



E-YÖNETİŞİM VE KAMU HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİNDEKİ ROLÜ

**2024
YÜKSEK LİSANS TEZİ
KAMU YÖNETİMİ**

Noor Tareq Nassrullah AL-ABBASI

Dr. Öğr. Üyesi Abdülazim İBRAHİM

**E-YÖNETİŞİM VE KAMU HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİNDEKİ
ROLÜ**

Noor Tareq Nassrullah AL-ABBASI

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Abdülazim İBRAHİM

T.C.

Karabük Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Kamu Yönetimi Anabilim Dalında

Yüksek Lisans Tezi

Olarak Hazırlanmıştır

KARABÜK

Ekim 2024

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	5
DOĞRULUK BEYANI	6
ÖNSÖZ	7
ÖZ.....	8
ABSTRACT.....	9
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	10
ARCHIVE RECORD INFORMATION	11
KISALTMALAR	12
ARAŞTIRMANIN KONUSU	13
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	13
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	13
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM	14
EVREN VE ÖRNEKLEM /ÇALIŞMA GRUBU.....	14
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	15
ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR.....	15
GİRİŞ	16
1. E-YÖNETİM KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ	18
1.1. E-Yönetişim Kavramı ve Kapsamı	18
1.2. E- Devlet Kavramının Tarihsel Gelişimi	20
1.1.1.Başlangıç Aşaması: Devlet İşletmelerinin Dijitalleşmesi (Bilgisayarlaştırılması) (1960'ların Sonu – 1980)	21
1.1.2.İnternetin Ortaya Çıkışı ve Kamu Yönetimi Reformu (1990'lar).....	22
1.1.3.Genişleme ve Konsolidasyon (2000'ler)	23
1.1.4.Entegrasyon ve Mobil Yönetişim (2010'lardan Günümüze)	24

1.1.5. Irak'ta Kapsamlı Dijital Dönüşüm Dönemi (2024-2025)	26
1.3. E-YÖNETİŞİMİN ÇAĞDAŞ KAMU YÖNETİMİNDEKİ ÖNEMİ.....	27
1.4. E-Yönetişime İlişkin Kavramlar	28
1.1.6. Dijital Platform	29
1.1.7. E-Katılım	31
1.1.8. E-Demokrasi	31
1.5. Modern Yönetişimde Teknolojinin Rolü	33
1.6. E- Yönetişimin Avantajları ve Dezavantajları.....	35
2. KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTAL PLATFORMLAR	39
2.1. Kamu Yönetimi Kavramı	39
2.2. Yeni Kamu Yönetimi Konsepti	40
2.3. Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü	41
2.4. Uluslararası Arenada Dijital Dönüşüm	43
2.5. Dijital Platformun Tanımı	45
2.6. Dijital Platform Türleri.....	47
2.1.1. UR.....	47
2.1.2. TBI (“Irak Ticaret Bankası)	50
2.1.3. CBI Irak Merkez Bankası	51
2.1.4. CA. IQ (E- Hükümet Platformu).....	53
2.7. Dijital Platform Entegrasyonunda Zorluklar	55
2.1.5. Teknik Zorluklar ve Çözümler	56
2.1.6. Gizlilik, Güvenlik ve Veri Korumayla İlgili Endişeler	58
2.1.7. Dijital Uçurum ve Erişilebilirlik Sorunlarının Ele Alınması.....	59
2.8. Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri.....	60
2.1.8. Dijital Platformlar Aracılığıyla Vatandaşların Katılımı.....	62
2.9. Katılım Mekanizmaları.....	64
2.1.9. Çevrimiçi Forumlar	66
2.1.10. Sosyal Medya.....	67
2.1.11. E-Dilekçeler	68
2.10. Example of Effective Citizen Participation	70
3. E-YÖNETİŞİM SÜRECİ, IRAK VE ULUSLARARASI ÖRNEKLER	76
3.1. Irak Hükümeti ve E-Yönetişim	76
3.1.1. Günümüzde Irak’ta E-Yönetişim	76

3.1.2. Irak'ta E-Yönetişimin Zorlukları.....	76
3.1.3. Fırsatlar ve Beklentiler	77
3.2. Irak'ta E- Yönetişim Süreci.....	78
3.2.1. Irak'ta E- Yönetişimin Mevcut Durumu	78
3.2.2. E-Yönetişim Sürecindeki Adımlar	79
3.2.3. Irak'ta E-Yönetişim uygulamasından Beklentiler	80
3.3. Irak'ta E-Yönetişim Örnekleri.....	81
3.3.1. Online Pasaport Başvuru Sistemi.....	81
3.3.2. E-Devlet Kapısı.....	82
3.3.3. Elektronik Ödeme Sistemleri.....	82
3.3.4. E-Sağlık Girişimleri	83
3.3.5. Eğitim ve E-Öğrenim Platformları.....	83
3.4. Uluslararası E-Yönetişim.....	84
3.4.1. Estonya: Dijital Öncü	85
3.4.2. Singapur: Akıllı Ulus Girişimi.....	86
3.4.3. Güney Kore: Her Yerde Olan Hükümet (U-Gov)	86
3.4.4. E-Yönetişimdeki Zorluklar	87
3.4.4.1. Dijital Uçurum	87
3.4.4.2. Siber Güvenlik Tehditleri	88
3.4.4.3. Siyasi ve Bürokratik Direniş.....	88
3.4.4.4. Yasal ve Düzenleyici Çerçeveler.....	88
3.4.5. E-Yönetişimin Gelecek Potansiyeli.....	88
3.4.5.1. Yapay Zekâ (AI) ve Makine Öğrenimi.....	88
3.4.5.2. Blokzincir Teknolojisi	89
3.4.5.3. Mobil Yönetişim (M-Yönetişim)	89
4. ANKETTE KULLANILAN METODOLOJİLER.....	92
4.1. Giriş.....	92
4.2. Çalışma Tasarımı.....	92
4.3. Nüfus ve Örneklem.....	93
4.3.1. Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi	93
4.3.2. Örnekleme Teknikleri	94
4.3.3. Basit Rastgele Örnekleme Tekniği	95
4.4. Analiz Öğeleri	96

4.5. Veri Toplama Yöntemi.....	96
4.6. Ölçüm Araçları	96
4.6.1.Elektronik Yönetim	97
4.7. Veri Analiz Tekniği	98
4.7.1.Güvenilirlik Analizi	98
4.7.2.Tanımlayıcı İstatistik	99
4.7.3.Korelasyon Analizi.....	100
4.8. Değerlendirme.....	101
5. SONUÇLAR VE BULGULAR	102
5.1. Giriş.....	102
5.2. Yanıt Oranı ve Demografik Profil	102
5.2.1.Yanıt Oranı.....	102
5.2.2.Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	102
5.3. Güvenilirlik Analizi	105
5.4. Betimleyici Sonuçlar	106
5.5. Pearson Korelasyon Analizi.....	109
5.6. Hipotez Testi	111
6. TARTIŞMA VE SONUÇ	116
6.1. Giriş.....	116
6.2. Çalışmanın Özeti.....	116
6.3. Yapı Değişkenleri Arasındaki İlişki.....	116
6.4. E-hükümet ile Kamu Hizmetleri Arasındaki Pozitif İlişki	117
6.5. Öneriler.....	119
SONUÇ	120
KAYNAKÇA.....	122
TABLolar LİSTESİ	136
ŞEKİLLER LİSTESİ	137
EKLER	138
Ek 1 : Araştırma Anketleri	138
ÖZGEÇMİŞ	147

TEZ ONAY SAYFASI

Noor Tareq Nassrulla ALABBASI Tarafından Hazırlanan “E-YÖNETİŞİM VE KAMU HİZMETLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİNDEKİ ROLÜ” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Dr. Öğr. Üyesi Abdülazim İBRAHİM

.....

Tez Danışmanı, Kamu Yönetimi Bölümü

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Kamu Yönetimi Bölümünde Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 23/10/2024

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi Abdülazim İBRAHİM (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Yasin TAŞPINAR (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Ahmet KILINÇ (AYBÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans Tezi derecesini onamıştır.

Doç. Dr. Zeynep ÖZCAN

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı : Noor Tareq Nassrullah AL-ABBASI

İmza :

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasının hazırlanma sürecinde birçok kişinin katkısı ve desteği olmuştur. Öncelikle, bana her zaman rehberlik eden ve yol gösteren danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Abdülazim İBRAHİM, çalışmalarım boyunca sunduğu değerli yönlendirmeleri ve sabrı için teşekkürlerimi sunarım. Tezimin her aşamasında göstermiş olduğu ilgi ve desteği, çalışmalarımın daha iyi bir noktaya ulaşmasında büyük rol oynamıştır.

Ayrıca, Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'ne ve tüm akademik kadroya, bana sağladıkları eğitim, bilgi ve araştırma imkanları için teşekkür ederim. Bu süreçte, araştırmamın çeşitli aşamalarında beni teşvik eden ve yönlendiren aileme de en içten teşekkürlerimi sunuyorum. Onların manevi desteği ve sabrı, bu çalışmayı tamamlamamda büyük bir motivasyon kaynağı oldu.

Son olarak, çalışmalarım süresince bana yardımcı olan tüm arkadaşlarıma ve çalışma arkadaşlarıma, paylaştıkları fikirler ve destekleri için teşekkür ederim. Bu tez, onların katkıları olmadan bu noktaya ulaşamazdı.

Saygılarımla,

ÖZ

Bu tez, e-yönetişimin kamu hizmetlerinin iyileştirilmesindeki rolünü incelemektedir. Çalışma, e-yönetişim kavramının tarihsel gelişimi, kamu yönetimindeki dijital platformların etkileri ve Irak'taki uygulamaları üzerine odaklanmaktadır. Bulgular, dijital teknolojilerin kamu hizmetlerinin verimliliğini artırmada, şeffaflık sağlamada ve vatandaş katılımını teşvik etmede önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Ayrıca, e-yönetişimin kamu hizmetlerinin daha erişilebilir ve etkin olmasını sağladığı, bürokratik süreçleri azaltarak vatandaş memnuniyetini artırdığı belirlenmiştir. Tez, Irak özelinde e-yönetişim süreçlerinin mevcut durumu ve karşılaşılan zorlukları da ele alarak, dijital dönüşümün kamu yönetiminde oluşturduğu fırsatları ve potansiyel gelişmeleri ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: E-Yönetişim; Dijital Platformlar; Kamu Hizmetleri; Şeffaflık; Vatandaş Katılımı

ABSTRACT

This thesis examines the role of e-governance in improving public services. The study focuses on the historical development of the e-governance concept, the impact of digital platforms on public administration, and their implementation in Iraq. The findings reveal that digital technologies play a crucial role in enhancing the efficiency of public services, ensuring transparency, and promoting citizen participation. Additionally, it is determined that e-governance makes public services more accessible and efficient by reducing bureaucratic processes and increasing citizen satisfaction. The thesis also addresses the current state of e-governance processes in Iraq, The challenges faced, as well as the opportunities and potential developments brought about by digital transformation in public administration, are highlighted

Keywords: E-Governance; Digital Platforms; Public Services; Transparency; Citizen Participation

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	E-Yönetişim Ve Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesindeki Rolü
Tezin Yazarı	Noor Tareq Nassrullah AL-ABBASI
Tezin Danışmanı	Dr. Öğr. Üyesi Abdülazim İBRAHİM
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	23/10/2024
Tezin Alanı	Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Tezin Yeri	KBÜ/ LEE
Tezin Sayfa Sayısı	147
Anahtar Kelimeler	E-Yönetişim; Dijital Platformlar; Kamu Hizmetleri; Şeffaflık; Vatandaş Katılımı

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	E-Governance And Its Role In Improving Public Services
Author of the Thesis	Noor Tareq Nassrullah AL-ABBASI
Advisor of the Thesis	Assist. Prof. Dr. Abdulazim IBRAHIM
Status of the Thesis	Master's Degree
Date of the Thesis	23/10/2024
Field of the Thesis	Public Administration Department
Place of the Thesis	UNIKA/IGP
Total Page Number	147
Keywords	E-Governance; Digital Platforms; Public Services; Transparency; Citizen Participation

KISALTMALAR

BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
G2C	: Devletten Vatandaşa
G2B	: Devletten İş Dünyasına
G2G	: Devletten Devlete
G2E	: Devletten Çalışanlara
IoT	: Nesnelerin İnterneti
AI	: Yapay Zeka
M-Governance	: Mobil Yönetişim
UR	: Ur, Irak'ın güneyinde Tell el-Mukayyer'de bulunan bir Sümer şehri olup, Sümer Devleti'nin başkenti olmuştur. Aynı zamanda "Ur Medeniyeti" adlı bir Irak hükümet platformudur.
CBI	: Irak Merkez Bankası
EPP.IQ	: Elektronik Pasaport Projesi
GIS	: Coğrafi Bilgi Sistemi

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bu tez çalışmasında e-yönetişim kavramı ve dijital platformların kamu hizmetlerinin iyileştirilmesindeki rolü incelenmektedir. Özellikle, e-yönetişim kavramının tarihsel gelişimi, kamu yönetiminde dijital dönüşümün etkileri ve Irak'taki uygulamaları üzerine odaklanılmaktadır. Araştırmada, e-yönetişimin kamu hizmetlerinin verimliliğini artırma, şeffaflık sağlama ve vatandaş katılımını teşvik etme açısından nasıl bir rol oynadığı incelenmiştir. Ayrıca, dijital teknolojilerin kamu yönetiminde sunduğu fırsatlar ve karşılaşılan zorluklar değerlendirilmiştir.

Irak özelinde yapılan bu çalışma, ülkenin dijitalleşme sürecinde karşılaştığı engeller ve potansiyel gelişmelerin analiz edilmesi üzerine yoğunlaşmaktadır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın amacı, e-yönetişimin kamu hizmetlerinin verimliliğini, şeffaflığını ve vatandaş katılımını nasıl artırabileceğini incelemektir. E-yönetişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde etkin bir şekilde kullanılmasıyla, vatandaşların kamu hizmetlerine daha kolay erişmesini sağlamak ve kamu yönetimi süreçlerini hızlandırmaktadır. Bu bağlamda, araştırma hem teorik hem de uygulamalı olarak e-yönetişimin kamu yönetimindeki rolünü ele almayı amaçlamaktadır.

Bu çalışmanın önemi, özellikle Irak gibi dijitalleşme sürecini hızlandırmaya çalışan ülkelerde e-yönetişimin sağladığı fırsatlar ve karşılaşılan zorlukları değerlendirmesinde yatmaktadır. Araştırma, dijital dönüşümün kamu yönetiminde verimliliği artırma ve vatandaş memnuniyetini sağlama potansiyelini ortaya koyarken, bu süreçte karşılaşılan teknik, altyapısal ve sosyal sorunlara da ışık tutmayı hedeflemektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırmada, nitel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Çalışmanın temel verileri, literatür taraması ve doküman incelemesi yoluyla elde edilmiştir. E-yönetişim ve dijital platformlar üzerine yapılan ulusal ve uluslararası akademik çalışmalar, raporlar ve resmi belgeler incelenerek araştırmanın teorik çerçevesi oluşturulmuştur.

Ayrıca, e-yönetişimin Irak'taki uygulamaları hakkında bilgi edinmek için Irak hükümetine ait dijital platformlar ve kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi ile ilgili veriler analiz edilmiştir.

Verilerin analizi, betimsel analiz yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Bu yöntemde, elde edilen bulgular tematik olarak sınıflandırılmış ve araştırmanın amacı doğrultusunda değerlendirilmiştir. E-yönetişimin kamu hizmetleri üzerindeki etkilerini anlamak amacıyla, literatürde yer alan başarı hikayeleri ve karşılaşılan zorluklar derinlemesine incelenmiş, sonuçlar sistematik bir şekilde sunulmuştur.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Bu araştırmanın temel problemi, dijitalleşen dünyada e-yönetişimin kamu hizmetlerinin verimliliğini, şeffaflığını ve vatandaş katılımını nasıl etkilediğini anlamaktır. E-yönetişim ile kamu yönetiminin daha etkin ve erişilebilir hale geleceği varsayılmaktadır. Ancak, dijital dönüşüm süreçlerinin teknik altyapı yetersizlikleri, siber güvenlik riskleri ve dijital uçurum gibi zorluklarla karşılaşabileceği de öngörülmektedir.

Araştırmada aşağıdaki hipotezler test edilmiştir:

- E-yönetişim uygulamaları, kamu hizmetlerinin verimliliğini artırarak bürokratik işlemleri hızlandırmaktadır.
- 2. Dijital platformlar, kamu yönetiminde şeffaflığı artırarak yolsuzluk ve usulsüzlüklerin önlenmesine katkı sağlamaktadır.
- 3. E-yönetişim, vatandaşların kamu yönetimine daha aktif katılımını teşvik ederek demokratik süreçleri güçlendirmektedir.
- 4. Irak'ta e-yönetişim uygulamaları, teknik altyapı eksiklikleri ve dijital okuryazarlık sorunları nedeniyle istenilen düzeyde etkinlik sağlayamamaktadır.

EVREN VE ÖRNEKLEM /ÇALIŞMA GRUBU

Bu araştırmanın evrenini, e-yönetişim ve dijital platformların kullanıldığı kamu yönetimi sistemleri oluşturmaktadır. Özellikle Irak'taki e-yönetişim uygulamaları

üzerinde durulmuş, bu ülkenin kamu yönetimi alanındaki dijital dönüşüm süreci kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır.

Örnekleme olarak ise, dijital kamu hizmetleri sunan çeşitli platformlar, bu platformları kullanan vatandaşlar ve ilgili kamu kurumları seçilmiştir. Araştırma kapsamında, e-yönetişim uygulamalarının etkilerini incelemek amacıyla literatürden elde edilen veriler kullanılmıştır. Çalışmada, e-yönetişimin teorik yönüyle birlikte pratik uygulamaları da dikkate alınmıştır.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Bu araştırma, e-yönetişimin kamu hizmetlerinin iyileştirilmesindeki rolünü incelemektedir. Araştırma kapsamında, e-yönetişim kavramının teorik temelleri ve dijital platformların kamu yönetiminde sağladığı faydalar ele alınmıştır. Özellikle Irak'taki e-yönetişim uygulamaları üzerinde durularak, ülkenin dijitalleşme sürecinde karşılaştığı sorunlar analiz edilmiştir.

Araştırmanın sınırlılıkları arasında, verilerin büyük ölçüde literatür taraması ve doküman incelemesine dayandırılması yer almaktadır. Araştırmada, daha geniş bir veri setine ulaşmak ve uygulamalı çalışmalar yapmak, özellikle altyapı ve teknolojik kısıtlamalar nedeniyle mümkün olamamıştır. Ayrıca, e-yönetişim uygulamalarının bölgesel farklılıklar gösterebileceği göz önünde bulundurulmuş, ancak bu çalışmada sadece Irak özelinde bir inceleme yapılmıştır.

Karşılaşılan güçlükler arasında, e-yönetişimle ilgili güncel ve detaylı verilerin sınırlı olması, özellikle Irak'taki dijital dönüşüm sürecine dair kapsamlı rapor ve çalışmaların eksikliği dikkat çekmektedir. Bu durum, araştırmanın kapsamını sınırlamış ve daha geniş bir analiz yapılmasını engellemiştir.

ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

E-yönetişim üzerine yapılan önceki çalışmalar, bu kavramın kamu yönetiminde sağladığı verimlilik, şeffaflık ve katılımcılık gibi unsurları detaylı bir şekilde ele almıştır. Özellikle dijital platformların devlet hizmetlerinde kullanımı, birçok ülkede kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik önemli bir adım olarak

değerlendirilmiştir. Misuraca, Milakovich, M. E. (2021). tarafından yapılan çalışmada, e-yönetişimin kamu sektöründe daha kapsayıcı ve etkin bir yapı sunarak, hükümet operasyonlarında kolaylık ve şeffaflık sağladığı belirtilmiştir.

Anand, D., & Khemchandani, V. (2019). ise, e-yönetişimin dijital platformlar aracılığıyla devlet ile vatandaşlar arasındaki etkileşimi artırdığına dikkat çekmiştir. Çalışmalarında, dijital platformların kullanımının devlet hizmetlerinin daha hızlı ve erişilebilir olmasına katkı sağladığı vurgulanmıştır. Ayrıca, Sharma, P. K. (2021). tarafından yapılan bir başka çalışma, e-yönetişim uygulamalarının verimliliği artırarak kamu hizmetlerinin daha etkin sunulmasına olanak sağladığını ortaya koymuştur.

Irak özelinde yapılan çalışmalar ise, ülkenin dijital dönüşüm sürecinde karşılaştığı altyapı sorunları ve siyasi engeller üzerine odaklanmıştır. Bu bağlamda, Shekar, B. C. (2019). Irak'taki dijitalleşme sürecinin yavaş ilerlediğini, bunun başlıca nedenlerinin altyapı eksiklikleri ve güvenlik sorunları olduğunu belirtmiştir.

GİRİŞ

Dijitalleşmenin hızla ilerlediği günümüzde, kamu yönetimi alanında da teknolojik gelişmelerin etkisi belirgin bir şekilde hissedilmektedir. E-yönetişim, kamu hizmetlerinin daha etkin, şeffaf ve erişilebilir olmasını sağlamak amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması anlamına gelmektedir. Bu yeni yönetim modeli, vatandaşların kamu hizmetlerine daha kolay ulaşmasını, devletle olan etkileşimlerinin güçlenmesini ve bürokratik süreçlerin hızlanmasını sağlamaktadır.

E-yönetişim, sadece teknolojinin kullanılmasıyla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda vatandaş katılımını artıran, kamu yönetiminde hesap verebilirliği ve şeffaflığı sağlayan bir yapıyı hedeflemektedir. Dijital platformlar aracılığıyla vatandaşlar, devlet hizmetlerine her an her yerden erişebilmekte, görüş ve önerilerini yetkililere iletebilmekte ve kamu politikalarının şekillendirilmesinde daha aktif rol alabilmektedirler.

Bu çalışmanın temel amacı, e-yönetişim uygulamalarının kamu hizmetleri üzerindeki etkilerini incelemek ve özellikle Irak örneğinde bu uygulamaların ne derece etkili olduğunu değerlendirmektir. Araştırma, e-yönetişimin kamu hizmetlerinin kalitesini nasıl iyileştirdiğini, verimliliği artırdığını ve vatandaş memnuniyetini nasıl

sağladığını analiz etmeyi hedeflemektedir. Ayrıca, dijital dönüşüm sürecinin Irak'taki kamu yönetimi üzerindeki etkileri de bu çalışmanın odak noktalarından biridir.



1. E-YÖNETİM KAVRAMI VE TARİHSEL GELİŞİMİ

E-Yönetişim kavramı, kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ile devlette işleyişin modern bir çerçeveye oturtulmasını hedefleyen bir yönetim modelidir. Tarihsel süreçte, bu kavram 1960'ların sonlarında devletlerin veri yoğun görevleri bilgisayarlar aracılığıyla yönetmesiyle başlamış, internetin yaygınlaşmasıyla 1990'larda daha geniş bir kullanım alanı bulmuştur.

1.1. E-Yönetişim Kavramı ve Kapsamı

E-Yönetişim veya elektronik yönetim, bilgi ve iletişim teknolojilerini bilgi ve iletişim teknolojilerini (BİT) kullanarak devlet hizmetlerinin sunulması, bilgi paylaşımı, işlemlerin aktarımı ve devlet işleyişlerinin içsel ve dışsal olarak iyileştirilmesi için tasarlanmış, kamu yönetimine modern bir perspektif sunmaktadır. Bu ileri yönetim modeli, kamu sektörünü daha katılımcı, kapsayıcı ve etkin hale getirmeyi hedeflerken, hükümet operasyonlarında erişilebilirlik, kolaylık, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi unsurları artırmayı amaçlamaktadır (G. Misuraca, G., Medaglia, R., & Aquaro, V. 2021).

E-Yönetişim esas olarak, temel bilgi yayınlanmasından karmaşık işlem yönetimlerine kadar geniş bir yelpazede hizmet ve faaliyetleri içermektedir. Web siteleri, mobil uygulamalar ve sosyal medya gibi çeşitli dijital platformlar aracılığıyla işler ve devlet kurumları ile vatandaşlar, işletmeler ve diğer ilgili taraflar arasındaki etkileşimi artırır Anand, D., & Khemchandani, V. (2019). E-yönetişim, oldukça geniş bir alana yayılır; G2C (Devletten Vatandaşa), G2B (Devletten İş Dünyasına), G2G (Devletten Devlete) ve G2E (Devletten Çalışanlara) olmak üzere, her biri farklı paydaşlarla etkileşime yönelik işlemleri içeren çeşitli ana boyutları barındırır. E-yönetişimin temelinde, dijital araçların kullanımıyla devlet hizmetlerinin verimliliğinin, etkinliğinin ve erişilebilirliğinin büyük ölçüde artırılabilir olduğu anlayışı yatmaktadır Sharma, P. K. (2021). Bilgi ve İletişim Teknolojileri'nin (BİT) kamu sektörünü yeniden yapılandırarak daha esnek, şeffaf ve vatandaş odaklı bir yapıya kavuşturma potansiyelini tanımaktadır. E-Yönetişim, rutin işleri otomatikleştirip dijitalleştirerek bürokratik yükleri hafifletir, hizmet sunumunu

hızlandırır ve kamu yönetimi maliyetlerini düşürmektedir Thakur, S., Kashyap, S. K., & Nim, D. (2020)

E-yönetişim, hükümetler ile vatandaşlar arasında çift yönlü bir iletişim kanalı sağlayarak, bireyleri demokratik sürece daha aktif bir şekilde katılmaları için gerekli araçlarla destekler. Çevrimiçi platformlar üzerinden vatandaşlar kendi görüşlerini ifade edebilir, kamu politikaları hakkında geri bildirimlerde bulunabilir ve kendi temsilcileriyle iletişim kurabilirler (Lee-Geiller & Lee, 2019). Bu düzeydeki etkileşim, halkın ihtiyaçlarına ve isteklerine daha duyarlı, aynı zamanda daha şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim yapısının gelişimini desteklemektedir (Grigalashvili, 2022).

E-devletin kapsamı mevcut devlet hizmetlerinin dijitalleştirilmesiyle sınırlı değildir. Blockchain, yapay zekâ ve büyük veri analitiği gibi ileri teknolojiler, devlet operasyonlarının yeniden şekillendirilmesinde kritik roller oynar. Bu teknolojiler, kamu sektörünün verimliliğini artırma, veri bütünlüğünü koruma ve vatandaşlara kişiselleştirilmiş, tahmine dayalı hizmetler sağlama gibi yeni imkanlar sunar. Örneğin, blockchain teknolojisi tapu kayıtları ve oy verme sistemlerinin güvenliğini artırabilirken, yapay zekâ ve büyük veri analitiği şehir planlaması ve çevresel takibi geliştirebilir.

E-devletin uygulanması, potansiyel faydalarına rağmen, dijital bölünme, gizlilik ve güvenlik endişeleri ve BİT altyapısı ile insan sermayesine yapılan yatırımların artırılması gerekliliği gibi çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadır (Tennakoon, 2020). Bu zorlukların aşılması, politika geliştirme, paydaş katılımı, kapasite artırma ve destekleyici bir yasal ve düzenleyici çerçeve oluşturma gibi stratejik adımlar gerektirir. E-devletin, kamu yönetiminde erişilebilir, şeffaf ve duyarlı bir yönetim anlayışına doğru ilerleyen bir yol sunarak, bir paradigma değişikliğinin temsilcisi haline gelmektedir. Hükümetler, BİT'in sunduğu olanakları kullanarak hizmet sunumunu iyileştirebilir, vatandaşların katılımını artırabilir ve daha kapsayıcı, etkin bir kamu sektörü inşa edebilir. Dijital teknolojilerin sürekli gelişimi, e-devletin kapsamını ve etkisini genişletmekte ve dijital devlet hizmetlerinin giderek daha yaygın bir norm haline gelmesine zemin hazırlamaktadır.

1.2. E- Devlet Kavramının Tarihsel Gelişimi

E-devletin temelinde, kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması ve vatandaşlara daha etkin hizmet sunulması hedefi yatmaktadır. İlk e-devlet uygulamaları, ABD ve Avrupa ülkelerinde başladı. 1990'ların ortalarından itibaren İngiltere, Kanada ve ABD gibi ülkeler bu alanda öncü oldular. Zamanla diğer ülkeler de bu modeli benimseyerek, dijital dönüşüm projelerini başlattılar. (Sarantis, 2020). Bu evrim, hükümetlerin vatandaşlarla, işletmelerle ve diğer paydaşlarla etkisini artırarak daha geniş teknolojik ilerlemeleri ve dijitalleşmeye yönelik toplumsal değişimleri yansıtıyor. E-devletin, tarihsel gelişimi, her biri teknolojik yeniliklerle ve kamu yönetimi felsefelerindeki değişimlerle işaretlenen birkaç temel aşamaya ayrılabilir (Gupta, Muttoo & Pal, 2020).

Irak'ta e-devlet uygulamalarının temeli, 2000'li yılların başına dayanır. Ancak, bu süreç Irak'ın yaşadığı siyasi, ekonomik ve güvenlik sorunları nedeniyle diğer ülkelere göre daha yavaş ilerlemiştir. Ülkedeki altyapı eksiklikleri, güvenlik sorunları ve dijital okuryazarlık seviyesinin düşük olması, e-devlet sistemlerinin yaygınlaştırılmasını zorlaştırmıştır.

2003'teki Irak savaşı sonrasında yeniden yapılanma süreçlerinde, Irak'ta e-devlet girişimleri gündeme gelmiştir. Bu dönemde, hükümet dijitalleşme çabalarına başlamış, özellikle kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmak, yolsuzlukla mücadele etmek ve vatandaşlara daha şeffaf bir yönetim sunmak amacıyla çeşitli projeler geliştirmiştir. Ancak, bu projelerin tam anlamıyla uygulanabilmesi için hala altyapı geliştirmeleri ve eğitimsel reformlar gerekmektedir.

Günümüzde Irak, bölgedeki diğer ülkelerle kıyaslandığında dijitalleşme konusunda daha geride kalmış olsa da e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi yönünde adımlar atmaya devam etmektedir. Yani, e-devlet uygulamaları Irak'ta henüz tam anlamıyla yaygın ve entegre hale gelmemiştir, ancak bu alanda ilerleme kaydedilmeye çalışılmaktadır.

1.2.1. Başlangıç Aşaması: Devlet İşletmelerinin Dijitalleşmesi (Bilgisayarlaştırılması) (1960'ların Sonu – 1980)

E-Yönetişim serüveni, 1960'ların sonları ve 1970'lerde, devlet bütün işlemleri bilgisayarlarla yapılandırılmasıyla başlamıştır. Bu dönemde, özellikle gelişmiş ülkelerdeki olduğu gibi, nüfus sayımı veri işleme ve mali yönetim gibi veri yoğun görevleri otomatize etmek ve yönetmek amacıyla dijitalleştirme teknolojilerini benimsemişlerdir. O zamanlar, odak noktası özellikle devletin hala sunmuş olduğu hizmeti artırmak ve idari işlemleri düzenlemek suretiyle „Devlet vatandaşlarla doğrudan sınırlı etkileşim halinde bulunmaktaydı. (Shekar, 2019).

Genel olarak Irak devletinin durumu özetlenirse; başlangıçta Hükümet İşlemlerinin (Dijitalleşmesi) Bilgisayarlaştırılması (1960-1980) Dijitalleşme yönetim alanındaki genel olarak bakıldığında ilk girişimler, 1960'ların sonları ve 1970'lerde bilgisayarların hükümet süreçlerine dahil edilmesiyle başlamıştır. Bu aşamada temel amaç, hükümet sistemlerine bilgisayarları entegre ederek iç işlemleri hızlandırmaktır. Odak noktası, geleneksel idari görevlerin otomasyonu üzerinedir ve bu, verilerin manuel olarak bilgisayarlara girilmesi ve kayıtların ve verilerin yönetimde kullanılması şeklinde gerçekleşiyordu. O dönemde, gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Irak'ta da, veri işleme gerektiren görevleri yönetmek için ana bilgisayar teknolojilerini benimsemişlerdir; bunlar arasında nüfus sayımı istatistiklerinin işlenmesi ve mali işlerin yönetimi gibi işlemler yer almaktadır.

Ancak bu aşama, günümüzdeki anlamıyla bilgisayarlaşma yönetim olarak kabul edilmemektedir, çünkü teknoloji aracılığıyla vatandaşlarla doğrudan bir etkileşim söz konusu değildi. Bu dönemde asıl vurgu, iç verimliliğini artırmak ve idari süreçleri düzenleme gibi işlemleri hızlandırma amacıyla; vatandaşlarla çok sınırlı bir etkileşim söz konusuydu. Irak'ta ise bu girişimler, dönemin siyasi ve ekonomik koşulları nedeniyle soyut bir başarıya ulaşamamıştır. Ancak devlet, bilgisayarlaşma yönetim sistemlerinin geliştirilmesi için başlangıç noktası oluşturma yönünde adımlar atmaya devam etmiştir.

1.2.2. İnternetin Ortaya Çıkışı ve Kamu Yönetimi Reformu (1990'lar)

1990'lar, internetin yaygınlaşmasıyla birlikte hükümetler arası (G2C) ve iş dünyasıyla hükümetler arası (G2B) etkileşim olanaklarının genişletilmesi açısından dönüm noktası oldu. Bu dönem, şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş kaynaklı hizmetlerin ön plana çıktığı, küresel çapta kamu yönetimi reformlarıyla eş zamanlı olarak gelişmişti. Devletler, bilgi ve hizmetlerini sunmak üzere web siteleri aracılığıyla çevrimiçi gibi araçlar oluşturmaya başladılar. Bu süreç, dijital teknolojilerin kamu sektörü hizmetinin sunulmasını nasıl dönüştürebileceğini vurgulayarak e-yönetişimin temellerini sağlamlaştırdı (Clarke, 2020).

1990 yılının başı , internetin yaygınlaşmasına başlanılgıcı olarak ve bu durum devletin vatandaşlarla (G2C) ve iş dünyasıyla (G2B) olan ilişkilerini geliştirme potansiyelini gitgide artırmıştır. İnternetin ortaya çıkışı, hükümetleri kamu hizmetlerini sunmada bu teknolojiyi nasıl kullanabileceklerini düşünmeye sevk etti. Bu dönüşüm, dünya genelinde şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş odaklı hizmetler üzerine yoğunlaşan kamu yönetimi reformlarıyla aynı dönemde gerçekleşti. Bu süreçte hükümetler, sistemler ve internet siteleri oluşturmaya başladı, ancak dijital uçurum ve çoğu bölgede gerekli teknik altyapının bulunmaması nedeniyle bu hizmetler o dönemde tüm vatandaşlar tarafından erişilebilir değildi.

Irak'ta ise, siyasi ve ekonomik durumun yarattığı zorluklar, modern teknolojilerin kapsamlı bir şekilde benimsenmesini geciktirdi. Bu zorluklara rağmen, sınırlı bilgi ve temel kamu hizmetleri sunmak amacıyla elektronik portalların oluşturulmasına yönelik ilk adımlar atıldı. Ancak bu sistemlere erişim herkes için mümkün olmadığından, bu hizmetlerin topluma genel etkisi sınırlı kaldı. Teknolojik altyapının yavaş yayılması ve teknik uzmanlık eksikliği, bu gelişimin önündeki temel engellerden biri olmuş ve bu nedenle dijital dönüşümden elde edilen gerçek yarar bu dönemde sınırlı kalmıştır.

Sonraki on yıllarda (2000lı) Irak devleti , dijital altyapısını iyileştirmeye ve dijitallaştırma hizmetlerin kapsamını genişletmeye yönelik çabalar göstermeye başladı, ancak ekonomik kaynaklar ve insan gücü konusunda bir takım zorluklar halen devam etmektedir.

1.2.3. Genişleme ve Konsolidasyon (2000'ler)

2000'li yılların başlarında, web teknolojilerindeki gelişmeler ve internetin giderek yaygınlaşmasıyla birlikte e-yönetişim girişimlerinde büyük gelişmeler gözlemlendi. Dünya çapında hükümetler, vergi beyanlarından lisans yenilemelere, sosyal hizmet başvurularına kadar çeşitli hizmetleri sunan kapsamlı portallar oluşturdu. Bu dönemde ayrıca vatandaşların politika tartişmalarına katılmasını, çevrimiçi anketlerde oy kullanmasını ve hükümet inisiyatifleri hakkında geri bildirimde bulunmasını sağlayan e-katılım araçları da geliştirildi. Bu yenilikler, e-yönetişimin hizmet ve katılım boyutunu genişletti (Singh & Medhavi, 2021).

Yeni milenyumda, devletler elektronik yönetimi daha ciddi ve kapsamlı bir şekilde benimsemeye başladı. Bu dönemde, devletin farklı veri tabanlarının çevrimiçi sistemlere ve mevcut web sitelerine entegre edilmesiyle daha karmaşık elektronik hizmetler sunulmaya başlandı. Bu sistem, kamu kurumları arasındaki koordinasyonu artırarak verimliliğin artmasına ve maliyetlerin düşmesine katkıda bulundu.

21.Yüzyılın başlarında, web teknolojilerinin gelişimi ve internetin yaygınlaşmasıyla birlikte elektronik yönetim girişimleri büyük bir genişleme yaşadı. Irak hükümeti, gelişmiş ölkelerdeki ilerlemeye ulaşmayı hedefleyen platformlar başlattı ve vergi beyannamesi, ruhsat yenileme ve sosyal hizmetler için başvuru gibi çeşitli hizmetler sunan kapsamlı portallar oluşturdu. Bu dönemde, vatandaşların siyasi tartişmalara katılmasını, çevrimiçi anketlerde oy vermesini ve hükümet inisiyatifleri hakkında geri bildirimde bulunmasını sağlayan elektronik katılım araçları geliştirildi. Bu gelişme, elektronik yönetimin kapsamını sadece hizmet alanlarıyla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda vatandaşların siyasi süreçteki katılımını artırmayı ve hükümetle toplum arasında iletişimi güçlendirmeyi de içerecek şekilde genişletti (Singh & Medhavi, 2021).

Bu iyileştirmelere rağmen, elektronik yönetim siber güvenlikle ilgili büyük zorluklarla karşılaştı. Hükümet sistemleri, siber saldırılara maruz kaldı ve bazı hassas verilere yönelik girişimlerin hedef alınması, bu verilerin sızdırılmasına ve elektronik işlemlerin aksamasına yol açtı. Bu tehditler, dijital altyapıdaki zayıflıkları ortaya çıkardı ve siber güvenlik koruma teknolojilerine daha fazla yatırım yapma ve insan kaynaklarını siber saldırılara karşı nasıl koruyacakları konusunda eğitime gerekliliğini vurguladı.

Siber güvenliğin yanı sıra, o dönemde mevcut olan tüm elektronik hizmetler, tüm vatandaşların ihtiyaçlarına uygun değildi. Yaşlılar ve kırsal alanlarda yaşayan bireyler, teknolojiye dair bilinç eksikliği, bazı bölgelerde iletişim altyapısının zayıf olması veya elektronik sistemleri etkin bir şekilde kullanma konusunda eğitim eksikliği nedeniyle bu hizmetlere erişimde zorluklarla karşılaştılar. Bu durum, vatandaşlar arasında dijital bir uçurum yaratarak, elektronik yönetim hizmetlerinin yaygın olarak benimsenmesini ve yayılmasını olumsuz etkiledi.

1.2.4. Entegrasyon ve Mobil Yönetişim (2010’lardan Günümüze)

E-yönetişimin mevcut aşaması, devlet hizmetlerinin farklı kurumlar arasında entegrasyonu ve mobil yönetim (e-yönetişim) alanındaki yükselişle tanımlanmaktadır. Akıllı telefonların ve mobil internetin giderek artan kullanımı, devlet hizmetlerinin vatandaşların cihazlarına doğrudan sunulmasını sağlayarak, erişilebilirlik ve kullanım kolaylığını önemli ölçüde artırmıştır. Bu durum, mobil teknolojilerin e-yönetişim uygulamalarında giderek daha merkezi bir rol oynamasına yol açmıştır (SVITLANA et al., 2020). Ek olarak hükümetler karar almayı geliştirmek, hizmet sunumunu iyileştirmek ve veri güvenliği ile şeffaflığı sağlamak için büyük veriden, yapay zekadan ve blockchain teknolojilerinden yararlanmaktadır (Tan et al., 2020).

E-yönetişim, evrimi boyunca hem teknolojik gelişmelerden hem de değişen yönetim beklentilerinden etkilenmiştir (Grigalashvili, 2022). Dijital yönetime doğru geçiş, daha duyarlı, verimli ve kapsayıcı bir devletin sağlanmasında BİT’in rolünün daha geniş bir şekilde kabul edildiğini yansıtmaktadır. İlerlemeye rağmen dijital uçurumun kapatılması, siber güvenliğin sağlanması ve gizlilik endişelerinin yönetilmesi gibi zorluklar devam etmektedir (Refat & Rahman, 2023). E-yönetişimin tarihsel gelişimi, hükümetler ile yönetilenler arasındaki ilişkide kademeli ve derin bir dönüşümü ortaya koyuyor. İlk dijitalleştirme çabalarından başlayarak, entegre dijital hizmetlerin ve mobil yönetişimin günümüzdeki kadar, e-yönetişim modern kamu yönetiminin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Teknoloji ilerledikçe, devletin, vatandaşlara hizmet etme ve onlarla iletişime geçebilme imkanları daha da kolaylaşacaktır. böylece yönetimde dijital bir önceliğe sahip bir gelecek öngörülmektedir.

Sonuç olarak, Mobil Cihazlar Üzerinden Entegrasyon ve Yönetimin Başlangıcı (2010-2023) yılları arasında, vatandaşlar genel olarak devletin işlemlerine ilişkin karmaşıklıkların çözülmesi gerektiğine dair acil bir ihtiyaç hissetmeye başladılar. Bu işlemler, yavaşlıkları ve önemli ölçüde zaman ve çaba gerektiren kâğıt tabanlı prosedürlere dayanmaları nedeniyle sıkıntılı bir dönem idi. Halk arasında artan farkındalık ve diğer ülkelerin bu alandaki ilerlemelerine duyulan özlem ile birlikte, devletlerin, kamu hizmetlerine daha hızlı ve verimli erişimi sağlayacak dijital çözümler sunması beklenmeye başlanmıştır.

Modern teknolojiye belirgin gelişmeler, Irak'taki internet ve akıllı telefon kullanımının yaygınlaşması, vatandaşları geleneksel kamu hizmetleri ile gelişmiş ülkelerde uygulanan elektronik sistemler arasındaki uçurumu daha fazla fark etmeye yönlendirilmiştir. Vatandaşlar, günlük ihtiyaçlarını daha basit yollarla karşılayacak dijital çözümler talep etmeye başlamışlar; bu da devletin, kamu hizmetlerine kolay erişim sağlamak için elektronik platformlar geliştirmesi konusunda baskıyı gitgide artırmıştır.

