

E-DEVLETTE KALİTE, GÜVENLİK VE KİŞİSEL GİZLİLİK

Merve ŞENER
GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ
Mühendislik ve Teknoloji Fakültesi
Endüstri Mühendisliği Bölümü
E-mail: merve.sener@gmail.com

Ayten PAŞAYİĞİT
GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ
Mühendislik ve Teknoloji Fakültesi
Endüstri Mühendisliği
E-mail: aytenpasayigit@gmail.com

Anahtar kelimeler: gov.tr, e-dönüşüm, e-devlet, e-Türkiye, bilişim politikaları, sayısal imza, G2C, yerel yönetimler, e-belediye

GİRİŞ

“Bilgi Çağı” ve “Bilgi Toplumu” kavramlarının ne olup ne olmadığı tartışmalarını neredeyse geride bırakmak üzereyiz. Bilgi Toplumu’nun en temel öğelerinden biri değişimin tam zamanında ve gereği gibi olmasıdır. Bugün, gelişmiş dünyada yerini almak isteyen devletler ve bilgi toplumu bireyleri kavramlar üzerindeki tartışmaları hızla tamamlayarak eylemleri ortaya koymak zorundadırlar.

Bilgi çağına girerken “Yönetim Bilişim Sistemleri” ve “Karar Destek Sistemleri” hem ayrı ayrı hem de birlikte yeterince irdelenmiştir. Günümüzde e-Yaşam tanımlaması ile birlikte, Yönetim Bilişim Sistemlerini gereğince kullanan devletler hızla e-Devlet’e dönüşme noktasındadırlar.

Her alanda elektronikleşme kısaca “e” yapılanma yaşamımızın her alanında genişleyerek sürmektedir, bu dönüşümle ilgili üretilen projeler ve çalışmalar genelde vatandaşın ve toplumun zamandan ve yapılan iş ve işlemlerde verimliliğini esas almaktadır. Devlette, ticaretle, ekonomide, sağlıkta, sosyal güvenlikte vb. Pek çok alanda “e” yapılanma çalışmaları sürmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarında sürdürülmekte olan “e-Devlet” kavramı ile birlikte kamu kurumlarının vatandaşın bakan yönündeki “e” yapılanma devletin bir parçası olan yerel yönetimlerde de sürdürülmektedir. Dolayısıyla, yerelliğin içeriği yeniden belirlenmekte, kentler yeni işlevler kazanmakta, bu değişimin bir gereği olarak bu farklılaşmayı yansıtan etkin kentsel hizmet ağları yerel yönetimlerce oluşturulmaktadır.

Türkiye’de yerel yönetim alanındaki e-devlet uygulamaları belediyeler ile sınırlı kalmıştır. Diğer yerel yönetim çeşitleri olan il özel idareleri, köyler ve belediye birlikleri kurumsal İnternet kullanıcıları arasına henüz girmemişlerdir.

1. E-DEVLET VE YEREL YÖNETİMLER

E-Devlet; en yalın biçimiyle; “Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir” biçiminde tanımlanmaktadır.

E-iş modelinin Business to Business-B2B ve Business to Consumer-B2C akış sistemi, e-devlete uyarlandığında e-devlet’in sunacağı temel servisler şöyledir:

- *Yönetimden Yönetime (Government to Government-G2G):*
B2B modeline denk düşmektedir ve gerek tüm kamu yönetim birimleri arasındaki yatay ilişkileri, gerekse merkezi ve yerel yönetimler arasındaki ilişkileri kapsamaktadır.
- *Yönetimden Vatandaşa (Government to Citizen-G2C):*
Kamu yönetim birimleri ile vatandaşlar arasındaki tüm karşılıklı ilişkiler bu kapsamdadır. E-devlette, vatandaş kuyrukları, uzun bekleme süreleri, pahalı çözümler söz konusu değildir.
- *Yönetimden İş yaşamına (Government to Business-G2B):*
Kamu alımları tarzı ticari kuruluşlardan kamuya ya da kamu kuruluşlarından ticari kuruluşlara doğru gelişen tüm ticari ilişkileri içerdiği gibi, sivil toplum kuruluşları veya diğer toplumsal oluşumlar da dahil olmak üzere tüm kuruluşlarla olan karşılıklı ilişkiler de bu kapsama girmektedir.

