

E-TOPLUM: E-BİREY

ÇG Koordinatörü

Prof.Dr. Ali YAZICI

KoordinatörYardımcısı

Saliha ARİFOĞLU

ÇG Başkanı

Erdal NANEÇİ

ÇG Üyeleri

Ülkü Aksoy

Esin Demirbağ

Koray Özer

Elif Müftüoğlu

Tahir Haytoğlu

Nedret Orbay

Zuhal MUTLU

1. GİRİŞ VE TANIMLAMALAR

Günlük yaşamında, iletişimini istediği yer ve zamanda, elektronik ortamda kolaylıkla gerçekleştirebilen, iletişimden öte oy verme dahil sunulan tüm hizmetleri sanal ortamda yapmayı tercih ederek yaşam kalitesini artırmaya çalışan kişiyi **e-Birey** olarak tanımlayabiliriz.

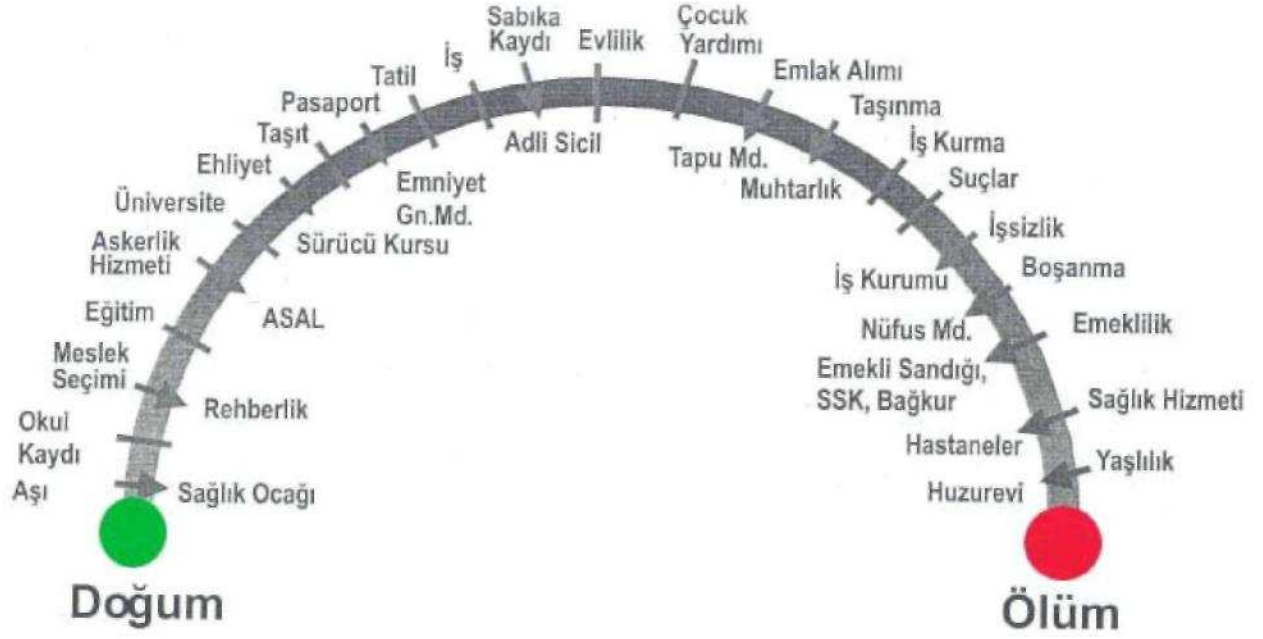
e-Vatandaş kavramının e-Birey kümesi içinde olduğu, ve e-Birey olan herkesin e-Vatandaş olduğu gözden kaçırılmamalıdır. Aşağıda e-Birey ve e-Vatandaş'ın aktiviteleri örneklenmiştir. Ayrıca Şekil 1.'de bir vatandaşın ölümünden doğumuna kadar alabileceği hizmetler görülmektedir. E-Devlet yaklaşımında amaç, bu hizmetlerin vatandaşlara, en etkin ve kolay bir şekilde sunulması ve vatandaş odaklı hazırlanmasıdır.

e-Birey

- İş veya eğitim için araştırma yapmak
- İletişim kanallarını kullanmak (e-posta, video konferans, anında mesaj)
- Bankacılık hizmetlerini kullanmak
- Fatura ödemelerini yapmak
- STK ve özel kurumlarla ilgili sunulan online hizmetleri kullanmak
- Devlet dairelerinin hangi hizmetleri verdiğini öğrenmek
- Potansiyel iş olanakları ile ilgili bilgi almak
- Herhangi bir konu üzerine yorum/şikayette bulunmak
- Oyun, eğlence kanallarını kullanmak
- Dijital tv platformlarını kullanmak
- Alışveriş yapmak

e-Vatandaş

- o Devlet işleri için gerekli formları indirmek ve göndermek
- o Kanun ve taslaklarla ilgili bilgi araştırmak
- o Seçimlerle ilgili bilgi almak
- o Taşınma, ikamet/adres değişikliği için gerekli işlemleri yapmak
- o Elektrik-su-doğalgaz kullanımı ile ilgili işlemleri yapmak
- o Devletin sunduğu hizmetlerle ilgili bilgi almak ve başvurmak
- o Vergi ve cezalar hakkında bilgilenmek ve ödemelerini gerçekleştirmek
- o Gerekli belgelerin (sürücü belgesi, pasaport vb.) alınması ile ilgili bilgi almak/başvurmak
- o Talih oyunları sonuçlarını öğrenmek



Şekil 1: Doğumdan Ölüme Vatandaş Hizmetleri

Sanal Dünyanın en önemli ögesi olan e-Birey'i oluşturan bileşenler ise şunlardır:

- Yeterli düzeyde bilgisayar ve internet okuryazarı olması
- Erişim teknolojilerini kullanabilmesi
- Hızla gelişen teknolojiden haberdar olması
- İnternet üzerindeki kaynak ve olanakları etkin kullanması
- Konumu veya mesleği gereği elektronik ortamda sunulan bir bilgiye erişme yollarını bilmesi ve o bilgiyi kullanabilme yetisine sahip olması
- Günlük ihtiyaçları için sanal ortamı kullanma alışkanlığına sahip olması.

Toplumu oluşturan bireylerin bilişim teknolojilerini kullanabilir donanımda olması o topluma hız ve dinamizm kazandırır.

Bilgi toplumunda e-Kurumlar'ın oluşmasına paralel olarak ortaya e-Birey oluşumları çıkacaktır. Yeni toplumsal oluşumlarda bireyler, teknolojileri yaşamlarının her evresinde büyük ölçüde kullanılır hale geleceklerdir. Zamanla yaşam kültürüne yerleşecek "e" kavramı tüm bireyleri bütünüyle ya da bir şekilde içine alacaktır.

