



T.C.
BAŞBAKANLIK
SOSYAL YARDIMLAŞMA VE DAYANIŞMA
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Ab Ülkeleri Ve Türkiye'deki E-İçerme Uygulamalarının Karşılaştırılması

Sosyal Yardım Uzmanlık Yeterlilik Tezi

Hazırlayan:
Bekir Sıtkı SAZ

Danışman:
Münir TİRELİ

Ankara 2011

İçindekiler

Kısaltmalar	5
Tablolar Dizini	6
Şekiller Dizini	7
Özet	9
Abstract.....	11
Giriş.....	13
1.E-İçerme, Sayısal Uçurum.....	15
1.1. E-İçerme.....	15
1.1.1 E-Erişebilirlik	17
1.1.2 E-Yeterlilik.....	19
1.1.3 E-Devlet Kapsamında E-İçerme.....	19
1.2. SAYISAL UÇURUM.....	21
1.2.1. Politik Boyut	22
1.2.2. Sosyal Boyut.....	24
1.2.3. Ekonomik Boyut.....	25
1.2.4. Coğrafi Boyut.....	27
1.3. Sayısal Okuryazarlık.....	28
1.3.1. Kadınlarda Sayısal Okuryazarlık	30
1.3.2. Çocuk ve Gençlerde Sayısal Okuryazarlık.....	32
1.3.3. Sakat ve Özürlülerde Sayısal Okuryazarlık	33
1.3.4. Yaşlılarda Sayısal Okuryazarlık	34
1.3.5. BİT ve Sosyal Dışlanma.....	35
2.Ab Ülkelerindeki E-İçerme ve Örnekler	37
2.1. Ab Ülkelerinde E-İçerme	37
2.2. İ2010 İnisiyatifi	39
2.3. Rıga Deklarasyonu.....	39
2.4 Rekabet Edebilirlik Ve Yenilik Çerçeve Programı	41
2.4.1 Bit Politika Destek Programı(Ict Psp).....	41

2.5 Ab Ülkelerinde Bit Yayılım Ve Kullanım Oranları	42
2.6 Ab'de E-İçerme Örnekleri	46
3. Türkiye'de E-İçerme ve Örnekler	49
3.1. Türkiye'deki E-İçerme Stratejileri	49
3.2. Türkiye'deki Çalışmalar	56
3.3. E-İçerme Bağlamında Sydgm Faaliyetleri	58
3.4. Türkiye'de Bit Yayılım ve Kullanıma İlişkin Veriler.	66
4. E-İçermede Türkiye ve Diğer Ülkelerin Karşılaştırılması	77
4.1 E-İçermede Ab Ülkeleri Ve Türkiye Karşılaştırması	77
4.2 Bit Gelişmelerinde Türkiyenin Dünyadaki Yeri	79
Sonuç	83
Kaynakça	87

Kısaltmalar

SYDGM	Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TT	Türk Telekom
ICT	Information and Communication Technologies
IT	Information Technologies
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
CIP	Competitiveness and Innovation Framework Programme (Rekabet Edebilirlik ve Yenilik Çerçeve Programı)
ICT PSP	ICT Policy Support Programme (BİT Politika Destek Programı)
EPSS	Electronic Proposal Submission Service (Elektronik Proje Teklif Sistemi)
ITU	International Telecommunication Union
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Teşkilatı)
INSEAD	European Institute for Business Administration (Avrupa İş Yönetimi Enstitüsü)
WEF	World Economic Forum
UNDP	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
EURASTAT	Avrupa Birliği İstatistik Ofisi
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
AP	Avrupa Parlamentosu
AB	Avrupa Birliği
W3C	World Wide Web Consortium
WAI	Web Accesibility Initiative

Tablolar

Tablo 1.1. Dünya BİT Kullanım oranları (%).....	26
Tablo 3.1. Ocak 2010 dönemi en çok kullanılan 15 hizmet	54
Tablo 3.2. Ocak 2010 dönemi en çok görüntülenen 15 hizmet	54
Tablo 3.3. Ocak 2010 dönemi en az görüntülenen 15 hizmet	54
Tablo 3.4. E-Devlet kapısı toplam kullanıcı sayıları.....	
Tablo 3.5. 2010 geneli sorgulama sayıları	55
Tablo 3.6. ALO 144 2010 Yıllık Çağrı Sayıları Raporu63
Tablo 3.7. 2008 yılı BİT Kullanım Amaçları.....	.73
Tablo 3.8. 2009 yılı BİT Kullanım Amaçları.....	74
Tablo 3.9. 2010 yılı BİT Kullanım Amaçları.....	75

Şekiller

Şekil 2.1. Türkiye ve Bazı Ab Ülkelerinin Nüfusa Göre Sabit Geniş Bant Yayılma Oranları	43
Şekil 2.2. Türkiye ve Bazı Ab Ülkelerinin Hane Halkına Göre Sabit Geniş Bant Yayılma Oranları.....	44
Şekil 2.3. Türkiye ve Bazı Avrupa Ülkelerinin Mobil Yayılma Oranları	45
Şekil 2.4. Yıllara Göre Türkiye ve Ab Ülkeleri Mobil Yayılma Oranları.....	45
Şekil 2.5. Bazı Avrupa Ülkelerinde 2G-3G Abonelerin Dağılımı	46
Şekil 3.1. E-Devlet Kapısı Toplam Kullanıcı Sayıları	55
Şekil 3.2. Sabit, Mobil ve Genişbant İnternet Penetrasyonu	67
Şekil 3.3. Toplam Geniş Bant Abone Sayısı.....	67
Şekil 3.4. Türkiye Geneli Bilgisayar Kullanımı.....	68
Şekil 3.5. Türkiye Geneli İnternet Kullanımı.....	68
Şekil 3.6. Kent Bazında İnternet Kullanım Oranları.....	69
Şekil 3.7. Kırsal Alanda İnternet Kullanımı.....	69
Şekil 3.8. Temel Göstergeler 2007-2010	70
Şekil 4.1. OECD Ülkelerinin Abone Yayılımı Verilerine	81

ÖZET

E-İÇERME

SAZ, Bekir Sıtkı

Sosyal Yardım Uzman Yardımcısı

Sosyal Yardım Uzmanlık Tezi

Ekim 2010, 81 sayfa

Bilgi toplumu, kendini sürekli yenileyen ve geliştiren, bilgiyi üreten ve etkin kullanabilen ve değişen iş koşullarına uyum sağlayabilen bireyler gerektirmektedir. Aynı zamanda, bilgiye erişimi olan, günlük yaşamında ve iş hayatında bilgiyi etkin kullanabilen bireyler kendi potansiyellerini değerlendirebilmekte ve yaşam kalitelerini yükseltebilmektedir. Bu nedenle, bilgi toplumunun gerektirdiği beşeri sermayenin sağlanması, gerekli Bilgi İletişim Teknolojisi altyapılarının oluşturulması ve insanların ekonomik ve sosyal refahının sağlanması için bilgi ve iletişim teknolojilerinin insanların hayatında yer alması elzemdir.

E-içerme ya da sayısal içerme, içerişsel, bütün bireyleri kapsayan bir bilgi toplumu hedefine ulaşmak amacı ile ilgili gerçekleştirilen bütün faaliyetleri tanımlamak için kullanılmaktadır. Teknolojideki yeni gelişmelerle birlikte toplumda yeni bölünme riskleri oluşmuştur. Bu bölünme risk grubundaki bireyler, yeni Bilgi İletişim Teknolojilerine erişimde ve bu teknolojileri kullanmakta güçlük çeken dolayısıyla bilgi toplumuna yeterince katılamayarak, dışlanan bireylerdir.

Bu doğrultuda, e-içerme politikaları ile bilgi toplumundan dışlanma riski olan bu bireylerdeki sayısal uçurum riski, "Sayısal Birleşme" ye çevrilmeye çalışılmaktadır. E-içermenin daha özelleşmiş alt başlıkları, e-erişebilirlik(e-accessibility) ve e-yeterlilik(e-competences) çalışmalarıdır. E-erişebilirlik çalışmaları, bilgi teknolojileri altyapılarının yaygınlaştırılarak toplumun bütün kesimlerine ulaştırılmasını ve bilgi teknolojileri tasarlanırken, sayısal dışlan-

ma riski yüksek olan insanların da göz önünde bulundurularak, içerişsel sistemler oluşturulmasını kapsamaktadır. E-Yeterlilik çalışmaları ile bireylerin ve grupların bilgi iletişim teknolojilerini kullanmalarını sağlayacak bilgi ve becerilerle donatılarak, sayısal okuryazarlıkları arttırılmaya ve bu yeniliklerden etkin bir şekilde faydalanmaları sağlanmaya çalışılmaktadır. Bütün bu çalışmalarla eğitimsizlik, yaşlılık, cinsiyet faktörü, engellilik, etnik durum veya coğrafi faktörler gibi nedenlerle ortaya çıkan, bilgi toplumundan dışlanma riskleri ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır.

Bu çalışmada e-içerme ve ilgili kavramlar açıklanmaya çalışılmakta, ardından AB ülkelerinde ve Türkiye’de bu konuda yapılan çalışmalar ve e-içerme politikalarının başarı düzeyini gösteren, BİT yaygınlaşma ve kullanım durumları incelenmektedir.

Anahtar Kelimeler: E-Yeterlilik, E-Erişebilirlik, Sayısal Uçurum, Sayısal Bölünme, Sayısal Okuryazarlık

ABSTRACT

E-INCLUSION

SAZ, Bekir Sıtkı

Social Assistance, Assistant Expert

Proficiency Thesis

October 2010, 81 pages

Information society requires individuals that, is renewing and developing itself, producing and using information and can adopt itself to changing business conditions.

At the same time, the individuals who use information effectively with access to information on daily life and business life, is to be their full potential and may increase the quality of life.

Therefore, the human capital required by the provision of information society, the creation of the necessary Information Communication Technology infrastructure and economic and social well-being of the people to ensure the information and communication technologies is essential to take place in people's lives.

E-inclusion or digital inclusion, covering all individuals with the aim of achieving the goal of an inclusive information society is used to describe all activities performed. Risks of the new division was formed in conjunction with new developments in technology in society.

This division of individuals at risk group, have difficulty in accessing and using the new Information and Communication Technologies, so that these individuals are excluded, because of not participating in information society sufficiently.

In this regard, thanks to e-inclusion policies, the risk of digital divide is tried to converted to digital cohesion.

The more specialized sub-titles of E-Inclusion are e-accesibility and e-competences studies.

E-accessibility studies include, the widespread delivery of information technology infrastructure to all sections of society and the creation of inclusive systems when designing the information technology, taking into account the people at high risk of digital exclusion.

By means of e-Competences studies, the individuals and groups are provided with the knowledge and skills to use information and communication technologies, to increase the digital literacy and effectively take advantage of these innovations is to make.

All of these studies trying to remove the risks of exclusion from information society that being generated by the reasons such as lack of education, age, gender factor, disability, ethnic or geographical factors.

This study tries to explain the e-inclusion, and related concepts, then the studies on this issue in EU countries and Turkey, and e-inclusion policies, the level of success, showing expansion of ICT and use cases are analyzed.

Key Words: Digital Inclusion, E-Competences, E-Accesibility, Digital Divide, Digital Literacy

GİRİŞ

Sosyal içerme politikalarının hedefi, toplumdaki bireylerin ve grupların, aktif sosyal yaşama katılımlarını engelleyen duvarları ortadan kaldırmak ve yeni engeller oluşumunu engellemektir. Benzer olarak, e-içerme terimi, toplumdaki bütün grupların bilgi toplumuna etkili bir şekilde katılabilmesi için gerekli olan, koşullar kümesi anlamında kullanılmaktadır. Evimizin rahatlığında iletişim kurma ve dünyanın her yerinden bilgi edinme olanaklarının toplumdaki dezavantajlı bireylerin bilgi toplumunun bir parçası olabilme olanaklarını artırma kapasitesi çok büyüktür.

Bilgi toplumu tarafından içerilen ve dışlanan gruplar arasındaki bölünme anlamına gelen, sayısal uçurumun daha fazla büyümesini engellemek gerekmektedir. Bununla birlikte, bilgi altyapısının yaygınlaştırılması, içerişsel bilgi iletişim teknolojisi ürünlerinin tasarımı ve geliştirilmesi, dezavantajlı bireylerin erişimine olanak verecek teknik gereksinimleri sağlayamamaktadır. Ayrıca BİT'lere rahatça erişebilen bireyler ve küresel bazda düşünüldüğünde gelişmiş ülkeler, BİT'lere erişim olanaklarını yeterince yakalayamayanlara oranla daha da gelişmekte ve sayısal uçurumun derinleşme riski artmaktadır. Bu erişim eşitsizlikleri yeni sosyal bölünmeler oluşmasına neden olmaktadır. Hatta BİT sahipliği ve kullanım oranlarında önde gelen gelişmiş ülkelerde bile kendi içerisinde, BİT erişim ve kullanım oranlarında kırsal-kent, çocuk-geç-yaşlı, zengin-fakir gibi gruplar arasında farklılıklar bulunmaktadır. Bu çerçeveden bakıldığında e-içerme politikaları bu farklılıkları ortadan kaldırarak, bilgi toplumu gelişmelerinden dışlanma riski olan grupları bilgi toplumuna kazandırmaya yönelik stratejileri kapsamaktadır.

Bu konuda AB ülkelerinde çok ciddi politikalar geliştirilip, büyük miktarlarda bütçeler ayrılarak bu politikalar çerçevesinde BİT'lerin yaygınlaştırılmasına ve içerişsel sistemler geliştirilmesine çalışılmaktadır. Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde Türkiye'de de bir takım stratejiler geliştirilmekte ve uygulanmaya çalışılmaktadır.

Bu çalışmada E-içerme, e-erişebilirlik, sayısal uçurum ve ilgili diğer kavramlar açıklanarak, Türkiye ve AB ülkelerindeki BİT yayılım ve kullanım verileri incelenmekte ve bir takım karşılaştırmalar yapılmaktadır. Ayrıca e-içerme

kapsamında Türkiye’de ve AB ülkelerinde geliştirilen strateji ve politikalar-
dan, uygulanan projelerden bahsedilerek, mevcut durum analiz edilmeye
çalışılmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

E-İÇERME, SAYISAL UÇURUM

1.1. E-İÇERME

Günümüz bilgi toplumunda Bilgi ve İletişim Teknolojileri(BİT) günlük hayatın her alanında kullanılmakta ve günlük hayatı desteklemede çok önemli bir rol oynamaktadır. BİT'ler iş hayatında, günlük hayatta, kamu hizmetlerinden yararlanmada, toplumsal ve sosyal hayatın her aşamasında kullanılmaktadır.

E-İçerme, bilgi toplumu gelişmelerinden dışlanma riski olan gruplara yönelik, kapsayıcı ve içerişsel bir bilgi toplumu hedefine ulaşma amaçlı yapılan çalışmaları tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır. Bu konuyla ilgili özel politikaların genel adıdır. E-İçerme, toplumdaki bütün grupların bilgi toplumuna etkili bir şekilde katılması için yapılan çalışmaları temsil eder (European Commission, 2007a).

Aynı zamanda BİT'ler sayesinde ortaya çıkan gelişmelerden toplumun her kesimindeki bireylerin faydalanması hedefi de e-içermenin hedefleri arasında yer almaktadır(Meyer-Müller-Kubitschke, 2006).

E-İçerme, cinsiyet, ırk, yaş veya sınıf engellerini aşmak için sayısal teknolojilerin kullanılmasını tanımlamak amacıyla kullanılan çok yeni bir terimdir. Aynı zamanda e-içerme, dijital teknolojilere erişim ve kullanımdaki sayısal uçurum tehlikesi etrafındaki tartışmaları tanımlamak için de kullanılmaktadır. Bu bakımdan, e-içerme terimi, öğrenme güçlüğü çeken bireyler için, içerişsel öğrenme uygulamaları sunmak amacıyla sayısal teknolojilerin kullanılması ile de alakalıdır. Bazı insanlar “e-içerme ekipmanı” veya “e-içerme yazılımdan” söz etse de, dijital araçlar ve insanlar arasındaki etkileşime vurgu yapan ya da öğrenme güçlüğü çeken insanların sayısal teknolojileri kullanma aktiviteleri üzerine odaklanan “e-içerme uygulamalarından” söz etmek çok daha doğru olur. Dijital teknolojiler ve insanlar arasındaki etkileşimin bu geniş tanımı, e-içerme olarak tanımlanmaktadır (Futurelab, 2007).

E-İçerme hem içerişsel BİT’lerin geliştirilmesi, hem de BİT’lerin daha geniş içerme hedeflerine ulaşmada kullanılması anlamına gelmektedir. Bu bağlamda, kamusal hizmetler, özürllüer ve toplumdaki diğer dezavantajlı gruplar için kullanıcı dostu olmalıdır.

E-İçerme, toplumdaki bütün grupların ve bireylerin, bilgi toplumuna tüm yönleriyle katılımını sağlama hedefi üzerinde odaklanmıştır. E-İçerme politikaları aracılığıyla toplumdaki gruplar ve bireyler arasındaki BİT kullanım uçurumunun azaltılmasına ve BİT kullanımındaki dışlanmanın ortadan kaldırılmasına çalışılmaktadır. Bu dışlanmayı ortadan kaldırmak için BİT kullanımını teşvik etmek ve ekonomiyi, iş imkânlarını, yaşam kalitesini ve sosyal katılım ve uyumu iyileştirmek amaçlanmıştır (European Commission, 2007a).

Aynı zamanda e-içerme, elektronik kamu yönetiminin en önemli parçası olan e-devlet çalışmalarının da önemli bir ögesidir. E-devlet çalışmalarının amacı, kamu yönetimini vatandaşa daha yakın hale getirmektir. Kamu yönetiminde, elektronik iletişim bağlamında vatandaş bir katılımcı olarak, bilginin iki yönlü akışıyla, hem kamu hizmetlerinden ihtiyaç duyduğu bilgileri elde edebilmekte, hem de ihtiyaç duyulan verileri kamu servislerine aktarabilmektedir. Günümüzde internet ve www servisleri kamu yönetimi alanında da önemli bir bilgi kaynağı haline gelmektedir.

E-İçerme çalışmaları ana hedef olarak uygun politikaların geliştirilmesini, bilgi tabanının korunmasını, araştırma ve teknoloji geliştirme ve yayılmasını, içerir. AB e-içerme seviyesi, Avrupa Komisyonu, Bilgi Toplumu ve Medya Genel Sekreterliği tarafından yönetilen, Bilgi Toplumu çalışmalarından i2010 inisiyatif'inin temel taşlarından birisidir. E-İçerme, sosyal içerme, eğitim, kültür, bölgesel gelişim gibi diğer Avrupa Birliği politikalarıyla yakından ilişkilidir (European Commission, 2007a).

1.1.1 E-Erişebilirlik

E-erişilebilirlik, internet ve bilgi iletişim teknolojilerine erişilebilirliği kapsar; yaklaşımlar esas olarak içerme ve bilgi teknolojisi mal ve hizmetlerine erişilebilirliği yüksek, bir engellilik sosyal modeli üzerine kurulmuştur. Herkes için tasarım ilkesi de denilen evrensel tasarım ya da diğer bir ifade ile içişsel geliştirme, uygun yardımcı teknolojilerin de mevcut olması anlamına gelmektedir.

Engelliler için oluşturulan teknolojilerden söz edildiğinde, sadece teknolojik yeniliklerle donatılmış tekerlekli sandalyelerin üretilmesi ve şehir altyapılarının oluşturulmasında engellilerin de göz önünde bulundurulması gerekli düzenlemelerin yapılması, yeterli değildir. Çünkü engellilik durumu, bireylerin toplumsal yaşama, bedensel, zihinsel ya da sosyolojik nedenlerden ötürü kısıtlı olarak katılabilmesi anlamına gelmektedir. Bu kapsama giren her bir bireyin diğer bireylerle aynı standartta ve koşullarda yaşamlarını sağlayabilmeleri, yaşamı kolaylaştıran faaliyetlere katılabilmeleri ve araçlara erişebilmeleri gerekir. Günümüzde internet teknolojilerinin hızla gelişmesiyle birlikte yaşamı kolaylaştıran ve erişilebilirliği arttıran en önemli araçlar BİT ile geliştirilen araçlar olmuşlardır.

AB'nin e-içerme ve e-erişilebilirlik politikası, yeni BİT'lere (Bilgi ve İletişim Teknolojileri) erişim ve bu teknolojilerden faydalanmada bütün vatandaşların eşit olması ve katılımını sağlamayı amaç edinmektedir. Bundan dolayı yeni geliştirilen sistemlerde ve servislerde tüm vatandaşların ihtiyaçlarının

göz önünde bulundurulması ve tamamıyla içerişsel sistemler geliştirme olanaklarının sunulması amaçlanmaktadır (European Commission, 2010b).

Bilgi toplumu çalışmalarının gerçek anlamda bir başarı olabilmesi için bilgi toplumunun bütün getirilerinin, yaşlılar ve özürllüer gibi, yeni teknolojilerin kullanımının zor olduğunu düşünen bireylerle birlikte, toplumun bütün kesimleriyle paylaşılması gereklidir. Avrupa Komisyonu, özürllüer ve yaşlıların, toplumdaki diğer bireylerle eşit bir şekilde BİT'lere erişebilmelerini sağlayabilmek amacıyla, E-Erişebilirlik(E-Accessibility) programını oluşturmuştur. Bu program BİT ürünlerine, servislerine ve uygulamalarına erişimde karşılaşılan engelleri kaldırmayı amaç edinmiştir.

Bilgisayar, cep telefonu ve kamu bilgi terminalleri gibi yaygın BİT araçları günlük yaşamımızı kolaylaştırmakta, bireyleri daha üretken kılmakta ve bilgi paylaşımı, aktif toplumsal katılım ve sosyal ağlar gibi yeni deneyimlere ulaşma olanağı sunmaktadır. Pek çoğumuza göre bu cihazlar hayatımızı kolaylaştırmak için tasarlanmış olmasına rağmen, toplumun büyük bir kesimi için bu cihazların kullanımı oldukça zordur. Bu nedenle, yaşlılar özürllüer gibi dezavantajlı bireylerin, bilgi toplumunun nimetlerinden faydalanmaları gerekirken, bu grupların spesifik ihtiyaçları, BİT'lerin tasarım, üretim ve kurulumu aşamalarında göz ardı edilmektedir. Örneğin, kör ve görme özürllü insanlar web sitelerini kullanabilmeleri için, ya fontların büyütülebiliyor olması ya da sesli sürümünün olması gerekmektedir. Bu tür bireyler, web sitelerini taramalarına olanak sağlayacak yazılımlara sahip de olsalar, eğer web siteleri tanımlanmış standartlarda oluşturulmamışsa, bu programlar çalışmayacaktır (European Commission, 2010b).

