



BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN DEVLET HİZMETLERİNE ETKİSİ: AZERBAIJAN ÖRNEĞİ

THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGIES ON GOVERNMENT SERVICES:
AZERBAIJAN SAMPLE

Metin ALLAHVERDİ¹

Öz

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi ve yaygın kullanımı birçok ülkeyi bu teknolojilerden en yüksek fayda sağlayacak stratejiler geliştirmeye ve uygulamaya itmiştir. Teknolojik değişim dinamikleri devletlerin işleyişini ve hizmet sunum biçimini de etkilemiştir. Bu dinamiklere ayak uyduran Azerbaycan Cumhuriyeti, devlet hizmetlerini elektronik sisteme aktarmayı politika edinmiş ve bu yolda önemli adımlar atmıştır. Bu çalışmada Azerbaycan Cumhuriyeti'ne ait devlet hizmetlerinin elektronik devlet hizmetine dönüştürme süreci anlatılmıştır. Ayrıca çalışmada, ülkedeki mevcut elektronik hizmetlerin istatistiksel bilgileri analiz edilmiştir. Analiz sonucunda Azerbaycan'da elektronik devlet hizmetlerinin kullanım yoğunluğunun birkaç işlemle sınırlı kaldığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi ve İletişim Teknolojisi, E-devlet, Azerbaycan, Devlet Hizmetleri.

Abstract

The rapid development and widespread use of information and communication technologies have led many countries develop and implement strategies that will benefit the most from these technologies. The dynamics of technological change have also affected the functioning of the states and the manner of service delivery. Republic of Azerbaijan, which keeps up with these dynamics, has taken policy of transferring the state services to the electronic system and has made important steps on this way. This study has explained the process of converting to electronic government services of state service in Azerbaijan. In addition, in this study has been analyzed statistical information of current electronic services in the country. As a result of the analysis, it has been determined that the usage density of electronic government services in Azerbaijan is limited to a few transactions.

Keywords: Information and Communication Technology, E-government, Azerbaijan, Government Services.

¹ Öğr.Gör., Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, allahverdi@selcuk.edu.tr

1. GİRİŞ

Son birkaç yılda bilgisayarların, akıllı telefonların, tabletlerin, yazılımların ve internetin yaygınlaşması; mobil uygulamalar, akıllı cihazlar ve bulut bilgi işlem gibi yeni dijital teknolojilerin geliştirilmesine yol açtı. (Deloitte, 2015: 12). Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki bu gelişmeler birçok ülkenin gelişimini de etkilemiştir. Teknolojik devrimin bariz etkisi sadece ekonomiyle sınırlı değildir; kültür ve siyaset gibi alanlar da eğilimden dramatik biçimde etkilenmektedir (Kassen, 2013: 52). Dünya çevresindeki hükümetler, devletin süreçlerini iyileştirmek için geniş bilgi ve iletişim teknolojileri potansiyelini yakalamak için çalışıyorlar. E-devlet, e-yönetim, e-demokrasi gibi yeni konular, kamu kesimi dağıtımının ana konularından biri haline gelmiştir. (Colesca, 2009: 8)

18 Ekim 1991'de Sovyetler Birliği'nden ayrılan Azerbaycan Cumhuriyeti büyük çoğunluğunu zengin yeraltı kaynaklarından gelen destekle elde ettiği gelirlerle birlikte hızla gelişme seviyesini yükseltmiştir. Öyle ki, dünya bankası verilerine göre 2015 yılında yaklaşık 53 milyar dolar gayri safi yurtiçi hasılaya sahip olan ülkenin, 2020 yılında bu oranı 75 milyar dolara yükseltmesi bekleniyor (The World bank, 2017). Ülke ekonomisindeki bu gelişme devletin teknolojiye olan yatırımlarını da etkilemiştir. Bu yatırımlar sayesinde ülkenin internet kullanım oranı 2007 yılında %9,8 iken oranı 2015 yılında %61'e yükselmiştir (INTERNETWORLDSTATS, 2017). Ayrıca dünya ekonomik formu verilerine göre Azerbaycan'ın internet alt yapısı 2010 yılında 3,9 puan ile 138 ülke içerisinde 70. sırada iken bu oran, 2015 yılında 4,3 puanla 143 ülke içerisinde sıralamada 57'ciliğe yükselmiştir (WEFORUM, 2017b).

Bu çalışma, Azerbaycan Cumhuriyeti'nde kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri ile uyumlaştırılması süreci ve kullanımda olan e-devlet hizmetleri araştırılmıştır. Ayrıca çalışmada ülkenin e-devlet istatistikleri ortaya çıkarılmış ve uygulamalardaki problemler tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda ortaya çıkarılan tespitler aktarılmış ve birtakım öneriler sunulmuştur.

2. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN DEVLET HİZMETLERİNE ETKİSİ

Bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT), bilginin dağıtımı ve iletilmesi için toplanması, işlenmesi ve daha sonra depolanmasını kolaylaştıracak bilgisayar, yardımcı ekipman ve iletişim altyapısını kapsamaktadır. Başka bir deyişle BİT, bilginin toplanması, depolanması, işlenmesi, yaygınlaştırılması ve kullanılması için kullanılan bir donanım ve yazılım koleksiyonudur. Teknolojideki hızlı gelişmeler bilginin işlendiği geleneksel yöntemleri, iletişim çalışmalarını ve sunulan hizmetleri büyük ölçüde değiştirdi (Gyaase, 2013: 327). Bilgi ve iletişim teknolojileri, çağımızın en önemli özelliklerinden biridir ve bu alandaki her yeni gelişme hayatımızı bir dereceye kadar değiştirir (Alshehri and Drew, 2010: 1). Veri alış-verişleri, iletişim, vs. gibi hemen her işlem, artık internet sanal dünyası üzerinden yapılmaya çalışılmaktadır. Sanayi devriminden sonra ortaya çıkan, ekonomik ve sosyal yapıyı değiştiren dönüşüm sürecinin merkezinde gelişmiş bilgi ve iletişim teknolojilerinin olduğu görülmektedir. Son zamanlarda yaşanan politik, ekonomik, sosyal ve teknolojik gelişmeler, küreselleşme süreci ile birlikte piyasalarda rekabetin şiddetlenmesi, kamu ve özel sektörün kurumsal açıdan yeniden yapılandırılmasını kaçınılmaz hale getirmiştir. Bu durum, devlet kurum ve kuruluşlarının etkinleştirilmesi, devlet ile vatandaş arasındaki bilgi akışının genişletilmesi, demokrasinin geliştirilmesi ve devletin şeffaflaştırılması gibi amaçlarla kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunumu fikrini ortaya çıkarmıştır.

E-devlet ilk olarak 1990'ların ortalarında ortaya çıkmaya başladı. O tarihten bu yana, Birleşmiş Milletlerin neredeyse tüm üye ülkeleri tarafından benimsenmiştir, ancak gelişmesinde ülkeler arasında önemli farklılıklar olmuştur (Zhao, Collier & Deng, 2014: 41).

Birleşmiş Milletler'e göre e-devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerini ve onun uygulamalarını kullanan hükümetin, halka bilgi ve temel kamu hizmetlerini sağlamasıdır (United Nations, 2004: 15). Ayrıca, OECD e-devleti, daha iyi bir hükümet elde etmek için bir araç olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve özellikle internetin kullanılması olarak tanımlamıştır. (OECD, 2003: 63). Avrupa Komisyonu ise e-devleti, kamu hizmeti ve demokratik süreçleri iyileştirmek ve kamu politikalarına olan desteği güçlendirmek için kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin örgütsel değişim ve yeni becerilerle birlikte kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Commission of The European Communities, 2003: 7). E-devlet "vatandaşlara ve işletmelere dokunmatik ekranlı telefon, faks, akıllı kart, e-mail ve internet gibi farklı elektronik medya kullanarak etkileşimde bulunma ve hükümetle iş yapmak için fırsat sunmak" olarak tanımlanabilir (Khasawneh & Abu-Shanab, 2013: 11-12). Ayrıca e-devlet girişimlerinin uygulanması, iş süreçlerinin değiştirilmesi, iç verimliliğin artırılması, bilgi paylaşımı ve iş birliği seviyelerinin iyileştirilmesi, yenilikçilik ve rekabet edebilirliğin artırılması, toplumsal katılımın artırılması, daha fazla şeffaflık ve hesap verebilirlik ve vatandaşlara olan yakınlığın artırılması olarak teşvik edici olarak rapor edilmiştir (Zhao, Collier & Deng, 2014: 42).

Günümüzde pek çok ülkedeki liderler e-devleti, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması için bir platform, gelişmiş ve gelişmekte olan ulusların sosyo-politik ve ekonomik ilerlemelerini hızlandırmak için yeni bir itici güç ve yolsuzluğun azaltılmasından daha fazla vatandaşlığa katılım için uygun koşulların sağlanmasına kadar birçok zorluğun çözümüne yönelik etkili bir yol olarak görüyorlar. Bu nedenle, e-devlet gündemi çeşitli zirveler ve konferanslarda örneğin Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği, G8 ve diğer birçok küresel ortak çalışma toplantısı çerçevesinde daha önemli bir rol oynamaya başlamıştır. Bu bağlamda e-devlet mekanizması, ortak sorunları yeni bir teknolojik yoldan ele almak için herhangi bir ulus tarafından kullanılacak evrensel bir araç olarak görülmeye başlanmıştır (Kassen, 2013: 52).

İnternetin genel nüfusta artan kullanımı hükümetten daha fazla beklentiye yol açmaktadır. Dahası, devletlerin mali gereksinimlerinin yanı sıra küreselleşmeye bağlı aktörlerin sayısındaki artış, devletler için daha fazla sorumluluk yaratıyor. Bu nedenle, bilgi ve iletişim teknolojileri tarafından yaratılmış olan fırsatlardan faydalanan devletler, geleneksel hizmetlerini elektronik ortamda taşımaya başlamışlardır. E devlet kurma, çağdaş dünyadaki ana politika trendlerinden biri haline geldi (Muradov vd., 2014: 14).

