



eBelediye Kıyaslama Çalışması 2008



Eurocities



- Avrupa Birliği: 25 ülkede, 450 Milyon Avrupalının büyük çoğunlu şehir ve büyük yerleşim yerlerinde yaşamaktadır.
- Avrupalı Kamu yöneticilerinin önünde zorlu hedefler var:
 - Ekonomi,
 - Sürdürülebilir Kalkınma,
 - Yeni iş olanaklarının yaratılması,
 - Sosyal uyum,
 - Çevre...
- EUROCITIES: 1986'da kurulmuş ve 30 ülkenin 130'u aşkın şehir temsilcisini biraraya getiren, bilginin/fikirlerin ve tecrübelerin karşılıklı paylaşıldığı, ortak/benzer sorulara yaratıcı/akılcı çözümlerin arandığı bir kuruluştur.

Deloitte ve Eurocities Araştırmaları



- Deloitte ve Eurocities 3 araştırma raporu yayınlamıştır.
- 2003 ve 2004 yılları raporunda ele alınan konular:
 - Yeniden yapılandırma
 - eEğitim
 - eGüvenlik
 - eDemokrasi
- 2005 yılı eVatandaş raporunun odak noktası: Lizbon Stratejisi
 - Yönetişim
 - eAvrupa
 - İstihdam Yaratma
 - Eğitim

eBelediye Çalışması Türkiye



- İlk Uygulama (2007)
 - Anket Ağustos-Eylül 2007
 - 1000’i aşkın belediyeye e–posta yoluyla ulaştırılmıştır
 - Seçmeli ve Açık olmak üzere 58 soru içermektedir.
- Katılım
 - 43 İlden
 - 10 milyon vatandaşa hizmet veren 101 Belediye
- Eurocities 2005 Anketinin, anket uygulamasının başladığı 3’üncü yılında 130’u aşkın üye belediyenin sadece 48’i tarafından doldurulmuş olduğu düşünüğümüzde, belediyelerimizin gösterdiği duyarlılık göz ardı edilemez.

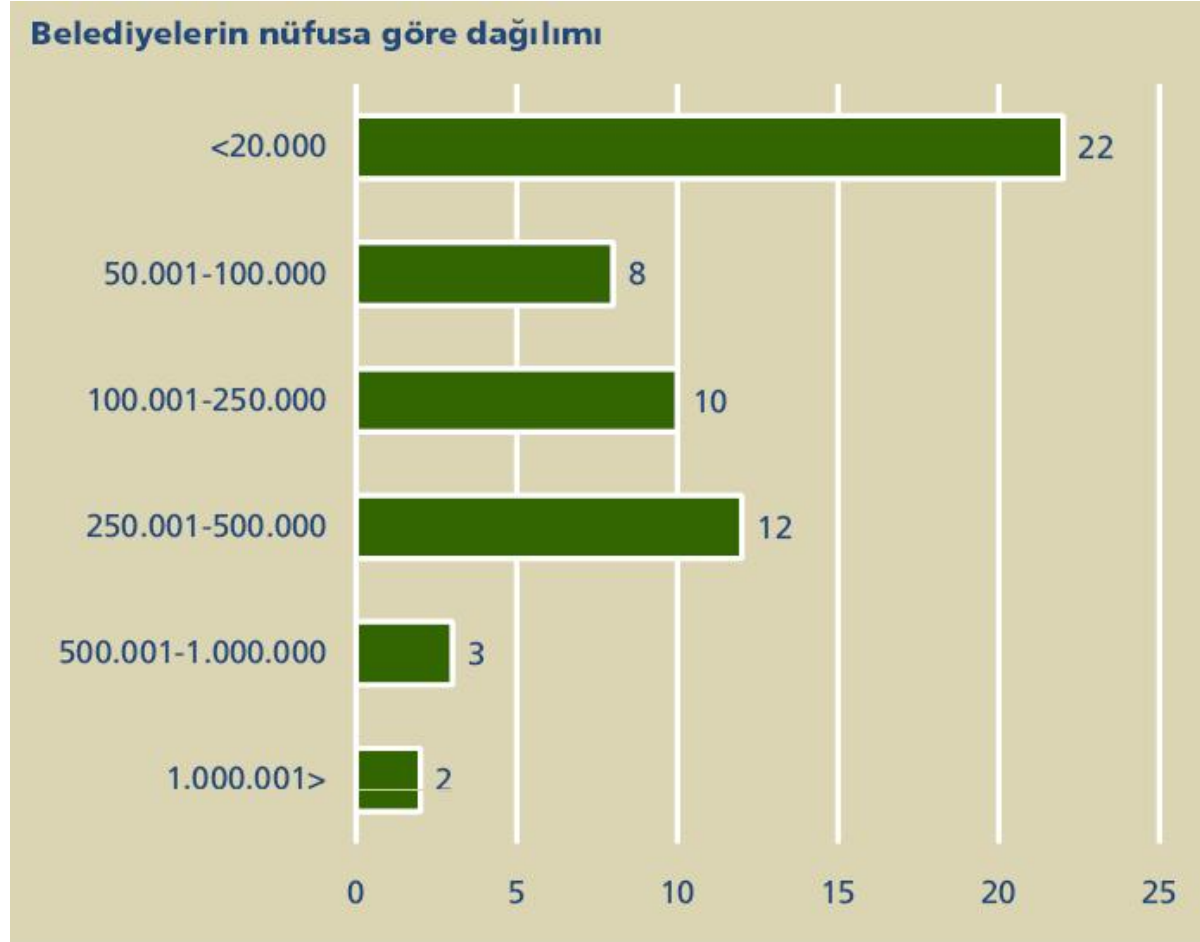
eBelediye Çalışması Türkiye



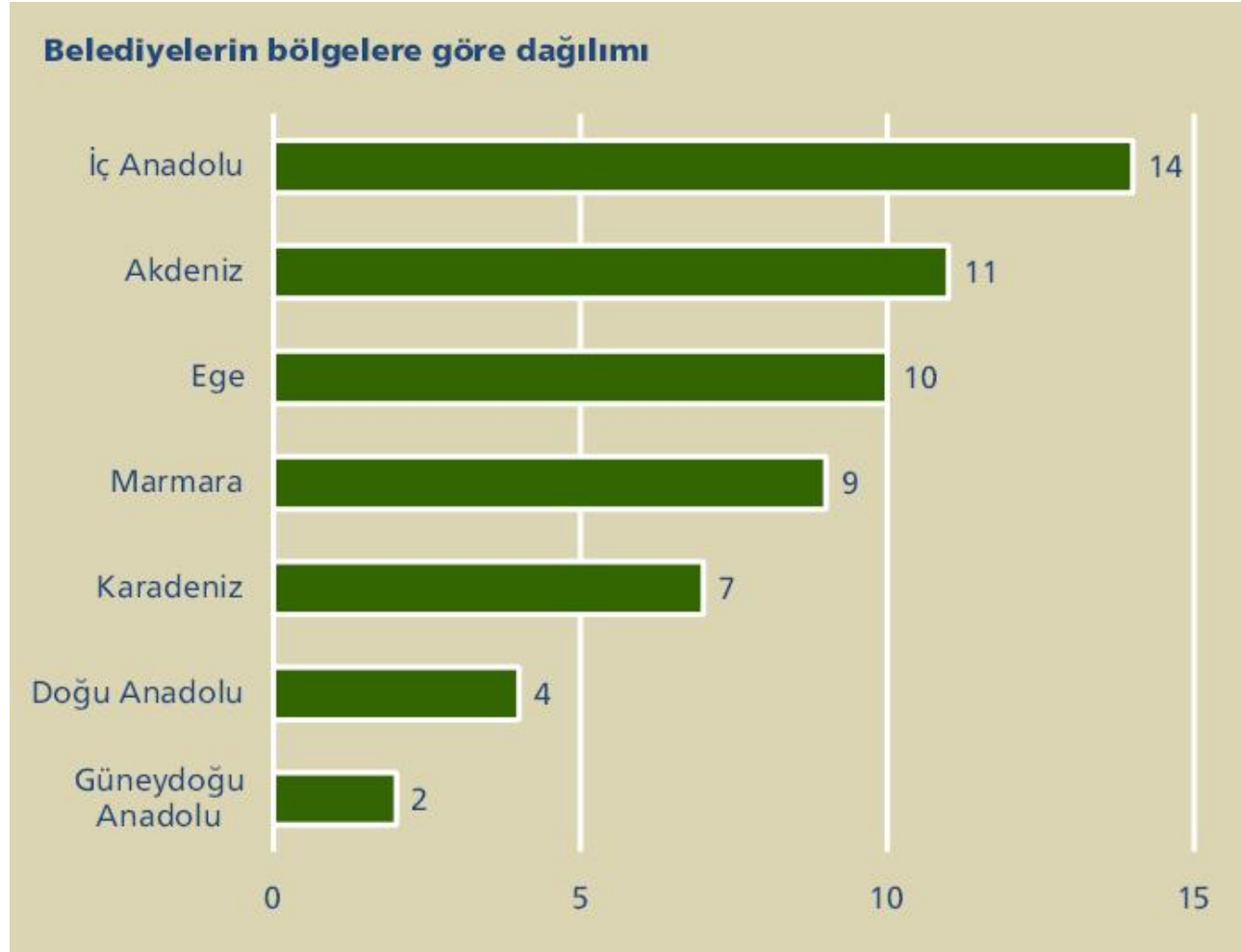
- İkinci Uygulama (2008)
 - Anket Ağustos-Eylül 2008
 - 1000’i aşkın belediyeye e–posta yoluyla ulaştırılmıştır
 - Seçmeli ve Açık olmak üzere 63 soru içermektedir.
- Katılım
 - 34 İlden
 - 22 milyon vatandaşa hizmet veren 57 Belediye

**Anketimize katılan tüm belediyelere katkılarından ötürü
teşekkür ederiz.**

eBelediye Çalışması katılımcı belediye dağılımları



2008 eBelediye Çalışması katılımcı belediye dağılımları



Ankete katılan Belediyelerimiz

Belediyeler < 20.000 kişi	
Acıgöl Belediyesi	Nevşehir
Arpaçsaklar Belediyesi	Mersin
Başdere Belediyesi	Nevşehir
Çandarlı Belediyesi	İzmir
Finike Belediyesi	Antalya
Gölçayır Belediyesi	Konya
Hasancık Belediyesi	Adıyaman
Kandilli Belediyesi	Erzurum
Karacailyas Belediyesi	Mersin
Karacasu Belediyesi	Bolu
Kemer Belediyesi	Burdur
Konaklı Belediyesi	Konya
Korgan Belediyesi	Ordu
Korucuk Belediyesi	Denizli
Kozcağz Belediyesi	Bartın
Küçüldalyan Belediyesi	Hatay
Ölüdeniz Belediyesi	Muğla
Pınarbaşı Belediyesi	Kastamonu
Sabanözü Belediyesi	Çankırı
Sarıgül Belediyesi	Manisa
Tufanbeyli Belediyesi	Adana
Yuva Belediyesi	Antalya

Ankete katılan Belediyelerimiz

Belediyeler 20.001 - 50.000	
Artvin Belediyesi	Artvin
Bitlis Belediyesi	Bitlis

Belediyeler 50.001- 100.000	
Çanakkale Belediyesi	Çanakkale
Fethiye Belediyesi	Muğla
Kazımkarabekir Belediyesi	Erzurum
Nevşehir Belediyesi	Nevşehir
Tavşanlı Belediyesi	Kütahya
Yakutiye Belediyesi	Erzurum

Ankete katılan Belediyelerimiz

Belediyeler 100.001-250.000	
Adapazarı Belediyesi	Sakarya
Aydın Belediyesi	Aydın
Bakırköy Belediyesi	İstanbul
Bandırma Belediyesi	Balıkesir
Beyoğlu Belediyesi	İstanbul
Çorum Belediyesi	Çorum
Gazi Belediyesi	Samsun
Kütahya Belediyesi	Kütahya
Reyhanlı Belediyesi	Hatay
Uşak Belediyesi	Uşak

Ankete katılan Belediyelerimiz

Belediyeler 250.001-500.000	
Bayrampaşa Belediyesi	İstanbul
Etimesgut Belediyesi	Ankara
Fatih Belediyesi	İstanbul
Kahramanmaraş Belediyesi	Kahramanmaraş
Kocasinan Belediyesi	Kayseri
Manisa Belediyesi	Manisa
Melikgazi Belediyesi	Kayseri
Odunpazarı Belediyesi	Eskişehir
Selçuklu Belediyesi	Konya
Tepebaşı Belediyesi	Eskişehir
Yüreğir Belediyesi	Adana
Zeytinburnu Belediyesi	İstanbul

Ankete katılan Belediyelerimiz

Belediyeler 500.001-1.000.000	
Çankaya Belediyesi	Ankara
Konya Büyükşehir Belediyesi	Konya
Salkım Belediyesi	Gaziantep

Belediyeler > 1.000.001	
Adana Büyükşehir Belediyesi	Ankara
İstanbul Büyükşehir Belediyesi	Konya

Çalışma başlıkları

2008 Anketimizdeki sualler 5 ana başlıkta gruplanmıştır;

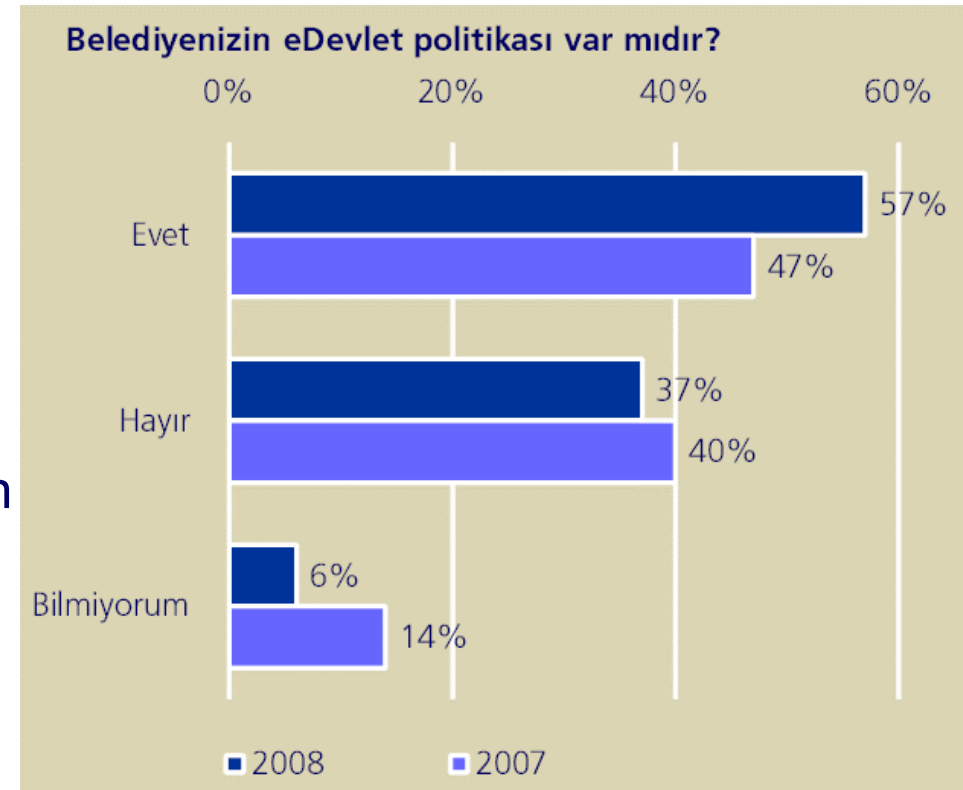
- **Yönetişim**
- **Hizmetler**
- **Demokrasi**
- **Eğitim**
- **Güvenlik**

Yönetişim

- Anketin önemli hedeflerinden biri eDevlet yolunda şeffaf, sorumlu, etkin ve verimli bir kamu yönetimi için gerekli olan yönetim konusunda belediyelerin konumunu saptamak.
- **İyi bir yönetim için gerekli olan:**
 - Yön belirlenmesi ve planlama
 - Kontrol mekanizması
 - Gözleme ve Denetleme
 - Raporlama

Yönetişim eDevlet Politikası varlığı

- **2008 Anketinde verilen cevaplardan belediyelerin %57'sinin eDevlet politikaları olduğu görülmüştür.**
- 2007 Anketinde ise verilen cevaplardan belediyelerin %47'sinin eDevlet politikaları olduğu görülmüştü.



