

ULUSAL YARGI AĞI PROJESİ (UYAP)

SİSTEM DEĞERLENDİRMESİ

Fatih GÜRSUL* ve Betül BAYRAKDAR**

Özet

Zaman kavramının günümüzde son derece önemli olması insanların, günlük işlemlerine fazla vakit ayırmak istememelerine sebep olmaktadır. Bu sebeple gerek devlet, gerekse özel sektör, teknolojinin sunduğu avantajlardan faydalanmaya yönelmektedir. Ülkemizde rekabet sebebiyle özel sektörde, teknolojik gelişimlere gereken önem gösterilmektedir. Fakat Devlet uygulamalarında ise özel sektör kadar olmasa da kademeli olarak birçok bakanlıkta modern bilişim sistemleri kullanılmaya başlanmıştır. Devletin, ülkenin tamamına ve bütün birimlerine yaymayı planladığı bu sistemler, e-devlet projeleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışma, ülkemizdeki e-devlet projelerinden biri olan, Adalet Bakanlığı'nın kullandığı UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)'in güçlü ve zayıf yönlerini belirleyip, nasıl daha etkin ve yaygın kullanılabilceğini amaçlamıştır. Uygulama örneklem grubunu, Tokat Cumhuriyet Başsavcılığı'nda UYAP yazılımını kullanan, adliye'den 13, cezaevi'nden 20 ve cumhuriyet başsavcılığı'ndan 25 personel olmak üzere toplam 58 çalışan oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda bilişim sistemlerinin güncel tutulması, personele gerekli eğitimlerin belirli aralıklarla verilmesi, teknik eksikliklerin giderilmesi, güvenliğin üst düzeyde tutulması, kullanıcıların bilinçlendirilmesi ve sistemi kullanmaya teşvik edilmesi bulgularına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: UYAP, e-Devlet, İnternet Tabanlı Uygulama

Abstract

Since the concept of time is extremely important today, people do not want to spend a lot of time to perform their daily routines. Therefore, both government and the private sector tend to derive benefit from current technology. In our country, because of the competition in the private sector, the companies give enough attention to technology. But many ministries start to use modern information systems in governmental applications by stages. Government plans to use this modern information system in governmental unit in the form of e-government projects.

This study aims to determine the strengths and weaknesses of UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi-National Legislation Network Project), which is an e-government project used by the Ministry of Justice, and how it could be used more effectively and widespreadly. The application sampling group of this study consists of 58 employees using the software UYAP in Tokat Chief Public Prosecutor's Office; 13 of whom are from the judiciary, 20 from the prison staff and 25 from the Chief Public Prosecutor's Office. Research results show that information systems should be up-to-date, employees

should be given necessary training periodically, technical deficiencies should be resolved, a high-level of security should be ensured, the awareness of users should be increased and users should be encouraged to utilize the system.

Keywords: National Legislation Network Project, UYAP, e-government, internet based application

1. Giriş

Son yıllarda devlet ve özel sektörde belge akışının geçmiş yıllara göre önemli bir artış göstermesi, belgelerin depolanmasının ve ihtiyaç anında kullanılabilirliğinin karmaşık bir hal almasına sebep olmuştur. Bilişim teknolojilerinin hayatımızın her alanında karşımıza çıktığı ve özel sektörün teknolojik yeniliklere gereken önemi verip uyguladığı bu dönemde devlet hizmetlerinin de elektronik ortamda gerçekleştirilmesi bir ihtiyaç haline gelmiştir. Bunun sonucunda bilgi teknolojilerinin vazgeçilmez bir alanı olan interneti de etkin bir şekilde kullanarak e-devlet projeleri geliştirilmeye başlanmıştır. Ülkemizde kamu kurumlarının bilişim sistemlerini kapsayan e-devlet kavramı;

- Devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır. Kavramın İngilizce (e-government) kullanımındaki karşılığı elektronik hükümet ve yönetim olarak kullanılmaktadır (Özcivelek, 2003, s.1)¹.
- Devletle ilgili faaliyetlerin (değişik kurumlarda bilgi edinme, dilekçe işlemleri, başvuru, kayıt, iş takibi, ... vb) elektronik ortamlara taşınmasını ve e-demokrasi demokratik faaliyetlerin (seçim, referandum, tartışma grupları, ... vb) teknoloji ile buluşması ve bu faaliyetlerin elektronik ortamlarda gerçekleştirilmesini kapsar (Çetinkaya, Çetinkaya, 2006, s.1)².

E-devlet modeli, vatandaşlara daha kaliteli, hızlı, ekonomik ve daha iyi hizmet sunmak üzere düşünülen kamusal hizmet sunumunda devleti katlanmak zorunda kaldığı ek maliyetlerden kurtaran, daha az maliyetle daha çok iş yapabilir hale getiren bir devlet modelini tanımlamaktadır (Demirel,2006, s.29)³. E-devlet modelinin öncelikli amaçlarından biri, devletin bütün paydaşlarının kurumsal bilgilere hızlı ve doğru biçimde ulaşmasını sağlamaktır (Odabaş, 2008, s.6)⁴. E-devlet'le

¹ Özcivelek, R. (2003), Dünyada ve Türkiye'de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama, *ICT Telecom EURASIA'2003, 17 Nisan 2003, Tübitak Bitlen, s.1.*

² Çetinkaya, D., Çetinkaya, O. (2006), E-Seçim Uygulamaları için Gereksinimler ve Tasarım İlkeleri, *XI. "Türkiye'de İnternet" Konferansı, Ankara, s.1.*

³ Demirel, D. (2006), E-Devlet ve Dünya Örnekleri, *SAYIŞTAY Dergisi, SAYI: 61, s.29.*

⁴ Odabaş, H. (2008). Elektronik belge düzenleme yaklaşımları ve Türkiye'de e-devlet uygulamalarında elektronik belge yönetimi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12 (2), 121-142, s.6.*

gerçekleştirilmesi planlanan hedefler ve sonucunda beklenen faydalar şöyle sıralanabilir (Odabaş, 2004, s.8)⁵:

- Hizmete ulaşımın kolaylaştırılması,
- Eşit yararlanma,
- Rüşvetin ortadan kaldırılması,
- Bireysel katılımın artırılması,
- Yönetimi sağlayabilmesi,
- Kurumların düzenli, hızlı, kesintisiz çalışması,
- İhtiyaçlara hemen cevap verebilen bürokrasiden, kırtasiyeden uzak kamu yönetimi,
- Hizmet kalitesinin iyileştirilerek hata oranının minimum düzeyde kalması,
- Personel nitelik ve niceliğinin maksimize edilmesi,
- Maliyetlerin düşürülmesi,
- Her talep edenin ulaşabilmesi,
- Şeffaflığın sağlanabilmesidir.