E-Devlet, idari süreçleri desteklemekte, hizmet kalitesini iyileştirmekte ve kamu iç verimliliğini arttırmaktadır. Dijital kamu hizmetleri, işletmeler ve vatandaşlar üzerindeki idari yükü, kamu idareleri ile olan etkileşimlerini daha hızlı ve etkin, daha rahat ve şeffaf hale getirmek ve daha az masraflı hale getirerek azaltmaktadır. Buna ek olarak, dijital teknolojileri hükümetlerin modernizasyon stratejilerinin entegre bir parçası olarak kullanmak, toplum için bir bütün olarak daha fazla ekonomik ve sosyal faydanın kilidini açabilir (European Commission, 2016: 2).

3. AZERBAIJAN'DA DEVLET HİZMETLERİNİN BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ İLE TANIŞMASI

Sovyetler Birliğinden ayrıldıktan sonra Azerbaycan Cumhuriyeti özellikle petrole dayalı bir ekonomik yapı ortaya koymuştur. Bakü-Tiflis-Ceyhan boru hattının tamamlanmasıyla birlikte petrol üretimindeki artışın ülke ekonomisine etkisi büyük olmuştur. Öyle ki, ülkenin GSYİH'sı 2007 yılının ilk çeyreğinde %41,7 oranında artarak dünya üzerindeki en yüksek artış oranını yakalamıştır (The World Bank, 2017). Fakat petrol

fiyatlarındaki düşüşler ve küresel piyasadaki ekonomik krizler ülkenin GSYİH'daki artış hızını düşürse de ekonomideki büyüme devam etmiştir.

Azerbaycan'ın 21. yüzyılın başındaki gelişimi petrol endüstrisinin başarı hikâyesidir. Ancak petrol ve doğalgaz rezervlerinin sınırlı olması, onların çıkarılma ve nakliye maliyetlerinin dışsal faktörlerden büyük ölçüde etkilenmesi, Azerbaycan hükümetinin farklı sektörlerle yönelmesine sebep olmuştur. Bu yüzden, Azerbaycan hükümeti son dönemde ekonomik çeşitliliğini artırmak için kamu yatırım harcamaları politikalarını diğer sektörler arasından "bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü"nü güçlendirmek üzerine yoğunlaştırmıştır. Bu yoğunlaşma, bilgi ve iletişim teknolojisi sektörünü petrolden sonra ülke ekonomisinde ikinci öncelikli alan olarak kabul edilmesine sebep olmuştur (Azerbaycan Cumhuriyeti İletişim ve Yüksek Teknoloji Bakanlığı, 2017). 2020 yılına kadar Azerbaycan'ın BİT sektörünün petrol dışı GSYİH' ya katkıda bulunması ve ülkenin bilgi ekonomisine geçişini kolaylaştıracağı öngörülmektedir (The World Bank, 2014: 5).

Azerbaycan'ın iletişim teknolojisi tarihi 1818 yılında Gence şehrinde ilk postanenin açılması ve 1886 yılında Nobel Kardeşlerin Bakü'de ilk telefon şebekesini oluşturması ile başlamıştır. Daha sonra Sovyetler Birliği döneminde çeşitli teknolojik yatırımlar devam etmiştir (MINCOM 2017b). Sovyetler Birliğinden ayrılarak bağımsızlığını 1991'de elde eden Azerbaycan'da internet 1993 yılında gelişmeye başlamıştır. İlk internet sitesi 1994 yılında Azerbaycan İlimler Akademisi tarafından kurulmuştur. İlk devlet organı sitesi ise Azerbaycan Cumhurbaşkanlığı sitesi olmuştur ve 1997 yılında kurulmuştur (MINCOM, 2017c).

Azerbaycan'da Cumhurbaşkanı İlham Aliyev'in 20 Şubat 2004'te imzalanan fermanı ile İletişim ve Yüksek Teknolojiler Bakanlığı kurulmuştur. İletişim ve Yüksek Teknolojiler Bakanlığı ilgili Devlet Programı'nın koordinatörü olarak, telekomünikasyon altyapısının modernizasyonu, yeni teknoloji, düzenleme fonksiyonunun iyileştirilmesi, iletişim piyasasının düzenlenmesi ve serbestleştirilmesi, aynı zamanda alanın üretim potansiyelinin artırılması yönlerinde çeşitli etkinlikler düzenlemiştir (MINCOM, 2017a).

Bu alanın daha da geliştirilmesi, aynı zamanda her bir vatandaşın modern bilgi ve iletişim teknolojileri kullanım olanakları açısından önemli bir adım olmuştur. Bilgi ve yüksek teknolojilere dayalı yeni ekonomiyi şekillendirmek için BİT gelişimi ve kapsamlı uygulaması Azerbaycan Cumhuriyeti'nin ekonomik politikasının temel yönlerinden biri haline gelmiştir. (MINCOM, 2017d).

Azerbaycan'da bilgi ve iletişim teknolojilerinin kalkınmasıyla ilgili çalışmalar sonucunda 2003-2009 yılında ülkede BİT sektöründe yaklaşık 500 yeni özel işletme açılmıştır. 2010 yılında sektörün hacmi önceki yıla oranla yüzde 32,1 artarak 1 milyar 23,2 milyon manat yani yaklaşık 983 milyon dolar olmuştur. 2009 yılıyla karşılaştırıldığında sektörünün artış hızı yüzde 35,5 civarındadır. Sektörden elde edilen gelirlerin yaklaşık yüzde 80'i özel iletişim tesislerine aittir (http://www.azerbaijans.com/content_1027_tr.html).