Web erişilebilirlik standartlarını sağlamak amacıyla uluslararası düzeyde, web içeriği erişilebilirlik kılavuzları, World Wide Web Consortium(W3C) tarafından hazırlanmıştır. Bu konuda W3C tarafından oluşturulan WAI inisiyatifi bulunmaktadır. WAI, WWW'nin engelliler tarafından erişilebilirliğini artırma çabaları inisiyatifidir. Engelliler genel olarak bilgisayar kullanırken ve aynı zamanda web sayfalarını kullanırken zorluklarla karşılaşabilirler. Bu

zorlukları ortadan kaldırmak için standart dışı cihazlar ve uygulamalar oluşturulmalıdır. Engelliler için oluşturulan bu standartlar WAI standardı olarak adlandırılmaktadır. Ulusal düzeyde yapılacak kanunlar ve düzenlemeler aracılığıyla, erişilebilirlik standartlarıyla uyum teşvik edilebilir (WHO, 2010).

1.1.2. E-Yeterlilik

Bilgi toplumunda çok hızlı değişimler yaşanmaktadır. Yeni teknoloji ve servisler, kullanıcıların kendi beceri ve yeterliliklerini güncel hale getirmelerini gerekli kılmaktadır. Motivasyon eksikliği veya olanaksızlıktan dolayı, kendi becerilerini güncellemeyenler, geride kalma riski altındadırlar. Toplumdaki bireylerin ve grupların, bugünün baş döndürücü teknolojik gelişmeleri karşısında doğru beceri, bilgi ve özellikleri elde edebilmeleri için e-yeterliliklerini (E-Competence) arttırmaları çok önemlidir.

E-yeterlilik, becerileri içeren yeni bir terimdir, içerişsel bir bilgi toplumu bağlamında, eğitim ile ilgili bilgi ve becerileri kapsamaktadır.

Günlük hayatı ve iş hayatını kolaylaştıran yeni teknolojik gelişmeler sürekli piyasaya çıkmaktadır, eğer insanlar bu yenilikleri doğru bir şekilde kullanmazlarsa bilgi toplumunun gerisinde kalıp, dışlanma riskine sahiptirler. Bu aynı zamanda toplumun ekonomik rekabet gücüne de zarar verecektir (European Commission, 2010c).

1.1.3. E-Devlet Kapsamında E-İçerme

E-Devlet, vatandaşa verilen kamusal hizmetlerin elektronik ortamda sunulması, kesintisiz, hızlı ve güvenli bir şekilde yerine getirilmesi anlamına gelmektedir. Buradaki hedef, devlet hizmetlerinin, kurumsal ve bireysel bazda, BİT'ler aracılığı ile sunulmasıdır.

E-Devlet'in gelişmesi ile birlikte kamusal hizmetlerin vatandaşlara sunum olanakları da iyileşmektedir. Bunun yanında, BİT'lere erişimi olmayanlar

veya BİT kullanım becerilerine sahip olmayanların da bu hizmetlerden yararlanmaları bir gerekliliktir. E-devlet eylem planı, içerişsel e-devlet yaklaşımıyla, hiçbir vatandaşın e-hizmetlerin kullanımında geride kalmamasını sağlamaya çalışmaktadır. Bu amaçla, dışlanma riski taşıyan bireylere kamusal hizmetleri ulaştırabilmek için spesifik ölçütler belirlenmiştir. Devletler, ulusal, bölgesel ve yerel seviyelerde, kamu hizmeti sunan ajanslar ve diğer araçlarla birlikte (Sivil Toplum Kuruluşları, sivil halk, gönüllü kuruluşlar vs.) giderek artan bir şekilde BİT'leri iş süreçlerine entegre etmektedirler. E-devlet hizmetleri, vatandaşların devletle ve aracı kuruluşlarla olan işlerinin karmaşıklığını azaltırken, BİT'lere kolay erişemeyen insanların e-devlete erişmeyi, eskisinden daha da zor bulma tehlikesi bulunmaktadır (European Commission, 2009).

Kamu hizmetleri herkes için eşit bir şekilde sunulmalıdır. Bu amaçla kamu yöneticileri, bütün potansiyel hizmet kullanıcılarının menfaatlerini göz önünde bulundurarak, içerişsel e-devlet ilkelerini takip etmelidirler. Örneğin, yeni doğan bir çocuğu nüfus sistemine kaydettirmek için yerel kayıt bürosuna bildirimde bulunulması gerekmektedir. Avrupa'da pek çok hastane bebeğin detaylı bilgilerini elektronik ortamda kayıt bürosuna ulaştırmakta, bazı yerlerde de aileler on-line olarak bildirimlerini yapabilmektedirler. Fakat eğer bir aile internete kolayca erişemiyorsa bu e-devlet yeniliğinin bu aileye hiçbir faydası olmayacaktır. Online kayıt olanağı pek çok insan için süreçleri kolaylaştırırken, yöneticiler, vatandaşlara doğumlarını kaydetmelerinde yardımcı olacak ek olanaklar sunmazlarsa (Örn: doğumevlerine terminaller konması) , nüfusun çoğunluğu böyle bir e-devlet hizmetinin getirisinden mahrum kalacaktır (European Commission, 2009).

Avrupa nüfusunun %30'u hiçbir e-devlet hizmetini kullanamamaktadır. Kullanımdaki bu eksiklik belli bir ölçüde, bilgi teknolojilerine düzenli ve etkili erişimi olanlar ve olmayanlar arasındaki uçurum anlamına gelen "sayısal uçurum" yüzündendir. Ne gariptir ki, bu dışlanan vatandaşların çoğunluğu sürekli devlet desteğine bel bağlamış ve e-devlet hizmetlerine on-line erişebildikleri zaman, muhtaç olmayan vatandaşlardan çok daha fazla fayda görecek, muhtaç kişilerdir. Örneğin işsizlik ödeneği alan ya da emekli maaşı ile

geçinen insanların, internet erişimi veya bilgisayar sahibi olamama olasılığı toplumun geri kalanından çok daha yüksektir. Bu uçurumu ortadan kaldırmak ve herkes için yeni olanaklar sunan içerişsel bir sayısal toplum oluşturmak için sosyal ve coğrafi farklılıklarla baş edilmesi gerekmektedir. Devletin, kamu hizmetlerinin yönetimini ve halka sunumunu kolaylaştırması ve maliyetleri düşürmesi sebebiyle, yeni BİT'leri ortaya çıkarmadaki özendirme ve teşvik etme çalışmalarının nedeni açıktır.

BİT erişimi olmayan bireylerin, grupların ve küçük işletmelerin de, elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden yararlanabilmeleri sağlanmalıdır. Pek çok AB inisiyatifi bu ideali gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Bu çabaları hızlandırmak için, "E-Devlet Eylem Planının" beş ana hedefinden bir tanesi, "Hiçbir Vatandaş Geride Kalmasın" başlığı altında, açıkça ifade edilmiştir (European Commission, 2009).

İçerişsel bir e-devlet oluşturmak amacıyla gerçekleştirilen AB çabalarının merkezinde, BİT'lerin, yaşlılar, engelliler, işsizler ve eğitimsiz bireyleri kapsayan marjinal gruplara yeni bir tarzda sunulmasına olanak verecek bir şekilde, çalışır hale getirilmesi görüşü yer almaktadır. BİT'ler bu tür insanlar tarafından direk olarak veya devlet dairelerindeki, yerel hizmet sağlayıcılarındaki ve hayır kuruluşlarındaki araçlar yardımıyla kullanılabilir. Devlet hizmetlerinin verimliliğini ve etkinliğini arttırmak için, bu hizmetleri vatan-daşa sunmada paralel kanalların kullanılması gerekmektedir. Bu doğrultuda komisyon 2009 yılında, bu hizmetlerin çoklu kanallar aracılığıyla sunulması üzerine bir strateji çalışması yapmış ve bu çalışmayı yayınlamıştır (European Commission, 2009).

1.2. SAYISAL UÇURUM

Toplumda, bilgi ve iletişim teknolojilerine erişebilenler ve erişemeyenler ile bu teknolojileri, hayatlarını kolaylaştıracak şekilde etkin kullanma becerisine ve bilgi altyapısına sahip olanlar ve olmayanlar arasındaki ayrımı tanımlamak için "Sayısal Uçurum" kavramı kullanılmaktadır.

Bireylerin sosyo-ekonomik özellikleri ve yaşadıkları yer gibi parametrelere

göre bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim ve yararlanma oranları farklı olmaktadır (DPT, 2010c).

Sayısal uçurum, bilgi teknolojilerini yaşamlarını kolaylaştırabilecek bir şekilde etkin kullanabilen bireyler ve toplumsal kesimler ile erişim eksikliği veya eğitim eksikliğinden kaynaklanan nedenlerle bilgi teknolojilerinin getirilerinden faydalanamayan kitleler arasındaki ayrımı ve bölünmeyi ifade eder. Bilgiye hızlı ve etkin bir şekilde erişen ve bu bilgiyi nasıl kullanacağını bilen bireyler, bu bilgileri kullanarak daha iyi olanaklara kavuşurken, bu konuda dezavantajlı bireyler ise bilgi toplumunun nimetlerden faydalanamamanın mahrumiyetini yaşamaktadırlar (Alkan, 2003).

Bütün bu açıklanan nedenlerden dolayı, internet ve ilgili teknolojilere erişim ve kullanıma dayalı eşitsizlikler toplumda yeni sosyal bölünmeler oluşturmaktadır. Aslında BİT erişimleri ile ilgili olarak; sosyal, ekonomik, coğrafi ve kültürel eşitsizlikler büyük ölçüde internetten önce de var olan eşitsizliklerdir. Sayısal uçurum diğer eşitsizliklerin bir yansımasıdır. Eğitim standartları, ülke ya da bölgeler arası farklılıklar, işgücü piyasasındaki durum, yaşam standardı farklılıkları BİT ile ilgili hizmetlere erişimde ve kullanımda kendini göstermektedir. Sosyal eşitsizliklerin azaltılması sayısal uçurum riskini de azaltacaktır (Yeniekonomi, 2010a).

Sayısal uçurum ile alakalı bir diğer önemli husus ise uluslararası boyutta devam eden sayısal uçurumun ortaya konması gerekliliğidir. Gelişmiş ülkelerin, BİT altyapılarını hızla tamamlaması, diğer ülkelerden daha da ileri gitmesi uluslararası boyutta bir sayısal uçurum riski meydana getirmektedir.

1.2.1. Politik Boyut

Sayısal uçurum kavramı ilk olarak; 1990'lı yıllarda Amerika Birleşik Devletlerinde bilgisayar ve internet sahibi olanlar ile olmayanlar arasındaki farkı tanımlamada kullanılmıştır (Molnar, 2006, Aktaran: Canbey Özgüler, 2006). Daha sonra yapılan bilimsel çalışmalarda sayısal uçurum kavramı; bilgi uçurumu (knowledge gap) teorisine dayandırılarak açıklanmaya başlanmıştır.

Sosyo-ekonomik statüsü yüksek olanların, düşük olanlara oranla bilgiye daha kolay erişebildiği ve aradaki farkın oluşturduğu bilgi uçurumunun zaman içinde arttığı düşüncesine dayanan ve 1970 yılında Tichenor-Olien-Donohue tarafından ortaya atılan teori; sayısal uçurum tartışmaları ile yeniden gündeme gelmiştir. Eğitim düzeyi ya da sosyo-ekonomik statü, bilgi elde etmede farklılıklara yol açmaktadır. Bu anlamda; BİT'e sahip olanlar ve olmayanlar arası farklılık ile tanımlanan sayısal uçurum kavramının çerçevesi genişlemektedir. Sayısal uçurumun farklı sosyal gruplar, demografik değişkenler (yaş, cinsiyet), sosyo-profesyonel değişkenler (eğitim, iş, uzmanlık, gelir), coğrafi değişkenler (şehir, coğrafi konum, bölgesel özellikler, jeopolitik faktörler) ile internet hizmetleri arası farklılıkları da içerecek biçimde geniş bir perspektif ile ele alınmasının gerekliliği görüşü yaygınlık kazanmaya başlamıştır. Bu görüşe paralel olarak; iş ve öğrenme fırsatlarına, hizmetlere, tüketici haklarına eşit olmayan erişim, sosyal ağları şekillendirmede eşitsizlik ve demokratik haklara katılmama ile kamu e-hizmetlerine erişimde eşitsizlik de sayısal uçurum kavramı çerçevesinde ele alınan konular olmaya başlamıştır (eInclusion-eu, 2004, Aktaran: Canbey Özgüler, 2006).

Modern ve gelişmiş toplumlarda, bilgi iletişim kaynaklarına erişim giderek artan bir oranda temel sosyal bir ihtiyaç olarak görülmektedir. Herhangi bir sebepten dolayı, bir sınıf insanın bu erişim olanağından yoksun kaldığı durumlar için sayısal uçurum terimi kullanılmaktadır. AB devlet ve hükümet başkanları 2000 yılında gerçekleştirilen Lisbon konseyinde, AB'ni dünyanın önde gelen bilgi tabanlı ekonomisi haline getirme hedefini belirlemişlerdir. Lisbon stratejisi, her bireyin bilgi toplumuna erişimini sağlamayı ve bireylerin dışlanmasını engellemek için bilgi iletişim teknolojilerinden tamamıyla faydalanmayı hedeflemiştir. Bu stratejiler ve çabalar, her bir bireyi bilgi toplumuna dâhil etmek için çabalayan iki başarılı e-Avrupa eylem planında, sonuç vermiştir. Ancak plan tek başına yeterli olamayacağı için üye ülkeler, evrensel erişim ve kullanıcı hakları ile alakalı elektronik iletişim yasal çerçeve düzenlemesi ile bağlanmışlardır. Bu çerçevedeki diğer yasal düzenlemeler ücretler ve hizmetlere yaygın erişebilirlik ile alakalıdır (EurActive, 2007).

1.2.2. Sosyal Boyut

BİT'ler kamusal ve ekonomik mallara ve servislere erişimi kolaylaştırmak için tasarlanmışlardır. Dışlanmış ve toplumdan yalıtılmış insanlar, sosyal ve kültürel statülerinden dolayı, bu faydaları elde etmek için çabalamaktadırlar. Avrupa komisyonu herkesin bir parçası olduğu bir bilgi toplumu oluşturma görevini üstlenmiştir. Bundan dolayı göçmenler, engelliler, yaşlılar, işsizler ve uzakta veya ekonomik olarak dezavantajlı yerlerde yaşayan bireyler gibi marjinal gruplara, genişleyen sayısal bölünme tehlikesinden kurtulmalarında yardımcı olunması hedefi bulunmaktadır.

Bilgi toplumunun, sosyal ve kültürel statülerinden dolayı kendilerini dışlanmış ve toplumdan yalıtılmış hisseden bireylerin yaşamları üzerinde büyük farklılıklar oluşturma potansiyeli bulunmaktadır. Örneğin, göçmenlere Avrupa'nın kültürel yaşamını paylaşma olanağı vermektedir. Bununla birlikte göçmenler, diğer gruplar gibi, hizmetlere erişimde teknik eksiklikler ve lisan eksikliğinden veya teknolojinin kullanım zorluklarından dolayı, engellerle karşılaşmaktadırlar. İşsizler, eğer temel sayısal becerilere sahip değilse ve iş bulmak veya destek için internete erişemiyorsa, büyük oranda dezavantajlı duruma düşmektedirler. Yaşlı insanlar, çevrimiçi kamusal ve ekonomik hizmetler eğer alıştıkları tarzdan farklı bir şekilde sunulursa, bunlara erişmekte zorlanmaktadırlar. Dezavantajlı ya da uzak yerlerde yaşayan insanlar, geniş bant gibi altyapılara erişimlerinin eksikliğinden dolayı bilgi toplumuna bütünüyle katılamazlarsa, gelecekte kendilerini daha dışlanmış hissetmeleri olasıdır (European Commission, 2010).

Bilgi toplumu tartışmalarında, BİT sahibi olanlar ve olmayanlar ayrımı yanında; temel kullanım bilgisi olmamasından kaynaklanan bilgisayar korkusu, bilgisayar ve internet erişimi olmaması, kullanıcı dostu olmayan uygulamalar, kullanım fırsatlarının yetersiz olması gibi alanlardaki eksiklikler de sayısal uçurum ile ilişkili olarak ele alınmalıdır. Sayısal uçurumun birinci aşamasında; erişimi olanlar ve olmayanlar, ikinci aşamada kullanıcı dostu olanlar ve olmayanlar ve son olarak üçüncü aşamada ise kullanım kalitesi dikkate alınmaktadır (Cullen, 2006, Aktaran: Yeniekonomi, 2010a).

Günümüzde bireyler arası, işletmeler arası ve bölgesel düzeyde sayısal uçurumdan söz edilmektedir. Bireyler arası sayısal uçurumda; yaş, cinsiyet, gelir, eğitim, yerleşim gibi faktörler ele alınan belli başlı bağımsız değişkenlerdir. Sayısal uçurum ABD de ve diğer gelişmiş ülkelerde kullanılan bir kavram iken Avrupa ülkelerinde sosyal içerme politikalarının önemli bir boyutu olarak e-içerme politikaları çerçevesinde ele alınmaktadır (Brailey, 2006, Aktaran: Yeniekonomi, 2010a).

1.2.3. Ekonomik Boyut

BİT yayılmasının en önemli belirleyicisi gelirdir. BİT kullanım oranının en yüksek oranda olduğu ülkeler aynı zamanda yüksek gelir grubundaki ülkelerdir. Gelir durumu ile BİT yayılması arasında pozitif ilişki bulunmaktadır. Yoksul ve düşük gelirli ülkelerde BİT yayılması sağlık, eğitim, yasal kurumların etkin işleme gibi kıstaslar açısından dolaylı olarak etkili olmaktadır (Yeniekonomi, 2010a).

100 kişide BİT kullanım oranlarını bölgeler bazında veren Tablo 1.1'e göre BİT yayılımı ve kullanımında gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arası uçurum açık bir biçimde görülebilmektedir.

Tablo 1.1. Dünya BİT Kullanım Oranları %

Sabit Telefon Hatları	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Afrika	1.4	1.5	1.5	1.5	1.5	1.6
Arap Devletleri	9.3	9.5	9.9	10.2	9.8	9.4
Asya & Pasifik	15.5	15.9	15.8	15.2	14.5	14.0
Bağımsız Devletler Topluluğu	23.0	24.9	25.8	26.3	26.4	26.6
Avrupa	45.2	45.0	43.5	42.6	41.4	40.3
Amerika	32.8	31.7	30.7	28.9	28.5	28.1
Mobil hücresel abonelikleri						
Afrika	12.3	17.8	23.3	32.1	37.6	41.4
Arap Devletleri	26.6	38.7	52.1	61.3	73.3	79.4
Asya & Pasifik	22.5	28.6	36.4	45.6	55.8	67.8
Bağımsız Devletler Topluluğu	59.7	81.9	96.4	113.0	128.6	131.5
Avrupa	91.0	100.5	111.1	117.7	118.5	120.0
Amerika	52.9	63.0	72.4	81.9	89.3	94.1
Mobil genişbant abonelikleri						
Afrika	-	0.1	0.3	1.0	3.0	3.6
Arap Devletleri	0.1	0.2	0.8	3.3	6.2	9.7
Asya & Pasifik	1.2	2.3	3.4	4.5	5.7	7.1
Bağımsız Devletler Topluluğu	-	-	0.7	1.8	19.5	25.9
Avrupa	3.9	9.0	17.8	25.9	35.3	46.3
Amerika	0.4	1.4	6.2	10.3	16.4	24.2
Tahmini internet kullanıcıları						
Afrika	2.2	3.0	3.6	5.9	8.8	9.6
Arap Devletleri	8.0	10.6	13.8	16.9	20.5	24.9
Asya & Pasifik	9.5	10.7	13.6	16.6	19.5	21.9
Bağımsız Devletler Topluluğu	10.7	12.9	18.4	25.2	35.7	46.0
Avrupa	45.9	49.4	54.7	59.0	61.8	65.0
Amerika	36.3	39.2	44.8	46.3	50.4	55.0
Sabit genişbant kullanıcıları						
Afrika	-	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2
Arap Devletleri	0.3	0.5	0.9	1.2	1.7	2.3
Asya & Pasifik	2.2	2.7	3.3	3.9	4.7	5.7
Bağımsız Devletler Topluluğu	0.6	1.3	2.3	4.5	6.1	8.7
Avrupa	10.8	14.6	18.3	20.6	22.2	23.9
Amerika	7.2	9.1	10.9	12.4	13.5	15.5

Kaynak: INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, 2010. Son güncellenme 21 Ekim 2010.

Bu tablodan, BİT yayılımının ülkelerin gelir düzeylerine göre farklılık gösterdiği görülmektedir.

Yoksul ülkeler için internetin potansiyel faydalarından söz edilmesine karşın araştırmacılar arasında bu yargıya şüpheyle bakanlar çoğunluktadır. Örneğin, eğitim düzeyinin yeterli olmadığı ülkelerde teknolojinin etkin kullanımı mümkün olamayacağından internet erişiminin faydası az olacaktır. Bu konuda yapılan çalışmalarda, telefon sistemlerinin cehaletten bağımsız olduğu, konuşma becerisine sahip herkesin bunları kullanabileceği ancak e-posta ve internet hizmetlerini kullanabilmek için konuşma becerisinin ötesinde beceriler gerekli olduğu ifade edilmektedir (Yeniekonomi, 2010a).

BİT genel tanımı yanında uygulamada, ilgili teknolojilerin somut olarak görülen kullanım alanları açısından eski (geleneksel) ve yeni BİT araçları ayrımına tabi tutulduğu görülmektedir. Telefon, radyo ve televizyon eski BİT araçları olarak ele alınırken; bilgisayar, internet ve mobil telefon yeni BİT araçları olarak değerlendirilmektedir (Farrel, 2003, Aktaran: Yeniekonomi, 2010a).

1.2.4. Coğrafi Boyut

Sayısal Uçurum'un coğrafi boyutu ele alınırken kullanılacak terim coğrafi dışlanmadır. Avrupa birliği, coğrafi dışlanmayı azaltmak amacıyla, kıtanın uzak ve ekonomik olarak dezavantajlı bölgelerine, ekonomik büyümenin nimetlerinden faydalanmak için ihtiyaç duyulan desteği sağlama kararı almıştır. Geniş bant internet erişimi gibi dijital teknolojiler, bölgeler arası farklılıkları daraltmada ve sosyal ve ekonomik uyumu sağlamada önemli rol oynayabilir. Avrupa Komisyonu kapsayıcı bir bilgi toplumu hedefini gerçekleştirmek için, coğrafi olarak daha az erişilebilir durumdaki bölgelerde yaşayan insanları kucaklayan eylemleri desteklemektedir. 2006'da AB ülkeleri ilgili Bakanları, içerişsel bilgi toplumu için Riga Bildirisini imzaladılar. Bu deklarasyonun hedeflerinden birisi de, uzak bölgelerde yaşayanların sosyal ve ekonomik refah düzeylerini BİT'ler yardımıyla yükseltmektir (European Commission, 2010d).

Geniş bant internet erişimin kentsel ve kırsal alanlar arasındaki sayısal uçurumu azaltma potansiyeli zaten vardır. Bu altyapı, Avrupa'nın uzak köşelerinde yaşayanların mal ve hizmetlere erişmek için uzak mesafeler kat etme ihtiyacını ortadan kaldırabilir. Bu, sadece, ticari malların internet üzerinden satın alınması, demek değildir.

