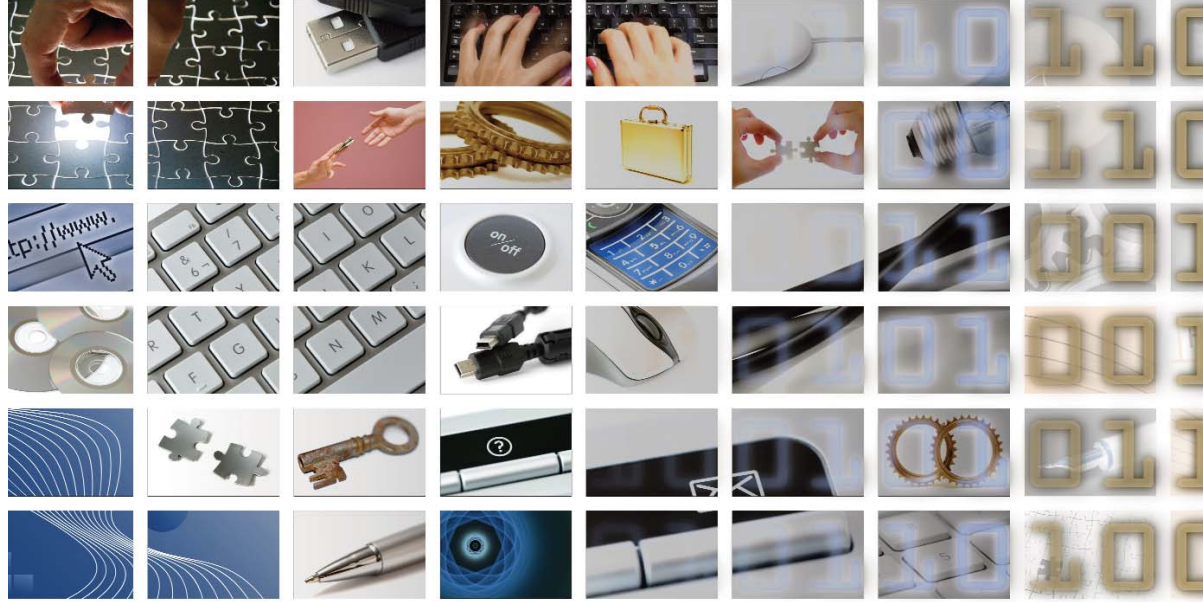




eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması 2009



İçindekiler

Önsöz	1
1. Yönetici Özeti	2
1.1 21. Yüzyıl vatandaşına hizmette eDevlet	
1.2 eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması	
1.3 Anket Çalışması Başlıkları	
1.4 Uygulama, Katılım ve Yanıtlar	
1.5 Bulgular	
2. Yönetişim	6
2.1 Hedef	
2.2 eDevlet Politikasının Mevcudiyeti	
2.3 Öncelikler	
2.4 Bütçe ve Planlama	
2.5 Belediye bünyesinde kontrol, gözlemlleme, denetleme ve raporlama	
3. Hizmetler	8
3.1 Hedef	
3.2 Hizmet Araçları	
3.3 Hedef Grupları	
3.4 Hizmet Cinslerine Göre Tercih Edilen Araçlar	
3.5 Websitelerinde ve Hizmetlerde Etkileşim (interaktivite)	
3.6 İş Ortakları	
3.7 eDevlet Uygulamalarında Yaşanan Zorluklar	
3.8 Dış Kaynak (outsourcing) hizmet kullanımı	
4. Demokrasi / Katılımcılık	14
4.1 Hedefler	
4.2 Katılım ve Bulgular	
4.3 Mevcut ve Planlanan Aktiviteler	
4.4 İletişim	
5. Eğitim	18
5.1 Hedef	
5.2 Ana bulgular	
5.3 Eğitim inisiyatifleri	
5.4 Eğitim Politikaları ve Öncelikler	
6. Bilgi Güvenliği	22
6.1 Hedef	
6.2 Güvenlik politikası	
6.3 Güvenlik planı	
6.4 Güvenlik sorumlusu	
6.5 Sorumluluk alanları	
6.6 Yedekleme	
6.7 BT Denetimi	
6.8 Güvenlik Teknolojileri	
6.9 Kişisel Bilgilerin gizliliği ve güvenliği	
7. Tavsiyeler	26
2009 eTR özel ödülleri	28
2009 eTR ödülleri kazananlar	30



Bilgi toplumunun önemli bir unsuru olan eDevlet, kamu hizmetlerinde verimlilik ve kaliteyi artırarak ve etkin karar alma süreçleri oluşturarak devlet-vatandaş ilişkisinde bir reform niteliği taşımaktadır. Bu çerçevede, vatandaşla birebir etkileşim içerisinde olan belediyelerin eDevlet sürecine etkin ve bilinçli katılımı büyük önem taşımaktadır. Belediyelerdeki eDevlet uygulamaları, şeffaf yönetim anlayışıyla vatandaşların karar alma mekanizmalarında yer alarak yönetime katılmalarını ve hızlı ve kolay bir şekilde hizmetlere erişmelerini sağlayarak, yaşam kalitelerini yükseltmede büyük rol oynamaktadır. Bütün bunlara ek olarak, eBelediyecilik uygulamaları belediyelerin maliyetlerini azaltarak daha verimli çalışmalarını sağlamaktadır.

Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV), ülkemizin bilgi toplumuna geçiş sürecine katkıda bulunmak ve kamuoyunun eDevlet ile ilgili bilgisini ve bu uygulamalara ilgisini artırmak amacıyla 2003 yılından beri eTR Ödülleri ve Kongresi'ni düzenlemektedir. Bu kapsamda ilki 2007'de gerçekleştirilen, Avrupa'da EUROCITIES Knowledge Society Forum-Telecities ve Deloitte tarafından hazırlanan "eCitizenship for All 2005" (Herkes için eVatandaşlık) kıyaslama çalışmasından esinlenilerek Türkiye'deki belediyeler yönelik bir anket çalışması yapılmaktadır. Bu sene üçüncüsünü düzenlediğimiz anketimiz ülkemizin eDevlet vizyonuna bir katkıda bulunmak ve başarılı uygulamaları teşvik etmek amacıyla yürütülmektedir. "eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması" 2009 yılı raporu 13 Ocak 2010 tarihinde 7.eTR Ödülleri'nde kamuoyu ile paylaşılmıştır.

Deloitte Türkiye'ye "eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması"ndaki değerli katkılarından dolayı teşekkür ediyoruz.

Arzuhan Doğan Yalçındağ
Yönetim Kurulu Başkanı
TÜSİAD

Faruk Eczacıbaşı
Yönetim Kurulu Başkanı
TBV

1. Yönetici Özeti

1.1 21. Yüzyıl Vatandaşına Hizmette eDevlet

eDevlet; yerel yönetimlerin iç işleyişinin modernizasyonunun sağlanması; yerel yönetimlerin vatandaşlara ve işletmelere daha fazla hizmeti, daha etkin ve verimli bir şekilde sunmasını; vatandaş ve işletmelerin, daha fazla ekonomik katma değer yaratmak için bilgi ve iletişim teknolojileri yetkinliklerinin geliştirilmesini ve bu teknolojileri benimsemelerini öngörmektedir. Kamuda eDevlet uygulamaları yönetim ve hizmet anlayışında inovasyon niteliği taşımaktadır. eDevlet uygulamaları ile vatandaşların karar alma süreçlerine katılımının bilgi ve iletişim teknolojileri yoluyla artırılması, karar alma süreçlerinde şeffaflık, katılımcılık ve hesap verebilirliğin sağlanması, süreçlerin basitleştirilmesi ve kalitesinin yükseltilmesi hedeflenmektedir. Bu kapsamda yerel yönetimlerin, özellikle de belediyelerin eDevlet uygulamalarına yaklaşımı ülkemizin bilgi toplumuna geçiş vizyonu açısından çok önemli bir yere sahiptir.

Daha etkin bir devlet, bilgiye daha kolay ulaşan vatandaşlar, rekabet güçleri artmış işletmeler, gelişmiş bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü, Türkiye'nin bu alanda gelişmiş ülkeler seviyesine hızla erişmesini sağlayacaktır.

1.2 eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması

"eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması" planlanırken, iki temel nokta hedeflenmiştir. Bunlardan ilki eYönetişim, eHizmet, eDemokrasi, eEğitim ve eGüvenlik alanlarında belediyelerce vatandaşlara ve firmalara sunulan hizmetler ile ilgili bir kıyaslama yapabilmek ve ikinci olarak, belediye uygulamalarından bazı başarı hikayelerini paylaşmak. Belediyelerin, vatandaşa en yakın yerel yönetim birimleri olarak eDönüşüm için en önemli unsur olmasından yola çıkarak bu sene araştırmanın üçüncüsünü gerçekleştirmiş bulunuyoruz. Bu çalışma, geçmiş yıllarda yapmış olduğumuz "eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması" araştırmalarının sonuçları ile karşılaştırmalı olarak yazılmıştır.

1.3 Anket Çalışması Başlıkları

2009 yılında anketimizde;

eYönetişim başlığı altında başarılı sonuçlar için uygulanan yönetsel yaklaşımlar,

eHizmet başlığı altında vatandaş ve firmaları hedefleyen hizmet projeleri,

eDemokrasi başlığı altında yerel yönetimler ile vatandaşlar arasında katılımcılığı ve karşılıklı etkileşimi artıran projeler,

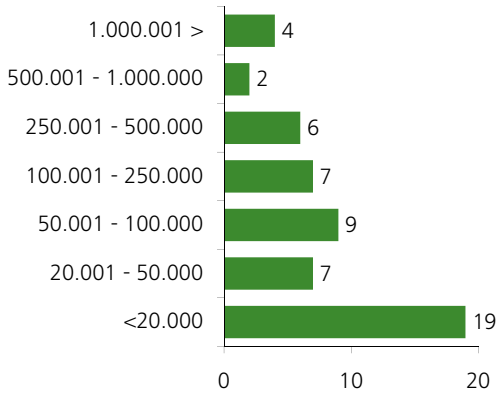
eEğitim başlığı altında yerel yönetimlerin bilgi teknolojilerini kullanarak her yaş ve statüdeki vatandaşın eğitimi ile ilgili ürettiği projeler,

eGüvenlik başlığında ise yerel yönetimlerin nasıl bilgi güvenliği sağladıkları irdelenmeye çalışılmıştır.

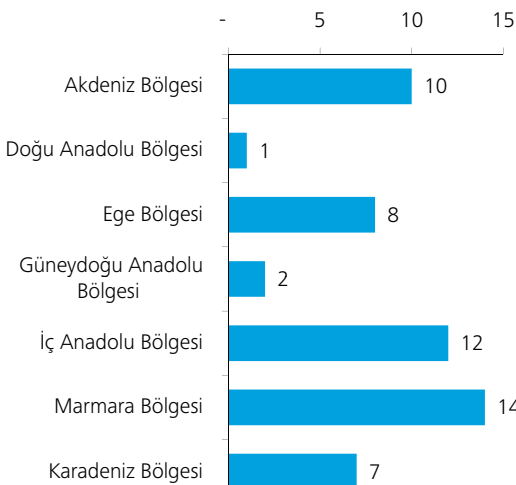
1.4 Uygulama, Katılım ve Yanıtlar

Anket, Ağustos – Kasım 2009 tarihleri arasında 1000’i aşkın belediyeye e–posta yoluyla ulaştırılmıştır. 63 sorudan oluşan ankette çoktan seçmeli sorulara ek olarak katılımcıların yazılı olarak cevaplayacakları açık sorular da yer almıştır. Ankete Türkiye’nin 7 bölgesinde 34 ilinden 54 belediye katılmıştır. Araştırmamızda, geçen sene olduğu gibi bu sene de 20 milyon civarında vatandaşa hizmet götüren belediyelerin katıldığını gözlemledik. Anketimize katılan tüm belediyelere hassasiyetlerinden ve katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

Belediyelerin nüfusa göre dağılımı



Belediyelerin bölgelere göre dağılımı



1.5 Bulgular

21. yüzyıl başlangıcında ülkelerin verimlilik artışı yoluyla rekabet avantajı yakalamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin faydalanmalarının bir gereklilik olduğu kesinlik kazanmıştır. Bilgi toplumuna dönüşümün nihai hedefi, ülkemiz için makroekonomik büyümenin ve dolayısı ile toplumsal refahın yakalanmasıdır. Bilgi toplumuna dönüşüm yolunda paydaşların ve özellikle belediyelerin önemli rolleri ve etkileşimlerinden yola çıkarak, 2009 yılında 3. kez “eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması”nı gerçekleştirdik. Ankete 54 belediye katılmış ve 20 belediye toplam 22 proje ile özel ödül için başvurmuştur.

Yönetişim

İyi yönetim her projede olduğu gibi eDönüşüm projesinin de kritik başarı faktörlerinin başında gelmektedir. Şeffaf, sorumlu, etkin ve verimli bir eDönüşüm uygulaması için belediyelerde politika ve önceliklerin belirlenip belirlenmediğini, açıklanıp açıklanmadığını, planlama, bütçeleme ve kontrol sorumluluklarının nasıl organize edildiğini değerlendirmek gereklidir. Resmi bir eDevlet politikası oluşturma ve sahip olma açısından ankete katılan belediyelerin %71’inin olumlu cevap verdiğini ve bu oranın geçtiğimiz yıllara göre gittikçe arttığını gözlemliyoruz. Marmara Bölgesi bu alanda daha organize olmaya devam ederken, İç Anadolu Bölgesi’ndeki belediyelerin de bu alanda çalışmalarını artırdıklarını görüyoruz. Belediyelere eDevlet uygulama kararlarının ardındaki temel sebebin ne olduğu sorulduğunda, geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi, cevaplar büyük oranda belediyelerin verimlilik düzeyleri ile vatandaş ve firmalara vermekte oldukları hizmetin kalitesini artırmak üzerine odaklanmıştır. Belediyelerin eDevlet programında öncelik alanlarında geçen sene olduğu gibi bu sene de eHizmet’in ön plana çıktığı görülmektedir. Avrupadaki örneklerinde eEğitim ve eİstihdam gibi alanlarda öncelik yüksek iken Türkiye’deki belediyelerin önceliklerini henüz bu alanların oluşturmadıkları anlaşılmaktadır. Ankete katılan belediyeler ağırlıklı olarak geçen sene olduğu gibi, bu yıl da %50 oranında planlama ve bütçeleme yaptıkları gözlemlenmiştir. eDevlet uygulamalarından sorumlu bölüm olarak ise genelde Bilgi İşlem Müdürünün görevlendirildiği gözlemlenmiştir.

