

DOI: <https://doi.org/10.36719/2663-4619/104/25-35>

İlqar Şixverdiyev

Bakı Türk Anadolu Liseyi
ilqarshikhverdiyev37@gmail.com

Ceyhun Rəhimli

Azərbaycan Texniki Universiteti
magistrant
ceyhunrahimli544@gmail.com

Elçin Babayev

Kataliz və Qeyri-Üzvi Kimya İnstitutu
doktorant
elchinamea@gmail.com

Nərgiz Rəhimli

Kataliz və Qeyri-Üzvi Kimya İnstitutu
doktorant
narciss.rehim93@gmail.com

VƏTƏNDAŞYÖNÜMLÜ ELEKTRON DÖVLƏT ANLAYIŞI, ƏSAS PRİNSİPLƏRİ VƏ ONUN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİNİN MÜASİR VƏZİYYƏTİ

Xülasə

Müasir dövrdə heç bir dövlət və ya müəssisənin fəaliyyətini kompüter texnologiyaları və onun imkanlarından istifadə etmədən təsəvvür etmək mümkün deyildir. Əks halda, dövlətin yürütdüyü siyasət kifayət qədər effektiv və uğurlu ola bilməz. O cümlədən dövlət xidmətlərindən istifadə zamanı da bu texnologiyalardan istifadə etmək mütləqdir. Buna görə də təqdim olunan icmalda elektron hökumətin təkamülü, əsas prinsipləri və müasir vəziyyəti hərtərəfli araşdırılaraq dövlət idarəçiliyinin transformasiyasında İnformasiya və Kommunikasiya Texnologiyalarının (İKT) əsas rolu vurğulanır. Bundan başqa, həm ölkəmizdə, həm də dünyada istifadə olunan mövcud sistemlər üzrə tədqiqatlar aparılmış, onların hər birinin müsbət və mənfi cəhətləri qeyd olunmaqla müqayisəli təhlili göstərilmişdir.

Eyni zamanda Veb 2.0 tətbiqləri ilə asanlaşdırılan artan interaktivlik, iştirak və əməkdaşlıq ilə xarakterizə olunan e-hökumət 2.0-ın meydana gəlməsi araşdırılır. Beynəlxalq e-hökumət təcrübələrinin müqayisəli təhlili Böyük Britaniya, Fransa və İspaniya kimi ölkələrin ən yaxşı nümunələr olduğunu vurğulayaraq, Ukrayna, Namibiya, Rumıniya nümunələrində elektron hökumətinin inkişafı haqqında məlumat verilmişdir. Bununla yanaşı, ölkəmizdə də elektron hökumət siyasətinin rolu, inkişafı, qarşıya qoyulan məqsədlər və aparılan işlər qeyd olunmuşdur.

Açar sözlər: *informasiya cəmiyyəti, İKT, veb-sayt, e-dövlət, interaktiv xidmətlər*

İlqar Shikhverdiyev

Baku Turkish Anatolian High School
ilqarshikhverdiyev37@gmail.com

Jeyhun Rahimli

Azerbaijan Technical University
master student
ceyhunrahimli544@gmail.com

Elchin Babayev

Institute of Catalysis and Inorganic Chemistry
Ph. D. student
elchinamea@gmail.com

Nargiz Rahimli

Institute of Catalysis and Inorganic Chemistry

Ph. D. student

narciss.rehim93@gmail.com

Citizen-oriented electronic government concept, its main principles, and the current state of its evaluation

Abstract

In the modern era, it is impossible to imagine the functioning of any government or institution without the use of computer technologies and their capabilities. Otherwise, the policies pursued by the government cannot be sufficiently effective and successful. Also, it is essential to use these technologies in the utilization of government services. Therefore, this summary comprehensively examines the evolution, main principles, and current state of electronic government, emphasizing the fundamental role of Information and Communication Technologies (ICT) in the transformation of governance. Additionally, research has been conducted on the existing systems used both in our country and globally, presenting a comparative analysis by noting the positive and negative aspects of each.

At the same time, the emergence of e-Government 2.0, characterized by increased interactivity, participation, and collaboration facilitated by Web 2.0 applications, is explored. A comparative analysis of international e-government experiments highlights countries like the United Kingdom, France, and Spain as the best examples, while information is provided on the development of electronic government in countries such as Ukraine, Namibia, and Romania. Furthermore, the role, development, goals, and ongoing efforts of the Electronic Government policy in our country are also mentioned.

