

T.C.
Ulaştırma Bakanlığı
TUENA

Sektör Görüşmeleri

HİZMET

Çalışma Belgesi

Aralık, 1998

SEKTÖR GÖRÜŞMELERİ

HİZMET SEKTÖRÜ

Ahmet YASAGAN

İÇİNDEKİLER

YÖNETİCİ ÖZETİ	1
1. TURİZM SEKTÖRÜ	8
1.1. ÇALIŞMA YÖNTEMİ.....	8
1.2. GİRİŞ	9
1.2.1. Bulgular.....	9
1.2.2. Sektörün Temel Sorunları.....	11
1.3. TURİZM BAKANLIĞI	13
1.3.1. MEVCUT DURUM.....	13
1.3.2. PROJE, VİZYON ve SORUNLAR.....	15
1.3.2.1. YURT DIŞI BÜROLARA OTOMASYON SİSTEMİ.....	15
1.3.2.2. TURİZM.NET PROJESİ.....	15
1.4. TÜRKİYE SEYAHAT ACENTLARI BİRLİĞİ (TURSAB).....	18
1.4.1. MEVCUT DURUM.....	18
1.4.2. PROJE ve VİZYON.....	19
1.4.3. Diğer.....	19
1.5. TURİZM YATIRIMCILAR DERNEĞİ (TYD).....	20
1.5.1. MEVCUT DURUM.....	20
1.5.2. PROJE VE VİZYON	20
1.6. TURİZM GELİŞTİRME DERNEĞİ (TUGEV).....	21
1.6.1. MEVCUT DURUM.....	21
1.6.2. PROJE VE VİZYON	21
1.6.2.1. DOKUMANTASYON SİSTEMİ OTOMASYONU.....	21
1.6.2.2. KONGRE	22
2. ULAŞTIRMA SEKTÖRÜ	23
2.1. ÇALIŞMA YÖNTEMİ.....	23
2.2. GİRİŞ	23
2.3. KARAYOLLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	25
2.3.1. MEVCUT DURUM.....	25
2.3.2. İSTATİSTİKLER	26
2.3.3. PROJE ve VİZYON.....	26
2.3.3.1. Otoyollardaki Projeler	26
2.3.3.1.1. Yol Bilgi Ağının Tesisi	26
2.3.3.1.2. Otomatik Geçiş Sistemi (OGS).....	27
2.3.3.1.3. Trafik Yönetim Sistemi (TYS).....	27
2.3.3.1.4. Acil Haberleşme Sistemi	27
2.3.3.2. Otomasyon ve İnternet.....	28
2.3.3.3. Bilgisayarlarla Proje Yapımı	29
2.3.3.4. Coğrafi Bilgi Sistemleri.....	29
2.3.4. SORUN ALANLARI.....	29
2.4. ULUSLARARASI NAKLİYECİLER DERNEĞİ (UND).....	31
2.5. ULUSLARASI ANADOLU VE TRAKYA OTOBÜŞÇÜLER DERNEĞİ (UATOD).....	31
2.5.1. MEVCUT DURUM.....	31
2.5.2. İSTATİSTİKLER	32
2.5.3. PROJE ve VİZYON.....	32
2.5.3.1. İnternet	32
2.5.3.2. Otomasyon sistemlerine talep.....	33
2.5.4. SORUN ALANLARI.....	33
2.6. TCDD GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	34
2.6.1. MEVCUT DURUM.....	34
2.6.2. İSTATİSTİKLER	35
2.6.3. PROJE ve VİZYON.....	35
2.6.3.1. Rezervasyon ve OMIS.....	35
2.6.3.2. Diğer.....	35

2.6.4. SORUN ALANLARI.....	36
2.7. HAVACILIK SEKTÖRÜ HAKKINDA ÖN BİLGİ	37
2.8. SİVİL HAVACILIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ.....	38
2.8.1. MEVCUT DURUM.....	38
2.8.2. PROJE ve VİZYON.....	39
2.8.3. İSTATİSTİKLER.....	39
2.8.4. SORUN ALANLARI.....	39
2.9. DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ (DHMİ)	41
2.9.1. MEVCUT DURUM.....	41
2.9.2. PROJE ve VİZYON.....	42
2.9.2.1. CIDIN.....	42
2.9.2.2. İnternet	42
2.9.2.3. Diğer.....	42
2.9.3. İSTATİSTİKLER	42
2.9.3.1. Hava Alanlarımızdaki Uçak Trafığı	42
2.9.3.2. Hava alanlarımızdaki yolcu trafiği	43
2.9.3.3. Hava alanlarımızdaki Yük Trafığı	43
2.9.4. SORUN ALANLARI.....	43
2.10. TÜRK HAVA YOLLARI (THY)	45
2.10.1. MEVCUT DURUM.....	45
2.10.2. PROJE ve VİZYON.....	45
2.10.2.1. İnternet.....	45
2.10.2.2. Electronic Ticket	45
2.10.2.3. Dünyadaki Gelişmeler.....	46
2.10.3. İSTATİSTİKLER	46
2.10.4. SORUN ALANLARI.....	47
2.11. DENİZCİLİK MÜSTEŞARLIĞI	48
2.11.1. MEVCUT DURUM.....	48
2.11.2. PROJE ve VİZYON.....	49
2.11.2.1. Bilgi İşlem Otomasyon Projesi.....	49
2.11.2.2. VTS projesi.....	49
2.11.2.3. İnternet.....	50
2.11.2.4. Yeniden Yapılanma	50
2.11.3. İSTATİSTİKLER	50
2.11.4. SORUN ALANLARI.....	50
2.12. POSTA İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	52
2.12.1. MEVCUT DURUM.....	52
2.12.2. PROJE ve VİZYON.....	52
2.12.2.1. Havale-çek-Tahsilat Gişeciliği	52
2.12.2.2. Elektronik Posta.....	52
2.12.2.3. OCR (Optical Character Recognition).....	53
2.12.2.4. Elektronik Tartı ve Bilgisayar.....	53
2.12.2.5. İnternet.....	53
2.12.3. İSTATİSTİKLER	53
2.12.4. SORUN ALANLARI.....	53
3. ÖZÜRLÜ VE ENGELLİ VATANDAŞLARIMIZ.....	55
3.1. MEVCUT DURUM.....	55
3.2. SORUN ALANLARI ve YAKLAŞIMLAR.....	55
4. SONUÇLAR	57
KAYNAKÇA	61
GÖRÜŞMELER LİSTESİ.....	62
EKLER LİSTESİ	64

YÖNETİCİ ÖZETİ

ÇALIŞMA İLE İLGİLİ ÖNBİLGİ

Bu çalışmanın ortaya çıkması için toplam 19 farklı yer ve 30 kişi ile görüşülmüştür. Görüşmelerin dağılımı şöyledir.

SEKTÖR ve KONU ADI	GÖRÜŞÜLEN YER SAYISI	GÖRÜŞÜLEN KİŞİ ADETİ
<i>ULAŞTIRMA SEKTÖRÜ</i>	11	22
<i>TURİZM SEKTÖRÜ</i>	6	6
<i>ÖZÜRLÜ VE ENGELLİ VATANDAŞLARIMIZ</i>	2	2
TOPLAM	19	30

Görüşmeler, telefonla yapılan bir tanesi dışında, yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin 10 tanesinde kayıt cihazı kullanılmış, geri kalanı kağıda not tutulmuştur. Bu görüşmelerin 5 tanesi İstanbul'da iki mesai gününe yayılarak yapılmıştır. Üç tanesi dışında görüşme öncesi bilgi notu en geç bir gün önce görüşmecilere iletilmiştir. Görüşmeler 40 dakika ile 105 dakika arasındaki zaman dilimine yayılmıştır. Çoğu kuruluştta yalnızca bir kişi ile görüşülmüştür, 7 görüşme aynı anda birden fazla kişi veya aynı kurumda birden fazla ardışık görüşme olarak gerçekleşmiştir. Bilgi notu görüşme öncesi için yaklaşım olarak iyi bir uygulama olurken, görüşülen kişiler için amacına ulaşamayan bir uygulama olarak gerçekleşmiştir.

Çalışmanın tamamında sözlü iletiler, toplanan doküman ve bu dokümanlarda enformasyon altyapısı sacayağı ile ilgili olanlara göre oldukça fazla yer tutmaktadır. Sorunların ortaya çıkmasında özgün kalınabilmesi için diğer kaynaklardan olabildiğince az yararlanılma yoluna gidilmiştir. İstatistiksel bilgilerin büyük bölümü dokümanlara dayandırılırken; gerektiğinde; ifade edilmek istenen sonuca bağlı olarak çıkarımlarda bulunulmuştur.

Raporun tamamında,

SEKTÖR

Mevcut Durum

İstatistikler

Proje ve Vizyon

Sorun Alanları

biçim olarak benimsenmiştir.

Çalışmanın bahsi geçen sektörleri yatay ve dikey olarak tamamen kapsadığı iddia edilemez. Ancak genel bir kanı oluşturacak kadarlık kısmının tarandığı söylenebilir

TURİZM SEKTÖRÜ

Çalışmanın turizm sektörünü oluşturan kısmı,

1. *Turizm Bakanlığı*
2. *TURSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) İstanbul Merkez ve Ankara Yürütme Kurulu Başkanlığı*
3. *TYD (Turizm Yatırımcıları Derneği)*
4. *TUGEV (Turizm Geliştirme Vakfı)*
5. *DPT Turizm Sektörü Birimi*

ile yapılan görüşmelerin derlenmesinden oluşmuştur.

Sektör hızlı bir devinim içerisinde. Dünyadaki durum gayri safi milli hasılanın %55' i ve yıllık % 4-5 civarında büyüme hızına bağlı olarak 600 milyonluk bir kitlenin hareketiyle tanımlanabilir. Bu değerlerin % 50'lik kısmı Avrupa'da, % 70'lik kısmı ise Türkiye'nin payının % 7,8 olduğu Akdeniz ülkeleri bölgesinde gerçekleşmektedir. Türkiye dünya üzerinde en çok gidilen ve en çok kazanan ülkeler sıralamasında yaklaşık % 1,5 değerleriyle 20. sıradadır. Yılda gelen yabancı turist sayısı 10 Milyonu aşmış yerli turizm ise 1 milyon civarında kalmıştır Sektör ülke içerisinde özellikle 15 yıldır ekonominin dinamiklerinden biri haline gelmiş 1996 yılı itibariyle 130 bin kişinin istihdamına olanak sağlayarak gayri safi milli hasılanın % 26'sını oluşturmaktadır. Türkiye'nin büyüme hızı bir dönem %20 yi bulurken, bu yıllarda % 15 seviyelerinde çakılı kalmıştır.

Rakamlara göre iyi bir potansiyel vadeden sektörden daha fazla pay kapabilmek maksadıyla Türkiye, turizmin kıyı turizminden yayla, dağ, kış, kongre, termal, üçüncü yaş turizmlerine çeşitlendirilmesi başta olmak üzere teşviklendirme ve yasal düzenlemelerin yapılandırılmasıyla ilgili çalışmalarını sürdürmektedir. Gelişmekte olan bir ülke olması nedeniyle altyapılardan kaynaklanan sorunların yanısıra turizme bağlı sektörlerin bu hıza ayak uyduramamaları, iç turizm hareketinin çok zayıf olması temel sorunlar olarak belirmektedirler.

Turizm tanıtımla beslenen bir sektördür. Yapılan milyonlarca dolarlık harcama bilgi iletiminde bilhassa bu yöndeki maliyetlerini azaltacak olanlar başta olmak üzere reklam, broşür, radyo, TV, İnternet gibi her türlü yöntemle kanalize olmaktadır. Bu yönüyle; her ne kadar enformasyon sözcüğünün altı sektörde bu çalışmanın içerdiği kapsamı çerçevesinde tanımlananın ötesinde doldurulsa da; sektörün bilgi akışının gerçekleşebileceği her çeşit yolu kullanacağı ve enformasyon altyapısından büyüme hızı ile orantılı olarak bir büyüme talebinde bulunacağı varsayılabilir.

Türkiye' de sektörün baskın aktörü Turizm Bakanlığı' dır. Enformasyon toplama, işleme, dağıtma işlemlerinin yoğun olarak yaşandığı bakanlık bu bilgileri 58 yurt içi ve 23 yurt dışı tanıtım bürolarına

taşımaktadır. Mevcut sistemde telefon ve faksla yapılan iletişim için paylaşımlı, gerçek zamanlı etkileşimli ofis otomasyon sistemine geçilmesi planlanmaktadır. 6 yıldır üretilen 12 bin bilginin şekil ve resim olarak iletilmesindeki geçiş sürecinin yavaş olmasına ise bilgilerin akacağı aradaki bağlantının hız ve güvenlik açısından yetersiz olması neden olmaktadır.

Bakanlığın mihmandarlığını üstlendiği ve TURSAB'ın etkin olarak içinde yer alacağı *Turizm-Net* projesi temelde Türk turizm sektörünü bir çatı altında toplamayı planlamaktadır. Kullanılan mevcut rezervasyon sistemini de içine alarak daha az maliyetli hale getirmeyi planlayan proje seyahat acentaları ve otelleri de birleştirerek hem dünya rekabetinde var olduğumuzu gösterecek hem de istatistiklerin daha hızlı toplanmasına imkan verebilecektir.

Sektörün en geniş örgütlenmiş ikinci kuruluşu TURSAB dır. Yaklaşık 4000 üyesi olan kuruluşun her türlü sorunla ilgilenmektedir. İç turizmin geliştirilmesinden, yurtdışına acentalar üzerinden çıkan Türk vatandaşlarının sigortalanmasına kadar bir dizi sorunu gündemine alan TURSAB enformasyon sacayağında ise acentalarıyla etkileşimli çalışacak bir bilgisayar otomasyon sistemini hayata geçirmeye çalışmaktadır. Turizm-net projesinin maliyetlere olumlu katkısı konusunda bakanlıkla hemfikir olan kuruluş bu alandaki büyümenin % 15 seviyesinde duracağını varsaymaktadır.

Turizmdeki oluşumlara 183 üyelik örgütlü yapısıyla katkıda bulunan TYD özellikle kamu kurumlarıyla aralarında turizme elverişli arazilerin deşifresi ve mevzuat konusunda daha hızlı ve daha sağlıklı bir enformasyon akışının ihtiyacında olduğunu vurgulamış, üyelerine sayısal ortamdan ulaşabileceği bir altyapı çalışmasında olduğunu belirtmiştir.

Turizmle ilgili araştırmaları ve sektördeki her pozisyona verdikleri eğitimlerle farklı bir boyutu dolduran TÜGEV, enformasyon altyapısı kullanma yönüyle özellikle 3000'e yakın dokümanı ile dikkat çeken dokümantasyon merkezinin, benzeri diğer kuruluşlarla da bağlantıda olacağı bir bilgisayar tabanlı hizmet sistemi kurmak istemektedir.

ULAŞTIRMA SEKTÖRÜ

Sektörün incelenmesinde aşağıdaki alt sektörlerle görüşmeler yapılmıştır

- I. KARAYOLLARI SEKTÖRÜ
 - A. Karayolları Genel Müdürlüğü
 - B. Uluslararası Nakliyeciler Derneği
 - C. Uluslararası Anadolu ve Trakya Otobüsçüler Derneği
 - D. DPT Karayolları Sektörü Birimi
- II. DEVLET DEMİR YOLLARI SEKTÖRÜ
 - A. TCDD İşletme Genel Müdürlüğü
 - B. DPT TCDD Sektörü Birimi
- III. HAVACILIK SEKTÖRÜ
 - A. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

- B. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü
- C. THY (Türk Hava Yolları)
- D. DPT Havacılık Sektörü Birimi
- IV. DENİZCİLİK MÜSTEŞARLIĞI
- V. POSTA İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Bir ülkenin üzerinde yükselebileceği altyapının önemli bir bölümünü oluşturan sektöre yapılan yatırımlar toplam içerisinde en yüksek paya sahip olanıdır. Bu eğilimin önümüzdeki yıllarda da böyle gideceği öngörülmektedir. Türkiye ulaştırma sektöründe uzun yıllardır karayolu sektörünü tercih etmiş bunun sonucu olarak bu alt sektöre özellikle de otoyollara yapılan yatırımlar %47 seviyelerine ulaşırken yolcu ve yük taşımacılığının %95'i bu ağı kullanır hale gelmiştir. Finansman problemlerini en az yaşıyor gibi görünen hava yolları alt sektörü dışında kalan denizcilik ve demiryolları alt sektörleri uygulanan politikaların neticesinde layık oldukları yere gelememekten şikayetçidirler. Planlama açısından pek de koordineli olmayan politikaların daha genel kapsamda ele alınması ve karayollarındaki bu yükün diğer alt sektörlerle paylaşılmasıyla dengelerin korunmasının sağlıklı bir ulaşım altyapısına olumlu etkilerinin olacağı muhakkaktır.

Karayolları Genel Müdürlüğü 17 genel merkeziyle toplam karayolu ağı içerisinde 60 bin km'lik uzunluğun işler vaziyette olması ve ilaveler yapılmasıyla ilgili her türlü faaliyetten sorumludur. Bu ağ içerisinde 1528 km'lik uzunluğu oluşturan otoyollar enformasyon akışı açısından öne çıkan özellikleriyle ilgi çekmektedir. Otoyollar üzerindeki 75 Gişe alanında (Boğaz köprüleri de dahil) 570 gişe bulunmakta buralardan geçen 183 Milyon aracın yaklaşık 55 Milyonunu boğazlardaki trafik oluşturmaktadır. Otoyolların büyük bir kısmının fiber-optik kablo ile döşeyen Yol bilgi ağının tesisi TT ile, gişelerdeki geçişlere hız kazandıracak. Otomatik geçiş sistemi ASELSAN ile, etüt çalışması halinde olan trafik akışının bilgilendirme ile düzenlenmesine yardımcı olacak Trafik yönetim Sistemi Projesi yine ASELSAN ile yürütülen projelerdir. Otoyollarda halen işler durumda olan acil haberleşme sisteminin yaygınlaştırma çalışmaları devam etmektedir. Ayrıca bölgeleri ile arasında bilgi paylaşımı ve kaynak planlamasını sağlayacak olan ORACLE otomasyon projesi ile ileri aşamaları coğrafi bilgi sistemi olması tasarlanan ilk aşamada yol danışma hizmeti verecek İnternet WEB sayfası hazırlama çalışmaları devam etmektedir.

Uluslararası nakliyeciler derneği ile yapılan telefon görüşmesinde bağlı 600 üyenin 30-35'nin uydu bağlantılı sistemler kullandığı bu eğilimin ileride artabileceği şu anda iletişimde yaygın kullanımın cep telefonu üzerinden gerçekleştiği vurgulanmıştır.

400 kadar Üyesi ile faaliyet gösteren UATOD ulusal sirkülasyon içinde bulunan ortalama 7000 otobüsünün günde yaklaşık 5000 adeti yollarda seyretmektedir. Bu filo ile günde 175 bin yolcu taşınmakta ve yolcu taşımacılığını %95'i gerçekleştirilmektedir. Bu yapılanma firmaları aynı link altında toplayacak her türlü bilgi ve tanıtımın verildiği bir sonraki aşamasını rezervasyon yaptırma olan İnternet WEB sayfası oluşumuna dönüşmek üzeredir. Otobüs firmaları da ayrıca kendi sistemlerini

ortak veri tabanı yönetimine dayandıran otomasyon sistemi yatırımlarına başlamışlardır. Yasal bir örgütlenme olmamasının eksikliği giderek artan oranda hissedilir hale gelmiştir.

Türkiye Cumhuriyeti genelinde 7 merkez bölgede 1021 gar istasyon ve durak ile örgütlü olan TCDD 10508 km'lik ağ üzerinde yük ve yolcu taşımacılığında hizmet vermektedir. Bunun dışında 7 adet limanımızın verdiği hizmetlerin sorumluluğu da TCDD ye aittir. Teknolojik ve yönetsel anlamda dünyanın gerisinde kalan kurum bir yeniden yapılanma projesi içindedir. Bir türlü kar edemeyen TCDD yolcu taşımacılığının %3'ünü yük taşımacılığının da ancak % 7'sini üstlenebilir durumdadır. Halihazırda 6 merkezde çalışan rezervasyon sistemi , sinyalizasyon sistemi ve 1876 km'lik kısmı kapsayan merkezi trafik kontrol sistemi kurumun kendi imkanlarıyla döşediği hatlar üzerinden akmaktadır. Yetmediği durumlarda Turpak'a başvurulmaktadır. Önümüzdeki dönemde yeniden yapılanma çalışmaları doğrultusunda sahip olunan her türlü kaynağın verimli kullanılmasını sağlayacak OMIS projesi devreye girecektir. İnternete de açılmayı düşünen kurum rezervasyon sisteminde yenilemeye trafik kontrol sisteminde ise genişlemeye gitmeyi planlamaktadır.

Küresel etkilere içlerinde en hassas alt sektör olan havacılık sektöründe enformasyon alt yapıları yüksek teknoloji gerektiren seviyelerde yoğun olarak kullanılmaktadır. Bunlardan yazılı haberleşmeyi sağlayan SITA özellikle şirketler arası iletişimi, AFTN ise tüm dünya üzerinde hava meydanları ile bağlantıyı sağlamaktadır. UHF, VHF bantları üzerinden yapılan diğer iletişimlerde önümüzdeki yıllarda uydu yoğun teknolojilere geçileceği konusunda işaretler vardır.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü sivil havacılık sektörünün işleyişi üzerinde yönlendirici ve denetleyici etkisi olan bir kuruluştur. Temel problemi büyüyen sektöre yetersiz kalan yasal altyapısıdır. Otonom bir yapıya geçmesi için çalışmalar yapılmaktadır. Türk havacılık sektörünün önündeki aşılması gereken önemli problemlerden birinin bu olduğu DPT tarafından dile getirilmiştir. AFTN ve SITA'yı kullanan kurumun İnternet üzerinde bir de sayfası vardır. Bu sayfadan önümüzdeki dönemlerde lisanslandırma, sınav yapma, doküman satışı gibi alanlarda faydalanılması düşünülmektedir. Mevcut sayfadan havacılık sektörüne ait tatminkar istatistikler elde edilebilir.

