

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ

YASAMA DÖNEMİ

24

YASAMA YILI

2

**(10/108, 155, 156, 157, 158, 159, 160) ESAS NO'LU
BİLGİ TOPLUMU OLMA YOLUNDA BİLİŞİM
SEKTÖRÜNDEKİ GELİŞMELER İLE
İNTERNET KULLANIMININ BAŞTA
ÇOCUKLAR, GENÇLER VE AİLE YAPISI
ÜZERİNDE OLMAK ÜZERE SOSYAL
ETKİLERİNİN ARAŞTIRILMASI AMACIYLA
KURULAN MECLİS ARAŞTIRMASI
KOMİSYONU**

TUTANAK DERGİSİ

06 Haziran 2012 Çarşamba

**(10/108, 155, 156, 157, 158, 159, 160) ESAS NO'LU BİLGİ TOPLUMU
OLMA YOLUNDA BİLİŞİM SEKTÖRÜNDEKİ GELİŞMELER İLE
İNTERNET KULLANIMININ BAŞTA ÇOCUKLAR, GENÇLER VE
AİLE YAPISI ÜZERİNDE OLMAK ÜZERE SOSYAL ETKİLERİNİN
ARAŞTIRILMASI AMACIYLA KURULAN MECLİS ARAŞTIRMASI
KOMİSYONU**

GÖRÜŞME TUTANAKLARI

06 Haziran 2012 Çarşamba

----0----

K O N U

İnternet Kullanımı hakkında

Sayfa

1:25

İÇİNDEKİLER

<u>İİ</u>	<u>Sayfa</u>
BİRİNCİ OTURUM	1:25
Dr. A. Ramazan ALTINOK (Başbakanlık E-Devlet Danışma Grubu Başkanı)	1:9, 10, 12, 12:13, 14
Erdal AKSÜNGER	İzmir 10:12, 13:14
İlhan YERLİKAYA	Konya 12, 13, 17
Demet KOÇKAL (Çağrı Merkezleri Derneği Operasyon Yönetmeni)	14:17, 17:23, 23:25
Aytuğ ATICI	Mersin 17, 24
Fazilet DAĞCI ÇİĞLİK	Erzurum 23, 24
İdris ŞAHİN	Çankırı 24

Açılma Saati: 12.08

Kapanma Saati: 13.40

06 Haziran 2012 Çarşamba

BİRİNCİ OTURUM

Açılma Saati: 12.08

BAŞKAN: Necdet ÜNÜVAR (Adana)

BAŞKAN VEKİLİ: Yıldırım M. RAMAZANOĞLU (Kahramanmaraş)

SÖZCÜ: İlhan YERLİKAYA (Konya)

KÂTİP: Erdal AKSÜNGER (İzmir)

(Oturum, Başkan Vekili Yıldırım M. Ramazanoğlu tarafından açıldı)

----- 0 -----

BAŞKAN – Değerli arkadaşlar, Bilişim ve İnternet Komisyonu Başkanımız Necdet Ünüvar Bey bir başka programda olduğu için bugün görüşmeleri ve Komisyon toplantımızı ben sizlerle birlikte gerçekleştireceğim inşallah.

Bugün Başbakanlık e-Devlet uygulamalarıyla ilgili Başbakanlık Danışma Grubu Başkanlığından Sayın Ramazan Altınok, Sayın Mustafa Afyonluoğlu ve Sayın Ertuğrul Akın bizlere yapacakları sunumlarla bilgilendirme yapacaklar.

Ramazan Bey, hoş geldiniz, sefalar getirdiniz.

Önce sizin sunumunuzu dinleyeceğiz, ondan sonra Komisyon üyelerimizin soruları olursa onların cevaplarını alacağız.

Sizden başka sunum yapacak kimse olacak mı?

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Bizden yok.

BAŞKAN – Tamam, peki.

Buyurun sizi dinliyoruz.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Teşekkür ederim.

Ben, e-Devletle ilgili genel bir mevcut durum fotoğrafı arz etmeye çalışacağım. “Türkiye için e-Devlette nerelerdeyiz: Başarılarımız ve henüz yapamadıklarımız” konusunda özet bir bilgi, daha sonra da bazı önerilerimizi paylaşacağız.

Ona geçmeden önce sadece iki slaytlık bir kavram girişi var çünkü bu e-Devlet konusu tam olarak anlaşılmıyor. “E-Devlet” derken bir elektronik boyutu var, teknoloji boyutu var, bir de “devlet” dediğimiz kamu yönetimi boyutu var. Bu konuda Manchester Üniversitesinin yaptığı ciddi bir araştırma var. Dünya Bankası kaynaklı kredi kullanan ülkeler üzerinde on yıllık bir süreyi ele alarak bir araştırma yapıyorlar. Bilgi teknolojileri konusunda yapılan yatırımların bu on yıllık süre içerisinde yüzde 68’inin başarısız olduğunu görüyorlar. Bu, 1995-2005 arasını kapsayan Richard Heeks’in yaptığı bir araştırma. Peki, neden böyle? Burada da sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte bilgi toplumunun temel dinamiklerinin anlaşılamaması, özellikle bu geçişin yönetiminde kamu tarafının yönetilmesinde bazı sıkıntılar yaşanması olarak tespit ediliyor. Tabii, başka sebepleri var ama bir tanesi de, bu ekranda gördüğümüz, o da Richard Heeks’e ait bir bölümlenme.

E-Devleti üçe ayırıyor: Bunun yüzde 20'sini teknoloji olarak yani “elektronik” dediğimiz kısma tahsis ediyor, yüzde 45'ini değişim yönetimi, yüzde 30'unu da “business process re-engineering” dedikleri iş süreçlerinin yeniden yapılanması. Bu, aynı zamanda Dünya Bankasının e-Devlet Başdanışmanı Profesör Bhatnagar'ın tespiti. Konuya bu şekilde bakamayan ülkelerde milyarlarca dolarlık yatırım yapılmasına rağmen yüzde 68'lik bir başarısızlık oranıyla karşılaşılıyor.

Burada, teknoloji kısmı visible, görülebilir, gösterilebilir, anlatılabilir. Dolayısıyla ilk bakışta anlaşılabilir iş. İçerisinde “elektronik” ibaresi de geçtiği için bunun teknolojik bir şey olduğu ve dolayısıyla bilgi teknolojileriyle ilgili bakanlıkların altında örgütlenmesi gerektiği gibi bir yanılsama ilk başta, 90'ların başında bütün dünyada rastlanan bir örnek. Bunun böyle olmadığını, bu ekranda gördüğümüz gibi esasen teknolojik olmayan boyutlarının, bunun içerisinde kamu yönetimi disiplini, işletme disiplini, iktisat hatta, hatta siyaset bilimi disiplininin olduğu, multidisipliner bir yaklaşımla konunun algılanması gerektiğini anlayan ülkeler, örnek vermek gerekirse bu konuda başarılı olan Singapur, Güney Kore Uzak Doğu'da; Avrupa'da da İskandinav ülkeleri. Buradaki yapılanmada ya “kamu yönetimi bakanlığı” adı altında bir bakanlık e-Devlet süreçlerini yönetiyor veyahut İtalya'da olduğu gibi yine kamu yönetimi ve inovasyon bakanlığı altında yapıyor ya da o ülkede icrai olarak en güçlü birim hangisiyse, bu, başkanlık sisteminde başkan olabiliyor -yine Güney Kore ve Meksika örneğinde böyle- veyahut da başbakanlık altında, İngiltere örneğinde olduğu gibi. Çünkü multidisipliner olması yanında e-Devlet projelerinin başarılı olabilmesi için multidepartmental olması lazım yani birden fazla kurumun, bakanlıkların harmoni içerisinde çalışması gerekiyor. Oysa bizim alışageldiğimiz kamu yönetimi disipliniinde Weberyen yapı hâkim yani en üstte bakan var, iş süreçlerinin baştan sonuna kadar hâkimi de o. Oysa “e-Devlet hizmeti” dediğimizde, örneğin bir pasaportun adrese teslimi ile ilgili bütün süreçlerin elektronik olduğunu farz edelim; başvuru da elektronik olsun, elektronik imzayla. Bunun içerisinde dört beş tane bakanlık var; Maliye Bakanlığı var, İçişleri Bakanlığı var, mahallî idareler olabilir adres ibrazı açısından. Bunlardan herhangi bir tanesi süreci elektronik ortama aktaramazsa, diğerlerinin hepsi aktarsa bile nihai ürünü elektronik olarak sunamıyoruz. Oysa “e-Devlet” dediğimizde nihai hedefimiz İnternet üzerinden veya mobil araçlar üzerinden, vatandaşın fiziki olarak resmî dairelere gitmeden kamu hizmetlerini alabilmesi; özetle bu. Diğer pek çok örnekte çok nadir hizmetler var ki bir bakanlıkta başlayıp öbüründe bitsin. En temel, Tarım Bakanlığıyla ilgili bir hizmet olacak olsa bile nüfus cüzdanı örneği mesela süreç içerisinde var, İçişleri Bakanlığı var. O zaman tüm bakanlıkların önce kayıtlarının hepsini elektronik ortama geçirip bir makro veri tabanına sahip olması, daha sonra da robot yazılımlarla talebin process edilmesi ve değişik bakanlıklardan bilginin alınıp işlenip tekrar neticenin en son hizmeti sunacak bakanlık elemanının önüne düşmesi veyahut otomatik olarak yerine getirilmesi gerekiyor.

Bu açıdan baktığımızda bir bina metaforuyla e-Devleti kısaca anlatmam mümkün. İki katlı bir binanın birinci sütunu... Bu bir bütünlük arz ediyor, bir tanesinde eksiklik olduğunda istediğimiz noktaya gelemiyoruz. Öncelikle hukuki altyapı; çünkü siz en güzel yazılımları getirseniz, yerleştirdiyseniz bile kanunun filanca maddesinde damga pulu gerekir veyahut falanca kişinin imzası gerekir diye bağlayıcı bir hüküm varsa, özellikle usul hukukuyla ilgili hususlarda, siz o otomasyon projesini hayata geçiremiyorsunuz. Bu, projelerin çöpe atılma sebeplerinden birisi de buydu. Elbette diğerlerini hızlı geçiyorum: Teknik altyapı, hızlı İnternet, geniş bant,

vesaire, bunlar gerekiyor. Ciddi bir insan kaynağı; çünkü “dönüşüm yönetimi” dedik, önce zihniyet değişikliği gerekiyor, bununla ilgili. Veya kamuda örgütlenme modeli; yani bilgi işlem başkanlıkları devrini tamamladı, en az on-on beş sene önceki bir kavramdı. Yani bilgiyi işleyen değil, otomatik bir iş yapan değil, “chief information officer” dediğimiz, “CIO” diye ifade edilen pozisyonlara bıraktı aslında kendisini. CIO CEO’dan bir sonra gelen, hem üst düzey yönetim bilgisi ve etkisi olan hem de bilgi teknolojilerine hâkim melez bir pozisyon. Bu ikisi olmadığı takdirde bilgi işlem başkanlıklarıyla üst yönetim arasında bir iletişim problemi yaşanıyor. Bir taraf, kendilerinin üst yönetim tarafından anlaşılamadığını söylüyor, diğeri de “otomatik işler yapan, düğmeye basınca maaşı çıkartan alt kattaki gençler” olarak bakıyor. Oysa bütün iş süreçlerine sirayet etmiş yani onsuz hiçbir işlemin yapılamadığı bir yerde temelde kamu yönetimi veya yönetim disiplininin geliyor ama bilgi teknolojileri de hâkim hibrit pozisyonlara ihtiyaç var. Buna “kamusal örgütlenme modelinin yeniden yapılanması” diyoruz. Bunları yaptıktan sonra kurumların veri tabanlarının aynı dili konuşması için ortak veri tabanları ve uygun çerçeve yani standartların oluşturulması gerekiyor. Buna “birinci katın tavanı” diyelim.

Ondan sonra, hepimizin duyduğu büyük veri tabanları. Bu, en başta nüfus kayıt sistemi, bizde MERNİS, emlak kayıt sistemi TAKBİS, işletme kayıtları MERSİS şu anda yürütülen ve CBS çok önemli tabii Coğrafi Bilgi Sistemleri. Yani bütün bakanlıklar... Özellikle bu makro veriler ki buna bütün işlemlerde ihtiyaç var ama vatandaşla ilgili, onun mülkiyetiyle ilgili veyahut tüzel kişiden bahsediyorsak tüzel kişinin bir tekil numarayla diğer kurumların veri tabanından bilgi alışverişi yapabilmesi lazım.

Bundan sonra, en son, uygulama katmanı; aslında o bir önceki slayttaki yüzde 20 daha çok burayla ilgili. Yani diyelim ki elektronik kart uygulaması, e-Sağlık uygulaması, bunlar yazılım ve donanım katmanı oluyor ama bunların dahi başarılı ve entegre olabilmesi için alttaki mantıki silsileyle birlikte hareket etmesi gerekiyor.