Bununla birlikte, 2010 yılında ülkede modern teknolojilerin uygulanması daha da artmış, bilgi toplumunun gelişimi, internetin liberalleştirilmesi devam ettirilmiş, televizyon ve radyo programlarının yayım kalitesi yükseltilmiş, mobil telefon ve bilgisayar kullanıcılarının sayısı artmış, dış ilişkiler yoğunlaşmış, ilgili mevzuat daha da geliştirilmiştir. (http://www.azerbaijans.com/content_1027_tr.html).

"E-devlet" fikri, 2003 yılındaki (2003-2012) "Bilgi ve İletişim Teknolojileri Ulusal Stratejisi"nde ilk kez belirtildi. Hedefleri gerçekleştirmek için Bilgi ve İletişim Bakanlığı, 2005-2008 ve 2010-2012 dönemlerinde "Elektronik Azerbaycan" devlet programlarını uygulamaya koymuştur. İlk devlet programı, bilgi toplumu için temel oluşturmayı amaçlarken ikinci program, e devlete geçiş sürecinin kolaylaştırılması üzerine yoğunlaştı (Muradov vd.,

2014: 17). Bu programlarla birlikte ekonomik ve sosyal alanlarda onaylanmış 20 kadar devlet hizmeti "elektronik devlet" çerçevesinde hayata geçirilmiştir. Ayrıca ülkede, elektronik devletin faaliyetleri için gerekli olan hukuki altyapıların oluşturulması, elektronik ödeme sistemlerinin uygulanması, nüfusun devlet kurumları ile temaslarının kolaylaştırılması, iş faaliyetlerinin çağdaş ihtiyaçlara uygun kurulması, yüksek kaliteli hizmetlerin daha uygun ve hızlı bir şekilde uygulanmasına elverişli imkanlar yaratmıştır. "Elektronik devlet" ortamında ilişkileri düzenleyen bazı önemli belgeler de dahil olmak üzere Azerbaycan Cumhuriyeti'nin kanunları, devlet standartları ve sınıflandırmalar kabul edilmiştir. Ülkede elektronik imza kullanımının düzenlenmesi için Açık Anahtar Altyapısı ve Ulusal Sertifika Hizmetleri Merkezi oluşturulmuş ve 2011 yılı Eylül ayından devlet organlarına, vatandaşlara ve ticari faaliyette bulunanlara elektronik imzaların verilmesine başlanılmıştır. Ayrıca 2011 yılında, devlet organları ile bilişim sistemleri arasında bilgi alışverişinin yapılması ve vatandaşların devlet organları tarafından verilen elektronik hizmetlerden "bir pencere" ilkesi temelinde yararlanabilmesi amacıyla www.e-gov.az "elektronik devlet" portalı oluşturulmuştur (MINCOM, 2017a). "Elektronik Azerbaycan" Devlet Programında, 2013-2015 yılları arasında kamu kurumları arasında veri alışverişi için birleştirilmiş standartlar geliştirmek ve veri sistemlerinin entegrasyonu yoluyla daha üst düzey e-hizmetler sağlamak amaçlanmıştır (Muradov vd., 2014: 18).

4. AZERBAJYCAN'DA E-DEVLET İŞLEMLERİNİN İSTATİSTİKSEL VERİ ANALİZİ

Bu bölümde ilk olarak Azerbaycan'ın elektronik devlet hizmetlerinin dünya üzerindeki yeri analiz edilmiştir. İkinci olarak ise, ülkedeki devlet hizmetlerinin elektronik ortamdaki istatistiksel verileri ortaya konulmuştur. Araştırmada Dünya Bankası, Birleşmiş Milletler ve Azerbaycan'ın yerel elektronik portallarının verileri kullanılmıştır.

4.1 Azerbaycan E-Devlet'inin Dünya Genelindeki Durumu

Dünya genelinde elektronik devlet ve elektronik devlet uygulamaları ile ilgili derecelendirmeler Birleşmiş Milletler tarafından yapılmaktadır. Bu konu ile ilgili Birleşmiş Milletler son olarak 2016 yılında verilerini e-devlet anketine dayandırdığı "Sürdürülebilir Kalkınma İçin E-Devlet 2016" raporunu hazırlamıştır. Hazırlanan bu raporda Birleşmiş Milletler dünya üzerinde 193 ülkeyi "E-devlet Kalkınma İndeksi" ve "E-devlet Katılım İndeksi" derecelendirmesine göre sıralamaktadır.

2016 yılında yayınlanan son rapora göre Azerbaycan'ın "E-devlet Kalkınma İndeksi" oranı 0.6274 olmuştur. 2014 yılında 68. sırada olan ülke 2016 yılında 12 sıra yükselerek 193 ülke içerisinde 56. olmuştur (Bknz Tablo 1).

Tablo 1: Azerbaycan'ın E-devlet Kalkınma İndeksi Derecesi

Ülke	2014 derecesi	2016 derecesi	E-devlet Kalkınma İndeksi (2016)	Değişiklik derecesi
Azerbaycan	68	56	0,6274	+12

Kaynak: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

E-devlet kalkınma indeksi'nin hesaplanması için üç alt indeksin ortalaması alınır. Bunlar "Çevrimiçi Hizmet İndeksi", "İnsan Sermayesi İndeksi" ve "Telekomünikasyon Altyapısı İndeksi"dir. Ülkenin bu indeks oranları sırasıyla 0.6812, 0.7158 ve 0.4852'dir.

