

**T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**E-DEVLET BAĞLAMINDA TÜRKİYE-SUDAN
KARŞILAŞTIRMASI**

MUSTAFA İBRAHİM HAMAD MOHAMMED

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DANIŞMAN:
PROF. DR. İSMAİL SEVİNÇ**

KONYA-2022



T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü



Yüksek Lisans Tezi Kabul Formu

Öğrencinin	Adı Soyadı	Mustafa Ibrahim Hamad MOHAMMED
	Numarası	18810401025
	Ana Bilim / Bilim	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi/ Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
	Programı	Yüksek Lisans
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. İsmail SEVİNÇ
	Tezin Adı	E-Devlet Bağlamında Türkiye-Sudan Karşılaştırması

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan E-Devlet Bağlamında Türkiye-Sudan Karşılaştırması başlıklı bu çalışma 06/07/2022 Tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Sıra No	Danışman ve Üyeler		
	Unvanı	Adı ve Soyadı	İmza
1	Prof. Dr.	İsmail SEVİNÇ	
2	Dr. Öğr. Üyesi	Sema Müge ÖZDEMİRAY	
3	Dr. Öğr. Üyesi	H. Salahaddin GEZİCİ	



T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilimsel Etik Sayfası



Öğrencinin	Adı Soyadı	Mustafa Ibrahim Hamad MOHAMMED		
	Numarası	18810401025		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi/ Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	X	
		Doktora		
Tezin Adı	E-Devlet Bağlamında Türkiye-Sudan Karşılaştırması			

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Mustafa Ibrahim Hamad MOHAMMED



ÖZET

Öğrencinin	Adı Soyadı	Mustafa Ibrahim Hamad MOHAMMED		
	Numarası	18810401025		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi/ Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	X	
		Doktora		
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. İsmail SEVİNÇ		
Tezin Adı	E-Devlet Bağlamında Türkiye-Sudan Karşılaştırması			

Gelişmekte olan ülkelere her zaman teknik dönüşüme eşlik eden iş modellerine ve yenilikçi ürün ve hizmetlere dayanan ve önümüzdeki on yılda yarım milyardan fazla insanı yoksulluktan kurtarabilecek dijitalleşme sürecinden birçok fayda bulunmaktadır. Dijitalleşme bugüne kadar gelişmekte olan ülkelerin istihdam yaratma ve ekonomilerini geliştirme yeteneğini büyük ölçüde etkilemiştir. 2009-2011 arasında sayısallaştırma, bu ülkelerin 17 milyon iş yaratmasına yardımcı olmuş ve GSYH'ye 350 milyar dolar katkıda bulunmuştur. Buna ek olarak, çalışmalar gelişmekte olan bir ülke pazarında dijitalleşme düzeyini 10 derece artırmanın, kişi başına GSYH'de %0,70, işsizlik oranında %1,09 azalma sağlayacağını göstermektedir. Aslında, gelişmekte olan ekonomilerin gelişmiş ekonomilerden gelen dijitalleşme sayesinde işsizliği azaltma şansı daha fazladır.

E-devlet gelişim endeksine göre 2012 yılında 80'inci sırada yer alan ve 2014'te 71'inci, 2016 yılında 68'inci sıraya yükselen Türkiye, 2020 yılında 53'üncü sıraya yükseldiği için incelenmeye değer bir modeldir. Sudan, e-devlet alanında giderek artan tecrübesiyle, Türkiye'nin e-devlet deneyiminden ders almalı ve bu alanda iki hükümetin imzaladığı anlaşmayı uygulamaya çalışmalıdır.

Anahtar Kelimeler: Bilgi ve iletişim teknolojileri, Dijitalleşme, E-devlet, Türkiye, Sudan.



ABSTRACT

Author's	Name and Surname	Mustafa Ibrahim Hamad MOHAMMED		
	Student Number	18810401025		
	Department	Political Science and Public Administration		
	Study Programme	Master's Degree (M.A.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Doctoral Degree (Ph.D.)	<input type="checkbox"/>	
	Supervisor	Prof. Dr. İsmail SEVİNÇ		
Title of the Thesis/Dissertation	Comparison Of Turkey and Sudan In The Context Of E-Government			

There are many benefits to developing countries from the digitalization process, which is based on business models and innovative products and services that always accompany technical transformation, and could save more than half a billion people out of poverty in the next decade. Digitization has greatly affected the ability of developing countries to create jobs and improve their economies. Between 2009 and 2011, digitization helped these countries create 17 million jobs and contributed \$ 350 billion to GDP. In addition, studies show that increasing the level of digitization by 10 degrees in a developing country market will provide a 0.70% reduction in per capita GDP and a 1.09% reduction in unemployment rate. In fact developing economies have a greater chance of reducing unemployment thanks to digitalization from developed economies.

Turkey, which ranked 80th in 2012 according to the e-government development index, rose to 71st in 2014 and 68th in 2016, is a model worth examining as it rose to 53rd in 2020. With its increasing experience in the field of e-government, Sudan should follow the experience of Turkey in e-government and strive to implement the agreements signed between the governments of the two countries in this field.

Keywords: Information and communications technology, Digitalization, E-Government, Turkey, Sudan.

İÇİNDEKİLER

Bilimsel Etik Sayfası	ii
Tez Kabul Formu	iii
Özet	iv
Abstract	v
İçindekiler	vi
Şekiller Listesi	viii
Grafikler Listesi	viii
Tablolar Listesi	ix
Kısaltmalar Listesi	x
Önsöz ve Teşekkür	ix
Giriş	xii

BİRİNCİ BÖLÜM TEMEL KAVRAMLAR VE TANIMLAR

1.1. Dijital Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı	2
1.2. E-Devlet Kavramı	7
1.3. E-Devlet Hizmetlerinin Sınıflandırılması	13
1.4. Geleneksel Devlet ile E-Devlet	16
1.5. E-Devletin Gelişim Süreci	19

İKİNCİ BÖLÜM SUDAN'IN GENEL YAPISI

2.1. Sudan Ülke Profili	26
2.2. Sudan'da Teknoloji Durum	29
2.3. Sudan'da Bilgi Teknolojileri Sektöründeki Önemli Aktörler	32
2.4. Sudan'da E-Devlet	36
2.5. Sudan'da E-Devlet Uygulamaları	40
2.6. Sudan'da E-Devletin Mevcut Durumu	42

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
SUDAN VE TÜRKİYE'DE E-DEVLET KARŞILAŞTIRMASI

3.1. Türkiye Ülke Profili.....	50
3.2. Türkiye'de E-Devlete Geçiş.....	52
3.3. Türkiye'de E-Devlet Dönüşümünün Aşamaları.....	57
3.4. Türkiye'de E-Devletin Başarısı İçin Ölçüm Göstergeleri.....	63
3.5. Türkiye'deki E-Devlet Ana Kapısına Bakış.....	68
3.6. Sudan E-Devlet Ana Kapısına Bakış.....	74
3.7. Sudan E-Devlet Hizmetleri Zayıflığının Nedenleri.....	77
3.8. Türkiye'nin E-Devlet Uygulamalarından Alınan Dersler.....	80
3.9. Sudan E-Devlet Başarısı İçin Önerilen Alternatif Model.....	83
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	88
KAYNAKÇA.....	91

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: E-devlet Türleri	15
Şekil 2: Dünya Bankası'nın E-devlet Aşaması Modeli	22
Şekil 3: Sudan Haritası	26
Şekil 4: Sudan'da Bilim ve Teknoloji Altyapısı	32
Şekil 5: Türkiye Haritası	49
Şekil 6: Türkiye E-devlet portalında sunulan hizmet türleri	72

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1: 2008-2014 Arası Sudan Bilim Akademisinden Mezun Öğrenci sayısı ..	34
Grafik 2: 2016-2020 Arası Mobil Servis Sağlayıcılar İçin Sudan'daki İnternet Müşterilerinin Sayısı.....	36
Grafik 3: 2020'de Sudan E-devlet EGDI Sıralaması	46
Grafik 4: Sudan E-devlet Gelişmişlik Endeksi 2020.....	47
Grafik 5: Sudan E-Katılım Endeksi.....	47
Grafik 6: 2020'de Türkiye E-devlet Gelişmişlik Endeksi.....	64
Grafik 7: Türkiye E-Katılım Endeksi	65
Grafik 8: 2020'de Türkiye E-devlet EGDI Sıralaması	66
Grafik 9: Türkiye'nin E-devlet Performans Gelişimi	66
Grafik 10: Kitle Coğrafyası "Türkiye.gov.tr"ye Gelen Tüm Ziyaretçiler	70
Grafik 11: "Türkiye.gov.tr" Alexa sırası	70
Grafik 12: Trafik Kaynakları Her Kanaldan Gelen Genel Site Trafiğinin Yüzdesi	71
Grafik 13: Türkiye E-Devleti ile İlgili Bazı İstatistikler	72
Grafik 14: Sudan E-Devlet Portalında Sunulan Hizmet Türleri.....	76
Grafik 15: BTI 2020 Türkiye ve Sudan İçin Göstergelerin Karşılaştırılması	81

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Kamu Yönetimi Sisteminde Bilgi Teknolojileri Gelişimi ve Hakimiyeti	6
Tablo 2: Klasik Yönetim ve Dijital Yönetimin Karşılaştırılması	9
Tablo 3: Çeşitli Ülkelerde Elektronik Hizmet Sunum Aşamalarının Kapsamı	21
Tablo 4: Uygulayıcılar Tarafından Sunulan E-Devlet Olgunluk Modelleri	23
Tablo 5: Sudan Profili	28
Tablo 6: Sudan'ın 2015 Küresel İnovasyon Endeksine Göre Sıralaması	30
Tablo 7: Sudan'da Teknoloji İnovasyonu Tarihçesi	31
Tablo 8: 2011-2015 Arası Mobil Servis Sağlayıcılar İçin Sudan'daki İnternet Müşterilerinin Sayısı	35
Tablo 9: Sudan'ın E-Devletin Tarihsel Gelişimi	40
Tablo 10: Sudan E-Devletinde Seviyeler ve Göstergeler	43
Tablo 11: Komşu Ülkelere Kıyasla Sudan E-Devleti	45
Tablo 12: Türkiye Profili	52
Tablo 13: Türkiye E-Devlet Performans Profili	61
Tablo 14: E-Devlet Hedefleri	62
Tablo 15: Yıllar İtibariyle Türkiye E-Devlet Performans Profili	64
Tablo 16: Komşu Ülkelere Kıyasla Türkiye'de E-Devletin Durumu	67
Tablo 17: Türkiye E-Devlet Kapısının Çalışma Şekli	69
Tablo 18: Sudan E-Devlet Kapısının Çalışma Şekli	75
Tablo 19: Sudan E-Devletin Uygulamaların Önündeki Engeller	79
Tablo 20: Alternatif Bir E-Devlet Çerçevesi	85

KISALTMALAR LİSTESİ

STK: Sivil Toplum Kuruluşları

BİT: Bilgi ve İletişim Teknoloji

BT: Bilgi Teknoloji

AI: Artificial Intelligence

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

VEDOP: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

MERNİS: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi

KOBİ: Küçük ve Orta Boyutlu İşletmeler

ITU: International Telecommunication Union

UNDESA: United Nation Department Of Economic And Social Affairs

UNPAN: United Nations Public Administration Network

OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development

BM: Birleşmiş Milletler

CCST: Certified Control Systems Technician

NPM: New Public Management

EDGI: E–Government Development Index

TCDD: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları

OAU: Organisation of African Unity

AU: African Union

LAN: Local Area Network

NIC: National Information Centre

BTI: Bertelsmann Stiftung’s Transformation Index

PADIS: Pan African Development System

IMEI: International Mobile Equipment Identity

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Öncelikle danışmanım Prof. Dr. İsmail Sevinç'e bana muazzam bir mentor olduğu için özel şükranlarımı sunuyorum. Araştırmamı teşvik ettiği ve bir araştırmacı olarak gelişmeme sonsuz yardım ettiği için kendisine teşekkür etmek istiyorum.

2018 Eylül ayında bir yıllığına Türkçe dil eğitimi için Necmettin Erbakan Üniversitesi Dil Öğrenim Merkezine gittim. Türkiye'deki en iyi üniversitelerden birinde olacağımı ve yurtdışında okumak için çok iyi bir fırsat olacağını bilmiyordum. Bu nedenle Türkçe hazırlık sınıfından siyaset bilimi ve kamu yönetimi bölümündeki bütün hocalarıma kadar teşekkür ediyorum.

Son olarak, çalışma yıllarım boyunca ve bu tezi araştırma ve yazma sürecinde bana kesintisiz destek ve sürekli teşvik sağladığı için aileme çok derin şükranlarımı ifade ediyorum. Dualarıyla koşulsuz sevgi ve desteklerini sunan nazik babam ve sevgili anneme. Hayatım boyunca bana karşı çok nazik ve destek oldukları kardeşlerime. Cesaretlendiren, yardım eden ve destekleyen bütün değerli arkadaşlarıma.

Mustafa İbrahim Hamad Mohammed

Konya - 2022

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojileri devriminin gerçek içeriği, bilgi toplumunun şekli ve dönüşüm sürecini kapsamakta ve aynı zamanda iş ve kamu hizmetleri de dahil olmak üzere çeşitli alanlardaki etkisini de içermektedir. Kamu kurumları ve küresel şirketlere devlet hizmeti sunma modeli, internet aracılığıyla yeniden şekillendirilmiştir. Pek çok ülkede bilgi ve iletişim teknolojileri uygulamalarına olan ulusal ilgi, e-devletin temel teknolojilerinin etkin yönetim ve halka yeterli hizmet sunumu için güçlü faktörler olacağına ve bilgi toplumunda rekabet avantajı yaratacağına dair hükümet ve vatandaşların yaygın inancını destekler niteliktedir.

Dijital teknolojiler, kamu hizmetlerinin mantığını değiştiren yeni platformlar sağlamaktadır. Bürokratik reformlar, Yeni Kamu Yönetimi'nin ötesinde yeni bir modele dayanmaktadır. Önerilen kurumsal değişiklikler hükümet ve toplum arasında yeni bir ilişki örüntüsü oluşturmaktadır. E-devletin inşası için kurumsal seçimler bürokrasinin yapısını etkilemektedir. Ancak bürokrasi e-devlet yapısını da etkilemektedir. Değişiklikler ve dijital dönüşüm süreçlerinin benimsenmesi aynı zamanda hizmetlerin değiştirilmesi üzerindeki etkiyi artırmak kapasite dinamiklerine de bağlıdır. Kapasite dinamiği, kuruluşların yetkinliklerindeki değişiklikleri nasıl entegre ettiklerini ve teşvik ettiklerini açıklayan beşerî, teknolojik ve politik kaynaklardan oluşmaktadır. Dinamik kapasiteler, kamu hizmetlerinin dijital dönüşümü için liderlik teşkil eden yeni teknolojilerin devlete tahsis edilmesini ve yayılmasını sağlayan yapılardır.

E-devlet konuları, Birleşmiş Milletler, Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü, Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, Dünya Bankası ve Asya Kalkınma Bankası ve Afrika Kalkınma Bankası gibi bölgesel ve kalkınma bankaları dahil olmak üzere çoğu uluslararası kuruluşta, gelişmekte olan ülkelerde sürdürülebilir kalkınma gündeminin önemli maddeleri olmuştur. Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal İşler Departmanı, üye ülkeler arasında e-devlet hazırlığını düzenlemekle birlikte 2002 yılından bu yana düzenli olarak ulusal düzeyde e-devlet geliştirme düzeyine genel bir bakış sağlayan e-devlet anketleri yürütmektedir. Bu amaçla Birleşmiş Milletler, her bir aşaması ilgili

göstergelerle karakterize edilen beş farklı aşamadan oluşan bir e-devlet geliştirme modeli ortaya koymuştur.

Birleşmiş Milletler 2020 yılındaki e-devlet raporu bulguları cesaret vericidir ve farklı coğrafi bölgelerde ve ülkelerde dijital hizmetlerde önemli gelişmeler olduğunu göstermektedir. E-katılım ve veri merkezli yaklaşımlar geliştirildi ve dijital kapasitelerin oluşturulmasına odaklanma artmıştır. Ancak ilerleme siber güvenlik ve veri gizliliği gibi mevcut ve yeni zorluklar ve risklerle karşı karşıyadır. Bazı hususlar özel durumdaki ülkeler de dahil olmak üzere gelişmekte olan ülkelerde özellikle acil veya önemlidir. Bunlar arasında dijital altyapı eksikliği, sürdürülebilir e-devlet platformları ve dijital devlet politikalarının uygulanması için sınırlı kaynaklar yer almaktadır. E-devlet önde gelen ülkelerde gelişmişlik düzeyine ulaşırken, dijitalleşme bazı ülkelerin ulusal gündemlerinde nispeten yeni olmaya devam etmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TEMEL KAVRAMLAR VE TANIMLAR

İnternet kişisel bilgisayarlar ve cep telefonları hayatımızda devrim yaratmıştır. Bu devrim hükümetleri e-devlet aracılığıyla etkilerken, aynı zamanda dünyanın dört bir yanındaki hükümetler e-devletin önemini ve faydalarını kabul ederek hizmetlerini vatandaşlara optimize etmek için ilgili çözümler aramaya devam etmektedir.

E-devlet, kamu hizmetlerinin insanlara daha iyi sunulması, iş ve endüstri iş birliklerinin geliştirilmesi, bilgiye erişim yoluyla vatandaşların güçlendirilmesi ve daha etkili bir yönetim de dahil olmak üzere çok çeşitli hedeflere sahiptir. E-devlet ile ortaya çıkan avantajları daha az yolsuzluk, daha yüksek şeffaflık ve maliyetlerde azalmadır.

E-devletin nihai amacı, vatandaşlara verimli ve uygun maliyetli bir şekilde gelişmiş kamu hizmetleri portföyü sunmaktır. E-devlet ayrıca hükümetin ne üzerinde çalıştığı ve uygulanan politikalar hakkında halkın bilgilendirilmesini sağladığı için hükümet için daha fazla şeffaf olmasını sağlamaktadır. Birincil fayda, elektronik devleti uygularken kâğıt tabanlı sistemin değiştirilmesi ve optimize edilmesidir.

Yukarıdakilere dayanarak, E-devlet müdahalelerinin uygulanamaması, e-devleti bir sistem olarak anlamada bütünleşik bir yaklaşımın eksikliğini göstermektedir. Bu nedenle, bu bölümde, e-devletin başarılı bir şekilde uygulanması için entegre edilmesi gereken faktörlerin incelenmesine ve tanımlanmasına dayanan kapsamlı ve kavramsal bir e-devlet çerçevesi sunulmaktadır. Ayrıca bu bölüm e-devlet hizmetlerinin sınıflandırılmasına göz atıp, geleneksel devlet ile e-devlet arasındaki farkı ve her birinin avantajlarını incelemektedir. Son olarak, bölüm e-devlet geliştirme sürecini ele almakta ve her aşamanın özelliklerini ve bu aşamalarda nelere odaklanması gerektiğini göstermektedir.

1.1. Dijital Kamu Yönetiminin Ortaya Çıkışı

Bilgi ve iletişim teknolojileri, kamu sektöründe yaygın hale gelmiştir. Kamu sektörü ve devlet hizmetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden istifade edilmemesini düşünmek zordur. Kamu yönetimi alanında araştırmaları artık verilerin kullanılabilirliği ve kalitesinin yanı sıra kamu sektöründe kullanılan teknolojilerin etkilerini de içermektedir. Kamu yönetimi perspektifinden bakıldığında, dijital hükûmet inovasyonu; ortak üretim, şeffaflık ve kamusal değer yaratmanın temel bir yönü olarak düşünülmektedir. Bir araştırma alanı olarak dijital hükûmet, kamu yönetimi, yönetim bilgi sistemleri, bilgisayar bilimi, iletişim ve siyaset bilimi dahil olmak üzere birçok disiplinden ortaya çıkmıştır (Gil-Garcia vd., 2018: 633).

Yıllar içinde kamu yönetimi bilimi, kamu sektörünü iş odaklı hale getirme sorunu etrafında gelişmiştir. Literatürü ve teorisinde Kamu yönetimi geleneksel "Eski" veya "Weberci" kamu sektörü yönetiminden “yeni kamu yönetimi” veya “yeni kamu hizmeti” aracılığıyla birçok aşamasında dijital çağ yönetişimi adı verilen modern ve en yeni bilimsel kavramlara kavramsal geçişler bulunmaktadır. Kamu yönetimi yaklaşımlarının evrimi kaçınılmazdı ve sadece bir zaman sorunu bulunmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi veya Weber bürokrasisinin çağdaş endüstriyel ve teknolojik gelişmenin güçlü dış ve iç çevresel etkilerini sürdürebildiği söylendiğinde bu çok büyük bir gerçektir. Diğer bir deyişle, kamu sektörü kuruluşlarının eski bürokratik unsurları, örgütün hedeflerine ulaşmada daha fazla etkinlik sağlayan yeni teknolojik gelişmelerden muaf değildir (Dimeski, 2019: 49).

Bu bağlamda 2000'li yılların ortalarında dijital çağ yönetişimi kavramı, tüm internetle ilgili değişiklikleri ve dijital teknolojilerin merkezi rolünü içeren bir kamu yönetimi modeli olarak ortaya çıkmıştır. Dijital çağ yönetişimin çok boyutlu sosyal değişimleri benimsemesi, onu yeni kamu yönetiminden farklılaştırmıştır. Dijitalleşmenin dijital çağ yönetişimi modeli içinde yönetişim üzerindeki etkisi üç açıdan analiz edilebilmektedir (Białozyt, 2017: 124):

- **Yeniden Entegrasyon:** Dijital Hizmet Dönemi Yönetişimi ile ilgili kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi ile ilgili fırsatlar Yeni Kamu Yönetimini karakterize eden

kamu hizmetlerinin parçalanmasının tersine çevrilmesinde yatmaktadır. Ancak yeniden entegrasyon eski merkezileşmenin basit bir restorasyonu değil, süreçlerin basitleştirilmesine ve maliyetlerin azalmasına yol açan Yeni Kamu Yönetimine reçetesiz ve kısmen sentezleyici bir yanıttır,

- **İhtiyaca dayalı kapsayıcılık:** Basitleştirme ve kamu yönetimi ile vatandaşlar arasındaki ilişkilerin değişmesi, daha geniş ve daha kapsayıcı idari alanlara duyulan ihtiyaç, süreçlerin kapsamlı bir şekilde dönüştürülmesi, uygunluk maliyetleri, resmî belgeler vb. gibi gereksiz öğelerin ortadan kaldırılmasıyla sonuçlanır.

- **Sayısallaştırma değişiklikleri:** Sayısallaştırmanın benimsenmesi, araçların sıfır dokunma teknolojileri olmadan web sitesi haline gelmesi için kamu hizmetlerinin tamamen çevrimiçi olmasını sağlamaktadır.

Dijital devrim, son yıllarda insan varlığının esaslı bir parçası haline gelmiştir. Vatandaşlar ve devletler arasındaki ilişkiler önemli bir değişim geçirirken dünya hem kaotik hem de anlaşılması ve yönetilmesi daha zor hale gelmiştir. Bu dönüşüm aynı zamanda, daha önce hiç olmadığı gibi dünya çapında birçok ülkede halen faaliyette olan Weberian kamu yönetimi modelinin eski karakterini ve yeni kamu yönetimi'nin tükenmiş potansiyelini vurgulayarak kamu yönetimi teorisini ve uygulamasını etkilemiştir.

Dijital devrim ve ekonomik kriz sonrası kemer sıkma politikalarının ardından, kamu yönetimi teorisi ve uygulaması üzerinde büyük etkisi olan yeni kamu yönetimi ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda, kamu yönetimi ve vatandaşlar arasındaki iş birliğinin kritik bir rol oynadığı yeni bir kamu yönetimi bölümünün açılmasına işaret eden yönetişim kavramı ortaya çıkmıştır. Bu, giderek daha talepkâr gelen dijital yaşamın bir parçası olan vatandaşlar ile hala eski modellerin kuralları altında çalışan kamu yönetimi arasındaki gerilimlere yanıt vermek için yeni bir bütünsel kamu yönetimi mimarisini uygulanması gereği ile sonuçlanmaktadır. (Białozyt, 2017: 118).

1950'li yıllardan 1970'li yıllara kadar, devlet kurumlarındaki teknolojiler, bürokrasilerin ve geleneksel kamu idaresinin dinamikleriyle çok uyumlu olarak, otomasyonu amaçlayan ve kamuya açık değer yaratmanın kaynağı olarak görev ve

işlevleri hedefleyen sınırlı bir rol oynamıştır. Bu model, bazı durumlarda önceki yüzyılın ortalarından itibaren insanlar tarafından gerçekleştirilen belirli faaliyetlerin ve hesaplamaların yerini almak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojileri benimseyen kamu idarelerini kişileştiren olmuştur. En önemli teknolojik araçlar, iki açıdan önemli bir ilerlemeye izin veren temel çerçeveler şu şekilde ifade edilebilir: Birincisi, daha hızlı büyük ölçekli sayısal işlem görevlerini yerine getirmek için makinelerin kapasitesini genişletmişlerdir. İkincisi, programlanabilme kapasitelerini geliştirmişlerdir. Bu nedenle o andaki bilgi teknolojileri, endüstriyel toplum değerleri ve iç yönetim faaliyetlerinin yerini almanın ötesine geçme kapasitesiyle, büyük bürokratik örgütler ve geleneksel kamu yönetimi modelinin ideal bir tamamlayıcısı haline geldiği ifade edilebilir (Gil-Garcia ve Criado, 2019: 440).

E-devletin kökenleri toplumda kamusal internetin tanıtılması ve benimsenmesine ve bununla birlikte özel sektörde yeni "e-ticaret" biçimlerinin ortaya çıkmasına kadar izlenmektedir. E-devlet kavramının ilk kullanımlarından biri, ABD'deki Clinton yönetimi tarafından sunulan, devletin bilgi teknolojileri yoluyla yeniden yapılandırılmasına ilişkin 1993 tarihli bir stratejik belgede bulunmaktadır (US Government, 2021):

“Hükümet, bilgi teknolojilerini gelişigüzel veya ara sıra uygulamamalıdır. Ayrıca mevcut uygulamaları basitçe otomatikleştirmemelidir. Bunun yerine, kamu görevlileri bilgi teknolojilerini, vatandaşlara etkin, müşteriye duyarlı süreçler aracılığıyla bilgiye ve hizmetlere daha geniş ve daha zamanında erişim sağlamak için modernleştirilmiş bir elektronik hükümet olan 21. yüzyıl hükümeti için temel altyapı olarak görmelidir”.

Aynı zamanda, iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması düşüncesinden etkilenen ABD Başkan Yardımcısı Gore, bilgi ve iletişim teknolojileri hükümeti yeniden icat etmek ve bununla birlikte temelde kamu sektörü performansını iyileştirmek için nasıl kullanılabileceğini araştırmak için bir girişim başlatmıştır. Daha sonra Başkan George W. Bush, önerdiği e-devlet girişimi ile ilgili olarak 10 Temmuz 2002 tarihinde aşağıdaki başkanlık notunu göndermiştir (Adams ve Linda, 2008: 24):

“Hükümetimin hükümet reformu vizyonuna üç ilke rehberlik etmektedir. Hükümet, vatandaş merkezli, sonuç odaklı ve piyasa temelli olmalıdır. Bu ilkeler, idaremin yönetim gündeminde temel hatları verilen hükümet çapında beş reform hedefine dahil edilmiştir: stratejik insan sermayesi yönetimi, bütçe ve performans entegrasyonu, rekabetçi kaynak kullanımı, devlet hizmetlerini sağlamak için İnternet ve bilgisayar kaynaklarının genişletilmiş kullanımı ve iyileştirilmiş mali yönetim. E-devletin etkili bir şekilde uygulanması, hükümeti daha duyarlı ve uygun maliyetli hale getirmek için önemlidir”.

Yıllar içinde Avrupa'da teknolojik manzara değıştikçe ve hükümetlerin toplumdaki rolü değıştikçe yeni alanlara odaklanan stratejiler benimsenmiştir. Genel olarak e-devletin ulusal temsilcilerinden yorumlar toplanırken toplam yedi Avrupa ülkesi (İsviçre, İsveç, Polonya, İtalya, İrlanda, Almanya ve Estonya), e-devlet stratejisini son on yıl içinde e-devlet alanındaki temel başarılarından biri olarak benimsemeyi içermiştir. Sonra da yüzyılın başından bu yana geçen on beş yılın ardından internet kullanıcılarının sayısı yaklaşık 10 kat artmıştır, 2000 yılında 400 milyon kullanıcı varken ve 2015 yılında 3,2 milyar kullanıcı bulunmuştur (Sztóp-Rutkowska, 2020).

Aşğıdaki tabloda gösterildiğı gibi dünya nüfusunun tamamının bir şekilde internette olması veya geniş bir ağına bağlanması beklenmektedir. Bu da devlet tarafından vatandaşlara sağlanan hizmetleri etkileyecektir:

Tablo1: Kamu Yönetimi Sisteminde Bilgi Teknolojileri Gelişimi ve Hakimiyeti

Evre	Kamu Yönetimi Sisteminin Gelişimi	Bilgi-Teknolojik Baskınlar	Dönem (Tahmini)
İlk Evre	E-devlet	Temel bilgisayarlar / özel sunucular, terminal bilgi işlem cihazlarının bilgi işlem gücü (sabit bilgi işlem)	1990-sonra
İkinci Evre	Açık devlet	Mobil (bulut) bilgi işlem, veri merkezleri, verileri erken açma	2000- sonra
Üçüncü Evre	Akıllı devlet	Kendi kendine öğrenen nöro-bilgisayar sistemleri, bilgisayar ailelerinin kendi kendine etkileşim sinerjisi, açık (Nesnelerin İnterneti, veri madenciliği, büyük veri)	Şimdi
Dördüncü Evre	Şahsi devlet	Teknolojik tekillik, Her Şeyin İnterneti	2030- sonra

Kaynak: Kamolov, s. (2017). Digital Public Governance: Trends and Risks. journal of constitutional history, 33(1), 188.

Yeni hükümet müdahalesi biçimleri için devlet memurlarının çoğu zaman bilgisayarlarla çalışması, tüm hükümet süreçlerinin bilgisayarlarla desteklenmesi, kamu hizmetlerinin çevrimiçi olarak uygulanması, vatandaşlarla iletişim için sosyal medya kullanılması ve temelinin büyük veriye sahip olması nedeniyle teknolojilerin hükümette kullanılması bir norm haline gelmiştir. Geniş anlamda e-devlet, kamu sektöründe bilgi teknolojilerinin seçimi, uygulanması ve kullanılması olarak anlaşılabilir ve son yirmi yılda idari reform için bir strateji olarak kullanılmıştır. (Albert Meijer vd., 2018: 2).

