TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİANABİLİM DALI

TÜRKİYE VE MISIR'DA E-DEVLET PLATFORMLARININ KARŞILAŞTIRILMASI

Yüksek Lisans Tezi

Eman MOHAMED ALİ

Ankara, 2024

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİANABİLİM DALI

TÜRKİE VE MISIR'DA E-DEVLET PLATFORMLARININ KARŞILAŞTIRILMASI

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı

Prof.Dr. Fatih RUKANCI

Ankara, 2024

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİANABİLİM DALI

TÜRKİYE VE MISIR'DA E-DEVLET PLATFORMLARININ KARŞILAŞTIRILMASI

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı

Prof.Dr. Fatih RUKANCI

Tez Jüri Üyeleri

Adı ve Soyadı

Prof.Dr. Fatih RUKANCI

Dr. Öğr. Üyesi Demet IŞIK

Doç. Dr. Mustafa BAYTER

Tez Sınavı Tarihi

04.10.2024

ÖNSÖZ

Bu tez, Türkiye ve Mısır'daki e-Devlet uygulamalarının karşılaştırmalı analizine dayanmaktadır. Çalışmanın ortaya çıkışı, kişisel gözlemlerim ve deneyimlerim sonucunda şekillendi. Mısır'da resmi belgelerimi temin etme sürecinde karşılaştığım bürokratik zorluklar ve sürecin karmaşıklığı, dijitalleşmenin devlet hizmetlerindeki etkisini sorgulamama neden oldu. Daha sonra benzer işlemleri Türkiye'de gerçekleştirdiğimde, e-Devlet uygulamalar hizmetlerinin vatandaşlara sağladığı kolaylık, hız ve erişilebilirlik farkını doğrudan gözlemleme fırsatı buldum. Bu farklı deneyimler, beni iki ülke arasındaki e-Devlet uygulamalarının gelişmişlik düzeylerini derinlemesine incelemeye yöneltti.

Dijitalleşme, çağımızda devletlerin vatandaşlarına daha etkin ve verimli hizmet sunabilmesi için hayati bir unsur haline gelmiştir. E-Devlet uygulamaları, yalnızca devlet hizmetlerinin sunumunda bir araç olmanın ötesinde, kamu yönetiminde şeffaflığı, hesap verebilirliği ve katılımı artıran önemli bir yapı taşıdır. Türkiye ve Mısır gibi iki farklı sosyal, ekonomik ve politik yapıya sahip ülkelerin e-devlet uygulamalarını karşılaştırmak, bu sistemlerin ne kadar etkin çalıştığını anlamak ve bu sistemlerin toplumsal refaha katkılarını değerlendirmek açısından önemli bir fırsat sunmaktadır.

Bu çalışma, Türkiye ve Mısır'daki e-Devlet uygulamalarının yapısal, işlevsel ve performans açısından bir analizini sunmayı amaçlamaktadır. Çalışmanın amacı, her iki ülkede dijitalleşme süreçlerinin ne kadar ilerlediğini ortaya koymak, bu süreçlerin kamu hizmetleri üzerindeki etkilerini incelemek ve uygulamalar arasında karşılaştırmalı bir değerlendirme yapmaktır. Türkiye ve Mısır'daki e-Devlet sistemlerinin tarihsel gelişimlerini, mevcut durumlarını ve geleceğe yönelik potansiyellerini değerlendirmek bu çalışmanın ana hedefleri arasında yer almaktadır. Bunun yanı sıra, elde edilen

bulguların, kamu yönetimi literatürüne katkı sağlayarak, dijitalleşmenin geliştirilmesine yönelik öneriler sunması amaçlanmaktadır.

Bu çalışmayı hazırlarken değerli danışmanım Sayın Fatih Rukancı'nın yönlendirmeleri ve desteği büyük bir rol oynamıştır. Sayın Rukancı, çalışmam boyunca bana sürekli rehberlik etmiş, fikir ve eleştirileriyle yolumu aydınlatmıştır. Onun akademik birikimi ve sabrı sayesinde bu tezi başarıyla tamamlayabildim. Kendisine en derin şükranlarımı sunarım. Ayrıca, bu süreçte bilgi ve deneyimlerinden faydalandığım Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü hocalarına da teşekkürlerimi iletmek istiyorum. Bu bölümde geçirdiğim süre boyunca, aldığım eğitim ve edindiğim bilgi birikimi, akademik gelişimime önemli katkılar sağlamıştır. Hocalarımın desteği, bu çalışmanın temelini oluşturan düşünsel altyapıyı geliştirmemde büyük bir etken olmuştur.

En büyük teşekkürü ise sevgili annem ve babama borçluyum. Yurt dışında eğitim almam için bana bu imkanı sundukları ve bu süreç boyunca yaptıkları fedakarlıklar için onlara sonsuz minnettarım. Eğitim hayatımın her aşamasında yanımda oldular, bana olan inançları ve destekleri bu zorlu süreci başarıyla tamamlamamda büyük bir motivasyon kaynağı oldu. Aynı şekilde, sevgili kardeşlerime de teşekkür etmek istiyorum. Her zaman yanımda oldular ve manevi destekleriyle bu yolculukta bana güç verdiler.

Bu tezin, e-devlet uygulamaları konusundaki literatüre yeni bir bakış açısı kazandırmasını ve kamu yönetiminde dijitalleşmenin daha ileri noktalara taşınmasına katkı sağlamasını temenni ediyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ i
İÇİNDEKİLER iii
KISALTMALAR v
TABLOLAR LİSTESİ vi
I. BÖLÜM 1
GİRİŞ 1
I.1 ARAŞTIRMANIN AMACI 2
I.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ 3
I.3. ARAŞTIRMANIN SORULARI 3
I.4. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI 4
I.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ 5
I.6. KURAMSAL ÇERÇEVE 7
II. BÖLÜM 14
E-DEVLET UYGULAMARININ TEMELLERİ VE GELİŞİMİ 14
II.1. Tanım ve Genel Özellikler 15
II.2. E-Devlet Tarihi 17
II.3. E-Devlete Geçişin Nedenleri 20
II.4. E-Devlet Stratejisi 21
II.5. E-Devlet Türleri ve Seviyeleri 22
II.6. E-Devlet Hedefleri 22
II.6. E-Devlet ile Geleneksel Devlet (Klasik Yönetim) Arasındaki Farklar 24
III. BÖLÜM 30
TÜRKİYE E-DEVLET PLATFORMU 30
IV.1 Türkiye Elektronik Devleti'nin Amaçları 31
IV.2 Türkiye'de E-Devletin Tarihi 37
IV.3 Türkiye E-Devlet Stratejisi 41
IV. 4. Türkiye E-Devlet Uygulamasının İncelenmesi 46
IV. BÖLÜM 53
MISIR E-DEVLET PLATFORMU 53
III.1. Mısır Elektronik Devleti'nin Amaçları 54
III.2. Mısır E-Devlet Stratejisi 58
III.3. Mısır Elektronik Devleti'ne İlişkin Hukuki Düzenlemeler 59
III.4. Mısır E-Devlet Platformuna Yönelik Yürütme Prosedürleri 64
III.5. Mısır E-Devlet Uygulamasının İncelenmesi 68
V. BÖLÜM 74

MISIR VE TÜRKİE E-DEVLET PLATFORMAININ ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ 74
VI. BÖLÜM 84
SONUÇ VE ÖNERİLER 84
VI.1. Sonuç 84
VI. 2. Öneriler 85
KAYNAKÇA 92
EKLER 100
ÖZET 101
SUMMARY 104

KISALTMALAR

KSİM: Kamu Seferberliği ve İstatistik Merkezi Ajansı

MSAD: Ministry of State for Administrative development.

ITIDA: Information Technology Industry Development Authority

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

E-DEVLET: Elektronik devlet

G8: Fransa, Almanya, İtalya, Japonya, İngiltere, Amerika Birleşik Devletleri, Kanada ve Rusya Federasyonu'ndan oluşan G-8

OECD: Organisation for Economic Cooperation and Development

ODTÜ: Orta Doğu Teknik Üniversitesi

BTYK: Teknoloji Yüksek Kurulu

TUENA: Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı

ULAKBİM: Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi.

ETKK: Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu.

MENA: Middle East and Northern Africa

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo No. (01) E-Devlet modeli ile Klasik Yönetim Anlayışlarının Karşılaştırlması

Tablo No. (02) Türkiye Haritası

Tablo No.(03) E-Devlet açılışında karşılaşılan formu göstermektedir

Tablo No.(04) E-Devlet platformu aracılığıyla sunulan hizmet türlerini göstermektedir.

Tablo No.(05) E-Devlet platformu kapsamında hizmetlerin sektörlere göre dağılımını göstermektedir.

Tablo No.(06) E-Devlet platformundan en çok kullanılan hizmetlerin resmi gösterilmektedir.

Tablo No.(07) E-devlet üzerinden sunulan kullanıcı sayısı, hizmet sayısı ve kurum sayısı gösterilmektedir.

Tablo No.(08) Mısır Haritası

Tablo No.(09) Mısır Dijital Programı'nın genel görünümünü program açıldığında göstermektedir.

Tablo No.(10) Mısır Dijital Programı'nın genel görünümünü program açıldığında göstermektedir.

Tablo No.(11) 2022 yılına kadar Mısır ve Türkiye'nin çevrimiçi hizmetler endeksindeki sıralama değişimlerini detaylı bir şekilde göstermektedir.

Tablo No.(12) 2022 yılına kadar Mısır ve Türkiye'nin İnsan Sermayesi Endeksi'ndeki sıralama değişimlerini göstermektedir.

Tablo No.(13) 2022 yılına Kadar Mısır ve Türkiye'nin iletişim altyapısı endeksindeki sıralama gelişimini göstermektedir.

Tablo No.(14) 2022 yılına Kadar Mısır ve Türkiye'nin Elektronik Devlet (E-Devlet) Gelişim Endeksi'ndeki sıralamalarını gösteren istatistikleri sunmaktadır.

I. BÖLÜM

GİRİŞ

Bu araştırma, Mısır'daki elektronik devlet (e-devlet) platformunun uygulanışını kapsamlı bir şekilde analiz etmeyi ve değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın temel hedefi, Mısır'da e-devlet girişimlerinin başlatılmasına ve geliştirilmesine neden olan temel motivasyonları belirlemek, bu süreçte karşılaşılan zorlukları tespit etmek ve bu girişimlerin toplum üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerini ortaya koymaktır. Mısır'ın e-devlet deneyimi derinlemesine incelenirken, bu deneyim Türkiye'deki e-devlet uygulamaları ile karşılaştırılacaktır. Böylelikle, her iki ülkenin e-devlet sistemleri, yönetim süreçleri, uygulama stratejileri ve karşılaşılan sorunlar bağlamında değerlendirilecek; bu analizlerden yola çıkarak her iki ülkenin dijitalleşme süreçlerine katkı sunabilecek öneriler geliştirilmesi hedeflenmektedir.

Mısır ve Türkiye'nin e-devlet alanındaki karşılaştırmalı bir çalışması, modern teknolojilerin hükümet hizmetlerine entegrasyonu konusunda iki ülke arasında bilgi ve deneyim paylaşımı için değerli bir fırsat sunmaktadır. Dijital dönüşüm sürecinde, hükümetlerin dijital kamu hizmetlerini nasıl yapılandırdıkları, bu hizmetlerin vatandaşlara hangi yöntemlerle sunulduğu ve bu süreçlerin toplumsal etkileri büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede, her iki ülkenin e-devlet uygulamaları, kullanılan stratejiler, karşılaşılan sorunlar ve elde edilen başarılar açısından detaylı bir şekilde karşılaştırılacaktır. Bu analiz, her iki ülkenin kamu hizmeti performansını iyileştirme ve vatandaşlarına daha verimli hizmet sunma yönündeki çabalarına önemli katkılar sunacaktır.

Araştırmanın önemi, farklı coğrafi, kültürel ve siyasal yapılara sahip olan Mısır ve Türkiye'nin e-devlet uygulamalarından elde ettikleri deneyimlerin karşılaştırılmasında yatmaktadır. Türkiye'nin e-devlet deneyimi, özellikle kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi ve bu hizmetlerin vatandaşlara sunumunda kaydedilen başarılarla öne çıkmaktadır. Mısır'daki uygulamaların, Türkiye ile kıyaslandığında hangi alanlarda benzerlikler ve farklılıklar taşıdığı, bu çalışma kapsamında ortaya konulacaktır. Böylece, Mısır'ın e-devlet uygulamalarında karşılaştığı zorluklar ve elde ettiği başarılar, Türkiye'nin deneyimleri ışığında analiz edilerek değerlendirilecektir. Bu çalışmanın akademik değeri, Mısır ve Türkiye'deki e-devlet projelerinin tarihsel gelişim süreçlerinin

karşılaştırılması ve bu süreçlerin vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerine etkilerinin analiz edilmesi noktasında ortaya çıkmaktadır. Araştırma, iki ülkenin dijital dönüşüm süreçlerinde başarılı olduğu alanları ve karşılaştıkları zorlukları tanımlayarak, bu deneyimlerin e-devlet sistemlerinde gelecekteki gelişmelere nasıl yön verebileceğini tartışmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, bu karşılaştırmalı analiz, her iki ülkenin e-devlet uygulamalarında karşılaşılan ortak sorunları, özellikle siber güvenlik ve veri koruması gibi kritik alanlarda incelemeyi ve bu sorunlara yönelik ortak çözümler geliştirmeyi hedeflemektedir. Bu bağlamda, araştırma bulguları, Mısır ve Türkiye'nin e-devlet alanında bilgi ve deneyim paylaşımını artırmak, çift taraflı işbirliği imkânlarını geliştirmek ve kapsamlı dijitalleşme hedeflerine ulaşmak için bir temel oluşturacaktır.

Sonuç olarak, bu araştırma, Mısır ve Türkiye'nin e-devlet uygulamaları üzerinden elde ettikleri deneyimlerin karşılaştırılması ve bu deneyimlerin dijital kamu hizmetlerinin geliştirilmesine nasıl katkıda bulunabileceği konusunu ele alarak, iki ülkenin dijitalleşme stratejilerine yönelik kapsamlı bir değerlendirme sunmayı amaçlamaktadır. Bu tür bir karşılaştırmalı analiz, sadece akademik literatüre değil, aynı zamanda her iki ülkenin politika yapıcılarına da e-devlet uygulamalarını iyileştirmek ve vatandaşlara daha etkili hizmet sunmak için değerli içgörüler sağlayacaktır.

I.1 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, Türkiye ve Mısır'daki e-Devlet uygulamalarını kapsamlı bir şekilde karşılaştırmak ve Türkiye'nin e-Devlet sisteminin, Mısır'a göre daha gelişmiş olmasının nedenlerini analiz etmektir. Türkiye'nin dijital dönüşüm süreçlerine erken adaptasyonu, teknolojik altyapısına yapılan geniş çaplı yatırımlar ve kamu yönetiminde sağladığı etkinlik ile Mısır'ın mevcut durumu arasındaki farkları incelemek, bu araştırmanın temelini oluşturmaktadır.

Araştırma, Türkiye'nin e-Devlet sisteminin sunduğu hizmetlerin etkinliğini, vatandaş memnuniyetini ve şeffaflığı artırma konusundaki katkılarını değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda, Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarının bürokratik süreçlerin etkinliğini artırması, kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırması ve yolsuzlukla mücadelede sağladığı avantajlar üzerinde durulacaktır. Mısır'daki e-Devlet uygulamaları ise hâlâ manuel süreçlere dayandığı için, bu konudaki zorluklar ve gelişim alanları da araştırılacaktır.

Ayrıca, araştırma dijital okuryazarlık düzeyleri ve kamu kabul oranları üzerine de odaklanacaktır. Türkiye'deki eğitim politikaları ve dijitalleşmeye yönelik toplumsal bilinçlendirme kampanyalarının etkisiyle, Mısır'a kıyasla daha yüksek dijital okuryazarlık seviyelerinin ve e-Devlet hizmetlerinin daha fazla benimsenmesinin rolü değerlendirilecektir.

Sonuç olarak, bu araştırma Türkiye ve Mısır'daki e-Devlet uygulamalarının karşılaştırılmasına önemli katkılar sağlamayı ve daha az gelişmiş olan ülke için dijital dönüşüm stratejilerine yönelik öneriler geliştirmeyi amaçlamaktadır. Elde edilen bulguların, kamu yönetiminde dijitalleşmenin geliştirilmesine dair yol gösterici bilgiler sunacağına inanılmaktadır.

I.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Mısır e-Devlet programı ve Türkiye e-Devlet uygulamasının derinlemesine anlaşılması ve her iki programın karşılaştırılması açısından araştırmayı yönlendiren varsayımlar şu şekildedir:

- Türkiye e-Devlet sistemi, dijital dönüşüm süreçlerine erken uyum sağlaması ve geniş teknoloji altyapısına yaptığı yatırımlar sayesinde Mısır'a göre daha ileri düzeyde gelişim göstermektedir.
- Türkiye'de e-Devlet uygulamaları, kamu yönetiminde verimliliği artırmakta, yolsuzlukla mücadelede daha etkili sonuçlar elde etmekte ve bu açıdan Mısır'daki manuel süreçlerden belirgin şekilde farklılaşmaktadır.
- Türkiye'de dijital okuryazarlık, e-Devlet uygulamalar hizmetlerinin benimsenme oranları ve toplumun dijital hizmetlere kabulü, Mısır'a göre daha yüksektir ve bu durum eğitim politikaları ve kamu kampanyalarıyla desteklenmektedir.

I.3. ARAŞTIRMANIN SORULARI

- Mısır ve Türk E- Devlet uygulamalarının temel özellikleri nelerdir?
- Mısır ve Türk E-Devlet uygulamalarının arasında vatandaşlara sunulan hizmetlerdeki farklılıklar ve benzerlikler nelerdir?

- Mısır ve Türk E-Devletleri karşılaştıkları zorluklar nelerdir ve nasıl başa çıkmışlardır?
- Mısır ve Türk E-Devlet uygulamalarının stratejileri ve politikaları arasındaki farklılıklar nelerdir?
- Mısır ve Türk E-Devlet uygulamalarında kullanılan teknolojiler ve araçlar nelerdir, ortak teknolojiler var mı?
- Mısır E-Devlet uygulamalarının geliştirilmesinde Türk E-Devletinin deneyimlerini nasıl kullanabiliriz?
- Her iki ülkenin E-Devlet sistemlerinin temel yapısal ve işlevsel özellikleri nedir?
- Mısır ve Türkiye E-Devlet uygulamalarında Kullanılan Performans Göstergeleri Nelerdir?
- E-Devlet uygulamalarının başarılarını ölçmek için kullanılan temel performans göstergeleri nelerdir?

I.4. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Bu çalışma, Mısır ve Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının karşılaştırmalı bir analizini yaparak, iki ülkenin dijital kamu hizmetleri alanındaki gelişim süreçlerini detaylı bir şekilde incelemeyi hedeflemektedir. Araştırmanın coğrafi kapsamı, Mısır'ın e-devlet uygulamaları ve bu uygulamaların evrimi üzerine derinlemesine bir incelemeyi içerirken, bu deneyim Türkiye'deki e-devlet modeli ile karşılaştırılarak analiz edilecektir. Bu karşılaştırmalı analiz, her iki ülkenin dijital dönüşüm yolculuklarını, devlet hizmetlerinin dijitalleşme sürecindeki başarılarını, zorluklarını ve vatandaşlara sağlanan hizmetlerin niteliğini ele alarak gerçekleştirilecektir.

Araştırmanın zamansal kapsamı, her iki ülkedeki e-devlet uygulamalarının başlangıç noktalarından günümüze kadar olan dönemi kapsamaktadır. Özellikle, Mısır'da e-devlet uygulamalarının resmi olarak başlatıldığı 2004 yılından, 2023 yılına kadar geçen süre boyunca, Mısır Dijital Platformu'nun kurulmasına kadar olan süreç ayrıntılı olarak incelenecektir. Aynı şekilde, Türkiye'de e-devlet kapısı resmi olarak uygulamaya konulduğu 2008 yılından başlayarak, günümüze 2023 yılına kadar olan süreç de analiz edilecektir. Bu zaman aralığı, her iki ülkedeki e-devlet uygulamalarının evrimini, etkinliğini ve bu uygulamaların vatandaş katılımına olan etkilerini değerlendirerek, karşılaştırmalı bir perspektif sunacaktır.

Araştırma, Mısır ve Türkiye'deki e-devlet projelerinin tarihsel gelişimini, bu projelerin vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerine etkilerini ve bu süreçlerin iki ülkenin dijital dönüşümüne nasıl Sağladığı katkıyı derinlemesine analiz edecektir. Bu değerlendirme, çeşitli akademik çalışmalar, resmi raporlar, hükümet belgeleri, uluslararası kuruluşların değerlendirmeleri ve ilgili diğer kaynaklardan elde edilen veriler ışığında yapılacaktır. Böylelikle, her iki ülkenin e-devlet uygulamalarının güçlü ve zayıf yönleri ortaya konacak, karşılaşılan zorluklar ve başarılar irdelenecek ve bu doğrultuda gelecekteki gelişimlere ışık tutacak öneriler sunulacaktır.

I.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu akademik araştırmanın hedefleri, Mısır ve Türk e-devlet projelerinin anlaşılmasına kapsamlı ve doğru bir çerçeve sağlamak için tanımlama ve karşılaştırma yoluyla Mısır Elektronik Devleti Projesi ve Türk Elektronik Devleti Projesi üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu amaçla, nicel araştırma modeli kullanılacak ve tanımlayıcı ve karşılaştırmalı yöntemleri birleştiren karma bir yaklaşım benimsenecektir. Tanımlayıcı Araştırma, araştırılan olgunun (problem, kavram, konu vs.) özelliklerini ortaya koymak veya tanımlamak için gerçekleştirilir (Churchill ve Brown, 2007, s.105). Tanımlayıcı araştırmanın amacı araştırma konusu olan değişkenler hakkında çeşitli tanımlamalar yapabilmektir (Kurtuluş, 2010, s.20). Bir olgunun gerçekleşme sıklığı veya iki değişken arasındaki ilişkiler gibi konularla ilgilenir (Churchill, 1999, s.99). Keşfedici araştırmalara kıyasla, araştırılan konu hakkında daha fazla bilginin bulunabildiği çalışmalardır. Tanımlayıcı yöntemi, hedef kitleniz üzerinde istatistiksel çıkarım yapmak için kullanabilecek ölçülebilir bilgileri veri analizi yoluyla toplar. Tanımlayıcı yaklaşım izlenerek, Mısır ve Türkiye'deki e- devletle ilgili bilgiler ve veriler resmi kaynaklardan, hükümet raporlarından ve önceki çalışmalardan toplayacağız. Ayrıca, Mısır ve Türkiye'de uygulanan e-devlet politikalarını, stratejilerini ve prosedürleri açıklayacağız. Her iki ülkede tamamlanan ve kullanılan elektronik projeler ve uygulamalar belirlenecek ve elektronik devletin karşılaştığı deneyimler ve zorluklar belgelenip açıklanacaktır.

Karşılaştırma yöntemi, sosyal bilimlerdeki yöntemin özünü oluşturur ve araştırma konusu değişkenler arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları vurgulamayı ve açıklamayı amaçlar. Karşılaştırma yöntem, tanımı gereği, araştırma konusu fenomenler arasında kısmi bir benzerlik olduğunu varsayar, ancak bu karşılaştırmanın sosyal fenomenleri

çalışmak için yeterlilik sağlamak için belirli koşullara tabi tutulması gerekir. Karşılaştırma biriminin, öğelerin ve bu öğeleri belirlemede araştırmacının dayandığı kriterlerin belirlenmesi önemlidir. Karşılaştırma yöntem, fenomenleri analiz ederek farklılıkları ve benzerlikleri bulmak için kullanılan bir yöntem türüdür. Karşılaştırma yöntem, araştırma tasarımındaki zayıf noktaları ortaya çıkarır ve araştırmacının araştırmanın kalitesini iyileştirmesine yardımcı olur. Karşılaştırmalı araştırma, fenomenler ve durumlar arasındaki benzerlikler ve farklılıklara odaklanır.

Karşılaştırma yöntem, teorik ve pratik bilginin zenginleşmesine katkıda bulunur. Ayrıca, araştırmacılara ilgili çalışmalarla farklı modellere ve deneyimlere erişme ve başarılı deneyimlerden faydalanma imkanı sunar. Karşılaştırma yöntemi her bir programın avantajlarını ve dezavantajlarını belirlemek için kullanılacak. Bu nedenle, Mısır ve Türkiye e-devletinin yasal düzenlemeleri, politikaları ve stratejileri analiz edilip karşılaştırılacak ve her iki ülkede elektronik devlet uygulamasından sorumlu olan yapısal ve kurumsal yapılar analiz edilip karşılaştırılacaktır. Ayrıca, her iki ülkede teknoloji ve elektronik uygulamaların kullanımı analiz edilerek karşılaştırılacak ve vatandaşlar ve genel yönetim üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir. Ayrıca, Mısır ve Türkiye'nin e-devlet uygulamalarında karşılaştığı zorluklar ve fırsatlar analiz edilip karşılaştırılmıştır. Bu araştırmada bilgi ve veri toplama, aşağıdaki gibi bir dizi araca dayanacaktır:

- Mısır ve Türkiye'deki e-devletle ilgili önceki raporlar ve çalışmaların analizi yapılmıştır. Mevcut bilgiden faydalanılarak ve eldeki sonuçlarla karşılaştırma yaparak daha derin bir anlayış elde edilmiştir.
- Mevcut basılı ve elektronik kaynaklar, kitaplar, akademik makaleler ve araştırmalar gibi gözden geçirilmiştir. Bu kaynaklardan Mısır ve Türkiye'deki e-devlet hakkında derinlemesine görüşler elde edilecektir. Bu karışık metodolojiler kullanılarak, araştırma amacı gerçekleştirilecek ve kapsamlı ve çok boyutlu görüşlere ulaşma yeteneği elde edilemiştir. Bu görüşler, her iki ülkedeki ortak yönleri, farklılıkları, zorlukları ve fırsatları açıklamak için net bir şekilde yardımcı olacaktırmuştur.

I.6. KURAMSAL ÇERÇEVE

Son yıllarda e-devletlerin yaygınlaşması ve ortaya çıkmasıyla birlikte, bu konu yenilik arz etmektedir. 1993 yılında, Amerika Birleşik Devletleri hükümeti öncü olan ve bu alanda adım atan ilk hükümet oldu. Daha sonra, Birleşik Krallık, Avusturya, Kanada ve Hollanda gibi diğer ülkeler de benzer programlarla (E- Government) bu alanda faaliyet göstermiştir. Ayrıca, G8 ve Avrupa Konseyi gibi uluslararası kuruluşlar da bu konuyu ele almıştır. Avrupa Konseyi, Elektronik Avrupa Girişimi olarak adlandırdığı bir girişimi başlatarak, bu girişimin bir parçası olarak doğrudan hükümet kavramına, yani internet üzerinde erişilebilir elektronik devlet kavramına odaklanmıştır (Suleiman, 2010, s. 13).

Avrupa Konseyi'nin temel amacı, tüm vatandaşların bilgilere, hizmetlere ve hükümet kararlarına ilişkin süreçlere kolay erişim imkânı sunmaktır. Bu girişim, Mart 2000'de Lizbon'da gerçekleştirilen Avrupa Konseyi toplantısında kabul edilen karar doğrultusunda, Avrupa Komisyonu'ndan bir stratejik plan geliştirmesi talep edilmiştir (Suleiman, 2010, s. 14). Bazı ülkeler, yalnızca gündem oluşturmakla kalmamış, aynı zamanda daha somut ve ilerici adımlar atarak bu hedefe ulaşma yolunda önemli ilerlemeler kaydetmişlerdir. Örneğin, Finlandiya, bu alanda yasaların oluşturulması aşamasına gelmiş ve 2000 yılının başında yönetim alanında elektronik hizmetler yasasını yürürlüğe koymuştur. Bu yasanın temel amacı, genel idare alanındaki elektronik hizmetlere hızlı ve kolay erişim sağlamak ile verilerin korunmasını güvence altına almak olarak belirlenmiştir (Suleiman, 2010, s. 14).

E-devlet konusunu ele alan birçok çalışıma bulunmaktadır. E-devletin çeşitli tanımları bulunmaktadır. Bu tanımlardan bir örnek verecek olursak; "Yeni bilgi bütünleşimi ve entegrasyon yöntemleriyle hükümet işlerinin yeniden yapılandırılması ve bilgilere elektronik bir web sitesi üzerinden erişim imkanının sağlanmasıdır. Ya da Sektörlerin bilgi alışverişini, vatandaşlar ve iş sektörleriyle yüksek doğruluk ve gizlilik sağlayarak en düşük maliyetle gerçekleştirme yeteneğidir. Bilgilerin gizliliği ve güvenliği, modern bilgi sistemlerinin temel unsurlarından biridir ve her ortamda garantilenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, "gelişmiş elektronik teknolojilerin kullanımıyla kamu kurumlarının tüm paydaşlarına etkili bir şekilde hizmet sunabilecekleri sanal bir sistem oluşturulması hedeflenmektedir. Bu sistem, mekân ve zaman kısıtlaması olmaksızın, hizmet kalitesini, mükemmeliyeti, gizliliği ve bilgi güvenliğini temin etmeyi amaçlamaktadır" (Kafi, 2009, s. 56).

E- devlet aynı zamanda dijital bilgi teknolojilerinin kullanımını ifade eder, idari işlemlerin gerçekleştirilmesi, kamu hizmetlerinin sunumu ve vatandaşlarla iletişimin

daha demokratik bir şekilde sağlanmasını ifade eder. Buna bazen bilgi çağı hükümeti veya kağıtsız yönetim veya e-yönetim denir ve bu en doğru ifadedir. Bu, dünya genelindeki bilgi ağı (internet) ve iç ağ kullanılarak belirli hedeflere ulaşmak için gerçekleştirilir, en önemli hedeflerden biri insan etkileşimi veya otomatik işlem yoluyla elektronik hizmetlerin sunulmasıdır (Bou Merwan ,2014, s.19). Her toplumun farklı ihtiyaçları ve öncelikleri vardır ve e-devlet için tek bir model yoktur. Ayrıca, e-devlette hazırlık için uluslararası bir standart bulunmamaktadır ve her toplumun ve hükümetin hangi hedeflerin ve belirli sektörlerin öncelikler olarak seçileceğine bağlı olarak hazırlığı, belirli bir zamanda mevcut kaynaklara bağlı olabilir, bu kaynaklar genel bütçe ve bağışçılar tarafından sağlanabilir. Bunların hepsi, toplumun daha da önemli olan ihtiyaçlarına bağlıdır ve bu ihtiyaçlar altyapı, yasal çerçeve ve elektronik devlet için ihtiyaç duyulan insan sermayesi gibi unsurları içerebilir. Elektronik hazırlık yalnızca bir hükümet meselesi değildir, aynı zamanda toplumun bu e-devlet vizyonunu kabullenmeye hazır olmasıyla da ilgilidir. Hazırlık, değişim için siyasi istekle başlar ve bilgilendirme politikasıyla bağlantılı bir ulusal politika temelinde inşa edilir (Kafi, 2009, s.62).

E-Devlet, güçlü bir ekonomi inşa etmek ve ekonomik sorunların çözümüne katkıda bulunmak için bir araç olmalıdır. Aynı zamanda güçlü bir toplum inşa etmeye katkıda bulunan bir sosyal hizmet aracı olmalıdır. Daha yüksek performans ve daha düşük maliyetle etkileşimli bir araç olması gerekmektedir. Ayrıca, hükümet kurumlarında gecikme, yavaşlık ve ağır hareketlilik gibi sorunları aşma aracı olmalıdır. Teknolojik sistemlerin analiz ve otomatik denetim yetenekleri nedeniyle denetim için en iyi araç olduğunu söylemek abartı değildir. Bu araç, sitede gerçekleştirilen faaliyetlerin otomatik ve otomatik olarak analiz edilmesi ve denetlenmesi yetenekleri sayesinde amacını gerçekleştirmiştir. Aksi takdirde, uygun şekilde planlanmadığı ve net bir vizyonla inşa edilmediği takdirde bir engel haline gelebilir (Kafi, 2012, s.36).

Mısır Cumhuriyeti, E- devlet sistemi uygulamaktadır. Bu, Mısır Akıllı Köy Projesi ve E- devlet Yönetimi Projesi gibi projelerle temsil edilmektedir. E- devlet, sayısız potansiyele, çabaya ve avantaja sahiptir. E- devletin varlığında, vatandaşlar bazı işlemleri tamamlamak veya resmi belge almak için hükümet dairelerine gitmek zorunda kalmazlar. Bu süreçte bürokrasi, yavaş işlemler ve farklı ofisler arasında seyahat gibi zorlukların tümü ortadan kalkar. E- devlet, hükümetin web sitesine girerek birçok farklı birime ve kuruma erişebilme imkanı sunar. Faturalarınızı ödeyebilir, lisans ve kimlik işlemlerini sorgulayabilir ve bakanlıklar ve kamu kurumları ile tüm işlemlerinizde ilerleyebilirsiniz. Mısır'daki e-devlet Projesi, Mısır vatandaşına en iyi hizmetleri sunma hayalini

gerçekleştirmek için istikrarlı bir şekilde ilerlemektedir. Mısır e-devletinin uygulama adımları, beş ana projeye dayanmaktadır. Bu projeler eşzamanlı ve entegre bir şekilde çalışmakta ve hızlı bir şekilde tamamlanmak için büyük bir çaba sarf etmektedir. Gerçek adımların başladığı ve hayalin gerçekleştirilmesine yönelik gerçek adımların atıldığı anlaşma, Mısır hükümeti ile dünyanın en büyük yazılım şirketi olan Microsoft arasında imzalanmıştır (Yasin, 2020, s.311). Bu anlaşma, projenin farklı aşamalarının uygulanmasını üstlenmektedir (Yasin, 2020, s.312).

Mısır, diğer ülkeler gibi, e-devlet projesini benimsemiş ve başlangıçta yasal reformlar gerçekleştirme konusunda ilgi göstermiştir. Mısır, mevcut hükümet hizmetlerini ve toplumsal ekosistemi tamamen veri temelli bir dijital ekosisteme dönüştürmek amacıyla kapsamlı bir strateji ve eylem planı benimsemiştir. Bu dönüşüm süreci, tüm hükümet işlemlerinin dijitalleştirilmesi ve insan müdahalesi olmaksızın bilgi teknolojileri tabanlı bir sistem aracılığıyla sunulması yoluyla gerçekleştirilmiştir. Bu yaklaşım, kamu hizmetlerinin daha hızlı ve daha verimli bir biçimde sunulmasını sağlamayı hedeflemektedir. Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, hem bireyler için devlet işlemlerine ve bilgilere erişim sağlama hem de hükümet için daha düşük maliyetlerle daha fazla hizmet sunma amacı gütmektedir (İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, 2022). Dijital dönüşüm süreci, Mısır'ın bilgi altyapısının oluşturulması ve geliştirilmesi ile başlamıştır. Bu süreçte, tüm devlet kurumları, vatandaşların haklarına ilişkin entegre bir dijital görünüm elde edilmesini sağlamak amacıyla Yolsuzlukla Mücadele İdaresi ile koordineli bir şekilde çalışmıştır.