Hizmetler

Belediyelerde sunulan hizmetler hem vatandaşlar hem de firmalara yönelik olup konu başlıkları olarak çok geniş bir alanı kapsamaktadır. Ankette;

- hizmet sunma araçları
- hizmet cinslerine göre araç çeşitliliği
- hangi hizmetlerin tek yönlü, hangilerinin etkileşimli olduğu ve
- eDevlet uygulamalarında yaşanan zorluklar incelenmeye çalışılmıştır.

Günümüzde belediyeler vatandaşlara ağırlıklı olarak telefon, gişe ve web kanalları üzerinden hizmet sunduklarını belirtmişlerdir. Web'e olan ilginin devam ettiğini ve mobil uygulamalara olan ilginin de gittikçe arttığını gözlemlemekteyiz. Belediyelere 2 yıl içinde bu kanallar arasındaki dengenin nasıl şekil alabileceği sorulduğunda web ve mobil uygulamaların açık ara öne geçtiğini görmekteyiz. Hizmetlerin genel olarak geçen seneye oranla tek yönlü sunulmasında azalma görülürken iki yönlü etkileşimde olumlu artışlar gözlenmiştir. Belediyelerin eBelediye uygulamaları ile ilgili olarak en çok "Bakanlıklar ve Kamu Kurumları" ile beraber çalıştıkları öne çıkarken "Valilik" ile "diğer belediyeler" de eşit oranda hemen arkasından takip etmektedir. Ankete katılan belediyelerin önemli bir bölümü geçen sene eDevlet uygulamalarında "Altyapı/Finansman ve Dış Koordinasyon"u karşılaştıkları en önemli zorluk olarak dile getirirken bu sene "Bilgi/Strateji eksikliği" ön plana çıkmıştır.

Demokrasi

Ankete katılan tüm belediyelerin eDemokrasi bölümünü eksiksiz doldurdukları ve cevaplarında önemli ölçüde tutarlılık sergiledikleri gözlemlenmiştir. Belediyeler özellikle, katılımcılığı artırma ve şeffaflığı sağlama yolunda bilişim teknolojilerinin kullanımının gerekliliğine ve faydalarına inandıklarını yaklaşık %90 gibi yüksek bir oranda belirtmişlerdir. Belediyelerin şeffaflık aracı olarak web sitelerini ve e-posta gibi kanalları kullanmalarına rağmen geleneksel araçları da (posta, telefon, faks) ağırlıklı olarak kullanmaya devam ettiklerini gözlemliyoruz. Mobil uygulamalarda ise kısmi de olsa artış gözlemliyoruz. Kullanıcı memnuniyeti araştırmalarını uygulayan belediyelerin ise %20'nin üzerine çıkması memnuniyet vericidir.

Eğitim

Bilgi toplumu olma yolunda vatandaşların eğitimleri ve bilinçlendirilmeleri eDönüşüm projesinin de en can alıcı noktasını teşkil etmektedir. Belediyelerin bu alandaki çabalarında geçen seneye göre ilerleme kaydedilmiştir. Bu çerçevede belediyelerin öğrencilere, velilere ve vatandaşlara, halka açık yerlere veya kamu binalarına kurulacak kiosklar aracılığı ile ücretsiz bilgisayar ve İnternet erişimi sağlamaya çalıştıkları görülmektedir. Diğer yandan, eğitim alanında, sosyal olarak dışlanma riski taşıyan kesimlerin (örneğin, mahkumlar ve eski hükümlülerin) topluma kazandırılması açısından ilave çabalara geçen senelerde olduğu gibi ihtiyaç olduğu gözlemlenmektedir.

Güvenlik

Bilgi toplumu olma yolunda vatandaşların bilgilerinin gizliliği ve korunması eDevlet sürecinde büyük önem taşımaktadır. Ankete katılan belediyelerin yaklaşık %60'ının bir güvenlik politikası olduğu gözlemlenirken, bir güvenlik planı olanlar yarı yarıyadır. Belediyelerin hemen hemen yarısında bundan sorumlu müdür ve ekibi olduğu görülmüştür. Belediyelerin neredeyse tamamı bilgilerini yedeklemektedir. Belediyelerin %64'ü yedeklemeyi günlük yapmaktadır. Bilgi Teknolojileri departmanında bağımsız denetim yaptıranlar ise yaklaşık %40 civarındadır.

Belediye Adı	Şehir	Belediye Büyüklüğü (Nüfus)
Kaş Belediyesi	Antalya	<20.000
Küçükdalyan Belediyesi	Hatay	<20.000
Kandilli Belediyesi	Erzurum	<20.000
Dazkırı Belediyesi	Afyonkarahisar	<20.000
Sorkun Belediyesi	Afyonkarahisar	<20.000
Dişli Belediyesi	Afyonkarahisar	<20.000
Sancaklı Bozköy Belediyesi	Manisa	<20.000
Sarıyaşlı Belediyesi	Aksaray	<20.000
Esmekaya Belediyesi	Aksaray	<20.000
Ürgüp Belediyesi	Nevşehir	<20.000
Değirmenli Belediyesi	Niğde	<20.000
Babayağmur Belediyesi	Yozgat	<20.000
İvrindi Belediyesi	Balıkesir	<20.000
Sinanoğlu Belediyesi	Sakarya	<20.000
Artvin Belediyesi	Artvin	<20.000
Korgan Belediyesi	Ordu	<20.000
Başçiftlik Belediyesi	Tokat	<20.000
Çat Belediyesi	Tokat	<20.000
İğde Belediyesi	Kahramanmaraş	<20.000

Belediye Adı	Şehir	Belediye Büyüklüğü (Nüfus)
Kemer Belediyesi	Antalya	20.001 - 50.000
Emirdağ Belediyesi	Afyonkarahisar	20.001 - 50.000
Kazan Belediyesi	Ankara	20.001 - 50.000
Beyşehir Belediyesi	Konya	20.001 - 50.000
Çan Belediyesi	Çanakkale	20.001 - 50.000
Gümüşhane Belediyesi	Gümüşhane	20.001 - 50.000
Mut Belediyesi	Mersin	20.001 - 50.000

Belediye Adı	Şehir	Belediye Büyüklüğü (Nüfus)
Kozan Belediyesi	Adana	50.001 - 100.000
Manavgat Belediyesi	Antalya	50.001 - 100.000
Muğla Belediyesi	Muğla	50.001 - 100.000
Talas Belediyesi	Kayseri	50.001 - 100.000
Nevşehir Belediyesi	Nevşehir	50.001 - 100.000
Çanakkale Belediyesi	Çanakkale	50.001 - 100.000
Yalova Belediyesi	Yalova	50.001 - 100.000
Amasya Belediyesi	Amasya	50.001 - 100.000
Söke Belediyesi	Aydın	50.001 - 100.000

Belediye Adı	Şehir	Belediye Büyüklüğü (Nüfus)
Aydın Belediyesi	Aydın	100.001 - 250.000
Kütahya Belediyesi	Kütahya	100.001 - 250.000
Bandırma Belediyesi	Balıkesir	100.001 - 250.000
Sancaktepe Belediyesi	İstanbul	100.001 - 250.000
Bakırköy Belediyesi	İstanbul	100.001 - 250.000
Adapazarı Belediyesi	Sakarya	100.001 - 250.000
Karabük Belediyesi	Karabük	100.001 - 250.000

Belediye Adı	Şehir	Belediye Büyüklüğü (Nüfus)
Odunpazarı Belediyesi	Eskişehir	250.001 - 500.000
Avclar Belediyesi	İstanbul	250.001 - 500.001
Bayrampaşa Belediyesi	İstanbul	250.001 - 500.002
Etimesgut Belediyesi	Ankara	250.001 - 500.003
Kahramanmaraş Belediyesi	Kahramanmaraş	250.001 - 500.004
Şanlıurfa Belediyesi	Şanlıurfa	250.001 - 500.005

Belediye Adı	Şehir	Belediye Büyüklüğü (Nüfus)
Şahinbey İlçe Belediyesi	Gaziantep	500.001 - 1.000.000
Mamak Belediyesi	Ankara	500.001 - 1.000.000

Belediye Adı	Şehir	Belediye Büyüklüğü (Nüfus)
Adana Büyükşehir Belediyesi	Adana	1.000.001 >
Bursa Belediyesi	Bursa	1.000.001 >
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	İstanbul	1.000.001 >
Kocaeli Büyükşehir Belediyesi	Kocaeli	1.000.001 >

2. Yönetişim

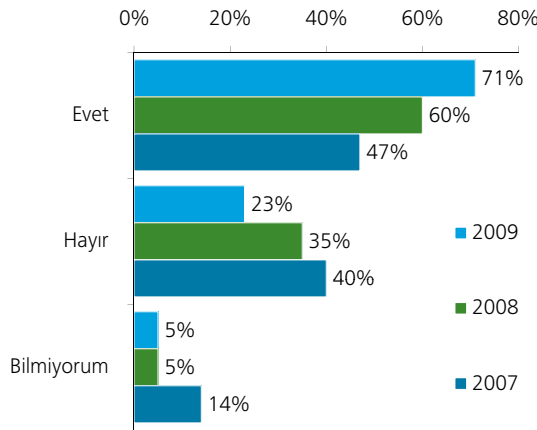
2.1 Hedef

Anketin amaçlarından birisi, bilgi toplumu hedeflerine ulaşabilme yolunda şeffaf, sorumlu, etkin ve verimli bir kamu yönetimi için gerekli olan yönetim hususlarında belediyelerin konumunu saptamaktır. İyi yönetim için gerekli olan politika ve önceliklerin belirlenmesi ile planlama, kontrol, gözlemlenme, denetleme ve raporlama konularının ne kadar etkin olduğu gözlemlenmeye çalışılmıştır.

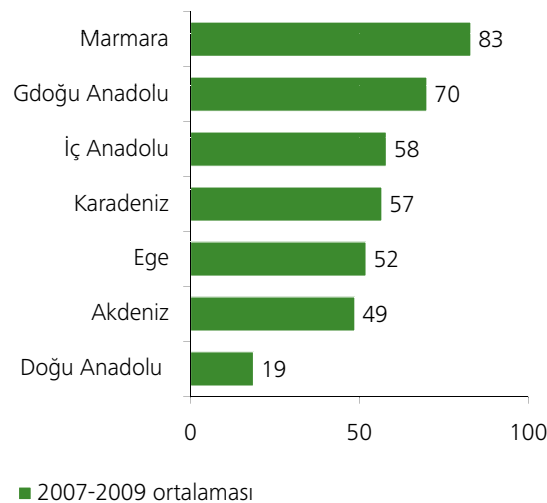
2.2 eDevlet Politikasının Mevcudiyeti

eDevlet politikası olduğunu belirten belediyelerin sayısının gittikçe artması memnuniyet vericidir. Bu sene eDevlet politikası olduğunu belirtenler %71 oranındadır. Bölgeler bazında son üç yılın ortalamaları hesaplandığında Marmara Bölgesi birinci sırada yer alırken, onu Güneydoğu Anadolu Bölgesi ile İç Anadolu Bölgesi takip etmektedir.

Belediyenizin eDevlet politikası var mıdır?



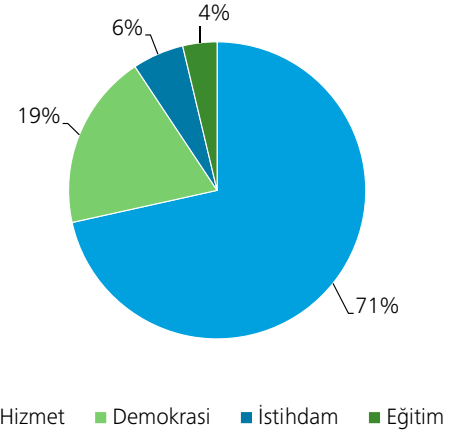
e Devlet Politikası mevcudiyeti



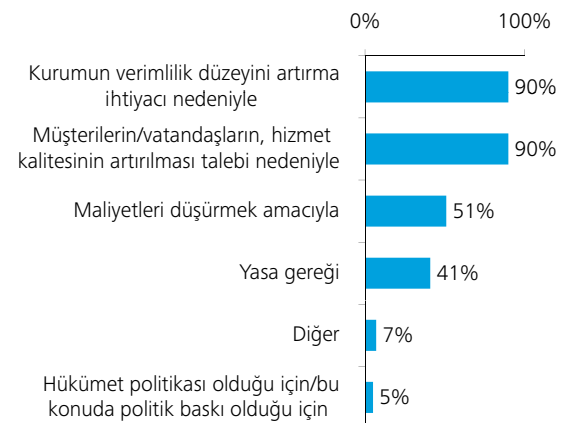
2.3 Öncelikler

Ankete katılan belediyelerden eDevlet uygulamalarındaki önceliklerini sıralamaları istenmiştir. 2009 anketimizin sonuçlarına baktığımızda belediyelerin %72 ile hizmet odaklı oldukları açıkça görülmektedir ve daha gerçekçi bir dağılım gözlemlenmiştir (eDemokrasi %19, eİstihdam %6, eEğitim %4). Belediyelere eDevlet politikası uygulama kararlarının temel gerekçesi sorulduğunda, kurumun verimlilik düzeyini artırma %90 ile birinciliği hizmet kalitesini artırma ile paylaşmıştır. Maliyetleri düşürmek de %51 oranıyla bunları takip ederken, %41'lik bir kesimin ise eDevlet politikalarını "yasa gereği" uygulamakta olduklarını ifade etmeleri dikkat çekicidir.

e-Devlet uygulamalarında öncelik sahalarınızı 1'den 4'e kadar lütfen sıralayınız. (Birinci öncelik)



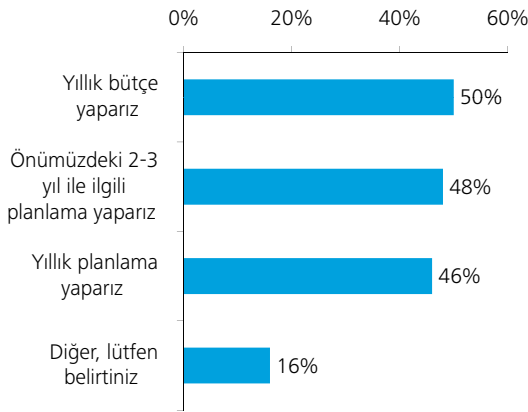
Belediyenizin eDevlet politikası uygulama kararının sebepleri nelerdir? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)



2.4 Bütçe ve Planlama

Geçen sene ankete katılan Belediyelerin %54'ü yıllık bütçe yaparak eDevlet uygulamalarına parasal tahsisat yaptığını belirtirken, bu oran bu sene %50'ye inmiştir ve yine birinci sırada yer almaktadır. Bunu %48 ile 2-3 yıllık planlama yaptıklarını belirtenler takip etmiştir.

