

1. eDevlet,"e" mi "devlet" mi?

OECD raporlarında ilginç bir yaklaşım var, deniyor ki, eDevlet, "e"den daha çok "Devlet" ile ilgilidir.¹

Yaşı benim gibi ilerlemiş ve Emekli Sandığı, SSK ve Bağkur primleri yatırmış olanlar bilirler, "ne zaman emekli olabileceğim" gibi basit bir sorunun yanıtını bulmak için bile kurumlar arasında dolaşmak, belgelerin bir kurumdan diğerine zamanında, doğru ve eksiksiz olarak gönderilmesini sağlamak neredeyse biz fani vatandaşların üzerine yıkılmış bir görevdir. Aslına bakarsanız her kurumun kendi bilgi sistemleri vardır ve kendilerine göre de oldukça iyi çalışmaktadır, yeter ki size sunulan olanakların dışına çıkmaya kalkışmayın. Bu durumda entegrasyon görevini üstlenmek zorundasınız. Gönderilen bilginin yanlış olmasının sorumluluğu da doğal olarak bize, yani bütünleştirici konumdaki vatandaşa ait. Böylesi bir yaklaşım da bize göre "e"Devlet oluyor.

Benzer bir senaryoyu çok farklı hizmetler için işletmek olası. Örneğin bir ilden başka bir ile taşındığımızı düşünelim. Bir muhtardan diğer muhtara nakil, vergi dairesi değişikliği, telefon, su, doğalgaz, banka(lar), ... Sayarken ben bunaldım doğrusu. Halbuki bir çok kuruluş, eski adıyla web sitesi yeni adıyla portal (moda ya, ne süreçler, ne bilgi kapısı ne de kişiselleştirme, eski berberlerin kuaföre dönüşmesi gibi) oluşturmuş, hatta bunun için oldukça fazla emek ve para harcamışlardır.

Peki sorun ne? Temel sorun, eski alışkanlık ve iş yapma tarzımızla teknolojinin sağladığı olanakları örtüştürememek. Statükonun üzerine "web" kılıfını geçirmek. Eğer, vatandaşa hizmet sunma üzerine odaklanabilirsek, teknolojiyi de bu çerçevede bir olmazsa olmaz niteliğinde araç olarak kullanabilirsek, çözüm yolunda bir adım atmış oluruz. Şöyle bir soru gelebilir aklınıza, peki mevcut tüm yatırımları bir kalemde silip de baştan mı kuralım sistemleri? Farklı teknolojiler ve amaçlar için kullanılan bilişim sistemlerinin tek bir hizmet götürme sürecini desteklemesi için ne yapmalı? İşte tam bu noktada, "birlikte çalışabilirlik" dediğimiz bir kavram gündeme geliyor, ki çeşitli kamu kurumları, STK'lar ve özel şirketler birkaç yıldır DPT önderliğinde çerçeve ve genel standartlar üzerinde çalışmakta. İlk sürüm, 2005 Ağustos ayında Başbakanlık genelgesiyle yayımlandı,² yeni sürüm ise yakında çıkacak.

Birlikte çalışabilirlikte en önemli iki konu ise, farklı kurumların hizmetlerini tek bir süreç altında bütünleştirebilmek ve aynı dili konuşabilmek.

Rehber diyor ki, "Hizmetlerin mevcut süreçlerle değil, vatandaş odaklı olarak sunulduğu ve kurum tercihleriyle değil vatandaşın ihtiyaç ve tercihleriyle şekillendiği vatandaş merkezli e-devlet yapısı, etkin bilgi paylaşımını ve bu da beraberinde el değiştiren bilginin içeriğinin anlam kaybına ya da değişikliğe uğramadan iletilmesi ve kullanılmasını gerektirir. Paylaşılan bilginin doğruluk, güncellik, bütünlük ve ucuzluk gibi özelliklere sahip olması, vatandaş ya da iş dünyası odaklı hizmetlerin bu niteliklerle sunulabilmesi; devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması, bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin iyileştirilebilmesi hedefleri için temel ihtiyaçtır."

Sorun yaratan emeklilik süresi gibi basit bir talep, çalışana yönelik olarak tanımlanacak bir süreç ve bu süreçte (hala mevcut olan) sosyal güvenlik kurumlarının fonksiyonlarının, kurumların bilgi sistemlerini baştan kurmaya gerek kalmadan, bu süreç içinde bütünleştirilmesi ile karşılanabilir. Ancak kurumların da aynı dili konuşması, yani aynı kavramdan aynı şeyi anlaması zorunlu. Yani süreç ve ortak metaveri (veriyi tanımlayan veri) temelinde anlam bütünlüğü.