E-devlet projesi dört aşamadan geçmektedir. İlk aşama, hizmetin nasıl yerine getirildiğine ilişkin bilgilerin ve verilerin sağlanmasıdır. Zaten İdari Kalkınma Bakanlığı tarafından sunulan 590 rehberlik hizmeti uluslararası bilgi ağı üzerinde oluşturulmuştur. İkinci aşama, tren ve uçak seferleri, telefon faturaları gibi elektronik aracılarla hizmetin nasıl sunulduğudur. Üçüncü aşama, hizmetin tamamen elektronik ortamlar aracılığıyla gerçekleştirilmesidir ve bu hizmetten yararlanan kişinin fiziksel olarak herhangi bir yere gitmesini gerektirmemesidir (El-Barmaoui, 2004, s.52). Bu, ağ, cep telefonu veya sabit telefon aracılığıyla gerçekleştirilir ve bazı hizmetlerde, telefon faturalarının tahsili, araç ruhsatları ve elektrik faturaları gibi hizmetlerde bu seviyeye ulaşılmıştır. Dördüncü seviye ise hizmetin bütünsel bir şekilde sunulmasıdır, yani hizmet tek bir kurum tarafından kullanıcıya sunulur ve proje bunun ileri aşamalarında ulaşmayı hedeflemektedir (El-Barmaoui, 2004, s.52). Mısır'daki e-devlet ve dijital dönüşüm programının uluslararası e-

devlet ve dijital dönüşüm göstergelerine göre analizi ve değerlendirmesi, farklı alanları değerlendirme sürecinde temel alınan uluslararası göstergelerin takip edilmesi önemlidir. Uluslararası göstergeler, farklı alanlarda ülkelerin değerlendirilmesi sürecinde genellikle uluslararası kuruluşlar, uluslararası şirketler ve yatırımcılar tarafından başvurulan ölçütlerden biridir. Bu değerlendirmede Birleşmiş Milletler tarafından yayınlanan E-Devlet Gelişimi Endeksi, Küresel Rekabet Endeksi ve Uluslararası Telekomünikasyon Birliği tarafından yayınlanan Bilgi ve İletişim Teknolojileri Gelişimi Endeksi olmak üzere üç ana göstergeye dayanılmıştır. Ancak Mısır e-devlet programının konumunun evrimini inceledikten ve gözden geçirdikten sonra, Mısır hükümetinin programı geliştirmek için tüm eksenlerde çifte çaba göstermesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Bu değerlendirme, Mısır E-Devlet'in 2022 yılındaki etkinlik performansını değerlendirmek amacıyla Mısır Kalkınma ve Planlama Dergisi tarafından yapılan bir çalışmaya dayanmaktadır (Khashaba, El-Gohary ve El-Desouki, 2022, s.85-91).

Bilgi toplumu hareketinin 2000'li yıllarda başlatılması ve takip eden süreçte uygulamaya alınan e-devlet projeleri, iletişim teknolojilerinin daha etkili bir biçimde kullanılmasını sağlamıştır. Türkiye'de geçmiş yıllarda, hem özel sektörde hem de kamu kurumlarında bilgi toplumuna geçiş için ve dijital dönüşüm süreçleri farklı şekillerde gerçekleştirilmiştir. Mesela "Kamu Net Teknik Kurulunun önemli görevlerinden biri bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin olanaklarından yararlanarak devletin faal, saydam, güvenilir, süratli ve kesintisiz hizmet sunacak kurumların sanal ortama taşınmasını sağlamak ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkileri elektronik ortamda icra etmek için elektronik bir devlet portal oluşturmaktır" (Babaoğlu ve Karasoy, 2020, s.122).

Dünya genelinde ülkeler, hükümet hizmetlerinin sunumunu iyileştirmek için çeşitli stratejiler geliştirmiştir. Türkiye, özellikle yolsuzlukla mücadele ve şeffaflık eksikliklerini ele almak amacıyla e-devlet uygulamalarını benimseyen öncü ülkeler arasında bulunmaktadır. Avrupa Birliği üyeliği hedefleri çerçevesinde, kalkınma sürecini destekleyen önemli reformlar gerçekleştirilmiştir. 1990'lı yıllarda bilgi toplumu politikalarına yönelik yapılan vurgunun, yüksek katma değerli üretime dayalı bilgi temelli bir ekonomi oluşturma hedefinin bir parçası olarak değerlendirildiği belirtilmektedir (Zangana vd., 2020, s.1161).

E-Dönüşüm Türkiye Projesi çerçevesinde, proje başlangıcından itibaren iki ayrı eylem planı uygulanmıştır. Her iki planda da ilk adım olarak, ulusal önceliklerin ve uygulamalardan beklenen çıktılarının tanımlanması ile mevcut potansiyelin detaylı bir analizi için bir Bilgi Toplumu Stratejik Planı'nın hazırlanması öngörülmüştür. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı, ilgili toplumsal paydaşlardan geniş kapsamlı bir katılım sağlayan katılımcı bir metodolojiyle oluşturulmuştur. Eylem Planı'nın hazırlık aşamasında, saha verilerinin sistematik bir şekilde toplanması amacıyla profesyonel araştırma kuruluşları istihdam edilmiştir (T.C. Sayıştay Başkanlığı, 2006). Bu süreçte, 249 kurum işbirliği olarak belirlenmiş ve kamu kurumları için 59 sorudan oluşan bir anket geliştirilmiştir. Türkiye'nin yedi bölgesinde yer alan 18 farklı şehirde yaşayan 1678 birey ile 16 odak grup toplantısı gerçekleştirilmiş; kamu kurumları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve uluslararası temsilcilerle toplam 273 mülakat yapılmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda, 2006-2010 yılları için bir stratejik plan, eylem planı, öngörü raporu ve iletişim stratejisi hazırlanmıştır.

Türkiye'nin e-devlet stratejisinin ana bileşenleri şu şekilde özetlenebilir:

1. Sosyal dönüşümün gerçekleştirilmesi,

2. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ticari işletmelerde yaygınlaştırılması,

3. Vatandaş odaklı hizmet sunumunun sağlanması ve kamu yönetiminde modernizasyonun gerçekleştirilmesi,

4. Küresel rekabet gücüne sahip bir bilgi teknolojileri sektörü oluşturulması.

Kısa vadeli bir eylem planı olarak tasarlanan e-Dönüşüm Türkiye 2005 Eylem Planı, Mart 2005'te İşletmeler ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK) tarafından uygulamaya konmuş, 2006-2010 döneminde ise Yüksek Planlama Kurulu tarafından resmi olarak yürürlüğe alınmıştır (Kurfal, 2017, s.171).

Araştırmalara ve istatistiklere göre, Türk e-devlet modeli başlangıcından ve uygulanmasından bu yana önemli bir başarı göstermiştir. Türkiye, 2001 yılından bu yana e-devlet uygulamalarında hem talep hem de arz tarafında kayda değer ilerlemeler sağlamıştır. 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 Birleşmiş Milletler tarfından 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 gurupta 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). Hükümetlerin e-devlet uygulamları, ihtiyaçları ve gereksinimleri doğrultusunda ülkeler arasında farklılık gösterebilir. Ancak e-devletlerin hedefleri dünya genelinde ortaktır ve her e-devlet programının gereksinimleri ve gereklilikleri de benzerdir. Bu temel gereksinimlerdeki herhangi bir aksaklık, programın hedeflerini etkileyebilir. E-devlet, dört temel dayanağa dayanmaktadır:

1. Tüm bilgi, etkileşimli ve işbirlikçi faaliyetleri ve hizmetleri tek bir yerde toplamak, resmi hükümet web sitesi üzerinden gerçekleştirmek, hükümet faaliyetleriyle ilgili tüm bileşenlerde maliyet tasarrufu sağlamak, ticari içeriğe sahip hükümet faaliyetlerinden daha iyi getiriler elde etmek için bir fikir olarak kabul edilmektedir.
2. Halkla sürekli bir iletişim durumu sağlamak (günde 24 saat, haftanın 7 günü, yılın 365 günü).
3. Vatandaşların tüm sorgu ve hizmet ihtiyaçlarını karşılamak için yetenek sağlamak.

4. Hükümet birimleri arasında bağlantı, koordinasyon, yönetim ve gerçekleştirme sürekliliğini ve etkinliğini sağlamak, her bir birimin gereksinimlerini karşılamak (Al-Salami, 2006, s.89-90).

II. BÖLÜM

E-DEVLET UYGULAMARININ TEMELLERİ VE GELİŞİMİ

İşletme ve yönetim alanyı, küresel düzeyde hızlı ve ardışık değişimlere tanıklık etmektedir. Küresel gelişmeler, her geçen gün yeni zorluklar ortaya çıkararak özellikle bilgi yönetimi alanında ulusal ekonomilerin rekabet gücünü artırmak için elektronik araçların kullanımını bir fırsat olarak sunmaktadır. Bu bağlamda, internetin ve dijital teknolojilerin yaygınlaşması, bilgi alışverişini ve iletişimi önemli ölçüde artırmıştır. Bilgi yönetimi alanı, bilginin artan hacmi ve bilgiye olan talebin artmasıyla modern yönetim anlayışını gerektiren önemli alanlardan biridir. Bilgi, bir organizasyonun omurgası olarak kabul edilir ve aynı zamanda karar alma süreçlerinin temelini oluşturur. Bilgiler ne kadar kapsamlı, doğru ve hızlıysa, idari kararlar o kadar başarılı olabilir (Asker, 2011, s.69). Şu anda yaşadığımız dijital devrim çağı, özel ve kamu sektörleri için bilgiyi stratejik bir kaynak olarak benimsemeleri açısından büyük fırsatlar sunmaktadır. Bir milletin sahip olduğu bilgi miktarı, o milletin kaynakları en verimli şekilde kullanabilmesini ve sürekli olarak önde olmasını sağlayan kritik bir ölçütüdür. Ayrıca, bu milletlerin mevcut durumlarını iyileştirmek için modern bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanmaları gerekmektedir (Al-Issa, 2014, s.17). Bilgi çağının başlangıcıyla birlikte, kamu kurumları ülkelerinde dijital dönüşüm gerekliliklerıyle karşı karşıya kalmıştır. Hükümetler, bu dönüşüme yönelik ilgilerini hızlandırmış ve bu doğrultuda hükümet sistemlerine yönelik yatırımlarını artırmışlardır (Dahshan, 2022, s.15). Bu dönüşüm süreci, küresel ekonomide şiddetli rekabet ortamında hükümetlerin bilgi ve belge hizmetlerini daha etkin ve verimli bir şekilde sunabilmelerini amaçlamaktadır.

Çeşitli ülkelerdeki devlet kurumlarında gerçekleştirilen reformlar, "e- devlet" projelerinin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu projeler, devlet hizmetlerinde iletişim teknolojilerinin etkin kullanımını teşvik etmekte ve bilgi yönetimi stratejilerini güçlendirmektedir. E-devlet uygulamlarının önemi ve sağlayabileceği faydalar, gelişmiş ve gelişmekte olan birçok ülkeyi bu modellere geçiş için stratejik planlar geliştirmeye teşvik etmiştir. Bu ülkeler, tarihsel deneyimlerinin ve ekonomik sosyal gelişim seviyelerinin farklılıklarına bağlı olarak elektronik devlet projelerinin hedefleri, kapsamı ve uygulama programları konusunda farklılık gösterebilir (Yasin, 2016, s.138).

II.1. Tanım ve Genel Özellikler

E-devlet kavramı için genel kabul görmüş tek bir tanım bulunmamaktadır. Genel olarak, bu kavram, çeşitli yaklaşımları, tanımları ve ilkeleri kapsamakta olup, farklı ülkelerin yasal, tarihsel ve kültürel bağlamları dikkate alınarak değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, çoğu tanım, şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılım gibi temel kavramları içermektedir (OECD, 2022, s.9).

İngilizce kaynaklarda devletin dijital dönüşümünü ifade eden "electronic government," "wired government," "e-government," "digital government," "online government," ve "virtual government" terimleri yaygın olarak kullanılmaktadır. Türkçede ise bu kavramlar "e-devlet," "elektronik devlet" ve "dijital devlet" şeklinde karşılık bulmaktadır. "Dijital devlet" terimi, Amerika Birleşik Devletleri'nde sıkça kullanılmakla birlikte, "elektronik devlet" ifadesi, Dünya Bankası, Avrupa Birliği, Birleşmiş Milletler ve diğer uluslararası kuruluşlar tarafından daha yaygın olarak tercih edilmektedir (Baki, 2020, s.1-2).

E-devlet kavramı, küresel dönüşüm ve teknolojik ilerlemelerin yanı sıra, hızlı ve maliyet etkin kamu hizmetleri sağlama ihtiyacının bir sonucu olarak gelişmiştir. Bu kavram, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılmasını ve etkili, geniş kapsamlı, şeffaf ve hızlı bir yönetim yapısının tesis edilmesini ifade eder. E-Devlet, bu teknolojilerin entegrasyonu aracılığıyla kamu yönetiminin etkinliğini artırmayı ve vatandaşlara daha iyi hizmet sunmayı hedeflemektedir (Demirhoca, 2022, s.6). Bunun yanı sıra, e-devlet, yalnızca kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasının ötesinde, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alabilen ve ihtiyaçlara hızlı cevap verebilen bir devlet yapısını ifade eder (İnce, 2001, s.13). E-Devlet, kamu hizmetlerinin sunumunda bilgisayarlar, internet gibi elektronik iletişim cihazlarının kullanımını kapsar ve hükümetlerin dijital ortamları kullanarak vatandaşlar, devlet kurumları ve kamu çalışanları ile etkileşimde bulunmalarını sağlar (Busoud ve Zivkovic, 2016, s.513).

E-Devlet, farklı kamu sektörlerinin geleneksel kamu hizmetleri ve bilgilerini, vatandaşlara yüksek hızda, etkin, düşük maliyetli ve çaba gerektirmeyen bir şekilde, her zaman ve tek bir internet sitesi üzerinden sunabilme kapasitesi olarak tanımlanabilir (Muhammed, 2016, s.26). Ayrıca, e-devlet, dijital teknolojilerin hükümet modernizasyon stratejilerinde ayrılmaz bir unsur olarak kullanılması ve kamu değerinin artırılmasına katkıda bulunulmasını ifade eder. E-devlet, veri üretimi ve erişimini destekleyen, kamu

kurumları, sivil toplum örgütleri, özel sektör şirketleri, vatandaş dernekleri ve bireylerden oluşan dijital bir hükümet ekosistemine dayanır (OECD, 2014, s.6). Elektronik devlet (e-devlet) kavramı, devletin teknolojiyi, özellikle internet ve ilgili uygulamaları, kamu bilgilerine erişimi artırmak, bu bilgilerin daha etkin işlenmesini sağlamak ve vatandaşlar, ticari ortaklar, çalışanlar, diğer ajanslar ve kamu kurumlarına daha iyi hizmet sunmak amacıyla kullanması anlamına gelmektedir (Layne ve Lee, 2001, s.123). E-Devlet, kamu hizmetlerinin sunulmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımını ifade eder (Balcı, 2013, s.320).

E-devlet kavramı, literatürde "sayısal devlet" " dijital devlet " terimiyle de anılmaktadır. Dijital devletin temel hedefi, vatandaşlara, iş dünyasına ve kamu yönetimi alanına yönelik enformasyon, bilgi ve kamusal hizmetlerin daha etkin, şeffaf, hızlı ve güvenilir bir biçimde sunulmasını sağlamaktır. Bu kavram, devletin ve onu oluşturan kurumların, vatandaşlar ve iş dünyasıyla arasındaki iletişimi daha basit ve nitelikli hale getirmeyi amaçlamaktadır. Dijital devlet, kamusal hizmetlerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak tasarlanması, yapılandırılması ve sunulması sürecini ifade eder (Fadhıl, Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2014, s.21). E-Devlete, tüm bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkileşimli kullanımını içerir, devlet kurumları içindeki işlemleri hassaslık ve yüksek kaliteyle kolaylaştırarak ve hızlandırmayı hedefler. Bu işlemler hem devletler arası (devlet-devlet) hem de bireylerle olan (devlet-birey) etkileşimleri, aynı zamanda iş sektörüyle olan (devlet-şirket) ilişkileri içerir" (Eddowes, 2004, s.115). Dünya Bankası ise e-devlet kavramını, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu kurumları tarafından kullanılması yoluyla vatandaşlar, iş dünyası ve kamu kurumları arasındaki etkileşimleri dönüştüren bir araç olarak tanımlamaktadır (Sobacı, 2012, s.7). Bu çerçevede, e-devlet uygulamaları, bu teknolojilerin kamu yönetiminde entegre edilmesiyle, devlet hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırma potansiyeline sahip bir mekanizma olarak değerlendirilmektedir. E-devlet, kamu işlerinin geliştirilmesi, iyileştirilmesi ve yönetilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını ifade eder. Bu kavram, resmi hükümet hizmetlerinin internet ağı üzerinden hem hükümet kurumları arasında hem de bu kurumlar ile vatandaşlar arasında bilgi akışının sağlanması olarak tanımlanır. Bu süreç, hizmet alıcılarını ve hizmet sağlayıcılar arasındaki etkileşimleri güvenlik protokolleri çerçevesinde gerçekleştirilir (Butler, 2004, s.13). Önceki tanımlara göre, e-devlet sadece bilgisayar ve internet teknolojileri aracılığıyla genel hizmetlerin sunumunu ifade etmez. E-Devlet, yeni bir idari yaklaşımı temsil eder;

bu nedenle sadece hizmet sunma şeklini değil, aynı zamanda devletin geleneksel anlayışını da dönüştürerek modern bir yönetim felsefesi ortaya koyar (Balcı, 2013, s.321).

II.2. E-Devlet Tarihi

E-Devlet kavramı, son yarım yüzyıl içinde objektif bir gelişme sonucunda ortaya çıkmıştır. İlk olarak 1973 yılında, ABD'de "kâğıtsız ofis" terimi kullanılmış ve bu, elektronik çalışma fikrini ifade eden bir kavram olarak ortaya çıkmıştır (Muslim, 2015, s.207). Ardından, 1974 yılında Zerox şirketi, bu umut vaat eden kavramı geleceğin kazancı olarak tanıtmıştır (Muslim, 2015, s.207). Bu dönem, bilgisayar teknolojisinin yaygınlaşmasıyla birlikte, e-devletin temellerinin atıldığı bir zamandı. E-devlet kavramının gelişimi, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemelerle hız kazanmıştır. E-devlet deneyimi, 1980'lerin ortalarında İskandinav ülkelerinde başlamıştır ve uzak bölgeleri merkeze bağlama hedefiyle gerçekleştirilmiştir. Bu uygulamalar, "elektronik köyler" olarak adlandırılmıştır ve alanın öncülerinden biri, 1989'da Danimarka'daki Odense Üniversitesi'nden Lars tarfından gerçekleştirilmiştir. Lars, bu deneyimi "uzaktan hizmet merkezleri" olarak tanımlamış ve projenin öncülerinden biri olan Michael Dell'in sahibi olduğu Dell şirketi, elektronik çözümler alanında öncü bir rol oynamıştır (Ahmed ve Mohamed, 2013, s.141).

ABD'de 1995 yılında Florida'da başlayan denemelerin ardından, dünya çapında çeşitli ülkelerde benzer girişimler görülmeye başlanmıştır. E-Devlet projeleri, 1999 yılında ABD ve bazı Avrupa ülkelerinde ciddi şekilde başlatılmıştır (Ahmed ve Mohamed, 2013, s.141). Bu projeler, kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesini ve vatandaşların hükümetle etkileşimini kolaylaştırmayı amaçlamaktadır. Vergi ödemeleri, lisans başvuruları, sağlık hizmetlerine erişim gibi birçok alanda çeşitli uygulamalar içermektedir.

Bilgisayar uygulamaları ile elektronik devlet (e-devlet) arasındaki fark göz önünde bulundurulduğunda, önceki tüm girişimlerin sadece e-devlet programlarının ortaya çıkışı ve uygulanması için bir başlangıç ve hazırlık niteliğinde olduğu değerlendirilmektedir. 1990 yılından önce ortaya çıkan uygulamalar genellikle bilgisayar uygulamaları olarak kabul edilirken, sonrasında gelenler e-devlet sistemleri olarak değerlendirilmektedir (Albud, 2023, s.10). Bilgisayar uygulamaları, hükümetler tarafından genellikle istatistiksel analizler, personel listeleri ve maaş hazırlama gibi işlemlerde kullanılmıştır.

1993 yılında ABD hükümeti, bu alanda ilk adımı atmış ve daha sonra Birleşik Krallık, Avusturya, Kanada ve Hollanda gibi diğer ülkeler tarafından benzer programlar geliştirilmiştir. Uluslararası kuruluşlar da, örneğin G8 ve Avrupa Konseyi, bu konuya odaklanmıştır. Bu bağlamda, Avrupa Konseyi, "Avrupa Elektronik İnisiyatifi" adını verdiği bir girişim başlatmıştır (Süleyman, 2010, s.12-13). Bu girişim, doğrudan devlet kavramına, yani internet üzerinden erişilebilen e-devlet kavramına odaklanarak tüm vatandaşlara hükümet bilgilerine, hizmetlerine ve karar alma süreçlerine kolay erişim sağlama amacını taşımaktadır. Bu girişim, Mart 2000'de Lizbon'da gerçekleştirilen Avrupa Konseyi toplantısında kabul edilmiştir. Toplantıda, Avrupa Komisyonu'na bu hedeflerin gerçekleştirilmesi için detaylı bir stratejik plan hazırlama görevi verilmiştir. 1 Ocak 2000'de, kamu yönetimi alanında elektronik hizmetler yasası yürürlüğe girmiş ve bu yasanın temel amacı, genel yönetim alanında elektronik hizmetlere kolay ve hızlı erişimi sağlamak ve verilerin korunmasını güvence altına almaktır (Süleyman, 2010, s.13). 24 Haziran 2000 tarihinde, Amerika Birleşik Devletleri hükümeti, vatandaşların bilgiye ve kamu hizmetlerine internet üzerinden kolay erişimini genişletmeyi amaçlayan çeşitli girişimler başlatmıştır. Bu girişimler, ilk e-devlet programı olarak kabul edilmektedir (Süleyman, 2010, s. 13)

20.yüzyılın sonları ve 21. yüzyılın başlarında, elektronik kitaplar, dijital kütüphaneler, sanal kütüphaneler, elektronik ticaret ve uzaktan eğitim gibi yeni dijital araçların ortaya çıkışı, e-devlet kavramının gelişimine ivme kazandırmıştır. E-devletin gelişiminin ani olmadığı ve birkaç aşama ve adımdan sonra gerçekleştiği göz önüne alındığında, Lindblom'un (1959) geliştirdiği ve "aşamalı ilerleme" olarak adlandırılabilecek "Incrementalism" kavramı, alternatif bir model olarak değerlendirilebilir. Bu kavram, "gelecek yılın bütçesinin en iyi göstergesi, mevcut yılın bütçesidir" ilkesine dayanır. Lindblom, ani ve köklü değişimlerden ziyade, küçük ve kademeli adımların birikimi sonucu ortaya çıkan "evrim" sürecinin daha yaygın ve geçerli bir kural olduğunu öne sürmektedir (Atmaca, 2016, s.34). Bu teorik perspektiften hareketle, e-devlet uygulamaının başlangıcından itibaren geçirdiği aşamalar, sunulan hizmetlerin türü ve her bir aşamada gerçekleşen etkileşimlerin kalitesi açısından kapsamlı bir şekilde analiz edilmiştir.

E-devletin dört temel aşamasından sözedilebilir. Bunlar (Symonds, 2002):

- Elektronik broşür şeklinde en basit bilgi sunumu.
- Yeni teknoloji potansiyelinin kullanımının, kullanıcılarla kamu kurumları arasında daha resmi bir yapı içinde bilgi değişiminin gerçekleştirilmesi.

- Vatandaşlara bilgi girme, talepte bulunma, interaktif web bilgilendirilmesinin sağlanması.
- Daha önce girilen ayrıntı bilgilere güncelleme olanağının tanınması, devlete ait tüm bilginin sofistike bir arama motoru yardımıyla entegre bir ortamda kullanımı.

West (2005), e-devletin gelişim sürecini dört temel aşamada ele almaktadır:

1. "Billboard" aşaması: Bu aşamada, kamu web siteleri statik yapıda olup, temel bilgi erişimini sağlar. Vatandaş-devlet etkileşimi sınırlıdır ve iki yönlü iletişim henüz gelişmemiştir. Bu dönemde, kullanıcılar yalnızca hükümet raporlarını inceleyebilir, yasal düzenlemeleri görüntüleyebilir ve kamu birimlerinde görev yapan personelin bilgilerine ulaşabilirler.
2. Kısmi hizmet sunumu aşaması: Bu aşamada, kullanıcıların daha düzenli ve erişilebilir bilgiye ulaşması sağlanmakta olup, kısmi hizmetler sunulmaktadır. Vatandaşlar, verilere erişim sağlayarak bunları sınıflandırabilir ve veri tabanlarında araştırmalar yapabilirler. Ancak, kamu görevlileri ile etkileşim yine sınırlı kalmaktadır.
3. Tam işlevsel ve entegre hizmet sunumu aşaması: Bu aşama, tamamen çalışır durumda olan ve entegre edilmiş çevrim içi hizmetlerin tek bir arayüz üzerinden sunulduğu "portal" dönemini temsil eder. Bu aşamada, web siteleri daha dinamik ve interaktif hale gelmiş olup, ziyaretçilere önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Kullanıcılar, kendi kayıt ve bilgilerini güncelleyebilirler; ancak bu aşamanın temel karakteristiği, demokratik dönüşümden ziyade hizmet sunumlarına odaklanmış olmasıdır. Demokratik kurumların performansı veya demokrasinin erdemlerinin yurttaşlara yansıması henüz bu aşamada yeterince gerçekleşmemiştir.
4. Etkileşimli demokrasi ve hesap verilebilirlik aşaması: Dördüncü ve son aşama, gelişmiş bir kamu sektörü modelini yansıtır. Bu aşamada, hesap verilebilirlik standartlarına sahip, siyasi dönüşümü destekleyen ve kamu hizmetlerini ileri düzeyde etkileşimli bir yapıya kavuşturan web siteleri ön plana çıkmaktadır. Vatandaşlar, kişisel gereksinimlerine göre özelleştirilebilen sistemlerle karşılaşmakta, ancak bu sistemlere tam uyum sağlayamamaktadırlar. Bu durum, demokratik kültürün gelişim süreciyle doğrudan ilişkilidir.

II.3. E-Devlete Geçişin Nedenleri

E-devlet kavramı, kendiliğinden gelişmiş bir olgudan ziyade, toplumun artan ve çeşitlenen ihtiyaçlarına yanıt vermek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar doğrultusunda şekillenen modern bir devlet yönetimi paradigmasını temsil etmektedir. Bu paradigma, bilgi toplumunda kamu kurumları arasındaki etkileşimleri, devlet ile iş dünyası arasındaki ilişkileri ve vatandaşların devletle olan iletişim süreçlerini yeniden yapılandıran köklü bir dönüşümü ifade eder. Son yıllarda yaşanan büyük ölçekli bilgi ve iletişim teknolojisi devrimleri, toplumsal yaşamın pek çok boyutunu derinlemesine etkileyerek geleneksel bürokratik yönetim anlayışında radikal değişimlere neden olmuş ve bu yapıları elektronik devlet modeline evrilmeye zorlamıştır.

E-devlete geçişin nedenleri arasında en önemli faktörlerden biri, teknolojik gelişmelerdir. Bilgi güvenliğinde kaydedilen büyük ilerlemeler, özellikle elektronik ticarette, elektronik yönetim sistemlerinin kullanımına olan güveni artırmıştır. İnternet altyapılarının gelişimi, maliyetlerin azalması ve büyük şirketler arasındaki rekabet sayesinde elektronik yönetim sistemleri daha erişilebilir hale gelmiştir. Bu gelişmeler, hükümetler ile şirketler arasındaki güveni güçlendirmiş ve geleneksel yönetim tarzının elektronik yönetim modellerine dönüşmesini hızlandırmıştır (Hamid ve Şehra, 2021, s.131). Elektronik dönüşümün bir diğer önemli nedeni ise siyasi faktörlerdir. E-devlet projeleri, yalnızca araştırmacıların değil, genel halkın da erişimine açık hale gelmiş ve böylece politikacıların vatandaş memnuniyetini artırmak için rekabet etmelerine zemin hazırlamıştır. Bu bağlamda, politikacıların daha hızlı ve kolay hizmet sunma çabası, elektronik devlet sistemlerinin yaygınlaşmasına katkıda bulunmuştur. Ayrıca, siyasi aktörlerin ekonomik amaçlarını gerçekleştirmek ve e-devlet projeleri aracılığıyla daha fazla kontrol sağlamak gibi stratejik hedefleri de bulunmaktadır (Hamid ve Şehra, 2021, s.131).

E-devlete geçişin ekonomik sebepleri de oldukça belirleyicidir. Teknolojinin düşük maliyetleri, hükümetleri bu yenilikçi sistemleri kullanmaya teşvik etmiştir. Ortak projelerle iş süreçlerini kolaylaştırmak, maliyetleri düşürmek ve zaman tasarrufu sağlamak, ekonomik açıdan büyük avantajlar sunmaktadır. Bu durum, kamu hizmetleri ile elektronik ticaret arasındaki entegrasyonu artırarak yeni yatırım fırsatlarının ortaya çıkmasına olanak tanımaktadır. Sonuç olarak, ekonomik işbirliği güçlenmekte, uygulamalar ve

teknikler yoluyla verimlilik artmaktadır ve iç veri alışverişi daha etkin bir şekilde gerçekleştirilmektedir (Hüseyin, 2013, s.446).

II.4. E-Devlet Stratejisi

E-devlet stratejisi, kamu sektöründe verimliliği ve şeffaflığı artırarak hizmetlerin daha hızlı ve etkili bir şekilde sunulmasını sağlar. Bu strateji, vatandaşların yaşam kalitesini yükseltirken idari maliyetleri de azaltmaktadır. E-devlet stratejisi, hükümetin çalışmalarını modernize ederek toplumun ihtiyaçlarını daha etkin bir biçimde karşılamaya olanak tanıyan temel bir adımdır. Bu bağlamda, etkili e-devlet stratejileri, ekonomik ve sosyal değer yaratma, açıklık, yenilikçilik, kişiselleştirilmiş hizmet sunumu ve vatandaşlar ile işletmelerle diyalog kurma gibi konularda genel beklentileri karşılamalıdır (OECD, 2014, s.5).

Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü'ne (OECD, 2014, s.6-8) göre, e-devlet programlarının oluşturulmasına yönelik stratejilerin içermesi gereken temel unsurlar şunlardır:

- Dijital hükümet stratejilerinin ana hedefleri arasında erişilebilirlik, şeffaflık ve hesap verebilirlik yer almalıdır.
- Kamu ve özel sektör ile sivil toplumdan paydaşların politika yapımı, kamu hizmetlerinin tasarımı ve sunumuna katılımını teşvik etmek gerekmektedir.
- Kamu sektöründe veri kullanımını artırarak karar verme süreçlerini desteklemek ve hizmetleri iyileştirmek.
- Dijital güvenlik ve gizlilik konularını ele almak ve hükümet hizmetlerine olan güveni artırmak için etkin ve uygun güvenlik önlemlerinin benimsenmesini sağlamak.
- Stratejiye yönelik liderlik ve siyasi bağlılığı, bakanlıklar arasında koordinasyon ve işbirliğini güçlendirme, öncelikleri belirleme ve dijital hükümet gündeminin takibinde ilgili kurumların katılımını kolaylaştırma yoluyla temin etmek.
- Dijital teknolojilerin politika alanları ve hükümet seviyeleri genelinde tutarlı bir şekilde kullanılmasını sağlamak.
- Dijital stratejinin uygulanmasını hükümet seviyelerinde ve arasında koordine etmek için etkili düzenleyici ve idari çerçeveler oluşturmak.
- Sınır ötesi vatandaşlar ve işletmeler için daha iyi hizmet sunmak ve erken bilgi paylaşımı ile dijital stratejilerin uluslararası düzeyde koordine edilmesinden

doğabilecek faydaları en üst düzeye çıkarmak için diğer hükümetlerle işbirliğini güçlendirmek.

- Dijital teknoloji projelerinin finansmanını ve odaklanmış bir şekilde uygulanmasını sürdürmek için açık ve net iş durumları geliştirmek.
- Projelerin yönetimi ve takibini etkin bir şekilde gerçekleştirebilmek için kurumsal kapasiteyi artırmak.
- Beklenen nihai kullanıcıların katılımıyla erken aşamalarda katılım sağlamak, prototipleri test etmek ve değerlendirmek, projelerin başarılı bir şekilde ayarlanmasına ve genişletilmesine olanak tanımak.
- Genel ve belirli sektörlerle ilgili yasal ve düzenleyici çerçevelerin dijital fırsatların yakalanmasını sağlamasını temin etmek.

II.5. E-Devlet Türleri ve Seviyeleri

E-Devlet uygulamaları, Kafi (2009)'nin belirttiği dört farklı düzeyde sınıflandırılabilir:

- Bilgi tabanlı e-devlet: Bu düzeyde, devlet sektörlerine ait bilgilerin elektronik ortamda yayımlandığı web siteleri bulunmaktadır.
- Etkileşimli e-devlet: Kullanıcıların web siteleri üzerinden indirebilecekleri ve doldurabilecekleri formların bulunduğu düzeydir. Bu formlar daha sonra ilgili bakanlık veya kuruma elden teslim edilmek üzere tasarlanmıştır.
- İki yönlü etkileşimli e-devlet: Bu düzeyde, kullanıcılar web sitesi aracılığıyla elektronik olarak formları doldurabilir, gönderebilir ve ardından cevap bekleyebilirler.
- Tam entegre e-devlet: Bu en ileri düzeyde, kullanıcılar anında cevaplanan elektronik bilgi ve hizmetlere erişebilirler. Ayrıca, elektronik ödeme sistemleri sunulabilir ve farklı devlet kurumları arasında entegrasyon sağlanabilir.

II.6. E-Devlet Hedefleri

E-devlet girişimleri, stratejik, taktik ve operasyonel hedeflerin gerçekleştirilmesini amaçlar. Ancak bu hedefler, ülkelerin çeşitli tarihsel deneyimlerine ve ekonomik-sosyal gelişim düzeylerine bağlı olarak önem ve kapsam açısından değişiklik gösterebilir. Bu durum, e-devlet projelerinin hedeflerinin ve yönelimlerinin,

ülkelerin kalkınma programları, siyasi ve genel eğilimleri ile doğrudan ilişkili olduğu anlamına gelir. Ayrıca, bu projeler ülkeler arasında farklılık gösterebilir, çünkü kalkınma politikaları ve genel eğilimler farklıdır. Ancak, çoğu e-devlet projesinin ortak hedefleri bulunmaktadır; bu hedefler arasında şunlar yer alır:

Devlet kurumları ile işletmeler arasındaki işlemleri internet üzerinden elektronik olarak kolaylaştırma, yatırım yapma konusunda teşvik edici bir ortam sağlar. Bilgi teknolojilerine yapılan yatırım e-devlet projesinin bir parçasıdır ve kesinlikle orta ve uzun vadede getiri sağlar. Bu, bilgi ve iletişim teknolojilerine, ağ altyapısına ve internet hizmetlerinin kurulumuna yapılan harcamaların, e-devlet projesinin geliştirilmesini tamamlamak için gerekli olan zorunlu masraflar olduğu ve hızlı pozitif getiri sağlayacak bir yatırım olarak değerlendirilmesi gerektiği anlamına gelir (Yasin, 2020, s. 202).

Devlet kurumları arasındaki işlemlerin elektronik ortamda kolaylaştırılması, iletişim ağlarının kullanımıyla gerçekleştirilen işlemlerin yanı sıra, devlet kurumları ile vatandaşlar arasında elektronik etkileşimin sağlanmasını amaçlar. Böylece, bürokratik kısıtlamaların azaltılması ve işlemlerin kağıt üzerindeki belgelerinin azaltılmasıyla, vatandaşların yüklerinin hafifletilmesi ve işlemlerin tamamlanmasında zaman, çaba ve maliyetlerin azaltılması hedeflenir (AL-Selmi, 2002, s.253). Bilgi envanterinin elektronik olarak yönetilmesi ve hükümet hizmetlerine ilişkin bilgilerin internet üzerinden herhangi bir zamanda ve herhangi bir yerden kısıtlama olmaksızın erişilebilir hale getirilmesi, hükümet hizmetlerine erişimi kolaylaştırmayı ve işlemlerin verimliliğini artırmayı amaçlar.

