

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

**TÜRKİYE’NİN E-DEVLET OLGUNLUK DÜZEYİ: BM E-DEVLET  
GELİŞMİŞLİK ENDEKSİ ÜZERİNDEN BİR DEĞERLENDİRME\***

Seda ÇANKAYA KURNAZ<sup>1</sup>

**Öz**

*Bilgi iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler kamu sektöründe ve kamu hizmetlerinin sunumu başta olmak üzere birçok alanda paradigma değişimini beraberinde getirmiştir. Özellikle ulusal yönetimlerin harekete geçmelerinde ve bilgi işlem teknolojilerini kendi yönetim süreçlerine adapte etmelerinde itici güç olan bu değişim süreci, kamu yönetiminde reform tartışmalarının da temelini oluşturmaktadır. Alan yazında en yaygın kullanımı “E-devlet” kavramı ile formüle edilen kamu yönetimindeki dijitalleşme reformu, 2000’li yıllardan itibaren uluslararası endekslerde yayınlanan birtakım göstergelerle takip edilmekte ve kat edilen ilerlemeye ilişkin veriler elde edilebilmektedir. Bu kapsamda BM, OECD ve AB ülkelerin E-devlet gelişmişlik düzeyini ölçmek ve ilerleme sürecini ortaya koymak amacı doğrultusunda çalışmalar yapmakta ve düzenli olarak raporlar yayınlamaktadır. Buradan hareketle makalenin amacı, Türkiye’nin E-devlet olgunluk düzeyini, BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksinde yer alan ikincil verilerden faydalanarak ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda çalışmada Türkiye’de E-devlet olgunluk düzeyine erişebilmek amacıyla yürütülen politikalar ve uygulamalar nelerdir?, BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi’nin amacı, kapsamı ve boyutları nelerdir? Nasıl hesaplanmaktadır?, 2008-2024 yılları arasında BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi verilerine dayanarak Türkiye’nin olgunluk düzeyi ne seviyededir?, 2008-2024 yılları arasında BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi alt boyutları açısından Türkiye ne kadar gelişmiştir?, 2008-2024 yılları arasında küresel ölçekte E-devlet gelişimine yön veren ülkeler hangileridir? sorularına cevap bulmaya çalışılmıştır. Bu çerçevede çalışmada öncelikle E-devlet kavramı ve gelişimi ele alınacak ardından Türkiye’de E-devlet uygulamaları değerlendirilecek ve son olarak uluslararası endekslerde Türkiye’nin konumu, bu endekslerde öncü konumunda olan ülkelerle karşılaştırmalı bir şekilde ele alınacaktır. Çalışma sonucunda 2008-2024 yılları arası BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksine göre dünya ortalamalarının üzerinde olduğu görülmüştür. 2012 yılı Türkiye’nin E-Devlet Gelişmişlik Endeksinin tüm bileşenleri açısından en düşük oranda gelişim gösterdiği yıl olarak dikkat çekmektedir. Türkiye’nin endeks puanları incelendiğinde en büyük artışın ise 2018 yılında %20,6 oranında olduğu görülmüştür.*

**Anahtar Kelimeler:** BM, E-devlet, gelişmişlik endeksi, Türkiye

**JEL Kodları:** H83, J68, R28.

**Başvuru:** 10.07.2024 **Kabul:** 17.08.2024

\*Bu makale, 5-6 Temmuz 2024 tarihleri arasında Çanakkale OnSekiz Mart Üniversitesi tarafından düzenlenen Uluslararası Sosyal Bilimler Konferansı’nda özet olarak sunulan tebliğin gözden geçirilmiş tam metnidir.

<sup>1</sup> Öğr. Gör. Dr., Selçuk Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, sedacankaya@selcuk.edu.tr, Konya, Türkiye, ORCID No: 0000-0001-6977-300X

## TURKEY'S E-GOVERNMENT MATURITY LEVEL: AN ASSESSMENT THROUGH THE UN E-GOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX<sup>2</sup>

### **Abstract**

*The developments in information and communication technologies have brought about a paradigm change in many areas in the public sector, especially in the delivery of public services. This process of change, which is the driving force especially for national governments to take action and adapt information technologies to their own management processes, also forms the basis of reform discussions in public administration. The digitalization reform in public administration, the most widely used of which is formulated with the concept of "E-government" in the literature, has been followed by a number of indicators published in international indexes since the 2000s, and data on the progress made can be obtained. In this context, the UN, OECD and EU carry out studies and regularly publish reports in order to measure the E-government development level of countries and reveal the progress process. Based on this, the aim of the article is to reveal Turkey's E-government maturity level on the indicators included in the UN E-Government Development Index. In line with this purpose, the study attempts to find answers to the following questions: What are the policies and practices implemented in order to reach the E-government maturity level in Turkey? What are the purposes, scope and dimensions of the UN E-Government Development Index? How is it calculated? What is Turkey's maturity level based on the UN E-Government Development Index data between 2008-2024? How developed is Turkey in terms of the sub-dimensions of the UN E-Government Development Index between 2008-2024? Which countries are leading E-government development on a global scale between 2008-2024? In this context, firstly the concept of E-government and its development will be discussed, then E-government practices in Turkey will be evaluated and finally Turkey's position in international indexes will be discussed comparatively with the leading countries in these indexes. As a result of the study, it was seen that it was above the world average according to the UN E-Government Development Index between 2008-2024. 2012 stands out as the year in which Turkey showed the lowest rate of development in terms of all components of the E-Government Development Index. When Turkey's index scores were examined, it was seen that the biggest increase was 20.6% in 2018.*

**Keywords:** UN, E-government, development index, Turkey.

**JEL Codes:** H83, J68, R28.

“Bu çalışma Araştırma ve Yayın Etiğine uygun olarak hazırlanmıştır.”

---

<sup>2</sup> The Extended English Summary is located the end of the Article

## 1. GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hemen her alanda kurumların işleyiş süreçlerini değiştirmesinin bir sonucu olarak yönetimler, internet ve diğer teknolojilerin geniş potansiyelinden yararlanmaya yönelik girişimler yürütmeye başlamışlardır. Kamu sektöründe bu girişimler E-devlet olarak adlandırılan bir paradigma altında gruplandırılmaktadır (Snead ve Wright, 2014) Ülkelerin 2000'li yıllardan itibaren artan E-devlet gelişimine ilişkin politikaları, farklı uluslararası endeksler tarafından analiz edilmekte ve olgunluk düzeylerine ilişkin tespitler yapılmaktadır. Bu araştırmalar arasında, BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, Avrupa Birliği E-Devlet Araştırması ve Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralaması öne çıkan endeksler arasındadır. E-Devlet Gelişmişlik Endeksleri, hükümet politikalarının olgunluğunu ve bunların tutarlı ve bütünsel bir hükümet yaklaşımı altında uygulanmasını değerlendirerek (OECD, 2024), elde edilen verileri ülkeler, bölgeler ve bölge içerisindeki ülkeler arasında çeşitli kıyaslama mekanizmaları ile analiz etmektedir. Böylelikle hükümetlerin giderek daha dijital ve küresel hale gelen bir dünyada faaliyet gösterme becerilerinin değerlendirilmesine yardımcı olmayı amaçlamaktadır (OECD, 2024). Çalışma kapsamında 193 ülkenin E-devlet gelişmişlik düzeylerine ilişkin detaylı veriler sunan BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksinde yer alan göstergeler üzerinden Türkiye'nin E-devlet olgunluk düzeyini araştırmaktır. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, Telekomünikasyon Altyapısı (TI), Çevrimiçi/İnternet Hizmetleri (OS) ve İnsan Sermayesi Endeksi boyutlarının ağırlıklı ortalamasından oluşmakta ve ülkelerin 0 ile 1 değeri arasında değişen olgunluk düzeylerine yönelik verilerine dayanmaktadır. Çalışmada öncelikle E-devlet kavramı ve gelişimi ele alınarak Türkiye'nin E-devlet politikalarına yer verilecek, ardından BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksinin kapsamı ve boyutları ele alınacak son olarakta 2008-2024 yılları arasında BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi göstergelerinde Türkiye'nin olgunluk düzeyi değerlendirilmeye çalışılacaktır. Bu temel çerçeveden yola çıkarak çalışmaya yön veren araştırma soruları şunlardır:

- Türkiye'de E-devlet olgunluk düzeyine erişebilmek amacıyla yürütülen politikalar ve uygulamalar nelerdir?
- BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nin amacı, kapsamı ve boyutları nelerdir? Nasıl hesaplanmaktadır?
- 2008-2024 yılları arasında BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi verilerine dayanarak Türkiye'nin olgunluk düzeyi ne seviyededir?
- 2008-2024 yılları arasında BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi alt boyutları açısından Türkiye ne kadar gelişmiştir?
- 2008-2024 yılları arasında küresel ölçekte E-devlet gelişimine yön veren ülkeler hangileridir?

Türkiye'nin E-devlet olgunluk düzeyinin anlaşılması için, yalnızca ulusal verilerle değil, küresel ölçekte ülkelerin ilerleme düzeyleri üzerinden bir karşılaştırma yapılarak analiz edilmesi anlamlı ve güvenilir sonuçlar verebilecektir. Alanyazın araştırması yapıldığında uluslararası endeksler üzerinden Türkiye'nin dijital olgunluğunu ele alan çalışmaların oldukça az olduğu görülmektedir. Bu kapsamda

Temur (2013) ve Akıncı (2018)'nin makaleleri bu konuda yer alan az sayıda çalışmalardandır. Son yıllarda çalışmanın konusu ile ilgili doğrudan temas eden bir araştırmanın yapılmamış olması çalışmanın önemini artırmaktadır. Böylece konu ile ilgili gelecek çalışmalara referans olacağı düşünülmektedir.

### 1.1. E-DEVLET KAVRAMI VE GELİŞİMİ

Yönetimler dünyada yaşanan hızlı değişime paralel olarak artan vatandaş taleplerine karşılık verme amacı ile organik yapısını dönüştürmek zorunda kalmaktadır. Toplumda artan modernleşme taleplerinin bilgi iletişim teknolojilerinde meydana gelen yeniliklerin itici güç olduğu bu dönüşüm sürecinde yönetimler, (Demirel, 2006: 1), kurumlar, şirketler, vatandaşlar (Çevik, 2004: 15) ve kamu çalışanları en önemli aktörler olarak sıralanabilmektedir (Kırçova, 2003). Belirtilen bu aktörler arasındaki ilişkilerin kazandığı yeni boyut ise beraberinde elektronik devlet (E-devlet) kavramını ortaya çıkarmaktadır (Çevik, 2004: 15). Bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanma güdüsü ile gündeme gelen ve sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde devletlerin kamu hizmetlerini daha hızlı ve verimli bir şekilde vatandaşlara sunumunu gerçekleştirmeyi amaçlayan E-devlet kavramı (Hergüner, 2017: 87), kamu yönetimlerinin yeniden yapılanma süreçlerinin önemli bir aracı haline gelmiştir. Alan yazınında dijital devlet, elektronik devlet ve elektronik yönetim gibi farklı ifadeler ile kavramsallaştırılan E-devlet, en genel manasıyla kamu yetkililerinin, kamu hizmetlerini iyileştirmek ve demokratik katılımı artırmak için bilgi ve iletişim teknolojilerini (BİT) kullanma çabasını ifade etmektedir. E-devlet, devlete dayalı hizmetlerin BİT'ler tarafından, özellikle de internet üzerinden sağlanmasını ifade eder (Jonathan, Ayo ve Mısra, 2014: 2). E-devlet, elektronik bilgi yönetimi ve iletişim maliyetlerinin düşürülmesi, devlet kurumlarının yeniden düzenlenmesi ve idari bilgi silolarının azaltılması yoluyla devletin verimliliğini arttırmayı amaçlamaktadır (Davies, 2015: 1). Özünde, yönetim sürecini iyileştirmek ve mükemmelleştirmenin olduğu bu paradigma, yönetimler açısından vazgeçilmez bir araç haline gelmiştir. (Snead ve Wright, 2014). E-devlet uygulamalarının yaygınlaşması ile birlikte vatandaşın yönetime katılım düzeyi artmakta ve bu sayede demokratik yönetim anlayışı güçlenmektedir. E-devlet kullanımının artması sonucu kâğıt israfının önüne geçilerek kamu yönetiminde gereksiz bürokratik işlemler azalmaktadır (Uçacak ve Taş, 2023: 451-452). Bu kapsamda E-devlet kavramı, giderek artan ihtiyaçların BİT vasıtasıyla giderilmesi noktasında oluşan yeni devlet anlayışına karşılık gelmektedir (İnce, 2001: 12).