BİT tabanlı geniş bant hizmetlerinin, e-devlet olanakları aracılığıyla önemli kamu hizmetlerini sunma ve istihdam oluşturma potansiyeli bulunmaktadır. Uzak bölgelerde bu tür teknolojilerin tam manasıyla kullanılabilmesini engelleyen bazı engeller bulunmaktadır. Şu anda Avrupa'da toplam geniş bant yayılımı %90 civarında olup, kırsal kesimde ise hanelerin sadece %71'i geniş bant hizmetleri kapsamındadır. Riga deklarasyonu, farklılıkların azaltılması için eylem çağrısında bulunmuş ve 2010 yılı itibariyle geniş bant kapsamının Avrupalıların %90'ına ulaşması hedefini koymuştur. Bu amacı gerçekleştirmek için AB'nin yapısal fonlarının kullanılması kararlaştırılmıştır. Komisyon, 2006 yılında geniş bant boşluğunu kapatmak amacıyla, uzak bölgelerdeki geniş bant olanaklarını yükseltmek için, ilgili AB politikalarından yararlanarak, bütçe oluşturmak amacıyla bir politika çerçevesi oluşturmuştur. Meseleleri açıklamak için esas vurgu erişim, hız, servis kalitesi ve ücretler ile ilgilidir (European Commission, 2010d).

1.3. SAYISAL OKURYAZARLIK

Bilgi okuryazarlığı, yaşam boyu öğrenmenin temellerini oluşturur. Bu, bütün disiplinlerde, bütün öğrenme ortamlarında ve bütün eğitim seviyelerinde ortaktır. Bu kavram, öğrenmeye çalışan insanların içerikle başa çıkarak araştırmalarını genişletmesi, kendi kendilerini yönlendirerek kendi öğrenme faaliyetleri üzerinde daha fazla kontrol sahibi olabilmesi anlamına gelmektedir. Bilgi okuryazarlığı bir bireyin, bilgiye ihtiyacı olduğunu anlayarak, ihtiyaç duyduğu bilgiyi doğru yere yerleştirme, doğru biçimde değerlendirme ve etkili bir şekilde kullanma yeteneği olarak tanımlanmıştır (ALA, 1989).

Bilgi okuryazarı bir insanı belirleyen standartlar:

- İhtiyaç duyduğu bilginin niteliğini ve ölçüsünü belirler.
- İhtiyaç duyulan bilgiye etkili bir şekilde erişir.
- Bilgiyi ve onun kaynaklarını kritik bir şekilde değerlendirir ve seçilen bilgileri kendi bilgi tabanına ekler.
- Belirli bir amacı gerçekleştirmek için bilgiye etkili bir şekilde kullanır.
- Bilginin kullanımıyla alakalı pek çok ekonomik, yasal ve sosyal meseleleri anlar ve bilgiye etik ve yasal yollarla erişir.

Bilgi okuryazarlığı artık, bireyler teknoloji ağırlıklı bir dünyanın parçası oldukları için, sayısal okuryazarlığı dikkate almadan tanımlanamamaktadır.

BİT yeterliliği, bilgi ihtiyacını tanımlama ve bilgiye erişme, yönetme, birleştirme, değerlendirme işlemlerinde, yeni bilgiler oluşturmada ve diğer insanlara bu bilgileri iletmede sayısal teknolojileri, iletişim araçlarını ve/veya bilgisayar ağlarını kullanma yeteneğidir (ICT Okuryazarlığı Paneli, 2002).

Enformasyon veya bilgi çağı olarak da adlandırılan ve bu teknolojiler üzerine kurulu yeni toplum düzeni çerçevesinde toplumsal açılımlar olarak e-devlet, e-ticaret, e-hukuk ve e-toplum gibi birçok yeni kavram tanımlanmakta ve uygulama yolları aranmaktadır. Ancak, bu açılımların anlamlandırılması ve toplumun geneline yayılması için genel okur-yazarlık kavramının yanı sıra, elektronik veya enformasyon tabanlı okuryazarlığın (sayısal okuryazarlığın) da göz ardı edilmemesi gerekir (Altun, 2003).

Okur-yazarlığın tanımı, toplumu oluşturan bireylerin ortak katkıları ile devamlı yenilenmekte ve anlamlandırılmaktadır. Her yeni anlamlandırılan tanım ise bulunan ortam, kullanılan araç ve/veya istenilen amaca yönelik değişebileceğini ve farklı okuryazarlıkların olabileceği düşüncesini yansıtır (Bilgisayar okuryazarlığı, medya okuryazarlığı, görsel okuryazarlık gibi). Bu durum, elektronik okuryazarlık için de geçerlidir. Elektronik okuryazarlığın da, geleneksel anlamda algılanan okuryazarlığın bir alternatifi olarak değil ancak tamamlayıcısı olarak görülmesi ve anlamlandırılması gereklidir (Altun, 2003).

E-okuryazarlık, bilişim ve iletişim teknolojilerinden azami faydayı sağlayacak ve bu kazanımı devam ettirebilecek bilgi, beceri ve tutumlara sahip olmak demektir. E-okuryazarlık ve erişimden optimal derecede faydalanmak, bireylerin kendi yaşantılarına daha etkin yansiyacak; daha iyi bir çalışan, daha iyi bir girişimci, daha iyi bir tüketici ve daha iyi bir vatandaş anlamına gelecektir (Altun, 2003).

Sayısal okuryazarlık, sayısal yeterlilik, BİT'lerin iş ortamında, boş vakitlerde, öğrenmede ve iletişimde güvenli ve ciddi kullanımını sağlayan becerilerdir. Bilgisayarların ve internetin temel teknik kullanımı ile belirlenir.

Sayısal okuryazarlık, bütünlüklü bir bilgi toplumu hedefini gerçekleştirmek için en önemli ve en uğraştırıcı alanlarından birisidir. Sayısal okuryazarlığın içerici etkilerine rağmen, bilgi toplumunda yeni bölünmeler meydana gelmiştir. Daha fazla günlük aktiviteler, mal ve hizmetlerin elektronik olarak ve artan bir oranda çevrimiçi olarak sunulmasıyla, Bilgi Toplumu dönüşüm giderek artmaktadır. Bu nedenlerle sayısal okuryazarlık giderek artan bir oranda, olmazsa olmaz bir yaşam becerisi haline dönüşmektedir. BİT'lere erişim ve kullanımda yaşanan zorluklar, sosyal bütünleşme ve kişisel gelişim önünde önemli bir engel haline gelmektedir. BİT becerileri yetersiz olan bireyler iş piyasasında, bir tüketici ya da vatandaş olarak kendisini güçlendirecek bilgiye daha az erişim imkânı bulabilmektedirler. Bu problemlere çözüm olarak, AB üye ülkeleri Riga'da 2006 yılında bir dizi e-içerme hedefi belirlemişlerdir. Bu hedefler, AB deki dezavantajlı gruplar ve AB ortalaması arasındaki sayısal okuryazarlık seviye farkını 2010 yılı itibarıyla yarı yarıya azaltmayı amaç edinmiştir (European Commission, 2008a).

1.3.1. Kadınlarda Sayısal Okuryazarlık

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin kadınlar tarafından kullanımı konusunda cinsiyete dayalı bir takım farklılıklar bulunmaktadır. Bu konu, kadın çalışmaları alanında son yıllarda dikkatle ele alınmaktadır. Özellikle kadınların bilgisayar ağlarını kullanmada karşılaştıkları zorluk ve sıkıntılar toplumsal yaşamdan ve iş yaşamından dışlanmasına kadar uzanan bir çerçevede tartışılmaktadır (Yeniekonomi, 2008).

Kadınların BİT okuryazarlık seviyelerinin artması, kadınlar için büyük bir özerklik kaynağı olabilir. Başka bir deyişle, bilgi ve iletişim kanallarına erişim, kadınlara kendi yaşamlarını etkileyen kararlar üzerinde söz söyleme noktasında kazanç sağlayabilir. Bu da kadınlar için önemli bir güçlenme nedenidir. BİT-okuryazarı olmak kadınlar için pek çok alanda pozitif etki oluşturabilir (Connectaschool, 2010).

Bu alanlar:

- Eğitim ve yaşam boyu öğrenme
- Enformasyon hizmetleri
- İletişim ve ağ
- Yerel bilgi, kültür ve değerler
- İş olanaklarına erişim
- Politik katılım
- İnsan hakları

BİT'ler bir eğitim aracı olarak kadınlara kabiliyetlerini geliştirme olanağı verebilir. Kadınlar internet aracılığı ile temel ve ileri eğitim kurslarına erişerek ömür boyu eğitim olanağı sağlayabilirler. İnternet aracılığı ile kitaplara, makalelere, e-kütüphanelere erişebilirler ve ortak projeler geliştirmek için diğer insanlarla, fiziksel mekândan bağımsız olarak, temas halinde bulunabilirler. Ayrıca kadınlar, sağlıktan, küçük işletme yönetimine kadar, ilgilendikleri her türlü alanla ilgili önemli bilgilere BİT'ler aracılığıyla kolayca erişebilirler. Ürettiği ürünleri daha yüksek fiyata nasıl pazarlayacağından, hava durumuna kadar her türlü bilgiye kolayca erişim olanağı sağlayabilirler (Connectaschool, 2010).

BİT ile kadın arasındaki ilişkiler ele alınırken; BİT ile ilgili alanlarda istihdam edilme ile günlük yaşamı içinde BİT'in kadınlar tarafından kullanımı konuları birbirinden ayrı ele alınıp değerlendirilmelidir. Sayısal uçurum kavramı açısından ele alındığında BİT'e sahip olma-olmama arasındaki fark; BİT kullanılarak çalışma ya da kendi işini kurma olanakları açısından daha önemli hale gelmektedir (Yeniekonomi, 2008).

1.3.2. Çocuk ve Gençlerde Sayısal Okuryazarlık

Çocuk ve gençlere yönelik olarak bilgi toplumu hedefleri ve BİT gelişmeleri ile uyumlu politikalar geliştirilirken; çocuklar açısından okul öncesi, ilk ve orta öğretimde bilgisayar ve internet kullanımı yoluyla temel BİT becerilerinin kazandırılması hedeflenirken, gençler açısından BİT'in istihdam boyutu önem kazanmaktadır. Hayatın her alanını etkileyen BİT, çalışma yaşamında da bilgisayar ve internet kullanımını neredeyse zorunlu hale getirmektedir. Yeni işler açısından bakılacak olursa temel kullanım becerilerinin ötesinde beceriler gerekmektedir. BİT ile üretim sürecinde düşük nitelikli işgücü talebi azalırken; yüksek nitelikli işgücü talebi artmaktadır. Ancak burada vurgulanması gereken bir nokta; BİT ile ilgili tüm işlerin yüksek düzeyde beceri gerektirmemesidir. Düşük veya orta düzeyde beceri gerektiren BİT işleri de söz konusudur. Teknolojik değişme daha yüksek, daha geniş çeşitlilikte beceri, yani ortalama beceri düzeyinden yüksek beceri düzeyi gerektirmektedir. Eğitim sistemi bu beceri ve uzmanlaşmayı sağlamak üzere organize olmalıdır. Otomasyon ile rutinleşmiş işlerin sıklılığını elimine eden daha az doğrudan denetim gerektiren ve daha çok sorumluluk veren gelişmeler olmaktadır. Ağa bağlı bilgisayarlar ile çalışma söz konusu olduğunda bireysel yetenek ve sorumluluk artışı da gündeme gelmektedir. Rutin nitelikteki işlemlerin bilgisayarlar tarafından yapılması üretici faaliyetlere zaman kalmasını sağlamaktadır (Levy-Murnane, 1996, Aktaran: Yeniekonomi, 2010b).

Bu tezi destekleyen; endüstriyel ekonomilere geçildikçe, profesyonel, yönetsel ve teknik mesleği olan, ortalama eğitim düzeyinden daha çok eğitim düzeyine sahip olan kişilerin işgücü içinde artan oranda yer almasıdır. Bu tezi güncelleyen diğer bir çalışmada ise; yüksek derecede optimizasyonu olan, çalışma düzenlerinin kendi beceri gereklerini yarattığı fikri üzerinde durulmaktadır. İşçiler daha esnek olmalı ve daha çok sorumluluk almalıdırlar. Bu uygulamalar beceri düzeyini yükseltmektedir (Carnoy, 1997, Aktaran: Yeniekonomi, 2010b).

Yüksek beceri sahibi işgücünü istihdam etmek firmalar için de önemli bir

avantaj sağlamaktadır. Özellikle bilgiye dayalı ekonomide hızlanan rekabet firmaları, nitelikli işgücü istihdam etmeye yönlendirmektedir.

Nitelikli işgücü yetiştirmek ve istihdam etmek bilgiye dayalı ekonomilerde ve BİT üretimi ile kullanımının yoğun olduğu sektörlerde/ülkelerde önemli rekabet gücü kazandırmaktadır. Bu konuda firmaların uyguladığı stratejiler kadar ülkede uygulanan makroekonomik politikaların, eğitim politikalarının da son derece önemli olduğu bilinmektedir. Gençlere yönelik ulusal e-stratejiler de BİT'lerin gerektirdiği bilgi ve becerilerin gençlere kazandırılması ve bu yolla istihdam edilebilirliklerinin artırılması ve toplumla bütünleşebilmeleri hedeflerine yönelik olmaktadır (Yeniekonomi, 2010b).

1.3.3. Sakat ve Özürlülerde Sayısal Okuryazarlık

Hayatın her alanını etkileyen BİT'e erişim bir hakktır. Günümüzde, enformasyona ve bilgiye toplumun tüm bireylerinin eşit şekilde erişebilmesi gerekmektedir. BİT'e sahip olup olamamanın yanı sıra, ilgili teknolojileri kullanamama da sayısal uçurum ya da "e-içerme"(e-inclusion) politikaları çerçevesinde ele alınmaktadır. E-içerme politikalarının en önemli alt alanını oluşturan "e-erişim" (e-accessibility) politikaları engellilerin BİT erişimi ile ilgili AB politikalarının genel adı olarak belirtilmektedir (LEGI-INTERNET, 2002, Aktaran: Yeniekonomi, 2006).

"Evrensel Erişim" (Universal Accessibility), "Destek Teknolojiler" (Assistive Technology), "Herkes İçin Dizayn" (Design for All) bedensel engellilerin; enformasyon, bilgi, eğitim ve çalışma fırsatlarını elde edebilmede son derece önemli hale gelmektedir(Drigas, Koukianakis, Papagerasimu, 2005). Tele-konferans, e-posta listeleri, haber grupları, sohbet odaları, e-ticaret vb. BİT uygulamalarının engelliler tarafından da kolaylıkla kullanılabilmesi gerekmektedir. Sayısal teknolojinin evrimi ve ağ yapıları gelişmelerinin hayatın her alanını etkilediği yapı içinde BİT; engellilerin de toplumun diğer bireyleri kadar eğitim, istihdam ve kamu hizmetlerine erişim alanlarından yararlanabilmesi için fırsatlar sunmaktadır. İnternet kullanımının öğrenilmesi, web

erişimi ile ilgili teknik ve finansal desteklerin sağlanması e-erişim politikalarının temel hedeflerindedir (UNESCO, 2006, Aktaran: Yeniekonomi, 2006). BİT gelişmeleri engelliler açısından “iki tarafı keskin kılıç” niteliğindedir. Bir yandan fırsatlar sunarken diğer yandan da yeni sınırlar oluşturmaktadır. Son kullanıcıya ulaşan BİT ürün ve hizmetlerinin tasarımı, kullanımı, kalitesi, güvenilirliği engelliler açısından ayrıntılı bir biçimde değerlendirilmelidir (Treffers, 2006, Aktaran: Yeniekonomi, 2006).

1.3.4. Yaşlılarda Sayısal Okuryazarlık

Son yıllarda demografik yapı, özellikle gelişmiş ülkelerde, nüfusun yaşlanması biçiminde kendini göstermektedir. Dünyanın yaşlanmadan en fazla etkilenen bölgesi Avrupa’dır. Nüfusun yaşlanması sosyal açıdan toplumdaki aile yapısını, yaşam düzenini, tavır ve davranış kalıplarını, kuşaklar arası ilişkileri ve toplumsal yaşamın diğer alanlarını etkilerken; ekonomik açıdan da yaşlı nüfusun desteklenmesi topluma olan ekonomik maliyeti arttırmakta, işgücünün demografik yapısını değiştirmek suretiyle de istihdamı ve işgücü piyasalarını önemli ölçüde etkilemektedir. İşgücünün sahip olduğu insan sermayesi birikiminin yapısı yaş ile etkileşerek işgücünün bir üretim girdisi olarak niteliğini yükseltmektedir (Gündoğan, 2001, Aktaran: Yeniekonomi, 2004).

Bilgisayar gibi yeni teknolojiler becerilerin değişimini zorunlu kılmaktadır. Finlandiya işgücü ile ilgili olarak 2000 yılında yapılan bir çalışmada tüm yaş gruplarında BİT kullanımının günlük hayatın bir parçası olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yeni bilgisayar sistemlerinin öğrenilmesi ve kullanılmasının önemli olduğu bilinmektedir. BİT uygulamaları ile ilgili çalışmalar, tüketici hizmetlerinde yenilikler, işte verimlilik artışına yönelik çalışmalar, iş başvurusu ile ilgili gelişmeler gibi yaşlı gruplara olumlu etkilerde bulunmakla birlikte; zor görevler, izlenme (monitoring), stres artışı, gerekli becerilerin artması vb. olumsuz sonuçları da yaratabilmektedir.

Yaşlı gruplarda genç gruplara nazaran; sistemin nasıl kullanılacağı, işçilerin izlenmesi ile ilgili yeni teknolojilerin etkisi, gerekli bilgilerin bulunması, okuma zorluğu, çok renklilik, esnek olmayan yardım imkânları, sistemin hızlı cevap beklemesi, gibi sorunlarla karşılaşabilmektedir (Yeniekonomi, 2004).

1.3.5. BİT ve Sosyal Dışlanma

Bireysel ve kolektif yaşam şansına eşit olarak sahip olmak, sosyal içermenin önemli bir boyutudur. Kaynaklara eşit oranda erişim yoksa ya da hiç erişim mevcut değilse ortaya çıkan sosyal dışlama sorunu politik katılım ya da yaş, cinsiyet, cinsel tercih, engellilik durumuna dayalı ayrımlara yol açmaktadır. Sınıfsal durumdan kaynaklanan sosyal içirme kavramını da göz önünde bulundurmamak gerekmektedir. Bilgi çağında, kimlik, dil, sosyal katılım, toplumsallık önemlidir (Warschauer, 2002).

Dışlanma riski olan gruplarda internet kullanımı uçurumu, geniş bant erişiminin arttırılması, 2010 yılına kadar tüm kamu web sitelerine erişimin sağlanması AB bilgi toplumu hedeflerinin en bilinenleri olarak karşımıza çıkmaktadır (eInclusion-eu, 2006, Aktaran: Canbey Özgüler, 2006).

Avrupa'da internet kullanımı ve internet nüfuz etme oranı Kuzey Amerika'nın çok altındadır. Avrupa; farklı bilişim sektörü gelişimi, düzenleyici uygulamaları, internet nüfuz etme oranları olan ülkelerden oluşmaktadır. Avrupa'da doğudan batıya ve kuzeyden güneye sayısal uçurumun varlığından söz edilebilir. İsveç, Norveç, Danimarka ve Finlandiya'da internet nüfuz etme oranları %35-40'lar düzeyindedir.

Avrupa'da tüm üye ülkelerin BİT gelişmelerinin getirdiği sosyal ve ekonomik faydalardan tam olarak yararlanabilmesi için e-Avrupa projesi başlatılmıştır.

BİT ilerlemesinin ABD'deki kadar yoğun olmadığı pek çok gelişmiş ve gelişmekte olan ülke de bu alana yönelmiş, uzun vadeli ve geniş bir alanı kapsayan politikalar üretmeye başlamışlardır. AB'nin "e-Avrupa" stratejisi, BİT gelişmelerini yakalamakta geç kalan Avrupa ülkelerinin bu programla gerekli altyapıyı oluşturarak, yeni ekonomiye hızla geçmesi amacını taşımaktadır (Canbey Özgüler, 2006).

İKİNCİ BÖLÜM

AB ÜLKELERİNDE E-İÇERME VE ÖRNEKLER

2.1. AB ÜLKELERİNDE E-İÇERME

Avrupa nüfusunun %40'lık bir kesimi, hiç bir sayısal okuryazarlık becerisine sahip olmadıkları için, sosyal dışlanma tehlikesi ile karşı karşıya bulunmaktadır. Buna yetersiz sayısal okuryazarlık seviyesinde olanlar da eklendiğinde, yaklaşık olarak %50'lik bir kesim risk altındadır. Bu da e-içerme politikalarının, bilgi toplumu ve marjinal gruplar için, ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (E-Practice EU, 2007a).

BİT'ler ekonomik ve sosyal faaliyetler içerisinde, her yönden giderek artan bir öneme sahiptirler. BİT'lerin artan önemine rağmen, Avrupa'da ve dünyada milyonlarca insan BİT'lerin sunmuş olduğu olanaklara ulaşamamışlardır. 2006'daki bir EUROSTAT araştırma verisine göre AB-25 ülkelerinde %40'ın üzerinde insan hiç bilgisayar veya internet kullanmamışlardır. Bu rakam bazı ülkelerde %65'e kadar tırmanmaktadır. BİT ürünlerine ve hizmetlere erişmedeki yetersizlikler yeni bir eşitsizliğe neden olmaktadır; "belirli sosyal grupların giderek bilgi toplumundan dışlanması".

Avrupa nüfusu giderek yaşlandığı için, bilgi toplumundan ayrılmış olan gruplardan biri olan yaşlı insanlar için BİT'lerin sunmuş olduğu sosyal ve ekonomik faydaların giderek farkına varılmaktadır. Bununla birlikte yaşlı insanların pek çoğu henüz, bu faydaların ne olduğunu anlayabilmiş değildir ve 65 yaşın üzerindeki 4 kişiden üçünden fazla bir oran henüz hiçbir bilgisayar becerisine sahip değildir (E-Practice EU, 2007a).

Yaşlı insanlar iletişim kurmak için çeşitli yollar kullanmaktadırlar ve bu metotları değiştirmek onlar için zor olabilmektedir. Yaşlılar, BİT'lerin hayatlarını nasıl etkileyeceğinden habersiz veya bu konuda yanlış bilgilere sahip olabilirler. Bütün bunlardan sonra BİT'lerin faydalarını anlayan ve sayısal uçurumun kenarından dönen yaşlı bireyler, bazı eğitim programlarının içeriklerinin kendilerine hitap etmemesi ve bazı sık kullanılan bilgisayar programlarının tasarımının kendilerine uygun olmaması sorunuyla karşı karşıya kalırlar.

Hükümetler ve kamu yetkilileri e-devleti iyileştirmek ve e-hizmetleri arttırmak isterlerken, yaşlı insanları göz önünde bulunduran ilerlemeler çok yetersiz kalmaktadır. Kamusal oluşumların herkese uygun bir şekle dönüştürülmesi için yaşlı insanların aktif katılımına ihtiyaç duyulmaktadır. Üreticiler ve servis sağlayıcılar yaşlı insanların ihtiyaçlarını düşünmekten çok, moda uygun ve çalışma alanlarıyla alakalı ürünler satma eğilimindedirler. Sonuç olarak, IT piyasasında yaşlı insanlara yönelik araştırmalar çok azdır.