Keywords: *information society, ICT, website, e-government, interactive services*

Giriş

Elektron dövlət anlayışı, prinsipləri və müasir vəziyyəti

E-dövlət anlayışı tarixdə ilk dəfə 1990-cı illərin ortalarında dövlət idarəciliyində aparılmış islahatlara İT-nin tətbiq olunması nəticəsində yaranmışdır. Qeyd etmək lazımdır ki, e-dövlət anlayışının bu dövrdə ortaya çıxmasına baxmayaraq, kompüterin idarəetmədə tətbiq edilməsi ilk kompüterin tarixinə gedib çıxır. İT-nin idarəetmədə tətbiqi dedikdə, əvvəllər dövlət strukturlarının kompüterləşməsi nəzərdə tutulurdu. Hal-hazırda istifadə olunan e-dövlət anlayışı dövlət tərəfindən əhaliyə göstərilən e-xidmətləri nəzərdə tutur. Əhəlinin kommunal ödəmələri, sənədləşmə prosesləri, qeydiyyatları, seçkilərdə iştirakı, ərizə və müraciətlərinin elektron platforma üzərindən həyata keçirmələri e-xidmətlərə nümunədir (Məsiyev, 2017; Iskandarlı, 2020).

İnformasiya cəmiyyətinin əsas elementlərindən olan e-dövlətin yaradılmasında başlıca prinsip internet və İnformasiya-Kommunikasiya Texnologiyalarının (İKT) imkanlarından istifadə etməklə, dövlət idarələrinin vətəndaşlara keyfiyyətli xidmət göstərilməsini təmin etməkdir. Bu zaman e-dövlət veb-saytının hazırlanmasında əsas məsələ vətəndaşlara dövlət idarələrinin göstərdikləri xidmətlərin səviyyəsini yüksəltmək, beləliklə, cəmiyyətin bütün təbəqələrinin dövlət idarəciliyində aktiv iştirakını təmin etməkdir. Elektron dövlət mühitində səmərəli qərarların qəbulu, vətəndaşların istifadəsinin sadələşdirilməsi və dövlət təhlükəsizliyinin təmin olunması kimi məsələlər mühüm əhəmiyyət kəsb edir (Iskandarlı, 2020).

Elektron hökumət daha çox səmərəlilik, daha dərin şəffaflıq, yüksək xidmət keyfiyyəti və vətəndaşların iştirakı baxımından vətəndaşlara dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin gücləndirilməsi üçün güclü bir strategiyadır. Veb 2.0-in yaranması Veb 2.0-in imkanlarından interaktivlik, iştirak və əməkdaşlıq baxımından istifadə edən e-hökumət 2.0 konsepsiyasına gətirib çıxardı. Sosial media və bloqlar kimi müxtəlif Veb 2.0 proqramları kommersiya mühitində geniş şəkildə istifadə edilmişdir. Bununla belə, dövlət qurumlarında Veb 2.0 proqramlarından istifadə hələ də geridə qalır. Elektron

hökumət xidmətlərinin inkişafı, xüsusilə inkişaf etməkdə olan ölkələrin kənd və ucqar bölgələrində yerləşən vətəndaşlar arasında daha çox əhaliyə dövlət xidmətlərinin göstərilməsinin transformasiyasına imkan verir (Yap et al., 2019). İnformasiya və Kommunikasiya Texnologiyalarının (İKT) istifadəsi (Kumar & Sharma, 2017b) bir millətin demokratik sisteminin təkmilləşdirilməsinə, eləcə də insanların müxtəlif qərar qəbul etmə proseslərində iştirakının artırılmasına aparar yol olmuşdur (Sharma et al., 2021). Elektron hökumət dünya miqyasında hökumətlər tərəfindən qəbul edilən İKT-yə imkan verən belə bir təşəbbüsdür. Bu, vətəndaşlara onlayn xidmətlərə daxil olmaq, hökumət məlumatlarına, eləcə də xidmətlərinə daxil olmaq və hökumətlə bağlı qərar qəbul etmə proseslərinə geniş çeşiddə onlayn xidmətlərin çatdırılmasını və ya icazə verilməsini əhatə edir (Fan & Yang, 2015). Elektron hökumət qərarların qəbulu prosesində əhalinin daha çox iştirakını dəstəkləyir və hökumətin hərəkətlərinə ictimai nəzarəti təmin edir. Bu prosesə geniş şəkildə hökumətin veb portalları, hökumətin elektron mühiti, idarəetmənin bizneslə bağlı aspektləri, şikayətlərin göndərilməsi və qəbulu, paylaşılan və ya ictimai resurslar üçün təkliflərin verilməsi, rəqəmsal inklüzivlik, vətəndaşların iştirakı və qarşılıqlı əlaqəsi daxildir. Müxtəlif hökumətlərin onlayn portallarının yüksək keyfiyyəti dedikdə, vətəndaşların daha çox qəbulunun təmin edilməsi nəzərdə tutulur. Digər tərəfdən, bu, hökumətə əməliyyatları və idarəetmə xərclərini azaltmağa kömək edir. Bu araşdırmada e-hökumət portalının amilləri, internet portalının xidmət keyfiyyətinin qavranılması, vətəndaş məmnunluğu və istifadəçilərin niyyəti işlənib hazırlanmış və bu atributlar arasında əlaqə göstərilmişdir. Elektron hökumətin amilləri məlumatın aydınlığı və məqsədəuyğunluğu, aktuallığı və faydalılığı, məlumatın dəqiqliyi və tamlığı, sistemin təhlükəsizliyi və istifadəçilərin məxfiliyi, sistemin sabitliyi və interaktiv xidmətlərdir. Bundan əlavə, bu, elektron hökumətin onlayn xidmətlərinin keyfiyyəti ilə bağlı e-hökumət istifadəçilərinin fikirlərini başa düşməyə güclü ehtiyac olduğunu göstərir (Singh, 2022).