1990'ların sonu 2000'lerin başında E-devlet ile ilgili çalışmalar, çevrimiçi hizmetlerin sağlanması ve kamu yönetimleri içinde web siteleri ve BİT sistemlerinin kurulması ile karakterize edilmiştir. Aynı zamanda kamu sektöründe kâğıt tabanlı işlemlerin yerini alan teknolojilerin ilk uygulamaları olarak kabul edilen E-devlet, 1.0 olarak adlandırılmıştır. Bu dönemde hedeflenen etkili ve verimli bir şekilde çalışan bir hükümet oluşturmak için iç süreç yeniliğini sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda kamu kuruluşları BİT'e yatırım yapmaya başlamışlardır.

E-devlet 1,0'da kamu sektörü tarafından sağlanan hizmetler hakkında halkı bilgilendirmek amacıyla özel web sitelerinin kullanımı hedeflenmiştir. Medyanın

yanında kamunun bilgilendirilmesi amacıyla web siteleri kurulmuştur (Chun, Shulman ve Sandoval, 2010: 1; Vlahovic ve Vracic, 2015).

2000'lerin ikinci yarısında E-devlet 2.0 tartışmalarına kayan ve açık hükümet olarak adlandırılan bir sürece evrilen E-devlet, web 2.0 teknolojileri ile paralel olarak devam etmiştir. Bu süreçte E-devlet, şeffaflığı ve verimliliği artırmak için hükümet, vatandaşlar ve yenilikçi şirketlerin etkileşimde bulunabileceği açık bir platform oluşturmaya odaklanmıştır. Daha çok yönetim kavramının öne çıkmasıyla da bilinen bu dönemde hükümetler ile halk arasındaki iki taraflı etkileşimlerde katılım, işbirliği ve şeffaflık arttırılmaya çalışılmıştır. Bu çerçevede E-devlet 2.0, şeffaflık ve vatandaş katılımının arttırılması sureti ile kamu kurumlarına fayda sağlamıştır. Böylece vatandaş katılımının sağlanması ile ortaya çıkan istişare kültürü, zengin tartışma ortamını oluşturmakta, fikir paylaşımı açısından demokratik bir ortama olanak vermekte ve sosyal ve politik sorunların çözümü kolaylaşmaktadır (Chun, Shulman ve Sandoval , 2010: 2; OECD, 2007).

2010'ların ortalarından beri kamu sektöründe BİT destekli yeniliklerle ilgili literatür, E-devlet 3.0'a atıfta bulunmaya başlamıştır. Bu süreçte E-devlet akıllı veya zeki hükümet, açık ve büyük veri, idari ve iş süreç yönetimi, nesnelere interneti ve blok zinciri ile ilgili yeniliklerle desteklenmiştir. Bu noktada E-devlet 3.0'dan beklenen sadece insanlara sorunsuz bir şekilde hizmet etmek değil, aynı zamanda veri ve yapay zekâ kullanarak kararları daha iyi vermeye, toplumsal sorunları çözmeye, kaynakları optimize etmeye ve vatandaşların refahını ve katılımını artırması beklenmektedir (Ojo ve Millard, 2017) Son olarak, E-devlet 4.0, son zamanlarda alanyazında oldukça fazla kullanılmaya başlanmış ve vatandaşların, işletmelerin, kar amacı gütmeyen kuruluşların ve diğer ortakların ihtiyaçlarına ve beklentilerine uyum sağlayan bir hükümet anlayışını ifade etmektedir. E-devletin bu özelliklerden dolayı, BM dijital hükümeti ve özellikle E-devlet 4.0'ı, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine yönelik politika yapma ve hizmet sunumunda etkili, kapsayıcı ve hesap verebilir kurumları desteklemek için bir araç olarak görmeye başlamıştır (Liva vd, 2020: 504)

E-devlet getirdiği yenilikler ile kamu yönetimi anlayışını baştan aşağı değiştirdiği söylenebilir. Bilgiye ulaşım ve hizmete alım süreçleri tamamen değişmiştir. Bu değişen süreç E-devlet sayesinde gerçekleşmiştir. E-devlet sayesinde vatandaşlar elektronik iletişim araçlarını kullanarak devlete daha kolay bağlanabilmektedir. E-devlet uygulaması öncesinde vatandaşlar bilgi sistemine kamu görevlileri aracılığıyla ulaşırken, E-devlet aracılığı ile doğrudan bilgi sistemine giriş yapabilmektedirler (İnce, 2011: 24; Jonathan, 2014). Böylece kamu hizmeti sunumunda daha iyi verimlilik sağlamaktadır. Hesap verebilirlik ve şeffaflık arttıkça yolsuzluk vakalarında azalma görülmektedir. Bu, vatandaşlar ile devlet hizmeti sağlayıcıları arasındaki sınırlı fiziksel temastan kaynaklanmaktadır. Kişinin fiziki konumu veya engelliliği ne olursa olsun herkese bilgiye erişimde eşit fırsat tanınması ve devlet dairelerinde yaşanan bürokrasilerin ortadan kaldırılması mümkün olabilmektedir. Devlet kurumları arasında bilgi alışverişi ve ilgili

hizmetlerin birleşmesi artırılarak işlem maliyetleri, zaman, yer ve insan gücünde azalma sağlanmaktadır (Jonathan, 2014).

E-devletin anlatılan bu evrim sürecinde başarıya ulaşması, E-devlet uygulamalarında yer alan yukarıda da belirtilen, aktörlere bağlıdır. Bu anlamda E devletın başarısı, hangi hizmetlerin E-devlet ile sunulduğu ile değil, bu hizmetlerden bu aktörlerin nasıl ne kadar faydalandığı ve toplumun beklentilerini karşılayıp karşılamadığı ile ölçülmektedir (Atmaca, 2009: 34)

## 1.2. TÜRKİYE'DE E-DEVLET UYGULAMALARI

E-devlet uygulamaları kamu yönetimlerin yeniden yapılanmasının bir aracı olarak görülmekte ve bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojinin kullanılmasıyla vatandaşların kamu hizmetlerinden elektronik ortamda faydalanması hedeflenmektedir (Özer, 2017: 464). Kamu yönetiminin geleneksel sorunları ile yakından ilişkili olan E-devlet uygulamaları ekonomik faaliyetlerin daha verimli gerçekleştirilebilmesi, yönetsel faaliyetlerin ise daha kaliteli ve verimli hizmet sunumlarına olanak verebilmesi noktasında önemli bir araç olarak görülmektedir (Kutlu, Sevinç ve Kavraman, 2018: 133). Alanyazına bakıldığında ülkelerin E-devlet aşamaları ile ilgili çeşitli sınıflandırmalar yapılmaktadır. Bu sınıflandırmalar arasında en sık kullanılanı Layne ve Lee'nin dört aşamalı E-devlet modellemesidir. Layne ve Lee'nin dört aşamalı E-devlet modellemesinde E-devlet; kataloglama, işlem, dikey bütünleşme ve yaygın bütünleşme olmak üzere dört aşamada değerlendirilmektedir. Kataloglama aşaması, kamu kurumlarının bir web sitesi oluşturarak kamusal bilgi paylaşımı sağlamasını ifade etmektedir. İşlem basamağı, kamu kurumlarının resmi web sitelerinde çevrimiçi hizmetler sunabilmelerine karşılık gelmektedir. Dikey bütünleşmede, kamudaki işlev alanlarında devlet faaliyetlerinin bütünleşmesi söz konusudur. Son olarak yaygın bütünleşme aşamasında ülkelerin elektronik devlet ve kamu hizmeti uygulamaları tek çatı altında toplamaları, elektronik hizmetlerin tek dijital ortamdan ulaşabilmelerini ifade etmektedir (Layne ve Lee, 2001: 124). Türkiye'nin E-devlet gelişim sürecine baktığımızda özellikle E-devletin kurulduğu 2008 yılından bu yana yaygın bütünleşme aşamasına geçtiği söylenebilmektedir (Uysal, Kurban ve Çığman, 2023: 2017). Türkiye'de bu aşamaya gelene kadar olan süreçte dikkat çeken gelişmelerin 1980'li yıllardan itibaren ortaya çıktığı görülmektedir. 1980'li yıllardan itibaren BİT'lerde özellikle alt yapı ile ilgili çalışmalara başlandığı, E-devlet uygulamalarının ise 2000'li yıllarda internetin yaygınlaşmaya başlaması ile geliştiği söylenebilmektedir (Çarıkçı, 2011: 104). 1990-2000 yılları arasında dünyada yaşanan teknolojik gelişmelere paralel olarak Türkiye'de de E-devlet uygulamalarına geçildiği, (Törenli, 2004: 207) ve kamu politikalarının yeniden şekillenmeye başladığını söylemek mümkündür. Bu kapsamda ilk önemli projelerden biri 1993 yılında geliştirilen "Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon" projesidir. Aynı zamanda 1993 yılında ODTÜ'den Ankara-Washington arasında kiralık hattın kurulmasıyla Türkiye'de ilk kez internet kullanılmaya başlanmıştır (Akçagündüz, 2019: 429). Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun (BTYK) ortaya koyduğu E-devlet vizyonu ile ülkede bilgi işlem

altyapısının kurulmasına ilişkin önemli kararlar alınmıştır. Ulusal Enformasyon Altyapısı ana planının (TUENA) hazırlanması; ulusal akademik ağ ve bilgi merkezinin (ULAKBİM) kurulması; elektronik ticaret ağının kurulması olarak belirlenen bu kararlar sayesinde Türkiye'nin E-devlet gelişimine ilişkin hızlı bir dönüşüm sürecine girmiştir (Çarıkçı, 2011: 102). 2002 yılında 58. hükümet tarafından Acil Eylem Planı hazırlanarak, E-Dönüşüm Türkiye Projesine başlanmıştır. Projenin yürütülmesi için 2003 yılında Kalkınma Bakanlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur (Eroğlu, 2019: 300). Türkiye'nin dijital dönüşümü kapsamında çok sayıda E-devlet uygulamaları hayata geçirilmiştir. Bu uygulamalardan en yaygın olanları, Merkezi Nüfus İdari Sistemi (MERNİS), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS), Saymanlık Otomasyon Projesi, Polis Bilgi Ağı (POLNET), Gümrük İdaresinin Modernizasyon Projesi (GİMOP), Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP), Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP), E-İhale (EKAP), E-Konsolosluk Projesi'dir (Gencel, 2024).