Sonuç olarak, internetin yaygınlaşmasıyla sonuçlanan dijital devrim veya bilgi teknolojileri devrimi, kamu sektöründe bilgi teknolojilerinin uygulanması ve kullanılması için bir neden ve katalizördü ve sonuçları son yirmi yılda idari reform için

bir strateji olarak kullanılmıştır. Bugün dünya, yirminci yüzyılda başlayan dördüncü bir sanayi devrimine tanık olmakta ve bu dijital devrimin doğrudan bir sonucudur. Mobil cihazların daha küçük ancak daha güçlü, daha ucuz hale gelmesi, yapay zekâ ve makine öğrenimi araçlarının sık kullanımı yoluyla artan devamlı erişilebilen internetin daha yaygın kullanımı ile karakterizedir. Donanıma yazılıma ve ağ cihazlarına dayalı dijital teknolojiler modern değildir, ancak üçüncü sanayi devriminde olanlardan farklı olarak daha yüksek düzeyde entegrasyon ve gelişmişlik ile karakterize edilmektedir (D'Ambrosio, 2018: 58).

1.2. E-Devlet Kavramı

Tarihsel bir perspektiften bakıldığında, sosyal ve teknolojik gelişmelere ayak uyduramayan devletlerin tarih sahnesinden silindiği görülmektedir. Devlet bir bilgi yönetim örgütüdür ve görevlerini yerine getirmek için çeşitli kişi ve kurumlarla kamu kurumları aracılığıyla sürekli iletişim halindedir. Bu bağlamda güçlü bir devletin bu iletişimi çok etkin bir şekilde yürütmesi gerekmektedir. Aksi takdirde devletin bilgi teknolojilerindeki gelişmelerden uzak olması, hükümetin toplumdan ayrılması ve dolayısıyla toplumu yönetememesi anlamına gelmektedir. Bu nedenle birçok devlet büyük bir hırsla e-devlet projeleri geliştirmektedir (Civelek, 2019: 2537).

1990'lı yıllarda Kamu tercihi teorisi, Yeni Kamu Yönetimi ve yeniden icat edilen hükümetin ortaya çıkışından bu yana, dünyanın dört bir yanındaki hükümetler kamu hizmeti sunumu sistemini iyileştirmeye çalışmaktadır. Bilgi çağı ve 2000'li yıllardaki hızlı ilerleme, hükümetlerin yeniden icat edilmesini kolaylaştırıp, onları farklı bir toplumun ihtiyaçlarına hizmet etmeye hazırlamıştır. E-devlet kavramı, bilgi çağının temellerini yeniden tanımlayarak hizmet sunum kurumlarını ve mekanizmalarını sonsuza dek değiştirmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgi tabanını ve toplum potansiyelini artırmak için sosyal, politik ve ekonomik yaşamın ilgili tüm alanlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin amaçlı ve sistematik bir şekilde uygulanması olarak nitelendirilmektedir.

Bilgi toplumu potansiyelinin merkezi alanı eğitimidir ve anahtar kurum bir okuldur. Toplumun bilgilendirilmesinin temel amacı, insanların bilgiye evrensel erişimini sağlamaktır. Toplumun bilgilendirilmesi süreci hizmetin elektronikleşmesine yol açar ve sonuç olarak onun parçası e-devlettir. E-devlet, geniş bant internetin kaliteli dijital içerik geliştirmesini ve yayılmasını sağlar. Başlangıçta bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, iş sektörünün ve dolayısıyla kamu sektörünün oyun planını temelden değiştirmiştir (Gasovaa ve Stofkova, 2017: 226).

Kamu sektöründe sadece içeriğin değeri yönetilmesi gereken bir varlık olarak algılanmaktadır. Hem kamu hem de özel sektördeki bilgi teknolojileri yöneticileri, teknoloji sistemlerini yönetmekle meşgul olmuştur. Bugün odak noktaları, içeriğin stratejik değerine dönmektedir. Etkili bir şekilde yönetildiğinde bilgi performansı geliştirir, karar verme sürecini daha iyi yönlendirir, vatandaş memnuniyetini artırır dava ve uyumsuzluk risklerini azaltmaktadır (Barrenechea ve Jenkins, 2021).

Kamu sektörü, mahremiyet ve şeffaflığın birbirini dışlamadığı, ancak aynı madalyonun iki yüzü olduğu, oldukça detaylı düzenlenmiş bir sektördür. E-devlet, kuruluşların açık veri girişimleri ile veri güvenliği arasında bir denge kurmasına, ülkeye özgü düzenlemelere (bilgi özgürlüğü yasaları gibi) uymasına, bulut ortamlarında kişisel ve ticari bilgileri korumasına yardımcı olmaktadır. Hem kamu hem de özel sektörde bilginin doğası, bilgiler tüm formatlarda cihazlar arasında ve bulutta paylaşıldıkça parçalanan bürokratik sınırları değiştirmektedir. Hükümetteki ilk kullanıcılar, bu teknolojilere dayalı çözümleri halihazırda uygulamaktadır. Kamu sektöründeki yenilikçiler vatandaşlarla uygulamaları dışarıda bırakıp vatandaş hizmetlerini mobil cihazlarda sunarken, bunların çoğu tek başına gerçekleşmektedir.

Vizyon hükümetin işleyiş şeklini dönüştürme arzusunun dile getirilmesidir ve bileşenleriyle ilişkilidir. Bu ilişki e-devlet kavramının doğmasına neden olmuştur. İyi uygulanıp yönetilirse e-devletin genel olarak hükümetin daha üretken bir versiyonu olabileceği düşünülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri alanında hızla atılan adımlar ile dünyanın her yerindeki hükümet, dahili operasyonlarını yeniden icat etmek ve çeşitli toplumun çeşitli ihtiyaçlarına hizmet etmek ve böylece elektronik hükümetler haline

gelmek için dijital teknolojileri kullanmaktadır. Fikir, geleneksel yurttaşlık biçiminin, hükümet ve yurttaşlar arasındaki ilişkiyi yeniden tanımlayan e-vatandaşlık olarak başarılı bir şekilde yeniden şekillenmesinde yatmaktadır. Dünya, vatandaşın benzersiz bir müşteri haline geldiği yeni nesil e-devlete doğru ilerlemektedir (Kamolov, 2016: 38).

E-devlet, genellikle teknik, iş süreci, ilişki ve kurumsal değişiklikleri içeren karmaşık bir olgudur. E-devlet, dünyadaki hükümetler için en zorlu kavramlardan biri olarak algılansa da kamu idaresi ve yönetimi alanındaki akademisyenler ve uygulayıcılar arasında şu ana kadar açıkça tanımlanamamış ve anlaşılammıştır.

E-devlet kavramının gelişimine bakıldığında bu şaşırtıcı olmayabilir. Örneğin, 1990'lı yılların başındaki ortaya çıkışından bu yana e-devlet, kamu hizmeti sunumu, demokratik süreçler ve faaliyetler, idare, kamu politikası, düzenleme ve son zamanlarda gelişmekte olan ülkelerde de dahil olmak üzere çeşitli kamu sektörü etki alanları ve faaliyetleriyle ilişkilendirilmiştir. Sonuç olarak, bu yeni kavramın sınırları hakkında net bir fikir içeren, yaygın olarak kabul gören bir e-devlet tanımına ulaşmak zor olmuştur (Powell ve Berry, 2009: 743).

Kamu sektörü, vatandaşlar, işletmeler ve kamu yönetimi kurumları ile kolay veri erişimi ve kolay iletişim sağlayan e-devlet çözümlerini güvence altına almak için geleneksel bürokrasiden kolayca erişilebilir ve kullanılabilir hizmetlere yol açan yaygınlaştırma baskılarına uyum sağlamak zorundadır.

Tablo 2: Klasik Yönetim ve Dijital Yönetimin Karşılaştırılması

Karşılaştırma Bileşeni	Klasik Yönetim	Dijital Yönetim
Vatandaşların Rolü	Pasif Yurttaş	Aktif yurttaş, müşteri
İletişimin Temeli	Yüz Yüze İletişim	Elektronik iletişim
Örgütsel Yapı	Hiyerarşi	Yatay örgütlenme, koordineli ağ yapısı
Hizmet Sunum Tipi	Tek Tip Hizmet	Farklılaştırılmış hizmet
Yönetim Anlayışı	Klasik Yönetim	Yönetişim
İlişki Tipi	Uyruk İlişkisi	Katılım ilişkisi

Kaynak: Balcı, vd., (2003). Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar. Seçkin Yayıncılık, 33(1), 267.

E-devlet terimi 1990'lı yılların sonlarında ortaya çıkmıştır. Ancak devlet kurumlarında bilgi işlem tarihi bilgisayar tarihinin başlangıcına kadar uzanabilir. “Devlette bilgi teknolojileri” üzerine literatür 1970'li yıllara dayanmaktadır. Bu literatür, hükümet içindeki bilgi teknolojileri kullanımını ilgilendirirken, son e-devlet literatürü daha çok vatandaşlara verilen hizmetler gibi harici kullanımla ilgilidir. Ofis otomasyonu gibi daha önceki bazı e-devlet bilgisayar sorunları bugün araştırmalarla yüksek düzeyde ilgili olmasa da karar verme, hizmet süreçleri ve değerler gibi pek çok sorun söz konusudur. E-devletin tüm tanımları, örgütsel değişimi ve hükümetin rolünü içerecek şekilde vatandaşa verilen hizmetlerin ötesine geçmektedir (Gökalp ve Demirörs, 2014: 714).

E-devlet her insan için farklı şeyler ifade etmektedir. Bazı zorluklar e-devleti belirli eylemler açısından iş bilgisi almak için bir hükümet kabinin kullanılması, bir web sitesi aracılığıyla sosyal güvenlik avantajlarına başvurma veya birden fazla ajans oluşturmak için örnek veri oluşturma olarak tanımlarken, diğer tespitler e-devleti daha genel olarak devlet hizmetlerinin sunumunu otomatikleştirmek olarak tanımlamaktadır. E-devlet algıları büyük ölçüde değişmekle birlikte, evrimsel doğasını yansıtan bazı ortak temalar tespit edilmektedir (Congressional Research Service, 2003: 1).

Günümüze ait diğer kavramlar gibi, araştırmacılar ve uzmanlar arasında birden fazla e-devlet tanımı bulunmaktadır. Ancak bunların çoğu e-devleti vatandaşlara ve işletmelere devletle etkileşim ve iş yürütme fırsatı sunmak için devletin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlamayı kabul etmiştir. Telefon dokunmatik yüzey, faks, akıllı kartlar gibi farklı elektronik ortamların kullanılması buna örnek olarak gösterilebilir (Almarabeh ve Abu Ali, 2010: 29). E-devlet, ürün ve hizmetlerin edinilmesi ve sağlanması dahil olmak üzere hükümetin, vatandaşların ve iş dünyasının tüm seviyeleri arasında elektronik iletişim üzerinden gerçekleşen hükümet faaliyetleri olarak tanımlanabilir.

Gartner tarafından geniş tanımıyla e-devlet, teknoloji, internet ve yeni medya yoluyla iç ve dış ilişkileri dönüştürerek hizmet sunumu, seçim bölgesi katılımı ve

yönetişimin sürekli optimizasyonudur. Buna devletten vatandaşa, devletten çalışana, devletten işletmeye ve devletten devlete dahil olmaktadır (Fang, 2002: 4).

Alshehri ve ark. (2010: 74), e-devlet için devlet bilgilerinin ve hizmetlerinin internet veya diğer dijital yollarla çevrimiçi olarak sunulması gibi birçok tanım olduğunu söylemektedir. Ayrıca e-devleti vatandaşlara, işletmelere ve diğer devlet kurumlarına devlet bilgileri ve hizmetleri sağlamak için internet ve web'in kullanılması olarak tanımlamaktadır. Ayrıca devlet vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet kurumları arasındaki ilişkiyi geliştirmek ve iyileştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması olarak başka bir tanım verilmiştir.

Gelişmekte olan dünyada e-devlet Çalışma Grubu, e-devleti, daha verimli ve etkili hükümeti teşvik etmek, devlet hizmetlerine daha fazla erişimi kolaylaştırmak, bilgiye daha fazla halkın erişimini sağlamak ve hükümeti daha hesap verebilir hale getirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlamaktadır (Jain ve Sharma, 2008: 3).

Nawafleh ve ark. (2012: 8) göre e-devlet, vatandaşların güçlendirilmesini teşvik etmek, hizmet sunumunu iyileştirmek ve hesap verebilirliği artırmak, şeffaflığı artırmak, devlet performans verimliliğini artırmak için vatandaşlar, iş sektörü, devlet kurumları ve çalışanlarla ilişkileri dönüştürmek için bilgi ve iletişim teknolojileri sistemlerini kullanmak olarak tanımlamıştır. E-devlet, bilgi teknolojileri araçlarını, interneti ve bilgi ve iletişim teknolojileri uygulamalarını kullanarak, hükümet içindeki katılımı yükselterek, hizmet sunumunun kalitesini sürekli iyileştirmektedir. Buna devletten vatandaşa, devletten çalışana, devletten işletmeye ve devletten devlete dahildir. Bu, hükümetle hükümet gibi iç ilişkiler ve bir hükümet gibi iş ve vatandaşlar gibi dış ilişkiler arasındaki ilişki anlamına gelmektedir. Dünya Bankası da e-devleti hükümetin verimliliğini ve etkililiğini artırmak, topluma daha iyi hizmet sunmak, halka daha geniş anlamda bilgiye erişim sağlamak için telematiği kullanma çabası olarak tanımlamaktadır (Putra vd., 2018: 2252).

Odat ve ark. (2012: 362) göre e-devlet, hükümetin farklı sektörlerinin vatandaşlara devlet bilgilerini ve hizmetlerini elektronik yollarla hızlı ve doğru bir

şekilde minimum maliyetle ve daha az çabayla ve internette tek bir site üzerinden sunma yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Büyük bir program olarak e-devlet, bireyler, kurumlar, işletmeler ve toplumlar gibi yararlanıcılar için hizmetlerin performansını artırarak hükümet performansında daha fazla verimlilik ve etkinlik sağlamayı amaçlamaktadır. Birleşmiş Milletlere göre e-devlet, kamu sektörü kurumlarının faaliyetlerini iyileştirmek ve vatandaşlara hizmet sunmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır (Zahran vd., 2015: 31).

E-devlet, kamu idarelerinin düzenlenmesinde devlet ile ikamet eden arasındaki mesafeyi ortadan kaldırmış, bilgilerin vatandaşlara daha hızlı iletilmesini sağlamış ve örneğin sorumluluk almama ve kabul etmeme gibi koşulları sınırlayan önemli bir faktör olmuştur. Olumsuz durumların arkasına hesap verilebilirlik, örneğin yönetimlerde gizlilik sağlamıştır. Aynı şekilde, döviz maliyetlerindeki düşüş, başta idari işler olmak üzere çok sayıda kamu sorununun azalmasını sağlamıştır. Vatandaşların kamu temsilcilerini yönetmeden alışverişlerini yürütme şekli, kamu çalışanlarından doğabilecek olumsuz sorunları önlemektedir. Çağımızın temel bileşeni olan hız fikrinin hayatımızın her alanını etkileme biçimi yönetimlerde ve devletle ilişkilerimizde önem kazanmıştır. Çerçeve, donanım ve kullanım verileri gibi çok sayıda uzman yetersizliğine rağmen, e-devlet günümüzde önemli bir kamu yardımının kaynağı haline gelmiştir (Güven, 2019: 159).

E-devlet, devlet performansının verimliliğini artırmak ve vatandaşların maruz kaldığı rutin prosedürleri azaltmak ve devasa dijital devrimden yararlanmak amacıyla kolay bir şekilde bilgi ve veri sağlamak amacıyla vatandaşa hizmet sağlamak için yeni bir yöntemi temsil etmektedir.

Sonuç olarak, e-devlet için kullanılan yukarıda belirtilen tüm tanımlara dayanarak, bunlardan aşağıdaki noktalarda temsil edilen bir e-devlet tanımı çıkarılabilir:

- E-devlet, vatandaşların hizmeti istedikleri zaman alabilmeleri için vatandaşlara bilgi göndermek ve devlet hizmetleri sağlamak için internetin kullanılmasıdır.
- E-devlet, devlet hizmetlerinin gerçekleştirilme şeklini iyileştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır.

- E-devlet, gerçekleştirilen hizmetin hızını ve verimliliğini sağlamak için devlet kurumlarına sağlanan harici iletişim ağları ve bilgisayar sistemleri aracılığıyla devlet hizmetlerinin sağlanmasıdır.
- E-devlet, hizmet performansı yöntemini bürokrasi ve prosedürlerin çokluğu ve karmaşıklığı ile karakterize edilen bir yöntemden, hizmetin vatandaşlara kolay bir şekilde sunulmasını sağlayan elektronik biçimle karakterize edilen bir yönetime dönüştürmektir. Vatandaş için çok fazla çaba ve para tasarrufu sağlayan İnternet, böylece hizmetlerin maliyetini düşürmektedir.

1.3. E-Devlet Hizmetlerinin Sınıflandırılması

E-devletin hedefi dört temel gurupla toplanabilir. Bunlar vatandaşlar, işletmeler, hükümetler ve çalışanlar. Hükümet ve her grup arasındaki elektronik işlemler ve etkileşimler, e-devlet ilişkiler ağını ve e-devletin ilgili dört temel bloğunu oluşturmaktadır:

- Hükümetten Vatandaşa (*Government to Citizen G2C*)

G2C hükümet ve vatandaşlar arasındaki ilişki ile ilgilenmektedir. E-devlet, devlet kurumlarının vatandaşlarıyla konuşmasına, dinlemesine, ilişki kurmasına ve sürekli iletişim kurmasına izin vererek bu şekilde hesap verebilirliği, demokrasiyi ve kamu hizmetlerinin iyileştirilmesini desteklemektedir. Hizmetlerin sunulması ve refah ve sağlık yararlarının sağlanmasından düzenleyici ve uygunluk odaklı lisanslamaya kadar çok çeşitli etkileşimler geliştirilebilir.

G2C, geçmişleri ve coğrafi konumları ne olursa olsun vatandaşlar arasında devlet bilgi ve hizmetlerine erişimde eşitliğin sağlanmasına yardımcı olmaktadır. Benzer şekilde, teknolojiye evrim, nihayetinde sunulan hizmetin kalitesini iyileştirecek yeni hizmetlerin ortaya çıkması için potansiyel sunmaktadır. Ayrıca G2C vatandaşların karar alma ve demokratik sürece katılımı için çevrimiçi bir forum sağlayarak vatandaşları güçlendirmektedir. Ek olarak, hizmetlerin çevrimiçi olarak sağlanması, vatandaşlar için hizmetlere erişimde ve devlet için kamu hizmetlerini sunarken maliyetten tasarruf sağlamaktadır (Ndou, 2004: 4).

- **Hükümetten İşletmeye (*Government to Business G2B*)**

G2B'de hükümet internet ve diğer Bilgi ve İletişim Teknolojileri kullanan tedarikçiler gibi işletmelerle ilgilenmektedir. G2B, devletten işletmeye ve işletmeden devlete, iki yönlü etkileşim ve işlemleri içerirken, B2G, hükümete ürün ve hizmet satan işletmeleri ifade etmektedir. İki temel G2B alanı, e-tedarik ve devlet fazlalarının açık artırmalarıdır.

Birçok devlet kurumu, araçlardan haciz edilen gayrimenkule kadar değişen ekipman fazlalarını müzayede etmektedir. ABD, Genel Hizmetler İdaresi, fazlalıklar ve el konulan mallar için gerçek zamanlı müzayedelerin yapıldığı bir mülk müzayede sitesini www.auctionrp.com adresinden çevrimiçi olarak başlatmıştır. Ayrıca ABD ve diğer ülkelerdeki işletmeler, gelir vergilerini ve mali raporları elektronik olarak dosyalamaktadır. Finlandiya'dan Hindistan'a ve Tayland'dan ABD'ye 100'den fazla ülkede elektronik vergi beyannamesi yapılmaktadır. Hatta satış vergileri ve katma değer vergileri bile çevrimiçi olarak ödenebilmektedir (Hadi ve Nawafleh, 2012: 234).

- **Hükümetten Hükümete (*Government to Government G2G*)**

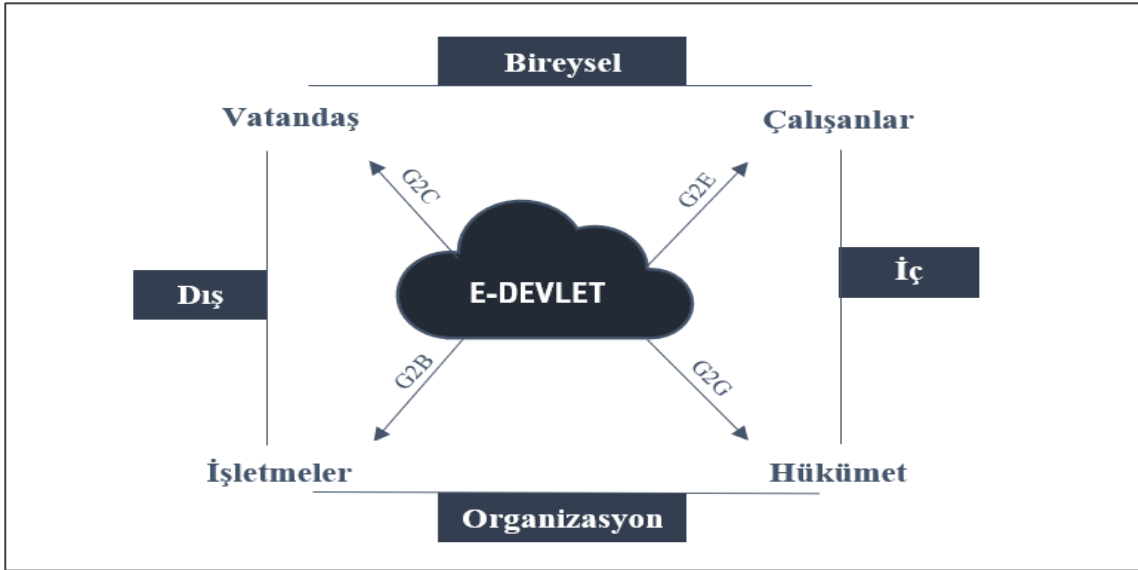
G2G, farklı devlet kurumları arasında gerçekleşen faaliyetlerle ilgilenmektedir. Bu faaliyetlerin çoğu, genel hükümet operasyonlarının verimliliğini ve etkililiğini artırmayı amaçlamaktadır. Hükümetler, hizmetleri etkin bir şekilde sunmak ve sorumlulukları dağıtmak için eyalet içindeki diğer hükümet düzeylerine bağlıdır. Tek bir erişim noktasını gerçekleştirmek için farklı devlet daireleri ve kurumları arasında iş birliği zorunludur. Çevrimiçi iletişim ve iş birliği, devlet kurumlarının ve departmanlarının veri tabanlarını, kaynakları, becerilerini ve yeteneklerini paylaşmasına olanak tanıyarak süreçlerin verimliliğini ve etkinliğini artırmaktadır. ABD'deki örnekler, farklı ABD istihbarat kurumları tarafından paylaşılan gizli bilgileri taşıyan bir interneti içermektedir (Alharbi vd., 2012: 320).

- Hükümetten Çalışanlara (*Government to Employees G2E*)

Hükümet ve çalışanları arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir. G2E, e-öğrenme sağlamanın, çalışanları bir araya getirmenin ve aralarında bilgi paylaşımını teşvik etmenin etkili bir yoludur. Çalışanlara, tazminat ve sosyal yardım politikaları, eğitim ve öğrenim fırsatları, medeni hak kanunları vb. konularda ilgili bilgilere erişme imkânı vermektedir. G2E ayrıca, hükümet hedeflerinin ve programlarının yanı sıra insan kaynakları yönetimi, bütçeleme ve muhasebenin uygulanmasını teşvik etmek için stratejik ve taktik mekanizmaları ifade etmektedir.

Çoğu araştırmacı ve akademisyen, dördüncü bloğu düşünmeden veya basitçe 'hükümetten hükümete' bloğunun bir parçası olarak dahil etmeden, yalnızca ilk üç bloğa atıfta bulunur. Hükümet ve çalışanlar arasındaki ilişkiler, etkileşimler ve işlemler aslında ayrı ve çok dikkatli bir işlem gerektiren başka bir büyük e-devlet bloğunu oluşturmaktadır. Günümüzde pek çok insan, çalışanlardan iç müşteriler olarak bahsetmektedir ve sonuç olarak, bir e-devlet girişiminin müşteri odaklı ve merkezli olması için, bu grubun ihtiyaçlarını ve gereksinimlerini de hesaba katması gerekmektedir (Qader ve Kheder, 2016: 478).

Şekil 1: E-devlet Türleri



Kaynak: Alharbi, N., vd. (2012). Security Factors Influencing End Users Adoption of E-Government. Journal of Internet Technology and Secured Transactions, 3(4), 321.

1.4.Geleneksel Devlet ile E-Devlet

Günümüzde özel sektörde bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve e-ticaretin hızlı gelişmesine eşlik eden İnternet kullanımındaki aşırı büyüme, kamu kurumlarının vatandaşlara elektronik ortamda hizmet vermesi için artan bir baskı oluşturmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri belediyelere şeffaflık, katılım ve ademi merkezîyet açısından yönetişimi iyileştirmeleri için somut fırsatlar sağlamaktadır (Sayımer, 2015: 4).

Geleneksel devletin temel bileşenleri, e-devlet için de aynı şekilde meşrudur. Her durumda bu bileşenler veri çağının gerekliliği nedeniyle alternatif bir madde ve ölçümde değerlendirilmektedir. Bu kez organizasyonlar ve insanlar genellikle gerçek koşullarda, çeşitli yapılarda ve yerlerde değil, daha çok veri ve yazışmaların geliştiği bir organizasyon ortamında yapılmaktadır. Böylece, devlet içindeki kuruluşlar ve dernekler arasındaki kopukluktan vazgeçilir ve kuruluşlar, web inovasyonu ve organizasyon yapısı ile birbirine bağlanmaktadır.

Devletin temel bileşenleri olan vatandaşlar ve kurumlar devlette kendini e-yerleşik, e-organizasyon ve e-kuruluş olarak tezahür etmektedir. Bu bileşenler hem kendi içlerinde hem de birbirleriyle ilişkilidir. E-devlet oluşturulurken, bu bileşenlerden birini diğerinden daha iyi hale getirmek ya da maruz bırakmak tümüyle doğru değildir ve olmadan "e-devlet olamaz" türetilmesi uygun değildir. Bu bileşenlerden her bileşen kendi içindeki "e" kelimesini anlamaya çalışacak, birbirinden etkilenecek yaratacak ve bir süre sonra e-devlet ortaya çıkacaktır (Fadhıl vd., 2014: 23).

Geleneksel devlet işleyişinde aşırı bir değişiklik anlamına gelen e-devlete ilerleme ile çeşitli hedeflere ulaşılması istenmektedir. Vatandaşlara basit veri girişi sağlayarak, devlet ile vatandaşları yakınlaştırarak, devletin hızlı ve verimli çalışmasını garanti altına alarak, vakıflarca verilen devlet idarelerini modernize ederek ve yetkin hale getirerek, yardım naklinde yaşanabilecek rahatsızlıkları azaltarak, liderlerin eğitimli dinamik döngülerini teşvik etmek, iyileştirmek ve hızlandırmak için genel toplumda açıklığı ve sorumluluğu garanti etmektedir.

Geleneksel hükümetin başka bir boyutunda bürokrasi görülebilir, sıradan geleneksel bürokratik hükümet bürokrasiye dayanmaktadır. Yasal kuralların idari uygulama ve uygulamasının sosyal olarak organize edilme şekline atıfta bulunan bir kavramdır. Bürokratik hükümet süreçte yavaş ve değişimden korkmaktadır. Bu yönetim biçimi yavaş hareket eder, isteksiz ya da değişmiyor ve yeni teknoloji ve yeni iş modellerinin kullanımında diğer endüstri sektörlerinin gerisinde kalmaktadır.

Son zamanlarda, e-bürokrasi üzerinde reform yapma çabası olarak kavramlar artmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sadece piyasa odaklı organizasyonlarda bürokrasileri dönüştürmek için kullanılan araçlar değil, aynı zamanda bürokratik yönetim işlevlerini destekleyen araçlardır. Mevcut idari prosedürleri dijitalleştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerin uygulanması, temel mantığını değiştirmeden idari sistemin verimliliğini ve etkinliğini artırabilir ve bu amaçla daha birçok araç kullanılmıştır.

Cordella (2007: 271) tarafından e-bürokratik hükümet olarak adlandırılan değiştirilmiş bir bürokratik biçim önerilmiştir. Bürokratik kurumların sadece kamu sektöründeki çalışma faaliyetlerini koordine etmek için mekanizmalar sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda eşitlik ve tarafsızlık gibi demokratik değerlerin uygulanmasına da hizmet ettiğini belirtmiştir. Ona göre e-bürokratik biçim, bilgi ve iletişim teknolojilerinden koordinasyon aracı olarak yararlanan, bürokratik yapılardan kaynaklanan eylemlerle desteklenen eşitlik ve tarafsızlık değerlerini güçlendiren bir e-devlet çözümü olarak önerilmiştir.

1980'lı yıllardan beri bilgi ve iletişim teknolojileri bürokratik organizasyonun etkin desteği için uygun araçlar ve çözümler sağlamak üzere tasarlanmış ve uygulanmıştır. Ofis otomasyon yazılımı, veritabanı yönetim sistemleri, yönetim bilgi sistemleri, karar destek sistemleri ve son zamanlarda internet üzerinden entegre bilgi sistemleri, gelişmiş ekonomilerde daha etkili ve verimli hale getirmek için tasarlanmış teknoloji aracılı çözümlerin bazı örnekleridir (Sayımer, 2015: 4).

Osborne ve Plastrik tarafından (1997: 67) bürokrasilerin etkinlik, verimlilik, uyarlanabilirlik ve yenilik yapma kapasitesini artırmak için temel değişiklikler getirerek kendilerini "yeniden keşfedebilecekleri" yolları önermişlerdir. Bürokratik sistemlerin girişimci sistemlerle değiştirilmesi önerilmiştir. Bu uzun vadede kamu kuruluşlarına ve sürekli olarak kendini geliştirme üzerinde çalışan sistemlere yol açacaktır. Ayrıca değişimi etkilemek için beş stratejiyi (The Five Cs) özetlemişlerdir:

- *Core*: Temel strateji
- *Consequences*: Sonuçlar stratejisi
- *Customer*: Müşteri stratejisi
- *Control*: Kontrol stratejisi
- *Culture*: Kültür stratejisi.

E-devlet, daha verimli, şeffaf ve hizmet odaklı kamu idarelerine yol açmaktadır. E-devlet, yerel yönetimleri vatandaşlarına daha kaliteli hizmet sunmaya çağırmaktadır. Aynı zamanda katı bürokrasi sorununu çözmek için etkili çözümler sunmakta ve bürokrasiyi hızlı tempolu çağın gerekleri doğrultusunda yeniden tanımlama planını sunmaktadır. Aslında, e-devlet, en sofistike teknolojik kullanıcılar için yalnızca daha sofistike hizmet kanallarının itici gücü olmakla kalmaz ve çoğu zaman yenilik ve hizmet gelişimini teşvik eden kritik öneme sahip bir yapıdır. Aynı zamanda bir bütün olarak vatandaşlar için genişletilmiş katılımcı kapasiteleri için bir platform, kamu politikası kararlarının uygunluğu ve şeffaflığında iyileştirmeler ve hükümete güven inşa etmek için bir araçtır.