Yönetişim eDevlet Politikası varlığı

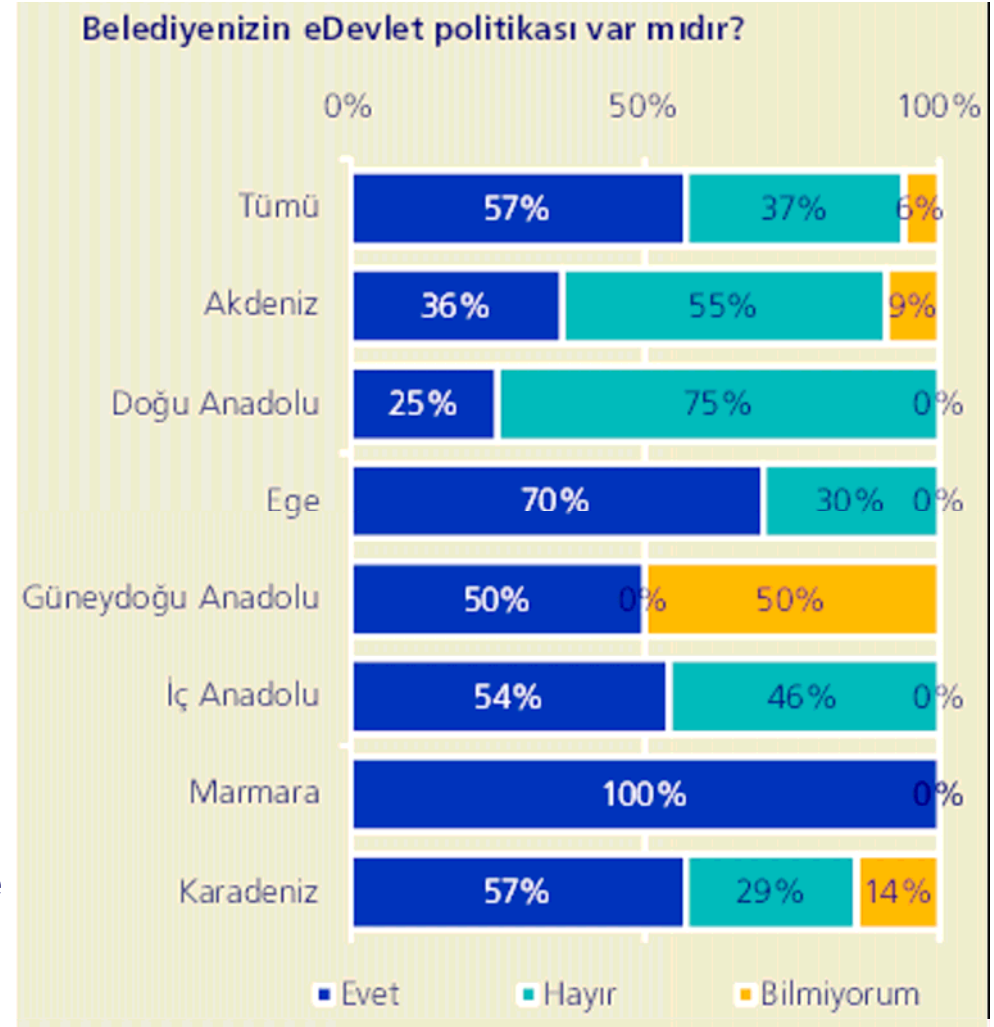
- Soruya 2008'de;**

1. Marmara Bölgesi %100
2. Ege Bölgesi ise %70

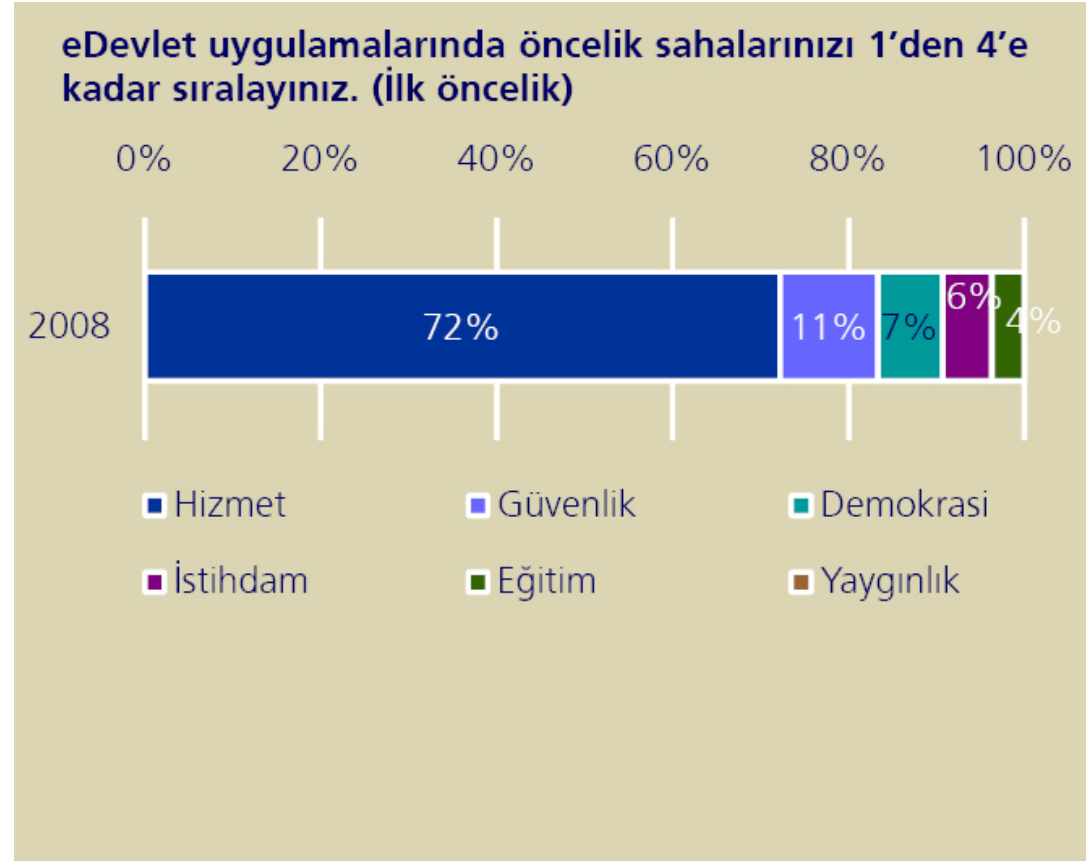
- 2007 yılında ise;**

1. Marmara Bölgesi %70 ve
2. Ege Bölgesi ise %60

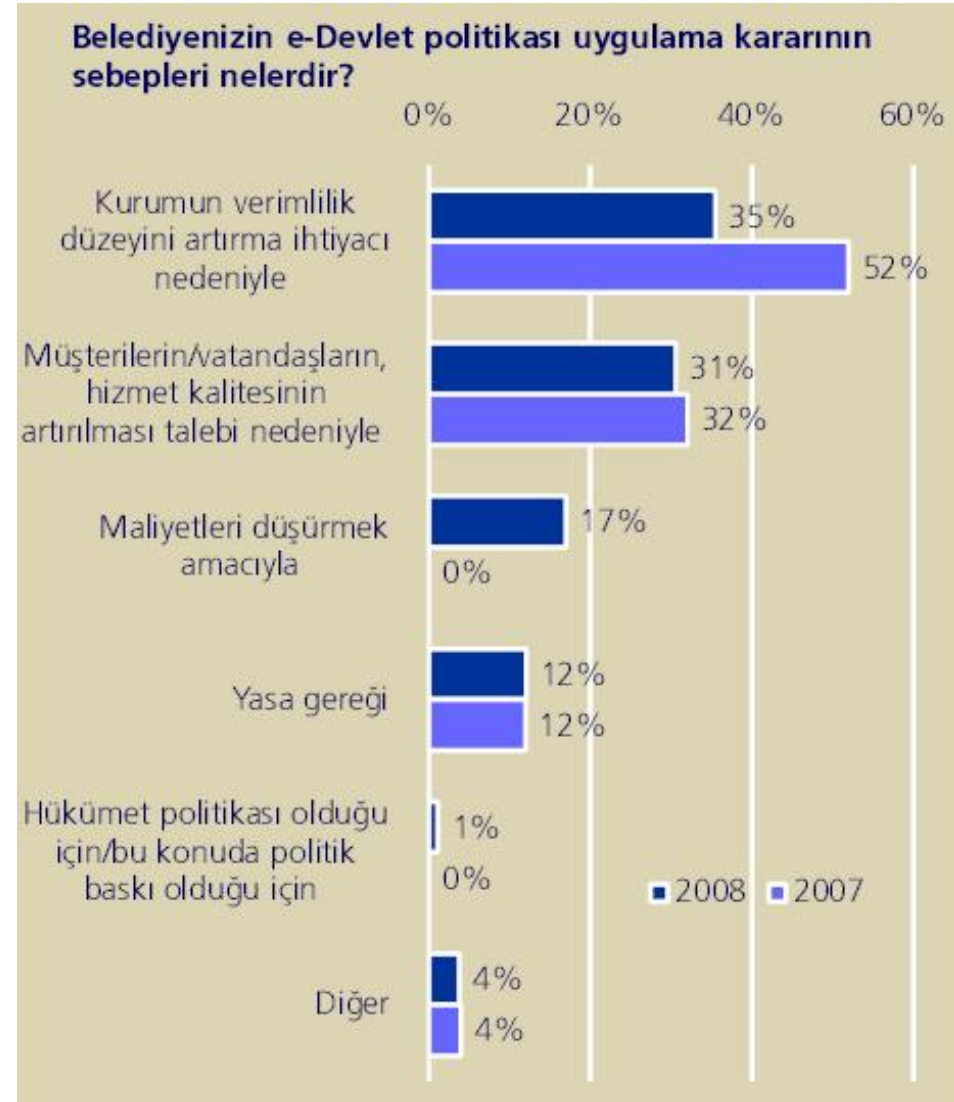
oranında olumlu cevap vererek öne çıkan bölgelerimiz olmuştur.



Yönetişim Öncelikler



Yönetişim Öncelikler



Yönetişim

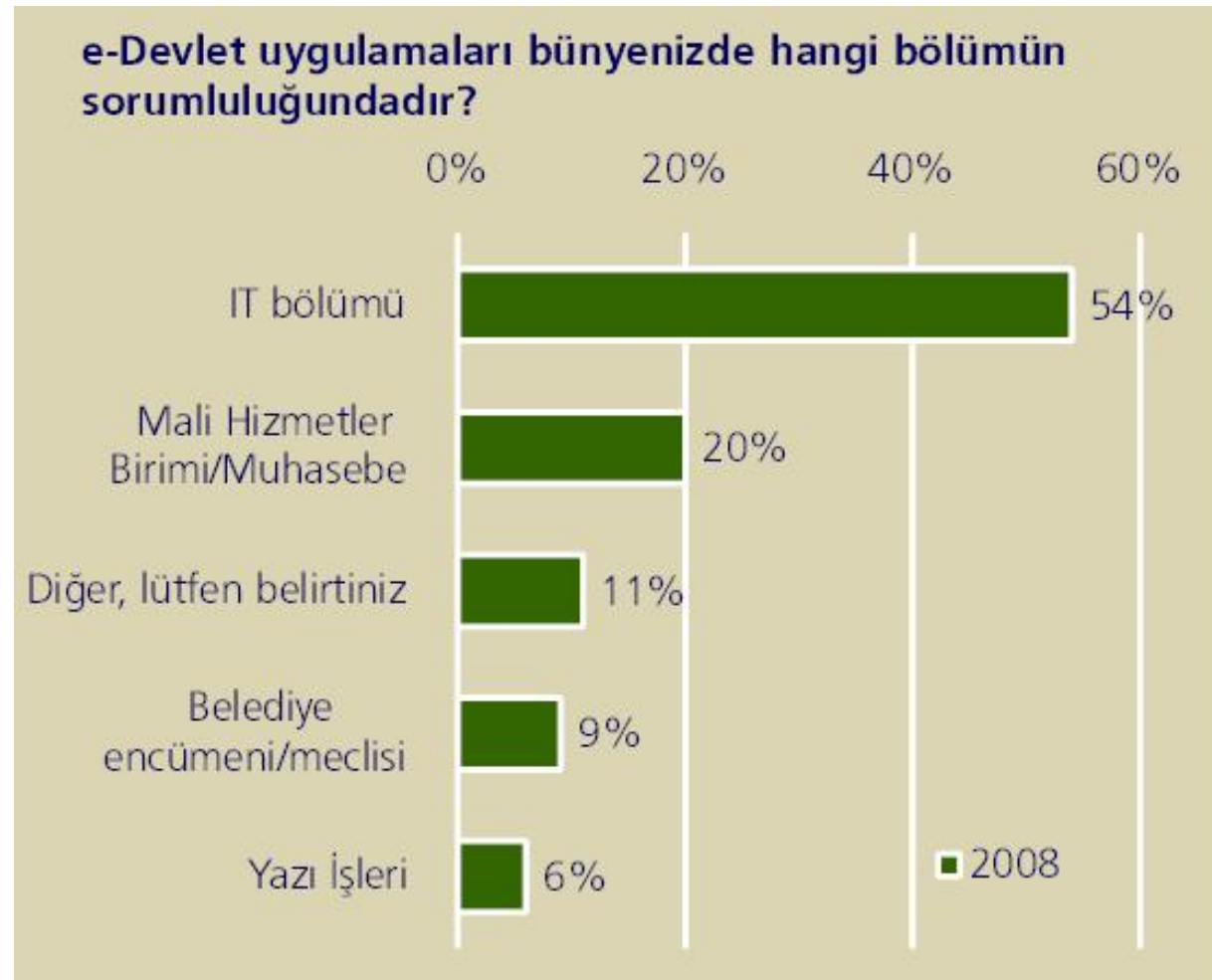
Bütçe ve Planlama yapılması



Yönetişim Kontrol, Gözlemlene, Denetleme ve Raporlama

- Ankete katılan belediyelerin **%54'ü, eDevlet uygulamalarından sorumlu birim olarak bünyelerindeki IT bölümünü** göstermişlerdir.

- Bunun yanında Strateji Geliştirme Başkanlığı, Hesap İşleri, Fen İşleri gibi çeşitli cevaplar da verilmiştir.