Havacılık alt sektörünün diğer önemli bir aktörü DHMİ'dir. Türkiye hava alanlarının işletilmesi ile Türkiye hava sahasındaki trafiğin düzenlenmesi ve kontrolü görevi, DHMİ Genel Müdürlüğü'nce yerine getirilmektedir Mevcut sistemde yol kontrol merkezince trafik akışının düzenlendiği ve ülke sathına yayılmış seyrüsefer yardımcı cihaz ve sistemleri ile desteklenen 19,949 km'lik kontrollü uçuş yolu tesis edilmiştir. Hava trafik hizmetlerinin güvenli olarak yürütülmesi bakımından gerekli olan süratli ve kesintisiz haberleşmenin sağlanabilmesi için bir Uluslararası haberleşme merkezi (ANKARA), iki haberleşme Röle merkezi, ve 22 haberleşme istasyonu ile faaliyet göstermektedir. Trafik akışına imkan veren merkezi sistemlerden başka yardımcı seyrüsefer cihazları da ülke coğrafyasına yayılmış halde uçaklara yön göstermektedirler. Kullanımdaki AFTN sistemi daha hızlı veri ileten CIDIN sistemine terfi ettirilecektir. Bunun dışında havaalanları yatırımları devam etmektedir.

Sektörde yolcu ve yük taşımacılığını yürüten bir kurum olarak incelemeye dahil edilen THY, son yıllarda özel sektörün kendisine yakın bir kapasiteye erişmesine rağmen, 3' ü kargo taşımacılığı yapan 68 uçaklık genç filosuyla 9.880 koltuk kapasitesini 66 noktaya tarifeli seferleri ile tahsis etmektedir. İnternet üzerinde rezervasyon yapılabilen THY bu sistemini bilet alma işleminin aradan kaldırıldığı bir sistem olan elektronik bilet sistemine taşımak istemektedir. Tasarruf ve rekabette liderlik sağlayacağı düşünülen sistemin önünde sayısal ortamdan ödeme yapma ve sayısal imza göndermede ortaya çıkan güvenlik problemleri vardır. İnternette kargo takibine imkan verecek bir sistemin tasarlandığını belirten THY, dünyadaki gelişmeler hakkında uydu aracılığı ile uçakta iken televizyon seyretme, ATM den para çekme, İnternette faydalanma gibi hizmetlerin devreye sokulması yönündeki çalışmalardan da bahsedilmiştir.

Temel işlevi denizcilik sektörüne yön vermek, denetleyici yapısıyla uluslararası denizcilik kurallarının işlenmesini sağlamak olan Denizcilik Müsteşarlığı 1 Merkez teşkilat buna bağlı 7 Bölge Müdürlüğü ve 65 Liman başkanlığı ile örgütlüdür. Bakanlık olması yönündeki çalışmalar devam etmektedir. Potansiyeli iyi kullanılmayan bir sektör olan denizcilik sektöründe tersane imkanlarının ancak % 10 unu kullanılabilmekte mevcut 11 DWT'lik filo ile Yunanistan'ın 3. olduğu listede 18.sırada yer bulabilmektedir. Dünyadaki en dar ve kritik geçişlerden olan ve Marmara denizi ile beraber 160 Mil uzunluğundaki İstanbul ve Çanakkale boğazları ile Marmara deniz trafiğinin izlenmesi, kontrolü ve yönlendirilmesi amacıyla "Bilgisayar Destekli Radar ve Uydu Kontrolüne Dayalı Bir Gemi Trafik Yönetim Sistemi (VTS)" projesi önümüzdeki Mayıs ayında ihaleye açılacaktır. Projeden beklenti daha güvenli bir geçiş sisteminin tesis edilmesi ve geçen gemilerin takibinin daha kolay yapılabilmesinin sağlanmasıdır. Denizcilik Müsteşarlığı kurum-içi bilgi akışını sağlamak üzere Merkez 7 bölge ve 65 Limanın bir kısmı dahil olacak şekilde 24 saat on-line bağlantılı olacak bir projeyi başlatmış çalışmaları devam etmektedir. Öncelikle yazılım konusu halledilecektir. Kuruluşa özgü bir programın ülke içinde yazdırılması ve sene sonuna bitirilmesi planlanmaktadır. Sonraki adım donanımın alınması ve personelin eğitimine başlanmasıdır. Merkezde 125 tane bölge ve limanlarda 75 tane olmak üzere 200 PC'nin sistemde çalıştırılması düşünülmektedir.

Türkiye Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü (PIGM) 1149 noktası ile ülke coğrafyası üzerinde en yaygın ağa sahip kuruluşlardan biridir. Asli görevleri arasında Havale çek ödeme kabulleri, Koli, mektup (kayıtsız, taahhütlü kayıtsız, APS) gönderileri, telefon tahsilatı ve adli tebligatlar bulunmaktadır. %35'i bilançonun zarar hanesinde gözüken yıllık sevk adeti 10 milyar olan posta sistemi için bazı projelerin hayata geçirilmesi istenmektedir.

Halen çalışmakta olan havale-çek ödeme sisteminin önümüzdeki iki yıl içerisinde iki katına çıkarılması, böylece bağlı ana noktaların tamamında (1149) hizmete geçilmesinin yanısıra yurtdışının da sisteme dahil edilmesi planlanmaktadır. Kurulu On-line sistemden faydalanılarak yapılacak kişiden-kişiyeye veya kişiden-kuruma havale işlemleri ("Tahsilat Gişeciliği") hayata geçirilerek hizmet çeşitliliği artırılabilecektir. APS ve adli tebligat gönderimindeki kayda alma ve sevk işlemi 6 ay-1 yıl içerisinde sayısal ortam üzerinden gerçekleştirilecektir. Üzerinde çalışılan bir diğer proje de yazılı evrakın

gideceği yere kadar ara noktalara gereksiz uğramaları önleme esasına dayanan “elektronik posta” projesidir. Evrak gideceği son noktaya kadar sayısal ortamda sevk edilecektir. Gittiği merkezde kağıt üzerine dökülerek gideceği yere ulaştırılacaktır. Bu sayede kitlesel gönderilerin iyi bir pazar oluşturabileceği düşünülmektedir. Gişelerin ise zarf üzerindeki yazıları tanıyan OCR sistemi ile tartı işleminin bilgisayara bağlandığı sistemlerle hizmet vermesi planlanmaktadır. Temel sorunlardan biri kurumlar arası ortak veri tabanının halen oluşturulmamış olmasıdır.

ÖZÜRLÜ VE ENGELLİ VATANDAŞLARIMIZ

Ortopedik özürülüler derneği ve Özel olarak Sayın Ayten Gündüz ile görüşülmüştür.

Özürülü ve Engelli vatandaşlarımız toplumun % 10-15 civarındaki bir kesimini oluşturmaktadır. Dünya ortalamaları genelde % 10 civarında oluşmaktadır. Özürülülük ve Engellilik. zihinsel özürülüler, körler, sağır-dilsizler ve ortopedik özürülüler olmak üzere dört ana başlık altında toplanmaktadır. Bu konuda ülkemizde temel düzenlemelerin yetersizliği göze çarpmaktadır. Binalar, ulaşım araçları hala isteneni vermekten uzaktır. Bunun kökeninde toplumsal yanlış bir zihniyetin yattığı vurgulanmıştır. Bu vatandaşlarımız genel olarak toplumdan soyutlanma, sesini duyuramama, iletişimde kopukluk ve eğitim alamama konularında sıkıntı yaşamaktadırlar. Çözüm için yasalarda yaptırıma yönelik değişikliklere gidilmesi ve konunun sistemin her bileşenine bir boyut olarak katılarak kurumsallaştırılması gerekmektedir. Enformasyon teknolojilerinin bu vatandaşlarımıza uzun vadede daha kolay bir hayat sunabilme ihtimali, halen çözülmeyen her türlü temel sorunun yarattığı karamsarlığa karşın vardır.

1. TUR•ZM SEKTÖRÜ

1.1. ÇALI•MA YÖNTEM•

Yapılan çalışmanın bu bölümünde Türkiye turizm sektörü olabildiğince kapsamlı olarak incelenmeye çalışılmıştır. Sektörde aktör konumunda olduğu düşünülen aşağıdaki kurumlarla görüşülmüştür:

1. *Turizm Bakanlığı*
2. *TURSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) İstanbul Merkez ve Ankara Yürütme Kurulu Başkanlığı*
3. *TYD (Turizm Yatırımcıları Derneği)*
4. *TUGEV (Turizm Geliştirme Vakfı)*
5. *DPT Turizm Sektörü Birimi*

Toplam altı görüşme yapılan sektörde konuşmalara iştirak eden kişi sayısı da altıdır. TYD, TUGEV ve TURSAB ile İstanbul’ da görüşülmüştür.

Yapılan görüşmeler sonunda sektörün gelişimi ve enformasyon altyapısından olası talepleri genel hatlarıyla ortaya çıkarılarak sektörel istatistikler ve çeşitli dokümanlarla desteklenmiştir. Tamamı eklerde yer alan bu bilgilere yeri geldiğinde değinilmiş, daha fazlası için ise atıfta bulunulmuştur.

Görüşme yapılan aktörler sektörün farklı sorun alanlarını ele almaktadırlar. Özel sektör yöneticileri girişimci olarak dünyanın dört bir yanı ile bağlantılar yapmakta hatta bu ülkelerde işletmeciliğe soyunmaktadırlar. Kısa süre içerisinde Türk ekonomisinin dinamiklerinden biri haline gelen sektör geleceğe bu motivasyonla koşmaktadır.

Enformasyon teknolojilerine yoğun talep duyan sektörün bu ihtiyacının planlanması ve organize edilmesi Turizm Bakanlığı ve sivil örgüt kuruluşlarınca yönlendirilmektedir. Maliyetleri düşüren her türlü teknolojiyi kısa zamanda benimsemeye hazırdırlar.

Turizm sektörünün enformasyon teknolojisi ile ilişkisi hakkında ekte(Ek 1,2,3,6) yer alan

- Tera Çağı ve Turizm, Şeref Oğuz TÜRSAB 1997,Ağustos sf:28-36
- 2020 de Turizm 1,6 Milyar Turist, 2 Trilyon Dolar Gelir; TÜRSAB 1997 Kasım sf:30-35
- Rezervasyon Sistemleri Otellere Alternatif Sunuyor; HOTEL,1997 Ağustos sf:6
- Turizm Araştırmalarında Yeni bir araç :INTERNET. Ve UYGULAMASI
makalelerinden daha ayrıntılı bilgi edinmek mümkündür.

1.2. G•R••

1.2.1. Bulgular

Turizm, dünya üzerinde ülkeler arası ulaşımın kolaylaşması ve hızlanması, tanıtımın artması , çeşitliliğin gelişmesi gibi faktörleri arkasına alarak yılda ortalama % 4,5 büyüme hızıyla 600 Milyonluk bir kitleye hitap eder hale gelmiştir. Bu haliyle Turizm en hızlı büyüyen ilk üç sektör arasındadır.

Bugün dünya gayri-safi milli hasılasının % 55 ini teşkil eden turizm kökenli gelirlerin önümüzdeki yıllarda da artmaya devam edeceği ve iki binli yıllarda dünya ekonomisinin önemli üç iş kolundan birini teşkil edeceği şüphesizdir. Avrupa topluluğu ülkeleri bu pastadan % 40 pay almakta % 50 den fazlası da Akdeniz ülkeleri arasında paylaşılmaktadır. (DPT Turizm Alt Komisyon Raporu s:20)

Türkiye dünya turizminde 1996 itibariyle en çok gidilen 20 yer ve en çok kazanan 20 ülke listesinde 19. Sırada, sırasıyla %1.34 ve % 1.40 Pazar payı ile yer almaktadır. Dünya turizminin % 70 inin üretildiği Akdeniz ülkeleri kategorisinde yer alan Türkiye'nin başlıca rekabet ettiği ülkeler İspanya, Yunanistan İtalya ve Fransa'dır. Bu kategoride Türkiye'nin aldığı pay ise % 7,8'dir.

Türkiye'de turizm gelirlerinin % 7 si direkt veya dolaylı ithalat yolu ile yurtdışına gitmekte kalan %93'lük kısım ise cari işlem fazlası yaratarak mal ve hizmet veren yurtiçi sektörlerde her 1000 birimlik turizm talebi için 924 birim iş hacmi meydana getirmekte, bu da neredeyse 130 bin kişilik bir istihdama karşı gelmektedir.

Turizm yaratan temel unsurlar insanların seyahat etmek, dinlenmek, spor yapmak ve kültürlerini genişletmek gibi beşeri istekleridir. Ülkemizdeki turizm devinimi gelen yabancı turist hareketleri ve yerli turist hareketleri olmak üzere iki temelde ele alınabilir. Yabancı ülkelere gelişlerin oluşturduğu yaygınlık genel yüzde içerisinde %90'ın üzerinde (yurtdışından gelen 11-12 Milyon turiste karşılık 1 Milyon yerli turist karşılaştırılmış ve konaklama ilkesi göz önünde bulundurulmuştur) önemli bir paya sahiptir.

Ülkemizde turizm sektörü geçmiş yıllarda kıyı turizmi üzerinde bir yapılanmaya sahipken artık ,

- Kültür turizmi
- Termal Turizmi
- Doğa Turizmi
- Dağ ve Kış Turizmi
- Eğlence turizmi
- Folklor Turizmi
- Sağlık Turizmi
- Üçüncü yaş Turizmi
- Kongre Turizmi

gibi alanlar da turizm kavramı içinde değerlendirilmekte, böylece sektörün sıcak güneşli günlere bağımlılığı azaltılarak çeşitlenmesi sağlanmaktadır. Bu sayede aynı zamanda sahil şeridi dışındaki bölgelere de kalkınma imkanı yaratılmaktadır. Avrupa nüfusu yüzdesindeki yaşlı insan sayısındaki artış özellikle kaplıca turizminde (üçüncü yaş turizmi) iyi bir potansiyele işaret etmektedir. VII Beş Yıllık Kalkınma Planı Turizm Özel İhtisas Komisyon Raporunda da önümüzdeki yıllarda mevsimselliğin azaltılmasına yönelik önlemlerden bahsedilmektedir. Ürünü çeşitlendirmek, Kongre, dağ, termal, deniz termal, yat, yayla turizm türlerini teşvik etmek, yörelerin özelliklerine göre öncelikle ulusal hava taşımacılığının da olmak üzere sezon dışında teşvik primi vermek bu başlık altında ele alınan önlemlerdir.

Turizm sektörünün başlıca parametreleri

- Turizm geliri
- Gelen Turist Sayısı
- Yatak Kapasitesidir.

Turizm sektörü özellikle son 15 yılda Türkiye'nin hızla ivmelenen sektörlerinden biri haline gelmiştir. 1963 yılında Turizm gelirlerinin GSMH içindeki payı % 0.1 ihracat içindeki payı %2.1'dir. Bu rakamların artış oranında özellikle (2634 sayılı Turizmi teşvik Kanununun 1982 de çıkmasından sonra) 1984 yılında bir sıçrama gözlenmektedir. 1996 itibariyle bahsi geçen rakamlar sırasıyla %3.2 ve % 25.8 olarak oluşmuşlardır. (Ayrıntılı bilgi TURSAB WEB sayfası "Turizmin Türkiye ekonomisindeki yeri" başlığı altında bulunabilir). Yine DPT verilerinde 1980-1992 yıllarında

Büyüme Hızı	Dünya	Türkiye
Turist Sayısı	% 4.3	%17.95
Turizm Gelirleri	% 8.7	%23.20

olarak verilmektedir.

Büyüme hızı son yıllarda dünya ortalamasının oldukça üzerindedir. Gelen turist sayısı ve elde edilen gelir değişimi son yıllarda % 10 un üzerinde değerlere erişmiştir ve önümüzdeki yıllarda bu değerlerin korunacağı varsayılmaktadır.

DPT verilerine göre;

2000 yılı tahminleri yıllık % 12 büyüme hızı ile,

- 15 Milyon turist,
- Dokuz Milyar Dolar Gelir,
- Mevcut 300.000 Turizm belgeli yatağa 300.000 yatağın daha ilave edilmesi,
- 10.000 yatak yat kapasitesinin 20000 e çıkarılması,

- 7500 Kış turizmi 8000 termal turizm yatak kapasiteleri 30.000 e çıkması , hedeflenmektedir. Kesin olmamakla birlikte, ortalama doluluk oranı % 60 civarındadır.

2000 yılında Ülkemizin dünya turizminden % 2.06 pay alması beklenmektedir.

Son yıllardaki hızlı büyümesi karşın sektör iyi organize olmuş bir yapı sergilemektedir. Devlet kontrollü ve destekli bir atılım motivasyonuna sahip rekabete açık özel sektörün, işleyişteki aksaklıklar giderildiği takdirde, kazandığı dinamik yapı sayesinde giderek daha fazla katma değer yaratacağı açıktır.

1.2.2. Sektörün Temel Sorunları

Dünyada turizminin sorunları bir özeti TURSAB'ın yaptığı araştırmada (Ek 11) ele alınmaktadır Genel olarak içsel sorunların yanısıra piyasa ekonomisi karakteristiklerinden kaynaklanan sorunlar vardır. gelişmiş ülkeler çoğunlukla mali sistem ve vergilendirmeden şikayet ederken gelişmekte olan ülkeler altyapı yetersizliği, iktisadi ve politik çatışmaları ön plana çıkartmaktadır. Her iki grubun da ortak problemleri pazar daralmalarından kaynaklanan yeni Pazar ve ürünlerin geliştirilmesi, İnternet gibi yeni teknolojilerin adaptasyon stratejilerinden kaynaklanmaktadır.

Dünyadaki eğilimler çerçevesinde turizmde yeniden yapılanma sürecindeki gereksinimler üç ana başlık altında incelenmiştir (DPT Turizm Alt Komisyon Rapor Özeti:Çevre Planlama s:32).

- Ulusal ve Uluslar arası içeriklerde değişim-dönüşüm
- Bilgi toplumuna geçişteki zorluklar
 - Ülke bütününde planlamayı yönlendirecek veri bankasının oluşturulması
 - Ülke çapında bilgi ağının kurulamaması
 - Uluslararası hareketlerin anında izlenememesi
- Türk toplum hayatındaki gelişme ve dönüşümler.

Türkiye turizmi, kurumsallaşma uzmanlaşma ve teknik konulara ayak uydurmakta zorluk çekmektedir. Diğer yandan turizm sektörüne bağlı diğer sektörlerin bu konulardaki değişme hızını oldukça yetersiz kalmaktadır. (İlgili çözüm önerileri DPT Turizm Alt komisyon raporunda ele alınmaktadır.)

İç turizmin yeterince değerlendirilememesi başlı başına ayrı sorun alanı olarak kabul edilmektedir.

Hukuki yapılanma alanında sorunlardan en önemli iki tanesi aşağıdadır (DPT Turizm Alt K. Raporu)

- Oteller Birliğinin ve Rehberler Birliğinin yasalarının çıkarılması hedeflenmektedir. Böylece bu kurumlar uluslar arası platformda legal bir kimliğe de kavuşmuş olacaklardır. Yanısıra hizmetin kötü olması gibi problemler için bir oto denetleme kurumuna sahip olacaklardır.

- Seyahat acentaları ve Seyahat acentaları Birliği kanunlarının günün koşullarına uygun hale getirilmesi çalışmaları sonuçlandırılacaktır.

1.3. TUR•ZM BAKANLI•I

1.3.1. MEVCUT DURUM

Mevcut durumda sektörü maniple eden en önemli aktör Turizm Bakanlığıdır. Kurumda Tanıtım hizmetleri genel müdürlük seviyesinde ele alınmaktadır.