Bilgi çağını oluşturan ve toplumun ayrılmaz bir parçası olan e-Birey, ürettiği bilgiden daha fazlasını etkileşim içinde bulunduğu e-Toplumlardan almak ihtiyacında olacaktır ve isteyecektir.

e-Birey'lerden oluşan sanal toplulukların en belirleyici özelliği fiziksel ortamda bir araya gelme zorunluluğu olmadan bir düşünce veya aksiyon platformu çerçevesinde bir arada bulunmaları olacaktır. Sanal toplulukları fiziksel olarak bir araya getiren altyapı, çoklu ortam (multimedya) özellikleriyle, donanımlı bilişim sistemleri ve iletişim ağları aracılığı ile sağlanacaktır. Sanal topluluklar tek bir etkin gruptan oluşabileceği gibi birden fazla etkin grubun oluşturacağı büyük topluluklar da olabilecektir.

Teknolojiyi yeterince yakından izleyen insanların, hatta daha öze indirgersek bilgisayar teknolojisiyle iç içe yaşayanların, itiraf ettiği bir gerçek var; o da bilişim teknolojinin salt bilgisayar uygulamaları sınırını çoktan

aşarak, artık kolayca izlenir olmaktan çıktığıdır. Öyle ki bilişim sektörü artık, diğer teknolojilerin geliştirdiği konumdan çıkarak tek başına kendi oluşumunu hazırlayan, diğer teknolojilere önderlik eden, olağanüstü katkılar sağlayan hatta kendi teknolojik gelişimini de –neredeyse- kendisi sağlayan bir sektör haline gelmiş bulunmaktadır.

Hiçbir tarihsel süreç içinde insanoğlu bu değişim hızına ulaşamamıştır. En çarpıcı öngörmelerde bile gelecekte karşılaşacağımız sosyal değişimlerin boyutu yeterince tanımlanamamaktadır. Birçok sosyolog Bilgi Çağı'ndaki sosyal değişimlerin boyutları üzerine yorum yaparken zorlandıklarını kabul etmektedirler.

Toplumda e-Birey kavramının geliştirilmesi için aşağıdaki özellikleri taşıyan lider e-Bireylerin ortaya çıkması önemli görülmektedir.

- Konusunda uzman olan
- Bilgi profesyoneli olan
- Yeterli bilgi kaynaklarına sahip olan
- Bilgi ve teknoloji kullanabilen
- Araştıran, yeni düşünceler, yaklaşımlar oluşturabilen
- Bireysel küreselleşmeyi sağlayabilen
- Amaçlara uygun rol üstlenebilen, ve rol dağıtımını yapabilen
- Sosyal yönü güçlü olan

Sanal dünya üyesi e-Birey için kolaylıklar, teknolojinin sağladığı bilgi oluşturma ve tüketme boyutu ile iletişim ve bilgiye ulaşımıdır. Buna karşılık en büyük engelleri ise kendi kendiyi yarışabilmek, yenilenmek ve sürekli değişim içinde bulunmak olacaktır.

2. MEVCUT DURUM

Türkiye'de yaşayan e-Birey'lere demografik olarak baktığımızda aşağıdaki tablo ortaya çıkmaktadır¹:

- Yerleşik nüfus
 - Okul Öncesi ve okul çağındaki nüfus (5-25)
 - Çalışma yaşamındaki nüfus (15-55)
 - Emekli Nüfus
- Türkiye ile iş yapanlar, iş olanağı sağlayan e-Bireyler
- Türkiye'yi ziyaret eden (iş, gezi, yatırım vs amaçlı) e-Bireyler

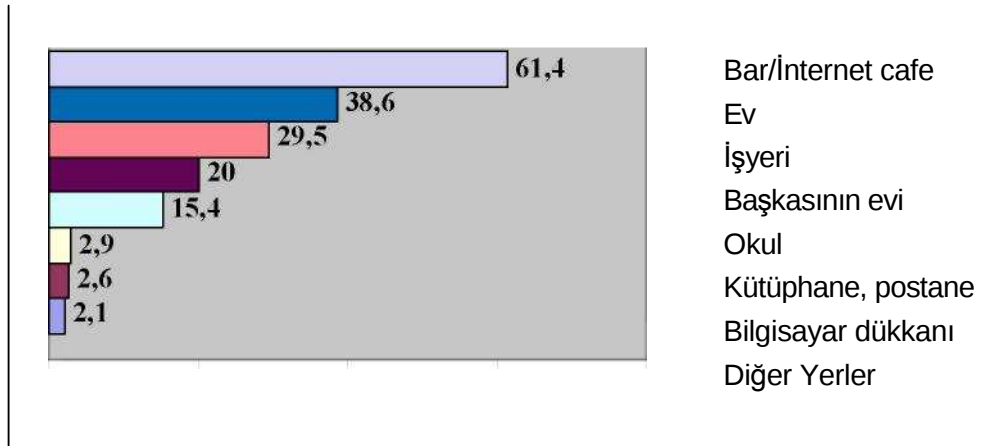
1 Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu Kitabı. 2002

Ülkemiz koşulları göz önüne alındığında öne çıkan iki önemli sorun, bireylerin teknoloji farkındalığından ve kullanımından uzak olması ile bireyler arasındaki sayısal uçurumun günden güne artmasıdır. Yukarıda tanımlanan e-Birey kategorileri tek tek incelendiğinde, en gerçekçi şekilde rakam vermek gerekirse 10-45 yaş grubu haricindeki bireyler bilgisayar-internet-e-Hizmet kavramlarını sadece terimsel olarak görmekte, bu yaş grubundaki bireylerin %70'inden fazlası ise, bilgisayarda oyun oynamak, internet'de gazete okumak, e-Posta göndermek ve mesajlaşmak şeklinde oldukça sınırlı bir çerçevede kullanılmaktadırlar. Geri kalan çok küçük bir kesim internet bankacılığı, e-Haberleşme, e-Araştırma yaparak e-Birey kapsamına girmektedir.

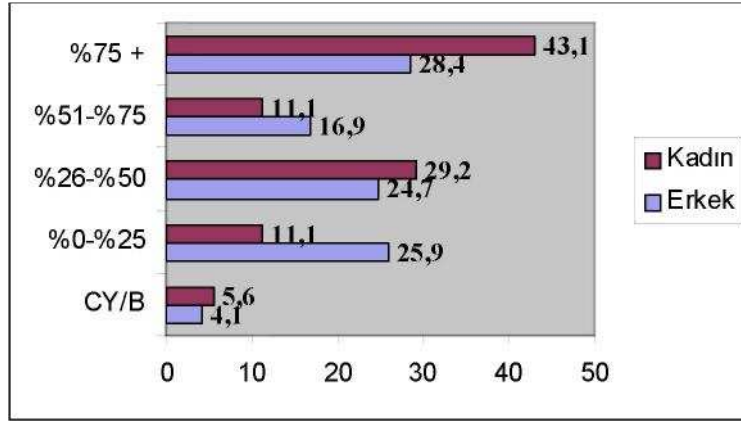
Bilgi teknolojileri ve internet iletişimi kullanımı çoğunlukla wap, sms vb. özellikli cep telefonu kullanımı ile internet üzerinden çok-oyunculu oyun oynama ile sınırlı kalmaktadır.