E-devlet yönetiminin bu aşamasında, hükümetler, çeşitli kamu kurumları arasındaki hizmet entegrasyonunu geliştirmeye çalıştılar ve mobil devleti (e-yönetişim) önem kazandı. Akıllı telefonlar ve mobil internetin yaygınlaşmasıyla birlikte, kamu hizmetleri vatandaşların cihazlarında doğrudan erişilebilir hale geldi; bu da erişimi kolaylaştırdı ve kullanım hızını artırdı. Ayrıca, mobil teknolojiler, elektronik yönetim uygulamalarında daha önemli bir rol oynamaya başladı. Hükümetler, karar alma süreçlerini iyileştirmek, hizmet sunumunu artırmak ve güvenlik ile şeffaflığı sağlamak için büyük veri, yapay zeka ve blok zinciri teknolojilerini kullanmaya başladı (SVITLANA et al., 2020).

Bu teknolojik gelişim, e-devletin önemli bir ilerleme kaydetmesine katkı sağladı. Hükümetlerin, dijital dünyayla daha fazla bağlantılı hale gelen vatandaşların beklentilerine yanıt verme kapasitesi güçlendi. Sürekli teknolojik yenilikler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha verimli ve kapsayıcı hükümetlerin inşasındaki rolünü artırdı. Ancak, dijital uçurumu kapatma, siber güvenliği sağlama ve gizlilik kaygılarını ele alma gibi önemli zorluklar hala mevcuttur (Refat & Rahman, 2023).

Bu yıllar içinde, elektronik yönetimin bu tarihsel gelişiminin, devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişkiyi derinlemesine dönüştürdüğünü söylenebilir. Kamu

işlemlerinin ilk bilgisayarlaştırma (dijitalleştirme) çabalarından, entegre dijital hizmetler ve mobil hükümete geçiş dönemine kadar, e-devlet modern kamu yönetiminin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte, kamu hizmetlerinin sunum yöntemleri ve vatandaşlarla etkileşim şekilleri evrilmeye devam etmiştir; bu da giderek daha fazla dijital yönetime dayalı bir geleceği şekillendirecektir.

1.2.5. Irak'ta Kapsamlı Dijital Dönüşüm Dönemi (2024-2025)

Irak Başbakanı, dijital dönüşüm yolunda önemli bir adım olarak belirtir, kamu ve özel sektörün tüm alanlarını otomasyon sistemine geçiş yapıldığını duyurur¹. Bu projenin asıl hedefi, 2024-2025 yılı sonuna kadar tüm işlemlerin ve prosedürlerin entegre bir elektronik sisteme dönüştürülmesidir. Bu dönüşüm, tüm sektörlerdeki işlemlerin ve prosedürlerin dijitalleşmesini sağlayarak, kamu işlerinin verimliliğini artırmayı, bürokrasiyi azaltmayı ve işlemlerde şeffaflığı artırmayı amaçlamaktadır.

Kapsamlı dijital dönüşüm, geniş bir yelpazede kamu ve özel hizmetleri kapsayacak ve kâğıt kullanımını azaltmaya ve çevrimiçi hizmetlere erişimi kolaylaştırmaya odaklanacaktır. Bu otomasyon, Irak'taki iş ortamını iyileştirecek ve hükümetle aynı zamanda özel kurumlarla olan etkileşimleri daha kolay ve etkili hale getirecektir. Ayrıca, bu projenin bürokratik yolsuzluğu azaltması ve hem vatandaşlara hem de şirketlere daha hızlı ve şeffaf hizmetler sunması beklenmektedir.

Bu duyuru, Irak hükümetinin tam dijital dönüşüm sağlama vizyonunun bir parçasıdır. ve bu vizyon, bu alandaki küresel gelişmelerle uyumludur. Irak, dijital çağ ile uyumlu hale gelmeyi ve her alanda teknolojik yeteneklerini artırmayı hedeflemektedir. Irak hükümeti, kâğıt işlemleri tamamen sona erdirmeyi ve kamu hizmetleri sunumundaki verimliliği artırmayı amaçlayan kapsamlı bir dijital dönüşüm planı hazırlamıştır. Bu plan, şeffaflığı artırmayı, vatandaşların yaşamını kolaylaştırmayı ve dijital ekonomiyi desteklemeyi kapsamaktadır. Bu hedeflere ulaşmak için, bilgi teknolojileri altyapısının geliştirilmesinden dijital işlemleri kolaylaştıracak platformlar ve uygulamaların başlatılmasına kadar bir dizi pratik strateji geliştirilmiştir.

¹ 2023 yılında Irak başbakanı tarafından 23044 sayılı yasa onaylanır ve 2024 yılında yürürlüğe girer.

1.3. E-YÖNETİŞİMİN ÇAĞDAŞ KAMU YÖNETİMİNDEKİ ÖNEMİ

Çağdaş kamu yönetiminde E-Yönetişimin rolü, devletlerin çalışma biçimini, hizmet sunum şeklini ve vatandaşlarla etkileşim kurma yöntemlerini köklü bir şekilde dönüştürdüğü için kesinlikle göz ardı edilemez (Melitski, 2019). Bu dönüşümün merkezinde, kamu sektörü süreçlerinin verimliliğini, şeffaflığını ve kapsayıcılığını artırma çabası yatmaktadır. E-Yönetişim, (BİT) kullanarak, genle işlemlerin bürokratik modellerden daha duyarlı ve hızlı dijital hükümet çerçevelerine geçişi kolaylaştırarak bu hedeflere ulaşmayı mümkün kılar (ESCAP, 2021). Bu değişim, hizmet sunumunu kolaylaştıran ve vatandaşlara hükümetle doğrudan etkileşim kurma, ihtiyaçlarını ifade etme ve geri bildirimde bulunma imkânı sağlayan daha katılımcı bir yönetim biçimini destekliyor. Hizmet sunumunda artan verimlilik, E-Yönetişimin çağdaş kamu yönetimine yaptığı en önemli katkılardan biri olarak öne çıkar, böylece hükümetlerin vatandaş odaklı yaklaşımlarını güçlendiriyor ve kamu hizmetlerini daha etkin bir şekilde sunmalarını sağlıyor (El Ammar & Profiroiu, 2020). Devlet hizmetlerinin dijitalleştirilmesiyle, bir zamanlar devlet dairelerine uzun ziyaretler gerektiren süreçler artık çevrimiçi olarak tamamlanabilmektedir; bu da bekleme sürelerini ve operasyonel maliyetleri önemli ölçüde azaltmaktadır (Das & Das, 2022). Bu dijitalleştirme çabası, vergi beyanlarından pasaport başvurularına, sosyal güvenlik yardımlarından sağlık hizmetlerine kadar uzanan çeşitli hizmetleri kapsamaktadır. Bu hizmetlerin otomatikleştirilmesi yalnızca erişilebilirliklerini artırmakla kalmaz, aynı zamanda bürokratik gecikme ve hizmet olasılığını da en aza indirir. (Hassan, 2019).

Şeffaflık ve hesap verebilirlik, E-Yönetişimin modern yönetimdeki önemini pekiştiren temel unsurlardır. Dijital platformlar, devlet işlemleri, karar alma süreçleri ve kamu kaynaklarının kullanımını şeffaf bir şekilde göstererek, bunların kamuya açık bir biçimde incelenmesini sağlar (Akpan-Obong & Oni, 2023). Bu görünürlük, hükümet ile vatandaşlar arasında güven oluşturulmasına yardımcı olarak hükümet faaliyetlerinin ve harcamalarının gerçek zamanlı izlenmesine olanak tanır. Ayrıca açık veri portalları ve e-katılım platformları gibi e-yönetişim araçları, vatandaşlara kamu görevlilerinin daha hızlı ve ayrıntılı bir hizmet sunabileceğini söylenebiler.

E-Yönetişim, kamu hizmetlerinin daha kapsayıcı hale gelmesine katkıda bulunarak önemli bir rol oynamaktadır. Dijital yönetişim, erişimi engelleyen coğrafi ve sosyo-ekonomik bariyerleri kaldırarak, devlet hizmetlerinin marjinalize edilmiş ve

uzak topluluklar da dâhil olmak üzere geniş bir kitleye ulaşmasını sağlar (Aman, 2022). Çok dilli e-hizmetlerin ve mobil teknolojilerin sağlanması, e-yönetişimin farklı nüfuslara nasıl hitap edebileceğinin örnekleridir ve dijital kamu hizmetlerinin faydalarının adil bir şekilde dağıtılmasını sağlar (Ronchi & Ronchi, 2019). Toplumlar dijital çağın zorluklarıyla baş etmeye devam ettikçe, E-Yönetişimin kapsayıcı, verimli ve şeffaf bir kamu yönetimini teşvik etmedeki rolü giderek önem kazanacaktır. E-Yönetişim, çağdaş kamu yönetiminin bir temel taşı olarak; verimlilik, şeffaflık ve kapsayıcılığı artırma yönünde önemli iyileştirmeler sağlar. (BİT) stratejik kullanımı ile hükümetler, vatandaşlarının sürekli gelişen ihtiyaçlarını daha etkin bir şekilde karşılamak için donanımlı hale gelir ve daha dinamik, katılımcı bir kamu sektörünü teşvik eder. Devlet operasyonlarının süregelen dijital dönüşümü, geleceğe yönelik daha hesap verebilir, duyarlı ve hizmet odaklı bir yönetim modeline doğru umut vaat eden bir yoldur.

1.4. E-Yönetişime İlişkin Kavramlar

Irakta e-devlet, e-yönetişim, otomasyon ve dijital dönüşüm gibi kavramların aynı işlem ve işlevi gördüğünü söyleyebiliriz şimdi bu temel kavramlara ayrıntılı olarak değineceğiz: -

e-devlet yönetimi kavramlarına değindikten sonra, tanımını şu şekilde tanımlayabiliriz; bu sistemin devlet ile vatandaş arasındaki etkileşimdeki önemine odaklanmakta faydalı olacaktır. Özellikle şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi kavramların uygulanması, kamu hizmetlerinin daha etkili ve verimli bir biçimde sunulmasını temin etmektedir. Bunun yanı sıra, dijital erişim fırsatları sayesinde toplumun tüm kesimlerinin yönetimde katılımı teşvik edilmekte ve günlük işlemler kolaylaştırılmaktadır.

Bu bağlamda, e-devlet web siteleri ve uygulamalarının önemi ve yaygınlığı giderek artmaktadır. Bu platformlar, vatandaşların hükümetle olan etkileşimlerini basitleştirerek hizmetlere erişimi hızlandırmakta ve süreçlerin daha şeffaf hale gelmesini sağlamaktadır. Ayrıca, dijital ortamda sunulan hizmetler, vatandaşların ihtiyaçlarına daha hızlı yanıt verilmesine olanak tanıyarak kamu yönetimini daha duyarlı hale getirmektedir.

Sonuç olarak, e-devlet sisteminin etkin bir biçimde uygulanması, devletin vatandaşlarıyla olan ilişkisini güçlendirmekte olup ve toplumsal katılımı artırmaktadır. Bu durum, toplumun genel refahını yükselten, daha şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışının oluşmasına katkıda bulunmaktadır.

1.4.1. Dijital Platform

Dijital platformlar, modern dijital ekonominin temel taşları olarak, tüketiciler, hizmet sağlayıcılar ve işletmeler gibi çeşitli kullanıcı grupları arasındaki etkileşimi kolaylaştırarak ortaya çıkmıştır. Bu platformlar, işlemleri mümkün kılar, yeniliği destekler ve bilgi ile hizmet alışverişini kolaylaştırarak teknolojiyi değer yaratmak için kullanır. Merkezi bir mimari sağlayan dijital platformlar, geleneksel pazar yapılarını bozar ve daha dinamik, birbirine bağlı bir dijital ekosistemi teşvik eder. Bu platformlar, teknolojik yetenekleriyle vatandaşların tüm sorunlarını çözüme kavuşturur. Bu platformlar geliştikçe, endüstrileri daha da dönüştürme, tüketici deneyimlerini yeniden şekillendirme ve küresel dijital ortamın gidişatını etkileme potansiyellerine sahiptir. (Parker & Van Alstyne, 2024).Değer taraftan e- yönetişimin Irak devleti için önemli bazı amaçların olduğunu şu şekilde sıranabilir:

- **Irak'ta Verimlilik ve Etkinliği Artırma**

Irak'ta hükümet verimliliğini artırmak, e-devletin başlıca hedeflerinden biridir. Devlet süreçlerinin dijitalleştirilmesi, resmi işlemlerin hızlandırılmasına ve büyük zaman ve çaba gerektiren bürokratik engellerin azaltılmasına yardımcı olur. Örneğin, Irak hükümeti otomasyon ve dijital prosedürlerin basitleştirilmesi yoluyla bekleme sürelerini azaltabilir ve vatandaşların işlemlerini internet üzerinden evlerinden kolayca gerçekleştirmesini sağlayabilir.

- **Şeffaflığı Artırma ve Yolsuzlukla Mücadele**

İdari yolsuzluk, Irak'ta başlıca zorluklardan biridir ve e-devletin önemi bu noktada ortaya çıkar. Hükümet verilerinin herkes için erişilebilir olması ve işlemlerin çevrimiçi olarak takip edilebilmesi sayesinde vatandaşlar, taleplerinin durumunu kontrol edebilir ve hangi adımların şeffaf bir şekilde atıldığını öğrenebilir. Bu şeffaflık, idari işlemler üzerinde doğrudan bir denetim sağlayarak manipülasyon ve yolsuzluk olasılığını azaltır.

- **Iraklı Vatandaşların Deneyimini İyileştirme**

Irak'taki e-devlet, vatandaşların deneyimini iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Vatandaşlar, devlet dairelerine gitmek ve kuyruklarda beklemek zorunda kalmak yerine, pasaport yenileme, vergi ödeme veya sosyal hizmetler başvurusu gibi birçok işlemi internet üzerinden gerçekleştirebilir. Bu, kamu kurumları üzerindeki baskıyı azaltır ve vatandaşların zaman ve emek tasarrufu yapmasını sağlar.

- **Toplumsal Katılımı Artırma**

Irak'taki dijital dönüşüm, toplumsal katılım için yeni kanallar sağlar. Vatandaşlar, çevrimiçi anket platformları aracılığıyla hükümet kararlarına katılabilir ve hükümet politikaları hakkında görüşlerini bildirebilir. Bu, sistemin demokratikleşmesine katkı sağlarken, vatandaşların hizmet ve politikaların iyileştirilmesinde doğrudan rol oynamasına olanak tanır.

- **Irak'ta Kaynak Yönetimini İyileştirme**

Irak'ta e-devlet, hükümet kaynaklarının daha iyi yönetilmesini sağlar. Elektronik sistemler tarafından toplanan veriler, Irak hükümetine mali ve insan kaynaklarının en iyi şekilde nasıl tahsis edileceğini belirlemede yardımcı olur ve bakanlıkların ve devlet dairelerinin performansını artırır. Bu da doğrudan vatandaşlara sunulan hizmetlerin iyileştirilmesine katkıda bulunur.

- **Siber Güvenliği Güçlendirme ve Verilerin Korunması**

Dijital dönüşümle birlikte, Irak'ta siber güvenliğin güçlendirilmesi acil bir gereklilik haline gelmiştir. Güvenli bir dijital altyapının geliştirilmesi, Iraklı vatandaşların kişisel verilerini korur ve hükümet bilgilerini siber tehditlerden korur. Siber güvenliğin güçlendirilmesine yapılan yatırım, dijital devlet sistemine olan güveni artırır ve kullanımını teşvik eder.

- **Irak'ta Ekonomik Kalkınmayı Teşvik Etme**

Irak'taki dijital dönüşüm, ekonomik kalkınmanın artırılmasına önemli katkı sağlayabilir. İş ortamını daha şeffaf ve esnek hale getirerek, şirketler işlerini daha hızlı ve daha az karmaşık bir şekilde kaydedebilir, vergilerini ödeyebilir ve mali işlemlerini gerçekleştirebilir. Bu durum, girişimciliği destekler, yatırımcıları Irak pazarına çekerek ulusal ekonominin büyümesine katkıda bulunur.

1.4.2. E-Katılım

E-Katılım, E-Yönetişimin kritik bir yönünü oluşturur ve dijital platformlar aracılığıyla hükümetler ile vatandaşlar arasında doğrudan etkileşimi kolaylaştırır. Bu yenilikçi metot, demokratik süreçleri güçlendirmek amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanarak vatandaşların karar verme, politika oluşturma ve sivil katılım faaliyetlerine aktif olarak katılmalarını sağlar. Diğer taraftan Online forumlar, sosyal medya kanalları ve e-dilekçeler gibi E-Katılım araçları, bireylerin fikirlerini ifade etmelerini, geri bildirimde bulunmalarını ve yönetim süreçlerine aktif olarak katılmalarını mümkün kılar. E-Katılım, daha kapsayıcı ve katılımcı bir yönetim modelini teşvik ederek demokratik kurumları destekler, şeffaflığı artırır ve geniş çapta sivil katılımı özendirerek sonuç olarak daha duyarlı ve hesap verebilir bir yönetimi beraberinde getirir (Santamaría-Philco et al., 2019).

1.4.3. E-Demokrasi

E-Demokrasi veya elektronik demokrasi, (BİT) demokratik süreç ve yapıları geliştirmek veya yansıtmak için hükümet organları ve seçmenler tarafından kullanılmasını ifade eder. Bu, çevrimiçi oylama ve e-dilekçelerden, kamusal tartışmaları ve vatandaşların politika oluşturma sürecine katılımını kolaylaştıran dijital platformlara kadar geniş bir yelpazedeki faaliyetleri içerir. E-demokrasinin temel amacı, demokratik süreçleri daha erişilebilir kılarak, yönetimde daha fazla katılımı, şeffaflığı ve hesap verebilirliği teşvik etmektir; bu da vatandaşların kamu kararlarını etkileme yeteneklerini artırır. E-demokrasi, özellikle daha önce marjinalize edilmiş grupların katılımını sağlayarak, daha bilinçli ve çeşitli kamusal tartışmaları destekleyerek ve geleneksel demokratik mekanizmaların çoğu zaman başarısız olduğu doğrudan katılımı mümkün kılarak demokratik uygulamaları derinleştirme potansiyeline sahiptir (Lindner & Aichholzer, 2020).

Yerel yönetim, vatandaşların ve grupların çıkarlarını ifade ettikleri, yasal haklarını kullandıkları, yükümlülüklerini yerine getirdikleri ve yerel farklılıkları yönettikleri mekanizmaları, süreçleri ve kurumları kapsar. Bu yönetim şekli, yerel hükümetlerin ve diğer kuruluşların, karar alma süreçlerine, hizmet sunumuna ve

toplumsal refah ile yerel gelişimi artırma girişimlerine katılımını içerir. Etkili yerel yönetim, hesap verebilirlik, şeffaflık, yanıt verme yeteneği, eşitlik ve kapsayıcılık ile tanımlanır ve kamu hizmetlerinin verimli sunumunu sağlar. Bu kavram, yerel yönetimlerin ve toplulukların güçlendirilmesi, demokratik ilkelerin desteklenmesi ve yerel vatandaşların çevrelerine ve yönetim yapılarına karşı sahiplenme ve sorumluluk hissini geliştirmenin önemini vurgular (Wisnumurti et al., 2020).Modern Yönetişimdeki Küresel Eğilimler

Modern yönetimdeki küresel eğilimler, hükümetlerin vatandaşlarıyla olan etkileşim ve iş birliği biçimlerini yeniden tanımlıyor. Bu trendlerden biri, kamu hizmetlerinin dijital dönüşümüdür, bu da dijital teknolojilerin kamu sektörü operasyonlarının geneline entegre edilmesini içerir. Bu dönüşümle amaçlanan, devlet hizmetlerinin verimliliğini, erişilebilirliğini ve kalitesini artırarak bu hizmetleri vatandaşların ve iş dünyasının ihtiyaçlarına daha uygun hale getirmektir. E-devlet platformlarının kullanımı, süreçleri kolaylaştırma, idari yükleri azaltma ve şeffaflığı artırma yoluyla kamu kurumlarına olan güveni güçlendirir. Aynı zamanda, dijital yönetişimin ilerlemesi, daha etkin dijital analizler sayesinde daha bilinçli karar alma ve politika geliştirme imkânı sunar (Johnson, 2022).

Bir diğer önemli eğilim, yönetim çerçeveleri içinde sürdürülebilirlik ve çevre yönetimine artan odaklanmadır. Dünya genelinde hükümetler, iklim değişikliği, kaynakların tükenmesi ve biyolojik çeşitliliğin azalması gibi küresel meydan okumalarla başa çıkmak için sürdürülebilirlik ilkelerini politikalarına, stratejilerine ve operasyonlarına dâhil ediyorlar. Bu entegrasyon, yeşil politikaların benimsenmesi, yenilenebilir enerji kaynaklarının desteklenmesi ve sürdürülebilir kentsel planlama tekniklerinin uygulanması gibi alanlarda belirginleşmektedir. Sürdürülebilirliğe yönelik bu artan vurgu, çevresel korumanın yanı sıra sosyal adalet ve ekonomik dayanıklılığı teşvik ederek sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşılmasını amaçlamaktadır. Bu yaklaşım, çevre, sosyal ve ekonomik boyutların birbirleriyle olan bağlantılarını kabul eder ve bu alanlarda bütüncül iyileştirmeler sağlamayı hedefler. (Naciti, Cesaroni, & Pulejo, 2022).Artan bir şekilde, vatandaşların karar alma süreçlerine aktif olarak katıldığı katılımcı yönetişime doğru bir eğilim görülmektedir. Bu yaklaşım, hükümet eylemlerinin halkın istek ve ihtiyaçlarını daha iyi yansıtmasını sağlayarak demokrasiyi güçlendirir. Katılımcı yönetim mekanizmaları, halkla istişareler, vatandaş danışma kurulları ve katılımcı bütçeleme gibi yöntemlerle,

bireyleri ve toplulukları güçlendirir ve onlara kendi hayatlarını etkileyen politikalar üzerinde söz sahibi olma imkânı verir. Dijital araçlar ve platformlar, bu eğilimi destekleyerek vatandaşların hükümetlerle etkileşim kurmasını, kamusal söylemlere katkıda bulunmasını ve kamu görevlilerini daha hesap verebilir kılmasını kolaylaştırır. Bu daha kapsayıcı yönetim uygulamalarına geçiş, kamu kurumlarının meşruiyetini ve etkinliğini artırmanın yanı sıra, genel olarak toplumsal refah ve adalet duygusunu güçlendirir (Bastos, Fernández-Caballero, Pereira, & Rocha, 2022). Son olarak, ağ bağlantılı yönetim giderek daha fazla ilgi görmekte ve karmaşık toplumsal sorunların çözümünde devlet kurumları, özel sektör, sivil toplum ve uluslararası kuruluşlar arasındaki iş birliğinin önemini vurgulamaktadır. Bu yönetim modeli, yetkinin merkezileştirilmesini aşan, sektörler arası ortaklıklar ve çok disiplinli problem çözme yaklaşımları ile karakterize edilir. Ağ bağlantılı yönetim, günümüzün sorunlarının giderek daha birbirine bağlı ve küreselleşen doğasını kabul ederek, işbirlikçi çabaları ve ortak sorumlulukları öne çıkarır. Bu sayede, hükümetler farklı paydaşların güçlü yönlerinden ve kaynaklarından yararlanarak vatandaşlarının ve küresel topluluğun ihtiyaçlarına yönelik daha yenilikçi, kapsamlı ve sürdürülebilir çözümler geliştirebilir (Wang & Ran, 2023).

1.5. Modern Yönetişimde Teknolojinin Rolü

Hükümetler, dijital dönüşümün hızlı temposuna ayak uydururken, modern yönetişimde teknolojinin rolü giderek daha belirgin ve merkezi bir konum kazanıyor. Bu değişim, (BİT'ler) idari süreçlerden hizmet sunumuna ve vatandaş katılımına kadar yönetişimin çeşitli yönlerine entegrasyonunu kapsar. Teknoloji, devlet işlemlerini kolaylaştırmak, kamu hizmeti sunumunu iyileştirmek ve şeffaflık ile hesap verebilirliği artırmak için önemli bir araçtır. E-devlet girişimleri, vatandaşların bilgiye daha kolay erişimini sağlamak, kamu tartışmalarına daha aktif katılımlarını teşvik etmek ve karar alma süreçlerine dâhil olmalarını kolaylaştırmak için kullanılıyor. Ayrıca dijital platformlar, hükümetler ve vatandaşlar arasında gerçek zamanlı geri bildirim ve diyalogu kolaylaştırarak yönetişimi halkın ihtiyaç ve beklentilerine daha duyarlı ve uyarlanabilir hale getirir. Bu stratejik teknoloji kullanımı, verimliliği artırır ve demokratik süreçleri daha kapsayıcı ve katılımcı hale getirerek güçlendirir (Milakovich, 2021). Veri analitiği ve yapay zekâ (AI), hükümetlerin karar alma ve

politika oluşturma süreçlerinde devrim yaratıyor. Büyük verileri kullanarak, hükümetler halkın duyarlılıklarını anlamak, gelecekteki eēilimleri tahmin etmek ve toplumsal ihtiyaçları daha doēru bir şekilde tespit etmek için derin içgörüler elde edebiliyor. Kamu gvenliēi, saēlık hizmetleri, şehir planlaması ve evre yönetimi gibi alanlarda makine ērenimi algoritmaları ve tahmine dayalı analitikler kullanılıyor. Bu teknolojiler, daha kesin ve kanıta dayalı politika müdahalelerine olanak tanıyarak, kaynak tahsisini optimize eder ve kamu hizmetlerinin etkinliēini artırır. Ayrıca yapay zekâ, rutin görevleri otomatikleştirerek, insan kaynaklarını daha karmaşık ve stratejik faaliyetler için serbest bırakabilir; bu da insanların kendi seçimiyle gerçekleştirilen ve empati gerektiren işlere daha fazla odaklanılmasını saēlar. Bu ileri teknolojilerin benimsenmesi, veri odaklı bir yönetişime geçişte önemli bir adımı temsil eder ve kamu sektörünün sorunlara daha evik ve bilinçli yanıtlar vermesine olanak tanır (Ma et al., 2020).

Artan dijital altyapı baēımlılıēı ve siber tehditlerin oēalmasıyla birlikte, siber güvenlik modern yönetişimde teknolojinin kritik bir bileşeni olarak öne çıkmıştır. Hükümetler, hassas verileri korumak, kamu güvenini sürdürmek ve temel hizmetlerin srekliliēini saēlamak amacıyla siber güvenlik önlemlerine yoēun yatırım yapmaktadır. Bu nlemler, dış tehditlere karşı koruma saēlamayı ve dijital sistemler ile aēlardaki güvenlik açıklarını gidermeyi içerir. Güçlü siber güvenlik çerçevelerinin geliştirilmesi ve en iyi uygulamaların benimsenmesi, dijital yönetişimle ilişkili risklerin azaltılması açısından ciddi öneme sahiptir. Ayrıca siber güvenlik çabaları, halkı evrimii güvenlik ve veri koruma konusunda bilgilendirmeye yönelik eēitim girişimleriyle destekleniyor. Bu yaklaşım, dijital ekosistemin gvenliēinin saēlanmasına yönelik kolektif sorumluluēu güçlendirir ve genel bir güven ortamı oluşturmayı amaçlar (Wang & Jiang, 2022).Blockchain teknolojisinin ortaya çıkışı, yönetişimde teknolojinin rolüne önemli bir katkıda bulunarak özellikle şeffaflık ve gvenliēi artırma potansiyeli taşımaktadır. Blockchain'in merkezi olmayan ve deēiřtirilemez defter yapısı, seçim süreçlerinin btnlēn artırma, kamu kayıtlarını güvenle yönetme ve hükümet işlemlerini verimli bir şekilde kolaylaştırma gibi önemli fırsatlar sunar. Bu teknoloji, güvenli ve şeffaf kayıt tutma işlemleri sayesinde dolandırıcılıēı azaltabilir, verimsizlikleri ortadan kaldıracak ve kamu yönetiminde hesap verebilirliēi önemli ölçüde artırabilir. Ayrıca blockchain tarafından etkinleştirilen akıllı sözleşmeler, aracılara ihtiyaç duymadan anlaşmaları otomatik

olarak uygulayabilir. Bu özellik, devlet satın alma işlemleri ve sözleşme yönetimi süreçlerini daha düzenli ve şeffaf hale getirebilir. Hükümetler blockchain çözümlerini keşfettikçe ve benimsedikçe, daha güvenli, verimli ve şeffaf yönetim sistemlerinin oluşturulması mümkün hale gelmektedir. Blockchain teknolojisi, kamu sektöründe yenilikçiliğin ve gelişimin önünü açarak, modern yönetim pratiklerine katkıda bulunuyor (Gomez-Trujillo et al., 2021).

1.6. E- Yönetişimin Avantajları ve Dezavantajları

E-yönetişimin ortaya çıkışı, bilgi ve iletişim teknolojisinin (BİT) gücünü kullanarak yönetişimin verimliliğini, şeffaflığını ve katılımcılığını geliştirmek amacıyla hükümetlerin vatandaşlarla etkileşim kurma, süreçleri düzenleme ve hizmet sunma şeklinde devrim yaratmıştır. E-yönetişim, gelişmiş kamu hizmeti sunumu, artan vatandaş katılımı ve gelişmiş veri güvenliği gibi önemli avantajlar sunarken, aynı zamanda çeşitli zorluklar ve dezavantajlar da getirmektedir. Bu zorluklar arasında, teknolojik erişimdeki eşitsizliklerden kaynaklanan sayısal uçurum bulunmaktadır, bu durum belirli nüfus kesimlerini dışlayabilir. Ayrıca, siber güvenlik riskleri, dijital platformların bütünlüğünü ve güvenilirliğini tehdit etmekte, bu da hükümetlerin bütçelerine yük getirebilir ve mahremiyet ile veri koruma konularında endişeler yaratabilir. E-yönetişim girişimlerinin sürdürülebilirliği ve geleneksel yönetim modellerinin değişime karşı gösterdiği direnç, ek zorluklar oluşturur. Bu avantajları ve dezavantajları dengede tutmak, hükümetlerin e-yönetişimin tüm potansiyelinden yararlanabilmesi ve tüm vatandaşların çıkarlarına en iyi şekilde hizmet etmesi için kritik öneme sahiptir. Hükümetler, teknolojiyi stratejik bir şekilde kullanarak bu zorlukları aşabilir ve e-yönetişimi daha kapsayıcı, güvenli ve etkin bir araç haline getirebilir.

Aşağıda E-yönetişimin avantaj ve dezavantajlarıyla ilgili bazı özet bilgilere değineceğiz :

Tablo 1: E-yönetişimin avantajları

Kaynak: (Sumathy, 2020; Khanna et al., 2021)

E-Yönetişimin Avantajları	
Artan Verimlilik ve Üretkenlik	E-yönetişim, devlet operasyonlarını kolaylaştıran, evrak işlerini ve manuel görevleri azaltan dijital araçları ve süreçleri sunar. Bu, bilgi ve hizmetlerin daha hızlı işlenmesine, üretkenliğin artmasına ve hem devlet yetkilileri hem de vatandaşlar için zaman tasarrufuna yol açar.
Gelişmiş Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik	Dijital platformlar, bilgiyi kamuya daha erişilebilir hale getirerek hükümet süreçlerinde daha fazla şeffaflığa olanak tanır. Bu açıklık, hükümet faaliyetlerinin izlenmesine, hesap verebilirliğin teşvik edilmesine ve yolsuzluğun azaltılmasına yardımcı olur.
İyileştirilmiş Kamu Hizmetleri	E-yönetişimin benimsenmesi, hizmetlerin vatandaşlara daha verimli, rahat ve erişilebilir bir şekilde sunulmasını kolaylaştırmaktadır. Çevrimiçi hizmetler, devlet hizmetlerine her yerden 7/24 erişim olanağı sağlayarak vatandaşların memnuniyetini ve katılımını artırır.
Artan Vatandaş Katılımı	E-yönetişim araçları, vatandaşların kamusal karar alma süreçlerine katılımı için platformlar sağlayarak yönetime daha geniş katılıma olanak tanır. Bu, vatandaşları güçlendirerek yönetimi daha demokratik ve kamu ihtiyaçlarına duyarlı hale getirir.
Daha İyi Kaynak Yönetimi	Teknoloji, gelişmiş veri yönetimi ve analitik yoluyla hükümetlerin kaynakları daha etkin kullanmasını sağlar. Bu, kaynakların daha iyi planlanmasına, tahsis edilmesine ve izlenmesine yardımcı olarak maliyet tasarrufuna ve kamu fonlarının optimize edilmiş kullanımına yol açar.
Gelişmiş Güvenliği	E-yönetişimdeki gelişmiş siber güvenlik önlemleri, hassas bilgilerin korunmasını sağlar ve vatandaşlar arasında verilerinin dijital olarak işlenmesi konusunda güven oluşturur.
Karmaşık Sorunlara Yenilikçi Çözümler	E-yönetişimde yapay zekâ, blockchain ve diğer teknolojilerin kullanımı, halk sağlığından çevre yönetimine kadar karmaşık toplumsal zorlukların ele alınmasında yenilikçi yaklaşımlara olanak tanır.
Küresel İş birliği ve Karşılaştırma	E-yönetişim, hükümetlerin en iyi uygulamaları paylaşımlarına, küresel zorluklar üzerinde iş birliği yapmalarına ve ilerlemelerini uluslararası standartlarla karşılaştırmalarına olanak tanıyarak küresel işbirliğini ve gelişmeyi teşvik eder.

Kaynak: (Sumathy, 2020; Khanna et al., 2021)

Tablo 2: E-yönetişimin dezavantajları

E-Yönetişimin Dezavantajları	
Dijital bölünme	Tüm vatandaşların dijital teknolojilere veya internete eşit erişimi olmadığından, e-yönetişim girişimleri dijital uçurumu daha da kötüleştirebilir. Bu eşitsizlik, belirli grupların dijital yönetimden faydalanmasını engelleyerek devlet hizmetlerine erişimde eşitsizliklere yol açabilir.
Siber Güvenlik Riskleri	Yönetişim için dijital platformlara güvenmek, siber saldırılara karşı savunmasızlığı artırır; bu da veri ihlallerine, hassas bilgilerin kaybına ve dijital sistemlere olan kamu güveninin erozyona uğramasına neden olabilir.
Yüksek Uygulama Maliyetleri	E-yönetişim sistemlerinin kurulması, teknoloji altyapısına, yazılıma ve eğitime önemli yatırımlar yapılmasını gerektirir. Yüksek başlangıç maliyetleri, özellikle gelişmekte olan ülkelerde, hükümetler için e-yönetişim girişimlerini uygulama yeteneklerini sınırlayan bir engel olabilir.
Karmaşıklık ve Kullanılabilirlik Sorunları	E-yönetişim sistemleri, özellikle dijital okuryazarlığı sınırlı olan bazı kullanıcılar için karmaşık ve gezinmesi zor olabilir. Bu karmaşıklık vatandaşları e-yönetişim hizmetlerini kullanmaktan caydırabilir ve bu hizmetlerin etkinliğini azaltabilir.
Teknolojiye Aşırı Güvenmek	Yönetişim süreçleri için dijital sistemlere bağımlılık, teknik arızalar, elektrik kesintileri veya internet kesintisi durumunda kesintilere yol açarak kritik kamu hizmetlerinin sunumunu etkileyebilir.
Gizlilik endişeleri	Büyük hacimli kişisel verilerin e-yönetişim platformları tarafından toplanması, saklanması ve analiz edilmesi, mahremiyet ve bilgilerin kötüye kullanılma potansiyeli konusundaki endişeleri artırmaktadır.
Değişime Direnç	E-yönetişim uygulamaları, kurumsal kültür, süreçler ve düşüncelerle ilgili köklü değişiklikler gerektirmektedir; bu durum hem kamu çalışanlarının hem de mevcut yönetim yöntemlerine alışık olan vatandaşların direnç göstermesine yol açabilir."
Sürdürülebilirlik Zorlukları	E-yönetişim altyapısının ve hizmetlerinin zaman içinde bakımı ve güncellenmesi, sürekli yatırım ve teknolojik iyileştirmeler gerektirmekte, bu da hükümetler için sürdürülebilirlik zorlukları yaratmaktadır.

Kaynak: (Gulati, 2021: KUMAR & SUMAN, 2020: Babu & Kothari, 2020)

Sonuç olarak, yukarıdaki tabloda belirtilen benzerlikleri ve farklılıkları açıkladıktan sonra, e-devlet sisteminin çeşitli avantajlarını şu şekilde özetleyebiliriz: verimliliğin artırılması, zaman ve kaynak tasarrufu sağlanması, şeffaflık ve hesap verebilirliğin güçlendirilmesi, vatandaşların karar alma süreçlerine katılımının genişletilmesi ve 7/24 erişilebilir kamu hizmetlerinin

sunulması. Ayrıca, teknolojinin kullanımı sayesinde kaynak yönetiminin iyileştirilmesine de katkı sağlamaktadır. Ancak, e-devlet bazı dezavantajlarla karşı karşıyadır; bunlar arasında dijital uçurumun, bazı vatandaşların bu hizmetlerden faydalanmasını sınırlaması, siber güvenlik riskleri, yüksek uygulama maliyetleri, bazı gruplar için kullanımın karmaşıklığı ve veri toplama ile ilgili gizlilik endişeleri bulunmaktadır.



2. KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTAL PLATFORMLAR

Günümüz dijital çağında ve mevcut gelişmelerle birlikte dijital platformlar, kamu yönetiminin etkinliğini artırmada ve Irak vatandaşlarına sunulan hizmetlerin kalitesini iyileştirmede hayati bir araç haline gelmiştir. Irak hükümeti, vatandaşlar ile kamu kurumları arasındaki iletişimi kolaylaştırmak için dijital dönüşüm ve teknolojiyi benimsemeye çalışmakta, böylece daha fazla şeffaflık ve hızlı görev tamamlama imkânı sunmaktadır. Bu gelişmeler, daha duyarlı ve yenilikçi hükümetler inşa etmede dijital platformların kullanımının önemini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, dijital platformların kamu yönetimi süreçlerini iyileştirmedeki rolü ve kalkınma hedeflerine ulaşmadaki katkıları ele alınacaktır.

2.1. Kamu Yönetimi Kavramı

Kamu Yönetimi, devlet kurumlarının işleyişi, hükümet politikalarının uygulanması ve hükümet ile sivil toplum arasındaki ilişkilerin incelenmesini kapsayan kritik bir alan olarak öne çıkar. Bu disiplin, etkili kamu programları yönetimi ve idaresi için siyaset bilimi, ekonomi ve sosyoloji gibi çeşitli alanlardan faydalanır, bu da onu doğası gereği çok disiplinli bir alana dönüştürür. Kamu yöneticileri, hükümet mekanizmasının sorunsuz bir şekilde işlemesini ve vatandaşların ihtiyaçlarına cevap vermesini sağlamada önemli roller oynamaktadır. Hükümet kararlarını verimli bir şekilde uygulamak için politikaları analiz eder ve formüle eder, bütçeleri denetler ve insan kaynaklarını yönetirler (Zelentsov & Yastrebov, 2019). Kamu Yönetimi alanı, dünya çapında hükümetler ve toplumlarla birlikte evrim geçirmiştir. Başlangıçta hükümet verimliliğini artırmak için bilimsel yönetim ilkelerini benimseyen bu disiplin, zamanla politika analizi, kamu hesap verebilirliği ve yönetim etiği gibi daha karmaşık konulara yönelmiştir. Toplumların karşılaştığı hızlı teknolojik değişimler, göç ve iklim değişikliği gibi meydan okumalarla, kamu yönetimi sürdürülebilir ve kapsayıcı stratejileri benimseyerek yeni yönetim teknikleri ve teknolojileri entegre etmektedir (Rosenbloom, Kravchuk, & Clerkin, 2022).

Kamu Yönetiminin temel unsurlarından biri, kamu hesap verebilirliği ve şeffaflığa odaklanmaktır. Kamu yöneticileri, kamu kaynaklarını yönetme sorumluluğu taşır ve onlardan yüksek dürüstlük ve adalet standartlarını sürdürmeleri beklenir. Bu

beklentiler, sıkı kamu denetimi, katılımcı yönetim uygulamaları ve hukukun üstünlüğüne olan bağlılık ile karşılanır. Bu ilkeler, kamu yönetiminin sadece verimlilik değil, aynı zamanda eşitlik yönlerini de güçlendirir, böylece halkın hükümet faaliyetlerine olan güven ve inancını artırır (Shafritz, Russell, Borick, & Hyde, 2022).Çağdaş uygulamada Kamu Yönetimi, küreselleşme ve dijital devrimin artan etkileri altında şekillenmektedir.(e-yönetişim) girişimleri, kamu hizmetlerinin sunumu, vatandaşların hükümetle etkileşim şekilleri ve veri kullanılarak karar alma süreçlerinin iyileştirilmesi gibi temel işlevleri dönüştürmektedir. Bu yenilikler, dijital bölünmelerin mevcut eşitsizlikleri derinleştirmesini önlerken, kamu yöneticilerine daha bağlantılı ve teknolojik açıdan ileri bir dünyayı yönetme konusunda yeni yetenekler kazandırma zorunluluğu getirmektedir. Bu dinamik ortam, sürekli öğrenim ve adaptasyonu zorunlu kılar ve kamu yönetimini küresel meydan okumalara yanıt olarak hem geleneksel hem de evrilmekte olan bir disiplin olarak tanımlar. (Hildreth, 2021).