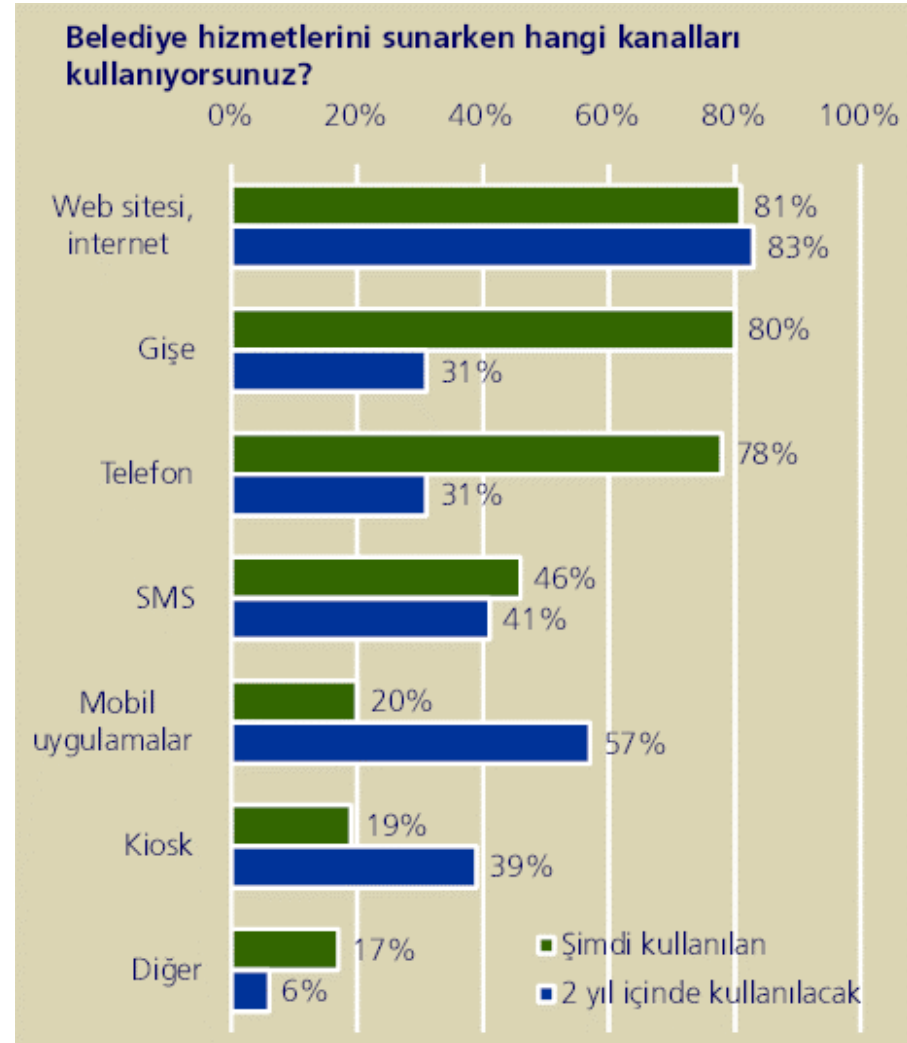


Hizmetler

- Yerel idarelerden, merkezi idarelere kadar tüm kamu yönetimleri, verdikleri servislerde daha **yaratıcı ve yenilikçi** olma

Hizmetler Kullanılan kanallar

- Kat edilen yolu anlayabilmek için, Internet kullanımının diğer geleneksel uygulamalara oranı iyi bir gösterge sayılmaktadır.

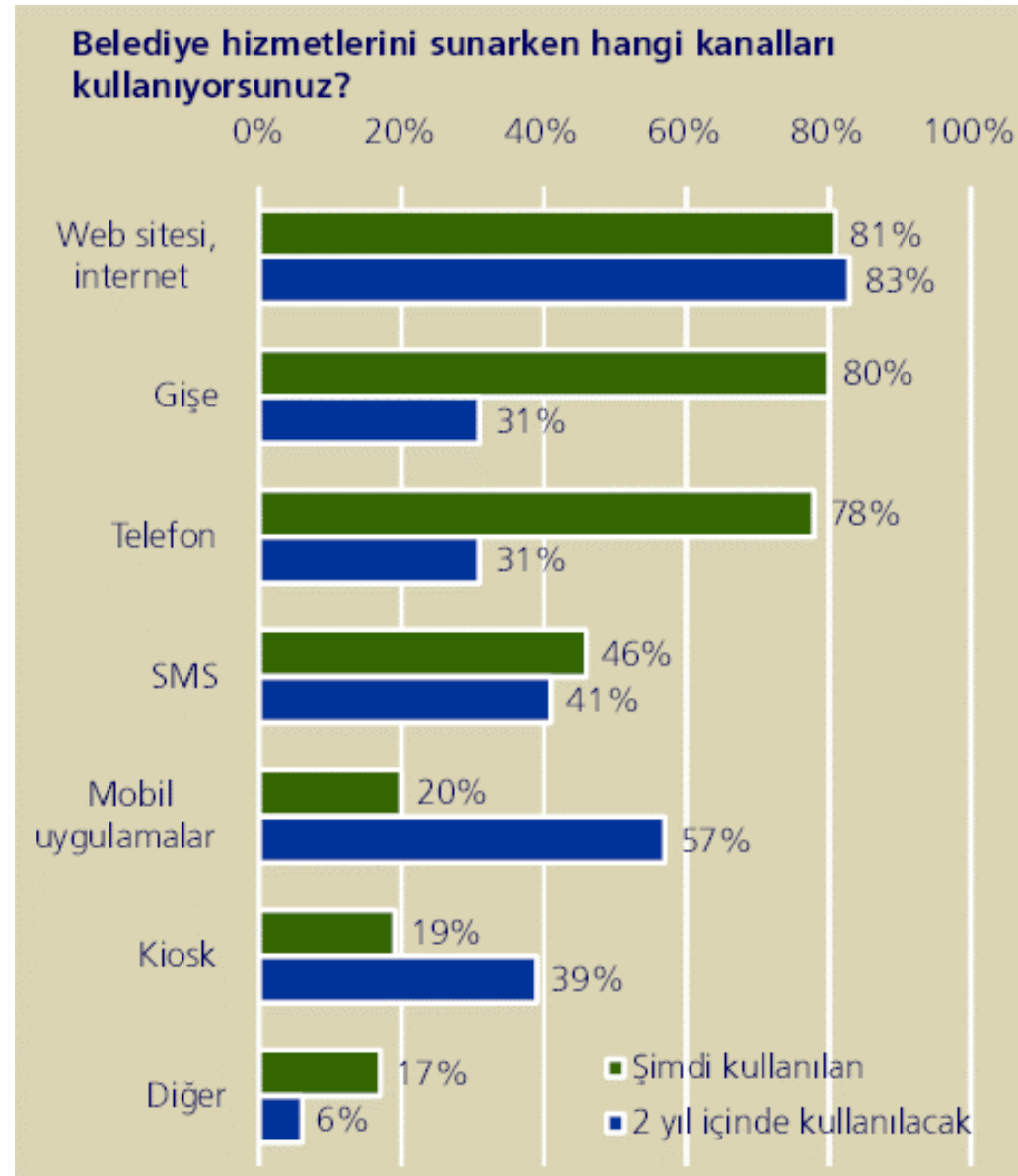


Hizmetler Kullanılan kanallar

• Önümüzdeki 2 yıl içerisinde ise:

- Web %83
- Gişe % 31(gerileme)
- Telefon %31(gerileme)

- Bunların yanında; Mobil uygulamaların %57 Kiosk % 39, SMS % 41'e ulaşacağı öngörülmektedir.



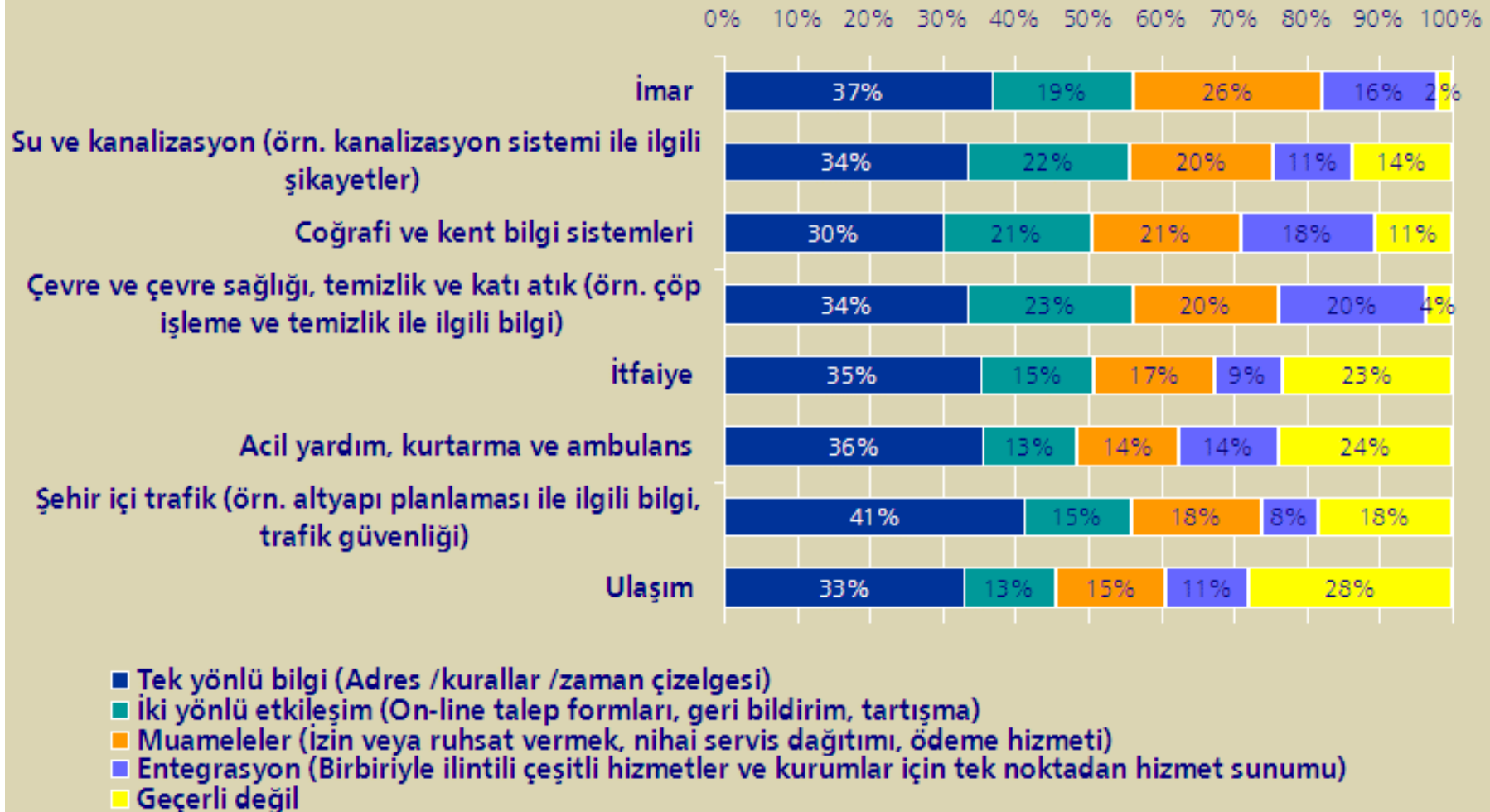
Hizmetler

Web sitelerinde ve hizmetlerde Etkileşim (İnteraktivite)

1. **Tek yönlü bilgi aktarımı** (adres, eğitim, kurallar, yönetmelikler, tarifeler, zaman çizelgesi gibi)
2. **İki yönlü etkileşim** (çevrim içi talep formları, bilgi isteme, geri bildirim, tartışma gibi)
3. **Muameleler** (izin ve ruhsat alma, çevrim içi ödeme yapmak, rezervasyon veya kayıt yapmak, konfirmasyon almak gibi)
4. **Entegre** (birbiriyle ilintili, çeşitli hizmetler ve sistemlerin devreye girdiği, tek noktadan hizmet sunumu)

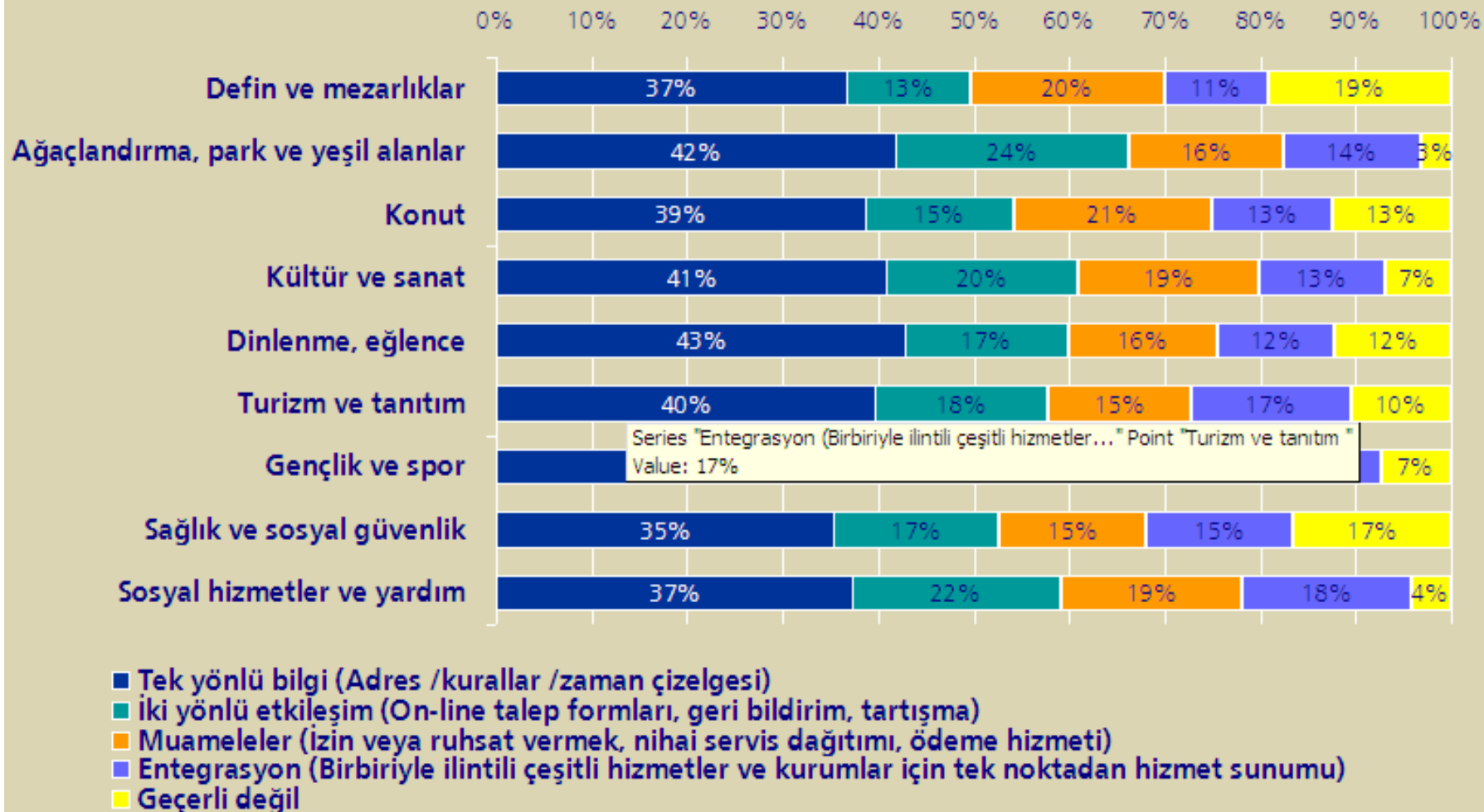
Web sitelerinde ve Hizmetlerde Etkileşim (İnteraktivite)

Belediyenizin vatandaşlara yönelik aşağıdaki alanlar ile ilgili sunduğu hizmetler ne derece interaktiftir(etkileşimlidir?)



