

e-devlet

Bilgi çağı, Aralık 2007

Semih Akçomak

E-devlet uygulamalarını kısaca, bilişim teknolojilerini devletin ve devleti oluşturan bireylerin faydasına sunan araçlar bütünü şeklinde tanımlamak mümkün. Avrupa'da ki örnekleriyle kıyaslandığında, Türkiye e-devlet uygulamalarında çeşitlilik ve arz yönünden çok farklı değil (bkz., <http://www.e-devlet.com>). Ancak basit bir ekonomik analiz yapmak gerekirse, Türkiye'de bu araçların yaygınlığını ve etkin kullanımını etkileyen ana faktörün talep yetersizliği olduğunu söylemek yanlış olmaz. Bu mekanizmaya aşağıda daha detaylı değineceğim, ancak öncelikle bilgi ve işlem teknolojilerinin devlet hizmeti sunma amacıyla kullanılmasının faydalarına değinelim. E-devlet uygulamalarının faydalarını şu şekilde özetleyebiliriz:

- bilgi işlem teknolojilerinin kullanımını yaygınlaştırmak ve dolaylı olarak bireyleri bilişim toplumuna entegre etmek,
- online işlemler nedeniyle hem devletin hem de kişilerin zamandan ve maliyetten tasarrufu,
- devlet kurumlarına direkt ulaşımı kolaylaştırma dolayısıyla devlet-vatandaş etkileşimini güçlendirme ve güven unsurunu artırma,
- bu hizmetlerden çeşitli nedenlerden ötürü (örneğin devlet kurumuna olan fiziksel mesafe) etkin bir şekilde yararlanamayan kişi ve kurumlar için bu hizmetlere ulaşım kolaylığı sağlama,
- devlet hizmetlerinde ki sürecin şeffaflığını ve bu hizmetlerin kalitesini artırmak.

Kişi ve kurumlar e-devlet uygulamalarını sağlanan hizmetler konusunda bilgi edinmek, başvuru ve bildirim formlarına ulaşmak, bu formları iletmek veya online başvuruda bulunmak ve özellikle ödeme yapmak (örneğin vergi ve prim ödemeleri) amacıyla kullanmakta. Avrupa komisyonu tarafından kişilerin ve kurumların yararlanabileceği 20 e-devlet uygulaması (vergi, doğum ve kimlik sertifikaları ve sosyal güvenlik ile ilgili uygulamalar vb.) üzerine yapılan ve 17 Avrupa ülkesinin katıldığı bir araştırmaya göre kullanıcıların en çok yararlandığı e-devlet hizmetleri iş arama, vergi ödemeleri ve sosyal güvenlik prim ödemeleri. İsveç, Norveç, Danimarka gibi kuzey Avrupa ülkeleri e-devlet uygulamalarından en çok yararlanan ülkeler (kullanım oranı ortalama %60'lar civarında). Bir diğer bulguya göre kurumlar kişilere oranla e-devlet hizmetlerinden daha fazla yararlanmakta. Ancak bu bulguların e-devlet kullanımını etkileyen diğer etmenlerden arındırılmamış verilere dayanmakta olduğunu belirtmemiz gerek. 2001 yılında Türkiye'de yapılan bir araştırmaya göre toplumun sadece %3'ü e-devlet hizmetlerinden yararlanmış. Ancak esas çarpıcı istatistik bu oranın internet erişimi bulunan bireylerin yaklaşık beşte birine tekabül etmesi. Türkiye'de ki arz ve çeşitliliğin diğer Avrupa ülkelerinden çokta farkı olmadığı göz önüne alındığında, Türkiye'de e-devlet kullanımını etkileyen etmenlerin daha çok talep yönlü olduğunu söyleyebiliriz.

E-devlet uygulamalarının çeşitliliğini etkileyen etmenleri, arz ve talep yönlü etmenler şeklinde iki ana başlık altında toplamak mümkün. Arz yönlü belirleyicileri şu şekilde sıralayabiliriz; (i) internet erişimi ve kalitesi, (ii) internete bağlanım ücreti, ve (iii) kullanım kolaylığı ve uygulamanın kullanıcıya faydası. İnternet erişimi, kalitesi ve fiyatı konusunda son yıllarda epeyce ilerleme kaydedilmesine rağmen AB ülkeleriyle kıyaslandığında Türkiye'nin Litvanya, Polonya ve Bulgaristan gibi "internet fakiri" ülkeler arasında bulunduğunu görüyoruz. AB

ortalamasını yakalamak için bu atılımlar artarak devam etmelidir. Arzı etkileyen bir diğer faktörde e-devlet uygulamasının kolaylığı ve tüketiciye sağladığı faydalar. Kullanıcıların rasyonel olduğunu düşünürsek, tüketicilerin alışageldiği yöntem yerine e-devlet uygulamalarını tercih etmesi ancak bu yeni metodların marjinal faydasının eski yöntemlerin marjinal faydasından fazla olduğu durumlarda mümkün. Örneğin, e-devlet uygulaması daha ucuz, kolay ve daha az zaman alıyorsa tüketici bu yeni yöntemi kullanmak isteyecektir. Başka bir şekilde yorumlarsak, sadece bu uygulamaya sahip olmak için tasarlanan e-devlet uygulamalarının başarılı olması beklenemez. Bu yüzden, Türkiye’de ki kamu kurumlarının e-devlet uygulamalarını tasarlarırken bu etmenleri mutlaka gözönünde bulundurması gerekir. Aksi takdirde e-devlet hizmetleri için yapılan yatırımlar boşa gidebilir.