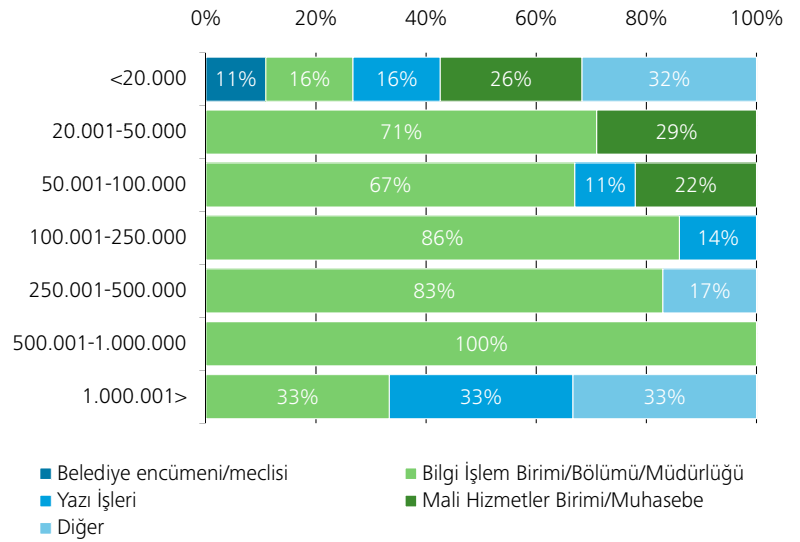
e-Devlet çalışmalarınız doğrultusunda ...



2.5 Belediye bünyesinde kontrol, gözlemlene, denetleme ve raporlama

Ankete katılan çeşitli büyüklükteki belediyeler, eDevlet uygulamalarından sorumlu birim olarak bünyelerindeki çeşitli bölümleri göstermişlerdir. Ancak Bilgi İşlem Müdürü genel olarak 20.000'den büyük nüfuslu belediyelerde sorumlu görünürken, 20.000'in altında nüfusu olan belediyelerde Mali Hizmetler Birimi, Yazı İşleri, Belediye Encümeni gibi çeşitli birimler sorumlu görülmüştür.

e-Devlet uygulamaları bünyenizde hangi bölümün sorumluluğundadır?



3. Hizmetler

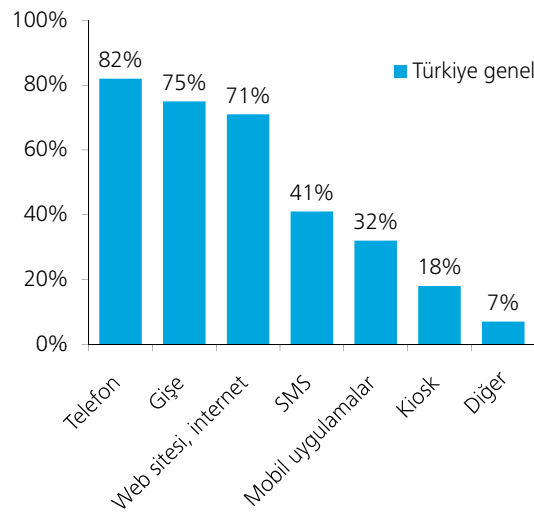
3.1 Hedef

Yirmibirinci yüzyıl vatandaşı ve iş ortamı, kamu yönetimlerinden daha esnek, daha hızlı olmalarını beklemektedir. Günümüzde yerel idarelerden merkezi idarelere kadar kamu yönetimleri verdikleri hizmetlerde ve organizasyonel yapılarında daha yaratıcı ve yenilikçi olmak durumundadır. Bu noktada eDevlet politikaları enformatik (ICT) teknolojilerine çok önem vermektedir. Bu doğrultuda hizmetlerin, eDevlet politikalarının etkin bir şekilde gerçekleşmesi için elektronik ortamda verilebilir şekilde yeniden yapılanması, vatandaşların hizmetlere internet üzerinden erişme alışkanlığını edinmesi ve geniş band altyapısının yaygınlaşması şarttır.

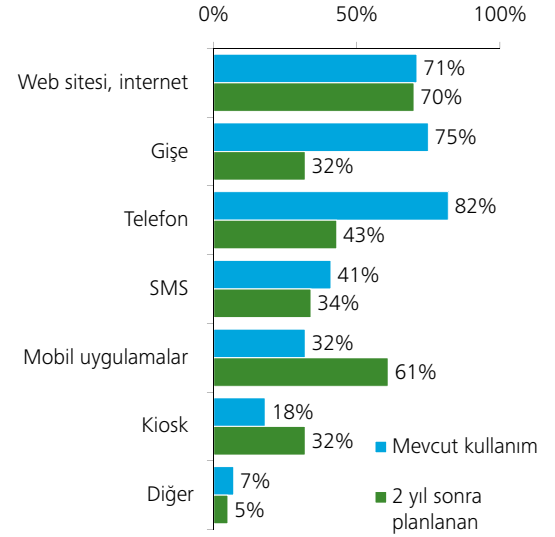
3.2 Hizmet Araçları

Ankete katılan belediyeler, vatandaşlara ve firmalara hizmet sundukları kanal cinslerini listelemişler, eBelediye uygulamalarında günümüzde varılmış olan nokta ile, gelecek 2 yıl içerisinde hedefledikleri gelişmeyi de ayrıca belirtmişlerdir. Günümüzde belediyeler, %82 oranında telefon, %75 oranında gişe ve %71 oranında web kanalını kullandıklarını belirtmişlerdir. Web'e olan ilginin devam ettiğini gözlemlerken mobil uygulamaların da gittikçe arttığını gözlemlemekteyiz. Belediyelere 2 yıl içinde bu kanallar arasındaki dengenin nasıl şekil alabileceği sorulduğunda web ve mobil uygulamaların açık ara öne geçtiğini görmekteyiz.

Belediye hizmetlerini sunarken hangi kanalları kullanıyorsunuz?



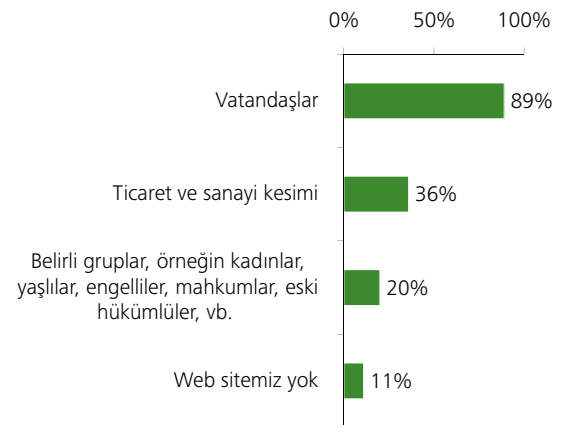
Hizmet kanallarının kullanımı



3.3 Hedef Grupları

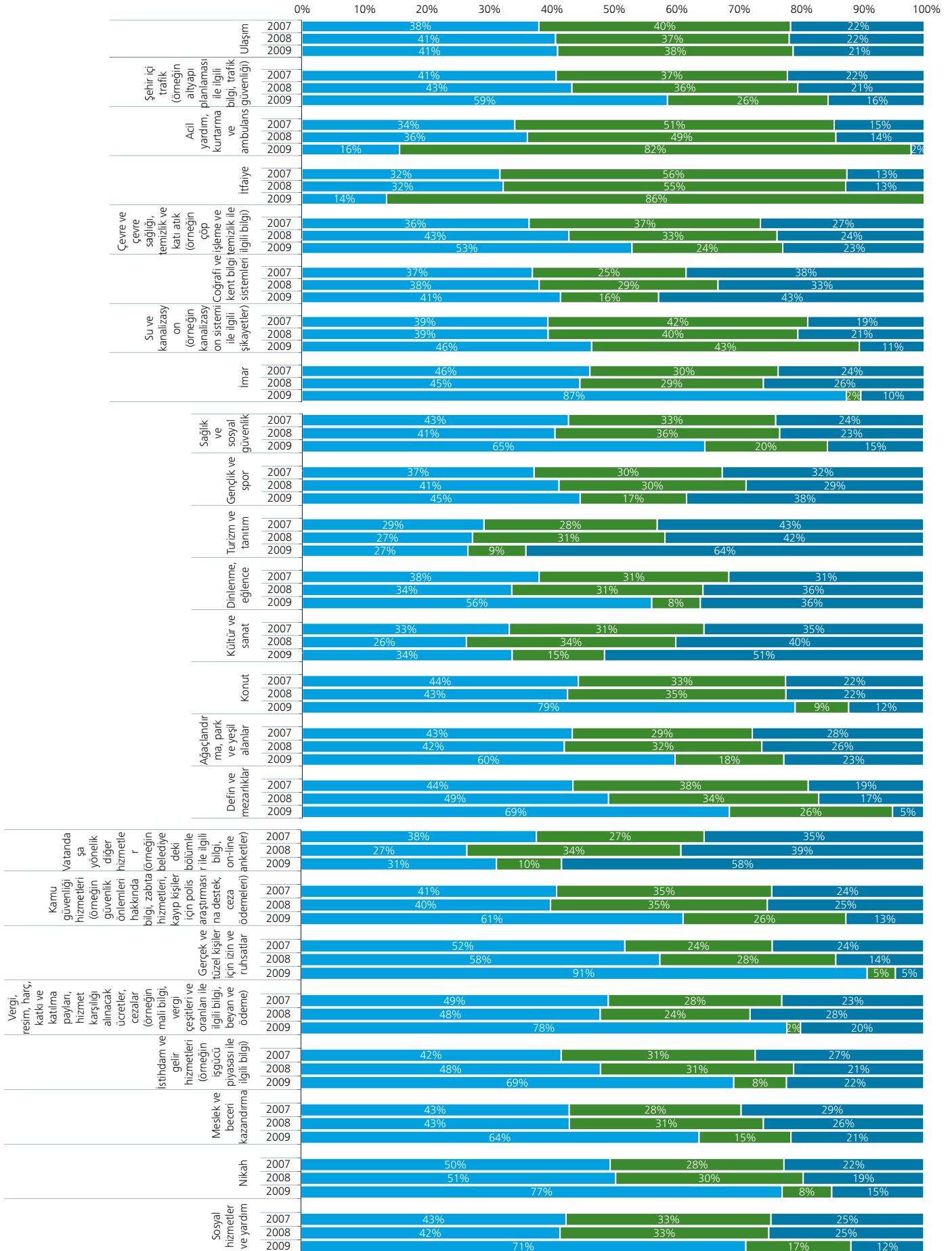
Ankete katılmış olan belediyeler web sitelerinde temelde vatandaşlara odaklandıklarını belirtmişlerdir. Web sitelerinin ticaret ve sanayi kesimini hedefleme oranı %36 ile ikinci sırada yer alırken, özel olarak kadınları, yaşlıları, engellileri, yoksulları ve eski hükümlüleri hedefleme oranı %20'dir.

Varsa, web siteniz hangi grupları hedefliyor?



3.4 Hizmet Cinslerine Göre Tercih Edilen Araçlar

Belediyeniz vatandaşlara yönelik aşağıdaki alanlar ile ilgili hizmetlerini sunarken hangi kanalı kullanmaktadır?



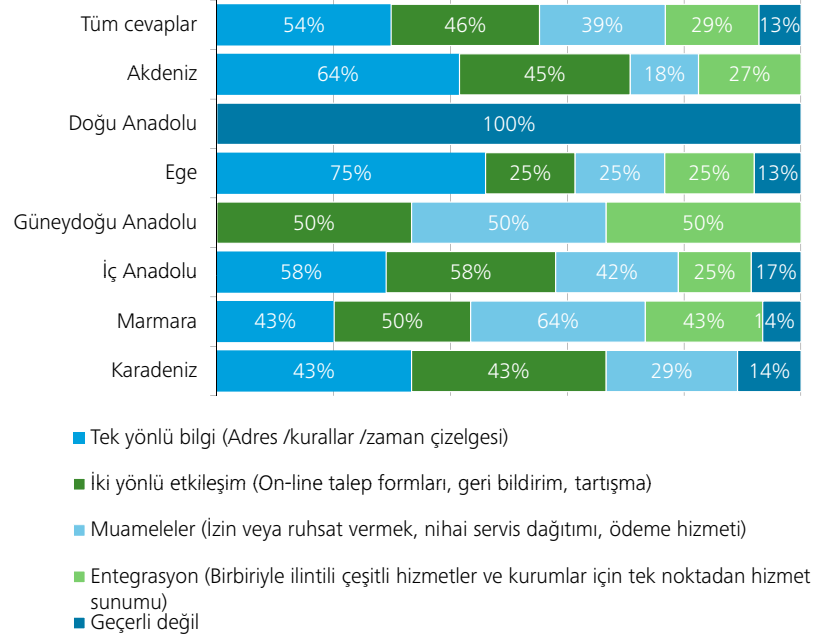
3.5 Web sitelerinde ve Hizmetlerde Etkileşim (interaktivite)

Ankette sözü geçen web üzerinden verilen tüm hizmetlerin son kullanıcı (vatandaş ve/veya firmalara) ile olan etkileşimi dört ana başlıkta incelenmiştir:

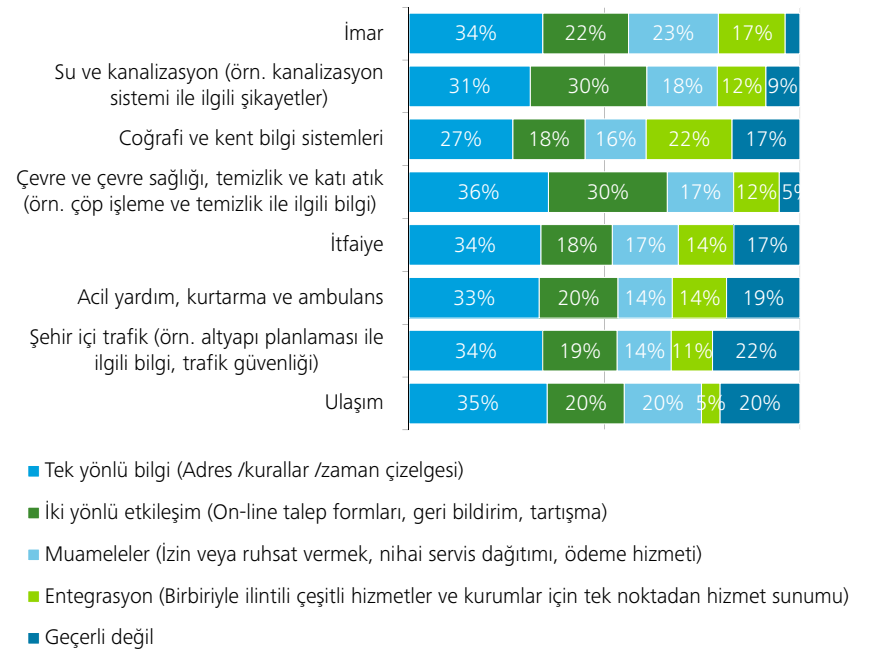
1. Tek yönlü bilgi aktarımı (adres, eğitim, kurallar, yönetmelikler, tarifeler, zaman çizelgesi gibi)
2. İki yönlü etkileşim (çevrim içi talep formları, bilgi isteme, geri bildirim, tartışma gibi)
3. Muameleler (izin ve ruhsat alma, çevrim içi ödeme yapmak, rezervasyon veya kayıt yapmak, konfirmasyon almak gibi)
4. Entegre (birbiriyle ilintili, çeşitli hizmetler ve sistemlerin devreye girdiği, tek noktadan hizmet sunumu)

Geçen seneye oranla hemen hemen tüm alanlarda tek yönlü bilgi aktarımı uygulamalarında azalış ve iki yönlü etkileşimde, muamelelerde ve entegrasyon (birbiriyle ilintili çeşitli hizmetler ve kurumlar için tek noktadan hizmet sunumu) uygulamalarında ise kısmi bir artış gözlenmiştir. En fazla etkileşimin özellikle "çevre ve çevre sağlığı", "sosyal hizmetler ve yardım", "dinlenme ve eğlence", "su ve kanalizasyon" gibi alanlarda olduğunu görüyoruz.