Avrupa ülkelerinde nüfusun yüzde 10 ila 20 si arasını kapsayan engelli insanlar diğer bir hassas gruptur. Avrupa'daki engelli insanların %16 sı çalışma çağındadır ve bunların %44 'ü uygun desteği alabildiklerinde toplumun bir parçası olabileceklerini ifade etmektedir.

Giderek artan sayıda kamusal ve ticari hizmet çevrimiçi olarak verilmekte, dijital içerik giderek genişlemekte ve teknolojiye ileriye adımlar toplumun ve ekonominin temellerini değiştirmekte olduğundan dolayı marjinal gruplar dışlanma tehdidi altındadırlar. Yaşlı insanlar, engelliler ve diğer marjinal gruplar, eğer teknolojiye erişimleri ve bu teknolojiyi kullanmak için gerekli

becerileri kazanmaları sağlanmazsa, bilgi toplumunun nimetlerinden yararlanamayacaklardır. Dışlanmanın nedenleri değişebilirken, dışlanan grupların bilgi toplumuna entegrasyonu için kritik ve önemli bir adım, uygun dijital okuryazarlık eğitiminin sunulması olacaktır (E-Practice EU, 2007a).

2.2. İ2010 İNİSİYATİFİ

İ2010 Avrupa Birliğinin bilgi toplumu ve medya odaklı, politika çerçevesidir (2005-2010). Bu çalışmalar, ekonomi ve toplumsal, bireysel yaşam kalitesi üzerinde pozitif katkı sağlamıştır. Avrupa Komisyonunun “Dijital Rekabet Edebilirlik” raporu verilerine göre, Avrupa’nın sayısal sektörü, i2010 stratejilerinin ortaya çıktığı 2005 yılından beri, çok büyük bir ilerleme göstermiştir (European Commission, 2008b).

İ2010 stratejisinin 3 ana hedefi bulunmaktadır;

1. Açık ve rekabetçi bir bilgi toplumu ve medya servisleri iç piyasası sunan, tekil bir Avrupa bilgi alanı oluşturmak
2. BİT araştırmaları için yatırım ve inovasyon’ları kuvvetlendirmek
3. BİT kullanımı ile hem sosyal içermeyi, hem de daha iyi kamusal hizmetler sunarak yaşam kalitesini yükseltmek

Bu hedefleri başarmak için AB ülkeleri bazında düzenlemeler, araştırmaların fonlanması, pilot projeler, destek faaliyetleri ve ortaklıklar gibi çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Bu strateji şu anda sona yaklaşmaktadır ve 2010 yılı içerisinde yeni bir girişim olan Dijital Agenda ile devam ettirilecektir (European Commission, 2008b).

2.3. RİGA DEKLARASYONU

RİGA Deklarasyonu, i2010 stratejisi içerisinde ana kilometre taşı olan, AB Bakanlarının e-içerme üzerinde benimsediği ve gelecekte konuyla ilgili atılacak adımlar için siyasi bir dayanak sağlayan, Riga’da 2006 yılında gerçekleştirilmiştir.

rilen konferanstır. Bu deklarasyonda üye ülkeler aşağıda belirtilen konular üzerinde odaklanma kararı almışlardır:

- Çalışan yaşlıların ve yaşlı bireylerin ihtiyaçları
- Coğrafi sayısal uçurum
- E-erişim ve kullanılabilirlik
- Sayısal okuryazarlık ve yeterlilik
- İçerme ve kültürel çeşitlilik ilişkisi
- İçerişsel e-devlet
-

Riga deklarasyonundan sonra, konuyla ilgili her yıl değişik toplantılar yapılmıştır:

- 2007’de stratejik iş çerçevesi oluşturulmuş,
- 2008’de Viyana’da, Bakanlar seviyesinde bir toplantı ve e-içerme fuarı düzenlenmiş, bu fuara 7 ayrı kategoride 469 katılımcı iştirak etmiş ve 2008 e-içerme ödülleri verilmiş,
- 2009’da, 21 Avrupa ülkesinden delegelerin katılımıyla, e-içerme çalışma grupları oluşturularak, büyük kullanıcı organizasyonlarının ve endüstri kuruluşlarının temsilcileri bir araya getirilmiş ve e-içerme politikaları hakkında bir tartışma ve uzlaşma ortamı oluşturulmuştur.

Avrupa Komisyonunun, Bilgi Toplumu ve Medya Genel Müdürlüğü bünyesinde yer alan “İçerme için BİT” (ICT for Inclusion) birimi, e-içerme politikaları ve projeleri için, eInclusion@EPractice.eu portalını hizmete sunmuştur. Bu portalın amacı, bilgi alışverişinin yapıldığı ve güzel e-içerme örneklerinin araştırmacılar arasında paylaşıldığı çevrimiçi bir ortam geliştirmek ve bu sayede e-içerme alanında inisiyatifler ve sinerjiler oluşturmaktır. Bu portalda giderek artan sayıda uygulamalı konular, haberler, kütüphane öğeleri, e-içerme çalışma grupları ve ilgili organizasyon duyuruları yer almaktadır. Bu portalda yer alan *factsheets* bölümü, içinde Türkiye’nin de bulunduğu, 30 Avrupa ülkesindeki e-içerme durumlarına daha yakından bakma olanağı sunmaktadır (EPractice-EU, 2010).

2.4 REKABET EDEBİLİRLİK VE YENİLİK ÇERÇEVE PROGRAMI(CIP)

CIP programı, küçük ve orta ölçekli işletmeler ile birlikte ana hedef olarak yenilik faaliyetlerini destekleyerek, daha iyi bir finans erişimi ve bölgelerde iş destek hizmetleri sağlamayı amaç edinmiştir. Bu program, bilgi iletişim teknolojilerinin daha iyi elde edilmesi ve kullanılmasını amaçlamaktadır. Bu program, bilgi toplumunun gelişimine katkıda bulunmaktadır. Aynı zamanda yenilenebilir enerjilerin kullanımının artırılması ve enerji verimliliği bu program çerçevesinde teşvik edilmektedir. Bu program 2007 - 2013 yılları arasında 3621 milyon €'luk genel bir bütçeye sahiptir. CIP üç operasyonel programa bölünmüştür. Her programın, işletmelerin rekabet edebilirliğine ve BİT yada sürdürülebilir enerji gibi, kendi alanlarındaki rekabetçi kapasitelerine katkıda bulunmayı hedefleyen kendi spesifik amaçları vardır:

- Girişimcilik ve yenilik programı (The Entrepreneurship and Innovation Programme - EIP)
- Bilgi İletişim teknolojileri Politika Destek Programı(The Information Communication Technologies Policy Support Programme - ICT-PSP)
- Akıllı enerji Avrupa programı (The Intelligent Energy Europe Programme -IEE)

(European Commission, 2007b).

2.4.1 Bilgi İletişim Teknolojileri Politika Destek Programı(ICT PSP)

CIP altındaki 3 alt programdan biri olan ve yedi yıllık dönem için yaklaşık 730 milyon avro bütçeli "Bilgi ve İletişim Teknolojileri Politika Destek Programında (ICT PSP)"; Avrupa Birliği'nin bilgi toplumu stratejisi olan i2010'da belirlenen politika alanları ve öncelikleri dikkate alınarak rekabetçi ve yenilikçi bir bilgi toplumunun gelişiminin hızlandırılması, tek Avrupa bilgi alanının geliştirilmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin toplumda yaygınlaştırılması ve etkin kullanımının sağlanması amaçlanmaktadır. Bu çerçevede, elektronik hizmetlere erişimin sağlanması, kamu-özel sektör işbirliğinin desteklenmesi, BİT kullanılan hizmetlerde kalite ve etkinliğin artırılması ama-

cıyla birlikte çalışabilirlik ile BİT tabanlı yenilikçi hizmetlerin uygulamasını esas alan ve BİT'in kullanımıyla bilgi toplumu politikalarının uygulanmasına destek olacak projelerin geliştirilmesi öngörülmektedir. Programa, merkezi ve yerel kamu kurum ve kuruluşlarının yanı sıra üniversiteler, büyük, küçük ve orta ölçekli işletmeler(KOBİ'ler), sivil toplum kuruluşları, meslek örgütleri katılım sağlayabilmektedir. Bu program ile aşağıdaki alanlarda yapılan uygulama projeleri ve ağ oluşturma faaliyetleri yıllık iş programları kapsamında desteklenmektedir.

- Sağlık, yaşlanma ve içerme için BİT
- Sayısal kütüphaneler
- e-devlet ve yönetim
- Enerji verimliliği, çevre ve akıllı mobilite için BİT
- Kamu kesimi bilgisi
- Makine çevirisi
- İnternet gelişimi ve güvenliği
- Akıllı şehirler

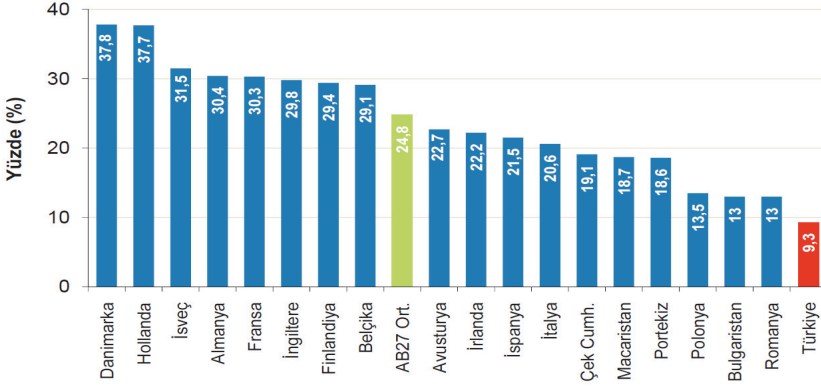
(DPT, 2010b).

2.5. AB ÜLKELERİNDE BİT YAYILIM VE KULLANIM ORANLARI

E-İçerme, hem içerişsel BİT'lerin geliştirilmesini, hem de toplumda daha geniş içerim hedeflerine ulaşmak amacıyla BİT'lerin kullanımı anlamına geldiğinden, toplumdaki BİT yayılım ve kullanım oranları, e-içerme politikaları açısından çok anlamlıdır. Bu bölümde, bu açıdan bakılarak, AB ülkelerindeki bit yayılım ve kullanım oranlarına ilişkin bazı istatistikî grafiklere yer verilecektir.

Şekil 2.1'de bazı AB ülkeleri ve Türkiye'de nüfusa göre sabit geniş bant yayılma oranlarına yer verilmektedir. Türkiye'de nüfusa göre sabit geniş bant yayılma oranı %9,3 iken, AB ülkeleri yayılma ortalaması %24,8'dir. Ancak daha sağlıklı bir karşılaştırma yapmak için hane halkına göre yayılma oranlarının incelenmesinde fayda görülmektedir.

Şekil 2.1 Türkiye ve Bazı AB Ülkelerinin Nüfusa Göre Sabit Geniş bant Yayılma oranları, (%)

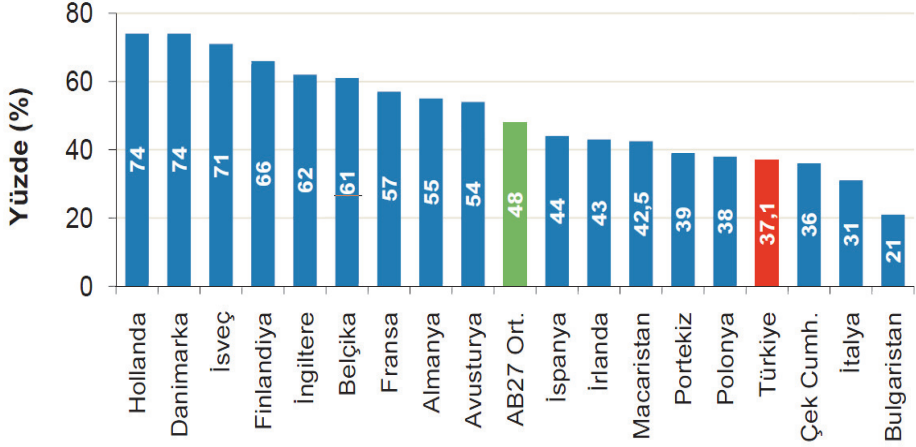


* Kaynak: 15. Uygulama Raporu

**AB verileri Ocak 2010, Türkiye verisi Haziran 2010 tarihlidir. Mobil internet dahil değildir.

Şekil 2.2’de ise hane halkı sayılarına göre hesaplanan sabit geniş bant yayılma oranları karşılaştırılmaktadır. Bu durumda 15. Uygulama Raporuna göre AB ülkeleri hane halkı sabit yayılma ortalaması %48 iken Türkiye’de 2010 yılı ikinci çeyreği itibariyle yaklaşık %37,1 olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 2.2 Türkiye ve Bazı AB Ülkelerinin Hane halkına göre Sabit Geniş bant Yayılma oranları, (%)

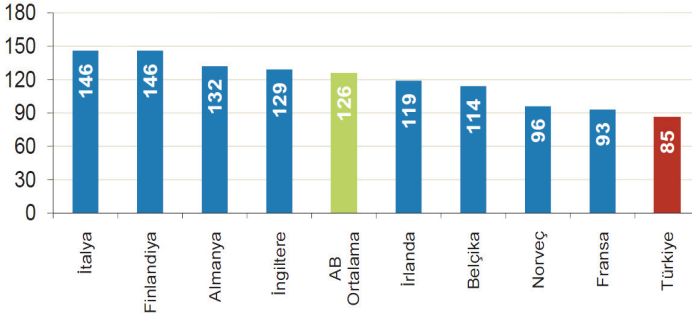


*Kaynak 15. Uygulama Raporu

**AB verileri Ocak 2010, Türkiye verisi Haziran 2010 verisidir. Mobil internet dahil değildir

Şekil 2.3'de Türkiye ve bazı Avrupa ülkelerine ait mobil yayılma oranları karşılaştırılmaktadır. 2009 yılı sonu itibariyle AB ülkeleri içinde en yüksek mobil yayılma oranına sahip ülkeler, İtalya, Finlandiya, Almanya ve İngiltere olarak görülmektedir. AB ülkeleri ortalama mobil yayılma oranı ise %126'dır.

Şekil 2.3 Türkiye ve Bazı Avrupa Ülkelerinin mobil yayılma oranları, (%)

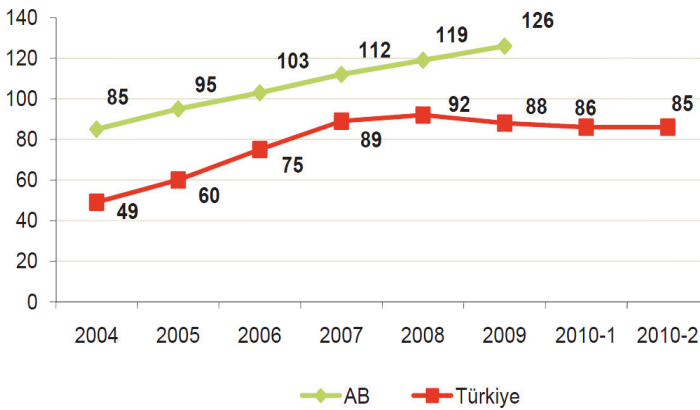


*Kaynak: Comreg, 2009 4. Çeyrek Rapor

**AB ülkeleri verileri Aralık 2009, Türkiye verisi Haziran 2010 tarihlidir.

AB ülkeleri ortalaması ile Türkiye’de yıllara göre mobil yayılma oranlarındaki değişim Şekil 2.4’te görülmektedir. 2010 yılı ikinci çeyreğinde Türkiye mobil yayılma oranı bir önceki dönem ile hemen hemen aynı kalarak %85 olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 2.4 Yıllara Göre Türkiye ve AB Ülkeleri Mobil Yayılma Oranları, (%)

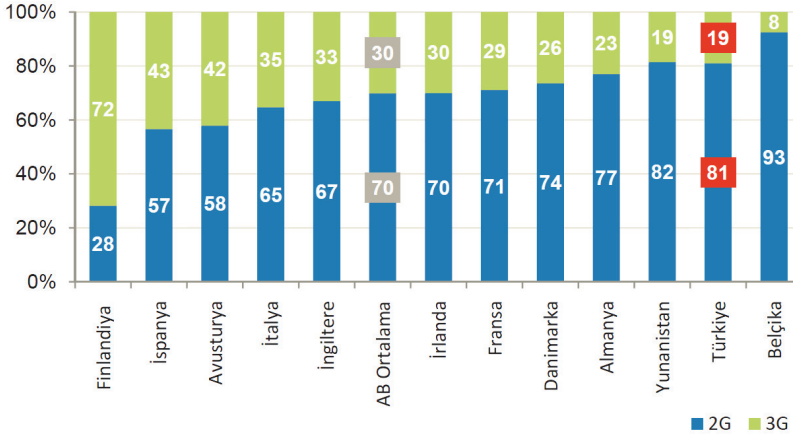


*Kaynak: Comreg,2009 4. Çeyrek Rapor

**AB Ülkeleri verileri Aralık 2009, Türkiye verisi Haziran 2010 tarihlidir.

Şekil 2.5’de bazı Avrupa ülkeleri ile Türkiye’deki 2G ve 3G mobil abone oranları karşılaştırılmaktadır. Avrupa’da mobil abonelerin %30’u 3G abonesi iken, 2009 yılı Temmuz ayından bu yana hizmet sunumuna başlanan Türkiye’de bu oran yaklaşık %19 seviyelerine yükselmiştir.

Şekil 2.5 Bazı Avrupa Ülkelerinde 2G-3G Abonelerin Dağılımı



*Kaynak: Comreg, 2009 4. Çeyrek Rapor

**AB ülkeleri verileri Aralık 2009, Türkiye verisi Haziran 2010 tarihlidir.
(BTK, 2010)

2.6. AB'DE E-İÇERME ÖRNEKLERİ

AB ülkelerinde sakat ve özürlü bireyler toplumun diğer kesimlerine oranla daha yüksek düzeyde yoksulluk, sosyal dışlanma ve ayrımcılık riski ile karşı karşıya bulunmaktadır. "Joint Report on Social Protection and Social Inclusion 2005" raporu sakatlara yönelik olarak ayrımcılık karşıtı temel öncelikleri içermektedir. Tüm üyelerce benimsenen bu rapora göre ülkelerin; sakat ve engellilerin hedeflendiği politikalar geliştirmeleri ve uygulamaları gerekmektedir. Örneğin; "From Patient to Citizen" Eylem Planı ile 2000-2006 yılları için; bağımsız ev yaşamının desteklenmesi, sakat ve engelli kadınların istismarının önlenmesi, yaşam kalitesinin artırılması genel hedeflerinin yanında, BİT erişimine yönelik hedefler de içermektedir. İsveç, Danimarka,

Hollanda, Finlandiya gibi ülkeler engellilerin işgücü piyasalarına girişleri ve istihdam edilebilmeleri için pasif istihdam politikaları yanında, aktif istihdam politikaları uygulamaktadır (Yeniekonomi, 2006).

AB Ülkelerinde, endüstri ve sivil toplum örgütleri içerisnel bir toplum için, pek çok yöntemler kullanarak, aktif çalışmalar yapmaktadırlar.

EDCL kuruluşu, AGE İrlanda Bilgisayar Toplumu Hareketi ile birlikte, yaşlı insanların rahat ve yetkin bir şekilde bilgisayar ve interneti, kullanmalarını sağlamak amaçlı, yaşlı insanlara yönelik, e-vatandaş(e-citizen for older people) programının pilot uygulamasına başlamışlardır. Bu pilot proje aynı zamanda bu dışlanmış gruplara beceri kazandırmak için sürdürülebilir ve Avrupa'nın her yerinde uygulanabilir bir iş modeli geliştirmeyi hedef edinmiştir. Bu program göstermiştir ki, pek çok yaşlı insanın BİT korkuları vardır fakat bu insanlara sunulan yüz yüze, hedefli ve ihtiyaçlarına göre tasarlanmış bu eğitim programı, bu insanların söz konusu engeli aşmalarına yardımcı olmuş ve dijital okuryazarlığın sağladığı faydaları tanımalarına olanak vermiştir. ECDL Almanya aynı zamanda engelli insanlara olanaklar sunan bir program geliştirmektedir. Bu, özellikle görme özürlüleri, işitme engelliler ve fiziksel engelliler için eğitim sağlamak ve dijital okuryazarlık seviyelerini ECDL sertifikasyonu seviyesine yükseltmek amaçlı bir programdır (EDCL, 2007).

İtalya'da, 26,6 milyon nüfusa tekabül eden %48'lik bir kesim hayatlarında hiç internet kullanmamıştır. Geniş bant kapsama alanı ülke alanlarının %55 ine ulaşamamıştır, bu da nüfusun %12 si geniş bant kapsamı alanı dışında demektir. Lazio e-vatandaş programı AICA'dan(Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico) Proje ilerleme koordinatörü PierPaolo Maggi tarafından sunulmuştur. Bu programın amacı dijital okuryazarlığı teşvik etmek ve aktif vatandaşlık olanağı sunmaktır. Bu program yaşlı insanlarla gençler arasındaki nesiller arası diyalogu cesaretlendirerek, işbirlikçi, uygulama yaklaşımli bir eğitim ortamı sunmaktadır. Bu girişimin ilk bölümü 2000 yaşlı vatandaş ve 300 genç yardımcıyı içerdi, bu girişim kamu yönetiminde proaktif bir örnek teşkil etmektedir.

Giderek artan rekabetçi ve bilgi tabanlı bir toplumda sağlık hizmetleri ala-

nında BİT'lerin çok önemli bir yeri vardır. Maliyet, tedavi, ve tedaviye erişim sağlık hizmetleri organizasyonlarına ciddi zorluklar sunmaktadır. BİT kullanımının artması ve eğitimler sağlık hizmetleri çalışanlarını tedavi noktasında, daha kesin test prosedürleri ve hasta yönetim sistemleri noktasında daha donanımlı kılmaktadır (EDCL, 2007).

HP Avrupa Devlet İşleri direktörü, Jan Willem Scheijgrond tarafından uygulanan ve BİT'lerin işsiz gençlere nasıl fayda sağlayacağını, mikro-işletmeleri nasıl destekleyeceğini gösteren, bir ekonomik gelişim programı sunulmuştur. Eğitim, ekonomik gelişmenin temelidir, pek çok ülkede var olan yüksek genç işsizliğinin ve girişimcilik için gerekli olan IT becerisi eksikliğinin, ekonomik gelişmeyi engelleyebilme ihtimali bulunmaktadır. Teknolojiye erişim ve dijital okuryazarlık eğitimi, iş koçluğuyla birleştirildiğinde yeni iş olanakları oluşturmaya ve başarılı işleri devamlı kılmaya yardımcı olabilecektir (EDCL, 2007).

Bütün bu çalışmalara ek olarak, e-içermeye yönelik olarak geliştirilen ve inovasyon potansiyeli olan teknolojiler de bulunmaktadır. Bunlar ses teknolojileri, mobil cihazlar, kablosuz iletişim teknolojileri, sensörler ve RFID'ler, bilişsel sistemler, otomatik veznelere (ATM), kiosk, terminaller, self servis terminalleri, açık sistem portalları, web hizmetleri, biometrik sistemler, robotlar olarak öne çıkmaktadır (Arsan, 2010).