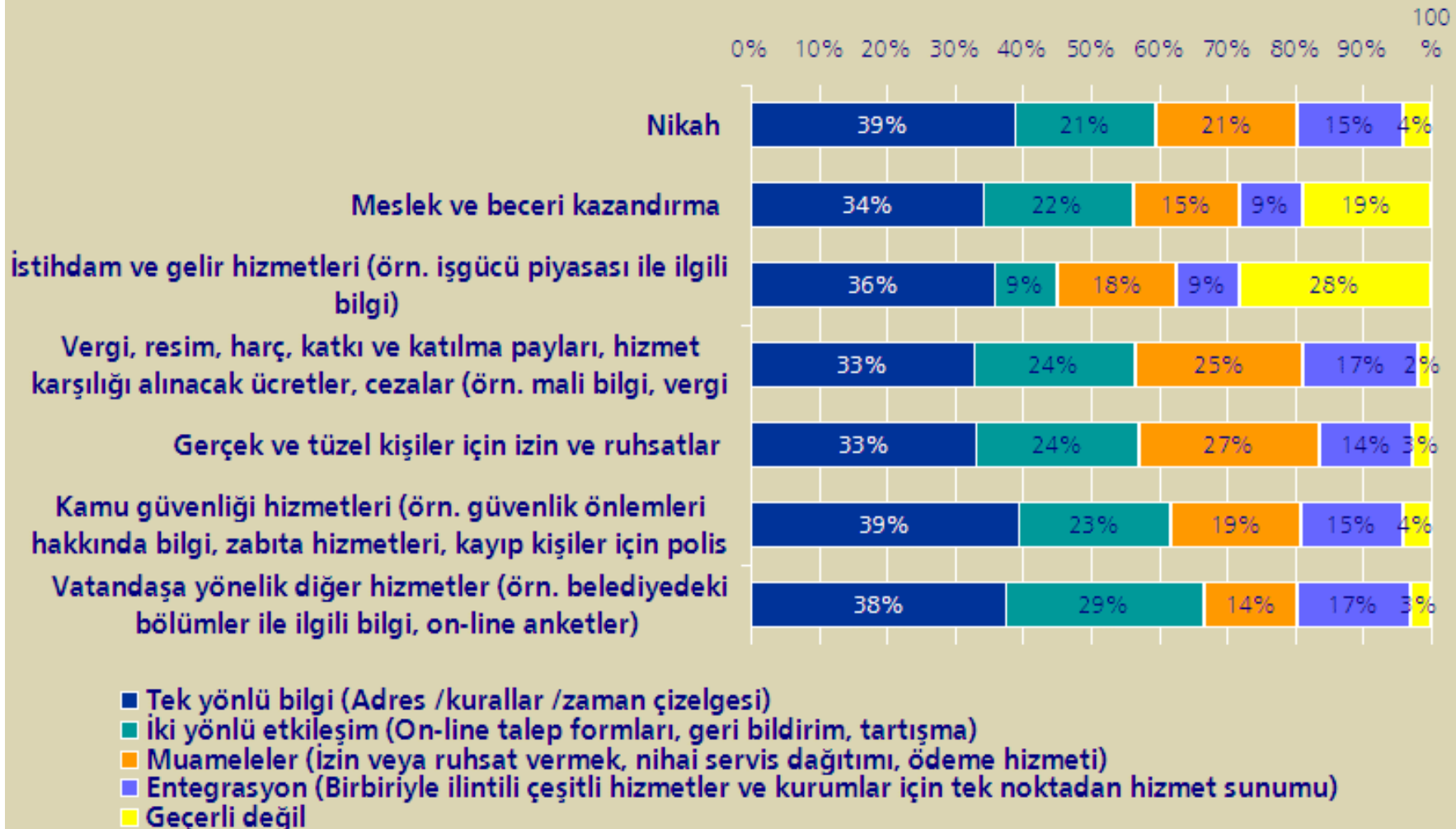
Websitelerinde ve Hizmetlerde Etkileşim (Interaktivite)

Belediyenizin vatandaşına yönelik aşağıdaki alanlar ile ilgili sunduğu hizmetler ne derece interaktiftir(etkileşimlidir?)



Websitelerinde ve Hizmetlerde Etkileşim (Interaktivite)

Belediyenizin vatandaşına yönelik aşağıdaki alanlar ile ilgili sunduğu hizmetler ne derece interaktiftir(etkileşimlidir?)



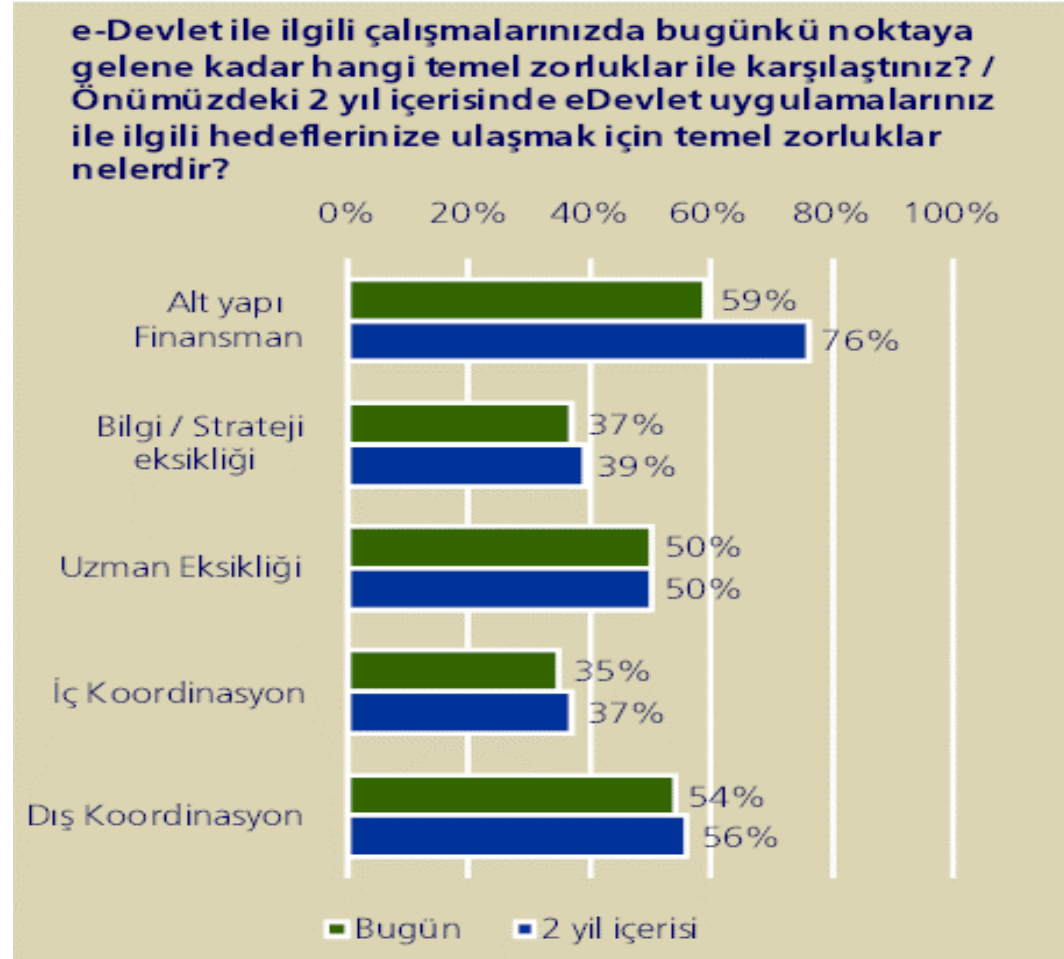
Web sitelerinde ve Hizmetlerde Etkileşim (Interaktivite)



İş Ortakları

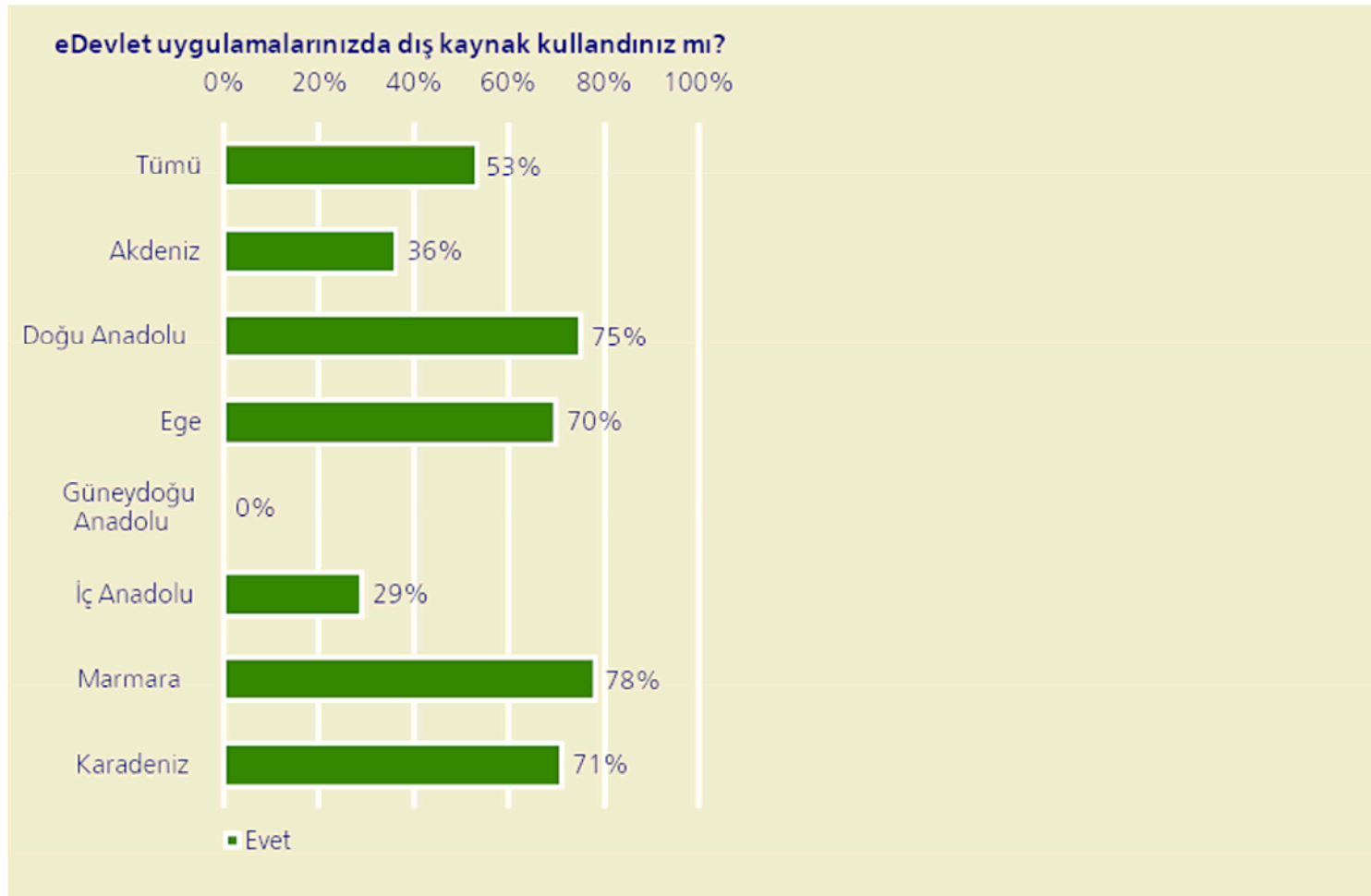


eDevlet Uygulamalarında Yaşanan Zorluklar



Dış Kaynak (outsourcing) Hizmet Kullanımı

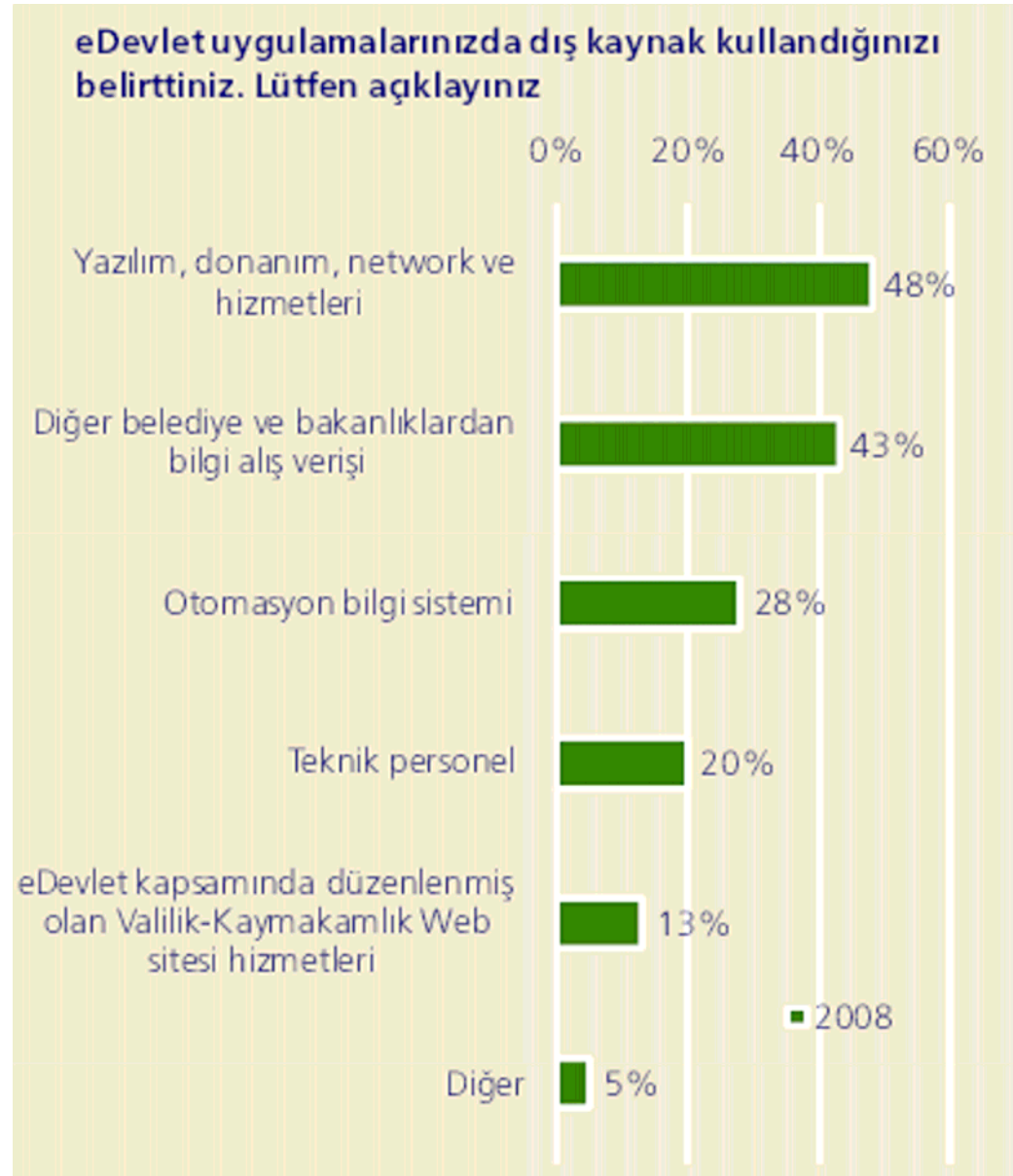
- Ankete katılan Belediyeler arasında **dış kaynak kullanımı (outsourcing)** oranının **%53** olduğu gözlemlenmiştir. Bölgesel bazda baktığımızda ise dış kaynak kullanımında Marmara Bölgesi ve Doğu Anadolu Bölgesi ilk sıralarda yer almaktadırlar.