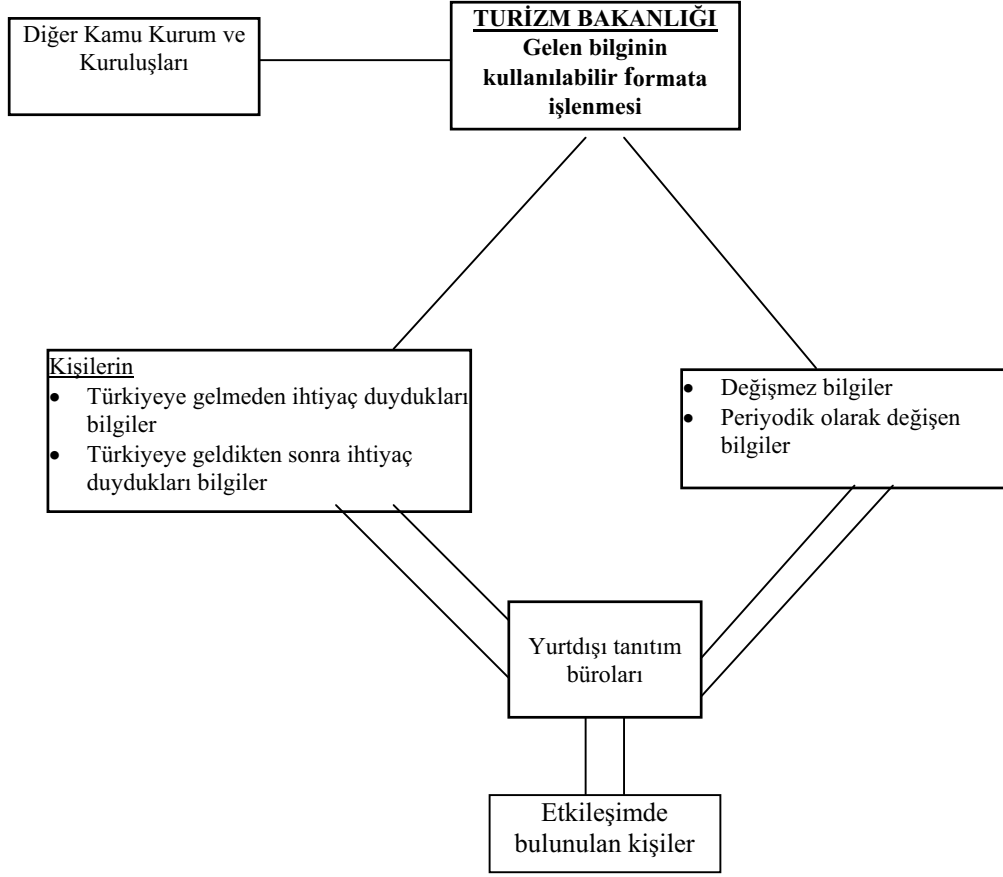
Turizm tanıtım sayesinde talep yaratılan bir sektördür. Talep yaratılması amacıyla yapılan bilgilendirmede çeşitli yöntemler takip edilmektedir. Potansiyel müşterinin ihtiyacı olduğunu düşünülen enformasyon

- Kitap
- Broşür
- Seyahat Acenta Büroları
- Reklam

gibi araçlarla kendisine ulaştırılmaktadır. Etkili tanıtım ihtiyacından hareketle sektörün önümüzdeki dönemlerde müşterilerine ulaşmak için sayısal bilgi akış metotlarını da tanıtım faaliyetlerine katacağı ve zaman içinde bu yöntemin tanıtım araçları içerisinde önemli bir paya sahip olacağı eğilimi gözlenmektedir.

Turizm Bakanlığı tanıtma genel müdürlüğüne bağlı 23 tanesi yurtdışında 58 tanesi yurtiçinde olmak üzere 81 tanıtma bürosuyla faaliyet göstermektedir. Bu bürolara her gün yoğun olarak veri alışverişi söz konusudur. Bürolardan ¹ gelen soruların neyi ihtiva ettiğine bakılmaksızın (Mesela yağurdun ne zaman keşfedildiği, Atatürk'ün ayakkabı numarasının kaç olduğu, Türkiye' de kuzeye göre günlerin neden daha uzun olduğu gibi sorular gelmiştir)¹ cevaplandırılması bir politika olarak benimsendiğinden yurt içindeki kamu kurum ve kuruluşlarıyla sürekli bir enformasyon akışı vardır.

Bu akış aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.



Yurtdışı bürolarla enformasyon akış diyagramı

Diğer kurumlarla ortaya çıkan sorunlar şunlardır:

- Hızlı doğru ve etkin bilgi alışverişinin yapılamaması
- Gelen bilginin kullanım amacına göre yeterince süzülmemiş olması

Bu şekilde oluşan 6 yıllık bilgi birikimi için bakanlık bünyesinde bir analiz çalışması yapılmış ve 11 ana başlık altında 12.000 farklı bilgi en çok sorulan sorulara öncelik verilen bir sıralamayla ortaya konulmuştur. Değişmez bilgi sınıflaması içinde yer alan bu bilgilerin yine tanıtım amacıyla bir CD de toplanması amaçlanmaktadır. Bunu için gerekli donanıma yatırım yapılmaya başlanmış ve çalışmalar devam etmektedir.

Mevsim koşulları, deniz suyu sıcakları gibi bazı bilgiler ise günde 2-3 defa yenilenmeye ihtiyaç duymaktadır ve her defasında yurt dışı bürolar konuda faks veya telefon aracılığıyla haberdar edilmektedir. Burada yaşanan yüklü veri transferinin etkin olmayan bir yoldan yapılması sorunun bir ofis otomasyon sistemiyle çözülmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

¹ Yurtdışı bürolar zaman zaman habersizce i bazı kuruluşlarca denetlenmekte; nezaket, iyi konuşma, tüm soruları sabırla cevaplandırma, bilgi görgü kriterlerine göre denetlenmektedir. Londra büromuz 1987 yılında birincilik

1.3.2. PROJE, VİZYON ve SORUNLAR

1.3.2.1. YURT DIŞI BÜROLARA OTOMASYON SİSTEMİ

Bu noktada başlanılan bir proje ile Londra bürosu ile bir pilot çalışma yapılmıştır. Bu , diğer bürolar için de bir master çalışmadır. Amaçlanan bir client-server sistem ile 23 bağlantı noktası ve merkez arasında 50 farklı alt veri tabanı üzerinden çalışacak etkileşimli bir veri tabanının oluşturulmasıdır. Yoğun olarak kullanılan merkezlerle gelişmeye devam edilmesi planlanmaktadır. Yurt içindeki bürolar ise ikinci öncelikli olarak projede yer almaktadırlar.

Daha ileriki aşamalarda ise bürolara yerleştirilecek terminaller sayesinde dokunmatik sistemle bilgilendirme sağlanabilecektir.

Projenin tam olarak hayata geçirilebilmesi şu sorunların aşılması gerekmektedir.

- Bakanlık mevcut binası kablolama sisteminin yenilenmesi
- Bir servis sağlayıcıdan ziyade bir sunucunun bakanlık içerisinde kurulması.(Maliyeti 40 Milyon Dolar)
- Halihazırdaki 12000 bilginin şekil resim gibi öğelerle desteklenmesinden doğan yoğun veri trafiğinin ve bilginin güvenli bir şekilde nasıl bir veri otobanından iletileceği.

Özellikle son sorun çözümü için İnternet'in yeterince hızlı ve güvenli olmadığı dolayısıyla bir yerel data ağına ihtiyaç duyulduğu vurgulanmıştır. Bunun kökeninde erişimin anında sağlanabileceği sağlam bir data altyapısı gerekliliği belirtilmiştir. Hattın sürekli olarak açık kalması gerekmektedir. X-25 hatları resim ve grafik göndermediği için kullanılmadığının altı çizilmiştir. İnternet'te saldırılara maruz kalınmasından, anında karşı WEB sitelerini oluşturulmasından duyulan kaygılar vardır. İnternet' in herkese açık olması olağanüstü durumlarda hatların kesilme olasılığı da diğer bir sorun olarak iletılmıştir.

1.3.2.2.TURİZM.NET PROJESİ

Yakın dönem öncelikli hedeflerden biri de turizmi tek başlık altında toplamayı amaçlayan Turizm-net projesinin hayata geçirilmesi çalışmasıdır. İnternet üzerinden çalışacak olan sistemde etkin bir tanıtımın yanısıra, turizm amaçlı faaliyet planlayan dünya üzerinde yaşayan her birey ile seyahat acenteleri ve otellerin bir ağ altında rezervasyon temelinde temasının sağlanması amaçlanmaktadır. Danışma bürolarını tamamlayıcı nitelikte olan sistemde toplam 600 sayfa ve 12000 resmin yer alması planlanmaktadır.

almıştır.

Turizm sektöründe *Enformasyon* kavramının sosyo-psikolojik boyutundan dolayı hizmet almak isteyenlerin yüz yüze bilgilendirilme opsiyonunun daima saklı tutulacağı ana politika çerçevesinde Internet üzerinden dışa açılım; şahısların bilgilenecek için ilgili noktaya gelmeleri yerine, bilgilendirmek amacıyla onlara gitme yolunda bir tanım farklılığı meydana getirmektedir. Böylece en azından bir ön ikna yöntemiyle gizli kalmış bir potansiyelin açığa çıkması da sağlanabilecektir.

Turizm-net in getireceği diğer faydalar şöyle özetlenebilir.

- Seyahat Acentaları ve Otellerin bir arada bulunacağı ülke genelini kapsayan bir paket oluşturulmaktadır. Seyahat acentalarının böyle bir sistem için gerekli altyapısı yeterli olmakla birlikte Otellerin altyapılarının henüz anlamıyla tamamlanmamış olması eksiği bu konuda oluşturulacak bir konsorsiyumun getireceği bir zorunlulukla giderilmiş olacaktır.(1900 civarında Turizm Bakanlığında işletme belgeli konaklama tesisi mevcuttur). Böylece enformasyon altyapısına bir talep getirilmiş olacaktır.
- Internet üzerinden kurulacak merkezi bir rezervasyon sistemi ile seyahat acentalarının bu durumdan avantaj sağlaması hedeflenmektedir. Özellikle iletişim araçlarının kullanımının maliyet kalemlerine getirdiği hatırı sayılır yükün, bu kuruluşların (yaklaşık 4000 üye) halen kullandıkları Avrupa ve Amerika (Amadeus, Galileo) kökenli rezervasyon sistemlerine ödedikleri paralardan ortak bir rezervasyon sistemi sayesinde kurtulmalarıyla hafiflemesi beklenmektedir. Otellerle aynı site altında ve anlaşmalı olarak bulunacak seyahat acentaları; Turizm-net üzerinden rezervasyon yaptırmak isteyen kişilerin kredi kartı ile ödedikleri ücretten pay alabilecekler ve böylece rekabet güçlerinin artmasına katkıda bulunmuş olacaktır. (Bu konuda DPT Turizm alt komisyon raporu sf 74 bilgisayar kullanımının kaçınılmazlığından ve maliyetlerin yüksekliğinden bahsetmekte vergilendirmede yapılacak düzenlemeler ve kredilendirme ile teşvik edilmeleri önerilmektedir).
- Sistemin diğer bir faydası da sektörün ihtiyaç duyduğu her türlü istatistiksel verinin (müşteri profili, bölgelere göre dağılım vb.) anında toplanması ve hizmete sunulması olacaktır.
- Turizm gelirlerinin hesaplanmasında daha kesin sonuçlara ulaşılabilecektir. Kullanılan bir önceki yöntem yurda giriş-çıkış temel alınarak yapılmaktaydı. Bu yöntemin dezavantajı bu kişilerin ne kadar süre ile bir konaklama tesisini kullandıklarının belirlenemeyişi idi. Mevcut yöntemde ortalama konaklama süresi, ortalama turist sayısı ve bırakılan ortalama döviz parametrelerini kullanılmaktadır. Otellerin veri tabanlarının bu amaçla kullanılmaları günlük olarak bir değerlendirme merkezinden izlenebilecektir. Böyle bir sistem için henüz bir proje söz konusu değildir. Ancak DPT den alınan bilgiler ışığında ileride buna ihtiyaç duyulacağı varsayılabilir.

Turizm-net hakkında daha fazla bilgi için ekte yer alan şu makalelere başvurulabilir. (Ek 4,5)

- Turizm Net İle Acentaların Rekabet Gücü Artacak, Makale Türsab, Kasım 1997
- Ortak Internet Projesi Turizm.Net Uygulamada, Makale Türsab Kasım 1997

Yine alt komisyon raporunun 84. Sayfasında talebe ilişkin gelişmeler ana başlığında tüketicinin bilgisayarlı enformasyon ve rezervasyon sistemleri sayesinde sağlanan saydamlığın paralelinde turistik ürün seçimi konusunda daha bilinçli ve kaprisli hale geldiği, ve giderek daha çok bilgi ve daha

fazla seçenek talep eden bir profilin ortaya çıktığının altı çizilmektedir. Doğru etkin ve hızlı tanıtımın (bilgi akışı anlamında) rekabet noktasında kaçınılmaz olduğu açıktır.

1.4. TÜRKİYE SEYAHAT ACENTLARI BİRLİĞİ (TURSAB)

1.4.1. MEVCUT DURUM

Açılımı Türkiye Seyahat Acentaları Birliği olan TÜRSAB 1618 sayılı kanunla yasal zemine kavuşmuş neredeyse 4000 üyeye sahip bir kamu kurumudur.

Ekte (Ek 11) verilen dokümanlardan

- Periyodikler
- Yayınlar
- Turizm istatistikleri
- Seyahat Acentaları
- Kurumun yapısı

hakkında geniş bilgi edinilebilir.

TURSAB yönüyle sektör incelendiğinde de Turizm bakanlığından edinilen bilgilere benzer bilgilere ulaşılmıştır.

TURSAB turizm net projesinde yer alan kuruluşlardan biridir. Enformasyon teknolojilerinin sektöre maliyeti azaltıcı yönde katkıda bulunduğu kesindir. Örneğin broşür hazırlama ve bastırmanın sektöre maliyeti yılda 20 Milyon dolardır. Bunların sayısal ortamdaki yayınlanması ve değişiklik yapmanın çok kolay hale gelmesi sayesinde bu rakamın 1/3'nün tasarruf edileceği düşünülmektedir. Dolayısıyla bu alana yapılan yatırım içinde bulunduğumuz yıllarda gerçekleşmeye başlamıştır. Ancak turizm olgusunda yüz yüze görüşmelerin yarattığı güvenin hiçbir zaman yok olmaması nedeniyle sektörde başlangıçta bu teknoloji acaba acentaların kapanmasına mı yol açacak endişesi yaşansa da kısa bir süre sonra kaybolmuştur. Sektörde halen %2 olan internet üzerinden pazarlama faaliyetinin 5 yıl sonra %15 gibi bir değerde doyuma ulaşacağı varsayılmaktadır.

4000 acentanın bugün itibarıyla 300-400 tanesi internet'e bağlıdır ve ancak 150 tanesinin WEB sayfası hazırdır. Turizm net projesi ile geriye kalan kısım da diğer rezervasyon sistemleri için kullandıkları bilgisayarlarını yeni sisteme göre adapte edeceklerdir.

TURSAB, acentaları için faydalı olacağını düşündüğü bir WEB rehberi hazırlamıştır ve bu rehber belli aralıklarla güncellenerek yayınlanacaktır. Bundan acentaların sektörün küresel devinimlerini daha yakından takip etmeleri amaçlanmaktadır.

1.4.2. PROJE ve VİZYON

Seyahat acentalarının bu kadar büyük bir sayıya erişmesi TÜRSAB ile acentalar arasındaki iletişimi güçleştirmektedir. Bir sirkülerin bazı acentalara ulaşması 3 günü alabilmektedir. Buna bir çözüm olarak önümüzdeki yıllarda TURSAB ile acentalar arasında çalışacak bir program alınması planlanmaktadır. Böylece hızlı iletişimin yanısıra üyelere ait bilgiler de bir veri tabanında daha sağlıklı olarak tutulabilecek ve ilgili istatistikler kolayca üretilebilecektir.

TURSAB'ın önümüzdeki dönem planları arasında yurt dışına seyahat acentaları üzerinden çıkan vatandaşlarımızın sigortalanmasının zorunlu hale getirilmesidir.

TÜRSAB Ar-Ge birimi önümüzdeki dönemlerde genişleme faaliyetlerine doküman toplamayı da katmıştır. Bunların zaman içinde bir dokümantasyon merkezine dönüşmesi bir kısmının sayısal ortama aktarılması bilgisayar üzerinden hizmet verilmesi planlanmaktadır. Halen TÜRSAB adı altında bir dergi çıkarılmaktadır.

Bilgisayar kullanımında verimliliğin sağlanması için acentalardaki personele kurslar düzenlenmektedir.

Bir diğer faaliyette çalışmaları bir yıldır devam eden iç Pazar potansiyelinin değerlendirilmesidir. Buradaki sorun gelir düzeyinin yetersiz olması gibi ekonomik olgular dışında iç müşterinin yeterince bilgi sahibi olamamasından kaynaklanmaktadır. Bir diğer sorun da konaklama alışkanlıklarından kaynaklanmaktadır. 1997 yılı içerisinde seyahat eden 10 Milyon vatandaşımızın yalnızca %10'u Milyonu bir seyahat acentasına başvurmuş ve yalnızca %15'i bir konaklama tesisinde kalmıştır. Geriye kalan kesim konaklama için akraba veya tanıdığını seçmiştir. Önümüzdeki senelerde bu potansiyelin kazanılması amaçlanmaktadır.

1.4.3. Diğer

Bunun dışında edinilen bilgiler şunlardır:

- Avrupa'dan gelen turistin %70'i Türk seyahat acentarını kullanmaktadırlar.
- Sektörün ilerleme hızı iyi ama hala kalite standartları dışında yurtdışındaki seviyeyi yakalamış durumda değildir. İlk atılım döneminde büyüme hızı %20'ye varan sektörde birkaç yıldır %10-15 oranı aşılamamaktadır. Potansiyel olmasına rağmen böyle bir sorunun yaşanması acentaların arkasındaki finansal gücün zayıf kalmasıdır. Bu noktada kamudan beklenti yurtdışında TURSAB'ı aşan konularda organizasyon önderliği de olmak üzere sektörün önünü açıcı faaliyette bulunmasıdır.
- Ülkemizden daha az tarih ve kültür birikimi olan ülkelerin bizden daha fazla turist aldığı gerçeğinden hareketle eksikleri giderici faaliyetlere başlanması gerekmektedir.

- Turizm sektörü olumsuz haberlere karşı çok duyarlıdır. Güneydoğudaki problemler, trafik kaza oranları gibi faktörler sektörü tedirgin etmeye devam etmektedir. Diğer ülkelerin bu durumları yakından takip edip vatandaşlarını her yoldan malumat sahibi yaptıkları bilinmektedir. Bu konulardaki olumlu gelişmeler sektörün riskinin azalmasına yardım edecektir.

1.5. TUR•ZM YATIRIMCILAR DERNE•• (TYD)

1.5.1. MEVCUT DURUM

TYD turizm yatırımlarını gerçekleştirmekte olan bir özel sektör kuruluşudur. Yatırım ve işletmecilik alanındaki çeşitli faaliyetleriyle 184 üyesine hizmet etmektedir.

TYD bir referans kuruluşu olması dolayısıyla enformasyon sistemlerinden yoğun bir talepte bulunması beklenmemektedir.

TYD misyonu gereği Turizm Bakanlığı Orman Bakanlığı kurumları başta olmak üzere devlet kurumları ile yoğun bir ilişki içerisinde.

Sektörde yatırım için yatırımcı, finansman, proje ve arazi gerekmektedir. Bunlardan bilgi en çok ihtiyaç duyulanı arazi ve finansmanı ilgilendiren konulardır. Bu bilgilerin önemli bir kısmı konaklama yatırımlarında kullanılmaktadır.

- Hazine
- Belediye
- Şahıs

arazilerinden en çok hazine arazileri üzerine yatırımlar yapılmaktadır. Bu arazilerin bir kısmı ilgili bakanlık tarafından turizme elverişli hale dönüştürmekte, master planı bu şekilde hazırlananlar yasadaki hükümlere göre tahsise açılmaktadır. TYD'nin enformasyon aktarımı çerçevesindeki ihtiyacı, bu araziler üzerinde ön çalışma yapabilecek kadar erken haberdar olmaktır. Bir diğer konu da master plan çalışmalarının daha uzun vadeler için gerçekleştirilmesinin yatırım planlaması açısından belirsizliği azaltacağı yönündedir.

Finansman konusunda sektör, ülke kaynaklarının yetersizliği nedeniyle uluslararası çevrelere yönelmiştir. Devlet kurumlarından bu noktadaki beklenti; öncülük etmesi, gerekli bağlantıları yaparak bu bilgileri sektöre aktarmasıdır.

1.5.2. PROJE VE VİZYON

TYD kısa bir zaman sonra önceliğini kendi üyelerine vermek üzere bilgisayar destekli bir bilgi ağı kurmayı planlamaktadır. Daha ileriki dönemlerde üye olmayanların da belli prosedürler çerçevesinde bu sistemden faydalandırılması sağlanacaktır.

TYD'nin tahminlerine göre 2005-2006 yıllarında ülkemizi 25 Milyon Turist ziyaret edecek ve tahminen 20 Milyar dolar bırakacaklardır. Bu talebin karşılanabilmesi için mevcut 300 bin yatak kapasitesinin ikiye katlanarak 650 bin rakamına ulaşılması gerekmektedir. Buna ilaveten mevcut donanımın bir kısmının da kendini yenilemesi gerekmektedir. Bu maliyetlere tanıtım faaliyetleri de katıldığında toplam 10 Milyar Dolara ihtiyaç vardır.

1.6. TUR•ZM GEL••T•RME DERNE•• (TUGEV)

1.6.1. MEVCUT DURUM

Kar amacı gütmeyen bir kuruluş olan TÜGEV sektörün eğitim ve araştırma ihtiyacını karşılayarak bunu kamu ve özel sektöre ileten bir köprü olarak çalışmaktadır.

Vakfın ana faaliyetleri şunlardır:

- Sektör çalışanlarına ve adaylarına mesleki temel bilgi ve becerin kazandırılması amacıyla programlar hazırlanıyor, Turizm Bakanlığı ile işbirliği halinde "İşbaşı eğitimleri" verilmektedir.
- Sektörde orta ve üst yönetim basamaklarında görev yapmakta olan yöneticilerin, yönetim niteliklerini geliştirici seminer,kurs ve atölye çalışmalarını düzenlemektedir.
- Üniversitelerle işbirliği halinde çeşitli eğitim ve eğiticilerin eğitimi faaliyetlerini düzenlemektedir.
- Turizm potansiyelimizi bölgesel düzeyde ve koruyucu geliştirici önlemler almak amacıyla bilimsel yöntem ve teknikler geliştirmekte, araştırmalar yapılmaktadır.
- Kendi içinde kurduğu Dokümantasyon merkezinde bilgi almak isteyenlerin ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Merkez hem yurt içi yurt dışı süreli süresiz yayınları izlemekte hem de yayın üretimine katkıda bulunmaktadır.