Kurumsal iş süreçlerinin güncellenmesi ve bakanlıklar ile kurumların hizmet sunumundaki verimliliğin artırılması, vatandaşların hizmet alım maliyetlerinin düşürülmesi ve devlet harcamalarının azaltılması amacını taşır. Devlet harcamalarının azaltılması, iş süreçlerinin iyileştirilmesi, geliştirilmesi ve yeniden yapılandırılması yoluyla gerçekleştirilir. İş akışının şeffaflığı ve kolaylığı, tekrarlanan prosedürlerin ve bilgilerin azaltılması, yeni devlet alım mekanizmaları ve envanter yönetimi ile bütçe izleme mekanizmalarının oluşturulması ve veri paylaşımının hızlı bir şekilde teşvik edilmesi gibi adımlarla devlet harcamaları düşürülebilir (Haldenwang, 2004, s.421-422).

Gelişim ve işbirliği projelerinin uygulanmasıyla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinde geleceğe yönelik stratejik planlama, devlet faaliyetlerinin ve süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve mühendisliği aracılığıyla kalkınma, idari ve ekonomik reformların güçlendirilmesi amaçlanmaktadır. OECD'nin 2014 raporuna göre dijital

hükümetler, ulusal ve uluslararası düzeyde sürdürülebilir kalkınma ve büyüme için önemli bir rol oynayabilir. Bu bağlamda, bu hedeflere ulaşmak için gereken mevcut ve gelecekteki adımları belirlemek, vatandaşların güvenini artırmak ve onların refahını sağlamak önem arz etmektedir (OECD, 2014, s.5). Toplumsal etki yaratma amacıyla bilgi teknolojileri alanındaki bilgi ve becerilerin yaygınlaştırılması ve geliştirilmesi üzerine odaklanma (Yasin, 2020, s.139).

E-devletin kuruluş amacı , bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı geniş olanakları kullanarak hükümetin bilgi ve hizmetlerini kolaylıkla ve etkin bir biçimde sunma kapasitesini artırmak, aynı zamanda kamu kurumlarındaki kalabalığı azaltmak ve vatandaşların bu kurumlara olan ziyaret sıklığını azaltmak suretiyle hizmetlerin sunumunda tam adalet ve şeffaflık ilkelerini gerçekleştirmektir (Muhammed, 2016, s.29).

Bazı ülkeler, e-devlet hedeflerini kısa vadeli ve uzun vadeli hedefler olarak şu şekilde sınıflandırmaktadır (Kafi, 2009, s.102):

Kısa vadeli hedefler:

- Elektronik hizmetlerin işletilmesi için gerekli teknik alt yapıyı oluşturma.
- Bireyler ve kurumlar için özel elektronik hizmetlerin internet üzerinden sunulması.
- İşlemlerin hızlı ve hatasız bir şekilde tamamlanması ve hizmet alıcıların ziyaret sayısının azaltılması.
- İşlemlerin tamamlanması için iç prosedürlerin iyileştirilmesi.

Uzun vadeli hedefler:

- İnternet üzerinden daha geniş bir hizmet yelpazesinin sunulması.
- Telefon ve mobil cihazlar gibi yeni kanallar aracılığıyla elektronik hizmetlerin sağlanması.
- Elektronik hizmetlerin destekleyici iç prosedürlerinin ve sistemlerinin sürekli olarak geliştirilmesi.
- Müşteri ve personelin elektronik hizmetlerden faydalanması için farkındalık ve hazırlık çalışmalarının yapılması.

II.6. E-Devlet ile Geleneksel Devlet (Klasik Yönetim) Arasındaki Farklar

E-devlet ve Geleneksel Devlet arasındaki farkları anlamak için, geleneksel devlet kavramı, e-devlet modelinin temelini oluşturan ve ülkelerin işlerini yönetmek veya siyasi, ekonomik ve sosyal geleceğe ilişkin stratejik kararlar almak amacıyla oluşturulan kurumsal yapı olarak tanımlanabilir. E-devlet ve geleneksel devlet arasındaki farkları vurgulamak amacıyla, Gloria Evans'ın Birleşik Krallık'taki e-devlet programı deneyimine ilişkin 2001 ve 2003 yılları arasındaki analizinden yararlanılmaktadır. Bu analiz daha sonra "Implementing e-government " başlıklı bir kitapta yayımlanmıştır.

- Hiyerarşik bir yapıya sahip olup, alt seviyenin üst seviyeye tabi olması ve hiçbir itiraz olmaksızın ondan direktif almasıyla belirginleşir.
- Kendisini merkez olarak konumlandırarak, yalnızca kendi ve ona bağlı yönetim ve kurumların belirlediği hedeflere odaklanırken, halk, vatandaşlar, çıkar sahipleri, dernekler ve ticari kuruluşlar kenarda kalır ve görüşlerinin yeterince değer görmemesi ve dikkate alınmaması hissiyatıyla karşı karşıya kalırlar.
- Kültürel olarak, bilgiyi kısıtlama ve gizleme kültürü, bilgi özgürlüğü ve açıklama kültürüne üstünlük sağlar.
- Kurumun vatandaşlar ve diğer paydaşlarla olan etkileşim seviyesi düşüktür ve iç yönetim hedeflerine odaklanırken, olayların gerçekleşmesinden sonra reaktif bir yaklaşım benimser ve doğrudan etkileşimler son derece karmaşık bir hal alır. Ayrıca, koordinasyon eksikliği nedeniyle vatandaşlar arasında büyük bir hayal kırıklığı duygusu oluşmaktadır.
- Yeni teknolojiler kullanıldığında, kullanıcıların dikkate alınmaması durumu ortaya çıkar.
- Kurum, olayların gerçekleşmesinden sonra tepki verme eğilimindedir ve uzun süren işlem prosedürlerine bağlı kalarak değişimi kabul etmez ve uygulamaz.
- Geleneksel yöntemler, çeşitli işlemler ve işyerindeki hakim kültürler için temel teşkil eder. Bu nedenle, geniş çaplı bir değişiklik gerçekleştiğinde veya talep edildiğinde, bu, hükümet açısından tüm düzeylerde temel bir devrim olarak algılanır.
- Bu durum, kendi içine kapanmış bir kaleden farksızdır, çünkü sadece kurumun içinde ne yapması gerektiği ve nasıl yapılacağı hakkında bilgi edinilir ve ardından bağımsız olarak sunulur.
- Kurum içinde, bölümler ve farklı seviyeler arasında tam olarak entegre olmayan ilişkiler hakimdir ve bu ilişkiler genellikle bürokratik bir yapıya dayanır.

- Kurum, yavaş tepki verme ve vatandaşlara yanıt verme oranlarında aylarca süren gecikmelerle karakterize olup, bu durum geleneksel iş yapısı ve yöntemlerinin etkilerinden, departmanlar arasındaki koordinasyon eksikliğinden ve esneklik zorluklarından kaynaklanmaktadır.
- Kurum, belirli bir acil ihtiyaca cevap vermek için geçici değişikliklere eğilim gösterir ve ardından yöntemleri geliştirme ve güncelleme yerine tekrar eski yöntemlere geri döner.

Karşılığında, e-devlet kavramları ve programlarının dayandığı felsefe ve düşünce, bir hükümetin şu niteliklere sahip olmasını amaçlamaktadır: (Evans, 2003).

- Kurumsal bir ağ düzenine sahip olan, öncelikli olarak hizmetler sunmayı amaçlayan ve işbirliğine dayanan, mevcut tüm sistemler arasında işbirliği yapmayı ve dış uzmanların katılımını içeren bir yaklaşımı benimsemektedir.
- Halkın çıkarlarına odaklanarak, paydaşların beklentilerini karşılamayı ve hizmet sunum süreçlerini iyileştirmeyi amaçlar.
- Kamusal işbirliği ve etkileşime dayalı olarak, vatandaşlarla etkileşimi yoğun bir şekilde sürdürür ve geri bildirimlerini izleyerek vatandaşların hedefleri ve ihtiyaçlarına odaklanır. Ayrıca, olayların gerçekleşmeden önce etkin katılımı ve etkili iletişimi teşvik ederek, vatandaşların devlet ile daha yakın bir ilişki içinde olduklarını ve kendi kaderlerinin daha fazla kontrolüne sahip olduklarını hissetmelerini sağlar.
- Devlet, vatandaşları öncelikli olarak ele alır ve onların memnuniyetine odaklanır. Vatandaşların kendi ilişkilerini yönetme sorumluluğunu üstlenmelerine dayalı bir yaklaşım benimser.
- Kurum, bilgi özgürlüğü ve dolaşımı hakkı ile veri ve bilgi güvenliği, gizliliği ve bütünlüğü arasında denge sağlamaya çalışır.
- Kurum, birimleri arasındaki iletişimi güçlendiren entegre bir iletişim modeline dayanır. Bu model, işbirliği, katılım ve girişimcilik değerlerine dayanmaktadır.
- Kurum, sorunların ortaya çıkmasını beklemeden önce bu sorunları ele alır ve işlerin ve hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulması için yenilikçi yöntemler geliştirmeye odaklanır. Değişimi önceden tanımlar ve benimser, sadece olayların gerçekleşmesini beklemek ve ardından tepki vermek yerine.
- Kurum, gücün kaynağının, esneklik ve hızlı tepki yetenekleriyle karakterize edilen iş yöntemlerinin ve bir organizasyonun yapısının sahiplenilmesinde olduğuna inanmaktadır. Bu, kapsamlı ve temel değişikliklere kolayca uyum

sağlayabilen ve bunları minimum iş aksaklığı ile entegre edebilen bir kurumsal yapıya sahip bir kuruluş modeli gerektirir.

- Kurum, entelektüel sermayeye ve personelin deneyimine dayanarak, iş gereksinimlerine uygun esnek çalışma yöntemlerini benimseyerek, örneğin uzaktan çalışma veya evden çalışma gibi yöntemlere odaklanır.
- Kurum, vatandaşlarının taleplerine hızlı bir şekilde cevap verir ve sürekli olarak performanslarını izler, ayarlar ve iyileştirir. Bu, hızlı ve kolay bir şekilde değişimlere uyum sağlayabilen ve sistematik olarak entegre edilmiş metodolojiler kullanılarak gerçekleştirilir.
- Kurum, her seviyede görüşlerin raporlarda ifade edilmesini teşvik eden ve kolaylaştıran bir danışmanlık hizmeti sunmaktadır.
- Kurum, gelişim ve iyileştirme stratejilerini inisiyatif temelli bir yaklaşımla uygulayarak, kalkınma programlarını daha kapsamlı bir şekilde yönetir. Bu bağlamda, gerçekleştirilen faaliyetlerin sürekli olarak gözden geçirilmesi ve geliştirilmesi sağlanır, böylece sürekli ve kesintisiz bir değişim süreci teşvik edilir.

E-devletin, geleneksel hükümetin sanal bir temsili olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, geleneksel hükümet ile e-devlet arasındaki temel farklılıklar aşağıdaki tabloda açıklanabilir.

Tablo No. (01) E-Devlet Modeli ile Geleneksel Yönetim Yaklaşımlarının Karşılaştırılması

	Klasik Yönetim	E-Devlet
Amaç	Egemen hükümet. Tüm faaliyetler üzerinde devlet hâkimiyetinin teyit edilmesi. Hizmet ve ekonomik.	Dijital hükümet. Sivil toplum ve özel. Sektör kuruluşlarının. Ekonomik ve hizmet faaliyetlerine katılımı.
Felsefe	Bürokratik yaklaşım.	Bürokratik yaklaşım.

Dikkatin odak noktası	Prosedürlere odaklanın.	Prosedürlere odaklanın.
İş tarzı	Bürokrasi tarafından yönetilen tekrarlanan rutin işler.	Yenilenen yenilikçi çalışmalar
Entegrasyon ve ara bağlantı	İş yaparken devlet kurumlarının tamamen ayrılması. Coğrafi ve fonksiyonel bazda uzmanlaşma.	Elektronik ağ kullanımı yoluyla devlet kurumları arasında entegrasyon ve ara bağlantıyı sağlamak için organizasyonel engelleri kırmak.
Bilgi Teknolojisi	Rolü yönetim sürecinden ayrıdır ve yalnızca karar verme sürecini desteklemek için gerekli bilgileri sağlamakla sınırlıdır.	Bilgi teknolojisi planlama, Sansür ve organizasyon gibi tüm idari işlevlerde yer almaktadır.
Organizasyon şekli	Çok düzeyli hiyerarşi.	Geniş ağ organizasyonları.
Karar verme	Kararlar katı bir şekilde merkezileştirilir ve yetki merkezleri tarafından verili.	Kararlar çalışanlar ve yönetim arasında paylaşılır.
Vatandaş	Vatandaşın rolü pasiftir, hizmet alır, görüşlere katılmaz. Çalışan vatandaşlık işlerini yönetmekten sorumludur.	Hizmetin alınmasında katılımcı bir üye olduğundan vatandaşın rolü olumludur. Buradaki vatandaşın elektronik performansı değerlendirme hakkı var.
İşlem hızı	İç ve dış işlemlerin gerçekleştirilmesinde yavaş yanıt.	İç ve dış işlemlerin piyasa mekanizmalarına göre tamamlanmasında hızlı tepki.
Hizmetler	Geleneksel yöntemlerle sunulur ve belirli çalışma saatlerine bağlıdır.	İnternet üzerinden yenilikçi hizmetler ve her zaman ulaşılabilir.

Kaynaklar	Maddi fiziksel varlıklara, belgelere ve kâğıt belgelere dayanır.	Çalışanların entelektüel sermayesine ve dijital belgelere bağlıdır.
Çalışma alanı	Devlet sınırları ve egemenliği içerisinde yerel kapsam.	Küresel bir kapsam ve ülkenin coğrafi sınırlarının dışında.
Tedarikçilerle ilgilenmek	Yavaş ve karmaşık prosedürler ve hükümet ilişkilerinde güven eksikliği.	Zamanında hızlı işlem yapma ve işlemlerde karşılıklı güven.

Kaynak: (Zaki, E. A. 2009,s.27).

Önceki tablodan da anlaşılacağı üzere, e-devlet her seviyede yeni bir performans paradigmasını temsil etmektedir. Bu paradigma, vatandaşlar ve tedarikçilerle olan dış ilişkilerin yanı sıra, çalışanlarla olan iç ilişkilerde de kendini göstermektedir. E-devlet, vatandaşların elektronik katılımına dayalı yeni bir yönetim felsefesi benimsemekte ve bu doğrultuda kaynaklarını daha etkin bir şekilde yönetmekte ve hedeflerine ulaşmada yenilikçi yöntemler kullanmaktadır. Geleneksel ve yavaş hizmet sunma araçlarının yerini, idari işlemleri daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştiren teknik ve modern araçlar almaktadır.

III. BÖLÜM

TÜRKİYE E-DEVLET PLATFORMU

1970'ler ve 1980'lerde Türkiye'de yaşanan ekonomik, siyasi, sosyal ve bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki dönüşümler, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasını kaçınılmaz bir ihtiyaç haline getirmiştir. Bu dönemde, geleneksel iç yönetim mekanizmalarındaki artan mali yükler, kamu hizmetlerinin vatandaşların beklentilerini karşılamadaki yetersizliği ve bürokratik engeller, Türkiye'nin yüksek nüfus yoğunluğu göz önünde bulundurulduğunda daha etkin bir yönetim sistemine ve kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına yönelik acil bir gereksinim olduğunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, Türkiye Cumhuriyeti'nin yönetim yapısının daha verimli hale getirilmesi hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda, e-devlet dönüşüm projeleri gündeme gelmiş ve veri ile bilgi yönetiminin yanı sıra hükümet yönetim şekillerinin yeniden yapılandırılması, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşma ve kamu hizmetlerinin etkinliğini artırma amacıyla bir zorunluluk olarak kabul edilmiştir.



Tablo No.(02) Türkiye Haritası

Küreselleşmenin yarattığı yoğun rekabet ortamında, ülkelerin ulusal kaynaklarını etkin ve verimli bir şekilde kullanma zorunluluğu ve vatandaşların hükümetlerden değişen ve artan taleplerinin oluşturduğu baskı altında, geleneksel kamu yönetiminin bu talepleri karşılamakta yetersiz olduğu yönünde bir algı

oluşmuştur. Bu çerçevede, özel sektör, e-devletin dünya çapında yaygınlaşmasına ve ülkeler tarafından geniş kabul görmesine önemli ölçüde katkıda bulunmuştur (Subacı, 2012, s.4). 1990'ların sonlarındaki teknolojik gelişmelerle birlikte hizmetlerin çevrimiçi olarak sunulması, devletlerin ve hükümetlerin kamu yönetimi yapısında köklü bir değişim ve dönüşüm sürecini tetiklemiştir. Bu dönüşüm, organizasyonel yapıların yeniden yapılandırılmasını zorunlu kılmış ve klasik yönetim yaklaşımından bilgi, bilişim ve iletişim teknolojilerine dayalı bir yönetim yaklaşımına geçişi gerektirmiştir (Şataf, Çiçek ve Dikmen, 2014, s.1-2).

Günümüzde, devletlerin küresel pazarda aktif bir rol üstlenmeleri ve vatandaşlarının refahını artırmaları için bilgi toplumuna dönüşmeleri kaçınılmaz bir gereklilik haline gelmiştir. Bu bağlamda, e-devlet uygulamalarının stratejik planlara entegre edilmesi zorunlu hale gelmiştir (Odabaş, 2009, s.378). Bilgi teknolojilerinin kullanımına ilişkin artan çalışmalar, devletlerin genel yönetim yapısını yeniden şekillendirerek e-devlet kavramının oluşumuna önemli katkılarda bulunmuştur. Bu gelişmeler, e-devlet kavramının belirgin bir şekilde ortaya çıkmasına ve e-devlet uygulamalarının önemli ölçüde ilerlemesine zemin hazırlamıştır (Özbay, 2018, s.143).

Günümüzde, ülkelerin gelişim ve ilerleme düzeyleri, e-devlet uygulamalarının kalitesi ve etkinliği üzerinden belirlenmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanan ülkeler, genel hizmetleri ve bilgi sunumunu daha hızlı ve yüksek kalitede gerçekleştirerek performanslarını artırmayı ve geleneksel devlet yaklaşımlarından ve yöntemlerinden uzaklaşmayı hedeflemektedirler (Özer, 2019, s.255). İleri düzeydeki bazı ülkeler, temel noktaları aşarak belirli bir sistem düzenlemeye ve yüksek teknoloji uygulamalarını geliştirmeye yönelmişlerdir. Bu uygulamalar, şeffaflığı desteklemekte ve ileri teknoloji tabanlı çözümler sunmaktadır (Söylemez, 2016, s.150).

IV.1 Türkiye Elektronik Devleti'nin Amaçları

Büyük ülkeler, özellikle Türkiye gibi geniş bir devlet yapısına sahip olan ülkelerde, bilgi ve belgelerin yönetimi son derece maliyetli ve zahmetli bir süreç olabilmektedir. Bu durum, ekonomik krizlerin müsebbibi olabileceği gibi, gereksiz kamu harcamaları olarak da addedilebilir. Bu tür meselelerin çözümünde

bilgi ve iletişim teknolojilerinin stratejik ve etkin kullanımı hayati bir önem arz etmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı imkanlar sayesinde, etkili e-Devlet uygulamaları geliştirilmektedir ve bu sayede hem zaman hem de maliyet açısından önemli tasarruflar elde edilmesi amaçlanmaktadır.
Bilgi, bilişim ve iletişim teknolojileri, kamu yönetiminde yeniden yapılandırma sürecinde, bilgi ve belgelerin yönetiminde önemli bir rol oynamakta ve devletin dijitalleşmesinde temel araç olarak işlev görmektedir.

Türkiye'deki e-Dönüşüm Projesi, bilgi ve iletişim teknolojileri alanında gerçekleştirilen faaliyetlerin tek bir merkezden koordine edilmesini hedeflemektedir. Eylem planı incelendiğinde, e-devletin uygulamalarının Türkiye'deki e-dönüşüm projesi'nin temelini oluşturduğu açıkça görülmektedir. Kalkınma planında, Türkiye'deki e-dönüşüm projesi'nin, vatandaşların kamu işlemlerini daha hızlı gerçekleştirmelerini sağlamak amacıyla uygulanacağı ifade edilmiştir (Aktuna, 2019, s.148). Türkiye'deki e-dönüşüm projesi, toplumun bilgi toplumu haline gelmesini ve kamu kurumlarının dijitalleşmesini hedeflemektedir (Özbay, 2018, s.154). Bu proje kapsamında, E-Devlet uygulamaları entegre bir yapı içinde sunulmuş ve kurum içi ile kurumlar arası bilgi ve belge paylaşımının elektronik ortamda yapılması için kapsamlı çalışmalar gerçekleştirilmiştir (Tarhan, 2011, s.21). E-Devlet uygulamalarının temel hedefi, kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin entegrasyonunu sağlamak ve bu hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmaktır. Bu bağlamda, e-devlet uygulamaları, kamu kurum ve kuruluşlarının dijital dönüşümünü gerçekleştirmek için gerekli olan yeniden yapılandırma süreçlerini zorunlu kılmaktadır (Özbay, 2018, s.144).

E-Devlet yaklaşımı, kamu yönetiminde yalnızca bir teknolojik yenilenmeyi değil, aynı zamanda kapsamlı bir yapısal dönüşümü temsil etmektedir. Bu dönüşüm, bilgi yönetimi ve kamu yönetimi süreçlerinde köklü değişiklikler öngörmektedir. Özellikle, E-Devlet uygulamaları işlemlerin hızını artırmayı, politika yapma ve karar alma süreçlerinde etkinliği sağlamayı ve vatandaş katılımını güçlendirmeyi hedeflemektedir. Geleneksel yönetim anlayışının ötesine geçerek, kamu hizmetlerinin sunumunu modernize etmekte ve böylece demokratik süreçlerin daha şeffaf ve erişilebilir hale gelmesine katkıda bulunmaktadır (Ekinci, 2018, s.335). Kamu yönetiminin yeniden

yapılandırılmasında bir araç olarak değerlendirilen e-devlet uygulamaları, entegre bir strateji, süreç, organizasyon ve teknolojinin kullanımı yoluyla vatandaşların kamu hizmetlerine elektronik ortamdan erişimini sağlamayı hedeflemiştir (Özer, 2017, s.464). Bu çerçevede, sistemin işleyiş kapasitesinin artırılması, hızlı karar alabilen ve vatandaşların ihtiyaçlarına etkin bir şekilde yanıt verebilen bir yönetim yapısının oluşturulması temel amaç olarak belirlenmiştir (Şahin, 2016, s.221). Kamu hizmetlerine erişimin kolaylaştırılması, bürokratik süreçlerin ve işlem maliyetlerinin azaltılması, işlemlerin hızının artırılması gibi iyileştirmeler, daha etkin ve verimli bir hizmet anlayışının benimsenmesini sağlamıştır. Ayrıca, vatandaşların kamu kurumlarının karar alma süreçlerine aktif katılımı öngörülmüştür (Tarhan, 2011, s.173-174).

"2016-2019 Türkiye Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı," Türkiye'nin e-devlet altyapısına dair ilk kapsamlı ulusal strateji ve eylem planı olarak öne çıkmaktadır. Bu strateji ve eylem planı, e-devlet alanındaki çeşitli girişimleri, Ulusal Kalkınma Planı ve Bilgi Toplumu Stratejisi ile uyumlu bir şekilde entegre ederek kapsamlı bir bütünlük sağlamaktadır. Plan, 2016-2019 yılları arasında Türkiye'nin e-devlet politikasının uygulanmasına yönelik gerekli adımları detaylı bir şekilde belirlemekte olup, kamu hizmetlerinin daha etkin, verimli ve güvenilir bir biçimde sunulmasını hedeflemektedir. Bu çabaların toplumsal yaşam kalitesini artırma amacı taşıdığı ifade edilmektedir (Haberleşme Genel Müdürlüğü e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı, 2016, s.7).

Türkiye E-Devlet programı için belirlenen ana hedefler aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Vatandaşlar ile devlet kurumları arasındaki ilişki

E-Devlet hizmetleri, kamu kurumları arasındaki koordinasyon ve işbirliğini derinleştirerek, bu kurumların görev, yetki ve sorumluluklarının daha belirgin bir biçimde tanımlanmasına olanak tanımaktadır. Bu bağlamda, vatandaşların kamu kurumlarına ilişkin bilgi düzeyleri artmakta ve bu durum, kamu yönetiminde vatandaş odaklılık, şeffaflık ve güvenilirlik gibi temel ilkelerin güçlenmesine katkı sağlamaktadır.

Bunun yanı sıra, E-Devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin zamana ve mekâna bağlı kısıtlamalardan bağımsız olarak, 7 gün 24 saat boyunca daha etkili

ve verimli bir şekilde sunulmasını mümkün kılmaktadır. Bu süreçte, maliyet etkinliği de sağlanmakta, böylece vatandaşlara sunulan hizmetlerde eşitlik ilkesi doğrultusunda, tüm bireylerin aynı kalitede ve hızda hizmet alması temin edilmektedir. Zamana ve mekâna dayalı eşitsizlikler bu sayede ortadan kaldırılmaktadır (Tarhan, 2011, s.208). Son olarak, E-Devlet uygulamaları, devleti vatandaşlara daha erişilebilir hale getirerek, geleneksel kamu hizmetlerine erişimde yaşanan zaman kayıpları ve mekânsal kısıtlamaları önemli ölçüde azaltmaktadır. Vatandaşların resmi işlemlerini mesai saatleri içinde fiziki olarak ilgili kurumlarda gerçekleştirme zorunluluğu ortadan kalkmakta; böylece kamu hizmetlerinin etkinliği ve verimliliği artmaktadır (Tarhan, 2011, s. 205). E-Devlet sistemleri, hizmet sunum süreçlerinde vatandaşlar arasında adalet ve eşitliği teşvik etmekte; bu da kamu hizmetlerinin kalitesini ve bu hizmetlerden yararlanan vatandaşların sayısını önemli ölçüde artırmaktadır (Özer, 2019, s.270).

- Şeffaflığın Sağlanması

E-Devlet, modern kamu yönetiminde önemli bir dönüşüm aracı olarak kabul edilmektedir. Geleneksel yönetim yapılarının aksine, E-Devlet uygulamaları, bilgi ve hizmet sunum süreçlerinde daha yüksek bir şeffaflık ve hesap verebilirlik sağlamaktadır. Bu bağlamda, vatandaşlar, kamu kurumlarının faaliyetlerini daha yakından izleyebilmekte ve yönetim süreçlerine aktif katılım gösterebilmektedir. E-Devlet, bu sayede kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırırken, demokratik hesap verebilirliği ve kamu yönetiminde etkinliği artırmayı hedeflemektedir. Ayrıca, bilgi edinme hakkının genişletilmesi ve kamu hizmetlerinin daha şeffaf hale getirilmesi, vatandaşların devlete olan güvenini pekiştirmektedir.

E-Devlet'in kamu yönetimine sunduğu en önemli katkılardan biri, yönetişimde şeffaflığı temin etmesidir. Şeffaflık, hükümetlerin politikalarını ve amaçlarını yönetilenlerin bilgilendirilmesi yoluyla açık hale getirirken, hükümetlerin başarılarının da geniş kitlelere duyurulmasını sağlamaktadır (Dede, 2019, s.62). Vatandaşların kamu hizmetleri hakkında bilgilendirilmesi, kamu kurumlarının eylem ve işlemlerine dair bilgi ve belgelere erişim hakkının sağlanması, bu eylem ve işlemler hakkında öneri ve taleplerin iletilebilmesi, yürütülen faaliyetlerin izlenip denetlenebilmesi ve kamu kurumlarının bu faaliyetlerle ilgili hesap verebilir olması, kamu yönetiminde şeffaflık ilkesinin esaslarını oluşturmaktadır (Çelik, 2018, s.35). Şeffaflık ilkesi, kamu kurumlarının

sunduğu hizmetler ve gerçekleştirdiği işlemlerle ilgili gizlilik kısıtlamalarının asgari düzeye indirilmesini sağlamakta ve bilgi edinme hakkının daha geniş kapsamlı bir şekilde hayata geçirilmesine olanak tanımaktadır (Çakır, 2015: s.42). E-Devlet, bürokratik engellerin bertaraf edildiği, şeffaflık, hesap verebilirlik, erişilebilirlik, katılımcılık ve verimlilik temelli bir kamu yönetimi modelini vurgulamaktadır (Yıldırım, 2018m s.22).

- Kamu kurumlarının verimlilik ve üretkenliğini artırma

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin entegrasyonu, verilerin toplanması, işlenmesi ve yönetilmesinde önemli bir ilerleme sağlamaktadır. Bu teknolojik gelişmeler, kamu sektöründe etkinlik ve verimliliği belirgin bir şekilde artırmaktadır (Kargalıoğlu Öztürk, 2018, s.33-34). E-Devlet uygulamaları, bazı kamu hizmetlerinin elektronik ortamda vatandaşlar tarafından gerçekleştirilmesini mümkün kılmakta ve bu durum kamu personelinin iş yükünü önemli ölçüde azaltmaktadır. Sonuç olarak, vatandaşların fiziksel olarak kamu kurumlarına başvurması gereksinimi ortadan kalkmakta, bürokratik işlem sayısı azalmakta ve işlem süreçleri daha yalın ve anlaşılır hale gelmektedir.

E-Devlet sistemleri, kamu hizmetlerinin tamamlanma süresini kısaltmakta ve işlem adımlarının sayısını azaltmaktadır. Bu da kamu hizmetlerinin daha hızlı ve etkin bir biçimde sunulmasını mümkün kılmaktadır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014, s.249-250). Örneğin, geçmişte üniversite kayıt işlemleri için öğrencilerin çeşitli belgeleri fiziksel olarak teslim etmeleri gerekmekteydi. Ancak günümüzde, e-Devlet platformları aracılığıyla bu işlemler çevrimiçi olarak yapılabilmektedir. Benzer şekilde, sağlık sigortası yaptırma, doğum ve ölüm belgeleri ile sabıka kaydı alma gibi işlemler, geçmişte birden fazla kuruma başvurmayı ve çeşitli belgeleri sunmayı zorunlu kılmakta, bu da süreçleri karmaşıklaştırmakta ve bürokratik yükü artırmaktaydı. E-Devlet uygulamaları, bu karmaşık bürokratik süreçleri sadeleştirerek, zaman ve maliyet bakımından dikkate değer tasarruflar elde edilmekte ve kamu hizmetlerinin süreçlerinin etkinliğini artırmaktadır. Bu bağlamda, E-Devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin verimliliğini artırma ve bürokratik engelleri azaltma açısından kritik bir yenilik olarak değerlendirilmektedir.

- Kamu Harcamalarında Tasarruf Sağlanması

E-Devlet uygulamaları, devlet bütçesi üzerindeki kamu harcamalarını azaltmada önemli bir etkiye sahiptir. Bu uygulamaların devreye alınmasıyla kamu personelinin sayısında belirgin bir azalma gözlemlenmiştir. Bu durum, personel maaşları, sosyal güvenlik giderleri, sosyal yardım ve maaşlar üzerinden ödenen vergiler gibi kalemlerde tasarruf sağlamaktadır. Ayrıca, personelin çalıştığı bürolar veya binalara yönelik oluşan giderler, büro malzemeleri ve personelin sicil ve özlük dosyalarıyla ilgilenen personel sayısındaki azalma da tasarrufu artırmaktadır (Çelik, 2018, s.43). E-Devlet uygulamaları, kullanıcıların kamu hizmetlerini internet, bilgisayar veya akıllı cihaz maliyetleri dışında herhangi bir ek maliyetle karşılaşmadan alabilmelerini sağlamaktadır. Geleneksel kamu hizmetlerinin yürütülmesinde vatandaşlar ve şirketler, evrak hazırlama, trafik ve park yeri sorunları ve uzun kuyruklarda bekleme gibi bürokratik engellerle karşılaşırken, E-Devlet bu sorunları ortadan kaldırarak işlemlerin daha verimli ve düşük maliyetle gerçekleşmesini mümkün kılmaktadır (Çelik, 2018, s.43-44).

Kamu hizmetlerinin, kullanıcı odaklı bir bakış açısıyla etkinlik ve işbirliğini sağlayacak şekilde modernize edilmesi ve süreç iyileştirmeleri yapılarak elektronik ortama taşınması, E-Devlet Kapısı aracılığıyla hizmet sunumunun ve kullanımının artırılması temel amaçlardan biridir (Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2019, s.182). Ayrıca, etkili, kapsayıcı, şeffaf ve hesap verebilir bir kamu yönetimi sağlamak amacıyla, dezavantajlı gruplar dahil tüm kullanıcı gereksinimlerine uygun olarak tasarlanmış hizmetlerin, kişisel veri gizliliği ve bilgi güvenliği standartlarına uygun bir biçimde, çeşitli platformlar aracılığıyla kullanıcı merkezli ve entegre bir şekilde sunulması hedeflenmektedir. (Kalkınma Bakanlığı, Onuncu Kalkınma Planı,2014, s.66). Bu kapsamda, E-Devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin optimizasyonunu sağlayarak, bürokratik engellerin azaltılmasını ve maliyetlerin minimize edilmesini mümkün kılmaktadır. Ayrıca, bu uygulamalar, hizmetlerin erişilebilirliğini artırmakta ve kamu yönetiminde daha şeffaf ve hesap verebilir bir yapı oluşturulmasına katkı sağlamaktadır. Teknolojik entegrasyon, kamu sektörünün verimliliğini artırarak, hizmet kalitesinde önemli iyileşmelere yol açmaktadır. E-Devlet sistemlerinin sürekliliği ve etkinliği, bu hedeflerin gerçekleştirilmesinde kritik bir rol oynamaktadır.

IV.2 Türkiye'de E-Devletin Tarihi

Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımının geçmişi 1930'lu yıllara dayandırılabilir. Ziraat Bankası'nın çalışanlarına uyguladığı Delikli Kart uygulaması ile bilgisayara benzeyen ilk sistem 1934 yılında kullanılmıştır. 1960'lı yıllarda ilk defa Karayolları Genel Müdürlüğü başta olmak üzere kamu kurumlarında bilgisayar kullanımına başlanmıştır (Katı, 2021, s.66). Globalleşme süreçlerinin etkisiyle 1980'lerde, geleneksel devlet yapılarının yeniden yapılandırılması ihtiyacı belirgin hale geldi. Bu dönemde dünya genelinde uygulanan örneklerden ilham alınarak yapılan çalışmalar, bilgi toplumuna doğru bir geçişi başlattı. Ayrıca, kişisel bilgisayarların yaygınlaşması ve internetin icadıyla birlikte bilgi alışverişi bilgisayarlar arasında mümkün hale geldi. Bu yaklaşım doğrultusunda, Türk e-devlet hizmetlerinin uygulanması için ilk çalışmalar ve planlamalar 1980'lerde gerçekleştirilmiştir (Akçagündüz, 2019, s.429). 1990 ve 2000 yılları arasında Türkiye'de teknoloji ve bilim politikalarında yapılan çalışmalarla e-Devlet uygulamalarına geçiş dönemi planlanmaya başlanmıştır. Bu dönemde geliştirilen ilk büyük projelerden birisi Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi'dir. (Katı, 2021, s.67). 1993 yılında geliştirilen bu proje bilişim teknolojilerinden yararlanma ve bilgisayar kullanımını yaygınlaştırma konusunda yapılması gerekenleri ortaya koymuştur.

Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) tarafından Türkiye'de ilk internet bağlantısı 1993 yılında sağlanmıştır. Ankara ile Washington arasında kiralık hat kurularak gerçekleştirilen bu bağlantı, elektronik bilgi alışverişinin sistematik bir şekilde başlamasına yol açmıştır (Akçagündüz, 2019, s.429).1998 yılından itibaren kamu kurumları kendi internet sitelerinden bilgi ve kamu hizmetlerine yönelik formlar sunmaya başlamıştır. Birbirinden bağımsız çeşitli kamu kuruluşlarının web uygulamalarıyla başlayan e-Devlete geçiş sürecinin ilk aşamalarında basit ağ uygulamaları söz konusu olmuştur. Bazı kamu hizmetlerinin devlet tarafından online sağlanması, çeşitli sosyal güvenlik kurumlarının veri tabanlarından kişisel sorgulamalar yapmak ikinci aşamayı oluşturmuştur (Katı, 202, s.67) Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK), 1997 yılında ülkede bilişim altyapısının kurulmasına ilişkin bazı kararlar almıştır (ÇARIKÇI, 2010, s.102).

- Ulusal Enformasyon Altyapısı ana planının (TUENA) hazırlanması
- Ulusal akademik ağ ve bilgi merkezinin (ULAKBİM) kurulması
- Elektronik Ticaret ağının kurulması

Bu adımlar ve kararlar Türk e-devlet projesinin altyapısı olarak değerlendiriliyor.

Türkiye, bilgi altyapısına ilişkin çalışmalarına 1980'li yıllarda başlamış olup, ilk internet bağlantısını 1993 yılında gerçekleştirmiştir. Ancak, e-devlet uygulamalarının hızlanması 1999 yılında başlayan Avrupa girişimi ile önemli bir ivme kazanmıştır (Şahin, 2019, s.105-106). Bu girişim, bilgi toplumunun temel altyapısını oluşturmayı hedeflemekte olup, Avrupa Birliği aday adayı ülkelere genişleme kararı alınması ve Türkiye'nin davet edilmesi ile 2001 yılında Türkiye de bu girişime resmi olarak katılmıştır. Bu kapsamda, Başbakanlık koordinasyonunda çeşitli çalışma grupları tarafından e-Türkiye girişimi başlatılmıştır (Şahin, 2019, s.105-106). Ayrıca, kamu kurumlarının web sitelerinde sunulan hizmetlerin entegrasyonu, 2001 yılı sonrasında önemli bir tartışma konusu haline gelmiştir (Akçakaya, 2017, s.18).

10-12 Mayıs 2002 tarihlerinde Ankara'da gerçekleştirilen "Türkiye Bilişim Şurası" etkinliği, Türkiye'de bilişim sektörünün ilerlemesi, iletişim altyapısı, e-ekonomi, e-devlet, hukuk, eğitim ve Ar-Ge gibi alanlarda çeşitli çalışma gruplarının kurulmasına önayak olmuştur. Etkinlik, Başbakanlık Müsteşarlığı, Türkiye Zeka Vakfı, Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye Bilişim Vakfı ve Türkiye Bilgi İşlem Hizmetleri Derneği tarafından düzenlenmiştir (Yüksel, Utar, Çakıcı, 2015, s.3).

Türkiye'de "e-Devlet Kapısı" altyapısının oluşturulması çalışmalarına 2005 yılında başlanmış olup, bu görev Türk Telekomünikasyon A.Ş.'ne verilmiştir. Ancak, Türk Telekomünikasyon A.Ş.'nin bir kısmının özel sektöre satılmasının ardından, bu görev Ulaştırma Bakanlığı'na devredilmiştir. Çalışmalar belirli bir aşamaya geldikten sonra, merkezi yönetim, yerel yönetimler ve diğer kurumların e-Devlet çalışmalarının uyumlu bir şekilde yürütülmesi amacıyla, Bakanlar Kurulu tarafından 24 Mart 2006 tarihinde "e-Devlet Kapısı"nın kurulmasına karar verilmiştir (Katı, 2021, s.89). 2008 yılı sonlarında ise, e-Devlet

Kapısı, www.turkiye.gov.tr adresi üzerinden hizmet sunumuna başlamıştır (Odabaş, 2009, s.382-383).

Türk hükümeti, e-devlet programının uygulanması ve geliştirilmesinin tüm aşamalarının tarihçesini e-devlet programı üzerinde şu şekilde özetlemiştir :

- 1993te Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi
- 1996 Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi'nin kurulması (ULAKBİM)
- 1997 Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu (ETKK)
- 1998 KamuNET Üst Kurulu Genelgesi (1998/13 sayılı Başbakanlık Genelgesi).
- 1999 Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı'nın hazırlanması (TUEANA) ve KamuNET Projesi Genelgesi (1999/34 sayılı Başbakanlık Genelgesi).
- 2002 e-Türkiye Genelgesi (2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi).
- 2003 e-Dönüşüm Türkiye Projesinin koordinasyonu, izlenmesi, yönlendirilmesi, kurumsal yapısı ve uygulama esasları (2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi).
- E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planının uygulamaya konulması (2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi).
- 2006 e-Devlet Kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesine ilişkin Bakanlar Kurulu Kararı (2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı) + e-Devlet Kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesine ilişkin Genelge (2006/22 sayılı Başbakanlık Genelgesi).
- 2008 e-Devlet Kapısı açıldı.
- 2009 Alo 160 e-Devlet Çağrı Merkezi hizmete başladı.+ Kimlik doğrulama hizmeti başladı.
- 2012 İlk yerel yönetim entegrasyonu gerçekleştirildi.

- 2014 TS EN ISO 9241-151 (İnsan-sistem etkileşiminin ergonomisi) ve TSEK 194-TS ISO/IEC 40500:2012 (WCAG) (Web içeriği erişilebilirlik standartları ve kriteri) sertifikaları alındı.
- 2015 İnternet Bankacılığı ile giriş uygulaması açıldı. İşitme Engelli Çağrı Merkezi hizmete başladı.
- 2016 e-Devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine ilişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik yayımlandı.
- (03.09.2016 tarihli ve 29820 sayılı Resmi Gazete)+ 2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (19.07.2016 tarihli ve 29775 sayılı Resmi Gazete - 2.Mükerrer) 2018 e-Devlet hizmetlerinin yönetilmesi görevi Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'na verildi.
- (10.07.2018 tarihli 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi) ve İş dünyasına yönelik tüzel kişi hizmetleri sunulmaya başlandı.
- 2019 e-Devlet Kapısı'nın yönetilmesi görevi T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı'na verildi. (24.10.2019 tarihli 48 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi)
- 2020 İlk bütünleşik hizmet olarak "Araçlarım" hizmeti e-Devlet Kapısından sunulmaya başlandı.
- 2021 Çalışma Hayatım ve İkametgahım bütünleşik hizmetleri e-Devlet Kapısından sunulmaya başlandı.
- 2022 İki Aşamalı Giriş İşlemi devreye alındı.

E-Devlet uygulamaları, idari yapıların düzenlenmesi, mali yönetim ve personel idaresi gibi çeşitli alanları kapsamaktadır. Ancak, elektronik devletin tüm boyutlarını kapsayan bütüncül bir temel yasa henüz bulunmamaktadır. Bu alandaki hukuki düzenlemeler, çeşitli kanunlar ve yönetmeliklere dağılmış durumdadır. Bu bağlamda, siber güvenlik en öncelikli meselelerden biri olarak öne çıkmaktadır. Türk devleti, vatandaşların verilerinin güvenliğini ve elektronik devlet sistemleri çerçevesinde

yürütülen veri yönetimi süreçlerinin güvenliğini sağlamak amacıyla kapsamlı yasal düzenlemelere ağırlık vermiştir. Bu çerçevede, oluşturulan en önemli mevzuatlar aşağıda sıralanmıştır:

İlk olarak, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu yasalaşmış ve bu kanuna dayanılarak bir dizi ikincil mevzuat kabul edilmiştir. İkinci olarak, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun yasalaşmış ve bu kanuna dayanılarak bir dizi ikincil düzenleme yapılmıştır. Üçüncü olarak, 2014 tarihli ve 6518 sayılı Kanun ile 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'na ilave edilen Ek Madde 1 ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'na siber güvenlik ile ilgili yeni görevler verilmiş ve bir Siber Güvenlik Kurulu düzenlenmiştir. Dördüncü olarak, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nda bir siber güvenlik kanununun çıkarılması (No 37) ve bir siber suçla mücadele stratejisi ve eylem planının oluşturulması (No 39) eylemlerine yer verilmiştir. Bu bağlamda plan döneminde Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planları (2013- 2014), (2015-2016), (2016-2019) kabul edilerek uygulamaya geçirilmiştir. Yine bu çerçevede hazırlanan bir Siber Suçlarla Mücadele Stratejisi ve Eylem Planı İçişleri Bakanlığı sorumluluğunda Başbakanlığa sunulmuş olup mevzuatla desteklenmesi beklenmektedir. (T.C Kalkınma Bakanlık. On birinciKalkınmaPlanı2019-2023, s18:19) Beşinci olarak, TÜBİTAK Siber Güvenlik Enstitüsü (SGE) ve Savunma Sanayii Müsteşarlığı işbirliği ile Türkiye'de siber güvenlik ekosisteminin oluşturulmasına yönelik çalıştay v benzeri çeşitli faaliyetler yürütülmüştür. Yine bu bağlamda TÜBİTAK SGE tarafından bi eğitim portalı ve bu portalde kullanılmak üzere bir güvenlik altyapı simülasyonu oluşturulmuş olup eğitim içeriklerinin zenginleştirmesi devam etmektedir.

IV.3 Türkiye E-Devlet Stratejisi

E-Devlet Programı'nın stratejik hedefleri, sürdürülebilir kalkınma amaçları ve 2016-2019 Ulusal Elektronik Devlet Hizmetleri Eylem Planı ile uyum içinde şekillendirilmiş olup, önceki kalkınma planlarıyla da süreklilik arz etmektedir. On birinci kalkınma planı çerçevesinde, e- devlet hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik 41 hedef ve eylem belirlenmiştir. Bu stratejik hedefler, elektronik devlet hizmetlerinin sunumu, hizmetlerin kullanım oranı, bu hizmetlerden duyulan memnuniyet ve elektronik devletin topluma sağladığı kamu yararının artırılması gibi kritik unsurları kapsamaktadır. E-devlet hizmetlerine yönelik alınan tüm tedbirler ve geliştirilen stratejiler, hizmetlerin verimliliğini artırmak ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşılmasına katkı sağlamak amacıyla titizlikle planlanmıştır.

Ulusal Elektronik Devlet Hizmetleri Eylem Planları üzerine yapılan detaylı incelemeler ve araştırmalar neticesinde, Türkiye'nin e-devlet Programı hedeflerine ulaşmayı destekleyecek stratejiler titizlikle geliştirilmiştir. Bu stratejiler, Türkiye'nin e-devlet alanındaki küresel sıralamalarda daha üst seviyelere yükselmesini sağlamak, elektronik devlet sisteminin verimliliğini ve sürdürülebilirliğini temin etmek, ortak altyapı ve idari hizmetlerin entegrasyonunu başarıyla gerçekleştirmek, kamu hizmetlerinde dijital dönüşümü sağlamlaştırmak, kullanım oranını, vatandaş katılımını ve şeffaflığı artırmak gibi çok yönlü ve kapsamlı hedeflere ulaşmayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, on birinci kalkınma planında öngörülen en önemli stratejik adımlar şu şekilde sıralanmaktadır:(On Birinci Kalkınma Planı 2019-2023, 2019: s.182-184).

- E-Devlet çalışmaları, kullanıcı odaklı hizmet sunumu ve kamu yönetiminin etkinleştirilmesi perspektifiyle yürütülür. Bu kapsamda hizmet sunum kanalları iyileştirilir ve kanal çeşitliliği artırılır. Dezavantajlı kesimlerin ihtiyaçlarına öncelik verilir.

- Kamu hizmetleri e-Devlet Kapısı üzerinden sunulur, kullanım ve maliyet etkinliği artırılır, hizmetlerin güvenliği geliştirilir.

- E-Devlet Kapısı üzerinden sunulan hizmetler sadeleştirilir, bütünleştirilir ve olgunluk seviyeleri artırılır.

- E-Devlet Kapısı üzerinden sunulan yerel yönetim hizmetlerinin sayısı ve niteliği artırılır.

- Hizmet sunumunda mobil hizmetler başta olmak üzere kanal çeşitliliği artırılır ve dezavantajlı kesimlerin erişimini artırmaya yönelik çalışmalar önceliklendirilir.

- Kamu kurumlarının verimliliği, etkinliği, şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırılır. Bu amaçla e-devlet hizmetlerinde yeni teknolojiler ve yönelimlerden yararlanılır.

- Kamu kurumlarının sosyal medya kullanımını düzenleyen bir rehber hazırlanır.

- Kamu hizmetlerinin iyileştirilmesinde büyük veri, bulut bilişim, mobil platformlar, nesnelerin interneti, yapay zeka ve blokzincir gibi yeni teknolojilerden yararlanmak için süreç ve teknolojik altyapı iyileştirmeleri yapılır.

- E-Devlet çalışmalarının yönetim ve koordinasyon yapısı güçlendirilir.

- E-Devlet çalışmalarının yönetim ve koordinasyon mekanizması, Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi çerçevesinde tek çatı altında toplanır ve etkinliği artırılır.

- Merkezi yönetim ve yerel yönetimler arasında işbirliği ve koordinasyon artırılır.

- Uluslararası teknolojik eğilimler ve gelişmeler takip edilir. Kamu kurumlarının dijital dönüşüm sürecini yönetme kapasitesi geliştirilir, bilgi işlem birimlerinin insan kaynağı güçlendirilir.

- Kamu kurumlarındaki yönetsel ihtiyaçlar ile teknolojik altyapıyı uyumlu hale getirmek amacıyla, bakanlıklar ve ilgili kuruluşlarda sayısı beşi geçmeyen kariyer bilişim uzmanlığı pozisyonları oluşturulur.

- Kamu kurumlarının bilişim projeleri hazırlama ve yönetme kapasitelerinin artırılmasına yönelik eğitimler verilir ve rehberler hazırlanır.

- Kurumsal olgunluk ve insan kaynağı yetkinlik modelleri geliştirilir ve kamu kurumlarında yaygınlaştırılır.

- E-Devlet hizmet sunumunda ihtiyaç duyulan temel bilgi sistemleri ile ortak altyapı, hizmet ve standartlar geliştirilir. Kurumsal bilgi sistemleri sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulur.

- E-Devlet Kurumsal Mimarisi oluşturulur ve kamu kurumlarında yaygınlaştırılır.

- Kamu bilgi sistemlerinde veri standardizasyonu sağlanır. Kurumlar arası veri paylaşımının önündeki engeller kaldırılır.

- Ulusal veri envanteri ve kamu veri sözlüğü hazırlanır.

- Kamu iş süreçlerini iyileştirmek amacıyla Merkezi Servis Tasarım Platformu kurulur.

- Kamu Entegre Veri Merkezi Projesi tamamlanır.

- E-Belediye Bilgi Sistemi Projesi tamamlanır.

- Ulusal Coğrafi Bilgi Sistemi Projesi tamamlanır.

- Elektronik kimlik kartına yönelik düzenleme çalışmaları tamamlanır ve kimlik kartının tüm kimlik doğrulama uygulamalarında kullanılması sağlanır.

- Bürokrasiyi azaltmak ve iş süreçlerinde verimlilik sağlamak amacıyla, kamu kurumları arasındaki veri, bilgi ve belge paylaşımları, gerekli bilgi sistemleri mevcut olduğunda, yazışma yapılmaksızın elektronik ortamda gerçekleştirilir.

- Milli Elektronik Mesajlaşma Platformu oluşturulur.

- Kamu kurumlarında açık kaynak kodlu yazılımlar yaygınlaştırılır ve bu alanda kurumsal kapasite geliştirilir.

- Kamu BİT yatırımlarında açık kaynak kodlu yazılım tercihine yönelik düzenlemeler yapılır.

- Açık kaynak kodlu yazılımlara geçişe yönelik kurumsal planlar hazırlanır.

- Kamu kurumlarının siber güvenlik tehditlerine karşı korunması ve kamu hizmetlerinin sunumunda kişisel bilgilerin mahremiyetinin sağlanması amacıyla mekanizmalar güçlendirilir.

- Kamu kurumlarında siber güvenliğin koordinasyonu tek çatı altında toplanır ve etkinliği artırılır.

- Kamu kurumlarında bilgi güvenliği yönetim sisteminin kurulması ve denetlenmesine yönelik usul ve esaslar belirlenir.
- Hazırlanacak rehberlerle kamu kurumlarına yol gösterilir.

- Siber güvenlik tatbikatları düzenlenir.

- Kamu kurumlarında çalışan personele yönelik kişisel bilgilerin korunması alanında eğitim ve farkındalık çalışmaları yürütülür.

- Kamu verisi şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcılığı artırmak ve katma değerli yeni hizmetlerin üretimine imkân sağlamak amacıyla ve mahremiyet ilkeleri çerçevesinde açık veri olarak kullanılır.

- Kamu verisinin paylaşımına yönelik düzenlemeler yapılır.

- Kamu verisinin paylaşılacağı Ulusal Açık Veri Portalı hayata geçirilir ve veri anonimleştirmeye ilişkin ilkeler belirlenir.

- Kamu kurumlarının BİT ürün ve hizmet alımlarında maliyet etkinliği, yenilikçilik ve yerli katma değer artırılır.

- Kamu kurumlarının temin edecekleri BİT ürün ve hizmetlerinin teknik niteliklerine ilişkin standartlar belirlenir.

- Ortak ve toplu alımın yaygınlaştırılmasına yönelik elektronik platform kurulur.

IV. 4. Türkiye E-Devlet Uygulamasının İncelenmesi

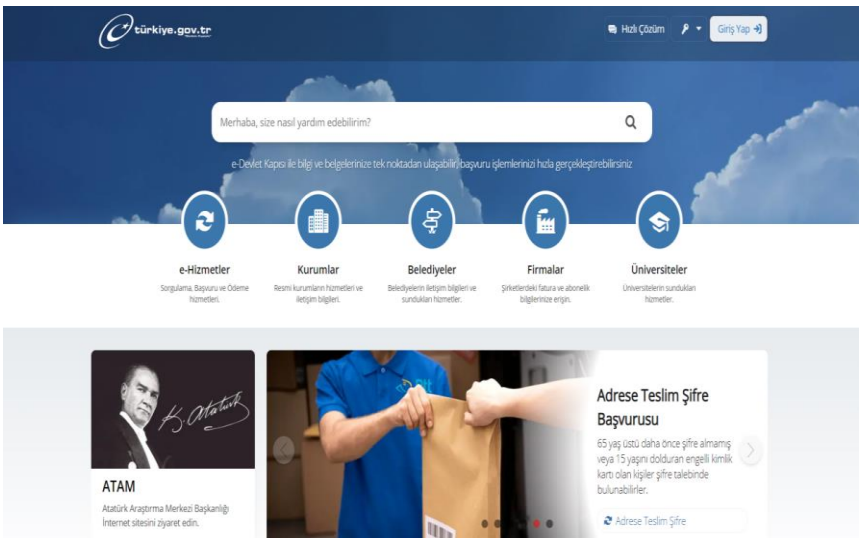
Türkiye'de vatandaşlar, çeşitli belgeleri ve bilgileri temin etmek amacıyla "Devletin Kısayolu" olarak bilinen e-Devlet Kapısı (www.turkiye.gov.tr) üzerinden hizmet alabilmektedirler. E-Devlet Kapısı, kullanıcıların çok sayıda e-Devlet uygulamasına ve çeşitli kamu kurumlarına entegre edilmiş tek bir platform aracılığıyla erişim sağlamalarını mümkün kılmaktadır. Bu platform, vatandaşların kamu hizmetlerine daha hızlı, kolay ve güvenli bir şekilde ulaşabilmesini hedefler.

- **Portalın işletilmesinden sorumlu kuruluş**

E-Devlet Kapısı'nın geliştirilmesi, işletilmesi ve yönetilmesi sorumluluğu Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi'ne aittir. Sistemle ilgili teknik geliştirme ve operasyonel süreçler ise Türksat A.Ş. tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu organizasyonel yapı, dijital kamu hizmetlerinin etkinliğini ve sürdürülebilirliğini sağlamak adına önemli bir düzenleyici çerçeve sunmaktadır.

- **Kimlik doğrulama ve uygulamaya kayıt olma**

E-Devlet Kapısı'na erişim, çeşitli kimlik doğrulama yöntemleri aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu yöntemler şunları içermektedir: e-Devlet Şifresi, Mobil İmza, e-Imza, T.C. Kimlik Kartı ve İnternet Bankacılığı. E-Devlet Şifresi, PTT (Posta ve Telgraf Teşkilatı) şubelerinden, elçiliklerden veya konsolosluklardan temin edilebilir. Bu çoklu doğrulama seçenekleri, kullanıcıların kimliklerini güvenli bir şekilde doğrulamalarını ve e-Devlet hizmetlerine erişimlerini sağlamaktadır.



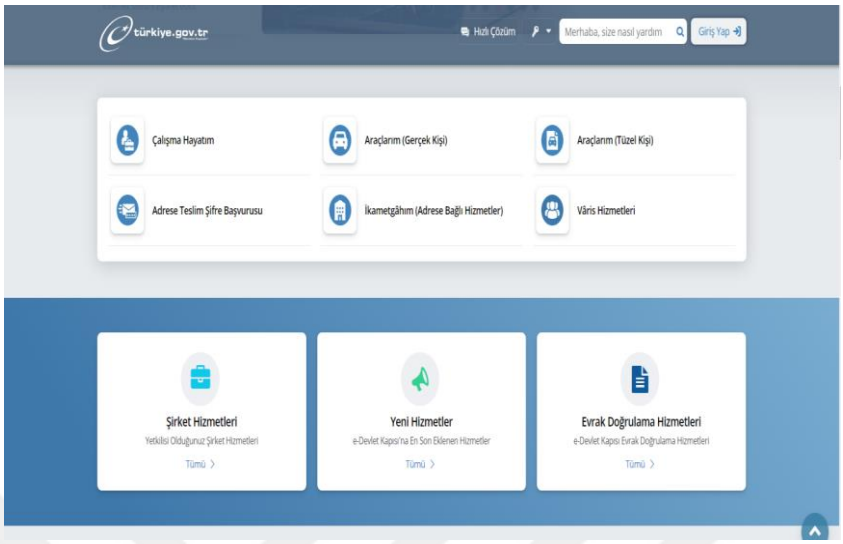
Tablo No.(03) E-Devlet açılışında karşılaşılan formu göstermektedir

- **E-devlet kapısı üzerinden sunulan hizmet türleri**

E-Devlet Kapısından sunulan hizmet türleri;

- Sorgulama Hizmetleri
- Başvuru Hizmetleri
- Bütünleşik Hizmetler (Birden fazla kurumun hizmetleri birleştirilerek oluşturulan hizmetler)
- Belge Üretme Hizmetleri
- Ödeme Hizmetleri
- Bilgilendirme Hizmetleri
- Ödeme Hizmetleri
- Abonelik Hizmetleri

Ayrıca, kamu kurumları arasında bilgi ve belgelerin paylaşımı e-Devlet Kapısı tarafından sunulan hizmetler ile sağlanabilmektedir.



Tablo No.(04) E-Devlet platformu aracılığıyla sunulan hizmet türlerini göstermektedir.

- **E-devlet kapısı kapsamındaki hizmetlerin sınıflandırılması**

E-Devlet programı çerçevesinde, hizmetlerin sınıflandırılması, verilerin sistematik olarak düzenlenmesini ve bilgiye erişim süreçlerinin kolaylaştırılmasını amaçlamaktadır. Bu sınıflama, şeffaflığı artırarak kullanıcı deneyimini iyileştirirken, aynı zamanda hizmetlerin performansının analizi ve etkinliğinin değerlendirilmesine olanak tanır. Böylece, e-devlet sisteminin genel verimliliği artırılmış olur.

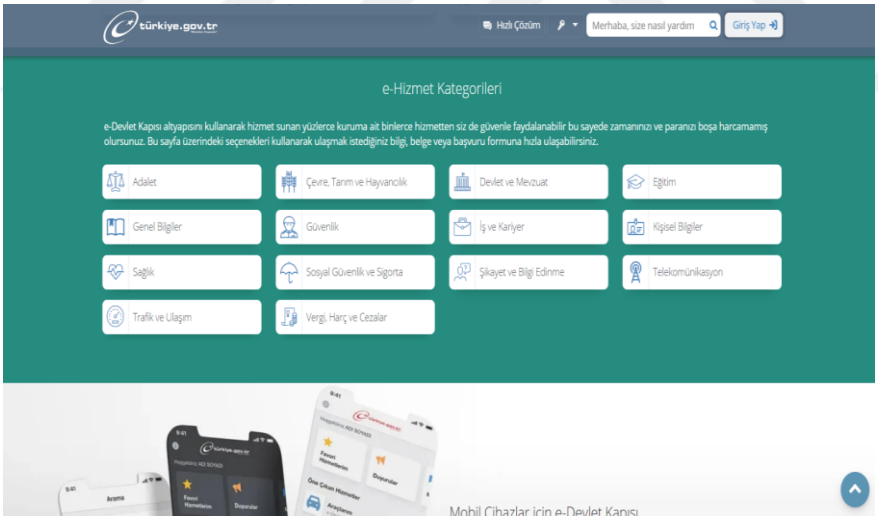
Bu çerçevede, hizmetler aşağıdaki ana kategoriler altında sınıflandırılmıştır:

- Konu Başlıklarına Göre Sınıflandırma: Hizmetler, eğitim, güvenlik, kişisel bilgiler, iş, sigorta, sağlık, iletişim ve vergiler gibi temel başlıklar altında kategorize edilmiştir. Her başlık altında ilgili belgeler ve bilgiler detaylandırılmıştır. Bu yapı, hizmetlerin erişimini ve yönetimini daha düzenli ve sistematik bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.
- Bakanlıkların Sektörlerine Göre Sınıflandırılması: Her bakanlık, kendi sorumluluk alanına giren hizmetleri alfabetik sıraya göre listeleyerek, sektörel

hizmetlerin ayrıntılı bir biçimde tanımlanmasını sağlamıştır. Bu düzenleme, hizmetlerin bakanlıklar bazında net bir şekilde sunulmasını ve organizasyonel şeffaflığı artırır.

- Coğrafi Sınıflandırma: Belediyelerin adları veya coğrafi konumları seçilerek, ilgili belediyenin sunduğu hizmetler ayrıntılı olarak erişime sunulmaktadır. Türkiye'nin 81 ilinde bulunan 491 belediyenin sunduğu hizmetlerin yer aldığı bu coğrafi sınıflama, yerel hizmetlerin kapsamlı ve düzenli bir şekilde sunulmasını sağlar.

Bu sınıflama yöntemleri, bilgi ve belge hizmetlerinin etkin yönetimini destekleyerek, vatandaşların ve kurumların hizmetlere erişimini daha verimli ve sistematik bir şekilde sağlamaktadır



Tablo No.(05) E-Devlet platformu kapsamında hizmetlerin sektörlere göre dağılımını göstermektedir.

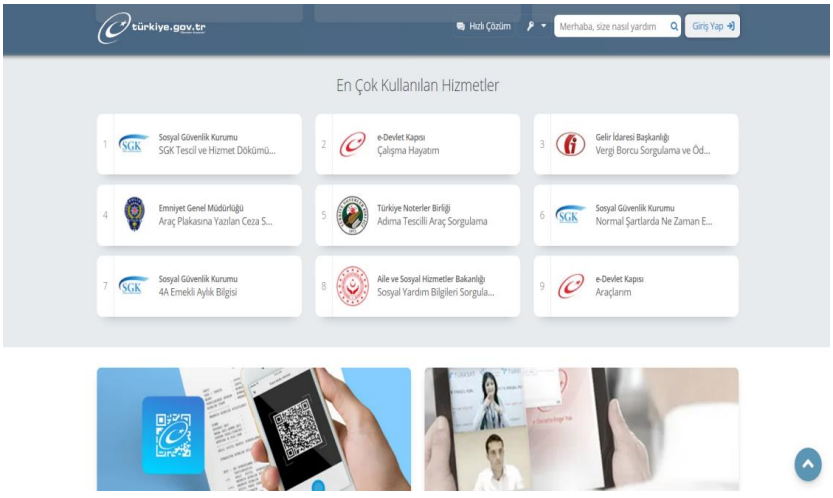
- **Platform tarafından sağlanan hizmetler**

E-Devlet Kapısı, kullanıcıların çeşitli ihtiyaçlarına yönelik geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. Bu hizmetler arasında; bilgilendirme, entegre elektronik belge oluşturma ve doğrulama, ödeme işlemleri ve kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere erişim için kısa

yollar bulunmaktadır. Kimlik doğrulama entegrasyonuna sahip hizmetlerde, ortak kimlik doğrulaması sonucunda ayrı bir pencere açılırken, kimlik doğrulama entegrasyonu olmayan hizmetlere ise kurumun internet sitesi üzerinden kimlik doğrulaması yapılarak erişilmektedir.

Hizmetler, kurum bazında listelenmektedir ve kullanıcılar, bu hizmetleri "Yeni Eklenen Hizmetler," "Favori" ve "Sık Kullanılan" başlıkları altında görüntüleyebilirler. Hizmet erişim ekranında, hizmetin tamamlanma süresi, hizmetin kaç adımdan oluştuğu ve hangi adımda olunduğu gibi bilgiler sunulmaktadır. Ayrıca, kullanıcılar hizmetler hakkında kısa bilgi alabilir, hizmetlere puan verebilir, favorilere ekleyebilir ve sosyal medya üzerinden paylaşabilirler. Sık kullanılan hizmetler için tanıtım filmleri ve kullanım kılavuzları da mevcuttur. Kullanıcılar, portal üzerinden hizmet aldıkları kuruma ait özel karekodlu belgelere erişebilir ve bu belgeleri site veya mobil uygulamalar aracılığıyla doğrulayabilirler (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017, s.1-22).

Ana sayfada, sık kullanılan hizmetler ve en çok ziyaret edilen kurumlarla birlikte güncel duyurular ve yeni hizmet haberleri yer almaktadır. Kullanıcılar, hizmet adı, anahtar kelime veya kayıt bilgisi girerek arama yapabilirler. Portalda, portalın kullanımı ve genel bilgiler İngilizce olarak da sunulmakta, ayrıca yabancılar için Türkiye hakkında temel bilgiler verilmektedir. İkamet izni bulunan yabancılar, Türkçe menüler aracılığıyla hizmet alabilirler (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017, s.22-23).



Tablo No.(06) E-Devlet platformundan en çok kullanılan hizmetlerin resmi gösterilmektedir.

E-Devlet Kapısı, tüm internet tarayıcılarıyla uyumlu olarak tasarlanmış olup, mobil cihazlar için özel bir uygulama da desteklemektedir. Engelli bireyler için erişilebilirliği artırmak amacıyla, işitme ve konuşma engelli vatandaşlara yönelik olarak "e-Devlet'te Engel Yok" yaklaşımı kapsamında görüntülü çağrı merkezi hizmetleri sunulmaktadır. Bu hizmetler, kullanıcıların taleplerini ve şikâyetlerini ilgili kurumlara iletmelerini sağlayarak, karar alma süreçlerine, sorun çözme mekanizmalarına ve politika oluşturma süreçlerine doğrudan katılımlarını teşvik etmektedir.

Portal içinde bulunan "İletişim ve Yardım Merkezi" menüsü, kullanıcıların e-Devlet Kapısı ve diğer konular hakkında değerlendirme yapmalarını ve bilgi edinmelerini sağlayan kaynakları içermektedir. Ayrıca, e-Devlet hizmetleri ve sistemdeki gelişmeler hakkında güncel bilgilere resmi sosyal medya platformları aracılığıyla da ulaşılabilmektedir (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017, s.24).

Kullanıcılar, "İletişim Formu" sayfasını doldurarak, 160 numaralı telefonu arayarak veya e-posta göndererek e-Devlet Kapısı Çağrı Merkezi ile iletişime geçebilir ve görüş ve önerilerini iletebilirler. Ayrıca, işaret dili bilen e-Devlet Kapısı Çağrı Merkezi personeli ile görüntülü görüşme yapma imkânı da sunulmaktadır. Bu erişim yöntemleri, e-Devlet platformunun kullanıcı etkileşimlerini ve sorun çözme süreçlerini daha erişilebilir ve etkin bir şekilde yönetmeyi hedeflemektedir.

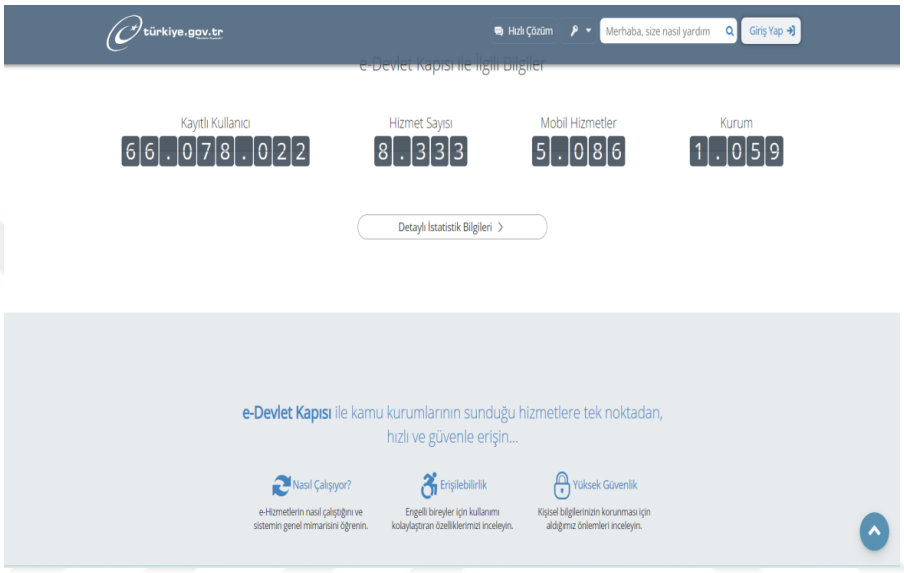
E-Devlet Kapısı, kullanıcı memnuniyetini ve etkileşimini artırmak amacıyla çeşitli araçlar sunmaktadır. Portalda, sık kullanılan hizmetlerin oylandığı ve yeni önerilerin toplandığı memnuniyet ve öneri anketleri bulunmaktadır. Bu anketler, kullanıcıların e-Devlet uygulamalarına yönelik deneyimlerini değerlendirerek, sistemin iyileştirilmesine katkıda bulunmalarını sağlar.

Kullanıcılar, "Benim Sayfam" menüsünden kişisel sayfalarını oluşturabilir ve sık kullandıkları ile favori hizmetleri bu sayfaya ekleyebilirler. "Kayıtlı Belgeler" sekmesi aracılığıyla karekodlu belgeler erişilebilir hale getirilmiştir. Ayrıca, "Ajandam" uygulaması, kişisel takvimlerin düzenlenmesi ve hatırlatmaların oluşturulmasına olanak tanır (TÜBİTAK BİLGEM YTE, 2017, s.26).

Bu özellikler, e-Devlet Kapısı'nın kullanıcı deneyimini kişiselleştirmeyi ve kullanıcıların sistemle daha etkili bir şekilde etkileşimde bulunmalarını sağlamayı amaçlamaktadır.

- **Hizmet ve faydalanıcı sayısı**

E-Devlet Kapısı, toplamda 8.267 farklı kamu hizmetini dijital platform üzerinden sunmaktadır. Bu hizmetlerin 4.926'sına, mobil uygulama aracılığıyla erişim sağlanabilmektedir. E-Devlet Kapısı, 65 milyondan fazla kullanıcı tarafından aktif olarak kullanılmaktadır. Bu veriler, e-Devlet Kapısı'nın geniş bir hizmet yelpazesine sahip olduğunu ve büyük bir kullanıcı kitlesine hitap ettiğini göstermektedir.