İlgili projede e-devletin G2C modülünü kapsamaktadır. Bu sebeple e-devletin bir alt başlığı olarak yerel yönetimler üzerinde durulmuş ve proje uygulaması devlet ile birey ve toplum arasında bir ara yüz işlevi gören belediyeler üzerinde yapılmıştır.

Vatandaşlar su, emlak, çevre temizlik, ilan reklam, kira ve benzeri alanlardaki ihtiyaç ve yükümlülükleri gereği belediyelerle çok sık muhatap olmaktadır. Belediyeler en çok bilgisayarlı gelir ve tahsilat, muhasebe, emlak vergisi, abone hizmetleri işlemlerinde kullanılmaktadırlar. Ancak işin vatandaşa dönük yüzü zayıf kalmıştır. Bunu geliştirme amaçlı çeşitli projeler yapılmaktadır. Örneğin yerel yönetimle ilgili olarak devlet destekli YERELNET (2001) ve YERELBİLGİ (2003) olmak üzere iki tane proje yaşama geçirilmiştir. Yerel net projesi "Türkiye'nin Yerel Yönetimler Portalı" ve Yerel bilgi projesi "Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı Projesi" olarak yürütülmektedir. İnternet belediyeler tarafından sadece tanıtım ve halkla ilişkiler amaçlarıyla değil, aynı zamanda yönetimde karşılıklı iletişim ve katılım aracı olarak da kullanılması gereklidir.

AMAÇLAR

- Devletin şeffaflaşması
- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması
- Her düzeyde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması
- Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri yinelenmesinin önlenmesi
- Kamunun hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılması
- Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması.

SAĞLANACAK YARARLAR

- Zamandan kazanç
- Maliyetlerin düşmesi ve verimliliğin artması
- Memnuniyetin artması
- Ekonomik gelişimin desteklenmesi
- Hayat kalitesinin artması
- Bireysel katılımın artması (toplumsal birliktelik)
- Kağıt bağımlılığının ve kullanımının azaltılması
- 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.
- E-Devlet'te vatandaşın talebi ön plana çıkacaktır.
- Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir.
- Vatandaşın kamu ile işlerinde kısa sürede doğru bilgiye ulaşımı karşısında kamuya güveni artacaktır.

KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ

- Siyasi kararlılık, etkin ve kararlı liderlik ve süreklilik.
- Yasal düzenlemelerin kısa sürede yapılması.
- Finansman kaynağının bulunması /bütçe
- Kamu kurum ve kuruluşlarının çalışma süreçlerinin bilişim teknolojilerinin etkin kullanımı ile değişiminin sağlanması.
- Vatandaş tarafından anlaşılabilir, kullanımı kolay bir bilgi sunum portalinin açılması.
- Kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet bilinci (Vatandaşın taleplerine odaklanma)
- Yerel yönetim hizmetleri ile bütünleşik çalışma.
- Kurumların e-dönüşüm stratejilerini benimsemesi.
- e-Kültürün yaygınlaşması.
- Devlet politikası ve stratejisinin olması.
- Devlet e-kapısı
- Geçmiş deneyimlerden öğrenme
- İnsan gücü.
- Bilgi ve iletişim teknolojisi altyapısı (kolay erişilebilir, daha ucuz, daha hızlı, sürekli ve güvenli)
- Eylem Planının ve gelişim kriterlerinin izlenmesi.
- Bilgi Toplumu projelerinin bir bütünlük içinde izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi.
- Kamudaki Bilgi toplumu ve e-Devlet projelerinin tespiti; yapılmakta ve yapılacak olan ve yapılamayan projelerin nedenlerinin tespiti.

2. E-DEVLETTE VE E-BELEDİYEDE KALİTE

Devletin millete verdiği ve vermesi gereken hizmeti aksatan en büyük engelin, hantal bürokrasidir. Devlet millete ‘hizmet’ vermek için kurulmuş bir organizasyondur ve bürokrasi yavaş işlemektedir. E-devlete geçiş bu duruma bir çözüm yolu olarak gösterilmektedir. Yavaş işleyen demokrasinin hakim olduğu devlet anlayışı “Geleneksel devlet”, bürokrasinin azaldığı, hizmetlerin elektronik şartlarda verildiği ve hizmet kalitesi yükseldiği devlet anlayışı ile “e-devlet” olarak adlandırılmaktadır. Hatta bu yönde atılan adımlardan biri de pek çok devlet kuruluşunun ‘daha iyi çalıştığını’ belgelemek için ISO 9000 kalite belgeleri almasıdır.

