

Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Kapsamında Kamu Kurumlarına Ait Web Sayfalarının Değerlendirilmesi

Gülten ALIR, İrem SOYDAL
{alir,soydal@hacettepe.edu.tr}
Özgür ÖZTÜRK
ecoslu@gmail.com

E - Devlet

- Bütünleşik devlet yapısı
 - Şeffaf
 - Hızlı
 - Düşük maliyet

E - Devlet Yapılanması

- Devlet - vatandaş
- Devlet - iş dünyası
- Kamu kurumları / birimleri
- Devlet - çalışanlar

eAvrupa Eylem Planı

- Hedef:

“Avrupa’yı, dünyanın bilgi ekonomisine dayalı en dinamik ve rekabetçi gücü haline getirmek.”

Türkiye’de E-Devlet

- eAvrupa+ (1998)
- Yürütücü kurum:
Devlet Planlama Teşkilatı
Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı

Eylemler

- 2003-2004 E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı
 - Web sayfası esaslarının belirlenmesi
- 2005 E-Dönüşüm Projesi Eylem Planı
 - Kamu Kurumları İnternet Sayfası Kılavuzu

E-devlet Değerlendirme alışmaları

- Web sayfalarını değerlendirmek
- Genel ve teknik özellikler açısından mevcut durumu ortaya koymak
- Eksiklikleri ve sorunları belirlemek
- E-devlet sisteminde web sayfalarının daha verimli kullanılabilmesi konusunda önerilerde bulunmak

Değerlendirme Çalışmalarının Gelişimi

- Bilim dalları
 - Bilgi bilim
 - İşletme
 - Eğitim
 - Bilgisayar bilimleri
- Uzmanlar
 - Web sitesi tasarımcıları
 - Kullanıcılar

Kriterler

- İçerik
 - Güncellik
 - Gizlilik
 - Doğruluk
- Kullanım kolaylığı
 - Erişim
 - Tasarım
 - Kullanılabilirlik

E-Devlet'e Özel Kriterler

- Kurum amaç ve hedeflerinin sitelerde açıkça belirtilmesi
- Gizlilik ve telif hakkı gibi bildirimlerin, güncelleme, gözden geçirme tarihlerinin ve iletişim bilgilerinin uygun yerlerde bulundurulması
- Sitelerin ilgili arama motorları ve web rehberlerine kaydettirilmesi
- Sitelerin genel erişilebilirlik ve engelliler için erişilebilirlik kuralları dikkate alınarak tasarlanması

E-Devlet Hizmet Düzeyleri

- 1. düzey: temel bilgiler
- 2. düzey: e-yayıncılık
- 3. düzey: etkileşimli e-yayıncılık
- 4. düzey: çevrimiçi işlem
- 5. düzey: katılımcı e-yönetişim

Türkiye'de E-Devlet hizmetleri

- Unesco (2005)
 - Çevrimiçi hizmet sunum oranı %50
 - 46. sırada (191 ülke)
 - 4. düzey %0
 - 5. düzey %26 (?.?)
- Sayıştay raporu (2006)
 - 5. düzey hizmeti bulunmamakta (?.?)

Çalışmanın Kapsamı

- Kamu kurumlarına ait web sayfaları (16 Bakanlık, 8 Genel Müdürlük)
 - Genel özellikler
 - Teknik özellikler

Kaynaklar

- W3C


- “Web İçeriği Erişilebilirlik İlkeleri Denetlenebilirlik Listesi”

- TÜBİTAK

- “Kamu Kurumları İnternet Sitesi Kılavuzu”

Kriterler

- Çevrimiçi bilgi
- Elektronik hizmetler
- Gizlilik ve güvenlik
- Engelli erişimi
- Yabancı dil erişimi
- Kamu erişimi
- Üst veri (WebXact)
- Teknik özellikler (WebXact)