BİT (Bilgi ve İletişim Teknolojileri) alanında dünyadaki gelişmelere paralel olarak Türkiye’de 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi (eDTr) başlatılmıştır. Söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesiyle ilgili olarak Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı görevlendirilmiştir (Karakurt Tosun, 2008, s.1)⁶. e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında, Adalet Bakanlığı da “e-devlet” sisteminin bir parçası olan *e-Adalet* sistemini *Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)* ile gerçekleştirmektedir. Bu proje, yargı güvenilirliğinin, doğruluğunun, bilgi paylaşımının, verimliliğinin, adalete ve etik değerlere uygunluğun en üst düzeyde sağlanmasını, kâğıtsız ofis ortamında işleyişin hızlandırılmasını, böylece, adaletin en doğru ve hızlı biçimde yerine getirilmesinin yanı sıra yurttaşın doğru ve güvenilir biçimde bilgilendirilmesiyle saydamlığın sağlanmasını da amaçlamaktadır (Köksal, 2008, s.7)⁷.

Bu çalışma, ülkemizdeki e-devlet projelerinden biri olan, Adalet Bakanlığı’nın kullandığı UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)’in güçlü ve zayıf yönleriyle, nasıl daha etkin ve yaygın kullanılabileceğini amaçlamıştır.

⁵ Odabaş, Ç. (2004), Stratejik Yönetim ve e-Devlet, *SAYIŞTAY Dergisi*, *SAYI: 55*, s.8.

⁶ Karakurt Tosun, E., (2008), Türkiye’de Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BIT) Durumu ve e-Dönüşüm Projesi, *PARADOKS, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, (e-dergi)*, <http://www.paradoks.org>, ISSN 1305-7979, Yıl:4 Sayı:2 (Temmuz-2008), s.1.

⁷ Köksal, A. (2008), Türkiye’nin Bilişim Toplumuna Dönüşüm Uzgörüsünde Önemli Bir Adım: UYAP Ulusal Yargı Ağı Projesi, *Uluslararası Hukuk Sempozyumu, Bildiriler Kitabı, 9 Ocak 2008*, s.7.

2. Method

Deneysel bir araştırma olan bu çalışma, Tokat Cumhuriyet Başsavcılığı'na bağlı 58 kişilik bir gruba, "İnternet Tabanlı Uygulamalara İlişkin Kullanıcı Görüşlerini Belirlemeye yönelik anket" in uygulanmasıyla hazırlanmıştır. Elde edilen verilere, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği uygulanmıştır. İçerik analizi yöntemi birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları okuyucunun anlayabileceği bir biçimde düzenleyerek yorumlamaktır.

3. Araştırma Grubu

Bu araştırma kapsamında, Tokat Cumhuriyet Başsavcılığı'na bağlı adliye'den 13, cezaevi'nden 20 ve cumhuriyet başsavcılığı'ndan 25 personel olmak üzere toplam 58 kişilik bir gruba "İnternet Tabanlı Uygulamalara ilişkin kullanıcı görüşlerini belirlemeye yönelik anket" uygulanmıştır. Anketler 11.06.2009 tarihinde Adliye, Cezaevi ve Cumhuriyet Başsavcılığında personelin çalışma saatinde uygulanmıştır. Araştırma grubunun yaş ortalaması otuzsekiz (38) olup, tamamı Adalet Bakanlığı'nın UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)'ini son kullanıcı olarak bilfiil kullanmaktadır.

4. Veri Toplama Aracı

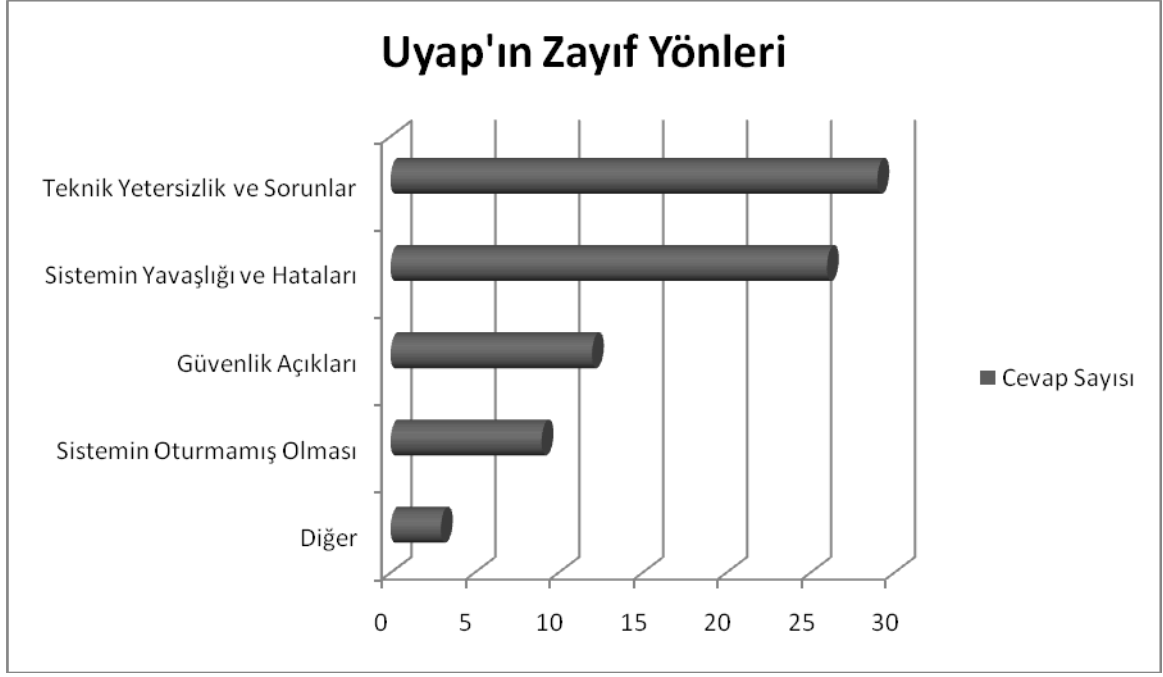
Araştırma kapsamında deneklere, İnternet Tabanlı Uygulamalara ilişkin kullanıcı görüşlerini belirlemeye yönelik üç bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Anketin birinci bölümü, araştırma grubunun demografik özelliklerini belirlemek; ikinci bölüm, grubun bilgisayar bilgisini ölçmek; üçüncü bölüm ise grubun internet tabanlı uygulamalara ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Birinci bölümde grubun; bağlı oldukları bakanlık, çalıştıkları birim, yaşları ve bilgisayar sertifikasına sahip olup olmadıkları sorulmuştur. İkinci bölümde bilgisayar bilgisi olarak, Microsoft Office programlarını kullanma konusunda yeterlilikleri sorulmuş ve bu programlardaki seviyelerini 1 ile 5 arasında derecelendirmeleri istenilmiştir. Üçüncü bölüm, İnternet Tabanlı Uygulamaların güçlü ve zayıf yönleri ile İnternet Tabanlı Uygulamaların nasıl daha etkin ve yaygın kullanılacağına ilişkin dört tane açık uçlu sorudan oluşmaktadır.