Geleneksel devlet ve e-devlet kavramlarını biraz daha açacak olursak e-devlet uygulamalarının kalite faktörlerine olumlu etkisi daha rahat gözlemlenecektir: Geleneksel kamu hayatında iş süreçleri, vatandaş veya kurumların, ilgili birimlerle yüz yüze görüşerek talepte bulunmalarına dayanmaktadır. Bu anlayış içerisinde devletin, ihtiyaç sahibinden talep ettiği dilekçe yazma, form doldurma, belge (evrak) hazırlama gibi faaliyetlerin önemli bir bölümü, e-devlet olgusu içerisinde şekil değiştirmekte ya da tamamen ortadan kalkmaktadır. Vatandaşların, ihtiyaç duydukları hizmetin gerçekleştirilmesi için devlet dairesine gidip uzun kuyruklarda vakit kaybetme, darboğazlar yaşama dönemi geride kalmaktadır.

E-devlete geçişin beraberinde getireceği değişiklikleri bir tabloda özetleyecek olursak:

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kağıt-temelli iletişim	Elektronik İletişim
Dikey/hiyerarşik yapılanma	Yatay/koordineli ağ yapılanması
Yönetimin veri yüklemesi	Yurttaşın veri yüklemesi
Eleman yanıtı	Otomatik sesli posta, çağrı merkezi vb.
Eleman yardımı	Kendi kendine yardım/uzaman 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/ tek-duraklı hizmet
Yüksek işlem maliyetleri	Düşük işlem maliyetleri
Verimsiz büyüme	Verimlilik yönetimi
Tek yönlü iletişim	Etkileşim
Uyruk ilişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Bunun dışında, e-devlete geçişte kaliteyi etkileyen diğer bir önemli faktör de altyapının hazırlanmasıdır. Altyapının hazırlanmasındaki öncelikli adımlar şunlardır:

- *Hukuksal altyapı*
- *Teknolojik altyapı*
- *İnsan:* Toplumun öngörülen sistemlere adaptasyonu için gerekli eğitimler sağlanmalı, değişim yönetimi gerçekleştirilmelidir.
- *E-devletin finansmanı:* e-devlet çok ciddi finans kaynaklarının yatırıma dönüştürülmesini gerektirdiği için, finansman için klasik bütçe hazırlama usullerinin dışında yeni modeller oluşturulmalıdır. E-devlet yatırımları bilgi işlem bütçelerinin dışındaki tüm birimleri de ilgilendiren bir yaklaşım gerektirir.
- *Hizmet altyapısını oluşturmak*
- *Hizmet(servis) mekanizmasını oluşturmak:* Servis mekanizmasını oluşturmak, sistem bileşenlerinin bir arada çalışma prensiplerini belirlemeyi gerektirir. Bilgiye ulaşma, saklama, paylaşma prensipleri servis mekanizması tarafından belirlenir. E-devlette tüm birimler arasında etkin bir veri paylaşım sistemi oluşturulmalı ve içerik meydana getirilmelidir.
- *Güvenlik ve gizlilik:* e-devlet hizmetleri kullanıcılarının bilgilerini güvenli bir ortamda saklamalı, ve kullanıcılar gizlilik prensiplerinin uygulandığından emin olmalıdır.
- *Kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi:* e-devlete geçişte performans değerlendirmesi yapabilmek için kritik başarı faktörlerinin belirlenmesi gerekmektedir.

Kalite faktörlerini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz:

- G2C yani yönetimden vatandaşa ilişkisinin güçlendirilmesi, e-belediyenin gelişiminde her aşamaya kullanıcının da dahil edilmesi
- Personelin eğitimi ve vatandaşların bilinçlendirilmesi
- Kullanılabilirlik (kullanıcılar için)
- Yaşam kalitesinin iyileştirilmesi
- Bilgiye ve hizmetlere hızlı ve güvenilir erişim imkanı
“User friendly” (Kullanıcı dostu) özelliği

3. E-DEVLETTE VE E-BELEDİYEDE GÜVENLİK

E-Devlet oluşumunda bilgi güvenliği vazgeçilmez ve önceliği çok yüksek uygulamalardan biridir. Bilgi güvenliği konusunda en belirgin ve yaygın uygulama elektronik imza ve sayısal imza konusunda görülmektedir.