Türkiye'nin dijital dönüşümünün en önemli araçlarından biri 2008 yılında kullanıma açılan ve ilk adımda 22 kamu hizmetinin çevrimiçi sunumunun yapıldığı E-devlet kapısıdır (Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2008). E-devlet kapısının 2008 yılından beri gerçekleşen kullanıcı, sisteme giriş, hizmet ve kurum sayılarına ilişkin istatistikler Tablo verilmiştir. Tablo 1'de yer alan rakamlar, Türkiye'nin E-devlet gelişiminin kademeli bir şekilde geliştiğini göstermektedir. 2018 yılından itibaren Cumhurbaşkanlığı dijital dönüşüm ofisinin kurulması akabinde çevrimiçi hizmet sunumunun çeşitlenmesi ile tüm sıralamalarda ciddi artış gözlenmiştir.

**Tablo 1: 2008-2024 Yılları Arası E-Devlet Kapısı Kullanımının Gelişimi**

Yıl	Kullanıcı Sayısı	Giriş Sayısı	Hizmet Sayısı	Kurum Sayısı
2008	6.990	5.747	22	9
2009	95.336	807.116	162	18
2010	1.955.675	17.289.174	238	25
2011	11.298.441	89.857.820	315	27
2012	13.907.677	83.941.661	547	67
2013	16.528.386	91.054.941	889	122
2014	20.188.415	138.433.395	1.067	149
2015	25.768.832	243.648.143	1.389	211
2016	31.106.390	403.967.280	1.742	291
2017	35.574.774	541.047.790	2.799	396
2018	41.135.228	1.025.098.254	4.131	492
2019	45.038.012	1.179.624.439	5.170	640
2020	52.112.191	2.305.790.643	5.450	722
2021	57.663.332	3.088.953.173	6.248	851
2022	61.743.325	3.565.695.577	6.754	942
2023	64.281.459	4.398.511.646	7.741	1.026
2024* Nisan	65.459.705	1.450.554.265	8.200	1.041

Kaynak: (E-Devlet Kapısı, 2024).

Tablo 1’de 2024 Nisan ayı itibari ile E-devlet kapısında sunulan hizmet sayısı 8200 olmuştur. E-devlet kapısının en önemli katkısı, dijital kamu hizmetlerine hızlı ve kolay bir şekilde erişime olanak sağlamasıdır. Bu dönemde Türkiye’nin E-devlet politikalarının gündeminde, kamusal hizmetlerin elektronik ortama taşınması ve hizmet sunumunun hızlı, etkin ve verimli bir şekilde E-devlet kapısından yürütülmesi yer alırken; son yıllarda planlama, karar verme ve uygulama süreçlerinde rol oynayan tüm paydaşlar ile E-devlet arasındaki ilişkilerin yeniden tanımlanmasına ilişkin çalışmalar ön plana çıkmıştır. Bu kapsamda teknolojik gelişmelerin hız kesmeden devam etmesi, artan toplumsal talepler ve kamu sektöründe reform çalışmalarının tartışılması sonucunda farklı kurumlar altında özel olarak sürdürülen E-devlet, siber güvenlik, büyük veri ve yapay zekâ yönelik yürütülen çalışmaların tek bir çatı altında birleştirilmesi amacıyla 2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur (Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2018a). Dijital Dönüşüm Ofisinin görevleri “Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen amaç, politika ve stratejilere uygun olarak kamunun dijital



dönüşümüne öncülük etmek, Dijital Türkiye (E-devlet) hizmetlerinin sunumuna aracılık etmek, kurumlar arası işbirliğini artırmak ve bu alanlarda koordinasyonu sağlamak” şeklinde belirtilmiştir (Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2024). Bu kapsamda Dijital Dönüşüm Ofisi E-devlet Kapısının yönetmek üzere görevlendirilen yetkili kurum olarak belirtilmiştir. 24 Ekim 2019 tarihli ve 30928 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 48 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında Dijital Dönüşüm Ofisinin görev ve teşkilat yapısı detaylandırılarak Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanı, Kamu Dijital Dönüşüm Lideri olarak tanımlanmıştır. Kamu Dijital Dönüşüm Lideri, kamu kurumlarının performans ve hizmetlerinin verimliliğini artırmak ve kamunun dijital dönüşümüne öncülük etmek amacıyla kamuda dijital dönüşüm stratejilerinin oluşturulması ve uygulama süreçleri başta olmak üzere dijital dönüşüm yol haritalarının hazırlanmasından sorumludur (Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2024b).

### 1.3. BM E-DEVLET GELİŞMİŞLİK ENDEKSİ

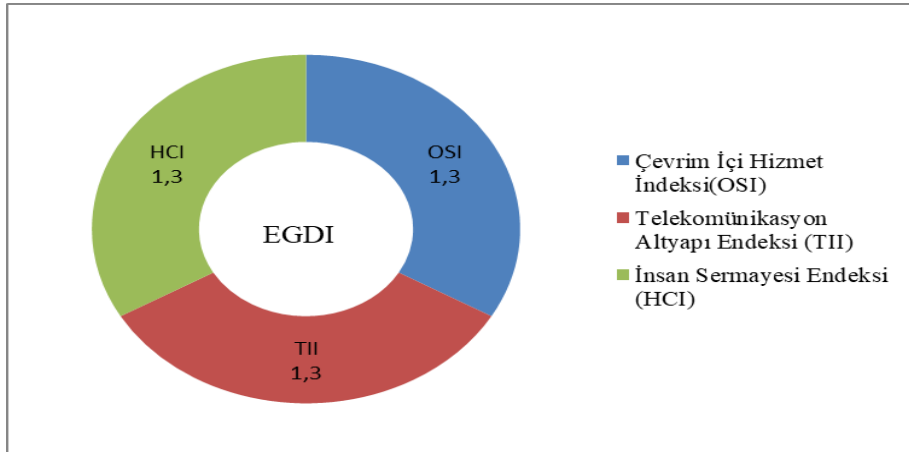
Yönetimlerin E-devlet süreçlerinin gelişiminin planlanan düzeyin altında kaldığı kanısı, BM’lerin, bir E-devlet araştırmasının geliştirilmesinde itici güç olmuştur. Ülkelerin E-devlet gelişmişlik düzeyini ölçmek ve ilerleme sürecini göstermek amacı doğrultusunda BM Üye Devletlerinin E-devlet gelişimine ilişkin bir analiz çerçevesi sunan E-Devlet Gelişmişlik Endeksi uygulamaya konulmuştur (UN, 2016). İki yılda bir yayımlanan E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, hükümetlerin sunduğu hizmetleri otomatikleştirme ve dijitalleştirme derecesini ifade etmektedir (Todorut ve Tselentis, 2018). E-Devlet Gelişmişlik Endeksi bir ülkedeki web sitesi geliştirme modellerinin değerlendirilmesini, bir ülkenin halkının erişimini ve katılımını teşvik etmek için bilgi teknolojilerini nasıl kullandığını yansıtmak amacıyla altyapı ve eğitim seviyeleri gibi erişim özelliklerini içermektedir. Burada asıl amaç, ülkelerin E-devlet gelişimini tam anlamı ile yakalaması değil; daha çok hükümetlere karşılaştırmalı olarak performans derecelendirmeleri konusunda bilgi vermek tir (UN, 2024). Bu çerçevede BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi’, birçok ülkede kullanılan E-devlet ile ilgili gelişmeleri takip ederek iyi örnekleri uygulayabileceği ve sorunları ele almanın ve engelleri aşmanın en etkili yollarını öğrenebileceği bir referans ve kalkınma modeli olarak hizmet etmektedir (Gupta vd., 2017).

BM Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi, 2001 yılından bu yana (2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014, 2016, 2018, 2020, 2002 yıllarında olmak üzere) üye devletlerin E-devlet gelişim durumunu değerlendiren bir rapor konumunda olan BM E-devlet Araştırması’nı yayınlamaktadır. Karşılaştırmalı olarak ülkelerin E-devlet performansını ölçen bu rapor, her ülkenin kendi ulusal kalkınma önceliklerine ulaşma doğrultusunda E-devlet girişimlerinin düzeyi ve kapsamına karar vermesi gerektiğine odaklanmaktadır (UN, 2024). BM E-devlet araştırmasının amacı, devletlerin deneyimlerini ve teknik bilgilerini aktarmak ve karar vericilerin E-devlet politikalarını belirleme yeteneğini geliştirmektir. Bu sayede üye ülkelerdeki politika yapıcıların E-devlet girişimlerini başarılı bir şekilde uygulayabilmesi hedeflenmektedir (Chung, 2020). Dahası BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, ülkelerin E-devlet gelişmişlik düzeyi hakkında belirlenen göstergeler dâhilinde bilgi

vererek, katedilen ilerlemeleri analiz etmeye olanak sağlar ve ülkelerin birbirlerinden öğrenmelerini, E-devletteki güçlü alanlarını ve zorluklarını belirlemelerini ve bu alandaki politikalarını ve stratejilerini şekillendirmelerine olanak sağlamayı amaçlamaktadır (UN, 2024).

Birleşmiş Milletlerin E-devlet değerlendirme metodolojisi ve kriterleri çok çeşitlidir; ancak üye ülkelerdeki E-devlet düzeyi iki alana bölünmüştür: E-Devlet Gelişmişlik Endeksi ve E-Katılım Endeksi. 2001 yılında yayınlanan rapor dışındaki raporların tamamında üç tane alt endeks bulunmaktadır. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, E-devletin, Çevrimiçi Hizmetlerin Sağlanması (Çevrimiçi Hizmet Endeksi, OSI), Telekomünikasyon Altyapısının Gelişim Durumu (Telekomünikasyon Altyapı Endeksi, TII) ve İnsan Sermayesi (İnsan Sermayesi Endeksi, HCI) olmak üzere üç alt endeksin ağırlıklı ortalamasının ölçüsüdür. Bu endekslerin her biri bağımsız olarak çıkarılabilen ve analiz edilebilen bileşik bir ölçümdür (UN, 2024).

**Grafik 1: E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nin Üç Temel Bileşeni**



Kaynak: (UN, 2024)

E-Devlet Gelişmişlik Endeksi'nin üç bileşenli endeksler tarafından eşit şekilde kararlaştırılmasını sağlamak amacıyla her bileşen göstergesi için Z-puanı standardizasyon prosedürü uygulanır. Z-puanı standardizasyonundan sonra, aritmetik ortalama toplamı iyi bir istatistiksel gösterge haline gelir; burada "eşit ağırlıklar" "eşit önem" anlamına gelir (UN, 2024).

Her bileşen göstergesinin standart Z-puanı hesaplaması için: (UN, 2024).

$$x \text{ yeni} = (x - \mu) / \sigma$$

x standartlaştırılacak ham bir puandır;

$\mu$  popülasyonun ortalamasıdır;

$\sigma$  popülasyonun standart sapmasıdır

0 ile 1 değeri aralığındaki E-Devlet Gelişmişlik değerleri dört seviyede gruplandırılmaktadır. E-Devlet Gelişmişlik Endeksinin en yüksek değerleri 0,7 ile 1,00 arasında değişmekte, yüksek BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi grup değerleri 0,50 ile 0,7499 arasında değişmekte orta BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi değerleri 0, 25 ile 0,7499 arasında değişmektedir. Bu dört seviyede yer alan değerlerin ağırlıklı ortalaması eşit derecede önemlidir. Toplam değer akabinde üç adet 4'e bölünmektedir. Bu şekilde elde edilen nihai değer olan E-Devlet Gelişmişlik Endeksi herhangi bir ülke ile kıyaslanabilmektedir (Younus vd., 2023: 554).