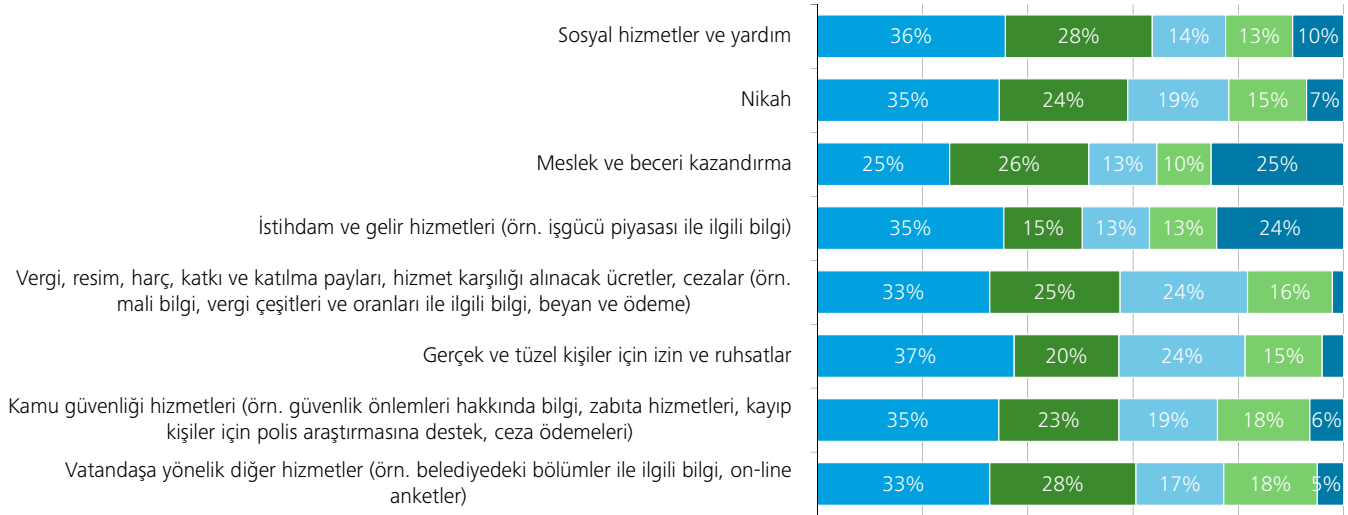
Belediyenin firmalara yönelik aşağıdaki alanlar ile ilgili sunduğu hizmetler ne derece interaktif (etkileşimlidir)? [Yerel düzeyde vergi mükellefi hizmetleri (örneğin vergi bilgileri veya diğer mali bilgiler, on-line beyan, ödeme vb.)]



Belediyenin vatandaşlara yönelik aşağıdaki alanlar ile ilgili sunduğu hizmetler ne derece interaktif (etkileşimlidir)?

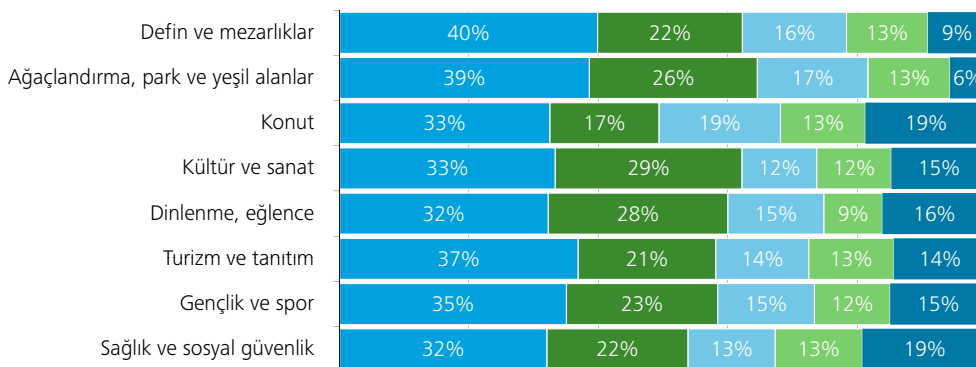


Belediyenizin vatandaşlara yönelik aşağıdaki alanlar ile ilgili sunduğu hizmetler ne derece interaktiftir (etkileşimlidir)?



- Tek yönlü bilgi (Adres /kurallar /zaman çizelgesi)
- İki yönlü etkileşim (On-line talep formları, geri bildirim, tartışma)
- Muameleler (İzin veya ruhsat vermek, nihai servis dağıtımı, ödeme hizmeti)
- Entegrasyon (Birbiriyle ilintili çeşitli hizmetler ve kurumlar için tek noktadan hizmet sunumu)
- Geçerli değil

Belediyenizin vatandaşlara yönelik aşağıdaki alanlar ile ilgili sunduğu hizmetler ne derece interaktiftir (etkileşimlidir)?

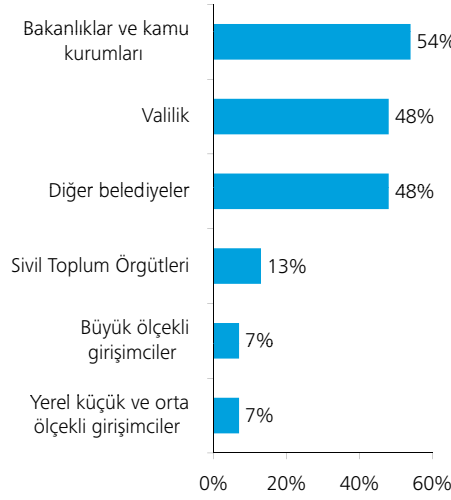


- Tek yönlü bilgi (Adres /kurallar /zaman çizelgesi)
- İki yönlü etkileşim (On-line talep formları, geri bildirim, tartışma)
- Muameleler (İzin veya ruhsat vermek, nihai servis dağıtımı, ödeme hizmeti)
- Entegrasyon (Birbiriyle ilintili çeşitli hizmetler ve kurumlar için tek noktadan hizmet sunumu)
- Geçerli değil

3.6 İş Ortakları

Belediyelerin eBelediye uygulamaları ile ilgili olarak en çok geçen sene 3. sırada yer alan Bakanlıklar ve Kamu Kurumları ile beraber çalışırken (%54) bunu Diğer belediyeler (%48) ile Valilik (%48) takip etmiştir. Yerel ve küçük/orta ölçekli girişimcilerin yanısıra, büyük ölçekli girişimciler, Sivil Toplum Örgütleri ve Üniversiteler iş ortaklıklarında oldukça gerilerde kalmışlardır.

eDevlet girişiminde başka hangi kurumlar ile birlikte çalışıyorsunuz?

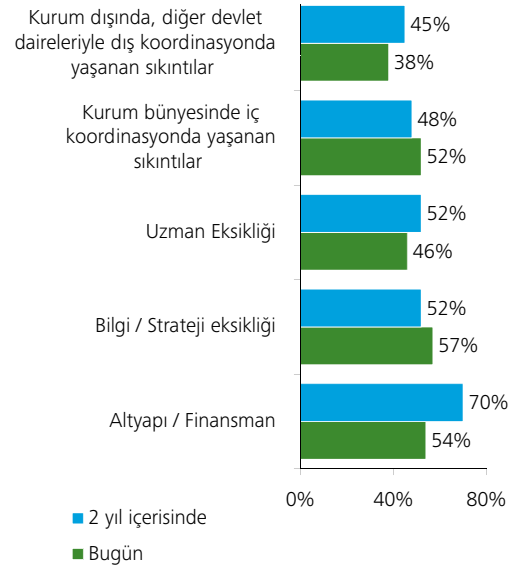


3.7 eDevlet Uygulamalarında Yaşanan Zorluklar

Geçtiğimiz senelerde eDevlet uygulamalarında en önemli zorluk olarak Altyapı/Finansman öne çıkarken bu sene "Bilgi/Strateji eksikliği" %57 ile en çok karşılaşılan zorluk olmuştur. Bunu %54 ile "Altyapı Finansman" takip ederken, %52 ile "İç Koordinasyon" 3. en çok karşılaşılan zorluk olarak gösterilmiştir.

Önümüzdeki 2 yıl içinde eDevlet uygulamaları ile ilgili yaşanabilecek temel zorluklar neler olabileceği diye sorulduğunda zorlukların aynı kalacağı hatta daha da çetin bir hale geleceği ifade edilmiştir. Altyapı/finansman zorluklarının %54'ten %70'e, uzman eksikliğinin %46'dan %52'ye, dış koordinasyon sıkıntılarının %38'den %45'e çıkacağı görülürken, bilgi ve strateji eksikliğinin %52'den %57'ye, iç koordinasyon sıkıntıları da %52'den %48'e az da olsa düşüş göstereceği öngörülmektedir. Bu tablo bize geçen sene olduğu gibi belediyelerin eBelediye projelerinde artan tecrübelerine karşın özellikle daha kompleks ve daha entegre uygulamalara gereksinimlerinin artacağını göstermektedir.

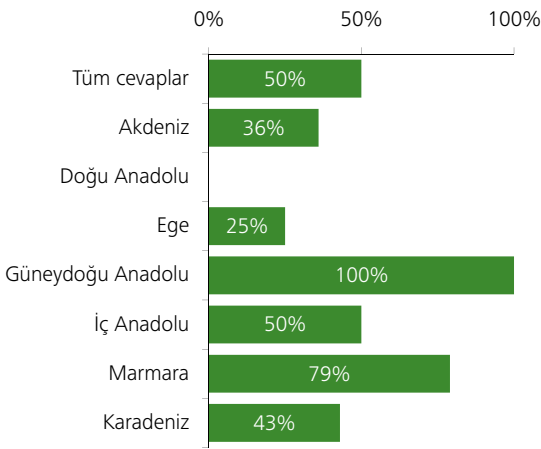
eDevlet uygulamalarında yaşanan zorluklar



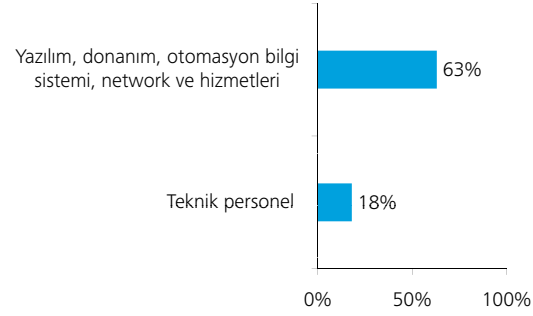
3.8 Dış Kaynak (outsourcing) hizmet kullanımı

Ankete katılan belediyelerin dış kaynak kullanımı (outsourcing) uygulaması geçen seneye hemen hemen aynı orandadır. En fazla dış kaynak kullanımı Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde görülürken, bunu Marmara Bölgesi ve İç Anadolu Bölgesi takip etmektedir.

e-Devlet uygulamalarınızda dış kaynak kullandınız mı?



eDevlet uygulamalarınızda dış kaynak kullandığınızı belirttiniz. Hangi alanlarda?



Dış kaynağın en çok "yazılım, donanım, otomasyon bilgi sistemi, network ve hizmetleri" hususlarında kullanıldığı belirtilmiştir.



4. Demokrasi / Katılımcılık

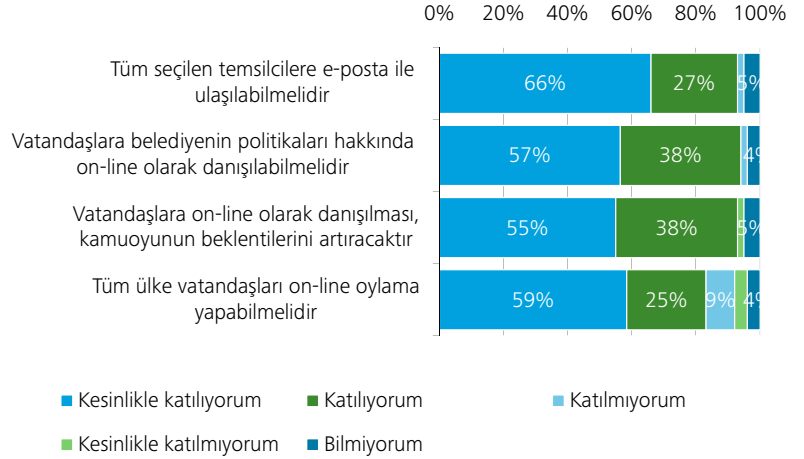
4.1 Hedefler

Çalışmanın eDemokrasi bölümünde, yerel yönetimlerin eDemokrasi'ye bakış açısı, sayısal bilgilendirme ve iletişim teknolojilerinin kamu idaresinde şeffaflığa ve katılımcılığa katkısı gibi konular irdelenmiştir.

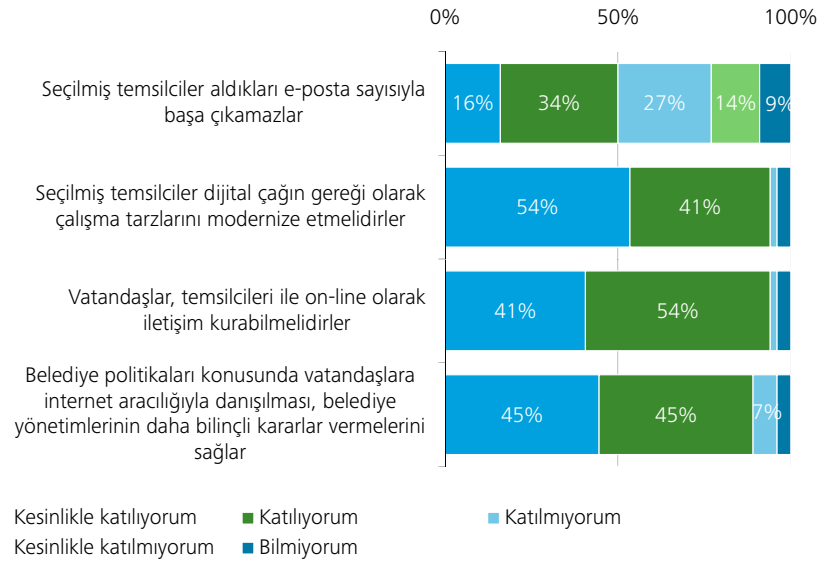
4.2 Katılım ve Bulgular

Anketi cevaplayan tüm belediyelerin eDemokrasi bölümünü bu yıl da eksiksiz doldurdıkları görülmüştür. Aşağıdaki soruların çoğunluğunda yaklaşık %90 oranında olumlu cevap (kesinlikle katılıyorum, katılıyorum) verilmiştir. Sadece geçen sene olduğu gibi bu sene de "seçilmiş temsilciler aldıkları e-posta sayısı başa çıkamazlar" ile "sayısal bilgilendirme ve iletişim bilgi zengini ile bilgi fakiri vatandaşlar arasındaki uçurumu genişletecektir." hususları yarı yarıya olumlu cevaplanmıştır.