Tablo 2: E-devlet kalkınma indeksi ve alt indeksler

Ülke	E-devlet Kalkınma İndeksi (2016)	Çevrimiçi Hizmet İndeksi	İnsan Sermayesi İndeksi	Telekomünikasyon Altyapısı İndeksi
Azerbaycan	0.6274	0.6812	0.7158	0.4852

Kaynak: United Nations (2016), "E-Government Survey 2016: E-Government In Support Of Sustainable Development", New York, p.157.

Birleşmiş Milletlere göre, Azerbaycan'ın "E-devlet Katılım indeksi" 2016 yılında 0.6780 olmuştur. Bu oranla 2014 yılında 77. sırada olan ülke, 2016 yılında 30 sıra yükselerek 193 ülke içerisinde 47. olmuştur (Bknz Tablo 3). Azerbaycan'ın bu yükselişi Birleşmiş Milletler tarafından en iyi performans gösteren 50 ülke içerisinde isminin yazılmasını sağlamıştır (Elektronik Hükümet Bülteni, 2016: 19).

Tablo 3: Azerbaycan'ın E-Katılım İndeksi Derecesi

Ülke	2014 derecesi	2016 derecesi	E-devlet Kalkınma İndeksi (2016)	Değişiklik derecesi
Azerbaycan	77	47	0,6780	+30

Kaynak: United Nations (2017a). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

"E-devlet Katılım indeksi" için ülkelerin e-bilgi, e-danışmalık ve e-karar verme düzeylerini tamamlama derecesine bakılmaktadır. Azerbaycan'ın bu düzeyleri tamamlama derecesi sırasıyla %79,4 - %73,7 - %0'dır (United Nations, 2016: 171). Son oranın sıfır olmasının sebebi henüz ülkede meclis veya cumhurbaşkanlığı seçimlerinin elektronik ortamda yapılmamasından kaynaklanmaktadır.

4.2 Azerbaycan'da Devlet Hizmetlerinin Elektronik Portallardaki Durumu

Azerbaycan'da vatandaşların devlet hizmetlerinden faydalanması için 13 Temmuz 2012 yılında "Vatandaşlara Hizmet ve Sosyal Yenilikler için Devlet Ajansı (VXSİDA)" kurulmuş ve buna bağlı olarak 5 Eylül 2012'de "e-gov.az" web portalı hizmete sunulmuştur (Muradov, 2014: 21-22).

Azerbaycan'da tüm devlet hizmetlerini gerçekleştiren toplamda 117 adet devlet organı bulunmaktadır. Bu devlet organlarının toplam hizmet sayısı ise 607'dir (<http://www.dxr.az/>, Erişim Tarihi: 18.02.2017).

Devlet hizmetlerinden 458 tanesi elektronik portal için onaylanmış hizmet statüsündedir. Bunların 332 adedinin e-gov.az portalında entegrasyonu sağlanmıştır (<https://www.e-gov.az/az/login/index?return=/az/services>, Erişim Tarihi: 18.02.2017).

Devlet sitelerinde olan hizmet sayısı 495'dir. Bu hizmetlerin 427'si e-gov.az portalında yer almaktadır (<https://www.e-gov.az/az/login/index?return=/az/services>, Erişim Tarihi: 18.02.2017).

Toplam 427 elektronik hizmeti bulunan portalın, bu hizmetlerden 103 tanesi üye olmadan yapılabilen elektronik hizmetleri, kalan 324 hizmet ise üye olunarak yapılabilen işlemleri kapsar. Portala üye girişi yapabilmek için "Elektronik İmza", "Site Üyeliği Girişi", "ASAN İmza" ve "Mobil Şifresi ile Giriş" yöntemlerinden biri kullanılmaktadır (<https://www.e-gov.az/az/login/index?return=/az/services>, Erişim Tarihi: 18.02.2017).

Azerbaycan'da İletişim ve Yüksek Teknolojiler Bakanlığı'nın Bilgi İşleme Merkezi verilerine göre elektronik portala 2012 yılının Aralık ayından 2015 yılının 31 Kasım'ına kadar 9.856.018 kez giriş yapılmıştır. Yine bu tarihler arasında elektronik portala müracaat edenlerin sayısı 2.642.978 kişidir. Elektronik hizmetlere müracaat sayısı ise 17.624.184 olmuştur. Portala müracaat edenlerin %26,8' i yeni kullanıcılar, %73,2'si ise tekrar müracaat yapan kullanıcıları oluşturmaktadır (RYTN, 2015: 16).

2016 yılının ilk 9 ayındaki verileri incelediğimizde 6.577.329 kez elektronik portala giriş yapılmıştır. İlk 9 ayda elektronik portala müracaat edenlerin sayısı 1.557.425 kişidir. Elektronik hizmetlere müracaat sayısı ise 13.562.257 olmuştur. Portala müracaat edenlerin %22,8' ini yeni kullanıcılar, %77,2'sini ise tekrar müracaat yapan kullanıcılar oluşturmaktadır (RYTN, 2016: 36).