Çalışma kapsamında Türkiye'nin 2008 yılından itibaren BM Gelişmişlik Endeksindeki olgunluk düzeyi analiz edilecektir. BM, her ne kadar 2001 yılı itibari ile ülkelerin E-devlet gelişmişlik düzeylerini değerlendirmeye tabi tutsa da Türkiye'de E-Devlet kapısının 2008 yılı itibaren faaliyet göstermesi nedeni ile bu tarihten itibaren yayınlanan raporlar değerlendirilecektir.

## **2. YÖNTEM**

Türkiye'nin E-devlet olgunluk düzeyini, BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksinde yer alan göstergeler üzerinden ortaya koymak amacı doğrultusunda hazırlanan bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden doküman analiz yöntemi kullanılmıştır. Doküman analizi, çalışılan konuyla ilgili verileri içeren yazılı materyallerin içeriğini detaylı ve sistematik olarak analiz etmek için kullanılmaktadır (Wach, 2013; Bailey, 1982). Çalışmada ikincil veri olarak, BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi araştırma raporundan elde edilen veriler, stratejik hükümet raporları, akademik çalışmalar, basın yayınları kullanılmıştır. Küresel ölçekte ülkelerin E-devletinin etkinliği ve verimliliği üzerinde araştırmalar yapan en bilinen ve etkili araştırmalardan biri BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporlarıdır. Bu kapsamda çalışmanın veri seti, E-devlet kapısının faaliyete geçtiği 2008 yılından itibaren 2010, 2012, 2014, 2016, 2018, 2020 ve 2022 BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporlarına dayanmaktadır. Akabinde, Türkiye'nin E-devlet gelişimi ile ilgili akademik çalışmalardan, Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisinin yayınladığı raporlardan ve analizlerden faydalanılmıştır. Böylece çalışmada 2008-2022 yılları arasında Türkiye'nin E-devlet olgunluk düzeyinin değerlendirilmesine ilişkin bütüncül bir yaklaşım izlenmiştir. Çalışma kapsamında ilk olarak E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasında yer alan ilk 10 ülke, Türkiye'nin sıralamadaki yeri ve sıralamada yer alan sonuncu ülkenin verilerine karşılaştırmalı olarak yer verilmiştir. Ardından, yıl bazında dünya lideri, bölge lideri, alt bölge lideri ve dünya ortalaması verilerine yer verilmiştir. Son olarak BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi verilerinin elde edilmesinde üç temel unsur olan Çevrimiçi Hizmet Endeksi, OSI, Telekomünikasyon Altyapı Endeksi, TII ve İnsan Sermayesi Endeksinin Türkiye verilerine yer verilmiştir.

Uluslararası kuruluşların ülkelerin E-devlet gelişmişlik düzeylerini inceleyen ve bir takım kriter üzerinde değerlendiren farklı yaklaşımları ve raporları bulunmaktadır. Bunlar arasında öne çıkanlar: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, OECD Dijital Devlet Endeksi (DGI), Avrupa Birliği E-Devlet Araştırması ve Waseda Üniversitesi & IAC E-Devlet Sıralamasıdır. Bu kapsamda çalışmada hazırlanan raporların sayısal verilere dayanması, rapor sayılarının fazla olması ve detaylı bir analiz gerektirmesi nedeniyle yalnızca BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporları analiz edilmiştir. Birden fazla endeks verilerinin derinlemesine analiz edilememesi kaygısı ile izlenen bu yöntem aynı zamanda çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

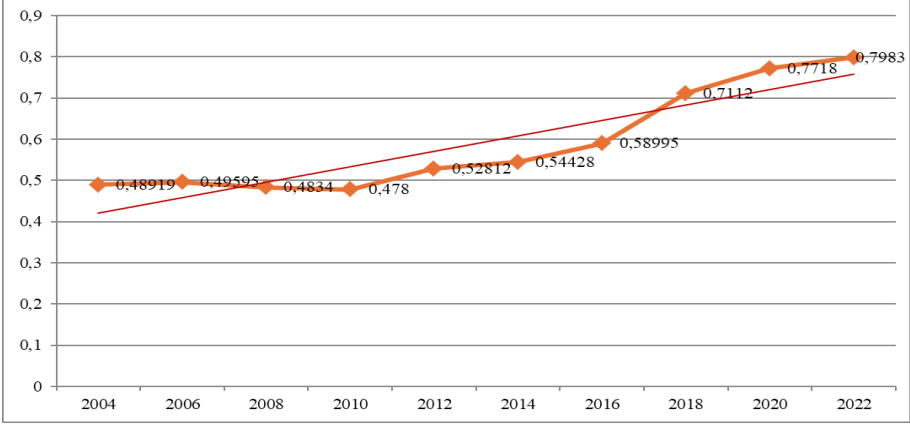
### **3. BULGULAR**

Devletlerin E-devlet gelişimine ilişkin bir analiz çerçevesi sunan BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi çalışmada analiz edilen başlıca endekstir. Çalışmanın bu kısmında Türkiye'nin E-devlet gelişimi konusunda katettiği ilerleme BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi esas alınarak karşılaştırmalı olarak analiz edilecektir.

#### **3.1. Türkiye: E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Analizi**

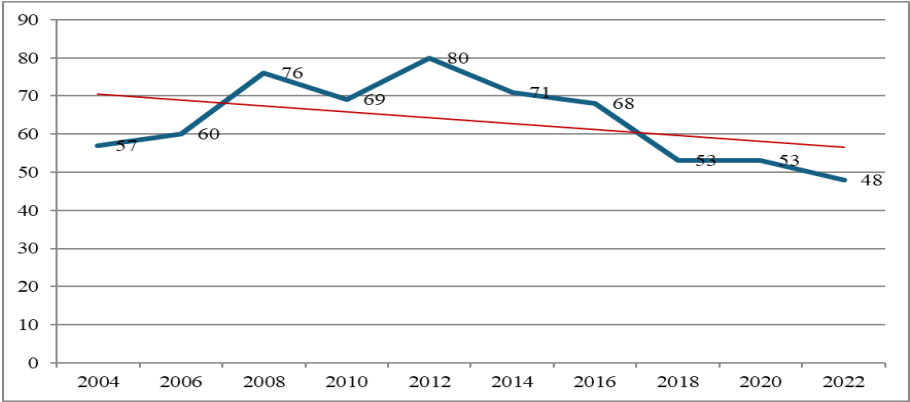
Gelişmekte olan bir ülkede E-devletin en önemli ve beklenen faydaları arasında; verimliliğin, devlet fonksiyonlarının şeffaflığının ve hesap verebilirliğinin artması, devlet hizmetlerine kolay ve hızlı erişim, gelişmiş demokrasi, idari hizmetlerin daha düşük maliyetle yürütülmesi yer almaktadır (Kamar ve Ongondo, 2007). Bu kapsamda Türkiye'nin E-devletin belirtilen faydalarının süreç içerisinde daha net bir şekilde anladığı, E-devlet olgunluk düzeyinde katettiği ilerleme ile görülebilmektedir. BM'nin Türkiye'nin E-devlet gelişimi ile ilgili ilk raporu 2003 yılında yayınlamıştır. Çalışmada BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi değerlendirmesinde Batı Asya bölgesinde kategorize edilen Türkiye'nin 2008-2022 arasında gelişim süreci analiz edilmiştir. Grafik 2'de Türkiye'nin 2004 yılında oldukça düşük olan E-Devlet Olgunluk düzeyinin 2010 yılından itibaren kademeli bir şekilde artış gösterdiği, 2022 yılında da 0,7973 değeri ile en yüksek seviyede değerlendirildiği görülmektedir.

**Grafik 2: 2004-2022 Yılları Arası E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Değerleri**



Grafik 3'e bakıldığında 2008-2022 yılları arasında Türkiye'nin en düşük BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasının 2012 yılında (80); en yüksek BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasının ise 2022 yılına (48) ait olduğu görülmektedir.

**Grafik 3: 2004-2022 Yılları Arası E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Sıralaması**



Çalışmanın ilgili kısmında daha önce de belirtildiği gibi BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi değerinin hesaplanmasında Çevrimiçi Hizmetler Endeksi (OSI), Telekomünikasyon Altyapısı Endeksi (TII) ve İnsan Sermayesi Endeksi (HCI) olmak üzere 3 alt boyut değerlendirilmeye alınmaktadır. Tablo 2'de 2008-2024 yılları arasında Türkiye'nin 3 alt boyut açısından dünya sıralamasındaki yerleri verilmiştir. Tablo 2'de net bir şekilde görüldüğü üzere Türkiye, her bir boyutta kademeli olarak gelişim göstermiştir. Ancak boyutlar arasında en önemli gelişim Çevrimiçi Hizmetler endeksinde görülmektedir. 2012 yılı, tüm boyutlar açısından Türkiye'nin en düşük oranda gelişim gösterdiği yıl olarak dikkat çekmektedir.

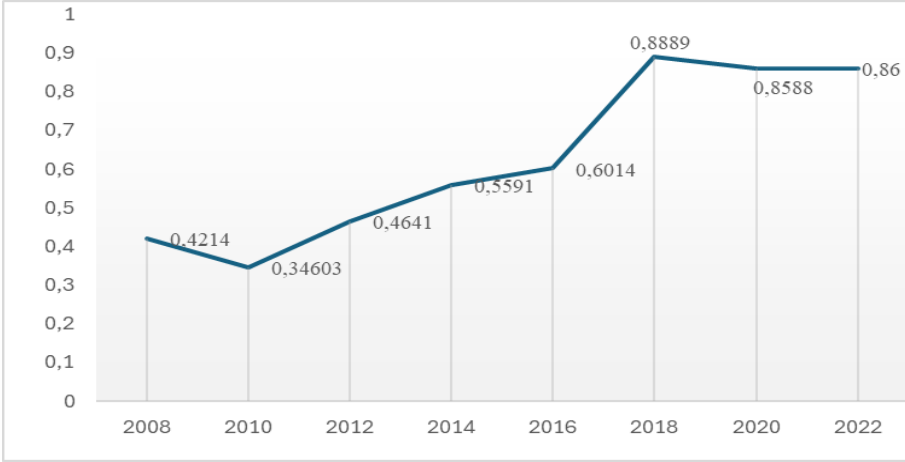
Türkiye'nin 2012 yılından sonra gösterdiği gelişimin artarak devam ettiği ve aynı seviyeye bir daha düşmediği görülmüştür. Kuşkusuz çevrimiçi hizmet endeksindeki bu gelişim, Türkiye'nin 2012 yılından sonra daha çok hizmet sunumu konusuna odaklandığını BİT alt yapısının gelişiminin diğer boyutlara oranla geride kaldığını göstermektedir.