Bilgi teknolojilerinin öğretilmesi kadar önemli olan diğer bir nokta ise bilgi teknolojisi ve e-Hizmetlerin anadilde sunulması gerekliliğidir. Ana dilde sunumun az olması, aslında e-Birey olma hevesinde olan her bireyin bir noktada tıkanmasına yol açmaktadır. Biraz da bu yüzden, bugün bilgisayar ve internet kullanımı çok iyi seviyede olan bir birey bile ancak bankacılık işlemleri ve araştırma-haberleşme düzeyinde kalmaktadır.

Aşağıda verilen e-Birey olma yolundaki en önemli gösterge olan Türkiye'de internet kullanımı ile ilgili grafikler (Bkz. Şekil 2 ve Şekil 3), mevcut durumu en azından bu açıdan sayılarla göstermektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere, altyapı ve teknolojinin ucuzlaması durumunda ülkemizdeki e-Bireylerin sayısı artacaktır.



Şekil 2. İnternete Erişim Mekanı (Aralık 2000) (% oranında)



Şekil 3. Cinsiyete göre bilgisayar kullanımında internet'e ayrılan zaman (Aralık 2000) (CY/B - Cevap yok veya bilinmiyor ifadesi için kullanılmıştır)

3. HEDEFLenen DURUM

3.1 Süreç (Aşamalar)

Birey'den e-Birey'e geçiş yolunda da, tüm e-Kavramlarda olduğu gibi aynı süreç yapısı bulunmaktadır. Bunlar:

- Altyapı
- Değişim Yönetimi
- Bilgi Yönetimi

Gerekli altyapı tüm bireyler için sağlandığında, artık her birey bir e-Birey olma şansına sahip olacaktır. Gereksinimler ve istekler doğrultusunda kamu ya da özel kuruluşlarca sağlanacak e-Hizmetlerin sunulması ile de herkes e-Birey olma yoluna girecektir. Yol boyunca sağlanması gereken iki destek, standartlara ulaşmak ve talepleri hızlı bir şekilde yerine getirmek için gerekli olacak değişim ve bilgi yönetimidir.

Tüm bu süreç içerisinde incelenmesi ve yerine getirilmesi gerekli şartlar şunlardır:

- Yasama (Yasal düzenlemeler)
- Sosyo-politik (Sosyo-politik düzenlemeler)
- Teknolojik (Teknolojik gelişmeler)

3.2 e-Bireylere Sunulacak Hizmetlerin Toplum İçerisinde Yaygınlaştırılması

e-Bireyleri yaygınlaştırmak için yapılacak çalışmaların yanında onlara sunulacak hizmetlerden de verimli bir sonuç alınabilmesi için gerekli altyapı çalışmalarının yapılması gerekir. Bu çalışmalar için gerekli teknolojiler kullanılarak e-Birey vizyonu oluşturulabilir. e-Birey vizyonu için mobilite, kişiselleştirme, güven ve güvenlik, kaynak yönetim (bilgi, teçhizat, vb.) süreçleri gibi teknolojiler

için hazırlanmalıdır. Bu gibi teknolojilerin kullanılması ile e-Bireylere sağlanabilecek faydaların bazıları ve onlar için yapılması gerekenler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Erişim: Her yerden, kolay ve ucuz erişim. Gelişmiş, ihtiyaa cevap verebilen, karmaşık okul ortam ile etkileşim, farkındalık yaratan, kişiselleştirilebilen, farklı dil ve kültürlere erişim olanağı sağlayan bir erişim altyapısının hazırlanması.

işbirliğine açık: Ortak ve işbirlikçi çalışmaya açık, uygulamaların kullanılması.

Ağ içinde olan (entegre): Gerekli etkileşimi de sağlayabilen, ilgili sistem ve uygulamalarla btnleşil, birden çok veri girişine ihtiyaç duymayan sistemlerin oluşturulması.

Bağımlı olmayan: Kullanıcıya ek yük ve kısıtlama getirmeyen, başka sistem ve uygulamalara bağımlı olmayan çözümlerin sunulması.

Birey Merkezli/Yetenek bazlı: Mobil ve sabit bazlı iletişim aslında bir teknik vizyonun gelişmesi. Birey merkezli yaklaşım da şunlara ihtiyaç gösterir:

Kullanıcı ara yüzlerinin ana hatları, gelecekteki iletişim yeteneklerinin sınırlarına ihtiyaç duyar. Bireylerin kablosuz sistemlerle etkileşimleri için yeni yollar ve yeni olanakların sağlanması.

Mobil/Yer bağımsız: Esneklik ve özgürlük sağlaması.

Durumu dikkate alan: e-Bireylere sunulan bilgilerin, duruma ve bireylerin ihtiyaçlarına göre uyarlanabilir ve test edilebilir olması.

3.3 e-Birey Senaryoları

Tablo 1. e-Öğrenci

	Öğrenci (e-birey)	Öğrenci (birey)
	<i>Ne ve Nasıl</i>	<i>Ne ve Nasıl</i>
Sosyal		
Aile İletişim	e-Posta, video konferans,messenger vb. internet araçları ile	Şehir /yurt dışı iletişimi posta, telefon yoluyla
Kültürel İlişkiler	Etkinlik takibi, e-Bilet	Giderek veya medyayı izleyerek
Arkadaş Çevresi	e-Posta, video konferans yoluyla sürekli ve ucuz iletişim	Telefon veya yüzyüze görüşme
Sağlık	Doktorla iletişim	Telefon veya yüzyüze iletişim
	Hastalık takip ve bilgilenme	Kitap veya tanıdık doktor ile sınırlı araştırma
	Randevu/Tetkik sonuçlarının alınması	Telefon ve giderek
Eğitim		
Bireysel gelişim	e-Eğitim	Giderek, araştırarak
Okul ilişkileri	Kayıt, ders takip, not/ödev/sınav tarihi takip,	Giderek
	Öğretmenlerle iletişim	Telefon ile ve yüzyüze
	Yurtdışı eğitim olanaklarının araştırılması, e-Başvuru	Çok zor yollar, sınırlı olanaklar
Ekonomi	Bankacılık işlemleri	Giderek
	İş olanaklarının araştırılması ve başvuru	Gazete/medya olanakları, giderek
	Fatura ödemeleri	Giderek
	Alışveriş	Giderek

e-Öğrenci

- Ailesi ve arkadaşları ile iletişimini e-Posta, video konferans yolları ile karşılar.
- Çevrimiçi eğitim ile hem ilgi duyduğu alanlarda e-Eğitim alır hem de akademik hayatında derslerini, ödevlerini internet ortamından izler. Böylece ödev almak için okula gitmesi ya da hasta olduğunda dersi kaçırmaması gerekmez. Yüksek lisans eğitimi için araştırmasını internet üzerinden hızlı bir şekilde yapar, gitmek istediği üniversitelerdeki hocalarla elektronik ortamda bağlantı kurar ve başvuru sürecini kısa zamanda ve istediği şekilde sonuçlandırır.
- Çevrimiçi kütüphanelerden yararlanarak, tezi ya da projesi için kütüphane kütüphane dolaşmak ve başka bir şehirdeki kütüphaneden kitap beklemek yerine, evinden ayrılmadan istediği kitap ve makalelere ulaşabilir.
- Kültürel faaliyetleri internetten takip edebilir, evinden çıkmadan bilet alabilir.
- Banka işlemlerini, fatura ödemelerini elektronik olarak halledebilir, iş olanaklarını internet üzerinden araştırabilir.
- Yemeğine kadar tüm ihtiyaçlarını internet üzerinden satın alıp, ısmarlayabilir.