Bu, yaklaşık tüm dünyada geçerli olan. Türkiye’de durum ne? Biz bunu bu şekilde algılayabildik mi? 2002 senesindeki Acil Eylem Planı’nın 22 numaralı eylemi: E-Dönüşüm Türkiye Projesi. Resmî olarak oradan başlıyor. Elbette ondan önce de, özellikle MERNİS’e bakacak olursak eski tarihlere kadar gidiyor. 2003 yılında DPT’de Kısa Dönem Eylem Planı, 2005 yılında yine bir yıllık Kısa Dönem Eylem Planı ve 2006-2010 yılını kapsayan bir Ulusal Bilgi Toplumu Stratejimiz var. Bu 111 eylemden oluşuyordu. Bilgi toplumu, e-Devlet değil tabii, daha geniş bir kapsam. Bu 111’in 21 ile 60 no.lu eylemleri arası e-Devlete tekabül eden eylemler. 2010 yılında bitmesi öngörülüyordu ama 2008 yılına geldiğimizde, 2008 yılında biten sadece 6 tane eylem vardı. 2010 yılında da -son rakamları edinemedik ama- öngörülen eylemlerin çoğu gerçekleştirilemedi. Elbette büyük başarılar -2000’li yıllara göre bakacak olursak- ortada var. Bir e-Devlet kapımız var 2008’de. Temel veri tabanlarının çoğu tamamlanmış, TAKBİS’in üçüncü safhası yapılıyor. Eğer kurum içi otomasyonu kastederseniz -ki e-Devletten farklı bir kavram- sadece kuruma hizmet edecek olanlar vatandaşla ve iş dünyasına yönelik bir kaygı taşımıyorsa biz ona “otomasyon” diyoruz; doğrudan vatandaş rahatlatılabilecekse “e-Devlet” diye literatürde tanımlanıyor. Otomasyon olarak aslında bütün kurumlarda başarı var. E-Devlet projelerinde, başta UYAP olmak üzere, e-Vergi, SSK primlerinin yatırılabilmesi, e-Devlet kapısı, ki şu anda üç yüz küsur interaktif hizmet var. Bardağın dolu tarafından bakacak olursak böyle güzel başarılar var ama uluslararası endeks açısından

bakacak olursak bu konuda Birleşmiş Milletlerin e-readiness endeksi var, iki yılda bir yayınlanır ve 2003'ten beri Türkiye 59'uncu sıra ile... 67'ye bir ara düştü ve 2010 yılında ise 80'lerde gösteriliyor. Bu ne ifade ediyor? Türkiye'nin, geriye dönük bakıldığında bir ilerleme kaydetmediği anlamına gelmiyor. Evet, büyük bir çalışma var yani biz koşuyoruz ama uluslararası camia daha hızlı koşuyor. Bu noktadan bakarsak eğer iki negatif makro veriden: Bir, bilgi toplumu stratejisinin istenen noktada başarılı olamaması; ikincisi de uluslararası endeks. O zaman bir öz eleştiri yapmamız gerekiyor: Acaba nerelerde takılıyoruz ve istediğimiz yerde değiliz? Dünyanın 16'ncı büyük ekonomisi neden 80'inci sırada yer alıyor? Aslında bölgeye baktığımızda, mesela üç sene önce bizden çok geri olan Gürcistan, yine Orta Doğu'da Bahreyn uluslararası endekste 13'üncü, Türkiye dışındaki Orta Doğu'da da 1'inci. Bu ülkeleri de detaylı incelediğimizde -ki bunu biz arkadaşlarla yaptık- biraz sonra geleceğimiz sorunlar bu gecikmeye sebep oluyor. Aslında potansiyel olarak çok kısa sürede bir hızlı roket çıkışı yapma potansiyeli var bu ülkenin ve ilk 20'ye, belki biraz daha iyimser olursak ilk 10'a belki de üç beş sene içerisinde girebilir ama bu kronikleşmiş sorunlar... Ki bunların hiçbirisi teknolojiyle ilgili değil, bir kere onu baştan söyleyeyim, yüzde 20'yle ilgili değil yani Türkiye'de donanım, yazılım, bu konuda kapasite olmayışıyla ilgili değil, o buz dağının -birinci ekranda görülen- alt tarafıyla ilgili, görülmeyen kısımlarıyla, daha çok sofistike konularla ilgili yani "business process re-engineering" dediğimiz veyahut da... E, bunun kamu yönetimindeki izdüşümü kamu yönetimi reformu. Özellikle bizim bu alanlarla ilgili en çok takıldığımız noktanın kurumlar arası harmonizasyon veya teknik dilde interoperability, birlikte çalışabilirlik konusu olduğu ortaya çıkıyor.

Veri paylaşımıyla ilgili sorunlarımız var, kurumlar birbirine veri vermekte iki türlü sıkıntı yaşıyorlar: Bir, bu verilerin çok gizli olduğunu, veremeyeceğini, kişisel bilgilere aykırı olacağını söyleyerek veriyi paylaşmıyor. Veriyi paylaşmayınca da, diğer kurum elektronik veri alamayınca da elektronik hizmet sunamıyor; bir böyle sorun var. Bu haklı da olabiliyor, hakikaten bir kişisel verilerin ihlali... Mesela somut bir örnek: PTT Millî Eğitim Bakanlığında bütün öğrencilerin verisini talep edebiliyor. Millî Eğitim de diyor ki: "Bütün öğrencilerin verisini vermem ben çünkü kanunumuza aykırı." Bir de tam tersine, olağanüstü bir veri paylaşım cömertliği, hiç verilmemesi gereken, hiç piyasada paylaşılması gereken verilerin resmî gazetelerde ortalıkta yayınlanması gibi bir şey var. Demek ki bunun ölçüsünü sağlayacak, kişisel verilerin korunması ile ilgili bir yasal düzenleme. Bu, e-Devlete geçişte ilk yapılması gereken yasal düzenlemelerden birisi, diğeri de bilgi güvenliği kanunu. Her ikisinde de henüz bir yasamız yok Sayın Başkanım. Avrupa Konseyine üye 40 civarında ülke var, tam sayı aklımda değil; bunlardan 3 tanesinde bu kanunlar yok: Türkiye, Rusya ve Ukrayna. Bu üçünde kişisel bilgilerin paylaşımıyla ilgili kanun yok. O kanun olmayınca dünyayla entegrasyonunda sorunumuz var. Herhangi bir suçlu takibinde ilgili ülke diyor ki: Sizde kişisel verileri koruma kanunu yok, veriyi vermiyorum yani sadece ülke içinde iki bakanlık arasında veri paylaşımı değil, ülkeler arası paylaşım da sorunumuz var. Hangi veri mahremiyet sınırlarına girer? İhtilaf olduğunda bunu kim çözecek? Bununla ilgili kurumsal yapı, bir kurul yapısı örneğin nasıl olacak, kanun bunu düzenliyor. Komisyona kadar gelmişti bu kanun, bazı değişiklikler yapılması için Adalet Bakanlığında üzerinde çalışılıyor. Bir an önce çıkarılması ve... Geciken her günün bazen de telafisi mümkün olmuyan... Yani İnternet üzerine bir veri sizin aleyhinizde düştüğü zaman bunu bir kâğıt değil ki silip veya yırtıp atabilirsiniz. "İtibar yönetimi" dediğimiz değişik

tekniklerle çözüm bulunmaya çalışılıyor ama bir daha geri alınamayacak riskler taşıyor. İkincisi: Bilgi güvenliğinde daha çok kritik dataların hangi standartlara göre korunacağı. Bugün çoğu kamu kurumlarımızın sistem odalarına elinizi kolunuzu sallayarak girebilirsiniz. Yani bir hard disk Türkiye'nin tüm datalarını muhafaza edebilir, sadece bir hard disk; hatta en kritikleri. Bununla ilgili hassas bakanlıklar var ama 27001 gibi uluslararası standartları kendiliğinden uygulayan, sistem odasına girişten tutun, oradaki veriye erişimle ilgili düzenlemeleri yapan kurumlarımız var ama hepsini bağlayıcı bir kanunumuz hâlâ yok. Özellikle ulusal güvenlik açısından gerekli esasları sağlayacak bir kanun sistemimiz henüz oluşmamış. Bu iki kanuna özellikle işaret etmekte fayda var.

Bunun dışında, yazılımla ilgili... Bu, 1990'lı yıllarda kamudaki bu konuyla ilgili uzmanlıkla özel sektör arasında bir bilgi asimetrisi vardı yani kamu tarafı çok geriydi. Dolayısıyla uzun yıllara sari bakım anlaşmaları veyahut sadece bir firmaya bağımlı kalacak türden yazılımlar gibi bir sorunumuz vardı. 90'lardan sonra, özellikle 2000'lerden sonra kamuya da kaliteli bilişim uzmanları alınmaya başlandı. Bu sorun nispeten yavaşlamakla birlikte kurumlara bu konuda bir rehberlik yapacak veya danışmanlık yapacak... Özellikle şartnamelerin hazırlanması konusunda bir eksiklik söz konusu. Dolayısıyla standartlar konusunda bir gelişme var, Devlet Planlama Teşkilatının Birlikte Çalışabilirlik Esasları bütün kurumlar için geçerli olmak üzere ta 2005'ten beri yayınlanıyor. Şu anda, en son, belki de üçüncü versiyonuna geldi. Yine, "web sayfası hazırlarken kamu kurumlarının uyacağı esaslar" diye bir çalışma yine 2006'da yapıldı. Bir diğer çalışma yine: Bilişim projeleri hazırlanırken uyulacak esaslar. Ama burada önemli olan, bu üç bahsettiğimiz esaslar, standartlar bir genelge ekinde yayınlanıyor yani kamu kurumlarına bir tavsiye niteliğinde. Pek çoğunun da haberi yok böyle bir yayından. Bağlayıcı nitelikte bir modellemeye gidilmesi lazım. Ayrıca bilişim yatırımları bu esaslara uymadığı takdirde tahsis edilecek tahsisatla, ödenekle ilgili bazı yaptırımlar yapılması ve proje sonrası denetimlere önem verilmesi gerekiyor. Bu da sorunlardan birisi.

Bu arada bu sorunlarla ilgili bir saha çalışması yaptık, çok taze, Şubat ve Mart ayında. Şubat ayının ilk haftası, e-devletten sorumlu bütün müsteşar yardımcılarını Başbakanlıkta bir toplantıda bir araya getirerek bu konuları tartıştık, görüşlerini aldık. Ama sadece toplantı dakikalarına münhasır kalmasın, detaylı bir bilgi almak için de bütün müsteşar yardımcılarıyla mülakat yaptık; aşağı yukarı iki ay sürdü. Bu verilerin, size bu sunduğum verilerin önemli bir kısmı bu mülakatlardan. Ayrıca Başbakanlık web sitesinde bu soruyu da sorduk: Kamu kurumları arasında bilgi ve belge alışverişinde karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri. Yani on-line anket de yaptık. Bu iki kaynaktan aldığımız veriler ve son on yıldır projelerin içinde bulunan arkadaşlarla edindiğimiz bilgileri yansıtıyor. Yani buradaki tespitlerin dayanağına da bu şekilde temas etmiş olalım.

Bir de bakanlıklar, tabii, Weber'den bahsettik, 18-19'uncu asırdan beri kendi alanında mutlak hâkim olan bakanlık modeli. Oysa, şimdi, bilgi çağının getirdiği mutlaka beraber çalışma, el ele hareket etme zorunluluğu. İşte, bu geçiş süreci biraz da kültürle ilgili sorunlar. Mesela Anglosakson ülkelerde -İngiltere'yi özel olarak incelemiştik bu açıdan- Başbakanın bir talimatname hatta şifahi talimatnamesi bile kurumların birbirleriyle herhangi bir projede çalışması için yeterli. Bizde genelgeler bile yeterli olmayabiliyor. Kurumlarda bir "kurumsal milliyetçilik" diyebileceğimiz, bakanlıklarda hatta bakanlıklar içinde farklı genel müdürlüklerin birbiriyle çok iyi entegre çalışmadığı ve veri konusunda kıskanç olduğu... Hangi bakanlıklar? Tarihî geçmiş

olan bakanlıklar özellikle. Yeni kurulan bakanlıklar e-dönüşüme çok hızlı adapte olabiliyorlar. Tarihî geçmiş olan bakanlıklar, güçlü bürokrasinin verdiği yapıyla... O ilginçtir, uluslararası örneklerde de bir tespit, e-devlete hızlı geçen ülkeler yeni ülkeler, direnen ve geri kalanlar daha çok tarihî ve emperyal geçmiş olan... Mesela Fransa çok başarılı değil, İngiltere Amerika'nın desteği sayesinde. Yoksa 99 verileri bizim 2006 verilerinden bile kötüydü, son beş altı yılda hızlı bir çıkış yaptı. Ya, bu şunu ifade ediyor: E-devletle bürokrasi arasında bir ters ilişki var. Yani biri birinin tezadı gibi diyebiliriz. Dolayısıyla, yerleşik güçlü bürokrasilerde e-dönüşüme karşı bir direnç söz konusu. Bu direnç açık ve aleni direnç şeklinde değil, hiç kimse hiçbir projeye karşı değil ama sofistike taktiklerle bu projeler bir şekilde geciktiriliyor. Çünkü her bir e-Devlet Projesi bürokratik hâkimiyet alanını da daraltıyor ve anlamsızlaştırıyor. Çünkü doğrudan cep telefonundan hatta mobil olarak verebileceğiniz bir hizmet. Birinin önünde ceketini ilikleyerek beklemek, günlerce, saatlerce hatta bazı işlemler var ki mantığını yitirmiş. Dolayısıyla, o işlemi yapan makam da mantığını yitirmiş ama sırf bir kâğıt ve mühür, elinde o yetki olduğu için varlığını devam ettiriyor. Oysa biz elektronik mühür, elektronik imza diyoruz; bunları yok ediyor. Dolayısıyla, böyle, işin bir de kültürel boyutu var. Yani e-devlet bir teknoloji konusu değil, bir kablo döşeme veya yazılım yapma meselesi değil, bizim takıldığımız nokta da bunlar değil zaten, bu konuda çok iyiyiz. Tam tersine, bir dönüşüm projesi olarak tedbirler geliştirilememesi, bu en son söylediğim soruna nasıl çözüm bulacağız? Yani bürokratik direnç sosyal tedbirler gerektiriyor, belki de psikolojik motivasyonlar gerektiriyor, tehdit algılaması e-devlet konusunda, bunun izale edilmesi gibi tedbirler. Az önce saydığım disiplinlere bir de psikolojiyi böylece ekleyebiliriz. Yani çok disiplinli bir uzmanlık alanı.