5. Bulgular

Araştırmaya ilişkin bulgular aşağıdaki şekildedir:

5.1. İnternet Tabanlı Uygulamaların Zayıf Yönlerine İlişkin Bulgular

UYAP sisteminin zayıf yönlerinin değerlendirilmesine ilişkin sonuçlar şu şekildedir:



Grafik 1 UYAP'ın Zayıf Yönleri

Araştırma grubunun UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)'in zayıf yönlerini değerlendirdikleri bu soruda Grafik 1'de görüldüğü gibi; 29 cevap (%36,7) Teknik yetersizlikler ve sorunlar olduğunu, 26 cevap (%32,9) UYAP Sisteminin yavaşlığı ve sistemin verdiği hatalardan kaynaklanan sıkıntılar olduğunu, 12 cevap (%15,1) Sistemde Güvenlik açıkları olduğunu, 9 cevap (%11,3) Sistemin tam oturmamış olduğu ve gerçek ihtiyaçlara göre düzenlemeler yapılmadığını, 3 cevap (%3,7) da diğer sebepleri sistemin zayıf yönleri olarak belirtmiştir. Bu sebepleri detaylı olarak incelersek sistemin zayıf yönleri şu şekildedir:

5.1.1. Teknik yetersizlikler ve teknik sorunlar

Araştırma Grubunun 29 cevap ile %36,7 oranında hemfikir olduğu bu sorunlar; internet hatlarının kopması, donanımın eski ve eksik olması, elektrik kesilmesi ve erişim sorunları şeklinde açılabilir. İnternet kesintisi yaşanması durumunda sistemin online olması sebebiyle işler aksamakta, donanım eskiliği ve eksikliğinden dolayı da çalışmada verim sağlanamamaktadır. Bu durumları destekleyici Denek 12'nin cevabı şu şekildedir: *Donanımın eksik ve eski olmasından dolayı sistem ihtiyaçlara cevap vermemektedir.* Başka bir destekleyici Denek 28'in cevabı ise şöyledir: *İnternet hızının düşük olması veri girişinde aksama yani yavaşlamalara yol açmaktadır.*

Telekomünikasyon altyapısındaki eksiklikler, bilgisayar yetersizliği ve okur yazarlık oranının düşük olması, internetin potansiyelinden bihaber olmak ve yasal düzenlemelerdeki eksiklikler gelişmekte olan ülkelerde internet uygulamalarını engeller (Aykın, 2002, s.8)⁸. Donanımın, yazılım

⁸ Aykın, H. (2002), Yeni Ekonomide Devletin Yönü: E-Devlet, *Maliye Dergisi*, Sayı:141, s.8.

gereksinimlerini karşılması, kullanıcının verimliliğinin düşmemesi için teknik eksikliğin bulunmaması gerekir.

5.1.2. Sistemin yavaşlığı ve hataları

26 cevabın %32,9 oranında UYAP'ın zayıf yönlerinden biri olarak belirttiği, sistem yavaşlığı ve sistemin hatalarından kaynaklanan sorunları incelersek; sistemin yavaş çalışması, bazen donması ve bu donma sonucu işlerin aksamasına sebep olması, verileri kaydetmeden kapanması, uygulamanın hata vermesi olarak sayabiliriz. Bu değerlendirmeleri destekleyici nitelikteki Denek 48'in cevabı şöyledir: *Hatalı gönderilerin yenilenmesi zaman kaybına sebep olmaktadır.* Sistemdeki sorunlar direkt olarak çalışanın performansını etkilemektedir.

5.1.3. Güvenlik açıkları

Grubun %15,1'ini oluşturan 12 cevabın ifade ettiği Güvenlik açıkları sorunu çoğunlukla, Bilgi-işlem ve İdari Birim personeli tarafından belirtilmiştir. Güvenlik sorunlarıyla ilgili detaylı bilgi verilmemiş olmakla birlikte Denek 54'ün cevabı bu kapsamda aydınlatıcı olarak düşünülebilir: *İnternet üzerinden kişisel bilgilere ulaşılması mümkündür.*

Adalet Bakanlığının Bilgi güvenliği konusundaki çalışmaları 2008 Faaliyet Raporunda (s.90)⁹ şu şekilde belirtilmiştir: *Adalet Bakanlığı, bilişim alanındaki bu kapsamlı çalışmalarına paralel olarak bilgi güvenliği konusuna da özel bir önem vermektedir. Bu kapsamda "BİLGİ GÜVENLİĞİ" için uluslararası bir güvenlik standardı olan TE ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardını almak üzere TÜBİTAK/UEKAE ile yapılan çalışmalar devam etmektedir.*

5.1.4. Sistemin oturmamış olması

UYAP'ın zayıf yönlerinden bir diğeri de %11,3 oranıyla 9 cevabın belirttiği sistemin tam oturmamış olması ve sistem güncelleştirmelerinin gerçek ihtiyaçlara göre yapılmıyor olmasıdır. Spesifik cevapların olduğu bu bulgu grubunda deneklerden örnek cevaplar şu şekildedir:

Denek 8: *e-İmza ile imzada yaşanan aksamalar.*

Denek 17: *Belge Düzenlerken, belgeler arasında geçiş yapmak istenince tekrar başa dönülüp belge oluşturulmakta, bu da işimizi zaman açısından etkilemektedir.*