Tablo No.(07) E-devlet üzerinden sunulan kullanıcı sayısı, hizmet sayısı ve kurum sayısı gösterilmektedir

IV. BÖLÜM

MISIR E-DEVLET PLATFORMU

Son on yıllık dönemde, tüm yaşam alanlarını etkileyen köklü teknolojik ilerlemeler gözlemlenmiştir. Bu ilerlemelerden en dikkate değer olanı, e-devlet uygulamalarıdır. E-devlet, kamu yönetimi ve bilgi yönetimi alanında kritik bir rol üstlenmiş ve birçok ülke tarafından stratejik bir yönelim olarak benimsenmiştir. E-devletin temel hedefleri, devlet hizmetlerinin kalitesini artırmak, bu hizmetlere erişimi kolaylaştırmak, şeffaflığı güçlendirmek ve hesap verebilirliği sağlamak olarak sıralanabilir. E-devlet projeleri, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmayı amaçlayan daha geniş bir stratejinin parçası olarak değerlendirilmekte olup, bu çerçevede önemli bir yer teşkil etmektedir. E-devlet stratejisinin güçlü bir şekilde benimsenmiş olduğu ülkelerden biri de Mısır Arap Cumhuriyeti'dir.

Mısır, bölgenin en büyük ve en etkili Arap ülkelerinden biri olarak dikkat çekmektedir. Mısır Arap Cumhuriyeti, idari olarak 7 bölgeye ayrılmış olup, bu bölgeler toplamda 27 il, 225 şehir ve 91 mahalle içermektedir. Ülkenin nüfusu 106 milyonu aşmış olup, resmi verilere göre, Mısır'da 9 milyondan fazla göçmen ve yabancı yaşamaktadır. Bu demografik bilgiler, Mısır Merkezi İstatistik Kurumu tarafından yayımlanan resmi raporlarda detaylandırılmıştır.



Tablo No. (08) Mısır Haritası

Mısır'ın büyük nüfusu ve uzun süredir bilimsel ilerlemeyi yakalama çabası göz önünde bulundurulduğunda, Mısır hükümeti, teknolojik altyapıyı modernize etme,

vatandaşlarla çevrimiçi iletişimi güçlendirme ve bilgiyi elektronik olarak yönetme hedefiyle birçok girişim ve projeyi hayata geçirmiştir. Bu girişimler, çevrimiçi devlet hizmetlerinin sunulmasına yönelik e-devlet uygulamaları ve vatandaşlara daha iyi bilgi ve hizmet sunmak amacıyla entegre elektronik portalların oluşturulmasını kapsamaktadır.

Mısır hükümeti, son yıllarda sürdürülebilir bir dijital bilgi toplumu inşa etme çabalarını artırmıştır. Bu çabalar, dijital dönüşüm girişiminin bir parçası olarak bilgi altyapısının geliştirilmesi, teknoloji inovasyon merkezlerinin kurulması ve hizmetlerin kalite standartlarına göre yeniden yapılandırılmasıyla gerçekleştirilmiştir. Hükümet, dijital dönüşümün ülkeler arasındaki önemini ve ortak çabaların birleştirilmesi ile zaman, çaba ve idari yolsuzluğu azaltmadaki kritik rolünü kavramış ve bu nedenle bu çabaları artırmıştır. Bu girişimler, vatandaşların yaşam kalitesini artıracak elektronik hizmetleri sağlamayı ve ayrıca Mısır'ın sürdürülebilir kalkınma projesi olan Mısır'ın 2030 Vizyonu'nda belirlenen stratejik hedeflere ulaşmayı amaçlamaktadır (İbrahim,2022, s. 136).

Mısır Arap Cumhuriyeti'ndeki dijital dönüşüm ve e-devlet girişimleri, vatandaşların ve çeşitli kuruluşların devlet hizmetlerine erişimini ve bu hizmetlerin kullanılabilirliğini artırmak amacıyla geliştirilmiş olan Mısır Dijital Platformu üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bu platform, devlet hizmetlerine merkezi ve entegre bir erişim sağlamayı hedefleyen resmi bir yapı sunmaktadır. (Dijital Mısır,2024).

III.1. Mısır Elektronik Devleti'nin Amaçları

E-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasıyla birlikte, e-devlet projelerinin amacı, projeyi gerçekleştiren ülkelerde benzer hedefler doğrultusunda şekillenmiştir. Mısır, bu bağlamda dijital kapasitelerini artırmayı, bilgi toplumu temellerini atmayı, dijital bilgi alışverişini teşvik etmeyi, bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısını güçlendirmeyi ve kamu kurumlarında dijital hizmetlerin kalitesini artırmayı hedeflemiştir. Mısır hükümeti, bu hedeflere ulaşmak için "Dijital Mısır Projesi" adlı kapsamlı bir e-devlet girişimi başlatmıştır.

Dijital Mısır Projesi, Mısır toplumunun tüm yaşam alanlarında dijital dönüşüm sürecini gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Proje, bakanlıklar ve devlet kurumlarının belirlediği hedeflere ulaşmayı ve sürdürülebilir kalkınma planlarını uygulamayı hedeflemektedir.

Aynı zamanda, e-devlet uygulamasının uygulanmasıyla hizmetlerin ve performansın kalitesinin artırılması planlanmaktadır.

Dijital Mısır Platformu, bu dijital dönüşüm sürecinin en önemli araçlarından biri olarak öne çıkmaktadır. Platform, kamu hizmetlerini internet üzerinden dijital olarak sunarak, hizmetlerin otomasyonunu sağlamayı amaçlamaktadır. Bu otomasyon süreci, kamu kurumlarındaki kağıt tabanlı işlemlerden kaynaklanan yükü ve bürokrasiyi azaltmayı hedeflemektedir. Dijital Mısır Platformu, vatandaşlara geniş kapsamlı hizmetler sunmakta, iş süreçlerinin ve çalışma kurallarının otomasyonunu gerçekleştirmekte ve veri tabanlarının oluşturulmasını sağlamaktadır. Ayrıca, devletin tüm birimleriyle entegrasyon sağlanarak dijital kamu hizmetlerinin genişletilmesi ve yaygınlaştırılması hedeflenmektedir (İbrahim, 2022, s.152).

Dijital dönüşüm ve e-devletin geliştirilmesi, Mısır hükümetinin 2030 Vizyonu çerçevesinde öncelikli ve stratejik hedefler arasında yer almaktadır. Bu dönüşüm, Mısır'ın Afrika kıtasındaki jeopolitik ve ekonomik konumunu güçlendirmeyi, bürokrasiyi ve yolsuzluğu azaltmayı amaçlamaktadır. Dijital hizmetlerin her kurum ve vatandaş için her zaman ve her yerde kolay ve ekonomik erişilebilirliğinin sağlanması, bu hedeflerin merkezinde yer almaktadır (Ahmed, 2020, s.7).

E-devlet uygulamaları, yüksek kalitede ve zamanında hizmet sunma kapasitesini artırarak kamu performansının verimliliğini ve etkinliğini geliştirmektedir. Bu gelişme, aynı zamanda maliyetleri azaltır ve şeffaflık ilkesinin hayata geçirilmesine katkıda bulunur. E-devletin sağladığı bu avantajlar, insan kaynaklarına olan bağımlılığı azaltarak yolsuzlukla mücadeleye önemli katkılar sağlar. Ayrıca, üniversiteler, özel sektör ve sivil toplum gibi toplumsal kesimler arasında etkileşim ve işbirliği yoluyla tüm işlemlerin hesaplanabilirliğini ve denetimini güçlendirir (İbrahim, 2022, s.146).

Yönetimsel yolsuzluk, birçok ülke için ciddi bir sorun teşkil etmektedir ve Mısır da bu sorundan etkilenen ülkeler arasındadır. Yetki kötüye kullanımı, ekonomik maliyetlerin artmasına, genel hizmetlerin verimliliğinin düşmesine, hükümete olan güvenin azalmasına ve sürdürülebilir kalkınma çabalarının sekteye uğramasına yol açmaktadır. Yolsuzlukla mücadele, köklü yapısal reformları gerektirmekte ve bu bağlamda e-devlet projeleri, şeffaflığı artırmaya, yasal çerçeveyi güçlendirmeye ve devlet ile kamu kurumlarında veri ve bilgi yönetimini iyileştirmeye yönelik önemli adımlar atmaktadır.

Mısır Parlamentosu İletişim Komitesi üyeleri, küresel gelişmelere uyum sağlamak ve dijital toplumu oluşturmak için teknolojiye yönelmenin önemini vurgulamışlardır. Ayrıca, elektronik suçlarla mücadele yasalarının tamamlandığını ve e-devlet projesinin uygulanması ve geliştirilmesi için gerekli mekanizmaların oluşturulduğunu belirtmişlerdir (Ahmed, 2020, s.8).

E-devletin amaçları arasında teknoloji kültürünün yaygınlaştırılması ve güçlendirilmesi de önemli bir yer tutmaktadır. Mısır'ın dijital programı, vatandaşların teknolojiye olan bağlılıklarını ve bu alandaki becerilerini geliştirmeyi hedeflemektedir. Bu amaca ulaşmak için, bilgi alışverişini kolaylaştıran elektronik mekanizmaların oluşturulması ve bu bilgilerin serbest dolaşımını destekleyen yasal düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bu yaklaşım, vatandaşların teknoloji kültürünü artırarak bilgiye erişimde teknoloji tabanlı yöntemleri tercih etmelerini teşvik eder ve bilgi altyapısının etkinliğini artırır (Al-Shishi, 2020, s. 11-12).

Dijital topluma dönüşüm, vatandaşların e-devletin oluşturulma sürecine aktif katılımını teşvik eder. Bu, tüm bireylerin maddi, sosyal ve kültürel düzeylerinden bağımsız olarak gelişmiş bir dijital toplumun önemli bir parçası olmalarını sağlar. E-devlet sistemini benimseyen ülkelerin temel hedeflerinden biri, elektronik dönüşüm üzerine kurulu modern küresel sisteme entegre olmaktır.

Mısır'ın e-devlet platformu, karar vericilere uzun vadeli planlama süreçlerinde yardımcı olmak için doğru ve güncel bilgi sağlamayı amaçlamaktadır. Bu program, kamu kurumlarının iş verimliliğini artırmayı, denetim ve izleme mekanizmalarını iyileştirmeyi ve hükümeti küresel sisteme entegrasyona hazırlamayı hedeflemektedir. Böylece Mısır hükümeti, uluslararası ortaklık anlaşmalarını yerine getirme yükümlülüğünü, diğer bölgelerde uygulanan modern sistemlerle uyumlu bir performans düzeyine ulaşarak gerçekleştirebilir (Al-Masri, 2010, s.88). Ayrıca, Mısır'ın e-devlet programı, devletin tüm sistemleri ve projeleri için sağlam ve kapsamlı bir altyapı oluşturmayı hedeflemektedir. En son teknolojilerin kullanımıyla, devlet kurumlarına ait projeler ve uygulamalarla ilgili tüm verilerin ve bilgilerin entegre edilmesi sağlanarak, vatandaşlara medeni hizmetlerin sunulması kolaylaştırılmaktadır (Ismail, 2010, s.172).

Mısır hükümeti, e-devlet projeleri kapsamında aşağıdaki ana hedefleri belirlemiştir:

1. **Vatandaşlara Hizmet Sunumu**: Mısır hükümeti, vatandaşlarına bulundukları yerlerde en uygun şekilde, hızlı ve etkili hizmet sunmayı hedeflemektedir. Bu

amaçla, vatandaşların devletle etkileşimlerini kolaylaştırarak karar alma süreçlerine daha aktif bir şekilde katılım sağlamalarını hedeflemektedir. Bu, vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı yanıt verilmesini ve devlet hizmetlerinin daha erişilebilir hale gelmesini sağlar.

2. **Yatırımcı İletişim Ortamı Oluşturma**: Yatırımcılarla etkili bir iletişim ortamı yaratmak için prosedürlerin basitleştirilmesi ve hükümet hizmetlerine erişimin kolaylaştırılması öngörülmektedir. Gelişmiş hizmet merkezleri aracılığıyla, iş dünyasına gerekli hükümet hizmetlerinin tek bir noktadan sunulması teşvik edilmekte, böylece yerli ve yabancı yatırımların artırılması hedeflenmektedir.

3. **Karar Alma Sürecine Destek**: Doğru ve güncel bilgi sağlama amacıyla e-devlet projeleri, karar alma süreçlerini desteklemeyi ve uzun vadeli girişimlerin planlanmasını ve izlenmesini katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Bu, karar vericilerin etkin ve bilgiye dayalı kararlar almasına yardımcı olacaktır.

4. **Modern Yönetim Uygulamaları**: Kamu sektöründe modern yönetim felsefeleri ve uygulamalarını benimseyerek, işlerin daha etkin ve maliyet açısından daha verimli yürütülmesi sağlanacaktır. Bu, kamu yönetiminde yenilikçi ve çağdaş yaklaşımların benimsenmesini ve uygulama süreçlerinin iyileştirilmesini içerir.

5. **Hükümet Harcamalarının Azaltılması**: Elektronik ağlar ve kurumsal kaynak planlaması kullanılarak, kamu alımlarının gerçekleştirilmesi için maliyetleri azaltacak modeller sunulacaktır. Bu, devlet harcamalarının kontrol altında tutulmasına ve bütçe verimliliğinin artırılmasına yardımcı olacaktır.

6. **Küresel Sisteme Entegrasyon**: Mısır, yerel rekabet gücünü artırmayı, küreselleşme hareketine uyum sağlama kapasitesini geliştirmeyi ve kamu yönetimini uluslararası düzeyde küresel sisteme entegre etmeyi hedeflemektedir. Bu, Mısır'ın uluslararası standartlarla uyumlu performans sergilemesini ve küresel arenada daha rekabetçi bir konumda olmasını sağlar (Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, 2004, s.3-4).

Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, e-devlet girişiminin hedeflerini şu şekilde özetlemiştir:

Devlet bürokrasisinin yatırım önünde önemli bir engel teşkil ettiği Mısır'da, elektronik hükümet girişimi, toplumun tüm ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla başlatılmıştır. Bu girişimin başlıca hedeflerinden biri, vatandaşlar ile devlet kurumları arasındaki etkileşim

ve iletişimi, çağın gereklilikleri ve teknolojik gelişmelerle uyumlu hale getirmektir. Bakanlıklar ve devlet kurumlarındaki işlem ve prosedürlerde iletişim ve bilgi teknolojilerinin entegrasyonu öngörülmekte ve bu teknolojilerin devlet kurumları ile vatandaşlar arasındaki iletişimde önemli bir araç olarak kullanılması planlanmaktadır.

III.2. Mısır E-Devlet Stratejisi

Mısır hükümeti, e-devlet projesinin uygulanmasına yönelik genel ve ortak vizyonlar ve hedefler belirlemiştir. Ancak, bu araştırmada daha önce belirtildiği üzere, bu projenin oluşturulması tek bir bakanlığın sorumluluğunda olmamış, aksine birçok bakanlık projenin denetim sürecine katılmıştır. Bu nedenle, her bakanlık projeye kendi özel ilkeleri ve vizyonları doğrultusunda katkıda bulunmuştur.

Mısır Devleti İdari Kalkınma Bakanlığı, e- devlet projesine yönelik vizyonunu şu şekilde belirlemiştir:

- Hükümet Hizmetlerinin Sunumu: Vatandaşlara, şirketlere, yolculara ve devlet kurumlarına, mekân ve zamandan bağımsız olarak hızlı ve etkili bir şekilde hizmet sunmak; böylece nihai kullanıcıların karar alma süreçlerine katılımını sağlamak.
- İletişim Ortamı Oluşturma: Bürokratik engelleri azaltarak ve hükümet hizmetleri ile bilgilere erişimi kolaylaştırarak etkili bir iletişim ortamı oluşturmak. Verimli ve etkili teknoloji merkezleri ve kulüpler kurarak, yerli ve yabancı yatırımları teşvik etmek amacıyla tek durak noktası hizmeti sunmak.
- Bilgi Sağlama: Kamu ve özel sektördeki karar alma süreçlerini desteklemek ve özellikle uzun vadeli planlamayı güçlendirmek amacıyla kapsamlı, doğru ve güncel bilgiler sağlamak.
- Yeni Kamu Yönetimi Teknikleri Uygulama: Kamu sektöründe yeni kamu yönetimi tekniklerini uygulayarak verimliliği artırmak.
- Kamu Harcamalarını Azaltma: Kamu sektöründe elektronik satın alma tekniklerini benimseyerek hükümet harcamalarını azaltmak.
- Rekabet Gücünü Artırma: Küreselleşme ile uyum sağlamak ve Mısır kamu sektörünü uluslararası ekonomiye entegrasyona hazırlamak amacıyla yerel rekabet gücünü artırmak.

Bilgi Teknolojileri Endüstrisini Geliştirme Kurumu (ITIDA), Dijital Mısır stratejisinin aşağıdaki hedeflere ulaşmak üzere tasarlandığını belirtmiştir:

- Dijital Hizmet İhracat Gelirlerini Üç Katına Çıkarmak: Ülkenin sınır ötesi dijital hizmetlerden elde ettiği gelirleri üç katına çıkarmak, yıllık bileşik büyüme oranını %19 olarak hedeflemek (2022-2026).
- Sürdürülebilir İş Olanakları Sağlamak: Sınır ötesi hizmetler sektöründe sürdürülebilir iş olanakları yaratmak ve yüksek katma değerli hizmetlere odaklanarak önümüzdeki beş yıl içinde 215.000 yeni iş imkânı sunmak.
- Mısır'ın Tanıtım ve Pazarlaması: Mısır'ı yapay zeka (AI), ileri veri analitiği ve entegre sistemler (çip tasarımı ve yazılım) gibi yeni ve gelişen dijital hizmetler ve teknolojiler için çekici bir destinasyon olarak tanıtmak ve pazarlamak (ITIDA, 2023).

İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, Dijital Mısır'ın kurulmasını ve Mısırlıların hayatın her alanında dijital olarak etkileşimde bulunmasını amaçlamaktadır. Bu çerçevede, bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısının güçlendirilmesi ve kamu kurumlarında dijital hizmetlerin geliştirilmesi üzerine çalışmalar yürütmektedir. Bakanlık, diğer hükümet kurumlarının performansını artırmak ve hizmetlerin kalitesini ve verimliliğini artırmak için çalışma ortamını iyileştirmekte, toplumu ilgilendiren konularda karar alma süreçlerine destek sağlamakta ve bu süreçlerde çözüm odaklı yaklaşımlar geliştirmektedir. Mısır Devleti'nin dijital dönüşümde stratejik yönelimi şu unsurları içermektedir:

- Vatandaşların yaşam kalitesini iyileştirmek amacıyla yaşam koşullarını düzenleyerek, çeşitli elektronik hizmetleri dijital ve geleneksel kanallar aracılığıyla sunmak.
- Hükümeti dijital olarak entegre bir yapıya dönüştürmek için devlet içi dijital hükümet sistemlerini entegre etmek ve yönetim etkinliğini artırmak.
- Ülkeyi e-devlet kavramıyla tanıştırmak ve ülke genelinde üniversiteler, özel sektör ve sivil toplum gibi çeşitli toplumsal kesimler arasında etkileşim ve işbirliğiyle şeffaflık, hesap verebilirlik ve denetimi güçlendirmek (Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, 2023).

III.3. Mısır Elektronik Devleti'ne İlişkin Hukuki Düzenlemeler

Dijital dönüşümler, modern hükümetlerin kamu hizmetlerinin etkinliğini artırma ve vatandaşların ihtiyaçlarını daha etkili bir şekilde karşılama konusundaki en önemli zorluklardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda, e-devletle ilgili mevzuatlar,

bu dönüşümü düzenlemek ve sürdürülebilir bir başarıya ulaşmak için hayati bir gereklilik haline gelmiştir. E-devlet mevzuatları, kamu idarelerinde teknolojinin kullanımını düzenleyen yasal bir çerçeve sunarak, vatandaşların kişisel verilerinin korunmasını, kamu yönetiminde şeffaflık ve hesap verebilirliği artırmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, bu mevzuatlar hükümetlerin dijital hizmet sunumunda en iyi küresel uygulamaları benimsemelerini ve inovasyon ile teknolojik gelişmeleri destekleyen bir yasal ortam yaratmalarını sağlamaktadır. Bu yasal çerçeve sayesinde, dijital dönüşümün tam anlamıyla gerçekleştirilmesi ve vatandaşların yaşam kalitesinin artırılması mümkün olacaktır.

Mısır yasama organı, özellikle sürdürülebilir kalkınma planları kapsamında yer alan ulusal projelerle ilgili olarak çağın getirdiği teknolojik yeniliklerden bağımsız hareket etmemiştir. E-devlet projesi, birçok kritik konuyu barındırdığı için özel bir öneme sahiptir. Bu konular arasında elektronik belgeler ve dijital kanıtlar yoluyla ispat, yargı kararlarının elektronik ortamda yazılması ve arşivlenmesi gibi hususlar yer almaktadır. Mısır'daki e-devlet mevzuatları, bu bağlamda çeşitli düzenlemeler içermektedir:

1. **Elektronik Belgeler ve Dijital Kanıtlar:** Mısır'da, elektronik belgelerin ve dijital kanıtların hukuki geçerliliği sağlanmakta ve bu belgelerin ispat gücü artırılmaktadır. Bu düzenlemeler, dijital işlemlerin yasal geçerliliğini desteklemekte ve adli süreçlerde elektronik kanıtların kullanılabilirliğini sağlamaktadır (Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, 2015).
2. **Yargı Kararlarının Elektronik Ortamda Yazılması ve Arşivlenmesi:** E-devlet mevzuatları, yargı kararlarının elektronik ortamda yazılması ve arşivlenmesini öngörmektedir. Bu düzenleme, yargı süreçlerinin hızlandırılmasını ve kararların daha erişilebilir hale getirilmesini amaçlamaktadır (Mısır Adalet Bakanlığı, 2021).
3. **Kişisel Verilerin Korunması:** Dijital dönüşümle birlikte, kişisel verilerin korunması büyük önem arz etmektedir. Mısır, kişisel verilerin korunmasına yönelik düzenlemeler getirerek, vatandaşların verilerinin güvenliğini sağlamaya çalışmaktadır (Mısır Veri Koruma Kurumu, 2022).
4. **Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik:** E-devlet projeleri, kamu yönetiminde şeffaflık ve hesap verebilirliği artırmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimlerinin kolaylaştırılması ve devlet işlemlerinin daha açık hale getirilmesi sağlanmaktadır (Mısır Kamu Yönetimi Bakanlığı, 2021).

   Bu düzenlemeler, dijital dönüşüm sürecinin etkili bir şekilde gerçekleştirilmesini ve vatandaşların yaşam kalitesinin artırılmasını hedeflemektedir.

Mısır, diğer birçok ülke gibi, e-devlet projesini benimsemiş ve bu kapsamda öncelikli olarak kapsamlı bir yasal reform sürecini başlatmıştır. Adalet Bakanlığı, Başbakanlık Bilgi ve Karar Destek Merkezi ile işbirliği yaparak, 1828 yılından günümüze kadar yayımlanan Mısır mevzuatını dijital ortamda derlemiş ve yeni çıkarılan yasalarla güncelleyerek mevcut yasaları revize etmiştir. Ayrıca, yargı kararlarını da kapsayan geniş bir veri tabanı oluşturulmuştur. Bu girişimler, yasal reformların bilimsel ve kesin temellere dayanarak kolayca gerçekleştirilmesini sağlamaktadır (Hegazy, 2003, s.40). Yargı kararlarını kaydederek ve dijital bir veri tabanı oluşturarak, doğru ve bilimsel temellere dayanan yasal reformun önünü açtı (Tamdini, 2007, s.37). Bunun ardından, Mısır e-Devletinin kurulmasını teşvik eden ve destekleyen bir dizi yasa ve düzenleyici karar çıkarılmıştır. Bu süreç, 1994 yılında yürürlüğe giren 143 sayılı Medeni Durum Kanunu ve 1995 yılında İçişleri Bakanlığı tarafından çıkarılan 1121 sayılı Medeni Durum Kanunu'nun yürütme yönetmeliği ile başlamıştır. Yönetmelik, İçişleri Bakanlığı Medeni Durum Dairesi'nin, her vatandaş için doğumdan ölüme kadar değişmeyen ve tekrarlanmayan bir ulusal kimlik numarası içeren ulusal bir veri tabanı oluşturmasını öngörmektedir. Tüm kurumlar, vatandaşlarla bu kimlik numarası üzerinden işlem yapmak zorundadır (Al-Safi, 2022, s. 545- 546).

2003 yılı 4 Şubat tarihli ve Resmi Gazete'nin 5. sayısında yayımlanan 2003 tarihli ve 10 sayılı Mısır Telekomünikasyon Kanunu, Ulusal Telekomünikasyon Düzenleme Kurumu'nun, ilgili bakanın gözetiminde, telekomünikasyon hizmetlerini bilimsel ve teknik gelişmelere paralel olarak geliştirmesi ve yaymasını hükme bağlamaktadır. Bunu müteakip, 2004 tarihli ve 15 sayılı Elektronik İmza Düzenleme Kanunu ve Bilgi Teknolojisi Sanayi Geliştirme Kurumu'nun kurulmasına ilişkin kanun ve bu kanunun 2005 tarihli ve 109 sayılı kararla yayımlanan yürütme yönetmeliği yürürlüğe girmiştir. Bu düzenlemeler, elektronik imza ve yazının, geleneksel imza ve yazıyla eşdeğer olduğunu kabul etmektedir. Ayrıca, 14 Ocak 2007 tarihinde 7 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile elektronik sertifikaların verilmesine ilişkin usul ve esasları düzenleyen 15. madde, önceki yönetmeliğe eklenmiştir. Bu karar ve yürütme düzenlemesi, Mısır Resmi Gazetesi'nin 25 Mayıs 2005 tarihli 115. sayısında yayımlanmıştır.

Mısır'daki ilk elektronik işlemler düzenlemesi olan Elektronik İmza Düzenleme Yasası, elektronik imzanın hükümet, ticari ve idari bağlamdaki temel

ve kritik bir bileşen olarak kabul edilmesini sağlamaktadır. Bu yasa, elektronik belgelerin oluşturulması, değiştirilmesi ve saklanmasında elektronik araçların kullanımını düzenleyerek, işlem yapan tarafların haklarını korur ve elektronik işlemlerin yasallığını ve güvenilirliğini sağlar. Yasadan önce, elektronik yazışma ve imzalar hukuki olarak ispatlanabilir değildi (Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlı, 2005). Maliye Bakanlığı, 2007 yılında Hükümet Elektronik Sertifika Otoritesi Projesi'ni başlatmış olup, bu hizmetten yararlanan kişi sayısının 62 milyona ulaşması öngörülmektedir. Projenin resmi açılışı 28 Eylül 2009 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Bakanlık, şu anda elektronik imza hizmetini aktif hale getirmek amacıyla, İçişleri Bakanlığı, İletişim Bakanlığı, Başbakanlık Genel Sekreterliği, Yüksek Öğretim Konseyi, Kahire Valiliği ve Garbiya Valiliği dahil olmak üzere 25 kamu kurumu ile yapılan sözleşmeleri uygulamaktadır (Mısır Maliye Bakanlığı, 2018).

2004 yılına ait 1742 sayılı Maliye Bakanlığı Kararı, Devlet Bütçesi Kanunu ve Devlet Muhasebesi Kanunu hükümlerine uygun olarak, bilgisayar tarafından hazırlanan bütçe ve yatırım modelleri veya devlet muhasebe defterleri ile üretilen çıktılara yasal geçerlilik tanımıştır. Karar, hesap birimlerinde kullanılan veya otomasyonlu idari birimlerden gelen ve mali belgelerde gerekli bilgileri içeren bilgisayar çıktılarının Maliye Bakanı tarafından onaylanması durumunda geçerli olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, Devlet İdari Geliştirme Bakanlığı'nın e-Devlet platformu çerçevesinde tasarlanan ve Maliye Bakanlığı tarafından onaylanan benzer çıktılar da kabul edilmektedir. Karar, elektronik imza ve kullanımına ilişkin düzenlemeler çerçevesinde bilgisayar çıktılarının resmi ve yasal olarak geçerli olduğunu ve resmi belgeler olarak işlem göreceğini hükme bağlamıştır. Bu, mali konularda bilgisayar çıktılarının resmi belge statüsü ve kanıt değeri taşıdığı anlamına gelmektedir (Burhan, 2007, s.112). Sonrasında, Mısır Vergi İdaresi tarafından oluşturulan Mısır Vergi Portalı, mükelleflerin vergi beyannamelerini elektronik olarak sunabilmesini sağlayan bir platform olarak kurulmuştur. Bu adım, ileride Mısır e-Devlet Programı'na dahil edilmesi için ön hazırlık olarak yapılmıştır (Mısır Vergi Dairesi, 2022). Ayrıca, Maliye Bakanı'nın 2009/35 sayılı kararıyla, 1981 tarihli 127 sayılı yasa hükümleri çerçevesinde, kamu gelirlerinin elektronik ödeme yöntemleriyle tahsil edilmesine izin verilmiştir. Bu karar, kamu muhasebesi hakkındaki yönetmeliğin 26. maddesini değiştirerek, yerel ve uluslararası elektronik ödeme kartları ve farklı iletişim

araçlarıyla banka transferleri yoluyla elektronik tahsilat gibi modern otomatik sistemlerle gelirlerin toplanmasını belirlemiştir. Bu adım, e-devlet plarformu kapsamında ödenmiş belgelerin kolayca alınmasını sağlamak amacıyla atılmıştır. Sonra Maliye Bakanlığı ve Mısır Vergi İdaresi, belgelerin dijital yönetimi ve işlemlerin otomasyonu için 2020/518 sayılı kararı almıştır. Elektronik fatura uygulaması 15 Şubat 2021 tarihinde deneme amaçlı başlatılmış ve 1 Temmuz 2021 tarihinde genişletilmiştir. Elektronik fatura, satış ve hizmet işlemlerini doğrulayan dijital bir belge olarak tanımlanmakta olup, bu belge elektronik ortamda hazırlanmakta, elektronik olarak imzalanmakta, fatura sistemleri aracılığıyla gönderilmekte ve alınmaktadır. Maliye Bakanlığı tarafından anlık olarak denetlenmekte ve doğrulanmaktadır. Sonrasında gelen 182/2018 sayılı mevcut yasa, devlet sözleşmeleri ve işlemleriyle ilgili olarak, 2. madde 4. fıkrasında belirtildiği üzere, modern yönetim yöntemlerinin uygulanması ve işlemlerde bilgi teknolojilerinin aşamalı olarak kullanımı amacını taşımaktadır. Bu bağlamda, devletin e-devlet programı aracılığıyla işlemler ve devlet hizmetlerine yönelik olarak bilgi teknolojilerinin kullanımına geçiş yapılmasını hedeflemektedir. Ayrıca yasa, idare ile hizmet alanlar arasındaki iletişimin e-posta aracılığıyla sağlanmasının önemini vurgulamıştır. Yasanın uygulama yönetmeliği, devlet sözleşmelerinin elektronik ortamda yapılmasına dair özel hükümler içeren (169, 170, 171 maddeler) düzenlemeler getirmiştir.

Başbakanlık Kararı No. 856'nın 2010 yılında yayımlanmasıyla birlikte, devlet kurumları arasında ulusal veri entegrasyonu ve hizmetlerin değişimi konusunda önemli bir adım atılmıştır. Bu kararın ardından çıkarılan çoğu yasa, elektronik yönetim ve e-devlet programlarının etkinleştirilmesine yönelik düzenlemeler içermektedir. Örneğin, 2014 yılında çıkarılan 45 sayılı yasa, politik hakların elektronik olarak düzenlenmesi konusunda belirleyici bir adım olarak öne çıkmaktadır (6/5/2014 tarihli ve 23 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan karar). Sonrasında 2017 yılında kabul edilen 198 sayılı yasa, Mısır Ulusal Seçim Kurulu üzerine düzenlemeler getirmekte ve kurulun seçim ve referandum süreçlerinde kademeli olarak elektronik veya otomatik güvenli oy kullanımına geçiş için yönergeler oluşturmasını zorunlu kılmaktadır. Ayrıca, Mısır e- devlet Uygulması'nın seçimlerin ve referandumların belirli veya tüm aşamalarında kullanılması gerektiğini belirtmektedir.

Söz konusu yasa, 1 Ağustos 2017 tarihli Resmi Gazete'nin (30) sayısında yayımlanmıştır. Sonrasında, 2016 yılında kabul edilen 81 sayılı kanun, Kamu Hizmeti Kanunu ve Başbakanlık Kararı No. 1216 ile yayımlanan yürütme yönetmeliği ile birlikte, kamu hizmetlerinde modern teknolojinin entegrasyonunu zorunlu hale getiren yasal düzenlemeler içermektedir. Bu düzenlemeler, kamu görevlerinin duyurulması, kamu görevi başvuru formlarının elektronik ortamda doldurulması, elektronik yarışmaların düzenlenmesi ve her bir çalışan için elektronik posta hesabı sağlanması gibi konuları kapsamaktadır. Ve Söz konusu kanun, 1 Kasım 2016 tarihli Resmi Gazete'nin (43) sayısında yayımlanmıştır.

Veri güvenliği ve gizliliği, e- devlet projelerinin başarısını temin etmek için kritik önem arz etmektedir. Mısır, bu bağlamda, kişisel verilerin ve hassas bilgilerin artan dijital tehditlerden korunması için uygun yasal çerçeveleri oluşturmuştur. Bu yasalar, elektronik hırsızlık, kimlik avı gibi tehditlerden korunmayı ve uluslararası güvenlik ve gizlilik standartlarına uyumlu olarak bilgi teknolojileri ve ağların güvenliğini sağlamayı amaçlamaktadır. Mısır Yasama Meclisi tarafından 2018 yılında kabul edilen 175 sayılı kanun, elektronik verilerin, belgelerin, elektronik imzaların ve kayıtların korunmasıyla ilgili olarak bilgi teknolojisi suçlarına karşı önlemler içermektedir. Sonra Söz konusu kanun, 1 Kasım 2016 tarihli Resmi Gazete'nin (32) sayısında yayımlanmıştır.

III.4. Mısır E-Devlet Platformuna Yönelik Yürütme Prosedürleri

Mısır'da e-devletin başlangıçları 20. yüzyılın 1980'lerine kadar uzanmaktadır. 1985 yılında Mısır hükümeti, küresel bilgi teknolojisi devrimini yakalamak ve vatandaşlara, iş sahiplerine ve kamu kurumlarına hizmet sunan bir bilgi toplumu oluşturmak amacıyla Bilgi ve Karar Destek Merkezi'ni kurmuştur. Merkez, Mısır'da kamu sektöründe bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını yaymada öncü bir rol oynamıştır (OECD, 2012, s.46). Bu durum, Mısır'ın Orta Doğu ve Kuzey Afrika ülkeleri arasında bilgi ve iletişim teknolojilerini kamu yönetimi ve bilgi yönetiminde kullanan ilk ülkelerden biri olduğunu göstermektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileriyle ilgili konular, Bakanlar Kurulu'ndaki karar alma süreçlerini iyileştirmek amacıyla Bilgi ve Karar Destek Merkezi'nin denetimine verilmiştir. Merkez, iller düzeyinde sosyal ve ekonomik konularla ilgili kanıta dayalı bilgi desteği sağlamak için veri temin eden yerel

merkezler kurmada başarılı olmuştur. İdari etkinliği geliştirmek ve iyileştirmek amacıyla tüm illerde Bilgi Merkezleri kurulmuştur (OECD, 2012, s.47).