¹ The e-Government Imperative, 2003, OECD

² <http://www.bilgitolumu.gov.tr/yayin/2005BirlikteCalisabilirlikRehberi.pdf>

Unutulmaması gereken ise, belirli bir firmaya dönülmez bir şekilde bağlanmadan ve teknolojik destek eksikliğine maruz kalmadan, yani fanatikleşmeden olabildiğince teknoloji bağımsız, ek maliyet getirmeyen çözümleri benimseyebilmek.

2. Süreç Entegrasyonu

Farklı kurumların süreçlerinin vatandaşa hizmet götürebilmek amacıyla bütünleştirilebilmesinin doğal olarak ilk adımı, her kurumun kendi süreçlerinin farkında olması. DPT, süreç çalışması ile ilgili olarak birkaç temel adım belirlemiştir durumda:

Organizasyonel yapıyla bağlantılı olarak mevcut iş süreçlerinin belirlenmesi ve tanımlanması, yani modellenmesi, yani diğer bir deyişle bir mühendislik çalışması. Her kurumun kendisine sorması gereken, “Benim varlık nedenim nedir?”, “hangi işleri yapmazsak varlık gerekçem ortadan kalkar?” gibi rahatsız edici sorular...

Yapılan iş tanımlanabilirse, birileri de elbet “Acaba doğru mu yapıyoruz?”, “İş yapma tarzımızı değiştirebilir miyiz?”, “Mevzuatla talep edildiği gibi ³ etkili, verimli, ekonomik ve “hesap verebilir bir yapıda mıyız?”, “Yoksa eski alışkanlıklarımıza ve herşey benden sorulur, eniyi ben bilirim anlayışına çok mu bağlıyız?”, kısacası “İşi doğru mu yapıyoruz?” yerine “Doğru işi mi yapıyoruz?” sorularını önce kısık sesle sonra da yüksek sesle dile getirmeye başlar. Ben de vergisinin hesabını sormak isteyen bir vatandaş olarak sonuçları göremesem bile, kızımın bu ortamı yaşaması umuduyla, bu soruların daha çok yerde ve daha çok kişi tarafından sorulması için uğraşıma devam ederim.

Süreçleri tanımlayabilmek için öncelikle ortak standartları oluşturmak gerek. Bu da isim, amaç, hedef kitle, sürecin başlama ve bitiş koşulları, girdi ve çıktıları, süreç kapsamındaki roller, aktiviteler ve iş kuralları gibi bilgileri içerecek şekilde kurumların süreç tanımlama sırasında kullanacakları asgari standart alanların belirlenmesi demek. Çoklu-disiplin gerektiren zaman alıcı ama olmazsa olmaz bir çalışma.

Mevcut durum bir kez ortaya çıkartılabilirse, darboğazlar, tıkama noktaları ve eksiklikler de daha kolay ve reddedilemeyecek şekilde belirlenebilir. Mevcut durumunuzu bilmeden neyi iyileştirmeniz, hangi “sistem”i daha ekonomik ve verimli işletmeniz gerektiğini nasıl bileceksiniz ki.

Şimdiye dek bu tür çalışmalar, öncü bürokratların desteği ve katılımıyla yapıldı. Çalışmalarda hep mevzuat hazretlerine takılırdık. Artık, mevzuat bunların yapılmasını zorunlu hale getirmiş durumda. Stratejik Plan ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu doğrultusunda, mevcut süreçlerimizi bilgi ve iletişim teknolojilerinin getirdiği imkanlardan da yararlanacak şekilde iyileştirebilir ve gerekirse yeniden tasarlayabiliriz. İş yapmamak amacıyla sığınacağımız bir liman artık yok.

Mevzuatın amir hükümleri aslında kurumsal bir değişimi tetiklemek için iyi bir araç. Süreçlerinizi öyle düzenleyeceksiniz ki, kurumsal olarak belirlediğiniz ve gerçekleştirmek için kamu kaynağı talep ettiğiniz hedeflerinize ulaşabileceğiniz ve ulaştığınızı da göstereceksiniz. Kültürel bir dönüşüm.

Küçük iki uyarı, ilki, artık hesap vermek zorunda olan yöneticinizin desteği ve katılımı, ikincisi ise, ciddi bir proje ekibi ve yönetimi.

³ 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu

Temelinde “güç kaybediyorum” yaklaşımını da barındıran (işin en zor tarafı olan) zihinsel engelleri aşabilirsek, önerilen yaklaşım bir yaşam biçimine dönüşüyor ki burada da uluslararası standartlar⁴ imdadımıza koşuyor.