Xarici və yerli elektron dövlət saytları, onların müqayisəli təhlili. E-dövlət veb-saytlarının qiymətləndirilməsində beynəlxalq təcrübənin araşdırılması

Müxtəlif ölkələrdə elektron hökumətin tətbiqi təcrübəsinin müqayisəli təhlili mövcud informasiya sistemlərinin üstünlüklərini və çatışmazlıqlarını müəyyən etməyə, dövlət idarəçiliyinin optimallaşdırılması və səmərəliliyinin artırılması yollarını tapmağa imkan verir.

İnformasiya cəmiyyətinin formalaşması prosesləri – təqdim olunan işdə Elektron Hökumətin İnkişafı İndeksi (EHİİ) və E-İştirak İndeksinin (Eİİ) dinamikaı araşdırılmış, inkişaf etmiş ölkələrin elektron hökumət sahəsində əldə etdiyi nailiyyətlər təhlil edilərək müəyyən edilmişdir ki, bu sahədə Böyük Britaniya, Fransa və İspaniya kimi aparıcı ölkələr daha çox təcrübəyə malikdir. Bu modellərin Ukraynada tətbiqi faydalı hesab edilə bilər. Müxtəlif ölkələrin nailiyyətlərinin keyfiyyət təhlili BMT-nin e-hökumət məlumat bazasına, 2003-2018-ci illər üzrə Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Elektron Hökumət Sorğusuna, e-İdarəçiliklə bağlı araşdırma məqalələrindən alınan məlumatlara, hökumətin veb-sayt məlumatlarına, xəbər bülletenlərinə və tədqiqat nəticələrinə əsaslanır. Aparıcı ölkələrdə və Ukraynada e-hökumət təcrübəsinin tədqiqi göstərir ki, ictimai informasiya məkanının inkişafı bir çox oxşar cəhətlərə malikdir və inkişaf etməkdə olan ölkələrdə elektron hökumətin formalaşması prosesi bir çox sahələrdə inkişaf etmiş ölkələrin yolu ilə gedir, eyni zamanda öz milli xüsusiyyətlərini qoruyur. Məqalədə bu prosesin əsas ümumi komponentləri müəyyən edilərək, səmərəli dövlət idarəçiliyi sisteminin qurulması istiqamətində elektron hökumət təcrübəsinin təkmilləşdirilməsi aspektləri qeyd olunmuşdur (Shkarlet, 2020).

Tədqiqat Malayziyada e-hökumət portallarının funksiyalarını məlumatların nümayişi, onlayn xidmətlərin göstərilməsi, qarşılıqlı əlaqə vasitələri, iştirak kanalları və əməkdaşlıq imkanları baxımından təkamül perspektivi əsasında qiymətləndirir. 35 e-hökumət portalı seçilib və məzmun 6 ay ərzində təhlil edilib. Tədqiqat göstərir ki, Malayziyada elektron hökumət portalları informasiya ilə zəngindir, interaktivdir və müxtəlif növ onlayn xidmətlər təqdim edir. Bununla yanaşı, iştirak üçün kanallar, eləcə də əməkdaşlıq imkanları məhduddur. Bu tədqiqat hökumət siyasətçilərinə e-hökumət portalları vasitəsilə ictimai xidmətlərin göstərilməsi zamanı ictimai iştirakın və əməkdaşlığın gücləndirilməsi yolları haqqında fikirlər təklif edir. Hökumət siyasətçiləri elektron hökumət portallarında iştirak və əməkdaşlıq funksiyalarının təmin edilməsini nəzərə almalıdırlar. Vətəndaş-