Elektronik İmza

e-Devlet oluşumunun en önemli ayaklarından birisi elektronik imzadır. Başta elektronik satın alma işlemleri olmak üzere, belge hazırlama, onaylama gibi işlemlerin bir çoğunda kullanılacak olan elektronik imza bir anlamda elektronik noter oluşumunun da temelini oluşturmaktadır. Elektronik imza şu şekilde uygulanmaktadır:

- Karşı tarafa yollanacak ileti kişinin özel anahtarı(kapalı anahtar) ile bazı özel algoritmalar kullanılarak şifrelenir. Bu işlem, kişiye özel sayısal imzayı oluşturur. Böylece bilgi transferi sırasında herhangi bir kırılma sonucu bilginin çözülebilmesi engellenir.
- Karşı taraf, iletiyi aldıktan sonra elindeki gönderene ilişkin açık anahtar ile mesajı deşifre eder. Deşifre sonucu, iletinin doğru kişiden gelip gelmediği ve transfer sırasında herhangi bir kırılmaya maruz kalıp kalmadığı belirlenir.

Elektronik yaşamın gelişebilmesi ve tarafların birbirlerini sorunsuzca tanıyabilmelerinin önemli şartı; elektronik ortama ve açık ağ sistemine güvenin sağlanmasıdır. Bu nedenle, taraflar arası iletilerde, bilginin gizliliği, bütünlüğü ve tarafların kimliklerinin doğruluğu kurulacak olan teknik ve yasal altyapı ile garanti edilmelidir.

Sayısal imza

Elektronik imzanın özel bir çeşidi olup bir anahtar çifti (açık ve kapalı anahtarlar) ile elektronik ortamda iletilen veriye vurulan bir mühürdür. Gönderici kapalı anahtar ile veriyi mühürler ve alıcı bu dosyayı ancak kullanıcının açık anahtarını kullanarak açabilir. Sayısal imzalar doğrulanabilirler ve inkar edilemezler.

Güvenlik Uygulamaları

e-devlet uygulamalarında en önemli nokta vatandaşların bilgilerinin doğru olması ve yapılan işlemlerin güvenli olmasıdır. Oluşturulan e-devlet uygulamalarındaki her nesne veya sayfa bir güvenlik çemberi ile korunmalıdır. İyi bir güvenlik politikası özelliklerini ise şöyle sıralamak mümkündür:

- Koruma: Kullanıcıların topladıkları bilgiler, bunları kullanma şekilleri ve yaptıkları tüm işlemlerin gizli kalması ve dışarı sızdırılmaması
- Yeterlilik: Kullanıcının yapmak istediği işlem ile ilgili olarak yalnızca gerekli bilgileri girmesi, o anki işlemle ilgisi olmayan şahsi bilgileri girmek zorunda bırakılmaması
- Güvenlik: e-Devlet uygulamaları üzerinden yapılan tüm işlemlerin güvenliğinin sağlanması ve dışarıdan oluşabilecek tüm ataklara karşı güvenlik duvarının oluşturulması

E-devletin oluşturulmasında alınacak güvenlik önlemlerinin yoğunluğu ve düzeyi sistemin maliyetini doğrudan etkileyeceğinden, güvenlik düzeyleri uygulamanın özelliğine göre değişebilir. Örneğin finansal işlemlerin güvenliğinde, en yüksek güvenlik düzeyi uygulanırken, istatistiki bir takım bilgilere ulaşılmasında güvenlik düzeyi düşürülebilir. Hangi verilerin hangi güvenlik düzeyinde olduğunu belirlemek ve bunlara gereken önemi vermek için hukuksal düzenlemelere gereksinim vardır.

Ayrıca hizmet sunmada devletin yetkilendireceği özel kuruluşların yeterince saydam ve kontrol edilebilir olması da son derece önem taşımaktadır.