Tablo 2. e-Çalışan

	Yönetici (e-birey)	Yönetici (birey)
	<i>Ne ve Nasıl</i>	<i>Ne ve Nasıl</i>
Sosyal		
Aile İletişim	e-Posta, video konferans yoluyla	Şehir/yurt dışı iletişimi posta, telefon yoluyla
Kültürel İlişkiler	Etkinlik takibi, e-Bilet	Giderek veya medya takibi
Arkadaş Çevresi	e-Posta, video konferans yoluyla sürekli ve ucuz iletişim	Telefon veya yüzyüze görüşme
Sağlık	Doktorla iletişimin	Telefon veya yüzyüze iletişim
	Hastalık takip ve bilgilenme	Kitap veya tanıdık doktor ile sınırlı araştırma
	Randevu/Tetkik sonuçlarının alınması	Telefon ve giderek
Eğitim		
Bireysel gelişim	e-Eğitim	Giderek, araştırarak
Okul-veli iletişimi	Okul aile birliğinin web sayfası üzerinden toplantı ortamı ve alınan kararların incelenmesi	Giderek
	Öğrencinin notlarının takibi	Telefon ile veya yüz yüze
Ekonomi		
	Bankacılık işlemleri	Giderek
	Fatura/vergi ödemeleri	Giderek
	Vatandaşlık hizmetleri	Giderek
	Çevrimiçi çalışma saatleri	Olanağı yok
	Alışveriş	Giderek

e-Çalışan

- İşyeri ile iletişimini internet üzerinden sağlar, gerektiğinde işyerine sanal ortamda ulaşıp evinden çalışabilir.
- Avukat ya da vergi danışmanları ile birebir konuşmak yerine e-Posta/video konferans ile iletişim sağlayabilir.
- Ev yaptırmak ya da araba almak isterse, internetten kapsamlı bir araştırma yapabilir, ve gerekli olan dokümanları hazırlayıp gönderebilir.
- Banka işlemleri, fatura ödemeleri ya da adres değişikliği, pasaport, ehliyet almada gerekli yasal süreci evinden çıkmadan gerçekleştirebilir.
- Evine kuracağı kamera sistemi ile bakıcısına bıraktığı çocuğunu sürekli izleyebilir.
- Çocuğunun okuldaki durumunu internetten takip edebilir. Okul aile birliği toplantılarına internetten katılabilir ya da okul yönetiminin kararlarını izleyebilir.
- Banka işlemlerini, fatura ödemelerini elektronik olarak halledebilir, iş olanaklarını internet

üzerinden araştırabilir.

- Yemeğine kadar tüm ihtiyaçlarını internet üzerinden satın alıp, ısmarlayabilir.

Tablo 3. e-Emekli

	Emekli Öğretmen (e-birey)	Emekli Öğretmen (birey)
	<i>Ne ve Nasıl</i>	<i>Ne ve Nasıl</i>
Sosyal		
Aile İletişim	e-Posta, video konferans yoluyla	Şehir/yurt dışı iletişimi posta, telefon yoluyla
Kültürel İlişkiler	Etkinlik takibi, e-Bilet	Giderek veya medya takibi
Arkadaş Çevresi	e-Posta, video konferans yoluyla sürekli ve ucuz iletişim	Telefon veya yüzyüze görüşme
Sağlık	Doktorla iletişimin	Telefon veya yüzyüze iletişim
	Hastalık takip ve bilgilendirme	Kitap veya tanıdık doktor ile sınırlı araştırma
	Randevu/Tetkik sonuçlarının alınması	Telefon ve giderek
Eğitim		
Bireysel gelişim	e-Eğitim	Giderek, araştırarak
Okul-veli iletişimi	Okul aile birliğinin web sayfası üzerinden toplantı ortamı ve alınan kararların incelenmesi	Giderek
	Öğrencinin notlarının takibi	Telefon ile veya yüz yüze
Ekonomi		
	Bankacılık işlemleri	Giderek
	Fatura /vergi ödemeleri	Giderek
	Vatandaşlık hizmetleri	Giderek
	Alışveriş	Giderek

Emekli Öğretmen

- Günlük gazetesini ve/veya dergisini okuyabilir. Banka işlemleri, fatura işlemleri ya da adres değişikliğinde gerekli yasal süreci evinden çıkmadan gerçekleştirebilir.
- Çocuklarının/torunlarının okuldaki durumunu internetten takip edebilir. Okul aile birliği toplantılarına internetten katılabilir ya da okul yönetiminin kararlarını izleyebilir.
- Banka işlemlerini, fatura işlemlerini elektronik olarak halledebilir.
- İş olanaklarını internet üzerinden araştırabilir.
- Yemeğine kadar tüm ihtiyaçlarını internet üzerinden satın alıp, ısmarlayabilir.

Getiriler

- Sürekli/zamandan bağımsız ve ucuz iletişim
- Hastalık ya da benzeri bir durumda vakit ve para kaybı olmadan işlemleri yerine getirebilmek, hatta evden çalışabilmek
- Özürü ya da evden çıkması zor olan bireyler için günlük yaşamdan taviz vermeden iş ve

işlemlerini gerçekleştirebilme imkanı

- Evrensel boyutta iş yapabilmek, dünya trendlerini izleyebilmek
- Hastalar için: evde taşınabilir iletişim sistemleri
- Sağlık görevlileri için: Karar destek, korunma, tedavi, araştırma amaçlı etkileşimli platformlar
- Bireyler için: akıllı tanı ve telesağlık merkezleri ile iletişim, risk altındaki bireyleri (şeker hastaları, astım hastaları gibi) sürekli izleme/takip

4. YAPILMASI GEREKENLER

Bilgisayar okuryazarlığının tüm toplum kesimlerine yayılması zaman, para ve emek gerektiren bir çalışmadır.

Bu yolda STK'ların, özel sektör, üniversite ve kamunun işbirliği mutlaka sağlanmalıdır. Bilgisayar okuryazarlığı eğitiminin, toplumu oluşturan bireylerin öncelikleri göz önüne alınarak ve ilköğretim çağından başlayarak dalga dalga tüm topluma yayılmasına çalışılmalıdır.