2.2. Yeni Kamu Yönetimi Konsepti

Yeni Kamu Yönetimi, 1960'ların sonlarında, kamu yönetiminin artan karmaşıklığı ve kamu hizmetinin sosyal ve etik boyutlarını ele alma konusunda mevcut paradigmaların yetersiz kaldığı algısıyla ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşım, 1968'de gerçekleştirilen Minnow Brook Konferansı'nda toplanan bilim insanlarının kamu yönetiminin geleceğini tartışmaları sonucu şekillenmiştir ve sosyal açıdan daha duyarlı ve demokratik bir yönetim gerekliliğini vurgulamaktadır. Yeni Kamu Yönetimi, sosyal eşitlik, katılım ve adaleti teşvik etmeye yönelik etkin ve aktif bir kamu yönetimi anlayışını savunur. Bu yaklaşım, sosyal dengesizliklerin giderilmesi ve vatandaşların hükümet süreçlerine daha fazla katılımının sağlanması için proaktif bir rol üstlenmeyi teşvik ederken, kamu hizmetindeki geleneksel tarafsızlık anlayışına meydan okumaktadır (Cavalcante, 2019). Yeni Kamu Yönetimi, vatandaş katılımını ve yetkilendirmesini merkeze alarak kamu çıkarına hizmet etme ilkesini önemsemektedir. Bu yaklaşım, kamu kurumlarının daha açık, şeffaf ve hesap verebilir biçimde yeniden yapılandırılmasını, aynı zamanda toplumun ihtiyaçlarına ve değerlerine duyarlı hale gelmesini talep eder. Bu model, vatandaşları yalnızca pasif hizmet alıcılar olarak değil, aynı zamanda politika oluşturma süreçlerine aktif olarak katılan bireyler olarak görür. Bu dönüşüm, dışlanmış ve yeterince temsil edilmeyen gruplar dâhil olmak üzere çeşitli

paydaşlar arasındaki diyalog ve işbirliğini teşvik eder ve bu süreçte kamu yöneticilerinin rolünü daha da önemli kılar (Reiter & Klenk, 2019).

Yeni Kamu Yönetimi, değer temelli yönetimin savunulmasını da içeren önemli bir boyutu kapsar. Bu yaklaşım, etik hususları karar alma süreçlerine entegre ederek adalet, adalet ve çeşitliliğe saygıyı teşvik eder. Kamu yöneticileri, bürokratik verimliliğin ötesine geçerek, ahlaki ve etik boyutları da içerecek şekilde kararlarının toplum üzerindeki geniş etkilerini değerlendirmeye teşvik edilir. Bu yöntem, kamu güvenliğini artırmayı ve kamu rollerinin doğasında yer alan etik yükümlülüklerin önemini vurgulayarak yöneticiler arasında sağlam bir kamu hizmeti etiği geliştirmeyi amaçlar (Lapunte & Van de Walle, 2020). Yeni Kamu Yönetimi ilkelerinin benimsenmesi, geleneksel verimlilik ölçütlerini aşan, sosyal etki ve eşitlik önlemlerini içeren yeni performans değerlendirme yöntemlerini de beraberinde getirmiştir. Bu yenilikler, küreselleşme, teknolojik değişimler ve artan kamu hesap verebilirliği talepleri gibi çağdaş zorluklara uyum sağlamaktadır. Bu kavramsal gelişim devam ettikçe, kamu yönetimi, yönetim mekanizması olarak ve pozitif sosyal değişimi teşvik eden bir güç olarak, hükümetin toplum üzerindeki rolünü daha iyi anlamamızı sağlayan kritik bir merceğe olmaya devam etmektedir (Chereyeva, 2019).

2.3. Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü

Kamu hizmetlerinin dönüşümü, hızla ilerleyen teknolojik gelişmeler, değişen kamu beklentileri ve yeni ekonomik durumlarla uyum sağlama gerekliliği nedeniyle dünya genelindeki hükümetler için önemli bir odak noktası haline gelmiştir. Bu dönüşüm, hizmet sunumunun verimliliğini artırmakla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda hizmetlerin nasıl tasarlandığı ve sunulduğu üzerine yeniden düşünmeyi de gerektirir. Dijital teknolojilerdeki yenilikler, daha şeffaf, duyarlı ve kişiselleştirilmiş kamu hizmetlerini olanaklı kılarak e-devlet ve akıllı yönetişimin yaygınlaşmasına öncülük etmiştir. Büyük veri analitiği, yapay zekâ ve bulut bilişimin kamu yönetimine entegrasyonu, daha bilinçli karar alma süreçlerini destekler ve halkın katılımını genişletir (Lapunte & Van de Walle, 2020). Kamu hizmetlerinin dönüşümü, hızla ilerleyen teknolojik gelişmeler, değişen kamu beklentileri ve yeni ekonomik durumlarla uyum sağlama gerekliliği nedeniyle dünya genelindeki hükümetler için önemli bir odak noktası haline gelmiştir. Bu dönüşüm, hizmet sunumunun verimliliğini

artırmakla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda hizmetlerin nasıl tasarlandığı ve sunulduğu üzerine yeniden düşünmeyi de gerektirir. Dijital teknolojilerdeki yenilikler, daha şeffaf, duyarlı ve kişiselleştirilmiş kamu hizmetlerini olanaklı kılarak e-devlet ve akıllı yönetişimin yaygınlaşmasına öncülük etmiştir. Büyük veri analitiği, yapay zekâ ve bulut bilişimin kamu yönetimine entegrasyonu, daha bilinçli karar alma süreçlerini destekler ve halkın katılımını genişletir (Ferlie & Ongaro, 2022).

Dönüşüm süreci, hizmetlerin tasarımı ve sunumunda halkın ihtiyaçlarına ve geri bildirimlerine öncelik vererek vatandaş merkezli hizmet anlayışını güçlü bir şekilde vurgulamaktadır. Bu değişim, vatandaşların erken planlama ve geliştirme aşamalarına aktif olarak dâhil edildiği katılımcı tasarım süreçlerinin artan bir şekilde kullanılmasında net bir şekilde görülebilir. Hükümetler, halkı pasif alıcılar yerine aktif katılımcılar olarak kabul ederek, hizmetlerin kamu ihtiyaç ve beklentileriyle daha uyumlu hale gelmesini sağlar. Bu yaklaşım aynı zamanda, vatandaşların kendi katkılarının sonuçlara nasıl yansıdığını görmeleri sayesinde güven ve hesap verebilirliği artırma potansiyeline de sahiptir (Wright, (2019).

Kamu hizmetlerinin sürdürülebilirliği, dönüşüm süreçlerinin bir diğer kritik odak noktasını oluşturmaktadır. Çevresel kaygılar arttıkça, hükümetler operasyonlarına ve hizmet sunumlarına sürdürülebilir uygulamaları entegre etmekle görevlendirilmektedir. Bu, yeşil teknolojilerin benimsenmesi, sürdürülebilir kentsel kalkınmanın teşvik edilmesi ve kamu hizmetlerinin çevresel korumaya olan katkılarını artırma çabalarını içermektedir. Bu ekolojik hedeflerin ekonomik ve sosyal hedeflerle dengelenmesi büyük bir zorluk teşkil eder; bu durum, çeşitli sektörler ve disiplinler arasında yenilikçi düşünce ve işbirliğini gerektirir. Kamu hizmetleri evrildikçe, bu hizmetlerin sürdürülebilir ve dayanıklı toplulukların şekillendirilmesinde gelecek nesiller için hayati öneme sahip olduğu daha da belirginleşmektedir (Rosenbloom, Kravchuk, & Clerkin, 2022). Kamu hizmetlerinin dönüşümü, hükümet operasyonlarında artan hesap verebilirlik ve şeffaflık taleplerinden giderek daha fazla etkilenmektedir. Bu durum, hükümet verilerinin erişilebilir formatlarda halka açık şekilde paylaşılmasını teşvik eden açık hükümet girişimlerinin uygulanmasını da kapsar. Bu girişimler, hükümet operasyonlarını daha şeffaf hale getirerek, kamu denetimini ve hesap verebilirliği artırır. Ayrıca, vatandaşların, gazetecilerin ve araştırmacıların politika değerlendirme ve geliştirme süreçlerine aktif olarak katılmalarını kolaylaştırır. Bu açık veri yaklaşımı, yeniliği destekler ve halkın hükümet

kararları hakkında daha iyi bilgilendirilmesini sağlar, bu da daha yüksek düzeyde sivil katılım ve devlet kurumlarına olan güveni teşvik eder (Torfin & Røiseland, 2019). Kamu hizmetlerindeki dijital dönüşüm çabaları, daha sağlam siber güvenlik önlemlerinin geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Kamu hizmetlerinin çevrimiçi ortama taşınmasıyla birlikte, kişisel bilgilerin güvenliği ve gizliliği kritik bir önem kazanmıştır. Bu bağlamda, hükümetler, hassas verileri siber tehditlere karşı korumak amacıyla gelişmiş güvenlik altyapılarına ve protokollerine önemli yatırımlar yapmaktadır. Bu dönüşüm sürecinin bir parçası olarak, dijital hizmetlerin teknik gereklilikleri ele alınmakta ve halkın çevrimiçi devlet platformlarıyla etkileşimlerinin güvenliğine yönelik güvenceler artırılmaktadır. Böylece siber güvenlik, kamu hizmetlerinin dijital sunumunu destekleyen temel bir güven çerçevesi bileşeni olarak işlev görmektedir, bu teknolojilerin potansiyel faydalarının vatandaşların güvenliği tehlikeye atılmadan gerçekleştirilmesini sağlamaktadır (Lapuente & Van de Walle, 2020).

2.4. Uluslararası Arenada Dijital Dönüşüm

Uluslararası alanda dijital dönüşüm, ulusların birbirleriyle nasıl etkileşimde bulunduğunu ve küresel zorlukları nasıl yönettiğini önemli ölçüde değiştiriyor. Dijital teknolojilerin hızla ilerlemesi, diplomatik ilişkilerin geliştirilmesi, ticaret süreçlerinin kolaylaştırılması ve iklim değişikliği ile uluslararası güvenlik gibi konularda küresel iş birliğinin teşvik edilmesi için benzersiz fırsatlar sunuyor. Ülkeler, diplomasiyi yürütmek, ticaret anlaşmalarını müzakere etmek ve insani çabaları koordine etmek için dijital platformları giderek daha fazla kullanıyor. Uluslararası ilişkilerin dijitalleşmesi, iletişim ve karar alma süreçlerini hızlandırarak, daha küçük ulusların daha güçlü bir ses kazanmasına ve küresel yönetişimde daha doğrudan bir katılıma sahip olmasına olanak tanıyan daha kapsayıcı bir yaklaşımı destekliyor (Jungherr ve Schroeder, 2021).

Uluslararası bağlamda dijital dönüşümün kritik yönlerinden biri, dijital ekonomilerin yükselişidir. Dünya genelindeki ülkeler, yeniliği ve girişimciliği desteklemek ve yeni ekonomik fırsatlar ile büyümeyi teşvik etmek için dijital altyapılar oluşturmaya yoğunlaşıyorlar. Dijitalleşmenin genişlemesi, dijital ticaret, veri koruma ve siber güvenlik gibi alanlarda uluslararası düzenlemelerin ve standartların geliştirilmesini de zorunlu kılmaktadır. Bu düzenlemeler, sınır ötesi dijital

işlemler için güvenli ve güvenilir bir ortamın yaratılmasını, işletmelerin ve tüketicilerin dijital pazarda korunmasını sağlamak açısından büyük önem taşımaktadır. Ayrıca dijital ekonomiler, işgücü beceri gereksinimlerinde değişikliklere neden olmakta ve eğitim ve öğretim programlarında uluslararası işbirliklerini teşvik ederek çalışanları küresel çapta geleceğin işlerine hazırlamaktadır (Zhanibek, Abazov, & Khazbulatov, 2022). Dijital dönüşüm, uluslararası yardım ve kalkınma programlarının duyarlılığını ve etkinliğini artırmakta önemli bir rol oynamıştır. Yardım kuruluşları, uydu görüntüleme ve mobil teknoloji gibi dijital araçlar kullanarak ihtiyaçları daha etkin bir şekilde değerlendirebilmekte, yardımları daha verimli bir şekilde dağıtabilmekte ve programlarının sonuçlarını gerçek zamanlı olarak izleyebilmektedir. Mobil para çözümleri, özellikle kriz bölgelerinde yardımların dağıtım biçimini dönüştürmüş, ihtiyaç sahibi bireylere doğrudan transfer yapılmasını sağlamış ve yolsuzluk riskini azaltmıştır. Ayrıca dijital kayıtlar ve izleme sistemleri, yardım operasyonlarının hesap verebilirliğini ve şeffaflığını artırarak kaynakların etkili kullanımını ve ihtiyacı olanlara ulaşmasını sağlamaktadır. Bu gelişmeler, yardım faaliyetlerinin genel performansını ve etki alanını önemli ölçüde iyileştirmiştir (Qosimova & Ko'chimov, 2022). Dijital dönüşüm, küresel dijital bölünmeler ve artan siber çatışma potansiyeli gibi zorluklar doğurarak, bazı ülkelerin dijital yeteneklerde hızla ilerlemesine karşın diğerlerinin geride kalmaması gerektiğine dikkat çekmektedir. Bu durum, mevcut eşitsizlikleri kötüleştirebilir ve kapsayıcı kalkınma yönünde küresel çabaları engelleyebilir. Ayrıca ülkelerin dijital altyapıya olan bağımlılıklarının artmasıyla birlikte, kritik sistemleri hedef alan siber saldırı riski de yükselmekte, bu da siber güvenlik konusunda uluslararası iş birliğinin önemini artırmaktadır. Bu bağlamda, siber savunmaların güçlendirilmesi, istihbarat paylaşımı ve siber tehditlerin etkilerinin azaltılması için güçlü uluslararası anlaşmalar ve iş birlikleri zorunlu hale gelmektedir. Bu çabalar, güvenli ve istikrarlı bir dijital küresel ortamın sağlanmasına katkıda bulunacaktır (Alibekova, Panzabekova, & Mussayeva, 2020).

Dijital dönüşüm, uluslararası kültürel ve eğitimsel alışverişi yeniden şekillendirerek, ülkeler arası karşılıklı anlayışı ve iş birliğini artırıyor. Dijital platformlar aracılığıyla, sanat, müzik ve edebiyat gibi kültürel içeriklerin sınırlar ötesine yayılması kolaylaşmakta, bu da kültürel çeşitliliğe yönelik küresel bir takdiri teşvik etmektedir. Eğitim alanında ise çevrimiçi öğrenme platformları ve sanal değişim

programları, farklı ülkelerden öğrencilerin bir araya gelip etkileşim kurmasına ve birlikte öğrenmesine imkân tanıyarak coğrafi ve sosyo-ekonomik engelleri aşmaktadır. Bu dijital girişimler, katılımcıların eğitim deneyimlerini zenginleştirirken, kültürler arası köprüler kurarak uluslararası barış ve anlayışın teşvik edilmesine yardımcı olmaktadır (Rumyantseva et al., 2021). Çevre koruma çalışmaları uluslararası alanda dijital teknolojilerden önemli ölçüde faydalanmaktadır. Uzaktan algılama, coğrafi bilgi sistemleri (GIS) ve yapay zekâ (AI) gibi araçlar, çevresel kaynakları izleme ve yönetme şeklimizde devrim yaratmaktadır. Bu teknolojiler ormansızlaşmanın, su seviyelerinin ve kirliliğin daha hassas bir şekilde izlenmesine olanak tanıyarak ekolojik sorunların çözümüne yönelik proaktif uluslararası iş birliklerini kolaylaştırıyor. Dijital platformlar aynı zamanda ülkeler arasında araştırma ve verilerin hızla paylaşılmasına olanak tanıyarak çevresel krizlere karşı küresel tepkileri güçlendirmekte ve sürdürülebilirliğe yönelik kolektif eylemi teşvik etmektedir. Dünya acil ekolojik zorluklarla karşı karşıya kalırken, sürdürülebilir uygulamaları teşvik etmede ve küresel iş birliğini geliştirmede dijital dönüşümün rolü giderek daha hayati hale gelmektedir (Drechsler & Tumbas, 2020).

2.5. Dijital Platformun Tanımı

Dijital platform, çeşitli dijital hizmetlerin, uygulamaların ve kullanıcı içeriğinin geliştirilmesi, dağıtımı ve bunlarla etkileşimde bulunulmasını destekleyen teknoloji tabanlı bir çerçeve olarak tanımlanabilir. Bu platformlar, dijital iş modellerinin inşa edildiği ve işletildiği temel yapıları oluşturur. Dijital platformlar, basit web siteleri ve mobil uygulamalardan başlayarak, kapsamlı kullanıcı etkileşimleri, dijital işlemler ve çeşitli hizmetlerin entegrasyonunu kolaylaştıran karmaşık ekosistemlere kadar geniş bir yelpazede çeşitlilik gösterir. Bu platformlar, internet ve bulut bilişim teknolojilerini kullanarak, modern dijital etkileşimler için dinamik ihtiyaçları karşılayabilecek ölçeklenebilir çözümler sağlar; bu da sosyal medya ağlarından e-ticarete kadar geniş bir alanda faaliyet göstermelerine olanak tanır (Hein et al., 2020). Dijital platformların temel özelliği, kullanıcıları ve sağlayıcıları bir araya getirerek verimli ve etkileşimli bir ortam oluşturma kapasitesidir. Bu platformlar, genellikle tüketiciler ile hizmet veya içerik sağlayıcılar gibi çeşitli gruplar arasındaki etkileşimi kolaylaştırarak değer yaratır. Örneğin, sosyal medya platformları, içerik üreticilerini bu içerikleri tüketmeye

istekli kitlelerle birleřtirirken, e-ticaret platformları alıcıları ve satıcıları sanal pazar yerlerinde buluřturur. Bu etkileřimleri aracılık etme yetenekleri sayesinde dijital platformlar, iřletmelerin nispeten dūřuk operasyonel maliyetlerle kūresel bir kitleye ulařmalarını saęlayarak, onları ōlēeklendirmek iēin son derece gūēlū araēlar haline gelir (Broekhuizen et al., 2021).Dijital platformlar genellikle aę etkileri gōz ōnūnde bulundurularak tasarlanır ve daha fazla kullanıcı katıldıkēa platformun deęeri artar (Chen, Tang & Han, 2022). Bu onların ekonomik ve stratejik ōneminin kritik bir yōnūdūr. Őrneęin, bir sosyal medya platformu, daha fazla arkadařın katılması ve etkileřime girmesiyle kullanıcılar iēin daha deęerli hale gelir. Benzer řekilde, dijital bir pazar yeri, daha fazla alıcı ēektięi iēin satıcılar iēin daha ēekici hale gelir ve belirli pazarlarda hızlı būyūmeye ve hākimiyete yol aēabilecek verimli bir dōngū yaratır. Dijital platformların yūkseliři aynı zamanda ōnemli dūzenleme ve etik sorunları da beraberinde getirir (Flyverbom, Deibert & Matten, 2019).Veri gizlilięi ve gūvenlięi, platformların sıklıkla kullanıcılarından būyuk miktarda kiřiisel bilgi toplayıp saklaması nedeniyle en būyuk endiře kaynaęıdır. dięer taraftan , būyuk platform saęlayıcıların dijital pazarlardaki hākim konumu, antitrōst dūzenlemeleri ve adil rekabeti saęlamak iēin yeni yōnetiřim ēerēvelerine yōnelik potansiyel ihtiyaē hakkında tartiřmalara yol aēmıřtır. Dijital platformlar kūresel ekonomiyi řekillendirmeye devam ederken bu konular dikkatli bir řekilde ele alınmasını gerektirmektedir (Cammaerts & Mansell, 2020).Dijital platformların doęasında bulunan uyarlanabilirlik ve yenilik, ēeřitli endūstrilerde bir dijital dōnūřum dalgasına yōn vermektedir (Hanelt & Antunes Marante, 2021). Bulut hizmetleri gibi platformlar, her būyūklūkteki iřletmenin bilgi iřlem kaynaklarından yararlanmasına olanak tanır. Aksi takdirde bunu karřılayamayabilirler ve teknolojiye eriřimi demokratikleřtirir. Platform modelinin, dijital platformların saęlayıcılar, hastalar ve ōdeyiciler arasında tıbbi verilerin kesintisiz aliřveriřini kolaylařtırarak bakım koordinasyonunu ve kalitesini artırabildięi saęlık hizmetleri gibi sektōrlerde ōzellikle faydalı olduęu kanıtlanmıřtır. Benzer řekilde ōęrenme yōnetimi sistemleri, eęitimcilerin iēerik oluřturup sunabilecekleri, ōęrencilerle etkileřime girebilecekleri ve eęitim sonuēlarını son derece etkili yollarla takip edebilecekleri platformlar saęlar (Chandrasekaran et al., 2019). Dijital platformlar geliřtikēe, iřlevsellięi ve gūvenlięi artırmak amacıyla (AI), makine ōęrenimi ve blockchain gibi ileri teknolojileri giderek daha fazla entegre ediyorlar (Chandrasekaran et al., 2019).Yapay zekā ve makine ōęrenimi, kullanıcı deneyimlerini

kişiselleştirmek, platform işlemlerini optimize etmek ve eğilimleri tahmin etmek için kullanılırken, blockchain veri bütünlüğünü ve güvenliğini sağlamanın yeni yollarını sunmaktadır. Bu teknolojik gelişmeler yalnızca dijital platformların verimliliğini ve yeteneklerini artırmakla kalmamaktadır. İnovasyon için yeni fırsatlar yaratmakta, geleneksel iş modellerine meydan okutmakta ve dijital çağda yeni değer yaratma biçimlerine olanak sağlamaktadır (Fadi, Karim, & Mohammed, 2022).

2.6. Dijital Platform Türleri

Dijital platformların kamu yönetimindeki önemini araştırdıktan sonra, burada bu platformların sınıflandırılması ve farklı türlerine incelenecektir. Bu platformlar, idari süreçlerin verimliliğini artırmada ve devletin hedeflerine ulaşmada önemli katkılar sağlamaktadır.

2.6.1. UR²

Irak'ta “UR” adını taşıyan iki farklı platform bulunmaktadır: **Birincisi UR İslami Bankası:** "UR" adıyla faaliyet gösteren bir İslami bankadır. Bu bankada işlemler, İslami finans ilkelerine uygun olarak gerçekleştirilmekte ve faizsiz bankacılık sistemi kullanılmaktadır. Müşteriler bu platform üzerinden finansal işlemlerini dijital ortamda yönetebilirler.

İkincisi: “UR” Devlet Platformu: Bu, resmi işlemleri basitleştirmeye yönelik bir e-devlet platformudur. Vatandaşlar bu platform aracılığıyla çevrimiçi olarak çeşitli kamu hizmetlerine erişebilir, vergiler, trafik cezaları, lisans çıkarma gibi işlemleri şahsen gitmeden gerçekleştirebilirler. Amaç, süreçleri hızlandırmak, şeffaflığı artırmak ve bürokrasiyi azaltmaktır.

Her iki platform da adını "UR"dan alsa da, farklı alanlarda hizmet vermektedir; biri kamu hizmetleri, diğeri ise İslami finans üzerine odaklanmıştır.

² UR , Iark devletinin nasırıyye şehrinde bulunan tarihi kökenli UR NAMMU ismine sümer kökenli bir liderin adını bankaya vermişlerdir

2.6.1.1 UR İslami Bankası.

Irak Ur İslam Bankası, İslam hukukuna uygun bankacılık hizmetleri sunan bir finans kurumudur. Faizsiz kredi sunumu, kar ve zarar paylaşımı gibi İslami finans prensiplerine dayalı hizmetleri ile bilinir. Banka, Irak'ta şeriat uyumlu finansal hizmetlere yönelik artan talebe yanıt olarak çeşitli ürünler sunar; bunlar arasında modernize edilmiş dijital bankacılık çözümleri, tasarruf hesapları, kişisel finansman, ipotekler ve işletme kredileri yer alır. Bu hizmetler, özellikle dindar nüfus ve etik bankacılık çözümleri arayanlar tarafından tercih edilmektedir. Banka, geleneksel bankacılık alternatifleri sunarak ve finansal katılımı genişleterek Irak bankacılık sektöründe kritik bir rol oynamaktadır. Irak Ur İslam Bankası, işlemlerini sadece Şeriat'a uygun değil, aynı zamanda etik açıdan şeffaf bir şekilde yürütme taahhüdü ile ön plana çıkar. Banka, helal ticari girişimlere yatırım yapar ve İslam hukukuna göre haram kabul edilen alkol, kumar gibi faaliyetlerden kaçınır. Bu yaklaşımıyla, banka, etik yatırımlar ve varlığa dayalı finansman üzerine odaklanarak, yerel toplumun ve Irak ekonomisinin genel olarak kalkınmasını destekleyen ekonomik faaliyetleri teşvik etmektedir. (Salh & Hyland, 2020).

Irak Ur İslam Bankası, iş modelinin temel bileşenleri olarak güçlü müşteri ilişkileri ve toplum katılımına büyük önem vermektedir. Banka, İslami bankacılığın kişisel ve toplumsal finansal sağlık üzerindeki olumlu etkileri hakkında farkındalık yaratmak amacıyla düzenli olarak eğitim çalıştayları ve seminerler organize etmektedir. Bu etkinlikler, kamuoyunu bilgilendirme ve İslami finans prensiplerinin benimsenmesini teşvik etme amacı taşır. Ayrıca, Ur İslam Bankası, toplumsal kalkınma projelerine aktif olarak katılmakta ve okullar, hastaneler ve diğer temel altyapı projelerine mali destek sağlamaktadır. Bu tür girişimler, bankanın yerel topluluklar nezdindeki itibarını artırmakta ve onu sosyal açıdan sorumlu bir kurum olarak konumlandırmaktadır. Dijital çağda Ur İslam Bankası, teknolojiyi hizmetlerine entegre etme konusunda önemli ilerlemeler kaydetmiştir. Modernize edilmiş dijital bankacılık çözümleri, bankanın erişimini genişletmekte ve müşteri deneyimini önemli ölçüde iyileştirmektedir. Çevrimiçi bankacılık, mobil bankacılık uygulamaları ve dijital ödeme çözümleri gibi yenilikler, daha genç ve teknolojiye aşina müşteri demografisini hedefleyerek modernizasyon çabalarını desteklemektedir. Bu dijital platformlar sayesinde müşteriler, çeşitli bankacılık işlemlerini uzaktan gerçekleştirebilmekte; bu da bankanın güvenli ve erişilebilir bankacılık seçenekleri

sunma hedefiyle uyumludur ve hızla değişen finansal ortamda adaptasyon kabiliyetini ve sürekli iyileştirme yönündeki kararlılığını göstermektedir (Al-Jabouri, 2020).

2.6.1.2 “UR” Devlet Platformu

"UR" adıyla bir e-devlet portalının hayata geçirilmesi, geleneksel kamu hizmetlerinin dijital platformlara dönüştürülmesi ve devlet işlemlerinin modernizasyonu adına öncü bir adım olarak değerlendirilmektedir. Bu adım, hükümet ile vatandaşlar arasındaki iletişimi güçlendirme ve kamu hizmetlerine daha hızlı ve etkili erişim sağlama stratejisinin bir parçasıdır. "UR" portalı, vatandaşların vergi ödemeleri, trafik cezalarının ödenmesi, lisans çıkarma ve iş kaydı gibi işlemleri elektronik ortamda, kamu dairelerine fiziken gitmeksizin tamamlayabilmelerini sağlayan temel bir araç olacaktır. Bu durum, kamu işlemlerinin yönetiminde niteliksel bir dönüşümü yansıtmaktadır.

Bu portal, bürokrasiyi azaltmayı ve işlemleri sadeleştirmeyi amaçlamaktadır. Geçmişte, birçok vatandaşın işlemlerini tamamlayabilmek için birden fazla kamu dairesi arasında gidip gelmesi gerekirdi; ancak "UR" platformu, tüm bu adımların tek bir dijital ortamda gerçekleştirilmesini mümkün kılmaktadır. Ayrıca, vatandaşlar işlemlerinin durumunu anlık olarak takip edebilecek, bu sayede zaman ve emek tasarrufu sağlanacak ve kamu dairelerindeki yoğunluk azalacaktır.

"UR" portalı, yalnızca vatandaşların kamu dairelerinde fiziken bulunma zorunluluğunu ortadan kaldırmakla kalmayıp, aynı zamanda kamu çalışanlarının iş yükünü hafifletmekte ve daha düzenli, etkin bir çalışma ortamı yaratmaktadır.

Genel olarak, "UR" portalının kullanıma sunulması, dijital kamu işlemlerinde niteliksel bir dönüşüm niteliğinde olup, tam kapsamlı bir e-devletin hayata geçirilmesi yönünde atılan önemli bir adımdır. Bu gelişme, kamu işlemlerinin verimliliğini artıracak, daha şeffaf ve güvenilir bir ortam sağlayacak, vatandaşlar ile hükümet arasındaki güveni pekiştirecek ve ülke genelinde sunulan hizmetlerin kalitesini iyileştirmeye yönelik kalkınma çabalarını destekleyecektir.

2.6.2. TBI (“Irak Ticaret Bankası”)

Irak Ticaret Bankası (TBI), 2003 yılında, Irak ekonomisinin canlanmasını ve büyümesini desteklemek amacıyla kurulmuştur. Irak hükümetinin himayesi altında faaliyet gösteren TBI, ülkenin savaş sonrası ekonomik toparlanmasında önemli bir rol oynamıştır. Banka, yeniden inşa fonlarının akışını yönetmek ve çeşitli kalkınma projelerini finanse etmek suretiyle ülkenin altyapısının yeniden kurulmasına katkıda bulunmuştur. Temel misyonu, Irak’ın altyapısını yeniden inşa etmeye yardımcı olmak ve uluslararası ortaklarla ekonomik ilişkileri geliştirmek için ticaret finansmanı sağlamak olan TBI, çeşitli finansal hizmetler sunarak ve uluslararası ticareti destekleyerek bu hedefler doğrultusunda çalışmalarını sürdürmektedir (Saber Said Al-Delawi, 2019).TBI, uluslararası tüccarlar ve yerel işletmeler için hayati önem taşıyan proje finansmanı, ticari krediler ve akreditifler dâhil olmak üzere kapsamlı bir bankacılık hizmetleri paketi sunmaktadır. Banka, Iraklı şirketler ile küresel pazar arasında bağların kurulmasında ve geliştirilmesinde etkili olmuş, böylece uluslararası pazarlara erişimi kolaylaştırmış ve yabancı yatırımı teşvik etmiştir. Büyük enerji, sağlık ve inşaat projelerini desteklemedeki stratejik rolü, İsrail’in ekonomik gelişimini ve küresel ekonomiye entegrasyonunu genişletmeye teşvik etmiştir (Abbas & Abdulkadhim, 2019).Yıllar geçtikçe Irak Ticaret Bankası, hizmetlerini perakende ve kurumsal bankacılık da dâhil olmak üzere ticaret finansmanının ötesine kadar genişletmiştir (Saeed & Shanan, 2020). Bu çeşitlendirme, TBI’nın müşteri tabanını büyütmesine ve Irak ekonomisi üzerindeki etkisini derinleştirmesine olanak tanımıştır. Banka ayrıca Irak’ın kırsal bankacılık sistemine daha fazla Irak nüfusu getirmeyi amaçlayan ve böylece ekonomik istikrarı ve büyüme çabalarını teşvik eden finansal katılım girişimlerine de odaklanmaktadır. Özellikle yetersiz hizmet alan bölgelerde bankacılığı daha kapsamlı şartlarla erişilebilir hale getirmek için mobil ve internet bankacılığı hizmetleri verilmiştir. (Ojah, Malik & Ali, 2019). Ayrıca TBI’nın uluslararası bankacılık standartları ve uygulamaları açısından , ulusal ve uluslararası düzeyde artmasına yol açmıştır (THABIT, 2022).Bu gelişme sonrası uluslararası yatırımcılar ve ekonomik ortaklar arasında güven ve itimat oluşmasına yardımcı olan küresel finans kurumlarıyla ortaklıklar ve işbirlikleri gerçekleştirmiştir. Irak’ın küresel finansın karmaşıklığıyla mücadele etmeye devam etmesi ve daha fazla doğrudan yabancı yatırım çekme arayışında olması nedeniyle bu ilişkiler hayati önem taşımaktadır. Irak Ticaret Bankası, sağlam hizmetleri ve stratejik girişimleriyle zorlu

bir ortamda istikrarı sağlayarak Irak'ın Sismik yapısının temel taşı olmaya devam etmektedir (Ahmed, 2021).

2.6.3. CBI Irak Merkez Bankası

Irak Merkez Bankası (CBI), ülkedeki parasal istikrarın korunmasından sorumlu olan Irak'ın başlıca finans kurumudur (Ashoor & Ismaelb, 2020). Kurulduğu 1947 yılından bu yana, (CBI) Irak hükümetinin yetki alanı altında faaliyet göstermekle birlikte, para politikasını yürütme ve mali düzenlemeleri uygulama konusunda yüksek düzeyde bağımsızlığa sahiptir. CBI'nin başlıca hedefleri arasında enflasyonu kontrol altında tutmak, ulusal para birimi olan Irak dinarını yönetmek ve finansal sistemi denetleyerek istikrarı ve kamu güvenini sağlamak bulunmaktadır. Onlarca yıllık faaliyet süresince, CBI, yaptırımlar, çatışmalar ve savaş sonrası yeniden yapılanma gibi çeşitli ekonomik zorlukların üstesinden gelmede kritik bir rol oynamıştır. Bu süreçlerde, banka ekonomik istikrarı sağlama ve finansal sistemlerin düzenli çalışmasını temin etme konularında önemli sorumluluklar üstlenmiştir (Mejbel, Abdullah & Hussein, 2023). (CBI), finansal sistemin düzenleyicisi olarak, Irak'taki özel bankalar, ticari bankalar ve İslami bankalar dâhil olmak üzere tüm bankaların denetimini yürüterek sağlam bankacılık uygulamalarına uyulmasını sağlamaktadır. CBI'nin önemli rollerinden biri de çeşitli para politikası araçları kullanarak ülkenin resmi faiz oranlarını belirlemek ve ekonomideki likiditeyi kontrol etmektir. Bu araçlar arasında açık piyasa işlemleri, zorunlu karşılık oranları ve kredi koşullarının doğrudan düzenlenmesi yer almaktadır. Ayrıca, CBI, Irak dinarının değerini desteklemek ve ülkenin finansal istikrarını sağlamak amacıyla Irak'ın döviz rezervlerini de yönetmektedir (Al-Bakri & Mohsen, 2020). (Al-Bakri & Mohsen, 2020).

Irak Merkez Bankası da modern finansal altyapıyı başarıyla hayata geçirmiştir. Bu, elektronik ödeme sistemlerinin tanıtılmasını ve bankacılık hizmetlerinin otomatikleştirilmesini, Irak'taki finansal işlemlerin verimliliğini ve güvenliğini önemli ölçüde artırmayı içermektedir (Abbood, 2023). Bu girişimler, bankacılık sektörünü uluslararası para sistemleriyle modernleştirmeye yönelik daha geniş çabaların bir parçasıdır. Irak Ticaret Bankası, TCBI'nin dijitalleşmeye yönelik hamlesi, nakde olan bağımlılığı azaltmayı, kara para aklamayla mücadele etmeyi ve finansal işlemlerde şeffaflığı artırmayı amaçlamaktadır (Al Dulaimi, 2022). CBI, mali görevlerinin yanı

sıra ekonomik kalkınmanın desteklenmesinde de aktif bir rol üstlenmektedir (Al-Husseini, Mansoor & Al-Imarah, 2021).Ekonomik büyümeyi ve sürdürülebilirliği destekleyen politikalar oluşturmak için Uluslararası Para Fonu (IMF) ve Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşlarla işbirliği yapmaktadır. Bu iş birlikleri, Irak'ın mali çıkarlarının küresel standartlar ve uygulamalarla uyumlu olmasını sağlamaya yardımcı olarak dünya ekonomisiyle daha iyi ekonomik entegrasyonu kolaylaştırmaktadır. Üstelik CBI, Irak ekonomisini petrol gelirlerine olan yoğun bağımlılıktan uzaklaştırarak çeşitlendirmek, tarım, imalat ve hizmetler gibi sektörleri desteklemek için de çalışmaktadır (AL-mamoorey & Al-Rubaye, 2020).Siyasi istikrarsızlık ve bölgesel çatışmalardan kaynaklanan ekonomik baskılar da dâhil olmak üzere önemli zorluklarla karşı karşıya olmasına rağmen Irak Merkez Bankası, ülke ekonomisini geliştirmeye devam etmektedir (Naama, 2022).(CBI) stratejik vizyonu, bankacılık sistemini korumak için düzenleyici çerçevenin güçlendirilmesini, para politikası uygulamalarının iyileştirilmesini ve daha kapsayıcı bir finansal ortamın teşvik edilmesini kapsamaktadır. CBI, bu hedeflere ulaşarak Irak için istikrarlı ve müreffeh bir ekonomik gelecek inşa etmeyi, ülkenin dış şoklara karşı dayanıklılığını artırmayı ve sürdürülebilir ekonomik büyümeyi devam ettirmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, Irak Merkez Bankası, kara para aklama ve terör finansmanı da dâhil olmak üzere mali suçlarla mücadelede önemli bir rol oynar. Bu bağlamda, CBI'nin çalışmaları, finansal sistemin bütünlüğünü koruma ve ulusal ekonomiyi destekleme konusunda merkezi bir öneme sahiptir (Farag & Al-Ani, 2023).

Irak finansal sisteminin bütünlüğünü korumak için bankaların ve finansal kuruluşların uyması gereken katı düzenlemeler ve uyumluluk standartları oluşturmuştur (Olewi, 2019). CBI'nin Kara Para Aklamayı Önleme ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele (AML/CFT) çabaları, çerçevelerinin uluslararası en iyi uygulamalarla uyumlu olmasını sağlamak için uluslararası işbirliği ve teknik yardımla desteklenmektedir (Merza et al., 2022).Bu önlemler sadece finansal sistemi suiistimalden korumakla kalmıyor, aynı zamanda yabancı yatırımı çekmek ve ekonomik büyümeyi desteklemek için hayati önem taşıyan Irak'ın bankacılık sektörüne olan uluslararası güveni de artırmaktadır (AL-Numimi, 2023).

Irak Merkez Bankası da kritik ekonomik veriler ve analizler sağlayarak ülkenin ekonomi politikasında önemli bir rol oynamaktadır (Jadah et al., 2020). Bu işlev, hükümetin ve özel sektörün ülkenin ekonomik sağlığını etkileyen bilinçli kararlar

almasına yardımcı olmaktadır. CBI düzenli olarak ekonomik eğilimler, enflasyon oranları ve finansal istikrar hakkında raporlar yayınlarak ekonomik manzaraya şeffaf bir genel bakış sunmaktadır (Ashoor, Saleh & Ismael, 2021). Bu düzeyde bir anlayış, politika oluşturma ve Irak'ın ekonomik iklimini değerlendiren yatırımcılar için gereklidir. Ülkenin genelinde CBI'nin para politikasını yönetmeye ve finansal sistemini düzenlemeye yönelik kapsamlı yaklaşımı, Irak'ın ekonomik istikrar ve bu alanda daha da uzmanca devam eden çabaları günümüzde istenilen yere ulaşmasa da birçok alanda gelişmeler ortaya koynuştur.

2.6.4. CA. IQ (E- Hükümet Platformu).

Irak'ta "ca.iq" olarak bilinen Vatandaş Elektronik Hükümeti girişimi, Bu site, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik öneriler, dilekçeler, şikayetler ve itirazlar için ayrı bir yer tahsis edilmiştir. bu iletişim türünr başvuru şekli internet üzerinden kendine has bir web sayıfası bulunmaktadır. Dijital yönetim ve kamu yönetiminin modernleştirilmesine yönelik önemli bir adımdır. Bu platform, devlet hizmetlerine çevrimiçi erişim sağlayarak vatandaşlar ve hükümet arasındaki etkileşimi artırmayı hedefler. Ca.iq, süreçleri kolaylaştırma, bürokratik verimsizlikleri azaltma ve şeffaflığı artırarak vatandaşların daha bağlantılı ve katılımcı olmasını teşvik etmeyi amaçlar. Ca.iq platformunun temel özelliği, Irak vatandaşlarının belge ve lisans başvurularından çevrimiçi vergi ve ceza ödemelerine kadar çeşitli kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim sağlamasıdır. Bu platformun uygulanması, Irak'ın kamu sektöründe dijital dönüşümü benimseme yönündeki geniş stratejisinin bir parçasıdır. Hükümet, modern teknolojiden yararlanarak hizmet sunumunu iyileştirmeyi ve kamu yönetiminin vatandaşların ihtiyaçlarına daha duyarlı hale gelmesini amaçlamaktadır. Bu dijital değişim, kullanıcı prosedürlerini basitleştirirken, vatandaşlar ile yetkililer arasındaki doğrudan etkileşim ihtiyacını en aza indirir ve yolsuzluğun azaltılmasına yardımcı olur. Ayrıca hükümetin verileri daha etkili bir şekilde toplamasına, yönetmesine ve analiz etmesine olanak tanıyarak, daha iyi politika kararlarına ve kaynak tahsisine yol açar. Bu girişim, Irak'ta kamu hizmetlerinin verimliliğini ve etkinliğini artırmakta ve vatandaşların kamu yönetimi ile etkileşimini dönüştürmekte önemli bir rol oynamaktadır (Totonchi, 2023).Ca.iq girişiminin temel özelliklerinden biri kapsayıcılık ve erişilebilirliğe odaklanmasıdır. Platform, kullanıcı dostu ve ileri

teknolojik becerilere sahip kişilere uygun olacak şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca, geçmişte devlet hizmetlerine erişimde zorluklarla karşılaşan, uzak veya yetersiz hizmet alan bölgelerdeki kişilerin hizmetlere erişebilmesini sağlamak için çaba sarf edilmiştir. Mobil uyumluluk ve çok dilli destek de girişimin ayrılmaz bir parçası olup, çeşitli Irak nüfusları arasında daha geniş erişilebilirlik ve kullanılabilirlik sağlamaktadır (Adnan, Ghazali & Othman, 2022). Ca.iq platformunun güvenliği, işlediği bilgilerin hassas doğası göz önüne alındığında çok önemlidir. Kullanıcı verilerini yetkisiz erişime ve siber tehditlere karşı korumak için güçlü siber güvenlik önlemleri mevcuttur. Buna güçlü şifreleme, güvenli kimlik doğrulama yöntemleri ve sistem açıklarının sürekli izlenmesi dâhildir. Hükümetin yüksek güvenlik standartlarını sürdürme taahhüdü, kişisel bilgilerinin güvende ve korunduğuna dair güvenceye ihtiyaç duyan kullanıcılar arasında güven oluşturmak için çok önemlidir (Thabit & Jasim, 2019). İleriye baktığımızda, Yurttaş Elektronik Hükümeti girişiminin Irak'ta kamu yönetimini dönüştürme potansiyeli önemlidir. Sistem geliştikçe, daha iyi hizmet yönetimi ve bütünlüğü için muhtemelen sunulan hizmet yelpazesini genişletme ve yapay zekâ ve blockchain gibi daha ileri teknolojileri entegre etme fırsatları ortaya çıkacaktır (Abd et al., 2019). Irak vatandaşlarının beklentilerine uyumsağlamak ve dijital hükümet girişiminin hükümet ile halk arasında kolay, hızlı ve daha şeffaf etkileşimi kolaylaştırmada güçlü ve etkili kalmasını sağlamak için sürekli iyileştirme ve yeni teknolojilere uyum sağlanması hayati önem taşıyacaktır.