Güvenlik faktörlerini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz:

- Gizlilik (Confidentiality)
- Veri Bütünlüğü (Integrity)
- Süreklilik (Availability)
- İzlenebilirlik ya da Kayıt Tutma (Accountability)
- Kimlik Sınaması (Authentication) (e-imza)

- Güvenilirlik (Reliability - Consistency)
- İnkâr Edememe (Non-repudiation)

4. E-DEVLETTE VE E-BELEDİYEDE KİŞİSEL GİZLİLİK VE RİSK

E-devlet yönetimi ve politikalarının “evrensel hukuk ve etik” temelinde oluşum ve işleyişi öncelikli olarak dikkate alınmalıdır. E-devlet uygulamaları, faydaları sebebiyle, kamuoyunca olumlu karşılanmasına rağmen, devletin, vatandaşların tüm bilgilerini dijital ortamlarda sakladığı bilgilerle gözetlemesi tedirginlik yaratmaktadır. Bu bilgiler muazzam bir güç ve fırsat, öte taraftan dehşet verici bir tehlike olarak karşımızda durmaktadır. Günümüze kadar telefon, faks gibi iletişim araçlarıyla yapılan haberleşmeler de, kişisel gizlilik açısından suiistimallere uğramış ve insanları mağdur etmiş olsa da, internet ve bağlı teknolojiler üzerinde toplanan verilerin kapsamı, sıklığı ve işlenmesinin kolaylığı, insanı sadece bir veri öznesi olarak değerlendiren erklere çok büyük bir imkan vermektedir. Bu durum bilim-kurgu filmlerinde ele alınan karanlık senaryoları andırmaktadır.

e-Dönüşüm Türkiye kapsamında karşılaşılabilecek riskler temel olarak dört kategoride ele alınabilir:

1. Kurumsal ve kişisel riskler, gelenekselleşmiş çalışma yapıları ve yönetim yaklaşımları nedeni ile değişen çalışma ortamına direnme ya da ortamın gelişmesini engelleyici tutum ve davranışlarda bulunulması,
2. Proje riskler, projelerin uygulanması sırasında karşılaşılabilecek uygulamaya bağlı risklerdir,
3. Dış etkenler, e-dönüşüm Türkiye stratejisi kapsamında yer alan diğer proje ve uygulamalar ile diğer proje ve faaliyetlerin uyumunun sağlanması ve bir arada değerlendirilmesindeki riskler,
4. Genel riskler, e-Dönüşüm Türkiye stratejisi ve hedefleri ile uygulanan projelerin örtüşmemesi riski ve belirlenen hedefler doğrultusunda gerçekleştirilen projelerin bütçe ve kaynak yetersizlikleri nedeni ile aksama riski.

Ayrıca e-dönüşüm projesinin beraberinde getirdiği riskleri aşağıdaki gibi bir tabloda toplamak da mümkündür. Buna göre önem ve getirdiği yenilik göz önünde bulundurularak projenin taşıdığı düşük, orta ve yüksek risk faktörleri açıkça görülmektedir:

E-dönüşüm politikaları önem/yenilik tablosu

Önem	<u>ORTA/YÜKSEK RİSK</u>	<u>YÜKSEK RİSK</u>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kurumsal sahiplenme ➤ Kurumlar arası işbirliği ➤ Ortak veri tabanları kullanımı ➤ Kişisel hakların korunması 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yeniden yapılanma ➤ Şeffaf kamu yönetimi
	<u>DÜŞÜK RİSK</u>	<u>DÜŞÜK/ORTA RİSK</u>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maliyetlerin düşürülmesi ➤ İnternete aktarma ➤ Deneyim kazanma ➤ Bilinçlendirme 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Yeni hizmetlerin sunumu ➤ İş yapma yöntemleri
	Yenilik	

Swot Analizi

Bir e-dönüşüm projesi yürütmek için iyi bir stratejik yönetiminin yapılması gerekir ve strateji yönetiminde en önemli konulardan birisi SWOT analizi yapılmasıdır. SWOT analizi, projenin iç ve dış çevresinin değerlendirilmesine imkan sağlayan bir analiz tekniğidir. Dış çevre projenin kendi iç çevresi ve faaliyet çevresi dışında kalan alanı kapsar. Makro ekonomik ortam, uluslararası çevre, kültürel çevre, teknolojik çevre, demografik çevre dışsal çevrenin kapsamına girer.