Okur yazar seferberliği gibi 7'den 70'e bilgisayar okur yazarlık seferberliği başlatılmalıdır. Bu seferberlik öncelikli olarak okullar ve halk kütüphaneleri daha sonra tüm kamu kurumları kullanılarak genişletilebilmelidir. Küçük çaplı bilgisayar eğitim merkezleri, halk eğitim programları bölgelerin çalışma ve kültürel özelliklerine göre özel olarak oluşturulmalıdır.

Bu merkez ve programlar, zaten bilgisayar çağına adım atmış yeni nesillerden ziyade, belli yaş üstü, emekli, ev hanımı ve diğer gruplara öncelikli hizmet sunmalıdır. Bu hizmet, geniş çaplı olmamalı, sadece internet kullanımı, kiosk kullanımı, internet üzerinden belli başlı işlemlerin gerçekleştirilebilmesi seviyesinde tutulmalıdır. Böylece, elektronik devletin ilk adımı olan elektronik bireyler yaratılmaya başlanacak, günümüz nesli kurtarılarak teknoloji çağına yumuşak bir geçiş yapılabilecektir.

Toplumun sosyal, ekonomik, psikolojik, politik, kültürel ve yönetsel boyutları göz önünde bulundurulmalıdır. İnsanların, çalışma ve günlük çıkarları gözetilerek "e-Birey olmak" özendirilmeli, yetişmekte olan nesiller ise ileri teknoloji ve bilimsel çalışmalara zorlanmalıdır.

Teknolojiye ve sunduğu olanaklara sahip olan insanlar ile bu olanaklardan yoksun olan insanlar arasında belirgin farkların olduğu yadsınmaz. Bu farkların halk dilinde anlatılabilmesi, medya yoluyla çarpıcı bir şekilde yayılması sağlanmalıdır.

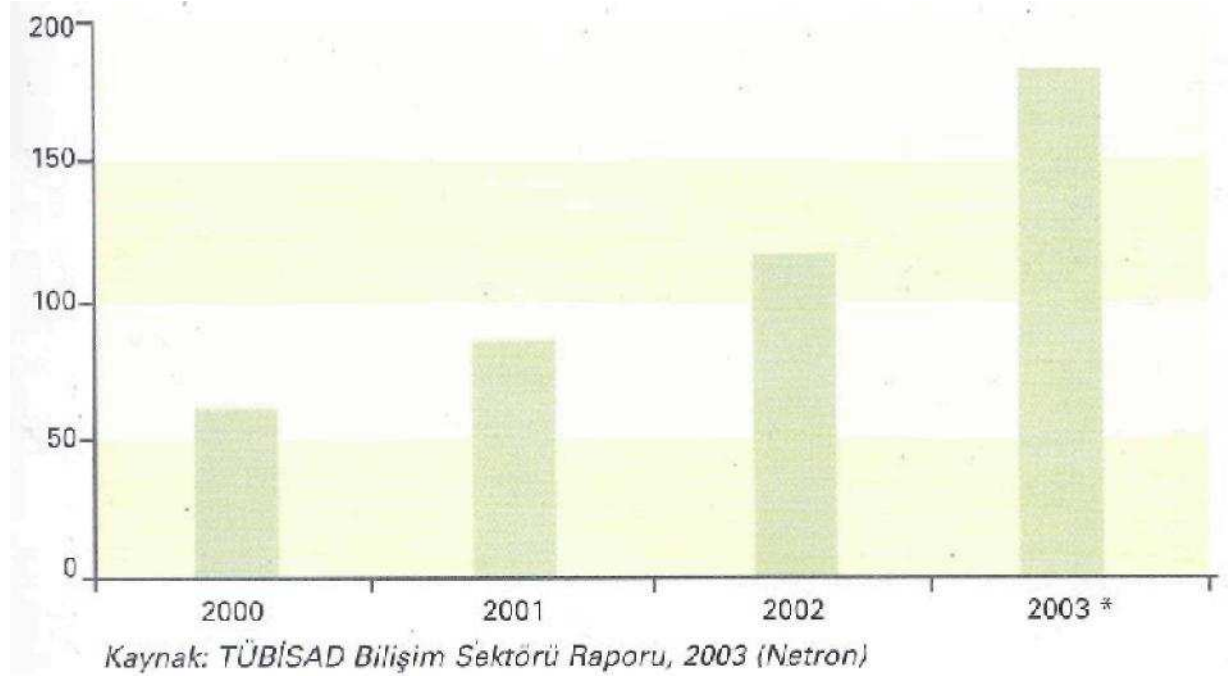
Türkçe web sayfalarının arttırılması ve teknolojiyi anadilde kullanım mutlaka sağlanmalıdır.

Özellikle genç nesiller için teknoloji kullanımı bir ders olarak sunulmalı, bilgi teknolojilerinin uluslararası boyutta ve gerçekten bilgi bazlı kullanımı öğretilmelidir.

Dolayısıyla hizmetlerin elektronik ortamda sunulması, ve bilgi teknolojileri bazında eğitimin gerçekleşmesi gerekmektedir. Devlet hizmetleri elektronik olmadığı sürece e-Birey kavramı çok dar bir çerçeveye girmektedir.

Öte yandan, bilişim alanında bir kişiyi istihdam etme maliyetinin ortalama 10 bin dolar, buna karşılık bu yatırımın kişi başına getirdiği katma değerin 30 bin dolardır. Dolayısıyla, raporun giriş ve

tanımlamalar kısmında özellikleri verilen lider e-Birey'lerin yani nitelikli bilişim insanlarının yetiştirilmesi ülke kalkınmasında oldukça önemli bir rol oynayacaktır.



Şekil 4. Türkiye’de BT Alanında İnsan Kaynağı Açığı (bin kişi)

Bugün ülkemizde bilişim teknolojileri alanında varolan insan açığı göz önüne alındığında, bu açığın kapatılması e-Birey'lere yapılacak yatırımın en zor adımını tamamlayacaktır. Daha önce de değinildiği üzere, e-Birey'e geçiş aşamasında ilkökul öğrencisinden emekli vatandaşa kadar tüm aşamalarda konusunda uzman, eğitici ve yol gösterici lider e-Birey'lere ihtiyaç vardır. Bu e-Birey'lerin yetiştirilmesi ve çoğaltılması bunun getirisi olarak da teknolojiyi kullanan ve getiri sağlayabilen nesillerin oluşturulması bir devlet politikası olmalıdır.

4.1 E-Birey Stratejisi

- Öncelikle “e-Birey” kavramı ve anlamı ortaya konmalıdır.
- “e-Birey” kavramının oturtulacağı sosyal ve ekonomik şartlar ile altyapı belirlenmelidir.
- “e-Birey”lerin e-Devlet vizyonundan beklentileri ve herhangi bir “e-Birey”in e-Devlet’den bekleyebileceği hizmetler özetlenmelidir.

e-Birey grubu 3 önemli grup ile beraber hareket etmelidir. Bunlar:

- e-Hizmetler: Kamu kurum veya kuruluşlarının, özel sektörün, STK ve benzerlerinin topluma elektronik ortamda sunduğu hizmetlerin tümü.
- e-Eğitim: En başta bilgisayar okur yazarı olma yolunda atılacak adımlar ve uzaktan eğitim. e-Birey tanımına ulaşmada sahip olunması gereken şartların sağlanması ve ilerlemenin devamlı olması için eğitim platformları oluşturmanın en ekonomik yolu olarak karşımıza yine e-eğitim çıkmaktadır.

