

# e-Devlet Uygulamaları-III

# e-Devlet Gelişim Aşamaları Modelleri-I

- › iki Aşamalı Model
  - Reddick
- › Üç Aşamalı Modeller
  - Leigh ve Atkinson
  - Dünya Bankası
- › Dört Aşamalı Modeller
  - Layne ve Lee
  - ANAO (Australian National Auditing Office)
  - SAFAD (Swedish Agency For Administrative Development)

# iki Aşamalı Model

- › Reddick (2004) iki aşamalı gelişim modelinden bahsetmektedir. ... katalog ve işlem aşamalarıdır.
- › Birinci aşama bilginin kataloglanmasını, devletin çevrimiçi varlık çabasını ifade etmektedir. Bu aşamada devlet internette kendisi ve faaliyetleri hakkında işlem kabiliyeti içermeyen bilgi sunmaktadır. Bu sayede devlet, kamu personelinin çoğu zaman cevaplamaktan usandıkları hizmet ve prosedürler hakkındaki soruların cevaplarını halka ulaştırmak suretiyle zamandan ve paradan tasarruf etmektedir” (Şahin, 2016, s.46).

# iki Aşamalı Model

- › “ikinci aşama (işlem aşaması), vatandaşların çevrimiçi veritabanları üzerinden vergi, ceza ya da faturalarını ödeyebildikleri aşamadır. Bu aşamada, devlet tarafından yürütülen işlemlere bir noktadan erişmek mümkün olsa da, her konuda işlem yapmaya olanak veren tek adımda hizmet söz konusu değildir. Ancak işlem aşamasında ilk aşamaya oranlar, hizmet alanlar ve kurumlar açısından daha etkin bir elektronik işlem kabiliyeti söz konusudur” (Şahin, 2016, s.46).

# Üç Aşamalı Modeller

- › “Leigh ve Atkinson (2001), e-devlet gelişim sürecini birbirini izleyen üç dönem şeklinde ele almışlardır. Birinci dönem; internetin Bilgi ve Paylaşım Amacıyla Kullanılması aşamasını kapsamaktadır (1993-1998). Bilgi sunmak amacıyla ortaya çıkan e-devlet, vatandaşlara bu dönemde interaktif olarak hizmet sunmamıştır.
- › ikinci dönem; Online Olarak İşlem Yapılması ve Hizmet Sunulması aşamasını kapsamaktadır (1998-2001). Kamu yönetimine ait siteler 1990’lı yılların sonlarından itibaren bilgi sağlayıcı konumdan işlemsel modele doğru geçiş yapmaya başlamışlardır. Elektronik posta ile bilgi gönderimi, online işlem tamamlamaları, çeşitli vergilerin, sigorta primlerinin ödenmesi ve bu işlemlere ait belgelerin internet yoluyla elde edilebilmesi bu dönemde gerçekleşebilmiştir.
- › Üçüncü dönem; Web Sitelerinin Bütünleşmesi sürecini kapsamaktadır (2001-?). 2000’li yılların başından itibaren kamu kuruluşları kendilerinin üretmedikleri hizmetler de dahil olmak üzere web siteleri vasıtasıyla vatandaşlara geniş kapsamlı hizmet vermeye başlamışlardır” (Şahin, 2016, s.47-48).

# Üç Aşamalı Modeller

- › “Dünya Bankası (2002) e-devlet gelişim modeli de 3 aşamalı bir modeldir. Söz konusu model; yayın (publish), etkileşim (interact) ve işlem (transact) aşamalarını içermektedir.
- › Yayın aşamasında devlet bireyler ve işletmeler için faydalı olabilecek büyük miktarlardaki bilgiyi kullanıma sunmaktadır. İnternet ve diğer gelişmiş iletişim teknolojileri sayesinde vatandaşlar bu bilgiye daha hızlı ve doğrudan ulaşabilirler. Genelde gelişmekte olan ülkeler e-devlet uygulamalarının bu aşamada kullanmaktadırlar. ... Yayın aşaması içerik bakımından zengin, ancak yalnızca bir giriştir. E-devlet döngüsü boyunca vatandaşların devlet ile her düzeyiyle etkileşime girmesi ve yönetim sürecine katkıda bulunması mümkündür” (Şahin, 2016, s.48).