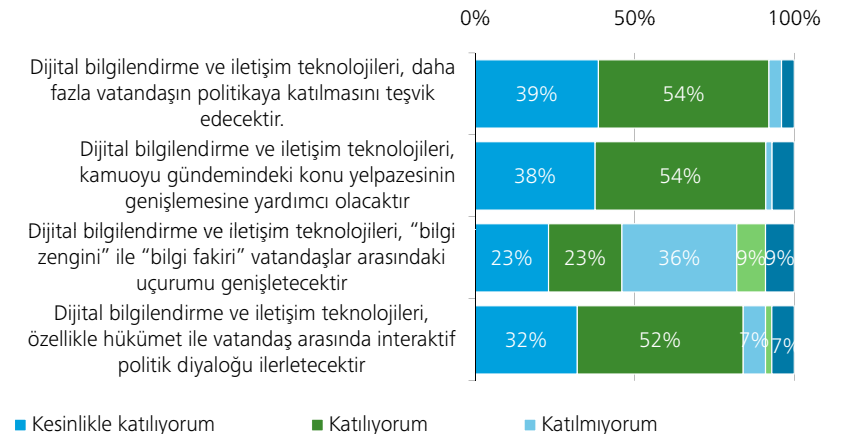
Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.



Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.



Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.



4.3 Mevcut ve Planlanan Aktiviteler

Belediyelere mevcut ve planlanan aktiviteleri sorulduğunda;

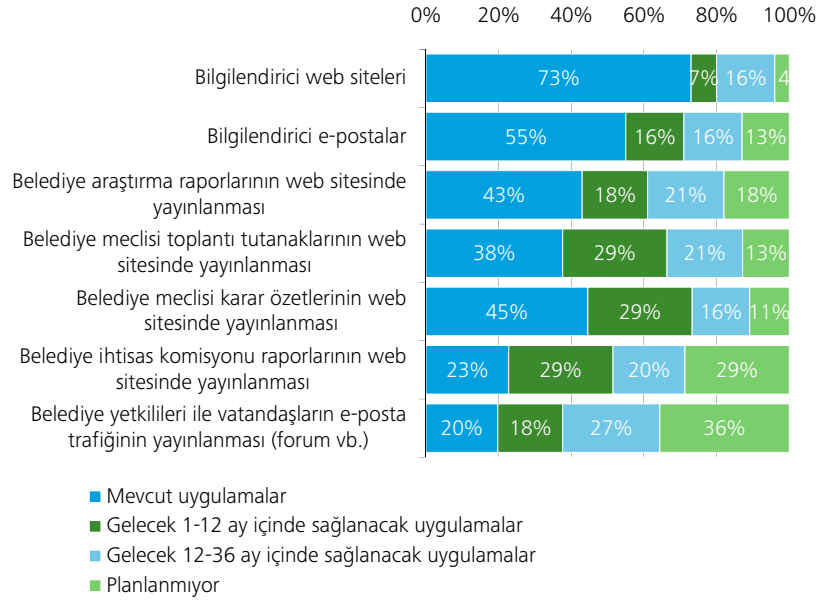
- Geçen sene olduğu gibi bu sene de belediyelerin %70'inden fazlasında bilgilendirici web sitesi olduğu gözlemlenmiştir. Belediyelerin yaklaşık %7'sinin önümüzdeki 12 ay, %16'sı da 1 ile 3 yıl içerisinde web sitelerini tamamlamayı hedefledikleri, %4'ünün ise herhangi bir planlama yapmadığı anlaşılmıştır.
- Belediyelerden geçen sene %50'sinin bilgilendirici e-posta uygulamaları olduğu gözlemlenirken bu oran bu sene %55'e çıkmıştır. Belediyelerin %16'sının önümüzdeki 12 ay, yine %16'sının 1 ile 3 yıl içinde bu uygulamayı tamamlamayı hedefledikleri, %13'ünün ise herhangi bir planlama yapmadıkları görülmüştür.

Belediyelere eDevlet başlığı altında, katılımcılığı artırıcı, anket, oylama, interaktif tartışma gibi işlemleri sunup sunmadıkları sorulduğunda, cevapların;

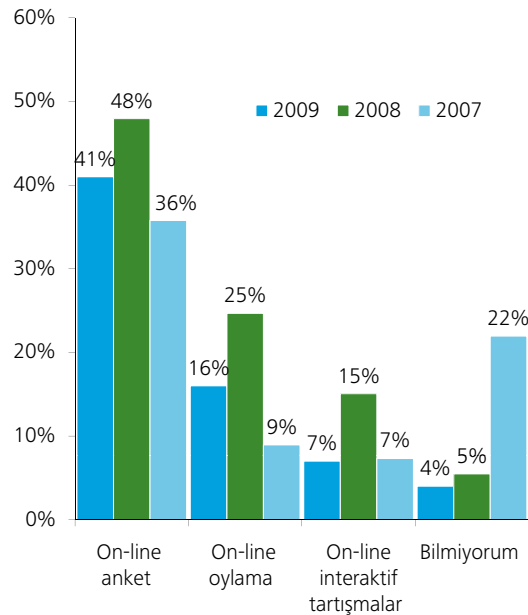
- %41 oranında online anket (bu oran 2008'de %48 idi)
- %16 oranında online oylama (bu oran 2008'de %25 idi)
- %7 oranında da interaktif tartışma platformu (bu oran 2008'de %15 idi)

olduğu gözlemlenmiştir.

Belediye başkanlığınız hangi bilgilendirme ve iletişim hizmetlerini sağlamakta ve önümüzdeki 12 ay içerisinde hangi bilgilendirme ve iletişim hizmetlerini sağlamayı planlamaktadır?



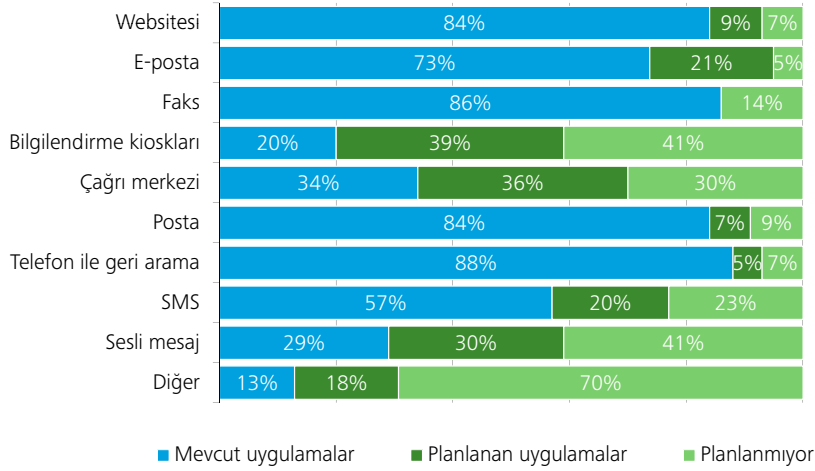
Belediye başkanlığınız aşağıdakilerden hangi işlemleri sunmaktadır?



4.4 İletişim

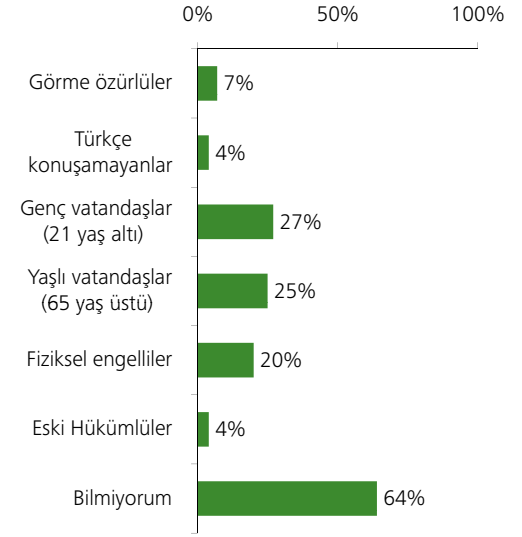
Belediyelerin vatandaşlar ile karşılıklı iletişim açısından hangi araçları kullandıkları ve ileride de hangi araçları kullanmayı planladıkları sorulduğunda geçen sene faks ve posta birinci sırayı paylaşırken telefon ile geri arama bu sene %88 ile birinci sıraya geçmiştir. Faks %86 ile ikinci sırada yer alırken, geçen sene birinci sırada yer alan websitesi %84 ile üçüncülüğü posta ile paylaşmaktadır. Elektronik posta (e-mail) sıralamada %73 ile yer alırken kiosklar, çağrı merkezleri ve SMS henüz beklenen ilgiyi görmemiştir. Belediyelerin gerçekleştirmeyi hedeflediği projelerin hayata geçmesi ile iletişim kanal sıralamasının, e-posta – websitesi/telefon ile geri arama – posta olarak sıralanacağı düşünülmektedir.

Vatandaşlarınızla karşılıklı etkileşim için başka hangi iletişim kanallarını kullanıyorsunuz? Hangi kanalları kullanmayı planlıyorsunuz?



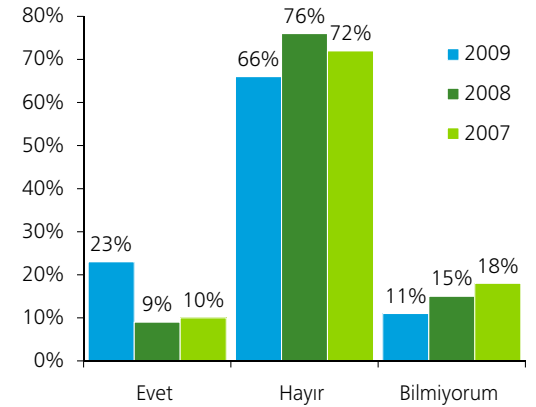
Belediyelerin katılımılığı ve yaygınlığı artıracak faaliyetlerinin hangi grupları hedeflediği sorulduğunda görme özürüleri, yaşlı vatandaşları, fiziksel engellileri ve genç vatandaşları hedefleyen eDevlet hizmetlerinde geçen seneye oranla daha düşük bir yüzde gözlemledik. Bu sene %27 ile özellikle genç vatandaşları hedefleyen eDevlet hizmeti birinci sırada yer almıştır.

Aşağıdaki gruplarda yer alan vatandaşları özel olarak hedefleyen bir e-Devlet hizmetiniz var mıdır? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)



Belediyelere eDemokrasi uygulamalarının performansını değerlendirmek üzere kullanıcı memnuniyet araştırması yapıp yapmadıklarını sorulduğunda ise belediyelerimizde bu alışkanlığın bu sene az da olsa yerleşmeye başladığı, kullanıcı memnuniyet anketi uygulayanlarda geçen seneye oranla (%9) bu sene artış olduğu (%23) görülmüştür.

e-Demokrasi ile ilgili projelerinizin performansı hakkında geri bildirim almak için kullanıcı memnuniyeti araştırması uyguladınız mı?



5. Eğitim

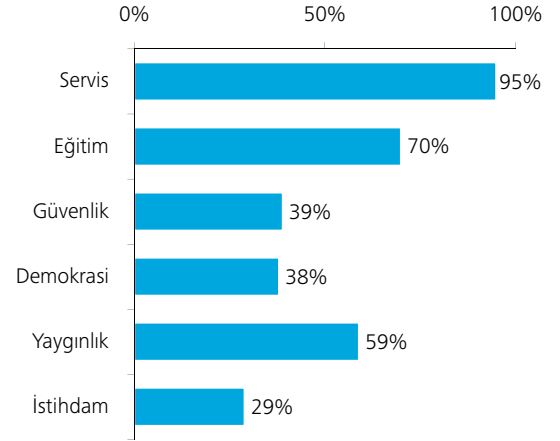
5.1 Hedef

Bilgi toplumu olma yolunda vatandaşların eğitilmeleri ve bilinçlenmeleri en can alıcı unsuru teşkil etmektedir. Hedef kitle kadın-erkek her yaştaki vatandaşdır. Bilgi toplumu olma yolunda eğitimin odaklandığı hususlar temelde bilgisayar ve İnternet kullanımınıdır.

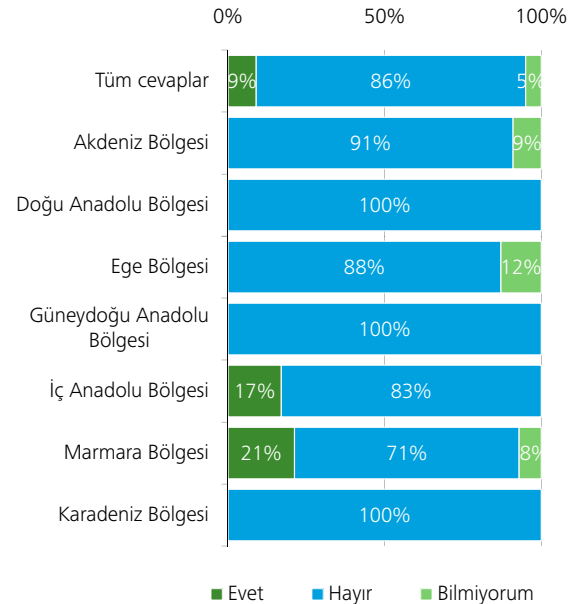
5.2 Ana bulgular

Ankete katılan belediyelerin yalnızca %9'u vatandaşlarına bilgi teknolojilerini kullanarak eğitim fırsatı sunduğunu belirtmiştir. Bunların büyük bir çoğunluğu Marmara Bölgesi'nde yer alırken İç Anadolu Bölgesi'ndeki belediyeler de hemen arkadan takip etmektedir. Geçen sene belediyelerin %63'ü eğitimin önümüzdeki 2 yıl içerisinde eDevlet uygulamalarının ana hedefi olacağını belirtirken, bu sene bu oranın %70'e çıkmış olması memnuniyet vericidir. Bu sene de belediyelerin ana hedefleri değişmemiş ve eServis birinci sırada yer almıştır.