Denek 17: *Yeni yasa gereğince değerlendirmeler yapılmakta olup, verilen ek kararlara ilişkin olarak tali karar fişini aktif olarak kullanamamaktayız.*

Denek 46: *Sorun halledicinin bulunmaması.*

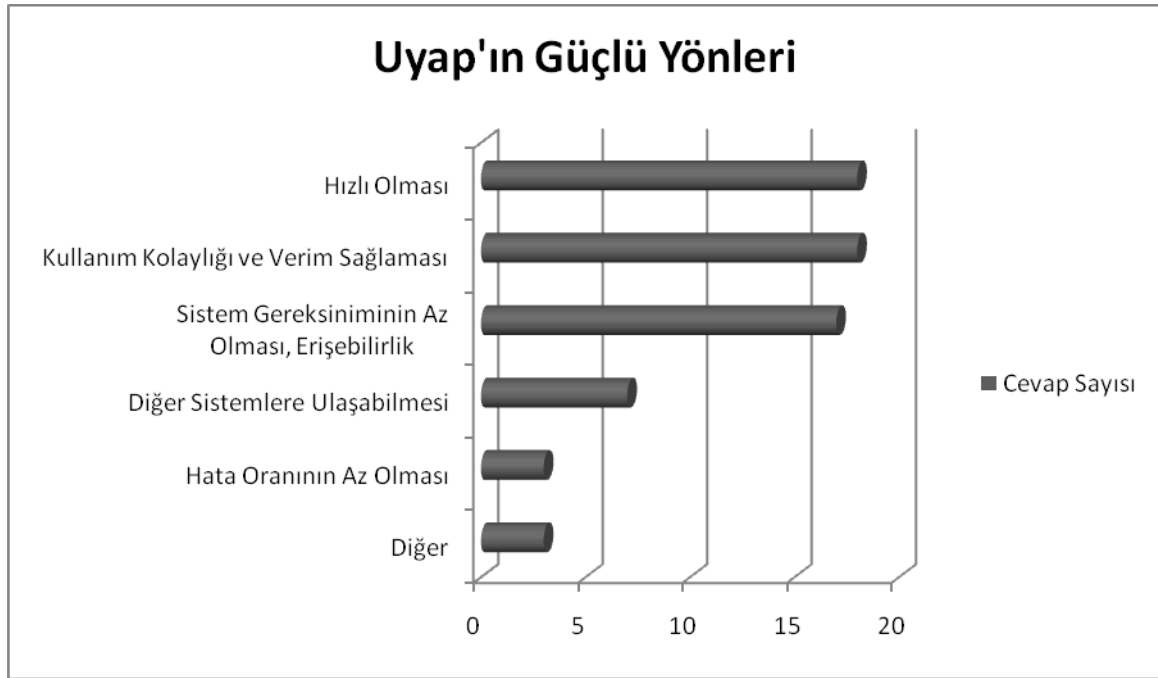
⁹ 2008 Yılı Bakanlık Faaliyet Raporu, Nisan-2009, T.C. Adalet Bakanlığı, s.90.

5.1.5. Diğer sebepler

%3,7 oranıyla 3 cevabın verdiği diğer cevaplara göre; sistemde iletişim sorunları olduğu, haber noksanlığı bulunduğu ve sistemde teferruatın çok olduğu belirtilmiştir. 2008 yılı Bakanlık Faaliyet Raporuna göre (s.89)¹⁰: *UYAP uygulamalarını iyileştirme ve mevzuat değişikliklerini yazılıma yansıtma, ekranları sadeleştirme, kullanıcılardan gelen hata ve öneri taleplerini değerlendirme ve buna göre yazılımda gerekli değişiklik çalışmaları Hata Takip Sistemi (HTS) üzerinden 2008 yılında da sürdürülmüştür. Böylece UYAP uygulamaları her geçen gün daha kusursuz ve daha kullanıcı dostu haline getirilmektedir.* Faaliyet Raporunda da belirtildiği üzere gerekli çalışmalar yapılmaktadır ancak istenilen seviyeye gelememiştir. Bu nedenle kullanıcıların şikayetleri devam etmektedir.

5.2. İnternet Tabanlı Uygulamaların Güçlü Yönlerine İlişkin Bulgular

UYAP sisteminin güçlü yönlerinin değerlendirilmesine ilişkin sonuçlar şu şekildedir:



Grafik 2 UYAP'ın Güçlü Yönleri

Araştırma grubunun UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)'in güçlü yönlerini değerlendirdikleri ikinci soruda Grafik 2'de görüldüğü gibi; 18 cevap (%27,2) Hızlı Olduğunu, 18 cevap (%27,2) Kullanıcılara kullanım kolaylığı ve verimli çalışma sunduğunu, 17 cevap (%25,7) Sistem gereksiniminin az olması ve Erişebilirlik sağladığını, 7 cevap (%10,6) Bilgi paylaşımı olduğunu ve diğer e-Devlet kapsamındaki sistemlere ulaşılabildiğini, 3 cevap (%4,5) Hata oranının az olduğunu, 3 cevap (%4,5) diğer sebepleri sistemin güçlü yönleri olarak belirtmişlerdir. Belirtilen güçlü yönlerin detaylı incelemesi şu şekildedir:

¹⁰ 2008 Yılı Bakanlık Faaliyet Raporu, Nisan-2009, T.C. Adalet Bakanlığı, s.89.