Bu teknoloji ve yönetim faktörlerine ek olarak, kamu sektörünün doğasında bulunan diğer güçler, e-devletin gelişiminde önemli etkiler olmuştur. Birincisi, hükümetin halkın, ekonominin ve toplumun talep ve kapasitelerine yanıt verme ihtiyacıdır. Politikacılar da bir faktördür. Özellikle siyasi sürecin kendisinde yeni teknolojileri benimseme konusunda temkinli olsalar da teknolojinin kaynak tasarrufu ve verimlilik potansiyeli ve hükümeti vatandaşa yakınlaştırma olasılığı onları cezbetmiştir. Teknolojik olarak yetenekli personelin işe alınması ve teknolojik becerilerin günlük

hayattan taşınması ile kamu hizmetinin bir diğer önemli itici gücü olmuştur. Son olarak, elektronik ortamda hükümetin önemli bir özelliği, özel sektöre kıyasla genel olarak daha büyük ölçeği ve karmaşıklığı ve meslekten olmayan yöneticilerin önemli bir teknolojik bileşene sahip alanlarda karar alma ve liderlik sağlama ihtiyacıdır (Brown, 2005: 245).

1.5. E-Devletin Gelişim Süreci

E-devletin kamu sektörüne uygulanması, hükümetlerin işlevlerini yerine getirmek için bireyler, kuruluşlar ve toplumlarla faaliyet gösterdiği ve etkileşimde bulunduğu genel sistemi incelemek gerektiğinden karmaşık bir süreç olarak görülmektedir. Hükümetlerin çevresel koşulları değerlendirmesi, e-devlet vizyonunu, stratejik hedeflerini tanımlaması ve öncelikleri belirlemesinin gerektiği bir uygulama öncesi bulunmaktadır. Uygulamadan sonra, izleme ve değerlendirme konusu, e-devletin ilerlemesini ve etkisini gözden geçirmek için gerekli bir unsur olarak gelmektedir (Şahin, 2016: 45).

Geleneksel yönetimde geleneksel işten e-devlette çalışmaya geçiş aşaması, birçok risk ve güçlüklerle dolu iş mekanizmalarında nitel bir sıçramadır ve bir aşamadan diğerine geçiş için iyi bir planlama gerektirmektedir. E-devletin dönüşümünün en önemli aşamalarından biri, teknik altyapının mevcut durumunu ve devlet işlerinde uygulanan idari ve örgütsel prosedürleri incelemektir. Daha sonra bununla elektronik ortamda çalışmayı ve çok fazla stratejik planlama yapmayı, yeteneklerin mevcudiyeti ve aynı zamanda siyasi desteğin varlığını gerektirmektedir. Diğer bir deyişle, bu önemine rağmen özellikle internet üzerinden hizmetlerin sağlanması ve genellikle maliyetlerin düşürülmesi ve hizmetlerin iyileştirilmesi ile birlikte verilen öneme rağmen yalnızca bilgisayar teknolojilerinin donanım ve yazılımdan aktarılması veya devlet kurumları için web siteleri oluşturulmasıyla yapılmamaktadır. Ve bu aşamaların uygulanmasına başladıktan sonra bunların ilgili ulusal mevzuata uygunluğunu not etmek ve yararlanıcılarına hizmet sağlamakla görevli kişileri elektronik çalışma ortamını nasıl yönetecekleri konusunda eğitmek gerekmektedir.

Literatürde, vatandaş merkezli entegre e-devlet hizmetleri, olgun bir elektronik devletin en önemli göstergesidir. Elektronik hükümetin olgunluğu, bir ülkedeki bir hükümetin çevrimiçi varlık kurma derecesini ifade etmektedir. Bu yaklaşım evrimsel bir bakış açısını yansıtmaktadır. Farklı yaklaşımlar olmasına rağmen, literatürdeki modellerin çoğu, e-devlet hizmetlerini iyileştirmek için entegrasyonun önemini vurgulamaktadır (Bashar, 2011: 495).

E-devlet uygulamalarına geçiş dört temel aşamada gerçekleştirilmektedir. Bu aşamalar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Uğur ve Çütçü, 2009: 4):

- **Bilgi Aşaması:** Kamu idaresi birimi'nin faaliyetleri, verilen hizmetler vb. vatandaşların veya kuruluşların davaları hakkında bilgi vermektedir. Bu ilk aşama, bilginin bir yönde hareket etmesiyle karakterize edilir, bu nedenle etkileşim olasılığı yoktur. Ayrıca kamu yönetimi birimlerinde genellikle yüksek düzeyde bilgi içeren bir web sitesi ve internet bağlantısı bulunmaktadır.
- **Etkileşim Aşaması:** Kullanıcı ile etkileşimli bir ilişki bulunmaktadır. Kullanıcılar yetkililere e-posta gönderebilir, sitedeki arama motorlarında istedikleri kişisel veya genel bilgileri sorgulayabilir ve resmi işlemlerde kullanılan çeşitli formları, belgeleri veya farklı programları indirebilir. Gerekirse uzman yardımı alabilmektedir.
- **İşlem Aşaması:** Bu aşamada kamu yönetimi biriminin internet sitesindeki etkileşim seviyesi artmış ve daha kapsamlı bir iş kazanmıştır. Bu noktada, kullanıcılar çeşitli resmi işlemleri (çevrimiçi) gerçekleştirebilir.
- **Dönüşüm Aşaması:** Son aşamada e-devlet, yerel, bölgesel ve ulusal kamu idaresinin tüm birimlerinin bir noktaya yönlendirildiği ve bir kamu ağı ile bağlandığı kapsamlı ve sürekli bir hizmet sağlayabilecek kapsamlı bir yapı olarak kabul edilmektedir. Vatandaşlar veya kurumlar istedikleri tüm hizmetlere "portal" adı verilen tek bir adresten ve tüm hizmetlerin verildiği kapsamlı bir web sitesinden erişebilmektedir.

- Birleşmiş Milletler Olgunluk Modeli

Birleşmiş Milletler dört aşamalı bir e-devlet modeli geliştirmiştir. Olgunluk modeli BM üye ülkelerini sıralamak için kullanılmıştır. Bu model aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır (Alshehri ve Drew, 2010: 80):

- **Birinci aşama:** Yeni ortaya çıkan bilgi hizmetleridir; bu aşamada e-devlet web siteleri statik bilgi sağlar.
- **İkinci aşama:** Gelişmiş bilgi hizmetleridir; bu aşamada varlık tek yönlü veya basit iki yönlü iletişim ile güçlendirilir.
- **Üçüncü aşama:** İşlem hizmetleridir; bu aşamada vatandaşlar ile iki yönlü etkileşim mümkündür.
- **Dördüncü aşama:** Bağlantılı hizmetlerdir; bu aşamada, web siteleri vatandaşların Web 2.0 araçları aracılığıyla geri bildirim istemesinde proaktiftir. Devlet kurumları vatandaş merkezlidir ve hizmetler müşteri merkezlidir.

Tablo 3: Çeşitli Ülkelerde Elektronik Hizmet Sunum Aşamalarının Kapsamı

Ülkeler	Aşama 1	Aşama 2	Aşama 3	Aşama 4
Japonya	97	73	79	88
Türkiye	81	57	23	50
Sudan	66	20	2	38
Kosta Rika	94	55	37	44
Senegal	78	32	2	9

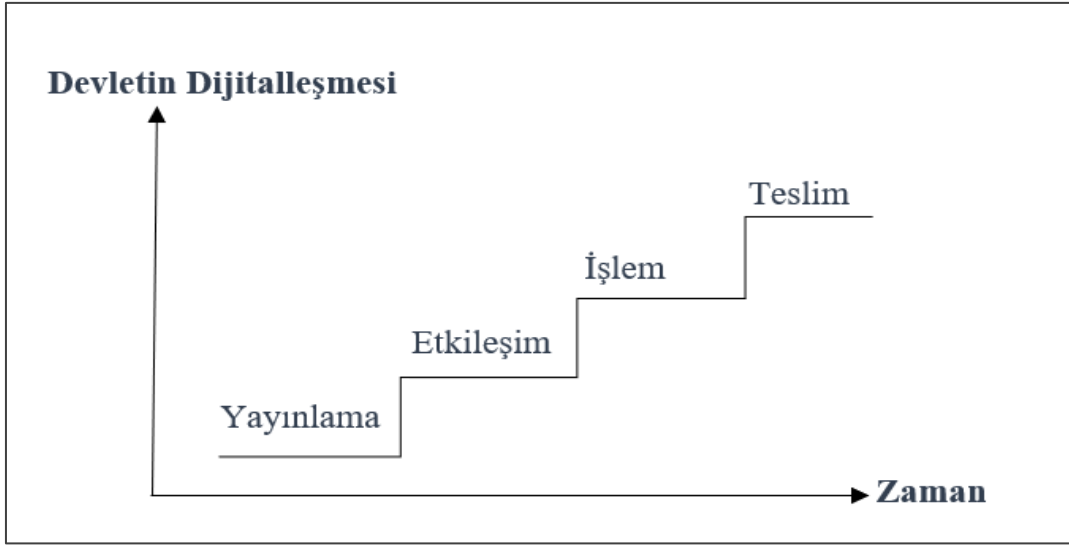
Kaynak: Department of Economic and Social Affairs. (2014). E-Government Survey 2014 E-Government for The Future We Want. United Nations. <https://bit.ly/32rwa1B>

- Dünya Bankası Olgunluk Modeli

Dünya Bankası aşağıdaki şekilde tanımlanan üç aşamalı bir e-devlet modelini geliştirmiştir (Fath-Allah vd., 2014: 75):

- **Birinci aşama:** Yayınlama: Bu aşamada Web sitesinde yayınlanan çeşitli bilgiler bulunur. Buna kurallar, yönetmelikler, belgeler ve formlar da dahildir.
- **İkinci aşama:** Etkileşimdir: Bu aşamada kullanıcılar geri bildirimde bulunabilir ve yasama veya politika önerileri hakkında yorum yapabilir.
- **Üçüncü aşama:** İşlemdir: Bu aşamada kullanıcılar güvenli işlemleri çevrimiçi olarak tamamlayabilir.

Şekil 2: Dünya Bankası'nın E-Devlet Aşamaları Modeli



Kaynak: Andersen, k., Henriksen, h. (2006). E-government maturity models: Extension of the layne and lee model. *Government Information Quarterly*, 23(4), 240.

Aslında, olgunluk modellerinin adları bir olgunluk modelinden diğerine farklı olsa da içeriklerinde bazı benzerlikler ve farklılıklar olabilir. Dahası, hemen hemen hepsi şunları içermektedir:

- Portalın Web'de kullanılabilirliği ile ilgili bir aşama (varlık),
- Vatandaşların hükümetlerle etkileşime girebileceği bir aşama (etkileşim),

- Vatandaşların hükümetlerle işlem yapabileceği bir aşama (işlem),
- Kamu birimleri arasında bilgi paylaşımı (entegrasyon) gibi gelişmiş özellikleri kapsayan gelişmiş bir aşama.

Tablo 4: Uygulayıcılar Tarafından Sunulan E-Devlet Olgunluk Modelleri

Model	Aşama 1	Aşama 2	Aşama 3	Aşama 4	Aşama 5
Deloitte	Bilgi Yayıncılığı	Resmi İki Yönlü İşlem	Çok Amaçlı Portal	Portal Kişiselleştirme	Ortak Hizmetlerin Kümelenmesi
Gartner	Web varlığı	Etkileşim	İşlem	Dönüşüm	-
United Nations	Gelişen Web Durumu	Geliştirilmiş iş Web Durumu	Etkileşimli Web Durumu	İşlemsel Web Durumu	Kesintisiz / Ağa Bağlı Web Durumu
UK National Audit Office	Temel Site	Elektronik Yayıncılık	E-Yayıncılık	İşlem	Birleştirilen E-yönetişim
Accenture	Çevrimiçi Durum	Temel Kapasite	Hizmet Uygunluğu	Olgun Teslimat	Hizmet Dönüşümü
World Bank	Yayınlama	Etkileşim	Muamele görmek	-	-
Cisco	Bilgi Etkileşimi	İşlem Verimliliği	Dönüşüm Vatandaş Merkezli	-	-

Kaynak: Khanra, S., Joseph, R. (2019). E-Governance Maturity Models: A Meta-ethnographic Study. The International Technology Management Review, 8(1), 3.

Dijital sonrası ekosistemde bireylerin devletten beklentilerinin artması, toplumdaki devlet algısının değişmesini gerektirmektedir. Bu durumda hükümetlerin alması gereken en önemli eylem, alt gelir grubundaki bireylerin yeni ekososyal sisteme dahil edilmesini sağlayacak bir sosyal dönüşüm projesini hayata geçirmektir. Bu nedenle her kademedeki bireylerin hükümetten beklentilerinin karşılanması önemlidir. Devletin gelenekselden elektroniğe e-dönüşümü, ilk mevcudiyet, birleşme, bütünleşme ve sosyal dönüşüm aşaması olmak üzere dört aşamada gerçekleşmektedir. Sosyal dönüşümün son aşaması, elektronik devlet uygulamalarının en önemli aşamasıdır. Bu aşamada elektronik devlet uygulamaları ile vatandaşların ve devletin internet ortamında buluşması sağlanacaktır. Toplum içinde, yeni ekososyal sistem bireyleri ile interneti kullanmayan eski ekonomik sistem bireyleri arasındaki dijital uçurumun azaltılmasına yönelik girişimlerde bulunulacaktır. E-devletin gerçek ekonomik ve sosyal etkileri bu aşamada ortaya çıkacaktır. Bu aşamada toplum bir bilgi toplumu haline gelecek ve bireysel düzeyde üretkenliğini artıracaktır. Bu nedenle e-devlet projeleri devletler için stratejik öneme sahiptir (Emre ve Civelek, 2019: 2544).

Son olarak e-devletin performans modellerini e-devlet uygulayıcıları ve hükümetteki politika yapıcılar tarafından müdahale için birkaç özel noktadır. Bu tür müdahaleler, eksik olan belirli e-devlet performans alanlarını iyileştirmeye odaklanmak isteyebilir. Hükümetler, çok çeşitli kurumsal ve çevresel faktörlere odaklanarak elverişli bir ortam sağlayabilirken, önemli boyuta özgü alanlarda gelişmeyi isteyebilirler. E-devlet başarısının faktörleri ve engelleri hakkındaki bilgi, yöneticilerin, paydaşlarının taleplerini karşılayacak, uygun maliyetli kalmaya devam edecek ve bilgi ve iletişim teknolojileri proje başarısızlığı olasılığını azaltacak e-devlet projelerini uygulamak için belirli stratejiler geliştirmelerine yardımcı olabilir (Ingrams vd., 2020: 759).

İKİNCİ BÖLÜM

SUDAN'IN GENEL YAPISI

Sudan e-devletini kurma girişimlerinin amacı, yeni iletişim kanalları bularak ve ülkedeki ekonomik süreçle etkileşimini teşvik ederek vatandaş ve hükümet arasındaki ilişkiyi geliştirmeye çalışmaktır. Sudan e-devleti tek bir pencereden elektronik olarak toplanan devlet hizmetini sağlamada büyük bir rol oynamasının yanı sıra, devlet işlemlerini tamamlamak için bekleme kuyruklarını azaltmakta ve devlet hizmetlerinden yararlanmada her gün ortaya çıkan adam kayırmacılık ve sosyal adalet fırsatlarının eksikliğini en aza indirmiştir. Ayrıca Sudan e-devletinin, devlet gelirlerini iyileştirmesi, alışverişi rasyonelleştirmesi, şeffaflığı artırması ve Sudan'ın hizmet sunumu alanındaki zihinsel imajını iyileştirmesi ve ülkenin küresel ekonomik göstergelerdeki sıralamasını yükseltmesi beklenmektedir.

Bununla birlikte, Sudan'daki e-devletin hala bilgisayarlı olmayan bakanlıkları ve devlet daireleri bulunmaktadır. Ülkede çok sayıda internet sitesinin bilgi ile beslenmesinde de bir zafiyet olduğu görülmektedir. İnternette sayfalarını güncellemeyen ya da hiç sayfası olmayan devlet kurumları ve bakanlıklar bulunmaktadır. Ayrıca vatandaşlar arasında ve genel olarak kamuoyunda e-devletin önemi konusunda bir farkındalık eksikliği de bulunmaktadır. Dolayısıyla bu bölümde Sudan Cumhuriyeti'nin tanımından ve iletişim teknolojileri ile ilgili en önemli rakamları vererek, Sudan'daki e-devlet projelerinden bahsedilmektedir. Sudan'daki bilgi teknolojileri endüstrisindeki temel aktörlerde ele alınmaktadır. Buna ek olarak, Sudan'daki e-yönetişime geçiş projelerinin ve Sudan'daki e-devlet uygulamalarının tarihlerine değinilmiştir. Son olarak bölüm, Sudan'daki e-devletin mevcut durumunu araştırarak sona ermektedir.

2.1. Sudan Ülke Profili

Sudan, kuzeydoğu Afrika'da bir ülke konumundadır. Sudan adı, orta çağ Arap coğrafyacılarının Sahra'nın güney ucunda başlayan yerleşik Afrika ülkelerine atıfta bulunduğu Arapça bilād al-sūdān "siyahlar ülkesi" ifadesinden türemiştir. Kuzeyde Mısır, doğuda Kızıldeniz, Eritre ve Etiyopya, güneyde Güney Sudan, batıda Orta Afrika Cumhuriyeti ve Çad, kuzeybatıda Libya ile çevrilidir. 2021 yılı istatistiklerine göre Sudan Cumhuriyeti'nin nüfusu 43.976.000 kişidir. Sudan'ın toplam alanı 1.840.687 kilometrekaredir (Data Reportal, 2021).

Bir yüzyıldan fazla bir süredir Sudan- önce bir sömürge holdingi, sonra bağımsız bir ülke olarak- birçok Sahra altı Afrika etnik grubuna ev sahipliği yapan komşusu Güney Sudan ile birlikte. 9 Temmuz 2011 tarihinde güneyin ayrılmasından önce Sudan, Afrika kıtasının yüzde 8'inden fazlasını ve dünyanın toplam kara alanının neredeyse yüzde 2'sini temsil eden bir alana sahip en büyük Afrika ülkesi olarak tanımlanmıştır.

Şekil 3: Sudan Haritası



Kaynak: World Atlas (b.t.). *Maps of Sudan*. <https://www.worldatlas.com/maps/sudan> adresinden 2 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.

Ülke 1956 yılında bağımsızlığına kavuşmuş ve o tarihten beri hükümetler görev yapmıştır. Ardışık rejimler çeşitli siyasi seçmenlerden genel kabul görmeyi zor bulmuştur. İslam Şeriatı ve kültürünün güçlü bir şekilde ülkenin her yerine yayılması yoluyla ulusa birlik dayatmayı bekleyen liderler ile bu politikaya karşı çıkan ve laik bir hükümetten yana olanlar arasında erken bir çatışma çıkmıştır. 1955 yılından 1972 yılına kadar, büyük ölçüde güneyde savaşıyor, ancak kuzeyde şiddetli olaylarla noktalanan maliyetli ve bölücü bir iç savaş hüküm sürmüştür. 1972 yılındaki Addis Ababa Anlaşması, çatışmayı yalnızca geçici olarak sona erdirmiş ve 1983 yılında iç savaş yeniden başlamıştır. Bu zamana kadar, güneydeki ekonomik gelişmenin görece eksikliği, yeni bir bölgesel şikâyet kaynağı haline gelmiştir. İç savaş sona erdirmeye girişimleri sayısız tartışma, ateşkes ve anlaşmayı içeriyordu ancak kapsamlı barış anlaşmasının savaşı sona erdirdiği 2005 yılına kadar çok az başarı sağlamıştır. Ayrıca, Güney Sudan'a yarı özerk statüsü verip güney için altı yıl içinde bağımsızlık referandumu yapılmasını şart koşturmuştur. 2011 yılında yapılan oylamanın sonuçları ezici bir çoğunlukla bağımsızlıktan yanaydı ve Güney Sudan 9 Temmuz 2011 tarihinde bağımsız bir ülke ilan edilmiştir (Encyclopedia Britannica, 2021).

1956'daki bağımsızlığından bu yana Sudan, 1985, 1989 ve 2019 yıllardaki askeri darbeler de dahil olmak üzere birçok anayasa ve rejim değişikliğine tanık olmuştur. Ülkenin 2005 yılının geçici anayasası, Nisan 2019 yılının darbesinden sonra askıya alınmıştır. O yılın ilerleyen dönemlerinde, ordu ve Özgürlük ve Değişim Güçleri olarak bilinen sivil gruplardan oluşan bir ittifak, iki taraf arasında bir güç paylaşımı anlaşmasını temel hatlarıyla belirten bir anayasa bildirgesi imzalanmıştır. 2022 yılında yapılması beklenen seçimlerle demokratik olarak seçilmiş bir hükümet kurulana kadar ülkeyi yönetmek için bir yol haritası sunulmuştur (Omer, 2022).

Yerel yönetim açısından, idari amaçlar için, Sudan 18 eyalete bölünmüştür. Her eyalet bir vali tarafından yönetilmektedir.

Adalet organları ise Medeni adalet, Yüksek Mahkeme, temyiz mahkemeleri ve ilk derece mahkemeleri aracılığıyla yürütülmektedir. Bir de Anayasa Mahkemesi bulunmaktadır.

Güvenlik açısından, Sudan'ın silahlı kuvvetleri, 1969 yılından sonra esas olarak güneyde uzun süredir devam eden isyanla başa çıkmak için büyük ölçüde genişletilmiştir. 1980'li yılların başında Sudan silahlı kuvvetleri bir ordu, bir donanma ve bir hava kuvvetinden oluşmuştur.

Sudan'da modern bir eğitim sistemi 1970'li yıllarda, Sudan hükümetinin İngiliz sömürgesinden miras kalan gelişigüzel bir okul sistemini yeniden düzenlediği zaman kurulmuştur. 1960-1970'li yılları arasında kapsamlı bir şekilde yeniden düzenlenen Sudan eğitim sistemi 1992 yılında yeniden düzenlenmiştir. İlköğretim okullarında ana eğitim dili Arapça olarak kabul edilmiştir.

Tablo 5: Sudan Profili

Gösterge	
Kentsel-Kırsal Nüfus	Kentsel: (2018) %34,6 • Kırsal: (2018) %65,4
Doğuşta beklenen yaşam süresi	Erkek: (2019) 64 yıl • Kadın: (2019) 68,4 yıl
Okuryazarlık: 15 Yaş ve Üzeri Nüfusun Yüzdesi Okuryazar	Erkek: (2011) %80,7 • Kadın: (2011) %63,2
Kişi başına GSMH (ABD Doları)	(2020) 650 Dolar
Resmi diller	Arapça ve İngilizce

Kaynak: UN Data (b.t.). *country profile- Sudan*. United Nations. <https://bit.ly/36ImfXh> adresinden 25 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.

2.2. Sudan'da Teknoloji Durum

Bilim teknoloji inovasyonu sürdürülebilir kalkınma hedeflerinin her birinde kritik bir rol oynamaktadır. Bu "UNESCO Bilim Raporu 2030'a doğru" başlıklı 2016 raporu gibi Bilim ve Kültür Örgütü'nün UNESCO'da yayınlanmış raporlarında da açıkça vurgulanmıştır. Ayrıca, gelişmekte olan ülkelerin gayri safi yurtiçi hasıllarının %3'üne bu hedeflere sağlam bir katkı olarak izin vermelerini önermektedir. Aslında bu Afrika'da Teknoloji ve İnovasyonuna yapılan birçok ulusal katkının küresel olarak en düşük olduğu dünyanın diğer kıtalarından daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır (ESCWA, 2018: 5). Ek olarak, uluslararası ve bölgesel kuruluşlar, sivil toplum kuruluşları ve ekonomik gruplar arasındaki mevcut küresel eğilimler, teknoloji ve inovasyonu ulusal ekonomik kalkınma planlarına ve ilgili projelerine dahil edilmesini önermekte ve bu da kaynaklara dayalı bir ekonomiden bilgiye dayalı bir ekonomiye ve geçişle sonuçlanmaktadır. Ek olarak tarım ve hayvancılık üretimlerinin, hizmet ve iletişim sektörlerinin ve diğerlerinin artırılmasına ve çeşitlendirilmesine; dolayısıyla büyük değerler katılmasına ve ihraç edilebilecek birçok ulusal ürün üretilmesine izin vermektedir.

Sudan, arzulan teknolojik rönesansa ulaşmak için doğru bilgi ve iletişim teknolojileri politikalarını benimsemeli, ulusal kaynaklar büyümeli ve ulusların sağlık, eğitim ve temel altyapıda ihtiyaç duyduğu gerekli hizmetleri karşılamalıdır. Bunlar, ulusal insan kaynaklarının geliştirilmesi ve yükseköğretim kurumlarının bilimsel araştırma merkezlerinin/enstitülerinin altyapısının güçlendirilmesiyle sağlanabilir.

Dünya Fikrî Mülkiyet Örgütü tarafından yayınlanan 2016 yılı Küresel İnovasyon Endeksi raporunda Sudan'ın dikkate alınmadığı kaydedilmiştir. Ancak 2015 yılı Küresel İnovasyon Endeksinde Sudan 141 ülke arasında 141. sırada ve %14,95 puan almıştır (WIPO, 2018: 14).

Tablo 6: Sudan'ın 2015 Küresel İnovasyon Endeksine Göre Sıralaması

	Puan 100-0 veya değer (sabit veri)	Sıra
Küresel İnovasyon Endeksi	15.0	141
İnovasyon Çıktı Alt Endeksi	8.0	140
İnovasyon Girdi Alt Endeksi	21.9	141
İnovasyon Verimlilik Oranı	0.4	136
Küresel İnovasyon Endeksi	12.7	143

Kaynak: World Intellectual Property Organization. (2015). *The Global Innovation Index 2015 Effective Innovation Policies for Development*. <https://bit.ly/3itKiMm>

Sudan, doğal kaynaklar açısından zengin bir ülkedir ve teknolojik ilerleme için büyük fırsatlara sahiptir. Bunlar birçok üniversite, fakülte ve araştırma ve geliştirme enstitüsü tarafından desteklenmektedir. Ülkede yaklaşık 129 üniversite 200'den fazla araştırma ve geliştirme kuruluşu bulunmaktadır. Son zamanlarda hükümet, bilim ve teknoloji öğrencilerinin sayısında önemli bir artışı teşvik etmiş, bu da yılda yaklaşık 166.000 öğrencinin çeşitli eğitim programlarına, özellikle de yurtdışında lisansüstü eğitime kabul edilmesiyle sonuçlanmıştır. GIAD Sanayi Grubu, DAL Grubu ve SAFAT Havacılık Grubu gibi bazı sektörlerde gelişmiş bir altyapıya sahip olmak bilim, teknoloji ve inovasyon girişimleri için iyi bir temeldir. Bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründeki etkileyici büyüme, bilim, teknoloji ve inovasyon için bir başka büyük kaldıraçtır. Örneğin, ülkenin birçok bölgesinde yakın zamanda 4G başlatılmıştır (ESCWA, 2018: 7).

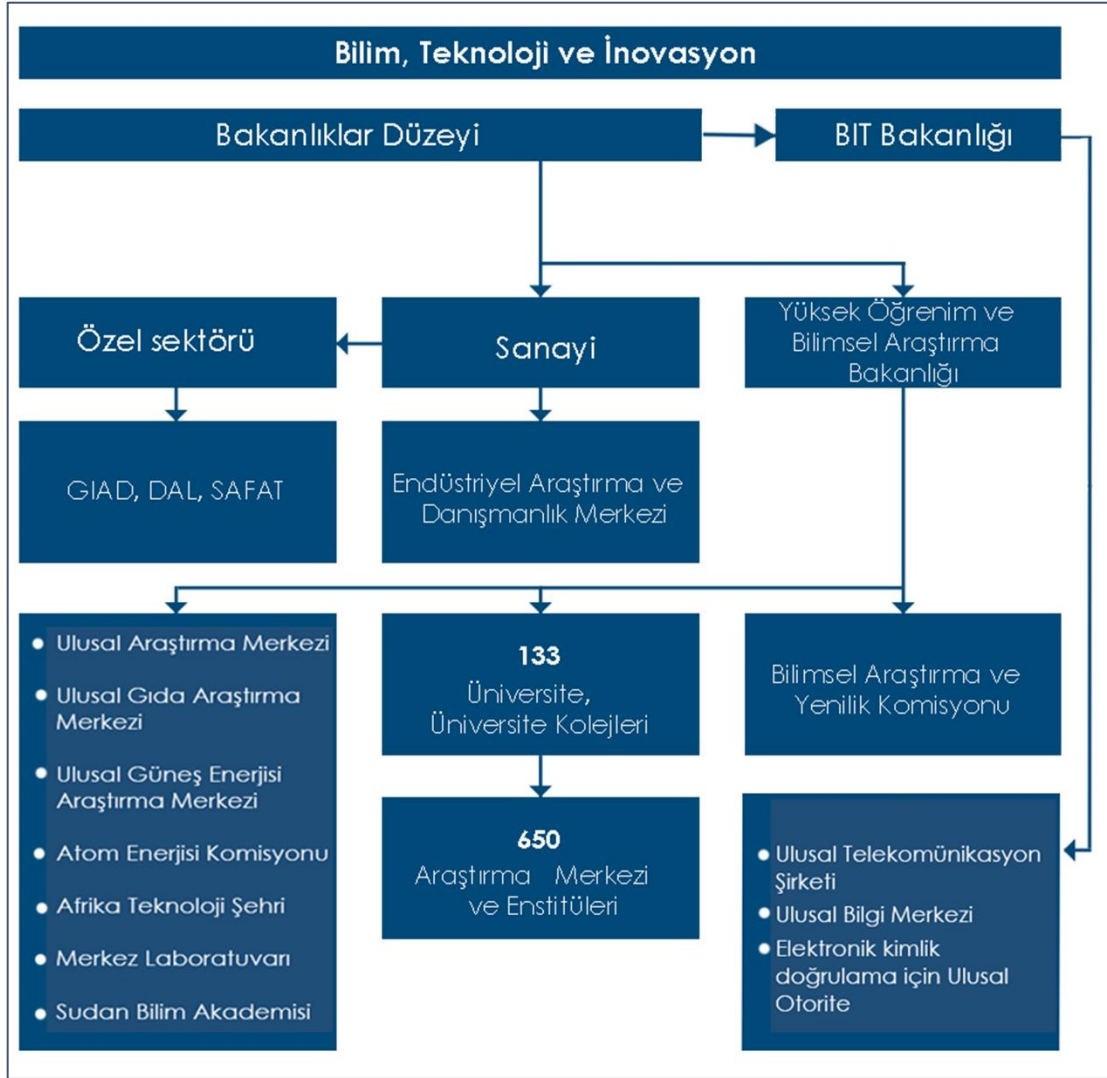
Tablo 7: Sudan'da Teknoloji İnovasyonu Tarihçesi

Teknoloji İnovasyonu varlığı	Yıl
Gordon Memorial Koleji Kurulması	1902
Tarımsal Araştırma Biriminin Kurulması	1904
Yükseköğretim ve Bilimsel Araştırma Bakanlığının Kurulması	1991
Bilim ve Teknoloji Bakanlığının Kurulması	2001
Bilim ve Telekomünikasyon Bakanlığının Kurulması	2011
Yükseköğretim ve Bilimsel Araştırma Bakanlığı'nda Teknoloji ve Yeniliğin bir yürütme kolu olarak Bilimsel Araştırma ve Yenilik Komisyonu'nun kurulması	2015
Bilimsel Araştırma Teknoloji ve İnovasyon Kurulunun Kurulması	2016
İletişim ve Dijital Dönüşüm Bakanlığının Kurulması	2021

Kaynak: Beintema, M. (2003). Sudan: Agricultural Science and Technology Indicators, *International Service for National Agricultural Research*, 1(1), 1

Öte yandan, Nil Vadisi'nde su depolama düzeyi yüksek birçok barajın kurulması yoluyla yenilenebilir enerji tesislerinin kurulması, devletin teknolojik rönesansına katkı sağlayacak birçok uluslararası yatırımın kapısını aralamaktadır. Ayrıca, Sudan'da bilim ve teknolojinin gelişimi, Ulusal Araştırma Konseyi'nde ulusal düzeyde bilimsel araştırma, teknoloji ve yenilik için ayrıntılı politikalar, planlar ve öneriler 1970'li yılların başında başlamıştır. Bununla birlikte birçok yeni ulusal ve küresel girişimle bilim, teknoloji ve inovasyonun yeni vizyonuna eklenen üniversiteler ve ulusal araştırma merkezlerindeki çok sayıda araştırma faaliyeti ile Sudan'ın günümüzde bilim, teknoloji ve teknoloji için yeni ulusal politikalar ve eylem planları geliştirmesi gerekmektedir (ESCWA, 2018: 10).