Dış Kaynak (outsourcing) Hizmet Kullanımı

Belediyelerimize dış kaynak kullanımını hangi alanlarda gerçekleştirdiklerini sorduğumuzda

- **%48 ile ilk sırada Yazılım, donanım, network ile ilgili hizmetler aldıklarını görüyoruz.**



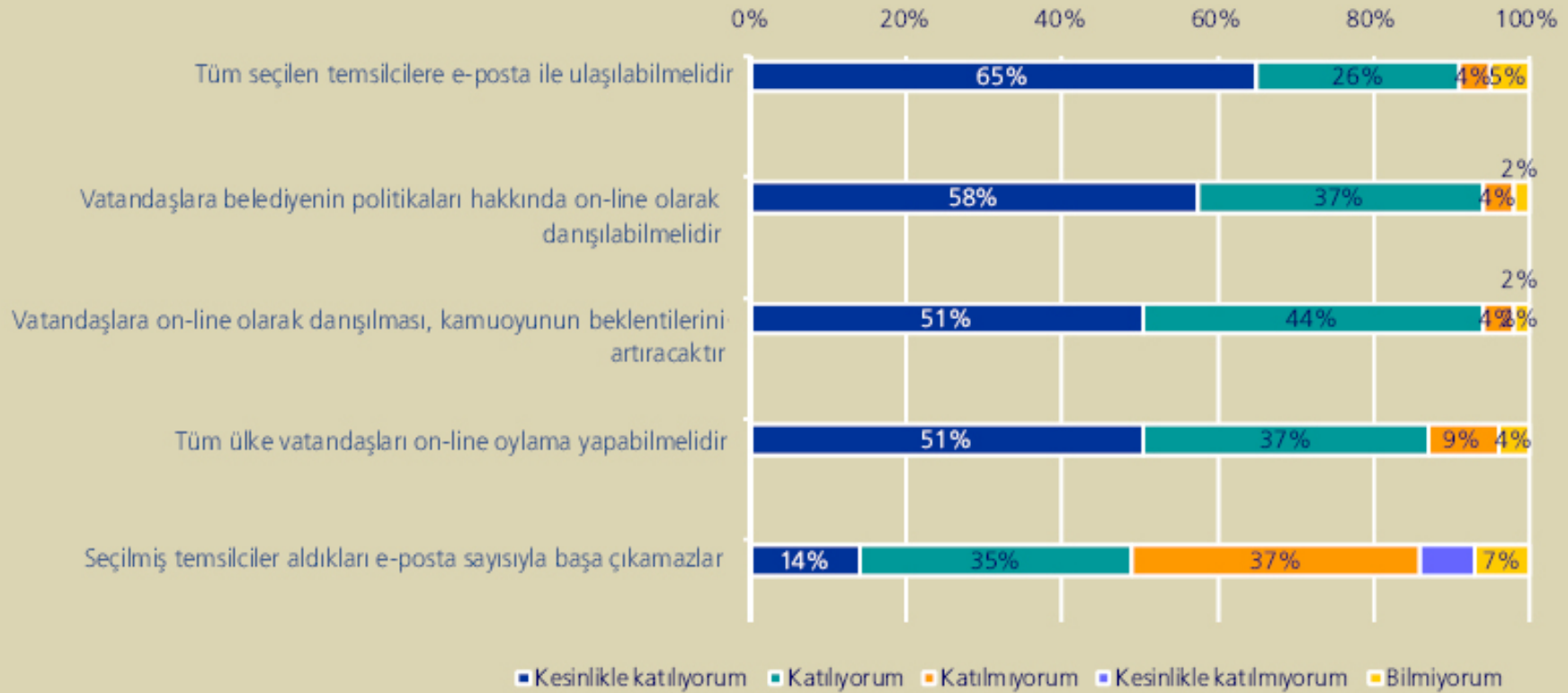
Demokrasi

Hedefler

- eDemokrasi bölümünde, yerel yönetimlerin **eDemokrasiye bakış açısı, sayısal bilgilendirme ve iletişim teknolojilerinin kamu idaresinde şeffaflığa ve katılımcılığa katkısı** gibi konular irdelenmiştir.

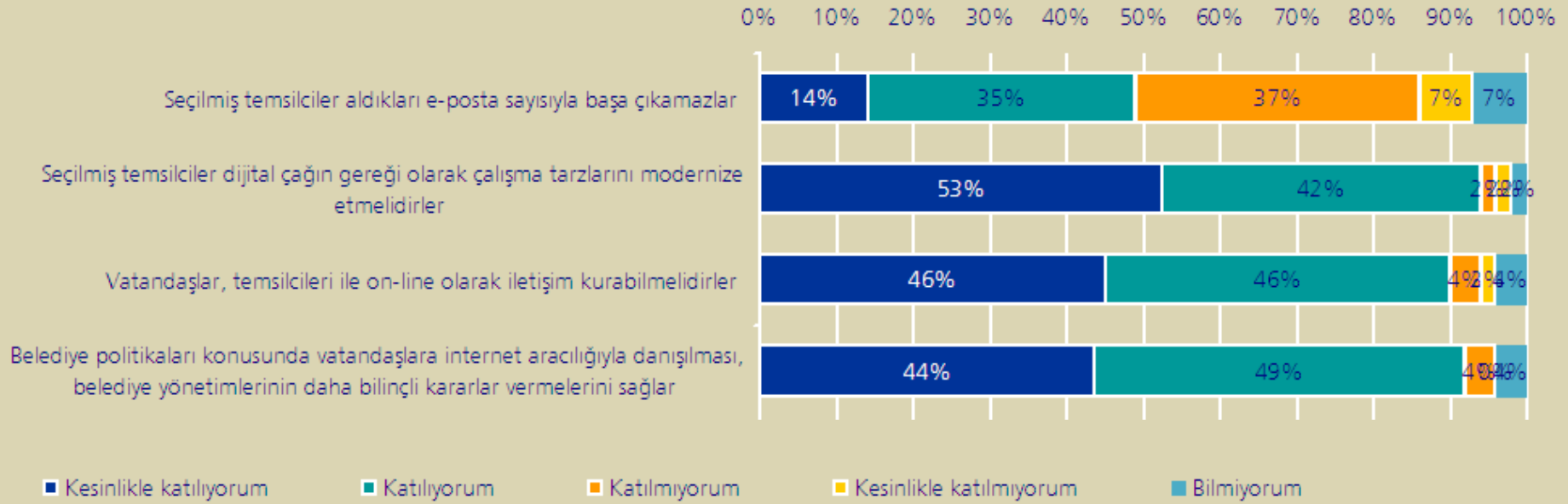
Demokrasi Bakış açısı

Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.



Demokrasi Bakış Açısı

Aşağıdaki görüşlere hangi ölçüde katılıp/katılmadığınızı lütfen belirtiniz.

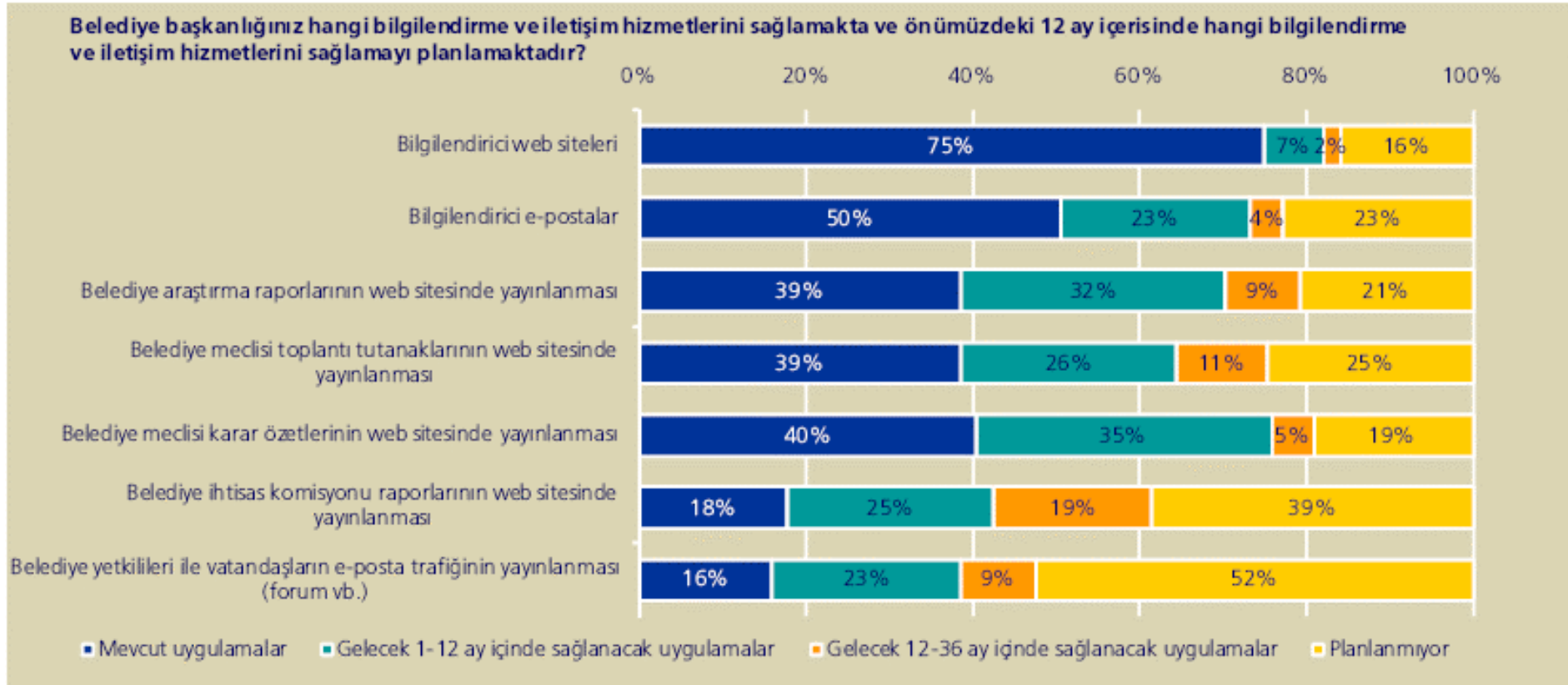


Demokrasi Bakış Açısı



Demokrasi

Mevcut ve Planlanan Aktiviteler



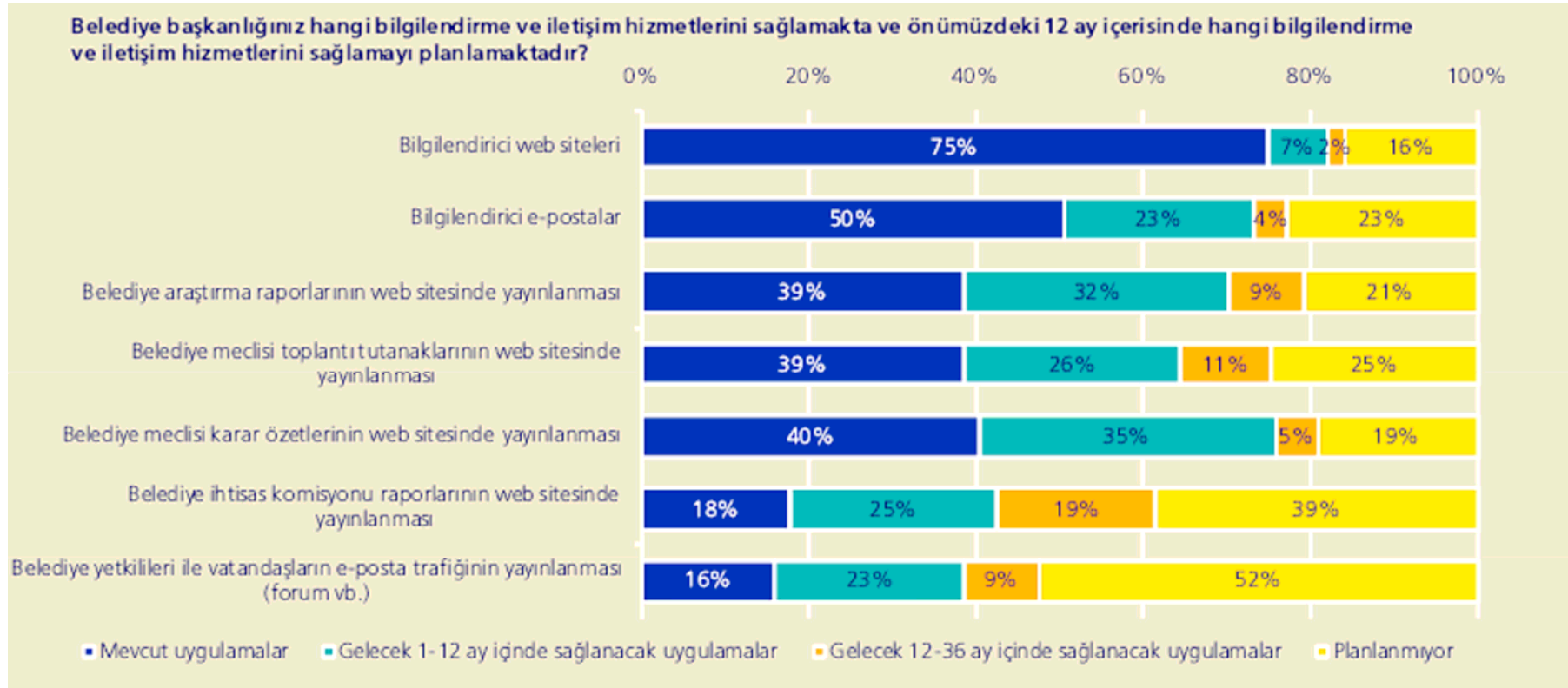
Demokrasi Mevcut ve Planlanan Aktiviteler

Web Siteleri

- %75**'den biraz fazlasının (geçen yıl %50) bilgilendirici **web sitesi olduğu,**
- yaklaşık **%27**'sinin önümüzdeki **12 ay,**
- yaklaşık **%12**'sinin de **1 ile 3 yıl içerisinde** web sitelerini **tamamlamayı hedefledikleri,**
- %16**'sının ise herhangi bir **planlama yapmadığı** görülmüştür.
- Not: **Avrupa 2005** anketinde bilgilendirici web sitesine sahip olanların oranı **%100**'e yakındır

Demokrasi

Mevcut ve Planlanan Aktiviteler



Demokrasi Mevcut ve Planlanan Aktiviteler

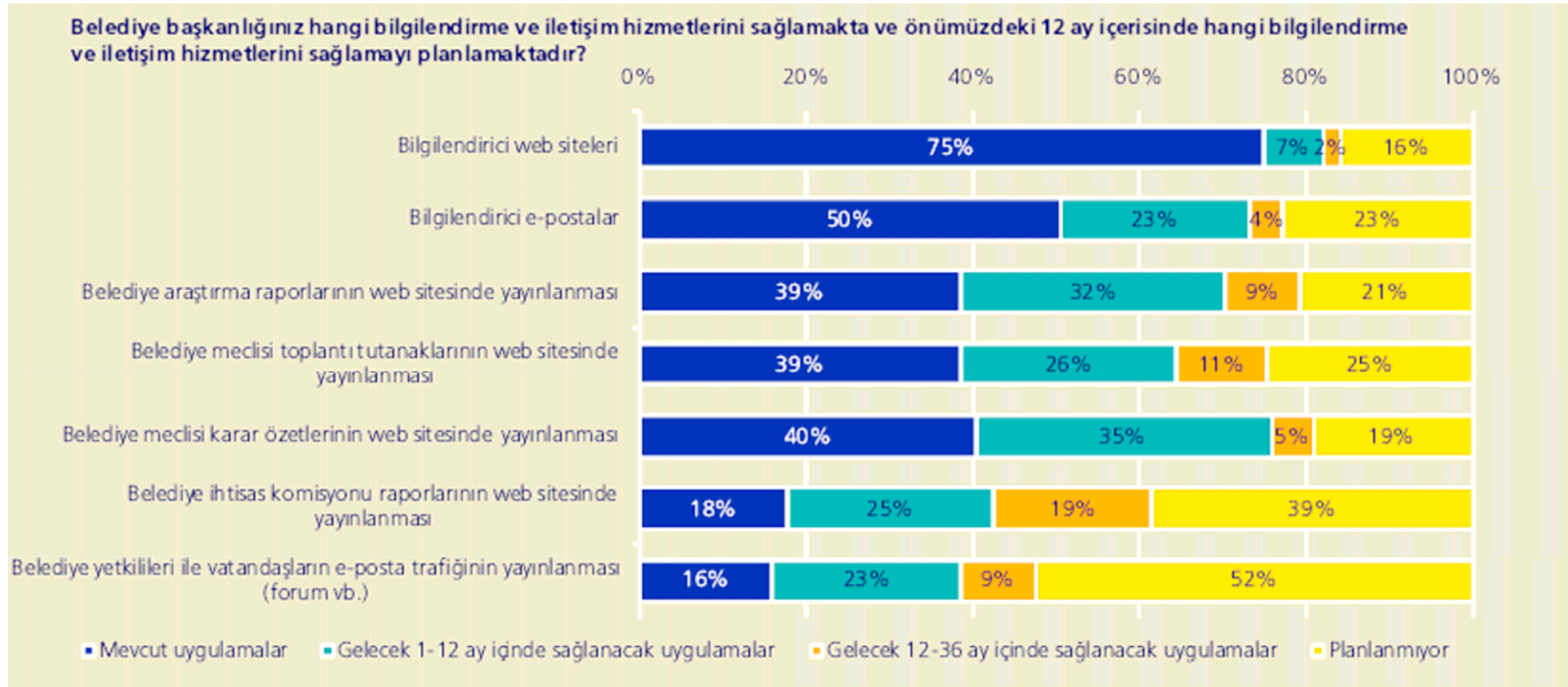
- Belediyelerden sadece **%50**'sının (geçen yıl%40) **bilgilendirme e-posta uygulamaları** olduğu,
- **%23**'ünün önümüzdeki **12 ay**,
- **%14**'ünün **1 ile 3 yıl içinde** bu uygulamayı **tamamlamayı** hedefledikleri,
- **%23**'ünün ise herhangi bir **planlama yapmadığı** görülmüştür.