Buna göre e-devlet uygulamasının güçlü/üstün, güçsüz/zayıf olduğu, sahip olduğu fırsatlar ve karşı karşıya bulunduğu tehdit ve tehlikeler siyasal, sosyal, ekonomik ve teknolojik yönden proje kapsamında tespit edilmiştir.

E-belediyede kişisel gizlilik faktörlerini iki bölümde inceleyebiliriz:

- Kurum için: bilgi edinme hakkı, açık belediye anlayışı, şifre kontrolü olduğu ve para transferi olmadığı için herhangi güvenlik açısından bir sorun teşkil etmemektedir.
- Kullanıcı için: kullanıcı bilgileri firewall' ların arkasındaki veritabanlarında saklanmaktadır ve bu konuda gerekli yatırımlar yapılmaktadır.

5. PROJE UYGULAMASI: BEŞİKTAŞ BELEDİYESİ

Proje çalışmamızın yerel yönetimlerdeki e-devlet uygulamaları kısmını e-belediye üzerinde yoğunlaştırdık. Bu kapsamda proje uygulamamızı esas olarak Beşiktaş Belediyesinde gerçekleştirdik. Hazırladığımız anketten yola çıkılarak Beşiktaş Belediyesinin e-belediye dönüşümünü gerçekleştirme süreci incelendi. Bu süreçte önem verdiği ve zorluk yaşadığı kriterler irdelendi. Bu görüşme sonucunda edindiğimiz bilgilere göre Beşiktaş Belediyesi e-belediye uygulamalarına son derece önem veren bir belediyedir. Hatta bir "e-Belediye Bürosu" da oluşturulmuştur. İlgili büro elektronik ortamda, haftada yedi gün, günde yirmi dört saat erişebilir, etkin, güvenilir, verimliliği ve yüksek kalite standardına sahip bir vatandaş hizmetini, vatandaşın dilediği yerden, dilediği zaman alabilmesini sağlamak amacıyla faaliyetlerini yürütmektedir. Ayrıca oluşturulan e-belediye ortamında, Belediyenin iç işleyişini iyileştirmek ve diğer kurumlarla etkileşimini geliştirmek için yine elektronik sistemler temelli projeler geliştirmekte, ve uygulamaya sokmaktadır. Bunun için gereken hizmetleri sağlamak amacıyla Belediye çapında ve diğer paydaşları da dahil ederek kurullar oluşturur. Ayrıca, vatandaşın yönetime doğrudan katıldığı bir yönetişimi yapısı oluşturmak, belediyeye ait web sitelerinin dinamik ve statik bilgilerini girmek, güncellemek ve denetlemek gibi hizmetler sunar.

Beşiktaş belediyesi 3 ayrı web sitesi kullanmaktadır. "*besiktas.bel.tr*" belediye uygulamalarının bulunduğu bir sitedir. "*Besiktas Online*" ise işlemlerin gerçekleştirildiği bir yapıdadır. Son olarak da "*besiktasim.net*" Beşiktaşlılar arasında bir portal oluşturmak amaçlı yapılmıştır.

Anket Değerlendirmesi

E-dönüşümü daha çok G2C ilişkisini güçlendirmek amacıyla gerçekleştirdiklerini söyleyebiliriz. Daha iyi bir hizmet ve de vatandaşa daha yakın olabilmek için tercih etmişler. Alt yapı çalışmalarında güvenlik ve gizlilik diğer e-devlet uygulamalarının tersine daha az önem taşımaktadır. Daha önemli olan hizmet oluşturmak ve insan (personel ve vatandaş)'dır.

E-belediye uygulamasında en önemli olan kritik başarı faktörleri aşağıdaki gibidir:

- Siyasal kararlılık, liderlik ve süreklilik
- Anlaşılır, kullanımı kolay bir bilgi sunum portalının açılması
- Vatandaşın taleplerine odaklanma
- Kolay erişilebilir, daha ucuz, daha hızlı, sürekli ve güvenli İnternet olanağının sağlanmasıdır.

Özellikle üzerinde durdukları kriter yapının kullanıcı dostu (user friendly) olmasıdır.