Azerbaycan'ın e-devlet platformu 2016 yılı (ilk 3 çeyrek) için incelendiğinde toplam 42 devlet organının 372 hizmeti 13.562.257 kez Azerbaycan vatandaşları tarafından kullanılmıştır.

Tablo 4: Azerbaycan'da 2016 yılının ilk üç çeyreğinde elektronik devlet portalında işlem yapılan ilk 10 Hizmet Sağlayıcı.

No	Hizmet Sağlayıcının Adı	Elektronik hizmetler	Hizmetlere müracaat sayısı
1	İşçi ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	25	4.570.597
2	Öğrenci Kabulü İçin Devlet Komisyonu	15	4.245.812
3	İletişim ve Yüksek Teknoloji Bakanlığı	34	4.047.190
4	Devlet Gümrük Komitesi	12	316.085
5	Elektronik Aramalar	7	143.444
6	İç İşleri Bakanlığı	3	54.737
7	Emlak Olayları Devlet Komitesi	24	45.431
8	Azersu	6	28.184
9	Merkezi Seçim Komitesi	7	17.896
10	Eğitim Bakanlığı	6	17.894

Kaynak: RYTN, 2016: 32

Elektronik devlet portalı vasıtası ile en çok müracaat edilen ilk 10 hizmet sağlayıcının istatistiksel durumuna baktığımızda (bkz Tablo 4), ilk sırayı “İşçi ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı” almıştır. Bu kuruma yapılan elektronik müracaatlar 2016 yılının ilk 3 çeyreğinde yapılan toplam elektronik müracaatların %33,70’ni oluşturmaktadır. Bunu %31,30’la “Öğrenci Kabulü İçin Devlet Komisyonu” ve %29,84 ile “İletişim ve Yüksek Teknoloji Bakanlığı” kurumu takip etmektedir. Bu üç kurumun sağladığı hizmetler, toplam işlemlerin %94,84’ünü oluşturmaktadır.

Tablo 5: Azerbaycan'da 01.01.2010-30.09.2016 tarihleri arasında en çok kullanılan 10 “Elektronik Devlet” hizmeti

No	Hizmetin adı	Sağlayıcının adı	Kullanım Sayısı
1	Mobil numara taşıma hizmeti aracılığıyla diğer şebekeye taşınmış numaralar hakkında bilgi verilmesi	İletişim ve Yüksek Teknoloji Bakanlığı	2.024.616
2	Adaylara, ölçme sınavı katılımcılarına sınav sonuçları hakkında bilgilerin internet veya kısa mesaj (SMS) yoluyla verilmesi	Öğrenci Kabulü İçin Devlet Komisyonu	1.814.016
3	İş sözleşmesi bildirimlerinin kayda alınması ve bu konuda işverene bilgi verilmesi	İşçi ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	1.408.190
4	Adrese dayalı sosyal yardım müracaatı	İşçi ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	1.203.524
5	Adayların (üniversite adayları, üniversite öğrencileri (yüksek lisansa belge verenler) dilekçelerinin online kabulü.	Öğrenci Kabulü İçin Devlet Komisyonu	952.643
6	Adaylara sınav giriş belgelerinin verilmesi	Öğrenci Kabulü İçin Devlet Komisyonu	706.176
7	Telefon numarası arama	İletişim ve Yüksek Teknoloji Bakanlığı	623.656
8	Mobil cihazların IMEI kodu kontrolü	İletişim ve Yüksek Teknoloji Bakanlığı	529.889
9	Mobil cihazların kaydı	İletişim ve Yüksek Teknoloji Bakanlığı	479.120
10	Adayların elektronik tercih dilekçesinin kabulü	Öğrenci Kabulü İçin Devlet Komisyonu	430.048

Kaynak: RYTN, 2016: 34

İlk 10 hizmete baktığımızda, sadece 3 kurumun (“İletişim ve Yüksek Teknoloji Bakanlığı”, “İşçi ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı” ve “İşçi ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı”) hizmetlerinin yoğun şekilde kullanıldığı görülmektedir. Bu hizmetlerden en yüksek payı %14,93 ile “Mobil numara taşıma hizmeti aracılığıyla diğer şebekeye taşınmış numaralar

hakkında bilgi verilmesi” almıştır. Daha sonra sırasıyla %13,38 ile “Adaylara, ölçme sınavı katılımcılarına sınav sonuçları hakkında bilgilerin internet veya kısa mesaj (SMS) yoluyla verilmesi” ve %10,38’le “İş sözleşmesi bildirimlerinin kayda alınması ve bu konuda işverene bilgi verilmesi” gelmektedir.

5. SONUÇ

Dünyadaki hükümetler faaliyetlerine giderek daha fazla bilgi ve iletişim teknolojisi araçlarını ekliyorlar. Bu araçların kullanımı, birçok e-devlet vizyon ve stratejisinin benimsenmesine yol açmıştır (Colesca, 2009: 13). Nitekim Azerbaycan Cumhuriyeti’nin 2020 stratejisine göre ülkenin e-devlet alanında yeni stratejileri, BİT ve iletişim servislerini kullanma fırsatlarının yaygınlaştırılması, bilgi ve iletişim teknolojilerini geliştirmeye yönelik güvenilir bir güvenlik sisteminin oluşturulması, ulusal standartların oluşturulması, bunun yanı sıra ülke genelinde tamamen dijital yayın başlatılması ve analog yayının durdurulması, modern bilgi-iletişim teknolojilerinin tutarlı ve aşamalı olarak kullanılması, işlevsel görevlerde e-hizmetlerin sağlanması nitelikli kullanıcıların ve uzmanların oluşumu için eğitim faaliyetleri ve modern devlet olarak Azerbaycan’ın oluşumunda ana önceliklerden biri olarak e-devlet hizmetlerinin toplam kullanımının dikkat çekici olmasını sağlamak olmuştur (Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı, 2012: 10).