Not: **Avrupa 2005** anketinde bilgilendirici e-posta uygulaması oran **%66**'dır.

Demokrasi

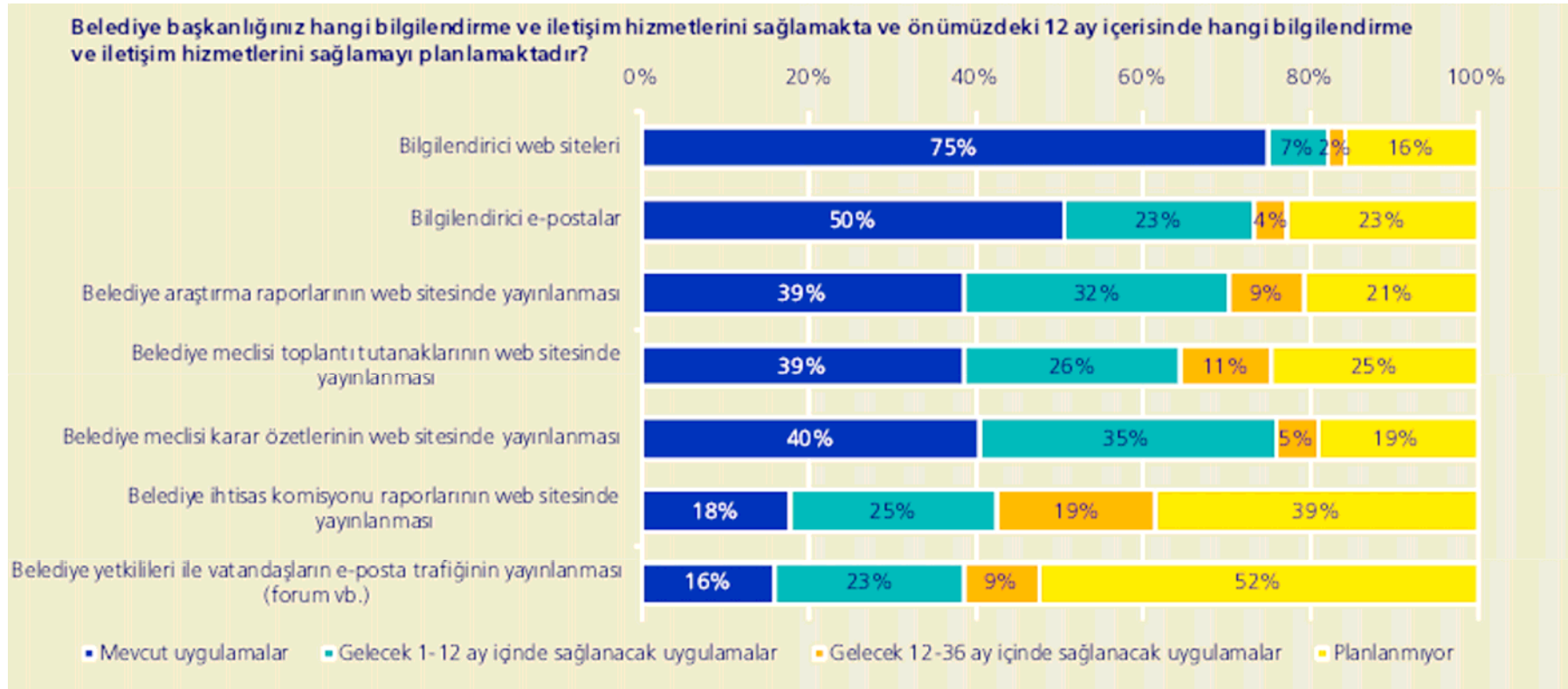
Mevcut ve Planlanan Aktiviteler

- Ankete katılan belediyelerin **şeffaflık açısından, web sitelerini Avrupalı muadilleri kadar etkin** kullandıkları gözlemlenmiştir.



Demokrasi

Mevcut ve Planlanan Aktiviteler



Not: Avrupa 2005 anket bulgularına göre belediye araştırma raporlarının, Belediye Meclisi karar özetlerinin, Belediye İhtisas Komisyonu raporlarının ve belediye yetkilileri ile vatandaşların e-posta trafiğinin (forum vb.) web sitesinde yayınlanma oranları **%25**'tir.

Demokrasi Katılımcılığı artırıcı, Anket, Oylama, Tartışma

- %48 oranında online anket**

Not: Avrupa 2004 anketi bulgusu %30'dur.

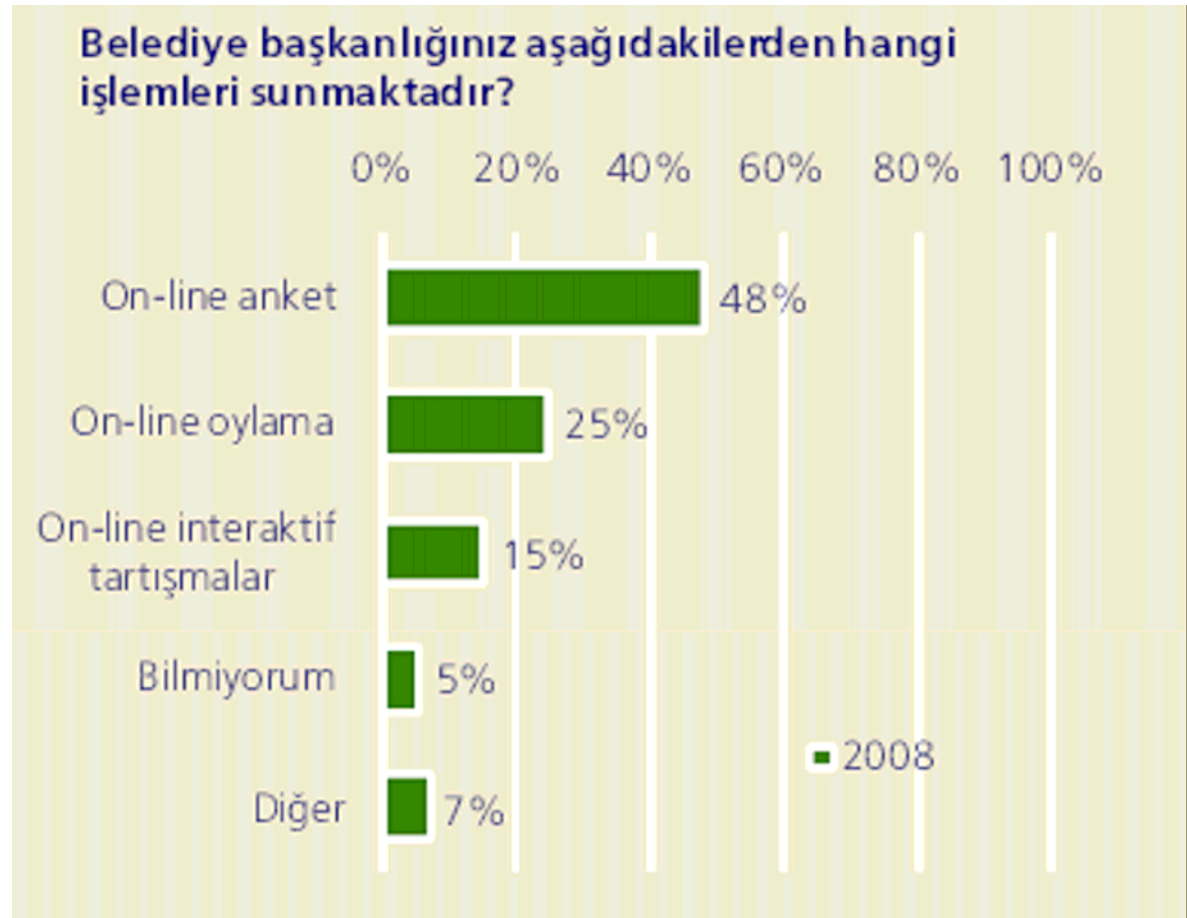
- %25 oranında online oylama**

Not: Avrupa 2004 anketi bulgusu %30'dur.

- %15 oranında da interaktif tartışma platform**

•Not: Avrupa 2004 anketi bulgusu %48'dir.

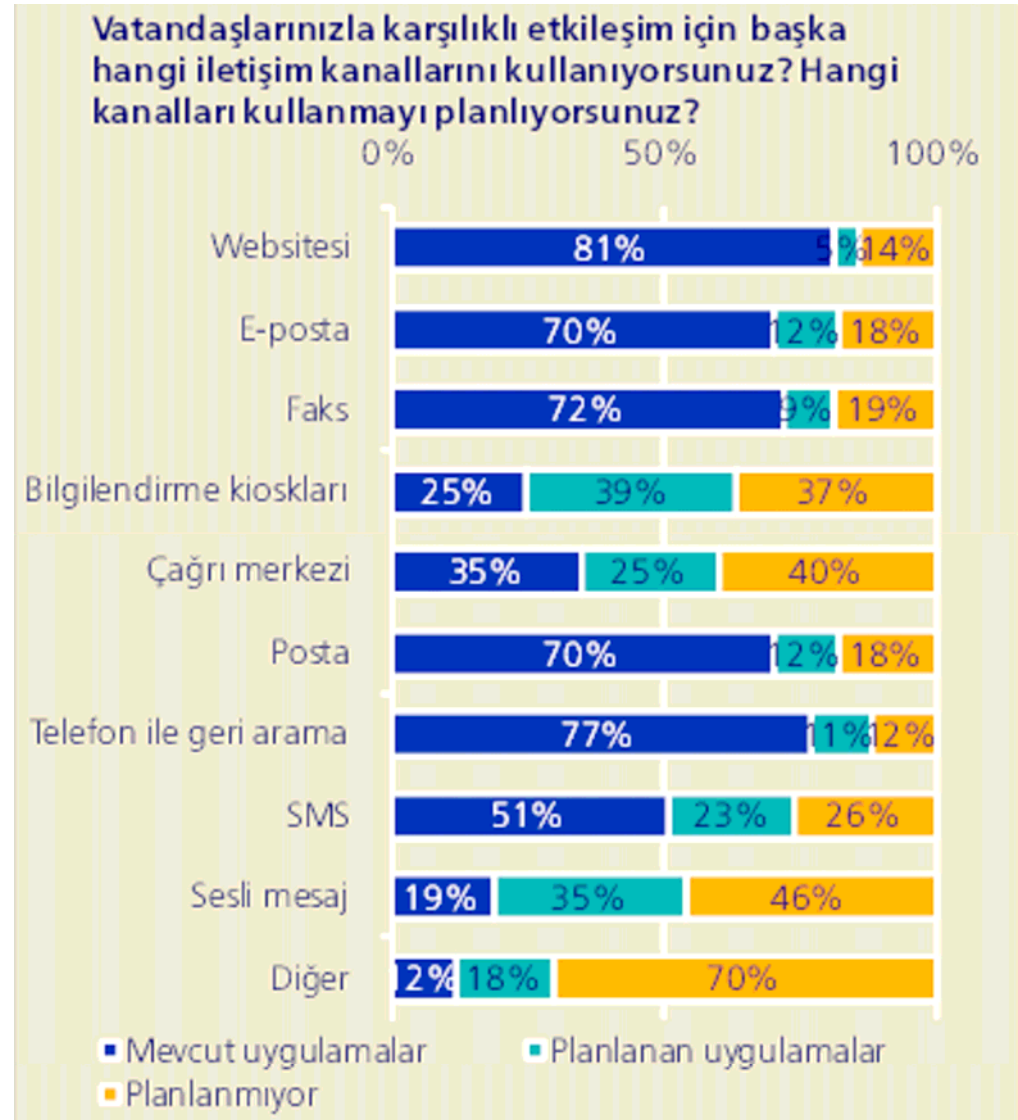
olduğu gözlemlenmiştir.



İletişim Mevcut ve planlanan

- **Faks %72 ve Posta %71** oranıyla geçen yıl ilk sırada iken, bu yılki cevaplarda Websitesi'nin **%81** ile liderliğe oturduğu görülmüştür.
- **Telefon ile geri arama ve Faks 2. ve 3.sırada** yerlerini alırken,
- **e-posta %70** ile 4.sıradadır.

Planlanan aktiviteler/ projelerin hayata geçmesi ile sıralamanın; Web/ Telefon/e-posta/Posta ve Faks olarak şekilleneceği görülmüştür.



İletişim

Kullanıcı memnuniyet

- Belediyelere eDemokrasi uygulamalarının performansını değerlendirmek üzere **kullanıcı memnuniyet araştırması** yapıp yapmadıkları sorulduğunda ise **sadece %10'u** böyle bir çalışma yaptıklarını dile getirmişlerdir.



Eğitim Hedef

- Bilgi toplumu olma yolunda **vatandaşların eğitilmeleri ve bilinçlenmeleri en can alıcı** unsuru teşkil etmektedir.
- **Hedef kitle** kadın-erkek her yaştaki **vatandaşlardır**.
- Bilgi toplumu olma yolunda **eğitimin odaklandığı hususlar** temelde **bilgisayar ve Internet** kullanımıdır.