5.2.1. Hızlı olması

Araştırma grubundan %27,2 oranıyla 18 cevap işlemlerin hızlı olduğunu belirtmiştir. Bu kapsamda veriye çok çabuk ve kolay ulaşılabilmesi, az zamanda çok bilgiye ulaşılması, hız ile işi yapana kolaylık sağlaması, haberleşmenin hızlı bir şekilde gerçekleştiği ifade edilmiştir. UYAP'ın bu güçlü yönünü destekleyici Denek 28'in cevabı şöyledir: *Bilgiye kolay erişim, en önemlisi de hız ve işi yapana sağladığı kolaylıktır.*

5.2.2. Kullanım kolaylığı ve verim sağlanması

Hızlı ve Kolay Erişilebilirlik ile aynı orana sahip olan 18 cevabın olduğu Kullanım Kolaylığı ve Verim Sağlanması şu şekilde açıklanabilir: iletişimin daha hızlı olması, istenilen verilere kolayca arama yapılarak ulaşılabilmesi, yeterli imkanlar sağladığında verimli bir iş gücü sağladığı, zaman kazancı sağladığı, birden fazla işlemin aynı anda yapılabilmesi, işlerin kolaylaşması olarak sıralanabilir. Bu konuda deneklerden örnek cevaplar şöyledir:

Denek 12: *Zaman, iş takibi ve sonuçlanmasında çok büyük imkanlar oluşturmaktadır.*

Denek 16: *Birden fazla tebligat aynı anda yapılabilmektedir.*

Denek 42: *Uygulamalarda birlik, beraberlik ve bazı konularda yapılan standart çalışmalar bulunmaktadır.*

Denek 49: *Hazır Matbuğ bulunmaktadır.*

5.2.3. Sistem gereksiniminin az olması, erişilebilirlik

%25,7 oranıyla 17 cevabın bulunduğu sistem gereksiniminin az olması şu şekilde detaylandırılabilir: İnternet bağlantısının olduğu her bilgisayardan erişilebilmesi, sistem gereksiniminin çok olmaması, işlem yapılan dosya ile ilgili tüm kayıtlara ulaşılabilmesi, yazılım maliyetinin düşük olması, ve bilgilerin sağlıklı bir şekilde saklandığıdır. Araştırma grubunun verdiği cevaplardan verilebilecek örnekler şöyledir;

Denek 13: *Herhangi bir platforma bağlı olmak gerekmiyor.*

Denek 37: *Yazılım maliyeti sadece merkeze gerekli uygulamada olmaktadır.*

Denek 44: *Bilgilerin kaybolmaması ve anında görebilmek.*

5.2.4. Diğer sistemlere ulaşılabilmesi

%10,6 oranıyla 7 cevabın olduğu, Bilgi paylaşımı ve diğer sistemlere ulaşılabilmesi Denek 13'ün cevabıyla; *Tc Kimlik numarası ile kişinin Mernis bilgilerine, adli sicil bilgilerine ve hatta yeni*

uygulamalar ile Tapu Sicil, Trafik Sicil kayıtlarına ulaşılabilmesi ve işlemler yapılmasıdır. şeklinde açıklanabilir.

Diğer e-Devlet sistemleriyle bütünleşmeye başlayan UYAP'ın sistem gelişimini Köksal (2008, s.11)¹¹ şu şekilde açıklamaktadır: Adli Sicil ve İstatistik Genel müdürlüğü, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (MERNİS), Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TAKBİS), PTT, Emniyet Genel Müdürlüğü (POLNET), Türkiye Noterler Birliği ve Telekomünikasyon Kurumu ile vatandaşlık numaraları kullanılarak UYAP uygulamasının bütünleşmesi sağlanmış olup, mahkemeler tarafından sabıka, nüfus ve ehliyet kayıtları sistemden alınabilmekte ve sistem üzerinden tutuklama ve yakalama sorguları yapılabilmekte, bilgilerin hızlı gelmesinden daha önemlisi, sağlıklı gelmesi sağlanmaktadır.

5.2.5. Hata oranının az olması

Verilen 3 cevapla eksik ve hatalı bilgi girişinin kontrol edildiği, bu şekilde hata oranının minimum seviyeye indirildiği belirtilmiştir. Bu ifadeyi destekleyen Denek 28'in cevabı şöyledir: *Eksik bilgi girişi önlenmektedir; Hata oranını asgariye indirmektedir.*

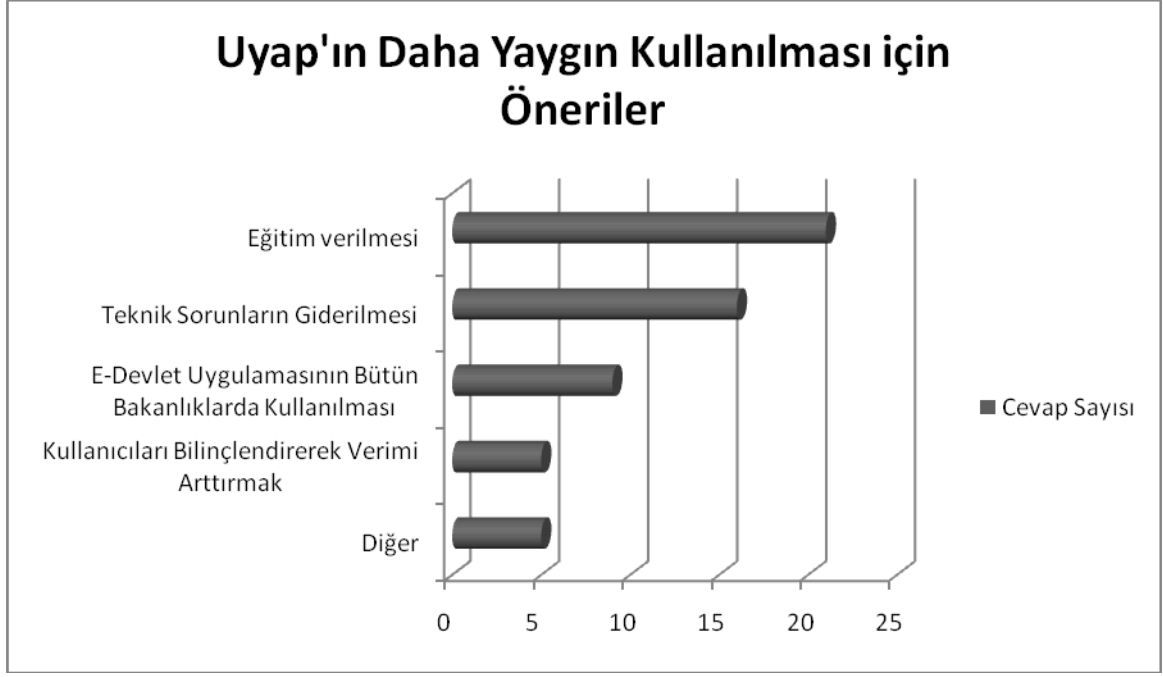
5.2.6. Diğer sebepler

Araştırma grubunun cevaplarında diğer kategorisinde değerlendirilen ve herhangi bir gruba dahil edilemeyen 3 cevap şöyledir: Sistemin esnek olması, Eğitim verilerek öğretilmesi ve Sistemde kullanılan bilgilerin gerçekçi olmasıdır.

