

e-Devlet Uygulamaları-IV

e-Devlet Gelişim Aşamaları Modelleri-II

› Dört Aşamalı Modeller

- Capgemini
- Backus
- West

› Beş Aşamalı Modeller

- Birleşmiş Milletler
- Accenture
- Netchaeva
- Hiller ve Belanger
- Siau ve Long

› Altı Aşamalı Model

- Deloitte

Dört Aşamalı Modeller

– Capgemini Dört Aşamalı Gelişim Modeli:

- › Bilgi: Elektronik kamu hizmeti noktasındaki asgari şart olan çevrimiçi bilgi bu aşamada sağlanmıştır.
- › Tek yönlü etkileşim: Bu aşamada elektronik ortamdan elektronik olmayan formlar indirilebilir.
- › Çift yönlü etkileşim: ... elektronik formlara veri girişi yapma imkânı söz konusudur. Belirli hizmet talepleri bu formlar üzerinden bildirilebilir.
- › Tam elektronik kullanım: Bu aşamada gerek karar, gerekse hizmet sunumu noktasında yürütülen faaliyetler tamamen elektrondur. Kağıt form kullanımını gerektiren bir durum söz konusu değildir (Şahin, 2016, s.53-4).

Dört Aşamalı Modeller

- Backus'un Dört Aşamalı Gelişim Modeli: e-devlet kapısına geçiş sürecini ele alır.
 - > Bilgi aşaması: Bu aşamada kurumlar bir web sayfasına sahiptir. Web sayfasında kurumu ve hizmetlerini tanıtıcı bilgiler yer almaktadır. Başka bir ifadeyle, bu bilgiler kurumun amaçları, stratejileri, iletişim bilgileri ve çalışma saatleri hakkındadır. ... bilgi aşaması devletin sadece vatandaşları bilgilendirmek için oluşturduğu tek sayfalık web sitesidir. Vatandaş ilgili kurumla telefon ya da mail yoluyla bağlantı kurabilmekte ancak e-posta kullanamamaktadır.
 - > Etkileşim aşaması: Bu aşamada devletle-vatandaş arasındaki etkileşim çeşitli boyutlarda gerçekleşmektedir. Vatandaş yetkililere e-posta yoluyla sorular sorabilmekte, site içi arama motorları kullanabilmekte ve vatandaşın gereksinim duyduğu form ve belgeler kişisel bilgisayarlara indirilebilmektedir.
 - > İşlem aşaması: Teknoloji bu aşamada karmaşık hale gelmektedir. Ancak katılımcıların değeri daha da artmaktadır. Gelir vergisi ödeme, emlak vergisi, ruhsat yenileme işlemleri, vize ve pasaport işlemleri, çevrimiçi oy verme vb. kamu kurumlarına gitmeden çevrimiçi (online) olarak yapılabilmektedir.
 - > Dönüşüm aşaması: Bu aşamada, bilgi sistemleri birleştirilmekte ve halk devletten vatandaşa ve devletten-iş dünyasına yönelik hizmetlere tek bir sanal adresten ulaşabilmektedir. İnternetteki hizmetlere tek noktadan bağlantı kurabilmek nihai amaçtır. Dönüşüm aşamasında maliyetlerden tasarruf etmek, etkinlik ve müşteri ve vatandaş memnuniyeti mümkün olan en üst seviyeye çıkmaktadır. Dördüncü aşama ile birlikte e-devlet kapısı kurulması da öngörülmektedir (Şahin, 2016, s.55-6).

Dört Aşamalı Modeller

– West'in Dört Aşamalı Gelişim Modeli:

- › Tabela aşaması: Bu aşamada kamu görevlileri e-devlet web sitelerini otobanlardaki tabelalar gibi yalnızca bilgi içeren statik mekanizmalar gibi kullanmaktadırlar. Raporlar ve yayınlar ile çeşitli veri tabanları kullanıcıların görebilecekleri şekilde sunulmaktadır. Vatandaşların kendi aralarında ya da kamu görevlileriyle etkileşime girmelerini sağlayacak olanaklar sınırlıdır.
- › Kısmi hizmet sunumu aşaması: İkinci aşamada web sitesi üzerinden hizmet sunumu kısmen başlamaktadır. Vatandaşlar çeşitli kamu hizmetlerine çevrimiçi olarak erişebilmekte, sunulan bilgileri içeren veritabanlarında değişikliğe neden olan bir takım işlemleri gerçekleştirebilmektedir.
- › Portal aşaması: Üçüncü aşama, tek adım devlet portalının tam olarak ortaya çıktığı, entegre çevrimiçi hizmetlerin sunulduğu aşamadır. Tüm kuruluşların sağladığı hizmetlere tek noktadan erişim mümkündür. Erişilebilirlik seçenekleri gelişmiştir.
- › interaktif demokrasi aşaması: Bu aşamada vatandaşlar ve iş dünyasına yüksek derecede erişim imkanı verilerek, hesap verebilirlik noktasında duyarlı davranılmaktadır. Bu aşama, hizmet sunumunun ötesinde siyasal dönüşümün de yaşandığı aşamadır. Entegre ve tam erişimli çevrimiçi hizmetlerin yanı sıra web sitesinin kişiselleştirilmesi ve teknolojinin etkin kullanımı ilgilendiği alanlara ilişkin gelişmeler ya da güncellemeleri e-mailler ya da elektronik bilgi notları gibi araçlarla ulaştırılması söz konusudur (Şahin, 2016, s.56-58).