CBS'yle ilgili, proje dublikasyonlarının Türkiye'ye ne kadar maliyeti olduğuyla ilgili bir çalışma yok. Ama bizim en son gezimizde bile, yani 2012 Şubat-Mart, bir kurumun başarıyla bitirdiği bir proje var, diğer kuruma gidiyoruz, onunla ilgili fizibilite çalışmalarına yeni başlıyor ve haberi yok. Yani bir önceki kurum da "Bütün yazılım kodlarıyla beraber verebiliriz." diyor. Bu şunu gösteriyor: Bütün kurumlara yukarıdan bakabilen... Her kurumun kendi öncelikleri de var ve 1 no.lu öncelik konularımızda e-devlet değil maalesef. Öyle olunca o kurumlar arası fotoğrafı yukarıdan görüp aradaki dublikasyonları daha olmadan eritecek ve sorunları çözebilecek, güçlü bir otoriteye bağlı bir koordinasyon birimi belki de benim bu sunumda vurgulamam, altını çizmem gereken en önemli husus. Bu konuda mesafe alamadı Türkiye. 1998'de bir "Bilgi Toplumu Bakanlığı" Meclis Genel Kuruluna kadar geldiğinden başlayalım, 2004'te "Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü ve Planlama Teşkilatı" altında, o da Meclis Genel Kuruluna kadar geldi -böyle bir talihsizliği var e-devlet, e-dönüşümün- fakat gerçekleşmiyor.

Güney Kore örneğinde olduğu gibi, Bilgi Toplumu Ajansı, elastiki ve fleksibl bir yapıya sahip. Yani klasik kamu kurumu şeklinde bir yapıyla e-devleti koordine edemiyorsunuz yani mekanik bir yapıyla. Rahatlıkla eleman alan veren, hatta network yapılarıyla, hatta "sanal organizasyon" dediğimiz yapıyla, sadece yurt içi değil, yurt dışındaki beyinlerden de gerektiğinde istifade edebilecek bir yapı ve bununla ilgili bir kanun çalışması iki kere yapıldı Sayın Başkanım, 2008 ve 2010'da biz yaptık. Hatta 2010'dakinde otuza yakın ülkeyi de inceleyerek, bu da yasalaşmadı. Yani dolayısıyla, güçlü bir icrai gücü de olan, sayıca çok değil ama nitelikçe güçlü değişik bir multidisipliner birikime sahip ve değişik kurumlardan gelen kişilerin oluşturduğu bir

koordinasyon yapısı şimdi anlattığım ve biraz sonra değineceğim tüm sorunları çözebilir diye düşünüyoruz çözüm olarak.

Bu güçlü koordinasyon birimi oluncaya kadar ne yapalım? Yani öyle gözüküyor ki kısa vadede de gerçekleşmeyecek gibi. Bu arada zaman akıyor ve bu bahsettiğimiz sorunlar da varlığını devam ettiriyor. Yani kurumlar arası bilgi, belge, kişisel bilgiler, hukuki altyapının geliştirilmesiyle ilgili takip, onunla ilgili bir esnek koordinasyon mekanizması da önerdik. Hiç olmazsa dedik, e-devletten sorumlu müsteşar yardımcılarımızı bir araya getiren bir takip mekanizması... Detayı uzun, vakit kısıntısı olduğu için ben hızlıca geçiyorum. Dokümanda var detaylı bilgi ve raporumuz da var bu konuda bir üç sayfalık, yeni.

BAŞKAN – O raporu biz yazılı olarak sizden rica edelim.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Tabii. Yeni bitirdik son rötuşları, ben size takdim edeyim.

CIO Council diye bir yapı var Anglosakson ülkelerde. Kurumların e-devlet projelerinden sorumlu en üst düzey yöneticisi, bu müsteşar düzeyinde olabiliyor veya bakan yardımcısı; bu konsey aslında koordinasyonla ilgili önemli bir fonksiyon, CIO Council. Acaba bizdeki bu ilgili e-devletten sorumlu müsteşar yardımcılar Başbakanlığın mevcut koordinasyon yetkisi dâhilinde üç ayda bir, hiç olmazsa altı ayda bir... Çünkü hakikaten bir araya gelindiğinde ortaya çıkan, “Ha, öyle miydi? Sizde bu var mıydı?” türünden şeyler görüyoruz. Bir de bizde bilgi işlem başkanlıkları ve strateji başkanlıkları e-devlet projelerinden sorumlu, kurumdan kuruma değişiyor. Bunları da bir ayda bir, hiç olmazsa üç ayda bir yine Başbakanlık bünyesinde, sekreteryası da yine İdareyi Geliştirme Başkanlığı bünyesinde yapılarak... Bunlar, tabii, ideal olan değil ama hiç olmazsa bir pratik çözüm olarak bizim önerilerimiz arasında yer aldı.

Yine, en büyük sıkıntı, izleme mekanizması. Tamam, milyonlarca dolar tahsis ediliyor, para sıkıntısı yok, e- devlet projelerinde yani parasızlıktan dolayı bir aksama yok ama “Tahsis edilen ödeneğin akıbeti ne oldu?” konusuna cevap verecek bir kurum yok şu anda Türkiye’de. Şimdi, bizim tahsis modelimizde Devlet Planlama, şimdi Kalkınma Bakanlığı tahsisi yapıyor, kurumlar da parayı alıp çekip gidiyor. “E, belirlenen hedeflere göre zamanında projeler bitti mi? Demin bahsettiğimiz, bizzat DPT’nin, Kalkınma Bakanlığının yayınladığı standartlara uygun mu? Değilse nasıl müdahale yapılacak?”la ilgili “monitoring” dediğimiz yani sonradan izleme mekanizması yok. Bu dediğimiz ajans olursa elbette var onun içinde ama oluncaya kadar bununla ilgili de geçici bir önerimiz oldu. Özellikle Kalkınma Bakanlığındaki Bilgi Toplumu Dairesi... Bunun da kendi içinde sıkıntısı olabiliyor çünkü Kalkınma Bakanlığı -söz konusu dairede dört buçuk sene bizzat çalıştığım için biliyorum- sektörel bazda yatırımlara bakıyor. Diyor ki, işte, tarım sektörü; diyor ki madencilik sektörü. Herhangi bir yatırım talebi geldiğinde madencilik sektörünün uzmanı inceliyor, “Olur.” veya “Olmaz.” diyor. Peki, madencilik sektöründeki bir bilişim projesinde ne yapacağız? O konuda nihai kararı madencilik sektöründeki uzman veriyor. Oysa Bilgi Toplumu Dairesindekiyle birlikte karar vermesi lazım ki demin bahsettiğimiz takip hiç olmazsa başlangıç aşamasında yapılsın. Bu son zamanlara kadar başılamamıştı, o da kanundan kaynaklanan sebeple. Hiç olmazsa bu takibi yaparak, belki zorlama yoluyla değil ama teşvik, motivasyon yoluyla, başarılı projeleri ödüllendirerek kamuoyunda giden paranın hiç olmazsa etkin, verimli takibiyle ilgili geçici bir mekanizma önerimiz var.

Hukuki altyapıdan zaten bahsettik. Bu çok hayati. Bu bahsettiğimiz iki kanun dışında da “Birinci E-Devlet Reform Paketi” diye Başbakanlıkta E-Mevzuat Çalışma Grubu oluşturuldu bizim bünyemizde. 70 civarında uzmanla çalıştık, bütün bakanlıklardan; hem konu uzmanı hem e-devlet uzmanı. E-dönüşüme mâni kanunların tadilatı, birinci bölüm; ikinci bölümde de henüz yeni ortaya çıktığı için bazı teknolojik gelişmeler, hiçbir kanunda temas edilmeyen kavramlar. İşte, “bilgi güvenliği” diyoruz mesela, bu zaten yok. Bunlarla ilgili yeni kanunların ihdası iki paket. Bu paketin belli maddeleri geçti Meclisimizden ama bir kısım, projelerle ilgili hayati önem taşıyan bazı kısımların ise hâlâ üzerinde çalışılması ve geçirilmesi gerekiyor, bahsettiğimiz temel kanunlar dışında.

BAŞKAN – Bu, bir kısmı geçen kanun, kaç sayılı kanun?

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – O adla geçmedi, bir torba kanun olarak geçti. Kamu Hizmetlerinin Hızlandırılması Hakkında, uzun bir ismi var. Özellikle UYAP’la ilgili olsun, değişik kanunlarda... Yani bir kısmı geçti ve rahatladı. Mesela e-ihaleyle ilgili sıkıntılarımız vardı, o geçti. Ama bekleyen bir paket daha var ki üzerinde çalışılacak doğrudan isimli, yani torba kanun şeklinde değil, demin bahsettiğim iki kanun var; bunların da geçmesi gerekiyor acilen.

Yani kurumlar arası danışman havuzu, Singapur’da böyle bir birim var. Şimdi, hiçbir kurum... Bilgi teknolojilerinin çok hızlı gelişen, dinamik bir yapısı var. İşte, bulut bilişimi tartışıyoruz bugün. Bulut bilişime geçildiği takdirde o zaman sistem odaları anlamsız oluyor, bütün bakanlıklarda sistem odalarını kaldırmanız gerekiyor. Hatta o zaman bilgi işlem daireleri anlamını belki yitirecek çünkü merkezî bir yapıyla işlem yürütülecek. Böyle hızlı gelişen bir alanda her bakanlığın şartname hazırlayacak derecede kapasiteli uzman olması mümkün değil. Oysa bir bakanlıkta olmayan uzman başka bakanlıkta var. Bugün için konuşuyorum, 90’da yoktu, daha önce yoktu ama bugün var. Ama hangisinde var ve kim bunlar? Bunlarla ilgili, Singapur’ un şu anda uyguladığı bir model var. Bir danışman havuzu var. Diyelim ki Maliye Bakanlığı bir şartname hazırlayacak, yeni bir projeye girişecek, o konunun uzmanı var, o spesifik alanın; geçici görevle Maliye Bakanlığına görevlendiriliyor. Kiralanıyor yani biraz ticaret şirket mantığı da var, “IDA” diye bir ajans. Tabii, bunu Türkiye’de uygulamak mümkün değil ama Başbakanlığın geçici görevlendirmeye ilgili resen görevlendirme yetkisi var. Bizim bütün grubumuz o şekilde teşekkül etti. Biz kalıcı bir birim değiliz, bütün kurumların bu konuyla ilgili uzmanlarından oluşan bir yapı. Böyle bir uzman havuzu yani bu yapı biraz daha konsolide edilerek bu uzman havuzu... Bu da dediğimiz gibi, geçici ve pratik bir çözüm olabilir diye düşünüyoruz.

Bazen de yaptığımız çalışma da şu da ortaya çıktı: “Özellikle hangi kurum hangi kurumdan veri alamıyor?”la ilgili bir listemiz oluştu. Bu listeden hayati olan, diyelim ki üç-dört kurum varsa bunları kümelandirelim, o demin bahsettiğimiz genel koordinasyon, müsteşar yardımcılarının üç ayda bir değil de daha sık, ayda bir belki de, belki de on beş günde bir o somut sorunu olanları bir araya getirelim. Çoğu da bir araya geldiğinde, herhangi moderatörlük olduğunda çözülebilecek sorunlar. İlginç bir şey, Türkiye’nin böyle bir yapısı var. Yani toplantılarda, resmî toplantılarda çözülemeyen, hatta kurumlar bir tür defans duygusuyla birbirlerini savunurken, çay kahve sohbetine gittiğinizde veya öyle bir ortam oluşturduğunuzda, o Şark geleneğinin

herhâlde etkisiyle, sorun yazıya bile dökülmeden hallolabiliyor. Bunun örnekleri oldu. Yani bu şekilde bir yaklaşımla pek çoğunu çözebiliriz diye düşünüyorum.

Bunların detaylarını raporda sunacağız.