Azerbaycan elektronik devlet sahasında henüz yeni olmasına rağmen dünya üzerindeki yerini yaptığı yatırımlarla hızla yükseltmiştir. Öyle ki e-devlet fikrinin ortaya çıktığı 2003 yılında ülke dünya sıralamasında 94. (193 ülkede) iken 2016 yılında 56. sıraya (193 ülkede) yükselmiştir. Burada Azerbaycan hükümetlerinin ülkenin petrol dışı gelirlerini artırmak için harcadıkları çabanın sonucu olarak “bilgi ve iletişim teknolojileri” ne verdiği önem ortaya çıkmaktadır.

Birleşmiş Milletlerin yaptığı derecelendirme işlemlerinde görülmektedir ki Azerbaycan’ın 2016 yılındaki en düşük oranı 0.4853’le “Telekomünikasyon Altyapısı İndeksi” oranıdır. Telekomünikasyon altyapısını oluşturan unsurlar; internet kullanımı, uzaktan bağlantı (wireless), telefon hattı, geniş bant bağlantısı ve mobil altyapısıdır. Azerbaycan’ın en düşük indeks oranı olan “Telekomünikasyon Altyapısı İndeksi” oranını artırması için altyapı alanlarını olan yatırımlarını artırmalıdır. Özellikle ülkede yatırımlar geniş bant (ülke oranı %19,83) ve telefon hatları (ülke oranı %18,87) üzerine olmalıdır. Bilgi sistemlerinin geliştirilmesi için uluslararası iş birlikleri yapmalıdır. Ayrıca bu sistemleri kullanacak olan nitelik elemanların eğitimini sağlamalıdır.

Bulgularımıza göre ülkenin mevcut sayısı 607 olan devlet hizmetlerinin %81,55’i devlet organlarının kendi sitelerinde elektronik olarak verilmektedir ve bu sitelerdeki hizmetlerin %86,26’sının entegrasyonu elektronik portalla sağlanmıştır. Fakat burada elde edilen başka bir bulgu ise USAID’in hazırlamış olduğu raporda devlet sitelerindeki elektronik hizmetlerin 101’nin çalışmadığıdır. Rapora göre 101 elektronik hizmetin çalışır durumda olmamasının nedeni onlardan 47’sinin elektronik linkinin olmaması, 28’inin bilgi aşamasında olması, 26-sının ise interaktif bilgi (yani, elektronik servis için başvuru formlarına ulaşılıyor, ancak elektronik başvuru yapmak mümkün olmuyor) aşamasında olmasıdır (Muradov, 2016:4).

Çalışmamızda ayrıca Azerbaycan’da en çok kullanılan hizmetler ve onlara ait sağlayıcıların istatistiklerine ulaşılmıştır. Bu istatistikler incelendiğinde Azerbaycan’da en çok hizmetin %94,84 ile üç kurum tarafından yapıldığı tespit edilmiştir. Bu kurumlar “İletişim ve Yüksek Teknoloji Bakanlığı”, “İşçi ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı” ve “Öğrenci Kabulü İçin Devlet Komisyonu” dur. Bu durum vatandaşların e-devlet potansiyelini etkin ve daha geniş bir

perspektifte kullanmadığını göstermektedir. Çünkü bu üç kurumun elektronik portaldaki toplam hizmet sayısı 85'tir. Yani tüm hizmetlerin sadece %19,90'ını oluşturmaktadır.

E-devlet portalının daha etkin kullanımı için Azerbaycan hükümeti insan sermayesine olan yatırımlarını artırmalıdır. Ayrıca elektronik hizmetlerin avantajlarını göstererek hizmetlerin erişimini ve kullanımını teşvik etmelidir. Elektronik devletin kullanımı için daha etkin teknik yardım ve rehberlik hizmeti sunmalıdır. Bazı durumlarda elektronik ortamdaki erişimi zorunlu kılmalıdır. Şirketlere sunulan elektronik kolaylıklar, vatandaş hizmetlerinde de sağlanmalıdır. Özellikle uluslararası raporlarda belirtilen eksikliklerin giderilmesi ve tavsiyelere uyulması Azerbaycan'ın dünya e-devlet platformunda daha yukarılarda görünmesini sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Alshehri M. and Drew S. (2010). E-Government Fundamentals. IADIS International Conference ICT, *Society and Human Beings*, 35-42.

Azerbaycan Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı (2012). *Azerbaijan 2020: Look Into The Future: Concept Of Development*. 1-39, http://www.president.az/files/future_en.pdf, (Erişim Tarihi: 28.02.2017).