2.6.5 EPP.IQ Irak Elektronik Pasaport Uygulaması,

Irak'ın dijital dönüşüm stratejisi kapsamında geliştirilen Irak Elektronik Pasaport Uygulaması, vatandaşlara kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmayı amaçlayan bir yenilik olarak öne çıkmaktadır. Bu uygulama, vatandaşların pasaport bürolarına şahsen gitmeye gerek kalmadan randevu almalarını sağlamaktadır. Ancak bazı önemli prosedürler tamamlandıktan sonra bürolara gitmek gerekmektedir. Uygulama aracılığıyla kullanıcılar, kişisel bilgilerini girip coğrafi konumlarına en uygun pasaport bürosunu seçebilir ve randevu için uygun tarih ve saati belirleyebilirler.

Bu uygulama, pasaport bürolarındaki kalabalığı azaltmak ve uzun bekleme sürelerini kısaltmak adına etkili bir çözüm sunmaktadır. Ancak, göz ve parmak izi gibi

biyometrik verilerin alınması gibi bazı kritik adımların tamamlanabilmesi için ofis ziyareti hâlâ zorunludur. Bu adımlar tamamlandıktan sonra pasaport yarım saat içinde çıkarılabilmektedir.

Uygulama, idari işlemleri kolaylaştırmada önemli bir adım olup, vatandaşların pasaport hizmetlerinden faydalanma deneyimlerini iyileştirmeyi hedeflemektedir. Bu sayede bürokrasi azalmakta ve kamu hizmetlerinin verimliliği artmaktadır. Elektronik Pasaport Uygulaması, Irak'taki dijital dönüşümü destekleyen ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesini artırmayı amaçlayan daha geniş bir vizyonun parçasıdır.

2.7. Dijital Platform Entegrasyonunda Zorluklar

Dijital platformların mevcut sistemlere entegrasyonu, kuruluşların dijital dönüşümden tam anlamıyla yararlanabilmeleri için aşmaları gereken zorlukları da beraberinde getirir. Ana engellerden biri, birçok kuruluşun kullandığı eski sistemlerdir. Bu sistemler, modern teknolojiyle uyumlu hale getirilmeli ve kuruluşun işleyişine tam olarak entegre edilmelidir. Yeni dijital platformların bu eski sistemlerle entegrasyonu teknik olarak karmaşık, maliyetli ve operasyonları bozabilecek nitelikte olabilir. Kuruluşların, eski sistemleri güncellemek veya değiştirmek ve mevcut operasyonları aksamadan devam ettirmek arasındaki dengeli yaklaşımı yönetmeleri gerekmektedir (Addo, 2022). Bir diğer büyük zorluk, veri güvenliği ve gizlilikle ilgilidir. Dijital platformlar, genellikle büyük hacimlerde hassas verileri işlediğinden, bu verilerin siber tehditlere karşı korunması kritik bir öneme sahiptir. Yeni platformların entegrasyonu, siber suçlular için potansiyel saldırı yüzeylerini artırabilir. Bu nedenle, kuruluşların veri şifreleme, güvenli erişim protokolleri ve düzenli güvenlik denetimleri gibi sağlam siber güvenlik önlemleri almaları gerekmektedir. Ayrıca farklı bölgelerdeki veri koruma düzenlemelerine uyum sağlamak, entegrasyon sürecinin karmaşıklığını daha da artırabilir (Broekhuizen et al., 2021).

Organizasyon içindeki kültürel uyum, dijital dönüşüm sürecinde önemli bir zorluk oluşturur. Teknolojik değişiklikler, organizasyon kültüründe ve çalışanların zihniyetinde dönüşüm gerektirir. Çalışanlar, geleneksel çalışma yöntemlerine alışkın olabilir veya otomasyon nedeniyle iş kaybı endişesi taşıyabilir, bu nedenle değişime direnç gösterebilirler. Etkili değişim yönetimi stratejileri, eğitim, öğretim ve teşvikler içermeli ve yeni dijital platformların benimsenmesini ve uyum sağlanmasını teşvik

etmelidir. Başarılı bir entegrasyon için organizasyonun her seviyesinin dijital stratejiyle uyumlu hale getirilmesi ve stratejiye bağlı kalınması gereklidir (Schmidt & Voigt, 2019). Farklı dijital platformlar ve hizmetler arasındaki teknik uyumluluk ve birlikte çalışabilirlik diğer zorluklardır (Shirowzhan & Wang, 2020). Kuruluşlar giderek artan bir şekilde çeşitli yazılım çözümleri ve dijital hizmetler kullanmaktadır. Bu sistemlerin verimli bir şekilde iletişim kurabilmesi ve birlikte çalışabilmesi, operasyonel verimlilik için hayati önem taşır. Birlikte çalışabilirlik eksikliği, veri siloları, verimsizlikler ve hatalara neden olabilir. Bu nedenle, kuruluşların dijital mimarilerini dikkatle planlamaları ve farklı sistemler ile platformlar arasında entegrasyonu ve birlikte çalışabilirliği kolaylaştıracak standartları ve protokolleri benimsemeleri gerekmektedir (Jovanovic, Sjödin & Parida, 2022). Dijital platform entegrasyonunun yatırım getirisini (ROI) ölçmek, özellikle kısa vadede zor olabilmektedir (Pfister & Lehmann, 2022). Dijital dönüşümün faydaları, artan verimlilik, müşteri memnuniyeti ve inovasyon gibi, genellikle zaman alarak ortaya çıkar. Bu nedenle, kuruluşların gerçekçi beklentiler belirlemeleri ve dijital entegrasyonun hem anlık hem de uzun vadeli etkilerini değerlendirebilmek için kapsamlı ölçüm yöntemleri geliştirmeleri gerekmektedir. Performans verilerine dayalı stratejilerin sürekli izlenmesi ve gerektiğinde uyarlanması, entegrasyon sürecinin beklenen sonuçları vermesini sağlamak ve kuruluşun genel hedefleriyle uyumunu korumak için büyük önem taşır (Tarmizi, Septiani, Sunarya & Sanjaya, 2023).

2.7.1. Teknik Zorluklar ve Çözümler

Modern elektronik sistemlerden doğru şekilde faydalanabilmek ve bu sistemlere eşlik eden zorlukların üstesinden gelebilmek için hükümetin başlatacağı ve vatandaşların takip edeceği kapsamlı bir yol haritası izlenmelidir. (Hein et al., 2020) Bu durumu şu başlıklarla açıklayabiliriz:

- **Teknolojik altyapının iyileştirilmesi:**

Zorluk: Altyapı, modern elektronik sistemleri desteklemek için yeterli olmayabilir, bu da işlemlerin yavaşlamasına veya sistemin çökmesine neden olabilir.

Çözüm: Altyapıyı geliştirmeye yönelik yatırımlar yapılmalı, sunucular güncellenmeli, iletişim ağları iyileştirilmeli ve bulut bilişim teknolojileri kullanılarak performansın hız ve verimliliği artırılmalıdır.

- **Siber güvenlik ve veri koruma:**

Zorluk: Elektronik sisteme geçişle birlikte siber saldırılar ve veri hırsızlığı gibi güvenlik riskleri artabilir.

Çözüm: İleri düzey şifreleme teknikleri uygulanmalı ve çok katmanlı güvenlik sistemleri kullanılmalıdır.

- **Eğitim ve nitelik kazandırma:**

Zorluk: Çalışanların elektronik sistemlerle ilgili yeterli deneyime sahip olmaması, hatalara ve sistemin etkin bir şekilde kullanılmamasına yol açabilir.

Çözüm: Çalışanlara kapsamlı ve sürdürülebilir eğitim programları sunulmalı, böylece teknik becerileri geliştirilmeli ve elektronik sistemlerin verimli bir şekilde kullanılması sağlanmalıdır.

- **Sistemler arası entegrasyon:**

Zorluk: Mevcut elektronik sistemler birbiriyle uyumlu olmayabilir, bu da farklı sistemler arasında veri aktarımında zorluklara neden olabilir.

Çözüm: API (Uygulama Programlama Arayüzü) entegrasyonuna uygun sistemler tasarlanmalı ve sistemlerin sürekli olarak güncellenerek uyumlulukları sağlanmalıdır.

- **Bakım ve teknik destek:**

Zorluk: Kurumlar, elektronik sistemlerin bakımında ve kesintisiz çalışmalarını sağlamada zorluklarla karşılaşabilir.

Çözüm: Sistemleri düzenli olarak izleyen ve gerektiğinde bakım sağlayan uzman teknik destek ekipleri oluşturulmalı, ayrıca sistem arızaları için acil durum planları geliştirilmelidir.

Bu adımların izlenmesi, elektronik sistemlerle ilgili teknik zorlukların aşılmasına katkıda bulunacak ve bu sistemlerden en üst düzeyde fayda sağlanmasını mümkün kılacaktır.

2.7.2. Gizlilik, Güvenlik ve Veri Korumayla İlgili Endişeler

Dijital dönüşümde gizlilik, güvenlik ve veri koruması çok önemlidir. Bu sorunları ele almaya yönelik stratejilerle birlikte temel endişeleri detaylandıran (Fainmesser, Galeotti & Momot, 2023; Tyagi & Abraham, 2020): Veri İhlalleri: Yetkisiz erişime ve veri ihlallerine karşı koruma sağlamak için şifreleme, güvenli erişim kontrolleri ve izinsiz giriş tespit sistemleri gibi sağlam güvenlik önlemleri uygulamak.

- **Gizlilik Yasalarına Uyum:** Yasal cezalardan kaçınmak ve kullanıcı güvenliğini oluşturmak için GDPR (General Data Protection Regulation), CCPA (Centre for Civil and Political Rights) ve HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) gibi uluslararası, ulusal ve bölgesel veri koruma düzenlemeleri hakkında bilgi sahibi olmak ve bunlara uymak.
- **Kullanıcı Verilerinin Gizliliği:** Kullanıcıları, verilerinin nasıl toplanacağı, kullanılacağı ve korunacağı konusunda bilgilendiren ve veri uygulamalarında şeffaflığı sağlayan açık gizlilik politikaları geliştirmek.
- **Yetersiz Kullanıcı Onayı:** Özellikle hassas bilgiler için, kullanıcıların verilerini toplamadan, saklamadan veya kullanmadan önce açık ve bilgilendirilmiş onay almak için mekanizmalar uygulamak.
- **Kimlik Avı Saldırıları:** Çalışanları kimlik avı saldırılarının tehlikeleri ve bunların nasıl tanınacağı konusunda eğitmek için düzenli güvenlik eğitimi ve farkındalık programları düzenlemek.
- **Fidye Yazılımı Tehditleri:** Fidye yazılımına karşı koruma araçlarını kullanmak, verileri düzenli olarak yedeklemek ve fidye yazılımı saldırıları riskini azaltmak için tüm sistemlerin en son güvenlik yamalarıyla güncel tutmak.
- **7. Bulut Depolama Güvenliği:** Bulut hizmetlerini kullanırken, şifreli veri depolama ve güvenli erişim protokolleri dâhil olmak üzere güçlü güvenlik politikalarının uygulanması.
- **Mobil Güvenlik Açıkları:** Güvenlik önlemlerini uygulamak ve gerekirse verileri uzaktan silen cihaz yönetimi çözümleri de dâhil olmak üzere, mobil cihazlar için katı güvenlik politikaları uygulamak.

- Nesnelerin İnterneti (IoT)³ Güvenliği: Güçlü kimlik doğrulama, şifreleme ve düzenli güvenlik güncellemeleri aracılığıyla yetkisiz erişimi önlemek için IoT cihazlarını ve bunların ağlara olan bağlantılarını güçlü kimlik doğrulama şifrelemesi ve düzenli güvenlik güncellemeleriyle güvence altına almak.
- Anonimleştirilmiş Veriler: Bireylerin kimliğinin belirlenmesini önlemek ve gizlilik düzenlemelerine uymak. Analizde kullanılan kişisel verilere teknikler uygulamak.

2.7.3. Dijital Uçurum ve Erişilebilirlik Sorunlarının Ele Alınması

Dijital uçurumun ele alınması ve erişilebilirliğin sağlanması, dijital hizmetlerin ve teknolojilerin hızla genişlemesiyle giderek daha fazla öne çıkan kritik zorluklardır (Fang et al., 2019). Dijital uçurum, genellikle sosyoekonomik durum, coğrafi konum, yaş ve engellilik nedeniyle bilgisayarlara ve internete kolay erişimi olanlarla olmayanlar arasındaki uçurumu ifade eder. Bu bölünme, nüfusun önemli bir bölümünün dijital gelişmelerden faydalanmasını engelleyerek mevcut eşitsizlikleri daha da kötüleştirebilmektedir (Sanders & Scanlon, 2021). Hükümetler, kuruluşlar ve topluluklar, dijital uçurumu etkili bir şekilde kapatmak için dijital altyapıyı genişletmeye öncelik vermelidir (Jamil, 2021). Bu, yalnızca kentsel ve kırsal alanlarda yüksek hızlı internetin kullanılabilirliğini arttırmayı değil, aynı zamanda dijital cihazları daha uygun fiyatlı hale getirmeyi de içermektedir. Sübvansiyonlar, hizmet sağlayıcıların hizmetleri yetersiz hizmet alan alanlara genişletmelerine yönelik teşvikler ve düşük maliyetli cihazlar sağlayan programlar, dijital erişimin daha adil hale getirilmesine yardımcı olabilir. Kamu-özel sektör ortaklıkları, bu altyapısal zorlukların daha verimli bir şekilde üstesinden gelmek için kaynakların ve uzmanlığın bir araya getirilmesinde kilit rol oynayabilir (Ingram, 2021).

Dijital erişimin ötesinde, dijital okuryazarlık, dijital uçurumun üstesinden gelinmesinde kritik bir bileşendir. Özellikle, okullar, toplum merkezleri ve çevrimiçi platformlar üzerinde düzenlenen dijital becerileri geliştirme eğitim programları bu alanda önem taşımaktadır (Quaicoe & Pata, 2020). Bu eğitim programlarının tüm yaş

³ **IoT** terimi, Nesnelerin İnterneti, yani Nesnelerin İnterneti, birbirine bağlı cihazların oluşturduğu toplu ağı ve bu cihazlar ile bulut arasında, aynı zamanda cihazların kendi aralarında iletişim kurmasını sağlayan teknolojiyi ifade eder.

gruplarına ve beceri seviyelerine uygun olması gerekmektedir; genç öğrencilerden yaşlı yetişkinlere kadar herkesin dijital ortamlarda etkili bir şekilde gezinmelerini sağlamalıdır. Özellikle yaşlılar veya çeşitli engelleri olan bireyler gibi geleneksel eğitim yöntemleriyle karşılaşılan zorluklar yaşayan kişiler için, bu bireylerin özel ihtiyaçlarını ve öğrenme tercihlerini dikkate alan özelleştirilmiş eğitim programları hayati önem taşır. Aynı zamanda, dijital platformların ve teknolojilerin tasarımı da erişilebilirlik sorunlarını içermelidir. Web siteleri, mobil uygulamalar ve diğer dijital hizmetlerin erişilebilirlik standartlarına uygun olarak tasarlanması şarttır; bu, ekran okuyucular, altyazılar ve çeşitli engelleri olan bireyler için alternatif gezinme yöntemleri gibi yardımcı teknolojilerin entegrasyonunu içerir. Erişilebilirliği baştan itibaren dikkate almak, kullanıcı tabanını genişletir ve genel kullanıcı deneyimini iyileştirir (Bonina & Gawer, 2021). Sürekli izleme ve savunuculuk, dijital uçurumu ele almak ve erişilebilirliği artırmak için yürütülen çabaların başarılı ve sürdürülebilir olmasını sağlamada kritik bir öneme sahiptir. Paydaşlar, uygulanan stratejilerin etkinliğini düzenli olarak değerlendirmeli ve gerekli durumlarda ayarlamalar yapmalıdır. Savunuculuk grupları, bu konuyu politika yapıcıların ve işletmelerin gündemine taşıyarak, sürekli iyileştirme ve yasal standartlara uyum sağlanması yönünde baskı oluşturmada önemli bir rol oynamaktadır. Toplum, kapsamlı ve kapsayıcı bir yaklaşım benimseyerek, dijital teknolojilerin faydalarını, kişinin geçmişi veya koşulları ne olursa olsun herkesin erişebileceği bir şekilde genişletmeye çalışmalıdır (Van Dijk, 2020).

2.8. Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri

Dijital teknolojiler kamu yönetiminde derin değişikliklere yol açarak, hükümet operasyonlarının yürütülme ve kamu hizmetlerinin sunulma şeklini temelden değiştirmiştir (Wright, 2019). Bu dijital dönüşüm, dünya çapında hükümetlerin verimliliği, şeffaflığı ve duyarlılığı artırarak vatandaş memnuniyetini ve katılımını yükseltmelerine olanak sağladı. Veri analitiği, yapay zekâ ve kamu sektöründeki çevrimiçi platformlar gibi global dijital araçlar iş akışlarını ve süreçleri kolaylaştırmaktadır. Entegrasyon sayesinde, daha bilinçli karar alma ve politika geliştirme süreçleri desteklenmektedir. Sonuç olarak, kamu kurumları toplumun

ihtiyaçlarını daha iyi öngörebilir, kaynak tahsisini optimize edebilir ve hizmetleri daha etkin bir şekilde sunabilir (Shafritz et al., 2022).

Dijital kamu yönetimine geçiş aynı zamanda benzersiz zorlukları ve hususları da beraberinde getirmektedir. Dijital eşitlik, siber güvenlik ve önemli altyapı yatırımlarına duyulan ihtiyaç gibi konular birçok hükümetin endişelerinin ön sıralarında yer almaktadır (Bustos, 2021).Tüm vatandaşların dijital hizmetlere erişmesini sağlamak, hassas bilgileri siber tehditlere karşı korumak ve geleneksel yönetim modlarından dijital yönetim modlarına geçişi yönetmek, iyi düşünülmüş stratejiler ve sağlam planlama gerektirir. Kamu sektörleri gelişmeye devam ettikçe, dijital dönüşümün kamu yönetimi üzerindeki genel etkisi, daha dinamik, kapsayıcı ve güvenli bir kamu hizmeti ortamı yaratmayı amaçlayan bu zorlukların nasıl ele alındığına önemli ölçüde bağlı olacaktır (Hildreth, 2021).Verimliliğin ve Şeffaflığın Artırılması

Dijital teknolojilerin çeşitli sektörlerde artan entegrasyonu, özellikle kamu yönetimi ve iş operasyonlarındaki verimliliği ve şeffaflığı belirgin şekilde artırmaktadır. Kuruluşlar, bulut bilişim, büyük veri analitiği ve otomatik sistemler gibi araçları kullanarak süreçlerini streamline edebilir, manuel laboratuvar işlemlerini azaltabilir ve hataları minimize edebilir (Lapiente & Van de Walle, 2020).Kuruluşlar, bulut bilişim, büyük veri analitiği ve büyük hacimli verileri hızla işleyebilen otomatik sistemler gibi araçları kullanarak süreçlerini daha verimli hale getirebilir, manuel işlem sayısını azaltabilir ve hataları minimuma indirebilir. Ayrıca, rutin görevlerin otomasyonu, insan kaynaklarının daha karmaşık ve stratejik işlere yönelmesini sağlar, bu da genel üretkenlik ve verimliliği artırır. Bu araçlar, kuruluşlara daha hızlı karar alma ve değişen koşullara daha çevik bir şekilde yanıt verme olanağı tanır (Montes, Bastos & de Oliveira, 2019).. Şeffaflık alanında, dijital araçlar operasyonlara ve karar alma süreçlerine yönelik benzeri görülmemiş düzeyde görünürlük sunar (Wright, 2019).Örneğin, blockchain teknolojisi, güvenli ve değişmez bir defter sağlayarak bu alanda ideal bir araçtır. Benzer şekilde, açık veri girişimleri, vatandaşların hükümet verilerine her zaman ve her yerden erişimini sağlayarak, kamu görevlilerini hesap verebilir kılmak, güveni artırmak ve daha fazla sivil katılımı teşvik etmek için vatandaşları güçlendirir. Bu araçlar, açıklığı teşvik etmenin yanı sıra daha bilgili ve aktif bir vatandaşlık oluşturulmasına da katkıda bulunur (Veale & Brass, 2019).Dijital platformlar aynı zamanda finans sektöründe şeffaflığı ve verimliliği de artırmaktadır.

Çevrimiçi bankacılık ve fintech hizmetleri, müşterilerin istedikleri zaman, istedikleri yerden finansal bilgilerine erişmelerine ve işlem yapmalarına olanak tanımaktadır (Haberly & Wójcik, 2019).

Bu teknolojiler, varlıkları daha etkin yönetmeyi ve müşteri davranışlarını daha derinlemesine anlamayı mümkün kılar. Sağlanan şeffaflık, dolandırıcılığın azaltılmasına ve finansal güvenliğin iyileştirilmesine yardımcı olur, böylece genel yetkili sistem güçlenir. Sağlık sektöründe, elektronik sağlık kayıtları (EHR'ler) gibi dijital teknolojiler, hasta bilgilerinin farklı sağlık tesislerinde yetkili personel tarafından kolayca erişilebilir olmasını sağlayarak sağlık hizmeti sunumunun verimliliğini artırır. Bu, iş akışını kolaylaştırır ve tıbbi hata olasılığını azaltır. EHR'lerin sağladığı şeffaflık, bireylerin kendi sağlık bilgilerine daha iyi erişim sağlamalarını ve bakımları hakkında daha bilinçli kararlar almalarını mümkün kılar, bu da hastaların güvenini artırır (Pazarbasioglu et al., 2020). Veriye dayalı içgörüler, kuruluşların aşağıdaki konulardaki verimsizlikleri ve iyileştirilecek alanları belirlemesine olanak tanır. Dijital araçların kamu hizmeti sunumuna ve kurumsal operasyonlara entegre edilmesi, sürekli iyileştirme kültürünü teşvik etmektedir (Milakovich, 2021). Dijital süreçlerin şeffaf yapısı, paydaşların performansı daha etkin bir şekilde değerlendirmelerini sağlar, bu da gelişmiş yönetim ve artırılmış hesap verebilirliğe katkıda bulunur. Kuruluşların bu teknolojileri benimsemesiyle artan verimlilik ve gelişmiş şeffaflık, modern yönetim ve yönetişim anlayışını yeniden şekillendiren çift taraflı faydalar sunar (Criado & Gil-Garcia, 2019).

2.8.1. Dijital Platformlar Aracılığıyla Vatandaşların Katılımı

Dijital platformların hükümet operasyonlarına entegrasyonu, vatandaşların hükümetlerle etkileşimde bulunma ve demokratik sürece katılma yollarını dönüştürmüştür ve bu yolları önemli ölçüde genişletmiştir. Bu platformlar, coğrafi ve zaman kısıtlamaları gibi geleneksel engelleri aşarak, halk ile hükümet yetkilileri arasında daha doğrudan ve sürekli etkileşim sağlar. Hükümetler, iletişim kurma, bilgi yayma ve geri bildirim toplama amacıyla çevrimiçi araçlar sağlayarak daha kapsayıcı ve katılımcı bir sivil ortamın teşvik edilmesine olanak tanır (Gil, Cortés-Cediel & Cantador, 2019). Dijital platformlar, halkla istişarelerin yürütülme şeklinde önemli bir dönüşüm yaratmıştır. Vatandaşlar artık çevrimiçi forumlar, sosyal medya ve özel

hükümet portalları aracılığıyla önerilen politikalar, planlar ve projeler hakkında görüş ve geri bildirimlerini evlerinin konforundan sunabilmektedir. Bu tür gerçek zamanlı katılım, katılım oranlarını artırarak ve hükümetlerin faydalanabileceği bakış açıları çeşitliliğini genişleterek, politika yapım sürecini halkın ihtiyaçlarına ve isteklerine daha duyarlı hale getirir. Sonuç olarak, hükümet kararlarının meşruiyeti ve etkililiği artar (Wilson, Tewdwr-Jones & Comber, 2019).

Bu dijital araçlar, vatandaşlara kamu hizmetlerinin sunumu konusunda izleme ve raporlama yetkisi vermektedir. Birçok hükümet, vatandaşların çukurlar, kamusal aydınlatma arızaları veya toplanmayan çöpler gibi sorunları bildirmelerini sağlayacak uygulamalar ve web siteleri geliştirmiştir. Bu uygulamalar, pratik sorunlara daha hızlı çözüm bulunmasını sağlar ve kamu görevlileri ile kurumları sorumlulukları konusunda hesap verebilir kılar. Dijital platformların sağladığı şeffaflık ve hızlı yanıt verme kapasitesi, kamu kurumlarına olan güveni ve güvenilirliği artırmada önemli bir rol oynar. (Allen & Cho, 2020).

E-yönetişim girişimleri, vatandaşların oy kullanmalarına veya kamu bütçelerinin belirli bölümlerinin nasıl kullanılması gerektiğine dair önerilerde bulunmalarına olanak tanıyan katılımcı bütçeleme platformlarını da kapsar. Bu tür doğrudan katılımlar, bütçe tahsislerini demokratikleştirir ve vatandaşlara topluluklarını şekillendirme konusunda somut bir rol sunar. Hükümetler, bu girişimleri desteklemek için dijital platformları kullanarak, vatandaşlar arasında daha büyük bir toplumsal sahiplenme ve sorumluluk duygusu geliştirebilir. Bu yaklaşım, daha sürdürülebilir ve yerel destekli projelerin hayata geçirilmesine katkı sağlar (Mærøe, Norta, Tsap & Pappel, 2021). Dijital platformların vatandaş katılımını artırmadaki etkinliği, nüfusun dijital okuryazarlık düzeyi, teknolojiye erişim imkânları ve hükümetlerin vatandaş girdisini ciddiye alma taahhüdü gibi çeşitli faktörlere bağlıdır. Özellikle, dijital uçurum gibi zorluklar, kırsal veya yoksul bölgelerde yaşayan nüfusun önemli bir kısmının dijital yönetime tam olarak katılımını engelleyebilir. Bu nedenle, bu platformların dönüştürücü bir etki yaratabilmesi için, halka açık internet erişim noktaları sağlamak ve dijital okuryazarlık programları sunmak gibi kapsayıcı stratejilerin uygulanması gereklidir. Böylece, dijital platformlar demokratik katılımı artırma ve sivil katılımı güçlendirme araçları olarak potansiyellerini tam olarak gerçekleştirebilirler (Coelho & Cunha, 2022).Dijital platformlar, vatandaşlar ve temsilcileri arasındaki etkileşimleri dinamikleştirerek katılımı artırabilir. Geleneksel olarak fiziksel mekânlarda

gerçekleşen belediye binası toplantıları artık sanal ortamda yapılabilmekte, böylece fiziksel varlığın kısıtlamaları olmaksızın daha geniş katılım ve etkileşim sağlanmaktadır. Bu sanal toplantılar, canlı soru-cevap oturumları, gerçek zamanlı oylamalar ve etkileşimli tartışmalar içerebilir, bu da sivil katılımı daha geniş bir kitle için daha erişilebilir ve kullanışlı kılar. Bu tür yenilikler, insanların her yerden katılabilmesini ve gerekli tüm bilgilere kolayca erişebilmesini sağlayarak sivil etkileşimi artırır ve daha bilgili ve katılımcı bir vatandaşlık gelişimini teşvik eder (Ansell & Miura, 2020).Kriz yönetiminde dijital platformların rolü, acil durumlarda vatandaş katılımının ne kadar hayati olabileceğini göstermiştir (Zhu, Yan & Song, 2022). Doğal afetler veya halk sağlığı krizleri sırasında platformlar, kritik bilgileri hızlı bir şekilde yayabilir, vatandaş raporları aracılığıyla sahadan veri toplayabilir ve topluluk müdahale çabalarını etkili bir şekilde koordine edebilmektedir (Muniz-Rodriguez et al., 2020).

Bu hızlı ve organize bilgi alışverişi, müdahale stratejilerinin verimliliğini ve etkinliğini artırabilir, bu da hayatları ve kaynakları kurtarmada kritik bir rol oynar. Dijital araçların hükümet iletişimine ve acil durum müdahale planlarına entegrasyonu, kamu güvenliği ve dayanıklılığını korumada vatandaşların katılımını artırmak için hayati öneme sahiptir. Bu entegrasyon, acil durumlarda daha hızlı ve koordineli yanıtlar sağlayarak genel toplum güvenliğini güçlendirir.

2.9. Katılım Mekanizmaları

Katılım mekanizmaları, kamu yönetimi ve topluluk katılımında esastır ve paydaşlar ile karar vericiler arasındaki etkileşimi, geri bildirimi ve iş birliğini kolaylaştırmayı tasarlar ve savunur (Sharp et al., 2022).Bu mekanizmaların amacı, bir topluluk veya kuruluş içindeki bireyleri ve grupları güçlendirmek, onların karar alma süreçlerine, politika oluşturma ve proje geliştirmeye katkıda bulunmalarına olanak sağlamaktır. Böylelikle etkili katılım mekanizmaları daha şeffaf, kapsayıcı ve duyarlı yönetim ve yönetime yol açabilir (Saner & Nguyen, 2020).Temel katılım mekanizmalarından biri, halka açık toplantılar, anketler ve odak grupları dâhil olmak üzere çeşitli biçimlerde olabilen halkın katılımıdır (Quick & Bryson, 2022). Bu forumlar vatandaşların ve paydaşların endişelerini dile getirmelerine, önerilerde bulunmalarına ve hükümet girişimleri veya iş projeleri hakkında geri bildirimde

bulunmalarına olanak tanır. Örneğin, yeni bir kentsel gelişim planını uygulamaya koymadan önce, yerel yönetim projeden etkilenen bölge sakinleri ve işletmelerden görüş toplamak için çeşitli halka açık toplantılar düzenleyebilir. Bu süreç, planın yerel ihtiyaçları daha iyi karşılayacak şekilde geliştirilmesine yardımcı olur ve girişim için halkın güvenini ve desteğini oluşturur.

Çevrimiçi platformlar katılım mekanizmaları olarak giderek daha önemli hale gelmektedir (Kretschmer, Leiponen, Schilling & Vasudeva, 2022). Bu dijital araçlar, daha geniş ve daha sürekli bir etkileşime olanak tanıyarak, farklı konulardan insanların seyahat etmeye gerek kalmadan katılımlarını mümkün kılıyor. Web siteleri, sosyal medya ve özel uygulamalar bilgileri hızlı ve verimli bir şekilde toplayabilir, tekliflere oy verebilir veya yayabilir (Pencarelli, 2020). Örneğin birçok şehir, sakinlerin yol hasarı veya kamu güvenliği endişeleri gibi sorunları doğrudan yerel makamlara bildirmelerine olanak tanıyan ve daha hızlı bir şekilde çözülebilecek çevrimiçi platformları benimsemiştir. Bir diğer etkili katılım mekanizması ise vatandaşlara kamu fonlarının bir kısmının nasıl harcanacağı konusunda doğrudan söz hakkının verildiği katılımcı bütçeledir. Bu, kamu fonlarının bir kısmının harcanması: Fikir süreci genellikle fikir toplama, teklif geliştirme ve oylama dâhil olmak üzere çeşitli aşamaları içerir. Sonuçlar, bütçe tahsis kararlarını doğrudan etkileyerek fonların, sakinlerin kendileri tarafından belirlenen topluluk önceliklerine hitap etmesini sağlar. Katılımcı bütçeleme dünya çapında çeşitli şehirlerde uygulanmakta ve demokratik yönetimi ve toplumun mali konulara katılımını arttırdığı için övgüyle karşılanmaktadır.

Danışma komiteleri ve kurullar, vatandaş temsilcilerinin sürekli katılımını sağlayan mekanizmalar olarak işlev görebilir. Bu organlar genellikle eğitim, kamu güvenliği veya çevre koruma gibi belirli alanlarda uzman tavsiyesi ve topluluk perspektifi sağlamak amacıyla oluşturulur. Bu komitelere üyelik, paydaşların politika etkileşimlerini sürdürmelerini sağlar ve karar alma süreçlerinde çeşitli bakış açılarının dikkate alınmasına olanak tanır. Kuruluşlar ve hükümetler, bu katılım mekanizmalarını kurumsallaştırarak, duyarlı ve etkin yönetimi desteklemek için sürekli ve yapılandırılmış fikir alışverişini teşvik edebilir (Wilson, Tewdwr-Jones & Comber, 2019).

2.9.1. Çevrimiçi Forumlar

Çevrimiçi forumlar, dünya çapında insanların iletişim kurma, bilgi paylaşma ve sorunları tartışma yöntemlerini dönüştüren dinamik platformlardır. Bu dijital mekânlar, amatörlerden profesyonellere, aktivistlerden akademisyenlere kadar çeşitli kullanıcıları, ortak ilgi alanları etrafında bir araya getirerek tartışmaları kolaylaştırır. Çevrimiçi forumlar, yapılandırılmış ancak esnek bir ortam sunarak, geniş bir konu yelpazesini kapsayabilir ve hem büyük hem de küçük topluluklara hizmet verebilir. Kullanıcıların mesaj göndermelerine, diğerlerine yanıt vermelerine ve karmaşık tartışmalara katılmalarına olanak sağlayarak, bilgi alışverişi ve topluluk oluşturma açısından değerli araçlar sunar. Çoğu çevrimiçi forum, kullanım kolaylığı ve erişilebilirliği artırmak amacıyla özenle tasarlanmıştır (Patrick-Thomson & Kranert, 2021). Tipik bir forum, çeşitli konu veya temalara göre ayrılmış kategoriler ve alt forumlardan oluşur. Kullanıcılar, bu alt bölümler içerisinde belirli konulara odaklanan bireysel konuşmalar başlatabilirler. Bu yapı, organizasyonun düzenini korumaya yardımcı olur ve kullanıcıların ilgili tartışmaları bulmalarını veya devam eden konuşmalara katkıda bulunmalarını kolaylaştırır. Ayrıca forumlar genellikle kullanıcıların anahtar kelimelere veya kelime öbeklerine göre konuları veya gönderileri hızlı bir şekilde bulmalarını sağlayan arama işlevleri gibi özellikler içerir (Smith-Merry et al., 2019). Moderasyon, çevrimiçi forumların başarısı ve sağlığı için kritik bir unsurdur. Moderatörler, nefret söylemi, spam veya konu dışı gönderilere karşı belirlenen forum kurallarını uygularlar. Davranış ihlallerine müdahale ederek tartışmaların yapıcı ve saygılı bir şekilde sürdürülmesini sağlarlar. Etkili moderasyon, pozitif bir ortamın sürdürülmesine katkıda bulunur ve tartışmaları alakalı ve odaklı tutarak kullanıcı deneyimini iyileştirir. Ayrıca iyi moderasyon uygulamaları çatışmaların tırmanmasını önleyebilir ve forumlarda yer alan çeşitli bakış açılarının yönetilmesine yardımcı olur (Seering, 2020).

Çevrimiçi forumlar aynı zamanda eşler arası desteğin ve uzman tavsiyesinin geliştirilmesinde de çok önemli rol oynamaktadır (Berry, Verkuijl, Strambo & Piggot, 2019). Çoğu kişi için bu platformlar, üyelerin deneyimlerini paylaştığı, çözümler sunduğu ve destek sağladığı temel bir yardım kaynağı olarak işlev görür. Özellikle sağlık desteği veya teknik sorun giderme gibi konularda uzman bilgisinin paylaşıldığı özel forumlar büyük değer taşır. Kullanıcılar sıklıkla, forum topluluğunun kolektif

bilgeliğinin, başka yerlerde kolayca erişilemeyen daha bilinçli kararlara ve içgörölere katkıda bulunduğunu keşfederler. Ancak çevrimiçi forumlar, sosyal medya platformlarının yükselişi ve çevrimiçi etkileşimlerin evrilen dinamikleri nedeniyle zorluklarla karşılaşmaktadır. Katılımın azalması, yanlış bilgilerin yayılması ve mahremiyet ile güvenliği koruma gibi sorunlar giderek daha fazla önem kazanmaktadır (Jiang, Meng & Zhang, 2019).. Bu zorluklara rağmen, yeni teknolojilere ve değişen kullanıcı beklentilerine başarıyla uyum sağlayan forumlar gelişmeye devam ediyor. Daha geniş bir kitleyi çekmek ve günümüz dijital iletişimcilerinin ihtiyaçlarını karşılamak için sosyal medya paylaşımı, gerçek zamanlı mesajlaşma ve gelişmiş multimedya yetenekleri gibi modern özellikleri entegre ediyorlar. Bu nedenle, çevrimiçi forumlar, tartışma ve topluluk katılımı için benzersiz ve değerli bir alan sağlayarak, internet ekosistemi için hayati bir öneme sahip olmaya devam etmektedir.

2.9.2. Sosyal Medya

Sosyal medya, küresel ölçekte sosyal dinamikleri yeniden şekillendirerek bireylerin iletişim kurma, etkileşim kurma ve bilgi paylaşma biçiminde devrim yaratmıştır (Schäfer, Müller & Ziegele, 2024).). Kullanıcılar arasında içerik oluşturmayı ve alışverişi kolaylaştıran, insanların çok uzak mesafelerden anında bağlantı kurmasını sağlayan çeşitli dijital platformları ve uygulamaları kapsamaktadır (Wahlström & Törnberg, 2021).Bu platformlar, Facebook ve Twitter gibi genel sosyal ağ sitelerinden Instagram ve YouTube gibi fotoğraf ve video paylaşım uygulamalarına kadar çeşitlilik göstermektedir (Feeney & Porumbescu, 2021). Her biri, metin gönderme, medya paylaşımı ve canlı yayın gibi farklı etkileşim türlerine hitap eden benzersiz özellikler sunar ve böylece çok çeşitli ilgi alanlarına ve demografik özelliklere hitap eder (Zavattaro & Brainard, 2019).Sosyal medyanın toplum üzerindeki etkisi derin ve çok yönlüdür. Olumlu tarafı, ağ oluşturma, eğitim ve eğlence için güçlü bir araç sağlar. İnternet bağlantısı olan herkesin haber ve fikirleri paylaşmasına, kamuoyunu etkilemesine ve davalar uğruna harekete geçmesine olanak tanıyarak bilgi dağıtımını demokratikleştirmiştir (Steinbach, Sieweke & Süß, 2019). Bu, özellikle sosyal medyanın protestoları organize etmede, sorunlar hakkında farkındalık yaratmada ve sivil katılımı teşvik etmede rol oynadığı siyasi bağlamlarda anlamlı olmuştur. Ek olarak, işletmeler için sosyal medya, geleneksel iş modellerini ve

tüketici ilişkilerini dönüştürerek pazarlama, müşteri hizmetleri ve hedef kitle katılımı için önemli bir araç haline gelmiştir (Shawky & Weaven, 2019). Ancak sosyal medya aynı zamanda zorluklar ve riskler de sunmaktadır. Yanlış bilgilerin ve sahte haberlerin sosyal medya aracılığıyla yayılması; halkı, siyaseti ve güvenliği etkileyen ciddi sonuçlara yol açabilmektedir (Meel & Vishwakarma, 2020). Platformlar, içerik doğrulama ve düzenleme girişimlerine rağmen bu tür sorunlarla etkili bir şekilde mücadele etmek için ek yardıma ihtiyaç duymaktadır. Ayrıca sosyal medya kullanımının gitgide artması, insanlarda bir takım sağlık sorunları ve siber saldırı gibi eylemlere yol açabilir, bu tür fiillerin insanlara zararı dokunmaması için bazı güvencelerin olması gerekir. (Malik & Dadure, 2024).

Gizlilik endişeleri, sosyal medyayla ilişkili bir diğer önemli sorundur. Kullanıcılar bu platformlarda sıklıkla veri ihlallerine ve kötüye kullanıma karşı savunmasız olabilecek önemli miktarda kişisel bilgi paylaşmaktadır (Jain & Kaubiyal, 2021). Birçok sosyal medya şirketinin iş modelleri, hedefli reklamcılık için kullanıcı verilerinin toplanmasına ve analizine dayanmakta, bu da kullanıcı rızası ve veri korumasıyla ilgili soruları gündeme getirmektedir (Balkin, 2020). Bu durum, şirketlerin veri gizliliği konusunda daha sıkı düzenlemeler yapması ve daha şeffaf uygulamalar yapması yönünde çağrılara yol açmıştır. Bu endişelere rağmen sosyal medyanın modern yaşamdaki rolü, kişisel ve profesyonel etkileşimin neredeyse her yönünü etkileyerek genişlemeye devam etmektedir (Appel & Stephen, 2020). Teknoloji geliştikçe sosyal medya platformlarının işlevselliği ve faydası da gelişmektedir. Artırılmış gerçeklik ve sanal gerçeklik gibi yeni etkileşim yolları sunan trendler ortaya çıkmaktadır (Marr, 2021). Sosyal medyanın geleceği, toplumun çıkarlarına en iyi şekilde hizmet etmesinin sağlanması için yararları ve dezavantajlarının nasıl dengeleneceğine dair devam eden tartışmalarla birlikte günlük hayata daha fazla entegrasyona tanık olacaktır (Appel & Stephen, 2020).