- e-Demokrasi: Öncelikli olarak devletin tüm kurumları ve bireyleri “e”li yaşamın temizlik, açıklık, saydamlık, toplumsal katılım ve toplumsal bir denetim olduğunu bilmesi gerekir.

e-Seçim: Eğitim ve hizmetlerin bilgi teknolojileri ve internet iletişimi üzerinden gerçekleşmesinden sonra günümüz koşullarında son adım olarak e-Demokrasi/e-Seçim gözüktüyor. Eğer düzgün bir şekilde uygulanabilirse, e-Seçim klasik oy verme yöntemlerine göre pek çok avantaj sunmakta, bireyleri e-Katılım platformuna itmektedir.

Teknoloji seçimlere dikkatsizce uygulandığında, pek çok risk oluşturabilir ve kamunun güvenini sarsabilir. Fakat göz ardı edilmemelidir ki bilinçli zararlar klasik yöntemlerde de meydana gelebilir ve aynı güven sarsılması yaşanabilir. Bütünlüğün sağlanması adına güvenlik artırıldığında ilk olarak oy-yerinde e-Seçim sarsılmaz bir platform oluşturacaktır.

Topluma yerleştirilecek “e-birey” kavramı için gerekenler ise şunlardır:

Bireylerin teknoloji ve kullanımı ile ilgili olarak karşılaşılabileceği engelleri tanımlamak ve ortadan kaldırmak için çözüm sunmak

- Herhangi bir “e-Birey”in istek ve taleplerini ortaya koymak
- e-Birey iş ve taleplerine ilişkin olarak mevcut sosyal-ekonomik yapıyı belirlemek ve e-Birey kavramı ile gelecek ekonomik ve sosyal gelişmeyi bireyler nezdinde belirtmek

5. BİLİNER ZORLUKLAR

Yukarıda verilen tüm bilgiler bilgi teknolojileri ve internet erişiminin ülke çapında yaygın olması şartı gözetilerek verilmiştir. Bu altyapı sorunu tabii ki ilk çözümlenmesi gereken sorundur. Daha sonra eğitim ve e-Hizmetlerin sunumu gelmektedir.

6. VİZYON VE MİSYON

E-Birey Alt Çalışma Grubu olarak, II. Bilişim Şurası kapsamındaki çalışmalar boyunca altta sıralanan başlıkları açmak, birey ve kamu platformuna uygun bir hale getirmek amacındayız. Öncelikli olarak e-Bireyleri çoğaltabilmek için teknolojik bariyerlerin azaltılması gerekir.

e-Birey’i mercek altına alırken aşağıdaki soruların yanıtlarını bulmamız gerekmektedir:

- e-Birey kimdir?
- e-Birey’den beklenenler ve hakları nelerdir?
- e-Birey’in eğitimi ve örgütlenmesine yönelik finansman nasıl sağlanacaktır?
- e-Birey’e yönelik adımlar atmamanın doğuracağı sayısal uçurum ile topluma yansıyan ve devlete bilişimsizlik maliyeti nedir?

7. SONUÇ VE EYLEM PLANI

Türkiye olarak teknoloji devrimi konusundaki gecikmemizi bir avantaja dönüştürerek e-Birey, e-Devlet, e-Toplum olma yolunda daha sağlıklı ilerleyebiliriz. Bunu yaparken bir yandan gecikmenin bedelini değerlendirmeli, diğer yandan da gelişmiş ülkelerin yaşadığı sorunlardan ders alarak

strateji ve eylem planlarını buna göre düzenlemeliyiz. Burada gözardı edemeyeceğimiz bir 'bilşimsizlik maliyeti' ile 'sayısal uçurum' en başta ele alınarak değerlendirilmesi gereken konular olarak karşımıza çıkmaktadır.

7.1 Bilşimsizlik Maliyeti

Bilşimsizlik maliyeti kısaca, bilşim teknolojilerinin hiç kullanılmaması ya da etkin ve verimli olarak kullanılamamasından dolayı neden olunan doğrudan ya da dolaylı kayıplar olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca, "BT Projelerinin uzaması ya da zamanında başlatılamaması nedeniyle de çok önemli kayıplar ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde maliyetleri aşağıya çekmenin ve verimin en önemli aracının BT kullanmak olduğu, artık yadsınamaz bir gerçek haline geldi. Bilşim Teknolojilerini etkin olarak kullanamayan ülkelerin ekonomileri daha zayıf, etkin olarak kullananlarınkiler ise daha güçlü. Bu durumun farkına varan ülkeler gecikmelide olsa tedbir almaya başlıyor.

Bilşimsizlik sonuç olarak ülkemize zaman kaybı, iş gücü kaybı, fazla harcama, karar verme süreçlerinde gecikme, Yanlış Karar verme ve vatandaş mutsuzluğu-Moralsizlik biçiminde yansımaktadır. E-Birey'e ilişkin bilşimsizlik maliyeti hesabını yapmak çok da kolay olmamasına rağmen, görünen o ki bu yönde acil eylem planlarını uygulamaya koymaz isek yakın gelecekte %100 bir kayıp görünmese de hemen sonrasında önüne geçilemeyecek ve telafi edilemeyecek kayıplara neden olacaktır.

7.2 Sayısal Uçurum

Ülkelerin gelişmişlik düzeyi ile bilşim teknolojilerini kullanma düzeyi doğrudan orantılı Sayısal bölünme, sayısal uçurum kıtalar arasında, ülkeler arasında, kurumlar ve kuruluşlar arasında, görülebileceği gibi bireyler arasında da görülmektedir. Bu durum belirgin farklılıklar yaratmaktadır ve bir tarafta gelişmişliğin, zenginliğin, çağdaşlığın, bilgi toplumu olmanın en büyük göstergesi iken diğer tarafta yoksulluğun ve geri kalmışlığın göstergesi durumundadır. Bireyler arasında görülen sayısal bölünmüşlüğün çok ivedi olarak alınacak tedbirlerle çözülmesi yoluna gidilmelidir.

7.3 Eylem Planı

Hükümet politikaları, devlet politikaları, eğitim politikaları oluşturulmalı, uzak vadeli planların yanı sıra sonuçlarının hem devlet hem vatandaş tarafından görülebileceği ve getirilerinin kabul edileceği kısa vadeli eylem planları üzerinde odaklanmalıdır.