TÜİK’le ilgili bir şeyin altını çizmekte fayda var. Bu, az önce uluslararası göstergelerdeki üzücü tablodan bahsettim ama bu sadece Türkiye’nin bu yarışta diğer ülkelere göre geri kalmasından değil, istatistik toplama konusunda... Yani uluslararası istatistiklere baktığınızda, böyle iç karartıcı şeyler var, aslında gerçeği yansıtmıyor. Bununla ilgili TÜİK Başkanımızla da o ziyaret esnasında görüştük. Bizim istatistiki tanımlamalarımız Avrupa Birliği ve Dünya Bankasının istatistik tanımlamalarıyla örtüşmüyor, sorunlardan birisi bu. İkincisi, idareler TÜİK Kanunu’nda hüküm olmasına rağmen, idari kayıtları TÜİK’e verme konusunda sıkıntısı var. E-devlet gibi yeni kavramlar önceden tanımlanmayınca, sırf bu başlıkla ilgili bir istatistik toplamada sıkıntı var. Yani o gösterdiğimiz tablonun eğer bu sorunlar aşılsa ben daha ileri olacağını düşünüyorum. İlk 10’da değiliz belki, ilk 20’de değiliz ama 80 de olmadığını düşünüyorum. Zaten bahsettiğimiz projeler ve yirmiye yakın büyük proje konusunda da TİKA’nın ofisi olan ülkelerde know-how transferi şeklinde bir projemiz de var. Komşu ülkeler başta olmak üzere, Türki cumhuriyetler, Balkan ülkeleri. Suriye pilot idi bu kriz gelinceye kadar ve özellikle TAKBİS, UYAP, e-Devlet Kapısı projelerinin tamamını, yönetim danışmanlığı, kamu tarafı da dâhil, yazılımı da dâhil Türkiye’den alma kararı vermişlerdi. Yani 100 milyon dolara yakın bir ön anlaşma da imzalanmıştı, krizden sonra dondu. Ama Türkmenistan, Kosova, Moldova bu konuda ciddi istekliler ve biz bu konuda da TİKA’yla birlikte bir çalışma yapıyoruz. Yani bu yirmiye yakın projede bölgede lideriz. Bu bahsettiğimiz sorunlar çözülürse yani tabii, ne kadar sahiplenildiği ve ne kadar hızlı çözüldüğüne bağlı, bir rakam vermek zor ama dört beş sene içerisinde ben olması gereken yerin hiç olmazsa -16’ncı sırayı madem teşkil ediyor- Türkiye’nin ilk 20’de olabileceğini değerlendiriyorum. Bu konuda yüce Meclisimizin de katkılarını her zaman olduğu gibi bekliyoruz.

Çok teşekkür ediyorum. Benim söyleyeceklerim bunlar, soruları alabilirim.

BAŞKAN – Biz teşekkür ediyoruz Ramazan Bey bu değerli sunumunuz için.

Ben kısa bir katkıda bulunayım, ondan sonra değerli Komisyon üyelerimize söz verelim, kendileri sormak istedikleri soruları sorsunlar. Şimdi, hakikaten bugünkü sunum şöyle bir genel perspektif vermesi açısından önemliydi hepimiz için.

Şimdi, ben bir anımı paylaşmak istiyorum. Ben 1986 yılında İsviçre’de ihtisas yapıyordum, tıp ihtisası. O sırada otobüs durağında otobüs beklerken bir sarhoş İsviçreli yanıma geldi, dedi ki: “Hangi ülkedensiniz?” Ben “Türk’üm, Türkiye’den geldim.” dedim. “Bak, ben Türkiye’ye gittiğimde burada bizdeki gibi elektronik sistemler olmadığından -durakta elektronik bir sistem var orada, sene 1986- biz orada otobüsün içinde bilet alıyorduk. Bilet parası elden ele gidiyor biletçiye, biletçi de bileti elden ele gönderiyordu. Dolayısıyla, sizdeki sistem buyken bak bizdeki sistem görüyorsun, burada ekranda.” Şimdi, bulunduğunuz nokta orada kırmızıyla işaretlenmiş, oranın haritasında; gideceğiniz noktayı parmakla bastığınız zaman, oradaki mesafeyi kilometre olarak size söylüyor, artı, o mesafeyi kaç dakikada alabileceğiniz, hangi numaralı otobüsün o mesafede sizi taşıyacağı belirtiliyor, artı, sizin bulunduğunuz noktaya o ilgili numaralı otobüsün kaç dakika sonra geleceği söyleniyor, artı, bilet ücreti bildiriliyor, “Bilet ücreti için paranızı falan göze atınız.”

diyor, o gözden atıyorsunuz, bozuk paranız yoksa da paranın üstü aşağıdan geliyor. Şimdi, sene 1986’da ben de ona şunu demiştim: “Evet, bu sistem bizim ülkemizde bugün yok ama bizim ülkemizde de olacak.” O da bana dedi ki: “İnanıyorum mutlaka bir gün sizin ülkenizde de olacak ama biz o zaman çok daha farklı bir noktada olacağız.” Aradan yirmi yıl geçti, sene 2006, ben Üsküdar Belediyesi Başkan Vekiliyim, Üsküdar Belediyesinin tüm bilgi işlem yönetimi bana bağlandı. Ben aynı zamanda bilişim uzmanıyım Ramazan Bey. Dolayısıyla, ben üç ay Belediyede yattım kalktım bilgi işlem sistemini sıfırdan yapılandırmak için. Ama güzel bir sistem kurduk. Avrupa Birliğinden e-Devlet Ödülü aldık, TÜSİAD’dan ödül aldık. Üsküdar tapu dairelerini on-line olarak kendimize bağladık, kendi uzmanlarımızı yerleştirdik. Tapuda en ufak bir hareket olsa, sineğin kanadı kıınıldasa, bu emlak işleriyle ilgili Belediyenin haberi olması bakımından.

Sene 2006, ben İsviçre Cumhurbaşkanının kişisel mail adresini tespit ettim. Kişisel mail adresine bir mail attım, dedim ki: Kendimi tanıttım, İsviçre’de ihtisas yaptığımı daha önce filan. Bazı konularda da kendisinin de tanıdığı bazı referans isimlerden bahsettim. “Uygun görürseniz, ben İsviçre Bankalar Birliğinin bilgi işlem sistemlerini incelemek istiyorum, teknik yönden.” dedim. Dolayısıyla, mailime ertesi gün cevap geldi bizzat Cumhurbaşkanından. Diyor ki: “Sayın Ramazanoğlu, ben şu anda İspanya’da tatildeyim fakat mailinizi aldım. Bununla ilgili bir danışmanımı görevlendirdim, sizi yarın arayacak, sizinle ilgili bilgileri alacak, sizin arzu ettiğiniz şeyi gerçekleştirmek üzere yardımcı olacak.” Ertesi gün gerçekten bir bayan danışmanı beni aradı, dedi: “Yıldırım Bey, bizim iki bilgiye ihtiyacımız var. 1) Ne zaman geleceksiniz? 2) Kaç gün kalacaksınız İsviçre’de?” Ben de kendisine bilgileri verdim ve inanın bu referans sistemiyle bana bütün kapılar açıldı, ben orada yapmam gereken tüm araştırmaları yaptım. Artı, çok güzide insanlarla karşılaştım. Mesela İsviçre Posta İdaresinin network’ünün başında bir Türk arkadaşımız var, hâlen orada, Hasan Kaydı. Artı, İsviçre lojistik sistemler biriminin başında, Millî Savunma Bakanlığının lojistik sistemlerinin bilgi işlem bölümünün başında bir Türk kıızı var, Jale Hanım, Jale Kutay. Şimdi, o insanlarla tanışma imkânımız oldu.

Demek istediğim şey şu: Aslında... Bir örnek daha vereyim: O 2006 yılında İsviçre’ye gittiğimde dedim ki... Merak ettim -yabancılar polisinde tanıdıklarım vardı- yabancılarla ilgili polis birimine gittim, dedim ki: “Ya, ben yirmi yıl önce burada ihtisas yapmıştım, benimle ilgili bilgiler hâlâ tutuluyor mu?” Benim ilgili bilgilere, doktora tezimin metnini print out edip elime verecek kadar sahip olduklarını gördüm Ramazan Bey.

Şimdi, biraz önce bahsettiğiniz konu, işte, hakikaten ortak eksikliklerimizin nerede olduğu noktasında düğümleniyor. Dediğinize aynen katılıyorum yani her bir bakanlık, her bir kamu kurum ve kuruluşu kendi bünyesinde ayrı bir bilgi işlem merkezi oluşturmuş, kendine göre farklı standartlarda, farklı bir altyapıyla çalışmaya devam ediyor; bundan dolayı “Bilgi paylaşımını yapayım.” dese bile yapamıyor. Neden? Çünkü bilgi ortamlarında, veri tabanlarında bir ortak standarda uyulmadığı için. Yani kamu kurumu ismi vermeyelim de hâlen bazı kurumlarımızda -ben hayret ettim- MS-DOS üzerinden bilgi tutulduğunu, bilgi işlem yapıldığını gördüm. Bizim Meclisimizde geçen dolaştık, Meclisimizdeki şu parmak iziyle yapılan sistemler 286 işlemciyle çalışıyormuş. Yani 286 işlemci artık arkeolojik kazılardan çıkıyor. O bakımdan, demek istediğim şey şu...

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Bence normal.

BAŞKAN – Erdal Bey, bilmiyorum, siz bu işin uzmanısınız.

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Bence son sisteme gerek yok.

BAŞKAN – Dolayısıyla, ben şimdi sözü değerli Komisyon üyelerimize veriyorum soru-cevap kapsamında. Ama bu konuyla ilgili biz sizin raporunuzu bekliyoruz inşallah.

Teşekkür ediyorum.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Tabii, elektronik ortamda ve kâğıt, ikisinde de sunalım.

BAŞKAN – Buyurun Erdal Bey.

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Şimdi, o dediğinize niye öyle söyledim? Ben de sunumunuz için teşekkür ediyorum. Mustafa'yı da geçmişten tanıyorum tabii, sektörden.

Şimdi, şöyle bir durum var: O dediğinize neden öyle bir cevap verdim? İnsanlar aslında teknolojiyi ihtiyacından fazla kullandığı zaman hiçbir anlamı yok, bence hiç anlamsız bir şey hâline dönüyor. O yüzden, o 286'dır veya bizim neye ihtiyacımız varsa ona cevap vermesi bence çok doğal.

İLHAN YERLİKAYA (Konya) – Az ya da çok...

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Bence çok anlamlı değil, zaten teknoloji insan hayatını kolaylaştırmaz, bu geyik bir hikâyedir. Şimdi, şöyle bir durum var... Ben bilişimciyim, Türkiye'de, çok eskiden beri -biliyorlar- bu işle uğraşırım da hiç kolaylaştırdığını görmedim yani. Bu gerçektir yani senin beş saat çalışman lazım hayatın kolaylaşırsa, o kadar yani.

Şimdi, şurada anladığımı kadarıyla şu: Ben o verilere de sahibim, hepsi data olarak bende de var. Yani Birleşmiş Milletlerin endekslerinin hepsi var, gelişmişlik endeksi var, e-devlet anlayışı var, gerçekten çok geriye gidiyor konu. Üstelik bu geriye gidiş aslında 99'dakinden sonra 2000'lerin başından sonra mütemadiyen geriye gidiyor. Şimdi, ben bunun şöyle çözüleceğini de düşünmüyorum: Bir başbakanın lafı dinlenecekse, bizim Başbakanın lafını bayağı dinler bizimkiler bence çünkü "Kodum mu otuttururum." modu olduğu için. Aslında normalde demek ki öyle olmuyor. Böyle bir şey yok, bizim Başbakandan kaynaklanmıyor demek ki, söylese olur bu işler.

Burada o zaman şöyle bir durum var: Sizin İngiltere örneğini verdiğiniz gibi, bizde de aslında mantel sorunumuz var bir tarafında, bir vizyon sorunudur bu bence. Bence bu vizyon sorunu çünkü geldiğimizden beri Mediste bunu anlatıyorum, bütün verilerin hepsini verdim, "Burada bir sorun var, bunun bir an önce hallolması lazım." diyoruz. Şimdi siz anlatınca şöyle oldu: Biz anlatsak bir hikâye ama siz anlatınca dinleyecekler. Anlatabiliyor muyum? Bu vizyon burada da aynı, aynı yani çok değişen bir şey yok. Kırıcı olmaya hiç lüzum yok, birbirimizi kırmaya da lüzum yok; bu iş kötüye gidiyor Türkiye'de gerçekten de. Yani gün geçtikçe de kötüye gitmeye devam edecek. Öyle dediğiniz gibi çözülme ihtimali... Siz hafifçe aslında birazcık eleştirdiniz konuyu, işte, şöyle olur mu, üç ayda bir, iki ayda bir müsteşar yardımcılarının toplanması, mümkün değil, hallolmaz.

Çok acil eylem planlarına ihtiyaç var. Ben her zaman söylüyorum, bakanlığa ihtiyaç var, adının ne olduğu da önemli değil ama bu işin içinde bilişimin, bilgi toplumunun veya kamu yönetiminin olduğu - gerçekten öyle- bunu bir CRM altyapısı gibi görüp, bunun mutlaka raporda yazılması gerektiğini, yüzde yüz, ilk günden beri söylüyorum. Öbür türlü bu işi çözemeyiz, mümkün değil. Herkes kendi başına göre hareket ediyor, verilerin bir yerde toplanmasının hiç anlamı yok, dediğiniz gibi, yani biri sonunu biliyormuş... Ama şeye

katılmıyorum, PTT'yle Millî Eğitim Bakanlığı örneği doğru olmuyor. Niye doğru olmuyor? PTT o işi bir pazarlama unsuru olarak kullandığı için o datayı oradan istiyor. Millî Eğitim Bakanlığının söylediği doğru, onu vermemesi de doğru. Ama mesela Millî Eğitim Bakanlığıyla İçişleri Bakanlığı veya Sanayi Ticaret Bakanlığı arasındaki problem ne? Mesela onların problemi ne? İşte, mantel problem. Yani bir kere, kamu kurumsallığı yönetimi diye bir konu yok bizde, böyle bir kurumsal bir kimlik şeyimiz yok. O yüzden, çok aciliyetle bence -ki ben rapor hazırlanmaya az kaldığı için çok önemli olduğunu düşünüyorum bunun da- bunları bir arada tutacak, acil eylem planlarını devreye sokacak, bütün database'i, onu bunu veya bütün verilerin hepsini yönetebilecek bir bakanlık mı olur, ismi ne olur onu bilmiyorum -ben bakanlık demişim ilk günden beri- adı ne olursa olsun, bilmiyorum ama acil bunun yapılması gerektiğine inanıyorum.