Terminal pazarı, şu anda ATM'ler, kamusal telefonlar, doktor ameliyatlarındaki check-in terminaller, toplu taşımadaki bilet satma makineleri, bilet barları, otopark bilet makineleri, AVM'lerdeki bilgi kiosk'ları, ürün satış makineleri, süpermarketlerdeki self-servis kontrol makineleri, kamusal bilgisayar terminalleri, kamusal kütüphanelerdeki kitap takip terminalleri, erişim kontrol sistemleri, oy kullanma terminalleri, alanlarında yeni ürün ve uygulamaları beklemektedir. Kullanıcılar için en önemli ihtiyaçlar, terminallerin yeri ve alternatif yerleri, yanlışları kolay düzeltilebilmesi, gizlilik, kişisellik ve güvenlik gibi kıstaslardır. Bu ürün ve uygulamalar için özellikle kişisel kimlik belirlenmesi için biometrik gibi farklı teknolojilerle yeni ara yüzler oluşturulması gerekebilmektedir. Bu teknolojiler, yüz tanıma, parmak izi, el geometrisi, göz irisi paterni, vasküler özellikler gibi teknolojilerdir (Arsan, 2010).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE E-İÇERME VE ÖRNEKLER

3.1.TÜRKİYE'DEKİ E-İÇERME STRATEJİLERİ

Avrupa Komisyonu tarafından 2007 yılında ülkeler bazında e-içerme durum raporu yayınlandı. Bu rapor incelendiğinde, “Bilgi Toplumu Göstergeleri” adlı bir başlık bulunduğu ve bu başlık altında ülkelerin 2005 yılı EUROSTAT verilerinin ele alındığı anlaşılmaktadır. Bu başlık altında Türkiye’ye ait hiçbir bilgi bulunmamaktadır. Türkiye’deki e-içerme çalışmaları ile ilgili de herhangi bir tarihsel kayıt bulunmadığı görülmektedir.

Bu raporda Türkiye’nin e-içerme stratejileri konusunda:

- Türkiye’nin dinamik ve genç bir nüfusa sahip olduğu ve BİT’lerin bütün getirilerinin, engel tanmaksızın toplumdaki bütün vatandaşlara ulaştırılmaya çalışıldığı. Başka bir deyişle Türkiye’nin önceliğinin, ekonomik ve sosyal ilerlemeyi sağlamak için BİT’leri geliştirmek olduğu,
- Türkiye’de e-içermenin temel bir sorun olarak tanımlandığı ve birkaç senedir e-içermeyi sağlamak için icraatlar yapıldığı,

- Ana hedefin, vatandaşların BİT altyapısı, elektronik hizmetler ve sayısal okuryazarlık eksiliğinden dolayı, bilgi toplumundan dışlanmasını engellemek ve sayısal uçurumla baş etmek olduğu,
- Temel prensibin, Türkiye Cumhuriyetinde yaşayan herkesin, yaşadığı bölgeden dolayı herhangi bir ayırım yapılmadan, internet ve iletişim teknolojilerinden faydalanması ve bu amacı gerçekleştirmek için kırsal bölgelerde internet alt yapısı oluşturulması veya var olan altyapıların iyileştirilmesinin gündeme alındığı,
- BİT'lere erişim ve teknoloji fiyatlarını makul seviyede tutacak tedbirlerin alınması, böylece düşük gelirlilerin, özel sosyal ihtiyaçları olanların ve engellilerin de BİT'lerin getirilerinden yararlanmasının sağlanmasının kararlaştırıldığı,
- Türkiye'nin bilgi toplumu stratejisi, 2010 yılı hedeflerinde, BİT'lerin makul ve satın alınabilir fiyatlarla yaygın bir şekilde kullanımı ve bilgi toplumuna sosyal ve kültürel dönüşüm, ana meseleler olarak ele alınacağı hususları belirtilmiştir.

Aynı raporda Türkiye'deki e-içermenin yasal iş çerçevesi de belirtilmiştir. Bu hususta, temel evrensel hizmetlerin, özel sektörün yatırım yapmayı ekonomik olarak uygun bulmadığı bölgelere de ulaştırılmasını sağlamak için, 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu'nun, 2005 yılı temmuz ayında TBMM tarafından onaylandığı belirtilmiştir (Epractice EU, 2007b).

Bu kanuna göre temel evrensel hizmetler;

- Sabit telefon hizmetleri
- Kamusal ankesörlü telefonlar
- Basılı veya elektronik ortamda rehber sorgulama hizmetleri
- Acil durum çağrı hizmetleri
- Temel internet hizmetleri
- Denizlerdeki acil durum ve güvenlik ile alakalı iletişim hizmetleri
- Bilgi teknolojilerinin yaygınlaşmasını hedefleyen hizmetler
- Bölgesel transmitterler üzerinden, Türkiye'deki bütün yerleşim yerlerini

kapsayacak bir şekilde, farklı yayın ortamlarını kullanan, sayısal yayın hizmetleri (DVB-T, DVB-S, DVB-C)

Bu konularla ilgili proje çalışmaları Ulaştırma Bakanlığı tarafından yürütülecektir.

Türkiye’de, Evrensel Hizmet Yükümlülük yasasına göre bir fon oluşturulmuştur ve bu fon BİT’leri kapsam dışı kırsal bölgelere ulaştırmakta kullanılacaktır. Bu yasaya göre geniş bant internet ve telefon kapsama alanlarının, bütün kırsal bölgelere ve bütün okullara kadar genişletilmesi planlanmıştır. Türkiye’deki e-içerme aktörleri, Ulaştırma Bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlığıdır.

Bu raporda yer alan diğer başlıklar altında, Türkiye’de, e-içerme konusunda “Riga Deklarasyonu” çerçevesinde, yapılan çalışmalar ele alınmıştır. Bu çalışmalar, coğrafi sayısal uçurum, e-erişebilirlik, sayısal okuryazarlık ve yeterlilik, içerişsel e-devlet alt başlıkları altında ele alınmıştır (Epractice EU, 2007b). Coğrafi sayısal uçurum bağlamında; Türkiye’de network altyapısının, nüfusa paralel olarak, giderek genişlediği belirtilmiştir. Mobil iletişim ve internet abone sayılarının 2004-2007 yılları arasında sıçrama yaptığı vurgulanarak, konuyla ilgili rakamlara yer verilmiştir. Aynı zamanda, internete erişme imkânı bulamayanların da önemli hizmetlerden yararlanabilmeleri için, alternatif erişim yollarının sunulması hesaba katılmaktadır. Bu bağlamda, IP, ATM, Frame Relay, Kablo TV, ISDN, ADSL ve İnternet bağlanabilirliği için geniş bir dial-up kapasitesi gibi çeşitli erişim metotlarına sahip, son teknoloji, alternatif network yöntemleri bulunmaktadır. Networklarda kullanılan bakır alt yapısının daha randımanlı kullanımı çalışmalarının yanı sıra, Metro Ethernet teknolojisinin kullanımıyla fiber erişimli network altyapısının genişletilmesi hedef olarak belirlenmiştir. Elektronik içerik ve hizmetlere yaygın erişim için çeşitli icraatlar yapılmıştır. Sabit hatlar üzerindeki Türk Telekom tekeli 31.Aralık.2003’te sona ermiş, ardından Kasım 2005’te TT hisselerin %55’i özelleştirilmiştir. Bütün bunlara ek olarak Ulaştırma Bakanlığı, 3. nesil teknolojiler ve WIMAX teknolojisi için start vermeyi planlamaktadır.

Köylere telefon hizmetlerinin sunulması için TT A.Ş evrensel hizmet sağlayıcı olarak atanmış ve uydu telefonları kullanılarak çoğu köye telefon hizmeti ulaştırılmıştır.

E-Erişebilirlik bağlamında, görme engelli insanlar için “Gören Göz” adlı bir proje başlatılmıştır. Bu proje, toplumdaki görme engelli bireylerin hayatını kolaylaştırmak amacıyla yapılmaktadır. Projenin fizibilite çalışması tamamlanmış olup, şu anda ihale aşamasındadır. Bu proje ile görme engelliler insanlar en kısa yolu ve en uygun ulaşım yöntemini kullanarak her yere gidebileceklerdir. Aynı zamanda kendi aralarında bluetooth teknolojisini kullanarak haberleşebileceklerdir (Epractice EU, 2007b).

Sayısal okuryazarlık ve yeterlilik bağlamında;

- Okullarda, ulusal çapta, BİT sınıfları oluşturmak,
- Kamu İnternet Erişimi merkezleri kurmak,
- Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte okulların İnternet altyapılarını oluşturmak
- Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte okullarda kullanılan internet bedellerinin ödenmesi konularında çalışmalar yapılmıştır.

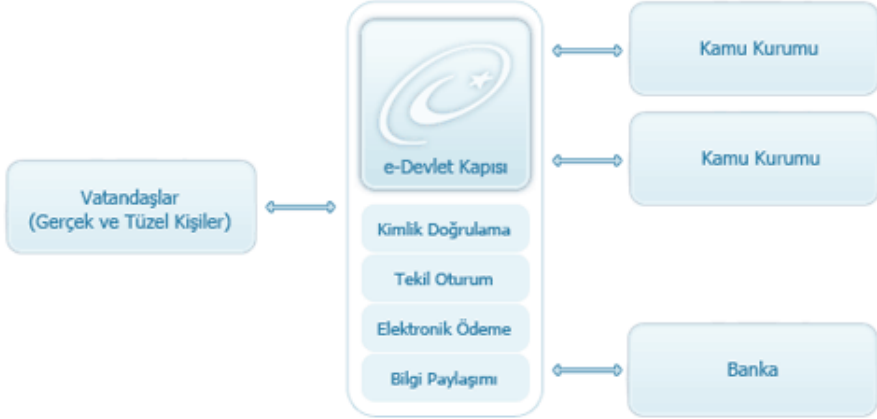
Bilgi toplumu gelişmelerini desteklemek için, bilgisayar okuryazarlığını da içeren, bilgi teknolojisi hizmetlerinin genişlemesi hizmetleri, evrensel hizmetler kapsamına dâhil edilmiştir. Bütün bunlar sayısal okuryazarlık ve yeterliliğe yönelik icraatlar arasındadır.

E-içerme çalışmalarının bir diğer anahtar elemanı, kolayca erişilebilir e-devlet hizmetleridir. Ülkemizde, neredeyse bütün kamu kuruluşları hizmetlerini çevrimiçi olarak sunma gayreti içerisindeyler. Bilgi toplumuna dönüşüm için gerçekleştirilmesi gereken ana hedeflerden birisi olan “e-devlet kapısı” projesinden sorumlu olan kuruluş ise TÜRKSAT’tır (Epractice EU, 2007b). E-Devlet Kapısı kamu bilgi bankası işlevinin yanı sıra, vatandaşların İnternet üzerinden sunulan kamu hizmetlerinden tek noktadan ve güvenle fayda-

lanabilmesi amacıyla kurulmuştur. Sisteme entegrasyonu tamamlanan kurumların hizmetleri, www.turkiye.gov.tr adresi üzerinden sunulabilmekte, vatandaşlar Şifre, e-İmza ya da Mobil İmza ile sisteme giriş yaparak *sadece kendisine ait* bilgilere erişebilmekte ve güvenle işlem yapabilmektedir.

Bunlara ek olarak tekil oturum sistemi sayesinde vatandaşlar kamu Internet siteleri arasında yeniden kayıt olmadan gezinebilmekte, elektronik ödeme sistemi sayesinde tek noktadan ödemelerini gerçekleştirebilmektedir.

E-devlet kapısı uygulaması ile toplam 246 adet hizmet, 28 kurumun işbirliği ile sunulmaktadır (Türkiye.gov.tr, 2011).



E-Devlet kapısı sisteminin kullanımına ilişkin TÜRKSAT verileri incelendiğinde aşağıdaki tablolar ve şekiller ortaya çıkmaktadır.

Tablo 3.1 Ocak 2010 Dönemi En Çok Kullanılan 15 Hizmet

Hizmet Adı	Görüntülenme Adedi
Araç Sorgulama	2327211
Günlük Hava Tahmini	1394169
Günlük Döviz Kurları	1254695
Sürücü Belgesi Ceza Puanı Sorgulama	1054046
Adalet Bakanlığı Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama	637380
SSK Hizmet Dökümü	190141
Yedeklik Yoklama Hizmetleri	98803
Sürücü Belgesi İptal Bilgisi Sorgulama	98446
Ticari Araç Sorgulama	91214
e-Vergi Levhası Sorgulama	88868
Kriterlere Göre Açık İş Sorgulama ve İş Başvurusu	79809
Başbakanlık İletişim Merkezi Başvuru Sonucu Sorgulama	72603
En Yakın PTT	49699
Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti	36376
Cumhurbaşkanına Yazın	35882

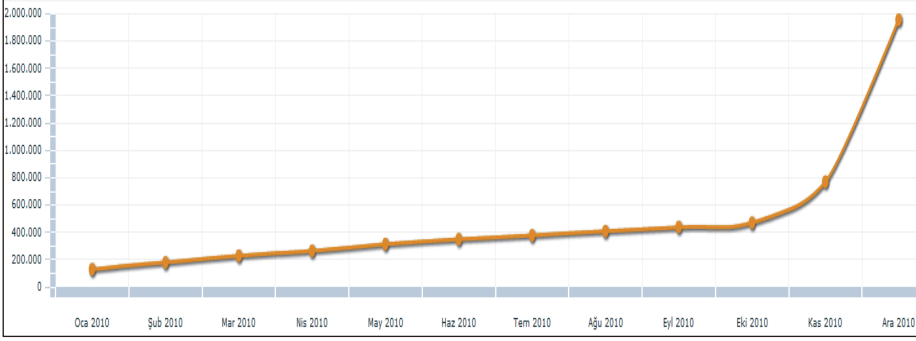
Tablo 3.2 Ocak 2010 Dönemi en çok görüntülenen 15 hizmet

Kurum Adı	Hizmet Adı	Görüntülenme Sayısı	Görüntülenme Yüzdesi (%)
Emniyet Genel Müdürlüğü	Araç Sorgulama	1890805	72
Emniyet Genel Müdürlüğü	Sürücü Belgesi Ceza Puanı Sorgulama	269717	10
Adalet Bakanlığı	Adalet Bakanlığı Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama	142250	5
Emniyet Genel Müdürlüğü	Sürücü Belgesi İptal Bilgisi Sorgulama	63902	2
Ulaştırma Bakanlığı	Ticari Araç Sorgulama	43141	1
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı	SSK Hizmet Dökümü	33660	1
Gelir İdaresi Başkanlığı	e-Vergi Levhası Sorgulama	23699	0
Maliye Bakanlığı	Maliye Bakanlığı e-Bordro Hizmeti	22346	0
Millî Savunma Bakanlığı	Yedeklik Yoklama Hizmetleri	20428	0
Millî Savunma Bakanlığı	ASAL Son Yoklama Bilgi Formu	9961	0
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı	SGK Tescil Kaydı Sorgulama	8302	0
Millî Savunma Bakanlığı	ASAL Adres Bilgileri Teyidi ve Güncellenmesi	8266	0
Millî Savunma Bakanlığı	ASAL Celp Dönem Tercihi	6918	0
Millî Eğitim Bakanlığı	MEB Sınav Sonuç Sorgulama	6658	0
İçişleri Bakanlığı	İçişleri Bakanlığı e-İçişleri Projesi Evrak Takibi	5158	0

Tablo 3.3 Ocak 2010 dönemi en az görüntülenen 15 hizmet

Kurum Adı	Hizmet Adı	Görüntülenme Sayısı	Görüntülenme Yüzdesi (%)
Denizcilik Müsteşarlığı	Tehlikeli Yük Taşıma Uygunluk Belgesi	116	0
Denizcilik Müsteşarlığı	Yangın Söndürme Sistemleri Muayene ve Test	126	0
Denizcilik Müsteşarlığı	STCW Belgeleri	128	0
İŞKUR Genel Müdürlüğü	Türk Meslek Sözlüğü	137	0
Denizcilik Müsteşarlığı	CAS Uygunluk Belgesi	140	0
Millî Savunma Bakanlığı	Kara Yolu Özel Nakliyat Firmaları Lojistik Sefer	141	0
Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik Belgesi	144	0
Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Kullanım Kılavuzu	150	0
Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü	Diş Merkezler Hava Tahmini	154	0
Denizcilik Müsteşarlığı	Gemi Adanı Donatımında Asgari Emniyet Belgesi	161	0
Denizcilik Müsteşarlığı	Ötv'siz Yakıt Alım Defteri	305	0
Denizcilik Müsteşarlığı	Yeterlilik Belgesi	324	0
Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü	Deniz Suyu Sıcaklıklar	375	0
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü	Uçuş Mürettebatı Lisans/Rating Müracaatı	400	0
Sanayi ve Ticaret Bakanlığı	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Sorgulama	471	0

Şekil 3.1 E-Devlet kapısı toplam kullanıcı sayıları



Tablo 3.5 2010 geneli sorgulama sayıları

Araç Sorgulama	Emniyet Genel Müdürlüğü	35436087
Sürücü Belgesi Ceza Puanı Sorgulama	Emniyet Genel Müdürlüğü	18812863
Adalet Bakanlığı Mahkeme Dava Dosyası Sorgulama	Adalet Bakanlığı	15358231
Günlük Hava Tahmini	Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü	10062954
Günlük Döviz Kurları	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası	8570269
Tapu Bilgileri Sorgulama	Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü	3749011
4A Hizmet Dökümü	Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı	2582734
Sürücü Belgesi İptal Bilgisi Sorgulama	Emniyet Genel Müdürlüğü	1662649
e-Vergi Levhası Sorgulama	Gelir İdaresi Başkanlığı	1391910
Başbakanlık İletişim Merkezi Başvuru Sonucu Sorgulama	Başbakanlık	1153398
Yedeklik Yoklama Hizmetleri	Milli Savunma Bakanlığı	1098952
Kriterlere Göre Açık İş Sorgulama ve İş Başvurusu	İŞKUR Genel Müdürlüğü	1058862
Ticari Araç Sorgulama	Ulaştırma Bakanlığı	950303
Sevk Edilecek Eğitim Merkezi	Milli Savunma Bakanlığı	925709

Bu veriler incelendiğinde 2010 yılı içerisinde en çok kullanılan e-devlet hizmetlerinin, Emniyet Genel Müdürlüğü araç ve sürücü sorgulama uygulamaları olduğu, ardından sırasıyla Adalet Bakanlığı, Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü uygulamalarının yer aldığı görülmektedir.

3.2.TÜRKİYEDEKİ ÇALIŞMALAR

Eğitime %100 destek kampanyası çerçevesinde, Ulaştırma Bakanlığı ile Milli Eğitim Bakanlığı arasında 10 Mayıs 2006 tarihinde yapılan “Bilgisayarlı Eğitime Destek Alanında İşbirliği Protokolü” kapsamında;

İlk etapta 1.500 adet Okula Bilgi Teknolojileri Sınıfı(BTS) kurulmuş ve daha sonra yapılan %20 ilave ile bu sayı 1800 adet’e çıkmıştır. Bu proje 14 Eylül 2007 tarihinde Milli Eğitim Bakanlığına teslim edilmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasını sağlamak, bu teknolojilere erişimi kolaylaştırmak ve toplumda bilgisayar okur-yazarlığı oranını arttırmak, vatandaşların ücretsiz olarak kamu internet merkezlerinden yararlanmasını amacıyla Kamu İnternet Erişim Merkezleri kurulması kararlaştırılmıştır. 81 il merkezi ve Kıbrıs’ta olmak üzere 227 adet askeri kışlaya KİEM kurulumu tamamlanarak, 18 Ekim 2007 tarihinde Genelkurmay Başkanlığının ilgili birimlerine teslim edilmiştir.

Yürütülen bir diğer KİEM projesinde de;

- 884 adet Halk Eğitim Merkezine,
- 271 adet Mesleki Eğitim Merkezine,
- 186 adet kütüphaneye

KİEM kurulması planlanmaktadır.

Bu güne kadar, Evrensel Hizmet kapsamında, yaklaşık 29000 okula internet bağlantısı sağlanmıştır. İnternet bağlantısı olmayan yaklaşık 9000 okulun

internet bağlantısı ise TÜRKSAT AŞ. Ve Türk Telekom tarafından sağlanacaktır. Çalışmalar halen devam etmektedir. Milli Eğitim Bakanlığı ile birlikte çalışılmaktadır (Çelik, 2008).

Altyapı kurulmasının yüksek maliyet alanlarında yer aldığı kırsal bölgelerde, telefonsuz veya tek telefonlu bölgelerde, yaklaşık 1250 adet köye temel ses hizmetinin götürülmesi planlanmıştır.

Türk Telekom tarafından gerçekleştirilecek olan bu projede, ilk etapta telefonu bulunmayan köylere tek telefon (*GMPCS –Global Mobile Personal Communications by Satellite-uydu telefonu*) kurulması çalışmalarına başlanmıştır. Bugün itibariyle 1250 köyden 800 adedine 1 adet Global Star GMPCS telefonu tesis edilmiştir.

Bu köylere, temel telefon hizmetinin götürülmesi için farklı teknolojik alternatifler üzerinde çalışılmaktadır.

Gören Göz projesi ile görme engelli insanların kolay ve hızlı bir kullanım ile yardımsız olarak gitmek istedikleri yere ulaştırılması amaçlanmaktadır. Gören göz cihazı ile görme engelli gitmek istediği yere sesli komutlar yardımıyla yürüyerek ve/veya otobüs, metro gibi toplu taşıma araçlarını kullanarak kendi başına gidebilecektir. Bu cihaz ile GPS alıcısına gelen koordinat bilgileri dijital harita yardımıyla engelliye istediği adrese yönlendirebilecek ve gerektiğinde kullanıcının bulunduğu yeri tespit edebilecektir. Cihaz hastanelerin, bankaların, kamu binalarının ve buna benzer önemli merkezlerin yakınında sesli uyarılar vererek görme engelli vatandaşların sosyal hizmetlerden faydalanmalarına yardımcı olacaktır. Ayrıca sisteme dâhil edilen bluetooth teknolojisi ile görme engelli vatandaşların birbirleriyle de konuşabilmeleri mümkün olabilecektir. Projenin ilerleyen safhalarında kurumlardan alınacak Bluetooth yayın altyapısı doğrultusunda birçok uygulama gerçekleştirilebilecektir. Projenin ilk aşamasında Ankara ili pilot seçilerek öncelikle 5000 adet "Gören Göz" cihazının ihtiyaç sahibi görme engellilere evrensel hizmet kapsamında temini planlanmaktadır. Projenin başarısını müteakip diğer illerde de yaygınlaştırılacaktır.

Planlanan bu projenin amacı herhangi bir yerleşim yerinden ve her an çalışır vaziyette, kablolu(fiber), kablosuz(WiFi, WiMax) ve mobil teknolojiler kullanılarak geniş bant erişim olanağı sunulmasıdır (Çelik, 2008).

Bu uygulama ile kablolu, kablosuz ve mobil sistemlerin teknolojik altyapısının doğru ve verimli bir şekilde kullanılması sayısal uçurumun kapatılması, e-devlet hizmetlerinden tüm vatandaşların yararlanmasının sağlanması hedeflenmiştir (Çelik, 2008).