ların hökumətin inkişaf proqramlarında iştirakını artırmaq məqsədilə vətəndaşların rəyini öyrənmək üçün onlayn sorğular keçirilməlidir. Eyni zamanda dövlət təşkilatları ictimai inkişaf layihələrində əməkdaşlıq etmək üçün müxtəlif mənbəyə, bilik və təcrübəyə malik vətəndaşlardan istifadə etməlidirlər. Beləliklə, Wiki və crowdsourcing kimi proqramlar e-hökumət portallarında yerləşdirilməlidir (Yap, 2019).

Hindistanda e-hökumət veb-portallarının effektivliyini anlamaq üçün vətəndaş mərkəzli yanaşmadan istifadə edilmişdir. Beləliklə, tədqiqatın məqsədi elektron hökumətin amillərini (məs., məlumatın aydınlığı və məqsədəuyğunluğu, aktuallığı, faydalılığı, məlumatın dəqiqliyi və tamlığı, sistemin təhlükəsizliyi, istifadəçilərin məxfiliyi, sistemin sabitliyi və interaktiv xidmətlər) və onların vətəndaş qavrayışına təsirini tapmaqdır. Modelin uyğunluğunu göstərmək üçün təsdiqləyici faktor analizi modeli tətbiq edilmiş və yekun məlumatları təhlil etmək üçün çoxlu regressiya təhlili tətbiq edilmişdir. Nəticələr göstərdi ki, e-hökumət amilləri keyfiyyət qavrayışına, vətəndaş məmnunluğuna və istifadəçilərin elektron hökumətə olan niyyətinə müsbət təsir göstərir. Bundan əlavə, məlumatların təhlili elektron hökumətin keyfiyyət qavrayışının və vətəndaş məmnunluğunun e-hökumət amilləri ilə istifadəçilərin niyyəti arasında əlaqə olduğunu söyləmək üçün kifayət qədər sübuta malikdir. Bu araşdırma hökumətin vətəndaş məmnunluğunu, e-hökumətin keyfiyyəti baxımından vətəndaş qavrayışını və istifadəçilərin niyyətlərini artırmaq üçün öz e-hökumət portalını necə tərtib etdiyini təsvir edir. Beləliklə, nəticələr, məhdudiyyətlər və gələcək tədqiqatlar e-hökumət portalının amilləri, veb-portalın xidmət keyfiyyətinin qəbulu, vətəndaş məmnunluğu və istifadəçilərin niyyəti işlənilib hazırlanmış və bu atributlar arasında əlaqə göstərilmişdir. Tədqiqat zamanı bir sıra problemlərin olması qaçınılmazdır. Birincisi odur ki, bu tədqiqatda vasitəçi seçimi zamanı dəyişən yalnız yaranan vətəndaş məmnunluğu və qavrayışı ilə əlaqədardır ki, gələcək tədqiqatlarda digər potensial vasitəçi dəyişənlər də nəzərə alınsın. İkincisi, vətəndaşların demoqrafik göstəriciləri qərarlara əhəmiyyətli dərəcədə təsir etsə də, burada bu xüsusiyyətlərdən daha çox qavrayış və məmnuniyyətə diqqət yetirilir. Bu, əlavə tədqiqatlara ölkələr üzrə sorğuları genişləndirməklə e-hökumətdəki fərqləri təhlil etməyə imkan verir (Singh, 2022).