Bilgi ve Karar Destek Merkezi, Mısır'da sıradan bir bilgi kurumu olarak değil, aynı zamanda 600'den fazla bilgi geliştirme projesinin bağlı olduğu bir merkez olarak faaliyet göstermektedir (Darwish, 2003, s.46). Öte yandan, Bilgi ve Karar Destek Merkezi, Mısır Başbakanlığı'na bağlı bir devlet araştırma merkezi olarak faaliyet göstermekte ve ekonomik ve sosyal konularda teknik danışmanlık sağlamakla görevlidir (OECD, 2020, s.46). Ayrıca, 1990'ların başlarından bu yana elektronik hükümetin altyapısını oluşturmak ve denetlemek için hükümete destek sağlamaya devam etmektedir, bu çalışmanın yapıldığı zaman dahil.

Bilgi ve Karar Destek Merkezi'nin faaliyetleri, aşağıdaki seviyelerde odaklanmaktadır:

- Birinci Seviye: Stratejik karar alma süreçlerini desteklemek üzere başkanlık seviyesindeki karar destek sistemleri projelerini içerir.
- İkinci Seviye: Ulusal bilgi altyapısının oluşturulması için, Merkez'in (IDSL) kaynaklarını, bakanlıkları, ulusal kurumları, ajansları, akademik kurumları ve araştırma merkezlerini entegre etme çabalarını ifade eder.
- Üçüncü Seviye: Ulusal ağ altyapısının genişletilmesi ve uluslararası iletişim ağlarına bağlanması, Merkez'in veri tabanları, bilgi bankaları ve iletişim imkânları aracılığıyla faaliyetlerinin genişletilmesini kapsar (Sherif, 2002, S.6). Bu temelde, Merkezin rolü farklı seviyelerde değişmektedir. Hükümet düzeyinde, bilgi hazırlığı, karar destek, veri analizi, alternatif modelleme, sektörel ekonomik bilgi analizi ve veritabanı geliştirme gibi görevleri üstlenir. Sektörel düzeyde, Merkez, bakanlıklara karar destek ve bilgi merkezleri kurulumunda yardımcı olur, danışmanlık hizmetlerini geliştirir ve uzmanlaşmış sektörel veritabanlarını geliştirir. Uluslararası düzeyde ise, Merkez, bilgi toplumuna geçişi kolaylaştıran araçlar ve kolaylıklar sunar.

1999 yılında, Mısır'da bilgi teknolojisi ve iletişim sektörünün geliştirilmesi ve bilgi toplumunun oluşturulması için ciddi bir gereksinim belirdi. Sosyal ve ekonomik kalkınmayı sürdürmek amacıyla, Mısır Ulusal İletişim ve Bilgi Teknolojisi Geliştirme Programı başlatıldı. Bu program, Mısır'da bir bilgi toplumu oluşturmayı ve bilgi teknolojisi ve iletişim endüstrisini dışa doğru

yönlendirmeyi hedeflemekteydi. Aynı yıl içinde, Mısır hükümeti İletişim ve Bilgi Teknolojisi Bakanlığı'nı kurarak, bu hedeflere liderlik etmeyi üstlendi. Bakanlık, kamu hizmetlerinde bilgi teknolojisi ve iletişim kullanımını genişletme, gerekli teknik uzmanlığı sağlama, platformlar, araçlar ve devlet içindeki bilgi teknolojisi ve iletişim projeleri için finansman sağlama gibi diğer görevlerin yanı sıra, bu hedefler doğrultusunda diğer görevleri de üstlendi. O zamandan beri, İletişim ve Bilgi Teknolojisi Bakanlığı, Mısır'da bilgi teknolojisi ve iletişim kullanımını desteklemek için bir dizi strateji geliştirmeyi başarmıştır (Ayman ve Abdel-Azim, 2016, s.7).

Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, 2001 yılında Mısır'ın Bilgi ve İletişim Teknolojisi Stratejisi çerçevesinde e-devlet programını başlatmıştır. Program, üç ana aşamadan oluşmaktadır:

1. **Birinci Aşama (Ekim 2000 - Haziran 2007):** Bu dönemde, Elektronik Hükümet Stratejisi planı oluşturulmuş ve onaylanmıştır. Danışmanlık projeleri uygulanmış ve değerlendirilmiştir. Ayrıca, bazı projeler coğrafi ve sektörel düzeyde yaygınlaştırılmıştır.
2. **İkinci Aşama (2007 - 2012):** Ulusal düzeyde deneme projelerinin artırılmasına ve hükümetin idari yapısının geliştirilmesine odaklanılmıştır.
3. **Üçüncü Aşama (2012 - 2018):** Bu aşama, vatandaşların ve iş dünyasının hükümetin tüm düzeylerindeki karar alma süreçlerine daha geniş bir şekilde katılımını sağlamayı hedeflemiştir (Mamdouh, 2022, s.63).

2001-2003 döneminde, Mısır'da e-devlet Projesi için çeşitli hazırlık girişimleri ve destekler sağlanmıştır. Bu çabalar arasında 2002 yılında ücretsiz internet erişiminin sağlanması ve 2003 yılında bilgi teknolojileri kulüplerinin kurulması gibi adımlar yer almıştır. Bu girişimler, bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimi artırmayı ve dezavantajlı bölgelerde teknoloji kullanımını teşvik etmeyi amaçlamıştır. 2004 yılında, Mısır hükümeti www.egypt.gov.eg adresinde ilk resmi web portalını duyurmuş ve bu portal üzerinden telefon faturaları, doğum ve ölüm belgeleri gibi hizmetlerin prototip olarak sunulduğu bir deneme aşaması başlatılmıştır (McBride ve Stahl, 2009, s.4-5). Bu deneme aşaması, e-devlet hizmetlerinin uygulanabilirliğini test etmek ve vatandaşların elektronik hizmetlere erişimini sağlamak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

2004 yılında, Mısır hükümeti kamu sektörü yönetim reformları çerçevesinde e-devlet dosyasının önemli bir kısmını İdari Kalkınma Devlet Bakanlığı'na devretmiştir. Bu değişiklikle birlikte, bakanlık, Mısır'da e-devlet gündemini yürütme ve koordine etme, ulusal e-devlet politikalarını belirleme ve diğer bakanlıklara e-devlet programlarını geliştirme ve uygulama konularında yetkilendirilmiştir (Abdelkader, 2015, s.173). Bu adım, Mısır hükümetinin e-devlet projesine verdiği önemi ve ciddiyeti vurgulamakta olup, ekonomik kalkınma ve idari reform süreçlerinin bir parçası olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca, kamu sektöründeki bilgi yönetiminin etkili ve verimli bir şekilde nasıl yönetileceğine dair önemli bir adım olarak kabul edilmektedir.

Günümüzde, İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, bilgi toplumu politikaları, ekonomik büyüme ve altyapı üzerinde temel olarak sorumludur. Bakanlık ayrıca, genel yönetimin geliştirilmesi ve elektronik hükümet hizmetlerinin çevrimiçi olarak vatandaşlara ve şirketlere sunulmasıyla da ilgilenmektedir. Bu bağlamda, İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı ile İdari Kalkınma Devlet Bakanlığı arasında elektronik hükümetin geliştirilmesi ve uygulanması konusunda işbirliği ve koordinasyon sağlanmaktadır (Abdelkader, 2015, s.173). Mısır'da e-devlet programı 2000 yılında başlatılmış olmasına rağmen, bu süreçte Devlet İdaresi Bakanlığı'nın 1976'dan beri yürütmekte olduğu çeşitli projeler de önemli bir rol oynamıştır. Devlet İdaresi Bakanlığı, sistemlerin ve yapıların etkinliğini artırmayı ve genel hizmetleri modernize etmeyi amaçlamış ve bu bağlamda Mısır'daki e-devlet programının yürütülmesinde öncü bir rol üstlenmiştir (Tarek, Mohamed ve Zakaria, 2015, s.15).

2004 yılında, İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı'nın desteğiyle, e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi sorumluluğu İdari Gelişim Bakanlığı'na devredilmiştir. Bu değişim, bakanlığın önemli ve başarılı bir rol üstlenmesine olanak sağlamıştır. Özellikle, hükümet adına ortaklıklar kurma ve anlaşmalar imzalama gibi kritik görevleri yerine getirmiştir. Ayrıca, diğer bakanlıklarla imzalanan 40 protokolün uygulanmasını sağlamış ve bu protokoller, çeşitli alanlarda işbirliğini ve entegrasyonu teşvik etmeyi amaçlamaktadır. İdari Gelişim Bakanlığı, Mısır'daki arazi sektörüne ilişkin harita ve veri kaydı sistemlerinin dijitalleştirilmesi gibi stratejik projelerde de aktif bir rol oynamıştır. Bu çabalar, Mısır'ın bilgi yönetimi hizmetlerinin modernizasyonu ve verimliliğinin

artırılması açısından önemli adımlar atılmasına olanak sağlamıştır (Abuud, 2020, s.111).

Bunun yanı sıra, İdari Gelişim Bakanlığı, Microsoft ile işbirliği yaparak, devlet hizmetlerini iyileştirmek ve çeşitli devlet daireleri arasındaki işbirliğini artırmak amacıyla dijital devlet girişimini başlatmıştır. Microsoft'un bu süreçteki rolü, anlaşma süresince Mısır'daki e-devlet girişimini desteklemek üzere danışmanlık hizmetleri sunmak olmuştur. Dolayısıyla, Mısır'daki e-devlet projelerinin sorumluluğu, İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı'nın yanı sıra, İdari Gelişim Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Maliye Bakanlığı, Elektrik Bakanlığı ve Enerji Bakanlığı gibi diğer bakanlıklara da devredilmiştir. Bu bakanlıklar, devlet hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını sağlamak üzere çeşitli roller üstlenmektedirler.

Mısır'da e-devlet projesinin uygulanması sürecinde, çeşitli bakanlıklar projeye olan inançları ve projenin kısa sürede tamamlanması umuduyla yoğun ve aktif bir şekilde işbirliği yapmıştır. Bu işbirliği, projenin her aşamasında etkin bir şekilde yürütülmüş ve projeye önemli katkılarda bulunulmuştur. Özellikle, dünyanın en büyük yazılım şirketlerinden biri olan Microsoft ile Mısır hükümeti arasında yapılan anlaşma, projenin çeşitli aşamalarında denetim ve yönetim görevlerinin üstlenilmesini sağlamış ve böylece projenin somut adımları atılmaya başlanmıştır (Yassin, 2020, s.221-222).

2020 yılında, İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı, 100'den fazla veri tabanını entegre ederek ve 2022 yılında Dijital Mısır platformunu başlatarak vatandaş hizmetlerinin dijital dönüşüm sürecini uygulamaya koymuştur. Bu dönüşüm süreci, dijital hizmetlerin sayısını artırmak amacıyla 25 milyar Mısır lirası yatırım yapılmasını gerektirmiştir. Bakanlık, 2020 yılında 34 olan dijital devlet hizmeti sayısını 2021'de 103'e, 2022'de 131'e ve Ağustos 2023 itibarıyla 168'e çıkarmıştır. Ayrıca, Dijital Mısır platformunda kayıtlı kullanıcı sayısı 8 milyonu aşmış olup, bu kullanıcılar platform üzerinden 45 milyondan fazla işlem gerçekleştirmiştir.

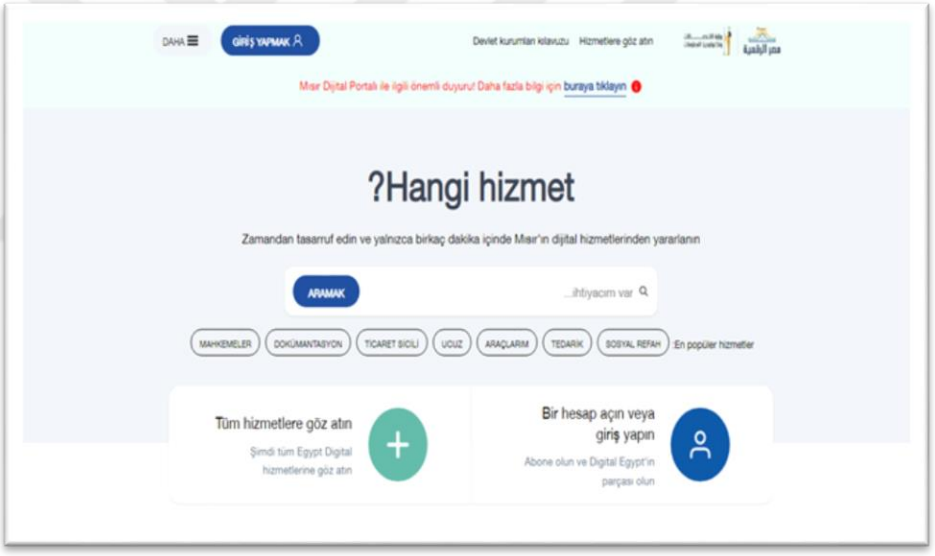
III.5. Mısır E-Devlet Uygulamasının İncelenmesi

- **Platformun geliştirilmesi ve işletilmesinden sorumlu kuruluş**

Mısır Dijital Platformu'nun geliştirilmesi ve işletilmesinden sorumlu kuruluş, İdari Denetim gözetimi altında, iletişim ve bilgi teknolojileri alanında uzmanlaşmış kurumlarla iş birliği içinde olan Mısır İletişim ve Bilgi Teknolojileri Bakanlığı'dır. Platformun resmi internet sitesi **https://digital.gov.eg** adresindedir (Mısır Dijital Platformu, 2024).

- **Dijital Mısır uygulamasının genel şekli**

Mısır Dijital Platformu, çeşitli ekran boyutlarına uygun olarak tasarlanmıştır ve akıllı telefonlar, tabletler, masaüstü bilgisayarlar ve televizyonlar gibi farklı cihazları destekler. Platforma, **https://digital.gov.eg** adresinden erişilebilir. Ayrıca, Mısır Posta Ofisi'nin şubelerindeki hizmet merkezleri veya ülke genelindeki Yardım Merkezi'ne başvurarak da hizmet alınabilir.



Tablo No.(09)Mısır Dijital Programı'nın genel görünümünü program açıldığında göstermektedir.

Mısır Dijital Platformu, "Dijital Kimlik" oluşturularak kullanılmaktadır. Bu kimlik, kullanıcının dijital ortamda etkileşim sağlama yeteneğini artırır ve kamu kurumları ile hizmet sağlayıcılar arasında ortak bir tanımlayıcı görevi görür. Bu sistem, veri tabanlarının entegrasyonunu ve dijital hizmetlere erişimi kolaylaştırır.

Dijital Mısır Platformu'nun sunduğu hizmetler, vatandaşlar ile devlet arasındaki dijital işlemleri basitleştirirken, kullanıcıların veri güvenliğini ve gizliliğini korur. Kullanıcıların yeni bir hesap oluştururken ulusal kimlik

numarası, telefon numarası, anne kızlık soyadı ve e-posta gibi bilgileri sağlamaları gerekmektedir. Ülke dışında yaşayan ve Mısır telefon numarasına sahip olmayan vatandaşlar, dijital imza ve ulusal kimlik bilgileriyle hesap açabilirler.



Tablo No.(10) Mısır Dijital Programı'nın genel görünümünü program açıldığında göstermektedir.

- **Mısır Dijital Platform Hizmetleri Sınıflandırması**

Mısır Dijital platformu, deneme sürümünde sunulan ve neredeyse günlük olarak güncellenen çeşitli hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetler platformda aşağıdaki yöntemlerle sınıflandırılmıştır:

1. Konu başlığına göre sınıflandırma: Hizmetler, özel konu başlıkları altında sunulmaktadır. Bunlar arasında Medeni Durum, Yardımlar, Belgeleme, Kişisel Durum, Araçlarım, Gayrimenkul Kaydı, Sosyal Konut, Lisans, Ticari Sicil, Mahkemeler, Gayrimenkul Vergileri, Hukuk Hizmetleri, Sosyal Sigorta, Fetva Evi ve Kapsamlı Sağlık Sigortası bulunmaktadır. Her bir hizmet, ilgili belgelerle birlikte sunulmaktadır.

2. Bakanlık sektörlerine göre sınıflandırma: Hizmetler ayrıca çeşitli bakanlık sektörleri altında sınıflandırılmaktadır. Bu sektörler arasında Altyapı, Sivil Hizmetler, Dijital Adalet Mısır, Mülkler, Dijital Sağlık, Şirketler ve Kuruluşlar, Seyahat ve Transit, Eğitim ve Üniversiteler ve Sosyal Koruma bulunmaktadır. Bu

sektörler, "Yeni Cumhuriyet" vizyonuyla uyumlu bir şekilde adlandırılmıştır. Her hizmet kategorisi, ilgili belgelerle ilgili detaylı açıklamalar içermektedir.

Bu yapılandırılmış yaklaşım, Mısır Dijital platformu tarafından sunulan geniş hizmet yelpazesinin anlaşılabilirliğini ve erişilebilirliğini sağlamaktadır.

- **Platformda Arama ve Erişim**

Mısır Dijital platformu, hizmetleri bulma ve kullanma için çeşitli yöntemler sunmaktadır:

1. Arama Kutusu: Arapça ve Mısır lehçesiyle belgelerin keşfedilmesi hizmeti kullanılmaktadır. Kullanıcılar belgenin başlığı, terim veya hizmetle ilgili anahtar kelimelerle arama yapabilirler.
2. Göz atma: Kullanıcılar platform yöneticileri tarafından belirlenen konu başlıkları aracılığıyla hizmetleri gözden geçirebilir, bakanlık sektörlerini inceleyip istedikleri hizmeti seçebilir veya son eklenen hizmetleri gözden geçirebilirler.

Bu yöntemler sayesinde Mısır Dijital platformunda sunulan çeşitli hizmetlere kolayca erişilebilir ve bunlardan faydalanılabilir.

- **Platformdaki Siber Güvenlik**

Elektronik koruma önlemleri, özellikle kullanıcı topluluğu ve dijital işletmeler için önem kazanmaktadır. Özellikle finansal veya hassas kişisel verilerin elektronik olarak iletilmesi ve paylaşılmasına dayandığı için, siber güvenlik politikaları, dijital hükümet altyapısını içeriden ve dışarıdan gelen başarısızlıklar ve saldırılardan koruma konusunda büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, İletişim ve Teknoloji Bakanlığı, kullanıcıların kişisel verilerinin iletilmesi, depolanması veya işlenmesi sırasında gizliliğini ve güvenliğini korumak için sıkı güvenlik standartları uygulamaktadır.

Bu güvenlik standartlarından biri, Hassas Veri Transferi için kullanılan ve Hypertext Transfer Protocol Secure olarak bilinen HTTPS'dir. HTTPS, bilgilerin güvenli ve şifreli olarak bilgisayar ağları üzerinden iletilmesinde kullanılan bir iletişim protokolüdür. Bu tür hassas bilgiler arasında kişisel veriler, sosyal güvenlik numaraları veya kredi kartı detayları bulunmaktadır. Web sunucusu ağı

güvenliğini sağlamak için bu tür teknolojiler kullanılmaktadır.(İbrahim, 2022: s.162)

- **Mısır Dijital Platformunun İstatistikleri**

Mısır Dijital platformu, bilimsel araştırma kullanımı açısından istatistikler sağlamaktadır. Bu istatistikler şu şekilde sınıflandırılabilir:

1. Kullanımına Göre İstatistikler: Kullanıcılar tarafından en popüler ve en çok kullanılan hizmetleri içerir.

2. Kullanıcılar ve Hizmet Taleplerine İlişkin İstatistikler (günlük güncellenmektedir).

- Mısır Dijital platformunda yapılan toplam hizmet talepleri.
- Dünkü hizmet taleplerinin sayısı.
- Mısır Dijital platformunun toplam kullanıcı sayısı.
- Dün katılan yeni kullanıcıların sayısı.

3. Mevcut Durumda Mısır Dijital platformunda sunulan hizmet sayısına ve bakanlık sektörlerindeki mevcut hizmetlere ilişkin istatistikler.

Bu istatistikler, Mısır Dijital platformunda kullanımın ve gelişmelerin anlaşılmasına katkıda bulunur ve sürekli olarak kullanıcı deneyimini iyileştirme ve daha etkili, kapsamlı hizmetler sunma çabalarını yansıtır.

- **Çoklu Etkileşim Kanalları ve İletişim**

Kamu sektöründe yenilikçilik kavramı, artık ihmal edilemeyecek bir gereklilik haline gelmiştir. Yenilikçilik kültürü giderek yaygınlaşmakta ve iş süreçlerinin, hizmet ve ürünlerin geliştirilmesinin yanı sıra toplumsal ve ekonomik değer yaratma süreçlerinde önemli bir değişim aracı olarak kabul edilmektedir. Mısır Dijital platformu, vatandaşların şikayetlerini iletmeleri, hizmetlerle ilgili sorular sormaları veya önerilerde bulunmaları için özel bir form sunmaktadır. Bunun yanı sıra, YouTube, Facebook, Twitter gibi sosyal medya platformları üzerinden etkileşim kanalları oluşturulmasının yanı sıra, doğrudan 15999 numaralı hattı kullanarak da iletişim kurulabilmektedir. Ayrıca, kullanıcıların Mısır Dijital platformu hizmetlerini kullanım deneyimlerini paylaşabilecekleri etkileşimli bir geri bildirim penceresi bulunmaktadır, bu pencere, kullanıcıların "Arananı buldunuz mu?" sorusunu yanıtlamalarını sağlamaktadır. Ayrıca, platform,

güncelleme işlemleri sırasında hizmetlerin askıya alınacağı ve hizmetlerin platformda tekrar aktif hale getirileceği zaman konusunda kullanıcıları bilgilendiren duyurular yayınlamaktadır.

- **Mısır Dijital Platformuna Yönelik Referanslar**

Çoğu dijital dönüşüm girişimi, kamu hizmetlerinin sunulduğu genel arayüzler olarak web sitelerine dayanmaktadır. Bu arayüzler, devlet sistemleri ve veritabanları ile dijital ağlar arasında entegrasyon sağlamayı amaçlamaktadır. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Bakanlığı, çeşitli kamu kurumlarından gelen temel ve entegre hizmetleri kapsayan sağlam ve kapsamlı bir teknoloji platformu oluşturma çabasındadır. Mısır Dijital Platformu, şu anda sunulmayan ancak gelecekte sunulabilecek iki önemli özelliği içermektedir: birincisi "Kamu Kurumları Rehberi" adlı bir web sitesi, ikincisi ise "Kamu Kurumlarına Erişim Haritası" adlı coğrafi bir haritadır. Bu harita, kurum aramaları için bir arama kutusu ile donatılmış sanal bir haritayı içermekte olup, kurum adı arama kutusuna girildiğinde otomatik olarak güncellenir ve coğrafi veri platformuna dayanmaktadır. Ancak, bu hizmet şu anda mevcut değildir.

Ayrıca, bakanlıklara ait sektörleri gezinirken, ilgili bakanlıkların web sitelerinde sunulan hizmetler bulunmaktadır. Örneğin, seyahat ve ulaşım sektörüne yönelik araştırma yapıldığında, uçuş hizmetleri EgyptAir tarafından sağlanmaktadır ve kullanıcılar doğrudan ilgili web sitesine yönlendirilmektedir.

Ancak, bu tür sistemlerin tüm bileşenlerinin sürekli değerlendirilmesi ve güncellenmesi süreçlerinde koordinasyon ve işbirliği zorlukları ortaya çıkmaktadır. Bu süreçler, işletme standartlarına ve bilgi güvenliği yönetmeliklerine uyumlu olmalıdır. Ayrıca, hizmet sunumunda çifte standartlar oluşabilir; örneğin, "Zarar görmüş veya kayıp bir beslenme kartı için yerine belge düzenlenmesi" gibi bir hizmet hem Mısır Dijital Platformu hem de ilgili bakanlık tarafından sunulabilir.

V. BÖLÜM

MISIR VE TÜRKİE E-DEVLET PLATFORMAININ ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

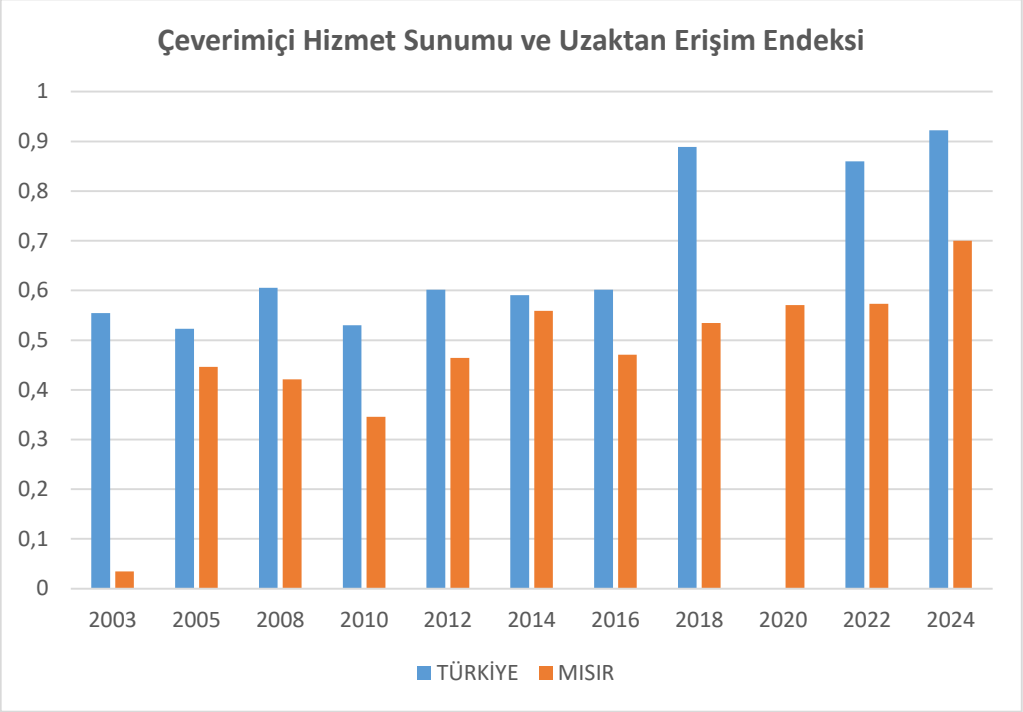
Uluslararası göstergeler, çeşitli alanların seviyesini ve performansını değerlendirmede kritik ölçütlerden biri olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda, uluslararası kuruluşlar, çok uluslu şirketler, yatırımcılar ve akademik araştırmalar, ülkeleri farklı alanlarda değerlendirmek için sıklıkla bu göstergelere başvurmaktadır. Bu çalışmada, Birleşmiş Milletler tarafından yayımlanan E-Devlet Gelişmişlik Endeksi temel alınarak bir değerlendirme yapılmıştır.

Birleşmiş Milletler tarafından yayımlanan E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI), Birleşmiş Milletler üyesi devletlerde e-devletin gelişim seviyesini kapsamlı bir şekilde değerlendirmekte ve ülkelerin çevrimiçi hizmetleri geliştirme yaklaşımlarını analiz etmektedir. Bu endeks, e-devletin üç temel boyutunu kapsayan bileşik bir ölçüt olarak kabul edilmektedir:

1. Çevrimiçi Hizmet Sunumu ve Uzaktan Erişim Endeksi (Online Service Index): Kamu hizmetlerinin çevrimiçi ortamda sunulma düzeyi ve kalitesini değerlendirmek için kullanılan bir göstergedir.
2. İnsan Sermayesi Endeksi (Human Capital Index): Vatandaşların teknolojiye ve kültürel faaliyetlere katılım düzeyini ölçmek amacıyla kullanılan bir göstergedir.
3. Telekomünikasyon Altyapı Endeksi (Telecommunication Infrastructure Index): İnternet ve telefon ağları da dahil olmak üzere, bir ülkenin telekomünikasyon altyapısının gelişmişlik düzeyini ve kalitesini değerlendiren bir göstergedir.

E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nin temel amacı, dünya genelindeki hükümetlerin e-devlet ve dijital performansını sıralamaktır. Endeksin ilk yayını 2003 yılında gerçekleştirilmiştir ve değeri sıfır ile bir arasında değişmektedir (0-1). Ayrıca, küresel bir ortalama endeks kullanılmakta olup, bu endeks bir kıyaslama ve referans noktası olarak işlev görmektedir.

1. Çevrimiçi Hizmet Sunumu ve Uzaktan Erişim Endeksi (Online Service Index)



Tablo No.(11) 2003 ile 2024 yılları arasında Türkiye ve Mısır'ın çevrimiçi hizmet sunumu ve uzaktan erişim endekslerini karşılaştıran bir veri setini içermektedir. Kaynak: Birleşmiş Milletler'in 2022 yılında yayımladığı e-devlet gelişim istatistikleri ve anket raporlarından derlenmiştir.

Aşağıda, bu veriler doğrultusunda daha ayrıntılı ve akademik bir analiz sunulmaktadır:

Türkiye:2003 yılında Türkiye, 0,5546'lık bir endeks değeri ile sürece başlamış ve bu değer, aynı yıl Mısır'ın kaydettiği 0,0349 endeksine kıyasla oldukça yüksek bir seviyededir.

Türkiye'nin endeksi yıllar içerisinde bazı dalgalanmalar yaşamış olsa da, genel anlamda yukarı yönlü bir eğilim göstermiştir. Bu artış, dijital dönüşüm süreçlerinde Türkiye'nin belirgin bir şekilde ilerlediğini göstermektedir.

2010-2018 yılları arasında kaydedilen büyüme özellikle dikkat çekicidir; bu dönemde endeks, 0,5302'den 0,8889'a yükselmiştir. Bu büyüme oranı, Türkiye'nin e-devlet ve dijital hizmet altyapısındaki gelişimi açıkça ortaya koymaktadır.

2024 yılı itibarıyla Türkiye, 0,9225 endeksine ulaşarak en yüksek değerine erişmiştir ve bu, sürecin başından bu yana kaydedilen sürekli iyileşmeyi yansıtmaktadır.

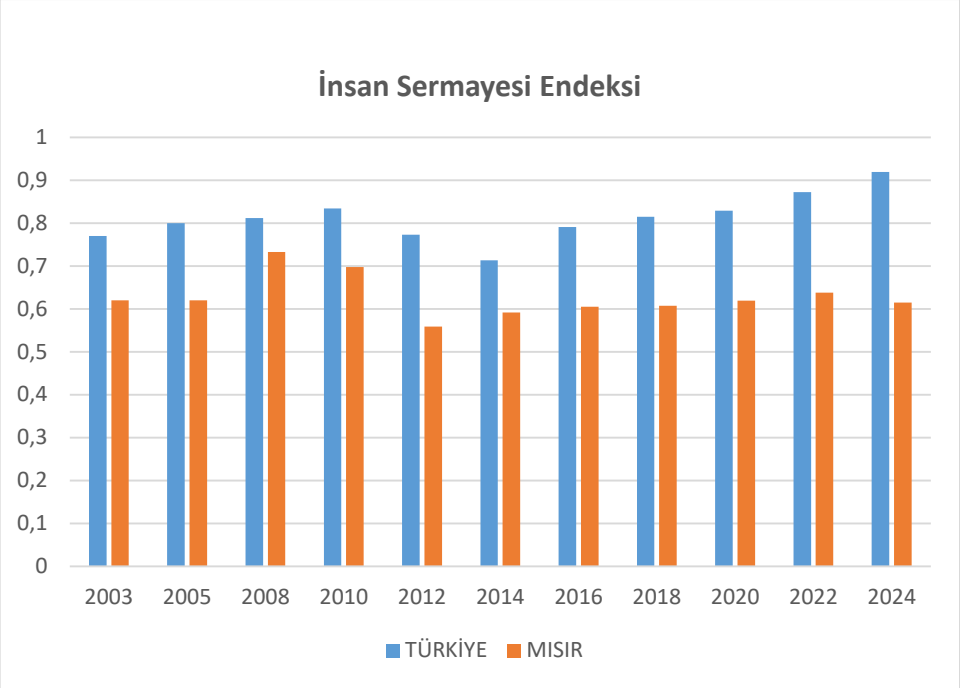
Mısır: Mısır, 2003 yılına oldukça düşük bir başlangıç yapmış ve endeksi 0,0349 olarak kaydedilmiştir. Ancak, sadece iki yıl içinde (2005'te) bu değer 0,4461'e yükselerek önemli bir sıçrama gerçekleştirilmiştir.

Mısır'ın endeksi yıllar içerisinde istikrarlı bir yükseliş göstermiş, ancak bu yükseliş Türkiye'ye kıyasla daha belirsiz bir seyir izlemiştir. Buna rağmen, 2024 yılı itibarıyla Mısır'ın endeksi 0,7002'ye ulaşmıştır; bu, dijital hizmetler alanında kaydedilen ilerlemeyi işaret etmektedir.

2003 yılına bakıldığında, Türkiye ile Mısır arasındaki fark oldukça büyüktür; Türkiye, çevrimiçi hizmet sunumu konusunda Mısır'a kıyasla çok daha ileri bir seviyededir. Ancak zamanla, özellikle 2010 sonrası dönemde, Mısır aradaki farkı kademeli olarak kapatmaya başlamıştır. 2018 yılına gelindiğinde, iki ülke arasındaki fark önceki yıllara oranla kayda değer ölçüde azalmıştır. Bu, Mısır'ın bu alandaki dijitalleşme çabalarının meyvesini verdiğini göstermektedir. 2024 yılı itibarıyla, Türkiye hala endeks bakımından Mısır'ın önünde olmasına rağmen, Mısır'ın sürecin başına kıyasla büyük bir ilerleme kaydettiği ve Türkiye'ye daha yakın bir seviyeye ulaştığı gözlemlenmektedir.

Türkiye, çevrimiçi hizmet sunumu ve uzaktan erişim endeksinde yıllar boyunca sürekli bir gelişim göstermiş ve liderliğini korumuştur. Bu durum, Türkiye'nin dijital dönüşüm ve e-devlet stratejilerini başarıyla uyguladığına işaret etmektedir. Mısır ise başlangıçta oldukça düşük bir endeks ile sürece dahil olmuş olmasına karşın, yıllar içerisinde ciddi bir gelişim göstermiştir. Bu ilerleme, Mısır'ın dijital hizmet altyapısında kaydettiği önemli ilerlemelere işaret etmekte ve e-devlet uygulamalarındaki gelişim sürecini ortaya koymaktadır.

2. İnsan Sermayesi Endeksi (Human Capital Index)



Tablo No.(12) 2003 ile 2024 yılları arasında Türkiye ve Mısır'ın insan sermayesi endeksi karşılaştıran bir veri setini içermektedir.

Kaynak: Birleşmiş Milletler'in 2022 yılında yayımladığı e-devlet gelişim istatistikleri ve anket raporlarından derlenmiştir

Tablodaki 2003-2024 yılları arasında Türkiye ve Mısır'ın insan sermayesi endeksi verilerinin incelenmesi, iki ülke arasındaki gelişim farklarını belirgin bir biçimde ortaya koymaktadır. Verilere dayanarak yapılan analiz, insan sermayesi endeksinin her iki ülkede nasıl bir seyir izlediğine ve bu endeksin dönemsel olarak hangi dinamikler tarafından etkilendiğine dair derinlemesine bir değerlendirme sunmaktadır.

Türkiye: Türkiye'nin insan sermayesi endeksi, incelenen dönemde sürekli bir artış göstermektedir. 2003 yılında 0,77 olan endeks değeri, 2024 yılına gelindiğinde 0,9192'ye ulaşarak dikkat çekici bir yükseliş sergilemektedir. Bu eğilim, Türkiye'nin eğitim ve sağlık alanlarında yaptığı yapısal reformların etkili olduğunu ve insan sermayesine yönelik yatırımların sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağladığını işaret etmektedir. Zaman zaman yaşanan küçük dalgalanmalara rağmen genel trendin sürekli bir yükseliş göstermesi, Türkiye'nin bu alandaki kararlılığını ortaya koymaktadır.