Şekil 4: Sudan'da Bilim ve Teknoloji Altyapısı



Kaynak: Economic and Social Commission for Western Asia. (2018). *National Technology Development and Transfer System in Sudan*. United Nations. <http://www.unescwa.org/node/15314>

2.3. Sudan'da Bilgi Teknolojileri Sektöründeki Önemli Aktörler

Teknoloji ve kalkınma ile ilgili yetkililer, başta vatandaşın menfaatine olmak üzere çeşitli gelişmelere ayak uydurabilecek farklı bir teknolojik ortama ulaşmaya çalışmaktadır. Bu kapsamda Sudan'da teknolojik altyapının gelişimini dönüştüren birçok

aktör bulunmaktadır ve bunların başında çeşitli üniversite ve enstitüler ile Ulusal Telekom Şirketi gelmektedir. Bu aktörler ve diğerleri, ittifaklar ve ortaklıklar kurmaya ve bilgi ve iletişim teknolojileri endüstrisini geliştiren politikalar geliştirmeye ve bilgi toplumu stratejileri dahilinde ilgili girişimlerin uygulanmasını desteklemeye çalışmaktadır.

Önümüzdeki 10 yıl için bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü eylem planı aşağıdaki girişimleri içermektedir:

- Daha geniş kapsamlı ve kolaylaştırıcı hizmetler,
- Akıllı Devlet,
- Doğrulama ve sigorta bilgileri,
- İç ve dış koordinasyon ve iş birliği.

2.3.1. Üniversiteler

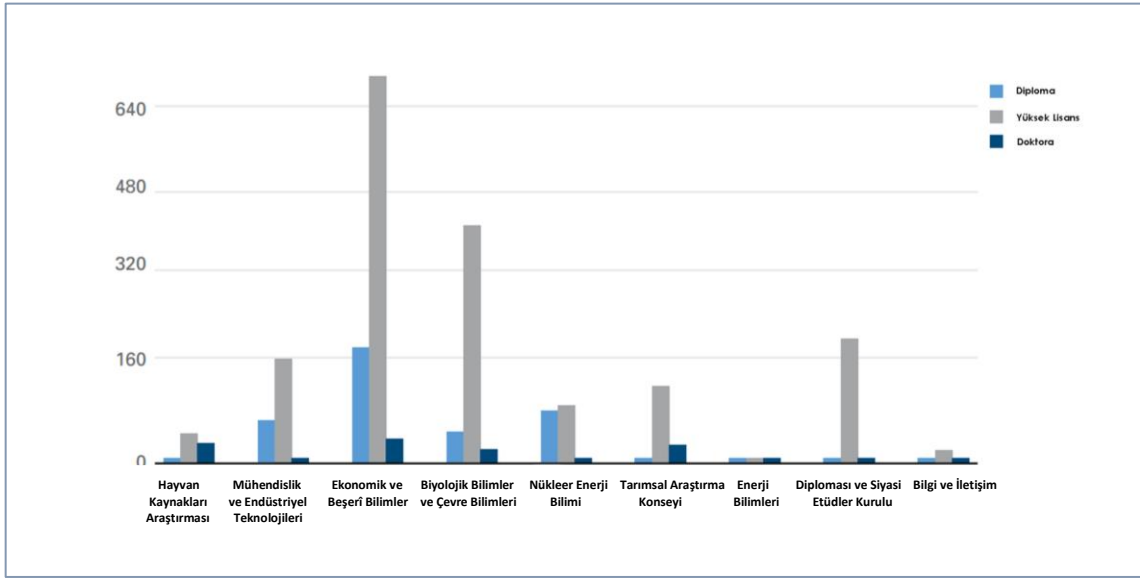
Diğer birçok Nil Havzası ülkesi gibi Sudan da 1990'li yıllarda öğrenci kayıtlarını artırmak, yeni devlet üniversiteleri kurmak ve yeni özel kurumların kurulmasını kolaylaştırmak amacıyla yükseköğretim reformlarını benimsemiştir. Reformun bir sonucu olarak özel ve kamu yükseköğretim kurumlarının sayısı çoğalmıştır. 2020 yılı itibarıyla 36'sı devlet ve 20 özel üniversite, 53 özel kolej ve 19 teknik üniversite koleji olmak üzere 128 yüksek öğretim kurumu bulunmaktadır. Ayrıca bu dönemde hükümetin siyasi yönelimi doğrultusunda Sağlık Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurulu hem müfredata hem de öğretim yöntemlerine yansıyan bir vurgu olan Arapça kullanımını artırmaya yönlendirmiştir (Hamid vd., 2021: 10).

Çok sayıda mezun, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki pazar ihtiyaçlarının açığının kapatılmasında ve ülkenin bilgi temelli bir topluluğa ve ekonomiye dönüştürülmesinde hayati bir rol oynamaktadır. Bu mezunlar özellikle Körfez bölgesindeki diğer Arap ülkelerine de hizmet vermektedirler. Ayrıca son yıllarda yaklaşık 10.000 nitelikli araştırmacı ülkeyi terk etmiştir (UNESCO, 2015: 15).

Bilgi ve iletişim teknolojileri sistemini etkili bir şekilde güçlendirir ve 2030 Kalkınma Gündeminin gerçekleştirilmesine aktif olarak katılmaktadır.

Üniversiteler arasında 2004 yılında kurulan Sudan Bilimler Akademisidir, üniversitenin bilim, teknoloji ve yenilik politikasını uygulamaya yönelik en büyük girişimlerden biridir ve ülkenin bilgi temelli bir topluma dönüştürülmesine katkıda bulunmaktadır. Bilim ve teknoloji alanında devlet danışmanı olarak çalışmaktadır (Mayada vd., 2020: 45). Akademi toplum ve endüstri ile ilgili seçkin araştırmalar yapabilecek, sosyal ve ekonomik kalkınmadaki hedeflerine ulaşmaya çalışan nitelikli araştırma ekipleri yetiştirmeye çalışmaktadır.

Grafik 1: 2008-2014 Arası Sudan Bilim Akademisinden Mezun Öğrenci sayısı



Kaynak: Economic and Social Commission for Western Asia. (2018). *National Technology Development and Transfer System in Sudan*. United Nations. <http://www.unescwa.org/node/15314>

2.3.2. Ulusal Telekomünikasyon Merkezi

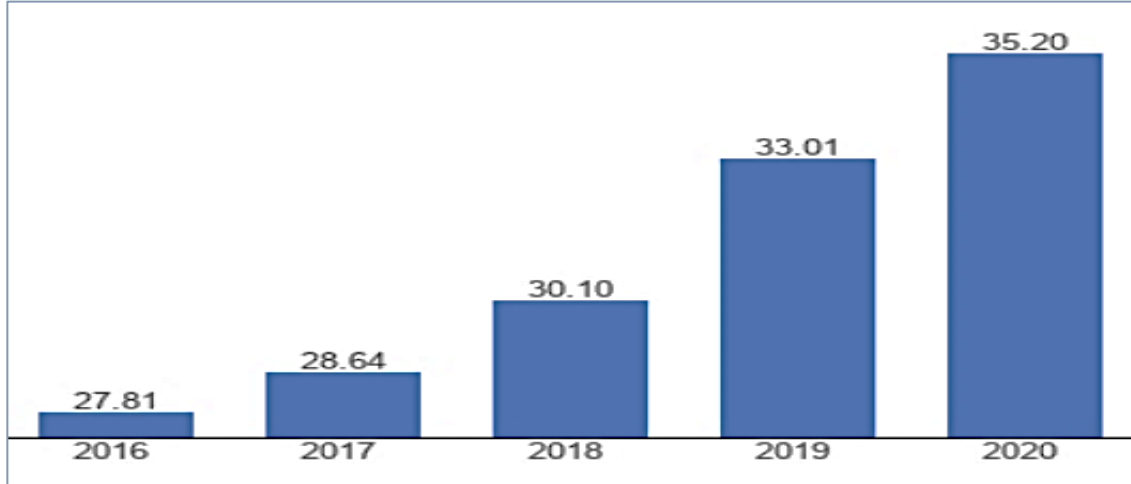
Sudan'da telekomünikasyon ve bilgi teknolojileri sektöründeki en büyük şirketlerden biri olan Ulusal Telekomünikasyon merkezidir. Ülkenin rönesansına, toplumun sürdürülebilir kalkınmasına ve iletişim ve bilgi teknolojisi hizmetleri sunmayı hedeflemektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü son 10 yılda istikrarlı bir şekilde büyümüş ve coğrafi kapsama alanlarının %84'üne ulaşmıştır. Nüfus artış hızı %50'den %74'e yükselmiş ve yerleşim bölgelerinde cep telefonu kullanıcı sayısı %79'un üzerine çıkmıştır. Bu bağlamda Ulusal Telekomünikasyon Merkezi, belirli hizmetler için lisans verilmesini sağlamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü piyasası birçok operatör, hizmet sağlayıcı ve kurumsal teknik destek kuruluşu tarafından yönetilmektedir. Halihazırda telekomünikasyon alanında önde gelen dört operatör şirketi bulunmaktadır (Elnaim, 2014: 1).

Tablo 8: 2011-2015 Arası Mobil Servis Sağlayıcılar İçin Sudan'daki İnternet Müşterilerinin Sayısı

Operatör	2011	2012	2013	2014	2015
Zain	1,300,000	2,700,000	4,600,000	4,800,000	5,500,000
MTN	740,000	1,000,000	2,600,000	3,484,289	3,800,000
Sudani	300,000	750,000	2,000,000	2,000,000	2,350,000
Toplam	2,400,000	4,400,000	9,200,000	10,500,000	11,650,000

Kaynak: Economic and Social Commission for Western Asia. (2018). *National Technology Development and Transfer System in Sudan*. United Nations. <http://www.unescwa.org/node/15314>

Grafik 2: 2016-2020 Arası Mobil Servis Sağlayıcılar İçin Sudan'daki İnternet Müşterilerinin Sayısı



Kaynak: The Global Economy (b.t.). *Sudan: Mobile phone subscribers.* <https://bit.ly/3ur2VG6> adresinden 15 Mart 2022 tarihinde alınmıştır.

2.4. Sudan'da E-Devlet

Yönetim mekanizmalarının demokratik, şeffaf, katılımcı ve hesap verebilir olması gerek uzmanlar gerekse uluslararası kuruluşlar tarafından sıklıkla dile getirilmiştir. Bu bağlamda 1989 yılında Dünya Bankası'nın Afrika'daki durumu "yönetişim krizi" olarak tanımlamasının ardından, "yönetişim" kavramı hem ulusal hem de uluslararası düzeyde yönetim mekanizmalarının yeniden yapılandırılmasında kullanılan bir kavram durumuna gelmiştir.

Yönetişim kavramının idari yapı üzerindeki etkisi şu şekilde özetlenmektedir: Kamu yönetiminde hâkim olan merkezîyetçi yaklaşım olan yönetişim, giderek yerini "toplam kalite" hedefleri ile çalışan verimlilik yönetimi anlayışına bırakmıştır. "müşteri memnuniyeti" ve paydaşların katılımına dayanmaktadır. Yönetimde rolü giderek artan ve beklentileri artan vatandaş, memnuniyeti hedeflenen "Müşteri" olarak görülmekte; Kamu idarelerinin faaliyetleri de kalite standartları sürekli yükseltilmesi gereken hizmetler olarak kabul edilmeye başlanmıştır (Akcagündüz, 2013: 130).

Başta bilgisayar ve internet olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması kamu hizmetlerinin kalitesini etkilemiştir. E-yönetişimin kamu hizmetleri üzerindeki etkisi şu şekilde açıklanmaktadır: e-yönetişim, paydaşların kamu politikalarının şekillendirilmesi, tartışılması ve uygulanması sürecine aktif katılımı gibi yönetişimin kilit konularını içermektedir (Yıldırım, 2010: 5).

E-yönetişim alanındaki gelişmeler, kamu hizmetlerinin değişimine ilişkin tartışmaları da beraberinde getirmiştir. Bu tartışmalar sonucunda, kamu hizmetlerinin daha etkin bir şekilde sunulması amacıyla e-devlet sistemine geçilmiştir. E-devlet sistemi, devletin vatandaşlara sunduğu hizmetlerin elektronik ortamda güvenilir, hızlı ve etkin bir şekilde sunulması anlamına gelmektedir. Buradaki amaç, vatandaşların çeşitli işlemlerini elektronik ortamda rahat ve hızlı bir şekilde yapabilmelerini sağlamaktır (Uçkan, 2003: 44).

E-devlet sisteminin devreye girmesiyle birlikte bu sistemin uygulanabilirliği konusunda büyük tartışmalar başlamıştır. Ancak bu sistemi ilk uygulayan ülkelerde, özellikle ABD'de başarılı sonuçlar elde edilmiştir. ABD'de özellikle yerel yönetimlerde halkın yaşadığı bürokratik sorunların çözümü için e-devlet sistemi kullanılmaya başlanmıştır. İlk olarak 2000 yılında devreye alınan sistem, yapılan bir memnuniyet anketinde %83'lük bir memnuniyet düzeyine ulaşılmıştır. 2004 yılında bu oran %95'e yükselmiştir.

E-devletin Afrika'da uygulanması, çeşitli ulusal ve bölgesel bildiriler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. E-devlet kavramı, Pan Afrika Kalkınma Sistemi kurumuyla hükümet bilgilerine erişimin önemini kabul ettiği 1980'lerde Afrika'nın kalkınma sorunlarını çözenin bir yolu olarak eski adıyla Afrika Kıtası Örgütü olan Afrika Birliği tarafından ilk kez ilan edilmiştir. Afrika'nın e-devleti için uygun bir ortam yaratmak olan Birleşmiş Milletler, Afrika Ekonomik komisyonu, BM genel kurulu ve Afrika ülkelerinin bilgi teknolojilerini Afrika ortamına benimsemek için yerli teknoloji yaratma ihtiyaçları üzerinde durmuştur. Bu da bölgedeki diğer erken e-devlet girişimlerine örnek olarak gösterilmiştir ((Ateş, 2003: 489).

Sudan'da 19 Temmuz 2001 tarihinde bilgi endüstrisini inşa etmeye yönelik ulusal stratejiyi açıkladıktan sonra devlet uygulamaya uygun ortamı oluşturmaya ve kurumlar, uygulamalar ve diğer değişkenler arasında tutarlılık ve sinerji sağlamaya kadar ayrıntılı programlara rehberlik eden politikalar çizmek amacıyla e-devlete yönelik genel bir plan geliştirmiştir. 19 Aralık 2017 tarihinde, hükümetin çeşitli yerel birimlere, departmanlara ve diğer birimlere ve yürütme organı üyelerine internet teknolojilerinin kullanımını teşvik etmek için e-posta hizmeti vermesini öngören 2010 yılında çıkarılan Ulusal Bilgi Merkezi kanunun yedinci maddesi hükümlerine uygun olarak Sudan Cumhuriyeti hükümeti tarafından e-posta kullanımına ilişkin bir yönetmelik yayınlanmıştır. E-devlet sistemi içerisinde iletişim ve bilgi alışverişine yönelik modern yaklaşımı, yönetmeliğin yedinci maddesini, e-posta ile gönderilen mesajların resmi ve hizmet sahibinin temsilcisini barındırmaktadır (Al-Hassan, 2020: 644).

Sudan'da e-devlet için temel planda aşağıdaki şekilde özetlenen üç aşama bulunmaktadır (Elnaim, 2014: 4):

- İlk Aşama (2006 ve Öncesi):

- Ulusal telekomünikasyon kurumu ve ulusal bilgi merkezinin kurulması,
- Yirmi beş yıllık ulusal ve federal stratejinin taslağı (2007-2031),
- Devlet birimlerinin çoğunda yerel alan ağı kurulumu,
- Devlet kurumları tarafından web sitelerinin ve iç sistemin yayınlanması için bir dizi girişimde bulunulmuştur.

- İkinci Aşama (2009-2011):

- 2007-2011 Bilgi Stratejisi Taslağı,
- Elektronik işlemler kanunu ve elektronik suç kanununun onaylanması,
- E-devlet master planının onaylanması,
- Ulusal standartların geliştirilmesi,
- Ulusal bilgi güvenliğinin kurulması,
- Ulusal ve eyalet veri merkezlerinin kurulması,
- E-posta sistemi ve otomasyon,

- Sudan E-Hizmetler Portalı ve Sudan Bilgi Portalının geliştirilmesi ve kurulumu,
- Eyalet veri merkezleri,
- Kurumsal kaynak planlama sistemlerinin uygulanması,
- Belge yönetim sistemi kurulması,
- Araştırma ve geliştirme merkezlerinin kurulması,
- Sosyal Güvenlik numarası,
- Şirketin Birleşik Numarası,
- Dijital imzalar,
- Ulusal Bilgi Veri Tabanı.
- Üniversite Ağı,
- Federal bakanlıklarda ve eyalet bakanlıklarında Yerel alan ağı Kurulumu,
- Bazı devlet kurumlarına ait özel diğer projeler,
- Tüm hükümetlerde e-posta alışverişinin kademeli olarak zorunlu uygulanması.

- Üçüncü Aşama (2012-2016):

- Bilgi Stratejisi 2012-2016,
- Ulusal Veri Merkezlerini Kurulması,
- E-devlet Süreklilik Planı,
- Coğrafi Bilgi Sistemleri,
- Vatandaş hizmetlerini ulusal güvenlik numarası ile bağlama,
- Üniversite Ağı,
- Elektronik İçerikler,
- Şirketleri Birleşik Şirket Kodu ile Bağlama,
- Belirli devlet kurumları için diğer özel projeler.

Tablo 9: Sudan'ın E-Devletin Tarihsel Gelişimi

1996	Ulusal İletişim Otoritesinin Kurulması,
2001	Ulusal Bilgi Merkezinin Kurulması,
2001	Ulusal bilgi ağının uygulanmasının başlangıcı,
2007	Elektronik İşlemler Kanunu 2007 yılı için onaylanmıştır,
2014/12	Dört federal bakanlıkta 7 e-hizmet,
2015/06	Sudan hükümet portalının ilk versiyonunun lansmanı,
2016/06	Elektronik makbuz “E15” ile çalışmanın başlangıcı,
2016/11	Devlet ücretleri için elektronik ödeme hizmetinin başlatılması,
2017/01	Devlet işlemleri ulusal numara üzerinden yapılması,
2018/02	Dışişleri Bakanlığında tüm hizmetler için devlet ödemeleri için elektronik ödeme sisteminin başlatılması,
2018/03	Sudan hükümet portalının ikinci versiyonunun lansmanı,
2018/03	35.278 ziyaretçi Sudan hükümet portalını ziyaret etmiştir,
2018/12	Elektronik ödeme için İçişleri Bakanlığı portalının lansmanı.

Kaynak: Farhan, I., Othman, R. (2019). An evaluation study of the Sudan E-government portal services addressed to citizens. *Journal of Engineering and Computer Science (JECS)*, 20(2), 35

2.5. Sudan'da E-Devlet Uygulamaları

Sudan'daki E-devlet inisiyatifi, 1992 yılında Ulusal Bilgiler'de tanıtılan elektronik ağ görselleştirmesi ile başlamıştır. Temmuz 1992'deki Ulusal Ağ Konferansı ile bu fikir Ulusal Bilgi Merkezi'nin kurulmasına dönüştürülmüştür (Edrees ve Khalifa, 2015: 455). Sudan'daki e-devlet projesi Ulusal Bilgi Merkezi'nin (NIC) sorumluluğundadır. 2004 yılında kurulan Ulusal Bilgi Merkezi, hükümet içindeki bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili tüm projelerden sorumludur ve aşağıdaki gibi elektronik hizmetler sunmak için bazı sektörleri ve devlet kurumlarını hizmete sunmuştur (Adrees vd., 2019: 9):

- İçişleri Bakanlığı E-devlet inisiyatifi: İçişleri Bakanlığı, çalışmalarında E-devlet uygulamalarının kullanımına iki proje ile başlamıştır. Vatandaşlara verilen hizmetlerin iyileştirilmesine katkıda bulunan E-pasaport projesi ve Ulusal Kimlik Projesidir.
- Yükseköğretim Bakanlığı'nın e-devlet İnisiyatifi: Yüksek Öğrenim Bakanlığı, Öğrenci Elektronik Kabulleri ve Sudan üniversiteleri bilgi ağı sunmaktadır. Bu girişimler bakanlığın devlet üniversitelerini birbirine bağlama ve vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak için elektronik hizmetler sağlama hedeflerinden bazılarını ulaşılmasına yardımcı olmaktadır.
- Ulusal Elektrik Kurumu girişimi: Ulusal Elektrik Kurumu, ATM'ler, banka web siteleri veya cep telefonu hizmeti aracılığıyla elektrik talebi sağlanmıştır. Bu hizmet kolay, hızlı ve vatandaşa çok fazla zaman kazandırmaktadır.
- Elektronik Banka Sistemi İnisiyatifi: Bankacılığa teknolojik çözümler sunmak ve elektronik ödeme hizmetlerinin sunulması için Sudan Merkez Bankası (E-Banka sistemi) kurulmuştur. Sağlanan bankacılık hizmetlerinde büyük bir gelişmeye neden olmaktadır. Bu hizmetlerle insanların devlet ücretleri ödeyebilecekleri, uzun kuyrukta durmak ve zaman kazanmak zorunda kalmadan devlet hizmetlerinden faydalananların sayısını artıracak elektronik ödeme hizmetleri platformlarının oluşturulmasıdır.
- E-Sudan Portalı (www.esudan.gov.sd) : İşletmeler ve ziyaretçiler için her türlü hizmeti vermek için temel kanal olan tüm e-devlet hizmetleri için kapsamlı bir merkezdir. 2015 yılında başlatılan Sudan devleti portalı, genişleyen ülkede e-devlet hizmetlerinin yerelleştirilmesine katkıda bulunması beklenen en önemli e-devlet projesidir.

E-sudan sitesinde yer alan bilgilerin analizi dayanarak **SUDAN** 5 alana odaklanan bir strateji geliştirilmiştir (Ahmed, 2015: 91):

- (*Services*) Hizmetler: Etkisi olan vatandaşlar ve işletmeler için çevrimiçi hizmetler,
- (*Understanding*) Anlama: Sürdürülebilir Kapasite Geliştirme,
- (*Digitalization*) Dijitalleşme: Çekirdek dijitalleşmeye odaklanma,
- (*Administrative Efficiency*) İdari Verimlilik: Hükümetin verimliliğini artırmak,
- (*National Infrastructure*) Ulusal Altyapı: Altyapının geliştirilmesi ve genişletilmesi.

2.6. Sudan'da E-Devletin Mevcut Durumu

Kamu sektörü operasyonları ve işlemleri, iş veya hedef kitle ile ilgili dijital nitelikte olduğunda devlet elektronik hale gelmektedir. Bununla birlikte, e-devlet genel hizmetleri ve idareyi ve eğitim, sağlık, sosyal işler ve diğer konularla ilgilenmeyi içerecektir. Kendinden emin ve planlı adımlarla Sudan, e-devlet uygulamaları ve teknolojileri için sert ve yumuşak altyapının inşası ve geliştirilmesine yönelmiş, bu konudaki önceki devletlerin deneyimlerinden yararlanmıştır.

Dolayısıyla Sudan, elektronik devlet kavramının bir dizi operasyonel ve uygulamalı aşaması yoluyla teknik devlet stratejilerine uygun olarak bu alanda büyük adımlar atmıştır, hazırlıkların öncülüğünde bir dizi eylem başlatmıştır ve en önemlisi, devlet yönetimleri ve tüm bölümleri ve tüm çalışmalar ve çeşitli faaliyetlerle ilgili genel bilgi işlem girişi ve ardından e-devlet uygulamalarının başlamasından önce gelmesi beklenen genelge kararnameleri ve uygulanan yasalar ve kararlar hazırlanmaktadır. Bu uygulamaları daha sonraki bir aşamada organize edecek olanları hazırlayarak, aşamanın ihtiyaca göre sürekli geliştirme ve iyileştirme süreçleri içerisindedir (Saeed, 2017: 40).

Tablo 10: Sudan E-Devletinde Seviyeler ve Göstergeler

Seviye	Açıklama ve Göstergeler
1. Seviye Ortaya çıkma	<ul style="list-style-type: none">- Politika, hukuk, belge bilgilerini web üzerinden halka sağlar,- Diğer departman, organizasyon ve yan kuruluşlarla bağlantıyı destekler,- Departmanların haber ve bilgi listesini sağlar.
2. Seviye Geliştirilme	<ul style="list-style-type: none">- Kamuya gelişmiş tek yönlü ve temel iki yönlü hizmet sağlar,- İndirilebilir formlar, ses ve video hizmeti ve çok dilli hizmet sağlar,- Çevrimiçi medeni idari talepleri kabul eder,
3. Seviye İşlem	<ul style="list-style-type: none">- Çevrimiçi hizmet için e-Sertifikasyon sistemini kullanır,- E-oylama, form indirme ve yükleme, e-Vergilendirmeyi sağlar,- Güvenli ağa dayalı olarak devletle e-İşlem hizmeti sağlar,- Web 2.0 ve diğer iletişim araçları aracılığıyla halkla aktif iletişim,
4. Seviye Bağlamak	<ul style="list-style-type: none">- Vatandaş yaşam döngüsüne göre özelleştirilmiş hizmet sunar,- Departmanların entegrasyonu,- Vatandaşın politika görüşlerini sunabilmesi için çevrimiçi ortam sağlar.

Kaynak: Ahmed, Y. (2017). Sudan e-Government Master Plan and Transition to Smart Government 2016-2020 Comparison of Current Approaches, *International Journal of Science and Research*, 6(1), 82

E-devletin Sudan'daki mevcut durumu e-devlet kalkınma endeksi ve dünya e-devleti kalkınma sıralaması 2020 yılındaki BM raporuna göre Sudan endeksi 2020 yılında 0.2844 ve dünyada 170. sırada yer almıştır (United Nations, 2020: 264). 2014 yılındaki endeksi 0.2606 ve dünya sıralaması 154. 2018 yılında 0.2394, dünya 180. sırada yer almıştır (United Nations, 2018: 226). Bu rakamlara göre Sudan'ın yavaş ilerlediği, aynı bölgedeki ülkelerin çoğunun Tunus, Cezayir ve Fas gibi e-devlet değerlerini artırdığı açık görünmektedir.

E-devletin uyarlanabilir zorlukları teknolojinin çok ötesindedir. Örgütsel yapılar ve beceriler yeni liderlik biçimi, kamu-özel sektör ortaklıklarının dönüşümü için çağrıda bulunmaktadır. Orta e-devlet Kalkınma Endeksi (EGDI) grubunda puanları 0.25 ile 0.50 arasında olan ülke sayısı 2018 yılında 66 ülkeye göre 2016 yılında 67'ye kıyasla neredeyse değişmeden kalırken e-devlet kalkınmasında önemli bir iyileşme gözlenmiştir(United Nations, 2020: 264).

Tablo 11: Komşu Ülkelere Kıyasla Sudan E-Devleti

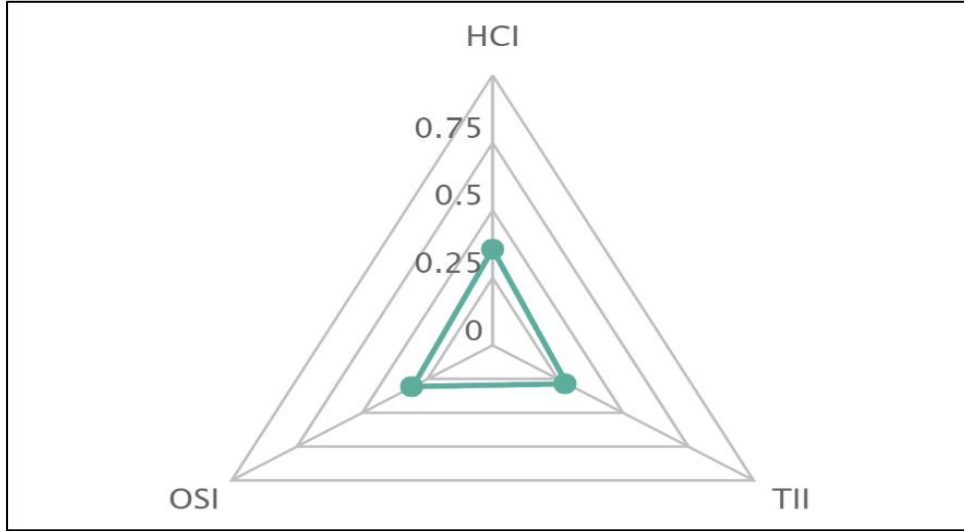
Sıra	Ülke	Alt bölge	E-devlet Kalkınma Endeksi	Çevrimiçi Hizmet Endeksi	İnsan Sermayesi Endeksi	Gelir Düzeyi
111	Mısır	Kuzey Afrika	0.5527	0.5706	0.6192	Alt Orta Gelir
162	Libya	Kuzey Afrika	0.3743	0.0412	0.7357	Üst Orta Gelir
170	Sudan	Kuzey Afrika	0,3154	0.3059	0.3559	Alt Orta Gelir
178	Etiyopya	Doğu Afrika	0.274	0.3647	0.3378	Düşük Gelir
189	Çad	Orta Afrika	0.1557	0,2	0.1782	Düşük Gelir
190	Orta Afrika Cumhuriyeti	Orta Afrika	0.1404	0.1294	0.2539	Düşük Gelir
192	Eritre	Doğu Afrika	0.1922	0.0118	0.3759	Düşük Gelir
193	Güney Sudan	Doğu Afrika	0.0875	0	0.1973	Düşük Gelir

Kaynak: Department of Economic and Social Affairs. (2020). *E-Government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. United Nations. <https://bit.ly/3rEPfpK>

2020 yılında yayınlanan BM raporuna göre bazı ülkeler önceki bir alt seviyeden geçiş yapmıştır. Yalnızca iki ülke (Kore Demokratik Halk Cumhuriyeti ve Sudan), olumsuz politika, sosyo-ekonomik ve doğal koşullar nedeniyle düşük-EGDI seviyesine düşmüştür (United Nations, 2018: 85).