Sayısal şehir uygulamaları ile kamu kurum ve kuruluşlarının sundukları hizmetler de elektronik ortama taşınmaktadır. Mobese kameralarına erişim(güvenlik), kentsel altyapı durumunun incelenmesi(su, doğalgaz, elektrik altyapısı), nüfus ve coğrafi verilerin entegrasyonu gibi uygulamalarla kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetlerinin daha hızlı, gelişmiş ve güvenilir bir şekilde sunulması sağlanmış olacaktır (Çelik, 2008).

3.3.E-İÇERME BAĞLAMINDA SYDGM FAALİYETLERİ

Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü'nün hedef kitlesi, 3294 sayılı kanunla, "sosyal güvencesi bulunmayan fakir ve muhtaç vatandaşlar" olarak tanımlanmıştır. Daha önceki bölümlerde, sayısal uçurumun ekonomik boyutu incelenirken, BİT yayılmasının en önemli faktörünün gelir seviyesi olduğunu belirtmiştik. Bu bağlamda, SYDGM hedef kitlesi bilgi toplumu gelişmelerinden dışlanma riski yüksek insanlardan oluşmaktadır. Sosyo-ekonomik nedenlerle, hem BİT'lere erişim imkânsızlığı, hem de sayısal okuryazarlık eksikliği, bu tür bireylerin bilgi toplumundan dışlanma risklerini arttırmaktadır. Bu nedenle, e-içerme çalışmaları SYDGM hedef kitlesini yakından ilgilendirmektedir.

Sosyal yardım yararlanıcılarının BİT'lerden direkt olarak yararlanmaları, BİT'lere erişememe ve bu teknolojileri kullanacak bilgi ve beceriye sahip olmama gibi nedenlerden dolayı oldukça zordur. Ancak, bu dezavantajlı gruplar, sosyal yardım alanında gerçekleştirilen BİT geliştirme faaliyetlerin-

den dolayı olarak çok büyük ölçüde fayda sağlayacaklardır. Bu bağlamda Türkiye’de, “Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesi” adı verilen ve sosyal yardım alanında reform niteliği taşıyan bir proje gerçekleştirilmektedir. Bu proje DPT tarafından, Bilgi Toplumu Stratejisi kapsamında Yüksek Planlama Kurulunca kabul edilerek, 2006-2010 dönemi eylem planında yer almıştır. Söz konusu eylemde sorumlu kuruluş olarak SYDGM belirlenmiş ve adı geçen eylemin hayata geçirilmesi görevi SYDGM’ye verilmiştir. Bu projenin hayata geçmesiyle birlikte;

- Sosyal yardım veren kurumlar arasında etkin bir eşgüdüm sağlanarak, işlevsel anlamda tek çatı oluşturulacak (ortak kullanılacak veri tabanı ile hizmetler eş güdüm içerisinde yürütülecek)
- Ülkemizin Yoksulluk (Sosyal Yardım) haritası çıkarılacak,
- Sosyal yardım yararlanıcılarına ait sağlıklı bir veri tabanı oluşturulacak,
- Sosyal yardımlardan mükerrer yararlanmanın önüne geçilecek,
- Sosyal yardım hizmetlerinin sunumunda hane yaklaşımına geçilerek, ulaşılamayan yoksul kesimlere de ulaşılacak,
- Oluşturulacak tek başvuru formuyla hizmetlerde standardizasyon sağlanacak,
- Sosyal yardım hizmetlerinin sunumunda bilgi teknolojileri kullanılarak zaman ve kaynak tasarrufu sağlanacak, yardıma ulaşma süreci kısaltılacaktır.

Bütünleşik Sosyal Yardım Hizmetleri Projesinin bütün bu sayılan getirileri sayesinde, kurumsal bir sosyal yardım sistemi oluşturulacak ve sağlıklı ve yerinde sosyal yardım politikaları geliştirilerek, muhtaç vatandaşlara etkin ve yerinde bir yardım hizmeti ulaştırılacaktır. Böylelikle muhtaç vatandaşlar yardım hizmetlerinde, BİT’lerden, dolaylı da olsa, önemli ölçüde fayda sağlamış olacaklardır.

Aynı zamanda SYDGM imkânlarıyla gerçekleştirilen ve hali hazırda 973 SYD Vakfı çalışanları tarafından kullanılan, SOYBİS projesi ile de sosyal yardım yararlanıcıları, yoksulluklarını ispat etme meşakkatinden kurtulmuşlardır.

SOYBİS uygulamasında, sadece kişinin T.C. Kimlik numarası kullanılarak, web servisleri aracılığıyla 13 ayrı kurumdan yaklaşık 28 sorgulama yapılarak, yardım başvurusu yapan kişinin;

- İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü MERNİS veritabanından adres bilgileri, nüfus-aile-kişi kayıt bilgileri,
- İŞKUR veri tabanından kişinin İŞKUR'a kaydının olup olmadığı, İşsizlik Sigortası, Kısa Çalışma Ödeneği ve İş Kaybı Tazminatı alıp almadığına ilişkin bilgileri,
- Vakıflar Genel Müdürlüğü veri tabanından kişinin Muhtaç Aylığı alıp almadığına ilişkin bilgileri,
- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü veritabanından kişinin Evde Bakım Aylığı alıp almadığına ilişkin bilgileri,
- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü veri tabanlarından kişinin Şartlı Nakit Transferi, Gelir Getirici Proje ve Diğer Yardımlardan yararlanıp yararlanmadığına ilişkin bilgileri,
- Sosyal Güvenlik Kurumu veritabanından kişinin Sosyal Güvencesinin olup olmadığı, sağlık hizmetlerinden yararlanıp yararlanmadığı ve 2022 sayılı Kanuna göre Maaş (yardım) alıp almadığına ilişkin bilgileri,
- Gelir İdaresi Başkanlığı veri tabanından kişinin Vergi Mükellefiyeti ve üzerine kayıtlı aracı olup olmadığına ilişkin bilgileri,
- Sağlık Bakanlığı veri tabanından veri tabanından kişinin Yeşil Kartı olup olmadığına ilişkin bilgileri,
- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nden kişinin üzerine kayıtlı gayrimenkulü olup olmadığına ilişkin bilgileri,
- Kredi ve Yurtlar Kurumundan burs ve kredi alıp almadığına ilişkin bilgileri,
- Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Çiftçi Kayıt Sisteminden de kişinin Arazi Varlığı, Ekili Arazi Varlığı, Tarımsal Desteklerden yararlanıp yararlanmadığı ve büyükbaş/küçükbaş hayvan sayısına ilişkin verileri temin edilmektedir. (SYDGM, 2009).

Sosyal Yardım Bilgi Sisteminin hizmete sunulmasıyla birlikte, yardıma muh-

taç vatandaşlar, muhtaçlıklarını ispat etme meşakkatinden kurtulup, ihtiyaç duydukları yardıma en kısa sürede ulaşabilmektedirler. Ayrıca SOYBİS'in önemli bir ayağı olan "Yardım Bilgi Bankası" uygulaması aracılığı ile vatandaşlara verilen yardımlara ilişkin bilgiler merkezi bir veritabanında tutulmakta ve böylece mükerrer yardımların önüne geçilerek gerçek ihtiyaç sahiplerinin yardım alması sağlanmaktadır.

SYDGM'nin bilgi toplumuna geçiş sürecindeki önemli projelerinden birisi de "İnternet Üzerinden Ücretsiz Görüşme (VOIP) ve Uçtan Uca Sanal Özel Ağ" projesidir. Bu proje sayesinde SYDGM ile ülke genelinde her il ve ilçe merkezinde yer alan 973 adet SYD Vakfı arasında İnternet üzerinden ses network'u oluşturulmuş, iletişim hem daha kolay hem de sıfır maliyetle gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Bu çalışma sayesinde vakıfların, SYDGM tarafından geliştirilen uygulamalara daha hızlı ve güvenli bir network altyapısı üzerinden erişmeleri de sağlanmıştır.

Bu proje Strateji Geliştirme Müdürlüğü Yönetim Bilgi Sistemleri birimi tarafından tamamlanan proje Ekim 2008'de başlatılmış ve Haziran 2009'da son Vakfın da sisteme dâhil edilmesiyle yaklaşık 9 aylık bir süreçte tamamlanmıştır.

Proje kapsamında tüm yurt çapındaki vakıfların internet bağlantıları üzerinden her bir vakfa 1 Adet IP set kurarak hem birbirleri ile hem de SYDGM merkez binası ile ücretsiz olarak telefon haberleşmesi sağlanmaktadır. Toplamda yaklaşık olarak 1200 adet IP set ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü iletişim ağı tamamen mevcut internet altyapısını kullanarak ücretsiz hale getirilmiş ve ülke genelinde dâhili bir iç santral gibi çalışması sağlanmıştır.

Haziran 2009 itibarıyla ülke genelindeki 973 Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı birbirleriyle ve SYDGM ile ücretsiz olarak telefon görüşmesi yapmaktadır.

VOIP projesi gerçekleştirilirken Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel

Müdürlüğü ülke genelindeki tüm vakıfları VPN (Sanal Özel Ağ) tüneller ile aynı network omurgasında birleştirmeyi hedeflemiştir. Tüm vakıflar internete kendi ADSL yönlendiricileri (router) üzerinden çıkarken Genel Müdürlüğün sunduğu uygulamalara iç ağdan erişmektedir. Böylelikle vakıflar tarafından kullanılan ADSL internet band genişliği yoğunluktan etkilenmemektedir.

SYDGM tarafından gerçekleştirilen VOIP projesi, "144 Alo Sosyal Yardım Hattı" Çağrı Merkezinin etkin, hızlı ve bütünlük olarak çalışmasında çok önemli bir rol oynamaktadır. Çağrı merkezine gelen çağrılar, niteliğine bağlı olarak, çağrı merkezi personeli gelen talepleri ve şikâyetleri anlık olarak ilgili vakıf merkezlerine iletebilmektedir.

"Alo 144 Sosyal Yardım Hattı" projesinden, Avrupa Komisyonu tarafından yayınlanan "TÜRKİYE 2010 YILI İLERLEME RAPORU" içerisinde, "Sosyal Devlet" ve "Sosyal Koruma" alanında Türkiye'deki olumlu gelişmeler arasında söz edilmiştir.

Yoksullukla etkin bir mücadele için, fakir ve muhtaç vatandaşlarımızın güçlendirilmesi ve yardıma erişim fırsatlarının artırılması amacıyla SYDGM tarafından hazırlanan "Alo Sosyal Yardım Hattı Projesi" ile sosyal yardım yararlanıcılarının, devlet ve sosyal kurumların sunduğu hizmetler hakkındaki farkındalık düzeylerinin artırılması, kamu hizmetlerine nasıl erişileceği konusunda eksik/yanlış bilgi sahibi olmasının önüne geçilmesi ve böylece yoksul vatandaşların hak ettikleri sosyal yardımlara ulaşmalarının sağlanması hedeflenmektedir.

Alo Sosyal Yardım Hattı ile vatandaşların; sosyal yardımlar ve proje destekleri konusunda ilk ağızdan profesyonel bir şekilde bilgilendirilmesi ve taleplerinin durumu hakkında bilgi alması sağlanmaktadır.

Alo Sosyal Yardım Hattının hizmete girmesiyle birlikte, SYDGM'nin yürütmüş olduğu yardım ve proje uygulamaları konusunda vatandaşlardan gelen

soru, şikâyet ve öneriler değerlendirilerek tıkanan noktalar tespit edilmekte ve sorunlara müdahale edilmektedir.

Tablo 3.6 ALO 144 Sosyal Yardım Hattı 2010 Yıllık Çağrı Sayıları Raporu

AYLAR	GELEN	CEVAPLANAN	KAYIT
OCAK	33.308	22.596	9.090
ŞUBAT	44.173	25.028	14.203
MART	46.490	36.140	18.105
NİSAN	58.805	40.472	24.631
MAYIS	42.548	33.012	15.291
HAZİRAN	64.233	45.946	25.624
TEMMUZ	87.212	45.539	35.950
AĞUSTOS	58.354	37.652	21.040
EYLÜL	59.747	33.257	21.401
EKİM	61.695	39.436	27.231
KASIM	57.031	35.242	28.098
ARALIK	69.474	46.622	35.334
TOPLAM	683.070	440.942	275.998

Çağrı istek türlerine göre hatta yapılan başvurularda vatandaşların en çok başvurularının sonucunu sorgulatarak öğrenmek amacıyla arama yaptığı görülmektedir. Arayanların % 74,1'i Şartlı Nakit Transferi Eğitim ve Sağlık Yardımları ve proje desteklerine ilişkin sorgulama yaptırmak istediklerini; %10,5'i ise Genel Müdürlüğümüzün ve diğer kurumların sosyal yardım ve proje destek programları ile ilgili bilgi edinme talepleri olduğunu belirtmişlerdir.

Hattı arayan ve SYD Vakıfları ile görüşmek isteyen vatandaşların hepsinin doğrudan IP telefonlar üzerinden veya Vakfa ulaşamadığı durumlarda Vakfın iletişim bilgilerini vermek suretiyle ilgili Vakıfla irtibat kurması sağlanmıştır. Aramalar içinde Vakıfla görüşmek isteyenlerin oranı %27'dir. Vatandaşların %16,1'i Vakıflarla IP üzerinden görüştürülmüş; %10,9'una ise Vakfa nasıl ulaşacakları konusunda bilgi verilmiştir. Vakıfla görüşmek

isteyenlerin oranının az olmasının nedeni, ŞNT sorgulama işleminin çağrı merkezi çalışanları tarafından yapılabilmesi ve vatandaşa doğrudan bilgi verilmesidir.

Aramaların %74,4'ünün başvuru nedenleri Şartlı Nakit Transferi Eğitim ve Sağlık Yardımlarına ilişkindir. ŞNT hakkında bilgi almak isteyenlerin %77,1'i ise ödeme durumlarına ilişkin bilgileri öğrenmek istemişlerdir. ŞNT hakkında bilgi almak isteyenleri %18,7 ile Aile Yardımları hakkında bilgi almak isteyen vatandaşlar takip etmektedir.

SYDGM'nin Aile yardımlarından yararlanmak isteyenlerin %44,8'i aile yardımlarının hepsinden yararlanmak istedikleri için başvuru yaptıklarını beyan etmişlerdir. Eğitim Yardımlarından yararlanmak isteyenlerin %69,2'si Yüksek Öğrenim Bursuna; Özel Amaçlı Yardımlardan yararlanmak isteyenlerin %50'si Özel Amaç-Diğer'e; Özürlü Yardımından yararlanmak isteyenlerin %90,2'si Özürlü Sağlık Yardımına; Proje Desteklerinden yararlanmak isteyenlerin %95,6'sı Gelir Getirici Proje Desteklerine ilişkin iş ve işlem yaptırmak istediklerini belirtmişlerdir.

Gelen aramaların Genel Müdürlük Birimleri içinde yönlendirme durumuna göre dağılımında Proje Değerlendirme ve İzleme Dairesi %59,6'lık bir oranla ilk sırada yer almaktadır. Genel Müdürlüğümüzün faaliyetleri kapsamı dışında talep ve başvuruda bulunmak isteyen vatandaşların diğer kurumlara yönlendirilme durumuna bakıldığı zaman ise Sosyal Güvenlik Kurumu'nun %46,3; Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumunun da %26,2 oranıyla ilk sıralarda yer aldığı göze çarpmaktadır. Bu kapsamda faaliyet alanı dışındaki başvuruların %72,5'i SHÇEK'e ve SGK'ya yönlendirilmiştir.

SYD Vakıflarına doğrudan IP telefonlar üzerinden ulaşılarak Vakıflarla bağlantı kurmak isteyen vatandaşların Vakıflar ile görüştürülmesi ve istedikleri bilgilere ulaşımı %80,7 oranında sağlanmıştır. Söz konusu kapsamda vatandaşların %19,3'ü başvurularına ilişkin olarak bilgilendirilmiş ve ilgili SYD Vakfı ile irtibata geçmesi konusunda vatandaşlara yardımcı olunmuştur.

Alo 144 Sosyal Yardım Hattını arayan vatandaşların Vakıflara yönelik şikâyetlerini içeren çağrı sayısı 821 adettir ve hatta ulaşan toplam çağrılarının yaklaşık %0,3'ünü oluşturmaktadır (SYDGM, 2010).

SYDGM'nin sosyal yardım alanındaki bahsi geçen projeleriyle, bilgi toplumuna geçiş sürecinde, hedef kitledeki muhtaç vatandaşlara, vatandaşlar direkt olarak kendileri bu uygulamaları kullanamaları da, dolaylı yoldan BİT'lerin getirilerinden faydalanmış olmaktadır.

Bunlara ek olarak, SYDGM faaliyetleri içerisinde yer alan bazı sosyal hizmet proje faaliyetleriyle yararlanıcıların sayısal okuryazarlıkları ve e-yeterlilikleri artırılarak, bilgi toplumuna katılımları sağlanmaya çalışılmaktadır. SYDGM hedef kitlesinde yer alan yoksullara, işsiz gençlere, özürllülere ve çocuklara yönelik olarak onların bilişim teknolojileriyle tanışmaları ve bu teknolojileri kullanmaları amacıyla 2010 yılının ilk 10 ayında 4 adet sosyal merkez projesinden yararlanacak yaklaşık 2.600 kişi için SYDGM tarafından, SYD Vakıflarına toplam 320.000TL kaynak aktarılmıştır (Odabaşı, 2010).

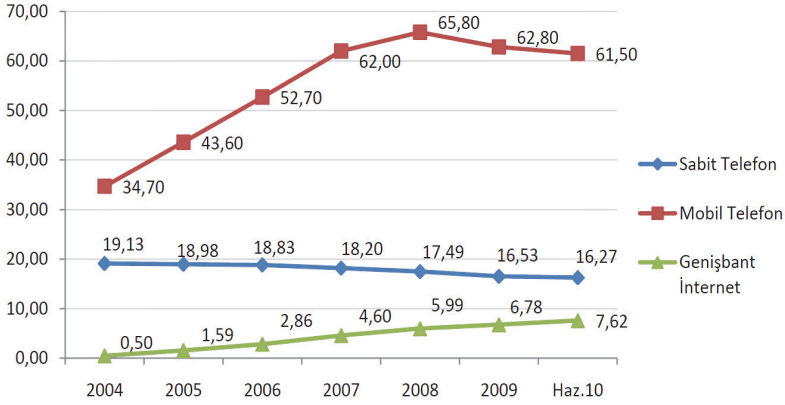
3.4.TÜRKİYE'DE BİT YAYILIM VE KULLANIMA İLİŞKİN VERİLER

Türkiye elektronik haberleşme sektöründe, 1998 yılından itibaren mobil abone sayısında görülen hızlı artış sonucunda, toplam (sabit ve mobil) telefon abone sayısı Haziran 2010 itibariyle 77,8 milyon olarak gerçekleşmiştir. Bu rakam % 100'ün üzerinde bir yayılma seviyesi anlamına gelmektedir. Ağustos 2010 itibariyle 61,5 milyona ulaşan mobil abone sayısı sayesinde, toplam telefon yayılması olumlu yönde ilerlemektedir. Daha önceki dönemlerde sürekli artış eğiliminde olan mobil abone sayısı ve yayılma oranınının 2009 yılı başından itibaren artış eğiliminin durduğu görülmektedir. Söz konusu durgunluğun numara taşınabilirliği ile birlikte işletmeciler tarafından sunulan "her yöne" tarifeleri nedeni ile kullanıcıların ikinci aboneliklerini iptal ettirmesi sonucu gerçekleştiği değerlendirilmektedir. Bununla birlikte; Temmuz 2009'da 3G hizmet sunumunun başlamasıyla Haziran 2010 itibariyle 3G abone sayısı 11,4 milyonu aşmıştır.

Sabit telefon, 1998 yılında toplam nüfusa göre ulaştığı %26'lık yayılma oranından % 23 seviyelerine gerilemiştir. Bununla birlikte; Türkiye'de ortalama hane halkı büyüklüğünün 3,97 olduğu göz önünde bulundurulduğunda, sabit telefon 13/69 Sektörel Araştırma ve Stratejiler Dairesi Başkanlığı hizmetleri pazarında Türkiye'nin önemli bir kesimine ulaşıldığını söylemek mümkündür. İnternet kullanıcı sayısı ise son yıllarda DSL teknolojilerine yapılan yatırımlar ve 3G mobil hizmetlerin yetkilendirilmesi ile mobil geniş bant hizmetlerinin sunulmaya başlanması sonucu önemli oranda artarak Haziran 2010 itibariyle 7,7 milyonu aşmıştır. 2003 yılında yaklaşık 18 bin olan geniş bant abone sayısı da Haziran 2010 itibariyle 7,6 milyonu aşmış durumdadır.

Şekil 3.2. Sabit, mobil ve genişbant internet penetrasyonu (2010, milyon)

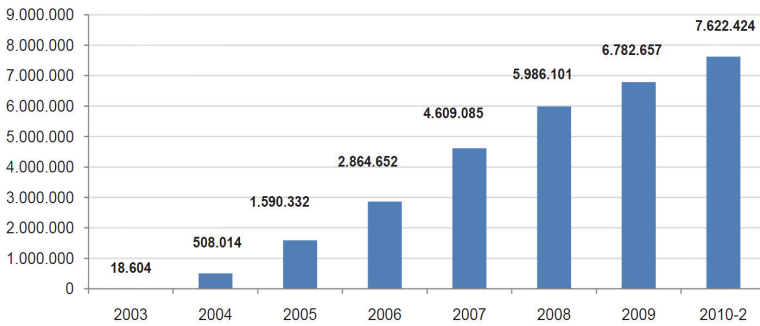
2004 ve 2010 yılları arasında sabit, mobil ve genişbant internet penetrasyonu



Kaynak: BTK

Şekil 3.2’de yıllar itibariyle toplam geniş bant abone sayısına yer verilmektedir. Söz konusu şekilden de görüldüğü üzere geniş bant abone sayısında son yıllarda büyük bir artış gerçekleşmiş ve 2005 yılında %3,71 olan yaygınlık oranı 2010 ikinci çeyrek sonunda %10,7’ye yükselmiştir.

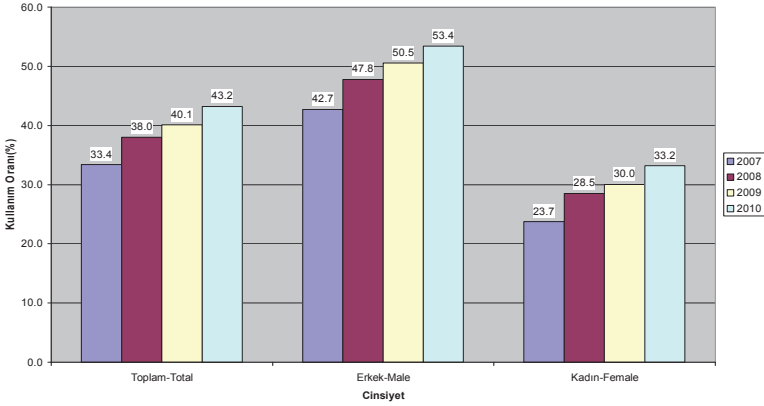
Şekil 3.3. Toplam Geniş bant Abone Sayısı



Kaynak: BTK, 2010

Türkiye İstatistik Kurumunun 2007-2010 yılları arasında hane halkı bazında yaptığı araştırmaya göre Türkiye’de bilgisayar ve internet kullanım oranları, kırsal, kentsel ve Türkiye geneli olmak üzere 3 ayrı kategoride gruplandırılarak, bazı veriler elde edilmiştir.