Önümüzdeki 2 yıl içerisinde e-Devlet uygulamalarınızı geliştirmek için hedefleriniz nelerdir?
(Birden fazla seçenek işaretlenebilir)

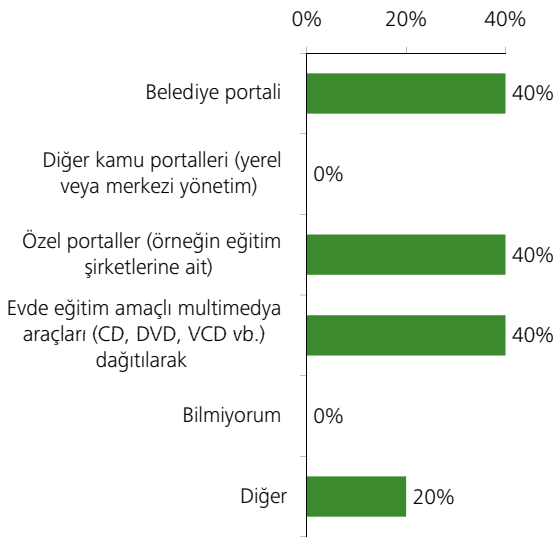


Belediyeniz bilgi teknolojilerini kullanarak, vatandaşların evlerinden e-Eğitim fırsatlarına ulaşabilmesi için bir program yürürlüğe koydu mu?



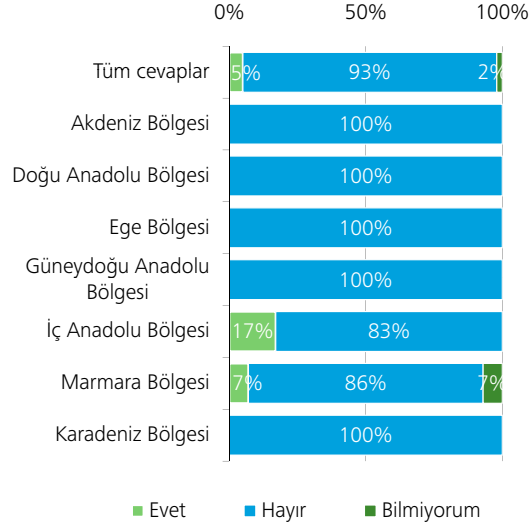
Mevcut eEğitim uygulamalarının %40'ı belediye portalıyla CD, DVD, VCD gibi eğitim amaçlı multimedya araçları ve özel portallar (örneğin, eğitim şirketlerine ait) aracılığı ile gerçekleştirilmiştir.

Belediyeniz bilgi teknolojilerini kullanarak, vatandaşların evlerinden e-Eğitim fırsatlarına ulaşabilmesi için bir program yürürlüğe koyduğunu belirttiniz. Bu hangi yöntemle gerçekleşti?

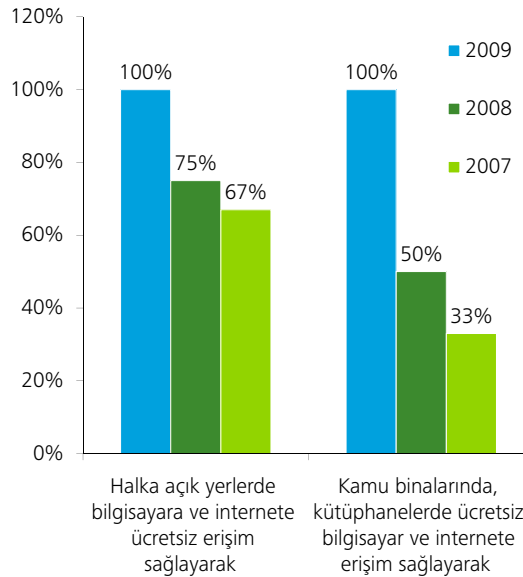


Ankete katılan belediyelerin yalnızca %5'i bilgi teknolojileri aracılığıyla yaşam boyu eğitim ile ilgili bir program yürürlüğe koyduğunu belirtmiştir. Böyle bir program uyguladığını söyleyen belediyeler Marmara ve İç Anadolu bölgelerinde yer almaktadır. Bunların hepsi hem halka açık yerlerde bilgisayara ve internete ücretsiz erişim sağlamak hem de kamu binalarında ve kütüphanelerde ücretsiz bilgisayar ve İnternet erişim imkanı sunmaktadır.

Belediyeniz bilgi teknolojilerini kullanarak vatandaşlar için yaşamboyu eğitim ile ilgili bir program yürürlüğe koydu mu?



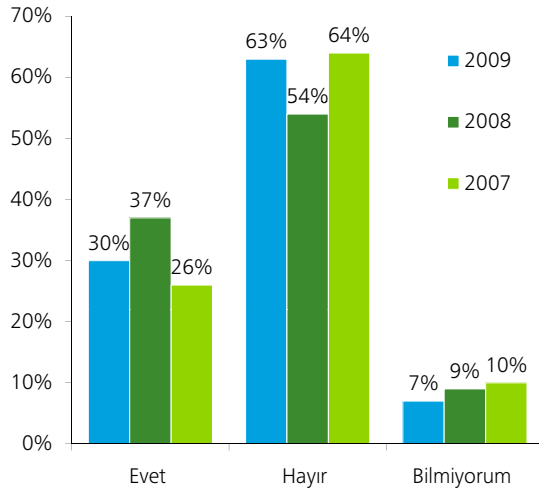
Belediyeniz bilgi teknolojilerini kullanarak vatandaşlar için yaşamboyu eğitim ile ilgili bir program yürürlüğe koyduğunu belirttiniz. Bu hangi yöntemle gerçekleşti?



5.3 Eğitim inisiyatifleri

Eğitim kurumlarında bilgisayar kullanımının artırılması konusunda geçen seneden bu yana bir azalma olduğu gözlemlenmiştir. Belediyelere eğitim kurumlarında bilgisayar kullanımının artırılması konusunda bir program uygulayıp uygulamadıklarını sorduğumuzda, program uyguladıklarını belirtenlerin oranı %30'dur.

Belediyeniz, eğitim kurumlarında bilgisayar kullanımının artırılması konusunda bir program uyguluyor mu?



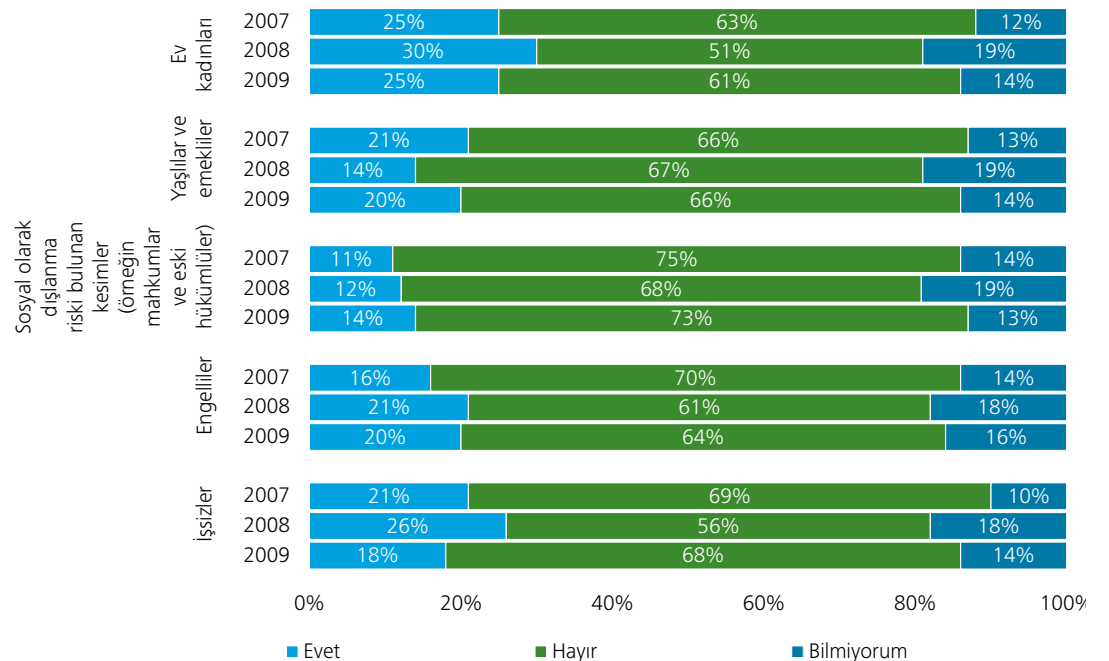
5.4 Eğitim Politikaları ve Öncelikler

Genel olarak baktığımızda belediyelerin çeşitli vatandaşlarının yetkinliklerini artırmaya yönelik sunduğu eğitim programlarında yaşlılar/emekliler ile sosyal olarak dışlanma riski bulunan kesimlere yönelik eğitimlerde artış gözlemlenirken diğer gruplarda az da olsa azalma gözlemlenmiştir.

Ankete katılan belediyelerin %25'i ev kadınlarına (bu oran geçen sene %30'du), %20'si engellilere (bu oran geçen sene %21 idi), %20'si yaşlı ve emeklilere (geçen sene %14 idi) ve %18'i işsizlere (bu oran geçen sene %26 idi) yönelik eEğitim programı uyguladıklarını ifade etmişlerdir.

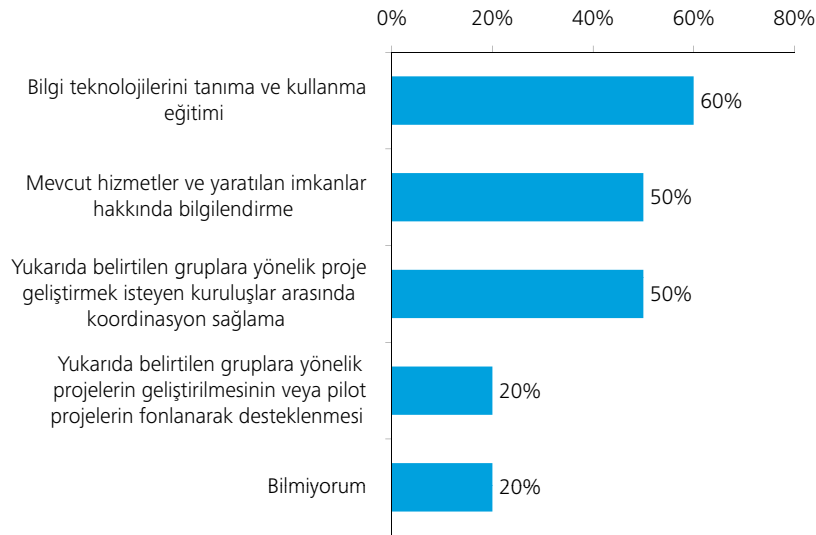
Sosyal olarak dışlanma riski bulunan kesimlere (örneğin, mahkumlar ve eski hükümlüler) yönelik eEğitim programına geçen senelerde olduğu gibi bu sene de az rastlanmaktadır (2007: %11; 2008:%12; 2009: %14).

Belediyeniz aşağıda belirtilen vatandaşların yetkinliklerini artırmaya dönük bir e-Eğitim programı uygulamakta mıdır?



Belediyelerin işsiz vatandaşların yetkinliklerini artırmaya yönelik uyguladıkları eğitim programları arasında %60 oranında “bilgi teknolojilerini tanıma ve kullanımı” ve %50 oranında “mevcut hizmetler ve yaratılan imkanlar hakkında bilgilendirme” ile “işsiz vatandaşlara yönelik proje geliştirmek isteyen kuruluşlar ile koordinasyon sağlama” yer almaktadır.

Belediyenizin işsiz vatandaşların yetkinliklerini artırmaya dönük bir e-Eğitim programı uyguladığını belirtiniz. Lütfen ne tür bir e-Eğitim faaliyeti uygulandığını aşağıda işaretleyiniz.



6. Bilgi Güvenliği

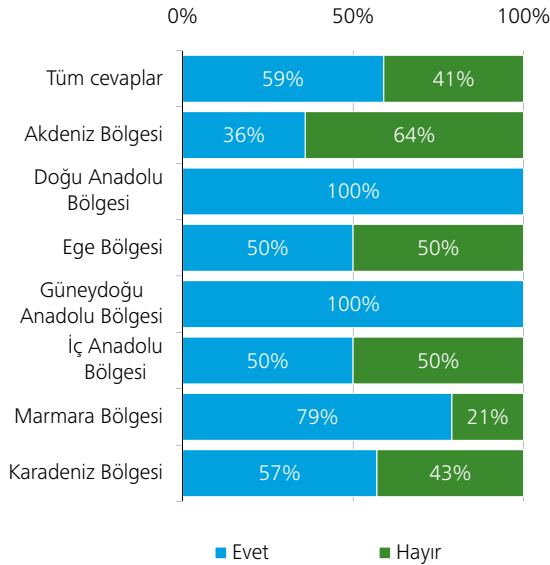
6.1 Hedef

Bilgi toplumu olma yolunda vatandaşların bilgilerinin gizliliği ve korunması eDevlet sürecinde büyük önem taşımaktadır. Araştırmanın bu bölümü belediyelerin eDevlet uygulamalarının bilgi güvenliği yaklaşımını incelemiştir. Bilgi güvenliğinin hangi alanlarda sağlandığı, bu güvenliği sağlarken hangi yollar ile yapıldığı sorgulanmıştır. Bununla beraber belediyelerin bilgilerini yedeklemesi, kişisel bilgilerin korunması ve herhangi bir saldırıda kurtarma planları da analiz edilmiştir.

6.2 Güvenlik politikası

Ankete katılan belediyelerin %59'unun bir bilgi güvenliği politikası olduğunu görüyoruz. Doğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve Marmara bölgeleri bu politikanın en fazla olduğu bölgeler olurken, Akdeniz, Ege ile İç Anadolu bölgeleri bu politikaların en az olduğu bölgeler olarak öne çıkmıştır.

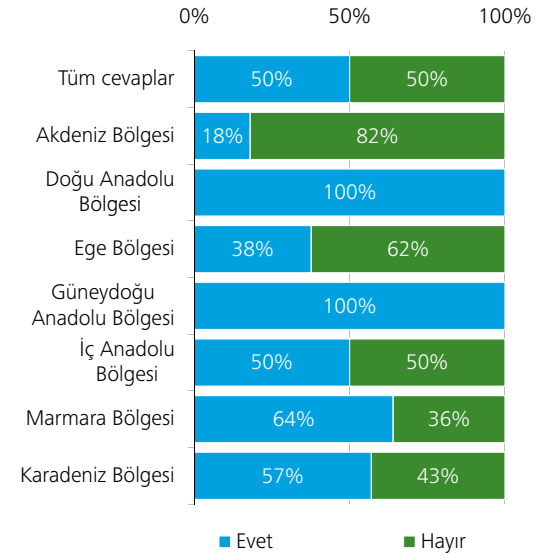
Belediyenizin bilgi güvenlik politikası var mı?