- Devletin iletişim altyapısını öncelikli olarak tüm yurda, en ücra köşelere kadar yaymak gerekmektedir ki böylece, bireyi öncelikli olarak bilgilendirme, bilinçlendirme ve talepkar olmalarına yönelik çalışmalara başlanabilsin.
- Okullarda, kütüphanelerde, postanelerde, süper marketlerde, merkezi yerlerde, birçok kamu alanında bedava internet erişimi sağlanmalıdır.
- Devletin e-Bireylerden ve e-Vatandaşlardan gelen taleplere ve iş yüküne bakarak öncelikle uygulanması en kolay ve en çok katma değer sağlayan uygulamaları harekete geçirmesi gerekmektedir.

- Vatandaşların e-Birey olarak yaşam süreçlerini sürdürebilmeleri için e-Kurum'ların verdiği hizmetlere ulaşılmasında yardımcı olacak kullanımı kolay ve mümkün olduğunca basitleştirilmiş, herkesin aradığını kolaylıkla bulması için yol gösterici nitelikte bir e-Devlet portalinin bulunması mutlaka gerekmektedir.
- e-Devlet'e giden yolda gerekli yapı taşlarını sağlıklı olarak birbiri ardına dizer ve bütünsel bir dönüşüm sağlanabilirse hedefe varmada sıkıntı çekilmeyecektir.
- Erişim altyapısını geliştirmek (erişimi ucuz hale getirmek).
- Bireyleri bilgisayar ve internet üzerine eğitmek (eğitim hedeflerini; yaş grupları ve sosyal gruplara göre belirlemek).
- e-Devlet ile gelen hizmetleri "e-Birey" isteklerine göre çeşitlendirmek.

Sonuç olarak, yeni çalışma temalarının bireylere kazandırılması ve bu temaları destekleyecek alt yapıların hazırlanması gerekir. Bilişim Teknolojileri, e-Birey ihtiyaçlarına uyarlanabilir hale getirilmesi gerekir.

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi: "Herkesin ülkesinin kamu hizmetlerinden eşit olarak yararlanma hakkı vardır" der. Toplumu oluşturan bireyler ve kesimler arasındaki sayısal bölünmeyi hızla gidermezsek topluma sunulan olanaklardan toplumun büyük bir kesimini mahrum etmiş oluruz.

Her e-Birey bilişim tarlasına ekilen bir tohum olacak ve 1'e 10, 1'e 50, 1'e 100 e-Bireyler verecektir. Bunlar bilişim teknolojilerini kullanabilen, bilgiye erişen ve o bilgiye yeni bilgiler katabilen bireyler olarak bilgi toplumuna giden yolda, kalkınmada ve çağdaşlık yarışında e-Türkiye'nin en önemli yapı taşları olacaklardır.

KAYNAKÇA

1. The E-Government Handbook for Developing Countries, *A project of InfoDev and The Center for Democracy & Technology*
2. *E-Citizen Strategy, Kirkless E-Citizen Theme Board*
3. www.citizenserve.com
4. www.ecitizen.com
5. www.sbs.com.tr
6. www.bilgitolumu.gov.tr
7. *Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu Kitabı, 2002.*
8. *"e-Dönüşüm: Yol haritası, Dünya, Türkiye", Dr. Ali Arifoğlu, Sas-Bilişim, 2004*
9. e-Vatandaş Projesi "Estonya"
10. www.itu.int/ITU-D/e-strategy/e-applications/Kyrgyz/ - 19k - 25 Mar 2004
11. <http://www.ipv6style.jp/en/action/20030328/index.shtml>
12. <http://ilis.meb.gov.tr/home/edevlet/sayfa04.asp>
13. degisim.tr. İnternetle Gelişimde Türkiye. ANDERSEN. Türkiye İş bankası Kültür yayınları.
14. e-Devlet BT Haber, Mart 2004

EK 1. DÜNYA ÖRNEKLERİ

Estonya e-Vatandaş projesi

Vatandaşları ile kamu sektörü arasındaki işbirliğini Internet aracılığıyla geliştirmek için ülke çapında uygulanan bir proje.

- BT ve Internet kamu idaresinin iyileştirilmesi için pek çok yeni fırsat sunmakla, kamu hizmetlerine olan talebi de artırıyorlar,
- Günümüzde gittikçe daha fazla sayıda kişinin yararlandığı özel sektörün sunduğu Internet tabanlı (Internet bankacılığı, uçak biletlerinin alınması, kitap satın almak gibi) değişik hizmetlerden yararlanmayı sağlıyor,
- Internet kullanıcısı olan ve kamu hizmetlerinden yararlanan, sayıları gittikçe artan vatandaşların yakında özel sektörün sunduğu aynı hizmet kalitesini yerel yönetimlerden ve kamu sektöründen de talep edeceklerine inanıyorlar,
- Vergi ödeyen kişi ve kamu kurumlarının sahibi sıfatıyla vatandaşlar, kamu kurumlarının kaynaklarını etkin biçimde kullanmasıyla da çok yakından ilgileniyorlar.
- Estonya'daki tüm yerel yönetimler ile tüm kamu sektörü hizmetlerini bir ağ ile bağlanmış ve bireylere, vatandaşlara, kuruluşlara ve şirketlere Internet üzerinden sunuyorlar. (24 saat 7 gün)

Herkes için hizmet erişimi

2004 yılında Estonyalıların %60'ı evlerinden veya işyerlerinden her gün Internet erişimine sahipler. Her Estonyalı öğrencinin evinde bir PC mevcut. Bu hizmetlere mobil telefonlar yoluyla (Estonyalıların %70'inin cep telefonu var) veya el tipi hemen her türlü dijital aygıtla ya da etkileşimli TV ile de ulaşılabilir.

Ek olarak Estonya'da her köyde ücretsiz Internet erişimi sunan bilgi kulüpleri mevcut. Son olarak, diğer erişim seçeneklerinin bulunmadığı durumlarda Müşteriye telefon üzerinden hizmet veren Çağrı Merkezleri var.

Vatandaş Portalı

Vatandaş Portalı her kullanıcının ihtiyaçlarına uygun biçimde kişiselleştirilmiş bir kullanıcı arayüzüne sahip ve kullanımı çok kolay. Eski günlerde (2000) kullanıcılar hizmetleri her kamu kuruluşunun sitesindeki menüler yoluyla arıyordu, bunların sayısı da çok fazlaydı.

Bugün vatandaş portalı sayesinde yalnızca bir Müşteri'nin ilgilendiği hizmetler kullanıcıyı buluyor ve onun web sayfasında görünüyor. Hatta bazı hizmetler vatandaşa belli bir hizmete ne zaman gerek olacağını da hatırlatıyor, örneğin pasaportun süresinin dolmasından üç ay önce kullanıcıya bir mesaj ve pasaportun nasıl yenilenebileceğini anlatan talimatlar gönderiliyor.

