

Elektron dövlət mühitində dil problemləri

Səbinə Məmmədzadə
AMEA İnformasiya Texnologiyaları İnstitutu, Bakı, Azərbaycan
sabina_ict_az@mail.ru

Xülasə—Məqalədə e-dövlət mühitində dil problemləri araşdırılır, müxtəlif ölkələrin bu sahədə təcrübələri təhlil edilir. Azərbaycanda e-dövlət quruculuğu sahəsində dil ilə bağlı problemlər aşkarlanır və problemin həlli üçün bəzi təkliflər verilir.

Açar sözlər - e-dövlət, dil müxtəlifliyi, dil problemləri

I. GİRİŞ

İnternetin təklif etdiyi inkişaf və kommunikasiya texnologiyaları vasitəsilə yalnız biznes sahələri deyil, həmçinin bütün dünya dövlətlərini elektron xidmətlər (e-dövlət) əhəmiyyətli dərəcədə sərmayə qoymağa vadar etmişdir. Son bir neçə il ərzində e-xidmətlərlə bağlı milli dövlət təşəbbüsləri son dərəcə sürətlə artmışdır. Müxtəlif sosial və texniki problemlərlə əlaqədar olaraq e-dövlət xidmətləri ilə bağlı əksər dövlətlər bir sıra çətinliklərlə üzləşir. Vətəndaşların e-dövlət xidmətləri barəsində az məlumatlı olması, onların həmin xidmətlərə az etibar etmələri, İnternetə çıxış imkanlarının ucqar bölgələrdə az olması onların e-dövlət xidmətlərindən istifadəsini məhdudlaşdırır. Maliyyə problemləri dövlətləri e-dövlət konsepsiyasını tam şəkildə həyata keçirməyə imkan vermir. Vətəndaşların e-dövlət xidmətləri sahəsində üzləşdiyi çətinliklərdən biri də dil problemidir. Bu problemlər gələcəkdə e-xidmətlərin səmərəli və effektiv təminatı üçün müxtəlif dövlət orqanları vasitəsilə proses və texnologiyaların inteqrasiyası kimi bir sıra texniki problemlərin həllini tələb edir [1].

II. E-DÖVLƏTDƏ DİL PROBLEMLƏRİNİN HƏLLİ: BEYNƏLXALQ TƏCRÜBƏ

E-dövlət xidmətlərinin səmərəliliyi, əsasən istifadəçilərin - vətəndaşların bu prosesə cəlb olunma səviyyəsindən asılıdır. Lakin gəlir, təhsil səviyyəsi, gender, yaş, fiziki qüsurlar, dil müxtəlifliyi və regional bərabərsizlik kimi sosial-iqtisadi amillər vətəndaşların e-dövlət xidmətlərindən tam yararlanmasına imkan vermir. Bu baxımdan vətəndaşların elektron iştirak səviyyəsini artırmaq və vətəndaşyönlü xidmətləri təmin etmək məqsədilə bir sıra dövlətlər e-dövlət xidmətlərinin əlyətərliyini asanlaşdırmaq baxımından dil problemini həll etmək üçün müxtəlif yollardan istifadə edir: zəruri məlumatlar vətəndaşlara bir neçə dildə təqdim olunur, bəzi hallarda video və audio məlumatlar, hətta 24 saat canlı əlaqə də təklif edilir [2]. Məsələn, BMT-nin rəsmi sahifəsi beş dildə - rus, ingilis, fransız, ərəb, çin və ispan dillərində təqdim edilir.

Rəqəmsal bərabərsizlik İnternetə çıxışa malik olan və olmayan insanlar arasında uçurum yaratmışdır. Bu imkandan məhrum olan insanlar əsas kompüter bacarıqlarına yiyələnə bilmir, maddi imkanları təmin edə biləcək məlumatları əldə edə bilmir və nəticə etibarlı ilə, e-dövlət xidmətlərindən faydalana bilmir. Bu baxımdan, vətəndaşlar arasında e-savadlılıq nəzərə alınmalıdır. E-savadlılıq dedikdə, insanların İKT bilik və bacarıqlarına malik olmaları nəzərdə tutulur [3].