Çalışmaların aşağıdaki temel prensiplerle uyumlu olması gerekmektedir:

1. Her kurum kendi sürecinin modellenmesinden sorumlu. Dolayısı ile kurumsal süreç sözlükleri her kurumun kendi bünyesinde güncel tutulmalı. DPT ise kurumlar arasında kullanılacak olan üst süreç sözlüğünden sorumlu.
2. Süreçler, Stratejik Planda da ifade edilen amaç ve hedefleri gerçekleyecek şekilde tanımlanmalı. Stratejik Planda izlenemeyen bir temel süreç tanımlanmamalı.
3. Süreç modelleme çalışması amacıyla kurumlar danışmanlık hizmeti alabilir, ancak sürecin içinde yer alan tüm kurum birimlerinin seçilmiş ve yetkilendirilmiş temsilcilerinden oluşan bir çalışma grubu kurulmalı. Mümkünse Süreç Çalışma Grubu süreklilik arz etmeli, dönemsel olarak süreç performansını değerlendirmeli, gereken değişiklikleri yönetimin onayına sunulmalı. Süreç sahipleri çalışma grubu içinde temsil edilmeli.
4. Süreç modelleme çalışmalarında Bilgi Yönetimi süreçleri de dikkate alınmalı.
5. Süreç modelleme ve iyileştirme çalışmaları Performans Programı içinde faaliyet ve projeler olarak ifade edilmeli, maliyetlendirilerek bütçe ile ilişkilendirilmeli.
6. İç Kontrol sistemi, tanımlı süreçler üzerinden, risk analizi sonucu kontrol noktaları ve kuralları belirlenerek kurulmalı.
7. Süreç performansı operasyonel sistemler üzerinden izlenebilmeli. Faaliyet raporunda süreç performansı verileri paylaşılmalı.

3. Veri Entegrasyonu

Süreç çalışmasının bir parçası ise, kurumsal verilerin de tanımlanması, güvenlik sistemi ile bağlantılı olarak sahiplik ve kullanım ilişkisinin kurulması. En basitinden bir resmi yazışmada, ilgi tuttuğumuz belgeye “ilgi”, “ref”, “referans” vb. ne diyeceğiz? Bilişim sistemlerinden biliyorsunuz, ne verirseniz onu alırsınız. Bir insan için aynı anlam içeren bu sözcük, kısaltma ve kavramların hepsi bir yazılım açısından ayrı; yazılımlar insanın algılama düzeyine henüz ulaşamadı.

Ya da ortalıkta sıkça dolaşan şu “stratejik yönetim” ya da “stratejik plan” kavramları ne anlama geliyor ki. Herkesin algılaması ve yüklediği anlam farklı olursa ne olur? Öyle bir ortam düşünün ki, konuşurken ağzımdan çıkan sözcüklerin hiçbiri size yabancı gelmiyor, ama bir türlü anlayamıyorsunuz. Ne kadar rahatsız edici bir durum değil mi? Bir de bilişim ortamını düşünün, ortamı oluşturan öğelerin algılaması bizden de kısıtlı, nasıl anlayacaklar?

Kurumlarası paylaşılan veriler açısından da bir anlam bütünlüğüne gerek var. Aynı dili, gerek kuralları, gerekse anlam olarak kullanabilmek gerek. İyi ki bu çalışmanın da nasıl yapılacağını tarif eden standartlar mevcut.⁵

Önce süreçlerin modellemesi sırasında, sürecin herhangi bir aşamasında kullanılan kurumsal bilgi varlıklarının (sayısal ve sözel verilerin) atomik seviyede analizi ve kullanım

⁴ İlgilenenler için : ISO 15288, ISO 12207, TS ISO/IEC 17799/27001, ISO 20000, BPEL, BPEL4WS, ebXML, ASAP, SOA, SOAP, RFC 3288, UML, UDDI, WSDL

⁵ ISO 15489-1:2001, ISO 15489-2:2001, ISO 15836:2003, ISO 23950:1998, XMI, XSD, XSL, XSLT, OWL, DFD, ERM

seviyelerinin belirlenmesi (gizlilik seviyesi, stratejik önemi, paylaşılabilir...) ve tanımlanması gerekli. Süreç birden fazla kurumu ilgilendiriyorsa, kurumlar arası bilgi varlıklarını da tanımlamak gerek. Bunları tanımlamadan güvenlikten de söz etmek olası değil zaten. “Bilmesi gereken” prensibini bu noktada uygulamak zorunlu.

Sonuç olarak kurumların, stratejiler ve Kamu Kurumları Veri Sözlüğü Standardı'na göre, veri sözlüklerini kurumsal oluşturması ve güncel tutması öngörülmüş. Alan bazlı sözlüklerin yönetimini sağlayacak meta sözlük ise DPT sorumluluğunda.