5.3. İnternet Tabanlı Uygulamaların Daha Yaygın Kullanılması için Önerilere İlişkin Bulgular

UYAP sisteminin daha yaygın kullanılmasına ilişkin önerilerin sonuçları şu şekildedir:

¹¹ Köksal, A. (2008), Türkiye'nin Bilişim Toplumuna Dönüşüm Uzgörüsünde Önemli Bir Adım: UYAP Ulusal Yargı Ağı Projesi, *Uluslararası Hukuk Sempozyumu, Bildiriler Kitabı, 9 Ocak 2008, s.11.*



Grafik 3 UYAP'ın Daha Yaygın Kullanılması için Öneriler

Araştırma grubunun UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)'in daha yaygın kullanılması için öneride buldukları üçüncü soruda Grafik 3'te görüldüğü gibi; 21 cevap (%37,5) Eğitim verilmesi ve eğitim sonrası kontrolün sağlanması gerektiğini, 16 cevap (%28,5) Bağlantı hızının artırılması ve teknik sorunların giderilmesi gerektiğini, 9 cevap (%16) AB Standartlarına göre e-devlet uygulamasının bütün bakanlık ve birimlerde kullanılması gerektiğini, 5 cevap (%8,9) Kullanıcıları sistemin faydaları konusunda bilinçlendirerek verimi arttırmak gerektiğini, 5 cevap (%8,9) diğer önerilerde bulunarak sistemin daha yaygın kullanılabileceğini belirtmiştir. Bulgulara göre yaygın kullanım için belirtilen öneriler şu şekilde detaylandırılabilir:

5.3.1. Eğitim verilmesi

UYAP'ın daha yaygın kullanılması için %37,5 oranıyla 21 cevabın önerisi Eğitim verilmesi ve eğitim sonrasında kontrol yapılması gerektiğidir. Bu gruplandırmada; sistemin faydalarının öğretilmesi, nitelikli eleman yetiştirilmesi, eğitimin güncelleştirilmesi ve eğitim sonrası kontrollerin yapılması önerileri sayılabilir. Bu önerileri destekleyici Denek 1'in belirttiği; *Faydaları ve Teknik yönden personelin bilgilendirilmesi gerekmektedir.* ve Denek 28'in belirttiği; *Kullanıcıların devamlı olarak eğitime tabi tutulması gerekmektedir.* cevapları gösterilebilir.

Belirli bir yaşa gelmiş personele bilgisayar öğretmek, öğrenilen bilgisayar kullanımından fayda beklemek çok uzun bir süreye ihtiyaç duyar. Bu süre zarfında teknolojiye fayda ummak mümkün değildir. Sadece bir aylık kurs ile bilgisayar kullanımını efektif olarak öğrenmek mümkün değildir. Bu süreçte sistem kullanılmayacak veya kullanılmasını öğrenirken arızalanacaktır. Böylelikle de fayda

da olmayacaktır (Bakırcı, 2005, s.703)¹². Teknoloji karşısında personelin eğitimi ve beklenen verimi yorumlayan bu ifadeyi destekler nitelikteki, bilgisayar sertifikasına sahip, kırkaltı (46) yaşındaki Denek 43'ün görüşleri şöyledir: *Daha önce bilgisayar eğitimi almadığımızdan, sonradan öğrenilen bilgiler hatırda yaş itibariyle kalmadığından kendimi fazla başarılı saymıyorum. Mecburiyetten zorlayarak çalışıyoruz. Temel eğitimini alan ve yaşı genç olan kişilerin daha başarılı olacağını düşünüyorum.*

Personelin ilk sistem kurulumunda eğitime tabi tutulması ancak daha sonra eğitimin güncellenmemesi ve kullanım kontrollerinin yapılmaması başarının sürekliliğinin sağlanmasını engellemektedir. Personelin eğitiminin güncel tutulmaması, kullanıcının zamanla sistemdeki güncelleştirmeleri takip edememesine ve işlerinin kolaylaşması beklendiği yerde durumun daha da zorlaşmasına sebep olacaktır. Belki kullanıcı bu nedenle sistemden uzaklaşacak, zorunlu kalmadıkça sistemi kullanmayacak geleneksel yöntemlere devam edecektir.

5.3.2. Teknik sorunların giderilmesi

%28,5 oranıyla 16 cevabın bulunduğu, bağlantı hızının artırılması ve Teknik sorunların giderilmesi; donanımın artırılması, her birime yeterli teknik desteğin sağlanması, internet bağlantı hızlarının artırılması olarak açıklanabilir. Denek 18'in de belirttiği gibi; *zaman yönünden yavaşlamanın önüne geçilmesi gerekmektedir.*

5.3.3. E-Devlet uygulamasının bütün bakanlıklarda kullanılması

%16 cevap oranıyla, AB standartlarına göre e-devlet uygulamasının, bütün Bakanlık ve birimlerde kullanılması, İnternet Tabanlı uygulamaların yaygınlaşması için önerilmiştir. Bu öneriyi destekler nitelikteki Denek 11'in cevabı şöyledir; *UYAP'ın internet üzerindeki gücünün artırılarak, Adliye birimlerinin yoğun olarak çalıştığı Emniyet, Jandarma, Nüfus Müdürlüğü gibi resmi kurumlarla bağlantılı çalışması sağlanmalıdır.*

Kamu hizmetlerinde sağlanacak iyileştirmelerin bilgi teknolojilerinin ve özellikle bu teknolojinin bir parçası olan internet veya web teknolojisinin etkin bir şekilde kullanılmasına büyük ölçüde bağlı olduğu görülmektedir (Gül, 2002, s.2)¹³. İnternetin veri transferindeki hızı dolayısıyla bütün işlemlerin sonuçlandırılması, hızlı bir şekilde gerçekleşecektir.

¹² Bakırcı, A. E. (2005), Adalet Sisteminde Sorunların Belirlenmesi, Sorunları Çözme Yaklaşımı ve Kaynak Kullanımının Rasyonalitesi, *II. Mühendislik Bilimleri Genç Araştırmacılar Kongresi MBGAK 2005 İstanbul 17–19 Kasım 2005*, s.703.

¹³ Gül, H. (2002), Kamu kuruluşlarında elektronik hizmetlerin yaygınlaştırılması (E-devlet), *Maliye Dergisi*, sayı: 140, s.2.