Beş Aşamalı Modeller

– Birleşmiş Milletler (BM) Beş Aşamalı Gelişim Modeli:

- › Ortaya çıkış: Resmi bir web sayfası, ulusal bir portal ya da resmi bir ana sayfa üzerinden bakanlıklar, yerel yönetimler ya da devletin icrai faaliyeti olmayan bir unsuruna erişim. Sağlanan bilgi sınırlı, temel ve durağandır (s.58).
- › Geliştirilmiş varlık: Veri tabanlarını ve arşivlenmiş bilgiyi, politikalar, yasa ve düzenlemeler, raporlar ya da indirilebilir veri tabanları biçiminde sunabilecek şekilde geliştirilmiş çevrimiçi hizmet sunumu söz konusudur (s.58).
- › Etkileşimli varlık: Devletin sunduğu hizmetler etkileşimli hale gelmiştir. Çevrimiçi indirmE kolaylığı, güvenli kullanım bağlantısı, dijital imza imkanı ve kamuoyunu bilgilendirme amaçlı ses ve video olanakları bu aşamada görülmektedir (s.58-9).
- › İşlemsel varlık: Kullanıcılar trafik cezaları, vergiler ya da faturaları kredi kartları ya da hesapları üzerinden ödeme gibi çevrimiçi işlemleri gerçekleştirebilirler.
- › Ağ yapılı varlık: Bu aşamada devlet tarafından vatandaşlara sunulan hizmetler kamu kurumlarının entegre olduğu bir ağ yapısı üzerinden sağlanmaktadır. Devlet, web değerlendirme formları üzerinden gelecek geribildirimlere açıktır (s.59).

Beş Aşamalı Modeller

– Accenture Beş Aşamalı Gelişim Modeli:

- › Çevrimiçi varlık: Altyapı yatırım faaliyetleri.
- › Temel yeterlilik: Merkezi plan hazırlanmakta, yasal zemin oluşturularak, güvenlik ve sertifikasyon altyapısına önem verilmektedir. Çabuk ve kolay sağlanabilen işlemler yapılmaktadır.
- › Hizmet sağlama: Basit portallar üzerinden mümkün olan en fazla sayıda e-hizmet en hızlı şekilde devreye alınmaya çalışılmaktadır.
- › Hizmet sunumunda olgunluk: Taleplere göre hizmetler planlanır. Çeşitli hizmetler kümelenendirilerek daha düşük maliyetle daha fazla hizmet geliştirmeye odaklanılır. ... Katma değeri yüksek hizmetlere yoğunlaşarak, hizmetin yalnızca sunulması değil, müşteri memnuniyeti de esas alınmaktadır.
- › Hizmetlerin dönüşümü: Müşterilere daha iyi hizmet sunulması hedeflenir. Farklı hizmet kanalları arasında entegrasyon sağlanır (s.59-60).

Beş Aşamalı Modeller

– Netchaeva Beş Aşamalı Gelişim Modeli:

- › Birinci aşama: Bu aşama belirli kurumsal bilgiler içeren farklı kurum ya da birimlerin oluşturduğu web sitelerinin oluşturulmasını içerir.
- › ikinci aşama: Bu aşamada kamu kurum ve kuruluşlarının web siteleri etkileşimli hale gelmektedir.
- › Üçüncü aşama: Üçüncü aşamada vatandaşlara forumlar ya da halk oylaması gibi katılım imkanları sunulmuştur.
- › Dördüncü aşama: Cezaların ödenmesi, ehliyetlerin yenilenmesi, araç tescili ya da ikamet değişikliği gibi çevrimiçi olanaklar içermektedir.
- › Beşinci aşama: Bu aşamada tüm kamu kurumları tek bir portal üzerinde bir araya geliştirmiş durumdadır. Tartışmalar, politika yorumları ya da oylama gibi faaliyetler çevrimiçi olarak gerçekleştirilebilmektedir (Şahin, 2016, s.60-61).