Sağlık hesapları

Önemli bir gelişme de sağlık hizmetleri alanında yaşandı. Vatandaş / hasta tüm tıbbi geçmişini, bütün raporlarını içeren kendi “sağlık hesabına” erişim imkanına sahip. Hasta hangi doktora veya hastaneye giderse gitsin, bütün bilgiler onun sağlık hesabına giriliyor. Bu da, vatandaş / hasta hakkındaki tüm sağlık bilgilerinin kişiyi izlemesi ve aynen İnternet banka hesabında olduğu gibi, kendisi ve aile doktoru (kendi seçtiği bir doktor) tarafından erişilebilen bir yerde kaydedilmesi demektir.

Kütüphaneler

Bir vatandaş herhangi bir kitaba ihtiyaç duyduğunda kendi vatandaş portalı vasıtasıyla bunu Estonya kütüphane sisteminde buluyor. Kütüphane sistemi, vatandaşlara istedikleri kitapları arayarak Estonya'daki herhangi bir kütüphanede bulmakta ve sipariş etmekte yardımcı olmaktadır. (90'ların sonunda İnternet kitapçısı Amazon.com tarafından uygulamaya koyulan bir sistemin modernleştirilmiş bir versiyonu)

e-Vatandaş ağları

e-Vatandaş ağlarında farklı müşteri grupları çeşitli hizmetlerin sağlanmasında ortak olarak görev yapıyorlar. Örneğin spor kulüpleri antrenman programlarını veya yarışma takvimlerini dağıtmak için mevcut ilan panolarını kullanıyor. Aynı şekilde öğretmenler örneğin çocukların ev ödevlerini ve ders programlarının son hallerini dağıtmak için İnterneti kullanıyor.

Artan verim

Çok fazla sayıda rutin hizmet vatandaşların kendi işlerini kendilerinin gördüğü self-servis hizmetler haline getirildi. Bu da yerel yönetimlerin ve diğer kamu kurumlarının kaynaklarını serbest bıraktı. Artık bu kaynaklar rutin işlerden daha fazla nitelik isteyen görevlerin yapılmasına yönlendirilebilir. Bu da Estonya'daki kamu hizmetlerini hem hızlandırdı ve verimli hale getirdi, hem de hizmet kalitesini arttırdı. Son üç yıl içinde müşteriler tarafından istenen yeni birkaç katma değerli hizmet geliştirildi. Tüm kamu sektörü kapsamlı bir IT sistemi kullanıcı eğitiminden geçti ve bu personel bugün yeni hizmetlerin değerlendirilmesiyle ilişkili.

Özel sektör hizmetleri

Kamu hizmetlerinin kişiye özel hale getirilmesi, katma değerli hizmetlerin yürürlüğe girmesi ve hizmet hızının büyük oranda artması ve hizmet kalitesinin gittikçe iyileşmesi, müşteri sayısında hızlı bir artışa ve gerek kamu, gerekse özel sektörde yeni İnternet hizmetlerinin talep edilmesine yol açtı.

Kullanıcı erişimini basitleştirmek için, vatandaş portalı üzerinden özel hizmetler de sunuluyor. Bu ağı özel teşebbüsün davet edilmesi, projenin gelecekteki gelişmesini finanse etmemize de yardımcı oluyor.

e-Vatandaş projesi

e-Vatandaş projesi İçişleri Bakanlığı tarafından hayata geçirildi. Proje Kamu sektörünün vatandaşlarla, kurumlarla ve şirketlerle işbirliğinde Bilgi Teknolojisinin ve İnternetin akıllı biçimde kullanımı üzerinde odaklanıyor.

Projenin bazı benzersiz özellikleri

- e-Vatandaş projesi ülke çapında bir projedir
- Projenin başlangıç noktası müşteri / vatandaştır.
- Vatandaşların hizmetleri araması yerine hizmetler vatandaşları bulacak

Amaçlar

- Vatandaşa verilen kamu hizmetlerinin kalitesini, kullanılabilirliğini ve hızını arttırmak
- Tüm yerel yönetimlere temel hizmetlerin sunulması için ortak bir IT platformu oluşturarak kamu sektöründeki kuruluşların verimliliğini arttırmak.
- Vatandaşla demokratik diyalogu iyileştirmek ve demokratik süreç içinde vatandaşa güç sağlamak.

Strateji

Strateji bireylere, vatandaşa, kuruluşlara ve şirketlere (ön büro) gerekli olan ve sunulan hizmetlerle ve bilgiyle başlamak ve hizmet ile bilgi sağlayıcılar (arka büro) arasındaki entegrasyonu sağlayacak gerekli IT platformunu oluşturmak amacıyla bu hizmetleri destekleyecek ilgili standartları bulmak.

Başlangıçta sunulacak öncelikli dört hizmet şunlardır:

- **Eğitim** – Okullar ile öğrenciler / öğrencilerin ebeveynleri arasında diyalog.
- **İmar/Planlama**- ruhsatlarla (bina ruhsatları vb) ilgili her türlü işlemin hızlandırılması, self-servis tipi hizmetler de içerecek.
- **Sağlık Hizmetleri** – Aile doktoru ve hastaneler ile diyalog / işbirliği.
- **Demokrasi** – Kişiselleştirilmiş bilgi hizmetleri. İlgili profiline uygun tüm kararlarla ilişkili bilgiler vatandaşa otomatik olarak e-postayla yollanır.

Kırgızistan

Tarım ile uğraşanların bilgiye erişimi çok kısıtlı bir durumdadır. Çiftçiler ürünlerini aracılara çok ucuz fiyata satmakta, aracılar ise ürünleri şehirlerde üstüne büyük karlar koyarak tekrar satmaktadırlar. Bilişim teknolojileri bu alanda çiftçileri son müşteriler ile direk temasa geçmelerini sağlayarak onlara yardımcı olabilir.

Bunun bir örneği, ITU/BDT tarafından E-stratejileri Programı kapsamında Kırgızistan'ın Tokmok-Tchuyski bölgesindeki Madaniyat köyünde işleme alınmıştır.

Projenin sonunda amaçlananlar şunlardır:

1. Uzak yerlerde yaşayan çiftçilerin ürünlerinin fiyatları üzerinde bilgiye ulaşmaları ve potansiyel alıcılar ile direk ilişki kurabilmeleri, böylece ürünlerinden gerçekçi bir kar elde etmeleri
2. Ürün çeşidi, üretim miktarı ve üretim yerleri şeklinde tarımsal bilgi toplanması
3. Köydeki, Multi-media Çok Amaçlı İletişim Merkezi (MCT) ile eğitim, hava durumu ve sağlık bilgilerine internet, radyo, televizyon ve video konferans ile erişilmesini sağlamak, köy yaşayanları ile dünya arasında iletişim sağlamak.

Japonya

Bir başka örnek de Japonya, Hida Takayama çiftliğinden gelmekte. Proje Japonya Kamu Yönetim Bakanlığı'nca 2002 yılında e-tarım alanında 2 örnek lokasyonda başlatılmış. Projede inekler başta olmak üzere büyükbaş hayvanlara IPv6 adresi verilmekte, kuyruklarına yerleştirilen ısı sensörleri ile her hayvan kendi IP adresi ile izleniyor, büyüme ve dağıtım işlemleri takip ediliyor.