Orta EGDI grubundaki ülke sayısı 2018 yılında 66'dan 2020 yılında 59'a düşmüştür. Birçok ülkenin yüksek EGDI grubuna yükseldiği göz önüne alındığında, bu yüzde 11'lik düşüş olumlu olduğunu görülmektedir. Bu dönemde sekiz ülke düşük EGDI grubundan orta EGDI grubuna geçmiştir. Komoros, Cibuti, Ekvator Gine, Gine, Mali, Moritanya ve Sudan ile birlikte yedi ülke Afrika'da ve biri Asya'da bulunmaktadır (United Nations, 2020: 11).

Grafik 3: 2020 yılında Sudan E-Devlet EGDI Sıralaması



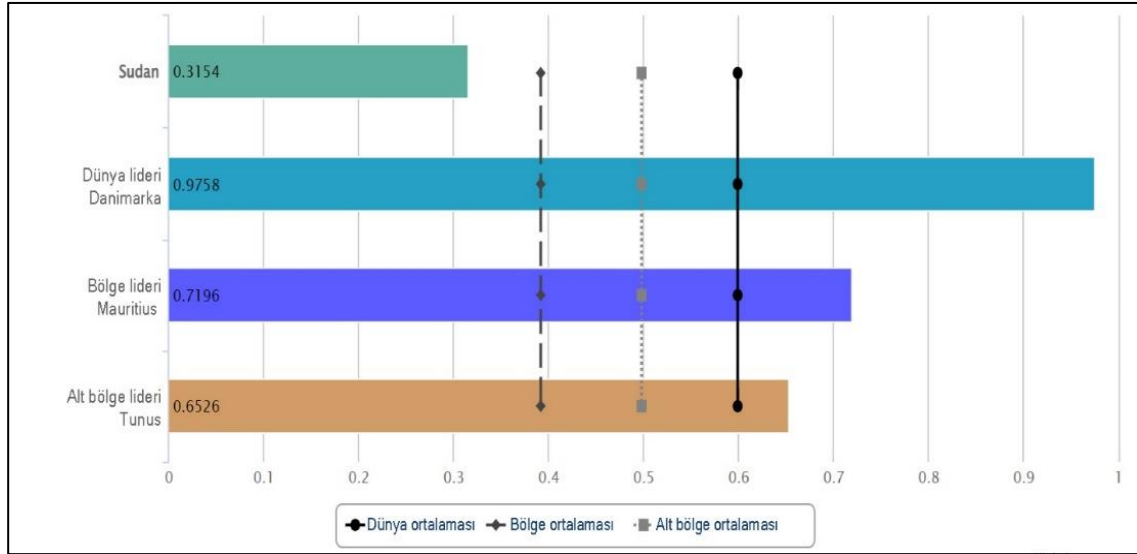
Kaynak: Division for Public Institutions and Digital Government (b.t.). *UN E-Government Survey Country Information- Sudan*. United Nations. <https://bit.ly/3tVH3UX> adresinden 2 Aralık 2021 tarihinde alınmıştır.

BM raporuna göre Afrika'da yedi ülke alttan orta EGDI grubuna geçmiştir (Sudan, Mali, Moritanya, Komorlar, Cibuti, Gine ve Ekvator Ginesi). Sudan gibi en az gelişmiş ülkelerde (LDC'ler), mobil penetrasyon oranlarında bir artış olmuştur, ancak çoğu insanın internet erişimi yoktur. EAGÜ'lerde ve bölgedeki bazı orta gelirli ülkelerde

yoksulluk, çok sayıda insanın e-devletin faydalarından yararlanmasını engellemekte çünkü birçoğu çevrimiçi kamu hizmetlerine erişmek için gereken elektronik cihazlar veya bilgi ve iletişim teknolojileri hizmetleri için ödeme yapma imkanına sahip değildir.

Sudan e-devlet gelişmişlik endeksinin 2020 yılındaki gelişimi aşağıdaki şekilde ifade edilebilir:

Grafik 4: Sudan E-devlet Gelişmişlik Endeksi 2020

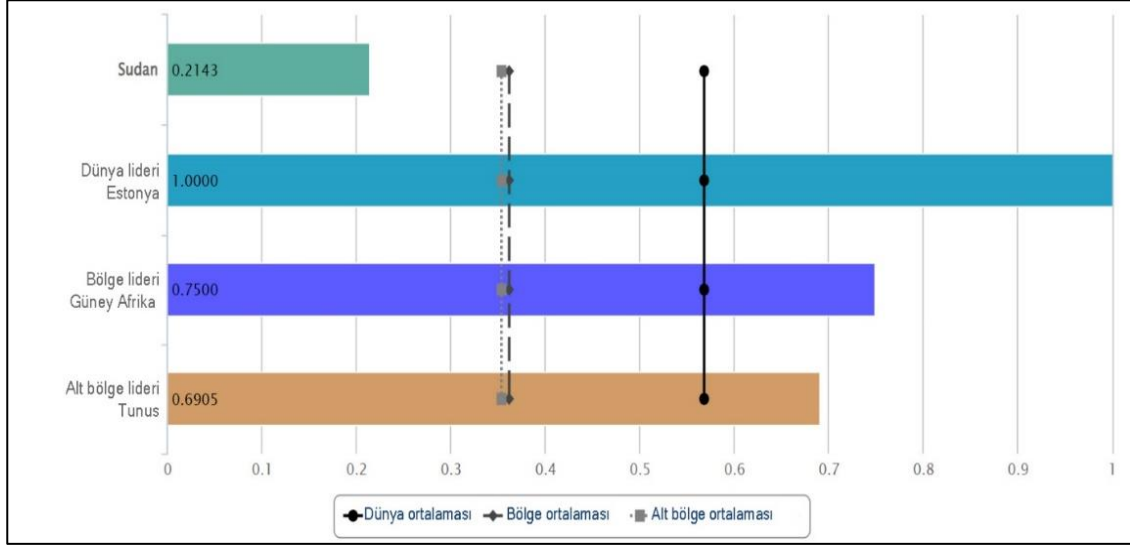


Kaynak: Department of Economic and Social Affairs. (2020). *E-Government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. United Nations. <https://bit.ly/3rEPfpK>

Gelişen dijital teknolojilerin potansiyelinden yararlanmak, e-devlet dağıtım sistemlerini ve hizmet sunumunu büyük ölçüde iyileştirebilir. Bu teknolojiler otomasyonda bir dizi uygulamaya sahiptir ve genellikle süreçleri basitleştirmek, optimize etmek ve hız, verimlilik ve doğruluğu artırmak için kullanılmaktadır. Mevcut bağlamda bu tür teknolojiler, şeffaflığı artıran, yolsuzluğu azaltan, e-satın almayı kolaylaştıran ve potansiyel riskleri en aza indirirken genel yönetimi iyileştiren uygulama ve yazılımların oluşturulması için kullanılmaktadır.

Sudan'ın E-Katılım Endeksindeki konumu aşağıdaki şekil üzerinden okunabilir:

Grafik 5: Sudan E-Katılım Endeksi



Kaynak: Department of Economic and Social Affairs. (2020). *E-Government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. United Nations. <https://bit.ly/3rEPfpK>

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SUDAN VE TÜRKİYE'NİN E-DEVLET KARŞILAŞTIRILMASI

Türkiye'de dijital dönüşüm, hükümet ve dijital dönüşüm yatırımlarında küresel lider konumu oluşturulmaya erken başlanılmıştır. Türkiye, açık stratejik vizyonlar ve işlemlerin tamamlanmasına yönelik prosedürleri kolaylaştıracak bir yol haritası aracılığıyla elektronik dönüşüm için küresel bir model olarak konumunu kurmuş ve özellikle Türkiye'nin bu kadar başarılı bir şekilde Covid-19 salgını gibi durumlarda dijital dönüşüm yoluyla proje yönetimine yol açmıştır. Bölüm iki ülkenin elektronik ve bilgi ortamları arasındaki karşıtlıkları korumak için bazı küçük değişikliklerle birlikte, Sudan e-devleti için uygulanabilecek ve izlenebilecek bir örnek olarak Türkiye'nin e-devletini kullanmaktadır.

Ayrıca bu bölümde etkinliğini, tasarımının kalitesini ve e-devlet için ulusal planların hedeflerine ne ölçüde ulaştığını değerlendirmek için vatandaşlara yönelik Sudan elektronik hükümet portalının gerçekliğini teşhis etmeyi amaçlamaktadır. Sudan e-devlet sorgulama işlemlerinin yapıldığı ve taleplerin gönderildiği aşama olan etkileşim aşamasının, henüz erken aşamalarındadır. Bu nedenle e-devlet alanında başarılı olmuş diğer uluslararası modellerin incelenmesi gerekmektedir.

Sudan e-devletinin durumu, Birleşmiş Milletler e-devlet raporları, e-hizmetlerin kalite standartları ve bazı uzmanlaşmış araştırma merkezleri için yönergeler doğrultusunda Türk e-devleti ile de karşılaştırılmıştır.

Bu bölüm, Türkiye'deki e-devlet portalına ve Sudan'daki ana e-devlet portalına bakmaktadır. Daha sonra, Sudan'daki e-devlet hizmetlerinin zayıflığının nedenlerini gözden geçirmekte ve Türkiye'deki e-devlet uygulamalarından öğrenilen dersleri sunmaktadır. Sonuç olarak, bu bölüm Sudan'da e-devletin başarısı için önerilen bir alternatif model oluşturmaktadır.

3.1. Türkiye Ülke Profili

Türkiye, kısmen Asya'da kısmen de Avrupa'da bulunan benzersiz bir coğrafi konuma sahip bir ülkedir. Tarihi boyunca iki kıta arasında hem bir bariyer hem de bir köprü görevi görmüştür. 2021 yılı istatistiklerine göre Türkiye'nin nüfusu 84.020.000 kişidir ve 2030 yılına kadar 89.080.000'e ulaşması beklenmektedir (Kemp, 2021).

Türkiye Balkanlar, Kafkaslar, Orta Doğu ve Doğu Akdeniz'in kavşağında yer almaktadır. Bölge ve nüfus bakımından bölgenin en büyük ülkeleri arasındadır ve yüzölçümü herhangi bir Avrupa devletinininkinden daha fazladır. Ülke, yaklaşık 300 ila 400 mil (480 ila 640 km) arasında değişen bir kuzey-güney uzantısına sahiptir ve batıdan doğuya yaklaşık 1.000 mil uzanmaktadır. Türkiye kuzeyde Karadeniz, kuzeydoğuda Gürcistan ve Ermenistan, doğuda Azerbaycan ve İran, güneydoğuda Irak ve Suriye, güneybatı ve batıda Akdeniz ve Ege Denizi ile çevrilidir ve kuzeybatıda Yunanistan ve Bulgaristan bulunmaktadır. Başkenti Ankara, en büyük şehri ve limanı ise İstanbul'dur (TÜİK, 2022).

Şekil 5: Türkiye Haritası



Kaynak: World Atlas (b.t.) *Maps of turkey*. Reunion Technology Inc. <https://www.worldatlas.com/maps/turkey> adresinden 25 Ekim 2021 tarihinde alınmıştır.

Cumhuriyetin ilk Cumhurbaşkanı Mustafa Kemal Atatürk (1923–38) ve İsmet İnönü (1938–50) yönetimindeki tek parti yönetiminin ardından 1950'de çok partili demokrasi kurulmuştur. Parlamenter demokrasi, sivil yönetimin etkisiz olarak algılandığı zamanlarda kısa askeri yönetim dönemleri tarafından kesintiye uğramasına rağmen, o tarihten bu yana büyük ölçüde yürürlükte kalmıştır. Her askeri ara dönemden sonra (1960–61, 1971–73, 1980–83), gözden geçirilmiş bir anayasa uyarınca güç sivil güçlere geri verilmiştir. Güvenlik açısından, Türkiye'nin silahlı kuvvetleri, Sovyetler Birliği ve Varşova Paktı ülkelerinden gelen algılanan tehdide karşı koymak için 1952'de katıldığı Kuzey Atlantik Antlaşması Örgütü'ne (NATO) olan bağlılığıyla önemli ölçüde şekillenmiştir. NATO ülkeleri arasında kısmen tüm yetişkin Türk erkeklerinin zorunlu askerlik hizmeti nedeniyle, ABD'den sonra en büyük daimî orduya sahiptir (Encyclopedia Britannica, <https://bit.ly/2qrmyhk>).

Eğitim açısından ise, devlet eğitim sistemi beş temel sektörü içermektedir. Ücretsiz ve zorunlu olan ilköğretim altı yaşında başlar ve sekiz yıl sürmektedir. Yine zorunlu olan orta öğretim dört yıl daha devam etmektedir. Genel bir lisede veya ortaokul seviyesinin tamamlanmasından sonra girilebilecek çok sayıda teknik ve mesleki okuldan birinde tamamlanabilir.

Tablo 12: Türkiye Profili

Gösterge	
Kentsel-Kırsal Nüfus	Kentsel: (2018) %75,1 • Kırsal: (2018) %24,9
Beklenen Yaşam Süresi	Erkek: (2016–2018) 75,6 yıl • Kadın: (2016–2018) 81 yıl
Okuryazarlık: 15 Yaş ve Üzeri Nüfusun Yüzdesi Okuryazar	Erkek: (2016) %98,8 • Kadın: (2016) %93,6
Gayri Safi Milli Gelir (ABD Doları)	(2020) 763,333 Dolar
Kişi başına GSMH (ABD Doları)	(2020) 9,050 Dolar
Resmi diller	Türkçe

Kaynak: UN data (b.t.) *Country profile - Turkey*. United Nations Statistics Division. <https://bit.ly/3s1KZT6> 11 adresinden Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.

3.2. Türkiye'de E-Devlete Geçiş

1980'li yıllardan bu yana bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmeler, özellikle eğitim, sağlık, tarım ve sanayide yeni örgütsel yapıların, sosyal önceliklerin ve insan tarzlarının benimsenmesinin önünü açmıştır. Bu dönüşümün kamu yönetimi üzerinde paralel etkileri olmuştur. Teknolojik ilerlemenin getirdiği fırsatlar şeffaflığı, hızlı ve zamanında kamu hizmetlerini ve sorumlu kamu yönetimini ortaya çıkarmıştır. Türkiye'de e-devlete ilişkin hızlandırıcı faktör, hizmetlerin kamuya sunulmasında olası bir kolaylık gibi görünmektedir. Diğer bir deyişle kamu kurumları, mal ve hizmetlerin sunumunda e-tedarik yöntemlerini kullanmayı oldukça çekici bulmaktadır.

Nitekim her ülke, hizmet sunma açısından hükümet faaliyetlerini iyileştirmek için çeşitli önlemler almıştır. Türkiye, başta yolsuzluk ve şeffaflık eksikliği olmak üzere

sorununu azaltmak için e-devlet uygulamaktan yorulan önemli devletlerden biri olarak görülmektedir ve Avrupa Birliği'nin bir parçası olma hırsları nedeniyle kamuoyunda kalkınma için iyi çalışmalar yapmıştır. Türkiye'de bilgi toplumu politikalarına yapılan vurgu, katma değeri yüksek üretime dayalı bilgi temelli bir ekonomi yaratmak için 1990'lı yıllarda başlamıştır (Zangana vd., 2020: 1162).

Bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili Avrupa girişimleri Türk hükümetleri tarafından yansıtılmış, hemen hemen her kamu kuruluşu bilgi ve iletişim teknolojileri merkezlerini ve web sitelerini kurmuş ve kayıtlarını sanal ortamda tutmuştur. Bu nedenle, bilgi ve iletişim teknolojileri doğası gereği kamu mallarının üretkenliğini ve etkililiğini desteklemesi muhtemeldir. Türk hükümetinin "eEurope+" girişimine katılmasının duyurulmasıyla 2000'li yıllardan beri teknolojik, ekonomik ve sosyal yönleri geliştirmeyi hedefleyen bilgi toplumu hızlanmıştır. Bağımsız raporlar, Türkiye'nin 2000 yılından bu yana girişimde aktif bir ortak olma yolunda belirli adımlar atma niyetini kabul etmektedir (Kutlu ve Sevinc, 2009: 4).

1990'lı yıllarda Türkiye'de e-devlet dönüşümünü gerçekleştirme çabaları, diğer ülkelerdekine çok benzeyen basit bir yaklaşımla başlamıştır. Bu basit yaklaşım, kamu kurumları için web siteleri oluşturmak ve bu kamu kurumlarında gerçekleştirilen resmi işlemler hakkında vatandaşlara açıklayıcı bilgiler vermektir. Bu dönem sadece vatandaşlardan bilgi almaktan çok bilgi vermeye ve bunu devlet süreçlerinde kullanmaya odaklanmaktadır. Diğer bir deyişle web siteleri, elektronik ağlar ve bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısı kullanmadan hizmetlerini manuel olarak sunmaya devam eden kamu kurumlarının kullanım kılavuzu olarak kullanılmıştır. Bilgisayar ağındaki gelişmeler ve artan internet penetrasyonu ile sonraki on yıl, elektronik sistemlerin hükümet içi kullanımıyla birleştirilen basitten orta seviyeye iki yönlü iletişim tarzları ile karakterize edilmiştir.

Halihazırda web sitelerine sahip olan kamu kurumları, dahili kullanım için tasarlanan elektronik sistemlerle bağlantılı olarak kullanılacak basit elektronik formlar sağlamak için web sitelerini kullanmaya başlamıştır. Web siteleri olmayan kamu

kurumları, bu yeni web siteleri üzerinden basılabilen, doldurulabilen ve tekrar kuruma gönderilebilen indirilebilir materyaller sunmaya başlamıştır.

E-dönüşüm Türkiye Projesi'nin başlangıcından bu yana iki eylem planı uygulanmıştır. Her iki plandaki ilk madde, ulusal öncelikleri ve uygulamalardan amaçlanan sonuçları belirlemek ve halihazırda mevcut olan potansiyelin grafiğini çıkarmak için bir Bilgi Toplumu Stratejik Planının hazırlanmasını ortaya koymaktadır. E-dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı, toplumun ilgili kesimlerinden geniş kapsamlı katılım sağlayan katılımcı bir yöntemle hazırlanmıştır. Eylem Planı hazırlıklarının ilk aşamalarında saha verilerini toplamak için profesyonel araştırma firmaları istihdam edilmiştir (T.C. Sayıştay Başkanlığı, 2006). Bu süreçte 249 kurum ortak olarak belirlenmiş ve kamu kurumları için 59 sorudan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Ülkenin yedi bölgesinin tamamında 18 farklı şehirde ikamet eden 1678 vatandaş ile 16 odaklanmış grup toplantısı, kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum, üniversiteler ve yabancı ülkelerden temsilcilerle 273 görüşme gerçekleştirilmiştir.

Tüm bu çalışmalardan 2006-2010 yılları için bir strateji, bir eylem planı, bir tahmin dokümanı ve bir iletişim stratejisi oluşturulmuştur. Türkiye'nin e-devlet stratejisinin temel bileşenleri şunlardır:

- Sosyal dönüşümü gerçekleştirmek,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerin ticari işletmelerde yaygınlaştırılması,
- Vatandaş merkezli hizmet sunumu, kamu yönetiminde modernizasyon,
- Küresel rekabet gücüne sahip bir bilgi teknolojileri sektörünün kurulması.

E-dönüşüm Türkiye planı kapsamında yapılan çalışmalar sonucunda gov.tr alan adı olan web sitelerinin sayısı 2003 yılında 1647 iken 2007 yılında 6775'e yükselmiştir. Benzer şekilde diğer halka açık web sitelerinin sayısı da 1138'e yükselmiştir. Türkiye'nin e-devlet stratejisinin amacı, altyapıyı tamamlamak ve 2010 yılına kadar tüm kamu hizmetlerine erişilebilecek ana e-devlet portalını faaliyete geçirmektir (Bilgi Toplumu Dairesi, 2007).

Her kamu kurumu, ayrı bir e-devlet çabası uygulamıştır. Bu, birlikte çalışabilirlikten ve ortak bir kurallar kümesinden yoksun olan dağıtılmış veri tabanlarına yaramıştır. Bu verimlilik sorunlarına yol açmış çünkü vatandaşların tüm kurumların sistemlerini öğrenmeleri gerekmektedir. Bu dönemin en ünlü üç projesi Maliye Bakanlığı tarafından tüm vergi dairelerini bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısını kullanarak birbirine bağlamak için geliştirilen VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) adlı İnternet Vergisi Projesi, MERNİS (Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi) adlı her Türk vatandaşına devletle ilgili görevlerde kullanılmak üzere benzersiz bir kimlik numarası vermek üzere İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen ve mahkemeler arası süreçleri otomatikleştirmek ve hızlandırmak için Adalet Bakanlığı tarafından geliştirilen UYAP'tır (Ulusal Yargı Ağı Projesi), Bu projelerin ilk ikisi 1998 yılında, üçüncüsü ise 2000 yılında başlamıştır.

Türkiye'de İnternet 1993 gibi erken bir tarihte tanıtılmıştır. Ancak Türkiye'de e-devletin başlatılması 1998 yılına kadar olmamıştır. Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP) Türkiye'de gerçekleştirilen ilk e-devlet projelerinden biridir. Ayrıca, Merkezi Nüfus Kayıt Sistemi 1998 yılında başlatılmış ve 2000 yılında tam olarak uygulanmıştır. Mart 2000 tarihinde Avrupa Birliği, “Dünyanın en rekabetçi ve dinamik bilgiye dayalı ekonomik alanı olmayı” hedeflemiştir. Bu amaca ulaşmak için AB bir “e-Avrupa Eylem Planı” hazırlamıştır çünkü internetin bu tür bilgiye dayalı ekonomik alan yaratmak için eşsiz bir araç olduğu kanıtlanmıştır. Şubat 2001 tarihinde Malta ve Kıbrıs'ın yanı sıra Türkiye, Avrupa Komisyonu tarafından e-Avrupa Eylem Planına katılmaya davet edilmiştir. Bu davetiyenin gereklerini yerine getirmek için Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti tarafından bir acil durum eylem planı oluşturulmuştur. Bu acil durum planı daha sonra, 2003 yılında şimdi Türkiye'nin e-Dönüşüm Projesi olarak yürürlüğe girmiştir.

Politika oluşturma sorumluluğu Devlet Planlama Teşkilatına (şu anda Kalkınma Bakanlığı) verilmiş ve bu görevi yerine getirmek için Halkı Bilgilendirme Daire Başkanlığı kurulmuştur. Daha sonra, Aralık 2003 tarihinde 2003 ve 2004 yıllarını kapsayan kısa vadeli eylem planı uygulamaya konulmuştur. Plan kapsamındaki 73 eylem maddesi arasında, halkla iş birliği içinde yürütülecek 23 e-devlet eylemi

göstermektedir. Kısa vadeli eylem planı olan e-dönüşüm Türkiye 2005 Eylem Planı, 2005 yılının mart ayında, İşletmeler ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK) tarafından uygulanmış, 2006-2010 yılları arasında ise Yüksek Planlama Kurulu tarafından yürürlüğe konulmuştur (Kurfalı vd., 2017: 170).

2003 ve 2004 yıllarını kapsayan kısa vadeli eylem planı iki kavramı vurgulamıştır (Zangana vd., 2020: 1162):

- Vatandaş Merkezli Hizmet Dönüşümü (Citizen Centered Service Transformation CCST): En sık ve karlı hizmetlere yüksek öncelik vererek hizmet sunumuna verimlilik kazandırmak için kamu hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasını amaçlamaktadır.
- Kamu Yönetiminde Modernizasyon (Modernization in Public Administration MPM): Bu stratejiyi benimseyerek, e-devlet modeline en yüksek önceliği atayan bir e-devlet modeli.

Sonuç olarak Türk hükümeti tarafından oldukça soyut yedi konuya öncelik verilmektedir (Kervenoael ve Kocoglu, 2012: 355):

- Vatandaşların günlük yaşamlarında bilgi ve iletişim teknolojileri etkin bir şekilde kullanmalarını sağlamanın yanı sıra sosyal ve ekonomik faydaları artırmak için işletmelerin etkinleştirilmesini içeren herkes için eşit bilgi ve iletişim teknolojileri fırsatlarına geçiş,
- KOBİ'lerin bilgisayar sahibi olmalarını ve internet erişimine sahip olmalarını destekleyen ve böylece e-ticaretin ortaya çıkmasını sağlayan "herkes için rekabet avantajı" yoluyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin tüm işletmelere girmesi,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı yoluyla devlet tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesinin iyileştirilmesi amacıyla "yüksek kaliteli kamu hizmetlerinin sağlanması" yoluyla vatandaş odaklı devlet hizmetleri (yasal belgelerin teslim tarihi, bilgi işlem seviyeleri, ek acil eylemler ve belgeler) özellikle talebin yüksek olduğu hizmetlerde.
- Kamu yönetiminin modernizasyonu ve kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojileri ile desteklenen reform yerleşik determinist kamu hizmeti anlayışının bir reformunu oluşturmaktadır. Ayrıca nihai hedef, Türkiye'de verimliliği ve vatandaş memnuniyetini

- ön planda tutan, çevreyle uyumlu, bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenen bir e-devlet oluşturmaktır,
- Küresel olarak rekabetçi bilgi ve iletişim teknolojileri Sektörüne öncelik vererek, hükümet bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe Ar-Ge'yi desteklemeyi ve uluslararası rekabet gücünü artırmayı amaçlamaktadır,
 - Hükümet tarafından belirlenen diğer bir öncelik, "herkes için yüksek kaliteli ve ucuz geniş bant erişimi" yoluyla rekabetçi, yaygın ve ucuz iletişim altyapısı ve hizmetleridir. Bu girişim, e-devlet fırsatlarında daha geniş sosyal bağlamın yararlılığını ve etkisini izlemeyi amaçlamaktadır. Telekomünikasyonda daha iyi altyapıyı teşvik ederek, vatandaşların yanı sıra kuruluşlara ve kamu kurumlarına yüksek hızlı ve güvenilir internet erişimi sunmayı amaçlamaktadır,
 - Küresel piyasalardaki talebe yanıt olarak yeni ürün ve hizmetlerle yenilikçiliği geliştirmek.

3.3. Türkiye'de E-Devlet Dönüşümünün Aşamaları

- E-Türkiye Girişimi (1993-2001)

Türkiye çağdaş ve teknolojik yeniliklere çok yakın ilgi göstermiş, e-devlet faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülebilmesi için çeşitli zamanlarda komiteler kurulmuş ve projeler geliştirilmiştir. Ancak bazı kurullar sadece isimlerden ibaret kalıp, son derece kısa ömürlü olmuş ve bazı projeler hayata geçirilememiştir. Bazı kurullar, görevleri başka kurullara devredilerek feshedilmiştir (Naralan, 2009: 2).

Bilgi ve iletişim teknolojileri ve Ekonomik Modernizasyon Çalışması, çalışmaların ilk sırasında yer almaktadır. Bu çalışma, Türkiye tarafından 1993 yılında Dünya Bankası desteğiyle hazırlanmış bir temel plan çalışmasıdır. Bu temel plan çalışması, bilgi teknolojilerinden yararlanma ve bilgisayar kullanımının iyileştirilmesi açısından yapılması gerekenleri ortaya koyan bir proje olmuştur. Ancak siyasi ve ekonomik istikrarsızlık, planlanan gelişmelerin gerçekleşmesini engellemiştir.

Başbakanlık talimatıyla hazırlanan ve kamudan kaynak harcanan bu plana hiçbir hükümet sahip çıkmamış ve plan yürürlüğe konulamamıştır (Göker, 2003).

Ulusal Bilgi Altyapısı Temel Planı (TUENA) ile ilgili bir çalışma da bulunmaktadır. Bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçişin sağlanması, güvenliğin ve kamu yararlarının korunması, güvenlik ve kamu yararlarının korunması ve güvenlik ihtiyacının karşılanması amacıyla 5 Şubat 1996 tarihinde Ulaştırma Bakanlığı sorumluluğunda ve koordinasyonunda TÜBİTAK- BİLTEN hazırlanmıştır. Ulusal bilgi altyapısı temel planının hazırlanması Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun gündemine alınmış ve 1997 yılında alınan kararlar ile çalışmalar 1999 yılı başlarında tamamlanmıştır. Ancak Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun Ulusal Bilgi Altyapısı Master Planını uygulama kararı alamaması nedeniyle, ilgili iş planı çalışmaları planın yürütülmesine başlanamamıştır (Canpolat, 2001). Dahası kamu bilgisayar ağları üzerindeki faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanında karşılaşılan darboğazların aşılması” amacıyla Başbakanlık 1998/13 sayılı genelge ile “Kamu-Net Üst Kurulu” kurulmuştur. Kamu-Net Üst Kurulu'nun çalışmaları, Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı'nın kurulmasıyla sona ermiştir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 68).

Onun ardından Elektronik Türkiye Girişimi (e-Türkiye Girişimi) gelmiştir. Dünyadaki bilgi teknolojilerindeki gelişmeler ışığında konu Avrupa Birliği'nin de gündemine girmiş ve 19-20 Haziran 2000 tarihlerinde e-Avrupa Eylem Planı kabul edilmiştir. Daha sonra AB tarafından ek bir girişim başlatılmıştır. Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen ve aday ülkelerde uygulanmak üzere 2001 yılında “e-Avrupa+ Eylem Planı” hazırlanmıştır. E-Avrupa+ Eylem Planı'nda bilgi toplumu için gerekli temel adımların hızlandırılması hedeflenmektedir. Şubat 2001 tarihinde Avrupa Komisyonu, Kıbrıs ve Malta ile birlikte Türkiye'yi bu girişime katılmaya davet etmiştir. Türkiye'nin bu girişime katılımının duyurulmasıyla birlikte bilgi toplumuna geçiş için kamu kurumlarının kurum temelli ve düzensiz girişimlerinin standartlaştırılması ve

birleştirilmesi gerekli hale gelmiştir. E-Türkiye Girişimi, e-dönüşüm Türkiye Projesi'nin duyurulmasıyla sona ermiştir (Karadeniz ve Yılmaz, 2016: 68).