Colesca E. S. (2009). Understanding Trust in e-Government. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics* (3). <http://inzeko.ktu.lt/index.php/EE/article/viewFile/11637/6319>, (Erişim Tarihi: 22.01.2017).

Commission of The European Communities (2003). *The Role of e-Government for Europe's Future*. Brussels, September, (1038), 1-26, http://balkantenderwatch.eu/btw/uploaded/EU%20eng/Documents/com2003_0567en01.pdf, (Erişim Tarihi: 15.01.2017).

Deloitte Access Economics (2015). *Digital government transformation*. Commissioned by Adobe, Australia, <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-au-economics-digital-government-transformation-230715.pdf>, (Erişim Tarihi: 20.01.2017).

European Commission (2016). *EU e-Government Action Plan 2016-2020: Accelerating the digital transformation of government*. Brussels, April, https://ec.europa.eu/isa/library/documents/eu-egovernment-action-plan-2016-2020_en.pdf, (Erişim Tarihi: 26.02.2017).

Gyaase P. O., Anokye-Sarfo A. and Bediako Y. (2013). The Adoption of Information and Communication Technology In The Public Sector; A Study of The Financial Management In The Ghana Education Service (GES). *International Journal of Scientific & Technology Research*, Volume 2, Issue 12, December, 327-335.

http://www.azerbaijans.com/content_1027_tr.html, (Erişim Tarihi: 28.01.2017).

<http://www.dxr.az/>, (Erişim Tarihi: 18.02.2017).

<https://www.e-gov.az/az/login/index?return=/az/services>, (Erişim Tarihi: 18.02.2017).

INTERNETWORLDSTATS (2017). <http://www.internetworldstats.com/asia/az.htm>, (Erişim Tarihi: 18.02.2017).

- Kassen M. (2014). Globalization of E-Government: Open Government As A Global Agenda; Benefits, Limitations And Ways Forward. *Information Development*, Vol. 30(1), 51-58.
- Khasawneh T. R. and Abu-Shanab A. E. (2013). E-Government and Social Media Sites: The Role and Impact. *World Journal of Computer Application and Technology*, 1(1): 10-17.
- MINCOM (2017a). *E-Hökümet*. <http://www.mincom.gov.az/fealiyyet/it/e-gov/>, (Erişim Tarihi: 18.02.2017).
- MINCOM (2017b). *Azərbaycanda Rabitənin Təşəkkülü*. <http://www.mincom.gov.az/nazirlik/tarix/>, (Erişim Tarihi: 21.02.2017).
- MINCOM (2017c). *İnternet*. <http://www.mincom.gov.az/fealiyyet/it/internet/>, (Erişim Tarihi: 18.02.2017).
- MINCOM (2017d). *İnformasiya Cəmiyyəti*. <http://www.mincom.gov.az/fealiyyet/it/e-cemiyet/>, (Erişim Tarihi: 18.02.2017).
- Muradov M. (2016). Dövlət Qurumlarının Elektron İnkişaf İndeksi Hesabatı: 2015-2016. *Transparency Azerbaijan*, Bakı, Eylül, 1-153.
- Muradov M., Səfərəliyeva R., Ağayev Y. and Qurbatov N. (2014). Azərbaycanca Elektron Hökumət İnfrastrukturunun və Elektron Xidmətlərin Monitorinqi və Qiymətləndirməsi Üzrə Hesabat. *Transparency Azerbaijan*, Bakı, Aralık, 1-81.
- OECD (2003). The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report: The E-Government Imperative. *OECD Journal on Budgeting*, Vol. 3, No. 1, 61-131, <https://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>, (Erişim Tarihi: 15.01.2017).
- Rabite və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (RYTN), (2015). *Elektron Hökumət Bülleteni*. No: 36, Bakı, Aralık, 1-16.
- Rabite və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyi (RYTN), (2016). *Elektron Hökumət Bülleteni*. No: 37, Bakı, Ekim, 1-36.
- The World Bank (2014). *Republic of Azerbaijan A Sector Assessment: Accelerating Growth of High-Speed Internet Services in Azerbaijan*. December, <http://documents.worldbank.org/curated/en/585201468206662555/pdf/AUS91950REVISED0Box385411B00PUBLIC0.pdf>, (Erişim Tarihi: 25.02.2017).
- The World Bank (2017). http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG?end=2015&locations=AZ&name_desc=false&start=2007, (Erişim Tarihi: 20.02.2017).
- United Nations (2004). *Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access For Opportunity*. New York, 1-166. <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2004-Survey/Complete-Survey.pdf>, (Erişim Tarihi: 15.01.2017).
- United Nations (2016). *E-Government Survey 2016: E-Government In Support of Sustainable Development*. New York, 1-242.
- United Nations (2017a). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>, (Erişim Tarihi: 16.02.2017).
- United Nations (2017b). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/11-Azerbaijan>, (Erişim Tarihi: 25.02.2017).

- WEFORUM (2017a). <https://www.weforum.org/reports>, Erişim Tarihi: 18.02.2017.
- WEFORUM (2017b). <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2015-2016/economies/#economy=AZE>, (Erişim Tarihi: 20.02.2017).
- Zhao F., Collier A. and Deng H. (2014). A Multidimensional and Integrative Approach To Study Global Digital Divide and E-Government Development. *Information Technology & People*, Vol. (27) No. (1), 38-62.