

## e-DEVLETE GEÇİŞTE KAMU KURUMLARI İNTERNET SİTELERİ (ÖZET)\*

Son yıllarda, bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler ve bu gelişmelerin toplumsal yaşama yansımaları; eğitim ve sağlık başta olmak üzere bütün alanları, örgütlenme ve yaşam tarzını önemli ölçüde değiştirmiştir. 2000’li yıllarda, başta Avrupa Birliği (AB) gibi bölgesel oluşumlar olmak üzere birçok ülke, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi, bir amaç olarak belirlemiş ve bu yönde çalışmalar başlatmışlardır. Bu gelişmeler kamu yönetimi anlayışını da değiştirmiş; bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar, kamu kurumlarının hizmet sunumunda da kullanılmaya başlanmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) alanında dünyadaki gelişmelere paralel olarak, ülkemizde de birçok kamu kurumunda bilgi işlem merkezleri ve internet siteleri oluşturulmuş ve bilgisayar ortamında bilgi saklanmaya başlamıştır. AB’nin bilgi toplumu olma yolunda belirlediği hedeflere uygun olarak, 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi (eDTr) başlatılmış, bu çerçevede birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunumu öngörülmüştür. Bu bağlamda kamu internet sitelerinin devlet ile vatandaş arasındaki dolaysız iletişim ve etkileşimini sağlayan pencereler olarak önemi artmıştır.

eDTr Projesinin ve 2004 yılında yürürlüğe giren 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu-nun da hızlandırıcı etkisiyle, ülkemizde kamu hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlara ait internet sitesi sayısı hızla artmış, Ocak 2006 itibarıyla, 8.115’e ulaşmıştır. Kamu internet siteleri oluşturulurken standartlara uyum; sitenin hızlı yüklenmesi, kolay dolaşım ile bu sitelerden verilen hizmetlerde; erişilebilirlik, kolay kullanım gibi hususlar maliyet ve zaman tasarrufu sağlanması açısından büyük önem arz etmektedir.

**Denetim Metodolojisi:** Performans Denetim Grubu’na gerçekleştirilen denetimde;

✓ eDTr Projesi kapsamında yer alan “kamu kurumları internet sitesi kılavuzunun hazırlanması” eylemi ve buna ilişkin faaliyetler sorumlu kuruluş

---

\* 832 sayılı Sayıştay Kanunu’na 4149 sayılı Kanun ile eklenen Ek 10’ uncu madde uyarınca hazırlanan bu raporun Sayıştay Genel Kurulunun 24.07.2006 tarih ve 5166/1 sayılı kararı ile Türkiye Büyük Millet Meclisine sunulması uygun bulunmuştur.

olarak tespit edilen TÜBİTAK-Marmara Araştırmalar Merkezi-Bilişim Teknolojileri Enstitüsünde yerinde incelenmiştir. Kamu internet sitelerinde asgari içerik ve tasarım özelliklerinin neler olması gerektiği ve ülkemizde bu alandaki gelişmeler TÜBİTAK uzmanları ile değerlendirilmiştir.

✓ Web standartları ve bunların hangilerinin ülkemizde uygulanabileceğine ilişkin akademik çalışmalar başta olmak üzere birçok kaynak taranmış, akademisyenler ve alanda uzman kişilerden görüş alınmıştır. Aynı zamanda, bu alandaki uluslararası gelişmeler takip edilmiş ve diğer ülke Sayıştayları tarafından yapılan çalışmalardan yararlanılmıştır.

✓ Denetim kapsamında Eylül-2005'te; icracı bakanlıklar, sosyal güvenlik kuruluşları ve e-devlet konusunda yoğun çalışmaları olan bazı müsteşarlık, genel müdürlük ve başkanlıklardan oluşan 37 kamu kurumunda, toplam 74 sorudan oluşan bir anket çalışması yapılmıştır. Ankette kamu kurumlarının e-Devlet'e hazırlık olarak, elektronik ortamda sunacakları hizmetlere ilişkin iş süreçlerini sadeleştirip sadeleştirmedikleri, halkın ihtiyaç ve tercihlerini dikkate alıp almadıkları ve internet sitelerini hızlı, güvenli ve kaliteli hizmet sunmak üzere yapılandırıp yapılandırmadıkları gibi konular da değerlendirilmiştir.

✓ Öte yandan 32 kurumun internet sitesini kapsayan bir test çalışması yapılmıştır. Söz konusu internet siteleri; anket uygulanan kurumlar, eDTr Projesinde görevi bulunan kurumlar ve çeşitli yarışmalarda ödül almış kurumlar arasından seçilerek tespit edilmiştir. Test çalışmasında, internet siteleri tasarım, dolaşım, içerik ve erişilebilirlik ana başlıkları altında toplanan 35 değerlendirme kriteri çerçevesinde incelenmiştir.

Rapordaki denetim bulguları temel olarak, ilgili kurumlarda Eylül 2005'te yapılan anket sonuçları ve kamu kurumlarının internet sitelerinde Kasım 2005'te gerçekleştirilen test çalışması sonuçlarına dayanmaktadır.