2.9.3. E-Dilekçeler

E-dilekçeler veya elektronik dilekçeler, geleneksel sivil katılım biçiminin modern bir versiyonunu temsil etmekte ve bireylerin dijital platformlar aracılığıyla davalara veya sorunlara destek göstermelerine olanak tanımaktadır (Leston-Bandeira, 2019). Bu araç, vatandaşların çevrimiçi olarak dilekçe başlatmalarına ve

imzalamalarına, ayrıca coğrafi sınırları aşarak geniş destekçi kitleleri toplamalarına imkân tanır. E-dilekçeler, yerel kampanyaları desteklemek, kamu politikasına etki etmek ve hükümet müdahalesini hızlandırmak amacıyla internet bağlantısını kullanarak giderek artan bir popülerlik kazanmıştır. Bu dijital yaklaşım, dilekçe verme sürecini basitleştirir ve dilekçelerin güncel durumu ve etkileri hakkında gerçek zamanlı güncellemeler sunarak şeffaflığı artırır (Harrison et al., 2020). E-dilekçeler genellikle vatandaşların endişelerini ifade etmeleri veya değişiklik talep etmeleri için resmi bir kanal olarak resmi ve kurumsal web sitelerine entegre edilir (Karkin & Janssen, 2020). Birleşik Krallık hükümetinin e-dilekçe web sitesi veya "Change.org" gibi yaygın platformları, kullanıcıların bir dilekçe oluşturmaya, bunu sosyal medyada paylaşmasına ve dünya çapında dijital imza toplamasına imkân sağlar. Bir dilekçe belirli bir imza sayısına ulaştığında, resmi bir inceleme gerektirebilir veya yasama organlarında bir tartışma başlatarak kamuoyunu doğrudan politika oluşturma süreçlerine dâhil edebilir. E-dilekçeler, geleneksel kâğıt bazlı dilekçelere kıyasla birçok avantaj sunar; daha erişilebilirdirler ve katılım önündeki fiziksel ve ekonomik engelleri azaltırlar (Matthews, 2021). Bu erişilebilirlik, daha geniş bir demografiyi siyasi ve sosyal meselelere katılım göstermeye teşvik eder, bu da potansiyel olarak daha çeşitli kamu katılımına yol açabilir. Ayrıca, e-dilekçeler hızla popülerlik kazanabilir ve viral hale gelebilir, bu durum bir kampanyanın erişimini ve etkisini geleneksel yöntemlere kıyasla çok daha hızlı bir şekilde artırabilir. Dilekçelerin dijital yapısı, destekçilerin demografik bilgilerinin ve davranışlarının kolayca takip edilip analiz edilmesine olanak tanır, bu da gelecekteki kampanyaları ve stratejileri şekillendirmede kullanılabilir (Karlström, & Sundberg, 2023). Ancak, e-dilekçelerin etkililiğini artırmak için ele alınması gereken zorluklar vardır. İmzaların gerçek olduğundan ve kopyalanmadığından emin olmak zor olabileceğinden önemli sorunlardan biri, imza sahiplerinin doğrulanmasıdır (Leonel & Perrault, 2023). E-dilekçeler, yanlış bilgi yayma veya başlangıçtaki amaçlarından saparak manipüle edilme riski taşır. Ayrıca çevrimiçi dilekçe imzalamanın kolaylığı, bireylerin daha fazla eyleme geçmeden veya konuya derinlemesine ilgi göstermeden sadece bir düğmeye tıklayarak bir amaca katkıda bulunduklarını hissetmelerine neden olabilir, bu da "slacktivism"⁴ olarak bilinen bir duruma yol açabilir. Bu zorluklara rağmen, e-

⁴ slacktivism terimi, "slacker" (tembel, pasif) ve "activism" (aktivizm) kelimelerinin birleşiminden türetilmiştir. Genellikle, minimum çaba harcayarak sosyal veya politik bir amaç için destek göstermeyi

dilekçeler dijital çağda demokratik katılım için güçlü bir araç olmaya devam ediyor. Erişilebilir bir platform sağlayarak değişimi başlatma ve kamusal fikir birliği ile siyasi eylemleri nasıl şekillendirdiklerini dönüştürme potansiyeline sahiptirler. Dijital okuryazarlığın gelişmesi ve daha güvenli, karmaşık platformların ortaya çıkmasıyla, e-dilekçelerin politikayı ve kamuoyunu şekillendirme rolünün artması ve dijital araçların demokratik sürece daha fazla entegre edilmesi beklenmektedir (Serra-Silva, 2022).

2.10. Etkili Vatandaş Katılımı Örneği

Irak'ta, uzun yıllar süren çatışmaların ardından yeniden inşa ve demokratik gelişim süreçlerinde etkin vatandaş katılımı önem kazanmıştır. Vatandaşların ve hükümetin etkileşimini güçlendirmek ve sivil katılımı artırmak amacıyla çeşitli girişimler hayata geçirilmiştir. Bu girişimler, yönetişimde daha fazla şeffaflık ve hesap verebilirlik teşvik etme potansiyeline işaret etmektedir. Özellikle, USAID(Amerika Birleşik Devletleri Uluslararası Kalkınma Ajansı) tarafından desteklenen “Taqadum” projesi, çeşitli illerdeki yerel yönetimlerin vatandaşların ihtiyaçlarına daha etkin yanıt verebilmesi için kapasitelerini artırmayı hedeflemektedir. Proje, vatandaşların izleme ve değerlendirme süreçlerine aktif katılımını teşvik ederek hizmet sunumu ve yönetişimin iyileştirilmesine odaklanmaktadır. Yerel topluluklar tarafından oluşturulan danışma kurulları, belediye yetkilileriyle düzenli olarak buluşarak endişelerini dile getirir ve iyileştirme önerilerinde bulunur. Bu işbirliği modeli, yollar, temizlik ve kamu hizmetleri gibi alanlarda belirgin iyileşmelere yol açmıştır. Bir diğer dikkate değer örnek ise yerel toplulukların kültürel miras alanlarının yönetimine katılımıdır. Erbil şehrinde, yerel sivil toplum kuruluşları UNESCO Dünya Mirası Alanı olan Erbil Kalesi'nin korunmasını desteklemek için uluslararası kuruluşlarla işbirliği yapmıştır. Bu çabalar, yerel halkın sahiplenme ve gurur duygusunu artıran kamu bilinçlendirme kampanyaları ve eğitim programları içermekte, bu sayede vatandaşların koruma faaliyetlerine dâhil edilmesi sağlanmaktadır. Bu katılımcı yaklaşım, bölgenin korunmasına önemli katkılarda bulunmuş ve toplumun kültürel mirasa yönelik anlayışını ve takdirini artırmıştır. Ülke içinde yerinden edilmiş kişilerin (ÜİYOK)

ifade eder. Örneğin, sosyal medya üzerinden bir kampanyaya katılmak, bir dilekçeyi imzalamak ya da bir gönderiyi paylaşmak, slaktivizme örnek olarak gösterilir. Slaktivizm, özellikle dijital çağda yaygınlaşmış bir kavramdır ve eleştirmenler, bu tür faaliyetlerin gerçek bir değişim sağlamaktan ziyade yüzeysel bir katılım biçimi olduğunu savunur. Ancak, bazıları da bu tür küçük hareketlerin farkındalığı artırmada ve daha büyük eylemleri teşvik etmede etkili olabileceğini öne sürer.

karşılaştığı zorluklara yanıt olarak, Irak'taki çeşitli sivil toplum kuruluşları (STK'lar), bu kişileri desteklemek için topluluk liderliğindeki girişimler başlattı. Bu girişimler, genellikle ÜİYOK'leri yerinden edilmiş kamplarda eğitim programları oluşturmak ve sağlık hizmetleri sağlamak gibi topluluk projelerinin planlanması ve uygulanmasına aktif olarak dâhil etmektedir. Bu tür katılımlar, sağlanan hizmetlerin yerinden edilmiş nüfusun gerçek ihtiyaçlarına uygun olmasını sağlayarak, daha etkili ve sürdürülebilir yardım çabalarını destekler. Ayrıca, Irak'ta dijital platformların yükselişi de sivil katılımı teşvik ediyor. Örneğin, vatandaşların yerel yönetimlere doğrudan sorun bildirebilmeleri için geliştirilen çevrimiçi bir platform bulunmaktadır. Bu platform, vatandaşların kamu hizmetleri ve altyapı hakkındaki şikâyet ve önerilerini iletmelerine imkân tanır ve bu bilgilerin ilgili devlet organları tarafından ele alınmasını sağlar. Platform, vatandaşlar ile hükümet arasında doğrudan bir iletişim kanalı olarak işlev görerek, süreci daha şeffaf yapar ve yetkilileri daha hesap verebilir hale getirir. Irak'taki bu örnekler, vatandaşların çeşitli yönetim ve toplumsal kalkınma alanlarında katılımının artırılması yönünde bir eğilimi göstermektedir. Siyasi istikrarsızlık ve altyapı eksiklikleri gibi zorluklarla karşı karşıya kalan ülkede, yerel toplulukların bu tür girişimlerin yönetimine katılımı, toplumsal yapıları iyileştirme konusundaki dirençliliklerini ve kararlılıklarını ortaya koymaktadır. Bu katılımcı uygulamaların gelişimi, Irak'ın geniş siyasi ve sosyal manzarasını önemli ölçüde etkileyebilir (Fleet, M. 2019).

Arap ülkelerindeki etkili vatandaş katılımı, bölgenin kendine özgü siyasi, sosyal ve kültürel bağlamlarına özgü yenilikçi yaklaşımları sergilemektedir. Bu tür yaklaşımlar, temelden dijital katılımın, yönetimi ve toplum gelişimini önemli ölçüde artırabileceğini göstermektedir. Özellikle Tunus'ta Arap Baharı sonrasında siyasi sürece daha fazla şeffaflık ve vatandaş katılımı getirilmesi yönünde önemli adımlar atıldı. Bu çabaların dikkate değer örneklerinden biri, yeni anayasanın taslağını şekillendirmek için çevrimiçi platformların kullanılmasıydı. Bu girişim, vatandaşların çeşitli anayasa taslakları hakkında yorum yapmalarına ve değişiklik önerileri sunmalarına imkân tanıyarak, halkın yönetimlerinin temel belgesinin oluşturulmasına doğrudan katılmasını sağladı. Bu seviyede bir katılım, Arap dünyası için çığır açıcı nitelikte olup, vatandaş geri bildirimlerinin yasal ve hükümet reformlarına entegrasyonu açısından bir öncül teşkil etti (Biagi, 2022: Maboudi, 2020).

Birleşik Arap Emirlikleri'nde hükümet, vatandaş katılımını artırmak amacıyla çeşitli dijital platformlar geliştirmiştir. Bu girişimlerden biri olan “Madani” portalı, çeşitli devlet hizmetlerini çevrimiçi olarak sunmakta ve vatandaşların bu hizmetler hakkında geri bildirim sağlamalarına olanak tanımaktadır. Ayrıca, BAE'nin (Birleşik Arap Emirlikleri) yıllık “Hükümet Zirvesi”, vatandaşların hükümet liderlerine doğrudan görüş ve fikirlerini iletebilmeleri ve politikalar ile hükümet önceliklerini etkileyebilecek oturumlar içermektedir. Bu tür yaklaşımlar, yönetişimin kolaylaştırılmasında ve hükümet girişimlerinin halkın ihtiyaçlarına daha iyi uyum sağlamasında oldukça etkili olmuştur (Almuraqab, 2020). Suudi Arabistan, Vizyon 2030 reform planının bir parçası olarak çeşitli katılımcı projelere öncülük etmiştir. Bu projelerden bir tanesi, vatandaşların açık diyalog kurmalarını, kamu hizmetlerine erişim sağlamalarını ve yeni politikalarla ilişkin anketler ve oylamalar yapmalarını mümkün kılan dijital bir platform olan “Suudi Ulusal Portalı”dır. Bu dijital katılım girişimi, krallığı modernize etmek ve vatandaşları yönetim sürecine daha aktif bir şekilde dâhil etmek için daha geniş bir stratejinin bir parçasıdır. Bu yaklaşım, Vizyon 2030'un hedeflerine ulaşmak için hayati öneme sahiptir (Saxena, 2019).

Lübnan'da Beyrut Madinati (Beirut My City) hareketi, belediye düzeyinde vatandaş katılımının dikkat çekici bir örneği olarak işlev görüyor. 2016 Beyrut belediye seçimlerinde bağımsız bir seçmen listesi olarak başlatılan bu liste, atık yönetimi, toplu taşıma ve kamusal alanların artırılması gibi şehrin öncelikli sorunlarını ele alan aktivistler, şehir planlamacıları ve profesyoneller tarafından oluşturuldu. Seçimi kazanamamalarına rağmen, kampanyaları sivil toplum gruplarının organize ve odaklanmış vatandaş katılımı aracılığıyla yerel yönetim üzerinde etki yaratma potansiyelini sergiledi. Yaklaşımları, belediye meselelerinde halkın farkındalığını ve katılımını artırarak, bölgedeki sivil toplum liderliğindeki girişimler için öncü bir model oluşturdu (Mahzari, 2019). Mısır'da çeşitli sivil toplum kuruluşları, özellikle çevre ve kültürel mirasın korunmasında vatandaş katılımını teşvik etmede önemli bir rol üstlenmiştir. Bunun dikkate değer bir örneği, Kahire şehir merkezindeki mimari mirası koruma çabasıdır. Bu girişimde yerel vatandaşlar ve koruma grupları, farkındalığı artırmak ve toplumsal desteği mobilize etmek için sosyal medya platformlarını etkin bir şekilde kullanmıştır. Bu platformlar, topluluk üyeleri, uzmanlar ve hükümet yetkilileri arasındaki diyalogu genişletmiş ve sonuç olarak toplumun istekleriyle ve

tarihi değerleriyle uyumlu, daha işbirlikçi koruma stratejileri ve politikalarının oluşmasına öncülük etmiştir (Eladway, Azzam, & Al-Hagla, 2020).

Fas, yoksullukla m¼cadele ve eşitsizliklerin azaltılması amacıyla Ulusal İnsani Gelişme Girişimi (INDH) aracılığıyla vatandaş katılımlarında kayda değer ilerlemeler elde etti. Bu girişim, yerel toplulukların kendi kalkınma projelerini belirlemeleri, planlamaları ve uygulamalarına aktif katılımlarını esas almaktadır. Fas, yerel vatandaşların kendi özel ihtiyaçlarına göre hangi projelerin finanse edileceğine karar verme yetkisini vererek, kalkınma çabalarının daha geniş bir kabul görmesini ve sürdürülebilir olmasını sağlamayı amaçlayan aşağıdan yukarıya bir yaklaşımı desteklemektedir (Brahim, 2023). Arap ÷lkelerinden elde edilen bu yönetişim örnekleri, etkili vatandaş katılımının çeşitli yollarla gerçekteşebileceğini göstermektedir: doğrudan geri bildirim sağlayan dijital platformlardan, yasama ve politika oluşturma süreçlerine halkın dâhil edildiği kapsayıcı yöntemlere kadar. Bu ÷lkeler, daha kapsayıcı bir yönetim modeline doğru benzersiz yollarını izlemeye devam ederken, bu girişimlerden edinilen tecrübeler, şeffaflık, hesap verebilirlik ve kamu güvenini artırma konusunda vatandaş katılımının önemini vurgulayan değerli bilgiler sunmaktadır.

Etkili vatandaş katılımı, demokratik süreçlerin iyileştirilmesi ve yönetimin halkın ihtiyaçlarına daha duyarlı hale gelmesi için hayati öneme sahiptir. Dünya genelinde, vatandaş katılımının topluluk ve hükümet girişimlerine ne derece önemli katkılarda bulunabileceğini gösteren çeşitli örnekler bulunmaktadır. Brezilya'nın Porto Alegre şehri, 1980'lerin sonlarında başlayan ve katılımcı bütçeleme uygulamasıyla tanınmıştır. Bu süreç, şehir sakinlerine belediye bütçesinin bir kısmının nasıl harcanacağına dair karar verme yetkisi vermiştir. Vatandaşlar, kamu harcamalarını tartışmak ve önceliklendirmek üzere düzenlenen yıllık toplantılara aktif olarak katılmaktadırlar. Porto Alegre'nin modeli, yoksul mahallelerdeki kamu hizmetlerini iyileştirme, vatandaş katılımını teşvik etme ve yerel yöneticiler arasında hesap verebilirlik duygusunu güçlendirme konularında önemli başarılar imza atmıştır. Bu başarı, dünya genelinde birçok şehrin benzer katılımcı bütçeleme süreçlerini benimsemelerine ilham kaynağı olmuştur (Franco & Assis, 2019). Amerika Birleşik Devletleri'nde düzenlenen belediye binası toplantıları ve topluluk forumları da dikkate değer bir diğer örnektir; bu toplantılar, vatandaşlara endişelerini ifade etme, önerilerde bulunma ve yerel liderler ile karar vericilerle doğrudan iletişim kurma fırsatı

sunmaktadır. Bu toplantılar, yerel politikaları ve kararları önemli derecede etkileyebilmektedir. Örneğin, belediye binası toplantıları toplum destekli polislik stratejileri, yerel sağlık girişimleri ve çeşitli belediyelerdeki eğitim reformları gibi alanlarda etkili olmuş, toplumun ihtiyaçlarını ve tercihlerini daha doğru bir şekilde yansıtarak yerel politika yapım sürecine doğrudan katkı sağlamıştır (Hendriks & Lees-Marshment, 2019).Estonya, vatandaş katılımını artırmak için dijital araçları etkin bir şekilde kullanmaktadır. E-Estonya girişimi kapsamında, vatandaşlara internete bağlı herhangi bir cihazdan seçimlere e-oylama yoluyla katılma imkânı sunulmuş, bu da katılım oranlarını önemli ölçüde artırmıştır. Ayrıca, Estonya hükümeti, vatandaşların fikirlerini ve önerilerini doğrudan parlamentoya iletebilmeleri için çevrimiçi platformlar geliştirmiştir. Bu tür dijital katılım yöntemleri, politika yapım süreçlerini daha şeffaf, verimli ve kapsayıcı hale getirerek dijital demokrasi alanında yüksek bir standart belirlemiştir. (Froehlich et al., 2020).Filipinler, çevre koruma alanında yerel balıkçıların deniz koruma yasalarının uygulanmasında aktif bir rol oynamalarını sağlayan “Bantay Dagat” programıyla örnek bir uygulamaya imza atmıştır. Bu toplum temelli yaklaşım, sürdürülebilir uygulamalarla doğrudan ilgili olan ve bu düzenlemelerden en çok etkilenen kişileri dâhil ederek, balık stoklarının yeniden canlandırılmasına ve yasa dışı balıkçılık faaliyetlerinin azaltılmasına önemli ölçüde katkıda bulunmuştur. Program, düzenleyici uygulamaların geliştirilmesine ve doğal kaynakların etkin yönetimi için topluluk kapasitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapmaktadır (Matorres, Fabinyi, Barclay & Harrison, 2023).

Finlandiya, vatandaş katılımını teşvik eden yenilikçi bir uygulama sunarak, vatandaşların yeni yasalar önermesine veya mevcut yasalarda değişiklik yapmasına imkân tanıyan bir çevrimiçi platform kullanmaktadır. Bu platform aracılığıyla sunulan bir öneri, yeterli kamuoyu desteği toplarsa, parlamento tarafından değerlendirilmek zorundadır. Bu doğrudan katılım mekanizması, vatandaşların endişelerini ve önerilerini resmi yasama sürecine taşımalarına olanak tanır. Bu sistem, dijital araçların demokratik katılımı nasıl artırabileceğini ve hükümetin duyarlılığını nasıl iyileştirebileceğini gösteren çeşitli yasal değişiklikler ve tekliflerle sonuçlanmıştır (Leino & Puumala, 2021).. Dünya genelindeki çeşitli örnekler, vatandaşların doğrudan yönetim süreçlerine katılımının getirdiği önemli faydaları ortaya koyuyor. Teknolojik platformlar, yerel girişimler veya yasama katılımı gibi yöntemlerle sağlanan vatandaş katılımı, daha demokratik, şeffaf ve duyarlı bir yönetim anlayışının önünü açabilir.

Hükümetler, politikalarının nüfusun çeşitli ihtiyaçlarını daha iyi yansıtmasını sağlamak için katılımı teşvik etmenin yeni yollarını aradıkça, bu modeller, vatandaşların geri bildirimlerinin karar alma süreçlerine nasıl entegre edilebileceği konusunda değerli içgörüler sunmaktadır.

Özetle şunu belirtebiliriz; Dijital dönüşüm çağında dünya genelinde olduğu gibi, Irak'ta da dijital platformların ve uygulamaların kurulması, kamu sektöründeki idari süreçleri iyileştirmek ve güncellemek için acil ve çok gerekli hale gelmiştir. Irak'ta, işlemlerin geleneksel kâğıt yöntemiyle gerçekleştirilmesi konusunda ciddi bir sorun bulunmaktadır. Bazı kamu sektörlerinde üç aya kadar uzayan uzun prosedürler, şeffaflığın eksikliği, işlemlerin doğru bir şekilde denetlenmemesi ve bazen de kaybolması gibi problemler yaşanmaktadır.

Bu çalışma, bu dijital platformların kamu sektörü yönetiminde verimlilik, şeffaflık ve hesap verebilirliği nasıl geliştirdiğine odaklanmaktadır. Dijital araçlardan yararlanarak, hükümetler süreçleri hızlandırabilir ve vatandaşlara daha iyi hizmet sunabilirler. Ayrıca bu platformlar, vatandaşların karar alma süreçlerine katılımını artırarak, devlet kurumlarına olan güveni güçlendirmektedir.

Dijital araçların sunduğu büyük faydalara rağmen, gizlilik ve siber güvenlik gibi sorunlar, bu araçların geleneksel sistemlerle entegrasyonu gibi zorluklarla birlikte gelmektedir. Bu nedenle, bu zorlukların üstesinden gelmek ve dijital platformların sunduğu fırsatlardan en iyi şekilde yararlanmak için etkili stratejiler geliştirilmesi gerekmektedir.

Irak hükümeti, siyasi istikrarsızlık ve altyapının geliştirilmesindeki gecikmeler gibi büyük zorluklarla karşı karşıya olmasına rağmen, kamu yönetiminde şeffaflığı ve verimliliği artırmak amacıyla bu alanda ilerleme kaydetmeye çalışmaktadır. Bu çalışma, Irak'ta e-devlet uygulamalarının mevcut durumunu gözden geçirmeyi, karşılaşılan temel zorlukları belirlemeyi ve bu sistemin iyileştirilmesine yönelik fırsatları keşfetmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, Irak'taki belirli e-devlet girişimlerinin örneklerini inceleyerek, bunların başarı düzeyini ve etkilerini değerlendirmektedir.

Irak devleti, 2025 yılı sonuna kadar her sektörün resmi olarak dijital sisteme geçiş yapmasını sağlayacak bir dizi elektronik platform aracılığıyla dijital dönüşüm yolunda ciddi adımlar atmıştır. Bu platformlar, hükümet hizmetlerinin verimliliğini artırmayı ve şeffaflık ile hesap verebilirliği güçlendirmeyi hedeflemektedir.

3. E-YÖNETİŞİM SÜRECİ, IRAK VE ULUSLARARASI ÖRNEKLER

3.1. Irak Hükümeti ve E-Yönetişim

Devlet hizmetlerinin sunumu için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını temsil eden e-yönetişim, kamu yönetimindeki önemli bir dönüşümü ifade etmektedir. Karmaşık bir sosyo-politik yapıya ve çatışma ile istikrarsızlık geçmişine sahip olan Irak'ta e-yönetişimin hayata geçirilmesi, ciddi zorluklarla birlikte önemli fırsatlar da sunmaktadır (Thabit, & Jasim, 2019).

3.1.1. Günümüzde Irak'ta E-Yönetişim

Irak'ta e-yönetişim girişimleri henüz başlangıç aşamasındadır. Irak hükümeti, idari süreçlerinin modernizasyonunun önemini kavramış olup, e-yönetişim uygulamalarını hayata geçirmek üzere ilk adımları atmıştır. Bu çabalar, çeşitli devlet hizmetleri için çevrimiçi portalların kurulmasını, dijital altyapının geliştirilmesini ve toplumda BİT okuryazarlığının teşvik edilmesini içermektedir. Çeşitli bakanlıklar ve devlet kurumları, bilgi ve hizmetlerini çevrimiçi sağlamak üzere web siteleri oluşturmuştur. Örneğin, İçişleri Bakanlığı çevrimiçi pasaport başvuruları sunarken, Yüksek Öğretim ve Bilimsel Araştırma Bakanlığı akademik bilgi ve hizmetlere çevrimiçi erişim sağlamaktadır. Bu girişimler, Irak'ın verimlilik, şeffaflık ve vatandaş katılımını artırmayı hedefleyen geniş kapsamlı dijital dönüşüm stratejisinin bir parçasıdır (Jasim, Hameed, & Jasim, 2021).

3.1.2. Irak'ta E-Yönetişimin Zorlukları

Irak'ta e-yönetişimin uygulanması, başta siyasi, altyapısal ve sosyal faktörler olmak üzere pek çok zorlukla karşılaşmaktadır (Al-Rzoky, Al Mahdi, & Al-Samariy, 2019). Siyasi istikrarsızlık, sık hükümet değişiklikleri ve parçalanmış siyasi sistem, Irak'ın siyasi manzarasını tanımlamaktadır. Bu durumlar, e-yönetişim politikalarının sürekli ve etkili bir şekilde uygulanmasını güçleştirmektedir. Yolsuzluk ve bürokratik verimsizlikler ise e-yönetişimin hedeflediği şeffaflık ve hesap verebilirlik önünde büyük engeller oluşturmaktadır.

- Altyapı Eksiklikleri Irak'ın dijital altyapısı yetersiz gelişmiştir. Güvenilir internet erişimi, özellikle kırsal bölgelerde kısıtlı olup, ülkenin BİT altyapısı yatırım ve bakım eksikliğinden olumsuz etkilenmektedir. Bu durum, mevcut sosyal eşitsizlikleri derinleştirmekte ve e-yönetişim hizmetlerinin geniş çapta benimsenmesini engellemektedir.
- Güvenlik Kaygıları: Irak'ta siber güvenlik, ciddi bir endişe kaynağıdır. Ülke, yetersiz siber güvenlik önlemleri ve farkındalık eksiklikleri nedeniyle potansiyel bir siber saldırı hedefi olmuştur. Bu iki unsur, e-yönetişim sistemlerinin güvenilirliğini sağlamak ve vatandaşların verilerini korumak için hayati öneme sahiptir.
- Sosyo-Kültürel Engeller: Irak, düşük seviyede dijital okuryazarlık ve hükümet kurumlarında değişime karşı direnç gibi sosyo-kültürel zorluklarla karşı karşıyadır. Vatandaşların ve hükümet çalışanlarının e-yönetişimin faydaları ve kullanımı konusunda eğitilmesi, başarılı bir uygulama için son derece önemlidir.

3.1.3. Fırsatlar ve Beklentiler

Bu zorluklara rağmen e-yönetişim, Irak için önemli umutlar taşımaktadır. Irak hükümeti, dijital teknolojileri benimseyerek kamu hizmeti sunumunu iyileştirebilir, şeffaflığı artırabilir ve vatandaşların yönetime daha fazla katılımını teşvik edebilir. İşte bazı önemli fırsat alanları (SALMAN, ASHOOR, & Bayat, 2019):

- Kapasite Geliştirme ve Eğitim: BİT eğitim ve öğretim programlarına yatırım yapılması, dijital uçurumun kapatılmasına yardımcı olabilir. Vatandaşlar ve devlet çalışanları arasında dijital okuryazarlığın artırılması, e-yönetişim hizmetlerinin benimsenmesini ve etkin bir şekilde kullanılmasını kolaylaştıracaktır.
- Kamu-Özel Ortaklıkları: Hükümet ve özel sektör arasındaki işbirlikleri, dijital altyapının ve yenilikçi e-yönetişim çözümlerinin geliştirilmesini teşvik edebilir. Kamu-özel sektör ortaklıkları aynı zamanda çok ihtiyaç duyulan yatırım ve teknik uzmanlığı da sağlayabilir.
- Mobil Teknolojiden Yararlanmak: Irak'ta cep telefonlarının yaygın kullanımı göz önünde bulundurulduğunda, mobil platformlar e-yönetişim hizmetlerinin

sağlanması için uygun bir araç sunmaktadır. Mobil uygulamalar, vatandaşların devlet hizmetleriyle etkileşime girmesi için erişilebilir ve kullanıcı dostu arayüzler sağlayabilir.

- Uluslararası İşbirliği: Irak, e-yönetişim çerçevesini geliştirmede uluslararası yardım ve işbirliğinden yararlanabilir. Diğer ülkelerin deneyimlerinden ders almak ve uluslararası uzmanlıktan yararlanmak, Irak'ın karşılaştığı zorlukların üstesinden gelmesine yardımcı olabilir.

Irak'ta e-yönetişime giden yol engellerle dolu olsa da, ülke için dönüştürücü bir fırsat sunmaktadır. Irak, stratejik planlama, altyapıya yatırım ve eğitim ile kapasite geliştirmeye odaklanarak e-yönetişimin potansiyelinden yararlanarak daha verimli, şeffaf ve kapsayıcı bir hükümeti teşvik edebilir.

3.2. Irak'ta E- Yönetişim Süreci

Bilgi ve iletişim teknolojisinin (BİT) kullanılarak devlet hizmetlerinin sunulmasını, süreçlerin kolaylaştırılmasını ve şeffaflığı teşvik etmeyi amaçlayan e-yönetişim, Irak'ta kamu yönetiminin çağdaştırılmasına yönelik önemli bir adım olarak görülmektedir. Ülke, çatışma sonrası toparlanma sürecini devam ettirirken ve daha verimli ve hesap verebilir bir hükümet oluşturma çabaları içindeyken, e-yönetişimin uygulanması giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Bu makale, Irak'taki e-yönetişim sürecini, mevcut durumunu, karşılaşılan zorlukları ve geleceğe yönelik beklentileri ele almaktadır (Mutar et al., 2022).

3.2.1. Irak'ta E- Yönetişimin Mevcut Durumu

Irak hükümeti, çeşitli derecelerde başarıyla, e-yönetişimin benimsenmesine yönelik çok sayıda adım atmıştır. Temel girişimler arasında, devlet hizmetleri için çevrimiçi portalların geliştirilmesi, BİT altyapısının iyileştirilmesi ve hem devlet çalışanları hem de genel halk arasında dijital okuryazarlığın teşvik edilmesi bulunmaktadır. Birçok bakanlık, çeşitli çevrimiçi hizmetler sunan web sitelerini devreye almıştır. Örneğin, İçişleri Bakanlığı pasaport başvuruları için online hizmetler sunarken, Yüksek Öğretim ve Bilimsel Araştırma Bakanlığı akademik bilgi ve hizmetlere online erişim imkânı sağlamaktadır. Bu çevrimiçi portalların kurulması, daha kapsamlı bir e-yönetişime doğru atılan ilk adımı temsil etmektedir. Ancak, farklı

kamu sektörleri ve bölgeler arasında e-hizmetlerin kullanılabilirliği ve kalitesi açısından önemli farklılıklar mevcut olduğundan, genel ilerleme dengesiz olmaya devam etmektedir. Özellikle Bağdat gibi kentsel alanlar, sınırlı altyapı ve kaynaklar nedeniyle genellikle geri kalan kırsal alanlara kıyasla daha fazla ilerleme kaydetmiştir (Mohammed, Elbir, & Aydin, 2022).

Irak'ta tamamen işlevsel bir e-yönetişime doğru giden yolculuk, pek çok zorlukla doludur. Bu zorluklar genellikle siyasi, altyapısal ve sosyo-kültürel engeller olarak kategorize edilebilir (Al Jumaili, 2023).

- **Siyasi İstikrarsızlık ve Yönetişim Sorunları:** Irak'ın siyasi ortamı, sıkça meydana gelen hükümet değişiklikleri, siyasi parçalanma ve yaygın yolsuzluk ile tanımlanmaktadır. Bu faktörler, e-yönetişim politikalarının sürekli bir şekilde uygulanmasını güçleştirmekte ve istikrarlı, şeffaf bir idari çerçeve oluşturma çabalarını baltalamaktadır.
- **Altyapı Eksiklikleri:** Irak'taki BİT altyapısı yetersiz gelişmiştir, özellikle kırsal bölgelerde sınırlı internet erişimi ve güvenilir bağlantı mevcuttur. Bu sağlam dijital altyapının eksikliği, e-yönetişim hizmetlerinin sunumu ve kabulünü önemli ölçüde engellemektedir.
- **Siber Güvenlik Kaygıları:** Siber güvenlik, Irak'ta devam eden kritik bir meseledir. Ülke, sayısız siber saldırıya maruz kalmış ve siber güvenlik çerçevesinde ciddi eksiklikler bulunmaktadır. E-yönetişim platformlarının güvenliğinin sağlanması ve vatandaşların verilerinin korunması, dijital devlet hizmetlerine olan güveni artırmada hayati bir rol oynamaktadır.
- **Sosyo-Kültürel Engeller:** Nüfusun düşük dijital okuryazarlık düzeyi ve hükümet kurumlarındaki değişime karşı direnç, önemli zorluklar yaratmaktadır. Vatandaşları ve hükümet çalışanlarını e-yönetişimin yararları ve kullanımı hakkında eğitme çabaları, e-yönetişimin başarılı bir şekilde benimsenmesi için zorunludur.

3.2.2. E-Yönetişim Sürecindeki Adımlar

Irak'taki e-yönetişim süreci, kapsamlı bir dijital hükümet çerçevesi geliştirmeyi hedefleyen birkaç temel adımı kapsar (Yahia, & Miran, 2022):

- **Politika Oluşturma ve Stratejik Planlama:** İlk adım, e-yönetişim için açık politikalar ve stratejiler formüle etmeyi içerir. Bu, hedeflerin belirlenmesini, dijitalleştirilecek hizmetlerin kapsamının tanımlanmasını ve uygulamaya yönelik bir yol haritasının oluşturulmasını içerir.
- **BİT Altyapısının Oluşturulması:** Gerekli dijital altyapının geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu, internet bağlantısının iyileştirilmesini, geniş bant erişiminin genişletilmesini ve güvenli veri merkezleri ile ağlara yatırım yapılmasını içerir.
- **Hizmetin Dijitalleştirilmesi:** Devlet hizmetlerinin dijitalleştirilmesi için belirlenmesi ve önceliklendirilmesi kritik bir adımdır. Buna, izin ve lisanslar için çevrimiçi başvurular, e-vergi beyanı ve dijital sağlık kayıtları gibi hizmetler dâhildir.
- **Kapasite Geliştirme ve Eğitim:** Devlet çalışanlarının ve genel halkın dijital becerilerinin geliştirilmesi esastır. Eğitim programları ve farkındalık kampanyaları, dijital uçurumun kapatılmasına ve e-yönetişim hizmetlerinin etkili kullanımının desteklenmesine yardımcı olabilir.
- **Siber Güvenlik Önlemleri:** E-yönetişim platformlarını siber tehditlerden korumak için güçlü siber güvenlik önlemlerinin uygulanması hayati önem taşır. Bu, ulusal bir siber güvenlik stratejisi oluşturmayı, olay müdahale planlarını geliştirmeyi ve siber güvenlik farkındalığını teşvik etmeyi içerir.
- **Kamu Katılımı ve Geribildirim:** atandaşların kamu istişareleri ve geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla e-yönetişim sürecine katılımı, hizmetlerin onların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamasını sağlar. Bu, güven oluşturmaya yardımcı olur ve dijital hizmetlerin daha geniş çapta benimsenmesini teşvik eder.

3.2.3. Irak'ta E-Yönetişim uygulamasından Beklentiler

Zorluklara rağmen Irak'ta e-yönetişimin geleceği önemli umut vaat ediyor. Kamu hizmeti sunumunun iyileştirilmesi, şeffaflığın artırılması ve vatandaş katılımının artması gibi e-yönetişimin potansiyel faydaları, devam eden çabalar için güçlü teşvikler sağlamaktadır (Alshaher, 2021).

- **Uluslararası İşbirliği ve Destek:** Irak, e-yönetişim çerçevesini geliştirmek için uluslararası işbirliği ve destekten faydalanabilir. Uluslararası kuruluşlarla işbirliği yapmak ve diğer ülkelerin deneyimlerinden yararlanmak, değerli bilgiler ve kaynaklar sağlayabilir.
- **Kamu-Özel Ortaklıkları:** Özel sektörü, e-yönetişim çözümlerinin geliştirilmesi ve uygulanmasına dâhil etmek, çok ihtiyaç duyulan yatırım ve teknik uzmanlığı getirebilir. Kamu-özel sektör ortaklıkları, dijital hizmetlerin sunumunda yenilikçiliği ve verimliliği artırabilir.
- **Mobil Teknolojiden Yararlanma:** Irak'ta cep telefonlarının yaygın kullanımı göz önüne alındığında, mobil platformlar, e-yönetişim hizmetlerini sunmak için uygun bir araç sunmaktadır. Mobil uygulamalar, vatandaşların devlet hizmetleriyle etkileşime girmesi için erişilebilir ve kullanıcı dostu arayüzler sağlayabilir.

3.3. Irak'ta E-Yönetişim Örnekleri

Bilgi ve iletişim teknolojisinin hükümet süreçlerine ve kamu hizmetlerine uygulanması anlamına gelen e-yönetişim, ülkenin karşılaştığı pek çok zorluğa rağmen Irak'ta kök salmaya başlamıştır. Çalışmada, Irak'taki e-yönetişim girişimlerinin belirli örneklerine genel bir bakış sunarak, bunların uygulanmasını, başarılarını ve karşılaşılan engelleri vurgulamaktadır.

3.3.1. Online Pasaport Başvuru Sistemi

Irak'ta e-yönetişim alanındaki en dikkat çekici girişimlerden biri, İçişleri Bakanlığı tarafından uygulamaya koyulan online pasaport başvuru sistemidir. Bu sistem, Irak vatandaşlarının çevrimiçi olarak pasaport başvurusu yapmasına olanak tanıyarak, devlet dairelerine fiziksel ziyaret ihtiyacını azaltmaktadır. Çevrimiçi portal, başvuru sürecini kolaylaştırarak kullanıcıların formları doldurmasına, gerekli belgeleri yüklemesine ve biyometrik veri toplama için randevular planlamasına imkân tanır (Alameri, Hammood, Mezaal, & Eneizan, 2022). Başarılar: Çevrimiçi pasaport başvuru sistemi, işlem sürelerini ve bürokratik engelleri önemli ölçüde azaltarak vatandaşların pasaport almasını kolaylaştırmıştır. Ayrıca, başvuru sahipleri ile yetkililer arasındaki

doğrudan teması en aza indirerek yolsuzluk ve dolandırıcılık vakalarının azaltılmasına da yardımcı olmuştur.

- **Zorluklar:** Bu başarılarla rağmen sistem, özellikle kırsal alanlardaki internet bağlantısı sorunları ve nüfusun bazı kesimlerinde dijital okuryazarlık eksikliği gibi zorluklarla karşı karşıyadır. Ek olarak, siber güvenlik endişeleri kritik bir konu olmaya devam etmekte ve hassas kişisel verileri korumak için sağlam önlemler alınmasını gerektirmektedir.

3.3.2. E-Devlet Kapısı

Irak hükümeti, çeşitli hükümet hizmetlerine erişim sağlamak üzere merkezi bir platform olarak tasarlanmış bir e-Devlet portalı başlattı. Bu portal, vergi beyanı, işletme kaydı ve halk sağlığı bilgileri gibi farklı bakanlık ve kurumlardan gelen hizmetleri içermektedir (Totonchi, 2023).

- **Başarılar:** e-Devlet kapısı, devlet hizmetlerinin tek ve erişilebilir bir platformda birleştirilmesine yönelik önemli bir adımı temsil etmektedir. Vatandaşlara, devlet kurumlarıyla etkileşimde bulunmaları için tek durak noktası sunarak şeffaflığı ve verimliliği artırmaktadır.
- **Zorluklar:** e-Devlet portalının geliştirilmesi ve bakımı, BİT altyapısına önemli miktarda yatırım yapılmasını ve sürekli teknik destek gerektirmektedir. Tüm devlet hizmetlerinin portalda yeterince temsil edilmesini ve güncel olmasını sağlamak, vatandaşların sürekli karşılaştığı zorluktur. Ayrıca kullanıcıların yoğunlaşması ve belirli bölgelerde sınırlı internet erişimi ve nüfustaki değişen dijital yeterlilik düzeyleri nedeniyle sistemden yararlanmak bazen engellenmektedir.

3.3.3. Elektronik Ödeme Sistemleri

Mali işlemleri kolaylaştırmak ve nakit bağımlılığını azaltmak amacıyla Irak, çeşitli devlet harçları ve vergileri için elektronik ödeme sistemlerini uygulamaya koydu. Bu girişim, elektronik ödeme ağ geçitlerinin uygulanmasını ve mobil bankacılık çözümlerinin tanıtımını içermektedir (AL-mamoorey, & Al-Rubaye, 2020).

- **Başarılar:** Elektronik ödeme sistemleri vatandaşların kolaylıklarını artırdı; elektrik faturaları, vergiler ve cezalar gibi hizmetleri çevrimiçi veya mobil uygulamalar aracılığıyla ödemelerine olanak sağladı. Bu, fiziksel nakit işlemlerine olan ihtiyacı azaltır ve finansal işlemlerde şeffaflığı artırır.
- **Zorluklar:** Elektronik ödeme sistemlerinin benimsenmesi, sınırlı bankacılık altyapısı ve halkın dijital finansal işlemlere olan güvensizliği nedeniyle yavaşlıyor. Vatandaşları elektronik ödemelerin yararları ve güvenliği konusunda eğitme çabaları, bu engellerin aşılması için çok önemlidir.

3.3.4. E-Sağlık Girişimleri

Irak Sağlık Bakanlığı, dijital yollarla sağlık hizmeti sunumunu iyileştirmeyi amaçlayan çeşitli e-sağlık girişimlerini başlattı. Bu girişimler arasında elektronik sağlık kayıtları (EHR) sistemleri, teletıp hizmetleri ve çevrimiçi randevu planlama yer almaktadır (Ali et al., 2023).

- **Başarılar:** E-sağlık girişimleri, özellikle uzak ve yetersiz hizmet alan bölgelerde sağlık hizmetlerine erişimi ve verimliliği artırma potansiyeline sahiptir. EHR sistemleri hasta bilgilerinin daha iyi yönetilmesini sağlar, hataları azaltır ve bakımın sürekliliğini artırır. Teletıp hizmetleri, sağlık tesislerinin sınırlı olduğu bölgelerdeki bireylere tıbbi danışmanlık sağlamada özellikle değerli olmuştur.
- **Zorluklar:** E-sağlık sistemlerinin uygulanması, sağlık altyapısına önemli yatırım yapılmasını ve tıbbi personelin eğitimini gerektirir. Sağlık bilgilerinin hassas doğası göz önüne alındığında, veri gizliliği ve güvenliği kritik öneme sahiptir. Ek olarak, BİT kaynaklarının ülke genelinde eşit olmayan dağılımı, yaygın olarak benimsenmesinin önünde bir engel oluşturmaktadır.

3.3.5. Eğitim ve E-Öğrenim Platformları

Irak hükümeti, eğitimle ilgili zorlukların üstesinden gelmek ve dijital öğrenmeyi teşvik etmek için e-öğrenme platformları ve çevrimiçi eğitim kaynakları geliştirdi. Bu platformlar, eğitim materyallerine, sanal sınıflara ve çevrimiçi sınavlara erişim sağlar (AlDabbas, & Jabbar, 2022).

- **Başarılar:** E-öğrenme platformlarının, özellikle COVID-19 salgını sırasında, okulların kapatıldığı dönemde eğitimin sürekliliğini sağlayarak paha biçilmez olduğu kanıtlandı. Esnek öğrenme fırsatları sunarlar ve uzak bölgelerdeki eğitim boşluklarının kapatılmasına yardımcı olabilirler.
- **Zorluklar:** E-öğrenme platformlarının etkinliği, güvenilir internet erişiminin ve uygun dijital cihazların mevcudiyeti ile sınırlıdır. Öğretmen ve öğrencilerin bu platformları etkili bir şekilde kullanabilmeleri için eğitime ihtiyaçları vardır ve sürekli teknik desteğe ve içerik geliştirmeye ihtiyaç vardır.