**Tablo: 2 E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Alt Boyutları Bakımından Türkiye'nin Düzeyi**

	Çevrimiçi Hizmet Dizini	Telekomünikasyon Altyapı Endeksi	İnsan Sermayesi Endeksi
2008	72	68	106
2010	62	68	108
2012	82	80	107
2014	53	86	95
2016	67	88	48
2018	27	89	45
2020	22	79	52
2022	24	85	43

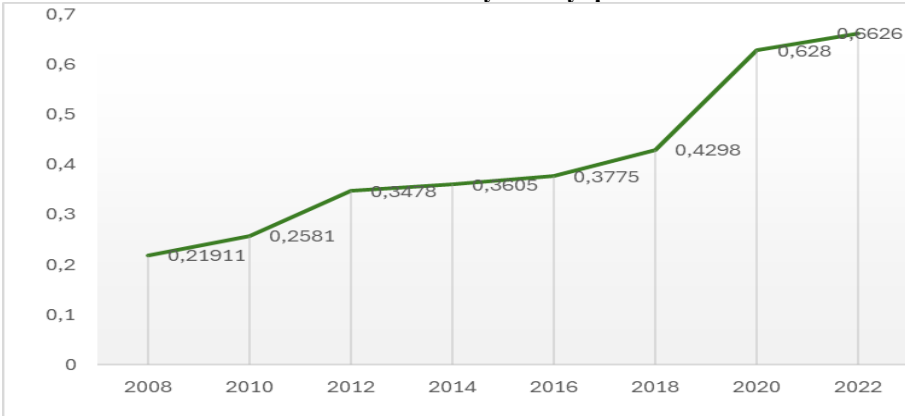
Grafik 4'te Türkiye'nin 2008-2024 yılları arasında çevrimiçi hizmet endeksinin gelişimine ilişkin değerlerine yer verilmiştir. Türkiye, Çevrimiçi Hizmet Endeksi'nde alınan en yüksek puanı %47,8 oranında artışlar 2018 yılında almıştır (Yılmaz, 2020). Böylece çok yüksek (0,75 ile 1,00 arasında değerler) çevrimiçi hizmet endeksi değerine sahip olmuştur. Türkiye'nin bu gelişimi, çevrimiçi hizmet sunumunda yüksek gelirli ülkeler kategorisine daha yakın olduğunu göstermiştir. Bu kapsamda üst-orta gelir grubunda yer alan 58 ülkeden 16'sı (Arnavutluk, Arjantin, Brezilya, Bulgaristan, Çin, Kolombiya, Dominik Cumhuriyeti, Ekvador, Kazakistan, Malezya, Meksika, Peru, Rusya Federasyonu, Sırbistan, Tayland ve Türkiye) çok yüksek çevrimiçi hizmet endeksi değerine sahiptirler ve çevrimiçi hizmet sunumunda yüksek gelirli ülkelere daha yakındırlar (UN, 2020). 2020 yılında alınan puan, 2018'dekinden %4 kadar daha düşük olsa da endeks sıralamasında ileri sıralara gidilmiş. Endekste bir önceki yıla göre puanın en çok düştüğü sene ise %19,4'lük azalmayla 2008 senesi olmuştur. (Yılmaz, 2020) Türkiye en yüksek çevrimiçi endeks değerine sahip olduğu 2022 yılında (0,86) en yüksek değere sahip 54 ülke arasında yer almıştır.

**Grafik 4: 2008-2022 Yılları Arası Çevrimiçi Endeks Değerleri**



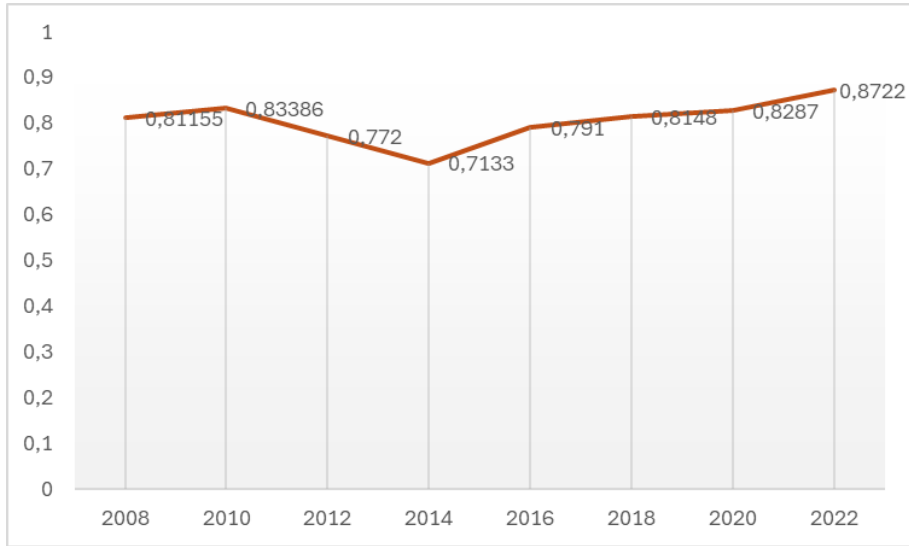
Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlığı temel alınarak oluşturulan ve diğer bileşenlere göre daha fazla önemli olarak kabul edilen Telekomünikasyon Alt Yapı Endeks değerleri 2008 rakamlarına göre oldukça düşük (0,21911) seviyede kaldığı görülmektedir. Grafik 5'te görüldüğü üzere Türkiye'nin 2010 yılından itibaren ise hem sıralamada hem de endeks değerinde artış gözlenmektedir. 2022 rakamlarına göre endeks değeri yükselirken sıralamadaki yerinin gerilemesi (79'dan 85'e) dikkat çekmektedir. Ülkeler E-devlet olgunluk düzeylerini artırmak amacı doğrultusunda özellikle TII endeksi bileşeninin gelişmesini sağlayacak (her 100 kişiye düşen internet kullanıcısı, bilgisayar, ana telefon hatları, cep telefonu sayıları, yüksek hızlı internet kullanımı gibi göstergelerle) stratejiler geliştirebilirler (Başar ve Bölükbaşı, 2010: 161).

**Grafik 5: Telekomünikasyon Altyapı Endeksi**



E-Devlet Gelişmişlik Endeksinin oluşumunda kullanılan bir diğer endeks bugün doğan bir çocuğun, yaşadığı ülkede hâkim olan kötü sağlık ve eğitim riskleri göz önünde bulundurularak 18 yaşına geldiğinde biriktirmiş olması beklenen insan sermayesi miktarını ölçen İnsan Sermayesidir (World Bank, 2023). Grafik 6'da görüldüğü üzere Türkiye'nin 2008-2022 yılları arasındaki en fazla gelişimin İnsan Sermayesi Endeksi sıralamasında olduğu görülmektedir. İnsan sermayesi endeksi değerlendirilmesinde 0,5487 ile 0,8339 arasındaki puanlamalar çok yüksek kategoride değerlendirilmektedir (UN, 2018). Bu değerlendirmeye göre Türkiye'nin 2022 yılı itibarı ile diğer yıllara kıyasla en yüksek İnsan Sermayesi Endeksi değerine sahip olduğu görülmektedir.

**Grafik 6: 2008-2022 Yılları Arası İnsan Sermayesi Endeksi Değerleri**



### 3.1.1.2008 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi 2008 yılı araştırmasının sonuçları, dünya çapında hükümetlerin E-devlet geliştirme konusunda ilerleme kaydettiğini ortaya koyarken; E-devlet hizmetlerinin tam olarak uygulanması için mevcut olması gereken altyapı, uygun politikalar, kapasite geliştirme, BİT uygulamaları dikkate alındığında ilerlemenin beklenen düzeyde olmadığını göstermektedir. Araştırmaya katılan 192 ülkenin sonuçlarına göre geniş bant ağına yatırım yapan özellikle Avrupa ülkelerinin düzeyinde önemli ölçüde ilerleme olduğu kaydedilmiştir. Tablo 3'ten de anlaşılacağı üzere 2008 E-Devlet Gelişmişlik Endeksine göre E-devlet konusunda en gelişmiş ülkeler İsveç, Danimarka ve Norveç olurken; sıralamanın sonunda Zimbabve yer almaktadır. (UN, 2008). Türkiye ise E-Devlet Gelişmişlik Endeksinde 0,4834 değeri ile 76. sırada yer almaktadır.



**Tablo 3: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2008)**

Sıralama	Ülke	Değer
1	İsveç	0,9157
2	Danimarka	0,9134
3	Norveç	0,8921
4	ABD	0,8644
5	Hollanda	0,8631
6	Kore Cumhuriyeti	0,8317
7	Kanada	0,8172
8	Avusturya	0,8108
9	Fransa	0,8038
10	Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı	0,7872
76	Türkiye	0,4834
192	Zimbabve	0,3000

Tablo 4'te 2008 yılı Dünya, Bölge, Alt bölge lideri, E-Devlet Gelişmişlik Endeksi dünya ortalaması ve Türkiye'nin değerleri üzerinden kıyaslama yapılmıştır. Türkiye'de E-devlet kapısının erişime açıldığı 2008 yılında bölge lideri Kore, alt bölge lideri ise İsrail olarak tespit edilmiştir. Türkiye E-devlet kapısının açılması ile kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşümün yeni başlamış olmasına rağmen BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi dünya ortalamasının üstünde olması dikkat çekmektedir.

**Tablo 4: 2008 Yılı Genel Değerler**

Ülke	Değer
Dünya Lideri: İsveç	0,9157
Bölge Lideri: Kore	0,8317
Alt Bölge Lideri: İsrail	0,7393
E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Dünya Ortalaması	0,4256
Türkiye	0,4834

### 3.1.2. 2010 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi 2010 yılı araştırmasında, mali ve ekonomik krizle mücadelede E-devletin çeşitli rolleri ortaya konulmuştur. Araştırmaya 183 ülkenin dâhil edildiği raporda, E-devlet teknolojisinin, yönetimlere finansal piyasaların hızı ve karmaşıklığı ile başa çıkmada ihtiyaç duyulan araçları sağlayabileceği vurgusu yapılmıştır. Dahası, E-devletin, kamu hizmeti sunumuna çeviklik katabileceği ve

gelirlerin yetersiz kaldığı ve açıkların hızla arttığı durumlarda bile hükümetlerin genişletilmiş taleplere yanıt vermesine yardımcı olabileceği belirtilmiştir. 2008 yılı verileri ile kıyaslandığında Tablo 5'te önemli değişiklikler dikkat çekmektedir. 2008 yılında Avrupa ülkeleri (İsveç, Danimarka ve Norveç) ilk sıralarda yer alırken, 2010 yılında Kore (0,8785), ABD (0,8510) ve Kanada (0,8448) ilk üçte yer almaktadır. 2008 yılında Türkiye (0,4834), 76. Sırada yer alırken; 2010 yılında Türkiye (0,4780) 69. sırada yer almaktadır. Listenin sonunda ise 183. sırada Nijer (0,1098) yer almaktadır (UN, 2008).

**Tablo 5: BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi (2010)**

Sıra	Ülke	Değer
1	Kore Cumhuriyeti	0,8785
2	ABD	0,8510
3	Kanada	0,8448
4	Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı	0,8147
5	Hollanda	0,8097
6	Norveç	0,8020
7	Danimarka	0,7872
8	Avustralya	0,7863
9	İspanya	0,7516
10	Fransa	0,751
69	Türkiye	0,4780
183	Nijer	0,1098

Tablo 6'da görüldüğü üzere, E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasında Kore, hem dünya (0,8785) hem de bölge lideri olarak tespit edilmiştir. Alt bölge liderinin Bahreyn olarak belirlendiği raporda Türkiye'nin dünya ortalaması üstündeki konumu sabit kalmıştır.

**Tablo 6: 2010 Yılı Genel Değerler**

Ülke	Değer
Dünya Lideri: Kore	0,8785
Bölge Lideri: Kore	0,8785
Alt Bölge Lideri :Bahreyn	0,7362
E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Dünya Ortalaması	0,4256
Türkiye	0,4780

### 3.1.3. 2012 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

Tablo 7’de 2012 yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi değerlerine yer verilmiştir. Buna göre Türkiye, bir önceki yıla göre 11 sıra geriye giderek 80. sırada yer almıştır. Türkiye’nin diğer yıllara kıyasla 2012 yılında da en düşük E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasına sahip olduğu görülmektedir.