- **E-Dönüşüm Projesi 2003**

2002 yılı seçimlerinden sonra Adalet ve Kalkınma Partisi, Parlamento'daki sandalyelerin çoğunu kazanmayı başarmıştır. Böylelikle Türkiye'ye ekonomik ve siyasi istikrar getirmesi beklenen tek partili hükümet reform yapma vaadiyle iktidara gelmiştir. Ülkede ekonomik ve sosyal refahı iyileştirmek için Acil Eylem Planı yürürlüğe girmiştir. Tarım, sanayi ve finans sektörlerinin uzun süredir devam eden sorunları ve sosyal güvenlik meseleleri çözülmek zorundaydı. “E-Dönüşüm Türkiye Projesi” Acil Eylem Planının temel bileşeni olarak 2003 yılında geliştirilmiş ve kamu sektörünün baştan sona modernizasyonunu gerektirmiştir. Diğer bir deyişle Türkiye'deki ekonomik ve sosyal ihtiyaçlar, hükümeti bilgi toplumuna dönüşmek için ciddi bir çaba sarf etmeye yöneltmiştir. 27 Şubat 2003 tarihli Başbakan Genelgesi'nde “e-dönüşüm Türkiye Projesi” nin amaç ve ilkeleri açıklanmıştır (Çayhan, 2008: 3):

- Bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları, kanunları ve yönetmelikleri yeniden incelenecek ve gerekirse değiştirilecek, Avrupa Birliği patentleri ile ilgili olarak aday ülkeler için başlatılan e-Europe+ eylem planı Türkiye'ye uygun hale getirilecektir.
- Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak kamusal alanda karar alma sürecine vatandaş katılımını kolaylaştıracak mekanizmalar geliştirilecektir.
- Kamu yönetiminde şeffaflık ve hesap verebilirlik artırılacaktır.
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin artan kullanımı ile devlet hizmetlerinde iyi yönetim ilkeleri oluşturulacaktır.
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın kullanımı teşvik edilecektir.
- Kamu bilgi toplumu projeleri koordine edilecek, izlenecek, değerlendirilecek ve gerekirse standart hale getirilecektir.
- Mükerrerlik veya örtüşen yatırımlardan kaçınmak için özel sektöre yukarıda belirtilen esaslara göre yön verilecektir.

- **Bilgi Toplumu Stratejisi 2006:**

“Bilgi Toplumu Stratejisi ve Ek Eylem Planı”, Yüksek Planlama Kurulu'nun 11/07/2006 tarih ve 2006/38 sayılı kararı ile kabul edilmiş ve 28/07/2006 tarih ve 26242 sayılı Resmî Gazete'ne yayımlanmıştır. Raporda, bilgi toplumuna dönüşümün nihai amacının dünya üretiminden daha fazla pay almak ve rekabet gücünü artırarak toplumsal refah düzeyini yükseltmek olduğu sonucuna varılmıştır. Toplumsal refahı artırmanın ön koşulu, sürdürülebilir büyüme ve sürdürülebilir istihdam sağlamaktır (High Planning Council, 2006).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, bilginin üretilmesi, işlenmesi, saklanması ve paylaşılması için yeni fırsatlar sunarak verimliliğin artırılmasında, yeni iş süreçlerinin yapılarının geliştirilmesi ve yeni pazarlara erişiminde, karar verme süreçlerinde bilgiye kolay erişim ve etkin kullanımın sağlanmasında ve yeni organizasyonel yapıların oluşmasında kritik bir rol oynadığına değinilmiştir. Bu açıdan sürdürülebilir büyüme ve rekabet gücünün sağlanması için bilgi ve iletişim teknolojilerinin ekonominin ve sosyal hayatın her alanında etkin bir şekilde kullanılması zorunludur.

- **Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2007 – 2013):**

2007-2013 dönemini kapsayan dokuzuncu beş yıllık kalkınma planı, değişimin çok boyutlu ve hızlı olduğu, rekabetin yoğun olduğu ve belirsizliklerin arttığı bir döneme tekabül etmektedir. Küreselleşmenin her alanda olduğu, bireyler, kurumlar ve milletler için fırsat ve risklerin arttığı bu dönemde bu plan, Türkiye'nin ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda gerçekleştireceği dönüşümleri bütüncül bir yaklaşımla ortaya koyan temel politika belgesi olmuştur. Bu kapsamda dokuzuncu beş yıllık kalkınma planı, Türkiye'nin bilgi toplumu ülkesi, istikrar içinde büyüyen ve Avrupa Birliği ile bütünlüğünü tam olarak tamamlamış bir vizyonu ile ve Uzun Vadeli Strateji (2001-2023) çerçevesinde hazırlanmıştır.

E-devlet kavramsal olarak ilk kez bu kalkınma planında yer almış ve e-devlet uygulamalarının yaygınlaştırılması ve etkinleştirilmesi başlığı altında detaylandırılmıştır. Burada e-devlet, tek bir kapıdan farklı platformlardan şeffaf, güvenilir, entegre bir şekilde sunulmaktadır (T.R. Presidency, 2006: 11).

Tablo 13: Türkiye E-Devlet Performans Profili

Gösterge	2006	2013	2007-2013 Yıllık Ortalama Büyüme Oranı
Sabit Telefon Abone Oranı	26.0	25.0	-0.6
Mobil Telefon Abone Oranı	64.0	90.0	5.0
Geniş Bant Abone Oranı	3.5	20.0	28.3
İnternet Kullanıcı Oranı	20.0	60.0	17.0

Kaynak: State Planning Organization (2006). *Ninth Development Plan (2007-2013)*. T.R. Presidency. <https://bit.ly/3iCoDkY>

- Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı (2014-2018):

2014-2018 dönemini kapsayan Onuncu beş yıllık Kalkınma Planı, toplumu 2023 hedefleri doğrultusunda yüksek refah seviyelerine taşımada bir mihenk taşı olmuştur. Plan, risklerin, belirsizliklerin, değişimlerin ve dönüşümlerin uzadığı, gelişmiş ve gelişmekte olan ekonomiler arasında yükselen ve yeniden şekillenen güç dengelerinin olduğu küresel bir ekonomik ortamda hazırlanmıştır.

Onuncu beş yıllık kalkınma planı sadece yüksek, istikrarlı ve kapsayıcı ekonomik büyümeyi değil, aynı zamanda hukukun üstünlüğü, bilgi toplumu, uluslararası rekabet edebilirlik, insani gelişme, çevre koruma ve kaynakların sürdürülebilir kullanımı gibi konuları da içerecek şekilde tasarlanmıştır. Plan'da Türkiye'nin ekonomik ve sosyal kalkınma süreçleri bütüncül ve çok boyutlu bir bakış açısıyla ele alınmış, insan odaklı kalkınma çerçevesinde katılımcı bir yaklaşım benimsenmiştir (T.R. Presidency, 2014: 1).

- **On Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2019-2023):**

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi bünyesinde hazırlanan ilk kalkınma planı olan On birinci beş yıllık kalkınma planı (2019- 2023), Türkiye'nin kalkınma vizyonunu uzun vadeli bir bakış açısıyla ortaya koymakta ve Türk milletinin temel değer ve beklentilerinin karşılanmasında temel bir yol haritası işlevi görecektir. Türkiye'nin uluslararası sıralamadaki konumunu yükseltmek ve Türk halkının refah düzeyini yükseltmektir.

Burada temel amaç, kullanıcı odaklı bir bakış açısıyla verimliliği ve birlikte çalışabilirliği sağlayacak modernizasyon ve süreç iyileştirme yoluyla kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasıdır. Ayrıca e-devlet portalı üzerinden hizmetlerin sağlanmasını ve kullanımını artırmaktır. Ayrıca belirli kriterleri olan ve öncelikli sektörleri etkileyen yasal değişikliklerin e-devlet entegrasyonu için online portal üzerinden kamuoyu ile paylaşılması sağlanacaktır. Ardından mümkünse mevzuatın uygulanmasına yönelik bir geçiş süreci tasarlanacaktır. Örgütsel ve metodolojik yapılar yeniden gözden geçirilerek, kamu hizmeti sunumu daha az idari birim ile daha etkin ve verimli hale getirilmektedir. Yeni servis talepleri de yeni birimler oluşturmak yerine mevcut birimler üzerinden karşılanacaktır. E-devlet uygulamaları yaygınlaştırılarak kamu faaliyetlerinin etkinliği artırılacaktır (T.R. Presidency, 2019: 1).

Tablo 14: E-Devlet Hedefleri

Gösterge	2018	2023
E-devlet Hizmetlerini Kullanan Kişiler (%)	45.6	70
E-devlet Hizmetleri Memnuniyet Oranı (%)	90	95
E-devlet Kapısı Kayıtlı Kullanıcı Sayısı (Milyon)	40.7	53
E-devlet Kapısı Üzerinden Verilen Hizmet Sayısı (Kümülatif)	4,085	7,400

Kaynak: State Planning Organization (2019). *Eleventh Development Plan (2019-2023)*. T.R.Presidency. https://www.sbb.gov.tr/wpcontent/uploads/2021/12/Eleventh_Development_Plan_2019-2023.pdf

3.4. Türkiye'de E-Devletin Başarısı İçin Ölçüm Göstergeleri

Türkiye 2001 yılından bu yana e-devlet uygulamasının hem talep hem de arz tarafında açıkça önemli ilerlemeler kaydetmiştir. 2001 yılı verilerine göre, Türk vatandaşlarının yalnızca %3'ü devlet kurumlarına erişmek için e-devlet portallarından yararlanmıştır ve onlar bunu bilgi aramak için yaparken %1'i formları indirmek veya yüklemek için yapmıştır.

2003 yılında Türkiye e-devlet kullanımında diğer devletlerin oldukça gerisinde bulunmaktadır. Bir araştırmanın bulgularına göre, araştırmanın kapsadığı 27 ülkede e-devlet tesislerinin ortalama kullanımı %26 iken Türkiye, Endonezya ve Rusya ile birlikte (sadece %3 ile) listede en alt sırayı paylaşmıştır (Mellor ve Hood, 2001). Ancak sadece iki yıl içinde Türkiye'de e-devlet tesisleri için internet kullanımı üç katına çıkarak %9'a, kişisel internet kullanımı ise 2003 yılında ESOMAR araştırmasının bulgularına göre %13'e yükselmiştir (Dalziel, 2004). Benzer şekilde, 2003 yılında yayınlanan Birleşmiş Milletler raporunda Türkiye, dünyadaki e-devlet potansiyelini geliştirmek için telekomünikasyon ve insan kaynaklarını kullanan önde gelen 25 ülke listesinde 24. sırada yer almıştır (Department of Economic and Social Affairs, 2005). Tüm bunlar, hane ölçeğinde internet erişimi durumunda yüksek bir artışı, kamu hizmetlerinden yararlanmak için interneti kullananların oranında önemli bir artış olduğunu ve Türkiye'de altyapı yatırımlarının hızlandığını göstermektedir.

2007 yılında yayınlanan ve 198 ülkede 1687 e-devlet web sitesini analiz eden bir rapora göre Türkiye, e-devlet performansları açısından en hızlı ülkelerden biri olarak tanımlanmaktadır. Rapor Türkiye'yi Güney Kore, Singapur, Tayvan, ABD, İngiltere, Kanada, Portekiz, Avustralya ve Almanya ile aynı grupta yer almıştır.

2020 yılında hazırlanan raporda Türkiye 193 ülke arasından 53. olarak sıralamada yerini korurken; e-devlet gelişmişlik endeksinin alt endekslerinde ise Çevrim İçi Hizmet Endeksine göre 27. sıradan 22. sıraya yükselmiş, Telekomünikasyon Altyapı Endeksinde 89. sıradan 79. sıraya yükselmiş, İnsan Kaynağı Endeksinde 45. sıradan 52. sıraya gerilemiştir (United Nations, 2020: 48).

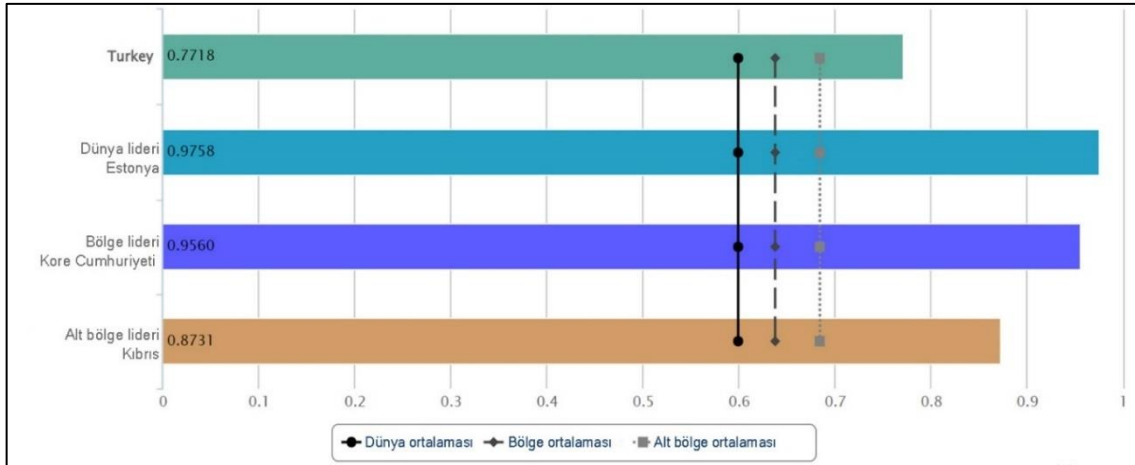
Tablo 15: Yıllar itibariyle Türkiye'nin E-Devlet Performans Profili

Yıl	E-devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI) Türkiye Sıralaması	E-Katılım Endeksi Türkiye Sıralaması	Çevrimiçi Hizmet Endeksi (OSI)	Telekomünikasyon Altyapı Endeksi (TII)
2008	76	78	0.42140	0.21911
2010	69	55	0.34603	0.25810
2012	80	124	0.46405	0.34777
2014	71	65	0.55905	0.36048
2016	68	60	0.60145	0.37745
2018	53	37	0.88890	0.42980
2020	53	23	0.85880	0.62800

Kaynak: Yıldırım, S., Bostancı, S. (2021). The Efficiency Of E-Government Portal Management From A Citizen Perspective: Evidences From Turkey. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 18(3), 262

Türkiye e-devlet gelişmişlik endeksinin 2020 yılındaki gelişimi aşağıdaki şekilde görülebilir:

Grafik 6: 2020 Yılında Türkiye E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

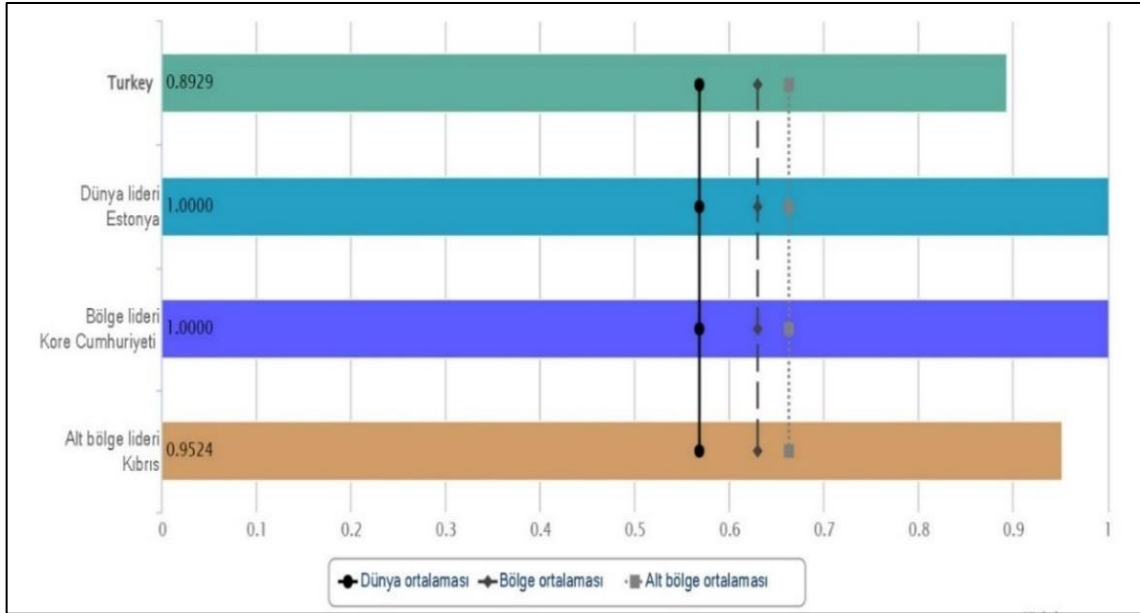


Kaynak: Division for Public Institutions and Digital Government (b.t.) *Country information-Turkey*. United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/176-Turkey> adresinden 11 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.

Birleşmiş Milletler (BM) tarafından e-devlet gelişmişlik endeksi için tamamlayıcı bir endeks olan ve 2003 yılından beri düzenli olarak oluşturulan e-Katılım Endeksi (e-Participation, EPI) ülke sıralamaları da açıklanmıştır. Hesaplanmasında uluslararası kuruluşlar, BM uzman görüşü, International Telecommunication Union (ITU) ve UNESCO verileri kullanılan endekste Türkiye geçen yıla oranla üst sıralarda yer almıştır. 2020 yılında açıklanan verilere göre Türkiye, e-Katılım Endeksinde 193 ülke arasında 37. sıradan 23. sıraya yükselmiştir.

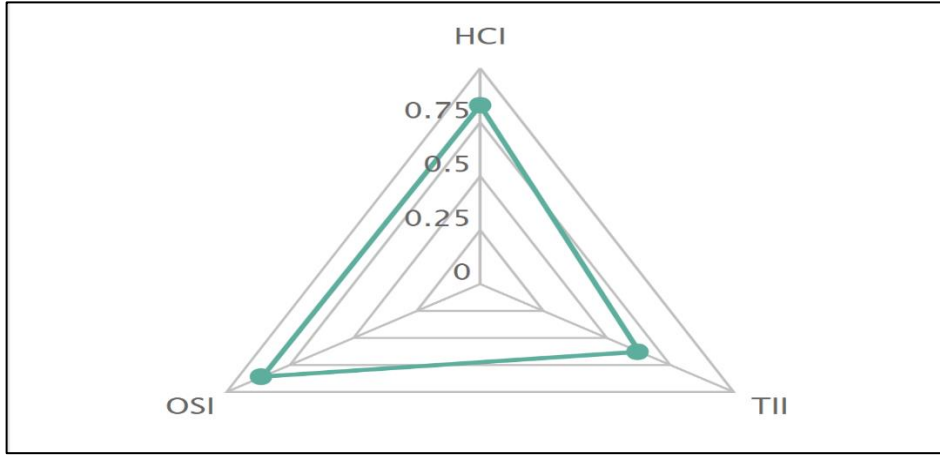
Türkiye'nin bu göstergedeki konumu aşağıdaki şekil üzerinden izlenebilir:

Grafik 7: Türkiye E-Katılım Endeksi



Kaynak: Division for Public Institutions and Digital Government (b.t.). *UN E-Government Survey Country Information- Turkey*. United Nations. <https://bit.ly/3qYADTa> adresinden 2 Aralık 2021 tarihinde alınmıştır.

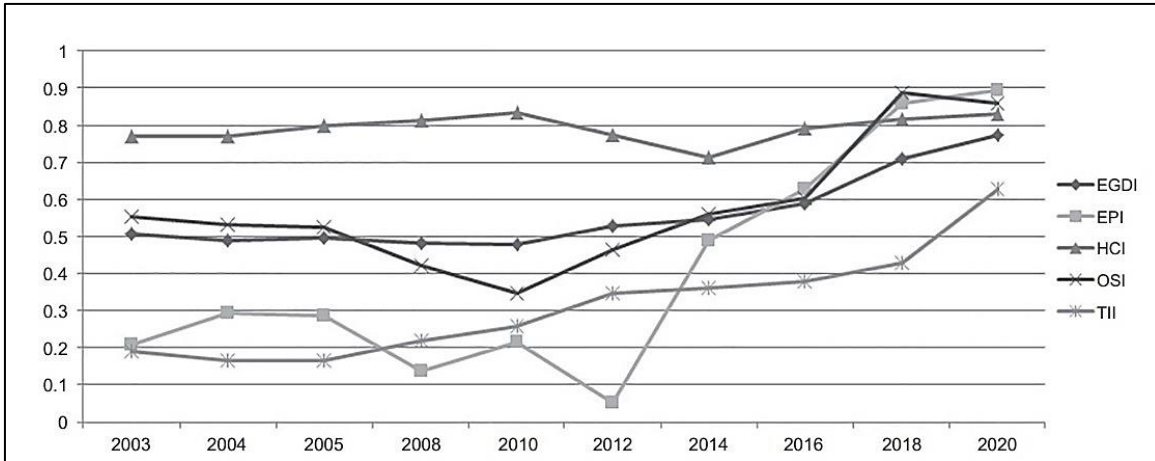
Grafik 8: 2020 Yılında Türkiye E-Devlet EGDI Sıralaması



Kaynak: Division for Public Institutions and Digital Government (b.t.). *UN E-Government Survey Country Information- Turkey*. United Nations. <https://bit.ly/3qYADTa> adresinden 2 Aralık 2021 tarihinde alınmıştır.

BM E-devlet bilgi tabanına göre Türkiye, E-devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI), E-Katılım Endeksi, İnsan Sermayesi Endeksi (HCI) ve Telekomünikasyon Altyapısı Endeksi (TII) için 2003 yılından 2020 yılına kadar değerinde bir artırma görülmüştür. Ancak, Çevrimiçi Hizmet Endeksi'nin (OSI) değeri bir önceki yıla göre azalmıştır. Bu dönüşüm aşağıdaki şekil üzerinden okunabilir:

Grafik 9: Türkiye'nin E-Devlet Performans Gelişimi



Kaynak: Yıldırım, S., Bostancı, S. (2021). The Efficiency Of E-Government Portal Management From A Citizen Perspective: Evidences From Turkey. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 18(3), 262

Tablo 16: Komşu Ülkelere Kıyasla Türkiye'de E-Devletin Durumu

Sıra	Ülke	Alt bölge	E-devlet Kalkınma Endeksi	Çevrimiçi Hizmet Endeksi	İnsan Sermayesi Endeksi	Gelir Düzeyi
42	Yunanistan	Güney Avrupa	0.8021	0.7059	0,8905	Yüksek gelir
44	Bulgaristan	Doğu Avrupa	0.798	0.7706	0.8408	Üst Orta Gelir
53	Türkiye	Batı Asya	0.7718	0.8588	0,8287	Üst Orta Gelir
65	Gürcistan	Batı Asya	0.7174	0.5882	0.8717	Üst Orta Gelir
68	Ermenistan	Batı Asya	0.7136	0.7	0.7872	Üst Orta Gelir
70	Azerbaycan	Batı Asya	0.71	0.7059	0.7713	Üst Orta Gelir
89	İran İslam Cumhuriyeti	Güney Asya	0.6593	0.5882	0.7686	Üst Orta Gelir
131	Suriye Arap Cumhuriyeti	Batı Asya	0,4763	0.5412	0,5073	Düşük Gelir
143	Irak	Batı Asya	0,436	0,3353	0,4358	Üst Orta Gelir

Kaynak: Department of Economic and Social Affairs. (2020). *E-Government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. United Nations. <https://bit.ly/3rEPfpK>

3.5. Türkiye'deki E-Devlet Ana Kapısına Bakış

Yirminci yüzyılın arifesinde teknolojik gelişmeler insan yaşamının hemen her alanını yeniden şekillendirmiş ve hemen hemen her akademik disiplini önemli ölçüde etkilemiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri, klasik anlamda devlet kavramını anlama biçimimizi yeniden yapılandırmakla kalmamış, aynı zamanda hükümetlerin ve kamu idarelerinin çalışma ve işleyiş biçimini de değiştirmiştir. Bilgi devriminin en önemli başarılarından biri olarak algılanan internet, optimizasyon, verimlilik, üretkenlik, hesap verebilirlik ve şeffaflık alanlarındaki yüksek potansiyeli nedeniyle kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında en önemli araç olarak kendini göstermiştir (Ogurlu, 2014: 17).

E-devlet sisteminin uygulandığı ülkelerde başarılı sonuçlar elde edilmesi Türkiye'deki uzmanların da dikkatinden kaçmamıştır. Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne katılım sürecinde yolsuzluk ve bürokrasiyi azaltmak için yapması gereken çalışmalar ilerleme raporlarında belirtilmiştir. Türkiye'de e-devlet sisteminin hem kamu hizmetlerinin etkin ve verimli sunumu için hem de geleneksel yönetim anlayışından vatandaş odaklı yönetim anlayışına geçiş için gerekli olduğu görülmüştür. Bu nedenle 2005 yılından itibaren 35 kurumda e-devlet sistemine geçilerek 334 farklı alanda e-devlet hizmeti verilmektedir (Akcagündüz, 2013: 131).

Türkiye'nin e-devlet platformu, Başbakanlık adına Ulaştırma ve Denizcilik Bakanlığı tarafından kurulmuş olup, kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek noktadan güvenli erişim sağlamak amacıyla hizmet vermektedir. E-devlet sayfasına bakıldığında öncelikle e-hizmetler, kamu kurumları listesi, belediyeler listesi ve iletişim ve yardım merkezi başlıkları dikkat çekmektedir (Yürük ve Öztaş, 2017: 2135).

Tablo 17: Türkiye E-Devlet Kapısının Çalışma Şekli

Faktörler	Araçlar	Bilgi
Kullanıcı tipi	Vatandaşlar	E-devlet portalını Türk vatandaşları veya 15 yaş ve üzeri kişiler kullanabilir.
	Yabancılar	Türkiye Cumhuriyeti'ndeki yetkili makamlarca düzenlenen yabancı kimlik kartına sahip yabancılar ile mavi kart sahibi yabancılar.
Dijital Platformlar	İnternet sitesi	E-devlet portalı web sitesi, vatandaşlara elektronik ortamda kamuya açık dijital hizmetler sunmaktadır.
	Mobil platformlar	E-devlet portalının cep telefonu, bireylerin mobil cihazlar üzerinden dijital hizmetlere erişimini sağlamaktadır.
Sosyal Medya	Twitter	Kullanıcılar @ekapi'yi takip ederek e-devlet Kapısı'nın yeni duyurularından haberdar olabilir ve tüm sorularını e-devlet Kapısı ekibine iletebilirler.
	YouTube	E-devlet Kapısı, kullanıcılarına faydalı videolar göstermektedir
Güvenlik ve Erişim	Kimlik numarası ve e-devlet şifresi	Parolalar ülkedeki PTT işyerleri veya yetkili acenteler aracılığıyla alınabilir. Kullanıcılar yurtdışında ise şifrelerini Dışişleri Bakanlığı'na bağlı büyükelçilikler ve konsolosluklar aracılığıyla alabilirler.
	E-imza, mobil imza, kimlik kartı	Kullanıcılar, mobil imza, elektronik imza, yeni T.C. kimlik kartı veya İnternet bankacılığını kullanıyorlarsa, bunlardan biri ile e-devlet Kapısı'na giriş yaptıktan sonra şifre oluşturabilirler.
Arama Seçenekleri	Web sitesinde bir arama seçeneği var	Arama linkleri sayesinde kullanıcılar bilgi ve belgelerine tek noktadan ulaşabilir ve başvuru işlemlerini hızlı bir şekilde tamamlayabilirler.
	Kategoriler	Kullanıcılar, dijital platformda ilgili hizmet kategorilerini seçerek bilgi, belge veya başvuru formuna hızlı bir şekilde ulaşabilirler.

Kaynak: Yıldırım, S., Bostancı, S. (2021). The Efficiency Of E-Government Portal Management From A Citizen Perspective: Evidences From Turkey. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 18(3), 262.

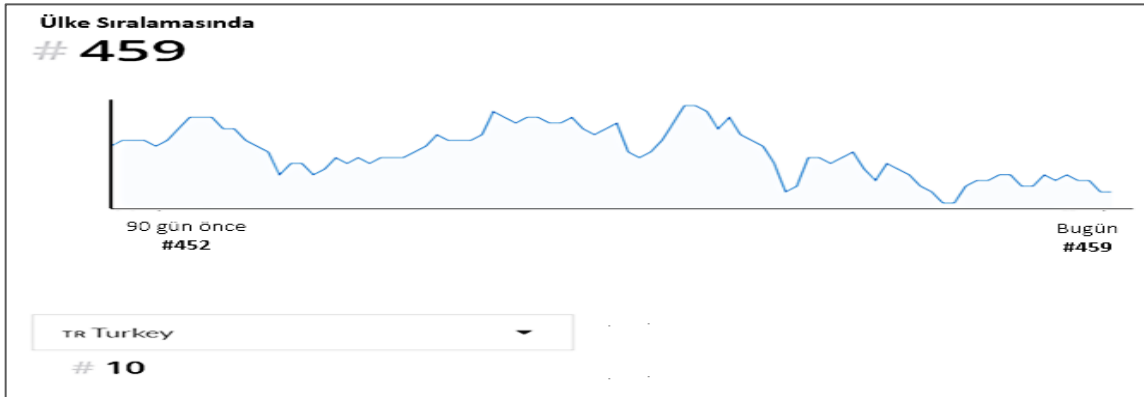
Grafik 10: Kitle Coğrafyası "Turkiye.gov.tr"ye Gelen Tüm Ziyaretçiler



Kaynak: Alexa Internet (b.t.) *Turkiye.gov.tr competitive analysis, marketing mix and traffic*. Amazon. <https://www.alexa.com/siteinfo/turkiye.gov.tr> adresinden 30 Aralık 2021 tarihinde alınmıştır.

Grafik 10'dan, e-devlet kullanıcılarının büyük bir yüzdesinin Türkiye sınırları içinde yer aldığı açıkça görülmektedir. E-devletini Türkiye sınırları içinde kullananların oranı %95 iken, diğer ülkelerin yüzdeleri %1 ile bundan daha az arasında değişmektedir. Türkiye e-devlet web sitesindeki trafik yüzdesi zaman zaman değişmektedir. Türkiye toprakları dışından e-devlet kullanıcılarına bakıldığında bu konuda lider olan Azerbaycan ve Hollanda'nın yanı sıra ABD ve Almanya gibi ülkeler olduğunu görülmektedir.

Grafik 11: "Turkiye.gov.tr" Alexa Sırası



Kaynak: Alexa Internet (b.t.) *Turkiye.gov.tr competitive analysis, marketing mix and traffic*. Amazon. <https://www.alexa.com/siteinfo/turkiye.gov.tr> adresinden 30 Aralık 2021 tarihinde alınmıştır.

Alexa, küresel olarak web sitesi sıralamalarını kontrol etmek ve dünya çapında internetteki milyonlarca web sitesi arasında alan gücünü bilmek için bir araç olarak bilinmektedir. Alexa dünya çapında milyonlarca siteyi taramakta ve farklı sitelerdeki trafiği karşılaştırmakta, böylece site diğer siteye göre daha fazla ziyaret edilirse Alexa'da üst sıralarda yer almaktadır.

Site, ziyaretçi sayısını değil ziyaretleri saymaktadır. Ayrıca bir ziyaretçinin web sitenizin gönderilerinde ve sayfalarında ne kadar kaldığı gibi diğer faktörleri de ölçmektedir. Türkiye'nin Alexa sıralamasına bakıldığında, Türkiye e-devleti ve portalının dünya genelinde 459. sırada olduğu görülmektedir. Ayrıca Türkiye'de en çok ziyaret edilen sitelerden biri olarak Türkiye sınırları içinde onuncu sırada yer almaktadır.

Grafik 12'de Türk e-devlet portalının konumunu gösteren Türkiye sınırları içindeki diğer siteleri arama sıklığı görülmektedir.