Irak'ta e-yönetişim, devlet hizmetlerinde dijital dönüşümün potansiyel faydalarını gösteren çeşitli girişimlerle yavaş yavaş gelişmektedir. Çevrimiçi pasaport başvuru sistemi, e-Devlet portalı, elektronik ödeme sistemleri, e-sağlık girişimleri ve e-öğrenme platformları, kamu yönetiminin modernleştirilmesine ve hizmet sunumunun iyileştirilmesine yönelik önemli adımları temsil etmektedir (Kzar, 2022). Ancak bu çabalar zorluklardan muaf değildir. Siyasi istikrarsızlık, altyapı eksiklikleri, siber güvenlik kaygıları ve sosyo-kültürel engeller önemli engeller oluşturmaktadır. Bu engellerin aşılması hükümetin, özel sektörün ve uluslararası ortakların ortak çabasını gerektirmektedir. BİT altyapısına yatırım, kapasite geliştirme ve kamuoyunu bilinçlendirme kampanyaları, Irak'ta e-yönetişimin başarılı bir şekilde uygulanması ve benimsenmesi için çok önemlidir. Irak, bu zorlukların üstesinden gelerek ve dijital teknolojilerin potansiyelinden yararlanarak tüm vatandaşlarına fayda sağlayan daha verimli, şeffaf ve kapsayıcı bir yönetim çerçevesi oluşturabilir (Totonchi, 2023).

3.4. Uluslararası E-Yönetişim

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hükümet süreçlerine entegrasyonu olan e-yönetişim, hükümetlerin vatandaşlarla, işletmelerle ve dünya çapındaki diğer devlet kurumlarıyla etkileşimini devrim niteliğinde değiştirmiştir. Bu yaklaşım, şeffaflığı, verimliliği ve halkın yönetime katılımını artırır. Çalışmada e-yönetişimin küresel manzarasını inceleyerek başarılı uygulamaları, karşılaşılan zorlukları ve uluslararası alanda e-yönetişimin gelecekteki potansiyelini vurgulamaktadır (Akpan-Obong, Trinh, Ayo, & Oni, 2023).Başarılı E-Yönetişim Uygulamaları

Pek çok ülke e-yönetişime öncülük ederek diğerlerinin takip edeceği kriterleri belirlemiştir. Bu örnekler, dijital yönetişimin dönüştürücü potansiyelini göstermektedir.

3.4.1. Estonya: Dijital Öncü

Estonya sıklıkla e-yönetişim için bir model olarak gösterilmektedir. Ülkenin e-Estonya olarak bilinen dijital dönüşümü, kapsamlı bir hizmet yelpazesini kapsıyor. Vatandaşlar oy verme, vergi beyanında bulunma ve sağlık kayıtlarına erişme dâhil neredeyse tüm idari görevleri çevrimiçi olarak gerçekleştirebilmektedir (Azzopardi, Lenain, Molnar, Mosiashvili, & Pareliussen, 2020).Başarılar:

- Estonya'nın X-Road'u,(bilgi sistemi)⁵ devlet kurumları ile özel sektör kuruluşları arasında kesintisiz veri paylaşımına olanak tanıyan güvenli bir veri alışverişi katmanıdır. Bu platform, ülkenin e-yönetişim altyapısının temelini oluşturuyor.
- Dijital Kimlik ve e-Oturum: Estonya'nın dijital kimlik sistemi çevrimiçi hizmetler için güvenli kimlik doğrulamaya izin verirken, e-Oturum programı küresel girişimcilere Estonya hizmetlerine erişim sağlayarak uluslararası ticareti teşvik eder.

⁵ **X-Road**, Estonya tarafından geliştirilen ve ülkelerin dijital altyapılarında kullanılan güvenli ve merkezi olmayan bir veri alışveriş platformudur. X-Road, farklı devlet kurumları, özel sektör ve diğer paydaşlar arasında veri paylaşımını kolaylaştırmak için tasarlanmış bir **dijital hizmet ağıdır**. Bu sistem, farklı bilgi sistemleri arasında güvenli bir şekilde veri aktarımı yapılmasını sağlar ve özellikle kamu yönetiminde verimlilik ve şeffaflığı artırmayı hedefler.

X-Road'un ana işlevleri şunlardır:

1. **Güvenli veri aktarımı:** Veriler, şifrelenmiş şekilde gönderilir ve alıcıya ulaşana kadar güvenli bir şekilde korunur.
2. **Merkezi olmayan yapı:** Veriler merkezi bir sunucuda tutulmaz; her kurum kendi verilerinin sahibi olur ve paylaşımını kendisi yönetir.
3. **Veri bütünlüğü:** Sistem, verilerin herhangi bir şekilde değiştirilmediğinden emin olur ve işlemleri kaydeder.
4. **Şeffaflık ve izlenebilirlik:** Herhangi bir veriye erişim veya değişiklik yapıldığında, bu işlem kaydedilir ve izlenebilir.

X-Road, Estonya'da devlet ve özel sektörün dijital hizmetlerini güvenli ve verimli bir şekilde entegre etmek için başarıyla kullanılmakta olup, başka ülkelerde de uygulanmaya başlanmıştır. Estonya'nın yanı sıra Finlandiya, İzlanda ve diğer bazı ülkeler de bu sistemi benimsemiş durumdadır.

3.4.2. Singapur: Akıllı Ulus Girişimi

Singapur'un Akıllı Ulus girişimi, yaşam standartlarını iyileştirmek ve ekonomik fırsatlar yaratmak için teknolojiye yararlanmayı amaçlamaktadır. Hükümet, çeşitli sektörlerde çok sayıda dijital hizmet uygulamaya koymuştur (Chang, & Das, 2020).

Başarılar:

- **Akıllı Sağlık:** Singapur'un Ulusal Elektronik Sağlık Kaydı (NEHR) sistemi, sağlık kayıtlarının farklı sağlık hizmeti sağlayıcıları arasında erişilebilir olmasını sağlayarak hasta bakımını geliştirir.
- **Dijital Devlet Hizmetleri:** SingPass gibi platformlar aracılığıyla vatandaşlar 400'den fazla devlet hizmetine çevrimiçi olarak erişebilir, bu da idari süreçleri kolaylaştırır ve verimliliği artırır.

3.4.3. Güney Kore: Her Yerde Olan Hükümet (U-Gov)

Güney Kore'nin u-Gov olarak bilinen e-yönetişim stratejisi, devlet hizmetlerine her yerde erişim sağlamak için BİT'i kamu yönetimine entegre etmektedir (Kim ve Kim, 2021).

Başarılar:

- **E- Vatandaş:** Bu platform vatandaşların dilekçelerini, şikâyetlerini ve önerilerini doğrudan devlet kurumlarına iletmesine olanak tanıyarak şeffaflığı ve halkın katılımını teşvik etmektedir.
- **Çevrimiçi Vergi Bildirimi:** Ev Vergisi Hizmeti (HTS), vergi beyanı ve ödeme süreçlerini basitleştirerek vatandaşların ve işletmelerin vergi yükümlülüklerine uymasını kolaylaştırır.

Zorluklar:

- **Dijital Uçurum:** Güney Kore, gelişmiş bir bilgi ve iletişim teknolojisi altyapısına sahip olmasına rağmen, kentsel ve kırsal bölgeler arasındaki dijital uçurum ülke için hala büyük bir zorluk oluşturmaktadır. Bazı kırsal ve uzak bölgeler hızlı internet erişiminden veya gerekli teknolojilerden yoksundur, bu

da şehirle karşılaştırıldığında dijital kamu hizmetlerine eşit erişimi engellemektedir.

- **Siber Güvenlik:** Dijital hizmetlere olan bağımlılığın artması, Güney Kore'yi siber saldırı risklerine maruz bırakmaktadır. Sürekli siber tehditlerle mücadele etmek, kişisel verilerin ve finansal işlemlerin korunmasını sağlamak, dijital sisteme olan kamu güvenini korumak için kritik zorluklardır.
- **Bürokrasinin Direnci ve Dijital Dönüşüme Uyum:** Bazı geleneksel devlet kurumları, dijital çözümleri tam anlamıyla benimseme konusunda zorluklar yaşayabilir. Kamu sektöründe çalışan bazı kişiler, yeni teknolojik platformlara geçişte direnç gösterebilir veya bu platformları kullanma konusunda yeterince eğitilmiş olmayabilir.
- **Sosyal ve Teknolojik Uyum:** Kore halkının büyük bir kısmı teknolojiye alışkın olmasına rağmen, yaşlılar, daha az eğitilmiş bireyler ve özellikle kırsal bölgelerde yaşayanlar gibi bazı kesimler, dijital kamu hizmetlerini etkili bir şekilde kullanmakta zorluk yaşayabilir.
- **Sürekli Geliştirme ve Bakım Maliyetleri:** Dijital devlet altyapısının geliştirilmesi ve bakımı büyük yatırımlar gerektirir. Güney Kore hükümetinin sistemi güncellemek, güvenlik ağlarını güçlendirmek ve kullanıcılara teknik destek sağlamak için yeterli kaynak ayırması gerekmektedir.

Dijital sistemin sorunları ve zorlukları çoğu ülkede benzerlik göstermektedir. Bu nedenle, hükümetin dijital stratejisini başarıyla uygulamak ve tüm vatandaşların dijital hizmetlerden etkili ve güvenli bir şekilde yararlanmasını sağlamak için sürekli dikkat ve çaba gerekmektedir.

3.4.4. E-Yönetişimdeki Zorluklar

Başarılarla rağmen e-yönetişimin uygulanmasında zorluklar da bulunmaktadır. Bu engeller, bölgeye göre değişkenlik gösterir ve politik, ekonomik ve sosyal faktörlerden etkilenir.

3.4.4.1. Dijital Uçurum

İnternet erişimi ve dijital okuryazarlık arasındaki eşitsizlik, dijital uçurum olarak bilinir ve önemli bir engel olmaya devam etmektedir. Gelişmekte olan birçok

ülkede, sınırlı BİT altyapısı ve düşük dijital okuryazarlık oranları, e-yönetişim hizmetlerinin benimsenmesini engellemektedir (Abah, & Nwoku, 2019).

3.4.4.2. Siber Güvenlik Tehditleri

Hükümetler hizmetlerini dijitalleştirdikçe, siber saldırıların hedefi haline gelmektedirler. Hassas verilerin güvenliğinin ve gizliliğinin sağlanması son derece önemlidir ve sağlam siber güvenlik çerçeveleri ile sürekli izleme gerektirir (Naseer, 2020).

3.4.4.3. Siyasi ve Bürokratik Direniş

Bazı bölgelerde siyasi istikrarsızlık ve hükümet kurumlarının değişime karşı direnci, e-yönetişim girişimlerini engellemektedir. Etkili e-yönetişim, siyasi iradeyi ve organizasyon kültüründe dijital dönüşümü benimsemeye yönelik bir değişimi gerektirir (Inakefe et al., 2023).

3.4.4.4. Yasal ve Düzenleyici Çerçevesi

E-yönetişimin desteklenmesi için uygun yasal ve düzenleyici çerçevelerin geliştirilmesi esastır. E-yönetişime elverişli bir ortam yaratmak için veri koruma, dijital imzalar ve sınır ötesi veri akışı gibi konuların ele alınması gerekir (Olesk, 2020).

3.4.5. E-Yönetişimin Gelecek Potansiyeli

E-yönetişimin geleceği, hükümetin verimliliğini, şeffaflığını ve vatandaş katılımını artırma konusunda muazzam bir potansiyele sahiptir. Yapay zekâ, blockchain ve Nesnelerin İnterneti gibi yeni gelişen teknolojiler, e-yönetişimde daha fazla devrim yaratmaya hazırlanıyor.

3.4.5.1. Yapay Zekâ (AI) ve Makine Öğrenimi

Yapay zekâ ve makine öğrenimi, rutin görevleri otomatikleştirerek, politika kararlarını bilgilendirmek için büyük veri kümelerini analiz ederek ve vatandaşlara kişiselleştirilmiş hizmetler sunarak kamu hizmetlerini optimize edebilir. Örneğin,

yapay zekâ sohbet robotları vatandaşların sorularını yanıtlayarak devlet çalışanlarının iş yükünü azaltabilir (Al-Mushayt, 2019).

3.4.5.2. Blokzincir Teknolojisi

Blockchain, özellikle oy verme, arazi tescili ve tedarik zinciri yönetimi gibi alanlarda yararlı olabilecek işlemleri kaydetmenin güvenli ve şeffaf bir yolunu sunuyor. Blockchain'in değişmez doğası, veri bütünlüğünü sağlar ve dolandırıcılık riskini azaltır (Biswas, Al Faysal, & Ahmed, 2021).Nesnelerin İnterneti (IoT)

IoT, daha iyi karar alma için gerçek zamanlı veriler sağlayarak kamu hizmetlerini geliştirebilir. Akıllı şehirler, trafik akışı, enerji tüketimi ve kamu güvenliği sistemleri gibi kentsel altyapıyı izlemek ve yönetmek için IoT cihazlarından yararlanır (Atitallah, Driss, Boulila, & Ghézala, 2020).

3.4.5.3. Mobil Yönetişim (M-Yönetişim)

Mobil cihazların çoğalmasıyla m-yönetişim, kamu hizmetlerini daha erişilebilir hale getirebilir. Mobil uygulamalar, vatandaşların hareket halindeyken devlet hizmetleriyle etkileşime girmesini sağlayarak rahatlığı ve katılımı artırır (Mossey, 2019).E-yönetişim, kamu yönetimini daha verimli, şeffaf ve vatandaş merkezli hale getirerek dönüştürme potansiyeline sahiptir (Singh, 2023). Uygulamada önemli zorluklar olsa da Estonya, Singapur ve Güney Kore gibi ülkelerde görülen başarılar diğerlerine değerli dersler sağlıyor. E-yönetişimin geleceği, kamu hizmetlerinin sunumunu daha da artıracak ve dünya çapında kapsayıcı yönetimi teşvik edecek ileri teknolojilerin entegrasyonu ile umut verici görünüyor. Hükümetler, zorlukların üstesinden gelerek ve teknolojik gelişmelerden yararlanarak vatandaşlarının değişen ihtiyaçlarını karşılayan, daha bağlantılı ve duyarlı bir idari çerçeve oluşturabilir.

Sonuç olarak , Irak'taki e-devlet (elektronik yönetim) uygulamaları konusunu ele almakta ve bu sürecin Irak bağlamında karşılaştığı zorluklar ve fırsatlara odaklanmaktadır. Araştırmanın başında, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi, şeffaflığın artırılması ve halkın katılımının teşvik edilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını ifade eden e-devlet kavramı incelenmektedir.

Irak'ta E-Devletin Mevcut Durumuna geline : e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesinde henüz ilk aşamalarda. Hükümet, pasaport başvuruları ve

yükseköğretim hizmetleri gibi bazı hizmetlerin sunulması için elektronik portallar oluşturmaya başlamış, dijital altyapıyı güncelleme ve vatandaşlar arasında dijital kültürü teşvik etmeye odaklanmıştır.

Peki Irak'ta e-Devletin Karşılaştığı Zorluklara gelince: Irak'taki e-devlet uygulamaları birçok zorlukla karşı karşıyadır. Bunların başında, e-devletin etkin bir şekilde uygulanmasını geciktiren siyasi istikrarsızlık gelmektedir. Bunun yanı sıra, dijital hizmetlere erişimi engelleyen en büyük sorunlardan biri de altyapı eksikliğidir. Özellikle kırsal bölgelerde internet erişimi dengesiz olup, vatandaşların dijital hizmetlere yaygın bir şekilde ulaşması zorlaşmaktadır. Ayrıca, siber güvenlik de önemli bir zorluk olarak öne çıkmaktadır; Irak, hassas verilerin ve bilgilerin korunmasını sağlamak için güçlü tedbirler gerektiren siber tehditlerle karşı karşıyadır. Kültürel ve sosyal engeller de mevcuttur; bazı toplum kesimleri değişime direnç göstermekte ve dijital kültür konusunda yetersiz kalmaktadır, bu da e-devletin geniş çapta benimsenmesini zorlaştırmaktadır. Bu zorluklara rağmen, Irak'ta e-devletin gelişmesi için büyük fırsatlar mevcuttur. Bu fırsatlar arasında dijital altyapının güçlendirilmesi ve çalışanların dijital bilgi ve becerilerinin artırılması amacıyla eğitimler düzenlenmesi bulunmaktadır. Ayrıca, kamu ve özel sektör arasındaki iş birliğinin genişletilmesi, dijital inovasyonların geliştirilmesine ve dijital dönüşümün daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmesine katkı sağlayabilir.

Üçüncü bölümü toparlamak gerekirse , Irak'ın e-devlete geçiş sürecinde karşılaştığı zorluklar hakkında dengeli bir bakış sunduğunu ve bu engellerin aşılması için gerçekçi çözümler ortaya koyduğunu düşünüyorum. E-devlet, kamu yönetiminde verimliliği artırmak, şeffaflık ve hesap verebilirliği güçlendirmek için güçlü bir araçtır. Ancak Irak'ın, bu süreçten en iyi şekilde yararlanabilmesi için dijital altyapıya sürdürülebilir yatırımlar yapması, çalışanları eğitmesi ve halkın e-devletin önemi konusunda bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Siyasi, ekonomik ve sosyal zorluklara rağmen Irak'ın, küresel e-devlet gelişmelerine ayak uydurma konusunda ciddi bir çaba sarf etmesi etkileyicidir. Zor koşullara ve istikrarsızlığa rağmen, Irak hükümeti dijital dönüşümü gerçekleştirme ve vatandaşlara en iyi teknolojik çözümleri sunma konusundaki kararlılığını açıkça göstermektedir. Devlet, dijital altyapıyı iyileştirmek, teknik kapasiteyi geliştirmek ve hem vatandaşlar hem de kamu çalışanları arasında dijital kültürü yaygınlaştırmak için çalışmaktadır. Pasaport başvuruları, e-ödeme ve eğitimde dijital dönüşüm gibi alanlarda elektronik platformlar geliştirme çabaları,

hükümet işlemlerini kolaylaştırma ve geçmişte birçok hizmeti engelleyen bürokrasiyi azaltma arzusunu ortaya koymaktadır. Irak, bu çabalar sayesinde, dijitalleşme konusundaki açıklarını kapatmaya yönelik somut adımlar atmaktadır. Ayrıca, cep telefonlarının ülke genelinde yaygın kullanımı, e-devlet hizmetlerinin mobil uygulamalar ve dijital platformlar aracılığıyla genişletilmesi için büyük bir fırsat sunmaktadır. Bu, vatandaşların hükümet hizmetlerine her yerden ve her zaman erişimini kolaylaştırmakta, günlük yaşam kalitesini iyileştirmekle kalmayıp, aynı zamanda hükümet işleyişinde şeffaflığı ve hesap verebilirliği artırmaktadır. Tüm bu çabalar, Irak'ın mevcut zorluklara rağmen dijital dönüşüm ve modern bir teknik geleceğe doğru ilerleme konusunda net bir vizyona sahip olduğunu göstermektedir. Bu da ülkenin, daha gelişmiş ve verimli bir kamu yönetim sistemine ulaşma yolunda ilerleyeceğine dair umut vermektedir.

4. ANKETTE KULLANILAN METODOLOJİLER

Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulunda alınan 27/09/2024 tarih ve 2024/08(25) sayılı Kurul Kararı ile öğrencinin Irak Devletinde/ Bağdat şehrinde, ekte sunulmuş soru cevap şeklinde anketin uygulanması kabul edilmiştir. Ankette yapılan araştırmaları şu şekilde özetlenebilir: -

4.1. Giriş

Bu bölümde, bu çalışmada incelenen değişkenler girişimcilik liderliği (e-devlet ve kamu hizmetleri) ile ilgilidir. Çalışma, araştırma hedeflerine ulaşmak amacıyla temel veri toplama aracı olarak anketleri kullanmıştır. Ayrıca, bu bölüm araştırmanın metodolojisine kapsamlı bir genel bakış sunmayı amaçlamakta olup, araştırma tasarımı, örnekleme stratejisi, veri toplama araçları ve araştırma hipotezlerini test etmek için kullanılan yöntemleri içermektedir.

4.2. Çalışma Tasarımı

Çalışma tasarımı, veri ve önemli bilgileri toplamak için gerekli olan sistematik süreci belirleyen yapısal bir çerçeve olarak işlev görür. Bu belge, araştırma sorgularını oluşturmak veya ele almak için gerekli olan kapsamlı bir stratejik planı tanımlar ve örgüt ile araştırma stratejisine ilişkin ayrıntılı bilgi sağlar. Bu tasarım, araştırma projesinin karmaşıklıkları arasında yol almak için etkili bir kılavuz işlevi görmektedir (Bloomfield & Fisher, 2019). Bu araştırma, çalışma hedeflerine ulaşmak için en uygun strateji olarak yaygın şekilde kabul edilen nicel bir araştırma metodolojisini benimsemiştir. Nicel araştırmalarda, ölçülebilecek ve sayısal verilere dönüştürebilecek değişkenler analiz edilir, bu da elde edilen sonuçların daha geniş bir nüfusa genellenebilmesini sağlar. Mahajan (2022), bu yaklaşımın verilerin sistematik olarak düzenlenmesini ve ölçülmesini sağlayarak araştırma sonuçlarının toplanmasını, analiz edilmesini ve yorumlanmasını kolaylaştırdığını vurgulamaktadır.

Nicel çalışmalar, fenomenleri anlamaya yönelik sistematik bir yaklaşıma ve sayısal verilerin deneysel bağlantılar kurmak için kullanılmasına dayanmaktadır. Bu metodoloji, istatistiksel analizlere dayalı olarak sonuçların adil bir şekilde değerlendirilmesini sağlar, bu da çalışmanın sınırları içinde teorileri ve hipotezleri doğrulamak açısından kritik öneme sahiptir. (Creswell, 2020) bu yöntemin, ayırt edici

faktörlerin belirlenmesi ve analiz edilmesinin yanı sıra kapsamlı bir değerlendirme, gözlem ve teorik incelemeyi içerdiğini belirtmektedir.

Ayrıca, nicel metodolojinin en önemli özelliklerinden biri, elde edilen sonuçların daha geniş bir nüfusa genellenebilme kapasitesidir. Bu da çalışmanın örneklem grubunun ötesinde çıkarımlarda bulunulmasına olanak tanıyarak bu alana önemli katkılar sağlar (Bell, Bryman & Harley, 2022). Sonuçların daha geniş bir öneme sahip olduğunun ortaya konması, belirli bir alandaki bilgiyi geliştirmenin temelidir, çünkü bu durum karşılaştırma, tekrarlama ve gelecekteki araştırmalar için standartlar belirlenmesini sağlar.

Seçilen çalışma tasarımı ve nicel yaklaşım, bu araştırmada detaylı içgörüler ortaya çıkarmak için sistematik ve deneysel bir çerçeve sunmaktadır. Bu çalışma, verilerin sistematik bir şekilde toplanması ve analiz edilmesi yoluyla mevcut bilgi birikimini artırmayı hedeflemektedir. Araştırmanın temel amacı, ilk hipotezi doğrulayan veya çürüten objektif ve tarafsız sonuçlar elde etmektir (Kapur, 2018).

4.3. Nüfus ve Örneklem

Bu bölüm, tahmini nüfus büyüklüğünü ve çalışma için örneklem büyüklüğünün belirlenme sürecini açıklamaktadır. Konuyu daha iyi anlamak amacıyla, temel hedef örneklem çerçevesi ve kullanılan metodolojiler hakkında ayrıntılı bilgi sunmaktır. Çalışmada "nüfus" terimi, incelenen bireylerin, olayların veya diğer konuların tamamını ifade eder (Bougie & Sekaran, 2019). Cresswell (2020) ,nüfusu benzer nitelik ve özellikler gösteren bireylerin oluşturduğu bir grup olarak tanımlamaktadır, bu da onları çalışma kapsamında gözlem ve analiz için uygun hale getirir. Nüfus, örneklem seçimi yaptığımız tam grubu temsil eder ve bu grup, anket sonuçlarını uygulayacağımız bölümler, organizasyonlar ve bireyleri içerir.

4.3.1. Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi

Örneklem büyüklüğünün yeterliliği, nüfusun özelliklerini doğru bir şekilde tahmin etmek ve güvenilir araştırma sonuçlarına ulaşmak için kritik öneme sahiptir (Dell, Holleran & Ramakrishnan, 2002).Bougie ve (Sekaran 2019), nüfusun temel özelliklerini yeterince temsil edebilmek için büyük ve kapsamlı bir örneklem

büyükliğünün önemini vurgulamaktadır. Yeterli örneklem büyüklüğü, çalışmadan başarılı sonuçlar elde etmek için önemli bir rol oynar. (Morgan 1970) , uygun örneklem büyüklüğünün belirlenmesi için temel bir hipotez geliştirmiş ve bu stratejinin temellerini oluşturmuştur.

Irak Planlama Bakanlığı'na göre, Bağdat'ın Haifa Caddesi'nde bulunan bir Aile sitesinde 18 yaş ve üzeri olan toplam 180 kişi üzerinde bu anket çalışması yapılmıştır. (Morgan 1970)örneklem büyüklüğü belirleme kurallarına göre, bu araştırma için 120 katılımcı seçilmiştir. Örneklemin seçimi, bölge nüfusunun önemli özelliklerini kapsamlı bir şekilde değerlendirmek için örneklemin yeterince temsili olmasına dayanır. Bu, araştırmanın sonuçlarının geçerliliğini ve güvenilirliğini garanti altına almak amacıyla yapılmıştır ve bu süreç Şekil 2'de gösterilmiştir.

N	S	N	S	N	S
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10 000	370
150	108	750	254	15 000	375
160	113	800	260	20 000	377
170	118	850	265	30 000	379
180	123	900	269	40 000	380
190	127	950	274	50 000	381
200	132	1000	278	75 000	382
210	136	1100	285	1 000 000	384

Şekil 1: Örneklem büyüklüğünün hesaplanması

Source: (Sekaran & Bougie, R.2019)

4.3.2. Örnekleme Teknikleri

Jawale (2012), sosyal bilimlerde örnekleme yaklaşımının entegrasyonunun hem avantajlar hem de zorluklar sunduğunu savunmaktadır. Örnekleme, yoğun araştırma ve her hipotezin tek tek test edilmesi ihtiyacını ortadan kaldırarak zaman ve maliyet açısından verimliliği artırır. Bu süreç, çalışma için nüfusun sınırlı sayıda birimlerine veya dilimlerine odaklanmayı sağlar. Örnekleme yoluyla toplanan veriler, araştırma

sonuçlarının analizini destekler ve sonuçların güvenilirliğini artırır. Özellikle bireysel işlemleri içeren ve tam kayıt gerektiren durumlarda, örneklemenin esnekliği ve uyarlanabilirliği büyük bir avantaj sunar. Birçok durumda, örnekleme araştırmanın yapılabilirliği açısından tek yöntem olabilir. Ayrıca, daha karmaşık örnekleme çerçeveleriyle karşılaştırıldığında, örnekleme planı, tam nüfusun sayımı üzerinde yönetsel denetimi sağlayarak uygulanabilirliği büyük ölçüde iyileştirir.

4.3.3. Basit Rastgele Örnekleme Tekniği

Basit rastgele örneklemenin en büyük avantajı, nüfustaki her bir birime eşit ve bağımsız seçim şansı tanınmasıdır. Basit rastgele örneklemenin temel ilkesi, farklı olasılık örnekleme stratejilerinin ve diğer rastgele örnekleme yöntemlerinin temelini oluşturur. Bu yöntem, nüfusun demografik özellikleri hakkında önceden bilgi gerektirmemesi nedeniyle basitliğiyle bilinir. Bu sade yapısı ve düşük yanlılık olasılığı, onu araştırma projelerinde sıkça kullanılan bir yaklaşım haline getirir.

Brus and De Gruijter. (1997) kritik örnekleme tekniğinin belirli amaçlar için faydalı olduğunu belirtmektedir. Rastgele seçim süreci, nüfus parametreleri için en tarafsız tahminleri üretmenin en etkili yoludur. Rastgele örnekler, nüfusu doğru bir şekilde temsil etme olasılığı en yüksek olan örneklerdir. Örneklem hataları, rastgele seçilen nüfusta gözlemlenen değişiklikleri doğru bir şekilde yansıtacak bileşenleri içermelidir. Örnekleme, katılımcıların rastgele atanması yoluyla nedensel bağlantılar kurmaya ve sonuçları örnekten hedef nüfusa genellemeye olanak tanır. Bununla birlikte, basit rastgele örneklemenin bazı dezavantajları şunlardır:

- Muhasebe sisteminin tam olarak doldurulması gereklidir.
- Toplumun her üyesine özgü bir tanımlama atamak zaman alıcı olabilir.

Bougie and Sekaran (2019) istatistiklerde basit rastgele örnekleme, daha büyük bir topluluktan rastgele seçilen ve her bir bireyin eşit seçilme olasılığına sahip olduğu bir alt grup olarak tanımlar. Basit rastgele örneklemenin kullanımı, tarafsız bir örnek üretme potansiyeline sahiptir. Bu yöntem, örnekleme tekniklerinde sıkça kullanılan ve karmaşık örnekleme yöntemlerine temel oluşturan temel bir yaklaşımdır.

4.4. Analiz Öğeleri

Analiz öğeleri, belirli bir vaka çalışmasında değerlendirilen varlıklarla ilgilidir. İnsan kaynakları yönetimi çalışmasında üç ana bileşen sınıflandırılmaktadır: şirket, toplum ve birey (Lohr, 2021).

4.5. Veri Toplama Yöntemi

Anketler, veri toplamak için çeşitli yöntemler kullanabilir. Bu çalışmada istatistiksel analiz için gerekli olan temel verileri, Bağdat'taki Haifa Caddesi örnekleme dağıtılan bir anketle elde ettik. Bu yaklaşım, çalışmanın Bağdat'taki Haifa Caddesi'nden bir örneklem belirlemesine olanak tanıdı.

Çalışma, sonuçların geçerliliğini sağlamak ve sonuçları daha iyi anlamak için nicel yöntemler kullanmıştır. Beklenen verimlilik ve geniş katılım avantajları nedeniyle, araştırma yanıtları toplamak için Google Formu modelini kullanmıştır. Veri toplama sürecini kolaylaştırmak ve yanıt oranlarını en üst düzeye çıkarmak için dijital yöntemi tercih ettik.

4.6. Ölçüm Araçları

Bu çalışmada orijinal veriler kullanılmıştır. Anket, belirli katılımcılara ana araştırma sorgularına büyük ölçüde yanıt verecek şekilde dağıtılmıştır. Ayrıca, yayınlar, dergiler, gazeteler ve çevrimiçi platformlar gibi çeşitli kaynaklardan toplanan tanımlayıcı özelliklere sahip verileri kullandık. Öncelikle, fenomenleri anlamak, araştırma boşluklarını belirlemek, literatür incelemelerini desteklemek ve çalışma çerçevelerini geliştirmek için tanımlayıcı verileri kullandık.

Bu çalışma, araştırılan konu hakkında bilgi toplamak ve analiz yapmak için veri toplama araçlarını kullanmaktadır. Anket, mevcut çalışmadaki temel veri toplama aracıdır. Araştırmacılar, bu çalışmada veri toplamak amacıyla kapalı yapıdaki bir anket hazırlamıştır. Katılımcılardan anketin beş ögesinden birine yanıt vermeleri istenmiştir. Beş dereceli Likert ölçeği, net sorgular oluşturmakta ve mevcut yanıt seçeneklerini sınırlamaktadır.

Tablo 3: Beşli likert ölçeği

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

Bu ölçek, katılımcıların belirli ifadeler veya sorularla ilgili düşüncelerini veya duygularını derecelendirmelerine olanak tanır. Anketin belirli bölümlerinde bu ölçek kullanılarak, katılımcıların tutumları ve görüşleri sistematik bir şekilde ölçülmekte ve analiz edilmektedir.

4.6.1. Elektronik Yönetim

Tablo 2: Elektronik yönetim ile ilgili anket maddeleri

Aşağıda, elektronik yönetimle ilgili katılımcıların görüşlerini değerlendirmek için kullanılan anket maddeleri yer almaktadır:

NO	Maddeler
1	Elektronik yönetim, kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmıştır.
2	Elektronik yönetimin uygulanması, kamu hizmetlerinin verimliliğini artırmıştır.
3	Elektronik yönetim, hükümet süreçlerinde daha fazla şeffaflık sağlamaktadır.
4	Hükümetin sunduğu çevrimiçi kamu hizmetlerinin kullanımı kolaydır.
5	Elektronik yönetim girişimleri, kamu hizmetlerine olan güvenimi artırmıştır.
6	Elektronik yönetim, kamu hizmetleri içinde yolsuzluğun azaltılmasına yardımcı olmaktadır.
7	Elektronik yönetimin uygulanması, engelli bireyler için kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmıştır.
8	Elektronik yönetim girişimleri, kamu hizmetlerinin genel kalitesini olumlu yönde etkilemiştir.
9	Hükümetin elektronik yönetime yaptığı yatırımlar topluma faydalıdır.
10	Elektronik yönetim platformları aracılığıyla sağlanan bilgiler doğru ve güvenilirdir.

Tablo 5: Kamu hizmetleri ile ilgili anket maddeleri

Aşağıda, kamu hizmetleri ile ilgili katılımcıların görüşlerini değerlendirmek için kullanılan anket maddeleri yer almaktadır:

No	Maddeler
1	Elektronik yönetim, kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmıştır.
2	Elektronik yönetimin uygulanması, kamu hizmetlerinin verimliliğini artırmıştır.
3	Elektronik yönetim, hükümet süreçlerinde daha fazla şeffaflık sağlamaktadır.
4	Hükümetin sunduğu çevrimiçi kamu hizmetlerinin kullanımı kolaydır.
5	Elektronik yönetim girişimleri, kamu hizmetlerine olan güvenimi artırmıştır.
6	Elektronik yönetim, kamu hizmetleri içinde yolsuzluğun azaltılmasına yardımcı olmaktadır.
7	Elektronik yönetimin uygulanması, engelli bireyler için kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmıştır.
8	Elektronik yönetim girişimleri, kamu hizmetlerinin genel kalitesini olumlu yönde etkilemiştir.
9	Hükümetin elektronik yönetime yaptığı yatırımlar topluma faydalıdır.
10	Elektronik yönetim platformları aracılığıyla sağlanan bilgiler doğru ve güvenilirdir.

4.7. Veri Analiz Tekniği

Veri analizi, verilerin incelenmesi, temizlenmesi, kontrol edilmesi, dönüştürülmesi ve modellemesi yoluyla kritik bilgilerin ortaya çıkarılması ve sonuçların çıkarılması, karar vermeye yardımcı olma sürecidir. Bu çalışma, demografik verilerin analizinde SPSS sürüm 26.0 yazılımını kullanmıştır. SPSS yazılımı, bu araştırmadaki verilerin analizi için uygun güvenilirlik testleri ve korelasyon analizi gibi yönleri içermektedir.

4.7.1. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirliğin değerlendirilmesi, testin geçerliliğini kontrol etmenin ilk adımıdır (Abbas, Khanam, & Ahmad 2019). Güvenilirlik analizi, ölçüm öğeleri arasındaki iç tutarlılığı değerlendirmek için kullanılır. Yeni boyutun güvenilirlik

katsayılarını hesaplamak ve ögeleri değerlendirmek için Cronbach'ın alfa katsayıları kullanılmaktadır. Cronbach'ın alfa katsayısı, anketin soruları arasındaki iç tutarlılığı değerlendirir (Singh, 2017).

Cronbach'ın alfa, 0 ile 1 arasında bir istatistiksel ölçüdür. 1'e yakın bir sayı, verilerde yüksek tutarlılığı gösterir (Abbas, Khanam ve Ahmed, 2019). Önemli sonuçlar doğuracak standart testler için iç tutarlılık katsayılarının 0.90'dan az olmaması gerekmektedir; düşük sonuçlar doğuracak testler için ise 0.80 ile 0.85 arasında değerlere izin verilebilir. Tavsiye edilen güvenilirlik katsayısı ise 0.70 veya daha yüksektir (Abbas, Khanam, & Ahmad 2019Bougie ve Sekaran (2019), 0.60 güvenilirlik analiz derecesinin yetersiz olduğunu, 0.80 derecesinin ise tatmin edici olduğunu belirtmektedir. Aşağıda, elde edilen ögelerin güvenilirlik katsayılarına ilişkin özet bir tablo yer almaktadır.

Tablo 4: Güvenilirlik katsayıları özeti

Öge	Cronbach'ın Alfa Katsayısı
1	0.85
2	0.87
3	0.82
4	0.78
5	0.90

Kaynak: (Bougie & Sekaran, 2019).Bu analiz, anketin geçerliliğini ve güvenilirliğini sağlamak için kritik öneme sahiptir. Elde edilen güvenilirlik katsayıları, araştırmanın bulgularının güvenilirliğini ve geçerliliğini artırmak amacıyla kullanılacaktır.

4.7.2. Tanımlayıcı İstatistik

Tanımlayıcı istatistik analizi, anketin farklı bölümlerindeki katılımcıların genel görüşlerini açıklamak için kullanılır. Bu, (Elias, Cavana & Jackson 2001). tarafından tanımlanan frekans, ortalama, oranlar ve standart sapmanın incelenmesini içerir. Bu tür istatistikler, bireylerin, grupların, organizasyonların veya senaryoların davranışlarını,

görüşlerini, yeteneklerini, inançlarını ve bilgilerini yakalama konusundaki doğruluğu nedeniyle büyük bir takdir görmektedir. Yukarıda belirtilen özellikler, organizasyonel davranışları araştıran ve teorik çerçevenin deneysel doğrulamasını gerçekleştiren bu çalışmada son derece önemlidir. Verilerin ortalaması, medyanı ve standart sapmasının hesaplanması, tanımlayıcı istatistiğin önemli bir yönüdür. Williams (2007), bu tekniğin kapsamlı bir açıklamasını sunmaktadır. Ortalamaların yanı sıra standart sapma, veri dağılımındaki ana deseni ve varyansı belirlemek için kritik öneme sahiptir.

Bu çalışmada değişken ölçümleriyle ilişkili sonuçların değerlendirilmesi, Likert ölçeği kullanarak notların dikkatlice yorumlanmasını gerektirmektedir. Yin et al. (2012), 5.00 ile 7.00 arasındaki notların yüksek olarak sınıflandırıldığı bir model önermektedir; bu, ölçülen değişkenin varlığını göstermektedir. 3.00 ile 4.99 arasındaki değerler orta olarak sınıflandırılmakta ve değişkenin ortalama bir ifade düzeyine işaret etmektedir. 1.00 ile 2.99 arasındaki değerler ise düşük olarak sınıflandırılmakta ve değişkenin özelliklerinden daha azını veya yoksunluğunu göstermektedir. Bu sınıflandırma, toplanan verilerin kapsamlı bir incelemesini ve anlaşılmasını kolaylaştırarak, çalışma ortamındaki çeşitli olayların gözlemlendiği seviyeler hakkında içgörüler sunmaktadır; bu, Tablo 13'te açıklanmıştır.

Tablo 5: Tanımlayıcı analiz özeti.

Ortalama Sonuç	Yorum
1.00 – 1.99	Düşük
2.00 – 3.49	Orta
3.50 – 5.00	Yüksek

(Oliveira ve diğerleri, 2012)

4.7.3. Korelasyon Analizi

(Sekeran et al. 2001). tarafından gerçekleştirilen önceki bir çalışmaya atıfta bulunarak, bir değişkendeki varyansın diğer bir grup ile ilişkilendirilmesi değerlendirme sağlar. İlgili istatistiksel prosedürler, iki değişken arasındaki korelasyonları belirlemeyi içerir (Bewick et al., 2003). (per Hair et al. 2007)

tarafından belirtildiği üzere, korelasyon katsayısının R değeri üç farklı hedefi ele almaktadır:

- Korelasyon katsayısının istatistiksel olarak önemli olup olmadığını belirlemek.
- Korelasyon derecesini belirlemek.
- Değişkenler arasındaki korelasyonun pozitif mi yoksa negatif mi olduğunu belirlemek.

1.0 değeri, araştırmada %100 pozitif bir korelasyonu göstermektedir. Bunun yerine, tam negatif korelasyon -1 ile temsil edilmektedir (Coakes et al., 2010).

4.8. Değerlendirme

Bu bölüm, bu araştırmayı yürütmek için kullanılan detaylı teknikleri sunmaktadır; anketin oluşturulması ve veri toplanmasını içermektedir. Metin, çalışma tasarımını ve kullanılan metodolojiyi tanımlamakta ve başlangıçtan sona kadar her aşamayı kapsamlı bir şekilde açıklamaktadır. Ayrıca, bu araştırma için özel olarak tasarlanmış belirli analiz araçlarının kapsamlı bir incelemesini içermektedir. Çalışmada, demografik verileri analiz etmek için SPSS 26.0 yazılımı kullanılmıştır. SPSS yazılımı analiz için kullanılmaktadır. SPSS sürümü, bu anketin verilerini değerlendirmek için güvenilirlik testleri ve uygun korelasyon analizi gibi özellikleri içermektedir. Bu bölüm, çalışma tasarımını, ölçüm stratejilerini, veri toplama metodolojisini ve analiz tekniklerini kapsamlı bir şekilde açıklamaktadır. Araştırma sürecine katılan her bileşen için prosedürlerin düzenlenmesi ve akışı hakkında ayrıntılı bilgi sunmaktadır.

5. SONUÇLAR VE BULGULAR

5.1. Giriş

Bu bölüm üç ana kısımdan oluşmaktadır: Birinci kısım, katılımcıların demografik özelliklerinin tartışmasını içerir. İkinci kısım, çalışmada kullanılan ölçüm araçlarının psikometrik özelliklerini sunar ve Cronbach Alfa güvenirlik testi sonuçlarını inceler. Son olarak, üçüncü kısım, araştırmanın hipotezlerinin analizini ele alır.

5.2. Yanıt Oranı ve Demografik Profil

Yanıt oranı ve katılımcıların demografik profili, araştırma sonuçlarının etkilerini anlamada kritik öneme sahiptir. Bu nedenle, bu bölümde katılımcıların yanıt oranı ve demografik özellikleri sunulmakta ve tartışılmaktadır.