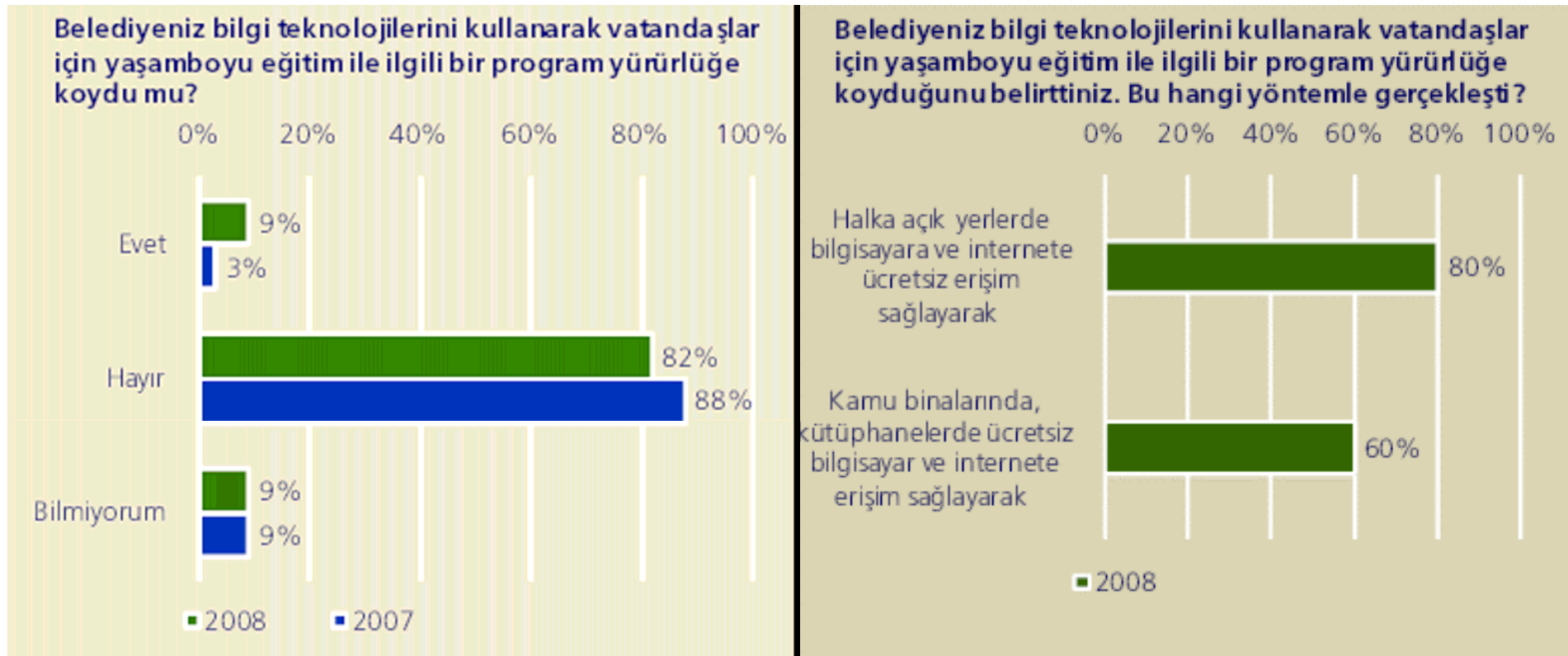
Eğitim

- Ankete katılan belediyelerden yalnızca **%19'u** vatandaşlarına bilgi teknolojilerini kullanarak **eğitim fırsatı sunabildiklerini** dile getirirken, bunun eksikliğini hisseden belediyelerin **%63'ü eğitimin önümüzdeki 2 yıl içerisindeki eDevlet uygulamalarının 2'nci önemli hedefi** olacağını belirtmiştir.



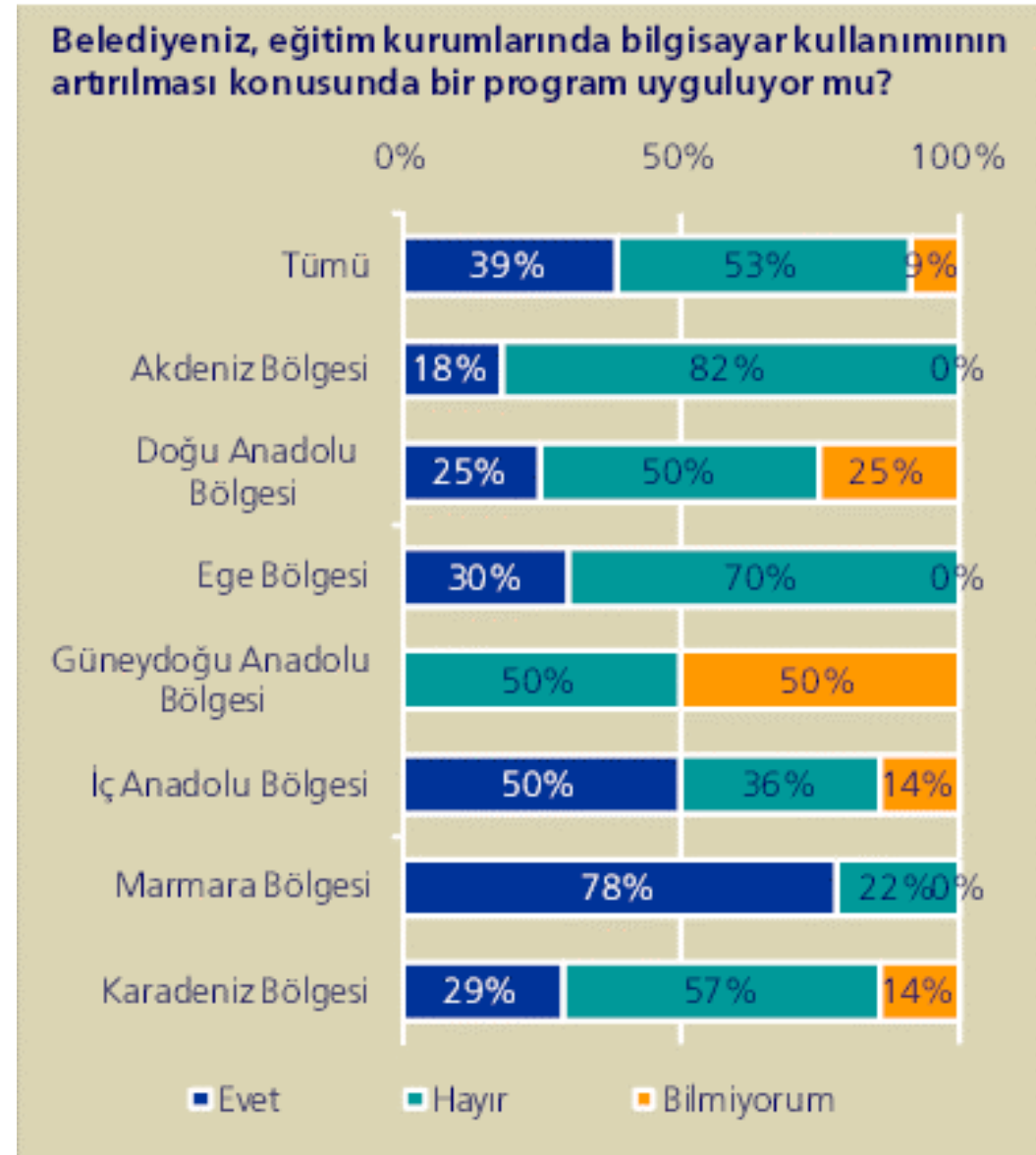
Eğitim

- Ankete katılan belediyelerin **yalnızca %9'ü** (geçen yıl %3) bilgi teknolojileri aracılığıyla **yaşam boyu eğitim ile ilgili bir program yürürlüğe koyduğunu belirtmiştir**. Bu belediyelerin **%80'si** halka açık yerlerde **bilgisayara ve internete ücretsiz erişim** sağlarken, **%60'i** ise **kamu binalarında ve kütüphanelerde ücretsiz bilgisayar ve İnternet erişim imkanı** sunmuşlardır.



Eğitim Eğitim İnsiyatifleri

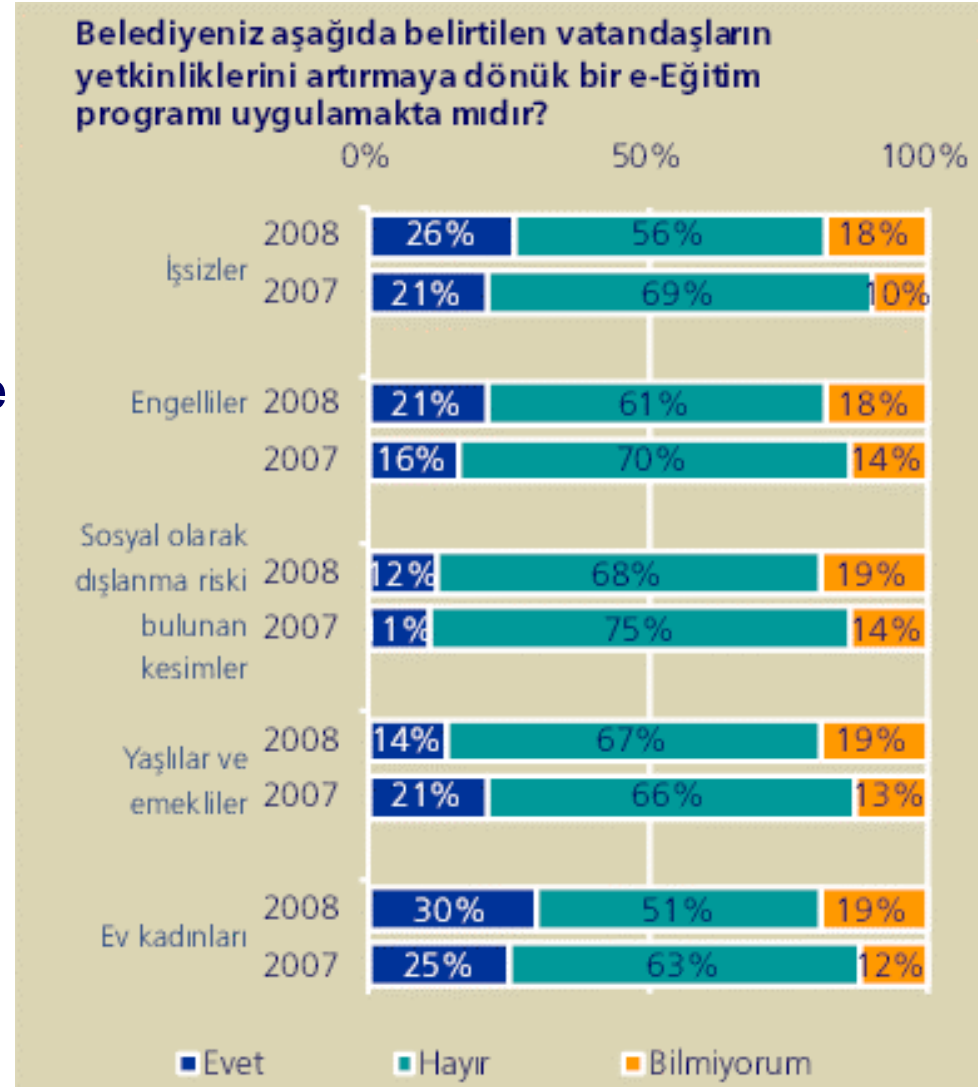
- Ankete katılan belediyelerin **%39'u** (geçen yıl **%26**) eğitim kurumlarında **bilgisayar kullanımının artırılması** konusunda bir program uyguladıklarını belirtmişlerdir. **Marmara Bölgesi** ve **İç Anadolu Bölgesi** bu konuda önde görünmektedir.



Eğitim

Eğitim Politikaları ve Öncelikler

- Ankete katılan belediyelerin **%30'u** ev kadınlarına, **%26'si** işsizlere, yine **%21'i** engellilere yönelik eEğitim programı uygulamaktadır. Sosyal olarak dışlanma riski bulunan kesimlere (örneğin, mahkumlar ve eski hükümlüler) yönelik eEğitim programına az rastlanmaktadır (**%12**).



Eğitim

- Belediyelerin işsiz vatandaşların yetkinliklerini artırmaya yönelik uyguladıkları eğitim programları arasında %57 oranında “bilgi teknolojilerini tanıma ve kullanımı” ve %50 oranında “mevcut hizmetler ve yaratılan imkanlar hakkında bilgilendirme” yer almaktadır.



Bilgi Güvenliği Hedefler

- Vatandaşların **bilgilerinin gizliliği ve korunması büyük önem taşımaktadır.**
- Bilgi güvenliği hangi alanlarda sağlandığı, hangi metodların kullanıldığı ve uygulamaların derecesi irdelenmeye çalışılmıştır.
- Ayrıca bilgilerin yedeklenmesi, korunması ve herhangi bir saldırıda kurtarma planları da sorulmuştur.

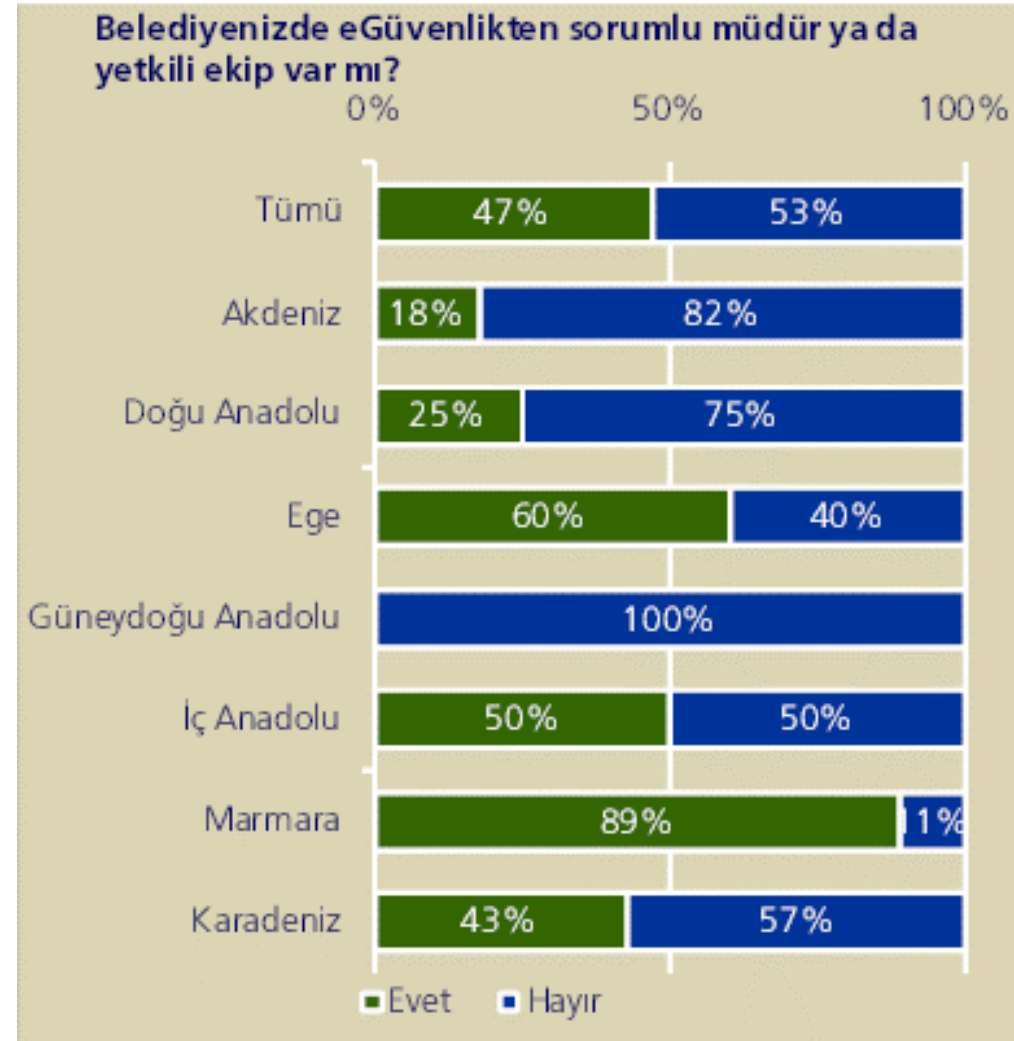
Bilgi Güvenliği Politikanın mevcudiyeti



Bilgi Güvenliği

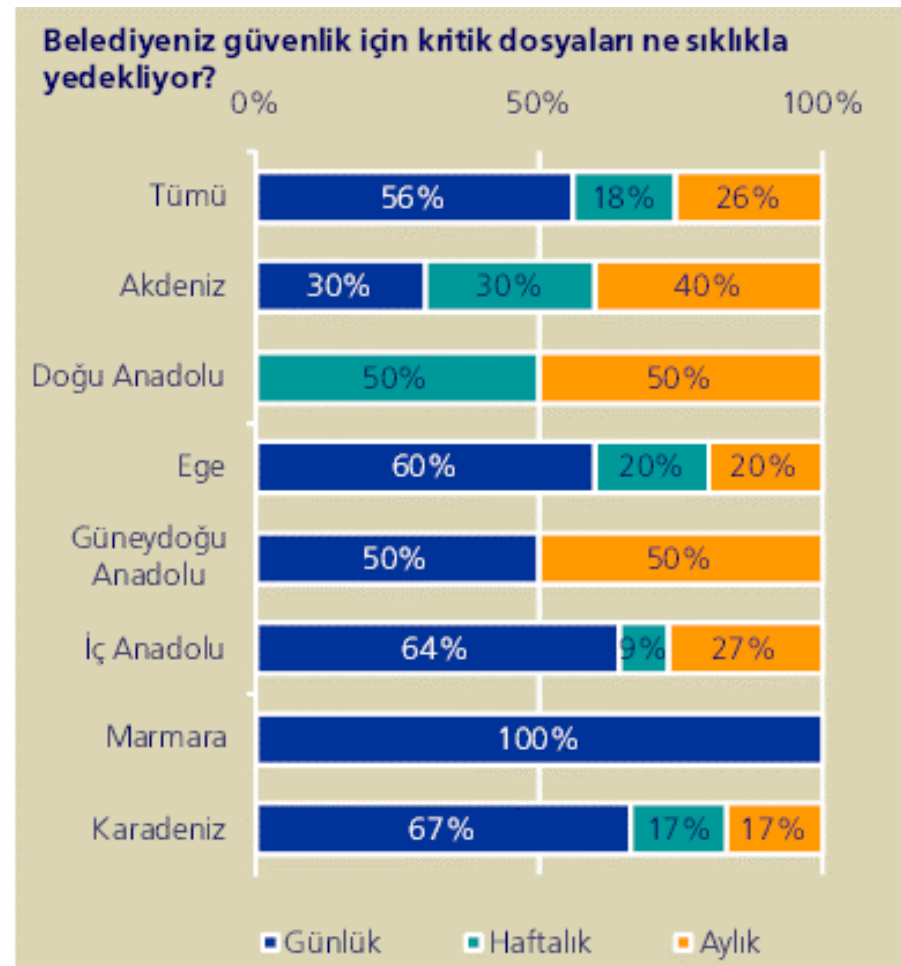
Güvenlikten sorumlu kişi ve kişilerin varlığı