**Tablo 7: 2012 yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi**

Sıralama	Ülke	Değer
1	Kore Cumhuriyeti	0,9283
2	Hollanda	0,9125
3	Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı	0,8960
4	Danimarka	0,8889
5	Amerika Birleşik Devletleri	0,8687
6	Fransa	0,8635
7	İsveç	0,8599
8	Norveç	0,8593
9	Finlandiya	0,8505
10	Singapur	0,8474
80	Türkiye	0,5281
191	Gine	0,0000

Türkiye’nin 2008-2022 yılları arasındaki en düşük E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasına sahip olduğu 2012 yılında Kore, hem Dünya hem de Bölge lideri olarak bir önceki sıralamasını devam ettirmektedir. Türkiye her ne kadar E-Devlet Gelişmişlik Endeksi dünya ortalamasının üstünde olsa da sıralamadaki yerinin geriye gitmesi E-devlet olgunluk düzeyinde ilerleme kat edemediğini göstermektedir.

**Tablo 8: 2012 Yılı Genel Değerler**

Ülke	Değer
Dünya Lideri: Kore	0,9283
Bölge Lideri: Kore	0,9283
Alt Bölge Lideri: İsrail	0,8100
E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Dünya Ortalaması	0,4882
Türkiye	0,5281

## 3.1.4.2014 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

Tablo 9'da 2014 yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi değerlerine yer verilmiştir. Tabloya bakıldığında Kore, 2012 yılındaki konumunu koruyarak 2014 yılında da birinci sırada yer almıştır. Türkiye 2012 yılında E-devlet gelişmişlik Endeksinde en düşük sıralamada yer alan konumundan sonra 9 kademe yükselerek 71. sıraya yerleşmiştir. (UN, 2014).

**Tablo 9: 2014 yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi**

Sıralama	Ülke	Değer
1	Kore Cumhuriyeti	0,9462
2	Avustralya	0,9103
3	Singapur	0,9076
4	Fransa	0,8938
5	Hollanda	0,8897
6	Japonya	0,8874
7	Amerika Birleşik Devletleri	0,8748
8	Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı	0,8695
9	Yeni Zelanda	0,8644
10	Finlandiya	0,8449
71	Türkiye	0,5443
193	Somali	0,0139

Kore, 2012 yılındaki Dünya ve Bölge lideri sıralamaları bu yılda da korumuştur. İsrail ise Alt bölge lideri olarak sıralamaya girmiştir. Türkiye 2014 yılında da dünya ortalamasının üstünde bir değere sahip olmuştur.

**Tablo 10: 2014 Yılı Genel Değerler**

Ülke	Değer
Dünya Lideri: Kore	0,9462
Bölge Lideri: Kore	0,9462
Alt Bölge Lideri: İsrail	0,8162
E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Dünya Ortalaması	0,4712
Türkiye	0,5443

### 3.1.5. 2016 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

Türkiye'nin 2016 yılı E-Devlet Gelişmişlik Endeksi değerlerine Tablo 11'de yer verilmiştir. Buna göre Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı'nın 2014'te listede 8. sırada yer alan değerinin 2016'da 1'e yükseldiği görülmektedir. Türkiye ise 71. sıradan 68. sıraya ilerlemiştir. Türkiye'nin 2016 yılı değerlerinin 0,5443'ten 0,5900'a yükseldiği görülmektedir.

**Tablo 11: 2016 yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi**

Sıralama	Ülke	Değer
1	Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı	0,9193
2	Avustralya	0,9143
3	Kore Cumhuriyeti	0,8915
4	Singapur	0,8828
5	Finlandiya	0,8817
6	İsveç	0,8704
7	Hollanda	0,8659
8	Yeni Zelanda	0,8653
9	Danimarka	0,8510
10	Fransa	0,8456
68	Türkiye	0,5900
193	Somali	0,0270

2016 yılında dünya lideri sıralaması Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı'na kaptıran Kore, Bölge lideri olarak sıralamada yer almıştır. İsrail alt bölge lideri konumunu, Türkiye ise dünya ortalamasının üstündeki konumunu 2016 yılında da korumuştur.

**Tablo 12: 2016 Yılı Genel Değerler**

Ülke	Değer
Dünya Lideri: Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı	0,9193
Bölge Lideri: Kore	0,8915
Alt Bölge Lideri: İsrail	0,7806
E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Dünya Ortalaması	0,4922
Türkiye	0,5899

### 3.1.6. 2018 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

2018 yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporunda ülkelerin E-devlet konusunda edindikleri tecrübeler ve başarılı uygulamaların detaylarına yer verilmiştir. Bu kapsamda Türkiye’de 2006 yılında kurulan eski adıyla Başbakanlık İletişim Merkezi (BİMER) yeni adıyla Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)’nin halkın dilekçe ve bilgi edinme hakkına her yerden başvurabileceği elektronik kamu hizmeti aracı olarak önemi vurgulanmış ve uygulama detaylarına yer verilmiştir. Günümüz kamu yönetimi literatüründe “Yönetişim” ve “Katılım” kavramlarının ön plana çıkmasının ve vatandaşların yönetime ilişkin her türlü istek, şikâyet ve görüşlerini kolaylıkla iletebilecekleri hızlı ve etkin bir sistemin kurulmasının, yönetimin başarısı kadar demokrasinin yaygınlaşması için de vazgeçilmez bir gereklilik olduğu belirtilmiştir. CİMER’e başvurular ülke çapında kabul edilmekte ve ilgili kamu kurumlarına hızlı bir şekilde iletilmektedir. Ayrıca başvuru sahiplerine en kısa sürede cevap verilmesi, gecikme durumunda ilgili birimlerin uyarılması, istatistiksel raporların alınması ve merkezden denetimin sağlanması amaçlanmaktadır (UN, 2018: 98). 2018 E-Devlet Gelişmişlik Endeksi verilerine bakıldığında Türkiye açısından en önemli artışın bu yılda gerçekleştiği dikkat çekmektedir. Tablo 13’te görüldüğü üzere Türkiye, 2016 yılı ile kıyaslandığında %20,6 oranında bir artış söz konusu olmuş ve 53. sıraya yükselmiştir. Böylece Türkiye, BM’nin yüksek E-Devlet Gelişmişlik Endeksi grup kategorisine yükselmiştir (UN, 2018: 98).

**Tablo 13: 2018 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi**

Sıralama	Ülke	Değer
1	Danimarka	0,915
2	Avustralya	0,9053
3	Kore Cumhuriyeti	0,9010
4	Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı	0,8999
5	İsveç	0,8882
6	Finlandiya	0,8815
7	Singapur	0,8812
8	Yeni Zelanda	0,8806
9	Fransa	0,879
10	Japonya	0,8783
53	Türkiye	0,7112
193	Somali	0,0566

Tablo 14’te görüldüğü üzere 2018 yılında dünya lideri Danimarka, Bölge lideri, Kore, alt bölge lideri ise Dubai olmuştur. Türkiye 2018 yılında dünya ortalamasının oldukça üstünde bir değere sahip olan Türkiye, 15 sıra yükselerek 53. sırada yer

almıştır. Kuşkusuz bu ilerlemede, E-devlet üzerinden sunulan hizmetlerdeki artışın, E-devlet hizmetlerini kullanan birey sayısındaki artışın ve E-devlet hizmetlerinden memnuniyet oranındaki artışın etkisi oldukça fazladır. Türkiye'nin E-devletin gelişimine ilişkin yürüttüğü en ufak bir ilerleme BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi değerlerine ve sıralamasına da yansımaktadır.

**Tablo 14: 2018 Yılı Genel Değerler**

Ülke	Değer
Dünya Lideri: Danimarka	0,9150
Bölge Lideri: Kore	0,9010
Alt Bölge Lideri: Dubai	0,8295
E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Dünya Ortalaması	0,5491
Türkiye	0,7112

### 3.1.7.2020 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

Covid-19 salgınından dolayı kamu hizmetlerinin E-devlet sistemine entegrasyonunun önemli hale gelmesi ülkeleri dijital dönüşümlerini hızlandırmaya itmiştir. Bu kapsamda Türkiye'nin 193 ülkenin hesaplamaya dâhil edildiği E-Devlet Gelişmişlik Endeksindeki sıralaması 2018 yılı ile aynı olsa da değerinin artması dikkat çekmektedir. Türkiye 0,0606 puanlık bir artış ile ilk kez çok yüksek E-Devlet Gelişmişlik Endeksi grubunda yer alan 18 ülke (Amerika'da (Arjantin, Şili, Brezilya ve Kosta Rika), Asya'da (Suudi Arabistan, Çin, Kuveyt, Malezya, Umman, Türkiye ve Tayland) ve Avrupa'da (Çek Cumhuriyeti, Bulgaristan, Slovakya, Letonya, Hırvatistan, Macaristan ve Romanya) arasına girmiştir (UN, 2020: 10). Belirtilen ülkelerin E-devlet hizmetlerindeki gelişime dikkat çekilmiştir. Raporla özellikle Türkiye'nin oldukça gelişmiş insan sermayesine sahip olduğu vurgulanmış ancak altyapılarının durumda yeterince gelişme katedilememesinin E-devlet konusunda daha fazla ilerlemenin gerçekleşmesini engelleyebileceği belirtilmiştir (UN, 2020). Kamu Dijital Dönüşüm Liderinin varlığı 2020 yılından itibaren BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi hesaplamasında değerlendirme kriterleri arasına girmiştir (Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2024b).

**Tablo 15: 2020 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi**

Sıralama	Ülke	Değer
1	Danimarka	0,9758
2	Kore Cumhuriyeti	0,956
3	Estonya	0,9473
4	Finlandiya	0,9452
5	Avustralya	0,9432
6	İsviçre	0,9365
7	Büyük Britanya ve Kuzey İrlanda Birleşik Krallığı	0,9358
8	Yeni Zelanda	0,9339
9	ABD	0,9297
10	Hollanda	0,9228
53	Türkiye	0,7718
193	Güney Sudan	0,0875

Tablo 16’da görüldüğü üzere Türkiye’nin E-Devlet Gelişmişlik Endeksi değerinin, 2020 yılında da dünya ortalamasının üzerinde olduğu, Danimarka’nın 2018 dünya liderliği sıralamasını koruduğu, Kore’nin bölge liderliğini koruduğu ve alt bölge lideri olarak Kıbrıs’ın ilk kez sıralamaya girdiği tespit edilmiştir. Danimarka’nın nüfusunun az olması, toplumun önemli bir kesiminin bilgisayar kullanabilmesi, Mili gelir oranının yüksek olması, bilgisayar sahibi olanların oldukça fazla olması, önemli bir kesimin evde internete erişiminin olması, E-devlet gelişiminde avantajlı konuma sahip olmasını sağlamaktadır. Ayrıca Danimarka E-devlet gelişiminde kamu sektörünün öncü rol oynaması gerektiğini belirterek merkezi hükümet, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşlarının işbirliği içinde stratejiler geliştirmektedir (Paşaoğlu, 2017).

**Tablo 16: 2020 Yılı Genel Değerler**

Ülke	Değer
Dünya Lideri: Danimarka	0,7718
Bölge Lideri: Kore	0,9560
Alt Bölge Lideri: Kıbrıs	0,8731
E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Dünya Ortalaması	0,5988
Türkiye	0,7718



### 3.1.8. 2022 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi

2022 yılı E-Devlet Gelişmişlik Endeksi, BM'nin E-devletin küresel gelişimini izleme amacıyla iki yılda bir yayınladığı raporun on birinci baskısıdır. Türkiye, Dijital Dönüşüm Ofisinin koordinasyonu ile yürütülen çalışmalar sonucunda 193 ülke arasında 48.ci sıraya yükselmiştir (Babaoğlu, 2022). Türkiye bu sıralama ile çok yüksek E-Devlet Gelişmişlik seviyesine sahip ülkeler kategorisindeki yerini korumaktadır (UN, 2022). Kuşkusuz Türkiye'nin E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasında yakaladığı bu artışta, Türkiye'nin beşerî sermaye geliştirme ve altyapı yatırımlarına paralel olarak gösterdiği gelişmenin etkisi oldukça fazladır. Tablo 17'de görüldüğü üzere E-Devlet Gelişmişlik Endeksi ilk on sıralamasında Afrika kıtasından hiçbir ülke bulunmamaktadır. Bu sonuç E-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporlarında hiçbir zaman değişmemiş ve milli gelir ile E-devlet hizmetleri arasındaki ilişkinin sorgulanmasına neden olmuştur. Yapılan karşılaştırmalı analizde milli gelir ile E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasındaki başarı arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Babaoğlu, 2022).