Beş Aşamalı Modeller

- Hiller ve Belagner'in Beş Aşamalı Gelişim Modeli:

- › Bilgi: Kullanıcılar için gerekli olabilecek bilgilere web sitelerinde yer verilmesini ifade etmektedir. Birçok e-devlet web sitesi bu aşamada bulunmaktadır.
- › iki yönlü etkileşim: Bu aşamada devlet kullanıcılara (çoğu kez e-mail üzerinden), devletle iletişime geçme, basit taleplerde bulunarak ve değişiklik taleplerini iletme imkanı sunmaktadır (s.61).
- › işlem: Bu aşamada kullanıcılar fiilen işlem yapabilmektedirler. Devletle karşılıklı etkileşime girebilen bireyler, self-servis hizmet noktalarında çeşitli işlemlerini bir kamu çalışanının aracılığı olmaksızın, çevrimiçi olarak gerçekleştirebilmektedirler.
- › Entegrasyon: Tüm e-devlet hizmetleri entegre hale getirilmiştir. Kullanıcılar bu sayede hangi kurum tarafından sunulduğunun önemi olmaksızın, ihtiyaç duydukları hizmete tek bir portal üzerinden ulaşabilmektedirler.
- › Katılım: Bu aşamada e-devlet siteleri çevrimiçi olarak oylama, kullanıcı üyeliği ya da yorum gönderme olanaklarını kullanıcılara sunmaktadırlar (s.62).

Beş Aşamalı Modeller

– Siau ve Long Beş Aşamalı Gelişim Modeli:

- › Web varlığı: Bu aşamada devlet, web siteleri üzerinden kurumların vizyon ve misyonlar, çalışma saatleri, iletişim bilgileri ve resmi dokümanlar gibi bilgiler paylaşmaktadır.
- › Etkileşim: Düşük seviyede de olsa bir etkileşim söz konusudur. Basit arama motorları, e-posta sistemleri ve resmi belge indirme gibi olanaklar mevcuttur.
- › İşlem: Vatandaşlar ve iş dünyasından oluşan kullanıcıların tam olarak çevrimiçi işlem yapabildiği aşamadır. Vatandaşlar ehliyet başvurusu, vergi beyannamesi doldurma ya da kişisel bilgilerini güncelleme gibi işlemleri self-servis biçimde gerçekleştirebilmektedir .
- › Dönüşüm: Devlet hizmet sunum yöntemlerini de dönüştürmektedir. Dönüşüm hem dikey farklı devlet kademeleri hem de yatay farklı yerlerdeki kuruluşlar ekseninde bir bütünleşmeyi ifade etmektedir .
- › E-demokrasi: Bu aşama e-devlet için uzun erimli bir hedeftir. Çevrimiçi oylama, referandum ve anketler gibi araçlar üzerinden devlet, siyasal temsil, vatandaş katılımı ve siyasi şeffaflaşmayı sağlayabilecektir (Şahin, 2016, s.62-64).

Altı Aşamalı Modeller

› Deloitte (2000):

- › Bilgi sunma/bilgilendirme: Kamu kurum ve kuruluşları kendi web sitelerini kurarak kendi kuruluşları hakkında kamusal bilgi sunmaktadırlar. Elektronik ansiklopedi hizmeti, iletişim vb.
- › Resmi iki yönlü etkileşim: Güvenli web siteleri ve yasal zemini oluşturulmuş dijital imza sayesinde, müşteriler tekil kuruluşlar ile kişisel bilgilerini paylaşırlar ve parasal işlemler gerçekleştirebilirler.
- › Çok amaçlı portallar: Farklı kurumları ilgilendiren işlemlerin tek bir noktadan gerçekleştirilmesini sağlayan portallar kullanılır.
- › Portal kişiselleştirme: Kullanıcılar portalı kendi önceliklerine göre dizayn edebilirler.
- › Ortak hizmetlerin kümelenmesi: Tek portal kullanımı yaygınlaştıkça vatandaşların hizmet grupları algısı yerleşik hale gelir.
- › Tam entegrasyon ve dönüşüm: Artık kamu hizmetlerinin sunumu yeni bir aşamaya geçmiştir ve eskinin tüm pratikleri dönüşüme uğramıştır (aktaran Şahin, 2016, s.64-s.66).

Kaynakça

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