1.6.2. PROJE VE VİZYON

1.6.2.1. DOKUMANTASYON SİSTEMİ OTOMASYONU

1997 yılı itibariyle 2967 ye ulaşan yayın sayısı ve 486 kayıtlı üyesiyle dokümantasyon merkezi bilgi akışını hızlı ve verimli hale getirmek maksadıyla bilgisayar sistemlerinin kullanımına geçilmesi planlanmaktadır. Öncelikle bir dokümantasyon veri tabanı oluşturulacak, sonrasında ise kayıtlı üyeler başta olmak üzere diğer faydalanmak isteyenlerin hizmetine sunulacaktır.

Yeni gelen yayınların üyelere duyurulması amacıyla çıkarılan "Yayın Duyuru Makale Tarama Listesi"nden başka, kendisinde bulunmayan yayınları duyurmak için

- Boğaziçi Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Uygulama ve Araştırma Merkezi Kitaplığı ,
- Anadolu Üniversitesi Merkez kitaplığı ,
- Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu Kitaplığı ,

- Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu Kitaplığı,
- İstanbul Sanayi Odası Kitaplığı,
- İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi,

ile protokoller imzalanmıştır.

Dokümantasyon merkezlerin böyle bir oluşuma girmelerinin enformasyon akışı anlamında ileride belli bir talep meydana getireceği varsayılabilir.

1.6.2.2. KONGRE

TÜGEV de (ve Turizm Bakanlığında da çok geniş kapsamlı) kongre organizasyonları faaliyetleri vardır. Bu kongrelerin ülkemizde düzenlenmesinde hem tanıtım hem de gelir açısından önemli katkıları vardır. Kişi sayısının binlerle ifade edilmeye başlandığı kongre turizminde de ,

- Katılımcılarla bağlantı kurulması,
- Kayıtların yapılması,
- Konaklamanın organize edilmesi ,
- Sunuların kabul edilmesi, gerekirse düzeltme istenmesi,

gibi faaliyet noktalarında yoğun veri trafiğinin yaşanacağını tahmin etmek güç değildir. Kongre turizmi önümüzdeki yıllarda bu konularda enformasyon teknolojilerine çok daha fazla ihtiyaç duyacaktır. Bu konu ile ilgili olarak DPT Turizm alt komisyon raporunun 27. sayfasında uluslararası ilişkilerin giderek her alanda yoğunluk kazandığı, küreselleşmenin önemli boyutlara ulaştığı, ulaşım ve özellikle iletişim teknolojisinde olağanüstü gelişmelerin gözlendiği son yıllarda hızlı bir ilerleme trendi gösteren uluslararası kongrelerin , iş turizmi ve incentive seyahatlerin gereksinimlerini karşılamak üzere kongre turizmi geliştirilmelidir denilmektedir.

2. ULAŞTIRMA SEKTÖRÜ

2.1. ÇALIŞMA YÖNTEMİ

Çalışmanın bu bölümünde Ulaştırma sektörü olabildiğince ele alınmaya çalışılmıştır. Ülkenin altyapı boyutunun önemli bir parçasını oluşturan sektörün oldukça geniş, ülke sathına yayılmış ve kimi alanlarda oldukça yüksek teknoloji kullanan yapısı nedeniyle tüm alt sektörlerden seçim yapılarak yeterli olduğu düşünülen bir örneklem miktarınca şu aktörlerle görüşülmüştür :

- I. KARAYOLLARI SEKTÖRÜ
 - A. Karayolları Genel Müdürlüğü
 - B. Uluslararası Nakliyeciler Derneği
 - C. Uluslararası Anadolu ve Trakya Otobüsçüler Derneği
 - D. DPT Karayolları Sektörü Birimi
- II. DEVLET DEMİR YOLLARI SEKTÖRÜ
 - A. TCDD İşletme Genel Müdürlüğü
 - B. DPT TCDD Sektörü Birimi
- III. HAVACILIK SEKTÖRÜ
 - A. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
 - B. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü
 - C. THY (Türk Hava Yolları)
 - D. DPT Havacılık Sektörü Birimi
- IV. DENİZCİLİK MÜSTEŞARLIĞI
- V. POSTA İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Toplam 11 ayrı kuruluştaki 22 kişi ile yapılan görüşmeler yüz yüze gerçekleşmiştir. Bu görüşmelerin iki tanesi (THY ve Uluslararası Anadolu ve Trakya Otobüsçüler Derneği) İstanbul’da yapılmıştır.

DPT ile yapılan görüşmeler daha ziyade yönlendirici olduğu için ayrıca yazıya dökülmemiştir. Yeri geldiği zaman kaynak belirtilerek alıntılar yapılmıştır.

2.2. GÖRÜŞMELER

DPT VII. kalkınma planında sektör hakkında yapılan genel değerlendirmenin kısa bir özeti aşağıdadır.

Ulaştırma sektörüne yapılan yatırımlar VI. Kalkınma planı döneminde toplam kamu yatırımları içerisinde %30.6’lık payla sektörler arasında birinci sırada yer almıştır. Alt sektörler düzeyinde bu payın %80’i karayollarına geriye kalan %20 ise hava, deniz, demiryolları ve boru hattı taşımacılığına gitmiştir. Bu dönemde otoyol ulaştırma yatırımları % 47 ile başı çekmektedir.

Sektörü bir bütün olarak ele alan diğer sektör yatırımları ile uyumlu dinamik bütünleşik bir Ulaştırma Anaplanının olmaması sektördeki gelişmeleri olumsuz yönde etkilemektedir.

Karayolu ağırlıklı bu yapı VII kalkınma planı döneminde de sürmüştür. Yurt içi yolcu taşımalarının %95'inin gerçekleştiği karayolları Irak-Türkiye petrol boru hattının kapanmasından kaynaklanan yükü de üstlenmiştir.

Demiryolu altyapısı ve işletmeciliğinin gelişen teknoloji ve yönetim tekniklerinin gerisinde kalması mevcut demiryolu sisteminin taşıma taleplerini yeterince karşılayabilmesine imkan vermemektedir.

Limanlarda çağdaş bir işletmecilik yapısına geçmenin yanısıra filonun gençleştirilmesi ve limanlardaki konteyner trafiğine cevap veren bir yapının oluşturulması gerekmektedir.

THY de filonun gençleştirilmiş DHMİ ise yeni havaalanı yatırımlarına devam etmektedir. Sektördeki gelişmelere karşın sivil havacılık otoritesinin etkinliğini artıracak otonom bir yapıya kavuşamaması en temel sorunlardan biri olarak gözükmektedir.

Önümüzdeki yıllarda yük ve yolcu taşımacılığında karayollarındaki yükün diğer alt sektörlere kaydırılması yönünde kararlar alınmalıdır. Böylece yıllardır yapılan her şeye rağmen bir türlü çözüme kavuşamayan trafik kazalarında azalma olacağı umulmaktadır.

2.3. KARAYOLLARI GENEL MÜDÜRLÜ•Ü

2.3.1. MEVCUT DURUM

Karayolları Genel Müdürlüğü ülke yol altyapısının oluşturulması için gerekli her türlü faaliyeti bağlı 17 genel merkezi ve bunlara bağlı birimlerle gerçekleştirmektedir. Yol yapımı, bakımı-onarımı gibi işlevlerin yanısıra sorumluluğunda bulundurduğu 400.000 Düşey Trafik İşaret levhaları ve Bilgi İşaret levhaları da (100.000 m²) trafik güvenliğinin sağlanması çalışmalarında yer almaktadır. Son yıllarda yapımı gerçekleştirilen otoyollara ilaveten boğazlardan geçişi rahatlatacak yeni projelerin devlet adına üstlenicisidir.

Giriş çıkışların kontrol altına alınması, trafiğin kesilmemesi, hız alt ve üst limitinin olması, belli noktalardan giriş ve çıkış verilerek erişme kontrolünün sağlanması karakteristiklerine sahip yollar kabaca OTOYOL olarak tanımlanmaktadır. Toplam uzunluğu 1528 km'dir. Boğazlar da dahil olmak üzere 75 gişe alanı vardır. Geçişlerde gişe personeli LAN mimarisinde otomasyon sistemleriyle desteklenmektedir. Geçiş esnasında aracın dingil sayısı, genişliği gibi parametreleri sensörler vasıtasıyla algılanmakta, böylece aracın sınıfı belirlenmekte ve mukabil ücreti tahakkuk ettirilmektedir. Bu bilgiler daha sonra işlenmek üzere bağlı merkezlere gönderilmektedir. Bu işlemler Otoyol bakım İşletme Şubesi'nin sorumluluğu altındadır.

Bunun dışında Karayolları Genel Müdürlüğü sorumluluğunda toplam uzunluğu 60000 km'yi bulan devlet yolları ve il yolları yer almaktadır. Her yıl yapılan ilave yollar, bakım-onarım bilgileri (ne zaman, nerede, ne kadar) ve trafik kazaları istatistikleri dışında yoğun veri akışına neden olacak bir oluşum yoktur.

Karayolları Genel Müdürlüğüne bağlı Bilgi İşlem Dairesi merkez Ankara olmak üzere 17 bölge müdürlüğü, 2 makine bakım merkezi ve 1 atölye merkezine dial-up bağlıdır. Sistem aynı zamanda bütün daire başkanlıklarına ve şube müdürlüklerine lokal erişimlidir. IBM 9672 mainframe 45 Gigabyte disk alanı 128 Ram bellek kapasitesindeki merkezi bilgisayar adı geçen 20 alt merkez ile muhasebe, personele ait bilgiler, proje yatırım, yol yapım maliyetleri, yol faaliyet durumları bilgilerinin alışverişini yapmaktadır. Bu bilgiler kendi iç sınıflandırmalarına göre ayarlanan periyotlarda Ankara merkeze gönderilmekte, burada işlenen bilgiler gerekiyorsa alındığı merkeze iade edilmektedir. Bilgi akış trafiğinin 1-1,5 saat altında kalması nedeniyle bağlantının dolayısıyla da işlerin sorunsuz yürüdüğü vurgulanmıştır. Ayrıca Bölge Müdürlüklerinde kurulu bilgisayar donanımı LAN olarak işletilmekte her müdürlüğe ortalama 1 bilgisayar odası ve 2 personel düşmektedir. Bahsi geçen toplam donanım 800 e yakın PC ve 500 civarında yazıcıdır.

Tek merkez olarak Ankara da bulunan Yol Danışmadan sorumluluğu alanındaki yolların durumu hakkında 24 saat boyunca telefonla veya doğrudan hizmet alınabilmektedir.

2.3.2. İSTATİSTİKLER

Türkiye Cumhuriyeti üzerindeki toplam yol ağı Karayolları Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğunda değildir. Bir önceki maddede belirtilen yol uzunlukları dışındaki dağılım şöyledir,

- Köy Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğundaki köy yolları (327.000 km)
- Orman Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğundaki orman yolları
- Belediyelerin sorumluluğundaki Kent içi yollar
- Bazı özel yollar (DSİ baraj yolları gibi).

Kurumda 37.000 personel çalışmaktadır.

75 Gişe alanındaki ücret toplama kapalı ve açık sitem esaslarına göre tahsis edilmiştir. kapalı sistemlerde 203 giriş 327 çıkış olmak üzere 530 gişe bulunmakta açık sistemlerdeki 41 tanenin ilave olmasıyla rakam 571 i bulmaktadır.

Bu gişe alanlarından 1987 yılında her iki yönde geçen toplam araç sayısı 54 Milyona yakınken bu rakam 1992 de 94 Milyona 1997 de ise 183 Milyona varmıştır.

Diğer istatistikler ekte (EK: 13) verilen otoyol bakım ve işletme çalışmaları kitapçığında mevcuttur.

2.3.3. PROJE ve VİZYON

2.3.3.1. Otoyollardaki Projeler

2.3.3.1.1. Yol Bilgi Ağı Tesisi

TT ile yapılan bir protokolle mevcut otoyol ağı bazı istisna bölgeler dışında fiber-optik kablo ağı örülmektedir. Serbest kullanım amacıyla Karayolları Genel Müdürlüğüne tahsis edilecek bir çift kıl dışındaki kapasite TT'nin altyapısına ilave olmasının yanısıra otoyol üzerindeki her türlü bilgi akış talebini karşılayacaktır.

Halen devam etmekte olan çalışmalarda gişelerin otoyol bakım merkezlerine, merkezleri de bölge merkez ve Karayolları Genel Müdürlüğüne irtibatlanmaları sağlanacaktır. Otoyol boyunca çekilen fiber-optik kablolar bağlanacak uç cihazlar sayesinde,

- Bilgisayar datalarının iletilmesi
- Servis konuşmalarının gerçekleştirilmesi

amacıyla kullanılacaktır.

Bilgisayar verisi kavramının muhteviyatını öncelikli olarak taşıt ve gelir bilgisinin oluşturmaktan başka; taşıtın sınıfı, ne zaman giriş ne zaman çıkış yapmış, nereden girmiş nereden çıkmış bilgilerinin de iletilmesini içermektedir. Bu konuda henüz pilot çalışmalar sürdürülmektedir.

2.3.3.1.2. Otomatik Geçiş Sistemi (OGS)

Karayolları Genel Müdürlüğü ile ASELSAN A.Ş. arasında yapılan bir protokolle ortak olarak yürütülen diğer bir proje otoyollara otomatik geçiş sisteminin tesis edilmesine yöneliktir.

Temelde araca yerleştirilen bir elektronik etiketin gişedeki bir algılama sistemi ile haberleşmesi sonucunda üretilen bilgilerin kişisel hesaplarla birleştirilip banka-Karayolları Genel Müdürlüğü-vatandaş arasında çalışacak bir bilgi akışının ve güvenliğinin oluşturulmasını hedefleyen bir çalışmadır.

Böyle bir sistemin özellikle Boğaz köprülerinde uygulanmaya başlamasından sonra geçişlerde trafiğin çok daha hızlı akmasını sağlayarak verimlilik sağlamanın enformasyon altyapısından talebinin 1997 yılı için tüm araçlarda kullanıldığı varsayımı altında sadece Boğaziçi ve Fatih boğaz köprülerinde tek yönlü geçiş ödemesi koşulu altında yaklaşık 55 Milyon geçişi ilgilendirmektedir. Kimlik bilgisi, aracın sınıfı, tarih bilgileri, kalan kredi gibi kalemlerden oluşan bilgilerin kredisiz geçişleri (kara listeyi) tespit ve takibi amacıyla banka-KGM arasındaki ek transferlerinin yanısıra kamera sistemleriyle (görüntü transferi) de desteklenmesinin de oluşturacağı veri trafiği de dikkate değerdir.

Pilot çalışmaları birkaç ay içerisinde başlayacak olan proje hakkında detaylı teknik bilgi, orta ve uzun vadede nelerin tasarlandığı hakkındaki bilgi KGM' den tarafımıza iletilen ekteki (EK 14) ilgili dokümandan takip edilebilir.

2.3.3.1.3. Trafik Yönetim Sistemi (TYS)

Yine otoyollar üzerinde tasarlanan bir diğer proje halen etüt çalışması ASELSAN A.Ş. 'e yaptırılmakta olan, otoyol üzerinde akan trafiğin ihtiyaç duyabileceği elzem bilgilerin tespit edilip yorumlanıp aktarılmasına dayanan bir sistem tasarısıdır. (1) numaralı maddede bahsedilen kablo altyapısından etkin olarak faydalanılacağı düşünülmektedir.

Belli bir frekanstan yayın yapacak otoyol radyosundan kaza, karlanma -buzlanma, yol çalışması gibi anlık bilgilerin aktarılmasının yanısıra bilhassa kış aylarında kazaların ana sebeplerinden birini oluşturan sis ve buz oluşumlarının bir elektronik işaret levhası ile (variable message sign) sürücülere bildirilmesini amaçlayan proje teknik olarak sensörlerden algılanan bilgilerin bir merkezde toplanıp, yorumlanıp geri döndürülmesini gerçekleştiren bir mimariye sahip olacaktır.

İlave açıklamalar için KGM tarafından hazırlana ek (EK 14) sayfasına bakılabilir.

2.3.3.1.4. Acil Haberleme Sistemi

Uygulanmakta olan bir sistemdir. Otoyollar üzerinde bulunmaktadır. Kent geçişlerinde 1,5 km de bir (yol üzerindeki tüneller hariç) diğer kısımlarda 2 km de bir dizilmiştir. Şu anda Edirne-Ankara arasında 819 cihaz vardır.

Kullanımı için ücret gerektirmeyen cihazların üzerinde dört farklı buton vardır. Üzerinde kullanım amaçlarını belirten semboller yangına, mekanik yardıma, polisiye olaya ve ilk yardıma karşı gelmektedir. 24 saat çalışan sistemde butona basıldığında hattın diğer ucundaki operatör cihazın bulunduğu yer de dahil olmak üzere bir dizi bilgiyi derhal kayıt altına almakta ve ilgili yerlerle bağlantı kurmaktadır.

Sistem yapımı devam eden otoyollarda peyderpey tesis edilmektedir

Ayrıca, Otoyollar üzerinde bulunan tüneller de sürekli olarak giriş ve çıkış kameralarıyla izlenmekte gerektiği durumlarda kullanılmak üzere tünel içinde belli aralıklarla teçhiz edilen yardım bilgilendirme sistemi sayesinde kurtarma faaliyetlerinin daha hızlı yapılması planlanmaktadır. Buradan akan bilgiler yine yakın bir merkezde değerlendirilmektedir.

Yapımı devam eden otoyolları ve hedefler hakkında ekte (EK 15) verilen kitapçıktan daha fazla bilgi edinilebilir.

2.3.3.2. Otomasyon ve İnternet

Kullanılmakta olan donanımı hakkında mevcut durum maddesinde bilgi verilen Bilgi İşlem Dairesi 'nin önümüzdeki iki yıl içerisinde hayata geçirmeyi düşündüğü proje kapsamı bir Yönetim Bilgi Sisteminin sayısal ortam üzerinden gerçekleştirilmesidir. ORACLE olarak adlandırılan proje için halihazırda bulunan mainframe dışında bir client-server sistem oluşturulacaktır. 17 Alt merkezle bağlantılı olarak tasarlanan sistem genel anlamda kaynakların (işgücü, faaliyet) planlanmasının anında-etkileşimli bir veri tabanı ile paylaşımı gerçekleştirilmesini amaçlamaktadır.

Bu sayede oluşturulacak bir bilgi bankası ileride bir coğrafi bilgi sistemine altyapı oluşturabilecek ve bu bilgilerin devam eden satırlarda konu edilecek olan İnternet'ten verilmesi planlanan bir hizmete dönüşmesinin kolay olacağı düşünülmektedir.

KGM Bilgi İşlem Daire başkanlığı İnternet'teki yerini almak üzere WEB sayfalarını tasarlamaktadır.

Tanıtım, genel bilgiler şubelerle ilgili bilgiler, Karayolları yayınları gibi konuların yer alacağı sayfalarda halen bağlı bir birim olarak faaliyet gösteren Yol danışmanın verdiği bilgiler de sürekli güncellenerek hizmete sunulacaktır. Bu bilgiler ülkemiz haritasıyla desteklenecektir. Bölgeler üzerinde izin verilen yerlere tıklanarak yollardaki yoğunluk, bakım-onarım çalışmaları, mevsim şartlarının getirdiği olumsuzluklar, kaza durumları gibi bilgilere ulaşılabilecektir. Çalışmanın 6 ay içerisinde hayata geçirilmesi planlanmaktadır.

Sistemlerin birbirine bağlanmasında tercih edilen dial-up bağlantının ileride veri akış trafiğindeki artışa paralel olarak bir kiralık hat bağlantısına terfi ettirilmesi düşünülmektedir. Burada tercihe ölçü olarak her iki bağlantı tipinin veri trafiği akış süresine karşı gelen fiyat değerinin oluşturduğu başabaş noktası alınmaktadır.

2.3.3.3. Bilgisayarlarla Proje Yapımı

Yakın zamana kadar manuel olarak gerçekleştirilen yol projelerinde artık bilgisayarlar kullanılmaktadır.

OBERMEIER ve HEITS gibi paket programlarla bir süre çalışıldıktan sonra merkez üniteler INTERGRAPH adlı bir pakete geçilmiştir. Personelin nitelik kazanması için eğitimler verilmiştir. Genel Müdürlükle bölgeler arasında bir “ Bilgisayarla Proje Yapım Ağı” kurulmuş ve geliştirilmesi için çalışmalar devam etmektedir.

2.3.3.4. Coğrafi Bilgi Sistemleri

Harita Genel Komutanlığının önderliğinde yürütülmekte olan çalışmanın KGM'lüğünü ilgilendiren kısmı ilgili birim tarafından hazırlanmaktadır. Bu proje sayesinde hazırlanacak bir sayısal harita özellikle kurumlar arasında yaşanan haritaların birbirine uyumlu olmaması sorununu çözecektir. Mesela KGM bir yol master planı çıkaracağı zaman Genel Kurmay , MTA, Köy Hizmetleri, DSİ, Belediyeler, TT gibi kamu kurumlarının o bölgelerdeki varlıklarının tam yerini dikkate almak durumundadır. Bu bilgiler ise bu kurumların gönderdiği haritalardan alınabilmektedir. Ancak her kurum haritalarını kendi ihtiyaçlarına göre düzenlediğinden diğer kurumlar bu haritalardan faydalanırken yanlışlığa düşebilmektedirler. Ortak bir dil oluşturacak çalışmada her kuruluş kendi katmanını (layer) verilen standartlara göre hazırlamaktan sorumludur.