## **Denetim Bulgu, Sonuç ve Önerileri**

***İnternet Sitesi Standartlarının Belirlenmesi ve İzlenmesi:*** eDTr Projesi eylem planlarında, konunun önemi dikkate alınarak, kamu internet sitelerinin uluslar arası standartlara uygunluğunu sağlamak üzere, "kamu kurumları İnternet sitesi kılavuzunun hazırlanması" eylemine yer verilmiştir. Bu eylemi gerçekleştirme görevi, önce projenin bütününün koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesinden sorumlu kurum olan Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)'na (2003-2004), daha sonra TÜBİTAK'a

(2005) verilmiştir. Ancak, projenin geçen üç yıllık uygulama süresi içinde, kamu internet sitelerinin tasarım, dolaşım, içerik ve erişilebilirlik açısından en yüksek faydayı sağlayacak şekilde hizmet sunması için önemli olan internet siteleri kılavuzuna ilişkin TÜBİTAK tarafından hazırlanan taslak çalışma Mart 2006'da DPT'ye sunulmasına rağmen, Haziran 2006 itibarıyla sonuçlanmamıştır. Son olarak, eDTr Projesi İcra Kurulunca Yüksek Planlama Kuruluna (YPK) sunulan stratejik plan taslağında ise, kamu internet sitelerine ilişkin olarak, “Kamu İnternet Siteleri Standardizasyonu ve Barındırma Hizmeti” eylemine ilişkin görev, Ulaştırma Bakanlığına bağlı ve özel hukuk hükümlerine tabi Uydu Haberleşme ve Kablo TV İşletme A.Ş.'ye (TÜRKSAT) verilmiştir.

**Sunulan Bilgi ve Hizmetler, Sitelerin Kullanımı.** Kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını ifade eden elektronik devlet (e-Devlet), kurum hakkında temel bilgilerin verildiği basit bir internet sitesinden vatandaşların çevrimiçi (online) olarak, bir hizmet sürecinin tümüne ulaşabildiği katılımcı yönetime, beş aşamadan oluşan bir gelişim süreci göstermektedir. Ülkemizde kamu kurumlarının internet siteleri, ağırlıklı olarak bilgi ve doküman sunulan birinci düzey ve/veya elektronik yayıncılık yapılan ikinci düzey sitelerdir. Oysa sunulan hizmet çeşidinin ve kalitesinin artırılması, söz konusu hizmetlerin klasik usulde çalışanlar eliyle sunulmasından ve dolayısıyla bürokratik işlemlerin devam etmesinden kaynaklanan maliyet ve zaman kayıplarını önlemenin en önemli aracıdır. *Bu nedenle kamu internet siteleri vatandaşın tercih ve ihtiyaçlarına göre gözden geçirilmeli, uygulanması kolay ve etkisi yüksek hizmetlere öncelik verilerek, elektronik hizmet sunumu geliştirilmelidir.*

**İş Süreçlerinin Yeniden Yapılandırılması.** Kamu kurumlarının internet sitelerinden hizmet sunmasından beklenen en önemli fayda, bürokrasinin azaltılmasıdır. Mevcut iş süreçleri sadeleştirilmeksizin hizmetin elektronik ortama aynen aktarılması halinde, e-Devletten beklenen en önemli fayda kalemi olan bürokrasinin ve kırtasiyeciliğin azaltılması gerçekleşmeyecektir. Merkezi kamu kurumlarının internetten sunulan az sayıdaki hizmetlerinde bile, iş süreçlerinin gözden geçirilip sadeleştirilmesi konusundaki çalışmalar yetersiz kalmıştır. *Mükerrer yatırımlardan ve iş tekrarlarından kaçınmak için kamunun yeniden yapılandırılması çalışmalarıyla, elektronik ortamda hizmet sunulması çalışmaları birlikte değerlendirilmeli, iş süreçleri sadeleştirilmeli ve elektronik ortama uygun olarak değiştirilmelidir.*

**İnternet Sitelerinin Güncellenmesi ve Ziyaretçi Sıklığının Ölçülmesi.** Günümüzde bilgiye hızlı ve kolay erişim kadar, erişilen bilginin

güncel olması da önemlidir. Güncel bilgiler içermeyen internet sitelerinden verilen bilgi ve belgeleri esas alarak vatandaşın işlem yapması; telafisi güç sonuçlar doğurabilecek ve e-Devlet hizmetlerine talebi azaltacaktır. Merkezi kamu kurumlarının yarıdan fazlası internet sitelerini periyodik olarak güncellemektedir. Bunun yanı sıra, kurum internet sitesinden sunulan hizmetlere vatandaşların talebinin ölçülmesinin önemli bir aracı olan ve vatandaşın ihtiyaç ve tercihlerinin hangi tür elektronik hizmetlerle ilgili olduğuna ilişkin önemli verilerin toplanmasına katkı sağlayabilecek olan ziyaretçi sıklığı ölçümü de genellikle yapılmamaktadır. *İnternet sitelerinin kurulması ve güncellenmesi sırasında, ziyaretçi istatistikleri incelenerek ve vatandaş odaklı hizmet sunumu anlayışı göz önünde bulundurularak; kullanıcıların beklenti ve talepleri alınmalı, şikâyetleri değerlendirilmelidir. Ayrıca her bir kamu internet sitesinin muhtemel kullanıcı profili; eğitim, cinsiyet, kullanım nedeni, gelir düzeyi, vb. kriterler açısından saptanmalı ve bu profile uygun içerik, tasarım, kullanılabilirlik ve erişilebilirlik özellikleri siteye yansıtılmalıdır.*