- Bilgi güvenliği



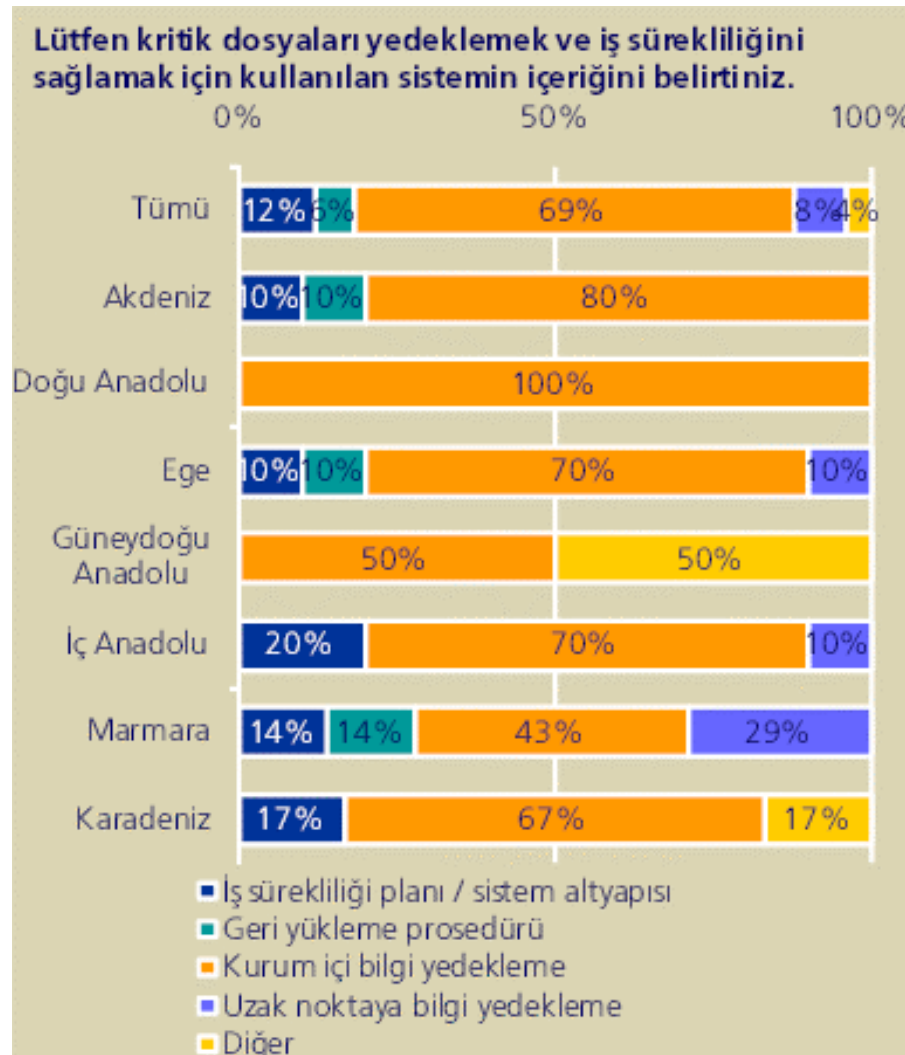
Bilgi Güvenliği

Katılımcılar **%91** oranında kritik dosyaları yedeklediklerini belirtmekte ve **%56**'nın günlük, **%18**'unun haftalık ve **%26**'ının ise aylık yedekleme yapmayı tercih ettiklerini anlamaktayız.



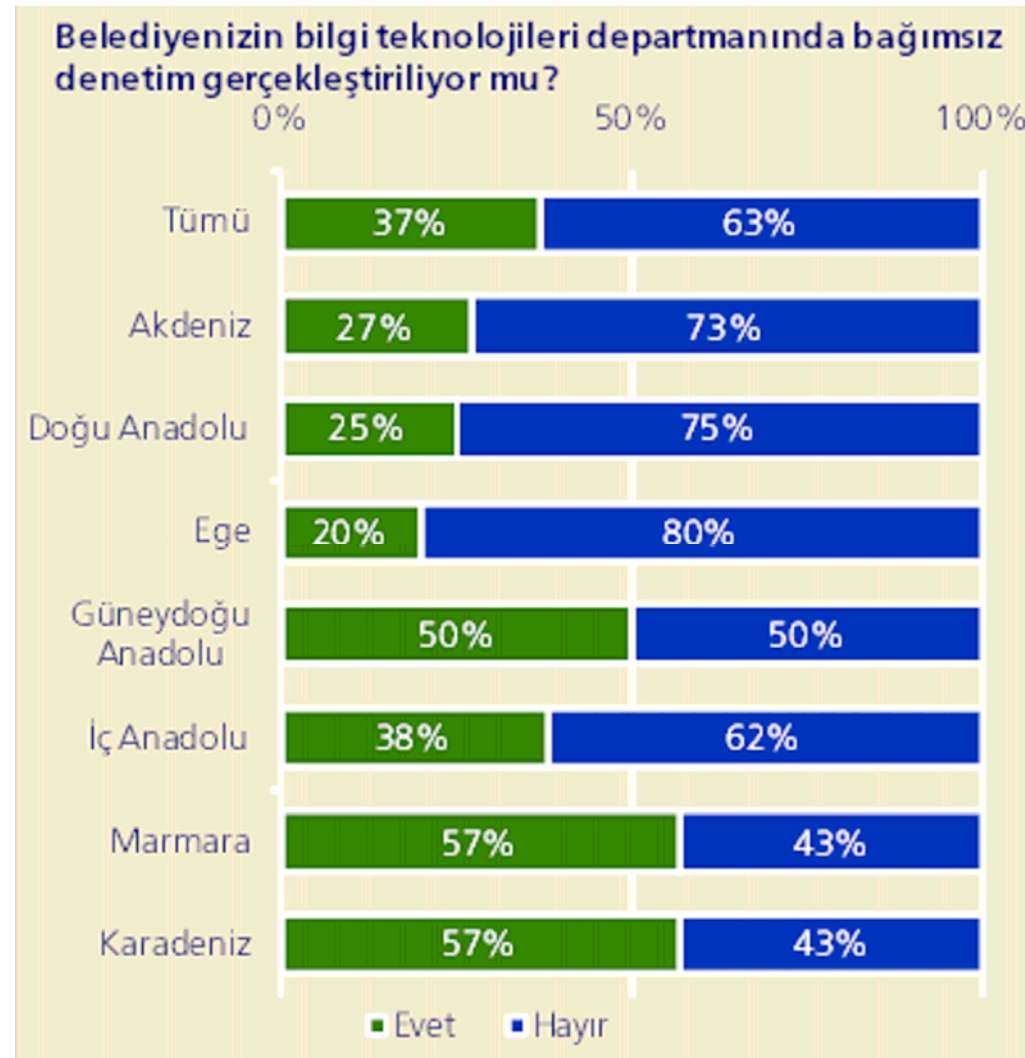
Bilgi Güvenliği

Kritik dosyaları yedeklemek ve iş sürekliliği sağlamak için en çok kurum içi (%69) bilgi yedekleme sistemi kullanıldığı gözlemlenmiştir.



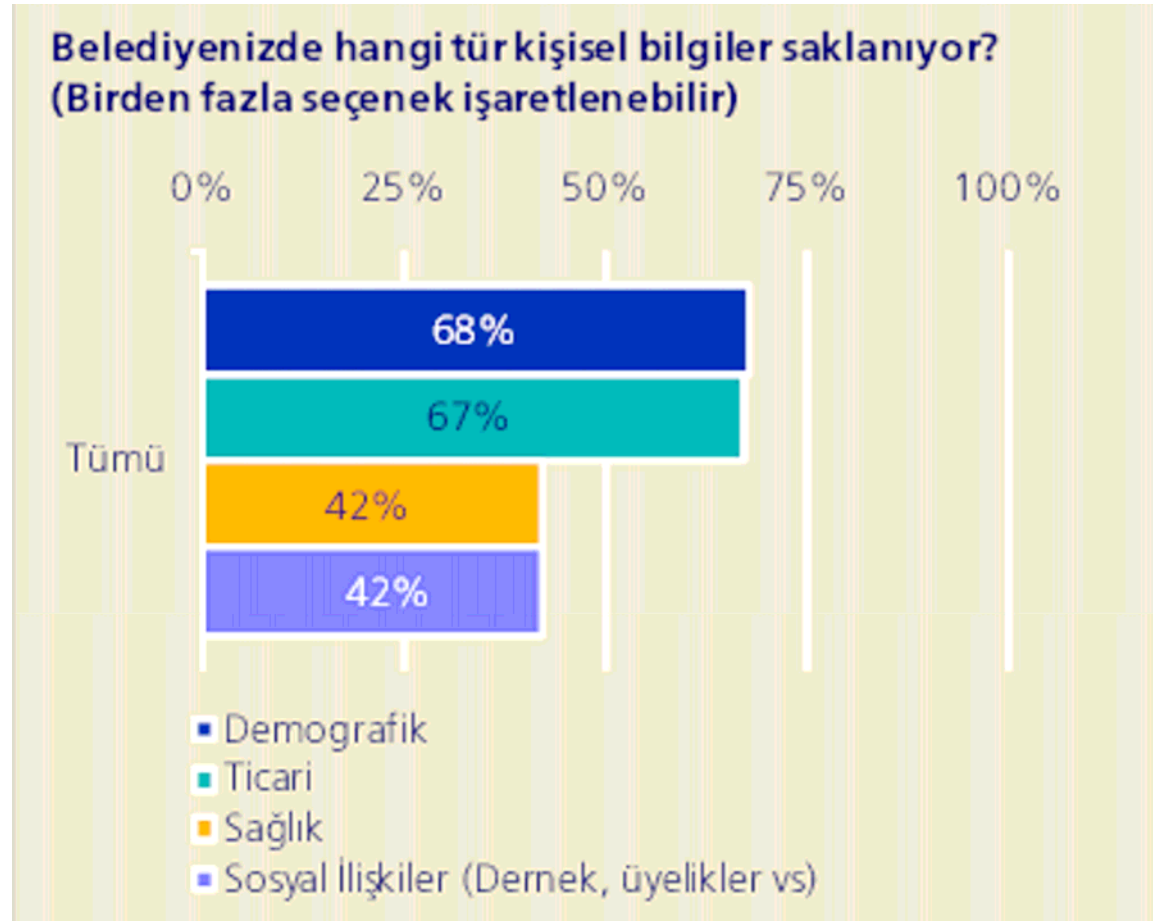
Bilgi Güvenliği

Ankete katılan belediyelerin **%37'si** Bilgi Teknolojileri Departmanı'ndan bağımsız denetim gerçekleştirdiğini belirtmektedirler.



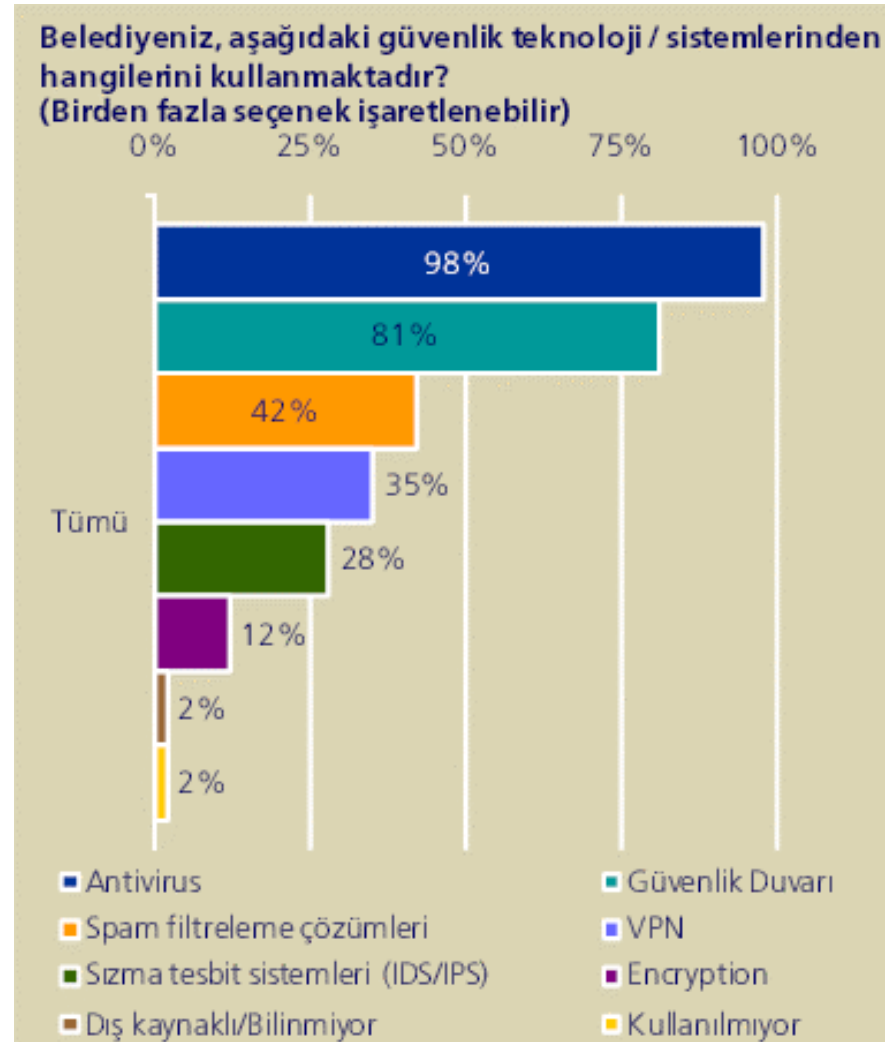
Bilgi Güvenliği

Belediyelerin sistemlerinde hangi tür kişisel bulguların sakladıkları soruldu; **%68** Demografik, **%67** Ticari, **%42** Sağlık, **% 42** Sosyal İlişkiler olarak cevaplamışlardır.



Bilgi Güvenliği

Ankette katılan belediyeler hangi güvenlik teknoloji/ sistemleri kullandıklarını sorduğumuzda, aşağıdaki dağılımı belirtmişlerdir.



Öneriler



Öneriler



Öneriler



Teşekkür ederiz...



Deloitte.

Deloitte.

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu

©2007 Deloitte Turkey. All rights reserved.