2022 yılında da Türkiye'nin E-Devlet Gelişmişlik Endeksi değerlerinde ve sıralamasındaki artışı devam etmiştir. Sıralamada 5 puan yükselerek 53'ten 48'e yükselmiştir. Bu başarıda katkısı olan önemli bir unsur, daha önce de bahsedildiği gibi Kamu Dijital Dönüşüm Liderinin varlığının 2020 yılından itibaren E-Devlet Gelişmişlik Endeksi hesaplamasında değerlendirme kriteri olarak yer almasıdır (Babaoğlu, 2022). 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında hayata geçen Kamu Dijital Dönüşüm Liderinin, uluslararası endeks çalışmalarında başarılı olan ülkelerin hepsinde bulunduğu görülmektedir. Dijital Dönüşüm Lideri, kamu kurumlarının performansını arttırmak, verimli ve etkin hizmet sunumunu sağlamak, kamuda dijital dönüşüm için yapılacaklara öncülük etmek amacıyla kamuda dijital dönüşüm stratejilerinin oluşturulmak ve dijital dönüşüm yol haritalarını belirlemek görevlerini üstlenmektedir (Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, 2024b). Türkiye'nin dijital dönüşüm sürecinde özellikle vurgulanan bu hususlar 2022 yılı E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamasında yukarı sıralara yükselmesinde etkili olmuştur. Bu gelişmelerin pozitif etkisinin önümüzdeki yıllarda da devam edebileceği beklenmektedir.

**Tablo 17: 2022 Yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi**

Sıralama	Ülke	Değer
1	Danimarka	0,9717
2	Finlandiya	0,9533
3	Kore Cumhuriyeti	0,9529
4	Yeni Zelanda	0,9432
5	İsveç	0,9410
6	İzlanda	0,9410
7	Avustralya	0,9405
8	Estonya	0,9393
9	Hollanda	0,9384
10	ABD	0,9151
48	Türkiye	0,7983
193	Güney Sudan	0,0852

193 ülkenin araştırma sonuçlarının yer aldığı E-Devlet Gelişmişlik Endeksi 2022 raporunda Danimarka'nın, ardi ardına yapılan üçüncü araştırmada küresel olarak en yüksek değere sahip olduğu Kore'nin 2020 yılı sıralamasındaki yerini koruduğu, Alt Bölge Lideri olarak Kıbrıs yerine Dubai'nin öne çıktığı tespit edilmiştir. Türkiye'nin 0,7983 ile 2022 yılında da E-Devlet Gelişmişlik Endeksi dünya ortalamasının (0,6102) üstünde olduğu görülmektedir.

**Tablo 18: 2022 Yılı Genel Değerler**

Ülke	Değer
Dünya Lideri: Danimarka	0,9717
Bölge Lideri: Kore	0,9529
Alt Bölge Lideri: Dubai	0,9010
E-Devlet Gelişmişlik Endeksi Dünya Ortalaması	0,6102
Türkiye	0,7983

#### **4. TARTIŞMA**

E-devlet olgunluk düzeyinin değerlendirilmesinde referans olarak kullanılabilir çeşitli endeksler bulunmaktadır. Çalışma kapsamında ele alınan BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi yaygın olarak değerlendirmeye alınan ve 2 yılda bir yayınlanan kapsamlı bir çalışmaya dayanmaktadır. Çalışma kapsamında diğer ülke verileri ile karşılaştırmalı olarak değerlendirilen Türkiye'nin E-devlet gelişiminin dünya ortalaması üzerinde olduğu görülmektedir. Bu kapsamda Türkiye, E-devlet alanında atılan önemli adımlar ile önemli gelişim göstermiştir. Özellikle 2008 yılında uygulamaya konulan E-Devlet Kapısı projesi ile vatandaşların ve işletmelerin 8000'i aşkın kamu hizmetlerine dijital ortamdan erişimi sağlanmıştır. Ancak Türkiye'nin E-devlet gelişimi sürecinde bazı zorluklar ve iyileştirme gereken alanlar da bulunmaktadır. Özellikle teknik alt yapının güçlendirilmesi, kullanıcı deneyimlerinin dikkate alınması, veri güvenliğinin sağlanması ve hizmetlerin geniş alana yayılması hususları önem arz etmektedir. Türkiye'nin bu konularda katedeceği ilerleme uluslararası endeks değerlerine de pozitif olarak yansıtacaktır.

#### **SONUÇ**

Bu çalışma, Türkiye'nin E-devlet kapısını kullanmaya başladığı 2008 yılından 2024 yılına kadar BM tarafından yayınlanan E-Devlet Gelişmişlik Endeksi verilerini nitel araştırma yöntemlerinden doküman analiz yöntemi kullanılarak analiz etmek ve Türkiye'nin E-devlet olgunluk düzeyine yönelik çıkarımda bulunmak amacı doğrultusunda hazırlanmıştır. Böylece Türkiye'nin E-devlet olgunluk düzeyinin gelişimine ilişkin bir perspektif sunulmuştur.

BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi çevrimiçi hizmetler, telekomünikasyon altyapısı ve insan sermayesi olmak üzere üç bileşenin ağırlık ortalaması sonucu hesaplanan ve ülkelerin sunduğu hizmetleri otomatikleştirme ve dijitalleştirme derecesini ifade eden bir değerdir. Covid 19 sürecinden bugün geldiğimiz noktada E-devletin gelişiminde iyileşmenin olduğunu söylemek mümkün olsa da; küresel ölçekte kamu sektöründe kapsamlı bir dönüşümün tam olarak gerçekleşmediği ifade edilebilir. Covid 19 salgını sırasında özellikle ülkelerin dijital teknolojileri sağlık ve eğitim gibi alanlarda hizmet sunumunda kullanmak üzere odaklandıkları; BİT'lerin altyapılarının iyileştirilmesi konusunda ise hâlâ eksikliklerin söz konusu olduğu görülmektedir (Mokammel, 2023). BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi raporlarında ülkelerin E-devlet gelişiminde hem bölgeler arasında hem de aynı bölge içerisindeki ülkeler arasında dengesiz bir dağılımın varlığı dikkat çekmektedir. Özellikle 2022 yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksinde de vurgulandığı gibi yüksek gelirli ülkelerin E-devlet olgunluk düzeyi arasında pozitif ilişki vardır. Bu kapsamda yüksek gelirli ülkeler E-devlet gelişmişlik sıralamasında ön planda olurken Sahra Altı Afrika ülkelerinin hâlâ oldukça geride olduğu görülmektedir.

E-Devlet kavramına Türkiye özelinde yaklaşıldığında, 2008-2024 yılları arası BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksinde göre dünya ortalamalarının üzerinde olduğu görülmektedir. 2008 yılında E-devlet kapısının açılmasından 2012 yılına kadar kademeli bir artış gösteren E-devlet gelişimi 2012 yılında en düşük seviyede

seyretmiştir. 2012 yılı Türkiye'nin E-Devlet Gelişmişlik Endeksinin tüm bileşenleri açısından en düşük oranda gelişim gösterdiği yıl olarak dikkat çekmektedir 2012 rakamlarına göre sıralamada 80. sıraya gerileyen Türkiye'nin bu tarihten itibaren gösterdiği gelişimin artarak devam ettiği ve aynı seviyeye bir daha düşmediği görülmektedir. Sıralamada en ileri seviyede olan yıl, 48. sıra ile 2022 yılında gerçekleşmiştir. Türkiye'nin 2022 yılında kat ettiği ilerlemede kuşkusuz beşerî sermaye geliştirme ve altyapı yatırımlarının etkisi olduğu kadar Kamu Dijital dönüşüm liderinin varlığının endeks değerlerine yansması da etkilidir. Dahası E-devlet üzerinden sunulan hizmetlerin çeşitlenmesi, dijital hizmetlerden faydalanan vatandaşların memnuniyet düzeyinin artması da Türkiye'nin E-devlet gelişiminde pozitif etkiye sahiptir. Bu kapsamda 2024 Nisan ayı rakamlarına göre E-devlet üzerinden sunulan hizmetlerinin sayısının 8200 ve kullanıcı sayısının 65.459.750 ulaşması, 2024 yılı BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi rakamlarını olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi sıralamalarının yanı sıra Türkiye açısından endeks puanları incelendiğinde en büyük artışın 2016'dan 2018'e %20,6 oranında olduğu görülmektedir. 2018'den beri endeks puanında %8,5 artış yaşanmasına rağmen, Türkiye bu seneler arasında 53. sıradaki yerini koruduğu belirlenmiştir. Türkiye'nin sıralamasındaki yerinin değişmemesi, dünyadaki tüm ülkelerin E-devlet gelişiminde kademeli bir artış yaşandığını ifade edebilmektedir.

Kamu sektöründe E-devlet gelişimini etkileyen önemli faktörlerden biri teknik alt yapının gelişmesini sağlayacak stratejilerin geliştirilmesi ve yatırımların yapılması ile ilişkilidir. Nitekim alt yapıya yapılacak olan yatırımlar doğru orantılı olarak E-devlet gelişimini hızlandırıcı etki yapacaktır. Bu gelişimin, endeks değerlerine de yansması pozitif olacaktır. Türkiye Covid 19'dan bu yana kamunun dijital dönüşümünü gerçekleştirmek üzere önemli çalışmalar yürütmektedir. Genel olarak ülkelerin E-devlet gelişimini gerçekleştirmesi ve Danimarka, Finlandiya ve Kore gibi gelişmişlik seviyelerine ulaşabilmesi için uzun süre üzerinde çalışılması ve oldukça fazla finansal kaynağın belirlenen hedefler doğrultusunda sunulmasını gerektirmektedir. Danimarka, E-devlet gelişiminde ürettiği politikalar sayesinde 2018 yılından itibaren yayınlanan raporlarda dünya lideri sıralamasını korumaktadır. Özellikle son yıllarda tartışılan kamu da dijital dönüşümün temel sacayağını altyapının hazır hale getirilmesi oluşturmaktadır. E-devlet gelişimi kısa vadede çıkar elde etmek için değil uzun vadede bir dönüşümün gerçekleşmesi ve süreklilik sağlanması açısından öneme sahiptir. BM E-Devlet Gelişmişlik Endeksi göstergeleri başta olmak üzere uluslararası endeksler ülkelerin E-devlet gelişmişlik düzeylerine ilişkin belirlenen kriterler doğrultusunda raporlar sunmakta ve böylece öne çıkan ülkelerin ilerleme düzeylerine ilişkin fikir sunulabilmektedir. Ayrıca son yıllarda üst üste küresel lider konumunda olan Danimarka'nın merkezi hükümet, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşlarının tamamı bütüncül bir yaklaşımla ortak kararlar alarak hayata geçirmektedir. Bu kapsamda Türkiye, kamu sektörünün E-devlet gelişiminde etkisi olabilecek tüm paydaşları dikkate almalı ve stratejiler üretmek hayata geçirmelidir.