**Güvenlik:** Elektronik ortamda sunulan hizmetlere olan talebi en çok etkileyen faktörlerden birisi de güvenlidir. Özellikle kişisel bilgilerin kullanımı ve ödemeleri de içerecek şekilde sunulan elektronik hizmetlerde, güvenlik büyük önem taşımaktadır. Bu alandaki bir zafiyet, bütün e-Devlet hizmetlerini olumsuz etkileyip, talep azalmasına yol açma riski taşımasına rağmen; kurum üst yönetimi tarafından onaylanmış bir bilgi güvenliği politikası dokümanına sahip ve bilgi işlem altyapısını kapsayan bir risk analizi çalışması yapılmış kurum oranı oldukça düşüktür. Kullanıcı bilgisayarı ile sitenin bulunduğu server arasındaki bilgi akışının güvenli olarak yapılmasını garanti eden SSL (Secure Socket Layer/ Güvenli Yuva Katmanı) güvenlik sertifikası ise, çok az sayıda kurum tarafından temin edilmiştir. Bu durum, kamu kurumlarında bilgi güvenliğinin önemi konusunda farkındalık yaratılmadığını ve bilgi güvenliği politikasının oluşturulmadığını göstermektedir. *Kamu kurumlarının bilgi güvenliği politikalarını belirlemeleri ve sitelerinin güvenlik açıklarını ortadan kaldıracak tedbirler almaları sağlanmalıdır.*

**Tasarım, Dolaşım, İçerik ve Erişilebilirlik:** Hizmetlerin hızlı, etkileşimli, kolay kullanılabilir ve erişilebilir bir şekilde sunulması; sitelerin tasarım, dolaşım, içerik ve erişilebilirlik açısından standartlara uygun kurulmasına bağlıdır. Kamu internet sitelerinin en zayıf olduğu alan, hizmetlerin sunumu, kullanıcı beklentilerinin karşılanması ve işlevselliği açısından önem taşıyan içeriktir. Sitelerin kolay kullanımı ve gezinebilirlik konusunda önem taşıyan ve daha çok teknik beceriye dayanan tasarım ve

dolaşım bakımından görece daha iyi sonuçlar alınmıştır. İnternet sitelerinin erişilebilirlik açısından en büyük zaafı, görme engelliler açısından kullanılabilir olmamasıdır. Kurumsal sitelerde tespit edilen söz konusu zafiyetler büyük ölçüde, kamu internet siteleri ile ilgili asgari standartların belirlenmemesi ve buna ilişkin bir uygulama-kontrol mekanizmasının kurulmamış olmasından kaynaklanmaktadır. *Kamu kurumlarının internet sayfalarının, her türlü tarayıcıyla; hızlı, etkileşimli, güvenli, düzgün ve kolay kullanılabilir nitelikte hizmet sunabilmesi için, başta içerik olmak üzere, tasarım, dolaşım ve erişilebilirlik standartlarına uygunluğu sağlanmalıdır.*

**Hizmet Sunumu.** İnternet sitelerinde, hizmetlerin hızlı, güvenli, kolay kullanılabilir ve standartlara uygun bir şekilde sunumu;

- ✓ devletin şeffaflaşması,
- ✓ hızlı, kesintisiz ve etkin bir şekilde hizmet sunması,
- ✓ vatandaşın her düzeyde yönetime katılımının sağlanması ve yaşamlarının kolaylaştırılması,
- ✓ kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri tekrarlarının önlenmesi

gibi faydalar sağlayacaktır.

Bilgi teknolojileri projelerinin gerçekleştirilmesi hem kapsamlı bir planlama süreci hem de yüksek maliyetler gerektirdiğinden, projelerin hayata geçirilmesi ile elde edilecek faydaların, sadece kurumsal değil, kamunun bütünü açısından maksimize edilmesi sağlanmalıdır. *Bu nedenle; kurumların internet sitelerinin standartlara uygun hale getirilmesi ve teknolojik bağımlılığı önlemek ve teknolojilerin temininde tasarruf sağlamak için; alınması gereken tedbirlerin neler olduğunu belirleyecek, standartları güncelleyecek, kurumların ihtiyacı olan teknik desteği sağlayacak ve nihai olarak hizmet sunumu kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacak bir yapı oluşturulmalıdır.*

**Not:** Raporun tamamına aşağıdaki internet adresinden ulaşılabilir:  
<http://www.sayistay.gov.tr/rapor/rapor3.asp?id=64>