Qeyd edək ki, inkişaf etmiş ölkələr ilə inkişaf etməkdə olan ölkələrdə e-dövlətin inkişafına yanaşmalar fərqli ola bilər. İnkişaf etmiş ölkələrdə hər bir dövlət orqanı özünün İT layihələrini və kompüter data mərkəzini tamamlamışdır. Belə ki, bu ölkələrdə e-dövlətin hissələri artıq bir çox dövlət müəssisələrində mövcuddur. E-dövlətin hər bir hissəsinə nəzər saldıqda, informasiya və bilik sistemlərinin səmərəli fəaliyyət göstərdiyini görmək olur. Burada əsas problem bu sistemlərin birləşdirilməsidir. E-dövlət yanaşmasını nəzərə alsaq, bu bütün mövcud informasiya və bilik sistemlərinin bir-birilə birləşdirilməsi yolu ilə əldə oluna bilər (Mutuku & Colaco, 2012). Yuxarıda qeyd olunduğu kimi, inkişaf etməkdə olan ölkələrdə e-dövlət inkişaf etmiş ölkələrdən fərqlidir, çünki informasiya və bilik sistemləri, informasiya texnologiyaları və infrastrukturunu bu ölkələrdə yaxşı inkişaf etməmişdir. Ona görə də kompüter və informasiya texnologiyalarının ümumi standartları e-dövlət layihəsinin başlanğıc mərhələsində həll olunmalıdır. Dövlətin əsas vəzifəsi bütün dövlət orqanlarının e-dövlət konsepsiyasını, missiyasını, məqsədini, vəzifələrini, strategiya və taktikasını müəyyən etmək, hər bir orqanın eyni e-dövlət mənzərəsinə malik olduğuna əmin olmaqdır (Aliguliyev & Niftaliyeva, 2017). Mərkəzi planlaşdırma nəticəsində e-dövlət layihələrinin həyata keçirilməsi zamanı aydın mənzərə yaratmaq mümkündür. Bunun nəticəsində hər bir dövlət orqanı öz resurslarını "bir pəncərə" prinsipi əsasında mübadilə edə bilər. Bu kifayət qədər resursu olmayan ölkələr üçün nəzərdə tutulub və mərkəzləşdirilmiş model adlanır. Bu model bir çox inkişaf etməkdə olan ölkələrdə daha münasibdir. Hazırda Azərbaycanda paylanmış modelin tətbiq olunduğu sahələr var və gələcəkdə bütövlükdə paylanmış modelə keçid nəzərdə tutulur.

Bu tədqiqat 2019 və 2022-ci illərdə, COVID-19 epidemiyasından əvvəl və sonra Rumıniyanın bütün şəhərlərinin veb-saytlarının keyfiyyətini ölçmək məqsədi daşıyır. Rəsmi veb-saytlar elektron idarəetmənin əsas aləti olduğundan, Rumıniya şəhərlərinin veb-saytlarının keyfiyyətindəki dəyişikliklər Rumıniyada şəhər e-idarəçiliyinin inkişafındakı dəyişiklikləri əks etdirir. Rumıniyada şəhər elektron idarəçiliyi ilə bağlı bu araşdırmadan bəzi nəticələr çıxarmaq olar. Nəticələr həmçinin tədqiqat üçün yeni istiqamətlər təklif edir. Edilən dörd fərziyyədən biri qəbul edildi, lakin digər üçü

üçün cavab o qədər də aydın deyil. Ümumi performans baxımından orta balın xeyli yüksəldiyi (23,11-dən 27,57-yə) müşahidə olunub. Bununla belə, mümkün olan maksimum balın 100 olduğunu nəzərə alsaq, artım azdır. E-idarəçiliyin üç ölçüsündə tərəqqi görmək olar. Ən əhəmiyyətli irəliləyişlər şəxsi məlumatların və xidmətlərin mühafizəsi və qorunması sahəsində əldə edilmişdir (1.07-dən 3.64-ə qədər). İstifadə qabiliyyəti daha az dərəcədə inkişaf etmişdir (9,82-dən 10,85-ə qədər). Məzmun praktiki olaraq sabit qaldı (4,46-dən 4,55-ə qədər), lakin rəqəmsal iştirak statistik cəhətdən vacib olmasa da, əhəmiyyətli dərəcədə azaldı (2,12-dən 1,79-a) (11).