## **TURKEY'S E-GOVERNMENT MATURITY LEVEL: AN ASSESSMENT THROUGH THE UN E-GOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX**

### **1. INTRODUCTION**

The fact that digital transformation increasingly affects all sectors has necessitated the public sector to inevitably integrate into this process. As a natural consequence of the development of computer technologies, the development of new applications beyond traditional ways and methods in service delivery has also increased the diversity of public policies produced. The UN, OECD and EU carry out studies and regularly publish reports in order to measure the E-government development level of countries, examine national policies on this subject and reveal the progress process. In this study, it is aimed to reveal Turkey's E-government maturity level on the indicators included in the UN E-Government Development Index. The UN has been publishing a report every two years since 2001.

### **2. METHODS**

In this study, the document analysis method, one of the qualitative research methods, was used. In this context, the data set of the study is based on the UN E-Government Development Index reports for 2010, 2012, 2014, 2016, 2018, 2020 and 2022 since 2008, when the E-Government Gateway became operational.

### **3. RESULTS**

Türkiye is above the world average according to the UN E-Government Development Index between 2008-2024. E-government development, which showed a gradual increase from the opening of the E-Government Gateway in 2008 until 2012, remained at its lowest level in 2012. It is seen that the largest increase was 20.6% from 2016 to 2018. Although there has been an 8.5% increase in the index score since 2018, it has been determined that Turkey maintains its 53rd place among these years.

### **4. DISCUSSION**

Studies on the development of technical infrastructure will have a significant impact on ensuring E-government development in the public sector. Covid 19 has had an accelerating effect on digital transformation all over the world. The investments made by Denmark, Finland and Korea were effective in bringing it to the forefront in the world rankings. Countries can make progress in E-government development by pursuing policies that will achieve long-term goals. This progress requires that financial resources be provided in line with the determined targets. The central government, local governments and non-governmental organizations of Denmark, which has become a global leader in recent years, take joint decisions and implement them with a holistic approach. In this context, Türkiye's public sector

should produce strategies by taking into account all stakeholders that may have an impact on E-government development.

## CONCLUSION

Countries' policies regarding E-government development, which has been increasing since the 2000s, are analyzed by different international indices and their maturity levels are determined. Among these studies, the UN E-Government Development Index, the European Union E-Government Research and the Waseda University & IAC E-Government Ranking are among the prominent indices (OECD, 2024)

The UN E-Government Development Index follows the developments in E-government in countries and serves as a reference that reveals good examples and problems on the other. Türkiye has been developing policies on E-government applications in parallel with the technological developments in the world between 1990 and 2000. The most important development in E-government development is the E-government gateway, which was opened in 2008. Thanks to the E-government gateway, access to digital public services is provided quickly and easily. As a result of the study, it was seen that it was above the world average according to the UN E-Government Development Index between 2008-2024. 2012 stands out as the year in which Turkey showed the lowest rate of development in terms of all components of the E-Government Development Index. When Turkey's index scores were examined, it was seen that the biggest increase was 20.6% in 2018. In general, in order for countries to develop E-government and reach development levels such as Denmark, Finland and Korea, it is necessary to work on it for a long time and provide a lot of financial resources in line with the determined target.

## KAYNAKÇA

- Akçagündüz, E. (2019). Türkiye'de E-Devlet ve E-Yönetişim: Mevcut Duruma Genel Bir Bakış, B. Parlak ve K. C. Doğan (Ed). *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye'ye Yansımaları*, (s. 417-441). İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Atmaca, K. (2009). E-Devlet'ten Olgun Devlet'e Ya Da E-Devlet'in Olgunlaştırılması. *Denetişim*, (2), 31-43.
- Bailey, K. D. (1982). *Methods of Social Research*. New York: Free Press.
- Başar, M. S. ve Bölükbaş, A. (2010). Gelişmişlik Göstergeleri ve E-devlet İndeksi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 157-170.
- Choong-sik, Chung (2020). *Developing Digital Governance, Analysis of the UN E-Government Survey*, Londra: Routledge.
- Chun, S., Shulman, S., Sandoval, R., and Hovy, E. (2010). Government 2.0: Making Connections Between Citizens, Data And Government. *Information Policy*, 15(1-2), 1-9.
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi (2018). Hakkımızda Erişim: 1 Şubat 2024 <https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/>
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi (2024). Dijital Türkiye Erişim: 5 Mart2024 <https://cbddo.gov.tr/dijital-tr>

- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi (2024b). Kamu Dijital Dönüşüm Erişim: 01Mart 2024 <https://cbddo.gov.tr/kamu-dijital-donusum-lideri/>
- Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2008). E-devlet Erişim: 08 Nisan 2024, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/>
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95-122.
- Çevik, H. (2004). *Türkiye’de Kamu Yönetimi Sorunları*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Davies, R. (2015). E-Government, European Parliamentary Research Service Erişim: 11 Nisan 2024 [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS\\_IDA%282015%29565890\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA%282015%29565890_EN.pdf) .
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri, *Sayıştay Dergisi*, 61, 83-118.
- E-Devlet Kapısı (2024). E-Devlet İstatistikleri Erişim: 10 Nisan 2024 <https://www.turkiye.gov.tr/e devlet-istatistikleri?hizmet=Istatistikleri>.
- Eroğlu, T. (2019). Dijital Kamu Yönetimi Perspektifinde E-Yönetişimin Geleceği, (Ed). B. Parlak ve Kadir Caner Doğan, *E-Yönetişim Kavramsal/Kuramsal Çerçeve, Ülke İncelemeleri ve Türkiye’ye Yansımaları* içinde (s.279-307), İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Gencil, M. M. (2023). Düünden Bugüne E-devlet ve Dijital Dönüşüm. Erişim: 10 Haziran 2024, <https://bilisim.turksat.com.tr/tr/blog-yazilari/dunden-bugune-e-devlet-ve-dijital-donusum>
- Gupta, R., Muttoo, S.K. and Pal, S.K. (2017). The Need for a Development Assessment Index for E-governance in India, in (Ed.), D., R., J. T. and B. R. 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance içinde, (s. 414-422). New York: Association for Computing Machinery
- Hergüner, B. (2017). *Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Başlangıcından Günümüze Kamu Yönetiminin Değişen Yüzü*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- E-Devlet Kapısı (2024). E-devlet İstatistikleri Erişim: 10 Nisan 2024 <https://www.turkiye.gov.tr/e devlet-istatistikleri?kullanici=Istatistikleri>
- İnce, M. (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*, Ankara: DPT Yayınları.
- J. T. Snead and E. Wright (2014). E-Government Research in the United States. *Government Information Quarterly*, 31 (1), 129–136.
- Jonathan, O., Ayo, C. K., and Misra, S. (2014). A Comparative Study of E-Government Successful İmplementation Between Nigeria and Republic of Korea. In *Asia-Pacific World Congress on Computer Science and Engineering*, 1-7.
- Kırçova, İ. (2003). *E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*, İstanbul Ticaret Odası, Ankara: Acar Matbaacılık.
- Kutlu, Ö., Sevinç, İ., ve Kahraman, S. (2018). Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Güvenlik Risklerinin Analizi, *Turkish Studies Information Technologies ve Applied Sciences*, 13(21), 129-156.
- Layne, K. and Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.

- Liva, G., Codagnone, C., Misuraca, G., Gineikyte, V., and Barcevičius, E. (2020). Exploring Digital Government Transformation: A Literature Review. In *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 502-509.
- Mokammel, M. (2023). Which economies top the UN E-Government Development Index Erişim: 9 Nisan 2024 [https://www.wipo.int/global\\_innovation\\_index/en/gii-insights-blog/2023/e-government-development.html](https://www.wipo.int/global_innovation_index/en/gii-insights-blog/2023/e-government-development.html)
- N. Kamar and M. Ongondo (2007). Impact of e-Government on Management and Use of Government Information in Kenya, World Library and Information Congress: 73rd IFLA General Conference and Council, Durban, South Africa, 19-23.
- OECD (2007). Participative Web and User-created Content WEB 2.0, Wikis And Social Networking, Erişim: 08 Nisan 2024, <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264037472-en.pdf?expires=1717066651&id=id&accname=ocid43023560&checksum=C4766EB82D16B1B335DCC1B74C1EA6AA>
- OECD (2024). Digital Government: Progress Towards Digital Competence and Maturity, UN E-Government Survey, Erişim: 18 Nisan 2024, <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/2bed4623-en/index.html?itemId=/content/component/2bed4623-en>
- Ojo, A., and Millard, J. (2017). Government 3.0–Next Generation Government Technology Infrastructure and Services: Roadmaps, Enabling Technologies & Challenges, Springer.
- Özer, M. A. (2017). Yönetişimden Dijital Yönetişime: Paradigma Değişiminin Teknolojik Boyut, *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(16), 16, 457-479.
- Paşaoğlu, D. (201e7). *Dünyada E-Devlet Uygulamaları*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- TCCB Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2008). E-Devlet Kapısı 18 Aralık 2008 tarihinde Sayın Başbakanımız Recep Tayyip Erdoğan tarafından açılmıştır. Erişim: 10 Haziran 2024, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/2008/e-devlet-kapisi-18-aralik-2008-tarihinde-sayin-basbakanimiz-recep-tayyip-erdogan-tarafindan-acilmistir/>
- Temur, N. (2013). Kamuda E-Dönüşüm Araştırmaları ve Türkiye İçin Sonuçlar, *Polis Bilimleri Dergisi*, 15(1), 31-62.
- Todoruț, A. V., and Tselentis, V. (2018). Digital Technologies And The Modernization Of Public Administration. *Quality- Access to Success*, 19(165), 73–78.
- Törenli, N. (2004). *Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye*. Ankara: *Bilim ve Sanat Yayınları*.
- Uçacak, K., ve Taş, İ. E. (2023). Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik İşlemlerin Azaltılmasında E-Devlet Uygulamasının Önemi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 3(67), 449-468.
- UN (2014). Country Data Erişim: 23 Mart 2024 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>



- UN (2016). *E- Government Survey United Nations Department of Economic and Social Affairs*. E-Government in Support of Sustainable Development.
- UN (2018). UN E-Government Survey Erişim: 23 Nisan 2024 [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2018/08/UN\\_E-Gov\\_Survey-2018.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2018/08/UN_E-Gov_Survey-2018.pdf)
- UN (2020). UN E-Government Survey Erişim: 23 Nisan 2024 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
- UN (2022). UN E-Government Survey Erişim: 10 Nisan 2024 <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Report%20without%20annexes.pdf>
- UN (2024). E-Government Development Index. Erişim: 01 Şubat 2024 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>
- Uysal, Y., Kurban, S. ve Çığman, M. Z. (2023). Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi ve E-Yönetişim. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (78), 211-231.
- Vlahovic, N. and Tomislav, V. (2015). An Overview Of E-Government 3.0 Implementation. *Encyclopedia of Information Science and Technology*. Third Edition, 2700-2708.
- Wach, E. (2013). Learning About Gualitative Document Analysis, Erişim: 01 Mart 2024, <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/bitstream/handle/20.500.12413/2989/P%20InBrief%2013%20QDA%20FINAL2.pdf?sequence=4>.
- World Bank (2023). Human Capital Indeks, Erişim: 08 Nisan 2024, <https://datacatalog.worldbank.org/search/dataset/0038030/Human-Capital-Index>
- Yılmaz, C. (2020). Birleşmiş Milletler E-Devlet Anketi Yayınlandı, Erişim: 08 Mayıs 2024, <https://www.dogrulukpayi.com/bulten/birlesmis-milletler-e-devlet-anketi-yayinlandi>
- Younus, M., Pribadi, U., Nurmandi, A. and Rahmawati, I. Z. (2023). Comparative Analysis of E-Government Development Index: A Case Study of South Asian Countries. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(4), 552-574.