6.3 Güvenlik planı

Ankete katılan belediyelerin %50'si bir bilgi güvenliği planı olduğunu belirtmişlerdir. Doğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve Marmara bölgelerindeki belediyelerin birçoğunda bilgi güvenliği planı olduğu gözlemlenirken, Akdeniz Bölgesindeki belediyelerin birçoğunda ise bir bilgi güvenliği planı olmadığı anlaşılmıştır.

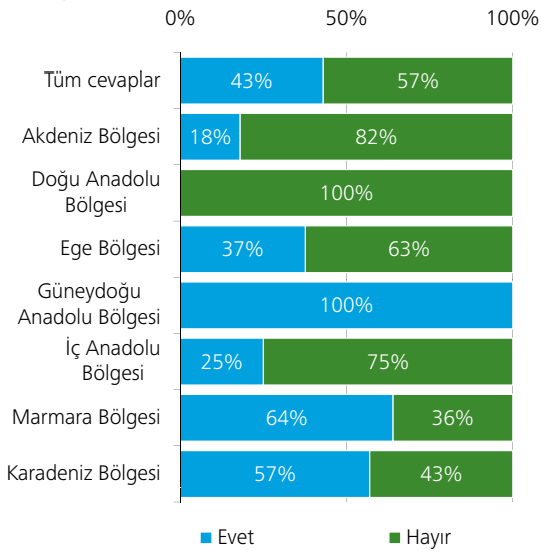
Belediyenizin bilgi güvenlik planı var mı?



6.4 Güvenlik sorumlusu

Ankete katılan belediyelere eGüvenlik'ten sorumlu Müdür veya yetkili bir ekip olup olmadığını sordüğümüzda ankete katılanların %43'ü var olduğunu söylemiştir. Bu oran en fazla Güneydoğu Anadolu Bölgesi ile Marmara Bölgesi'ndedir.

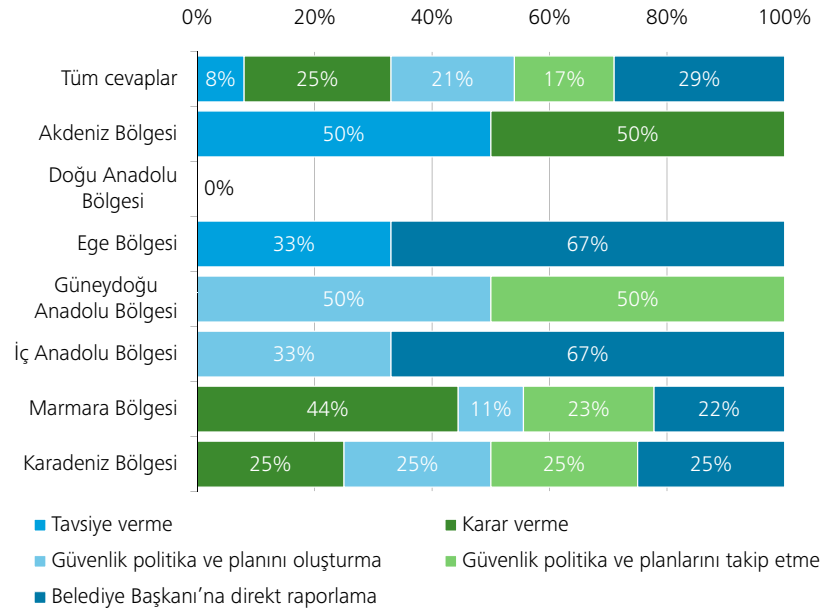
Belediyenizde eGüvenlikten sorumlu müdür ya da yetkili bir ekip var mı?



6.5 Sorumluluk alanları

Ankete katılan belediyelerimize eGüvenlik'ten sorumlu müdür/yetkili ekibin sorumluluk alanlarını sordüğümüzda %29'u "Belediye Başkanına direkt raporlama", %25'i "karar verme" ile %17'si "güvenlik politika ve planlarını takip etme" olarak belirtmişlerdir. Akdeniz Bölgesi'nde sorumluluk alanlarında "tavsiye etme" ve "karar verme" eşit olarak yer alırken, Ege ve İç Anadolu bölgelerinde "Belediye Başkanına direkt raporlama" ön plana çıkmıştır. Marmara Bölgesi'nde nispeten "karar verme" öne çıkarken Karadeniz Bölgesi'nde sorumluluklarda eşit dağılım gözlenmiştir.

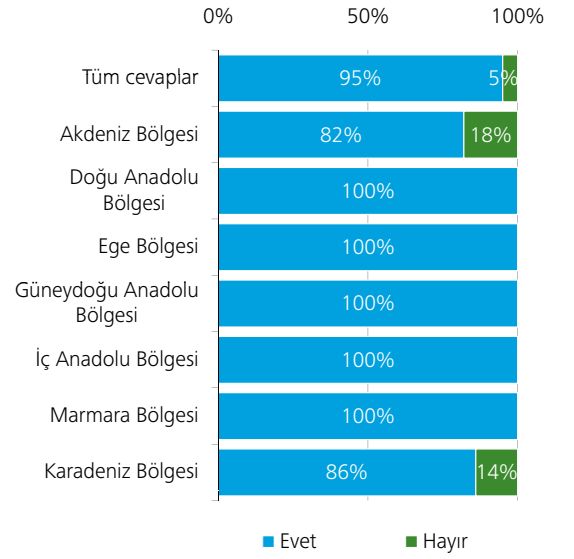
eGüvenlikten sorumlu müdür/yetkili ekibin lütfen sorumluluk alanını belirtiniz.



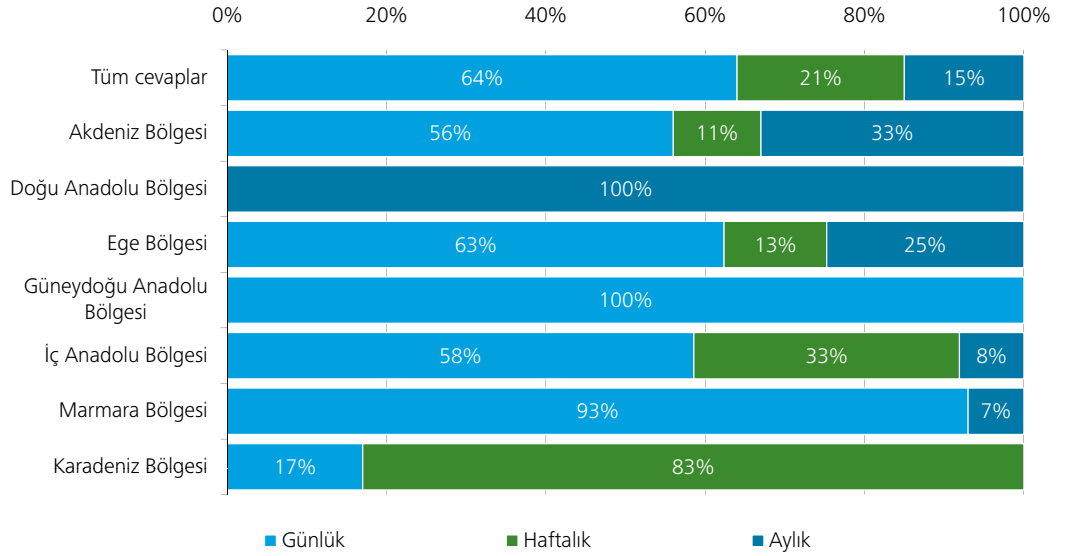
6.6 Yedekleme

Ankete katılan belediyelere kritik belgelerin yedeklenip yedeklenmediğini sorduğumuzda %95'inin bilgi güvenliği için yedekleme yaptıklarını belirtmişlerdir. Marmara, Ege, İç Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve Doğu Anadolu'dan katılan belediyelerin hepsinin yedekleme yaptığını gözlemliyoruz. Bilgileri yedeklemenin sıklığını sorduğumuzda ise ankete katılan belediyelerin %64'ü her gün, %21'i haftalık, %15'i ise aylık yedekleme yaptıklarını belirtmişlerdir. En sık yedekleme Marmara Bölgesi'nde ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde görülürken nispeten daha az sıklıkla yedekleme Doğu Anadolu Bölgesi'nde gözlemlenmiştir.

Belediyeniz güvenlik için kritik dosyaları yedekliyor mu?

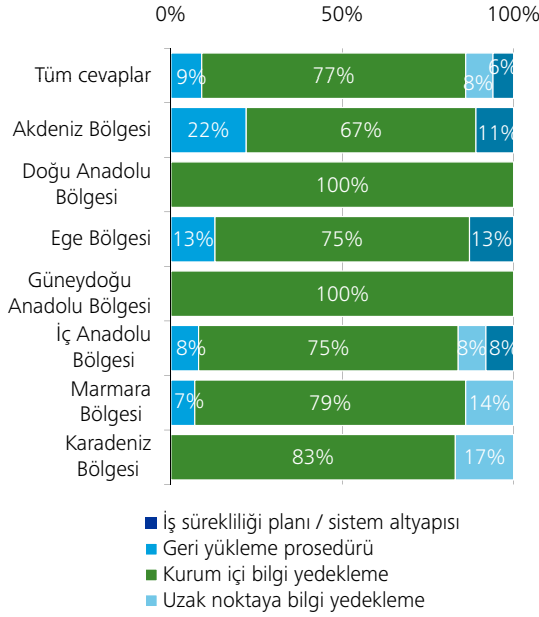


Belediyeniz güvenlik için kritik dosyaları ne sıklıkla yedekliyor?



Kritik dosyaları yedeklemek ve iş sürekliliğini sağlamak için en çok kurum içi bilgi yedekleme sistemi kullanıldığı gözlenmiştir. Az da olsa geri yükleme prosedürü ile uzak noktaya bilgi yedeklemenin de kullanıldığı görülmektedir.

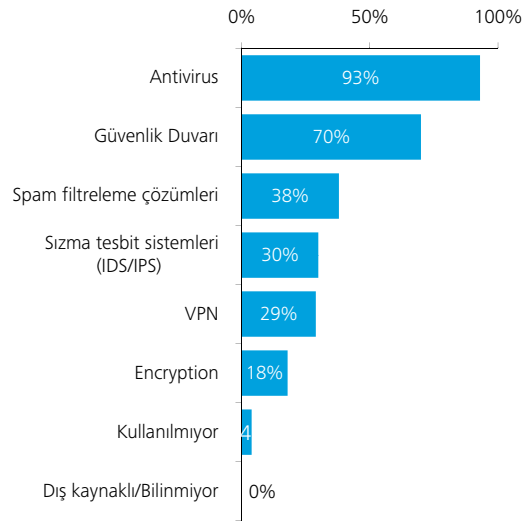
Lütfen kritik dosyaları yedeklemek ve iş sürekliliğini sağlamak için kullanılan sistemin içeriğini belirtiniz.



6.8 Güvenlik Teknolojileri

Ankete katılan belediyelere hangi güvenlik teknoloji/sistemlerini kullandıklarını sorduğumuzda %93'ü Antivirus, %70'i güvenlik duvarı ve %38'i spam/filtreleme çözümleri kullandıklarını belirtmişlerdir.

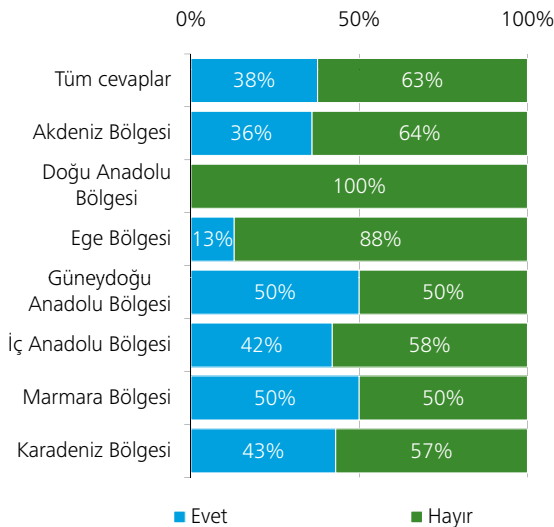
Belediyeniz, aşağıdaki güvenlik teknoloji/sistemlerinden hangilerini kullanmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)



6.7 BT Denetimi

Ankete katılan belediyelerin %38'i bilgi teknolojileri departmanında bağımsız denetim gerçekleştirmektedir. Bağımsız denetim en fazla %50 ile Marmara ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde görülürken en az %0 ile Doğu Anadolu Bölgesi ve %13 ile Ege Bölgesi gelmektedir.

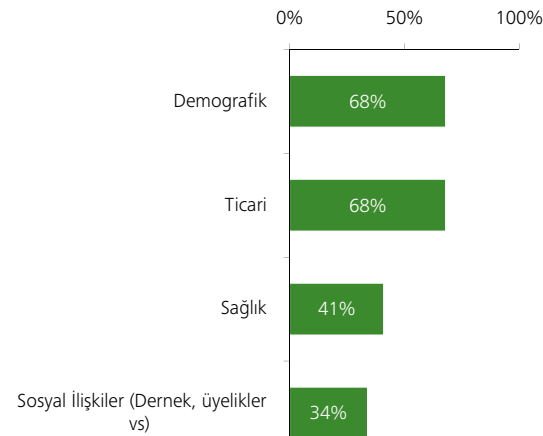
Belediyenizin bilgi teknolojileri departmanında bağımsız denetim gerçekleştiriliyor mu?



6.9 Kişisel Bilgilerin gizliliği ve güvenliği

Ankete katılan belediyelerimize hangi tür bilgileri sakladıklarını sorduğumuzda ağırlıklı olarak demografik (%68) ile ticari (%68) bilgileri sakladıklarını belirtmişlerdir.

Belediyenizde hangi tür kişisel bilgiler saklanıyor? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)



7. Tavsiyeler

- Bilgi toplumuna dönüşümün vatandaş odaklı olma yolundaki program ile vatandaş ihtiyaçlarını yansıtmaları ve bunu yaparken toplumun tüm kesitlerinin (yaş, cins, ırk, din, gelir düzeyi, özürlü, mahkum, vs...) ihtiyaçlarını gözetmesi gerekir.
- Bilgi teknolojileri alanında ileri düzeyde olan yerel yönetimler ile henüz başlangıç aşamasında olanlar arasında dayanışma ve bilgi alış verişini artırılmalıdır. Tecrübe ve bilgi alış verişini hızlandırılarak yerel yönetimler arası uçurum engellenmelidir.
- Avrupa şehirleri ile tecrübe ve bilgi alışverişini hızlandırılarak yurtdışındaki kent yönetimleri ile ülkemizdeki yerel yönetimler arasındaki dijital/sayısal fark yok edilmelidir.
- Gelişmeler anketler ile sürekli ölçülerek, yapılan çalışmaların plan hedefleri doğrultusunda olup olmadığı ölçümlenmelidir.
- AB fonları çerçevesinde proje geliştirmek için tahsisat çıkartabilme şansı artırılmalıdır.
- Projeleri yönetimler arası paylaştırarak paralel çalışma yolu ile zamandan tasarruf edilmelidir.
- En iyi uygulamalardan faydalanarak, vatandaş memnuniyeti ve sistemin verimi artırılmalıdır.
- Bilgi Toplumu Dönüşümü'nün başarısı Türkiye'nin 2010'lu yıllarda daha müreffeh ve daha rekabetçi olması için kaçınılmazdır. Bilginin etkin üretilmesi, kullanımı, erişilmesi, işlenmesi, paylaşımı ve karar alma süreçlerine dahil edilmesi çok önemlidir.
- Bilgi toplumunu yakalama bakımından önümüzdeki zaman dar olduğundan yerel yönetimler koordineli bir çalışma içine girmelidir.
- Yurt içindeki başarılı örnekler ile en iyi uygulamalar hızla yaygınlaştırılmalıdır.
- Yurtdışında e-Devlet amacına hizmet eden kurum ve kuruluşlar ile çok yakın temas sağlanmalı, oradaki tecrübe ve bilgilerden yararlanılmalıdır.