Afrika qitəsində vətəndaş mərkəzli nöqteyi-nəzərdən e-hökumət araşdırmalarının çatışmazlığı var. Əsas diqqət hökumətlərin səmərəli və effektiv olmaqla, xidmətlərin göstərilməsini necə təkmilləşdirə biləcəyinə yönəldilib. Ehtimal olunur ki, e-hökumət tədqiqatının diqqət mərkəzində özəl sektor əməliyyatlarını dövlət sektoruna idxal etməyi hədəfləyən Yeni Dövlət İdarəçiliyi nəzəriyyəsindən ilhamlandığı görünür. Bu yanaşmadan fayda əldə etmək mümkün olsa da, hökumətlər vətəndaşlar arasında ictimai dəyər yaratmaq rolunu tamamilə yerinə yetirə bilmirlər. Bu tədqiqat Namibiya üçün uyğun olan vətəndaş mərkəzli e-hökumət üçün bir model təklif edir. Tədqiqat vətəndaş mərkəzli e-hökumət üçün nəzərdə tutulur. O, e-hökumət vasitəsilə ictimai dəyər yaratmaq üçün öz baxışını əsaslandırmaq üçün ictimai islahat nəzəriyyələrindən istifadə edir. Vətəndaş mərkəzli elektron hökumətlə bağlı ədəbiyyata baxış keçirilib. Ədəbiyyatdan istifadə edərək, tədqiqat Namibiya üçün uyğun ola biləcək vətəndaş mərkəzli e-hökumət modeli təklif etdi. Tədqiqat iddia edir ki, e-hökumətin vətəndaş mərkəzliliyinin miqyasını və ya effektivliyini qiymətləndirmək vacib olsa da, e-hökumətin layihələndirilməsi və tətbiqi zamanı nəzərə alınmalı olan mühüm amillərlə bağlı hökumətə göstərişlərin verilməsi də vacibdir. Ədəbiyyat araşdırması göstərdi ki, hökumətlərin e-hökumət tətbiqləri çox vaxt vətəndaşların istifadə etdiyi texnologiyalara uyğunlaşdırılır. Müvafiq olaraq, təklif olunan model e-hökumətin layihələndirilməsi, tətbiqi və qiymətləndirilməsində mühüm əhəmiyyət kəsb edən amillərin konturunu verir. Tədqiqat e-hökumət platformasının vətəndaş mərkəzli olmasının nə dərəcədə qiymətləndirilməsi zərurətini irəli sürən ədəbiyyatın hazırkı vəziyyəti ilə razılaşır (Fröhlich & Peters, 2018).

Rəqəmsal transformasiya uzunmüddətli perspektivdə hökumətin idarə edilməsində və hökumət siyasətində yeni tendensiyaadır. Həm inkişaf etmiş, həm də inkişaf etməkdə olan ölkələr həyat standartlarını və vətəndaşların həyat keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq üçün rəqəmsallaşmaya və texnologiyaya sərmayə qoyurlar. Elektron hökumət portalları vasitəsilə siyasətçilər vətəndaşların həyat keyfiyyətini yaxşılaşdırma və vətəndaşlarına nəzarətdə əhəmiyyətli üstünlüyə malik ola bilirlər. Başlıca məqsəd kimi, bu tədqiqat vətəndaş nöqteyi-nəzərindən elektron hökumət portalının səmərəli idarə edilməsinə nail olmaq üçün əsas amilləri təqdim edir. Türkiyə nümunəsindən əldə edilən nəticələrə görə, vətəndaş nöqteyi-nəzərindən e-hökumət portalının idarə edilməsinin səmərəliliyini artıran əsas amilləri aşağıdakı kimi ümumiləşdirmək olar:

(1) Rəqəmsal platformalar: Uzunmüddətli perspektivdə mobil tətbiqlər və mobil alətlər e-dövlətə ehtiyac duyur. Beləliklə, siyasətçilər alternativ rəqəmsal platformalardan birlikdə istifadə etməlidirlər. Elektron hökumət portalı mobil sistemləri və mobil alətləri işə salmaq üçün tərtib edilməlidir. (2) Özündən istifadə variantları: Vətəndaşların təhlükəsizliyini və məxfiliyini təmin etmək üçün elektron hökumət portalları öz-özünə istifadə sistemlərini təmin etmək üçün dizayn edilməlidir. (3) Giriş: Təhlükəsizlik və giriş məsələsi birlikdə nəzərdən keçirilməlidir. Elektron hökumət portallarına daxil olmaq üçün sistem alternativ qorunan variantları aktivləşdirməlidir. (4) Axtarış variantları: İstifadəsi asan seçim üçün xidmət kateqoriyalarını və təsnifatını müəyyən etmək vacibdir. (5) İstifadəçi seçimləri və qiymətləndirməsi: İstifadəçilərin tərfi vacibdir. Vətəndaşlar bilməlidirlər ki, elektron hökumət portalından necə istifadə edə bilirlər. Məsələn, rəhbərlik vətəndaşların və əcnəbilərin elektron hökumət portalından istifadə barədə məlumatlı olmasını müəyyən etməlidir. Bundan əlavə, bələdçi və məlumatlar əlil vətəndaşların elektron hökumət portalından səmərəli istifadəsi üçün şərait yaratmalıdır. Başqa sözlə, istifadəçi dostu dizayn edilmiş rəqəmsal platformaların və əlillərə uyğun sistemlərin idarə edilməsi vacibdir. (6) 24/7 xidmət: Sistem vətəndaşların 24/7 ehtiyaclarını ödəmək üçün hazırlanmalıdır. (7) Sosial media vasitələri və kommunikasiya: Sistem yeni başlayanlar üçün məlumatlara açıq çıxış imkanı verməklə vətəndaşlar üçün