Karayolları Genel Müdürlüğü katmanında yollar, köprüler, tüneller benzeri yapılar grafik ve veri olarak tanımlanacaktır. Grafik olarak görülen yapılar üzerinden yapım tarihi, inşasında kullanılan malzeme miktarları ve yapım teknik bilgileri hakkında sorgulamalar yapılabilecektir. Kurumlar arası işleyişte verimlilik sağlayacak sistem yine bir ağ yapılanması ile belli gizlilik derecelerinde paylaşılabilecektir.

Araçlarda GPS kullanımına ve adres bulma veya digital harita desteği konularında herhangi bir çalışma planlanmamaktadır. Bu alanların gelişiminin otomobil üreticileri tarafından desteklendiği ve kent içi trafik yönetim sistemleri olarak etkin olarak kullanılabileceğinden dolayı belediyelere daha yakın konular olduğuna işaret edilmiştir. DPT den alınan bilgilere göre İstanbul ve Ankara belediyelerinin başta kavşak noktalarındaki trafik sıkışıklığını algılamak üzere birer kent-içi Trafik yönetim sistemi üzerinde çalıştıkları dile getirilmiştir.

2.3.4. SORUN ALANLARI

Kamu alanlarında yaşanan temel sorunlar bu kurumda da mevcuttur.

- Finansmanın yeterli olmamaktadır.

- Yeterli finansman olsa da dayandığı uzun prosedürler nedeniyle zamanında ve yerinde kullanılamamaktadır. Bilgisayar donanımlarının geçerliliğini çok çabuk yitirdiği göz önünde bulundurulduğunda bu konulara ivedi çözüm getirecek programlar üzerinde durulmalıdır.
- Birimler arasında zaman zaman koordinasyon problemleri yaşanmaktadır.
- Personel eğitimini yetersiz olması, nitelikli hale gelen personelin özel sektörü tercih etmesi çalışmalarını sekteye uğratmaktadır.
- Kurumlar arası eşgüdüm sağlayacak bir oluşuma sıcak bakılmakla beraber konu hakkındaki çalışmaların bir sonuca varıp varamayacağı endişe ile izlenmektedir.
- Bilgi İşlem dairesi başkanlığının kurum hiyerarşisindeki yerinin verilen sorumluluğun yerine getirilmesinde sorunlara yol açtığı, bilgi teknolojilerinin sistemlere daha fazla nüfuz etmesinin ortaya çıkardığı yeniden yapılanmaların gereken hızda gerçekleştirilemediği vurgulanmıştır.

2.4. ULUSLARARASI NAKL•YEC•LER DERNE•• (UND)

Türkiye’de kurulu 800 civarında taşımacılık firması mevcuttur. Bunların 600 tanesi UND’nin üyesi. UND’nin üç tanesi yurtdışında olmak üzere 9 şubesi vardır. Karayolu taşımacılık filosu 20000 tır ve 10000 kamyonndan oluşmaktadır. Yılda 11000 Türk tır Avrupa’ya çıkış yapmaktadır.

GPS sistemini 30-35 civarında firma kullanmaktadır. Piyasada satılan iki tür cihaz vardır. Lokasyon bildirmesinin yanısıra sesli iletişim de yapılabilmektedir. Almanya ve Hollanda’dan alınan hizmetler için ücret ödenmektedir.

2.5. ULUSLARASI ANADOLU VE TRAKYA OTOBÜŞÇÜLER DERNE•• (UATOD)

2.5.1. MEVCUT DURUM

UATOD İstanbul Otogarındaki yerinde yaklaşık 400 Uluslararası ve Ulusal Otobüs Yolcu Taşıma Firmasını bir arada toplayan yapıyla faaliyet göstermektedir. Bu firmaların kuruluşlarındaki bazı işlemler, uygunluklarının denetlenmesi ve sektörel sorunlarının takibi görev tanımı içerisinde yerini almaktadır. Ulaştırma bakanlığı ile ve taşradaki diğer mahalli derneklerle yasalarla tanımlanmış bir bağı yoktur.

Dernek firmalarla ilgili bir veri tabanını kağıt üzerinde tutmaktadır. Bu firma sahibi, merkezi, otobüs sayısı, bilet satış şube sayısı, personel durumu gibi bilgilerden oluşmaktadır.

Sektör otobüşçüler ve taşımacılardan oluşmaktadır. Taşımacılar firma sahibi statüsünde tanımlanmaktadır, otobüs sahipleri ise firma ile anlaşarak isim hakkı almakta böylece bir isim altında filo teşkil edilmektedir.

Sektör taşıma düzeni bakımından Ulaştırma Bakanlığı ile Trafik düzeni bakımından İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü ile, karayolları bakımından Karayolları Genel Müdürlüğü ile, sağlık bakımından Sağlık Bakanlığı ile, sigorta bakımından ilgili devlet bakanlığı ile ve istatistiksel paylaşımlar bakımından DIE ile ilişki halindedir.

Dumlupınar Üniversitesinde Otobüs Kaptanı ve işletmeciliği Yüksek Okulu 2 yıllık eğitim vermektedir.

2.5.2. İSTATİSTİKLER

Türkiye' de yolcu taşımacılığının % 95 i karayolları üzerinden yapılmaktadır.

Derneğe bağlı 600 civarında firma faaliyet göstermektedir. Bunlardan 400 tanesi toplam 6000 otobüsle iç hat yolcu taşımacılığı yapmakta, geriye kalan 200'ü ise 2000 otobüsle uluslararası yolcu taşımacılığı yapmaktadır. Bu kitlenin % 80 i İstanbul ile irtibatlıdır.

Talep dalgalanmaları nedeniyle uluslararası hattın ulusal hattı ikame etmesinden dolayı iç hat taşımacılığının ortalama 7000 otobüs ile gerçekleştirildiği belirtilmiştir. Ulusal yolcu taşımacılığında ise çevrimdeki günlük ortalama otobüs sayısının 5000 olduğu ifade edilmiştir. Çok kaba bir hesapla bir otobüsün 50 yolcu kapasitesinde ve %70'lik doluluk oranında seyahat ettiği varsayılırsa sektör günde 175.000 yolcu taşımaktadır. Bu rakama yolcu taşıyabilir tanımına uyan 15 ve üstü koltuk kapasitesine sahip mahalli yolcu taşımacılığı yapan 100 bine yakın araç dahil değildir. DPT verilerinde ise karayolu yolcu taşımacılığı Milyon yolcu-km cinsinden 1995 gerçekleşmesi 138 bindir, 2000 yılında bu rakamın %5-7'lik artışla 199 bin olacağı varsayılmaktadır.

İstanbul'a her gün 1500 otobüs giriş bir o kadarı da çıkış yapmaktadır. Otogarda günlük 100 bin insan devinim halindedir.

Otogarlar tamamı hakkında istatistiksel anlamda yeterince bilgi toplamak mümkün olmamıştır. Ancak İstanbul otogarı hakkında toplanan bazı verilerin dökümü ekten (Ek 19) izlenebilir.

Eksikliği hissedilen bir diğer veri de firmaların sahip oldukları toplam yazıhane sayısıdır.

2.5.3. PROJE ve VİZYON

2.5.3.1. İnternet

Derneğe bağlı firmaları bir link altında toplamayı öngören bir WEB sayfasının hazırlık çalışmaları devam etmektedir. Tasarımda firmalarla yolcuların fiyat, başlangıç noktası, varış noktası, güzergah, firmanın sefer durumları, otogarlardaki hareketler gibi bilgilenme ve bilgilendirme isteklerinin çakıştığı indekslenebilir bir veri tabanı altyapısı öngörülmektedir. Buna ait bir şema ekte (Ek 19) verilmiştir. Projeyi WEB sayfası hazırlama ve yayınlama bazında üstlenebilecek bir kuruluş arayışı devam etmektedir. Anlaşma yapıldığı takdirde 1 yıl içerisinde İstanbul'u kapsayan kısım tamamlanacak 2 yıl içinde de Anadolu sathına yayılan bir yapıya kavuşacaktır. Projede bilgilendirmenin yanısıra rezervasyonun da mümkün olabileceği belirtilmiştir. Günde 175.000 yolcunun taşındığı bir ortamda işlemlerin % 5 inin 2 yıl sonra İnternet'ten yapıldığı düşünülürse ilgili veri tabanına günde 9-10 bin civarında başvuru olacaktır. Yolcu taşımacılığındaki artan talep de ve İnternet kullanımındaki yaygınlaşma eğilimi de göz önüne alındığında sistemin iyi çalışması halinde önümüzdeki 5 yıl

içerisinde bu rakamın 15-20 bin civarında oluşması beklenebilir. (Bu hesaplama yalnızca fikir vermesi açısından yapılmıştır. Bu alanda da kredi kartı mevzuatından kaynaklanabilecek sorunlardan dolayı rezervasyon sisteminin etkin kullanılamamasının bir sonucu olarak talep beklenenden düşük gerçekleşebilir.

2.5.3.2. Otomasyon sistemlerine talep

Otobüs firmaları bilet satışı yaptıkları merkez ve bürolarda etkileşimli paylaşımlı veri tabanı otomasyon sistemlerine geçme yönünde faaliyetlere başlamışlardır. Henüz çok az firmanın kullandığı sistemin getireceği en büyük kolaylık ofis personelinin her seferinde telefonla bilgi almak yerine önündeki monitörden yer tahsis durumunu gerçek zamanlı olarak görebilmesidir. Binlerle ifade edilebilecek yazıhanelerin birbirine bağlanması söz konusudur. Rekabetin itici güç olduğu sektörde diğer firmaların da bu oluşumların gerisinde kalmaması beklenmektedir.

2.5.4. SORUN ALANLARI

Yasalara dayanan örgütlü bir yapının olmaması sektörün sıkıntılarından biri olduğu belirtilmiştir.

Dernek özellikle trafik kazalarıyla ilgili ayrıntılı bilgilere olabildiğince çabuk ulaşmak istemektedir. 1997 yılı istatistiklerini ancak 1999'da alabileceklerinden yakınmaktadır. Örneğin istatistikler kısmında bahsi geçen 100000 aracın trafik kazaları içerisindeki payı %5,2'dir. Ancak şehirlerarası taşımacılık yapan firmaların bunlar içindeki payının ne olduğunu öğrenememektedirler.

Sektör gelişmesi paralelinde kendi sistem içi eğitim sistemini yapılandırmaktadır. Bunun verilen hizmetin kalitesinin rekabete yansıyan yönü olarak algılamak mümkündür. Ancak diğer alanlarda eğitim konusundaki faaliyetleri zayıf kalmaktadır. Trafikle ilgili konulara kadar rutin sistem içi eğitimlerin verilmesi zaten problemlili olan karayolu trafiği için faydalı olabilecek bir uygulamadır. Bu tür uygulamaların geliştirilememesi sektörün yasal yönünün eksik olmasından kaynaklanmaktadır.

2.6. TCDD GENEL MÜDÜRLÜ•Ü

2.6.1. MEVCUT DURUM

Türkiye Cumhuriyeti genelinde 7 merkez bölgede 1021 gar istasyon ve durak ile örgütlü olan TCDD 10508 km'lik ağ üzerinde yük ve yolcu taşımacılığında hizmet vermektedir. Bunun dışında 7 adet limanımızın verdiği hizmetlerin sorumluluğu da TCDD ye aittir. Halen kullanılmakta olan tek hat ray trafiği Dizel motorlu ve Elektrikli lokomotiflerle gerçekleştirilmektedir.

Uygulanan politikalar neticesinde TCDD dünyadaki gelişimlerin paralelinde bir gelişme gösterememiştir. Ray uzunluğuna uzun yıllar kayda değer ilaveler olmayan sektör 1950'lerde yük taşımacılığında %50'ye varan payının bugün %7'ye kadar gerilemesine engel olamamıştır. Yolcu taşımacılığındaki payı ise %3'tür.

Demiryolları trafik güvenliği, düşük maliyetli yük ve yolcu taşımacılığı, çevreye verdiği zararın özellikle karayollarına göre hatırı sayılır ölçüde az olması gibi faktörler göz önüne alındığında gelecekte gelişme açısından iyi bir potansiyel sergilemektedir. Ancak bunun gerçekleşmesi belirsizlik yaratan politikaların giderilmesiyle olabilecektir.

TCDD halihazırda TCDD_Net adında teşkilatın gittiği her yere uzanan hava ve yer hatlarından oluşan, tamamen öz kaynaklarla gerçekleştirilmiş bir iletişim ağını kullanmaktadır. Yeterli olmadığı noktalarda TURPAK ile desteklenen ağ telefon görüşmesi, teleks haberleşmesi, sinyalizasyonla ilgili bilgilerin aktarılması ve kurum için bilgisayar otomasyon sisteminin çalışmasını sağlamaktadır.

TCDD merkeze bağlı 7 bölgede UNIX tabanlı sistemlerden oluşan bir ağ vardır. Merkeze Personel, bordro, muhasebe gibi bilgiler aktarılmaktadır. Bağlı limanlarda da yine Genel Müdürlüğe bağlı UNIX tabanlı sistemler çalışmaktadır.

Kazasız bir ray trafik akışının taahhüdü olan sinyalizasyon sistemi sayesinde öncelikli olarak tren ve bariyer trafiği düzenlenmektedir. Asıl olarak TCDD dahili hatları sinyalizasyona gerekli altyapıyı vermektedir. 1876 km'lik kısım için CTC (Central Traffic Control) sisteminden faydalanılmaktadır. Yedi kumanda merkezindeki panolardan demir yolu ağı üzerindeki trafik izlenebilmektedir.

Telsiz haberleşmesi de yakın merkez-istasyon-tren ve tren-tren arasında kullanılmaktadır. Trafiğin düzenlenmesine katkısı vardır. Bu konuda daha ayrıntılı bilgi yoktur.

Halen hizmet 6 merkezde hizmet vermekte olan rezervasyon sistemi 1986 yılında hayata geçirilmiştir. Hizmet alacak kişinin ilgili merkeze gidip nereye ne zaman gitmek istediği, öğrenci olup olmadığı, sigara içip içmediği, cinsiyeti gibi bilgiler karşılığında biletini alabilmektedir. Telefonla da rezervasyon

yaptırılabilir. Ancak bilet almak için belli bir süre içerisinde en yakın bilet satış gişesine başvurmak gerekmektedir.

Yük taşımacılığı TCDD'nin verdiği hizmetin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Yük taşıma bilgileri ve kişilerle olan münasebette işlemler çoğunlukla elle gerçekleştirilmektedir. Belge akışı konusunda ayrıntılı bilgi toplanamamıştır.

2.6.2. İSTATİSTİKLER

- 8684 km elektriksiz hat, 1824 km elektrikli hat mevcuttur.
- 1996 itibarıyla yaklaşık 49.000 personel görev yapmaktadır
- Yılda toplam 16 Milyon ton civarında yük taşınmaktadır.
- Toplam 91 telefon santralı 14.161 abone tarafından kullanılmaktadır. 34 teleks merkezinde dahili hattı kullanan 71, TT hatlarını kullanan 3 teleks vardır.
- Bir yılda rezervasyon sisteminin kaç kişi tarafından kullanıldığı hakkında kesin bir bilgi yoktur. Ancak TCDD 1992-1996 istatistik yıllığında 1996 için verilerde toplam 120 Milyon yolcunun taşındığı bu rakamın 77 Milyonunun banliyö taşıması olduğundan hareketle 53 Milyon kişinin yurtiçi ve yurtdışı seyahatlerinde mevcut rezervasyon sisteminden faydalandığı varsayılabilir.
- Sektöre olan talepte mevsimsellik gözlenmektedir. Kış aylarında yolculuk amacıyla daha fazla tercih edilmesinin yanısıra kömür tüketimindeki artış gibi etkenlerden dolayı yük taşımacılığı da artmaktadır.

2.6.3. PROJE ve VİZYON

2.6.3.1. Rezervasyon ve OMIS

Rezervasyon sisteminde 1998 yılı içerisinde iyileştirme çalışmaları düşünülmektedir. Bunun bir kısmını da İnternet üzerinden verilecek hizmetler oluşturacaktır.

OMIS (Operational Management Information System) projesi ile TCDD'nin elinde bulunan her türlü kaynağın planlaması bir optimizasyona dayandırılacak sistemin durumu anlık izlenebilecektir. Projenin yazılım boyutu henüz tamamlanmamıştır. Bunun için yurtdışından (İngiltere) hazır bir yazılımın alınmasına teşebbüs edilmişse de adaptasyon zorluğu nedeniyle vazgeçilmiştir. Program ülke içerisinde yazdırılmaktadır. Bir sonraki aşamayı donanımın satın alınması oluşturacaktır. Pilot çalışmaların ve projenin yaygınlaştırılması aşamasında personel eğitimlerine başlanacaktır.

Her iki projenin ayrıntıları TCDD tarafından gönderilen ekteki (Ek 23) dokümanda mevcuttur.

2.6.3.2. Diğer

CTC sisteminin önümüzdeki yıllarda yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

Projelerin gerçekleştirilmesinde yurt dışından alınacak sistemlerin adaptasyonun farklı yapılanma nedeniyle oldukça pahalıya mal olacağı, bu yüzden sorun ve mevcut yapının göz önüne alındığı özgün çözümlerin üretilmesi gerektiği vurgulanmıştır.

Ayrıca lokomotif ve vagonların bakım onarımı ve işlerliklerini devam ettirebilmeleri için gerekli yedek parça stok kontrol sisteminin iyileştirilmesi ve bilgisayarlarla takip edilmesi ile ilgili çalışmalar sürdürülmektedir.

Sektör, gelecekte önünü daha iyi görebilmek için izlenecek politikaların iyileştirilmesine ihtiyaç duymaktadır.

2.6.4. SORUN ALANLARI

TCDD yönetim ve organizasyon olarak dünyadaki gelişmelerin gerisinde kalmıştır. Temel problem verimsizliktir. Personel politikasının gözden geçirilmesi gerekmektedir. Yolcu ve yük taşımacılığındaki payın artırılmasına ihtiyaç vardır.

Kurum içerisinde yeniden yapılanma çalışmaları devam etmektedir. Bu çalışmaların yasalaşması gerekmektedir. Bu süreç birkaç yılı daha alabilecek gibi görünmektedir. Amaç zarar etmeyen verimli bir yapıdır.

2.7. HAVACILIK SEKTÖRÜ HAKKINDA ÖN BİLGİ

Havacılık sektöründe muhabere sistemleri hayati önem taşımaktadır. Sektör haberleşmeyle ilgili yoğun teknoloji gerektiren sistemlere ihtiyaç duyduğundan enformasyon sistemlerinin gelişmesine de dolaylı katkıda bulunmaktadır.

Havacılık sektörü küresel anlamda bir bütün olarak ele alınmalıdır. Ülkelerin şartları ne olursa olsun güvenli bir trafik için uluslar arası örgütlere ve kurallarına uymak zorundadırlar. Bu nedenle sektörün ulusal enformasyon altyapısından muhtemel talepleri dünyadaki gelişmelere doğrudan bağlantılı olacaktır.

Sektörde kullanılan haberleşme sistemleri tüm dünyayı kapsamaktadır. Mesela SITA ve AFTN görüşülen tüm kuruluşlarda kullanılmaktadır. Kullanılan rezervasyon sistemleri de bütün dünyayı kapsamakta ve oldukça karmaşık yapılar sergilemektedirler. Rezervasyon sistemleri dışında kalan iletişim sistemleri enformasyon sistemine gelebilecek yük açısından bir kitlesel buluşma noktasına işaret etmemektedirler. Ancak uzmanlık gerektiren diğer sistemler, kurumlar arası iletişimden öteye geçmemesine rağmen karmaşık teknik donanımlar ve standartlar gerektirmektedirler.

Haberleşme sistemlerinin gelişmesinde uydu teknolojisinden daha fazla yararlanılması yönünde eğilimler giderek artmaktadır. Mevcut sistemde yararlanan tüm uydu hizmetleri yurtdışından alınmaktadır. İleride bu teknolojiye oluşabilecek bağımlılıkları bertaraf etme yönünde yapılan ve yapılacak çalışmalar önemli gözükmemektedir.

Havacılıkta *overlight* olarak geçen terim yabancı ülke uçaklarının bir ülke sahasını üzerinden geçerken (o ülke sınırlarındaki bir hava limanına iniş sözkonusu değildir) kullanmaları anlamındadır. Overflight durumunda uçaklar o ülkenin saha kontrolundan hizmet aldıkları için ücret öderler.

2.8. S•V•L HAVACILIK GENEL MÜDÜRLÜ•Ü

2.8.1. MEVCUT DURUM

Dünya Sivil Havalığının hızlı bir gelişme göstermesi, teknolojinin büyük önem taşıması karşısında, ulusal çıkarlarımızın korunması ile uluslararası ilişkilerimizin düzenli bir şekilde yürütülmesi ve denetlenmesi için 1954 yılında Ulaştırma Bakanlığı bünyesinde kurulan "Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı", 1987 yılında "Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü" olarak günün koşullarına göre yeniden teşkilatlandırılmıştır. Organizasyon yapısı bir Genel Müdür, 2 Genel Müdür Yardımcısı ve 5 Daire Başkanı ile 12 Şube Müdüründen oluşmaktadır.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü mevcut durumda 50 kullanıcı bir sistem Novell 4.11 üzerinden çalışmaktadır. Bu sistem envanterine ilave olacak 31 yeni bilgisayarın tamamı bir NT server ile birbirine bağlanacaktır.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün İnternet üzerinden [http:// www.mt.gov.tr](http://www.mt.gov.tr) adresiyle erişilebilen kapsamlı bir tanıtımı yer almaktadır. Ancak halen Ulaştırma Bakanlığı'nda bulunan yerlerinden başka bir mekana taşınacak olmaları dolayısıyla İnternet'teki bu hizmet bir süre sekteye uğrayacaktır.