E-dövlət sistemi isə dövlət və onun xidmətlərinin əlyətərliyini tarazlaşdırmaq və ya e-dövlət xidmətləri qarşısında duran məhdudiyətləri aradan qaldırmaq potensialına malikdir. Bu məqsədlə, e-dövlət xidmətlərinin kontenti yerli dillərdə, interfeyslər isə asan istifadə edilə bilən olmalıdır.

Bu problemlərin həll edilməsi üçün dövlətlər tədbirlər görür, bu sahədə beynəlxalq konfranslar, simpoziumlar təşkil edilir, milli strategiya, dövlət proqramları və standartlar qəbul olunur. Hər il keçirilən E-dövlət üzrə Avropa konfransı (European Conference on eGovernment – ECEG), Milli E-İdarəçilik Proqramı (National E-Governance Programme (NeGP), E-dövlət üzrə Beynəlxalq Konfrans (International Conference on E-government: ICEG), “E-dövlət: Elektron Demokratiyaya doğru” Beynəlxalq Konfrans (E-Government: Towards Electronic Democracy: International Conference, TCGOV) və s. buna tədbirlərə misal ola bilər.

E-dövlət sistemi cəmiyyətin daha yaxşı idarə edilməsi və ona xidmət göstərilməsi üçün əsas hərəkətverici qüvvədir. E-dövlət mühitində dil problemlərinin həlli istiqamətində beynəlxalq təcrübələr araşdırılır, milli strategiyalar həyata keçirilir. Məsələn, Hindistanda e-dövlət sisteminin həyata keçirilməsi istiqamətində meydana çıxan problemlərin əksəriyyəti bu ölkə konstitusiyasında qəbul edilmiş 22 rəsmi dil və 12 qrafikanın olmasıdır [4]. Bu, istənilən veb-xidmətin tətbiq və inkişaf prosesini təkdilli dövlətlərlə müqayisədə daha da çətinləşdirir və diqqətin hind dillərinin lokallaşma perspektivlərinə yönəldilməsini tələb edir. Milli E-İdarəçilik Proqramı çərçivəsində həyata keçirilən Dünya Konsorsiumu (W3C) bu problemlərin həlli və boşluqların aradan qaldırılması məqsədilə mövcud veb-standartları təkmilləşdirmək və yenilərini qəbul etməklə e-dövlət sisteminin dəstəklənməsi üçün imkan yaradır [5]. Xüsusilə, e-dövlət xidmətləri istiqamətində Hindistanın veb-standartlaşdırma probleminin həlli üçün W3C-in Hindistan Bölməsi standartlar əsasında mükəmməl strategiya və proqramlar qəbul edir. Qeyd etmək lazımdır ki, hazırda Hindistanda mövcud olan e-dövlət proqramları standart yanaşmalara əsasən hazırlanmadığına görə əsas hind dillərinin hamısında fəaliyyət göstərmir. Bu veb-tətbiqlərin əksəriyyətinin yüklənmə və saxlama mexanizmləri müxtəlif standartlara əsaslanır və nəticədə həmin veb-xidmətlərin platformaları və brauzerlərinin istifadəsi həddən artıq çətin olur.

Dil problemləri e-dövlət sisteminin tətbiq edildiyi dövlətlərin bir neçə rəsmi dilə malik olması səbəbindən vacib problemlərdən birinə çevrilir. Məsələn, Kanadada iki rəsmi dildən - ingilis və fransız dillərindən istifadə edildiyindən 2011-ci ilin statistikasına əsasən, əhalinin 74 %-i ingilis, 21 %-i fransız, yerdə qalan 4.9%-i isə qeyri-rəsmi dillərdə danışır. Bu dillərin istifadə faizi arasında fərq böyük olduğundan həmin dil daşıyıcıları üçün dil maneəsi yaranır. Qeyd etmək lazımdır ki, dil maneəsi çox mürəkkəb problem olub bu amil vətəndaşların e-xidmətlərdən - Net Fil, the Canadian Online Tax Filling system (Onlayn vergi ödənişi

sistemi) kimi əməliyyat xidmətlərindən faydalanmasını məhdudlaşdırır. [7]

Ayrı-ayrı dövlətlərin irəli sürdüğü təşəbbüslərin effektivliyi onların təklif etdikləri xidmətlərin vətəndaşlar tərəfindən nə dərəcədə istifadə ediləcəyindən asılıdır. Məsələn, Şərqi Afrika ölkələrində aparılan araşdırmalar göstərir ki, həmin ölkələrdə fəaliyyət göstərən 98 dövlət saytından orta hesabla 32% istifadə olunur [8]. Bu araşdırmalardan belə bir nəticəyə gəlmək olar ki, həmin ölkələrdə e-dövlət xidmətləri hələ ilkin inkişaf mərhələsindədir.