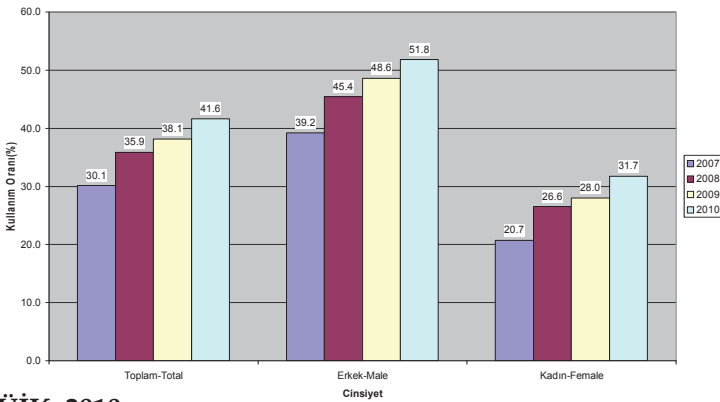
Şekil 3.4 Türkiye Geneli Bilgisayar Kullanımı



Kaynak: TÜİK, 2010

Şekil 3.3’ten, Türkiye’de bilgisayar kullanım oranlarının giderek arttığı fakat erkekler ile kadınların kullanım oranları arasındaki yaklaşık %20 civarındaki farkın, son dört yıl içerisinde neredeyse hiç kapanmadığı açıkça görülebilmektedir. Bu da, kadınlara yönelik içerişsel politikalara daha fazla önem verilmesinin gerekliliğini göstermektedir.

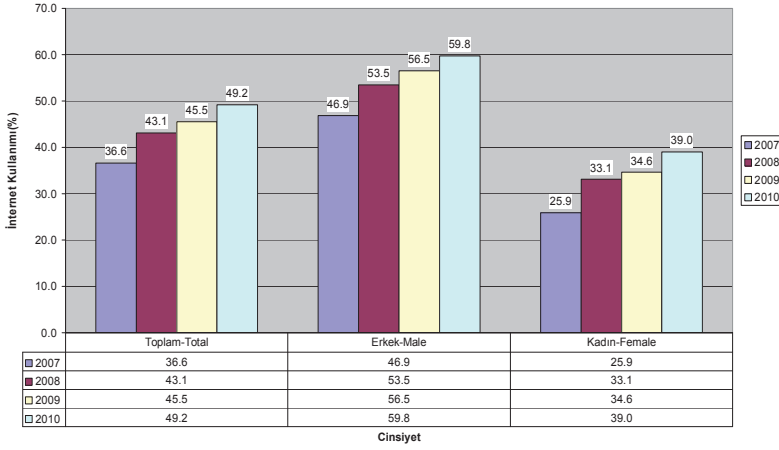
Şekil.3.5 Türkiye Geneli İnternet Kullanımı



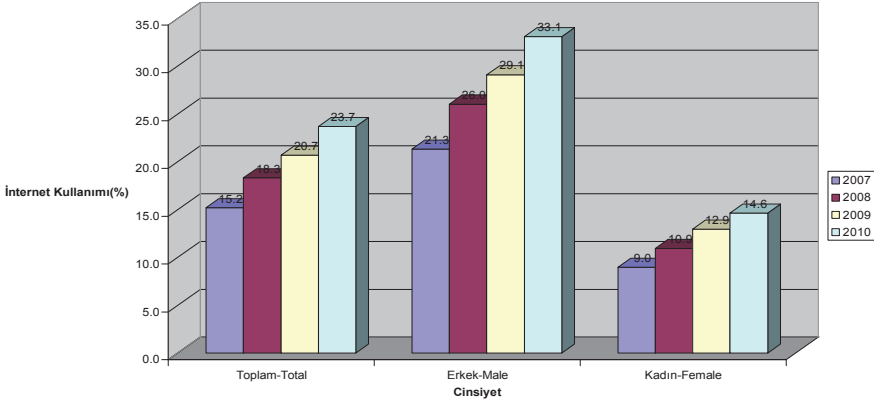
Kaynak: TÜİK, 2010

Şekil 3.4’de Türkiye geneli internet kullanımının 2007-2010 yılları arası değişimi görülmektedir. Bu verilerden, erkek ve kadınlar arasında yıllara göre yaklaşık %20’lik bir internet kullanım farkı olduğu görülmektedir.

Şekil.3.6 Kent Bazında İnternet Kullanım Oranları



Şekil.3.7. Kırsal Alanda İnternet Kullanımı



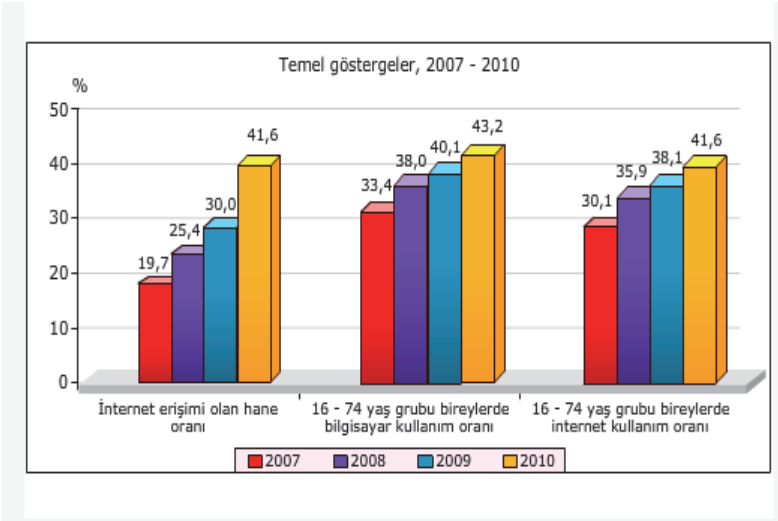
Şekil 3.6’daki ve 3.7’deki veriler incelendiğinde, kırsal alanda yaşayan kadınların internet kullanım oranlarının son derece düşük olduğu ve kentsel bölgelerle arasındaki farkın %16-25 arasında olduğu görülmektedir. Bu verilerden kırsal bölgelerde kadınların internet kullanım olanaklarından yete-

rince yararlanamayarak, bilgi toplumu gelişmelerinden dışlanma oranlarının yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

2010 yılı Nisan ayı içerisinde gerçekleştirilen “Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması” sonuçlarına göre hanelerin %41,6’sı İnternet erişim imkânına sahiptir. Bu oran 2009 yılının aynı ayında %30’du.

İnternete erişim imkânı olmayan hanelerin %26,3’ü İnternet kullanımına gerek duymadıklarını belirtmişlerdir. ADSL %73,3 ile hanelerde kullanılan en yaygın İnternet bağlantı türüdür.

Şekil.3.8. Temel Göstergeler 2007-2010



Kaynak: TÜİK

Araştırma sonuçlarına göre 16-74 yaş grubundaki bireylerde bilgisayar ve İnternet kullanım oranları sırasıyla erkeklerde %53,4 ve %51,8, kadınlarda %33,2 ve %31,7’dir. Bu oranlar önceki yılın aynı dönemi için sırasıyla erkeklerde %50,5 ve %48,6, kadınlarda %30,0 ve %28,0’dir.

Son üç ay içerisinde (Ocak-Mart 2010) bireylerin %39,1’i bilgisayar, %37,6’sı

İnternet kullanmıştır. Bilgisayar kullanan bireylerin %60,8'i bilgisayarı, İnternet kullanan bireylerin %59,3'ü ise İnterneti hemen her gün kullanmıştır. Buna göre her 5 bireyden üçü interneti hemen her gün kullanmıştır.

Bilgisayar kullanılan yerler; %70 ile ev, %31,3 ile işyeri, %17,5 ile İnternet kafe, İnternet kullanılan yerler ise; %62,8 ile ev, %31,6 ile işyeri, %20 ile İnternet kafe olarak sıralanmaktadır. Bilgisayar ve internet kullanımında ev ilk sıradadır.

Bilgisayar ve İnternet kullanım oranlarının en yüksek olduğu yaş grubu 16-24 yaş grubudur. Bu oranlar tüm yaş gruplarında erkeklerde daha yüksektir. Eğitim durumuna göre en yüksek bilgisayar ve İnternet kullanım oranı yüksek okul, fakülte ve üstü mezunlarındadır.

İşgücü durumu dikkate alındığında, işverenlerde bilgisayar ve İnternet kullanım oranları sırasıyla %69,2 ve %67,8 iken, ücretli ve maaşlı çalışanlarda %62,6 ve %60,5'dir. Aynı oranlar işsizlerde sırasıyla %50 ve %48,2'dir. Bu verilerden, işverenlerin internet erişimlerinin daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Son üç ay içerisinde internet kullanan bireylerin %72,8'i e-posta göndermek, 64,2'i sohbet odalarına, haber gruplarına veya çevrimiçi tartışma forumlarına mesaj göndermek, anlık ileti göndermek, %58,8'i haber, gazete ya da dergi okumak, haber indirmek, %55,7'si mal ve hizmetler hakkında bilgi aramak, %51,2'si oyun, müzik, film, görüntü indirmek ya da oynatmak için İnterneti kullanmıştır.

İnternet kullanan bireylerin kişisel kullanım amacıyla İnternet üzerinden mal veya hizmet siparişi verme ya da satın alma oranı %15'dir. Sipariş verme ya da satın alışı en son yapıldığı zamana göre % 9,0'ı son üç ay içerisinde, %3,6'sı üç ay ile bir yıl arasında, %2,5'i ise bir yıldan uzun süre önce gerçekleştirilmiştir. İnternet kullanan bireylerin %85,0'ı ise İnternet üzerinden hiç mal veya hizmet siparişi vermemiş ya da satın almamıştır. (TÜİK, 2010)

Son 12 ayda (Nisan 2009-Mart 2010) İnternet üzerinden mal veya hizmet siparişi veren ya da satın alan bireyler %24,3 oranı ile en fazla giyim ve spor malzemeleri almışlardır. Bunu %23,8 ile elektronik araçlar, %19,3 ile ev eşyası, %15,2 ile seyahat bileti alma, araç kiralama, %13,3 ile gıda maddeleri ile günlük gereksinimler izlemektedir. Bir önceki yıl aynı dönemde elektronik araçlar %32,2 ile (cep telefonu, kamera, TV, DVD oynatıcı v.b) ilk sırayı almıştı.

Son on iki ay içinde kişisel amaçla İnternet kullanan bireylerin %46,8'i güvenlik sorunu ile karşılaşmıştır. Yani neredeyse 2 kişiden biri güvenlik sorunlarıyla karşılaşmıştır. Bireylerin karşılaştığı en önemli sorunlar; %36,4 ile bilgi veya zaman kaybına neden olan virüs ya da diğer bilgisayar sorunları ve %32 ile istenmeyen e-postaların (Spam) gelmesidir. İnternet kullanan bireylerin %58,1'i kişisel amaçla kullandığı bilgisayarını ya da verisini korumak için bir güvenlik yazılımı ya da aracı kullanmıştır (TÜİK, 2010).

Türkiye İstatistik Kurumunun verilerine göre; Türkiye geneli, Kent ve Kırsal bölgelerde yaşayan insanlar arasında yapılan araştırmalar sonucunda, insanların internet kullanım amaçları aşağıdaki gibi elde edilmiştir.

Tablolar sırasıyla 2008, 2009, ve 2010 yıllarına ait, kullanım amacı oranlarını göstermektedir.

Tablo 3.7. 2008 Yılı BİT kullanım amaçları

Kullanım Amacı	Türkiye	Kent	Kır
Gazete ya da dergi okuma, haber indirme	75.9	76.7	70.9
Mesaj gönderme/alma	73.6	74.5	68.2
Anlık ileti gönderme (Chat,Msn,Skype,başkaları ile gerçek zamanlı yazışma)	69.3	68.8	72.3
Müzik indirme ya da dinleme (web radyo hariç)	64.4	63.9	66.9
İnternet üzerinden video görüşmesi (webcam ile)	45.2	45.5	43.6
Sağlıkla ilgili bilgi araştırma	44.8	46.1	37.0
Mal ve hizmetler hakkında bilgi bulma	44.5	46.1	35.2
İnternet üzerinden web radyo dinleme ya da web televizyon izleme	30.09	30.5	33.2
Öğrenme amacıyla İnternete başvurma	30.2	30.1	30.6
Okul,üniversite,mesleki kurslar ile ilgili faaliyetler için bilgi arama	24.8	24.7	25.3
Sohbet odalarına, haber gruplarına veya online tartışma forumlarına mesaj gönderme	24.6	25.3	20.3
İnternet ağı üzerinden başkaları ile oyun oynama	23.9	24.2	21.9
Sinema filmi, kısa film veya video dosyası indirme ya da film izleme (web TV hariç)	23.7	23.6	24.7
Bilgisayar ve video oyunları indirme, güncelleme	22.9	22.9	22.6
Seyahat ve konaklama ile ilgili hizmetlerin kullanımı	23.8	25.5	13.8
İnternet üzerinden telefonla görüşme	21.4	22.5	14.9
Yazılım indirme	17.5	18.0	14.6
İnternet bankacılığı	15.3	16.3	8.7
İş arama ya da iş başvurusu yapma	12.1	12.5	9.7
Kendi oluşturduğunuz metin, görüntü, fotoğraf, video, müzik vb. içerikleri herhangi bir web sitesine paylaşmak üzere yükleme	11.9	12.4	9.2
Noktadan noktaya (peer to peer) sinema filmi, kısa film veya video dosyası değişimi yapma	8.3	8.8	5.2
Herhangi bir konuda online eğitim alma (yabancı dil, bilgisayar vb.)	7.8	7.9	7.0
Weblog veya blog okuma	5.0	5.4	2.7
Podcast hizmetler kullanarak otomatik olarak ses ve görüntü dosyası alma	4.6	5.0	2.5
Mal ve hizmet satışı (örn:müzayede ile satış gibi)	3.9	4.1	2.6
Kendi weblog veya blogunu oluşturma ve muhafaza etme	4.0	4.3	1.9
Web sitelerindeki yeni içerikleri okumak amacıyla tarayıcı tabanlı haber grubu güncellemelerine erişme (örn.RSS)	3.8	4.1	2.1
Diğer bilgi arama ve online hizmetler	1.7	1.5	2.7
* Ocak - Mart 2008 - 16-74 Yaş Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Revize Sonuçları, 2008			

Tablo 3.8. 2009 Yılı BİT kullanım amaçları

Kullanım Amacı	Türkiye	Kent	Kır
Mal ve hizmetler hakkında bilgi bulma	52.9	55.0	41.6
Seyahat ve konaklama ile ilgili hizmetlerin kullanımı	22.5	24.2	13.0
İnternet üzerinden web radyo dinlemek ya da web tv izlemek	43.3	44.0	39.8
Kendi oluşturduğunuz metin, görüntü, fotoğraf, video, müzik vb. içerikleri herhangi bir web sitesine paylaşmak üzere yükleme	24.1	25.0	19.3
Yazılım indirme	15.2	16.1	10.0
Oyun, müzik, film, görüntü indirmek veya oynatmak	56.3	55.9	58.2
Online haber, gazete ya da dergi okuma, haber indirme	70.0	70.1	69.4
İş arama ya da iş başvurusu yapma	13.2	13.2	13.2
Sağlıkla ilgili bilgi araştırma	45.1	47.3	33.3
İnternet bankacılığı	14.0	14.9	8.9
Mal ve hizmet satışı (örn:müzayede ile satış gibi)	2.0	2.2	0.9
Mesaj gönderme/alma	72.4	73.7	64.9
İnternet üzerinden telefonla görüşme	49.8	50.7	45.2
Sohbet odalarına, haber gruplarına veya online tartışma forumlarına mesaj gönderme	57.8	58.3	55.3
Okul,üniversite,mesleki kurslar ile ilgili faaliyetler için bilgi arama	25.7	25.7	25.3
Herhangi bir konuda online eğitim alma (yabancı dil, bilgisayar vb.)	5.8	6.3	3.0
Öğrenme amacıyla İnternete başvurma	31.7	33.4	22.0
* Ocak - Mart 2009 - 16-74 yaş Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları, 2009			

Tablo 3.9. 2010 Yılı BİT kullanım amaçları

Kullanım Amacı	Türkiye	Kent	Kır
Mal ve hizmetler hakkında bilgi arama (satın almayı kapsamıyor)	55.7	57.7	45.6
Seyahat ve konaklama ile ilgili hizmetlerin kullanımı (otel rezervasyon, bilet satış, vb.)	22.6	24.9	11.1
İnternet üzerinden web radyo dinleme ya da web televizyon izleme	41.1	42.1	36.1
Kendi oluşturduğunuz metin, görüntü, fotoğraf, video, müzik vb. içerikleri herhangi bir web sitesine paylaşmak üzere yükleme	30.3	31.3	25.1
Yazılım indirme (oyun yazılımları hariç)	14.8	15.6	10.5
Oyun, müzik, film, görüntü indirme veya oynatma	51.2	51.1	51.5
Çevrimiçi haber, gazete ya da dergi okuma, haber indirme	58.8	58.8	58.9
İş arama ya da iş başvurusu yapma	10.2	10.5	8.9
Sağlıkla ilgili bilgi arama (yaralanma, hastalık, beslenme, vb.)	47.3	48.6	40.8
İnternet bankacılığı	16.8	17.8	11.3
Mal veya hizmet satışı (iş ile ilgili olmayan, açık artırma ile satış vb.)	4.1	4.3	3.1
E - Posta gönderme/alma	72.8	73.9	66.9
İnternet üzerinden telefonla görüşme (VoIP) / video görüşmesi (webcam ile)	47.1	48.3	41.0
Sohbet odalarına, haber gruplarına veya çevrimiçi tartışma forumlarına mesaj gönderme, anlık ileti gönderme (Facebook, Twitter, Chat, Msn, Skype vb. kullanarak başkaları ile gerçek zamanlı yazışma)	64.2	65.0	60.4
Okul, üniversite, mesleki kurslar ile ilgili faaliyetler için bilgi arama	26.4	27.0	23.5
Herhangi bir konuda çevrimiçi eğitim alma (yabancı dil, bilgisayar vb.)	6.3	6.7	4.5
Öğrenme amacıyla internete başvurma	37.1	38.1	32.1
* Ocak - Mart 2010 - 16-74 yaş Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları, 2010			

Kaynak: TUIK 2007-2010

Tablolar incelendiğinde 2008 yılında hane halkı bilişim teknolojisi araştırmasında gazete, dergi ve haber okuma faaliyetleri %75-76 civarında iken, 2010 yılı verilerine göre %58-59 civarına düştüğü görülmektedir. Aynı zamanda, internetin eğitim amaçlı kullanım oranı incelendiğinde, 2010'da %7-8 civarında iken, bu oran 2009'da %31-33 ve 2010 yılında %37-38 civarına çıkmıştır. Bu veriler incelendiğinde, internetin hane halkı tarafından giderek daha verimli ve hayatlarını kolaylaştıracak şekilde kullanılmaya başlandığı görülmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

E-İÇERMEDE TÜRKİYE VE DİĞER ÜLKELERİN KARŞILAŞTIRILMASI

4.1 E-İÇERMEDE AB ÜLKELERİ VE TÜRKİYE KARŞILAŞTIRMASI

Avrupa Komisyonu dijital gündemini uygulamak için rekabet ve yenilik çerçeve programı(CIP) altında, ICT PSP programını oluşturmuş (BİT politika destek programı) ve bu çalışmalar için 730 milyon avro bütçe ayırmıştır. Bu programın amacı, kamu hizmetlerinin sunumunda olduğu kadar, evlerde ve ticari hayatta da BİT kullanımını engelleyen sorunlara çözüm bulmaktır. E-içerme bu çalışma alanlarının en önemlilerinden birisidir. Bu çerçevede, araştırma ve teknolojik ilerleme için 6.(FP6- 2003 - 2006) ve 7.(FP7- 2007 - 2013) çerçeve programlarını oluşturmuştur. Bu çerçeve programları doğrultusunda AB ülkelerinde pek çok yenilik projesine destek verilmiştir. Bu projelerden bazıları;

FP6 Çerçevesinde:

- BRAIN
- EU4ALL

- MonAmi
- Persona
- Soprano
- WAALID
- WAI-Age

FP7 Çerçevesinde:

- Accessible
- AEGIS
- AsTeRICS
- BETTER
- BRAID
- BrainAble
- CARDIAC
- COMEIN
- CompanionAble
- Confidence

ve bunlara benzer pek çok projeye imza atılmıştır. Bu projelerin hemen hepsi, genel anlamda dezavantajlı bireylerin hayatlarını kolaylaştırma, onları bilgi teknolojileri sayesinde aktif toplumsal yaşama dahil etme amacına yönelik projelerdir. Bu konuda ayrılan bütçe ve sarfedilen çaba taktire şayandır. Bu projelerin bazıları tamamlanmış, bazılarının çalışmaları ise halen devam etmektedir (European Commission, 2010a).

Türkiye de E-içerme kavramına Bilgi Toplumu Stratejisinde yer verilmiştir. Türkiye'nin e-içerme aktörleri Ulaştırma bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlığı olarak belirlenmiştir. E-içerme konusu ile ilgili Ulaştırma Bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlığı çalışmalara devam etmektedir. "Gören Göz" projesi ile ilgili fizibilite çalışması tamamlanmış ve ihaleye çıkmıştır. Fakat ne yazık ki, ülkemizdeki BİT şirketleri projeye ilgi göstermemiş ve ihaleye katılım olmamıştır. Daha sonra TÜBİTAK ile anlaşma sağlanmıştır. "Gören Göz henüz görmeye başlamadı" (Arsan, 2010). Bütün bunlar gösteriyor ki e-içerme politikalarımız henüz yeterli seviyeye ulaşmamıştır. Konuyla ilgili bilgi toplumu

stratejisi oluşturulmuş fakat uygulamaya yönelik standartlar ve politikalar oluşturulmamış ve bu konudaki inovasyon çalışmaları teşvik edilmemiştir. Türkiye'ye yakın zamanda fayda sağlayacak olan bir başka program da, CIP Programı'nın ICT PSP çağrısındaki engellilere yönelik uygulama projelerinin desteklenmesidir. Bu, özellikle ATM, kiosk ve terminaller üzerinde çözümler geliştiren BİT sektörü şirketleri için çok büyük bir fırsat olabilir. 7.Çerçeve Programı'nda da, bu konuda sürekli olarak çağrılar açılıyor ve projeler geliştiriliyor. BİT şirketlerinin bu projelere katılım sağlamaları ve AB ile işbirliği yapmaları hem AB pazarlarına giriş için hem de kendi pazarımızı geliştirmek için oldukça önemli bir fırsattır (Arsan, 2010).