# Üç Aşamalı Modeller

- › “ikinci aşamadaki etkileşimli e-devlet, kamu görevlileri veya kullanıcıların, e-posta gibi temel olanaklardan başlayarak yasal düzenlemeler ya da politikalar hakkında iki yönlü iletişimini içermektedir. Bu aşamada vatandaş-devlet etkileşimi forumlar üzerinden de gerçekleştirilir. Söz konusu forumlarda çevrimiçi topluluklar üzerinden insanların fikir alışverişinde bulunmaları mümkündür.
- › Üçüncü aşama işlem aşamasıdır. Bu aşamada kamu kurumları geliştirdikleri web siteleri üzerinden bireylerin çevrimiçi olarak işlem yapmasına olanak vermektedirler. E-devletin bu aşamasında devlet, özel sektörün müşterilerine sunmakta olduğu olanakları vatandaşlara da sunmaya başlamaktadır. Bu aşamada devlet, kamu hizmetleri açısından verimlilik, tasarruf, etkinlik ve hesap verebilirlik gibi imkanlara sahip olabilmektedir” (Şahin, 2016, s.49).

# Dört Aşamalı Modeller

## - Layne ve Lee (2001) Modeli:

- › Katalog Aşaması: Katalog aşamasında, medya, teknoloji okur-yazarı çalışanlar, vatandaşlar ve diğer paydaşların baskısı neticesinde kamu kurum ve kuruluşları bir devlet web sitesi oluşturma yoluna gitmişlerdir. Özel sektöre web üzerinden ulaşabilen paydaşlar, aynıını devletten de beklemektedirler. Bu aşamaya ulaşılması hem devlete hem de paydaşlara çevrimiçi olmaları koşuluyla zaman, çaba ve maliyet bakımından fayda sağlamaktadır. Katalog aşamasında web üzerine görünür hale gelen devlet kurumlarının verebildikleri en ileri düzeydeki hizmet çoğu kez elektronik form ya da doküman indirebilme imkanıdır (s.49-50).
- › İşlem Aşaması: İşlem aşamasına geçiş internetin kıymetini anlayan kamu çalışanları ve paydaşların bu olanağı daha da ileri götürme fikrinden doğmuştur. Vatandaşlar kâğıt üzerinde işlem yapmak üzere belirli bir noktaya gitmek yerine bu yeni hizmet kanalını kullanmayı tercih etmektedirler. Söz konusu aşama elektronik ortam üzerinden demokratik katılım fikrine de olanak sağlamaktadır. İşlem aşamasında araç tescili ya da vergi ödeme gibi kolaylıkların çok da zor olmadığı görülmeye başlanmıştır. Katalog aşamasında daha çok tek taraflı olan faaliyet, işlem aşamasında çift-yönlü etkileşimli bir hal almıştır (s.50).