UYAP Sistemi diğer e-devlet projelerine göre daha geç kullanılmaya başlanmıştır. Bu durumun temel sebepleri şunlardır (Köksal, 2008, s.2)¹⁴:

- Adalet Bakanlığı'nın sorumluluk alanına giren hukuksal işlev ve süreçlerin çok karmaşık oluşu ve mevzuatın dağınıklığı,
- Birimsel Devlet yapısına sahip büyük bir ulusun bütün yurttaşlarını ilgilendiren, dolayısıyla coğrafyada bütün il ve ilçelere yayılması gereken uygulamanın geniş kapsamıdır.

5.3.4. Kullanıcıları bilinçlendirerek verimi arttırmak

%8,9 oranında bulunulan önerilerle kullanıcıların bilinçlenmesi ve verimin artması; kullanılan sistemin sağladığı kolaylıkların bilinmesi, sistemi kullanmak istemeyenlerin sistemi kullanmaya teşvik edilmesi olarak açıklanabilir. Bu öneride Denek 12'nin cevabı destekleyici niteliktedir: *Uygulamaları doğru ve sürekli kullananların teşvik edilmesi gerekmektedir.*

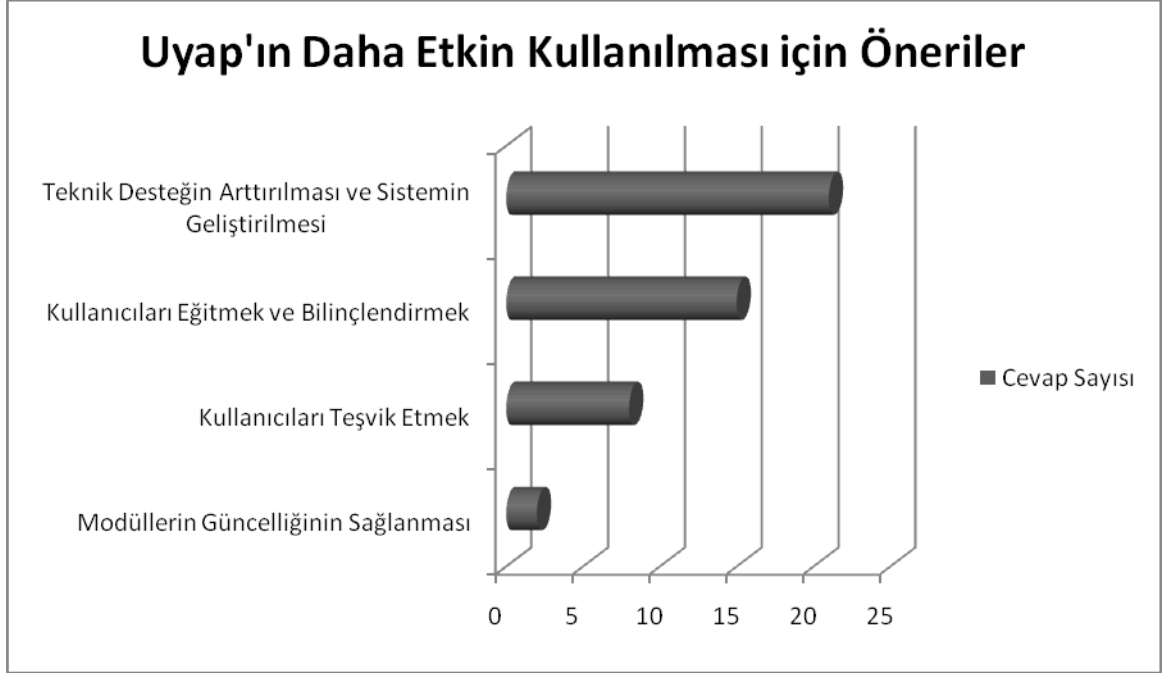
5.3.5. Diğer öneriler

%8,9 oranında 5 cevabın bulunduğu gruplanmamış öneriler; internet ve bilgisayar fiyatlarının daha uygun olması gerektiği yönündedir.

5.4. İnternet Tabanlı Uygulamaların Daha Etkin Kullanılması için Önerilere İlişkin Bulgular

UYAP sisteminin daha etkin kullanılmasına ilişkin önerilerin sonuçları şu şekildedir:

¹⁴ Köksal, A. (2008), Türkiye'nin Bilişim Toplumuna Dönüşüm Uzgörüsünde Önemli Bir Adım: UYAP Ulusal Yargı Ağı Projesi, *Uluslararası Hukuk Sempozyumu, Bildiriler Kitabı, 9 Ocak 2008, s.2.*



Grafik 4 UYAP'ın Daha Etkin Kullanılması için Öneriler

Araştırma grubunun UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi)'in daha etkin kullanılması için öneride buldukları son soruda Grafik 4'te görüldüğü gibi; 21 cevap (%45,6) Teknik desteğin arttırılması ve sistemin geliştirilmesi gerektiğini, 15 cevap (%32,6) Kullanıcıların eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi gerektiğini, 8 cevap (%17,3) Kullanıcıların ödüllendirme ve cezalandırmalarla sistemi kullanmaya teşvik edilmesi gerektiğini, 2 cevap (%4,3) Modüllerin güncelliğinin sağlanması ve modüller hazırlanırken kullanıcıların görüşlerinin alınması gerektiğini belirtmiştir. Sistemin daha etkin kullanılması için belirtilen önerilerin detayları şöyledir:

5.4.1. Teknik desteğin arttırılması ve sistemin geliştirilmesi

Sistemin yaygın kullanılması için Teknik desteğin arttırılması ve sistemin geliştirilmesi %45,6 oranında önerilmiştir. Daha hızlı ağların oluşturulması, bilgisayarların her iş birimine tahsis edilmesi, yapılacak tüm işlemlerin UYAP üzerinden yapılır hale getirilerek yaygınlaştırılması bu önerilerdendir. Örnek denek cevapları ise şu şekildedir:

Denek 13: *Tüm yazışmaların elektronik ortamdan yapılması.*

Denek 14: *İnternet kütüphaneciliğinin kullanılmaya başlanması ve yaygınlığının, kullanımının, ulaşımının kolaylaştırılması.*

Denek 21: *Gönderi geldiğinde acil durumlarda alarm veya sinyal vermesi.*

5.4.2. Kullanıcıları eğitmek ve bilinçlendirmek

15 cevap ve %32,6 oranla Sistem için kullanıcıları eğitmek ve bilinçlendirmek gerektiği belirtilmiştir. Bilinçli ve sistemli bir eğitim yapılması, personelin düzenli bilgilendirilmesi, sistemin kullanıcıya sevdirmesi yaygın kullanım için öneriler kapsamındadır. Denek 36'nın da belirttiği gibi; *UYAP Eğitimlerinin yapılması* kullanımı daha yaygın duruma getirecektir.