Gerçekten, doğru tanımladınız. Çok uzun zamandır aslında bir sürü arkadaşı dinliyorum, böyle, bir sürü şeyler anlatıyorlar. Kelimelerinizin içerisinde üç-dört tane şey bizim tanımımız, doğru anlattınız yani konuyu. Ama Başbakanın söylemesiyle olacak bir iş olsaydı mevcut Başbakan bunu normalde görüyorsa yaptırır. Öyle bir şey yok demek ki vizyon eksikliği var o işte.

Teşekkür ederim.

BAŞKAN – Şimdi, bu arada Erdal Bey rapordan bahsetti. Ben üyelerimize kısa bir bilgilendirme yapayım, bir bilgi notumuz var. Şimdi, yarın, 7 Haziran 2012 Perşembe günü saat 11.00'de, arkadaşlar, Tarım, Orman ve Köyişleri Komisyonu toplantı salonunda bir araya geleceğiz, ana bina, 2'nci kat, 248 no.lu salon. Orada Facebook Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Politika Direktörü Richard Allan gelecek, bizi sosyal ağlar ve İnternet konusundaki çalışmalarla ilgili, Facebook'un politikalarıyla ilgili bilgilendirecek.

İki: Komisyon raporunun yazılması hususunda da yine Komisyon üyelerimizle birlikte bir değerlendirme yapacağız.

Yani yarınki toplantı yeri Tarım, Orman ve Köyişleri Komisyonu toplantı salonu, ana bina, 2'nci kat, 248 no.lu salon.

Buyurun İlhan Bey.

İLHAN YERLİKAYA (Konya) – Şimdi, ben de arkadaşımıza sunuşları için teşekkür ediyorum. E-Devlet Projesi'yle ilgili konulardan bahsettiler ve sonucunda bende şöyle bir kanaat oluştu: Kurumlar arası veri paylaşımı olmadığından dolayı bu iş yürümüyor.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Takıldığı nokta orası. Sorun kısmına...

İLHAN YERLİKAYA (Konya) – Sunuşun başından sonuna kadar aşağı yukarı bu konu üzerinde yoğunlaştı ama bence sadece o değil. Yani o içerikle ilgili belki bir sorun. Bu işin elektronik hâle gelmesi, E-devlet Projesi'nin işlerliğini kazanması için yapılması gerekenler... Hatta bir yerde "şirketlerin iflası" falan dediniz, o iflastan neyi kastediyorsunuz, bilemiyorum. Birçok kimse kendi çabalarıyla yapıyor. Bununla ilgili siz bir şey yaptınız mı? Mesela "Türksat bir yetki aldı." diyor, ihale olmaksızın yapabiliyor. Böyle bir şey varsa, tek elden inceleme yapmadan, ön masraflar yapmadan standart uygulanır. Böyle bir şey var mı? Onu ben öğrenmek istiyorum. Benim bildiğim kadarıyla çok değişik kurumlar ayrı ayrı birimlere yapıyorlar, sonrasında da yine bir standart oluşmuyor.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Türksat işin uygulama tarafında, bir şirket. Yani haberleşmeyle ilgili bir kanunda yapılan değişiklikle, kamu ihalesinin normal süreçlerinden baypas edilerek, hızlandırma amacıyla verildi. Şimdi, sorunun o kısmı değil de yani uygulama, yani bir Adalet Bakanlığının bir mahkemesinin bina inşaatı gibi düşünün; bina inşaatı ayrı, o binanın içerisinde adalet hizmetlerini icra etme ayrı. Yani Türksat'ın yaptığı biraz daha tanımlı, verilen bir işi yerine getirmek ama hâkimin yaptığı işi yapmak değil, savcının yaptığı işi yapmak değil, onu yapacak olan...

İLHAN YERLİKAYA (Konya) – Altyapıyı kurmak.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – “Teknik altyapı” diyelim.

Orada sıkıntılar olur, olmaz yani bizim uzmanlık alanımız değil ama orada sıkıntı olmasa bile, her şey mükemmel yürüse bile, farklı modeller gelişse bile sorun orada değil.

İLHAN YERLİKAYA (Konya) – Ama şimdi bakın, siz birinci basamaktaki değil de sekizinci basamaktaki sorunu burada gündeme getiriyorsunuz. Yani altyapı oluşturulup her şeyi hazırlayıp ondan sonra vermiyorsa o konu üzerinde öyle durur. Yani bence, sizin buradaki hareket noktanızda bir yanlışlık var. Herkes kendi başına hâlâ devam ediyor e-Devlet projesi uygulamaya. Bazıları başarılı, bazıları başarılı değil, bazıları entegre olamamış Türkiye geneline ve uluslararası camiaya. Bence önce bunu çözmemiz lazım yani nasıl olacak, tek elden mi olacak?

Erdal Bey'in şeyine de katılmıyorum yani Başbakanlıkta “Kodum mu oturtturum.” mantığı varsa muhalefette bunun dik alası var, onu da hemen belirtirim. Başbakan bu konularda çok istişareye açık, ben yakından biliyorum bazı görüşmelerden. Öyle şeyi yok yani onu da belirtelim. Ama buradaki sorun...

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Başbakan'a kalırsanız o oradan yaptırır onu gerekirse, oraya kalmaması açısından söyledim.

İLHAN YERLİKAYA (Konya) – Yani altyapının tek bir elden önce oluşturulması lazım.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Biz de zaten onu önerdik, bahsettiğimiz bilgi toplumu ajansı modeli oydu yani ama olmadığı için...

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Onun için de bir yasa çıkması gerekiyorsa biz şeye yansıtalım.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Yasa taslağı bile hazırды ama son anda ertelendi. Tabii biz teknik bir birimiz, siyasi katmanla ilgili...

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Ramazan Bey, o yasa taslağını siz mi hazırlamıştınız?

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Biz hazırlamıştık.

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Onu da biz elektronik ortamda rica edelim.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Evet, onun da raporla beraber en azından bir örneğini...

BAŞKAN - Biz gerek raporu gerekse tasarıyı elektronik ortamdan alalım sizden. Onunla ilgili hususları biz raporumuza da yansıtalım inşallah.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Ajans değil de “bakanlık” denilse. O kanunda sadece “ajans” kelimesini “bakanlık” olarak değiştirerek dahi yürüyebilir, biz alternatifli geliştirdik yani gerekçesiyle beraber hazır.

BAŞKAN – Anladım, çok güzel.

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Ramazan Bey, pardon, çok özür diliyorum. Toplum niye buna böyle? Bakın ismini “ajans” koyduğunuz da işte bakışları çok farklı, yapılanma da tabii farklı olacak ama yani sonuçta öyle yetkilerle donatılsa bile yani gene beni merak etmeyin, anlayış ve bakış çok farklı, o sizin söylediğiniz kırk yıllık, eli yıllık o bürokrasi yapısı konuyu biliyor kendine göre; biliyor yani eli yıldır kemikleşmiş yapı direniyor konuya, her türlü. İstersen dijitalleştir istersen onu yap istersen bunu yap... “Bakanlık” olur, farklı bir modele giderse bu iş belki farklı bir yere gidecek yani bir eylem planları, bir acil eylem planlarına gidecek. Hani bu “TÜRKSAT” dediniz, aslında şunu demek istiyor: Ben onu biliyorum konuyu, Microsoft da 900 tane uydu atmak istiyordu değil mi?

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Evet.

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – 900 tane uyduyu ne yapacak? Tabii canım, adamın hâl â kafasında var ama NASA izin vermiyor, normalde atacak yine, kimse bir şey diyemiyor ama. Yani, bizim bir tane uydula ilgili bunu konuşuyoruz. Mesele aslında uyduların atılmasından... Bu işin geleceği yok, bana göre yok, yani güvenlik açısından baktığınızda sıfır güvenli bir şey. Onların attıklarının tam tersini düşünüyorum yani. Ama bunların hiç önemi yok, hangisi iyidir, hangisi kötüdür, bunlarla ilgili bizim meselemiz değil. Meselemiz, ilk önce bu vizyonu ortaya koyma meselesi var. İlk önce, gerçekten onu bilen, yapan, Acil Eylem Planı olacak bir yapının ve buna istekli bir devlet anlayışının ortaya konulmaya ihtiyacı var, on yıldır yok çünkü o yüzden söyledim.

BAŞKAN – Son olarak şu cümleyle bağlayalım isterseniz, ondan sonra diğer konuşmacılarımıza yer vereceğiz, vakit ilerliyor.

Aslında Erdal Beyciğim, tam da sizin bu dediğiniz noktada Ramazan Bey hakikaten Danışma Grubu Başkanı olarak Başbakanlıktaki bu çalışmaları temsilen, aslında çok kapsamlı teknik bir öz eleştiri yaptı. Yani biraz önce İlhan Hocam da ona değindi. Yani burada eksiklikleri çok şeffaf bir şekilde, tarafsız bir gözle...

ERDAL AKSÜNGER (İzmir) – Doğru anlattı zaten.

BAŞKAN – Tabii, tabii.

...teknik bir çalışmanın sonuçlarını bizlerle paylaştı, bizler için de çok faydalı oldu. Ben özellikle kendilerinin hem rapor çalışmasını hem de tasarımı özellikle bekliyorum. Şimdi, tabii bundan sonraki çalışmalarınızda da bu iş birliği ve irtibatımız devam etsin inşallah.

Çok teşekkür ediyoruz sizlere sunumunuz için, sağ olun.

BAŞBAKANLIK E-DEVLET DAYANIŞMA GRUBU BAŞKANI DR. A. RAMAZAN ALTINOK – Sizler de çok sağ olun, saygılar sunuyorum.

BAŞKAN – Şimdi, Sayın Demet Koçkal Hanımefendiyi biz sunum yapmak üzere mikrofona alalım.

Önce kendinizi tanıttin isterseniz.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Merhaba.

Demet Koçkal benim ismim. Çağrı Merkezleri Derneğinde yönetici olarak çalışıyorum, operasyon yöneticiyim.

Öncelikle, davetiniz için çok teşekkür ediyoruz yönetim kurulumuz adına da. Bugün burada bulunamadılar ama çok sevgi ve saygılarını iletiler.

BAŞKAN – Sağ olsunlar.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Çağrı merkezi sektörüyle bilgi almak üzere Derneğimizle temas kurmuş olmanız bizim için gerçekten önemli çünkü bizim sektörümüz gibi bizim Derneğimiz de aslında çok yeni. Biz birçok konuda sektörü temsilen devletin ilgili kurumlarıyla zaman zaman bir araya geliyoruz. Bu anlamda bugün sizinle olan birlikteliğimiz bizim için çok önemli. Tekrar teşekkür ediyoruz o nedenle.

Ben bugün çok genel olarak aslında öncelikle Derneğimizi size tanıtmak, dünyadaki çağrı merkezi sektörü hakkında bilgi vermek, Türkiye’deki durumu anlatmak, sektörün önemini, potansiyelini anlatmak ve “Gelecekte bizi neler bekliyor?”la ilgili çok kısa, genel bir bilgi vermek istiyorum aslında.

Çok detaylı bilgi paylaşımı yapmak istemedim ilk etapta, ihtiyacınız olması hâlinde sonrasında, özellikle ilgilendiğiniz konular olursa memnuniyetle tekrar bir araya gelip size yardımcı olmaya çalışacağız, bilgi aktarmaya çalışacağız.

Derneğimize şu anda 37 kurum üye. Aslında sektörde çağrı merkezi alanında hizmet veren oldukça büyük kapasiteli çağrı merkezlerinin çoğu bizim Derneğimizin üyesi. Burada üye firmaların logolarını paylaşıyorum ben sizlerle. Sektörün istihdam açısından aslında yüzde 80’i burada şu anda. Birçok banka var, CSM operatörleri var, lojistik alanında hizmet veren çağrı merkezleri var. Birçok firma aslında birbirleriyle rakip olmasına rağmen sektörün gelişim alanlarının çok fazla olması nedeniyle ortak çözüm bulmak adına Dernek çatısı altında bir araya gelmişler ve bu Derneği kurmuşlar.

Misyonumuz, çağrı merkezi sektörünün gelişimini sağlamak, aslında faaliyet alanını genişletmek ve sektörün referans noktası olmak her platformda.

Odak konularımız büyüme ve istihdam. Önemli tutarlarda yatırımlar gerçekleştirilmesi, bölgesel gelişime katkı sağlamak, kamu sektörüne katkı sağlamak ve uluslararası rekabet ve dış yatırım anlamında da ülkemizin avantajlarını aslında dile getirmek.

Derneğimizin kuruluş amaçlarından ilki öncelikli olarak, az önce de ifade ettiğim gibi, aslında sektörü temsilen devlet nezdinde muhatap olmak, muhatap nokta olmak, referans kuruluş olmak. Biz bu anlamda hem çeşitli regülasyonlarda, düzenlemelerde sektörümüzün ihtiyacı olan ya da sektörümüzü etkileyen çeşitli düzenlemelerde, yönetmeliklerde biz de Dernek olarak görüşlerimizi toparlayarak ilgili kurumlarla paylaşıyoruz ve diğer taraftan da Dernekle ilgili, aynen bugün burada da olduğu gibi, aslında sektörümüzle ilgili konuları da aktarmak üzere Derneğimizi kurduk devletin ilgili kurumlarına.