SITA :Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, işletim faaliyeti ana merkezi Fransa 'da bulunan SITA isimli bir haberleşme ağı kullanmaktadır. Bu ağ şirketlerle istasyonların haberleşmesini sağlamaktadır. 9600 boud-rate ile çalışan sistemin Sivil Havacılık Genel Müdürlüğündeki server makinası dışındaki terminal sayısı 4-5 tanedir. Sistemin finansmanı THY tarafından karşılanmaktadır. Sistemin önümüzdeki yıllarda ne gibi bir gelişme gösterebileceği konusunda kesin bir şey söylenememektedir.

AFTN: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünde kullanılan bir diğer sistem AFTN'dir (Aeronotical Fix Telecommunications Network) . Bu sistem dünya üzerindeki meydanları birbirine bağlamaktadır. Teleks haberleşmesi temeline dayalı olarak çalışan sistemin hızı 150 boud'dur. İlgili programının yüklenmesi halinde bilgisayarlar aracılığı ile de kontrol edilebilmektedir. Kullanım altyapısını TT sağlamaktadır. Sistemin asıl işleticisi DHMİ'dir.

Modem kullanılarak iletişim kurulan THY ile Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü arasında bir slot hattı vardır. Bu sisteme bir bilgisayar bağlıdır. Amacı hava meydanlarındaki uçak park yeri ayarlamalarından doğan gecikmeleri inmeyi bekleyen uçaklara bildirmektir. Slot hattı verileri de AFTN sistem üzerinden akmaktadır.

Merkezi Brüksel'de bulunan Eurocontrol (Avrupa Hava Trafik Güvenliği Ajansı) ve DHMİ ile bir bağlantı vardır. Doküman alışverişi için Microsoft Mail kullanılmakta veri iletim hızının yetersiz olması bir problem oluşturmaktadır. Bu sistemin dial-up bir sisteme geliştirilmesi istenmektedir.

Yeni alınan bir scanner ve CD yazıcı cihazı ile önemli görülen dokümanlara öncelik verilmek üzere digital ortama kayıt işlemleri gerçekleştirilmektedir.

2.8.2. PROJE ve VİZYON

İnternet üzerinden pilot, teknisyen ve diğer lisansiyeye personelin sınavlarını yapmak, tüm sivil havacılık database'ini denetçilere şifre vererek İnternet'ten takip ettirmek ve değişik şehirlerdeki denetleme bilgilerini bu database İnternet'ten girmek, dokümanların satışı ve dağıtımını İnternet'ten yapmak, kaza ve yakın geçme hadiselerini İnternet'le halka duyurabilmek ve tartışma konuları açarak, tüm sivil havacılıkla ilgili kişilerin fikirlerini de alabilmek için kullanılması düşünülmektedir

2.8.3. İSTATİSTİKLER

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nde, 1'i Genel Müdür, 2'si Genel Müdür Yardımcısı ve 5'i Daire Başkanı ile 12'si Şube Müdürü olmak üzere toplam 71 personel görev yapmaktadır.

Özel sektör havacılık işletmelerinin sayılarında, filo kapasitelerinde ve sektörden aldıkları payda önemli artışlar olmuştur. 1983 yılında Türk Hava Yolları tarafından 30 ve Bursa Hava Yolları tarafından 2 uçakla olmak üzere 32 uçaklık bir filo ile 4472 koltuk kapasitesi arz edilmekte iken bugün havayolu şirketi sayısı 10'a uçak sayısı 118'e koltuk kapasitesi 19.563'e ulaşmıştır.

Yukarıda arz edilen rakamlara, 53 hava taksi işletmesinin 220 uçağı, 35 Genel Havacılık işletmesinin 168 uçağı, 32 Zirai Mücadele İşletmesinin 76 uçağı dahil değildir.

0.6.1997 tarihi itibarıyla 4617 uçucu personelin sicilleri tutulmakta ve bunlardan aktif olan 3686'sının lisansları ve sertifikaları her yıl bir kez yenilenmektedir. 30.6.1997 tarihi itibarıyla 3512 bakım personelinin sicilleri tutulmakta ve bunlardan aktif olan 2810'unun lisansları her iki yılda bir yenilenmektedir.

2.8.4. SORUN ALANLARI

Sivil Havacılıkta iş spesifikasyonu nedeniyle personel eğitimi ayrı bir önem arz etmektedir. Faaliyetlerin yürütülmesi sırasında meydana gelebilecek en ufak bir hata mal ve can güvenliği açısından çok vahim sonuçlara yol açabilmektedir. Bu destek hizmetlerinin ne kadar güvenle verildiği T.C. hava sahası ve meydanlarını kullanan diğer ülkeler , özellikle Amerika ve Avrupa, tarafından dikkatle izlenmektedir.Havacılığa özel sistemlerin donanım olarak gerçekleştirilmelerinin yanısıra etkin bir şekilde işletilebilmeleri için personelin sistemlere zamanında adapte olmaları gerekliliğine dikkat çekilmektedir.

Enformasyon sistemine yapılan yatırımın belli zaman dilimlerinde yenilenmesi gerekliliği-özellikle bilgisayarların ve havacılık alanında faaliyet gösteren kuruluşlarla eşgüdüm göstermesi gerektiğinin üzerinde durulmuştur. Yeniliklere adaptasyon açısından personelin eğitimi konusunun altı çizilmiştir.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün görev kapsamının zamanla genişlemesi yürürlükte olan kanunda değişikliğe gidilmesini zorunlu kılmaktadır. Otonom bir yapıya geçilmesi sureti ile karşılaşılan zorlukların epeyce aşılacağı vurgulanmıştır.

2.9. DEVLET HAVA MEYDANLARI ••LETMES•• (DHM•)

2.9.1. MEVCUT DURUM

Türkiye hava alanlarının işletilmesi ile Türkiye hava sahasındaki trafiğin düzenlenmesi ve kontrolü görevi, DHMİ Genel Müdürlüğüne yerine getirilmektedir. Kurallar uluslararası havacılık örgütlerince tanımlanmıştır. Bu kurallara uyma zorunluluğu vardır. Türkiye Avrupa çapında havayolu güvenliğini sağlayan bir kuruluş olan Eurocontrol' a bağlıdır.

Mevcut sistemde yol kontrol merkezince trafik akışının düzenlendiği ve ülke sathına yayılmış seyrüsefer yardımcı cihaz ve sistemleri ile desteklenen 19,949 km'lik kontrollü uçuş yolu tesis edilmiştir. Hava trafik hizmetlerinin güvenli olarak yürütülmesi bakımından gerekli olan süratli ve kesintisiz haberleşmenin sağlanabilmesi için bir Uluslararası haberleşme merkezi (ANKARA), iki haberleşme Röle merkezi, ve 22 haberleşme istasyonu ile faaliyet göstermektedir.

Ayrıca hava limanlarımızda

- İki adet saha kontrol merkezi(ACC)
- On dört adet yaklaşma kontrol merkezi (APP)
- Yirmi üç adet Meydan kontrol merkezi (TWR)
- İki adet uçuş bilgi merkezi (FIC)
- Altı adet havacılık bilgi servisi (AIS)
- On altı adet Arama-Kurtarma Ünitesi (SAR)

mevcuttur.

Hava seyrüsefer yardımcı cihaz ve sistemleri hava liman ve meydanlar ile bunlara bağlı 74 adet istasyonda uzaklık ölçme cihazları (DME), Aletli iniş sistemi (ILS), cihazın bulunduğu tam yeri tanımlayarak uçaklara yön bilgisi veren cihaz (NDB) vb. bulunmaktadır.

Bunların dışında Türk hava sahası içinde 15 bölgede 5 PSR (Primary Surveillance Radar), 29 adet DDS (Data Display System) ve 24 adet CDS (Common Display System) ile kontrol edilmektedir. Bu bilgiler hava meydanları trafik kontrole iletilirken TT hatlarından da faydalanılmaktadır.

Her yeni hava meydanı yatırımı bu sistemlerden bir kısmını mutlaka içermek zorundadır.

Yatırımlar hakkında daha ayrıntılı bilgi için ekteki bilgilere başvurulabilir. (Ek 20)

Hava sahamızı kullanan araçlar yol (saha) kontrol güvencesinde seyrederek. İniş moduna geçen uçaklar önce yaklaşma kontrol tarafından desteklenir. İyice yaklaştıklarında ise kule kontrol devreye girer. Overflight geçen uçaklar ise sadece yol kontrol ile bağlantı halindedirler. Aradaki iletişim UHF ve VHF bantlarından sağlanır. Mesafenin uzaması durumunda röle merkezleri aracılığıyla bağlantı korunur. Bu bilgiler aynı zamanda yerden başka bir kaynaktan takip edilir. Bu süreçte pilotun uçuştan

önce hazırladığı tahmini kalkış, uçuş rotası, yedek meydanlar, talep edilen yükseklik gibi bilgilerin bulunduğu uçuş planı AFTN sistemi vasıtasıyla uçuş koridorundaki tüm yol kontrol merkezlerine ve hava meydanlarına bildirilir. Bu bilgiler geçildikten sonra uçağın ilgili mevkilere ulaşmasına paralel olarak teyit amacıyla telefon görüşmeleri yapılır. Bu yüzden telefon ağının yurtdışı bağlantılarının da güçlü olması gerekmektedir.

Son zamanlarda bu iletişimdeki problemlerden dolayı Eurocontrol'un sağladığı uydu aracılığı ile bağlantıya geçilmiştir.

Muhabere trafiği hakkında ayrıntılı bilgi ektedir. (Ek 21).

2.9.2. PROJE ve VİZYON

2.9.2.1. CIDIN

Common Icao Data Inetrchange Network açılımı ile verilen bu sistem AFTN sisteminin bir ileriki aşaması olarak geliştirilmiştir. Tüm dünyada yüksek hızda data haberleşmesi imkanını sağlamaktadır. DHMİ de bu sisteme geçme çalışmaları yapmaktadır. Projesi yapılmış ihaleye açılacaktır. Bir sene içinde de tamamlanacak ve TT hatları üzerinden çalışacaktır.

2.9.2.2. İnternet

İnecek uçakların listesinin ve saatinin İnternet'ten verilmesinin yararlı bir hizmet olabileceği söylenmiştir.

2.9.2.3. Diğer

Uçakların yerden belli frekanslarla yayın yapan cihazlar sayesinde yönlendirilmeleri ileride verilerini uydudan alan GPS cihazlar ile gerçekleştirilecektir.

Hava meydanlarına yapılan yatırımlar ekte verilen dokümanlardan izlenebilir.(Ek 21)

2.9.3. İSTATİSTİKLER

Toplam 29 havalimanı vardır. 4200 personel ile hizmetler yürütülmektedir.

2.9.3.1. Hava Alanlarımızdaki Uçak Trafiği

1996 yılında havaalanlarımıza inen-kalkan iç hat-dışlat uçak trafiği 372.468'e ulaşmış olup, 1995 yılına göre % 6.9 oranında artış göstermiştir.

Atatürk Hava Alanı, 1995 yılına göre %8,6'lık bir artış göstererek 173.422 adet trafiğe ulaşmış, hava alanları içinde uçak trafiği bakımından ilk sırayı almıştır. 14 adet trafikle K.Maraş Hava Alanı son sırada yer almıştır.

Sivil uçak trafiği 1995 yılına göre % 7.3 artarak 360.605 adede ulaşmıştır. Bu rakamın 306.588 adedi sivil ticari uçak trafiğine ait olup, bir önceki yıla göre artış oranı %10,1'dir.

İç hat uçak trafiği önceki yıla göre %4.2'lik artışla 176.040 adede, dış hat uçak trafiği %9.5'lik artışla 196.446 adet olarak gerçekleşmiştir. 1996 yılında, Dış Hat Ticari Uçak Trafiğinin % 53.4'lük kısmını Türk şirketleri gerçekleştirmiştir. Ticari Uçak trafiğinin % 81.1 THY tarafından gerçekleştirilmiştir.

1995 yılında 123.225 uçuş olarak gerçekleşen overflight geçişler 1996 yılında %0,6 artarak 124.022 uçuş olarak gerçekleşmiştir.

THY'nın dışında kurulmuş bulunan 9 adet özel Hava Yolu şirketi yurt dışına tarifersiz (Charter) seferler düzenlemektedir. Ayrıca bunlardan İstanbul Havayolları ve Onur Air'in 1996 yılından itibaren bazı noktalara iç hat sefer düzenlemelerine müsaade edilmektedir.

Ayrıca yurt dışından ülkemize özellikle yaz tarife döneminde yaklaşık 121 havayolu şirketi tarifersiz seferler düzenlemektedir.

2.9.3.2. Hava alanlarımızdaki yolcu trafiği

1996 yılında hava alanlarımıza gelen-giden yerli ve yabancı yolcu trafiği 30.780.662 kişi olup, 1995 yılına göre %10.9 oranında bir artış gözlenmiştir. Söz konusu yolcu trafiğinin 22.131.842'si Türk Şirketlerine aittir.

Atatürk Hava Limanı yolcu trafiği 1995 yılına oranla % 8.8 artmıştır. 1995 yılına göre 1996 yılında, dış hat yolcusunda %14,3'lük ve iç hat yolcusunda %5'lik artış olmuştur. 1995 yılında 264.994 kişi olarak gerçekleşen transit yolcu sayısı 1996 yılında %13,7 azalarak 228.611 kişi olarak gerçekleşmiştir.

2.9.3.3. Hava alanlarımızdaki Yük Trafiği

1996 yılında toplam 652.565 ton yük trafiği gerçekleşmiş olup, önceki yıla göre %13,11'lik artış olmuştur. Toplam yükün 470.089 tonu dış hatla ilgili olup, bunun 264.966 tonu dış hat giden yüküdür.

Kamu adına ülkemiz hava alanlarını işletme görevini üstlenmiş bulunan Devlet Hava Meydanları Genel Müdürlüğü (DHMI) 29 havaalanında teşkilatlanmış olup, bunlardan 15'i dış hat seferlere açıktır.

2.9.4. SORUN ALANLARI

Finansman konusunda problem yoktur. Özellikle overflight uçuşlardan hatırı sayılır miktarda gelir vardır.

Kullanılan sistemler dünya ile aynı seviyededir. Hava trafik kontrolör sayısını yetersiz olduğu, yeni alınan bir grubun eğitildiği belirtilmiştir.

2.10. TÜRK HAVA YOLLARI (THY)

2.10.1. MEVCUT DURUM

THY halihazırda haberleşmede telefon, teleks (AFTN) ve SITA hattını kullanmaktadır. (Bu sistemlerin nasıl çalıştığı hakkında bilgi için sivil havacılık sektörünün incelendiği kısma bakınız)

Rezervasyon sistemi ana bilgisayarları THY binası içindedir. Seferler için satılan bilet listesi (bayiden), bu listenin check-in den sonraki durumu (hava limanındaki bürodan) ve uçuğun kaç kişi ile havalandığı bilgileri online akmaktadır.

Dünya çapında her havayolunu içeren rezervasyon sistemleri (Amadeus, Galileo) dışında THY'nin kendine ait TROYA isimli bir rezervasyon yazılımı vardır.

Yurtdışındaki 38 büronun on-line sisteme geçmesi yakında sağlanacaktır.

2.10.2. PROJE ve VİZYON

2.10.2.1. İnternet

THY hazırlamış olduğu WEB sayfasından rezervasyon ve tanıtım hizmetleri vermektedir. Sayfanın İngilizce versiyonu kısa bir süre hazırlanacak ve yurtdışından rezervasyon da hizmetlere dahil edilecektir.

Üyeler için açılması planlanan sayfada üyelerin kullandıkları özel kartların kredilerinin ne durumda olduğu, kaç mil yaptıkları, bunun karşılığında bir ödül kazanıp kazanmadıkları sorularının cevaplarını öğrenebileceklerdir.

Hava Kargo taşımacılığında da hizmet veren THY yakında İnternet üzerinden kargo takibi yapılmasına izin verecektir. Kargo konşimenti numarasının verilmesiyle kargo o anda nerede nereye hangi uçakla gidecek, gideceği yerde tahminen ne zaman olur gibi bilgileri öğrenebilecektir. Veriler İnternet'e on-line aktarılacaktır.

2.10.2.2. Electronic Ticket

THY yakın bir gelecekte elektronik bilet sistemine geçmeyi planlamaktadır. İlk aşamada rezervasyon yaptırıldığında kişiden kredi kartı numarası alınacak ve karşılığında bir kendisine bir numara verilecektir. Biletin halen kesilmeye devam ettiği bu aşamada bilet kişinin ayağına götürülecek, böylece kredi kartı ile hizmet aldığı da imzalayarak belgeleyebilecektir. Bu projenin ikinci aşaması, yani aslında asıl hedeflenen noktada *bilet* kavramının ortadan kaldırılması planlanmaktadır. Sistem

şöyle işleyecektir. Kişi telefonla veya İnternet üzerinden başvurduğunda kendisine nereye ne zaman uçmak istediği ve kredi kartı numarası sorulacak, karşılığında kendisine bir numara verilecektir. Kişi uçuş saatinde havaalanına gelip bu numarayı ve kimlik kartını ibraz ettiğinde sadece bir *boarding* belgesi alacak ve uçağa binecektir. Kısaca biletlendirme safhası tamamen ortadan kaldırılacaktır. Kişiye ait diğer bilgiler (isim, soyisim gibi) kredi kartı numarasından edinilecektir. Bu aşamaya geçilememesindeki sorun kredi kartı kullanma mevzuatından kaynaklanmaktadır. Hizmet karşılığında imza gerekmektedir. Mevzuatın değişmemesi halinde elektronik imza konusu üzerinde durulması gerektiği vurgulanmıştır.

Bu yönteme geçilebilmesi halinde şu faydaların oluşması umulmaktadır,

- Muhasebe sistemi biraz daha basitleşecektir.
- Yurtdışında 2-3 yerde basılabilen bilet kıymetli evrak hükmündedir. Bir tanesinin THY ye maliyeti 50 cent'tir. Bilet verilmemesi durumunda yıllık tasarruf 5 milyon dolar olacağı belirtilmiştir.
- Bu uygulama rekabette bir adım öne geçmeyi sağlayacaktır.

Ayrıca son dakika satışlarını mümkün kılan bir uygulama üzerinde çalışılmakta olduğu da belirtilmiştir.

2.10.2.3. Dünyadaki Gelişmeler

Uçaklardan telefon konuşması yapmak artık çoğu şirket tarafından hizmet olarak sunulmaktadır. Önümüzdeki yıllarda seyahat eden yolcular TV canlı yayınları, bankamatik, İnternet gibi hizmetlerden uçakta iken faydalanabileceklerdir. Bu teknolojiler tamamen uydu teknolojisindeki değişmelere bağlı olarak gelişmektedir. Özellikle uzun mesafelere uçan şirketler bu uygulamalardan karlı çıkacaklardır.

Daha teknik seviyede fayda sağlayacak diğer bir teknoloji uçakla ilgili her türlü sistem çalışma datalarının yerdeki bir merkeze akıtılmasıdır. On-line olarak çalışması planlanan sistemin bilgi akış yolu yine uydu teknolojilerine dayandırılacak ve her hangi bir aksilik olduğunda yerden teşhis (diagnose) yapıp pilota destek olunacaktır.

2.10.3. İSTATİSTİKLER

THY sürdürdüğü modernleşme ve gelişim politikaları sonucunda 3 adet kargo uçağı ile birlikte 65 uçak ve 9.880 koltuk kapasitesine ulaşan THY filosu dünyanın en genç filoları arasında yer almaktadır. Yapılan söz konusu Anlaşmalar ile THY yurtdışında 66 noktaya tarifeli seferler yapmaktadır.

1997 yılında taşınan uluslararası 22 milyon yolcunun 9,660 Milyonu yabancı şirketler 7,800 Milyonu Türk özel şirketleri geriye kalan 4,600 Milyon yolcunun THY tarafından taşındığı DPT tarafından bildirilmiştir.

2.10.4. SORUN ALANLARI

Mevcut rezervasyon sisteminde sorunlar vardır. Gündüz hat (halen 50 hat üzerinden hizmet verilmekte) düşürmek sorun olmakta geceleri ise bazen rezervasyon yaptırabilmek mümkün olamamaktadır. Örneğin sabah 06:00 da uçmak isteyen birisi gece 01:00 da buna karar verirse büyük olasılıkla hava limanına gidip şansını denemek zorundadır. Bunun giderilmesine yönelik çalışmaların devam ettiği belirtilmiş hat sayısını 100'e çıkarılması planlanmış, bu defa da tasarruf tedbirleri gereği personel politikasındaki engellerle karşılaşmıştır.

İnternet'ten bilet satışının rezervasyon yapılan gün saat 16:00'a kadar alınması zorunluluğu nedeniyle etkin olarak çalışmadığı söylenmiştir.

Bilgi işlemlerde çalışan personel sayısı yetersiz, iş yükü fazladır. Yeni eleman alınmasında güçlükler olduğu gibi nitelikli elemanı tutmakta da güçlük çekilmektedir.

Muhasebe sistemi THY'yi aktarmalı kullanan diğer firmalardan biletli yolcuların hesaplarının kapatılmasında zaman açısından güçlükler yaşanmaktadır. O yüzden THY bilançosu en geç çıkan kurumlardan biri olmaktadır. Muhasebe sisteminde sorun yaratan bir diğer konu da açık bilet alan yolcudan alınan paranın ancak yolcu uçtuğu zaman tahakkuk ettirilebilmesidir. Daha etkin bir muhasebe sistemine geçişin mümkün olup olmadığı konusunda bir bilgi yoktur.