4. Açık Kaynak Kod Kullanımı

Tüm bu yaklaşım kapsamında ülkemizde de farklı tartışma platformlarında dile getirilen “açık kaynak kod” kullanımına değinmeden geçemeyiz.

DPT, ilgili belgesinde Open Office ve 7zip yazılımlarının kullanımına değiniyor. Aynı şekilde AB ihalelerinde açık kaynak kod kullanımı özendirilmiş durumda.⁶ Aslında temel amaç, yazılımların “bedava” temin edilmesinden çok, daha önce de vurguladığım gibi, çözümün kuruma ek maliyet getirmeden sağlanabilmesi... Örneğin bir Windows kullanıcısı, kelime işlem belgelerini, her ne kadar Open Office ile Word belgelerini okumak ve işlemek olası olsa da, işletim sisteminin kullanıcı araçlarından biri olarak sağlanan Winword ile oluşturmak veya bu formatta saklamak, asgari standart olarak bu formatı kullanarak belgeleri iletmek zorunda. Alıcıdan, göndericinin kullandığı yazılımı, hem de aynı sürümünü kullanmasını beklemek mantıklı değil.

Dolayısı ile yaklaşımı belki açık kaynak kod üzerine odaklamak yerine, açık standartların kullanımını düşünmekte yarar var. “Birlikte çalışabilirliği mümkün kılma ve rekabeti artırma hedefi kapsamında açık standartların kullanımı” DPT tarafından benimsenmiş bir yöntem. Sourceforge’da bedelsiz birçok ürün bulmak olası. “Kurum içinde, tedarik edilecek bu açık kaynak kodu destekleyecek kaç kişi var, ülkemizde kaç kişi var?”, “Herhangi bir sorunun çözümünde izlenecek mekanizma nedir?” benzeri soruların yanıtını baştan vermeden projelerde gözü kapalı bir yaklaşımla ilerlemek toplam sahip olma maliyetini sanılanın aksine arttırabilir de. Önemli olan, “Bir ürüne dolayısı ile bir firmaya bağlanıp kalıyor muyuz?” sorusuna verilecek yanıt. Bu durum, rekabetin keskinliği nedeniyle açık standardı savunan firmaların ürünleri için de geçerli. Bu konuda kamudan, kamu kaynaklarını yasanın öngördüğü şekilde kullanmayan çeşitli örnekler bulmak da olası. Yani, geliştirme sürecinde kullanılacak yöntem dahi önemli. Terazinin bir kefesinde kolaylık (ya da kolayca kaçma), diğer kefesinde ise bağımlılık var.

Açık standart dediğimiz nedir? Bir standardın, “açık” sayılabilmesi için:

- Kar amacı gütmeyen bir kuruluş tarafından kabul görmüş ve gelecekte de bu kuruluş tarafından destekleneceği belirtilmiş olmalı, zaman içinde geliştirilmesi ilgili tüm kesimlerin katılabileceği şeffaf bir karar alma sürecinde yapılmalı.
- İlgili doküman yayımlanmış olmalı ve bedelsiz ya da itibari bir bedelle temin edilebilmeli. İsteyen herkes tarafından bedelsiz ya da itibari bir bedelle çoğaltılabilir, dağıtılabilir ve kullanılabilir olmalı.
- Standart üzerindeki fikri haklar (örneğin; patent gibi), geri alınamaz şekilde herhangi bir hak talebinden (royalti) bağımsız olmalı.
- Standardın yeniden kullanımı konusunda hiç bir sınırlama olmamalı.

⁶ http://europa.eu.int/information_society/activities/opensource/cases/index_en.htm ve http://europa.eu.int/information_society/activities/opensource/index_en.htm

Tüm bu yazdıklarımın ışığında, amacımız, en az maliyetle, sürdürülebilir çözümler oluşturmak, bu çözümleri birer silo yaklaşımı içinde yalnızca kendine yarar olmaktan çıkarıp bütün ve daha büyük bir sistemin parçaları haline getirmek olmalı. Kullanılacak araç ve teknolojilerin ne olduğundan hareket etmek yerine, hedeflerimize ulaşırken nasıl bir yol izlememiz gerektiğini söylemeli. Süreç bütünlüğü, kavram bütünlüğü, anlam bütünlüğü, bu süslü yaklaşımların hepsi, vatandaş odaklı, toplanan verginin hesabının verilebildiği bir işleyiş tarzına ulaşmada varlığını bulmalı. Gerçek anlamda eDevlet yapısında yani.