Güvenlilik kriterlerinde ise kullanıcı için hepsinin önemli olduğu belirtilse de özellikle dikkat ettikleri "Yeterlilik" faktörüdür. Kullanıcıyı bıktırmamak ve kaçırmamak için bu konuya çok önem veriyorlar.

E-devlet anlayış ve uygulamaları bir dizi aşamadan geçmektedir. Bu evreler aşağıdaki gibidir:

- Enformasyon Yayımı
- Genişletilmiş Enformasyon Yayımı
- Etkileşim
- Kamu İşlemleri
- Bütünsel Entegrasyon

“Kamu İşlemleri” evresinde olduğuna dair bilgi aldığımız Beşiktaş Belediyesinin “Bütünsel entegrasyon” aşamasını tamamlayabilmek için planlarının yapıldığını, Türkiye’de 3 yıl içinde yerel yönetimlerin e-imza uygulamalarına geçişin tamamlanacağı öngörülerek e-imza ile birlikte bu geçişi tamamlamayı hedeflediğini öğreniyoruz. Aslında şu anda yasaların izin verdiği ölçüde sistemi mümkün olduğu kadar elektronik ortama taşımaya çalışmaktadırlar. Bir çok işlem için e-posta resmi başvuru olarak kabul edilmektedir. Ama bu sadece vatandaşa kolaylık sağlamak için yapılmaktadır. Çünkü yine e-posta başvuruları işlem sırasında ıslak imza alınarak arşivlenmektedir.

Aşağıda Beşiktaş belediyesi için yapılan önem/yenilik matrisi verilmektedir. Buna göre risk alanları farklılık göstermektedir. Çünkü e-belediyede farklı olarak işin vatandaşla olan ilişkisi çok önem kazanmaktadır. O yüzden iş yapma yöntemleri çok önem kazanmaktadır.

SONUÇ

Sürekli gelişen dünyada vatandaşa yönelik temel hizmetleri sağlayan kamu hizmetleri bu değişime öncülük etmek ve bekleneni vermek üzere çok hızlı hareket etmek zorundadır. Bu amaçla organize edilmiş kamu hizmetlerinin, bilgi 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 haline almıştır.

e-Devlet’ in önemli bir ayağı olarak düşünülmesi gereken *e-Belediye*, belediyelerin ülke kalkınmasına katkılarını artıracak kapsamlı bir projedir. Bu proje sayesinde, çağın vazgeçilmez teknolojisi olan Internet, doğrudan vatandaşın hizmetine sunulmuş olacaktır. Zamanın verimli kullanılmasının vazgeçilmez olduğu günümüzde , devletlerin bunun farkına varıp vatandaşlarına çağın gerektirdiği teknolojileri geç kalmadan sunmaya çalışmalıdır.

E-devlet kapsamındaki e-belediye uygulamalarında stratejik hedefler doğrultusunda izlenmesi gereken en önemli politika “kolay ve hızlı kamu servislerinin sunulması”dır. Bu nedenle vatandaş tarafından anlaşılabilir, kullanımı kolay bir bilgi sunum portalının açılması en önemli başarı faktörüdür ve sistemin kullanılmaması aslında risklerin en büyüğüdür. Sistemin kullanılmamasının iki temel nedeni bulunmaktadır. Ya vatandaşın bilgisayar okur yazarlık oranının düşük olması veya e-dönüşümden haberdar olmamasıdır. Bizim uygulamamızda gördüğümüz en büyük sorunlardan biri belediyelerin “e-belediye” uygulamasının, vatandaş tarafından çok bilinmemesidir.

E-devlet yerel yönetimlerde geçerli olan pek çok kuram, kavram ve modelin yeniden gözden geçirilmesine neden olmaktadır. E-devlet bu yapıda yerel yönetime bir taraftan olumlu nitelikler kazandırırken, öte yandan etkileri tüm topluma yansıtacak olan olumsuzluklar ve sorunları da beraberinde getirmektedir. Bunlar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