2.11. DENİZCİLİK MÜSTEŞARLIĞI

2.11.1. MEVCUT DURUM

Temel işlevi denizcilik sektörüne yön vermek, denetleyici yapısıyla uluslararası denizcilik kurallarının işlenmesini sağlamak olan Denizcilik Müsteşarlığı 1 Merkez teşkilatına bağlı 7 Bölge Müdürlüğü ve 65 Liman başkanlığı ile örgütlüdür. Ulaştırma Bakanlığına bağlı bir Genel Müdürlük iken son beş yıldır Müsteşarlık düzeyinde hizmet vermeye başlamıştır. Halen mecliste olan bir yasa tasarısı ile de yakın gelecekte yapısal değişimini bakanlık düzeyinde kurumsallaşarak tamamlayacaktır.

Denizcilik tümüyle uluslararası bir sektördür. Türkiye Uluslararası Denizcilik Örgütü'nün üyesidir. Bu da bu kuruluşun aldığı her türlü karara uyması, kısaca gemilerden limanlara kadar ilgili her türlü donanımda parasal külfet anlamına gelmektedir. Üç tarafı denizlerle çevrili bir ülke olarak bu sektörde hak ettiğimiz yerde olmadığımızı rakamlar göstermektedir. Ayrıntılı bilgi için ekte (Ek 17) verilen dokümanlara başvurulabilir.

Gemi, tersane ve kıyı hareketlerini kontrol etmek temel görevleri arasında yer alan Denizcilik Müsteşarlığında deniz adamlarının (kaptandan tayfalara kadar) denizcilik kütüğü kayıtları ve deniz araçlarının (büyük hacimli gemilerden teknelere kadar) sicil kayıtları defterlerde tutulmaktadır. Ayrıca limanlarda gelen ve ayrılan deniz araçlarına ait nereden geldiği, nereye gittiği, yükünün ne olduğu, kaç personeli olduğu gibi bilgiler de tutulmaktadır. Bir sonraki limanın neresi olduğu boğazlardan geçip geçmeyeceği bilgisi de ilgili istasyonlara telefon, teleks veya faks ile bildirilmektedir.

Bölge müdürlüklerinde halen lokal olarak çalışmakta olan 5'er PC bulunmaktadır. Limanların bazılarında da yine lokal çalışan bilgisayarlar mevcuttur.

Ticaret ile ilgili belge üreten işlemler limanlarda bulunan gümrük ile ilgili birimlerce halledilmektedir. Limanlardaki kargo yükleme boşaltma işlemlerinin hangi prosedürlere göre yapıldığı ve kayıt işlemlerinin ne kadarının otomasyona tabii olup bilgi akış sistemlerine ihtiyaç duyduğu konusunda bilgi toplanamamıştır.

Müsteşarlığa ait arama kurtarma ünitesinde uydu bağlantılı üç telsiz, iki telefon bulunmaktadır. Telefonlar numarasızdır. Karasularımızdaki herhangi bir gemiden S.O.S yayınlanmaya başlandığında bu ünite de otomatik olarak aranmaktadır. Gölbaşındaki merkezin aracılık yaptığı sisteme bağlantı veren Atlas ve Hint okyanusu üzerinde bulunan iki uydudur.

2.11.2. PROJE ve VİZYON

2.11.2.1. Bilgi İşlem Otomasyon Projesi

Yeni yapılanmakta olan Denizcilik Müsteşarlığı kurum-ıçi bilgi akışını sağlamak üzere Merkez 7 bölge ve 65 Limanın bir kısmı dahil olacak şekilde 24 saat on-line bağlantılı olacak bir projeyi başlatmış çalışmaları devam etmektedir. Finansman sorunu çözülmüştür. Öncelikle yazılım konusu halledilecektir. Kuruluşa özgü bir programın ülke içinde yazdırılması ve sene sonuna bitirilmesi planlanmaktadır. Sonraki adım donanımın alınması ve personelin eğitimine başlanmasıdır. Merkezde 125 tane bölge ve limanlarda 75 tane olmak üzere 200 PC'nin sistemde çalıştırılması düşünülmektedir. İlk etapta yoğun iş yükü olmayan limanlardan bilgiler sisteme dahil edilmeyeceğinden buralardaki bilgiler belli zaman aralıklarında disketler ile merkezlere iletilecektir. Deniz adamları ve gemilerle ilgili bilgiler bu ortama aktarılmasının yanısıra ihtiyaç duyulan her türlü hareketlilik bilgisi takip edilebilecektir. Bağlantının nasıl olacağı konusunda TT ile görüşmeler devam etmektedir.

Denizcilik Müsteşarlığı şu kurumlar ile yakın temas halindedir.

- Deniz Kuvvetleri
- Sahil Güvenlik
- İçişleri Bakanlığı
- Gümrük Teşkilatı
- OECD
- Dünya Denizcilik Örgütü
- Armatörler

Bu kurumlarla önümüzdeki dönemlerde bilgi otoyollarından bağlanmanın kaçınılmaz olacağı düşünülmektedir. Bunlardan başka DIE de bir takım istatistiklere ihtiyaç duymaktadır. Halen 3 er aylık periyotlarla gönderilen veriler otomasyon sisteminin hayata geçirilmesiyle anında ve gönderilebilecektir.

2.11.2.2. VTS projesi

Dünyadaki en dar ve kritik geçişlerden olan ve Marmara denizi ile beraber 160 Mil uzunluğundaki İstanbul ve Çanakkale boğazları ile Marmara deniz trafiğinin izlenmesi, kontrolü ve yönlendirilmesi amacıyla "Bilgisayar Destekli Radar ve Uydu Kontroluna Dayalı Bir Gemi Trafik Yönetim Sistemi (VTS)" projesi önümüzdeki Mayıs ayında ihaleye açılacaktır. Daha önce iki kez ihale edilen proje bir türlü gerçekleştirilememiştir. Projeden beklenti daha güvenli bir geçiş sisteminin tesis edilmesi ve geçen gemilerin takibinin daha kolay yapılabilmesinin sağlanmasıdır.

Kurulması planlanan sistem yazılım,donanım, ve bunlarla entegre radarlar, rüzgar, akıntı sensörleri gibi bileşenlerden oluşmaktadır. Ayrıca kritik noktalar yerleştirilecek kameraların operatör tarafından izlenmesi ve gemilerle UHF ve VHF bandından bağlantının da sisteme dahil olacağı projede ana

kumanda merkezi İstanbul Boğazındaki istasyon olmak üzere Çanakkale Boğazında ve Marmara denizinde de yedeklenebilir özellikle iki tali kumanda merkezi kurulacaktır.

Proje için gereken enformasyon altyapısı için TT ile görüşülmüş, ancak İstanbul boğazının en uç noktası ile Çanakkale boğazının en uç noktası arasında ağ yapısının yetersiz olması ve bu yapının tesis edilmesinin maliyetli olmasından hareketle radyo-link bağlantısına karar verilmiştir.

Proje hayata geçirilinceye kadar İstanbul Boğazı üzerindeki 4, Çanakkale Boğazı üzerindeki 3 kontrol istasyonu arasında bilgisayarla iletişimin sağlanacağı bir geçiş dönemi sistemi devreye sokulacaktır. Bu istasyonlarda daha önce bilgi iletişimi telefon ve faksla yapılmakta gemilerin bu yolla boğazlardan çıkışı sağlanmaktaydı.

2.11.2.3. İnternet

Denizcilik Müsteşarlığı otomasyon sistemini yapılandırdıktan sonra İnternet'ten de mutlaka faydalanmak istediğini belirtmiştir. Hazırlanacak sayfada muhtemelen mevzuat, taşımacılık, istatistikler, boğazlar, limanlara ait bilgiler olabilecektir.

Ayrıca kurumlar arası iletişimde hızın önemli olduğu, bu konudaki gelişmelerin ilgiyle takip edildiği belirtilmiştir.

2.11.2.4. Yeniden Yapılanma

Denizcilikle ilgili "T.C. Denizcilik Müsteşarlığı" yayını (Ek 18) tablo 16'da verilen listede 11 kuruma dağılmış faaliyet alanlarının kurum bünyesinde toplanmasına çalışılmaktadır.

2.11.3. İSTATİSTİKLER

Dünyada 1995 yılında toplam 20 Milyar ton yük taşınmıştır. Bu rakam 1985 de 16 milyar ton idi.

700 Milyon DWT ye ulaşan dünya deniz ticaret filosu içinde ülkemiz 11 Milyon DWT taşıma kapasitesiyle 18. sıradadır. 20 yaş ortalamalı filomuz 17 yaş ortalamalı dünya filosu içerisinde yaşlı kalmaktadır. Dünya ticaret filosunun her % 5 i (35 DWT) yenilenmektedir. Ülkemiz gemi inşa yıllık kapasitesi 500 bin DWT'dir. Ancak bunun 50 bin DWT'si işletilebilmektedir.

300 GRT ve üzerindeki deniz ticaret filomuzda toplam 836 gemi bulunmaktadır.

Sektörde yaklaşık 1100 personel çalışmaktadır.

2.11.4. SORUN ALANLARI

Sektörün gelişimi küresel hareketlerden azami ölçüde etkilenmektedir. Buna ayak uydurulması bir üye olduğumuz örgütler de dikkate alındığında bir zorunluluktur. Ticaret filomuzun yaşlı olması birtakım

dezavantajları beraberinde getirmektedir. Yasalarda bunu engelleyici yönde iyileştirmeler gerekmektedir.

Kredilendirme ve teşvik konularında “devletin garantörlük” mekanizmasının devreye sokulmasına ihtiyaç vardır. (Ek 17)

Uluslararası hattın neredeyse olmadığı yurt içi hattın da zayıf olduğu, halbuki özellikle yük taşımacılığının artık ülkelerden bağımsız hale geldiği, mesela Türk bandıralı bir geminin İtalya Panama arasında yük taşımacılığı yapabildiği dolayısıyla de bu tür pazarlara girmek için daha fazla çaba sarfedilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Gemi inşa potansiyelinin ancak %10'u kullanılabilir. Atıl kapasitenin devreye sokulabilmesi için politikalar üretilmelidir.

Bilgi işlemlerde nitelikli personeli tutmanı güç olduğu belirtilmiştir.

Genel anlamda işlerin yürütülmesinin dayandığı prosedürlerin uzun olması ve yavaş işlemesi bir diğer sıkıntı kaynağıdır.

2.12. POSTA İŞLETMESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

2.12.1. MEVCUT DURUM

Türkiye Posta İşletmesi Genel Müdürlüğü (PİGM) 1149 noktası ile ülke coğrafyası üzerinde en yaygın ağa sahip kuruluşlardan biridir. Asli görevleri arasında Havale çek ödeme kabulleri, Koli, mektup (kayıtsız, taahhütlü kayıtsız, APS) gönderileri, telefon tahsilatı ve adli tebligatlar bulunmaktadır.

Bunlardan sadece APS ve adli tebligat gidiş yolu boyunca kağıt üzerinde kayda tabi olmakta, gerektiği zaman izi sürülebilmektedir.

Havale çek gönderme işlemleri 600 merkezde on-line sistem ile sağlanmaktadır. Sistem 1989 da başlamış ve 1993 yılına kadar kiralık hat üzerinden hizmet verilmiştir. 1991 yılında hazırlıklarına başlanı POSTNET2000 projesi 1993 yılında hayata geçirilmiştir. Bu sayede posta çeki gönderileri on-line yapılmakta, müşteri takibi mümkün olmakta, ödeme aktarma, bireysel bankacılık hizmetleri verilebilmektedir.

2.12.2. PROJE ve VİZYON

2.12.2.1. Havale-çek-Tahsilat Gişeciliği

Halen çalışmakta olan havale-çek ödeme sisteminin önümüzdeki iki yıl içerisinde iki katına çıkarılması, böylece bağlı ana noktaların tamamında (1149) hizmete geçilmesi planlanmaktadır. Yurtdışından özellikle de Alman Posta İdaresi Postbank'tan gelen talep üzerine bir yurtdışı havale merkezi oluşturulmaktadır. Bu oluşumun ilk aşaması Almanya olmakla birlikte sonraki aşamalarda diğer Avrupa ülkelerine de buralarda yaşayan vatandaşlarımızın sayısı dikkate alınarak yaygınlaştırılacaktır. Böylece yurtdışından yapılacak gönderilerin mevcut alternatiflerine (bankalar vb.) göre daha ucuza geleceği belirtilmiştir. Ayrıca şu anda maliyetli olması nedeniyle pek tercih edilmeyen küçük miktardaki gönderilerin oluşturduğu potansiyel de bu sisteme yönelebilecektir.

Kurulu On-line sistemden faydalanılarak yapılacak kişiden-kişiyeye veya kişiden-kuruma havale işlemleri ("Tahsilat Gişeciliği") 6 ay içerisinde hayata geçirilerek hizmet çeşitliliği artırılabilecektir.

APS ve adli tebligat gönderimindeki kayda alma ve sevk işlemi 6 ay-1 yıl içerisinde sayısal ortam üzerinden gerçekleştirilecektir.

2.12.2.2. Elektronik Posta

Üzerinde çalışılan bir diğer proje de yazılı evrakın gideceği yere kadar ara noktalara gereksiz uğramaları önleme esasına dayanan "elektronik posta" projesidir. İsteyen elektronik ortama mesajını

yazacaktır. Bu belli bir gizlilik derecesine göre gönderilebilecek metine amblem gibi ilaveler de yapılabilecektir. Evrak gideceği son noktaya kadar sayısal ortamda sevk edilecektir. Gittiği merkezde kağıt üzerine dökülerek gideceği yere ulaştırılacaktır. Ara merkezlerden fiziksel olarak geçmemesinden dolayı ulaşma süresinin 1 gün olacağı tahmin edilmektedir. Bu sayede kitlesel gönderilerin iyi bir pazar oluşturabileceği düşünülmektedir. Mesela banka kredi kartı ekstrelere %40'nın bu yolla nakledilebileceği belirtilmiştir. Benzeri sistemler Avrupa ve Amerika' da kullanılmaktadır.

2.12.2.3. OCR (Optical Character Recognition)

Önümüzdeki dönemlerde bilgisayar ortamlarına dayalı olarak gerçekleştirilmesi düşünülen bir proje de gönderilerin gideceği yerinin yazılı olduğu adres kısmının OCR ile okunmasıdır. Sistemin gişe memurunun işini kolaylaştırarak verimliliğini artıracığı düşünülmektedir. Ancak bu sistem daktilo ya da yazıcı ile basılmış yazı karakterlerini büyük bir doğrulukla okurken el yazısını okumada hala başarısızdır. Uygulama da ne kadar etkin olabileceği tartışma konusudur.

2.12.2.4. Elektronik Tartı ve Bilgisayar

Belli bir ağırlık kotasını aşan gönderiler tartıya girmekte, değeri mukabilince ücret tahakkuk ettirmektedir. Önümüzdeki yıllarda elektronik tartıların bilgisayarla birleştirilmesi ve gişe memurunun yapmak zorunda kaldığı ara işlemlerin ortadan kaldırılması planlanmaktadır. Hatta OCR sisteminin de bu aileye dahil olmasıyla gişeler elektronik mektup kabul yerlerine dönüşecektir.

2.12.2.5. İnternet

PIGM İnternet üzerinden hizmet verecek bir WEB sayfası hazırlığı içerisinde. Tanıtım sayfalarının yanısıra pul koleksiyonu tanıtımı ve satışı yapılması planlanmaktadır.

2.12.3. İSTATİSTİKLER

Yılda 10 Milyar postanın sevki gerçekleştirilmektedir.

En fazla gelir TT den gelmektedir. TT'nin yıllık tahsilatının yarısı posta şubelerinden toplanmaktadır. Fatura bedelinin %4,5'u kuruma kalmaktadır.

2.12.4. SORUN ALANLARI

Posta İdaresinin hedeflediği bazı projelerin gerçekleşmesi, gönderilerin yerlerine kesin ve doğru şekilde ulaşması için kurumlar arası koordinasyonla ülke genelinde oluşturulacak bir veri tabanına ihtiyaç duyulmaktadır. Bunun için halen uygulanmakta olan posta kodunun altına oturacak bir adres veri tabanı ve üstüne oturacak bir isim veri tabanı yapılması gerekmektedir. Bu sayede adres değişikliği yapan vatandaşların takibi kolaylaşacaktır. Bu noktada posta kodu sistemiyle doğrudan bağlantılı olacak il koordinasyon kurullarını kent altyapısını oluşturma işlemlerinin önemi vurgulanmış

ve her bireye ait oluşturulacak bir veri tabanına posta idaresine düşen kısmının ilavesiyle kurumlardaki mükerrerliğin önüne geçilmesi gerekliliği ortaya konmuştur.

Türkiye üzerinde bu kadar yaygın şube ağına sahip bir kuruluşun bu varlığını etkin olarak kullanmadığı görülmektedir. Daha pek çok hizmet bu yapı üzerinden akabilir. Örneğin İngiltere de vatandaşlar devletle evraklaşma düzeyinde olan ilişkilerini ulusal posta kurumu üzerinden gerçekleştirmektedirler. Örneğin vergi tahsilatı bu kurum üzerinden yapılabilir. Halen TT fatura tahsilatı kurum kanallarından yapılmaktadır. Ancak sistemin ödemeleri zamanında gerçekleştirmek için gerekli hızı sağlayacak altyapısının yetersiz olması bu tür ihalelerin kaybedilmesine yol açabilmektedir.

Posta idaresinde yılda akan 10 Milyar postanın % 15 i karlı posta, % 50 si maliyetine posta, % 35 i zarar eden postadır. Karlı posta pazarı büyük ölçüde özel taşımacılık yapan kuruluşlara kaptırılmıştır. Hızlı ve güvenilir sevk bu pazarın tekrar kazanılmasını sağlayabilir.

Kurumda sayıca bilgisayar konusunda problem olmadığı ancak mevcut donanımın yeterince etkin kullanılmadığı belirtilmiştir.

Verilen hizmetlerin tanıtımında yetersiz kalınmaktadır. Vatandaşın büyük bölümü mesela sadece telefonla şehir içerisinde bir yerden bir yere aynı gün ve uygun fiyata bir kıymetli evrak gönderebileceğini bilmemektedir. Yıllardır uygulanmaya çalışılan posta kodu bile tam olarak oturmamıştır. Hemen herkes adres yazarken posta kodu yazması gerektiğini bilmekte ancak adrese ait posta kodunu nereden tam olarak öğrenebileceğini bilmemekte ya da bu işlem birkaç adres için gerekirse boş vermektedir. Buradan iki sonuç türetmek mümkündür. Birincisi vatandaş bilgiyi alma konusunda ısrarcı değildir, bu işlemi yapmasının posta idaresinin işlerini kolaylaştıracağını bildiği halde duyarlı davranmamaktadır. Bilgiyi talep etmediği için yukarıdan bilgiye bir zorlama yapılması gerekmektedir. İkinci sonuç da bununla alakalıdır. Kod sisteminin oturtulabilmesi için seçilen yöntem, bilgi talebi insiyatifinin vatandaşa bırakılmasına dayandığı için etkisizdir.

Kurum içi bilgi akışında bir yönetim bilgi sisteminin eksikliğinin hissedildiği belirtilmiştir.

Internet yeterince hızlı olmadığından bahsedilmiştir. Alternatif olarak oldukça geniş bant imkanı veren kablolu TV şebekesinden yararlanılabileceği söylenmiştir

3. ÖZÜRLÜ ve ENGELLİ VATANDAŞLARIMIZ

3.1. MEVCUT DURUM

Özürlü ve Engelli vatandaşlarımız toplumun % 10-15 civarındaki bir kesimini oluşturmaktadır. Bu rakam kesin değildir. Kesin veri toplanamamasındaki nedenlerden biri de toplumun bu konuda şeffaf davranmayışıdır. Dünya ortalamaları genelde % 10 civarında olmaktadır. Ülkemizde akraba evliliklerinin nispeten çokluğu, Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgemizde meydana gelen çatışmalar ve bölgedeki patlamamış mühimmatın ve mayınların çatışmada doğrudan yer almayan halkı da tehdit etmesi gibi faktörler bu oranı bir miktar artırdığı düşünülmektedir.

Özürlülük ve Engellilik zihinsel özürlüler, körler, sağır-dilsizler ve ortopedik özürlüler olmak üzere dört ana başlık altında toplanmaktadır. Her özürlü grubunun oluşturduğu denekler bir araya gelip federasyonları, federasyonlar da konfederasyonu oluşturmaktadır. Sayısal dağılım konusunda bilgi yoktur.

Bunun dışında bu vatandaşlarımızın eğitildiği okullar ve rehabilitasyon merkezleri bulunmaktadır.

3.2. SORUN ALANLARI ve YAKLAŞIMLAR

Bu alandaki sorun ve temel sorun toplumun ve kurumların bu vatandaşlarımıza yaklaşım tarzının değiştirilmesi olduğu vurgulanmıştır. Özellikle toplumun özürlü ve engelli kişilere yanlış yaklaşımlar içinde bulunduğu, bir taraftan acıma duygusu ile yaklaşıldığı halde diğer yandan aile fertlerinden özürlü ve engelli olanlar varsa toplumdaki saklanmaya çalışıldığı belirtilmiştir.

Konuya rasyonel yaklaşmamanın bedeli de yaşamı kolaylaştıran enstrümanların ülkemizde hala yeterince tesis edilmemiş olması olarak karşımıza çıkmaktadır. Sokakların, binaların, kamu kuruluşlarının ve ulaştırma araçlarının bu vatandaşlarımıza uygun tasarlanmamış olması bu konuya ait çözüm olabilecek yaklaşımların topluma hayatı kolaylaştırıcı bileşenleri sunan sistemlere yeterince nüfus etmemiş olduğunu göstermektedir. Bütün bunların sonucu da toplumdaki soyutlanma, sesini duyuramama, iletişimde kopukluk ve eğitim alamama olarak ortaya çıkmaktadır. Üretici birey konumunda olamayanlar için maddi sıkıntılar, bu sorunların daha da vahimleşmesine yol açmaktadır.