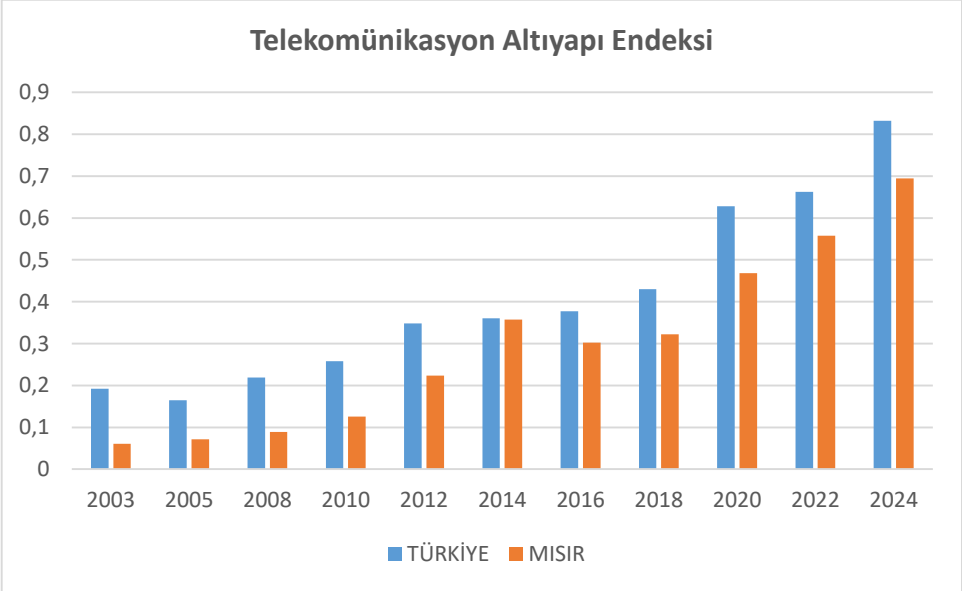
Mısır: Mısır'ın insan sermayesi endeksi başlangıçta (2003 yılında) 0,62 olarak sabit kalmakta, 2010 yılına kadar kayda değer bir ilerleme göstermemektedir. Ancak 2010 sonrası dönemde belirli bir iyileşme gözlenmekte olup, 2022 yılında 0,6375'e kadar yükselmiştir. 2024 yılına gelindiğinde ise, bu endeksin 0,615'e gerilediği görülmektedir. Bu eğilim, Mısır'ın insan sermayesine yönelik gelişiminde durağan ve sınırlı bir iyileşme yaşadığını, ancak son dönemde bu gelişim sürecinde aksaklıklar meydana geldiğini düşündürmektedir.

İnsan sermayesi endeksi açısından Türkiye, tüm zaman diliminde Mısır'ın önünde yer almaktadır. Türkiye'nin özellikle eğitim, sağlık ve iş gücü verimliliği alanlarında gerçekleştirdiği sistematik iyileştirmeler, insan sermayesindeki sürekli artışın temel sebeplerini oluşturmaktadır. En geniş farkın görüldüğü yıllar, 2010 ve 2012 yıllarıdır. 2012 yılında Türkiye'nin endeks değeri (0,7726), Mısır'ın değerinden (0,5588) önemli ölçüde daha yüksektir. Bu fark, Türkiye'nin eğitim ve sağlık gibi kritik alanlarda daha etkili politikalar izlediğini düşündürmektedir. 2016-2024 dönemi incelendiğinde, Türkiye ile Mısır arasındaki fark bir miktar daralmış olsa da, Türkiye'nin insan sermayesi açısından üstün konumu belirgin biçimde devam etmektedir. Özellikle 2020 ve 2022 yıllarında Türkiye ile Mısır arasındaki fark 0,25 puanın üzerinde seyretmektedir.

2003-2010 dönemi: Bu dönemde Türkiye, insan sermayesi endeksinde önemli bir ivme yakalamış ve sürekli bir artış göstermiştir. Özellikle 2005 ve 2008 yılları arasındaki hızlı yükseliş, Türkiye'nin eğitim ve sağlık sistemlerine yaptığı stratejik yatırımların sonuçlarını ortaya koymaktadır. Mısır ise bu dönemde daha durağan bir performans sergilemiş ve kayda değer bir iyileşme göstermemiştir. 2010-2016 dönemi: Türkiye, bu dönemde de yükseliş trendini sürdürürken, Mısır'da bazı dönemsel dalgalanmalar gözlenmektedir. Özellikle 2012 yılında Mısır'da ciddi bir düşüş yaşanmış, bu durum ülkenin insan sermayesi alanındaki gelişiminde yaşanan yapısal sorunlara işaret etmektedir. 2016-2024 dönemi: Her iki ülke de belirli bir iyileşme kaydetmiş olsa da, Türkiye'nin insan sermayesi endeksi daha hızlı bir artış göstermiş ve Mısır ile olan farkını korumuştur. Mısır'da 2022 yılına kadar süregelen yükseliş eğilimi, 2024 yılında hafif bir gerilemeyle sonlanmıştır. Bu düşüş, Mısır'ın insan sermayesi gelişiminde süreklilik sağlama noktasında karşılaştığı zorlukları yansıtmaktadır. Türkiye, 2003-2024 yılları arasında insan sermayesi endeksinde istikrarlı bir gelişim göstererek, bu alanda ulusal kalkınma hedeflerine ulaşma yolunda önemli mesafeler kat etmiştir. Eğitim, sağlık ve iş gücü verimliliğine yapılan yatırımlar, Türkiye'nin uzun vadeli kalkınma stratejisinin başarıya ulaştığını göstermektedir. Mısır ise, bu dönemde nispeten daha yavaş bir gelişim

süreci yaşamış ve insan sermayesi alanındaki ilerlemeleri kısmi ve dengesiz olmuştur. Son yıllarda gözlemlenen düşüş, Mısır'ın bu alandaki yapısal reform ihtiyacını ortaya koymaktadır. Türkiye ile Mısır arasındaki bu farklar, iki ülkenin insan sermayesine yönelik politikaları, eğitim ve sağlık sistemlerine yaptıkları yatırımlar ve uzun vadeli stratejik planlamalarındaki farklılıklarla doğrudan ilişkilendirilebilir. Bu veriler ışığında, Türkiye'nin insan sermayesini geliştirme konusundaki başarısı, ekonomik büyüme ve toplumsal refaha yönelik olumlu etkiler yaratırken, Mısır'ın sürdürülebilir bir gelişim süreci inşa etme noktasında karşılaştığı zorluklar dikkat çekmektedir.

3. Telekomünikasyon Altyapı Endeksi (Telecommunication Infrastructure Index)



Tablo No.(13) 2003 ile 2024 yılları arasında Türkiye ve Mısır'ın telekomünkasyon altyap endeksi karşılaştıran bir veri setini içermektedir.

Kaynak: Birleşmiş Milletler'in 2022 yılında yayımladığı e-devlet gelişim istatistikleri ve anket raporlarından derlenmiştir

Tablo, 2003 ile 2024 yılları arasındaki Türkiye ve Mısır'ın telekomünikasyon altyapı endeksi verilerini sunmaktadır. Bu verilerden hareketle her iki ülkenin telekomünikasyon altyapısındaki gelişim süreçleri incelenebilir ve çeşitli eğilimler akademik bir perspektiften analiz edilebilir:

Türkiye'nin telekomünikasyon altyapı endeksi 2003'ten 2024'e kadar sürekli bir yükselme eğilimi göstermektedir. Bu, altyapı yatırımlarının ve teknolojik gelişimlerin sürekli arttığının bir göstergesidir. 2003 yılında endeks değeri 0.192 iken, 2024 yılına gelindiğinde bu değer 0.8322'ye ulaşmıştır. Bu, yaklaşık dört kat artışı ifade eder. En kayda değer artış 2018 ile 2020 yılları arasında gerçekleşmiş olup, bu dönemde endeks 0.4298'den 0.628'e yükselmiştir. Bu sıçrama, özellikle bu yıllarda yapılan altyapı yatırımlarına veya teknolojik ilerlemelere bağlanabilir.

Mısır da benzer bir şekilde telekomünikasyon altyapısında istikrarlı bir büyüme göstermiştir, ancak Türkiye'ye kıyasla bu büyüme daha sınırlı kalmıştır. 2003 yılında endeks 0.0603 seviyesindeyken, 2024 yılı itibarıyla 0.6945'e ulaşmıştır. Bu büyüme oranı, özellikle 2010 sonrası dönemde ivme kazanmıştır.

Mısır'da en büyük artışın görüldüğü dönem, 2018 ile 2020 yılları arasındadır. Bu dönemde endeks 0.3222'den 0.4683'e yükselmiştir, ki bu artış Mısır'ın telekomünikasyon altyapısında önemli gelişmelerin yaşandığını ortaya koymaktadır.

Verilere genel bir bakışla, Türkiye'nin her yıl Mısır'a kıyasla daha yüksek bir telekomünikasyon altyapı endeksine sahip olduğu açıkça görülmektedir. Bu durum, Türkiye'nin dijitalleşme süreçlerinde ve teknolojik altyapı yatırımlarında daha etkin bir yol izlediğinin bir göstergesidir.

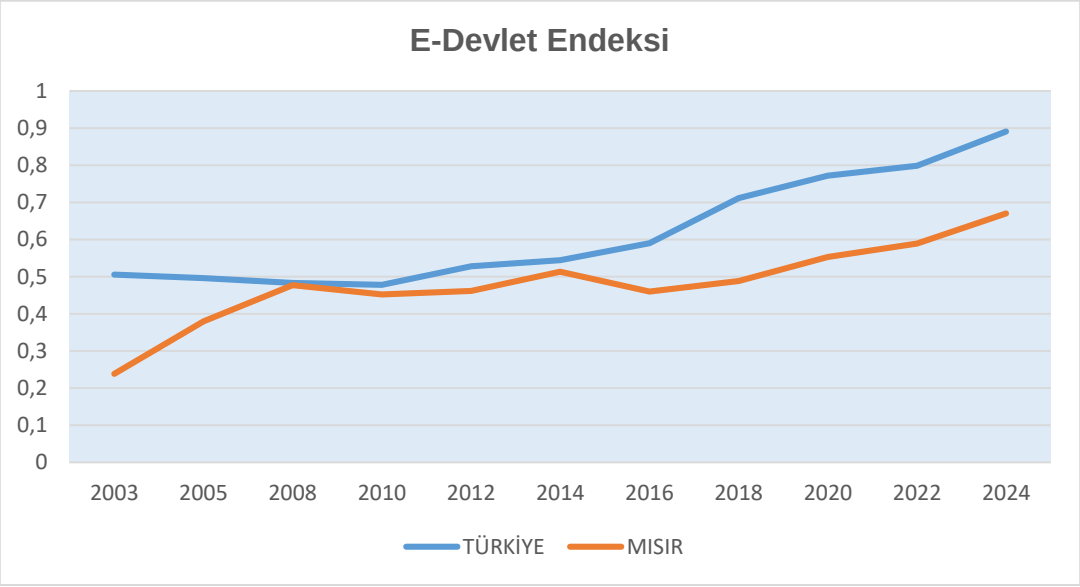
2010 yılından itibaren iki ülke arasındaki farkın önemli ölçüde arttığı gözlemlenmektedir. Türkiye, 2010 yılında Mısır'dan 0.1326 puan öndeyken, 2024 yılına gelindiğinde bu fark 0.1377 puana çıkmıştır. 2024 itibarıyla Türkiye'nin endeks değeri 0.8322'ye ulaşmışken, Mısır'ın endeksi 0.6945 seviyesinde kalmıştır. Bu fark, Türkiye'nin telekomünikasyon altyapısındaki büyüme oranının Mısır'a kıyasla daha yüksek olduğunu ve dijital altyapının geliştirilmesi sürecinde daha stratejik bir yaklaşım sergilendiğini göstermektedir.

Türkiye: 2018 ile 2020 yılları arasında Türkiye'nin endeksinde kayda değer bir sıçrama gözlemlenmiştir. Bu dönem, dijitalleşme süreçlerinin hız kazandığı, internet penetrasyonunun arttığı ve telekomünikasyon sektörüne yapılan yatırımların önemli ölçüde arttığı bir dönem olarak değerlendirilebilir. Ayrıca, bu yıllar Türkiye'nin 5G teknolojilerine geçiş hazırlıkları yaptığı bir dönemi de kapsayabilir. Mısır: Mısır'ın endeksindeki büyüme, 2014 yılı sonrası dönemde belirgin hale gelmiştir. Özellikle 2018-

2020 dönemi, Mısır'ın telekomünikasyon altyapısında önemli bir iyileşme yaşandığını göstermektedir. Bu gelişmeler, Mısır hükümetinin dijitalleşme ve telekomünikasyon alanında attığı adımlarla ilişkilendirilebilir.

Genel olarak her iki ülkenin de telekomünikasyon altyapısında önemli bir gelişme kaydettiği görülmektedir. Ancak, Türkiye'nin bu alandaki büyümesi daha istikrarlı ve hızlı olmuştur. Bu durum, Türkiye'nin daha kapsamlı bir telekomünikasyon stratejisi izlediğini ve altyapı yatırımlarına daha fazla kaynak ayırdığını düşündürmektedir. Mısır ise büyüme gösterse de, özellikle son yıllarda Türkiye ile arasındaki farkı kapatmak için daha fazla çaba göstermelidir. Özellikle 2020 sonrası dönemde, telekomünikasyon altyapısına yapılacak daha stratejik yatırımların, Mısır'ın endeksinde daha hızlı bir artışa neden olabileceği söylenebilir. İki ülkenin telekomünikasyon altyapılarındaki bu farklılık, ekonomik büyüme, dijitalleşme ve teknolojik inovasyon süreçlerinin ülkelerin genel kalkınma stratejilerindeki yerini de yansıtabilir.

4. E-Devlet Endeksi (E- Goverment Index)



Tablo No.(14) 2003 ile 2024 yılları arasında Türkiye ve Mısır'ın e-devlet endeksi karşılaştıran bir veri setini içermektedir.

Kaynak: Birleşmiş Milletler'in 2022 yılında yayımladığı e-devlet gelişim istatistikleri ve anket raporlarından derlenmiştir

E-Devlet Gelişim Endeksi, genel bir gösterge olarak, daha önce belirtilen üç alt endeksin (E-Devlet Hizmetleri, Altyapı ve Kullanıcı Erişimi) ortalamasını temsil etmektedir. Bu endeks, bir ülkenin dijital kamu hizmetleri sunumundaki gelişim seviyesini kapsamlı bir biçimde ölçmektedir. Bu veriler, her iki ülkenin dijital dönüşüm ve e-devlet sistemlerine entegrasyon süreçlerindeki gelişmelerini gösteriyor. Akademik bir yaklaşımla bu veriler incelendiğinde, çeşitli yapısal, ekonomik ve politik faktörlerin etkileri üzerinden bir analiz sunulabilir.

Başlangıç (2003-2010): Türkiye, 2003 yılında 0,5055'lik bir e-devlet gelişim endeksi değeriyle başlamakta ve 2010 yılına kadar kademeli bir düşüş göstermektedir (2003: 0,5055; 2010: 0,478). Bu dönem, Türkiye'nin dijital devlet altyapısını oluşturma sürecindeki erken dönemlerini yansıtabilir.

Yükseliş Dönemi (2010-2018): 2010'dan sonra Türkiye'nin e-devlet alanında önemli bir atılım gerçekleştirdiği gözlemlenmektedir. 2012-2018 arası dönem, özellikle hızlı bir büyüme sürecini yansıtır. 2012 yılında 0,5281 olan değer, 2018 yılına gelindiğinde 0,7112'ye ulaşmıştır. Bu yükseliş, muhtemelen hükümetin dijitalleşmeye daha fazla kaynak ayırdığı ve E-Devlet Kapısı gibi projelerin tam anlamıyla devreye girdiği bir dönemi temsil eder. Son Dönem (2020-2024): 2020 yılından sonra Türkiye'nin endeks değerinin 0,7983'e, 2024'te ise 0,8913'e yükselmesi, dijital devlet hizmetlerinin geniş kapsamlı bir şekilde uygulandığını ve altyapının daha da geliştiğini gösteriyor. Türkiye'nin bu dönemdeki hızlı yükselişi, dijital dönüşüm stratejilerinin başarısına işaret eder.

Başlangıç ve İlerleyiş (2003-2012): Mısır'ın 2003 yılında 0,2384 ile Türkiye'ye kıyasla daha düşük bir e-devlet gelişim endeksi seviyesiyle başladığı gözleniyor. 2010 yılında 0,4518 ve 2012 yılında 0,4611 ile yavaş fakat düzenli bir gelişim kaydedilmiştir. Bu dönemde, Mısır'ın dijitalleşme süreçlerine geç başlama eğilimi ve sosyal, ekonomik zorluklar nedeniyle daha kısıtlı kaynaklar ayırması olasıdır. Durağan Dönem (2014-2018): 2014-2018 yılları arasında Mısır'da gözlemlenen nispeten duraklama, politik istikrarsızlıklar ve sosyal kalkınma zorluklarıyla ilişkili olabilir. 2016 yılında 0,4594'lük düşük bir büyüme görülmüş, 2018 yılına kadar sadece 0,488'e yükselmiştir. Bu dönemde, dijitalleşme projelerine ayrılan kaynakların sınırlı olması veya altyapısal eksikliklerin etkili olduğu düşünülebilir. Son Dönem ve Toparlanma (2020-2024): Mısır'ın 2020 ve 2024 yıllarında e-devlet gelişim endeksi değerlerinde kaydettiği artış (2020: 0,5527;

2024: 0,6699), dijitalleşme alanındaki projelerin hızlandığını ve hükümetin daha fazla yatırım yaptığını göstermektedir. Ancak bu ilerleme, yine de Türkiye'nin performansının gerisinde kalmaktadır.

Gelişim Hızları: Türkiye'nin E-Devlet Gelişim Endeksi, Mısır'a kıyasla daha yüksek bir başlangıç seviyesine sahip olup, yıllar içinde daha hızlı bir yükseliş göstermektedir. Özellikle 2016 sonrası Türkiye'de gözlemlenen ivme, kapsamlı dijitalleşme politikalarının hayata geçirildiğini ve dijital altyapının güçlendirildiğini ortaya koymaktadır. Mısır ise 2020 sonrası bir toparlanma sürecine girmiş olsa da, gelişim hızı Türkiye ile karşılaştırıldığında daha yavaş kalmıştır. Dijital Dönüşüm Stratejileri: Türkiye'nin e-devlet gelişim endeksi'de daha yüksek performans göstermesi, ülkenin dijitalleşme stratejilerinde daha istikrarlı ve uzun vadeli planlar izlediğinin bir göstergesidir. Mısır ise bu süreçte, başta politik ve ekonomik zorluklar olmak üzere çeşitli engellerle karşılaşmıştır. Türkiye'nin Avrupa Birliği uyum süreci ve uluslararası platformlarda dijitalleşme çabalarının daha belirgin bir şekilde desteklenmesi de bu farkı açıklayabilir. Altyapısal Farklılıklar: Türkiye'nin özellikle geniş bant internet altyapısı ve mobil hizmetlerin yaygınlığı, e-devlet gelişim endeksi'nin yükselmesinde etkili olmuş olabilir. Mısır ise bu altyapısal eksiklikleri ancak son dönemde kapatmaya başlamıştır.

Bu analiz, Türkiye'nin e-devlet alanında önemli adımlar attığını ve dünya sıralamalarında Mısır'a kıyasla daha önde olduğunu göstermektedir. Türkiye'nin bu alandaki başarısı, dijital devlet stratejilerinin etkinliği, geniş bant internet altyapısının yaygınlaşması ve vatandaşların dijital hizmetlere erişimlerinin kolaylaştırılması gibi faktörlerle desteklenmiştir. Mısır ise son yıllarda önemli gelişmeler kaydetmekle birlikte, halen altyapı ve politik istikrar eksiklikleri nedeniyle dijitalleşme sürecinde Türkiye'nin gerisinde kalmaktadır.

VI. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

VI.1. Sonuç

Bu veriler, Türkiye'nin e-devlet hizmetlerinde sağladığı yüksek performans ile Mısır'ın mevcut durumunu net bir şekilde karşılaştırmakta ve her iki ülkenin dijital hükümet programlarındaki gelişim düzeylerini ayrıntılı bir şekilde ortaya koymaktadır.

Birleşmiş Milletler tarafından yayımlanan 2022 yılına ait istatistikler, Türkiye ve Mısır'ın e-devlet programlarının uluslararası sıralamalarındaki farklılıkları açıkça göstermektedir. Türkiye'nin e-devlet platformu, dünya genelinde 48. sırada yer almakta olup, bu konum, ülkenin yüksek değerli grupta yer aldığını göstermektedir. Bu yüksek sıralama, Türkiye'nin e-devlet hizmetlerinde uluslararası standartların üzerinde bir performans sergilediğini ve bu alanda yüksek bir gelişim düzeyine sahip olduğunu işaret etmektedir. Öte yandan, Mısır'ın elektronik hükümet programı dünya genelinde 103. sırada bulunmaktadır ve bu sıralama, ülkenin düşük ve orta değerli grupta yer aldığını ortaya koymaktadır. Bu düşük sıralama, Mısır'ın e-devlet uygulamalarında uluslararası ortalamaların gerisinde kaldığını ve bu alanda önemli bir gelişim kaydetmesi gerektiğini göstermektedir.

2022 yılı verileri, Türkiye'nin e-devlet göstergelerinde Mısır'ı belirgin bir şekilde geride bıraktığını kapsamlı bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu veriler, Türkiye'nin Elektronik Hizmetler Endeksi, İnsan Sermayesi Endeksi ve İletişim Altyapısı Endeksi gibi spesifik göstergelerdeki üstünlüğünü ve genel E-Devlet Gelişim Endeksi'nde de bu eğilimin devam ettiğini yansıtmaktadır.

Türkiye'nin 2022 yılı itibarıyla Elektronik Hizmetler Endeksi, İnsan Sermayesi Endeksi ve İletişim Altyapısı Endeksi'ndeki yüksek değerleri, ülkenin dijital teknoloji ve e-devlet hizmetleri geliştirilmesine yönelik stratejik ve kapsamlı bir yaklaşım benimsediğini göstermektedir. Türkiye, bu alanda gerçekleştirilen yatırımlarında sadece finansal kaynaklarla sınırlı kalmamış, aynı zamanda planlama ve uygulama aşamalarında da etkin bir strateji izlemiştir. Ülke, dijital altyapının hızlı bir şekilde genişletilmesi, hizmetlerin etkinliğinin artırılması ve vatandaşların dijital hizmetlere erişimlerinin kolaylaştırılması konularında somut ve hızla gerçekleştirilen adımlar atmıştır. Bu süreçte,

Türkiye'nin gerçekleştirdiği geniş ölçekli projeler ve yenilikçi uygulamalar, elektronik hükümet hizmetlerinin etkinliğinde önemli bir iyileşme sağlamıştır.

Buna karşın, Mısır, elektronik hükümet hizmetlerinin geliştirilmesinde çeşitli zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır. Ülkenin dijital dönüşüm süreçleri, genellikle sınırlı kaynaklar ve teknolojik altyapı eksiklikleri ile sınırlıdır. Mısır'ın mevcut e-devlet göstergelerindeki düşük performans, bu zorlukların doğrudan bir yansımasıdır. Mısır, elektronik hizmetlerin erişilebilirliğini ve etkinliğini artırmaya yönelik yatırımlarda geride kalmakta ve bu durum, ülkenin uluslararası standartlar ve en iyi uygulama örnekleriyle uyumlu olma yeteneğini sınırlamaktadır. Özellikle dijital altyapının geliştirilmesinde yaşanan gecikmeler ve insan sermayesi alanındaki eksiklikler, Mısır'ın elektronik hükümet hizmetlerinin kalitesini ve kapsamını olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu bağlamda, Türkiye'nin e-devlet uygulamalarındaki başarısı, ülkenin dijital hizmetler alanındaki stratejik planlaması ve hızlı iyileştirme çabalarının bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Türkiye'nin yüksek endeks değerleri, ülkenin dijital altyapı ve hizmetler konusunda uluslararası standartları karşılamakla kalmayıp, bu standartları aşan bir performans sergilediğini ortaya koymaktadır. Mısır'ın daha düşük endeks değerleri ise, ülkenin dijital dönüşüm sürecindeki eksiklikleri ve mevcut zorlukları gözler önüne sermekte, bu durum Mısır'ın e-devlet uygulamalarında uluslararası ortalamaların gerisinde kaldığını göstermektedir.

Sonuç olarak, Türkiye'nin 2022 yılı itibarıyla e-devlet hizmetlerinde elde ettiği yüksek performans, ülkenin dijital teknolojiye ve e-devlet uygulamalarına yönelik stratejik yatırım ve planlama çabalarının başarısını vurgulamaktadır. Mısır'ın ise, bu alandaki gelişim eksiklikleri, ülkenin dijital altyapısının ve hizmetlerinin daha fazla iyileştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Bu karşılaştırma, dijital devlet uygulamalarının uluslararası standartlarla uyumlu hale getirilmesinde atılması gereken adımların önemini ve gerekliliğini ortaya koymaktadır.

VI. 2. Öneriler

Mısır'ın e-devlet gelişimini desteklemek ve Türkiye ile arasındaki farkı kapatmak için, Mısır'ın belirli stratejik alanlara odaklanarak bu alanda benzer iyileştirmeler sağlaması gerekmektedir.

Bir dizi ana alanda ayrıntılı ve spesifik önerilerin takip edilmesi mümkündür:

1. Dijital Altyapının İyileştirilmesi:

A. İletişim Teknolojilerine Yatırım:

- Fiber Optik Ağların Yaygınlaştırılması: Kırsal ve uzak bölgelerde yüksek hızda internet erişimini sağlamak amacıyla fiber optik ağların daha geniş bir coğrafyaya yaygınlaştırılması, bu sayede dijital uçurumun azaltılması ve internet bağlantısının kalitesinin artırılması.

-5G Teknolojisinin Hızlandırılması: 5G ağlarının hızlı ve kapsamlı bir şekilde devreye alınması, böylece daha yüksek veri transfer hızları ve daha güvenilir bağlantıların sağlanması, bu teknolojinin sunduğu potansiyelin en üst düzeyde kullanılmasının teşvik edilmesi.

B. Hukuki ve Düzenleyici Teşvikler:

- Vergi Teşvikleri: İletişim altyapısının geliştirilmesine yönelik yatırımlarda bulunan şirketler için vergi teşvikleri sağlanması, böylece özel sektörün bu alandaki yatırımlarının artırılması ve dijital altyapının güçlendirilmesi.

- Düzenleyici Kolaylıklar: İletişim hizmetlerinin kapsama alanını genişletmek isteyen şirketler için düzenleyici süreçlerin basitleştirilmesi, bürokratik engellerin azaltılması ve böylece bu süreçlerin daha hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi.

2. Dijital Yeteneklerin ve Eğitimlerin Artırılması:

A. Ulusal Eğitim ve Eğitim Programları:

- Kamu Çalışanları İçin Eğitim Programları: Kamu sektöründeki çalışanlar için dijital teknoloji ve elektronik proje yönetimi alanlarında özel olarak tasarlanmış eğitim programlarının geliştirilmesi, bu eğitimlerin sürekli güncellenmesi ve uzmanlık kazandırılması.

- Vatandaşlar İçin Eğitim ve Farkındalık Kampanyaları: Elektronik hizmetlerin etkin bir şekilde kullanılmasını teşvik etmek ve vatandaşların dijital okuryazarlık seviyelerini artırmak amacıyla kapsamlı eğitim ve farkındalık kampanyalarının başlatılması.

B. Eğitim Kurumları ile Stratejik İşbirlikleri:

- Üniversitelerle Ortaklıklar: Bilgi teknolojileri ve elektronik yönetim alanlarında müfredat geliştirmek amacıyla üniversitelerle işbirliklerinin teşvik edilmesi, böylece bu alanlarda yetkin bireylerin yetiştirilmesi ve akademik bilgi birikiminin artırılması.

- Çevrimiçi Eğitim Platformları ile İşbirliği: Uluslararası düzeyde tanınmış eğitim platformlarıyla işbirlikleri kurulması ve çevrimiçi eğitim fırsatlarının sunulması, böylece dijital becerilerin yaygınlaştırılması ve erişimin artırılması.

3. E-Devlette Yenilikçiliğin Teşvik Edilmesi:

A. Yenilik Merkezlerinin Oluşturulması:

- Teknoloji Merkezleri: E-devlet hizmetlerinde yenilikçiliği teşvik eden ve araştırma-geliştirme faaliyetlerini destekleyen teknoloji merkezlerinin kurulması, bu merkezlerde yeni teknolojilerin test edilmesi ve uygulanabilirliklerinin değerlendirilmesi.

- Girişimcilik İnkübatörleri: Dijital teknoloji alanındaki girişimciler için özel olarak tasarlanmış iş inkübatörlerinin sağlanması, bu inkübatörlerde start-up'ların desteklenmesi ve yenilikçi projelerin teşvik edilmesi.

B. Araştırma ve Geliştirme Destekleri:

- Araştırma Fonları: E-devlet uygulamalarının ve teknolojilerinin araştırılması ve geliştirilmesi için devlet bütçesinden ayrılan fonların tahsis edilmesi, bu fonların bilimsel ve teknolojik ilerlemelere katkıda bulunacak şekilde kullanılması.

- Uluslararası Araştırma Ortaklıkları: Teknolojik yeniliği desteklemek amacıyla uluslararası araştırma merkezleri ve küresel organizasyonlarla stratejik ortaklıkların kurulması, böylece uluslararası işbirliklerinin ve bilgi paylaşımının teşvik edilmesi.

4. İnternet Erişiminin ve Ağ Kapsama Alanının İyileştirilmesi:

A. Kapsama Alanının Genişletilmesi:

- İletişim Şirketleri ile İşbirlikleri: İnternet kapsama alanının genişletilmesi için iletişim şirketleri ile işbirliklerinin güçlendirilmesi, özellikle kırsal ve ulaşılması güç bölgelerde kapsama alanının artırılması.

- Ortak Altyapı Projeleri: Kamu ve özel sektör arasında işbirliği yoluyla iletişim altyapısının iyileştirilmesi ve genişletilmesi için ortak projelerin başlatılması, bu projelerin finansman ve uygulama aşamalarında işbirliklerinin sağlanması.

B. Dezavantajlı Gruplara Destek:

- İnternet Erişim Destek Programları: Düşük gelirli aileler için uygun fiyatlı internet erişim destek programlarının sunulması, bu programların sosyal eşitliği artıracak şekilde tasarlanması.

- Destekli Elektronik Cihazlar: Öğrenciler ve dezavantajlı aileler için dijital hizmetlere erişim sağlamak amacıyla destekli elektronik cihazların temin edilmesi, bu cihazların eğitim ve sosyal fayda sağlayacak şekilde dağıtılması.

5. Dijital Dönüşüm Politikalarının Güçlendirilmesi:

A. Ulusal Stratejiler ve Eylem Planları:

- Ulusal Dijital Dönüşüm Stratejisi: Tüm hükümet sektörlerini kapsayan kapsamlı bir dijital dönüşüm stratejisinin oluşturulması, bu stratejinin hedeflerini belirleyen ve yol haritasını çizdiği eylem planlarının geliştirilmesi.

- Detaylı Eylem Planları: Dijital dönüşüm hedeflerine ulaşmak için açık zaman çizelgeleri içeren ayrıntılı eylem planlarının hazırlanması, bu planların izlenebilirliğini ve etkinliğini sağlamak amacıyla performans göstergelerinin belirlenmesi.

B. Hukuki ve Düzenleyici Çerçevenin Güncellenmesi:

- Veri Koruma Mevzuatı: Kişisel verilerin korunmasını sağlamak için güncel veri koruma yasalarının oluşturulması ve mevcut yasaların revize edilmesi, bilgi güvenliğini artıran düzenlemelerin yapılması.

- Elektronik Ticaret Düzenlemeleri: Elektronik ticaret sektörünün büyümesini desteklemek için mevcut yasaların gözden geçirilmesi ve güncellenmesi, bu düzenlemelerin piyasa koşullarına uyumlu hale getirilmesi.

6. Uluslararası ve Bölgesel İşbirliği:

A. Deneyim Paylaşımı ve İşbirliği Programları:

- Uluslararası Atölye Çalışmaları ve Konferanslar: E-devlet uygulamalarında diğer ülkelerin deneyimlerinden faydalanmak amacıyla uluslararası atölye çalışmaları ve konferanslara aktif katılım, bu süreçlerin bilgi alışverişi ve en iyi uygulamaların benimsenmesi için bir platform sunması.

- Uzman Değişim Programları: Gelişmiş ülkelerle uzman değişim programlarının uygulanması, bu programların dijital hükümet uygulamalarındaki en iyi uygulama ve stratejilerin transferini sağlaması.

B. Ortak Projeler ve Teknik Destekler:

- Öncü Ülkelerle Ortak Projeler: E-devlet uygulamalarında başarılı stratejilerin uygulanabilmesi için öncü ülkelerle ortak projelerin başlatılması, bu projelerin ortak hedefler doğrultusunda yürütülmesi.

- Uluslararası Teknik ve Finansal Yardımlar: E-devlet projelerini desteklemek amacıyla uluslararası organizasyonlar tarafından sağlanan teknik ve finansal yardımlardan yararlanılması, bu yardımların projelerin başarısını destekleyecek şekilde kullanılması.

7. Şeffaflık ve Kamu Katılımının Teşvik Edilmesi:

A. Şeffaflık ve Veri Portalları:

- Açık Veri Portalları: Kamu verilerine şeffaf bir şekilde erişim sağlamak amacıyla açık veri portallarının oluşturulması, bu portalların veri erişimini ve kullanımını kolaylaştırması.

- Kamu Katılım Uygulamaları: Vatandaşların kamu karar alma süreçlerine etkin bir şekilde katılımını ve geri bildirimde bulunmalarını sağlayan uygulamaların geliştirilmesi, bu uygulamaların kullanıcı dostu ve erişilebilir olmasının sağlanması.

B. Kamu Farkındalığı ve Katılım Programları:

- Ulusal Farkındalık Kampanyaları: E-devletin önemini ve sunduğu faydaları vatandaşlara tanıtmak amacıyla ulusal çapta farkındalık kampanyalarının düzenlenmesi, bu kampanyaların geniş bir kitleye ulaşmasını sağlamak.

- Toplum Katılımı Programları: Elektronik hizmetlerin geliştirilmesinde toplumsal katılımı teşvik eden programların başlat

Bu kapsamlı önerilerin dikkatle ve sistematik bir şekilde uygulanması, Mısır'ın elektronik hükümet alanında kayda değer bir ilerleme kaydetmesine ve genel kamu hizmetlerinin kalitesinin belirgin bir şekilde artırılmasına katkıda bulunacaktır. Bu öneriler, dijital altyapının güçlendirilmesi, dijital becerilerin ve eğitimlerin artırılması, yenilikçi teknolojilerin teşvik edilmesi, internet erişiminin ve ağ kapsama alanının iyileştirilmesi, dijital dönüşüm politikalarının güçlendirilmesi, uluslararası ve bölgesel işbirliklerinin teşvik edilmesi ve şeffaflık ile kamu katılımının artırılması gibi bir dizi kritik alanı kapsamaktadır.

Bu stratejik önerilerin hayata geçirilmesi, yalnızca mevcut dijital altyapının modernize edilmesiyle kalmayacak, aynı zamanda bu altyapının daha geniş bir coğrafyada yaygınlaştırılması ve dijital uçurumun azaltılması yönünde önemli adımlar atılmasını sağlayacaktır. Fiber optik ağların ve 5G teknolojisinin yaygınlaştırılması, yüksek hızlı ve güvenilir internet erişiminin sağlanması açısından hayati öneme sahip olacak, bu da dijital hizmetlerin erişilebilirliğini ve kalitesini artıracaktır. Aynı zamanda, dijital yeteneklerin artırılması için yürütülecek eğitim ve farkındalık programları, kamu çalışanları ve vatandaşlar arasında dijital okuryazarlığın yükseltilmesini sağlayarak, elektronik hizmetlerin daha etkin bir şekilde kullanılmasını mümkün kılacaktır.