əlçatan olmalıdır. Ünsiyyət üçün vətəndaşlara daha çox məlumat verərkən sosial media vasitələrindən istifadə etmələri tövsiyə olunur. (8) Rəqəmsal dövlət xidmətlərinin müxtəlifliyi: Elektron hökumət portalı sistemi COVID-19 pandemiyası kimi qeyri-adi dövrlərə əsaslanan yeni rəqəmsal xidmətləri və ən müasir xidmətləri qəbul etmək üçün tərtib edilməlidir. Bu araşdırma iddia edir ki, onlayn dövlət xidmətləri uzunmüddətli perspektivdə üz-üzə dövlət xidmətlərindən daha əlçatan və əlverişlidir. Ölkədə artan əhali üçün müvafiq və tam razılaşdırılmış dövlət xidmətlərini təmin etmək üçün onlayn platformalar və tətbiqlər əsas vasitələrdir (Yıldırım & Bostanji, 2021).

Faydalı xarici e-gov saytları

Araşdırmalar və müxtəlif mənbələrdən əldə etdiyimiz məlumatlara əsasən, vətəndaş yönümlülük baxımından ən yaxşı elektron dövlət veb-saytları bunlardır:

1. Estonia e-Residency (Estoniya). 2. Singapur SingPass (Singapur). 3. Norway Digital Services (Norveç). 4. Canada My Canada Account (Kanada). 5. United Kingdom Gov.uk (Birləşmiş Krallıq). 6. Ghana e-Services (Qana).

"Asiya-Sakit okean" onlayn kommunikasiya mərkəzi hesab edilən "FutureGov" dünyanın ən yaxşı dizayna malik olan 8 milli e-hökumət portalı haqqında "Design Secrets of the World's Best e-Government Web-Sites" (Dünyada ən yaxşı e-hökumət portalların dizayn sirləri) kitabında geniş şəkildə məlumat verərək bu portalların üstün təcrübələrini nümunə göstərmişdir. Həmin veb-portallar təcrübilik, sadəlik, sürətlilik və istifadəçinin asanlıqla adaptasiya üzrə dünyanın ən yaxşı portallarından sayılır.

"FutureGov" mərkəzinin tədqiqatlarına əsasən, aşağıda qeyd edilmiş 8 portal bu baxımdan fərqləndirilir:

*Böyük Britaniyanın gov.uk (<https://www.gov.uk/>) portalının sadəliyi, məzmunun aydınlığı, axtarış mexanizminin optimallığı və sürətliliyi, təşəbbüskar komandanın çevikliyi, yüzlərlə hökumət veb-saytlarının bir məkanda birləşdirilməsi yüksək şəkildə qiymətləndirilir.

*Avstraliyada çoxsaylı istifadəçi rəylərinin öyrənilərək tətbiq edilməsi Australia.gov.au (<http://www.australia.gov.au/>) portalının inkişaf etməsinə xeyli təsir etmişdir. Bu, BMT-in 2014-cü il üzrə e-hökumət reytingində portalın ikinci pillədə olmasına kömək etmişdir.

*Honq Konqun Gov.HK (<http://www.gov.hk/>) portalı canlı, maraqlı olması ilə, rəsmi hökumət veb-saytlarından sadə olması ilə fərqləndirilir. Bu portalın 10 dildə – Kanton, Mandarin, Pakistan, İngilis, İndoneziya, Nepal, Taqaloq, Tay və Vyetnam dillərində fəaliyyət göstərməsi onu digər dünya portallarından fərqləndirir.

*Yeni Zelandiyanın yenidən dizayn edilmiş Govt.nz (<https://www.govt.nz/>) portalı digər rəsmi hökumət portallarına oxşamır. Portal böyük şrift ilə dərc edilir, heç bir rəsmi işarələrdən istifadə edilmədiyindən sadə olması ilə seçilir. Portalda e-xidmətlər istifadəçilər tərəfindən asanlıqla test edilə, "Əks əlaqə" xidməti vasitəsi ilə dizaynerlər ilə əlaqə yaradıla bilər.

*Singapurun ecitizen.gov.sg portalı (<http://www.ecitizen.gov.sg/>) çox sadə axtarış sistemində bənzəyirdi. Lakin sonra portala digər funksionallıqlar əlavə edildi. Onun məşhur "Əks əlaqə" xidməti vasitəsilə vətəndaşlar ilə asan ünsiyyət təmin edilir.