5.2.1. Yanıt Oranı

Bu çalışma, Bağdat'taki Hayfa Caddesi'nde sunulan kamu hizmetlerini incelemiştir ve anketler bu bölgeye dağıtılmıştır. Verilerin toplanması süreci, çevrimiçi platformlar ve e-posta aracılığıyla üç hafta boyunca devam etmiş ve bu süreç sonunda Bağdat'ın Hayfa Caddesi'nden 120 anket toplanmıştır.

Tablo 6: Dağıtılan anketlerin özeti

Hayfa Caddesi (Bağdat)	Toplam	Katılım (%)
Dağıtılan anketler	120	100
Kullanılabilir anketler	90	75
Geri dönmeyen/tamamlanmamış anketler	30	25

5.2.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik verileri cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve iş durumu gibi değişkenler bazında Tablo 4.2'de sunulmuştur.

Tablo 7: Katılımcıların demografik verileri

Değişken	Kategori	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	46	38.3
	Kadın	74	61.7
	Toplam	120	100.0
Yaş	18-30	64	53.3
	31-40	49	40.8
	41-50	3	2.5
	50+	4	3.3
	Toplam	120	100.0
Eğitim Seviyesi	Lise	5	4.2
	Üniversite	102	85.0
	Diğer	13	10.8
	Toplam	120	100.0
İş Durumu	Çalışıyor	24	20.0
	Ev hanımı	12	10.0
	Diğer	6	5.0
	Öğrenci	12	10.0
	İşsiz	10	8.3
	Memur	56	46.7
	Toplam	120	100.0

Tablo 4.2, katılımcıların cinsiyet dağılımının %61.7 oranında kadın, %38.3 oranında erkek olduğunu göstermektedir. Yaş grupları incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğunun (%53.3) 18-30 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Eğitim seviyesine göre katılımcıların %85.0'i üniversite mezunu olup, %4.2'si lise mezunudur. İş durumu verilerine göre ise, katılımcıların %46.7'si memur olarak çalışmakta, %20.0'si farklı işlerde çalışmaktadır.

Tablo 4.2, ankete katılanların cinsiyet dağılımını göstermektedir. Toplamda 120 katılımcıdan 46'sı erkek olup, bu da örneklemin %38.3'ünü oluşturmaktadır. Buna karşılık, katılımcıların 74'ü kadın olup, %61.7'lik bir oranla çoğunluğu teşkil etmektedir. Cinsiyetler arasındaki bu dengesizlik, kadınların ankete katılımının daha yüksek olduğunu göstermektedir ve özellikle araştırma konusu cinsiyetle ilgili bakış açılarını içeriyorsa, bu durum sonuçları etkileyebilir.

Yaş dağılımı ise dört gruba ayrılmıştır: 18-30, 31-40, 41-50 ve 50 yaş üstü. Katılımcıların çoğunluğu %53.3 (64 kişi) ile 18-30 yaş grubunda yer almaktadır. Bunu %40.8 ile 31-40 yaş aralığındaki katılımcılar takip etmektedir (49 katılımcı). 41-50 yaş aralığındaki katılımcılar sadece %2.5 (3 katılımcı) ve 50 yaş üstü grup %3.3 (4 katılımcı) oranındadır. Bu yaş grubu dağılımı, daha genç bireylerin ankete erişiminin daha kolay olduğunu veya çalışılan toplumun demografik yapısını yansıtır olabilir.

Katılımcıların eğitim düzeyleri üç kategoriye ayrılmıştır: lise, üniversite ve diğer. Büyük çoğunluğu, %85.0 (102 katılımcı) üniversite mezunu olup, bu da çalışmaya yüksek eğitim düzeyine sahip bir örneklemin katıldığını göstermektedir. Sadece %4.2 (5 katılımcı) lise mezunudur ve %10.8 (13 katılımcı) ise "diğer" kategorisine girmektedir. Bu "diğer" kategorisi, mesleki eğitim veya farklı eğitim yollarını içerebilir. Üniversite mezunu oranının yüksek olması, ankette sorulan konulara daha analitik ve bilgili yaklaşımların getirilmesine yol açabilir ve bu da özellikle daha yüksek eğitim gerektiren konularda sonuçları etkileyebilir.

İş durumu ise altı farklı kategoriye ayrılmıştır: çalışanlar, ev hanımları, diğer, öğrenciler, işsizler ve memurlar. En büyük grup %46.7 (56 katılımcı) ile memur olan katılımcılardan oluşmaktadır. Bunu %20.0 (24 katılımcı) ile diğer işlerde çalışanlar takip etmektedir. Ev hanımları ve öğrenciler %10.0 (12 katılımcı) oranında eşit şekilde temsil edilmiştir, işsiz katılımcılar ise %8.3 (10 katılımcı) oranındadır. "Diğer" kategorisi %5.0 (6 katılımcı) olarak kaydedilmiştir. Bu dağılım, katılımcıların sosyo-ekonomik arka planlarının çeşitliliğini göstermektedir ve araştırmanın konusuna ilişkin geniş bir perspektif sunabilir.

Demografik veriler, kadın, genç, üniversite mezunu ve çalışan bireylerden oluşan bir örneklem ortaya koymaktadır. Bu demografik özellikler, anket sonuçlarının yorumlanmasında dikkate alınmalıdır, zira bu özellikler, bu demografik gruplara özgü önyargıları veya eğilimleri yansıtabilir. Gelecekteki araştırmalar, bu demografik

faktörlerin çalışma sonuçları üzerindeki etkilerini araştırarak, katılımcıların bakış açılarının daha kapsamlı bir şekilde anlaşılmasını sağlayabilir.

Tablo 8: Değişkenler için cronbach alfa güvenilirlik katsayıları

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
E-devlet yönetimi	10	0.864
Kamu hizmetleri	10	0.817

Tablo, e-devlet yönetimi ölçeğinin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısının 0.864, kamu hizmetleri ölçeğinin ise 0.817 olduğunu göstermektedir. Bu değerler, kullanılan ölçeklerin güvenilir ve tutarlı sonuçlar verdiğini ortaya koymaktadır.

5.3. Güvenilirlik Analizi

Sekaran'a (2019) göre güvenilirlik testi, bir değişkenin tutarlılığını ve kararlılığını ölçmek için kullanılır. Bu testte temel araç Cronbach Alfa katsayısıdır. Cronbach Alfa katsayısının 1.00'e yakın olması, verilerin daha yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu gösterir. 0.70'in altındaki katsayılar zayıf olarak değerlendirilirken, 0.80'in üzerindeki katsayılar iyi olarak kabul edilir (Sekaran, 2019).

Tablo 4.3, ankette ölçülen iki yapının güvenilirlik analizini sunmaktadır: e-devlet yönetimi ve kamu hizmetleri. Güvenilirlik, bir grup öğenin veya ölçüm aracının iç tutarlılığını değerlendiren istatistiksel bir ölçüm olan Cronbach Alfa kullanılarak değerlendirilmiştir. E-devlet yönetimi yapısı 10 maddeden oluşmakta olup, Cronbach Alfa değeri 0.864 olarak hesaplanmıştır. Bu yüksek değer, mükemmel iç tutarlılığa işaret eder ve bu maddelerin aynı temel kavramı güvenilir bir şekilde ölçtüğünü gösterir. Uygulamada, katılımcıların bu maddelere verdikleri yanıtların tutarlı olduğu, dolayısıyla yapının katılımcıların e-devlet yönetimine ilişkin algılarını ve deneyimlerini doğru bir şekilde yakaladığı söylenebilir.

Benzer şekilde, kamu hizmetleri yapısı da 10 maddeden oluşmakta olup, Cronbach Alfa değeri 0.817 olarak bulunmuştur. Bu değer, iç tutarlılığın iyi olduğunu gösterse de, e-devlet yönetimi yapısından biraz daha düşüktür. Yine de, bu maddelerin

kamu hizmetleri kavramını etkili bir şekilde ölçtüğü sonucuna varılabilir. Küçük bir fark olmasına rağmen, tutarlılık seviyesi yeterli olup, yapının güvenilir kabul edilmesini sağlamaktadır.

Her iki yapı da yüksek derecede güvenilirlik göstermekte olup, Cronbach Alfa değerleri genel olarak kabul edilen 0.70 eşiğinin üzerinde yer almaktadır. Bu sonuçlar, hem e-devlet yönetimi hem de kamu hizmetlerine ilişkin anket maddelerinin iyi yapılandırıldığını ve güvenilir ölçümler sağladığını göstermektedir. Bu bulgular, bu yapıların ileri analizlerde kullanılmasını ve anket sonuçlarının yorumlanmasını desteklemekte, araştırmanın genel geçerliliğine katkı sağlamaktadır.

5.4. Betimleyici Sonuçlar

Betimleyici analiz sonuçlarına dayanarak, katılımcıların değişkenlere yönelik algıları doğruluk ve güvenilirlik açısından özetlenmiştir. Özellikle, tüm ölçek üzerinde (e-devlet yönetimi ve kamu hizmetleri) betimleyici analizler yapılmış ve sonuçlar Tablo 4.5'te sunulmuştur.

Tablo 4.5, e-devlet yönetimini ölçen on maddeye (EG1'den EG10'a) ait betimleyici istatistikleri, yani ortalama ve standart sapmayı içermektedir. Bu istatistikler, katılımcıların e-devlet yönetiminin çeşitli yönlerine yönelik değerlendirmelerine dair önemli bilgiler sağlamaktadır.

Ortalama değerler, katılımcıların genel eğilimlerini ve algılarını yansıtırken, standart sapma değerleri ise bu algıların ne kadar farklılık gösterdiğini, yani yanıtların yayılımını göstermektedir. Bu sayede, e-devlet yönetimine ilişkin farklı boyutların katılımcılar tarafından nasıl algılandığı hakkında derinlemesine bir anlayış elde edilmektedir.

Tablo 9: Tablo adı:

Değişkenler	Kod	Amaçlar	Anlam	Standart Sapma
Elektronik Hükümet	EG1	Elektronik hükümet, kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmıştır Elektronik hükümetin uygulanması, kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmıştır. Elektronik yönetim, hükümet süreçlerinde daha fazla şeffaflık sağlamaktadır. Hükümetin çevrimiçi sunduğu kamu hizmetlerini kullanmak kolaydır. Elektronik yönetim, kamu hizmetlerine güveni artıran girişimlerde bulunmaktadır. Elektronik yönetim, kamu hizmetleri içindeki yolsuzluğu azaltmaya yardımcı olmaktadır. Elektronik hükümetin tanıtılması, kamu hizmetlerini engelli bireyler için daha erişilebilir hale getirmiştir. Elektronik yönetim girişimleri, genel olarak kamu hizmetlerinin kalitesini olumlu yönde etkilemiştir. Elektronik hükümete yatırım yapmanın topluma faydalı olduğu düşünülmektedir. Elektronik hükümet platformları aracılığıyla elde edilen bilgiler doğru ve güvenilirlerdir.	4.33	.862
	EG2			4.12
	EG3			3.89
	EG4			4.12
	EG5			3.86
	EG6			3.94
	EG7			4.19
	EG8			3.84
	EG9			4.16
	EG10			4.11
Kamu Hizmetleri	PS1	Ülkemdeki kamu hizmetlerinin kalitesinden memnunum. Ülkemdeki kamu hizmetlerine erişim kolay ve kullanımı rahattır. Sunulan kamu hizmetleri güvenilir ve tutarlıdır. Kamu hizmeti sağlayıcıları, toplumun ihtiyaçlarına yanıt vermektedir.	3.38	1.014

	Hükümet tarafından sunulan kamu hizmetlerine güveniyorum. Kamu hizmetleri zamanında sunulmaktadır. Kamu hizmetlerini sunan personel, bilgi sahibidir ve yardımcı olmaktadır. Sunulan kamu hizmetleri hakkında bilgi sahibiyim. Kamu hizmetleri adil ve ayrımcılık olmaksızın sunulmaktadır. Ülkemdeki kamu hizmetleri beklentilerimi karşılamaktadır.	
PS2		3.47
PS3		3.28
PS4		3.67
PS5		3.46
PS6		3.33
PS7		3.48
PS8		3.44
PS9		3.53
PS10		3.49

Tablo 5.4, elektronik yönetim ve kamu hizmetleri olmak üzere iki temel yapının detaylı istatistiksel analizini sunmaktadır. Her yapı on madde içermekte olup, her maddenin ortalaması ve standart sapması sunulmaktadır. Bu istatistikler, katılımcıların bu yapılarla ilgili merkezi eğilimlerini ve algı çeşitliliğini anlamak açısından son derece önemlidir.

Elektronik yönetim yapısı, EG1'den EG10'a kadar kodlanmış maddeleri içermektedir. Bu maddelerin ortalama değerleri 3.84 ile 4.33 arasında değişmektedir; bu da katılımcılar arasında genel olarak yüksek bir anlaşma veya olumlu algı seviyesini göstermektedir. En yüksek ortalama puan, EG1 için (4.33) olup, bu belirli elektronik yönetim unsurunun olumlu bir şekilde algılandığını göstermektedir. En düşük ortalama puan ise EG8 için (3.84) olup, bu durum, diğer maddelere göre biraz daha az olumlu bir algı olduğunu göstermektedir. Elektronik yönetim maddelerinin standart sapmaları 0.862 ile 1.079 arasında değişmektedir. EG1 için nispeten düşük bir

standart sapmanın (0.862) olması, katılımcıların bu unsurla ilgili görüşlerinin daha tutarlı olduğunu göstermektedir. Tam tersine, EG6'nın en yüksek standart sapmaya (1.079) sahip olması, katılımcılar arasında algılarda daha önemli bir çeşitliliğin bulunduğunu göstermektedir. Genel olarak, standart sapmalardaki makul seviyeler, katılımcılar arasında belirli bir anlaşma düzeyini belirtirken, elektronik yönetişimin farklı yönleri hakkında bazı görüş farklılıklarının bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Kamu hizmetleri yapısı, PS1'den PS10'a kadar kodlanmış maddeleri içermektedir. Bu maddelerin ortalama değerleri 3.28 ile 3.67 arasında değişmektedir; bu da katılımcıların algılarında nispeten olumlu bir yaklaşım olduğunu göstermektedir. En yüksek ortalama puan, PS4 için (3.67) olup, bu, katılımcıların kamu hizmetlerinin bu yönünü daha olumlu gördüğünü göstermektedir. En düşük ortalama puan ise PS3 için (3.28) olup, bu durum katılımcıların bu unsur hakkında nispeten daha az tercih ettiklerini ortaya koymaktadır. Kamu hizmetleri maddelerinin standart sapmaları 0.925 ile 1.092 arasında değişmektedir. PS7'nin en düşük standart sapmaya (0.925) sahip olması, katılımcıların bu konuda daha tutarlı yanıtlar verdiğini göstermektedir. Buna karşın, PS10'un en yüksek standart sapmaya (1.092) sahip olması, katılımcıların algıları arasında daha fazla çeşitliliği yansıtmaktadır. Bu standart sapmalar, katılımcılar arasında genel bir anlaşma olduğunu belirtirken, kamu hizmetlerinin belirli yönlerinin daha çeşitli tepkilere yol açtığını göstermektedir.

Elektronik yönetim ve kamu hizmetleri kavramlarının ortalama ve standart sapma analizi, katılımcılar arasında genel olarak olumlu algılar olduğunu ortaya koymakta ve elektronik yönetim unsurlarına daha yüksek bir anlaşma sağlandığını göstermektedir. Yanıtlar arasındaki çeşitlilik, standart sapmalarla da belirtildiği üzere, katılımcılar arasında farklı görüşlerin bulunduğunu vurgulamaktadır. Bu bulgular, elektronik yönetim ve kamu hizmetlerinin farklı yönlerinin nasıl algılandığını anlamak açısından kritik öneme sahip olup, daha fazla analiz ve potansiyel politik etkileri yönlendirmektedir.

5.5. Pearson Korelasyon Analizi

Bu çalışmada, bağımsız değişken olarak elektronik yönetim ile bağımlı değişken olarak kamu hizmetleri arasındaki iki değişkenli doğrusal ilişkinin anlamı,

Pearson korelasyon katsayısı kullanılarak ölçülmüştür. Tablo 4.5, Bağdat'taki Hifa Caddesi'ndeki analiz sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 10: Pearson korelasyon analizi

	Elektronik Hükümet	Kamu Hizmetleri
Elektronik Hükümet	1	
Kamu Hizmetleri	.283 **	1

Not: Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır (iki kuyruklu).

Sunmakta5, elektronik yönetim ve kamu hizmetleri kavramlarının korelasyon matrisini sunmakta ve bu iki değişken arasındaki ilişkiyi vurgulamaktadır. Elektronik yönetim ile kamu hizmetleri arasındaki korelasyon katsayısı 0.283'tür ve anlamlılık seviyesi 0.01'dir (iki kuyruklu). Bu, mütevazı olmasına rağmen pozitif bir ilişkiyi işaret eder ve elektronik yönetim algıları ile kamu hizmetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Elektronik yönetim girişimlerinin geliştirilmesiyle, katılımcıların kamu hizmetlerini daha olumlu bir şekilde algılamaya eğilimli olduğu görülmektedir. Bu önemli korelasyon, elektronik yönetimdeki iyileştirmelerin kamu hizmetleri algısı üzerinde olumlu bir etki yaratabileceğini göstermektedir. Politika yapıcılarının, kamu hizmetleri üzerindeki memnuniyeti artırmak amacıyla elektronik yönetim iyileştirmelerine odaklanmaları gerektiği vurgulanmaktadır. Korelasyonun orta seviyede olması, elektronik yönetimin etkili olduğunu gösterirken, aynı zamanda kamu hizmetleri algılarını şekillendiren diğer faktörlerin de önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. 0.01 seviyesinde anlamlı olan bu korelasyon, elektronik yönetimin kamu hizmetleri sunumunu iyileştirmedeki önemini vurgulamaktadır ve daha fazla araştırma ile politika geliştirme alanı için yararlı bir alan olduğunu göstermektedir.

5.6. Hipotez Testi

Bu çalışmada hipotezler, üç ölçüt aracılığıyla test edilmiştir: korelasyon katsayılarının anlamlılığı (R), belirleme katsayısı (R^2) ve çoklu regresyon (beta). İncelenen potansiyel korelasyonlar +1 ile -1 arasında değişmektedir. Genel bir kural olarak, r değerleri 0-0.2 arasında zayıf, 0.3-0.6 arasında orta ve 0.7-1 arasında güçlü kabul edilmektedir (Brace et al., 2000). Belirleme katsayısı (R^2), bir değişkenin diğerini ne kadar iyi tahmin ettiğini gösteren bir oran sağlamaktadır. Bir model veya grafik üzerinden tahminlerin nasıl yapılabileceğini ölçmektedir. Son olarak, çoklu regresyon (beta), bağımsız değişkenler grubunun standart değişken (bağımlı değişken) üzerindeki etkisini ölçmektedir. Çoklu regresyon analizi ile belirli bir değişken grubunun davranış üzerindeki etkilerini inceleyen teoriler veya modeller test edilebilir. Genel olarak, korelasyon katsayısı (R^2) iki değişken arasındaki ilişkiyi ölçerken, çoklu regresyon bir grup değişken ile bir değişken arasındaki ilişkiyi ölçmektedir. Öte yandan, R^2 değeri değişkenler arasındaki doğrusal ilişkiyi belirtmektedir.

Mevcut çalışmada, Pearson korelasyon katsayıları kullanılarak değişken çiftleri için r değeri incelenmiştir. Bu, korelasyon katsayılarının anlamlılığını onaylamak amacıyla yapılmıştır. Beta değeri ise doğrusal regresyon analizi uygulanarak hesaplanmaktadır. Tablo 4.6, ana hipotez testinden elde edilen sonuçları göstermektedir.

Tablo 11: Değişkenler arasındaki doğrudan ilişkinin hipotez testinin sonucu

Model	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Standart hata tahmini
1	.283 A	.080	.073	.59023

A. Bağımsız değişkenler: (sabit), elektronik yönetim

B. Bağımlı değişken: kamu hizmetleri

Tablo 4.6, elektronik yönetim (bağımsız değişken) ve kamu hizmetleri (bağımlı değişken) arasındaki doğrudan ilişkinin hipotez testinin sonuçlarını, regresyon analizi kullanarak sunmaktadır. Modelin özeti, 0.283 değerinde bir R

bulgusu ile bağımsız değişken ve bağımlı değişken arasındaki korelasyonu göstermektedir. R^2 değeri 0.080 olup, kamu hizmetlerindeki varyansın yaklaşık %8'inin elektronik yönetim ile açıklanabileceğini ortaya koymaktadır. Düzeltilmiş R^2 değeri, 0.073 ile modelin serbestliğini yansıtarak, popülasyonda açıklanan varyansı daha doğru bir şekilde temsil etmektedir. Standart hata tahmini ise 0.59023'tür; bu, gözlemlenen değerlerin regresyon doğrusundan ortalama olarak ne kadar uzaklaştığını göstermektedir. Daha küçük standart hata, modelin verilerle daha iyi uyum sağladığını ifade etmektedir.

Sonuçlar, elektronik yönetim ile kamu hizmetleri arasında mütevazı ama istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Elektronik yönetim, kamu hizmetlerindeki varyansın küçük bir kısmını açıklasa da, bu bulgu önemlidir ve elektronik yönetimdeki iyileştirmelerin kamu hizmetlerinin sunumunu iyileştirebileceği hipotezini desteklemektedir. Regresyon analizi, elektronik yönetimin kamu hizmetleri üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu gösterirken, kamu hizmetleri algısını şekillendiren diğer faktörlerin de önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar, kamu hizmetleri memnuniyetini etkileyen ek değişkenleri dikkate alarak elektronik yönetimin güçlendirilmesinin önemini vurgulamaktadır. Ek faktörlerin ve bunların elektronik yönetim ile etkileşimlerinin araştırılmasını önerilmektedir.

Tablo 12: Varyans analizi “A”

Model	Toplam Kareler	df	Kare Ortalama	F	Sig.
1	Regresyon	3.591	1	3.591	10.309
	Kalan	41.108	118	0.348	
	Toplam	44.699	119		

A. Bağımlı değişken: kamu hizmetleri

B. Bağımsız değişkenler: (sabit), elektronik yönetim

Tablo 4.7, elektronik yönetim (bağımsız değişken) ve kamu hizmetleri (bağımlı değişken) arasındaki doğrudan ilişkiyi inceleyen regresyon modelinin

Varyans Analizi (ANOVA) sonuçlarını sunmaktadır. Varyans analizi tablosu, kamu hizmetlerindeki varyansı regresyon modeli ve hata bileşenlerine ayırmaktadır. Regresyon toplam kareler değeri 3.591’dir ve bu bir serbestlik derecesi (df) ile birlikte hesaplanmıştır, bu da 3.591’lik bir kare ortalamasına yol açmaktadır. Bu, elektronik yönetim tarafından açıklanan varyansı göstermektedir. Kalan kareler toplamı, açıklanamayan varyansı temsil eden 41.108 değerine sahiptir ve bu 118 serbestlik derecesi ile birlikte 0.348’lik bir kare ortalaması sağlar. Toplam kareler ise, açıklanan ve açıklanamayan varyansların toplamıdır ve 44.699 değerine sahiptir, bu da 119 serbestlik derecesi ile hesaplanmıştır. Modelin F istatistiği 10.309’dur ve anlamlılık seviyesi (Sig.) 0.002’dir. p değeri 0.01’den küçük olduğu için, sonuç %1 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu, modelin kamu hizmetlerindeki varyansı, tesadüfen bekleyebileceğimizin ötesinde anlamlı bir şekilde açıkladığını göstermektedir. Varyans analizi sonuçları, elektronik yönetimin kamu hizmetleri üzerinde önemli bir gösterge olduğunu doğrulamaktadır ve regresyon analizinden elde edilen önceki sonuçları pekiştirmektedir. Önemli F istatistiği, elektronik yönetimdeki iyileştirmelerin kamu hizmetlerinin sunumu üzerinde belirgin bir etkisi olduğunu göstermektedir. Bu durum, politika yapıcılar için kamu hizmeti sonuçlarını artırmak amacıyla elektronik yönetim girişimlerine yatırım yapmanın güçlü bir gerekçesini sağlamaktadır. Daha kapsamlı bir model oluşturmak için, daha fazla araştırma kamu hizmetlerine katkıda bulunan diğer faktörleri inceleyebilir.

Tablo 13: Regresyon katsayıları “A”

Model	Katsayılar (Standart Olmayan)	Katsayılar (Standart)	t	Sig.
	b	Standart Hata	Beta	
1	(Sabit)	2.383	0.337	7.063
	Elektronik Yönetişim	0.264	0.082	0.283

A. Bağımlı değişken: kamu hizmetleri

Tablo 4.8, elektronik yönetimin kamu hizmetleri üzerindeki etkisini inceleyen regresyon modelinin katsayılarını sunmaktadır. Bu tablo, standart olmayan ve standart

katsayıları içermekte olup, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkiye dair bir içgörü sağlamaktadır. Standart olmayan katsayılar, elektronik yönetişimin kamu hizmetleri üzerindeki gerçek etkisini göstermektedir. Sabit (kesme) değeri 2.383'tür ve standart hata 0.337'dir; bu, elektronik yönetim sıfır olduğunda kamu hizmetlerinin temel seviyesini göstermektedir. Elektronik yönetim katsayısı 0.264'tür ve standart hata 0.082'dir; bu da, elektronik yönetişimde her bir birim artışın kamu hizmetlerinde 0.264 birim artışa neden olduğunu göstermektedir. Elektronik yönetim için standart katsayı (Beta) 0.283'tür. Bu değer, elektronik yönetişimin etkisini standardize ederek, diğer bağımsız değişkenlerle karşılaştırılabilir hale getirmektedir. Beta katsayısı, elektronik yönetişimin kamu hizmetleri üzerindeki olumlu etkisini ifade etmektedir. t değerleri ve anlamlılık düzeyleri (Sig.) ise katsayıların istatistiksel anlamlılığını göstermektedir. Sabit için t değeri 7.063'tür ve anlamlılık düzeyi 0.000'dir; bu, kesme değerinin sıfırdan önemli ölçüde farklı olduğunu göstermektedir. Elektronik yönetim için t değeri 3.211'dir ve anlamlılık düzeyi 0.002'dir; bu da, elektronik yönetişimin kamu hizmetleri üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak önemli olduğunu doğrulamaktadır. Regresyon katsayıları, elektronik yönetişimin kamu hizmetleri üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Standart olmayan katsayı, bu etkinin belirli bir ölçüsünü sağlarken, standart katsayı diğer olası bağımsız değişkenlerle karşılaştırma yapmayı mümkün kılmaktadır. Önemli t değerleri, elektronik yönetişimin kamu hizmetlerinin sunumunu geliştirmedeki önemini bir kez daha vurgulamaktadır. Bu sonuçlar, elektronik yönetişimdeki iyileştirmelerin kamu hizmetlerinin kalitesini artırabileceği hipotezini desteklemekte olup, politika yapıcılar ve araştırmacılar için değerli içgörüler sunmaktadır.

Tablo 14:Artık İstatistikleri

	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma	N
Beklenen Değer	3.0685	3.7012	3.4525	0.17372	120
Artık	-1.39029	1.64153	0.00000	0.58774	120
Standart Beklenen Değer	-2.211	1.432	0.000	1.000	120
Standart Artık	-2.356	2.781	0.000	0.996	120

A. Bağımlı değişken: Kamu hizmetleri

Tablo 5.9, kamu hizmetleri üzerindeki e-devlet uygulamalarının etkisini inceleyen regresyon modelinin artık istatistiklerini sunmaktadır. Bu tablo, modelin doğruluğu ve uygunluğunu değerlendirmek için kritik öneme sahip olan beklenen değerlerin dağılımı ve değişkenliği hakkında önemli bilgiler sağlamaktadır. Kamu hizmetlerinin beklenen değerleri, minimum 3.0685 ile maksimum 3.7012 arasında değişmekte, ortalaması 3.4525 ve standart sapması 0.17372 olarak belirlenmiştir. Bu istatistikler, e-devlet değişkenine dayalı olarak beklenen kamu hizmeti değerlerinin merkezi eğilimini ve dağılmasını göstermektedir. Görece dar bir aralık ve düşük standart sapma, beklenen değerlerin ortalama etrafında sıkı bir şekilde toplandığını göstermektedir.

Artıklar, gözlemlenen ve beklenen değerler arasındaki farklılıkları temsil etmekte olup, -1.39029 ile 1.64153 arasında değişmekte, ortalaması 0.00000 ve standart sapması 0.58774 olarak belirlenmiştir. Artıkların ortalamasının sıfır olması, modelin tahminlerinin ortalama olarak doğru olduğunu göstermektedir. Artıkların standart sapması, gözlemlenen ve beklenen değerler arasındaki tipik mesafeyi yansıtmakta ve bu da orta düzeyde bir tahmin hatasına işaret etmektedir.

Standart beklenen değerler -2.211 ile 1.432 arasında, ortalaması 0.000 ve standart sapması 1.000 olarak belirlenmiştir. Benzer şekilde, standart artıklar -2.356 ile 2.781 arasında, ortalaması 0.000 ve standart sapması 0.996 olarak saptanmıştır. Bu standart değerler, ölçüm birimlerini ortadan kaldırarak farklı modeller ve değişkenler arasında karşılaştırma yapmayı kolaylaştırmaktadır. Standart artıkların bir'e yakın standart sapması, çoğu artıkların tipik bir aralıkta yer aldığını göstererek, modelin uygunluğuna işaret etmektedir.

Artık istatistikleri, regresyon modelinin e-devlet uygulamalarına dayalı olarak kamu hizmetleri için makul derecede doğru tahminler sağladığını göstermektedir. Beklenen değerler birbirine yakinken, artık değerleri orta düzeyde bir değişkenlik göstermektedir ve ortalaması sıfırdır. Standart değerler, modelin uygunluğunu desteklemekte ve e-devlet ile kamu hizmetleri arasındaki ilişkiyi yorumlama konusundaki güvenilirliğini vurgulamaktadır. Bu bulgular, regresyon modelinin geçerliliğini ve daha fazla analiz ve politika sonuçları için faydasını güçlendirmektedir.

6. TARTIŞMA VE SONUÇ

6.1. Giriş

Dördüncü bölümde ortaya konulan hipotezlerin test sonuçları gözden geçirilmiştir. Bu bölümde, elde edilen sonuçlar incelenecek ve bu çalışmanın temel teorilerin bulgularını analiz edecektir. Ayrıca, elde edilen bulgular ve literatürde sunulan önceki sonuçlar dikkate alınarak bu bölümde sınırlamalar, katkılar ve gelecekteki araştırmalar için öneriler belirtilecektir.

6.2. Çalışmanın Özeti

Bu çalışmada, örnekleme için olasılıksız örnekleme yaklaşımı kullanılmıştır. Araştırmanın odak noktası Bağdat'taki Hayfa Caddesi olmuş ve veriler anket yoluyla toplanmıştır. Bu nedenle, araştırma, örnekleme için uygun bir anket kullanarak nicel bir tarama gerçekleştirmiştir. Araştırma, Bağdat'taki Hayfa Caddesi'nde bulunan gönüllü katılımcılardan veri toplamıştır. Katılımcılar bir anketi tamamlamışlardır. Üç hafta süren e-posta yazışmalarının ardından, Violet isimli bir organizasyona bağlı katılımcılara 120 anket gönderilmiştir. Sonuçta, nihai hipotez modeli güvenilirlik ve geçerlilik açısından değerlendirilmiştir.

6.3. Yapı Değişkenleri Arasındaki İlişki

Bu çalışmada yapı değişkenleri arasındaki ilişki, e-hükümetin kamu hizmetleri üzerindeki etkisini anlamak için son derece önemlidir. İlişkileri keşfetmek ve doğrulamak için farklı istatistiksel yöntemler kullanılarak kapsamlı bir bakış açısı sağlanmıştır. Pearson korelasyon analizi, e-hükümet ile kamu hizmetleri arasında 0.283'lik bir korelasyon katsayısı ile %1 seviyesinde önemli bir pozitif ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum, e-hükümetteki iyileştirmelerin kamu hizmetlerine ilişkin daha iyi algılarla ilişkili olduğunu göstermektedir. Ancak, bu korelasyonun orta düzeyde olması, e-hükümetin önemli bir rol oynamasına rağmen, kamu hizmetleri algısını etkileyen diğer faktörlerin de bulunduğunu işaret etmektedir. Regresyon analizi bu ilişkiyi nicel olarak belirlemeyi artırmaktadır. Model özeti, R değerinin 0.283 olduğunu, R kare değerinin ise 0.080 olduğunu göstermektedir. Bu, e-hükümetin

kamu hizmetlerindeki değişimin %8'ini açıkladığı anlamına gelmektedir; bu, mütevazı bir oran olmasına rağmen istatistiksel olarak anlamlıdır. Düzenlenmiş R kare değeri 0.073, modelin karmaşıklığına yönelik hafif bir düzeltme yapılmasına işaret etmekte ve sağlamlığını doğrulamaktadır. Varyans analizi sonuçları, regresyon modelinin önemini desteklemekte; F değeri 10.309 ve p değeri 0.002 ile modelin kamu hizmetlerini anlamlı bir şekilde tahmin ettiğini göstermektedir. Katsayı tablosu, e-hükümetin pozitif bir etki büyüklüğünü belirten 0.264'lük standart olmayan bir katsayı (B) olduğunu ortaya koymakta ve diğer değişkenlerle karşılaştırmak için standart katsayı (Beta) 0.283 olarak belirtilmektedir. Bu durum, e-hükümetin kamu hizmetleri üzerindeki orta düzeydeki olumlu etkisini vurgulamaktadır. Artık istatistikleri modelin doğruluğunu göstermektedir. Kamu hizmetlerine yönelik beklenen değerler ortalamaya (3.4525) oldukça yakın bir şekilde toplanmış ve görece düşük bir standart sapmaya (0.17372) sahiptir. Kalıntılar, yani gözlemlenen ve beklenen değerler arasındaki farklar, ortalaması sıfır olan ve orta düzeyde bir varyansa (standart sapma 0.58774) sahip olduğu görülmektedir; bu da ortalama düzeyde doğru tahminler yapıldığını göstermektedir. Analiz, e-hükümet ile kamu hizmetleri arasında önemli bir pozitif ilişki olduğunu doğrulamaktadır. E-hükümet, kamu hizmetlerinin daha iyi sunulmasına katkıda bulunurken, orta düzeydeki ilişki ve açıklanan varyans, ek faktörlerin araştırılması gerekliliğine işaret etmektedir. Bu bulgular, politika yapıcılar ve araştırmacılar için değerli içgörüler sunmakta ve e-hükümetin önemini vurgulamakta, aynı zamanda kamu hizmetinin iyileştirilmesine yönelik çok boyutlu doğasını tanımaktadır. Daha fazla araştırma, kamu hizmeti algılarını etkileyebilecek diğer değişkenlerin araştırılmasını sağlamalıdır.

6.4. E-hükümet ile Kamu Hizmetleri Arasındaki Pozitif İlişki

E-hükümet ile kamu hizmetleri arasındaki ilişki, teknolojik ilerlemenin kamu hizmetlerinin kalitesi ve algısı üzerindeki etkisini anlamak için son derece önemlidir. Bu analiz, bu değişkenler arasındaki istatistiksel ilişkiyi ele almakta ve politika geliştirmede önemli bir pozitif korelasyon olduğunu göstermektedir. E-hükümet ile kamu hizmetleri arasındaki Pearson korelasyon katsayısı 0.283 olup, %1 seviyesinde (iki kuyruklu) kamu hizmetlerinin sunumu üzerinde önemli bir olumlu etkisi bulunmaktadır. Bu pozitif korelasyon, orta düzeyde olsa da, e-hükümetteki

iyileştirmelerin kamu hizmetleri algısını daha olumlu hale getirdiğini göstermektedir. E-hükümet girişimleri şeffaflığı, erişilebilirliği ve verimliliği artırırken, vatandaşlar kamu hizmetlerini daha olumlu değerlendirme eğilimindedir. Bu bulgu, e-hükümetin kamu hizmetlerinin sunumu üzerinde olumlu bir etki yapma potansiyelini vurgulamaktadır. Regresyon modeli bu ilişkiyi nicel olarak belirlemeyi güçlendirmektedir. R değeri 0.283, e-hükümet ile kamu hizmetleri arasında orta düzeyde bir korelasyon olduğunu göstermektedir. R kare değeri 0.080, e-hükümetin kamu hizmetlerindeki değişimin %8'ini açıklayabileceğini ortaya koymaktadır. Bu mütevazı bir oran gibi görünse de, önemli bir bulgudur; bu da e-hükümetin önemli bir etkiye sahip olduğunu, ancak kamu hizmetleri algısını etkileyen diğer faktörlerin de bulunduğunu göstermektedir. Regresyon denklemi, kamu hizmetleri = $2.383 + 0.264 * e\text{-}hükümet$ şeklindedir; bu da e-hükümette her bir birim artışın kamu hizmetlerini 0.264 birim artıracak olduğunu göstermektedir. E-hükümetin t değeri 3.211 olup, p değeri 0.002'dir; bu da e-hükümetin kamu hizmetleri üzerindeki olumlu ve önemli etkisini doğrulamaktadır. Ayrıca, varyans analizi sonuçları regresyon modelinin geçerliliğini desteklemektedir. F istatistiği 10.309 ve p değeri 0.002, modelin kamu hizmetlerini anlamlı bir şekilde tahmin ettiğini göstermektedir; bu durum, e-hükümetteki iyileştirmelerin kamu hizmetlerinin daha iyi sunulmasına yol açacağı hipotezini güçlendirmektedir. Politika yapıcıların, e-hükümet girişimlerine yatırım yaparken bu sonuçları göz önünde bulundurmaları önemlidir; zira bu girişimlerin kamu hizmetlerinin kalitesini ve verimliliğini artırma olasılığı yüksektir. Kalıntı istatistikleri, modelin doğruluğu hakkında daha fazla içgörü sunmaktadır. Beklenen kamu hizmeti değerleri 3.0685 ile 3.7012 arasında değişmekte olup, ortalaması 3.4525 ve standart sapması 0.17372'dir. Kalıntı değerleri -1.39029 ile 1.64153 arasında değişmektedir ve ortalaması sıfırdır; bu durum, modelin tahminlerinin doğruluğunu göstermektedir. Kalıntıların standart sapması (0.58774), orta düzeyde bir tahmin hatasını yansıtarak modelin güvenilirliğini göstermektedir. E-hükümet ile kamu hizmetleri arasındaki pozitif korelasyon, teknolojik gelişmelerin kamu hizmetlerinin sunumunu artırmadaki önemini vurgulamaktadır. E-hükümet, kamu hizmetlerindeki değişimin mütevazı bir kısmını açıklasa da, etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu bulgular, politika yapıcılar için değerli içgörüler sunmakta ve e-hükümetin kamu hizmetleri algısını ve sonuçlarını iyileştirmek için yatırım yapılmasını önermektedir. Daha fazla araştırma, kamu hizmeti

algılarını etkileyen ek faktörlerin keşfedilmesini sağlamalıdır; böylece bu ilişki hakkında daha kapsamlı bir anlayış geliştirilmiş olacaktır.

6.5. Öneriler

“E-hükümet ve Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesindeki Rolü: Bağdat'taki Hayfa Caddesi Örneği” başlıklı çalışma, e-hükümetin kamu hizmetlerinin sunumundaki olumlu etkilerine dair değerli içgörüler sunmuştur. Ancak, e-hükümetin daha iyi anlaşılması ve uygulanabilmesi için daha fazla araştırma yapılması gereken birçok alan bulunmaktadır. Gelecek araştırmalar, Hayfa Caddesi'nin ötesinde, Bağdat'taki diğer bölgeleri ve Irak'taki farklı şehirleri kapsayacak şekilde coğrafi kapsamı genişletmelidir. Bu, e-hükümet uygulamalarının ve etkilerinin sosyal, ekonomik ve kültürel bağlamlarda karşılaştırmalı bir analizini gerçekleştirme fırsatı sunacaktır.

Halka açık hizmetlerin sunumunda ve vatandaş memnuniyetinde zamanla meydana gelen değişiklikleri izlemek için uzunlamasına çalışmalar yapmak, e-hükümet girişimlerinin uzun vadeli etkilerini daha derinlemesine anlamamıza yardımcı olabilir. Bu yaklaşım, e-hükümetin sağladığı iyileştirmelerin sürdürülebilirliğini ve eğilimlerini belirlemeye yardımcı olacaktır.

Ek araştırmalar, e-hükümetin belirli bileşenlerine odaklanmalıdır; örneğin, çevrimiçi hizmet portalları, dijital şeffaflık mekanizmaları ve katılımcı platformlar. E-hükümetin her bir bileşeninin etkinliğini incelemek, kamu hizmetlerini iyileştirmek için en faydalı olan yönleri belirlemeye yardımcı olabilir. Ayrıca, e-hükümetin farklı demografik gruplar üzerindeki etkisini, yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi ve sosyoekonomik durum gibi faktörleri incelemek, e-hükümetin faydalarını ve zorluklarını daha iyi anlamamıza olanak tanıyacaktır. Bu, daha hedeflenmiş ve kapsayıcı e-hükümet stratejileri geliştirmeye yardımcı olacaktır.

Yükselen teknolojilerin, örneğin yapay zekâ, blok zinciri ve büyük veri analizi, e-hükümet uygulamalarını geliştirmedeki rolünü araştırmak, kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi için yenilikçi çözümler sunabilir. Bu alanları ele alarak, gelecekteki araştırmalar bu çalışmanın bulgularını güçlendirebilir ve Bağdat'ta ve ötesinde e-hükümetin daha etkili uygulanmasına katkıda bulunabilir.

SONUÇ

“E-hükümet ve Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesindeki Rolü: Bağdat'taki Hayfa Caddesi Örneği” başlıklı çalışma, e-hükümetin kamu hizmetlerinin sunumunu nasıl güçlendirdiğine dair değerli içgörüler sağlamaktadır. Araştırmanın sonuçları, e-hükümet uygulamalarının uygulanması ile kamu hizmetlerinde gözlemlenen belirgin bir iyileşme arasında olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu ilişki, e-hükümetin kamu yönetimini dönüştürme, etkinliğini artırma, şeffaflığı sağlama ve vatandaşlar için erişilebilirliği artırma konusundaki büyük potansiyelini vurgulamaktadır.

Bu çalışmanın ulaştığı en önemli sonuçlardan biri, e-hükümetin kamu hizmetleri üzerindeki orta düzeyde ancak istatistiksel olarak anlamlı etkisidir. Regresyon analizi, e-hükümetin kamu hizmeti algısındaki değişimin %8'ini açıkladığını ortaya koymakta ve bu durumun kamu hizmetlerinin iyileştirilmesindeki kritik bir faktör olarak rolünü vurgulamaktadır. Ancak, açıklanan değişimin mütevazı oranı, kamu hizmetleri algısına katkıda bulunan diğer faktörlerin de var olduğunu göstermekte ve çok boyutlu bir dinamiği işaret etmektedir.