Ümumiyyətlə, e-dövlət xidmətlərinin vətəndaşlar üçün daha səmərəli olması üçün texnoloji infrastruktur təkmilləşdirilməli və dilindən, irqindən və milliyyətindən asılı olmayaraq bütün vətəndaşlara bu xidmətlərdən eyni dərəcədə istifadə imkanı təmin olunmalıdır. Əksər dövlətlərdə yerli əhalidən başqa digər millətlərin nümayəndələri də məskunlaşmışdır. E-dövlət mühitində həmin nümayəndələrin istifadə etdikləri dillər, yerli dialekt və ya dil variasiyaları nəzərə alınmalıdır [9].

III. AZƏRBAYCANDA E-DÖVLƏT MÜHİTİNDƏ DİL PROBLEMLƏRİ VƏ ONLARIN HƏLLİ YOLLARI

Azərbaycan Respublikasında informasiya cəmiyyətinin formalaşması, e-dövlət sisteminin yaradılması və onun inkişafı istiqamətində də bir sıra tədbirlər həyata keçirilir. Azərbaycan Respublikasında informasiya cəmiyyətinin inkişafına dair 2014-2020-ci illər üçün Milli Strategiya qəbul edilmişdir [10]. Bu milli strategiyada dövlət orqanları tərəfindən göstərilən elektron xidmətlərin keyfiyyətinin artırılması və əhatə dairəsinin genişləndirilməsi, elektron xidmətlərin əlyətərliliyinin artırılması üçün ictimai çıxış məntəqələri şəbəkəsinin genişləndirilməsi, vətəndaşların “elektron dövlət” üzrə məlumatlılıq səviyyəsinin yüksəldilməsi, əhalinin, dövlət qulluqçularının və dövlət müəssisələrində çalışan işçilərin İKT biliklərinin artırılması üçün keçirilən təlimlərin genişləndirilməsi nəzərdə tutulmuşdur.

Sovet hakimiyyəti dövründə vətəndaşların kəsil qrafikali əlifbadan istifadə etməsini, yaşlı nəslin hələ də həmin qrafikadan istifadə etdiyini nəzərə alaraq onların e-xidmətlərdən yararlanmasını təmin etmək üçün bir sıra konvertasiya proqramları təklif edilir. Həmin transliterasiya xidmətləri həm də xaricdə yaşayan dünya azərbaycanlılarının da köməyinə çatır.

Bundan əlavə, yaşından, yaşadığı ərazidən asılı olmayaraq, cəmiyyətin bütün üzvlərinin İKT-nin yaratdığı imkanlardan istifadəsinə şəraitin yaradılması, məqsədli təlim proqramları vasitəsilə əhalinin İKT savadlılığının artırılması, vətəndaşların, xüsusilə də aztəminatlı sosial qrupların İKT-dən bəhrələnməsi üçün onlara müasir texnologiyalardan istifadə üzrə bilik və bacarıqların öyrədilməsi Azərbaycanda e-dövlətin əsas məqsədlərindəndir. Bu məqsədlərə nail olmaq üçün aşağıdakıların həyata keçirilməsi nəzərdə tutulur:

- cəmiyyətin bütün üzvləri, xüsusilə də ucqar kənd yaşayış məntəqələrində yaşayan və ya xüsusi tələbləri olan insanların kompüterdən, İnternet

xidmətlərindən, “E-hökumət” portalından istifadə bacarıqlarının formalaşdırılması və inkişaf etdirilməsi;

- kütləvi və məqsədli İKT aksiyaları və təlimlər keçirməklə, bütün vətəndaşlar, biznes qurumları və dövlət tərəfindən İKT biliklərinə yiyələnmənin stimullaşdırılması və hər bir fərdin informasiya cəmiyyətinin aktiv qurucusu olması üçün tədbirlər görülməsi;

İnformasiya cəmiyyətinin inkişafı şəraitində milli kontentin genişləndirilməsinə, ölkəmizin milli-mədəni irsinin qorunub saxlanılmasına və inkişafına, əhalinin ondan müasir texnologiyalar vasitəsilə istifadəsinə və bilik səviyyəsinin artırılmasına diqqət yetirilməsi vacibdir. Bu istiqamətdə milli kontentin zənginləşdirilməsinə xidmət edən internet resurslarının yaradılmasının dəstəklənməsi, ödənişsiz istifadə edilə bilən Azərbaycan dilli proqram təminatlarının hazırlanması və geniş istifadəsinin təmin olunması, e-dövlət mühitində təmin edilən bütün veb-saytların kontentinin asan və anlaşılıqlı dildə tərtib edilməsi labüddür.