2009 eTR özel ödülleri

Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD) ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV), bu yıl 7.'sini düzenledikleri eTürkiye (eTR) Ödülleri ile ülkemizin bilgi toplumuna geçişinde teşvik edici ve destekleyici bir rol üstlenmeyi hedeflemiştir. Bu önemli etkinlikte, bilgi toplumuna dönüşüm politikasının hayatın her alanında, vatandaşa en yakın şekilde uygulamaya geçirilmesinin öneminden hareketle, ankete katılan belediyelerin eDevlet projelerinden örnek teşkil edebilecek olanlarına "özel ödül" verilmesi kararlaştırılmıştır. Bu amaçla, ankete katılan belediyelerin özel ödüle başvurabilmeleri için ankete bir başvuru formu eklenmiştir.

Özel Ödül jürisi:

- Doç. Dr. Türksel Bensghir Kaya
- Doç. Dr. Mete Yıldız
- Yrd. Doç. Dr. Rabia Karakaya Polat
- Dr. Kıvanç Dinçer

Proje Başvuruları ve Ödüller

Ankete katılan 54 belediye içinden 20 belediye, özel ödül için toplam 22 adet proje ile başvuruda bulunmuştur. Projeler özel ödül jürisi tarafından belediyelerin web sitelerine de girilerek ve ankette yapılmış olan beyanlara dayanarak değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda ankete katılan ve proje sunmuş olan 3 belediye **eBelediyecilik Özel Başarı Ödülü'**ne hak kazanmış, ayrıca 1 belediye de **eBelediyecilik Teşvik Ödülü'**ne layık görülmüştür. Tüm katılan belediyelerimize teşekkür eder, ödül kazanan belediyelerimizi kutlar ve jürimize değerli katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

Değerlendirme Yöntemi

Değerlendirmeler aşağıdaki ölçütlere göre gerçekleştirilmiştir:

- Yenilikçi/orijinal bir hizmet sunulması (Teknolojinin sunduğu olanakları yansıtmak şeklinde yenilikçi e-hizmet üretme ve sunma)
- E-hizmetin niteliği (sorun çözücü nitelikli, tasarruf sağlayıcı, vb. özellikler taşıması)
- Proje çıktılarının kullanım potansiyeli-kullanıcı büyüklüğü ve yapısı (Örneğin, hizmetin küçük kitleler ile sınırlı kalınmaması)
- Bilişim uçurumuna çözüm olarak birden fazla kanalla hizmet sunma (web, mobil teknolojiler, telefon, yüz yüze, kiosk, ev ziyaretleri...)
- Güvenli alt yapı, bilgi/veri güvenliği ve gizliliği konusunda hassasiyet
- Hizmetin bir alan ile sınırlı değil, bütüncül olması,
- Projenin eDemokrasi'ye elverişli potansiyel taşıması (E-hizmet kadar e-demokrasi boyutunu da işlemesi)
- Kamu yönetiminin temel değerlerini (etkinlik, etkililik, adalet, şeffaflık, hesap verebilirlik) mümkün olduğunca bünyesinde toplaması
- Kamu yönetimi reformunun temel boyutlarını (vatandaş-odaklılık, performans ölçüm ve değerlendirilmesi, kalite bilinci...) mümkün olduğunca bünyesinde toplaması
- Tek kurumda var olan proje olmak yerine, kurum ve paydaşları bir araya getiren, verileri paylaşan, veritabanlarını konuşturan projeler olması
- Başka yönetim birimlerine/ülkelere örnek olabilme
- Paydaşları sürece katan yönetim mantık ve uygulaması (Tüm aktörleri arasındaki ilişkileri kapsayacak bütünlükte sinerji doğurma potansiyeli taşıma özelliği-KPS entegrasyonu)
- Arz değil talep odaklı olması (Belediyenin e-hizmet projesine talep yaratma çaba ve uygulamaları)
- Proje sonuçlarının somut ve ölçülebilir olması

2009 eTR ödülleri kazananlar

“eBelediyecilik Özel Başarı Ödülü”

Söke Belediyesi: AKOS (Akıllı Kent Otomasyon Sistemi) ve eBelediye uygulamaları

Söke, 50.001-100.000 nüfus ölçekli bir belediye olmasına rağmen karmaşık bir sistem kurmuş, bütünleşik bir kent bilgi sistemi oluşturmuştur. Sistemin en önemli özelliklerinden biri eDemokrasi uygulamaları ile katılım ve şeffaflılığın teşvik edilmesidir. Örneğin, Belediye Meclis ve Encümen kararları İnternet'ten yayınlanmakta; mobil oylama ve anketler (eDemokrasi uygulamaları) yapılmaktadır. Bir diğer olumlu özellik, veri bütünleştirilmesi/tek veri tabanı sisteminin gerçekleştirilmiş olmasıdır. Hizmetler birçok kanaldan sunulmakta olup başarılı bir uygulamadır.

Bayrampaşa Belediyesi: elstihdam projesi

Genç nüfusun ilçe ihtiyaçlarına göre eğitilmesi ve istihdam edilmesine yönelik bir uygulamadır. AKOS aracılığıyla ilçedeki tüm iş yerleri tespit edilmiş, eleman ihtiyacı olan alanlarda meslek kursları açılmıştır. Baygem web sitesi ile kurslar hakkında bilgi sağlanmış, kurslara katılanlar arasında bir çevrimiçi iletişim platformu oluşturulmuş ve sonuç olarak bu kursiyerlere iş imkanı sunulmuştur. Projenin teknoloji yönü, iş yerlerinin tespiti ve zaman içinde takibi aracılığıyla ilçedeki yönelimlerin belirlenmesinden ibarettir. Ancak pahalı teknolojilerin bilinçsizce ve kamu çıkarları iyi gözetilmeden kullanılması yerine bu projede olduğu gibi daha mütevazı teknolojilerin gerçek sorunları çözmeye yönelik olarak kullanılması daha anlamlı gözükmektedir. Proje genel anlamda iş ve emeğin buluşturulması ile ülkemizin ciddi sorunlarından birine çözüm sunmaktadır.

Tüm belediyelere başarılı bir örnek teşkil edebilecek nitelikte, bütünleşik bir uygulama olup istenen sonuçlara ulaşılması açısından diğer gerekli bileşenler (bilgi sistemi, eğitim, vb.) de bunun paralelinde geliştirilmiş ve uygulamaya konulmuştur. Ulaşılan başarılı sonuçlar da uygulamayla birlikte sunulmuştur. Başarılı ve bütünleşik planlamanın önemi de gösterilmektedir. Sistemin veriye dayalı planlamayı mümkün hale getirmesi ve somut sonuçlar (eğitilen ve iş bulan kişiler) sağlaması olumlu özellikleridir.

Etimesgut Belediyesi: eHatırlat projesi

Bu belediye ödüle iki farklı uygulama ile başvurmuştur. Birincisi çok spesifik ama faydalı bir uygulama olan e-hatırlat uygulamasıdır. Bu uygulama ile vergi dönemlerinde mükelleflere mevcut vergi borçları ve bunu nasıl yatırılabilecekleri ile ilgili SMS gönderilmektedir. Online tahsilat ve diğer tahsilat seçenekleri bildirilmektedir. Hem belediyenin kendi işleyişi hem de vatandaşlar açısından zaman tasarrufu sağlayan, maliyeti düşük, sonuçları kolay ölçülebilen ve değerlendirilebilen net bir uygulamadır.

İkinci uygulama ise T.C. Kimlik Numarası'na göre işlem yapılmasını sağlayan KPS uygulamasıdır. Bu uygulamanın yasal altyapısı daha önceden sağlanmıştı. Buna dayanarak Etimesgut Belediyesi vatandaşların başka kurumlara gitmeden ve/veya nüfus kağıdı fotokopisi çekirmeden işlem yapmasına olanak sağlamaktadır. Kendi ifadelerine göre bu uygulama sonucu her işlemde 10-15 dakikalık zaman tasarrufu sağlanmıştır. Belediyenin farklı birimlerinde bu uygulamadan kaç kişinin faydalandığı ve bunun sonucunda ne kadar tasarruf edildiği açıkça belirtilmiştir.

Özet olarak, yenilikçi bir uygulamadır. Birden fazla kanalla hizmet sunma, kurumlar arası veri paylaşımı, veri paylaşılan kurumlarla protokoller yapılması, veri bütünleştirilmesi, bilgi/veri güvenliği ve gizliliği konusunda hassasiyet gösterilmesi gibi olumlu boyutları vardır. Tüm belediyelerin mevzuat açısından bu tür bir bütünleştirme sağlamaları gerekmektedir. Başka belediyelerde de zaman kaybının önlenmesi için proaktif bir tedbir niteliğinde benzer uygulamaları başlatmak açısından örnek teşkil edebilir.

“eBelediyecilik Teşvik Ödülü”

Şahinbey Belediyesi: eNikah projesi

Yerel şartlarda en çok değer yaratacak çözümü/uygulamayı/ hizmeti bulma ve sunma anlamında yenilikçi bir uygulamadır. KPS ile eşgüdümlü, e-İmza uyumlu olma, birden fazla kanalla hizmet sunma, proje süresince karşılaşılan sorunları (bürokratik direnç) dürüstçe paylaşma (ve çözme) gibi olumlu özellikleri vardır. Nikah günü, zamanı ve yerinin ayarlanması konularında belediyede kayırmanın önlenmesi ve yurtdışından da aracısız olarak randevu alınabilmesi amacıyla hayata geçirilen bu uygulamanın hayatta kalabilmesi için teşvike ve tanıtime ihtiyacı olduğu anlaşılmaktadır. Özetle, bu proje bölgesel olarak başarılı bir örnek teşkil edecek ve verilecek bir ödül e-belediye çalışmalarını yürütenleri motive etmektedir.

Kaynakça

Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2004

Deloitte eCitizenship for All European Benchmark Report 2005

eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması 2007

eDevlet Yolunda eBelediye Kıyaslama Çalışması 2008

www.deloitte.com.tr

www.eurocities.org

Katkıda Bulunanlar

M. Sait Gözüm
7.eTR Ödülleri Kurulu Başkanı, TÜSİAD

Behçet Envarlı
7.eTR Ödülleri Kurulu, TBV

Ebru Dicle
TÜSİAD

Güneş Tavmen
TÜSİAD

Ebru Tuygun
Deloitte

Başak Uzılday
Deloitte

M. Şahin Güler
Deloitte

Söz konusu materyaller ile içeriğindeki bilgiler, Türk Sanayicileri ve İşadamları Birliği (TÜSİAD), Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) ve Deloitte Türkiye tarafından sağlanmaktadır ve belirli bir konunun veya konuların çok geniş kapsamlı bir şekilde ele alınmasından ziyade genel çerçevede bilgi vermek amacını taşımaktadır.

Buna uygun şekilde, bu materyallerdeki bilgilerin amacı, muhasebe, vergi, yatırım, danışmanlık alanlarında veya diğer türlü profesyonel bağlamda tavsiye veya hizmet sunmak değildir. Bilgileri kişisel finansal veya ticari kararlarınızda yegane temel olarak kullanmaktan ziyade, konusuna hakim profesyonel bir danışmana başvurmanız tavsiye edilir.

Bu materyaller ile içeriğindeki bilgiler, oldukları şekliyle sunulmaktadır ve TÜSİAD, TBV ve Deloitte Türkiye, bunlarla ilgili sarıh veya zımni bir beyan ve garantide bulunmamaktadır. Yukarıdakileri sınırlamaksızın, TÜSİAD, TBV ve Deloitte Türkiye, söz konusu materyal ve içeriğindeki bilgilerin hata içermediğine veya belirli performans ve kalite kriterlerini karşıladığına dair bir güvence vermemektedir.

TÜSİAD, TBV ve Deloitte Türkiye, satılabilirlik, mülkiyet, belirli bir amaca uygunluk, ihlale sebebiyet vermeme, uyumluluk, güvenlik ve doğruluk konularındaki garantiler de dahil olmak üzere her türlü zımni garantiden burada feragat etmektedir.

Materyalleri ve içeriğindeki bilgileri kullanımınız sonucunda ortaya çıkabilecek her türlü risk tarafınıza aittir ve bu kullanımdan kaynaklanan her türlü zarara dair risk ve sorumluluğu tamamen tarafınızca üstlenilmektedir. TÜSİAD, TBV ve Deloitte Türkiye, söz konusu kullanımdan dolayı, (ihmkarlık kaynaklı olanlar da dahil olmak üzere) sözleşmeyle ilgili bir dava, kanunlar veya haksız fiilden doğan her türlü özel, dolaylı veya arazi zararlardan ve cezai tazminattan dolayı sorumlu tutulamaz.

Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği

Meşrutiyet Caddesi No:46
Tepebaşı, İstanbul
Tel: +90 (212) 249 54 48
Fax: +90 (212) 293 3 83

www.tusiad.org

Türkiye Bilişim Vakfı

Halk Sokak No:35 Golden Plaza
F Blok Kat: 2 D:6 Sahrayıcedid
Kadıköy, İstanbul
Tel: +90 (216) 46 04 99
Fax: +90 (216) 360 33 56

www.tbv.org.tr

Deloitte Türkiye

Sun Plaza
Maslak Mah. Bilim Sok. No:5
34398 Şişli, İstanbul
Tel: +90 (212) 366 60 00
Fax: +90 (212) 366 60 20

Armada İş Merkezi
A Blok K:7 No:8
06510, Söğütözü, Ankara
Tel: +90 (312) 295 47 00
Fax: +90 (312) 295 47 47

Punta Plaza
1456 Sok. No:10/1
Kat:12 Daire: 14 - 15
Alsancak, İzmir
Tel: +90 (232) 464 70 64
Fax: +90 (232) 464 71 94

www.deloitte.com.tr