Bulgular

Temel kriterler açısından kamu web sayfalarının durumu (N= 24)

| | Var | | Yok | |
|-------------------------|-----|------|-----|-------|
| | n | % | n | % |
| Çevrimiçi Bilgi | | | | |
| 1- Logo ve açık ad | 21 | 87,5 | 3 | 12,5 |
| 2- Başlık | 20 | 83,3 | 4 | 16,7 |
| 3- Telefon-İletişim | 14 | 58,3 | 10 | 42,7 |
| 4- Adres bilgisi | 16 | 66,7 | 8 | 33,3 |
| 5- Bağlantılar | 21 | 87,5 | 3 | 12,5 |
| 6- Sitenin amacı | 0 | 0 | 24 | 100,0 |
| 7- Yayınlar | 22 | 91,7 | 2 | 8,3 |
| 8- Veri tabanları | 20 | 83,3 | 4 | 16,7 |
| 9- Yardım | 2 | 8,3 | 22 | 91,7 |
| 10- Sık sorulan sorular | 9 | 37,5 | 15 | 62,5 |
| 11- Ses dosyaları | 1 | 4,2 | 23 | 95,8 |
| 12- Video dosyaları | 4 | 16,7 | 20 | 83,3 |

Temel kriterler açısından kamu web sayfalarının durumu (N= 24) (devam..)

| | Var | | Yok | |
|--|-----|------|-----|-------|
| | n | % | n | % |
| Elektronik Hizmetler | | | | |
| 13- Kuruma gitmeden alınabilecek hizmetler | 10 | 41,7 | 14 | 58,3 |
| 14- Çevrimiçi yardım (sohbet odası, interaktif) | 1 | 4,2 | 23 | 95,8 |
| Gizlilik ve Güvenlik | | | | |
| 15- Ziyaretçi bilgilerinin kullanılmayacağına dair bilgi | 0 | 0 | 24 | 100,0 |
| 16- Gizlilik ve güvenlik sözleşmesi | 0 | 0 | 24 | 100,0 |

Temel kriterler açısından kamu web sayfalarının durumu (N= 24) (devam..)

| | Var | | Yok | |
|-----------------------------------|-----|------|-----|-------|
| | n | % | n | % |
| Engelli Erişimi | | | | |
| 17- Engelli erişim seçenekleri | 2 | 8,3 | 22 | 91,7 |
| Yabancı Dil Erişimi | | | | |
| 18- Farklı dillerde erişim | 10 | 41,7 | 14 | 58,3 |
| Kamu erişimi | | | | |
| 19- Personel e-posta | 5 | 20,8 | 19 | 79,2 |
| 20- Arama | 17 | 70,8 | 7 | 29,2 |
| 21- Mesaj tahtası | 0 | 0 | 24 | 100,0 |
| 22- Güncelleme bilgisi | 6 | 25,0 | 18 | 75,0 |
| 23- e-bülten ve hatırlatma mesajı | 6 | 25,0 | 18 | 75,0 |

Temel kriterler açısından kamu web sayfalarının durumu (N= 24) (devam..)

| | Var | | Yok | |
|-----------------------|-----|------|-----|------|
| | n | % | n | % |
| Üstveri | | | | |
| 24- Sorumluluk-yazar | 5 | 20,8 | 19 | 79,2 |
| 25- Tanımlama | 3 | 12,5 | 20 | 83,3 |
| 26- Anahtar kelimeler | 3 | 12,5 | 20 | 83,3 |

Teknik özellikler açısından kamu web sayfalarının durumu ($N= 24$) (*devam..*)

| Teknik Özellikler | Min. | Maks. |
|--------------------------|-------------|--------------|
| 27- Kırık bağlantılar | 0 | 35 |
| 28- Dosya boyutu | 0,11 MB | 258,27MB |
| 29- Yüklenme süresi | 0,01 dk. | 2,05 dk. |
| 30- Güvenlik düzeyi | 0 | 0 |

Sonuç ve Öneriler

- Temel özellikler
 - Ad, başlık, iletişim, bağlantılar vb. temel bilgilerin eksiksiz olması
- Elektronik hizmetler
 - Çevrimiçi hizmetlerin ve etkileşimli yardım hizmetlerinin geliştirilmesi
- Gizlilik ve güvenlik
 - Sayfanın güvenliği ile ilgili eksiksiz bilgilendirme
 - Bilgi güvenliği sözleşmeleri bulundurma

Sonuç ve Öneriler

- Kamu erişimi
 - E-bülten, hatırlatma mesajları, güncelleme, arama vb. bilgilendirme hizmetlerinin eksiksiz hale getirilmesi
- Görünürlük ve erişilebilirlik
 - Üstveri alanlarının eksiksiz olarak tanımlanması
- Teknik özellikler
 - Tasarımların uluslararası standartlara uygun olarak yapılması
 - Web sayfaları için merkezi bir yönetim ve denetim mekanizmasının oluşturulması

Teşekkürler...