Bu konuların çözümünde, yasal düzenlemeler ve tatbik edilmelerindeki titizlik en canalıcı noktayı oluşturmaktadır. Yasalarda yaptırıma yönelik değişikliklere gidilmesi ve konunun sistemin her bileşenine bir boyut olarak katılarak kurumsallaştırılması gerektiği belirtilmiş ve bu kurumlara örnek olarak belediyeler, mimar odaları, okullar, eğitim müdürlükleri verilmiştir.

Ayrıca aile ve bireylerin de bu konuda bilgilendirilmelerine ihtiyaç vardır. Özellikle görüntülü medya bu konuya son derece çarpık yaklaşmakta ve görüntülerinde bu vatandaşlarımızı kullanarak izleyici çekmeye çalışmaktadır. Bunun bilinçlendirmeye katkısı olmadığı gibi ferdi yardımlarla toplum vicdanı rahat ettirilmiştir. Halbuki o konumda çaresizlik içinde bulunan daha pek çok vatandaşımız vardır. Konu toplumsal seviyede ele alınmadıkça ilerleme kaydetmenin güç olacağı vurgulanmıştır.

Enformasyon sistemlerinin bu vatandaşlarımıza uzun vadede daha kolay bir hayat sunabilme ihtimali, halen çözülmeyen her türlü temel çözümün yarattığı karamsarlığa karşın vardır. Özellikle eğitim konusuna eğilinmesi, rehabilitasyon merkezlerinin altyapılarına bilgi sistemleri kullanımının entegre edilmesi ve bilgi akışı kullanılmasına yetecek asgari donanımlar için kampanyalar düzenlenmesi ve fon oluşturulması; böylece uzaktan eğitim, İnternet üzerinden iletişim, elektronik ticaret sayesinde alveriş, kamu hizmet bedellerinin elektronik ortamdan ödenmesi benzeri hizmetlerin özendirilmesi gerekmektedir. Bütün bu oluşumlarda özürü ve engelli vatandaşlarımızın toplumdan soyutlamaması ilkesinin korunmasına azami dikkat gösterilmesi gerektiği bilhassa belirtilmiştir.

4. SONUÇLAR

Terminoloji

Bilgi çağı ve enformasyon toplumuna doğru yürümekte olan çağımızda bilgi sistemi boyutu mevcut her türlü sistemin içine giderek entegre olmaktadır. Bilginin nasıl toplanacağı, nasıl işleneceği, sistemin diğer bileşenlerine nasıl hangi seviyede ve ne kadar işlenerek iletileceği standartlara ihtiyaç gösteren bir hale gelmiştir. Yapılan görüşmelerin ışığında temel kavramlar üzerinde bile kurumların aynı dili konuşmadığı görülmektedir. *Bilgi, Enformasyon, Veri (Knowledge, Information, Data)* kavramları hem birbirlerinin yerine kullanılabilmekte hem de bu kelimelere yüklenen anlamlar belirgin farklılıklar gösterebilmektedir. Kurum ve kişilerin etkileşimlerinin giderek arttığı düşünülürse ileride bunlardan doğabilecek karmaşaların önlenmesi için bilgi sistemi tasarlayıcılarının ortak bir terminolojiye en azından uygulamada kavuşması gerekmektedir. Özellikle kurumların vatandaşlarla böyle bir bilgi ağı üzerinden temasının olduğu noktalarda adaptasyon kolaylığı ve kavramların oturtulması noktasında kolay anlaşılabilir terimlerin kullanılması olası karışıklıkların önüne geçebilecektir.

Bilgi Teknolojilerine Geçişte Türk İnsanın Karakteristikleri

Yukarıda da kısmen bahsedilen enformasyon toplumuna topyekün ve tabana yayılmış şekilde geçebilmek için Türk insan karakteristikleri ve profilinin incelenmesinin üzerinde durulmalıdır. Toplumsal yaygınlık anlamında mevcut durumda,

- bilgiyi alma
- talep etme
- iletme
- tasnif etme
- işleme
- erişme

eylemlerindeki alışkanlıklar ve davranışların çözümlenmesi faydalı olabilir.

Topyekün geçişin altının iyi doldurulabilmesi için irdelenmesi gereken bir diğer konu da enformasyon altyapısını oluşturacak ülke çapında homojenlik gösteren etkin ve verimli kullanıcı prototipinin oluşturulmasıdır. Buradaki en önemli vurgu toplumun her kesiminin katılımının sağlanmasıyla süreçteki yerini almasıdır. Yapılan görüşmelerde görüşmecilerin yaygınlaştırma sürecinin nasıl başarılı olacağı konusunda ciddi endişeleri vardır.

Engeller

- *Eğitim* :Eğitim sisteminin böyle bir sürece temel olabilecek yapılanmasının sağlanması
- *Maliyet* :Kişilerin gelir düzeylerinin bu teknolojiye geçişte ne kadarlık bir yeteneğe sahip olduğunun irdelenmesi.

- *Verimsiz Kullanım:* Genel anlamda teknolojinin yerinde ve verimli kullanılması özendirilmesi. Mevcut durumda yaşanan çarpıklıklara gönderme yapmak gerekirse cep telefonunun sosyal statünün bir simgesi haline gelmesi yada Internet'in popüler olmasından dolayı veya sadece eğlence amaçlı kullanımı buna örnek teşkil edebilir.

Kamu Sektörü Personel Adaptasyonu ve Bilgi İşlem Personeli

Mevcut sistem içerisindeki bireylerin adaptasyonun sağlanabilmesi için bilhassa kamu kurumlarının koordineli sistematik bir eğitim programıyla desteklenmesine yardımcı olunması amacıyla gerekirse politikalar geliştirilmesinin üzerinde durulması daha sancısız bir geçişi sağlayabilir. Bilgisayar fobisi gibi bilgi teknolojilerine çeşitli nedenlerden duyulan tepkinin aşılması görevi; mesleki ilerlemenin bir performans sistemine dayandırılmadığı sistemlerde; üst yönetimin desteğini kurum hiyerarşisindeki uygun yerlerle pekiştirmiş bir Bilgi İşlem birimi tarafından üstlenilebilir.

Genel olarak emekliliğine yaklaşmış personelden gelişmelere ayak uydurma noktasında umut kesilmiştir. Ancak mesleki hayatının henüz başlarında olan nesil bu teknolojiye daha yakındır ve daha ılımlı bir yapı sergilemektedir. Bilgisayar kültürüyle yetişen bu neslin kuruluşlarda stratejik pozisyonlara gelmeleri halinde bir ivmelenme yaşanması beklenebilir.

Kamu sektöründeki bilgi işlem personeli belli bir nitelik kazandıktan sonra ayrılmaktadır. Daha etkin personel politikası sayesinde bu personelin daha uzun süre hizmet vermesi sağlanarak kamu kurumlarının bilgi çağına geçişte hızlanmaları sağlanabilir. Bu anlamda personel politikalarında yapılacak bir düzenleme uzun vadede enformasyon altyapısı talebinde bir artışa neden olabilir.

Vizyon

Yapılan görüşmelerin sonucunda 3-4 yılın üzerinde vizyonu olan bir kuruma rastlanılamamıştır. Siyasi iradeye duyulan güvensizlik, ekonomideki istikrarsızlık, hukuki mevzuatın değişen koşullara göre yeniden düzenlenmesindeki gecikmeler gibi sorunlar buna neden teşkil etmektedir.

Bir enformasyon altyapısından ileride nasıl yararlanılabileceği konusunda aktörlerin vizyonunda belirsizlik doğuran bir diğer neden de böyle bir teknolojiye ileride kendilerine gerekli olabilecek oluşumlardan bu teknolojilerin geliştirilme döneminde değil de pazarlama ve satış döneminde haberdar olmalarıdır. İki mülakatta görüşülen kişilerin üç-dört yıl önce Internet'ten ve ne tür faydalar sağlanabileceğinden haberdar olmadıkları halde bugün sistemlerinin bir bölümünü bu teknolojinin oluşturduğunu ve bu konuda daha yapacak çok şeylerin olduğunu belirtmeleri dikkate değerdir. Mülakatlarda Internet'ten görüntülü telefon hizmeti almak isteyip istemedikleri sorulan görüşmecilerin neredeyse tamamı buna olumlu yanıt vermişlerdir. Mesela, gerekli altyapısının daha hızlı görüntü iletimine imkan vermesinin ardından böyle bir hizmetin belki de daha ucuza verilebileceği yönünde reklam kampanyaları düzenleyerek kullanıcıların farkındalıklarını artıran servis sağlayıcılar bir anda hatların görüntü ve ses verileri ile dolmasına neden olabilirler.

Kamu ve Özel Sektör Çatışması

Özel sektör ile onların rol alanlarını düzenleyen kamu kesimi arasında zaman zaman çelişkilerin yaşanması diğer bir sorun alanıdır. Özel sektörde “biz kendi gereksinimlerimizi kendimiz karşılarız; devletle olan işlerimizin yavaş yürümesi nedeniyle zaman aleyhimize çalışmaktadır” gibi yakınmalar sıkça duyulmaktadır. Devletle olan münasebette kırtasiye işlemlerinin çokluğu, bir evrakın gereğinden fazla dolaştığının düşünülmesi ve pek çok yerden imza gerekmesi bilhassa bu durumları sürekli yaşamak zorunda kalan vatandaşta ve özel kuruluşlarda yılgınlık yaratmaktadır. Kamu-net çalışmasından bu konuya çözüm getirmesi umulmaktadır.

Kurumlararası Koordinasyon Eksikliği

Kurumları çoğu kendi veri tabanlarını üzerine oturtabilecekleri diğer kurum çalışmalarına ihtiyaç duymaktadırlar. Örneğin, MERNİS projesinin bir an evvel sonuçlandırılması bu tür yakınmalara cevap olabilecek iyi bir başlangıç olabileceği belirtilmiştir. Hatta bir ileri aşamada daha karmaşık bir koordinasyon ile vatandaşın ara işlemlerden kurtulacağı paylaşımlı bir sistemin, hizmette toplam kalite anlayışına bir basamak oluşturabileceği vurgulanmıştır.

İnternet ve Kredi kartı

Hemen her kurum İnternet üzerindeki yerini almak üzere çalışmalarını devam ettirmektedirler. Teknolojiye ilgi yoğundur. Ancak aktif kullanıcılar için hız ve güvenlik, kullanıcı adayları için ise öğrenme, yabancı dil problemi ve Türkçe sitelerin yeterince zengin olmaması şikayetlerin odaklandığı noktalardır.

Kredi kartı mevzuatının mevcut durumu ve güvenlik problemleri İnternet'ten faydalanmak isteyen aktörlerin önüne engel çıkarmaktadır. Bu alandaki yasal düzenlemeler elektronik ticarete katkıda bulunabilecektir.

Küreselleşmenin maliyeti

Küreselleşme adıyla tanımlanan olgu ülkelerin birbirleriyle daha fazla ilişki halinde olmalarına, bu da iletişim ve ulaşımın kısıtlı olduğu dönemlerde çok daha yavaş oluşan domino ve peşinden sürükleme etkisinin neredeyse günü gününe ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Sektörlerin tamamı artık dünyadaki eğilimlere daha hızlı uyum sağlamak ve gerekirse kendini yenilemek durumundadırlar. Nüfusun ikiye katlanma süresinin hızla azaldığı, rekabetin çetinleşmeye devam ettiği yüzyılımızda, önümüzdeki yıllarda ortaya çıkabilecek enformasyon altyapısı talebinin, bu teknolojinin üreticileri arasında yer alıp sürükleyici olunmadığı takdirde, dünyadaki etkilerin yönlendirmesinden kurtulamayacağı bu çalışmada ortaya çıkan fotoğraftan görülmektedir. Görüşülen kurumların bazılarının büyük projeleri gerek yazılım gerekse donanım açısından Türk sanayiden karşılama yoluna gitmesi sevindiricidir.

KAYNAKÇA

DOKÜMANLAR

1. YEDİNCİ BEŞ YILLIK KALKINMA PLANI (1996-2000) ; DPT yayını
2. YEDİNCİ BEŞ YILLIK KALKINMA PLANI; Özel İhtisas Komisyonu Raporu; DPT yayını
3. YEDİNCİ BEŞ YILLIK KALKINMA PLANI; 1998 yılı programı
4. BİLGİ BİLİMİ, İNFORMATİK, GENEL SİSTEMLER ve KİTLE İLETİŞİMİ; Dr Emin Doğan Aydın, Ekim 1991
5. OTOYOLU BAKIM VE İŞLETME ÇALIŞMALARI; Bayındırlık ve İskan Bakanlığı, Otoyol Bakım İşletme şubesi Müdürlüğü, Şubat 1998
6. TCDD İSTATİSTİK YILLIĞI; 1992 1996
7. TUGEV DOKUMANTASYON MERKEZİ; Yayın Duyurma ve Makale Tarama Listesi, Ocak-Haziran 1997 ve Temmuz Aralık 1997
8. DHMİ 1997 İstatistik yıllığı
9. T.C. BAŞBAKANLIK DENİZCİLİK MÜSTEŞARLIĞI; Şubat 1997
10. DENİZ ULAŞTIRMASI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ; Program ve Hedefler 1997
11. TURİZM NET İLE ACENTALARIN REKABET GÜCÜ ARTACAK; Makale TÜRSAB, Kasım 1997
12. ORTAK İNTERNET PROJESİ TURİZM.NET UYGULAMADA; Makale TÜRSAB Kasım 1997
13. ÖZÜRLÜ VE ENGELLİ VATANDAŞLARIMIZ İÇİN HİZMET; Tuena, Altan KÜÇÜKÇINAR

WEB SAYFALARI

1. <http://www.tursab.org.tr> TURSAb WEB sayfası
2. <http://www.und.org.tr> Uluslararası Nakliyeciler Derneği WEB sayfası
3. <http://www.dhmi.gov.tr> Devlet Hava Meydanları İşletmeleri
4. <http://www.mt.gov.tr> Ulaştırma Bakanlığı-Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü WEB sayfası

GÖRÜŞMELER LİSTESİ

TURİZM SEKTÖRÜ

KURUM ADI	İSİM	ÜNVAN	ADRES	TELEFON	FAX	E-MAIL	URL ADRESİ	TARİH	SAAT
TURİZM BAKANLIĞI	Müberra YÜKVER	Tanıtma BİD.Bşk. Geliştirme		2152821	2121184 2136887			20.02.1998	14:00
TURSAB (Ankara)	Nail ÇİMEN	Ank.Bİ.Yürütme Kurul.Bşk.	Ayten Sok.No 33 Tandoğan	2120474				17.02.1998	14:00
TURSAB (İstanbul)	Erol KARABULUT	Araştırma Sorumlusu	Dikilitaş Aşık Kerem Sok. 48- 50 Beşiktaş	0.212.2598404	0.212.2590656		www.tursab.org.tr	13.03.1998	17:00
TYD	Sunuk PASİNER	TYD Genel Skrt.	Cumhuriyet cad.No 235 Çelik Apt. Kat 3 80230 Elmadağ/İST	0.212.2345245	0.212.2311903			12.03.1998	10:30
TUGEV	Özen DALLI	Başkan	Meşrutiyet Cad. No 57/4 80050 Beyoğlu/İSTANBUL	0.212.2933950	0.212.2523183			13.03.1998	15:00
DPT Turizm Sektörü	Hülya ÖRS	Sektör Sorumlusu	DPT 12. Kat 5 nolu oda	2308720	2321067			03.03.1998	11:00

ÖZÜRLÜ VE ENGELLİ VATANDAŞLARIMIZ

KURUM ADI	İSİM	ÜNVAN	ADRES	TELEFON	FAX	E-MAIL	URL	TARİH	SAAT
ORTOPEDİK ÖZÜRLÜLER DAYANIŞMA DERNEĞİ	Kemal KART	Genel Başkan	2. Cad. 9.Sokak No: 6/1 Bahçelievler/ ANK	2337423	2237423			17.02.1998	10:00
ŞAHİS	Ayten GÜNDÜZ			4267766					

ULAŞTIRMA SEKTÖRÜ

KURUM ADI	İSİM	ÜNVAN	ADRES	TELEFON	FAX	E-MAIL	URL	TARİH	SAAT
DPT-TCDD SEKTÖRÜ	Tülin CANDIR	Sektör Sorumlusu	DPT 13.kat 1308	2308730	2321067			04.03.1998	15:30
POSTA İDARESİ	Ali YAZICIOĞLU	Gnl.Md. Yardımcısı	Posta Sanayii Caddesi Kesişimi E Blok 3. Kat ULUS	3094400				05.03.1998	10:00
	Mehmet GÜLER	Teknik Daire Başkanı							
	Paşa YAŞAR			3095451		Pyasar@bir.net.tr			
KARAYOLLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	Leyla Ünal	Otoyol Bkm. Şb. Md. Yrd.	İnönü Bulvarı DSİ yanı B Blok 4. Kat 403	4191430/398	4254738 4172851			05.03.1998	14:30
	Murat BARUT	Sistem Şefi		4191430/851					
	Çetin SAATÇIOĞLU	Bilgi İşlem Dairesi Bşk.	G Blok						
	Tuğba KİPER	Jeodezi ve F. Şb.Mdr.	C Blok						
DHMI	Ergun ATAKURT	Seyrüsefer Daire Bşk.	Sabancı Kız Yurdu Arkası	2126120/2280	2220976		www.dhmi.gov.tr	20.03.1998	10:00
TCDD Gn. Mdr.	Feridun AKYÜZ	Apk Daire Bşk.	TCDD Gar yanı	3112566				10.03.1998	10:00
	Ümran ÖZBOZDUMAN	Bilgi İşlem Dairesi Bşk.		3117220	3123215	tcddbld@tr-net.net.tr			
	Orhan KILINÇKAYA	Tesisler Daire Bşk.		İç hat 4266					
THY	Levent SELVİLİ	APK D. Bşk.	Atatürk Hava Limanı	0.212 6634708	0.212. 6634763	lselvili@thy.com		13.03.1998	10:00
	Tülay SAĞLAM	Hat Arş. ve Pl. Uzmanı							
	Defne TÜRKÜN	Market Research							
SIVİL HAVACILIK	Selçuk KİLECİ	Sv.Hv.Gn.Md.Yr.	Ulaştırma Bakanlığı	2124579		skileci@bir.net.tr	www.mt.gov.tr	04.03.1998	17:30
ULUSLARARASI ANADOLU VE TRAKYA TAŞIMACILAR D.	Zeki DÖNMEZ	Dernek Başkanı	Büyük İstanbul Otogarı Merkez Bina	0.212.6581015	0.212.6581832			12.03.1998	14:00
DPT- THY Sektör	Hülya TOKGOZ	Sektör Sorumlusu		2308720	2321067			09.03.1998	9:30
ULUSLARARASI NAKLİYECİLER DERNEĞİ	Tevfik BALIKÇI	Genel Skr. Yrd.	Nispetiye cad. Seher Yıldızı sk. No:10 ETİLER	0.212. 2870912-13	0.212. 2870980-81		www.und.org.tr	17.03.1998	
DENİZCİLİK MÜSTEŞARLIĞI	Kemal DANACI	Muhabere Elk.D. Bşk.	Maltepe-Tandoğan arası	2323853	2323848			19.04.1998	14:00
	Sabit BALIKÇI	Fizik Mühendisi							
	Zafer GÖNENÇ	Elektrik Mühendisi							

EKLER L•STES•

EK	İÇERİĞİN ADI	NOTLAR
A	TURİZM SEKTÖRÜ	
1	Tera Çağı ve Turizm	Makale
2	Turizm araştırmalarında yeni bir araç : İnternet ve Uygulamaları	Makale
3	2020' de turizm	Makale
4	Turizm net ile acentaların rekabet güçleri artacak	Makale
5	Ortak İnternet projesi : Turizm net uygulamada	Makale
6	Rezervasyon sistemleri otellere alternatif sunuyor	Makale
7	1998 yılı yatırım planında Turizm Bakanlığındaki donanım yatırımları	DPT belgesi
8	International Tourisms Overview (p: 2,3,4,5,21,22)	Sürelı yayın (DPT den)
9	Turizm Bakanlığı Turizm net projesi 1997-1998	Açıklama notu
10	Turizm Bakanlığı Enformasyon hizmetleri	
11	TURSAB WEB sayfa çıktılarının bir kısmı	32 sayfa
12	TUGEV	Dosya, Kitapçık Seti
B	KARAYOLLARI SEKTÖRÜ	
13	Otoyolu ve Bakım İşletme Çalışmaları	Kitapçık
14	Otomatik Geçiş Sistemi, Trafik Yönetim Sistemi	Açıklama Notu
15	48. Geleneksel Karayolları bölge Müdürleri Toplantı Konuşması	
16	ULUSLARASI Anadolu ve Trakya Taşımacılar Derneği	İstanbul Otogar istatistikleri
C	DENZİCİLİK SEKTÖRÜ	
17	Denizcilik Müsteşarlığı İstatistikleri	
18	T.C. Başbakanlık Denizcilik Müsteşarlığı	Kitapçık seti
D	DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ	
19	DHMI WEB sayfası	9 Sayfa
20	DHMI istatistikler ve yatırımlar	13 sayfa
E	TÜRKİYE DEVLET DEMİR YOLLARI	
21	TCDD İstatistik Yıllığı	Kitapçık
22	Rezervasyon ve OMIS projesi	Açıklama Notu
F	SİVİL HAVACILIK sektör istatistikleri	TURSAB WEB sayfası