E-devlet uygulamalarının talep yönünden ana belirleyicileri kişisel bilgilerin güvenliği ve ödemelerde ki güvenlik sorunları. Bu hizmetleri kullanan pek çok tüketicinin aklına takılan bu sorun e-devlet uygulamalarının yaygın olarak kullanılmasını önemli ölçüde etkiliyor. Daha geniş bir perspektiften bakıldığında kültürel etmenlerin de kullanımı etkilediği düşünülebilir. Toplumun yeniliğe ne kadar toleranslı olduğu ve bundan öte yeniliğe adaptasyon süreci (eski alışkanlıklardan vazgeçmek ne kadar kolay?) bilişim teknolojilerinin kullanımını elbette etkileyebilir. Örneğin, sosyal psikologlar günlük yaşamın bir parçası olmayan teknolojilerin kabul edilme ve yayılma sürecinin çok uzun olduğunu belirlemiş ve kimi teknolojik yeniliklerin başarısızlığını bu etmenlere bağlamışlardır. Kültürel etmenlerin arz tarafını da etkileyebileceğini belirtmek gerekir. Örneğin, bilişim teknolojilerini günlük hayatında kullanmayan devlet yetkililerinin e-devlet uygulamaları için gereken yatırımı yapmaları beklenemez. Aşağıdaki tabloya bakıldığında internet kullanım oranının diğer ülkelere oranla düşük olduğunu görüyoruz. Ancak daha öncede belirttiğimiz gibi esas çarpıcı nokta internet kullanıcıları içinde e-devleti kullananların oranı. Pek çok ülkede bu oran %50 den fazla ancak Türkiye’de %15-20 civarında. Dolayısıyla e-devlet hizmetlerinin etkin kullanımını sadece internetin yaygınlaştırılması ile elde edilemez. E-devlet hizmetlerinin etkin kullanılması için kamu kurumlarının kullanıcıların duyarlılığını etkilemesi gerekmektedir.

	(1)	(2)	(3)
	e-devlet kullanım oranı (%)	internet kullanım oranı (%)	(1) / (2)
Finlandiya	45	45	100.00
Norveç	53	63	84.13
Kanada	46	60	76.67
Danimarka	47	62	75.81
Estonya	25	33	75.76
İspanya	17	26	65.38
ABD	34	57	59.65
Litvanya	5	9	55.56
Hollanda	31	56	55.36
Fransa	18	33	54.55
Almanya	17	36	47.22
Polonya	5	15	33.33
Türkiye	3	16	18.75

Kaynak: <http://www.edevlet.net>

Yukarıda sayılanlar dışında e-devlet uygulamalar konusunda iki önemli husus daha var. Bunlardan ilki tabii ki eğitim. İnternet ve bilişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlığı (e-literacy) eğitim seviyesi ile birebir ilişkili. TÜBİTAK tarafından 2001 yılında yapılan Bilgi Teknolojileri Yaygınlık ve Kullanım Araştırmasına göre Türkiye’de hanelerin bilgisayar sahipliği oranı %12. Ancak bu üst gelir grubunda %65’lere ulaşırken alt gelir grubunda %2’ler civarında ve bilgisayar bulunan hanelerin ancak onda birinde internet bağlantısı mevcut. Üst ve alt gelir grubunda ki eşitsizlik internet erişimi durumunda da geçerli. Üst ve alt eğitim seviyesinde de yukarıda ki eşitsizlik aynen gözlenmektedir. Bu durum bir nevi ikinci önemli hususa da yol açmış oluyor. Bu da toplumda ki sosyal dışlama mekanizması. Bir başka deyişle internet ve e-devlet uygulamalarından yararlananlar ve yararlan(a)mayanlar arasındaki eşitsizlik durağan hale dönüşmekte; bu hizmetlerden yararlan(a)mayanlar toplum tarafından dışlanmakta ve toplumun karar verme mekanizmalarındaki etkinlikleri giderek azalmaktadır. İşte bu gibi nedenlerden dolayı, bu teknolojilerin faydalarını kullanıcılara anlatmak; bilişim teknolojilerini günlük hayata maletmek ve halkın bu konulara olan duyarlılığını artırmak devletin ve sivil toplum kuruluşlarının görevi olmalıdır. Sonuçta bu teknolojilerin başarısı yukarıda kısaca değindiğim *e-vizyonun* topluma kabul ettirilebilmesinden geçmektedir.