İKT istənilən fəaliyyət sahəsinə daha dərindən nüfuz edərək, e-dövlət mühitinin inkişafında cəmiyyətin rolunu əhəmiyyətli dərəcədə yüksəldir. Onlayn media, sosial şəbəkələr və digər yeni media vasitələri gündəlik fəaliyyətin və əlaqələrin həyata keçirilməsində, cəmiyyətin həyatında mühüm yer tutur. E-dövlət mühitində bu tədbirlərin həyata keçirilməsi cəmiyyətin hərtərəfli inkişafı üçün informasiya cəmiyyətinin yaratdığı bütün imkanlardan bəhrələnməyə əlverişli şərait yaratmalı, İKT sektorunun əsas göstəricilərini isə inkişaf etmiş ölkələrin müvafiq göstəriciləri səviyyəsinə çatdırmalıdır.

Ölkədə İKT infrastrukturunun inkişaf etdirilməsi əhalinin artan tələbatını qabaqlayaraq müasir texnologiyalardan bəhrələnməyə imkan verəcək, bölgələr, sosial qruplar arasında və digər növ “rəqəmli fərqliliyin” azalmasına səbəb olacaqdır.

Azərbaycan dilinin milli elektron informasiya məkanında istifadəsi, mədəni irsin qorunmasında İKT-nin tətbiqi də mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

IV. NƏTİCƏ

İnformasiya cəmiyyəti və onun dövlət idarəçiliyi forması olan e-dövlət bütün vətəndaşlar üçün bərabər imkanların yaradılmasını, hər cür sosial bərabərsizlik formalarının aradan qaldırılmasını nəzərdə tutur. Bu baxımından, informasiya təminatının başlıca rol oynadığı e-dövlət mühitində təhsil səviyyəsi, İKT savadlılığı mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Vətəndaşların zəruri informasiya və bilikləri əldə etməsi, e-dövlət xidmətlərindən faydalanması kimi məsələlərdə isə dil faktorunun rolu həlledicidir. Ona görə də insanların e-dövlətin e-vətəndaşına çevrilməsi üçün onları istifadə edə bildikləri dildə zəruri bilik və informasiya ilə təmin etmək, e-xidmət göstərmək zəruridir.

ƏDƏBİYYAT

- [1] V. Weerakkody, J. Choudrie, “Exploring E-Government in the UK: Challenges, Issues and Complexities”, Journal of information science and technology. Vol 2, No 2, 2005
- [2] Kushchu, M. Halid Kusu. From E-government to M-government: Facing the Inevitable, Mobile Government Lab (mGovLab) <http://www.mgovlab.org> May 2004
- [3] Tamara Almarabeh, Amer AbuAli. A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. European Journal of Scientific Research. ISSN 1450-216X Vol.39 No.1 (2010), pp.29-42
- [4] Tim Berners Lee. “The power of the web is in its universality”
- [5] Standardization of E-Governance solutions and Role of W3C India Office [<http://www.w3.org/egov/>]
- [6] Canadian census 2011. <http://www12.statcan.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-314-x/98-314-x2011001-eng.cfm>
- [7] Multicultural Challenges and Barriers in E-Government Enabled Canada Noelly Tamez, B.Sc.; PMP; DPA (Cand.), Western Ontario University
- [8] Janet Kaaya. Implementing e-Government Services in East Africa: Assessing Status through Content Analysis of Government Websites. Electronic Journal of e-Government Volume 2 Issue 1, pp. 39-54
- [9] Paul T. Jaeger*, Kim M. Thompson E-government around the world: Lessons, challenges, and future directions. Government Information Quarterly 20 (2003), pp. 389–394
- [10] Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 2 aprel tarixli Sərəncamı. www.president.az