Yenilikçi teknolojilere yapılan yatırımlar ve teknoloji merkezlerinin kurulması, Mısır'ın dijital hizmetlerdeki yenilikçiliği teşvik etmesine ve bu alandaki uluslararası rekabetçiliğini artırmasına olanak tanıyacaktır. Araştırma ve geliştirme destekleri sayesinde, hükümet ve özel sektör işbirlikleri ile yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve uygulanabilirliğinin artırılması mümkün olacaktır. Bu, Mısır'ın dijital dönüşüm sürecinde öncü bir rol üstlenmesini destekleyecek ve uluslararası standartlarla uyumlu hale gelmesine yardımcı olacaktır.

İnternet erişiminin genişletilmesi ve ağ kapsama alanının artırılması, özellikle kırsal ve ulaşılması güç bölgelerdeki vatandaşların dijital hizmetlere erişimini kolaylaştıracak, bu da sosyal eşitlik ve ekonomik kalkınma açısından önemli bir adım olacaktır. Dezavantajlı gruplara yönelik destek programları ve düşük maliyetli internet erişimi, toplumun tüm kesimlerinin dijital hizmetlerden yararlanabilmesini sağlayacaktır.

Dijital dönüşüm politikalarının güçlendirilmesi, ulusal stratejilerin ve eylem planlarının oluşturulması, mevcut hukuki ve düzenleyici çerçevenin güncellenmesi, e-devlet uygulamalarının etkinliğini ve sürdürülebilirliğini artıracaktır. Bu stratejik yaklaşımlar, hükümetin dijital dönüşüm hedeflerine ulaşmasını sağlayacak ve kamu hizmetlerinin verimliliğini önemli ölçüde artıracaktır.

Uluslararası ve bölgesel işbirlikleri, deneyim paylaşımı ve teknik destekler aracılığıyla Mısır, küresel dijital ekonomi içinde daha rekabetçi bir konumda yer alacak ve dijital devlet uygulamalarındaki en iyi uygulamaları benimseme fırsatını elde edecektir. Bu işbirlikleri, Mısır'ın dijital stratejilerini güçlendirmesine ve uluslararası standartlara uyum sağlamasına yardımcı olacaktır.

Sonuç olarak, bu önerilerin uygulanması, Mısır'ın e-devlet alanında önemli bir dijital dönüşüm yaşamasını, kamu hizmetlerinin daha erişilebilir, etkin ve şeffaf bir

şekilde sunulmasını ve vatandaş memnuniyetinin önemli ölçüde artırılmasını sağlayacaktır. Bu süreçlerin etkin bir şekilde yönetilmesi ve izlenmesi, toplumun genel refahını ve yaşam kalitesini önemli ölçüde iyileştirecektir.

KAYNAKÇA

Abboud, R. (2020). Digital Content in Arabic on the Internet. Al Arabi Publishing and Distributing, p. 111.

Abdel-Al, H. M. (2006). Administrative Development and E-Government (pp. 102-103).

Abdelghani, M. (2013). E-Government in Egypt: Opportunities and Challenges. Administrative Development Journal, Vol. 30, No. 139, pp. 44-45. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/50684.

Abdelghany, H., El-Bastawissy, A., & Osman, M. (2016). E-Government Multilayers Maturity Model. In 2016 12th International Computer Engineering Conference (ICENCO) (pp. 83-92). Cairo, 2016. doi: 10.1109/ICENCO.2016.7856450.

Abdelkader, A. (2015). A Manifesto of Barriers to Successful E-Government: Cases from the Egyptian Programme. International Journal of Business and Social Science, 6(1), 169-186.

Abdelkader, A. (2015). A Manifesto of Barriers to Successful E-Government: Examples from the Egyptian Programme. International Journal of Business and Social Sciences, 6(1), p. 173.

Abdellatif, M. M. I. (2023). The Reality of Digital Government Transformation in Egypt and Its Implementation Requirements. Journal of Legal and Economic Studies, 9(1), 78-144. doi: 10.21608/jdl.2023.88937.1023.

Ahmed, M. S. (2020). Egypt's Vision 2030: A Paperless Government, Digital Transformation, "A Quantitative Change that Saves Egypt from Bureaucracy and Administrative Corruption." Arab Business Administration Association, 170, 7.Akçagündüz, E. (2019). "Türkiye'de E-Devlet ve E-Yönetişim: Mevcut Duruma Genel Bir Bakış", E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları, Beta Basım Yayın, Ed. Bekir PARLAK ve Kadir Caner DOĞAN, ss. 417-441.

Akçakaya, M. (2017). "E-Devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E- Devlet Uygulamaları", Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:3, ss.8-31

Al-Kutbi, M. M. A. (2015). The Impact of E-Government on Performance in Public Organizations in Egypt. Scientific Journal of Business and Environmental Studies, Vol. 6, Supplement, pp. 1-13. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/712798.

Al-Masry, A. A.-Q. A. (2010). E-Commerce and Law (p. 88).

Al-Safi, H. A. S. (2022). The Concept of E-Government and Its Application in Egypt. Journal of Academic Legal Studies, 13(2), 538-539. https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/72.

Al-Saghir, R., & Tamdini, S. (2007). Electronic Administrative Contracts: A Comparative Analytical Study (p. 37). New University House. Alexandria.

Al-Salami, Alaa Abdul-Razzaq. (2006). E-Administration. Wael Publishing House, Amman, Jordan, pp. 89-90.

Al-Shishi, R. S. A. (2020). Strategies for Developing Digital Transformation and Artificial Intelligence Applications in the Egyptian State (pp. 11-12). Faculty of Political Science, Suez Canal University.

Al-Zaghbi, S. M. K. (2017). The United Nations Development Programme for E-Government Applications: Egypt as a Model. Al-Istiqlal Journal, No. 6, pp. 76-101. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/808504.

Ayman, D. M., & Abdel-Azim, R. (April 2016). The Adoption of E-Government as a Strategic Tool for Economic Development: Insights from Government Websites in Egypt. EcoMod Conference, Lisbon, Portugal, p. 7.Babaoğlu, P. Karasoy, A. . (2020). Türkiye'de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru. Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt12, Say 23.

Barmawi, K. (2004). E-Government. El-Ahram Scientific Research Journal, Issue 4027, April 27, p. 52.

Baştürk, G. (2021). Yerel yönetimlerde e-devlet / e-belediyecilik uygulamaları: Ankara ve Londra örneği (Yüksek Lisans tezi). Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Amme İdaresi Ana Bilim Dalı, Kamu Yönetimi Bilim Dalı.

Bojang, M. B. S. (2017). E-devlet politikalarının karşılaştırmalı analizi: E-devlet uygulamasının Afrika'da başarılı olabilmesi için alternatif bir model önerisi (Yüksek Lisans tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı.

Bou Marwan, Samia. (2014). E-Government and Its Role in Enhancing the Performance of Government Administrations: A Comparative Study. 1st ed.

Bölükbaş, A. (2009). Gelişmişlik göstergesi olarak e-devlet endeksi: Dünya ülkeleri arasında karşılaştırmalı bir araştırma. Yer Bilgisi: Atatürk Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Ana Bilim Dalı.

Burhan, S. (2007). The Originality of Evidence in Electronic Commerce Contracts. Proceedings of the Symposium on Contracts and Agreements in Electronic Commerce (p. 112). Arab Administrative Development Organization.

Bülbül, A. (2013). E-devlet uygulamalarının bilgi ve belge yönetimi açısından analizi (Order No. 28558317). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (2572496661). Retrieved from https://www.proquest.com/dissertations-theses/e-devlet-uygulamalarının-bilgi-ve-belge-yönetimi/docview/2572496661/se-2

Dalziel, D. (2004). Government Online: A Multi-country Study of E-government Usage, The World Association of Research Professionals, Amsterdam

Decision No. 692 of 2019 published in the Egyptian Gazette on 31.10.2019 by the Egyptian Minister of Finance. (2019). Administrative Regulations of Law No. 182/2018.

Egypt E-Government Portal (2004). Accessible at www.egypt.gov.eg.

Egyptian Data Protection Authority. (2022). Personal Data Protection and Digital Transformation.

Egyptian Tax Administration. (2021). Electronic Invoice Application Launched.

Egyptian Tax Authority. (2023). Access address: http://www.incometax.gov.eg.

El-Asheibi, N. (2017). E-Government Development in Africa: A Comparative Study (Master's thesis). Atılım University, Graduate School of Science, Department of Software Engineering.

Elaswad, O. & Damsgaard Jensen, C. (2016). Introducing E-Government in Developing Countries: Analysis of Egyptian E-Government Services. In 2016 IST-Africa Week Conference (pp. 1-13). Durban, South Africa. doi: 10.1109/ISTAFRICA.2016.7530669.

El-Barmawi, Khaled. (2004). "E-Government." Al-Ahram Journal for Scientific Research, Issue 4027, April 27, p. 52.

Electronic Document Standards General Directive, 2008; e-Correspondence Project, 2017.

Elgohary, E., & Abdelazyz, M. (2020). "The Impact of Employees' Resistance to Change on Implementing E-Government System: An Empirical Study in Egypt." The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, May 2020.

Elkaffas, S. M., & Fouad, H. S. (2013). Optimizing Rules Sharing System in E-Government Using Service-Oriented Architecture: A Case Study in Egypt. In 2013 23rd International Conference on Computer Theory and Applications (ICCTA) (pp. 122-127). Alexandria, Egypt. doi: 10.1109/ICCTA32607.2013.9529894.

Eroğlu, Ş. (2013). E-devlet kapsamında kurumsal bilgi sistemlerinin değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı örneği [Master's thesis, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı].

Eroğlu, Ş. (2017). Türkiye'de kamu verilerinin açık devlet uygulamaları ve belge yönetimi çerçevesinde değerlendirilmesi: Bir model önerisi [Doctora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı].

Evans, G. (2003). Implementing E-Government: A Management Report for Officials and Consultants. Taylor & Francis.

Fadhil, W.M. (2014). Irak ve Türkiye'de e-devlet uygulamalari ve karşılaştırılması. (Yüksek Lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü, Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı, Ankara.

Gebba, T. R. & Zakaria, M. R. (2015). Mısır'da e-devlet: Uygulamaların ve zorlukların analizi. Uluslararası İşletme Araştırma ve Geliştirme Dergisi, 19. İşletme Araştırmaları Fakültesi, Al Ghurair Üniversitesi. Birleşik Arap Emirlikleri.

Ghaffarzadeh Kafeh, M. (2023). İran ve Türkiye'de e-devlet hizmetlerinin yapı ve kabul faktörlerinin Tebriz ve Erzurum şehirleri üzerinden karşılaştırmalı incelenmesi (Doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı, Yönetim Bilişim Sistemleri Bilim Dalı.

Ghazi, K.A.H. (2019). İyi yönetişim uygulamalarının ülke yönetimdeki sonuçları: Türkiye'de E-devlet ve Yemen'de Yolsuzluk Mücadele Yüksek Ulusal Otoritesi karşılaştırması (Yüksek Lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı.

Haridy, S., Ismail, R. M., Badr, N., & Hashem, M. (2021). OntoUML Conceptual Model for Egyptian E-Government: Student and Traveler Case Studies. In 2021 Tenth International Conference on Intelligent Computing and Information Systems (ICICIS) (pp. 506-511). Cairo, Egypt. doi: 10.1109/ICICIS52592.2021.9694122.

Information Technology Industry Development Agency (ITIDA). (n.d.). Digital Egypt Strategy: 2022-2026 Offshore Industry [Web page]. Accessed from: https://itida.gov.eg/Arabic/Programs/Digital-Egypt-Strategy-for-Offshoring-Industry-2022-2026/Pages/default.aspx

Ismail, M. S. (2010). E-Government and Its Applications in Arab Countries (p. 172).

Issawi, E. A. (2019). Government Service Documents on the Egyptian E-Government Portal: An Exploratory Study. Cybrarians Journal, Vol. 53, pp. 1-52. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/970784.

Issawi, E. A. (2021). Government Electronic Transactions and Services Documents on the Egyptian Government Portal: An Exploratory Study. Aalam Journal, Vol. 30, pp. 215-288. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/1338752.

İbrahim, İ. C. S. (2022). Digital Transformation in the Arab Republic of Egypt: An Analytical Study of the Egyptian Digital Platform (p. 162). Beni Suef University, Faculty of Arts.

Kafi, Mustafa Youssef. (2012). Electronic Management. 1st ed. Riyadh: ktab INC.

Kafi, Mustafa Youssef. (2020). E-Government in the Context of the Contemporary Technological Revolution. 1st ed. Riyadh: ktab INC.

Kamal, A. (2010). The Egyptian Government Experience in Implementing Transparency in Government Services. Workshop on Mechanisms to Enhance the Legal and Regulatory Framework of the State, Protect Public Funds, and Combat Financial and Administrative Corruption. Cairo: Arab Organization for Administrative Development. pp. 1-35. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/121501.Kamu Seferberliği ve İstatistik Merkezi Ajansı. (n.d.). Dijital hükümet. Erişim adresi: https://mcit.gov.eg/ar/.

Karasoy, H. & Babaoğlu, P. (2020). Türkiye'de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru . Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi , 12 (23) , 397-416 . DOI: 10.38155/ksbd.825899

Katı, Ö. (2021). Türkiye'de Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi ,Trakya Üniversite Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

Khamash, M. A. O. (1999). Sociology: Topic and Method. Amman: Majdalawi Publishing, pp. 308-309.

Khamis, R. (2023). Measuring Citizens' Acceptance and Usage of E-Government Services: Applying the Technology Acceptance Model (TAM) in Egypt. ProQuest Dissertations Publishing, The American University in Cairo (Egypt).

Khashaba, M. M., El-Gohary, E., & El-Desouki, A. (2022). Evaluating the Experience of E-Government and Digital Transformation in Egypt. Egyptian Journal of Development and Planning, 30(4), 85-119. doi: 10.21608/inp.2022.285370.

Khrais, L. T., Abdelwahed, Y. M., Mahmoud, M. A. (2019). A Readiness Evaluation of Applying E-Government in Society: Shall Citizens Begin to Use It? International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol. 10, Iss. 9.

KÖSE, Hüseyin; KARAOĞLU, Gülhanım; KORKUT, Yelda. (2022). "E-Devlet Uygulamasının Devlet-Yurttaş İlişkisine Yansımaları Üzerine Bir İnceleme: Erzurum İli Örneği." Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi = Turkish Review of Communication Studies, Istanbul, Iss. 40, 359-375.

Kurfalı, M., vd. (2017). Türkiye'de e-hükümet hizmetlerinin benimsenmesi. Computers in Human Behavior, 66(1), 168-178.

Mamdouh, K. (2022). The Emergence and Development of E-Government in Egypt. Beni Suef University, Journal of Arts, No. 63.

Mammadov, E. (2019). Hizmet kalitesinin vatandaş memnuniyetine etkisi: Azerbaycan asan hizmet teşkilatı ve Türkiye e-devlet uygulamaları üzerine bir karşılaştırma (Yüksek Lisans tezi). Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı.

McBride, N., & Stahl, B. C. (2009). Mısır'ın bilgi toplumu stratejisi: Eleştirel bir sözlükbilim. Uluslararası Teknoloji ve Bilgi Yönetimi Dergisi, 18(1), ss. 4-5.

Meiyanti, R., Utomo, B., Sensuse, D. I., & Wahyuni, R. (2018). e-Government Challenges in Developing Countries: A Literature Review. In 2018 6th International Conference on

Cyber and IT Service Management (CITSM) (pp. 1-6). Parapat, Indonesia. doi: 10.1109/CITSM.2018.8674245.

Mellor, W., and Hood, M. (2001). Online Government : A national perspective, 2001 benchmarkingresearch study. Taylor Nelson Sofres. Available: http://www.tns-sofres.com/etudes/pol/091101_egouv_uk.pdf

Minister of Finance of Egypt. (2019). Administrative Regulations of Law No. 182 of 2018 [Decision No. 692, October 31, 2019]. Egyptian Gazette (Issue 244).

Ministry of Communications and Information Technology of Egypt. (2024). E-Government Initiative. Access link: https://mcit.gov.eg/Ar/Media_Center/Latest_News/News/48.

Ministry of Communications and Information Technology of Egypt. (n.d.). E-Government Legislation and Regulations. Access date: September 2024. https://mcit.gov.eg/ar/Digital_Government.

Ministry of Communications and Information Technology. (2004). E-Government Program: Information Society Initiative for Electronically Providing State Services in Egypt: General Summary (pp. 3-4). Cairo.

Ministry of Communications and Information Technology. (n.d.). Latest News. Retrieved from https://mcit.gov.eg/Ar/Media_Center/Latest_News/News/48.

Ministry of Finance of Egypt. (2020). Decision No. 518 of 2020.

Ministry of Justice of Egypt. (2021). Electronic Writing and Archiving of Judicial Decisions.

Ministry of Public Administration of Egypt. (2021). Transparency and Accountability: E-Government Projects.

Mohammed, M.I.H. (2022). Comparison of Turkey and Sudan in the Context of E-Government. Unpublished Master's Thesis.Mukumbareza, C., Olugbara, O. O., & Adeliyi, T. T. (2022). Ranking of SADC Countries E-Government Information Services Based on Citizen Satisfaction. In 2022 International Conference on Computer and Applications (ICCA) (pp. 1-6). Cairo, Egypt. doi: 10.1109/ICCA56443.2022.10039643.

Mustafa, A., Mohammed, O. I. F. (2020). E-Government Adoption: A Systematic Review in the Context of Developing Nations. International Journal of Innovation, Vol. 8, Iss. 1, pp. 59-76.

Naghizade, K. (2021). E-devlet portallarının kullanılabilirlik açısından karşılaştırılması: Türkiye, Azerbaycan, Rusya, Kazakistan, Gürcistan, Ukrayna, Moldova, Letonya, Litvanya örnekleri (Yüksek Lisans tezi). Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı.

Napitupulu, D., Sensuse, D. I., & Sucahyo, Y. G. (2017). Sosio-technical factors of E-government implementation. In 2017 4th International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI) (pp. 1-6). Yogyakarta, Indonesia. doi: 10.1109/EECSI.2017.8239195.

Odabaş, H. (2009). "E-Devlet: E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi", Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları, İstanbul.

OECD (2013). OECD E-Government Studies: Egypt 2012. OECD Publishing, p. 46.

OECD (2020). The OECD Digital Government Policy Framework – Six Dimensions of Digital Government. Paris: OECD.

Oğuzhan ÇARIKÇI. TÜRKİYEDE E-DEVLET UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , 2010: S 102

Oredo, J. (2022). Evaluating the Impact of e-Government Initiatives on Citizens: Empowerment or Tokenism? In 2022 IST-Africa Conference (IST-Africa) (pp. 1-8). Ireland. doi: 10.23919/IST-Africa56635.2022.9845570.

Özbay, D. (2018). "Türkiye'de Elektronik Vergilendirme ve Vergi Denetimine Etkisi", Kamuda Dijital Dönüşüm, Kriter Yayınevi, Ed. Gonca Telli YAMAMOTO ve Mustafa Özhan KALAÇ, Birinci Baskı, İstanbul, ss. 141-170.

Özer, M. A. (2019). "Teknolojik Kamu Yönetimi", Kamu Yönetimi Modern (Yapı ve Süreçler), Mehmet Akif ÖZER, Murat AKÇAKAYA, Hasan YAYLI ve Nazlı YÜCEL OECD (2012). The Role of Information and Communication Technologies in Public Administration in Egypt.

Salehi, S., Ben Zine, I., & Youssef, N. (2022). E-Government in Algeria: A Comparative Study with North African Countries. Journal of North African Economics, Vol. 18, No. 29, pp. 355-374. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/1275005.

Salehi, S., Ben Zine, I., & Youssef, N. (2022). E-Government in Algeria: A Comparative Study with North African Countries. Journal of North African Economics, Vol. 18, No. 29, pp. 355-374. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/1275005.

Samir, A. Y., Youssef, M. L. G., Younan, M. A., & Naoum, M. M. (2019). Measuring the Effect of Perception Towards E-Government Services on Citizen Engagement and Citizen Trust Applied in Egypt. October University for Modern Sciences and Arts.

Samir, A. Y., Youssef, M. L. G., Younan, M. A., & Naoum, M. M. (2019). Measuring the effect of perception towards e-government services on the citizen's engagement and citizen's trust applied on Egypt. October University for Modern Sciences and Arts.

Sayed Ismail, K. M., Abdelhamid Elziat, A., & Abdelghany, A. M. (2022). The Emergence and Development of E-Government in Egypt. Faculty of Arts Journal, Vol. 63, pp. 163-186. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/1314505.BATMAZ, Güncellenmiş 2. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara,

Sayed Ismail, K. M., Abdelhamid Elziat, A., & Abdelghany, A. M. (2022). The Emergence and Development of E-Government in Egypt. Faculty of Arts Journal, Vol. 63, pp. 163-186. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/1314505.

Science Report Towards 2030. United Nations. https://bit.ly/3Nk53Ii

Sherif, K. (2002). Mısır Bilgi Toplumu'nun Doğuşu. s. 6.

Siab, H. (2012). The Electronic Government Project in the Arab World: Reality, Challenges, and Prospects. Journal of Studies and Research, No. 6, pp. 263-279. Retrieved from http://search.mandumah.com/Record/153154.

Sobacı, M. Z. (2012). "E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış", E-DEVLET Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler, Ed. Mehmet Zahid SOBACI ve Mete YILDIZ, Nobel Yayın, 1. Basım, ss. 3-37.

Söylemez, A. (2016). "Geçmişten Günümüze Türkiye'de Uygulanan Önemli E-Devlet Projeleri", Teoriden Uygulamaya E-Devlet, Atlas Akademi, Ed. Ali ŞAHİN ve Erhan ÖRSELLİ, 2.Baskı, Konya, ss. 149-174

Strateji ve Bütçe Başkanlığı. (2019). Birinci Kalkınma Planı 2019-2023 (s. 182-184). Strateji ve Bütçe Başkanlığı.

Sulaiman, Ibrahim. (2010). E-Government. Riyadh: Al Manhal. ISBN: 9796500011882.

Şahin, A. (2016). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, 3. Baskı. Atlas

Şataf, C.Ç., Güçlü, H. ve Dikmen, S. (2014). "Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında E-Devlet Uygulamalarının Toplumsal Algı Düzeyi Üzerine Ampirik Bir Çalışma", Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, Cilt:IX, Sayı:II.

T.C. Sayıştay Başkanlığı. (2006). E-Dönüşüm Türkiye Projesi Çerçevesinde Yürütülen Faaliyetler. Türkiye Büyük Millet Meclisi. URL: https://bit.ly/3nVNbIN

The Council of Arab Economic Unity (2020). "Arab Digital Economy Index 2020: COVID-19 and the Need for Transformation to the Digital Economy." UAE: Arab Federation for Digital Economy.

Türkiye'de e-devlet uygulamaları. (Ocak 2017). Bilgi Toplumu ve E-Devlet içinde (s. 90-111). Yayıncı: Anadolu Üniversitesi. [Aras Bozkur, Anadolu Üniversitesi].

Uçkan, Ö. (2003). E-devlet, E-Demokrasi ve Türkiye, Birinci Baskı. Literatür Yayıncılık, Ankara.

United Nations (2018), "E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies", New York,Department of Economic and Social Affairs.

United Nations (2020), "E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development", New York, Department of Economic and Social Affairs.

United Nations Division for Public Economics and Public Administration and American Society for Pubic Administration (2002), "Benchmarking E-government: A Global Perspective – Assessing the UN Member States", New York

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2015). Unesco

United Nations. (2010-2022). E-Government Development Research Reports. Accessed from: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/53-Egypt

Yalçınkaya, B. (2014). E-devlet üstveri standardının oluşturulması ve Türkiye için modellenmesi [Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı].

Yasin, S. G. (2020). E-Administration. 1st ed. Cairo: Yazouri Group for Publication and Distribution.

Yimer, A. H. (2020). E-devlet uygulamalarında kolaylaştırıcılar ve zorlaştırıcılar değişkenler açısından bir karşılaştırma: Türkiye ve Etiyopya örneği (Doktora tezi). Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Ana Bilim.

Yönetim Geliştirme Bakanlığı. (2010). Mısır hükümeti. Erişim adresi: http://www.egtpt.gov.eg.(Erişim tarihi: Mayıs 2012)

Yüksel YURTAY', Osman UTAR', Ahmet ÇAKICI', Dr. Serhat ERAT ‹e-Devlet Kullanımında Türkiye ve Karşılaştırması, Veri Madenciliği Örneği Norveç Modeli .Akademik Bilişim 2015, 4-6 Şubat 2015/Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

Yürük, E. (2017). E-devlet ana kapılarında sunulan hizmetler üzerine bir inceleme: Türkiye ve seçilmiş ülke örnekleri (Yüksek Lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı.

Zaki, E. A. (2009). E-Government: An Integrated Management Approach. Cairo: Arab Development Organization, p. 27.

Zangana, H., vd. (2020). Türkiye'de E-Hükümetin Avantajları ve Zorlukları. The İnternational Journal of Creative Research Thoughts, 8 (11).

Zidan, A. (2022). Gerçeklik, özlemler ve vergi uygulamaları arasında dijital ekonomi (s. 112-113).

EKLER

Ek 1: Birleşmiş Milletler.(2024).Çevrimiçi Hizmet Sunumu ve Uzaktan Erişim Endeksi. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center

EK 2: Birleşmiş Milletler.(2024). İnsan Sermayesi Endeksi. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center

EK 3: Birleşmiş Milletler.(2024). Telekomünikasyon Altyapı Endeksi. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center

EK 4: Birleşmiş Milletler.(2024). E-Devlet Endeksi. https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center

ÖZET

E-devlet sistemleri, devlet hizmetlerinin dijital ortamda sunulmasını sağlayarak vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini daha verimli ve etkili hale getirir. Bu sistemler, kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi sürecinde devletin şeffaflığını artırmayı, hizmetlerin hızını ve etkinliğini yükseltmeyi amaçlar. Türkiye ve Mısır'ın e-devlet sistemleri, bu bağlamda karşılaştırıldığında, iki ülkenin dijital dönüşüm süreçlerinin kapsamı, işlevselliği ve kullanıcı deneyimi açısından önemli farklılıklar göstermektedir. Bu makalede, Türkiye ve Mısır'ın e-devlet sistemleri detaylı bir şekilde ele alınarak, her iki ülkenin dijital kamu hizmetleri stratejileri ve uygulama aşamalarındaki güçlü ve zayıf yönler incelenmiştir.

Türkiye'nin e-devlet uygulamaları, 2008 yılında kurulan E-Devlet Kapısı ile önemli bir dönüşüm sürecine girmiştir. E-Devlet Kapısı, çeşitli devlet hizmetlerini merkezi bir dijital platform üzerinden sunarak, vatandaşlara geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. Türkiye'deki e-devlet sistemi, kimlik doğrulama, vergi işlemleri, sosyal güvenlik, adli kayıtlar, sağlık hizmetleri gibi birçok alanda kapsamlı hizmetler sunmaktadır. Bu hizmetlerin dijital ortamda sunulması, vatandaşların devletle olan etkileşimlerini daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştirmelerine olanak tanımaktadır. Türkiye'nin e-devlet sisteminde, kullanıcıların kişisel bilgilerinin korunmasını ve güvenliğini sağlamak amacıyla yüksek standartlarda güvenlik önlemleri uygulanmaktadır. Kimlik doğrulama süreçleri, güvenli giriş yöntemleri ve veri koruma önlemleri, kullanıcı güvenliğini ön planda tutmaktadır. Kullanıcı deneyimi açısından, Türkiye'nin e-devlet sistemi geniş bir hizmet yelpazesi ve kullanıcı dostu bir arayüz sunarak yüksek bir kullanıcı memnuniyeti sağlamaktadır. E-Devlet Kapısı, vatandaşların çeşitli işlemlerini tek bir platform üzerinden kolayca gerçekleştirmelerini mümkün kılmaktadır.

Mısır'ın e-devlet uygulamaları ise son yıllarda gelişim göstermiş olsa da, Türkiye'nin sistemleri kadar kapsamlı ve yerleşmiş bir yapı sergilememektedir. Mısır'daki e-devlet sistemleri genellikle sınırlı hizmetlerle ve temel işlemlerle sınırlıdır. Mısır'daki e-devlet hizmetleri, genellikle devlet daireleri ve bankalar aracılığıyla yürütülen işlemlerle sınırlı kalmaktadır. Mısır'ın e-devlet uygulamalarının gelişimi,

altyapı eksiklikleri ve teknolojik zorluklarla sınırlı kalmaktadır. Bu durum, Mısır'daki e-devlet hizmetlerinin kapsamını ve kullanıcı deneyimini olumsuz etkilemektedir. Mısır'daki e-devlet sistemleri, vergi ödemeleri, sosyal güvenlik işlemleri ve bazı diğer hizmetlerle sınırlıdır. Hizmetlerin kapsamı, Türkiye ile kıyaslandığında daha dar bir çerçevede kalmaktadır. Altyapı eksiklikleri, teknolojik engeller ve finansal kısıtlamalar, Mısır'daki e-devlet uygulamalarının etkinliğini sınırlamaktadır. Mısır hükümeti, bu zorlukları aşmak ve dijital dönüşüm sürecini ilerletmek amacıyla çeşitli stratejiler geliştirmekte ve uygulamaktadır. Mısır'daki e-devlet hizmetlerinin kullanıcı deneyimi, genellikle devlet dairelerinin fiziksel hizmetleriyle sınırlıdır ve mevcut altyapı eksiklikleri nedeniyle sınırlı bir kullanıcı memnuniyeti sunmaktadır.

Türkiye ve Mısır'ın e-devlet sistemleri arasındaki karşılaştırma, iki ülkenin dijital kamu hizmetleri stratejilerindeki farklılıkları ve benzerlikleri ortaya koymaktadır. Türkiye'nin e-devlet Kapısı, kapsamlı bir hizmet yelpazesi ve yüksek kullanıcı memnuniyeti ile öne çıkarken, Mısır'daki e-devlet hizmetleri daha sınırlı ve temel düzeydedir. Türkiye'nin e-devlet sistemi, geniş hizmet seçenekleri ve gelişmiş altyapı ile yüksek bir kullanıcı deneyimi sağlarken, Mısır'daki e-devlet uygulamaları, genellikle altyapı eksiklikleri ve teknolojik zorluklarla karşı karşıyadır. Güvenlik ve gizlilik açısından, Türkiye'deki e-devlet sistemi yüksek standartlarla kişisel veri güvenliğini sağlamaktadır. Mısır'da ise güvenlik önlemleri ve veri koruma süreçleri, genellikle daha sınırlı kalmaktadır.

Gelecek perspektifleri doğrultusunda, Türkiye'nin e-devlet sistemi mevcut altyapısını geliştirerek ve hizmet yelpazesini genişleterek dijital kamu hizmetlerini daha da iyileştirme potansiyeline sahiptir. Türkiye'nin e-devlet sisteminin gelecekteki gelişimi, teknolojik yenilikler ve kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda şekillenecektir. Mısır'ın e-devlet uygulamaları ise altyapı yatırımları ve teknolojik gelişmeler ile daha kapsamlı ve erişilebilir bir sistem haline gelme yolundadır. Mısır'ın dijital dönüşüm süreci, devletin e-devlet stratejilerini güçlendirme ve uluslararası standartlarla uyum sağlama çabalarını içermektedir.

Sonuç olarak, Türkiye'nin e-devlet sistemi, kapsam ve işlevsellik açısından Mısır'a kıyasla daha gelişmiş bir yapı sergilemektedir. Türkiye'nin e-devlet Kapısı, geniş hizmet seçenekleri ve yüksek kullanıcı memnuniyeti ile öne çıkarken, Mısır'ın e-devlet uygulamaları mevcut zorlukları aşarak daha kapsamlı ve erişilebilir bir sistem haline gelme yolundadır. Bu karşılaştırma, iki ülkenin dijital kamu hizmetleri alanındaki farklı yaklaşımlarını ve gelecekteki potansiyel gelişim alanlarını anlamak için önemli bir temel

sunmaktadır. E-devlet sistemlerinin etkili bir şekilde uygulanması, devlet hizmetlerinin dijitalleştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır ve bu süreç, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini daha da geliştirecektir.

Anahtar Kelimeler: E-devlet sistemleri, Dijital dönüşüm, Kamu hizmetleri, Kullanıcı deneyimi, Altyapı sorunları, Güvenlik ve veri koruma.

SUMMARY

E-government systems facilitate the digital delivery of government services, enhancing the efficiency and effectiveness of citizen access to public services. These systems aim to improve government transparency, accelerate service delivery, and increase operational efficiency through digitalization. This paper provides a detailed comparative analysis of the e-government systems in Turkey and Egypt, highlighting significant differences and similarities in their digital transformation processes, functionality, and user experiences.

Turkey's e-government initiatives underwent a significant transformation with the establishment of the E-Government Gateway in 2008. This platform provides a centralized digital access point for a broad range of government services. The Turkish e-government system encompasses services such as identity verification, tax processing, social security, judicial records, and healthcare. The provision of these services digitally allows citizens to interact with the government more quickly and effectively. High standards of security measures are implemented to protect users' personal information within Turkey's e-government system. Identity verification processes, secure access methods, and data protection measures are designed to prioritize user security. In terms of user experience, Turkey's e-government system offers a wide range of services and a user-friendly interface, resulting in high user satisfaction. The E-Government Gateway enables citizens to conduct various transactions through a single platform with ease.

In contrast, while Egypt's e-government applications have developed in recent years, they do not exhibit the same level of comprehensiveness and establishment as those in Turkey. Egyptian e-government systems are generally limited to basic services and operations. Transactions in Egypt are often conducted through government offices and banks. The development of e-government services in Egypt is constrained by infrastructure deficiencies and technological challenges, which adversely affect the scope and user experience of these services. Egyptian e-government systems are restricted to tax payments, social security transactions, and a few other services. The scope of services remains narrower compared to Turkey. Infrastructure shortcomings, technological barriers, and financial limitations restrict the effectiveness of Egypt's e-government applications. The Egyptian government is developing and implementing various strategies to address these challenges and advance its digital transformation process. The

user experience with e-government services in Egypt is often limited by the physical presence of government offices and infrastructure deficiencies, resulting in a restricted level of user satisfaction.

The comparison between Turkey and Egypt's e-government systems reveals differences and similarities in their digital public service strategies. Turkey's E-Government Gateway stands out with its comprehensive service range and high user satisfaction, whereas Egypt's e-government services are more limited and basic. Turkey's e-government system provides an extensive range of services and advanced infrastructure, ensuring a high-quality user experience, whereas Egypt's e-government applications face limitations due to infrastructure and technological challenges. In terms of security and privacy, Turkey's e-government system adheres to high standards of personal data protection, while security measures and data protection processes in Egypt are relatively limited.

Looking forward, Turkey's e-government system has the potential to further enhance its digital public services by improving existing infrastructure and expanding its service offerings. Future developments in Turkey's e-government system will be shaped by technological innovations and user feedback. Conversely, Egypt's e-government applications are expected to evolve into a more comprehensive and accessible system through infrastructure investments and technological advancements. Egypt's digital transformation process involves strengthening e-government strategies and aligning with international standards.

In conclusion, Turkey's e-government system exhibits a more advanced structure in terms of scope and functionality compared to Egypt. Turkey's E-Government Gateway is distinguished by its wide range of services and high user satisfaction, while Egypt's e-government applications are in a developmental phase, striving to become more comprehensive and accessible. This comparison provides valuable insights into the differing approaches and potential future developments in digital public services in both countries. Effective implementation of e-government systems plays a crucial role in the digitalization of government services, further enhancing citizens' access to public services.

Keywords: E-government systems, Digital transformation, Public services, User experience, Infrastructure challenges, Security and data protection