Uluslararası standartları biz Türkiye’ye getirmek üzere çalışıyoruz. Şu an birazdan biraz daha detaylı değineceğim, aslında sektörümüzün en temel sıkıntılarının arasında bu da yer alıyor çünkü. Kuruluş amaçlarımızdan biri de buydu. Herhangi bir standart olmadığı için şu anda çağrı merkeziyle ilgili Türkiye’de,

“Biz bu anlamda ne yapabiliriz?” e baktığımızda Derneği kurduktan sonra, yurt dışında geçerliliği olan ve Türkiye’de de uygulanabilecek hizmet standardını şu anda Türkiye’de yaygınlaştırmaya çalışıyoruz.

Bu standart yönetimden iş süreçlerine kadar müşteri temsilcileriyle ilgili ya da teknik altyapıyla ilgili ya da sosyal sorumlulukla ilgili birçok gerekliliği aslında kapsıyor ve asgari düzeyde iyi hizmet vermesi gereken bir çağrı merkezinin aslında uygulaması gereken standartları belirliyor. Biz Dernek olarak tabii ki bu standardı şu anda tavsiye edebiliyoruz. Birazdan bahsedeceğim sıkıntılarda da bu konuda aslında devletin desteğine ihtiyacımız olduğunu sizlerle daha açıkça paylaşabiliyor olacağım.

Bir diğer amacımız, sektörün bilgi merkezi olmak üzere aslında birçok konuda araştırma, analiz yapıp düzenli olarak da yayınlıyor oluyoruz Dernek olarak. Bu yıl ilk kez yapacağımız geniş kapsamlı bir sektör analizimiz olacak. Temmuz ayının sonuna doğru onu yayınlamayı planlıyoruz. Şu anda üzerinde çalışmalarımız devam ediyor.

Sektöre nitelikli iş gücü sağlamak üzere biz çalışıyoruz aslında ya da yapılan çalışmalara destek veriyoruz. Bunun için, örneğin Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına bağlı Mesleki Yeterlilik Kurumunun ulusal meslek standartlarını hazırlamak üzere biz bir protokol hazırladık ve çağrı merkezi sektöründeki mesleklerle ilişkin ilk etapta müşteri temsilciliği ve takım liderliği meslekleri için şu anda standartları hazırlıyoruz ve bu yılın sonuna kadar da Resmî Gazete’de yayınlanmasını hedefliyoruz.

Diğer yandan, Okan Üniversitesinde çağrı merkezi yönetimi bölümünün açılmasına destek olduk ve bölümün başarısının da sağlanması için şu anda hem bir danışma kurulumuz var okuldaki müfredatla ilgili önerilerinizi paylaşıyoruz, gerektiğinde de sektördeki uzman yöneticiler okula giderek eğitmenlik de yapıyorlar gönüllü olarak.

Uşak Üniversitesiyle bir Avrupa Birliği projemiz var. Burada görme engelli bireylere müşteri temsilciliği eğitimi veriliyor ve uzaktan eğitim veriliyor aslında ve bu projede de biz eğitim içeriklerinin yine onaylanmasında ve eğitim alan görme engelli adayların istihdamını sağlamak üzere proje ortağı olarak yer alıyoruz.

Üye kurumlarımızın da Derneğimizden bağımsız olarak aslında birçok üniversiteyle yaptığı bir iş birliği var.

Diğer yandan biz eğitimli iş gücü için kendi içimizde bir akademi kurduk ve bu akademide aslında sektöre yeni adım atmak isteyen kişilere meslek edindirmek ve sektörde hâlihazırda çalışan kişilerin de kişisel gelişimlerine katkı sağlamak, kariyer planlarını daha iyi bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlamak üzere de eğitimler veriyoruz aslında.

Birkaç çağrı merkezinden görüntüleri sizlerle paylaşmak istedim Derneğimize üye kurumlardan. Aslında hepimiz az çok aşınayız, artık son dönemde oldukça popüler bir sektör çünkü bizim sektörümüz.

Dünya çağrı merkezi sektörüne baktığımızda, aslında ben öncelikle, bu sektör hangi ülkelerde gelişmiş, biraz o konuda hakkında bilgi vermek istiyorum. İlk sırada Amerika yer alıyor, ikinci sırada İngiltere var, üçüncü sırada Hindistan, takip eden ülkeler Filipinler, İspanya ve Türkiye on altıncı sırada yer alıyor bu araştırmada.

İlk üçte Hindistan'ın olmasının nedenini yine birazdan açıklayacağım aslında size. Pazar büyüklüğü açısından değerlendiresek, 2011 sonu verilerine göre aslında 340 milyar dolar değerinde görünüyor ve 2013 yılındaki beklenti de 374 milyar dolar olması şeklinde. Çağrı merkezi sayısı yine dünyada 2011 yılında 130 bin adetmiş, 2013'te de 150 bine çıkması öngörülüyor. Çağrı masası sayısının ise yine adetsel olarak 2011 sonunda 9 milyon, 2013'te de 10 milyona çıkması bekleniyor.

Bu ülkelerde çağrı merkezi hizmetinin, iş alanının bu kadar gelişmiş olmasının sebepleri arasında aslında o ülkedeki ekonomik büyüklük ilk sırada yer alıyor, en önemli etkenlerden birisi bu tabii ki.

Dil avantajı yine çok önemli; bu Hindistan örneğinin üçüncü sırada yer almasının en büyük nedeni bu. Çünkü İngilizcenin, İngiliz dilinin o ülkede yaygın olarak kullanılabiliyor olması nedeniyle birçok yatırımcı Hindistan'daki uygun yatırım maliyetleriyle, uygun iş gücüyle oraya yatırım yapmayı tercih edebiliyor. Bu nedenle de Hindistan, gerçekten dünyada üçüncü sırada yer alıyor şu anda.

İnsan kaynağı potansiyeli yine çok önemli. Eğitimli genç ve çok dil konusunda bilen bir genç nüfusun olması, yatırım yapacak ülkeler ve yatırımcılar açısından önemli bir kriter olarak yer alıyor.

Düşük maliyetler; az önce belirtmişim.

Sektör ve yatırım teşvikleri; bu da çok önemli. Bütün az önce sıraladığım bu ülkelerde devlet tarafından uygulanan sektöre özel farklı birçok teşvik var. Türkiye'de de yurt dışından yatırımcıların gelmesi için aslında çok farklı farklı konularda teşvik ihtiyaçlarımız söz konusu. Birazdan onlara yine biraz daha detaylı değineceğim.

Hızlı ve güvenilir bir telekom altyapısının olması o ülkede yine bir çağrı merkezi şirketinin yatırım yapması için önemli bir etken.

Türkiye çağrı merkezi sektörüne bakacak olursak, bu harita da aslında yeşil alanlar çağrı merkezlerinin yoğun olarak faaliyet gösterdiği alanları gösteriyor. Çok hızlı geliyor. Şu anda çok güncel olmayabilir şu tablo çünkü gerçekten oldukça hızlı bir yatırım var şu anda, özellikle doğu illerine.

AYTUĞ ATICI (Mersin) – Van Gölü'nün dışında herhâlde kullanmayan yer yok, her taraf yeşil.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Şu anda o yeşil alanlar çok daha fazla.

AYTUĞ ATICI (Mersin) – Başka renk var mı, ben mi görmüyorum?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Sarı var, benim ekranımda var, oraya farklı yansımış.

AYTUĞ ATICI (Mersin) – Biz Van Gölü'nü görüyoruz orada.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Barkovizyondan kaynaklı. Şöyle gösterebilirim size.

Dediğim gibi, yeşil alanlar oldukça hızlı bir şekilde artmaya devam ediyor şu anda son açıklanan teşviklerden sonra özellikle.

Türkiye'deki pazar büyüklüğü yaklaşık 1,8 milyar TL büyüklüğünde. 300 adet orta ve büyük ölçekli çağrı merkezi var. Çok küçük çağrı merkezlerini de hesaplarsak yaklaşık bin adet diyebiliriz aslında.

İLHAN YERLİKAYA (Konya) – Teşvikler nereye veriliyor? Çağrı merkezi olan birimlere mi veriliyor, kime veriliyor?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Çağrı merkezlerine özel teşvik yok aslında. İlk kez nisan ayında geçen yıl Bakanlar Kurulunun açıkladığı teşvik paketinde biz sektör olarak yer aldık. Orada çağrı merkezleri yatırımları dördüncü bölgeydi, şu anda altı bölgeye ayrıldı ama dördüncü bölgede yatırımlar çağrı merkezi tarafından destekleniyor. Evet, siz dördüncü bölgede yer alan bir ilde çağrı merkezi firması kurmak isterseniz, devlet sizi teşvikleriyle destekliyor evet.

Yaklaşık 49 bin çağrı masası var şu an Türkiye’de, daha doğrusu, 2011 yılı verileri bunlar tabii ki. 55 bin kişi de istihdam ediliyor. Buradaki farkın sebebi şu aslında: Çünkü 49 bin çağrı masası var, 55 bin kişi istihdam ediliyor. Bir çağrı masasında 1,5 kişi de çalıştırılabilir vardiya çalışma sisteminden dolayı ve gelecek beş yıl içinde de biz bu istihdam rakamının 100 bine ulaşmasını bekliyoruz.

Çalışanların yüzde 50’si lise mezunu, yüzde 50’si de üniversite veya yüksekokul mezunu. Yaş ortalaması da 24 ila 26 arasında değişiyor. Çalışanların yüzde 60’ı da bayan.

Hangi sektörler hizmet veriyoruz biz çağrı merkezlerinde? Bu tablodaki rakamlara çok takılmayabiliriz, ben sadece burada sektörleri sıralamak açısından paylaşmak istedim. Çağrı merkezi sektörü ilk kurulduğundan bu yana telekom ve finans sektörü hem lokomotif sektörler oldu aslında, şu anda da öyle ve gelecekte de yine öyle görünüyor. Geçtiğimiz yıl kamu sektöründeki birçok alanda daha çağrı merkezi ihtiyacı aslında öne çıktı ve birçok kamu kuruluşu şu anda çağrı merkezini profesyonel olarak kullanmaya başladı.

Hizmet kullanım yoğunluğu açısından da en çok, müşteri hizmetleri alanında hizmet veriyoruz biz tabii ki, müşteri taleplerinin alınması, şikâyetlerinin alınması, çözülmesi alanında.

İkinci olarak da telesatış ve telepazarlama geliyor aslında. Bu da yine çok hızlı gelişen bir alan. Telefonla yapılan ürün satışları, hizmet satışları ya da pazarlaması, bizim sektörümüzde yine ikinci ve üçüncü sırada yer alıyor.

Teknik destek ve tahsilat, son dönemlerde yine çağrı merkezi tarafından hizmet kullanımı yoğunluğu...

BAŞKAN – “Dış kaynak, iç kaynak”tan neyi kastediyorsunuz Demet Hanım?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – “Dış kaynak” demek, örneğin ben bir bankayım, Finansbank, kendi müşterilerine kendisi de hizmet verebilir ama bazı konularda dışarıdan da profesyonel çağrı merkezi firmasıyla anlaşıp müşterilerine hizmet verilmesini sağlayabilir. “İç kaynak” kendi o hizmeti verdiği durumda geçerli oluyor, “dış kaynak” da satın aldığı anda bu hizmeti başka bir kurumdan.

Çağrı merkezi sektörü neden önemli ve potansiyeli hakkında biraz bilgi vermek istiyorum. Dünyadaki incelemelere ve Türkiye’deki incelemelere baktığınızda aslında yurt dışında, dünyada yani her 100 ila 500 kişiye 1 müşteri temsilcisi düşerken Türkiye’de 1.850 kişiye şu anda 1 müşteri temsilcisi düşüyor görünüyor. Aslında bu istatistik, sektörün geleceği hakkında bize çok net veriler verebiliyor.

Bir çağrı masası için gerekli olan yatırım bedeli 10 bin ila 15 bin arasında değişiyor. Yani aslında çok düşük yatırım maliyetleri var. Bu, hem ülke ekonomisi için hem de aslında yatırımcılar için hem istihdam için

oldukça önemli bir detay. Bir çağrı masasında, az önce belirttiğim gibi, 1 ila 1,5 hatta 2 kişi bile istihdam edilebiliyor. Bu da yine bizim sektörümüze özel avantajlardan biri aslında.

Diğer sanayilere baktığımızda 1 kişilik istihdam yaratma maliyetinin bizim sektörümüzle kıyasla 30 kat daha yüksek olduğunu görüyoruz. Bir ile, bir bölgeye çağrı merkezi yapıldığı zaman o çağrı merkezi firmasında çalışan kişilerin istihdamından fazla, aslında o bölgedeki yiyecek, içecek, ofis, taşıma gibi birçok yan sektöre de biz katkı sağlayarak bir ekosistemi harekete geçiriyoruz. Bu anlamda da bizim sektörümüzün sağladığı istihdamın yüksek olması aslında çok önemli.