OLUMLU NİTELİKLER/KATKILAR	OLUMSUZLUKLAR/SORUNLAR
<ul style="list-style-type: none">• Kamu hizmetlerinde iç verimliliği artırma• Yeni hizmetler yaratma• Bilgiye kolay erişim• Küresel enformasyon ağlarında yer alma• Maliyet Tasarrufu• Kurumlar arası bilgi paylaşımı• Kamu hizmetlerine online erişim• Bireysel etkinlik• Yüksek performanslı ekip çalışması• Şeffaf devlet	<ul style="list-style-type: none">• Sayısal uçurum• Fiziki engelliler için erişim güçlüğü• Aşırı enformasyon yükü• Kamu bilgilerinde gizlilik, kopyalama hakları ve koruma konularında belirsizlik• Bilgiye erişimde eşitsizliğin doğuracağı uçurumlar

BT' nin devlet işleyişinde yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte güvenlik sorunları özellikle öne çıkmaktadır. Güvenliğin sağlanabilmesi için yöneticilere, çalışanlara, BT personeline, kullanıcılara görevler düşmektedir. Kurumlar güvenlik politikalarını oluşturmalı, teknolojiye gelişmeleri güvenlik sistemlerine uygulamalı, sistemlerinin kullanıcı ve doğal risklere karşı güvenliğini sağlamalı, personelle yöneticilerini eğitmelidir.

Bu bağlamda temel olarak;

- Kimseye gerektiğinden fazla erişim hakkı tanımama
- Kimseye gerektiğinden fazla bilgi verme
- Gerekmeyen hiçbir yazılımı yüklememe

Gerekmeyen hiçbir hizmeti sunmama güvenlik politikalarının oluşturulmasında temel kriter olarak göz önünde bulundurulmalıdır.

E-devlete geçişin henüz oldukça başında olduğumuz ülkemizde e-devlete yönelik yapılacak çalışmalarda yukarıda özetlenen olumsuzlukları ve e-belediyede karşılaşılan problemleri kaldıracak ya da en aza indireyecek yaklaşımların benimsenmesi ve bu sorunlar için önceden hazırlıklı olunması yerinde olacaktır. Böylelikle e-devletin ve e-devletin bir alt yapısı olarak e-belediyelerin kısa dönem hedef ve öncelikleri (katılımcı bir yapının oluşturulmasıyla vatandaş memnuniyetinin artırılması, kurum içi ve kurumlar arası işleyişin her alanında daha etkin ve saydam bir kamu yönetiminin oluşturulması, sürdürülebilir kalkınmanın sağlanabilmesi için, rekabet gücü yüksek, yenilikçi ve dinamik bir ekonomi yapısının oluşturulması) daha kısa sürede tamamlanacaktır.

TEŞEKKÜR

Konumuzda bizlere çalışma gücü ve şevki veren ve bildirinin başından itibaren yardım, destek ve önerilerini esirgemeyen Doç Dr. Gülçin Büyüközkan'a teşekkürleri borç biliriz.

KAYNAKLAR

- [1] Bilişim Güvenliği Tarihsel gelişimi, ppt Haldun Pelit
- [2] İletişim ağlarında Güvenlik, Burak Dayıoğlu, Hacettepe Üniversite
- [3] Bilişim Güvenliği sürüm 1.1 Pro-G-Oracle
- [4] <http://trese.cs.utwente.nl/workshops/improq2004/tr/Sunumlar/IntroductionIMPROQ-2004.ppt>
- [5] http://tr.wikipedia.org/wiki/Bili%C5%9Fim_bilimi
- [6] http://dergi.tbd.org.tr/yazarlar/08042002/aykut_kaya.htm
- [7] <http://www.gigalaw.com/articles/2001-all/roundtable-privacy-2001-04-all.html>
- [8] <http://www.caginpulisi.com.tr/30/44-45-46-47.htm>
- [9] http://www.odtumd.org.tr/calismagr/yayin/bulten/120/mezun_net.htm
- [10] http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=537
- [11] "e-devlet yolunda Türkiye" TBD-Türkiye Bilişim Derneği ve Kamu-BİB-Kamu Bilgi İşlem Yöneticileri Birliği işbirliği ile hazırlanmıştır.(2002)
- [12] "e-devlet, e-demokrasi ve Türkiye". Özgür Uçkan.Literatür Yayınları. Nisan 2003
- [13] <http://www.yeniasya.com.tr/2003/02/08/yazarlar/farukcakir.htm>
- [14] <http://www.caginpulisi.com.tr/30/44-45-46-47.htm>
- [15] Bilgi toplumuna doğru – Türkiye 2. Bilişim Şurası 2004 Sonuç Raporu-