# Dört Aşamalı Modeller

## - Layne ve Lee (2001) Modeli:

- › Dikey Bütünleşme Aşaması: Bu aşamada devlet tarafından sunulan hizmetlerin dönüşümü gündemdedir. Elektronik ticaretin süreç ve ürünler noktasında özel sektör ve toplumu dönüştürmesi gibi, e-devlet de devletin yeniden kavramsallaştırmasının önünü açmıştır. E-devletin gereği gibi kullanılması teknolojik gelişmelerin örgütsel gelişmelerle desteklenmesi halinde mümkün olacaktır. ... Farklı kademelerdeki kurumları bir arada aynı platformda ulaşılabilir kılmak, değişik faaliyetleri yerine getiren aynı seviyedeki kurumlara nazaran daha kolaydır (s.50-51).
- › Yatay Bütünleşme Aşaması: Teknolojinin getirdiği imkanlardan paydaşların tam olarak yararlanması ancak kurumlar arasındaki duvarların kaldırılıp, yatay bütünleşmenin sağlanması sayesinde gerçekleşebilecektir. Kamu kurumlarının sağladığı hizmetlere ihtiyaç duyan bireylere, çoğu kez birden fazla kurumun yardımcı olması gerekmektedir. Orneğin barınma ihtiyacı olan bir birey çoğu kez gıda, eğitim ve sağlık yardımlarına da ihtiyaç duymaktadır. Bu durumun üstesinden gelinmesi ve yardımların en çok ihtiyaç duyana alıştırılması için tek adım hizmet noktaları gibi aynı türden hizmetlere bir tek web sayfasından ulaşılabilen elektronik alanların oluşturulması uygun bir çözümdür (s.51).

# Dört Aşamalı Modeller

- ANAO Dört Aşamalı Gelişim Modeli: Bunlar bilgi yayıncılığı, etkileşim, güvenli işlem ve bilgi paylaşımı aşamalarıdır.
  - › Bilgi Yayıncılığı: Kullanıcılar bu aşamada kurum hakkındaki durağan bilgi ile kurum tarafından sunulan indirilebilir ve okunabilir yayınlara ulaşabilmektedir. Bilgiye erişim sınırlı değildir. Kullanıcı ve e-hizmet arasındaki etkileşimin işlevselliği ise araştırma ile sınırlıdır (s.51).
  - › Etkileşim: Etkileşim aşamasında kullanıcılara kamu kurumu veri tabanlarıyla sınırlı etkileşim olanakları sunulur. Bu olanak, genişletilmiş arama ve süzme ile devlet sübvansiyonları ile borçlarını hesaplama gibi kolaylıklar içermektedir. Site ve sunulan hizmetlere erişim konusunda bu aşamada da sınırlama söz konusu değildir.
  - › Güvenli İşlem: Güvenli işlem aşamasında sunulan hizmetler, vatandaşların bilgi güvenliğinin sağlanmasını zorunlu kılmaktadır. Veri erişimi, kendisini ilgilendiren konularda kişisel bilgi ve hizmetlere ulaşmak isteyen birey için sınırlandırılır. Kişisel bilgilerin sağlanması, kurum ve kullanıcı arasında yüksek derecede güvenli kanalların kullanımını gerektirmektedir. Bu aşamadaki hizmetler; güvenlik, gizlilik ve finansal işlemler ile ilgili risklere özen gösterilmesi sayesinde yürütülebilir.
  - › Bilgi Paylaşımı: Son aşamada, belirli bir kullanıcıyla (bir firma, kuruluş ya da birey) ilgili bilginin, farklı devlet kurumları arasında alışverişini kapsamaktadır. Bu aşamada bilgi, diğer kurumlar ile ortak kullanılmaktadır. Üçüncü aşamada olduğu gibi bu bilgi alışverişi, gerçekleşirken de bilginin doğru yere aktarıldığından emin olmak için kimlik tanımlamasının yapılması şarttır (s.52).

# Dört Aşamalı Modeller

## – SAFAD Dört Aşamalı Gelişim Modeli:

- › Birinci aşamada kamu kuruluşları paket bilgi sunarken, ikinci aşamada web sitesi ile etkileşim imkanı sunulmaktadır. Üçüncü aşamada kişisel bilgi güvenilir kanallar üzerinden alınabilir ve sağlanabilir iken dördüncü aşamada ise tek adımda hizmet için kamu kurumları arasında bilgi paylaşımı sağlanmaktadır (s.52-53).

# Kaynakça

- Şahin, A. (2016). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*. 3. Baskı. Konya: Atlas Akademi.