Türkiye aslında yurt dışındaki ülkelere çok da geride değil. Biz Dernek olarak yurt dışında birçok kurumun, konfederasyonun toplantılarına, organizasyonlarına katılıyoruz ve Avrupa'daki çağrı merkezleri derneklerinin üye olduğu bir konfederasyonun zaten üyesiyiz de şu anda. Oradaki ülkelere ve derneklere baktığınızda, Türkiye'nin tam tersi, aslında birçok konuda daha da önde olduğunu görüyoruz. Bizim tek dezavantajımız, az önce bahsettiğim gibi, hem dil avantajının olmaması, yabancı dilin çok yaygın olarak Türkiye'de kullanılıyor olmaması ve teşvikler kısmında çok yeni yeni aslında fark edilen bazı ihtiyaçlarımızın ortaya çıkması.

Çağrı merkezi sektörünün geleceği: Biz sektörün oldukça parlak ve hızlı büyüyen bir sektör olacağını düşünüyoruz ve öngörüyoruz çünkü hâlihazırda yapılan birçok yatırımlar zaten bunu gösteriyor ve bizim ihtiyacımız olan birçok teşvik ve destek unsurları da son iki yıldır devlet tarafından şu anda kısmen de olsa aslında sektörümüze sağlanmaya başlandı.

Yeni yeni iş modelleri geliyor çağrı merkezlerinde. Müşteri hizmetlerinin yanında satış, pazarlama, tahsilat, randevu hizmetleri, bilgi güncelleme gibi birçok katma değerli alanlarda da aslında firmalara katkı sağlanabiliyor şu anda. Bu çok önemli çünkü asıl işine firmalar odaklandıkları zaman daha başarılı olabiliyorlar, müşterileriyle ilgili olan diyalogları da o işte uzman, profesyonel bir kuruma ya da firmaya devrettiklerinde o iş daha başarılı bir şekilde yönetebiliyorlar, hem maliyet açısından avantaj elde etmiş oluyorlar hem de kendi işlerine odaklanmış olabiliyorlar.

Çağrı merkezleri ilk kurulduğunda aslında sadece müşterilerin çağrı merkezlerini aradığı bir yapı vardı, biz buna "inbound" diyoruz. Şu anda aslında "outbound" yani çağrı merkezlerinden müşterilerin de arandığı birçok yapıya geçildi; müşterilerin de, vatandaşın da birçok konuda yararlandığı hizmetlerin çağrı merkezlerinden aranarak sağlandığını da şu anda görebiliyoruz.

Yine backoffice saha ve offshore servislerinde de çağrı merkezleri hizmetleri tarafında bir artış olmuştur. "Offshore" hizmet dediğimiz şey, Türkiye'den yurt dışına hizmet verilmesi. Aslında şu anda bizim Derneğimize üye birçok kurum da Türkiye'den Almanya'ya, Hollanda'ya hizmet verebiliyor durumundalar.

Son dönemde de dünyada da zaten son gelişen trendlerden olan bulut bilişim teknolojisi üzerinden de gelecek dönemlerde yine dünya ile paralel olarak çağrı hizmeti merkezi hizmetinin verilmeye başlanacağını biz bekliyoruz.

Müşteriler ve firmalar arasında aslında tüm kayıtları kontrol etmek, incelemek, analiz etmek tarafında da birçok yeni teknoloji gelişti. Bunlar sayesinde müşteriler daha iyi tanınarak, müşteri grupları, firmalar ihtiyaçlarının daha iyi belirlenmesi ile onlara daha uygun maliyetle çözümler, ihtiyaçlarına yönelik çözümler

sunulabilir hâle geldi. Bilgi güvenliği riskleri hep çok önemliydi. Birçok firmanın çağrı merkezi ihtiyacını dış kaynaklı bir firmaya vermemesinin en büyük nedenlerinden biri buydu. Bu anlamda da gelişen teknolojiler yine bizim sektörümüzün aslında hizmet alanının genişlemesine hizmet etti. Son dönemdeki bu ses teknolojilerinin gelişmesiyle, arayan sesin kimliğinin tespiti, hatta sesin duygu tipinin tespit edilerek ona göre hizmet verilmesi şeklinde de birçok alanda yenilikler söz konusu oldu.

Amerika ve birçok Avrupa ülkesinde de aslında şu anda sosyal medya üzerinden yani Facebook, Twitter üzerinden de çağrı merkezi hizmetleri verilmeye başlandı. Türkiye’de de bu alanın çok çok yeni yeni gelişen bir hizmet alanı olduğunu söyleyebilirim. Yine Derneğimizin üye kurumları kendi müşterilerinin ya da kendi kurumlarıyla ilgili müşteri taleplerinin, şikâyetlerinin sosyal medya üzerinden taranarak tespit edilmesi ve çözümler geliştirilmesi tarafında da hizmet verebiliyor oldular.

Sektörümüzün gelişim alanları ve kısa vadede yapılabilecekler hakkında yine genel bir bilgi paylaşmak istiyorum sizlerle. Çok yeni bir sektör bizim sektörümüz az önce söylediğim gibi ve birçok düzenlemeye ihtiyacı var. En önemli ihtiyacımız, tabii ki aslında teşvikler tarafında çok az yatırımla yüksek miktarlarda istihdam sağlayabiliyoruz biz. O nedenle, aslında istihdama yönelik teşviklerin bizler için daha önemli olduğunu söylemek istiyorum çünkü aslında verilen birçok teşvikler yatırım teşviki. Yani bizim yatırım tarafındaki maliyetlerimiz düşük olduğu için yatırım teşviki bizler çok fazla avantajlı olmuyor uzun vadede çünkü bizim için en büyük gider kalemi aslında insan kaynağı tarafında ve sürekliliğinin de olması tarafında insan kaynağı tarafına verilen özel teşviklerin –daha doğrusu verilmesi gereken teşviklerin- bizler için daha avantajlı olacağını, aslında özellikle belirtmek istiyoruz. Bununla ilgili, örneğin 5084 sayılı Teşvik Kanunu esasları bizim için avantajlıydı ancak 2012 sonunda son bulacağı malumunuz. Dolayısıyla bu kanunun sürekliliğinin sağlanması bizler için önemli.

Otuzdan fazla ilde yatırımı olan çağrı merkezlerinin aslında yatırım tarafında da verdiği teşviklerin bütün ülke sathında geçerli olması yine bizim için önemli. Sadece doğu illerine verilen teşviklerin bütün yatırımların o bölgeye kayması ya da o bölgede mevcut kaynak sıkıntısının öyle ya da böyle ortaya çıkacağını düşünüyoruz biz. Dolayısıyla, batı illerinde de, Karadeniz’de de, Akdeniz Bölgesi’nde de yapılan bizim birçok yatırımlarımız var. Çağrı merkezi yatırımlarının aslında tüm ülke sathında değerlendirilerek teşvik edilmesini yine biz önemli görüyoruz.

Diğer yandan bizim sektörümüze özel, aslında engelli çalışanların istihdamı tarafında da bazı uygulamalar var ya da bayan çalışanların çoğunlukta olduğu bir sektörüz biz. Evden çalışma imkânı da sunabiliyoruz birçok kişiye. Dolayısıyla, bu tip avantajlarından dolayı da sektörün teşvik edilmesi gerektiğini düşünüyoruz.

Sektörümüzün yurt dışındaki yatırımlarının da aslında yurt içine çekilmesi için bazı o tarafta özel yine teşvik ihtiyaçları var. Aslında coğrafi konum, altyapı anlamında, iş gücü anlamında, az önce de belirttiğim gibi, yurt dışındaki ülkelere oldukça avantajlı durumdayız. Avrupa’ya çok yakınız. Bu, Avrupa’daki yatırımcılar için çok önemli çünkü üç saatte gidip gelinebiliyor, havaalanları var, mesafe açısından bir sıkıntı yok, genç bir nüfusumuz var bizim. Dolayısıyla, teşvik ve yabancı dil tarafındaki eksikliklerimizi giderdiğiniz anda, aslında Türkiye’nin yurt dışındaki ülkeler arasında oldukça önemli bir yatırım alanı hâline gelebileceğini düşünüyoruz.

Yatırım teşviki verilebilir, özellikle yurt dışına hizmet verecek olan ülkelere çağrı merkezlerine özel teşvik unsurları belirlenebilir ya da o bölgelere o çağrı merkezlerine yatırım yeri tahsis edilebilir diye düşünüyoruz.

Uluslararası iletişim ve ses taşıma vergi avantajı sağlanabilir. Vergi desteği yine sağlanabilir kurumlar vergisi tarafında.

Diğer yandan, çağrı merkezi tarafından verilen hizmetler bir hizmet ihracı olarak görülmediği için aslında kesilen faturalarda da her ne kadar yurt dışındaki firmaya fatura kesilse de yurt içindeki müşterilerine hizmet verildiği için hizmet ihracı olarak değerlendirilmiyor ve KDV tarafında bir muafiyet söz konusu olamıyor. Bu da yine bizim yurt dışına hizmet verebilmemiz için önümüzde aslında bir dezavantajlı durum olmuş olabiliyor.

Teşviklerden sonraki aslında bizim en büyük sıkıntımız, 55 bin kişinin çalıştığı bir sektörde, dolayısıyla nitelikli iş gücü temin etmek çünkü gençler aslında henüz bizim işimizi meslek olarak algılamıyor. Bunda aslında sektörün çok yeni olması, bizim Derneğimizin çalışmalarının çok yeni olması da önemli bir etken ama biz kurulduğumuz günden bu yana bu konuyla ilgili, özellikle üniversitelerde oldukça yakın bir iş birliği içindeyiz ve gençlerin bu işi meslek olarak algılaması için çeşitli bilinçlendirme, bilgilendirme toplantıları yapıyoruz, üniversitelerin iş ve kariyer zirvelerine katılarak aslında sektörümüzü anlatıyoruz, onları bizim sektörümüze yönlendirmeye çalışıyoruz çünkü bu istihdamın sürekliliğinin sağlanması için orta ve üst düzeyde yöneticiye de ihtiyacımız var bizim ve şu andaki durum aslında tam olarak şöyle: Yaz dönemlerinde öğrenciler geçici olarak para kazanmak için -uygun çalışma saatleri sebebiyle, esnek çalışma saatleri sebebiyle- bizim sektörümüzü tercih ediyorlar ancak kariyerlerini farklı alanlarda yönlendirmeyi tercih ediyorlar. Bizim gerçekten üst düzey, orta düzey yöneticilere de ihtiyacımız var. Bunu biz gençlere anlatmak üzere birçok çalışma yapıyoruz. Özellikle doğu illerinde ve bayanların da çalışabileceği uygun kurumsal iş ortamlarının sağlanması ile biz sektörümüzün avantajlarını anlatmaya çalışıyoruz.

Bir avantajı da aslında, hem lise mezunları da çalışabiliyor, yüksekokul mezunları da çalışabiliyor bizim sektörümüzde. Dolayısıyla lise mezunu olup aslında kendisine uygun iş imkânını bulamamış, kendisini geliştirmiş kişilerin de bizim sektörümüz içinde oldukça avantajlı kariyer fırsatları bulunmakta.

Bu konuda ne yapılabilir aslında? Birçok örgün eğitim kurumunda çağrı merkezleriyle ilgili bölümlerin açılması sağlanabilir. Bizim bu konuda bazı girişimlerimiz oldu ama dediğim gibi, devletin de genel olarak bu anlamda sürdüreceği bir politika bizim için çok önemli olacaktır. Örneğin, devlet üniversitelerine müşteri temsilciliği ve takım liderliği, yöneticilik tarafında iki yıllık, dört yıllık programlar açılabilir. Bu durumda çünkü gençler de bu işin bölümünü okudukları için, eğitimi aldıkları için meslek olarak algılayacaklar daha çok bu işi.

İŞKUR tarafında farklı uygulamalar yapılabilir, yabancı dille ilgili eğitimler verilebilir, meslek edindirme kurslarına katılan kişilerin, orada sertifika alan kişilerin aslında daha kalifiye ve sektörün ihtiyacına uygun nitelikte olması sağlanabilir. Şu anda İŞKUR tarafından verilen birçok çağrı merkezi müşteri temsilciliği eğitimleri var ama biz Dernek olarak eğitimcilerin ve oradaki eğitim içeriklerinin çok da sektörün ihtiyacı olan

nitelikte olduğunu düşünmüyoruz. O nedenle, hem İŞKUR'la da iş birliği yapmak üzere bazı girişimlerimiz oldu, kendi içimizde de Dernek olarak bu konuda birçok çalışma yapıyoruz.

Sektörel standartlarının belirlenmesi ve düzenlemelerin olmaması: Az önce yine belirtmiştim, bizim yaygınlaştırmaya çalıştığımız bir standart modeli var. Bu çok önemli çünkü sektörde iyi hizmet veren firmalarla kötü hizmet veren firmaların ayrımı maalesef yapılamıyor böyle bir düzenleme olmadığı için, vatandaş da bundan olumsuz etkileniyor, gençler de sektörden olumsuz etkileniyor. Nihayetinde bu sektördeki tüm paydaşlar için olumsuz, dezavantajlı bir durum.

BAŞKAN – Demet Hanım, son beş dakika.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Evet, bitmek üzere.

Bu anlamda çağrı merkezi hizmeti verecek firmaların aslında asgari olarak sahip olması gereken niteliklerin, hem teknik anlamda hem yönetsel anlamda gerekliliklerin Derneğimizle birlikte devletin ilgili kurumlarıyla belirlenip birçok kurumun buna uymasını sağlayabiliriz ve bu standardın yine geçerliliğinin sağlanmasını, en azından örneğin başlangıçta kamu ihalelerine girecek bazı çağrı merkezlerine belki zorunlu tutulmasını sağlayabiliriz.