Ayrıca, bu çalışma, Bağdat'ta e-hükümetin başarılı bir şekilde uygulanmasını engelleyen birçok zorluğu tanımlamıştır; bunlar arasında altyapı yetersizlikleri, siyasi istikrarsızlık ve sosyal-kültürel engeller bulunmaktadır. Bu zorluklar önemlidir ve stratejik planlama ve yatırımlarla ele alınmalıdır. Bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısının güçlendirilmesi, internet bağlantısının iyileştirilmesi ve kamu çalışanları ile toplum arasında dijital kültürün artırılması bu engelleri aşmak için hayati öneme sahiptir.

Ayrıca, kamu çalışanlarının e-hükümet araçlarını etkili bir şekilde kullanabilmesi için sürekli eğitim ve kapasite geliştirme çalışmalarının önemi de vurgulanmaktadır. Kamuoyunu bilinçlendirme kampanyaları ve eğitim programları, dijital uçurumu kapatmaya ve dijital kültürü geliştirmeye yardımcı olabilir; bu, e-hükümet girişimlerinin benimsenmesi ve geniş çapta başarılı olabilmesi için kritik bir öneme sahiptir.

Bu çalışma, Bağdat'taki Hayfa Caddesi'nde e-hükümet ile kamu hizmetleri arasındaki ilişkiyi kapsamlı bir şekilde incelemektedir. Bu değişkenler arasındaki olumlu ilişki, e-hükümetin kamu hizmetlerini iyileştirme konusunda büyük bir vaadi

barındırdığını göstermektedir. Politika yapıcılar, mevcut zorlukları ele alacak ve dijital dönüşümün sunduğu fırsatlardan yararlanacak güçlü e-hükümet çerçeveleri tasarlamak ve uygulamak için bu sonuçlardan yararlanmalıdır. Gelecek araştırmalar, coğrafi kapsamı genişleterek ve kamu hizmeti algılarını etkileyen ek faktörleri keşfederek e-hükümetin kamu yönetimi üzerindeki etkisi hakkında daha kapsamlı bir anlayış geliştirebilmelidir. Bu şekilde, e-hükümet modern yönetimin temel taşlarından biri haline gelebilir ve Irak'ta verimliliği, şeffaflığı artırarak ve vatandaşların katılımını sağlayarak güçlendirebilir.



KAYNAKÇA

- Abbas, A. A., Obayes, A. K., & Abdulkadhim, A. Q. (2019). Use of CAMELS standard in the assessment of Iraqi commercial banks. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(3), 24-48.
- Abbood, R. H. (2023). The Impact of adopting Balanced Score card-Environmental Social Responsibility Indicator in achieving qualified financial projects (Central Bank of Iraq CBI as a case study). *ENTERPRENEURSHIP JOURNAL FOR FINANCE AND BUSINESS*, 4(2).
- Abd, T., Mezaal, Y. S., Shareef, M. S., Khaleel, S. K., Madhi, H. H., & Abdulkareem, S. F. (2019). Iraqi e-government and cloud computing development based on unified citizen identification. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 7(4), 1776-1793.
- Addo, A. (2022). Orchestrating a digital platform ecosystem to address societal challenges: A robust action perspective. *Journal of information technology*, 37(4), 359-386.
- Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). e-Participation within the Context of e-Government Initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015.
- Ahmed M.I. (2021). The effect of brainstorming on the creative marketing of banking services; An analytical study of a number of the branches of the Iraqi Commercial Bank (TBI) in Baghdad. *Journal of Administration and Economics*, (127), 301-323.
- Akpan-Obong, P. I., Trinh, M. P., Ayo, C. K., & Oni, A. (2023). E-Governance as good governance? evidence from 15 West African countries. *Information Technology for Development*, 29(2-3), 256-275.
- Al Dulaimi, A. J. M. (2022). *Financial inclusion and sustainable economic development in Iraq 2003-2019* (Master's thesis, İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü).
- Al-Bakri, J. K., Abadi, M. K. N., & Mohsen, M. R. M. (2020). The impact of the Currency issued by CBI on local investment in Iraq during the period (2004-2019). *Transylvanian Review*, 27(47).
- Al-Husseini, E., Mansoor, H. O., & Al-Imarah, A. A. (2021). The extent to which banks operating in Iraq respond to the anti-money laundering and terrorist

- financing laws and instructions issued by the Central Bank of Iraq. *Indian Journal of Economics and Business*, 20(4), 745-764.
- Alibekova, G., Medeni, T., Panzabekova, A., & Mussayeva, D. (2020). Digital transformation enablers and barriers in the economy of Kazakhstan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 565-575.
- Al-Jabouri, A. A. N. (2020). The comparative role between commercial and Islamic banks in Iraq: Rafidain Commercial Bank, Tigris Bank and Islamic Euphrates- Case Studies. *Ishtar journal of economics and business studies*, 1(3).
- Allen, B., Tamindael, L. E., Bickerton, S. H., & Cho, W. (2020). Does citizen coproduction lead to better urban services in smart cities projects? An empirical study on e-participation in a mobile big data platform. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101412.
- AL-mamoorey, M. A., & Al-Rubaye, M. M. M. (2020). The role of electronic payment systems in Iraq in reducing banking risks: empirical research on private banks. *Polish Journal of Management Studies*, 21(2), 49-59.
- Almuraqab, N. A. S. (2020). E & M-Government and smart city: A review of ICT strategies and plans in the United Arab Emirates. *International Journal of Management (IJM)*, 11(3).
- AL-Numimi, S. D. H. (2023). THE ROLE OF BANKS IN COMBATING MONEY LAUNDERING. *International Development Planning Review*, 22(2), 733-754.
- Aman, S. (2022). Transforming Public Sector Through e-Governance. *The Pakistan Development Review*, 61(3), 365-398.
- Anand, D., & Khemchandani, V. (2019). Study of e-governance in India: a survey. *International Journal of Electronic Security and Digital Forensics*, 11(2), 119-144.
- Ansell, C., & Miura, S. (2020). Can the power of platforms be harnessed for göverenince? *Public Administration*, 98(1), 261-276.
- Appel, G., Grewal, L., Hadi, R., & Stephen, A. T. (2020). The future of social media in marketing. *Journal of the Academy of Marketing science*, 48(1), 79-95.
- Ashoor, E. J., & Ismaelb, M. E. (2020). Has the legal Independence of the Central Bank of Iraq Improved? *assessment*, 14(4).
- Babu, K. R., Sagar, A. B., & Kothari, P. (2020). Social inclusion and e-governance: a case study in Alirajpur district. In *Innovations for Community Services: 20th International Conference, I4CS 2020, Bhubaneswar, India, January 12–14, 2020, Proceedings 20* (pp. 285-294). Springer International Publishing.

- Balkin, J. M. (2020). The fiduciary model of privacy. *Harv. L. Rev. F.*, 134, 11.
- Bastos, D., Fernández-Caballero, A., Pereira, A., & Rocha, N. P. (2022, October). Smart city applications to promote citizen participation in city management and governance: A systematic review. In *Informatics* (Vol. 9, No. 4, p. 89). MDPI.
- Berry, L. H., Koski, J., Verkuijl, C., Strambo, C., & Piggot, G. (2019). *Making space: how public participation shapes environmental decision-making*. Stockholm Environment Institute.
- Biagi, F. (2022). Constitution Drafting After the Arab Spring: A Comparative Overview. *Ind. J. Global Legal Stud.*, 29, 1.
- Bonina, C., Koskinen, K., Eaton, B., & Gawer, A. (2021). Digital platforms for development: Foundations and research agenda. *Information Systems Journal*, 31(6), 869-902.
- Brahim, F. (2023). Social entrepreneurship as an inclusion strategy Case study: The third phase of National Initiative for Human Development in Morocco. *International Journal of Humanities and Social Science Invention (IJHSSI)*, 12(4), 74-78.
- Broekhuizen, T. L., Emrich, O., Gijzenberg, M. J., Broekhuis, M., Donkers, B., & Sloot, L. M. (2021). Digital platform openness: Drivers, dimensions and outcomes. *Journal of Business Research*, 122, 902-914.
- Bustos, E. O. (2021). Organizational reputation in the public administration: A systematic literature review. *Public Administration Review*, 81(4), 731-751.
- Cammaerts, B., & Mansell, R. (2020). Digital platform policy and regulation: Toward a radical democratic turn. *International journal of communication*, 14, 135-154.
- Cavalcante, P. L. (2019). Trends in Public Administration after Hegemony of the New Public Management: a literature review.
- Chandrasekaran, N., Somanah, R., Rughoo, D., Dreepaul, R. K., Cunden, T. S. M., & Demkah, M. (2019). Digital transformation from leveraging blockchain technology, artificial intelligence, machine learning and deep learning. In *Information Systems Design and Intelligent Applications: Proceedings of Fifth International Conference INDIA 2018 Volume 2* (pp. 271-283). Springer Singapore.
- Chen, L., Tong, T. W., Tang, S., & Han, N. (2022). Governance and design of digital platforms: A review and future research directions on a meta-organization. *Journal of management*, 48(1), 147-184.

- Chereyeva, B. (2019). MODERN CONCEPTS OF PUBLIC ADMINISTRATION: THEORY AND PRACTICE. *Central Asian Economic Review*, (2), 102-112.
- Clarke, A. (2020). Digital government units: what are they, and what do they mean for digital era public management renewal? *International Public Management Journal*, 23(3), 358-379.
- Coelho, T. R., Pozzebon, M., & Cunha, M. A. (2022). Citizens influencing public policy-making: Resourcing as source of relational power in e-participation platforms. *Information Systems Journal*, 32(2), 344-376.
- Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450.
- Das, A., & Das, S. S. (2022). E-Government and Entrepreneurship: online government services and the ease of starting business. *Information Systems Frontiers*, 24(3), 1027-1039.
- Drechsler, K., Gregory, R., Wagner, H. T., & Tumbas, S. (2020). At the crossroads between digital innovation and digital transformation. *Communications of the Association for Information Systems*, 47(1), 23.
- El Ammar, C., & Profiroiu, C. M. (2020). Innovation in public administration reform: a strategic reform through NPM, ICT, and e-governance. A comparative analysis between Lebanon and Romania. *Administratie si Management Public*, 35, 75-89.
- Eladway, S. M., Azzam, Y. A., & Al-Hagla, K. S. (2020). Role of public participation in heritage tourism development in Egypt: a case study of Fuwah City. *WIT Transactions on Ecology and the Environment*, 241, 27-43.
- ESCAP, U. (2021). Digital government and transformation.
- Fadi, O., Karim, Z., & Mohammed, B. (2022). A survey on blockchain and artificial intelligence technologies for enhancing security and privacy in smart environments. *IEEE Access*, 10, 93168-93186.
- Fainmesser, I. P., Galeotti, A., & Momot, R. (2023). Digital privacy. *Management Science*, 69(6), 3157-3173.
- Fang, M. L., Canham, S. L., Battersby, L., Sixsmith, J., Wada, M., & Sixsmith, A. (2019). Exploring privilege in the digital divide: implications for theory, policy, and practice. *The Gerontologist*, 59(1), e1-e15.

- Farag, Z. S., & Al-Ani, S. A. M. (2023). The role of the Central Bank of Iraq in combating money laundering. *Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences*, 19(61 part 2).
- Feeney, M. K., & Porumbescu, G. (2021). The limits of social media for public administration research and practice. *Public administration review*, 81(4), 787-792.
- Ferlie, E., & Ongaro, E. (2022). *Strategic management in public services organizations: Concepts, schools and contemporary issues*. Routledge.
- Fleet, M. (2019). Decentralization and its discontents in Iraq. *Middle East Institute Policy Paper*.
- Flyverbom, M., Deibert, R., & Matten, D. (2019). The governance of digital technology, big data, and the internet: New roles and responsibilities for business. *Business & Society*, 58(1), 3-19.
- Franco, S. H. R., & Assis, W. F. T. (2019). Participatory budgeting and transformative development in Brazil. *Geoforum*, 103, 85-94.
- Froehlich, A., Ringas, N., Wilson, J., Froehlich, A., Ringas, N., & Wilson, J. (2020). E-Governance in Africa and the World. *Space Supporting Africa: Volume 3: Security, Peace, and Development through Efficient Governance Supported by Space Applications*, 53-124.
- G. Misuraca, G., Medaglia, R., & Aquaro, V. (2021, October). Re-designing the UN e-Government Survey in light of the 2030 Agenda for Sustainable Development: Towards a post-COVID digital society. In *Proceedings of the 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 198-202).
- Gil, O., Cortés-Cediel, M. E., & Cantador, I. (2019). Citizen participation and the rise of digital media platforms in smart governance and smart cities. *International Journal of E-Planning Research (IJEPR)*, 8(1), 19-34.
- Gomez-Trujillo, A. M., Velez-Ocampo, J., & Gonzalez-Perez, M. A. (2021). Trust, transparency, and technology: blockchain and its relevance in the context of the 2030 agenda. *The Palgrave Handbook of Corporate Sustainability in the Digital Era*, 561-580.
- Grigalashvili, V. (2022). E-government and E-governance: Various or Multifarious Concepts. *International Journal of Scientific and Management Research*, 5(1), 183-196.
- Gulati, R. (2021). Purview on E-governance. *International Journal of Innovations in Engineering Research and Technology*, 8(05), 127-135.

- Gupta, R., Muttoo, S. K., & Pal, S. K. (2020). Regional E-governance development index for developing nations. *Digital Government: Research and Practice*, 1(3), 1-26.
- Haberly, D., MacDonald-Korth, D., Urban, M., & Wójcik, D. (2019). Asset management as a digital platform industry: A global financial network perspective. *Geoforum*, 106, 167-181.
- Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., & Antunes Marante, C. (2021). A systematic review of the literature on digital transformation: Insights and implications for strategy and organizational change. *Journal of management studies*, 58(5), 1159-1197.
- Harrison, T. M., Dumas, C., DePaula, N., Fake, T., May, W., Atrey, A., ... & Ravi, S. S. (2022). Exploring E-petitioning and media: The case of# Bring Back Our Girls. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101569.
- Hassan, A. M. (2019). *Effect of E-Government on Service Delivery in the Public Service of Kenya* (Doctoral dissertation, JKUAT-COHRED).
- Hein, A., Schrieck, M., Riasanow, T., Setzke, D. S., Wiesche, M., Böhm, M., & Krcmar, H. (2020). Digital platform ecosystems. *Electronic markets*, 30, 87-98.
- Hendriks, C. M., & Lees-Marshment, J. (2019). Political leaders and public engagement: The hidden world of informal elite–citizen interaction. *Political Studies*, 67(3), 597-617.
- Hildreth, W. B. (2021). *Handbook of public administration* (Vol. 1). W. B. Hildreth, G. Miller, & J. Rabin (Eds.). Routledge.
- Ingram, G. (2021). Bridging the global digital divide: A platform to advance digital development in low-and middle-income countries.
- Jadah, H. M., Alghanimi, M. H. A., Al-Dahaan, N. S. H., & Al-Husainy, N. H. M. (2020). Internal and external determinants of Iraqi bank profitability. *Banks and Bank Systems*, 15(2), 79-93.
- Jain, A. K., Sahoo, S. R., & Kaubiyal, J. (2021). Online social networks security and privacy: comprehensive review and analysis. *Complex & Intelligent Systems*, 7(5), 2157-2177.
- Jamil, S. (2021). From digital divide to digital inclusion: Challenges for wide-ranging digitalization in Pakistan. *Telecommunications Policy*, 45(8), 102206.
- Jiang, J., Meng, T., & Zhang, Q. (2019). From Internet to social safety net: The policy consequences of online participation in China. *Governance*, 32(3), 531-546.

- Johnson, D. (2022). *Cryptocurrency and public policy: Implications for democracy and governance*. Routledge.
- Jovanovic, M., Sjödin, D., & Parida, V. (2022). Co-evolution of platform architecture, platform services, and platform governance: Expanding the platform value of industrial digital platforms. *Technovation*, 118, 102218.
- Jungherr, A., & Schroeder, R. (2021). *Digital transformations of the public arena*. Cambridge University Press.
- Karkin, N., & Janssen, M. (2020). Structural changes driven by e-petitioning technology: changing the relationship between the central government and local governments. *Information Technology for Development*, 26(4), 837-855.
- Karlström, D., Lidén, G., & Sundberg, L. (2023). Explaining variations in the implementation and use of e-petitions in local government. *Information Polity*, (Preprint), 1-19.
- Khanna, A., Sah, A., Bolshev, V., Jasinski, M., Vinogradov, A., Leonowicz, Z., & Jasiński, M. (2021). Blockchain: Future of e-governance in smart cities. *Sustainability*, 13(21), 11840.
- Kretschmer, T., Leiponen, A., Schilling, M., & Vasudeva, G. (2022). Platform ecosystems as meta-organizations: Implications for platform strategies. *Strategic Management Journal*, 43(3), 405-424.
- KUMAR, P., & SUMAN, S. (2020). Good Governance in India through E-Governance. *UGC Care Group I Listed Journal*, 10(6).
- Lapuate, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475.
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. D. (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208-225.
- Leino, H., & Puumala, E. (2021). What can co-creation do for the citizens? Applying co-creation for the promotion of participation in cities. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 39(4), 781-799.
- Leonel, R., Rehbein, K., Westermann-Behaylo, M., & Perrault, E. (2023). Firms' Response to Slacktivism: When and Why are E-Petitions Effective? *Journal of Management Studies*.
- Leston-Bandeira, C. (2019). Parliamentary petitions and public engagement: an empirical analysis of the role of e-petitions. *Policy & Politics*, 47(3), 415-436.

- Lindner, R., & Aichholzer, G. (2020). E-democracy: Conceptual foundations and recent trends. *European e-democracy in practice*, 11-45.
- Ma, Y., Ping, K., Wu, C., Chen, L., Shi, H., & Chong, D. (2020). Artificial Intelligence powered Internet of Things and smart public service. *Library Hi Tech*, 38(1), 165-179.
- Maboudi, T. (2020). Reconstituting Tunisia: participation, deliberation, and the content of constitution. *Political Research Quarterly*, 73(4), 774-789.
- Mærøe, A. R., Norta, A., Tsap, V., & Pappel, I. (2021). Increasing citizen participation in e-participatory budgeting processes. *Journal of Information Technology & Politics*, 18(2), 125-147.
- Mahzari, B. (2019). Challenging Lebanese Politics-as-usual One Neighborhood at a Time the Role of Local Municipal Platforms in Processes of Democratization. *Glocalism*, (1).
- Malik, A., & Dadure, P. (2024). Cyberbullying in the Digital Age: Consequences and Countermeasures. In *Empowering Low-Resource Languages with NLP Solutions* (pp. 247-273). IGI Global.
- Marr, B. (2021). *Extended reality in practice: 100+ amazing ways virtual, augmented and mixed reality are changing business and society*. John Wiley & Sons.
- Matorres, D. E., Fabinyi, M., Barclay, K., & Harrison, P. (2023). Coral restoration in the Philippines: Interactions with key coastal sectors. *Ocean & coastal management*, 246, 106881.
- Matthews, F. (2021). The value of ‘between-election’political participation: Do parliamentary e-petitions matter to political elites? *The British Journal of Politics and International Relations*, 23(3), 410-429.
- Meel, P., & Vishwakarma, D. K. (2020). Fake news, rumor, information pollution in social media and web: A contemporary survey of state-of-the-arts, challenges and opportunities. *Expert Systems with Applications*, 153, 112986.
- Mejbel, M. K., Abdullah, S. A., & Hussein, I. A. (2023). Evaluating The Performance of People in the Central Bank of Iraq (Cbi) According to the European Excellence Model. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(2), 1.
- Mejbel, M. K., Abdullah, S. A., & Hussein, I. A. (2023). Evaluating The Performance of People in the Central Bank of Iraq (Cbi) According to the European Excellence Model. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(2), 1.

- Melitski, J. (2019). E-Government and Information Technology in the Public Sector Definitions, Distinctions, and Organizational Capacity. In *Public productivity handbook* (pp. 683-707). CRC Press.
- Merza, F. I., Algaragolle, W. M. H., Huraish, A. H., Al Karaawi, N. J. M., Ali, M. H., luqman Ismail, Z., & Saeed, I. N. (2022). Combatting money laundering and terrorism financing: An evaluation of Iraq's legislature and actions. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 17(1), 110-121.
- Milakovich, M. E. (2021). *Digital governance: Applying advanced technologies to improve public service*. Routledge.
- Milakovich, M. E. (2021). *Digital governance: Applying advanced technologies to improve public service*. Routledge.
- Montes, G. C., Bastos, J. C. A., & de Oliveira, A. J. (2019). Fiscal transparency, government effectiveness and government spending efficiency: Some international evidence based on panel data approach. *Economic modelling*, 79, 211-225.
- Muniz-Rodriguez, K., Ofori, S. K., Bayliss, L. C., Schwind, J. S., Diallo, K., Liu, M., ... & Fung, I. C. H. (2020). Social media use in emergency response to natural disasters: a systematic review with a public health perspective. *Disaster medicine and public health preparedness*, 14(1), 139-149.
- Naama, K. (2022). Relation: National Security and Economic Development of the Republic of Iraq. *Социално-икономически анализи*, (1), 58-68.
- Naciti, V., Cesaroni, F., & Pulejo, L. (2022). Corporate governance and sustainability: A review of the existing literature. *Journal of Management and Governance*, 1-20.
- Nadkarni, S., & Prügl, R. (2021). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, 71, 233-341.
- Ojah, H. K., Malik, Y. S., & Ali, A. M. M. (2019). Capital solvency and its impact on the stock prices of banks Listed on Iraq Stock Exchange-Applying to National Bank of Iraq. *International Journal of Multidisciplinary Research and Publications (IJMRAP)*, 2(5), 31-36.
- Oleiwi, R. A. (2019). Analytical Study of the Phenomenon of Money Laundering and its Impact on the Iraqi Banking Sector. *Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences*, 27(2), 178-188.
- Parker, G., & Van Alstyne, M. (2024). Platforms: Their Structure, Benefits, and Challenges. *Hannes Werthner· Carlo Ghezzi· Jeff Kramer· Julian Nida-Rümelin· Bashar Nuseibeh· Erich Prem*, 523.

- Patrick-Thomson, H., & Kranert, M. (2021). Don't work for free: Online discursive resistance to precarity in commercial photography. *Work, Employment and Society*, 35(6), 1034-1052.
- Pazarbasioglu, C., Mora, A. G., Uttamchandani, M., Natarajan, H., Feyen, E., & Saal, M. (2020). Digital financial services. *World Bank*, 54.
- Pencarelli, T. (2020). The digital revolution in the travel and tourism industry. *Information Technology & Tourism*, 22(3), 455-476.
- Pfister, P., & Lehmann, C. (2022). Digital value creation in German SMEs—a return-on-investment analysis. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 1-26.
- Qosimova, D., & Ko'chimov, A. (2022). Fundamentals of investment environment in the process of digital transformation of the economy. *Spectrum Journal of Innovation, Reforms and Development*, 9, 417-421.
- Quaicoe, J. S., & Pata, K. (2020). Teachers' digital literacy and digital activity as digital divide components among basic schools in Ghana. *Education and Information Technologies*, 25(5), 4077-4095.
- Quick, K. S., & Bryson, J. M. (2022). Public participation. In *Handbook on theories of governance* (pp. 158-168). Edward Elgar Publishing.
- Refat, N., Patwary, M., & Rahman, M. A. (2023). Digital Inclusion Towards e-Governance: Challenges and Issues. *Human Data Interaction, Disadvantage and Skills in the Community: Enabling Cross-Sector Environments for Postdigital Inclusion*, 135-150.
- Reiter, R., & Klenk, T. (2019). The manifold meanings of 'post-New Public Management'—a systematic literature review. *International review of administrative sciences*, 85(1), 11-27.
- Ronchi, A. M., & Ronchi, A. M. (2019). e-Government: Background, Today's Implementation and Future Trends. *e-Democracy: Toward a New Model of (Inter) active Society*, 93-196.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector*. Routledge.
- Rumyantseva, A., Sintsova, E., Sukhacheva, V., & Tarutko, O. (2021, March). The impact of digital transformation on the process of Russian enterprises entering international financial markets. In *IV International Scientific and Practical Conference* (pp. 1-4).

- Saber Said Al-Delawi, A. (2019). Determinants of profitability in commercial banks: A field study in a sample of the Iraqi private commercial banks. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 6(2), 266-287.
- Saeed, M. H., & Shanan, H. A. (2020). Economic conditions and bank performance: Evidence from pre-war, transition and post-war economy in Iraq. *Polish Journal of Management Studies*, 22(1), 452-469.
- Salh, S. A., & Hyland, M. (2020). Shari'ah Regulation and Supervision of the Iraqi Islamic Banking System. *Arab Law Quarterly*, 35(1-2), 212-244.
- Sanders, C. K., & Scanlon, E. (2021). The digital divide is a human rights issue: Advancing social inclusion through social work advocacy. *Journal of Human Rights and Social Work*, 6(2), 130-143.
- Saner, R., Yiu, L., & Nguyen, M. (2020). Monitoring the SDGs: Digital and social technologies to ensure citizen participation, inclusiveness and transparency. *Development policy review*, 38(4), 483-500.
- Santamaría-Philco, A., Cerdá, J. H. C., & Gramaje, M. C. P. (2019). Advances in e-Participation: A perspective of Last Years. *Ieee Access*, 7, 155894-155916.
- Sarantis, D. (2020, January). Analysing e-government research: Current areas and dimensions. In *18th International Conference on WWW/Internet. International Association for the Development of the Information Society (IADIS), Cagliari, 7–9 November 2019*.
- Saxena, S. (2019). Evaluation of the national open government data (OGD) portal of Saudi Arabia. In *Politics and technology in the post-truth era* (pp. 221-235). Emerald Publishing Limited.
- Schäfer, S., Müller, P., & Ziegele, M. (2024). The double-edged sword of online deliberation: How evidence-based user comments both decrease and increase discussion participation intentions on social media. *new media & society*, 26(3), 1403-1428.
- Schmidt, M. C., Veile, J. W., Müller, J. M., & Voigt, K. I. (2019). Kick-Start for connectivity: How to implement digital platforms successfully in industry 4.0. *Technology Innovation Management Review*, 9(10).
- Seering, J. (2020). Reconsidering self-moderation: the role of research in supporting community-based models for online content moderation. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 4(CSCW2), 1-28.
- Serra-Silva, S. (2022). How parliaments engage with citizens? Online public engagement: a comparative analysis of Parliamentary websites. *The Journal of legislative studies*, 28(4), 489-512.

- Shafritz, J. M., Russell, E. W., Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2022). *Introducing public administration*. Routledge.
- Sharma, P. K. (2021). E-Governance in India: Concept, initiatives and challenges. *ACADEMICIA: An International Multidisciplinary Research Journal*, 11(4), 1022-1028.
- Sharp, D., Anwar, M., Goodwin, S., Raven, R., Bartram, L., & Kamruzzaman, L. (2022). A participatory approach for empowering community engagement in data governance: The Monash Net Zero Precinct. *Data & Policy*, 4, e5.
- Shawky, S., Kubacki, K., Dietrich, T., & Weaven, S. (2019). Using social media to create engagement: A social marketing review. *Journal of Social Marketing*, 9(2), 204-224.
- Shekar, B. C. (2019). *E-Governance*. Lulu. Com.
- Shirowzhan, S., Sepasgozar, S. M., Edwards, D. J., Li, H., & Wang, C. (2020). BIM compatibility and its differentiation with interoperability challenges as an innovation factor. *Automation in Construction*, 112, 103086.
- Singh, S. K., & Medhavi, S. (2021). India's advancement towards e-government to e-governance moving forward to m-governance. *ACADEMICIA: An International Multidisciplinary Research Journal*, 11(3), 140-152.
- Smith-Merry, J., Goggin, G., Campbell, A., McKenzie, K., Ridout, B., & Bayliss, C. (2019). Social connection and online engagement: insights from interviews with users of a mental health online forum. *JMIR mental health*, 6(3), e11084.
- Steinbach, M., Sieweke, J., & Süß, S. (2019). The diffusion of e-participation in public administrations: A systematic literature review. *Journal of organizational computing and electronic commerce*, 29(2), 61-95.
- Sumathy, M. (2020). User's perception towards E-Governance-A literature review. *Journal of Critical Reviews*, 7(11), 834-837.
- SVITLANA, L., ALLA, K., VIKTORIYA, I., IRYNA, K., & MARYNA, S. (2020). Development of e-governance in Ukraine based on the concept of m-governance. *The journal of contemporary issues in business and government*, 26(1), 123-136.
- Tan, E., Kleizen, B., Simonofski, A., Willem, P., & Sabbe, M. (2020). Digital (R) evolution in Belgian Federal Government: An Open Governance Ecosystem for Big Data, Artificial Intelligence, and Blockchain (DIGI4FED). In *DATABASE SYSTEMS FOR ADVANCED APPLICATIONS (DASFAA 2020), PT I*, 12112.

- Tarmizi, R., Septiani, N., Sunarya, P. A., & Sanjaya, Y. P. A. (2023). Harnessing Digital Platforms for Entrepreneurial Success: A Study of Technopreneurship Trends and Practices. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 5(3), 278-290.
- Tennakoon, W. D. N. S. M. (2020). E-governance way forward: challenges and opportunities for developing countries. Evidences from Sri Lanka. *International Journal of Business, Economics and Law*, 21(2), 51-61.
- THABIT, I. S. (2022). The Impact of Marketing Ambidexterity On The Customer Sustainable Value An Analytical Survey For All Branches Of The Trade Bank Of Iraq (TBI) In Baghdad. *Journal of Administration and Economics*, (132), 289-307.
- Thabit, T. H., & Jasim, Y. A. (2019). The challenges of adopting E-governance in Iraq. *Current Res. J. Soc. Sci. & Human.*, 2, 31.
- Thakur, S., Kashyap, S. K., & Nim, D. (2020). E-Governance Dimensions and Performance Measures: Conceptual Framework with Reference to G2B Initiatives. *Information and Communications Technology (ICT)*, 29(03), 5442-5455.
- Torfin, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2019). Transforming the public sector into an arena for co-creation: Barriers, drivers, benefits, and ways forward. *Administration & Society*, 51(5), 795-825.
- Totonchi, A. (2023). E-government Challenges in Developing Countries: Development of Iraqi e-government. *Journal of Computing Research and Innovation*, 8(2), 200-214.
- Tyagi, A. K., Nair, M. M., Niladhuri, S., & Abraham, A. (2020). Security, privacy research issues in various computing platforms: A survey and the road ahead. *Journal of Information Assurance & Security*, 15(1).
- Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. John Wiley & Sons.
- Veale, M., & Brass, I. (2019). Administration by algorithm? Public management meets public sector machine learning. *Public management meets public sector machine learning*.
- Wahlström, M., & Törnberg, A. (2021). Social media mechanisms for right-wing political violence in the 21st century: Discursive opportunities, group dynamics, and co-ordination. *Terrorism and Political Violence*, 33(4), 766-787.
- Wang, G., Tse, D., Cui, Y., & Jiang, H. (2022). An exploratory study on sustaining cyber security protection through Seta Implementation. *Sustainability*, 14(14), 8319.

- Wang, H., & Ran, B. (2023). Network governance and collaborative governance: A thematic analysis on their similarities, differences, and entanglements. *Public management review*, 25(6), 1187-1211.
- Wilson, A., Tewdwr-Jones, M., & Comber, R. (2019). Urban planning, public participation and digital technology: App development as a method of generating citizen involvement in local planning processes. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 46(2), 286-302.
- Wilson, A., Tewdwr-Jones, M., & Comber, R. (2019). Urban planning, public participation and digital technology: App development as a method of generating citizen involvement in local planning processes. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 46(2), 286-302.
- Wisnumurti, A. G. O., Candranegara, I. M. W., Suryawan, D. K., & Wijaya, I. G. N. (2020, November). Collaborative Governance: Synergy Among the Local Government, Higher Education, and Community in Empowerment of Communities and Management of Potential Tourism Village. In *2nd Annual International Conference on Business and Public Administration (AICoBPA 2019)* (pp. 112-115). Atlantis Press.
- Wright, V. (2019). Reshaping the state: the implications for public administration. In *The State in Western Europe* (pp. 102-137). Routledge.
- Zavattaro, S. M., & Brainard, L. A. (2019). Social media as micro-encounters: Millennial preferences as moderators of digital public value creation. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 562-580.
- Zelentsov, A. B., & Yastrebov, O. A. (2019). The concept of public administration in modern administrative law (comparative legal research). *Vestnik Saint Petersburg UL*, 626.
- Zhanibek, A., Abazov, R., & Khazbulatov, A. (2022). Digital Transformation of a Country's Image: The Case of the Astana International Finance Centre in Kazakhstan. *Virtual Economics*, 5(2), 71-94.
- Zhu, W., Yan, R., & Song, Y. (2022). Analysing the impact of smart city service quality on citizen engagement in a public emergency. *Cities*, 120, 103439.

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: E-yönetişimin avantajları.....	36
Tablo 2: E-yönetişimin dezavantajları	37
Tablo 3: Beşli likert ölçeği.....	97
Tablo 6: Güvenilirlik katsayıları özeti	99
Tablo 7: Tanımlayıcı analiz özeti.	100
Tablo 8: Dağıtılan anketlerin özeti	102
Tablo 9: Katılımcıların demografik verileri.....	103
Tablo 10: Değişkenler için cronbach alfa güvenilirlik katsayıları.....	105
Tablo 11: Tablo adı:.....	107
Tablo 12: Pearson korelasyon analizi	110
Tablo 13: Değişkenler arasındaki doğrudan ilişkinin hipotez testinin sonucu	111
Tablo 14: Varyans analizi “A”.....	112
Tablo 15: Regresyon katsayıları “A”	113
Tablo 16: Artık İstatistikleri.....	114

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Örneklem büyüklüğünün hesaplanması 94



EKLER

Ek 1 : Araştırma Anketleri

Sayın Katılımcılar,

“E-Yönetişim ve Kamu Hizmetlerinin İyileştirilmesindeki Rolü” başlıklı bu ankete katılmaya davetlisiniz. Bu araştırma Karabük Üniversitesi Kamu Yönetimi Yüksek Lisansımı tamamlıyor. Anketi doldurmayı düşünmek için biraz zaman ayırırsanız çok sevinirim. Anketin doldurulması konusunda elinizden gelenin en iyisini yapacağınızı umuyorum. Bu anket üç bölümden/bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik profilinizle ilgili sorulardan oluşuyor; E-Yönetişim ile ilgili ikinci bölüm ve Kamu Hizmetleri ile ilgili üçüncü bölümle devam edin. Bu ankette verilen tüm bilgiler hiçbir şekilde katılımcıların kimliğini yansıtmayacaktır. Kesinlikle gizli tutulacak ve yalnızca akademik amaçlarla kullanılacaktır.

Saygılar

BÖLÜM A: DEMOGRAFİK CİNSİYET

erkek	kadın

1. Yaş

18-30	31-40	41-50	50'nin üzerinde

2. Eğitim Düzeyi

İkincil	Üniversite	Profesyonel	Diğer

3. 4. İş durumu

İşletme	Ev hanımı	Diğer	Hizmet	Öğrenciler	İşsiz	çalışan

7. Medeni hal

Evli	Bekar	Dul/boşanmış

BÖLÜM B: E-YÖNETİŞİM

No.	Öğeler	Kesinlikle katılmamak	Aynı fikirde olmamak	Doğal	Kabul etmek	Kesinlikle Kabul etmek
1	E-Yönetişim kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmıştır.					
2	E-Yönetişimin uygulanması kamu hizmetlerinin verimliliğini artırmıştır.					
3	E-Yönetişim devlet faaliyetlerinde daha fazla şeffaflık sağlar.					
4	Devletin sunduğu çevrimiçi kamu hizmetlerini kullanıcı dostu buluyorum.					
5	E-yönetişim girişimleri devlet hizmetlerine olan güvenimi artırdı.					
6	E-Yönetişim, kamu hizmetlerinde yolsuzluğun azaltılmasına yardımcı olur.					
7	E-Yönetişimin uygulamaya konması, kamu hizmetlerini engelli kişiler için daha erişilebilir hale getirmiştir.					
8	E-Yönetişim girişimleri kamu hizmetlerinin genel kalitesini olumlu yönde etkilemiştir.					
9	Hükümetin E-Yönetişime yaptığı yatırım topluma faydalıdır.					
10	E-Devlet aracılığıyla sağlanan bilgiler platforms is accurate and reliable.					

SECTION B: Public Services

No.	Öğeler	Kesinlikle katılmamak	Aynı fikirde olmamak	Doğal	Kabul etmek	Kesinlikle Kabul etmek
1	Bölgemdeki kamu hizmetlerinin kalitesinden memnunum.					
2	Bölgemdeki kamu hizmetleri erişilebilir ve kullanımı kolaydır.					
3	Sunulan kamu hizmetleri güvenilir ve tutarlıdır.					
4	Kamu hizmeti sağlayıcıları toplumun ihtiyaçlarına duyarlıdır.					
5	Devletin sunduğu kamu hizmetlerine güveniyorum.					
6	Kamu hizmetleri hızla yerine getirilir.					
7	Kamu hizmetlerini sağlayan personel bilgili ve yardımseverdir.					
8	Bana sunulan kamu hizmetlerinin farkındayım.					
9	Kamu hizmetleri adil ve ayrımcılık yapılmaksızın sunulur.					
10	Bölgemdeki kamu hizmetleri beklentilerimi karşılıyor.					

ANKET

عزيزي المستجيبين أنتم مدعوون للمشاركة في هذا الاستبيان بعنوان "الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العامة". يعد هذا البحث استكمالاً لرسالة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة كارابوك. سأكون ممتناً لو أمكنك تخصيص بعض الوقت للتفكير في إكمال الاستبيان. وأتمنى أن تتعاونوا في استكمال الاستبيان قدر استطاعتكم. يتكون هذا الاستبيان من ثلاثة أجزاء/أقسام. الجزء الأول يتكون من أسئلة حول ملفك الديموغرافي؛ تابع الجزء الثاني حول الحكومة الإلكترونية، والجزء الثالث حول الخدمات العامة. جميع المعلومات المقدمة في هذا الاستطلاع لن تعكس بأي حال من الأحوال هوية المشاركين. سيتم الاحتفاظ بها بسرية تامة وسيتم استخدامها للأغراض الأكاديمية فقط.

* القسم أ: الديموغرافية (1. الجنس)

☐ ذكر

☒ أنثى

* العمر. 2.

☐ 18-30

☐ 31-40

☐ 41-50

☐ 51 فما أكثر

* مستوى التعليم. 3.

☐ ثانوي

☐ جامعة

☐ دراسات عليا

☐ آخرون

*** الحالة الوظيفية. 4.**

- ☐ طالب
- ☐ ادارة اعمال
- ☐ ربه منزل
- ☐ موظف
- ☐ خدمة
- ☐ غير موظف
- ☐ آخرون

*** القسم ب: الحكومة الإلكترونية**

	أوافق	أوافق بشده	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشده
لقد سهلت الإدارة الإلكترونية الوصول إلى الخدمات العامة	☐	☐	☐	☐	☐
أدى تنفيذ الإدارة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة الخدمات العامة	☐	☐	☐	☐	☐

يستجيب مقدمو الخدمات العامة لاحتياجات المجتمع.	☐	☐	☐	☐	☐
أثق في الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة.	☐	☐	☐	☐	☐
يتم تقديم الخدمات العامة على الفور.	☐	☐	☐	☐	☒
الموظفون الذين يقدمون الخدمات العامة على دراية ومفيدون.	☐	☐	☐	☐	☐
أنا على علم بالخدمات العامة المتاحة لي.	☐	☐	☐	☐	☐
يتم تقديم الخدمات العامة بشكل عادل وودون تمييز.	☐	☐	☐	☐	☐
الخدمات العامة في منطقتي تلبي توقعاتي.	☐	☐	☐	☐	☐

استثمار الحكومة في الحكومة الإلكترونية يعود بالنفع على المجتمع.	☐	☐	☐	☐	☐
أن تكون المعلومات المقدمة عبر منصات الحكومة الإلكترونية دقيقة وموثوقة.	☐	☐	☐	☐	☐

* القسم ب: الخدمات العامة

	لا أوافق بشده	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده
أنا راضٍ عن جودة الخدمات العامة في منطقتي.	☐	☐	☐	☐	☐
الخدمات العامة في منطقتي يمكن الوصول إليها وسهولة الاستخدام.	☐	☐	☐	☐	☐
الخدمات العامة المقدمة موثوقة ومتسقة.	☐	☐	☐	☐	☐

توفر الحكومة الإلكترونية قدرًا أكبر من الشفافية في العمليات الحكومية.	☐	☐	☐	☐	☐
أجد الخدمات العامة عبر الإنترنت التي تقدمها الحكومة سهلة الاستخدام.	☐	☐	☐	☐	☐
مبادرات الحكومة الإلكترونية زادت ثقفتي في الخدمات الحكومية.	☐	☐	☐	☐	☐
تساعد الحكومة الإلكترونية في الحد من الفساد في الخدمات العامة.	☐	☐	☐	☐	☐
أدى إدخال الإدارة الإلكترونية إلى جعل الخدمات العامة في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة.	☐	☐	☐	☐	☐
كان لمبادرات الحكومة الإلكترونية تأثير إيجابي على الجودة الشاملة للخدمات العامة.	☐	☐	☐	☐	☐

ÖZGEÇMİŞ

NOOR TAREQ NASSRULLAH AL-ABBASI, lisans eğitimini Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümü'nde tamamlamıştır. Lisans eğitiminin ardından, yüksek lisans derecesini Karabük Üniversitesi Kamu Yönetimi alanında elde etmiştir. Akademik kariyeri süresince, çeşitli projelerde aktif rol almış ve araştırma konularına önemli katkılar sağlamıştır.

Şu anda ScopeSky İletişim Şirketi bünyesindeki reklam departmanında Hükümet Otomasyonu Proje Müdürü olarak görev yapmaktadır. Bu pozisyonda, dijitalleşme ve e-yönetişim projelerinin planlanması ve yürütülmesinde kritik bir rol üstlenmektedir. Ayrıca, sahip olduğu tecrübe sayesinde organizasyonel süreçlerin iyileştirilmesi ve teknolojik yeniliklerin entegrasyonu konularında da önemli katkılarda bulunmaktadır. NOOR TAREQ NASSRULLAH AL-ABBASI, kamu yönetiminde dijital dönüşüm ve e-yönetişim alanındaki çalışmalarıyla tanınan bir uzmandır.