4.2 BİT GELİŞMELERİNDE TÜRKİYENİN DÜNYADAKİ YERİ

E-içerme politikalarının başarısının en önemli göstergelerinden birisi BİT kullanım ve yayılım istatistikleridir. Dünya Ekonomik Forumu'nun INSEAD ile birlikte hazırladığı Küresel Bilgi Teknolojileri Raporu 2009-2010'a göre Türkiye 3.68 puanla bir önceki sıralamaya göre sekiz sıra gerileyerek 69. sırada yer almıştır. Bu sıralamaya göre Porto Rico, Kazakistan ve Kıbrıs bile Türkiye'yi geçmiştir. Bu durum sektörde inanılmaz düşüş yaşandığının göstergesidir.

Dünya Ekonomik Forumu'nun INSEAD ile birlikte hazırladığı Küresel Bilgi Teknolojileri Raporu 2009-2010 133 ülkenin bilgi teknolojileri alanındaki rekabet edebilirliğini ortaya koyan bir rapor niteliğini taşımaktadır.

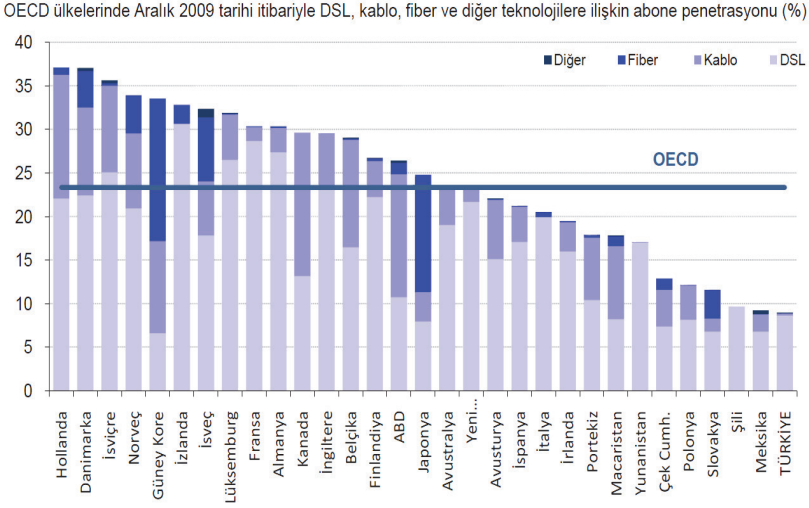
Ağ hazırlık endeksine göre (The Network Readiness Index 2009-2010) İsveç'in 5.65 puanla ilk sırada olduğu sıralamada ülkemiz 3.68 puanla bir önceki sıralamaya göre sekiz sıra gerileyerek 69. sırada yer aldı. İsrail 4.58 puanla 28. sırada, Yunanistan 3.82 puanla 56. sırada Güney Afrika bile 3.78 puanla 62. sırada yer aldı. Kıbrıs 4.48 puanla 32. ve Porto Rico 4.07 puanla 45. Sırada yer aldı. Kazakistan bile 3.68 puanla 68. sırada bizim önümüzde yer aldı (BİT Dünyası, 2010).

The Global Information Technology Report 2009–2010 Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Forum) tarafından hazırlandı ve çok doğru bilgiler içermekte olup forumun sıfır hata oranı ile çalıştığı bilinmektedir. Yine Uluslararası Telekomünikasyon Birliğinin (ITU), “Bilgi Toplumu Ölçümü 2010” raporu yayınladı. ITU Bilgi Toplumuna hazır oluşu üç safhada değerlendiriyor. Birincisi BİT teknolojilerinde altyapı ve erişimi, İkinci safhada BİT yeteneği (yetişkinlerin bilişim okuma kapasitesi, bölgedeki bilişim ile ilgili sistemlere kayıt olma oranları vb) ve üçüncüsü BİT’leri kullanım olmak üzere üç safhanın birleştirilmiş notu BİT Gelişim Endeksini (ICT Development Index) oluşturuyor (BİT Dünyası, 2010).

BİT teknolojilerinde altyapı ve erişiminden 40 ağırlık puanı, BİT kullanımdan 40 ve BİT yeteneğinden 20 ağırlık puan olmak üzere ülkelerin aldığı puanlar üzerinden Dünyadaki sıralamaları belirleniyor. Burada ülkelerin ilgili kamu kuruluşlarının verdikleri bilgiler kullanılıyor.

Türkiye BİT Gelişim endeksinde 2007 yılında 3.63 puan ile 56. sırada yer alırken, ne yazık ki 2008 yılında 3.90 puan ile 57. sıraya düşmüştür. Malezya 56, Belarus 55, Şili 54, Suudi Arabistan bile 52. sırada yer alarak Türkiye’nin üzerinde yer aldı. Ekonomik kriz ile boğuşan Yunanistan bile 6.03 puan ile 30. sırada yer aldı. Göstergelere göre Bahreyn(33) ve Malta(31) bile teknolojiyi bizden daha iyi kullanıyor. Bu veriler doğrultusunda, sektörde çok ciddi düşüşler meydana geldiği anlaşılmaktadır. Sektörün en kısa zamanda ilgililer tarafından ele alınarak yeni çözümler ve stratejiler üretilmesi gerekmektedir (BİT Dünyası, 2010).

Şekil 4.1. geniş bant türlerine göre OECD ülkelerinin abone yayılımı verilerine yer verilmektedir.



“Telekom sektöründe kaydedilen gelişmelere rağmen 2009 yılında ülkemizde %9,4 olan geniş bant abone yoğunluğu, %24 civarında olan AB-27 ortalamasının oldukça altında kalmaktadır. Bunun temel sebeplerinden biri sektörde rekabetin henüz yeterince gelişmemiş olmasıdır. DSL geniş bant pazarında alternatif işletmecilerin payı, son bir yıl içerisinde önemli ölçüde artmış olsa da, henüz %7 seviyesindedir. Bu oran AB’de %55 civarındadır. AB’de elde edilen bu gelişmenin temelinde yatan sebep ise yerel ağa erişim düzenlemelerinin uygulanmasındaki etkinlik olmuştur. Diğer taraftan, DSL hizmetine önemli bir alternatif olabilecek geniş bant kablo internet hizmetlerinin kullanımını son yıllarda artmış olmakla birlikte, bu hizmetin geniş bant pazarındaki payı oldukça sınırlı kalmış ve alternatif geniş bant erişim platformları arasında yeterli rekabet oluşmamıştır.” (DPT, 2010c).

Ülkemizdeki yenilikçi e-içeriklerin ve elektronik uygulamaların henüz yeterli seviyede olmaması da, geniş bant kullanıcı yoğunluğunun AB’ye nispetle çok düşük kalmasının bir diğer sebebidir.

“Benzer şekilde, sabit geniş bant abone yoğunluğu bakımından ülkemiz OECD ülkeleri ile kıyaslandığında, son sırada yer almaktadır. 2009 yılı sonu itibarıyla OECD sabit geniş bant abone yoğunluğu ortalaması %23,3’tür. OECD ülkeleri ortalaması DSL, kablo, fiber ve diğer olarak tanımlanmış bağlantı türleri için sırasıyla %13.9, %6.7, %2.6, ve %0.1 iken Türkiye için bu oranlar %8.6, %0.2, %0.1, ve %0.1 şeklindedir. OECD ülkeleri arasında toplam %37,1 değeriyle en yüksek geniş bat abone yoğunluğuna sahip ülke Hollanda’dır.” (DPT, 2010c).

Geniş bant erişim için en hızlı ve kaliteli çözüm olarak bilinen fiber optik bağlantının yaygınlaşma oranında en ileri ülkeler ise Kore ve Japonya olarak görülmektedir. Bu ülkelerdeki toplam geniş bant aboneliklerinin yaklaşık yarısı fiber optik bağlantılardan oluşmuştur. Bu ülkelerin yüzölçümlerinin küçük olmasının bu yaygınlaşmada önemli bir etken olduğu düşünülmektedir (DPT, 2010c).

Türkiye’deki BİT sektörüne ilişkin temel göstergeler dikkate alındığında, Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulanmaya konulduğu tarihten itibaren önemli gelişmeler yaşandığı görülmektedir. Bununla birlikte Türkiye bu alanda AB ülkeleri ve OECD ülkeleri ile kıyaslandığında oldukça geride kaldığı görülmektedir. Bu uçurumu azaltmak için geniş bant erişim talebini destekleyecek elektronik hizmetler ve içeriklerin geliştirilmesinin yanı sıra sektörde gerekli düzenlemelerin acilen yürürlüğe konması ve uygulanması gerekmektedir (DPT, 2010c).

SONUÇ

Dünyada ve Türkiye’de Bilgi Toplumuna dönüşüm çabaları doğrultusunda uygulanan projeler ve stratejiler sayesinde BİT yaygınlaşma ve kullanım oranlarının giderek arttığı görülmektedir. Bütün bu gelişmelerin yanında, toplumda sosyo-ekonomik nedenler, engellilik, yaşlılık veya yaşanan bölge ile alakalı nedenlerle bilgi toplumundan dışlanma risk grubunda yer alan bir kesim bulunmaktadır. BİT’lere erişenler ile bu marjinal kesim arasında bir uçurum oluşmaktadır.

BİT gelişmelerinin aslında bilgiye erişim ve erişilen bilgiyi etkin kullanma olanakları sunmasından dolayı, bireyler ve toplumdaki marjinal kesimler için bilgiye erişememekten kaynaklanan riskleri ortadan kaldırma faydası bulunmakla birlikte, toplumda BİT’lere erişmek için yeterli ekonomik güce sahip olan bireyler veya küresel bazda düşünüldüğünde gelişmiş ülkelerin bilgi iletişim altyapılarını hızla tamamlayarak diğer ülkelerden daha da üstün duruma geçmeleri küresel, toplumsal ve bireysel sayısal uçurum risklerini arttırmaktadır.

Aslında bu risk grubunda yer alan bireyler incelendiğinde, bu kesimdeki insanların, BİT’lerin ve bilgi toplumunun nimetlerinden yararlanmaya diğer

insanlardan daha fazla ihtiyacı olan dezavantajlı bireylerden oluştuğu görülmektedir. Örneğin bir e-devlet hizmetinin web üzerinden sunulmasıyla, engellilik, yaşlılık, işsizlik, fakirlik gibi sebeplerle bir yerden bir yere gitmekte bile zorlanan dezavantajlı bireyler, bu sunulan hizmetten, evinde oturarak, birkaç tuşa basarak yararlanabilme olanağına sahip olabilirler. Fakat bu hizmetlerden yararlanmalarına olanak verecek fiziki olanaklar ve bilgi altyapısı sağlanarak, aynı zamanda makul fiyat seviyelerinde geniş bant erişim olanağı sunularak bu bireylerin sayısal erişebilirlikleri ve sayısal yeterlilikleri arttırılmazsa, bu hizmetlerden yararlanmaya en fazla muhtaç insanlar bu gelişmelerden dışlanmış olacaklardır. Aynı zamanda, bilgi teknolojilerine çok daha rahat erişebilen insanlar BİT'leri kullanarak, bilgi toplumunun nimetlerinden, dezavantajlı bireylere oranla çok daha fazla yararlanabilecekler, kendilerini daha da geliştirecekler böylelikle toplumdaki sayısal uçurum gittikçe büyüyecektir.

Bunların yanı sıra, BİT'lerin geliştirilmesinde belli standartlar belirlenip, geliştirme ve yaygınlaştırma aşamalarında bu dezavantajlı bireyler de göz önünde bulundurulmalıdır. Aksi takdirde, BİT'lere erişecek maddi olanakları ve kullanmak için gerekli becerileri olsa bile, içerişsel BİT'ler geliştirilmediği takdirde bu insanlar yeni gelişmelerden yine dışlanmış olacaklardır. Örneğin, görme engellilerin erişebileceği web sitelerinin tasarlanması, duyma engellilere yönelik resim, metin, animasyon destekli tasarımların yapılması gibi çabaların, bu insanların bilgi toplumundan dışlanmalarını engelleme potansiyeli bulunmaktadır. Bu bağlamda, toplumun bütün kesimlerine hitap eden kamusal hizmetler web üzerinden sunulurken W3C tarafından belirlenen WAI standartlarına uygun olarak tasarlanmalıdır.

AB ülkelerinde dezavantajlı bireylere yönelik bu tarz e-içerme projelerine çok ciddi bütçeler ayrılmakta ve bu projeler sıklıkla uygulanmaktadır. Türkiye'de ise birkaç örnek dışında bu konuda hatırı sayılır bir çalışma bulunmamaktadır. Bu konuda AB ülkelerindeki uygulamalar incelenip, ülkemizin şartlarına uygun politikalar ve projeler geliştirilmelidir.

Aynı zamanda politika üreten insanların, toplumda oluşması muhtemel bir sayısal uçurumdan zarar görme riski en yüksek olan, toplumun dezavantajlı kesimindeki bireylerin ihtiyaçlarını da göz önünde bulunduran, uygulanabilir projeler üretmeleri gerekmektedir. E-İçerme politikaları ve çalışmaları aracılığıyla, bu risk grubunda yer alan bireylere yönelik BİT'lerin geliştirilmesi ve bu marjinal kesimlerde yer alan bireylerin de Bilgi Toplumuna dahil edilmesine çalışılmaktadır.

Bununla birlikte, e-içerme politikaları oluşturulurken, bireylerin sadece BİT araçlarına erişimleri değil, bu araçları etkin ve kendi yaşamlarını kolaylaştıracak bir şekilde kullanabilecek bir sayısal okuryazarlık altyapısını kazanmaları göz önünde bulundurulmalıdır. Aksi takdirde bilgiye erişebilen, fakat hangi bilgiye erişeceğini veya bu eriştiği bilgiyi hayatını kolaylaştıracak bir şekilde nasıl kullanacağını bilemeyen bu bireyler, bilgi toplumundan etkin bir şekilde fayda sağlayamayacaklardır. Bazen ulaştığı bilgiyi yorumlamak ve hayatını kolaylaştıracak bir şekilde etkin kullanmak, o bilgiye ulaşmaktan çok daha zor olabilmektedir. Bu nedenle e-içerme politikaları geliştirilirken, sayısal okuryazarlık yanında, bilginin etkin ve yerinde kullanımı ile ilgili politikaların da geliştirilmesi gerekmektedir.

Son yıllarda yapılan araştırmalar incelendiğinde, ülkemizde, insanların interneti en çok mesajlaşma, sohbet, haber okuma ve eğlence amaçlı kullandığı, bilgi ve öğrenme amaçlı kullanım oranlarının ise bunlara nispeten düşük kaldığı görülmektedir. Bu araştırma sonuçları da göstermektedir ki, bilgi teknolojilerinin, insanların refah seviyelerini ve bireysel yaşam kalitesini arttırabilmesi için, bu araçları işlevsel bir şekilde kullanmalarına olanak sağlayacak sayısal okuryazarlık projelerinin geliştirilmesi gerekmektedir.

Bu tarz etkin kullanım politikaları geliştirilmezse, sadece BİT'lerin kullanım yoğunluğu ve toplumun her kesimine ulaştırılma çabaları, bilgi toplumuna dönüşüm çabalarından beklenen faydayı sağlayamayacaktır.

KAYNAKÇA

ALA, American Library Association, 1989. "Bilgi Okuryazarlığı Cumhurbaşkanlığı Komitesi. Nihai Raporu. Chicago" (<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm>; Son Erişim: 16 Ekim 2008)

Alkan, Mustafa. 2003. "Sayısal Uçurum ve Türkiye İncelemeleri" (http://www.stradigma.com/turkce/mart2003/makale_11.html; Son Erişim: 13.09.2010)

ALO144. 2010. "ALO 144 Sosyal Yardım Hattı Yıllık Faaliyet Raporu (2010)"

Altun, Arif.2003."E-Okuryazarlık" (<http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/158/altun.htm>; Son Erişim: 14.09.2010)

Arsan, Leyla. 2010. "Engelliler Konusuna Henüz Uyanmadık" (<http://www.bilgicagi.com>; Son Erişim: 11.08.2010)

Bit Dünyası. 2010. "OECD ve ITU'nun Hazırladıkları Raporda Bilişim Sektöründe Türkiye Sıralamada Düşüyor" (<http://www.bitdunyasi.com/tr/?Sayfa=Detay&Id=3561>; Son Erişim: 11.10.2010)

Brailey, Mark. 2006. "Strengthening Cohesion Between European Regions", s.7. (http://europa.eu.int/information_society/events/ict_riga_2006/; Son Erişim:2.9.2006)

BTK. 2010. "Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu: Üç Aylık Pazar Verileri Raporu-2010 Yılı 2.Çeyrek(Nisan-Mayıs-Haziran)"

Canbey Özgüler, Verda, 2006. "Yeni Bir Sosyal Dışlanma Aracı Olarak Sayısal Uçurum", Pelikan Yayıncılık(Eskişehir,2006) s:13, 27

CARNOY, Martin 1997. " The New Information Technology-International Diffusion and its Impact on Employment and Skill ", International Journal of Manpower, Vol 18, No 1/2, 1997, 119-159, s.139.

CONNECTASCHOOL, 2010. " Links between digital literacy and women's socio-economic empowerment" (http://www.connectaschool.org/itu-module/16/457/en/community/ict/women/empowerment/Section3.2_digital_literacy_empowerment/ ; Son Erişim: 27.12.2010)

Cullen, Joe. 2006. "e-inclusion Policies: Mission Immmpossible", s.4. (http://europa.eu.int/information_society/events/ict_riga_2006/; Son Erişim: 2.9.2006)

Çelik, Atilla. 2008. "T.C. Ulaştırma Bakanlığı Haberleşme Genel Müdür Yardımcısı." (<http://www.tusiad.org/FileArchive/ACelik.pdf>; Son Erişim:13.10.2010)

DPT. 2010a. "Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010) Değerlendirme Raporu Rapor No:5"

DPT.2010b. "Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı(Eylül 2010) Bilgi ve İletişim Teknolojileri Politika Destek Programı Kitapçığı".

DPT. 2010c. "Bilgi Toplumu İstatistikleri 2010" Haziran 2010 s:4

Drigas A.S, Koukianakis L.G., Papagerasimu Y.V., "A System for e-inclusion for Individuals with Sight Disabilities", Wseas Transactions on Circuits and Systems, Issue11, Vol. 4, 2005, (http://imm.demokritos.gr/publications/E_Inclusion.pdf, Son Erişim:9.2.2006), s.1776.

EDCL Foundation. 2007. "Delivering E-Inclusion. The Role of Digital Literacy" (<http://www.epractice.eu/files/media/media1740.pdf>; Son Erişim: 2.9.2010)

eInclusion-EU. 2004. (<http://www.einclusion-eu.org/Document>; Son Erişim :16.4.2006 , s.11)

eInclusion-EU. 2006. (<http://www.einclusion-eu.org/Newsitem.asp>; Son Erişim:26.9.2006)

EPractice EU. 2007a. (<http://www.epractice.eu/files/media/media1740.pdf>; Son Erişim:11.10.2010)

EPractice EU. 2007b. "Turkey 2007. E-Inclusion Situation in Turkey" (http://www.epractice.eu/files/Turkey_e-Inclusion%202007.pdf; Son Erişim: 14.10.2010)

EPractice EU. 2010. "eInclusion at ePractice.eu " (<http://www.epractice.eu/einclusion>; Son Erişim: 29.12.2010)

EurActive, 2007. "Bridging the 'digital divide': EU policies" (<http://www.euractiv.com/en/infosociety/bridging-digital-divide-eu-policies/article-132315>; Son Erişim: 25.12.2010)

European Commission. 2007a. "e-Inclusion" (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/index_en.htm; Son Erişim: 10.08.2010)

European Commission. 2007b. "CIP" (<http://ec.europa.eu/cip/>; Son Erişim: 26.12.2010)

European Commission. 2008a. " Digital Literacy European Commission Working Paper" s.4

European Commission 2008b. "Strategy for an innovative and inclusive European Information Society" (http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/035-i2010-en.pdf; Son Erişim: 15.09.2010)

European Commission. 2009. "Europe's Information Society Thematic Portal" (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/egov/index_en.htm; Son Erişim: 11.10.2010)

European Commission 2010a. "Europe's Information Society Thematic Portal" (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/socio/index_en.htm; Son Erişim: 15.11.2010)

European Commission. 2010b. "Europe's Information Society Thematic Portal" (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm; Son Erişim: 27.12.2010)

European Commission. 2010c. "Europe's Information Society Thematic Portal" (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/competences/index_en.htm; Son Erişim: 27.12.2010)

European Commission. 2010d. "Europe's Information Society Thematic Portal" (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/geographic/index_en.htm; Son Erişim: 27.12.2010)

Farrel, Glen M. 2003. "An Overview of Developments and Trends in The Application of Information and Communication Technologies in Education"

Futurelab, 2007. "E-inclusion: Learning Difficulties and Digital Technologies. Report:15 s.6"

GÜNDOĞAN, Naci 2001. "İşgücünün Yaşlanması ve İşgücü Piyasasına Etkileri" Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt 56, Ekim-Aralık 2001, No:4, s.97, s.4.

ICT Okuryazarlığı Paneli. 2002. "Dijital Dönüşüm" (<http://www.ets.org/Media/Research/pdf/ictreport.pdf>; Son Erişim: 18.08.2010)

LEGI-INTERNET, 2002. "THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION" (<http://www.legi-internet.ro/index.php?id=149&L=2>; Son Erişim: 27.12.2010)

Levy, Frank- Murnane, Richard J., "With What Skills Are Computers A Complement?" The American Economic Review, Vol. 86, Issue 2 (May 1996), 258-262, s.259.

Meyer, Ingo - Müler, Sonja - Kubitschke, Lutz, 2006. "eInclusion- Towards a Coherent European Policy Response to Social Inequalities in the Information Society"

Molnar, Szilard. 2006. "The Explanation Frame of The Digital Divide" s.8. (<http://www.cs.kau.se/FIF-summer-school/proceedings/molnar.pdf>; Son Erişim: 14.5.2010)

ODABAŞI, Ferhat. GrŐme, 14.09.2010

SYDGM. 2009. "SYDGM Ana Sayfası" (<http://www.sydgm.gov.tr/tr/html/297>; Son Erişim:14.10.2010)

Treffers, Bass 2006. " The Inclusion of Disabled People into The Information Society; The Fundamental Role of The User Involvement " (<http://www.dinf.ne.jp>; Son Erişim: 13.5.2006), s.1.

UNESCO, 2006. "ICT and Person With Disabilities", (<http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php>; Son Erişim: 23.3.2006).

WHO, 2010. " What is E-Accessibility?", (<http://www.who.int/features/qa/50/en/index.html>; Son Erişim:28.12.2010)

Yeniekonomi 2004. "Yaşlıların BİT Kullanımı". (http://www.yeniekonomi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=94&Itemid=101; Son Erişim: 28.12.2010)

Yeniekonomi 2006. (http://www.yeniekonomi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=93&Itemid=100; Son Erişim:24.12.2010)

Yeniekonomi 2008. "Kadınlarnn BİT kullanımı" (http://www.yeniekonomi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=98; Son Erişim: 27.12.2010)

Yeniekonomi 2010a. (http://www.yeniekonomi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=88&Itemid=95; Son Erişim:24.12.2010)

Yeniekonomi 2010b. (http://www.yeniekonomi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=99; Son Erişim:24.12.2010)