Benim anlatacağım bu kadar, sorularınız varsa cevaplamak isterim. Daha sonrasında da, dediğim gibi, özellikle ilgilendiğiniz konu olur ise detaylı olarak bilgi paylaşımında yine bulunabiliriz.

BAŞKAN – O zaman bu son beş dakikayı ben kullanayım izin verirsiniz, sonra komisyon üyelerimize söz verelim.

Benim merak ettiğim birkaç husus var: Öncelikle çalışma şartları nasıl buradaki personelin, yani sekiz saat vardiya, 3 kere 8 24 vardiya usulü mü çalışılıyor, yoksa sekiz saatin bir insanın telefon başında fizyolojik olarak bulunmasının ağırlığı dikkate alınarak daha kısa sürelerle arada dinlenme var mı?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Şöyle, mevcut iş kanunu ve çalışma koşulları neyse, aslında başka iş kanunu yok, bizim sektörümüz için de o geçerli. Bu nasıl planlanıyor? Örneğin yedi saat çalışan bir çağrı merkezindeki görevlinin 1,5 saat günlük dinlenme hakkı var. Bu zamanını kendi istediği zaman istediği şekilde değerlendirebiliyor.

BAŞKAN –Sizin kuruluş tarihiniz nedir dernek olarak?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – 2008 Kasım.

BAŞKAN – Tek dernek misiniz? Sektörde başka dernek var mı?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Yok.

BAŞKAN – Güzel bir şeyden bahsettiniz, bu Okan Üniversitesinde çağrı merkezi yönetimi bölümü açıldı dediniz, bu YÖK tarafından akredite edilmiş bir bölüm mü? Yani resmen tanınan, öğrenci alınan, iki yıllık mı? Nasıl?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – İki yıllık bir bölüm, YÖK'e başvuru sırasında biz de dernek olarak bu bölümün açılmasının önemini bahsettik ve okula o anlamda destek olduk. Erzurum Atatürk Üniversitesinde de açık öğretim de olsa, Anadolu Üniversitesinde açık öğretimde de çağrı merkeziyle ilgili bölümler var ama Okan Üniversitesi tek örnek, ilk örnek, çünkü örgün

öğretim olması anlamında önemli. Öğrenci sayısı, tabii ki çok düşük, az önce belirttiğim gibi gençlerin henüz meslek olarak algılamamasının bunda çok büyük etkisi var.

BAŞKAN – Bir de bazı çağrı merkezleri sekreterlik hizmetleri de veriyor, yani siz sekreter istihdam etmeyin, sizin sekreteriniz yerine biz sekreterlik hizmetleri verelim diyorlar. Bunu da siz çağrı merkezi hizmeti kapsamında mı değerlendiriyorsunuz? Yani “back ofis” dediğiniz bu mu?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Hayır, “back ofis” dediğimiz aslında şu: O anda çağrı merkezi görevlisinin sırada bekleyen müşterileri olduğu için uzun süren belki işlemini yapması gereken bir işlem var. Dolayısıyla onu o anda yapamaz, yoksa sıradaki müşteriler çok bekler. O işi back ofiste yani arka tarafta ofiste çalışan arkadaşlarına yönlendiriyor, onlar arka tarafta o işi çözümlerler, sıradaki müşteriyle yine çağrıyı alan arkadaşımız ilgilenir.

BAŞKAN – Son bir sorum var: Bu çağrı merkezinin kayıt standartları ne düzeyde? Yani özetle, burada, affedersiniz, hakaretler veya ahlak dışı birtakım hitaplar söz konusu olduğunda bunlar kayda geçiyor. Bu kayda geçenlerle ilgili bir yaptırım veya ilgiye karşı herhangi bir cezai müeyyide uygulanıyor mu?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Yo, hayır uygulanmıyor. Aslında tamamen işverenin inisiyatifinde olan bir konu, eğer müşteri tarafından gelen hakaretlerden bahsediyorsanız...

BAŞKAN – Müşteri tarafından... Tabii, çağrı merkezindeki personel de hakaret edebilir yani bu sonuçta.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Personelinki çok önemli, onun için sordum, müşteri her zaman haklıdır, bizim sektörümüz zaten hizmet sektörü aslında. Dolayısıyla, müşteri bizim gözümüzde gerçekten çok değerli. Müşteri temsilcisinin davranışları ya da müşterinin ihtiyacına uygun çözümü en hızlı şekilde sunması noktasında standartlar belirlenmiştir. Standart bir konuşma metni vardır, onun dışına çıkması çok beklenemez. Bu çağrılar sürekli olarak dinlenir. Tüm bunlar çağrı...

BAŞKAN- Eş zamanlı dinleniyor mu bu çağrılar?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Evet, çağrılar dinlenir ve kalitesinin, performansının iyileştirilmesi için mutlaka geri bildirimler yapılır.

BAŞKAN – Bu kayıtlar ne kadar süreyle saklanıyor, bu çağrı kayıtları?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Sektöre göre değişebiliyor. Örneğin bazı düzenlemeler var, BTK’nın şu anda Telekom sektörüne getirdiği bazı düzenlemelerde örneğin on yıl Telekom tarafında saklanabiliyor, finans tarafında üç yıl saklanabiliyor, tamamen hizmet verilen sektöre göre o kayıt saklama süreleri değişebiliyor.

BAŞKAN – Ben şimdi sözü komisyon üyelerimize veriyorum.

Buyurun Sayın Milletvekilim.

FAZİLET DAĞCI ÇİĞLİK (Erzurum) – Başkanım, tam sizin bıraktığınız yerden aslında ben de devam etmek istiyorum. Bu kaydedilen, zaten arıyorsunuz, diyor ki: “Müşteri hizmetleri daha iyi hizmet

sunabilmek için kaydedilir.” diyor. Ben orada hep temkinliyim. Yani kaydediliyor ama nereye gidiyor bu veriler ve kiminle paylaşılıyor?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Kimseyle paylaşılmıyor.

FAZİLET DAĞCI ÇİĞLİK (Erzurum) – Eğer öyle bir kanuni bir şeyiniz var mı, çünkü o benimle alakalı bütün verileri siz alıyorsunuz TC kimlik bilmem ne durumuna göre alıyor hepsi ve bundan sonra kiminle paylaşılıyor ve ne kadar süreyle saklandığını söylediniz durumuna göre de fakat başka kurumlara da mesela burası hizmet sektörü olduğuna göre bir Telekom bir bankayla bu verilenme acaba paylaşılıyor mu? Hani müşteri alma açısından, bunlar nasıl?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Bu konuyla ilgili birçok düzenleme şu anda gündemde, bir tanesi Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun, aslında bizimle de ilgili çünkü orada sizin izniniz olmadan, vatandaşın izni olmadan hiçbir şekilde ticari içerikli bir SMS, e-mail ya da çağrı alamıyor olunca 1/1/2013 itibarıyla. Ama ondan önce şu anda nasıldır? Şu anda ne geçerli? Bu bilgiler az önce e-devlet sunumunu yapan beyefendinin de sunumunda da vardı, aslında 27001 gibi özel üst seviyede güvenlik sistemlerini uygulayan çağrı merkezleri var. Ama bunlar tabii ki firmanın tercihiyle alakalı. Her firmanın öyle bir standardı yok, bir güvenliği ama Türkiye’de eksiklerden biri bu. Yurt dışındaki yatırımcılar için de dezavantajlı olan durum da bu. Henüz Avrupa Birliği’ndeki gibi şu andaki kişisel bilgilerin kullanılması, gizliliği hakkındaki kanun, AB’deki mevzuatlarla şu anda çok benzemiyor. Bu endişe tabii ki paylaşılmıyor, bu anlamda her çağrı merkezi müşterisine bunun, müşterilerinin gizli olduğunu, bilgisinin gizli olduğunu söylüyor ve kimse bu bilgileri paylaşmıyor aslında ama dediğim gibi bunu düzenleyen bir kanun temelinde genel olarak şu anda AB tarafındaki gibi Türkiye’de değil aslında.

FAZİLET DAĞCI ÇİĞLİK (Erzurum) – Yani paylaşp paylaşılması konusunda bir garanti verilemiyor.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – O çağrı kayıtlarının saklanması aslında ileride hukuki bir sıkıntı olur, sizin şikâyetiniz olur, müşterinin bir problemi olur, geriye dönük bir düzenleme yapılması gerekebilir, inceleme yapılması gerekir diye aslında saklanıyor.

FAZİLET DAĞCI ÇİĞLİK (Erzurum) – Bir de çalışanlarla alakalı, bizim Erzurum’da da –ben Erzurum Milletvekiliyim- çağrı merkezleri gençlere yönelik çok büyük bir hizmet veriyor, istihdam açısından çok önemli, bizim için de hani siyasetçiler için de çok önemli bir veri aslında, fakat beni hep düşündüren acaba çalışanların hakları ve çalışma koşulları ne kadar sağlıklı bir biçimde. Hani, genç oldukları için vaktim var, sekiz saatten daha fazla çalış, işte çalıştığında acaba onun fazla mesaisi ne kadar verilebiliyor, tatillere ne kadar riayet edilebiliyor? Siz yeni bir sektör olduğunuz için bunlara bakabiliyor musunuz? Hani mesela bir özel sektörde bu belki takip edilemiyor, bildik konular, zaten hepimiz biliyoruz piyasanın nasıl durumda olduğunu ama yeni bir sektör olduğu için bunlar üzerinde bir monitoring var mı acaba? Bir yaptırım var mı?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Yaptırım, az önce belirttiğim gibi aslında mevcut iş kanunu ne ise bütün kurumlar Türkiye’de bütün sektörler ona uyum sağlamak zorunda, bizim sektörümüzde de aynı şey geçerli. Hiçbir çalışanın... Şöyle bir şey var: Tabii ki her

sektörde bütün bu kurallara, yasalara uygun hareket etmeyen kurumlar olabilir. Bizim sektörümüzde de çalışanların haklarını ihlal eden belki kurumlar olabilir ama bütün bunların tespiti yapan ya da çağrı merkezi açılışı esnasında bu az önce belirttiğim standartlara sahip olup da bir yere kayıt olunup da onların denetimi söz konusu olmadığı için şu anda Türkiye’de onların tespitini bilemiyoruz. Ama mutlaka bize de dernek olduğumuz için zaman zaman şikâyetler gelebiliyor her sektörde olduğu gibi. Ama biz dernek olarak en azından dernek üyelerimizin uygulamalarını biliyoruz, biz dernek olarak tavsiyelerde bulunabiliyoruz. İki hafta önce ben Erzurum’da üniversitede panele katılmışım. Oradaki çalışanlar ya da öğrencilerle görüştünüz mü bilmiyorum ama hepsi gerçekten hayatlarından çok memnun ve...

FAZİLET DAĞCI ÇİĞLİK (Erzurum) – Biliyorum...

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – ...aynı organizasyonun uluslararası düzeyde gerçekleşmesi için Erzurum’da şu anda girişimler başlatıldı.

AYTUĞ ATICI (Mersin) – Sizin iş kolunuzda sendika var mı?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Bildiğim kadarıyla yok.

İDRİS ŞAHİN (Çankırı) – O mutlu azınlıktan biz de isteriz. Erzurum gibi Çankırı’ya da bir çağrı merkezi varsa biz de isteriz, yaklaşık 3 bine yakın kişi çalışır.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Şöyle ek bilgiler vermek isterim, çok yeni bir sektör olduğu için bu sizin bahsettiğiniz konu Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığındaki iş müfettişlerinin de şu anda gündeminde.

BAŞKAN – Hangi konu?

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Bu çalışma koşullarıyla ilgili konu, çünkü esnek çalışma saatlerimiz var ve aslında denetim değil de daha çok tespit ve geliştirmek anlamında biz şu anda iş müfettişleriyle birlikte dernek üyelerinin denetimini yapıyoruz, denetim demeyelim ama denetim tabii ki de o tarafta, ama en azından nasıl uygulamalar var ve nasıl geliştirilebilir? Çalışanlar daha nasıl memnun olur ya da işverenler nasıl farklı uygulamalar yapabilir noktasında şu anda zaten İstanbul’da diğer illerde değil ama bir proje başladı ve birçok bizim üyemiz denetim sürecini tamamladı. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığındaki o müfettişlerin biz de şu anda projelerinin tamamlanmasını ve raporlarını yazmasını bekliyoruz aslında bu konu o tarafın zaten öncelikli gündeminde.

BAŞKAN – Diğer komisyon üyelerimizden sorusu olan var mı?

Peki, teşekkür ediyoruz.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ OPERASYON YÖNETMENİ DEMET KOÇKAL – Ben teşekkür ederim, çok sağ olun.

BAŞKAN – Arkadaşlar, tekrar hatırlayım: Yarın, Perşembe günü saat 11.00’de Ana binamızda Tarım Orman ve Köyişleri Komisyonu toplantı salonunda olacağız. Ana bina 2’nci kat 248 nolu salon, orada facebook, Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Politika Direktörü Richard Allan bizlere sosyal ağlarla ilgili bilgilendirme yapacak, artı komisyon raporunun yazılmasıyla ilgili de akabinde Sayın Komisyon üyelerimizle toplantımız devam edecek. Teşekkür ediyorum.

Kapanma Saati: 13.40