Grafik 12: Trafik Kaynakları Her Kanaldan Gelen Genel Site Trafiğinin Yüzdesi



Kaynak: Alexa Internet (b.t.) *Turkiye.gov.tr competitive analysis, marketing mix and traffic*. Amazon. <https://www.alexa.com/siteinfo/turkiye.gov.tr> adresinden 30 Aralık 2021 tarihinde alınmıştır.

Grafik 13'te, 59 milyonu aşan Türkiye e-devlet hizmetlerinden yararlananların sayısını göstermektedir. Portal üzerinden sunulan hizmetlerin çokluğu, cep telefonu uygulamalarından yararlanılabilecek hizmetlerin sayısı ve işini e-devlete bağlayan kurum sayısı açıkça görülebildiği gibi hem kamu kurumları hem de özel kurumlar arasında değişmektedir. Kullanıcı sayısının giderek arttığı ve devletin kamu hizmetlerinin bilgisayarlaştırılması ve yararlanıcılar için daha kolay hale getirilmesi konusunda kaydettiği büyük ilerlemeye göre büyüdüğü söylenmektedir.

Grafik 13: Türkiye E-Devleti ile İlgili Bazı İstatistikler



Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı (b.t.). *E-devlet Kapısı Devletin Kısayolu*. T.C. Cumhurbaşkanlığı. <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden 29 Haziran 2022 tarihinde alınmıştır.

Türkiye e-devlet ana sayfası açıldığında portal üzerinden verilen hizmetlerin çeşitli pencerelere bölüldüğü görülmektedir. Elektronik hizmetler pencerenin aracılığıyla doğrudan hizmetlere başvurmak mümkün olduğu gibi, doğrudan kaynağından fatura ödemek ve bazı bilgileri sorgulamak da mümkündür.

Kurumlar penceresinden kurum seçimi yapılabilmekte ve kullanıcı kuruma bağlı portalları görerek kurum portalına doğrudan erişebilmektedir.

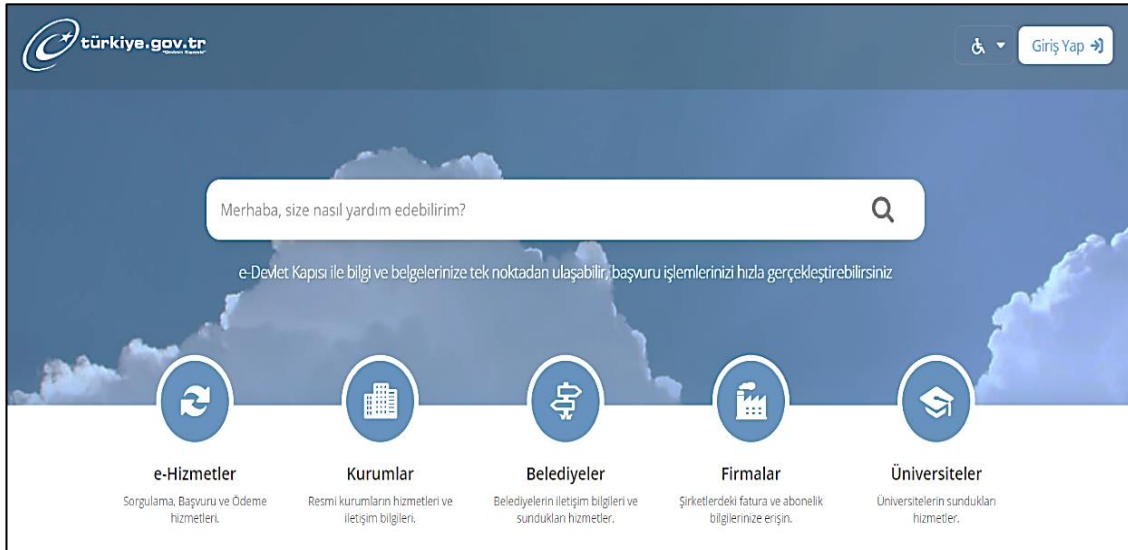
Yerel yönetimler tarafından belediyeler aracılığıyla sağlanan elektronik hizmetler için de bir pencere bulunmaktadır. E-devlet Kapısı ile 81 ilinde bulunan 381 adet

belediyenin sunduğu hizmetlerin yanı sıra e-devlet portalı üzerinden çeşitli hizmetler sunmaktadır. Kullanıcı, farklı hizmetler sunan 30 yerel hizmet kuruluşunun sunduğu bilgi ve uygulama hizmetlerinden de yararlanabilmektedir.

Firmalar penceresinden e-devlet web sitesinde gerçekleştirilebilecek birçok ilgili hizmet görüntülenebilir, kullanıcı ayrıca portal üzerinden fatura ödeyebilir ve bazı bilgileri sorgulayabilir.

Devlet üniversitelerine ve diğerlerine ayrılmış bir pencere de bulunmaktadır. Kullanıcı bu pencereden öğrencinin danışmanı hakkında bilgi alabilir, öğrencinin genel not ortalamasını öğrenebilir, üniversitenin akademik takvimini öğrenebilir, sınav sonucu hakkında bilgi alabilir, elektronik belge yönetim sistemi belgelerini kontrol edebilmektedir.

Şekil 6: Türkiye E-Devlet Portalında Sunulan Hizmet Türleri



Kaynak: Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı (b.t.). *E-devlet Kapısı Devletin Kısayolu*. T.C. Cumhurbaşkanlığı. <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden 29 Haziran 2022 tarihinde alınmıştır.

3.6. Sudan E-Devlet Ana Kapısına Bakış

E-devlet kapısı, birçok kamu hizmetine tek noktadan kolay, hızlı ve güvenli bir şekilde erişimi sağlarken, kişisel bilgilere kolayca ulaşma ve çeşitli uygulama ve işlem olanaklarından yararlanma olanağı sağlamaktadır. Tüm bu imkanlar kişisel güvenliği zorunlu kılmaktadır. Şifre güvenliği ile ilgili genel önlemler alınmış ve nelere dikkat edilmesi gerektiğine dair bilgilere de yer verilmiştir. Ayrıca sayfada “esudan.gov.sd”nin öne çıkan özellikleri hakkında bilgi verilmektedir.

Sudan e-devleti, hükümet performansını iyileştirmek, vatandaşlar için rutin prosedürleri azaltmak ve devasa dijital ortamdan yararlanmak için basit bir şekilde bilgi ve veri sağlamak için vatandaşlara hizmet sağlamaya yönelik yeni bir yaklaşımı temsil etmektedir. Bu nedenle, e-devletin geleneksel, bürokratik, prosedürel ve karmaşık olarak nitelendirilen hizmet sunum şeklinin, hizmetlerin elektronik olarak sunulduğu bir yapıya dönüştürülmesi gibi birçok tanımı bulunmaktadır. Modern araçları kullanarak vatandaşlara kolay ve güvenli bir şekilde hizmet etmenin maliyetini ve kalitesini artırır, vatandaşa ve ülkeye çok fazla emek ve para tasarrufu sağlamaktadır.

2015 yılında hizmete açılan Sudan devleti portalı en önemli e-devlet projesi olup, büyüyen ülkede e-devlet hizmetlerinin yerelleşmesine katkı sağlaması beklenmektedir. Devlet, kaynakların kontrolünü ve hükümetin performansını elde etmek için bilgi teknolojilerini kapsamlı bir şekilde kullanmalıdır.

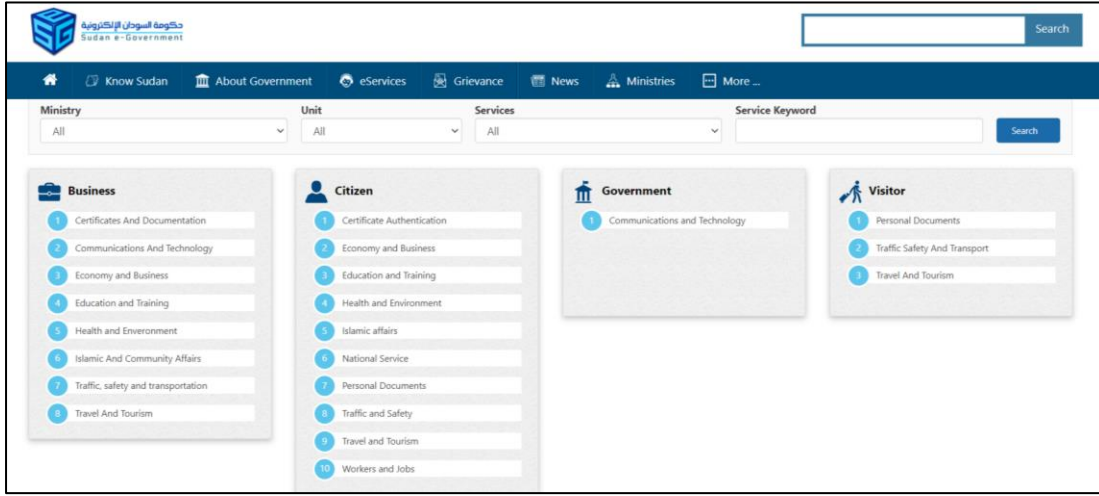
Ayrıca, Ulusal Telekomünikasyon Kurumu, Sudan'daki internet kullanıcılarının sayısının Kasım 2015'e kadar 11 milyon olduğunu doğrulamıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri altyapıları sınırlamaları ile mevcut olmasına ve e-devlet Sudan'da zaten uygulanmış olmasına rağmen, kötü tasarım nedeniyle mevcut e-devlet henüz optimum görülmemektedir (Adrees vd., 2019: 4).

Tablo 18: Sudan E-Devlet Kapısının Çalışma Şekli

Faktörler	Araçlar	Bilgi
Kullanıcı tipi	Vatandaşlar	E-sudan portalı Sudan vatandaşları tarafından kullanılabilir.
Dijital Platformlar	İnternet sitesi	E-sudan portalı web sitesi, vatandaşlara elektronik ortamda kamuya açık dijital hizmetler sunmaktadır.
Sosyal Medya	Twitter	Kullanıcılar @esudan_gov_sd takip ederek e-devlet Kapısı'nın yeni duyurularından haberdar olabilir ve tüm sorularını e-devlet kapısı ekibine iletebilirler.
	Facebook	https://www.facebook.com/esudan.gov.sd/ Sayfadan E-sudan portalına eklenen yeni hizmetler görüntülenir.
Güvenlik ve Erişim	Kimlik numarası ve e-sudan şifresi	Ulusal numara, oturum açmak için kullanılacak şekilde sağlanır.
	Telefon numarası	Kullanıcılar, telefon numaralarıyla ile E-sudan Kapısı'na giriş yaptıktan sonra şifre oluşturabilirler.
Arama Seçenekleri	Web sitesinde bir arama seçeneği var	Arama linkleri sayesinde kullanıcılar bilgi ve belgelerine tek noktadan ulaşabilir ve başvuru işlemlerini hızlı bir şekilde tamamlayabilirler.
	Kategoriler	Kullanıcılar, dijital platformda ilgili hizmet kategorilerini seçerek bilgi, belge veya başvuru formuna hızlı bir şekilde ulaşabilirler.

Kaynak: National Information Center (b.t.). *Sudan E-government*. Ministry of Cabinet Affairs. <https://esudan.gov.sd/eServices/services> adresinden 29 Haziran 2022 tarihinde alınmıştır.

Grafik 14: Sudan E-Devlet Portalında Sunulan Hizmet Türleri



Kaynak: National Information Center (b.t.). *Sudan E-government*. Ministry of Cabinet Affairs. <https://esudan.gov.sd/eServices/services> adresinden 29 Haziran 2022 tarihinde alınmıştır.

Grafik 14'te Sudan e-devlet portalının hizmetlerini dört pencereye böldüğü görülmektedir. Birincisi, kullanıcının farklı alanlarda özel sektör tarafından sağlanan birçok hizmeti kullanabildiği işletmektedir. Tamamen vatandaşa yönelik bir hizmet penceresi bulunmaktadır ve bu hizmetlerden en önemlilerinden biri de diğer hizmetlerin yanı sıra sertifikaların elektronik ortamda belgelenmesi ve indekslenmesidir. Ayrıca hükümet iletişimi veya G2G olarak bilinen şey için bir pencere vardır. Son olarak, Sudan e-devlet portalında oturum açmamış ve hesap oluşturmuş kullanıcılar olan ziyaretçi hizmetleri için bir pencere bulunmaktadır.

Sudan e-devlet hizmetlerine bakıldığında Sudan e-devletinin yalnızca web sayfalarında bulunan bir geçitten başka bir şey olmadığı söylenebilir. Ancak e-devletin yararlanıcının hizmetlerinden yararlanmasını sağlayacak şekilde etkin bir şekilde çalıştığı söylenebilecek kadar etkili değildir.

Sudan e-devletinin performansında bahsedilebilecek en belirgin eleştirilerden biri akıllı cihaz uygulama mağazalarında bir uygulamasının olmamasıdır. Ayrıca e-devlet

portalı hizmetlerinin çoğunda yalnızca hizmetler hakkında bilgi vermekte ve bunları fiilen sağlamamaktadır.

Burada, Sudan e-devletinin erken kurulmasıyla, deneyi geç başlatan ülkelere göre çok geri kaldığı, ancak elektronik hizmetlerin elektronik portallar aracılığıyla sunulmasını iyileştirme konusunda büyük ilerlemeler kaydettiği söylenebilir.

3.7. Sudan E-Devlet Hizmetleri Zayıflığının Nedenleri

E-devlet, geleneksel hükümetlerin aksine, hükümetlerin daha doğru, verimli ve şeffaf bir şekilde çalışmasını sağlamak için bürokrasiyi azaltmayı ve en aza indirmeyi amaçlamaktadır. E-devlet sisteminde vatandaş/işletme ve bilgi arasında hızlı bilgi akışını sağlayan, iş akışını azaltan ve hata oranlarını azaltan bir aracı bulunmamaktadır. E-devletin en önemli hükümlerinden biri, nihai amacını temsil eden ancak geleneksel hizmetlerin yerini alması amaçlanmayan e-hizmettir. Bunun yerine, kuyrukları azaltmak ve haftanın 7 günü, günde 24 saat hizmet sağlamak için tasarlanmış tamamlayıcı olarak kabul edilmektedir. (Ogurlu, 2014: 18).

Sudan Cumhuriyeti, düzinelerce bakanlık, devlet dairesi ve özel sektörün aşamalı olarak bilgisayarlaştırılmasıyla yoluna devam etmektedir. Kamu hizmetleri, entegre teknoloji ile işlemenin daha kolay hale getirilmesiyle, önemli bir yükseltme görmüştür. E-devleti, ilk yılında devlet ücretlerinde büyük miktarlarda işlem görmekte; sistem tarafından toplanan fonların yaklaşık bir milyar dolar olduğu tahmin edilmektedir (World Bank, 2017). Çeyrek milyon Sudanlı öğrenci ve vatandaş, elektronik işlemlerin sorunsuz ilerlediğini doğrulayan bir istatistikle üniversiteler için kamu elektronik hizmetlerine erişebilmiş ve bu hizmetlerden faydalanabilmiştir (European Commission, 2019).

Sudan e-devleti fikrinin medyaya tanıtılması noktasından geçildiğinde pek çok sorunun olduğu görülmektedir. Devlet kurumlarındaki medya birimlerini örgütleyenlerin e-devlet projeleri kavramlarını yaygınlaştırma çabalarına rağmen medya birimlerine ayrılan bütçelerin yetersizliği nedeniyle zayıf kalmaktadır.

Ayrıca elektronik içeriğin yönetimi ile medya birimleri ve teknik birimler arasındaki sorumluluğun ikinci plana atılmasında bazen çatışmanın varlığı görülmektedir. O zaman medya birimleri tarafından devlet programlarının uygulanmasında kullanılan araçların başarısızlığına yol açmaktadır (Saad, 2015: 55).

Sudan'da e-devletin karşılaşılabileceği zorluklar aşağıdaki gibi özetlenebilir (Abdalla ve Li, 2014: 239):

- Bilgi gizliliği ve güvenliği: Sudan'da internet kullanımı ve internet penetrasyonu önemli ölçüde artmıştır. Böylece güvenlik, bilgi ve veri gizliliği ve korumasını sağlamada daha kritik bir faktör haline gelmiştir. Bireyler kişisel bilgilerini aktarmak için web sitesini kullanmanın ve kamu kurumlarıyla bilgi paylaşmanın güvenli olmadığını düşünmektedirler. E-hizmetler web sitelerinin, özel bilgilerini bilgisayar korsanları tarafından kötüye kullanılmaya karşı koruyacak kadar güvenli olmadığından korkacaklardır.
- İnsan kaynakları eğitimi: Vatandaşlar arasında bilgisayar okuryazarlığı eksikliğini ve bu sorunun üstesinden gelmek için e-devleti benimsediği varsayılan devlet sektörü çalışanlarını da bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe çok sayıda eğitimin ele alınması gerektiğini içermektedir.
- Değişim yönetimi: Mevcut geleneksel prosedürleri değiştirirken kamu kuruluşlarının karşılaştığı en zor görev olarak görülmektedir. Bunun nedeni, her bir personelin organizasyon yönetimindeki değişime yardım etmesi ve desteklemesi gerektiğidir.
- Erişilebilirlik: E- devlet, hükümet ile vatandaş veya diğer kuruluşlar arasında iki yönlü veya çok yönlü etkileşime odaklanır. Sadece bilgi sağlamak için değil, tüm fonksiyonların üstlenilmesini amaçlamaktadır. Sudan gibi gelişmekte olan ülkelerde, birçok vatandaşın erişilebilirlik altyapıları olmadığı için, ülke, vatandaşların erişilebilirlik gereksinimlerini karşılamaları için bilgisayar ofisleri kurmayı gerektirmektedir.

Tablo 19: Sudan E-Devletin Uygulamaların Önündeki Engeller

Kurumsal	Yönetim	Politika
Teknoloji ve altyapı maliyetleri/faktörleri	Büyük ölçekli bilgi ve iletişim teknolojileri projelerini yönetme kapasitesinin olmaması	Koordinasyon ve Stratejik Planlama Eksikliği
7/24 operasyonları destekleyecek kaynak eksikliği	Üst veya orta düzey yöneticilerin kanaat eksikliği	Politikaların / programların kapsamlı ve sürekli olmaması
Kamu sektöründe yenilikçi teşviklerin olmaması	Yönetim Beklentileri ve Yönetim Gerçekleri	Politika yönergelerinin yokluğu
Örgütsel / kültürel antagonizma	Liderliğin direnişi	Örgütsel / kültürel çatışma
Bilginin kötü yönetimi ve Hassas verilerin kötüye kullanılması	Özel sektörü yenilemek ve dahil etmek için eski yasal çerçeveler	Politika ve programların kapsamlı ve sürekli olmaması
Politika yönergelerinin yokluğu	Departmanlar arasında bilgi paylaşımı konusundaki isteksizlik	Mesleki veya sendika çıkarlarına göre muhalefet
Kurumsal destek eksikliği	Mesleki veya sendika çıkarlarına göre muhalefet	Belediyeler çok geride bırakılırsa engel olur

Kaynak: Division for Public Economics and Public Administration. (2002). *Benchmarking E-government: A Global Perspective*. United Nations. <https://bit.ly/3IxQMof>

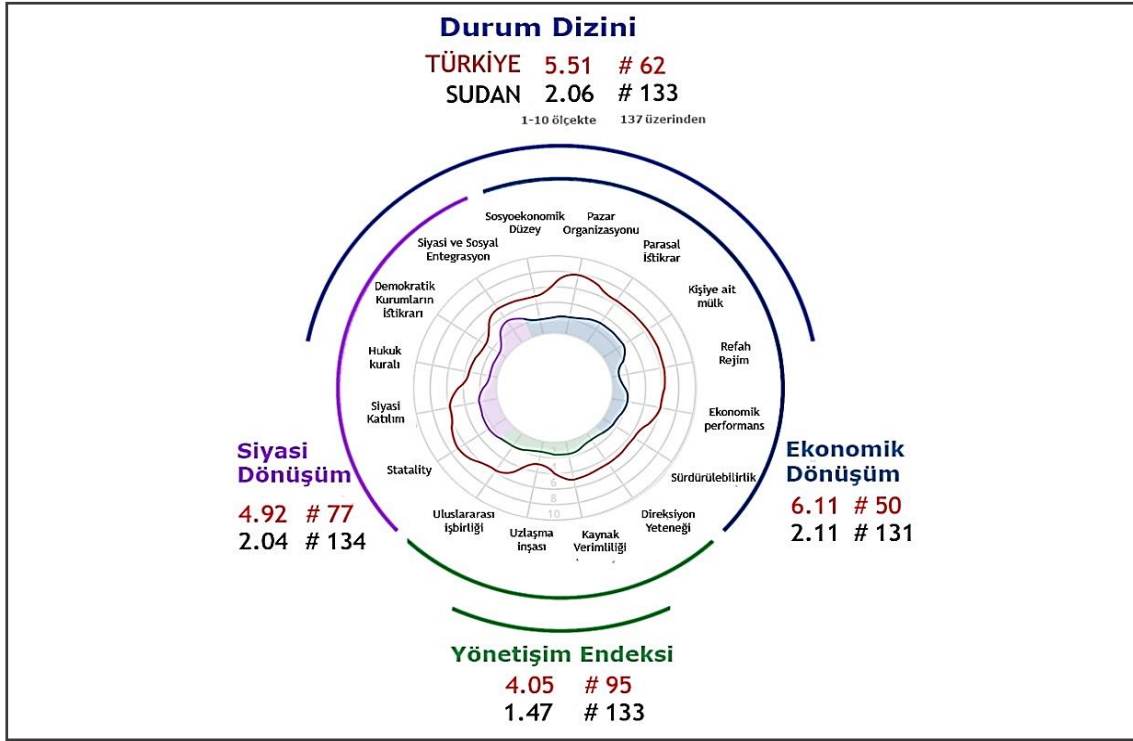
3.8. Türkiye'nin E-Devlet Uygulamalarından Alınan Dersler

Türkiye e-devlet portalı 2020 yılında vatandaşlardan yoğun ilgi görmüştür. Özellikle vatandaşların işlemlerini hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirdiği pandemi döneminde birçok işlemin dijital olarak gerçekleştirilmesine olanak sağlayan e-devlet portalı haline gelmiştir. Hizmetlere erişim kolaylığı ve günümüzde ihtiyaç duyulan birçok hizmetin bulunması, e-devlet portalına yönelik farkındalığın ve ilginin artmasına neden olmuştur. E-devlet portalına giriş sayısı 2020 yılında geçen yıla göre ikiye katlanmıştır. Vatandaşlar evlerinden çıkmadan birçok işlemi e-devlet portalı üzerinden gerçekleştirmiştir. 2019 yılında oturum açma sayısı 1,1 milyara ulaşırken, 2020 yılında bu sayı 2,3 milyarı aşmıştır.

BM e-devlet bilgi tabanına göre Türkiye, e-devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI), E-Katılım Endeksi, İnsan Sermayesi Endeksi (HCI) ve Telekomünikasyon Altyapısı Endeksi (TII) için 2003 yılından 2020 yılına kadar değerini artırmıştır. Ancak, Çevrimiçi Hizmet Endeksi'nin (OSI) değeri bir önceki yıla göre azalmıştır. E-devlet Kalkınma Endeksi'nin bölgesel sonuçlarına bakıldığında, BM'nin raporuna (2020) göre EGDI'de Asya'nın daha yüksek değere (0,6373) sahip ikinci bölge olduğu görülmektedir. Türkiye 2020 yılında 0,7718 EGDI değeri hesaplamıştır ve bu EGDI değeri Dünya ortalamasının (0,5988) ve ayrıca Asya bölgesi ortalamasının (0,6373) üzerindedir. 2020 BM raporlarına göre, Türkiye e-devlet portalı yönetiminin araştırılmasının, özellikle dijital dönüşüm içinde olan ülkeler ve gelecekteki çalışmalar için iyi bir örnek vaka olabileceği varsayılabilir (Yıldırım ve Bostancı, 2021: 261).

Ayrıca 9 kamu kurumundan 22 farklı alanda hizmete açılan e-devlet portalı, 112 özel kurum, 238 kamu kurumu, 372 belediye ve toplam 722 kuruma ev sahipliği yaparak 5.456 hizmetle Türkiye'nin dijital yüzü olmuştur (Dijital Transformation Office, 2020). 2020 yılın raporuna göre Sudan yönetim endeksinde 133. sırada yer alırken, Türkiye'nin 62. sırada yer aldığı görülmektedir. 2020 yılında yayınlanan raporun kriterlerine göre iki ülke göstergeleri arasındaki tutarsızlığı aşağıdaki şekilden görmek mümkündür.

Grafik 15: BTI 2020 Türkiye ve Sudan İçin Göstergelerin Karşılaştırılması



Kaynak: BTI Transformation Index (b.t.). *BTI Governance Report*. <https://bti-project.org/en/reports/global/governance-report> adresinden 22 Nisan 2020 tarihinde alınmıştır.

Sudan'da geçiş hükümeti, önümüzdeki dönemde uygulanacak kapsamlı bir dijital strateji geliştirmek için yurtdışında bir dizi Sudanlı uzmanla birlikte çalışarak, önceki e-devlette yapılan hata ve ihlallerden kaçınmak için bir e-devletin çalışmalarını değerlendirme eğilimindedir (Almashhad alsudani, 2019).

2014 yılında Türkiye Cumhuriyeti ve Sudan Cumhuriyeti Hükümeti, kamu yönetimi yanıtlarında iş birliği yapmayı kabul etmiş ve bu belge Resmî Gazete'de yayınlanmıştır. Buna göre iki taraf, "kamu idaresinin yeniden yapılandırılması ve iki tarafın kararlaştırdığı benzer konularda" iş birliği yapmaktadır. Anlaşmaya göre, iki taraf arasında uygulanacak faaliyetlerin planlanması ve uygulanması Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansında (TİKA) Hartum Koordinatörü tarafından yürütülecektir. İki devlet aşağıdaki şekilde anlaşmışlardır:

Taraflar kendi ülkelerinde yürürlükte olan iç hukuka uygun olarak aşağıdaki alanlarda kamu yönetimi alanında iş birliği yapacaklardır (Resmî Gazete, 2014):

- Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması,
- Stratejik yönetim,
- Düzenleyici reform,
- E-devlet, arşiv ve veri işleme uygulamaları,
- Kamu hizmet sunumunda kalitenin ve etkinliğin artırılması,
- Bürokrasinin azaltılması,
- Taraflarca mutabık kalınacak benzer konular.

Bu çerçevede aşağıdaki faaliyetler yapılacaktır:

- Karşılıklı çalışma ziyaretleri,
- Devam eden faaliyetler hakkında bilgi alışverişi,
- Bilgi ve deneyimi paylaşmak için kısa vadeli uzman değişimi,
- Uygulama projelerinin hazırlanması ve icrası,
- Taraflarca mutabık kalınacak benzer faaliyetler.

Sudan ve Türkiye, Osmanlı dönemine kadar uzanan eski bir idari geçmişe sahip olduğu için, iki tarafın imzaladığı bu belge ile Sudan'da e-devlet portalını geliştirmenin en iyi yolunun bu olduğu görülmektedir.

2021 yılının başında Ulusal Bilgi Merkezi bir zirve (SUDAN FUSION) düzenlemiştir. E-devlet alanında uzmanların yanı sıra devlet liderleri ve birçok uluslararası teknoloji şirketi, Sudan'ın e-devletteki deneyimini iyileştirmenin yollarını tartışmak için bir araya gelmiştir.

Sudan dijital dönüşüm zirvesi, kamu ve özel sektör arasında entegrasyonu sağlamayı ve hükümet ile iş dünyasını bir araya getirmeyi amaçlamıştır. Sektör uzmanlarının, iş liderlerinin ve çözüm sağlayıcıların yeni teknolojileri keşfetmek için ortak bir platform etrafında birleşebilecekleri en son trendleri sergilemiştir.

Ulusal ekonominin reform sürecini destekleyen vatandaşlar ve ulusal işletmeler için en iyi uygulamaları, hizmetleri ve çözümleri uygulama yöntemleri incelenmiştir.

Ayrıca zirvede, en son teknoloji ve hükümet ile vatandaş arasındaki günlük hizmet işlemlerini etkileme olasılığı bilindiği için e-devleti geliştirmenin yolları tartışılmıştır. Bunun dışında, finansal kapsayıcılığın içeriğini genişletmeyi ve bankacılık sektörü için en son teknik sistemlere ayak uydurmayı amaçlayan dijital finansal teknolojileri (Fintech) ele alınmıştır.

Siber güvenliğin en önemli önceliklerinden biri, sistem ve ağların korunması, vatandaşların ve devletin, özel ve hassas verilerinin yanı sıra, sundukları hizmetlerin aksamasına neden olan, özel kuruluşların bilgi ifşasını ve çalınmasını sınırlamaktır. Ayrıca zirvede kritik dijital altyapı ve dijital dönüşüm sürecinin en uygun şekilde başlatılması ve temele ulaşmak için nasıl sağlanacağı da tartışılmıştır.

3.9. Sudan E-Devlet Başarısı İçin Önerilen Alternatif Model

E-devlet, internetteki bir devlet web sitesinden daha fazlasıdır. E-devletin stratejik amacı, tüm taraflar için yönetişimi desteklemek ve basitleştirmektir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı, üç tarafı da birbirine bağlayan süreçleri ve faaliyetleri desteklemektedir. Başka bir deyişle e-devlette elektronik, iyi yönetişimi desteklemek ve teşvik etmek anlamına gelmektedir. Bu nedenle e-devletin amaçları, iyi yönetişimin amaçları ile benzerlik göstermektedir. İyi yönetişim, bir ülkenin işlerini her düzeyde daha iyi yönetmek için ekonomik, politik ve idari otoritenin bir uygulaması olarak görülmektedir (Basu, 2004: 109).

Gelişmiş ülkelerdeki insanlar için hükümetle tüm etkileşimin, haftanın 7 günü, günde 24 saat sıra beklemeden tek bir sayaç üzerinden yapılabileceği bir durumu hayal etmek zor olmamaktadır. Bununla birlikte, gelişmekte olan ülkeler için aynı düzeyde verimlilik ve esneklik elde etmek zor olacaktır. Gelişmiş ülkelerde, özellikle de Sudan'da edinilen deneyimler, hükümetlerin elektronik araçları kullanmaya başlasalar bile sorumlulukları ve süreçleri merkezden uzaklaştırmaya istekli olmaları halinde bunun mümkün olduğunu göstermektedir.

Anlaşılabacağı üzere, e-devlet hizmetleri yüksek düzeyde teknik ve teknolojik bilgi birikimi, yetkinlikler, yapılar ve araçlar gerektirmektedir. Doğru bir şekilde uygulanabilmesi için uluslararası ve geniş kapsamlı vizyonlar gerekmektedir. Bu öne çıkan teknoloji tabanlı özellikler, daha iyi yönetim uygulamaları oluşturmaya yardımcı olmak yerine, bazen bir dizi yanlış anlamalara ve hatalara yol açabilmektedir. Dolayısıyla, e-devletin yaygınlaşması ve uygulamaları, politika uygulama başarısızlıkları, eşitsizlik, finansal yetersizlikler, tesislerin yetersiz kullanımı, gerekli liderlikten, bilgi birikiminden ve teknik yeteneklerden yoksun kalma vb. geniş bir paradigmada farklı sonuçlar doğurabilmektedir (Tolbert ve Mossberger, 2006: 355).