5.4.3. Kullanıcıları teşvik etmek

Araştırma grubunda verilen 8 cevapla, kullanıcıların teşvik edilmesi gerektiği önerilmiştir. Denek 12'nin cevabına göre; *Ödüllendirme ve cezalandırma kriterlerinin daha net belirlenmesi ve uygulanması gerekmektedir.* Bilgisayar ve internet teknolojisiyle yetişmemiş kişiler için bilişim sistemleri genelde zor ve içinden çıkılmaz bir durum olarak görülmektedir. Bu önyargıyı yok etmek için kullanıcılara bilgisayar ve internet çeşitli eğitim veya programlarla sevdirmeli ve bireyler sistemin kolaylıklarını görererek kullanmaya heveslendirilmelidir.

5.4.4. Modüllerin güncelliğini sağlamak

Yaygınlığın artırılmasında önemli konulardan biri de %4,3 oranıyla 2 cevabın bulunduğu modüllerin güncelliğinin sağlanması ve modüller hazırlanırken kullanıcı görüşlerinin alınmasıdır. Bilişim sistemlerinin oluşturulmasında temel ihtiyaçlardan biri olan son kullanıcı görüşlerinin alınması, sistemin başarılı olmasında büyük paya sahiptir. Gerçek ihtiyaç ve verilerle ilgisi olmayan bir bilişim sistemi devamlılığını sağlayamaz. Yasa değişikliklerinin çok olmasından dolayı özellikle UYAP sisteminin değişikliklere paralel olarak güncellenmesi gerekmektedir.

6. Sonuç

Son yıllarda hızla ilerleyen ve teknolojinin vazgeçilmez amaçlarından biri olan Bilgiden yararlanma olgusu, ülkelerin sahip olduğu ve geleceğe yönelik planlamalarında kullanabileceği en büyük hazinedir (Erdi, Durduran, Özkan, 2004, s.2)¹⁵. Teknolojiye yapılan yatırımlar başlarda çok masraflı görünse de ilerleyen zamanlarda sağladığı faydalarla doğru bir seçim olduğunu gösterecektir. Teknolojinin sunduğu fırsat ve imkanlardan faydalanmamak kurumların kendi sonunu getirmesi anlamına gelmektedir. Bütün bu sebeplerden dolayı karmaşık ve resmi nitelik taşıyan devlet işlemlerinin gerçekleştirildiği e-Devlet projeleri büyük önem arz etmektedir.

e-Devlet projeleri arasında başarılı sayılan UYAP'ı bu araştırmada elde edilen verilerle değerlendirdiğimizde; teknik eksiklikler olduğu ve teknik sorunların yaşandığı, sistemin zaman zaman yavaş çalıştığı ve hata verdiği, güvenlik açıkları bulunduğu, sistemin henüz oturmamış olduğu

¹⁵ Erdi, A., Durduran, S. S., Özkan, G., (2004) Türkiye'de Coğrafi Bilgi Sistemi Çalışmalarında Kurumsal Politikalar ve Bir Öneri. 3, *Coğrafi Bilgi Sistemleri Bilişim Günleri, 6-9 Ekim 2004, s.2.*

sistemin belirtilen zayıf yönlerinden öne çıkanlardır. Sistem kullanıldıkça ortaya çıkan zayıf yönlerin yanında belirtilen güçlü yönler de şöyledir; sistemin hızlı olması, kullanım kolaylığı ve verim sağlaması, sistem gereksiniminin az olması, erişebilirlik, diğer sistemlere ulaşılabilmesi ve hata oranının az olmasıdır. Belirtilen güçlü ve zayıf yönlere göre UYAP'ın, e-Devlet projelerinden beklenen hedeflerden bazılarını tamamen bazılarını ise kısmen gerçekleştirdiği görülmektedir. Bu hedefler şöyle sıralanabilir;

- Hizmete ulaşma kolaylaşmıştır.
- Kurumlar eski yöntemlere göre daha hızlı ve düzenli çalışmaya başlamıştır.
- Hizmet kalitesi iyileştirilmiş ve hata oranı minimum düzeye indirgenmiştir.
- Personelin nitelik ve niceliği üst seviyede tutulmuştur.
- Maliyetler düşmüştür.

Düzenlemelerin ve iyileştirmelerin devam etmesi, kullanıcı görüşlerine önem verilmesi ve bunun periyodik bir şekilde gerçekleştirilmesi hedeflerin tamamına ulaşmanın anahtarı konumundadır.

7. Öneriler

- UYAP sistemi yoğun kullanıldığı zaman meydana gelebilecek yavaşlama ve sistem çökmesi gibi olumsuzlukların meydana gelmemesi için sistem güçlendirilmesi yapılmalıdır.
- Kullanıcılardan gelen geri bildirimler dikkate alınarak mevcut sistem üzerinde iyileştirmeler ve güncellemeler yapılmalıdır.
- UYAP Sistemini kullanan personele periyodik bir şekilde hizmet içi eğitimler verilmelidir.
- Sistem de ortaya çıkan teknik eksiklikler ivedi bir şekilde giderilmelidir.
- Sistem güvenliği için her türlü hukuki ve idari tedbirler alınmalıdır.
- Kullanıcılar bilinçlendirilmeli ve sistemi kullanmaya teşvik edilmelidir.
- Benzer bir çalışma farklı örneklem üzerinde yapılabilir. Örneğin hakimler üzerinde. Böylece, UYAP sisteminin sorunlarına ilişkin çözüm önerileri farklı örneklem üzerinde yapılan çalışmalar sonucunda elde edilen bulgular bir rapor ile Adalet Bakanlığı'na sunulabilir.

*Yrd. Doç. Dr. Fatih GÜRSUL, İstanbul Üniversitesi, Enformatik Bölümü

**Betül BAYRAKDAR, İstanbul Üniversitesi, Enformatik Bölümü