Diğer teknolojik yeniliklerden farklı olarak e-devlet çeşitli potansiyel engellere maruz kalmaktadır. Özellikle yönetim yetenekleri e-devlet uygulamalarını etkilemekte, stratejik yönetim, kadrolaşma, karar verme, performans yönetimi, liderlik ve kaynaklar e-devlet uygulamalarında önemli bir yere sahiptir. Başarısızlıklar çoğu zaman devlet finansman hesaplarının, güvenlik hususlarının, teknoloji altyapısının, web'in, üst yönetim kapasitesinin vb. eksikliğinden kaynaklanmaktadır.

Birçok kamu işlemi ve sistemi vatandaşlar, işletmeler ve devlet kurumları arasında bilgi paylaşımı için koordinasyon ve iş birliği gerektirdiğinden, verimli e-devlet geliştirmek için hükümetler arası veya bölümler arası ilişkileri esas almaktadır.

Ayrıca eğitim, gelir ve cinsiyet farklılıklarının yanı sıra bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma, internete erişimde eşitsizlik gibi başka eşitsizlikler de olabilir.

Diğer bir önemli sorun çevrimiçi güvenlik ve gizliliğidir. Dijital işlemlere güven olmadan vatandaşlar ve işletmeler e-devleti kullanmak konusunda isteksiz olacaktır. Diğer bazı engeller ve dezavantajlar ise şu şekilde sıralanabilir. Gerekli prosedürlerin, birlikte çalışabilirliğin ve teknik standartların yokluğu, çalışma rutinlerini tanımlama ve yeni bilgi ve iletişim teknolojileri tabanlı ürünler geliştirmedeki yetersizlik, hükümetlerin elektronik hizmet sunumunun tam potansiyelini, güncellenmiş teknolojiyi, web uzmanlığını, gizlilik konularını gerçekleştirmek için temel teşvikler ve kurumsal

yapılara sahip olmaması , yetkililerin desteğinin olmaması, personelin direniş, halkın direniş ve kullanıcıların gerekli eğitiminin yanı sıra dolandırıcılık ve bilgisayar korsanlığı gibi engeller ortaya çıkmaktadır (Gökmen ve Hamşioğlu, 2010: 256).

Tablo 20: Alternatif Bir E-Devlet Çerçevesi

E-Devlet	E-Yönetim	E-Yönetişim
Politika koordinasyonu ve uygulanması, çevrimiçi teslimat hizmetleri,	İç ve kamu sektörü yönetimi bileşeni,	Yönetim ve politika oluşturma süreci de dahil olmak üzere vatandaşlar, devlet kurumları ve seçilmiş makamlar arasındaki etkileşimlerin kolaylaştırılması
Vatandaş odaklı programlar geliştirmek,	Elektronik hizmet sunumuna geçişte stratejik planlama,	Teknoloji (özellikle web) yönetim sürecini nasıl dönüştürüyor?
Vatandaş katılımını teşvik etmek ve geliştirmek,	Elektronik hizmet sunumunun maliyet etkinliğinin ölçülmesi,	E-federalizm: hükümet seviyeleri arasında değişen ilişki ve E-demokrasi: vatandaş katılımını artırmak çevrimiçi oylama, etik, güvenlik ve mahremiyet sorunu

Analiz ve değerlendirme yoluyla çevrimiçi hizmet sunumunu mükemmelleştirmek, verimliliği ölçmek ve diğer hizmet sunum biçimleriyle kıyaslama yapmak,	Kıyaslama ve performans ölçümü,	Yasama ve politika oluşturma ortamı çerçevesi, hükümetlerin aldığı politika girişimleri: düzenleyici çerçeve, e-imzaların yasallığının tanınması gibi girişimlerin sonuçları, politika oluşturma ortamına daha fazla vatandaş katılımı (e-demokrasi),
Ülke indeksleme (performans ölçümü kıyaslama) portal analizi, web sitesi analizi.	Eğitim ve işe alım, personelin görevlendirilmesi ve mevcut kaynakların maksimize edilmesi gibi insan kaynakları yönetimi konuları.	Uluslararası etkiler: bilgi alışverişi-etkileri yoluyla sınırların düşürülmesi, Bilgi yönetimi ve e-devlet.

Kaynak: Division for Public Economics and Public Administration. (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective. United Nations. <https://bit.ly/3IxQMof>

Dijital devlet hala birçok Sudan hükümeti için bir zorluk teşkil etmektedir. Bu nedenle birçok e-devlet projesi başarısız olmuştur. Sudan e-devletiyle ilgili literatür eksikliği, yetersiz değerlendirme, dijital bölünme ve güvensizliği, Sudan'daki e-devlet başarısızlıklarından kısmen sorumlu tutulduğu görülmektedir. Gelişmekte olan Afrika ülkelerinde e-devletin yavaş yayılması, yetersiz hazırlık ve farklı sosyo-kültürel faktörlerle birleştiğinde, e-devlet başarısızlıklarından sorumlu tutulmaktadır (Bojang, 2020: 11).

E-devlet girişimleri genel olarak Sudan'da geniş dijital boşluk nedeniyle başarısız olmuş ve bu stratejik zorlukların üstesinden gelmek için ilgili aktörler, e-devlet faaliyetlerini basit tutmakla birlikte halkı duyarlı hale getirebilmelidir. Bu amaçla, Sudan'da e-devlet başarısı için alternatif bir model tam zamanında ve gerçekten de memnuniyetle karşılanmaktadır.

E-devletin başarısı teknolojiye değil, vatandaş bağlıdır. Bu nedenle, sağlanan bilgilerin, özellikle Sudan başta olmak üzere gelişmekte olan ülkelerde yüksek bilgi ve iletişim teknolojileri benimsenmesini garanti edebilecek en yüksek kalitede olması gerekmektedir.

Ayrıca model vatandaş güveni, siyasi irade, bürokratların yeni teknolojiyi benimsemeye hazırlığı ve istekliliği vb. temel bir yapı üzerine inşa edildiğın de faydalı olabilecektir. Bu değişkenler, Sudan'da e-devlet başarısı için önemli olarak görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, küreselleşmenin en önemli sonuçlarından biri olan e-devlet konusunu ve bunun kamu sektörü, özellikle de kamu hizmeti üzerindeki etkilerini ve son yıllarda kaydettiği dikkat çekici gelişmeyi ele almaya çalışmıştır. E-devletin sadece devlet ve kamu hizmetleri hakkında bilgi verilen bir web sitesi olmadığı, daha çok kamu hizmetlerinin başvuru sahiplerine sunulmasını kolaylaştırmayı amaçlayan bir dizi karmaşık ağ olduğu sonucuna varılmıştır.

Çalışmanın amacı Türkiye e-devletin Sudan e-devlet ile karşılaştırmaktı ancak iki e-devlet arasında büyük bir fark ve büyük bir boşluk bulunmuştur. Her iki ülkenin elektronik portallarını duyurma tarihindeki zaman yakınlaşmasına rağmen, Türk e-devleti Sudan'da bulunana kıyasla hızlı bir şekilde gelişmeyi başarmıştır.

Sudan e-devlet projelerinin başarısızlığının veya zayıflığının temel nedeni, kamu politikalarının zayıflığı veya teknolojik ivmeye ayak uyduramamalarına bağlanabilir. Tüm bunlar beklenmedik yönetim ve yönetim mekanizmalarının değişmesinin bir sonucudur. Sudan, son yıllarda kamu hayatını, kamu hizmetini ve e-devlet projelerini olumsuz etkileyen ikiden fazla askeri darbeye tanık olmuştur.

Çalışma, birincil amacı olarak, e-devlet alanındaki Türkiye deneyiminden yararlanmaya çalışmıştır. İki ülke, genel olarak Sudan kamu hizmetini iyileştirmek, Sudan e-devletini modernize etmek ve geliştirmek için ikili anlaşmalar imzalamıştır. Bunun, Türkiye'nin bu alandaki deneyimlerinden ve uzmanlığından yararlanarak yapılması gerekmektedir.

Çalışma, özellikle mevcut krizler ve yolsuzluk, idari gevşeklik ve aşırılıklara karşı alınan önlemler ışığında başta devlet kurumları olmak üzere tüm kurumların çalışmalarının sürekliliğini sağlamak için Sudan'da dijital dönüşümün acilen geliştirilmesine ihtiyaç olduğu sonucuna varmaktadır. Ayrıca, dijital ve açık hükümet, e-katılımın ve kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine ve verimliliğin, şeffaflığın ve tarafsızlığın iyileştirilmesine katkıda bulunmaktadır.

Ayrıca, veri kalitesini ve doğruluğunu iyileştirmeye odaklanmanın önemi, e-devlet alanındaki bölgesel deneyimlere ilişkin içeriği yaymak, çerçeveyi genişletmek

için Arapça ve İngilizce kullanma ihtiyacına da değinmektedir. Bunun dışında, Sudan'da dijital hükümet dönüşümü sürecindeki çabaların tekrarlanmasını önlemek ve entegrasyon için çeşitli devlet kurumları arasında iş birliğine duyulan ihtiyacı vurgulamaktadır.

E-devlet arayışı sadece programlar ve ağlar değil, öncelikle vatandaşın refahını sağlamak ve devlet kurumlarının verimliliğini artırmak için teknoloji ile geliştirilmiş idari sistemler ve etkili çalışma prosedürleridir.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan öneriler şu şekilde özetlenebilir:

- E-devlet, devlet reformu programının ayrılmaz bir parçası olmalıdır. Yazılım geliştirme ve ağ kurulumuna geçmeden önce, danışmanlar ve uzmanlar, idari sistemleri değerlendirmek, idari süreçleri yeniden tasarlamak, bunun dışında idari yapılar ve iş tanımları için en üst yönetim düzeylerinden en alt düzeye kadar kılavuzlar hazırlamak için kullanılmalıdır. Aksi takdirde, idari süreçlerin bilgisayarlaştırılması bir kaynak israfı olacaktır.

- İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı tarafından temsil edilen devlet, bilgi işlem projelerinin uyumlu ve tek bir genel hedefe yönelik olması, çeşitli devlet kurumları, operasyonel planlar ve programlar indiren bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm için ulusal bir stratejik plan oluşturmalıdır.

Mevcut dağınık çabalar, devlet kurumları arasında bilgi alışverişi için politikalar ve prosedürler, bunlar arasındaki karşılıklı ilişki standartları ve daha birçokları gibi teknik, siyasi ve prosedürel açıdan pek çok beklenmediği sorunla karşı karşıya kalacaktır. Çünkü mevcut çabalar birleşik bir strateji üzerine inşa edilmemiştir.

- Sudan devlet kurumlarında çalışmayı yöneten yasaların, yönetmeliklerin ve prosedürlerin, idari işlerin yürütülmesinde kullanılan orijinal uygulamaları pek ortaya koymadığı kabul edilmektedir. Bu nedenle bilgisayar programlarının uygulanması çerçevesinde bu bozulmaların ortadan kaldırılması ve en iyi uygulamaların takip edilmesi, mevcut ve işlevsiz duruma uygun bozuk programların tasarlanmaması için çalışmalar yapılmalıdır.

- Tamamlanan veya devam eden birçok projede teklif talepleri çok zayıf ve iyi hazırlanmadığı için profesyonellikten yoksun, kötü tanıtımlar da benzer sonuçlara yol açmaktadır. Bu tek başına projelerdeki en büyük potansiyel başarısızlıklardan biridir. Hükümetin sunduğu teklifleri dikkatlice değerlendirmek ve en uygun ortakları seçmek gerekmektedir. Yazılım ve bilgi teknolojileri endüstrisini geliştirmek ve böylece bilgi işlem projelerini verimli ve kaliteli bir şekilde uygulamak için devletin özel sektörü güçlendirmesi, özellikle KOBİ'ler olmak üzere ona büyüme ve gelişme fırsatı vermesi gerekmektedir.

Bilgi teknolojileri endüstrisi geleceğin önemli ve vazgeçilmez endüstrilerinden biridir ve zayıf olmamalıdır. Çünkü ülke için umut verici bir ekonomik ve bilgi getirisi vardır. Ayrıca, konuların düzeltilmesi için özel sektör şirketlerine devlet teknoloji proje tekliflerinin verilmesinde şeffaflık ve adil rekabet geliştirilmelidir.

- Devlet bilgi ve iletişim teknolojileri projelerinin uygulanması tamamen özel sektöre bırakılmalıdır. Bu devletin, kamu sektöründe bilgi teknolojileri projelerinin uygulanmasını yöneten standartları ve yol gösterici kılavuzları teknik ve profesyonel olarak belirleyebilecek güçlü düzenleyici kurumlara sahip olmasını gerektirmektedir.

Ulusal Bilgi Merkezi, bilgi alışverişinde ve işlemlerin güvenli ve güvenilir bir şekilde yürütülmesindeki önemlerinden dolayı, bilgi ve iletişimin yanı sıra sertifikalar, dijital imzalar ve doğrulama ile ilgili teknoloji ve standartların seçiminde de açık ve sistematik yönergelere sahip olmalıdır. Düzenleyici rol, devlet kurumlarının ve yürütücü şirketlerin projelerin uygulanmasında düzenleyici otoriteler tarafından belirlenen standartları karşılama taahhüdünü sağlayan etkin ve katı bir gözetim rolü ile tamamlanmalıdır.

Sonuç olarak, dijital yönetim alanında ulusal planlar ve girişimler geliştirilmenin ve başta Türkiye olmak üzere e-devlet alanında önde gelen ülkelerle deneyim alışverişinde bulunmanın önemini ve gerekliliğini vurgulamak gerekmektedir. Bu, iki ülke arasında ortak faaliyetler konusunda iş birliğinin başlatılması ve elektronik dönüşüm alanında iki ülke arasında imzalanan anlaşmaların uygulanması için bir fırsat teşkil etmektedir.

KAYNAKÇA

- Abdalla, E., Li, Q. (2014). The E-Government in Sudan: Challenges, Barriers and Prospects. International Conference on Global Economy, *Commerce and Service Science*, 2(3), 236-240.
- Adams, M., Linda D. (2008). New Public Management and Service Science: Preparing Students for the 21st Century, *Journal of Service Science*, 1(1), 23-30.
- Adrees, M., vd. (2019). A Framework of Promoting Government Services Using social media: Sudan E-Government Case Study, *Journal of Physics*, 1(1), 1-10.
- Ahmed, Y. (2017). Sudan e-Government Master Plan and Transition to Smart Government 2016-2020 Comparison of Current Approaches, *International Journal of Science and Research*, 6(1), 82-96.
- Akcagündüz, E. (2013 Türkiye’de E-devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-devlet ve Tasarruf İlişkisi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(2), 127-140.
- Alexa Internet (b.t.) *Turkiye.gov.tr competitive analysis, marketing mix and traffic*. Amazon. <https://www.alex.com/siteinfo/turkiye.gov.tr> adresinden 30 Aralık 2021 tarihinde alınmıştır.
- AL-hassan, A. (2020). The legal system for e-government in Sudan, *University of Sharjah Journal of Legal Sciences*, 6171), 617-644.
- Alharbi, N., vd. (2012). Security Factors Influencing End Users Adoption of E-Government. *Journal of Internet Technology and Secured Transactions*, 3(4), 320-328.
- ALshehri M. & Drew, S. (2011). Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. *International Conference E-Activity and Leading Technologies*, 1(1), 255-270.
- ALmarabeh, T. & Ali, A. (2010). A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42.
- Almashhad Alsudani (2019, October 26) *Extensive contacts with a number of experts to establish e-government*. from <https://almashhadalsudani.com/sudan-news/sudan-today/12655/>
- Ateş, H. (2002), *Bilgi Çağında Kamu Yönetimi: Geleneksel Bürokrasiden Bilgiselleştirilmiş Bürokrasiye Geçiş*, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.
- Balcı, vd., (2003). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.

- Barrenechea, M., Jenkins, T. (b.t.) *E-Government or Out of Government*. Open Text Corporation. <https://bit.ly/3shahZH> adresinden 30 Ocak 2021 tarihinde alınmıştır.
- Bashar, N., vd. (2011). E-Government vs. Ordinary Bureaucratic Government: A Comparative Study. *The 4th International Conference on Internet Technologies and Applications*, 4(1), 495-515.
- Basu, S. (2004). E-Government and Developing Countries: An Overview. *International Review of Law Computers*, 18(1), 109-132.
- Beintema, M. (2003). Sudan: Agricultural Science and Technology Indicators, *International Service for National Agricultural Research*, 1(1), 1-13.
- Białożył, W. (2017). Digital Era Governance A New Chapter of Public Management Theory and Practice. *Mazowsze Studia Regionalne*, 22(1), 117-129.
- Bojang, M. (2020). A Model Proposal for E-Government Implementation in Africa: Adaptation from Delone and Mclean Information System Model. *Global Journal of Human-Social Science: F Political Science*, 20(15), 9-16.
- Britannica (b.t.). *Sudan Quick Facts*. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/place/Sudan> adresinden 2 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.
- Britannica (b.t.). *Turkey Quick Facts*. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/place/Turkey> adresinden 2 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.
- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 241-254.
- Bwalya, K. & Zulu, S. (Eds.) (2012). Handbook of Research on E-Government in Emerging Economies: Adoption, E-Participation, and Legal Frameworks. 1. Edition. Information Science Reference, Pennsylvania.
- Canpolat, Ö. (2001). *E-Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler*, Birinci Baskı. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Civelek, M. (2019). Development Phases of E-Government. *International Journal of Society Researches*, 13(19), 2532- 2548.
- Congressional Research Service (2003). *A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities, and Challenges of Online Governance* (Order Code RL31057). The Library of Congress. <https://sgp.fas.org/crs/RL31057.pdf>
- Cordella, A. (2007). E-government: towards the e-bureaucratic form?. *Journal of Information Technology*, 22(2), 265–274.
- Çayhan, B. (2007). Implementing E-Government In Turkey: A Comparison Of Online Public Service Delivery In Turkey And The European Union. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 35(8), 1-11.

- Çukurçayır, A., Çelebi, E. (2009). Bilgi Toplumu ve E-devletleşme Sürecinde Türkiye. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 59-82.
- D'ambrosio, A. (2018). The Digital Culture within Enterprises and Public Administration: Legal Aspects and Repercussions on the Country's Socioeconomic Fabric. *Public Management and Administration*, 4(2), 57-73.
- Dalziel, D. (2004). *Government Online: A Multi-country Study of E-government Usage*, The World Association of Research Professionals, Amsterdam.
- Department of Economic and Social Affairs. (2020). E-Government Survey 2020 Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. United Nations. <https://bit.ly/3rEPfpK>
- Department of Economic and Social Affairs. (2018). E-Government Survey 2018 Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies. United Nations. <https://bit.ly/3404v8u>
- Department of Economic and Social Affairs. (2014). E-Government Survey 2014 E-Government for The Future We Want. United Nations. <https://bit.ly/32rwa1B>
- Department of Economic and Social Affairs (2005). *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads* (No.: E.03.II.H.3). United Nations. <https://bit.ly/3tVRQyu>
- Digital Transformation Office (2021, January 06). *E-Government Gateway Becomes the Digital Face of Turkey in 2020*. Presidency of The Republic Of Turkey. from <https://cbddo.gov.tr/en/news/4988/e-devlet-kapisi-2020-de-turkiye-nin-dijital-yuzu-oldu>
- Division for Public Institutions and Digital Government (b.t.). UN E-Government Survey Country Information- Sudan. United Nations. <https://bit.ly/3tVH3UX> 2 adresinden Aralık 2021 tarihinde alınmıştır.
- Division for Public Institutions and Digital Government (b.t.). UN E-Government Survey Country Information- Turkey. United Nations. <https://bit.ly/3qYADTa> 2 adresinden Aralık 2021 tarihinde alınmıştır.
- Dimeski, B. (2019). New Public Management and Digital Era Governance Approaches in Function of Promoting Entrepreneurship in the Public Sector. *Journal of Public Administration*, 1(1), 48-54.
- Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı (b.t.). *E-devlet Kapısı Devletin Kısayolu*. T.C. Cumhurbaşkanlığı. <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden 29 Haziran 2022 tarihinde alınmıştır.
- Division for Public Economics and Public Administration. (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective. United Nations. <https://bit.ly/3IxQMof>
- DPT Bilgi Toplumu Dairesi (2007). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi: 2003-2007 Arası Gelişmeler*. Devlet Planlama Teşkilatı.

http://bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Icra_Kurulu/071025_IK22.ToplantisiE-DonusumTurkiyeProjesi.pdf

- Economic and Social Commission for Western Asia. (2018). *National Technology Development and Transfer System in Sudan*. United Nations. <http://www.unescwa.org/node/15314>
- Edrees, R., & Khalifa, O. (2015). Challenging Development Citizen-Centric E-Governance in Sudan. *International Journal of Innovative Science, Engineering & Technology*, 2(8), 451-456.
- Elnaim, B. (2014). An Overview Of E-Government Strategy in Sudan. *European Journal of Computer Science and Information Technology*, 2(2), 1-9.
- International Cooperation and Development. (2019). *Guidelines and Roadmap for full deployment of E-governance systems in Africa* (Service Contract NO: 387-517). European Commission. https://ega.ee/wp-content/uploads/2019/04/eGA_Final-Report-Research-analysis-guidelines-and-roadmap-for-full-deployment-of-e-governance-systems-in-Af.pdf
- Fadhıl, W., vd. (2014). Geleneksel Devlet Anlayışından e-devlete: Türkiye ve Irak devlet Algısı Karşılaştırması. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 7(3), 21-32.
- Elnaim, B. (2014). An Overview Of E-Government Strategy in Sudan. *European Journal of Computer Science and Information Technology*, 2(2), 1-9.
- Fath-Allah, A., vd. (2014). E-Government maturity models: Acomparativestudy. *International Journal of Software Engineering & Applications (IJSEA)*, 5(3), 71-91.
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer*, 10(2), 1-22.
- Farhan, I., Othman, R. (2019). An evaluation study of the Sudan E-government portal services addressed to citizens. *Journal of Engineering and Computer Science (JECS)*, 20(2), 33-52.
- Gasovaa, K., Stofkova, K. (2017). E-Government as a quality improvement tool for citizens services. *Journal of Procedia Engineering*, 1(1), 225-230.
- Gil-Garcia, J., vd. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646.
- Gil-Garcia, J., Ignacio, C. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450.
- Güven, A. (2019). *E-devlet In Geleneksel Devlet Out*, Birinci Baskı. Fakülte Yayınevi, Ankara.

- Gökalp, E., Demirörs, O. (2014). Kamu Kurumları için Süreç Yetenek Modeli Geliştirilmesi. *Turkish National Software Engineering Symposium*, 122(1), 323-334.
- Göker, A. (2003). *Onuncu Yılında Türk Bilim ve Teknoloji Politikası:1993- 2003*. Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu. <https://inovasyon.org/images/makaleler/ayk/AYK.TBTP.1993-2003Uyg.Durumu.pdf>
- Gökmen, A., Hamşioğlu, B. (2010). The Contemporary Concept Of E-Government and The Case of Turkey: Possible Challenges and The E-Transformation Turkey Project. *International Journal of Emerging and Transition Economies*, 3(2), 249-268.
- Hadi, W., Nawafleh, S. (2012). The Role Of E-Business in the E-Government Services Implementation. *International Journal of Academic Research*, 4(6), 230-236.
- Hamid, M, Christopher Thron, and Sallam Fageeri. (2021). Demographics of Sudanese University Students in Relation to Regional Conflict and Underdevelopment. *Social Sciences* 10(89), 1-33.
- Ingrams, A., vd. (2020). Stages and Determinants of E-Government Development: A Twelve-Year Longitudinal Study of Global Cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 1–39.
- National Information Center (b.t.). Sudan E-government. Ministry of Cabinet Affairs. <https://esudan.gov.sd/eServices/services> adresinden 29 Haziran 2022 tarihinde alınmıştır.
- Jain, S., Sharma, S. (2008). E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World. *Foundations of E-government*, 1(1), 1-12.
- Kamolov, S. (2016). E-Government in India: The need to ponder current e-government uptake. *Future of E-government: learning from the Past*, 4(3), 35-46.
- Kamolov, S. (2017). Digital public governance: trends and risks. *journal of constitutional history*, 33(1), 185-194.
- Karadeniz, Ş., Yılmaz, B. (2016). Türkiye'nin 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda Kütüphane Kurumuna Yaklaşım. *Türk Kütüphaneciliği*, 30(9), 59-83.
- Kemp, s. (2021, February 12). Data reportal, digital 2021: Sudan. Data Reportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2021-sudan>
- Kemp, s. (2021, February 11). Data reportal, digital 2021: turkey. Data Reportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2021-turkey>
- Kutlu, O., Sevinc, I. (2009). An Overview Of The E-Government Initiatives In Turkey In Respect To The EU

- Accession Process. *International Journal of Ebusiness And Egovernment Studies*, 2(2), 1-12.
- Kurfalı, M., vd. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers In Human Behavior*, 66(1), 168-178.
- Mayada, B., Ahmed, N., and Mohamed, M. (2020). Higher Education and Scientific Research in Sudan: Current Status and Future Direction. *African Journal of Rural Development* 1(5) 46–115.
- Meijer, A., vd. (2018). From E-Government to Digital Era Governance and Beyond: Lessons from 15 Years of Research into Information and Communications Technology in the Public Sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1(1), 1-6.
- Mellor, W., and Hood, M. (2001). *Online Government 2001*, Taylor Nelson Sofres, New York.
- Naralan, A. (2009). Türkiye’de E-Hazırlık ve E-devletleşme. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1), 1-17.
- Nawafleh, s., Obiedat, R. (2012). E-Government between Developed and Developing Countries. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 5(1), 8-13.
- Ndou, V. (2004). E – Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal of e-Government*, 18(1), 1-24.
- Odat, A., Khazaaleh, A. (2012). E-Government Challenges and Opportunities: A Case Study of Jordan. *International Journal of Computer Science*, 9(2), 361-367.
- Ogurlu, Y. (2014). E-Government Portal And E-Services in Turkey. *Epiphany Journal of Transdisciplinary Studies*, 7(2), 17-25.
- Omer, W. (2022). *Sudan’s revolution enters its second phase: disrupting the state.* <https://bit.ly/3Pe4bpj> adresinden 22 Ocak 2022 tarihinde alınmıştır.
- Osbourne, D., Plastrik, P. (1998). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*, 1. Edition. Addison-Wesley, Massachusetts.
- Powell, M., Berry, F. (2009). Transforming E-Government Knowledge through Public Management Research. *Public Management Review*, 11(6), 739-749.
- Putra, D., vd. (2018). Tactical Steps For E-Government Development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15), 2251-2258.
- Qader, N., vd. (2016). Challenges and Factors affecting the implementation of e-Government in Iraq. *Journal of University of Human Development*, 2(3), 476-481.
- Resmî Gazete (2014, Nisan 19). *Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Sudan Cumhuriyeti Hükümeti Arasında Kamu Yönetimi Alanında İşbirliği Konulu Mutabakat Muhtırasının Onaylanması*. T.C. Cumhurbaşkanlığı. <https://bit.ly/3AAie1Z>

- Saad, E. (2015). The Role of Media in Preaching the E-Government Projects in Sudan. *American International Journal of Humanities and Social Science*, 1(1), 5-55.
- Saeed, M. (2017). E-Government in Sudan: Challenges and Future Prospects. *International Journal of Computer Science Trends and Technology*, 5(1), 38-42.
- Sayımer, İ. (2015). Electronic Government In Public Administration: An Assessment Of Local Government Web Sites In Turkey. *International Journal of Ebusiness and Egovernment Studies*, 7(2), 1-16.
- State Planning Organization (2019). *Eleventh Development Plan (2019-2023)*. T.R. Presidency. https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2021/12/Eleventh_Development_Plan_2019-2023.pdf
- State Planning Organization (2006). *Ninth Development Plan (2007-2013)*. T.R. Presidency. http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/Ninth_Development_Plan_2007-2013.pdf
- State Planning Organization (2014). *The Tenth Development Plan (2014-2018)*. T.R. Presidency. <https://bit.ly/3tZxSTg>
- Sztop-Rutkowska, K. (b.t.). *E-Government Closer to The People*. <https://bit.ly/2zY97wQ> adresinden 22 Nisan 2020 tarihinde alınmıştır.
- Şahin, A. (2016). *Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet*, 3. Baskı. Atlas Akademi, Konya.
- T.C. Sayıştay Başkanlığı (2006). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler*. Türkiye Büyük Millet Meclisi. <https://bit.ly/3nVNbIN>
- T.C. High Planning Council (2006). *Information Society Strategy (2006-2010)*. T.R. Presidency. <https://bit.ly/3442Rm8>
- Tolbert, C. J., Mossberger, K. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.
- Türkiye İstatistik Kurumu (b.t.). *Coğrafi İstatistik*. T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi. <https://cip.tuik.gov.tr/#> adresinden 2 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, Birinci Baskı. Literatür Yayıncılık, Ankara.
- UN Data (b.t.). *country profile- Turkey*. United Nations. <https://data.un.org/CountryProfile.aspx/Images/CountryProfile.aspx?crName=Turkey> adresinden 25 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.
- UN Data (b.t.). *country profile- Sudan*. United Nations. <https://data.un.org/CountryProfile.aspx/Images/CountryProfile.aspx?crName=Sudan> adresinden 25 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.

- US Government (b.t.). *Reengineering through Information Technology*. <http://govinfo.library.unt.edu/npr/library/reports/itexe.html> adresinden 14 Ocak 2021 tarihinde alınmıştır.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2015). *Unesco Science Report Towards 2030*. United Nations. <https://bit.ly/3Nk53Ii>
- Uğur, A., Çütücü, İ. (2009). E-devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi. *International Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 1(2), 1-20.
- World Atlas (b.t.). *Maps of Turkey*. <https://www.worldatlas.com/maps/turkey> adresinden 2 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.
- World Atlas (b.t.). *Maps of Sudan*. <https://www.worldatlas.com/maps/sudan> adresinden 2 Kasım 2021 tarihinde alınmıştır.
- World Intellectual Property Organization. (2015). *The Global Innovation Index 2015 Effective Innovation Policies for Development*. <https://bit.ly/3itKiMm>
- World Bank. (2017). *The State of Identification Systems in Africa*. <https://bit.ly/3AuwIjT>
- Yıldırım, S., Bostancı, S. (2021). The Efficiency Of E-Government Portal Management From A Citizen Perspective: Evidences From Turkey. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 18(3), 259-273.
- Yıldırım, M. (2021). Kamu Yönetimine Güven: E-devlet Açısından Bir İnceleme. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(1), 1-19.
- Yürük, E., Öztaş, N. (2017). E-devlet Ana Kapıları Üzerine İnceleme: Türkiye ve Seçilmiş Ülkeler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1), 2133-2157.
- Zahran, D., vd. (2015). A Critical Analysis of E-Government Evaluation Models at National and Local Municipal Levels. *The Electronic Journal of e-Government*, 13(1), 28-42.
- Zangana, H., vd. (2020). Advantages and Challenges of E-Government in Turkey. *The International Journal of Creative Research Thoughts*, 8(11), 1161-1166.