*Norway.no (<http://www.norge.no/>) səliqəli, sadə dizaynı ilə seçilir. Portalda əsas başlıqlar sol hissədə yerləşir, axtarış sistemi vətəndaşlara bələdiyyələr üzrə seçim imkanı verir. Belə funksiyalar və SMS mətnilə vətəndaşların saytdan qeydiyyatdan keçməyə dəvət edilməsi portalı populyar edən əsas göstəricilərdəndir.

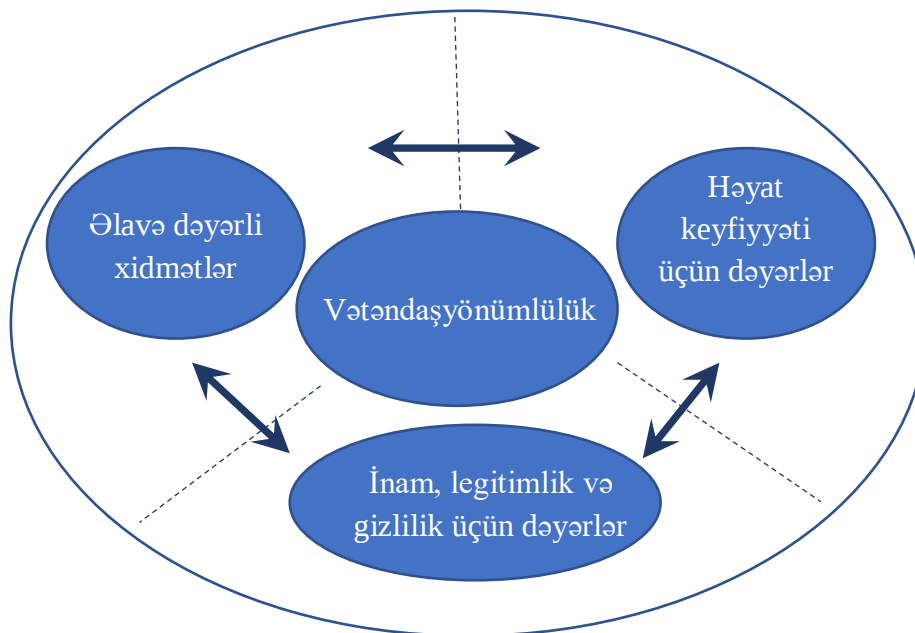
*BMT-nin e-hökumət reytingində çoxillik lider olan Cənubi Koreya e-hökumət portalı (korea.go.kr) ikonların istifadəsi ilə məşhurdur. Portal interfeysi istifadənin rahatlığı standartlarına tam yüksək şəkildə cavab verir.

*USA.gov (<http://www.usa.gov/>) portalı sosial şəbəkələrin sinxronizasiyasına, xəbərlərin e-poçta göndərmə xidmətinə, ştatlar üzrə rəsmi veb-saytların bir məkanda toplanılmasına və digər funksionallıqlarına görə üstündür (14).

E-dövlət saytlarının ümumi analizi və müqayisəsi

Son bir neçə onillikdə informasiya və kommunikasiya texnologiyalarının sürətli inkişafı hökumətdə innovasiyaları daha səlahiyyətli edir. Dünyanın bir çox ölkələrində informasiyaların daha

səmərəli dərci, dövlət xidmətlərinin daha effektiv həyata keçirilməsi üçün hökumətlər öz internet saytlarını açırlar. Bu internet saytlara hökumətə oxşar prinsiplər və müəyyən texnologiyalar tətbiq edilir. E-hökumət təşəbbüslərinin ortaya çıxması dövlət idarəçiliyinin səmərəliliyini, dövlət xidmətinin effektivliyini və dövlət xidmətlərinin demokratik legitimliyini artırmaqla idarəetmədəki problemlərin aradan qaldırılmasına töhfə verə bilər.



Şəkil 1. Elektron hökumət üçün vətəndaş mərkəzli yanaşma

Həmçinin e-dövlət portalından istifadə insani və qeyri-insani amillərdən asılıdır. Veb-portal-ların keyfiyyəti, faydalılığı, etibarlılığı, təhlükəsizliyi və məxliyyənin qorunması elementləri e-gov xidmətlərindən istifadəyə və sistemin istifadəçilər tərəfindən rahat mənimsənilməsinə təsir göstərir. Beləliklə, bütün arqumentləri toplayaraq aşağıdakı fərziyyələrə irəli sürərək, vətəndaşyonümlü e-dövlət veb-saytının modeli tərtib edilib.

H1: E-dövlətin amilləri istifadəçilərin məqsədinə əhəmiyyətli təsir göstərir.

H2: E-dövlətin amilləri portalın xidmətlərinin keyfiyyət qavrayışına əhəmiyyətli təsir göstərir.

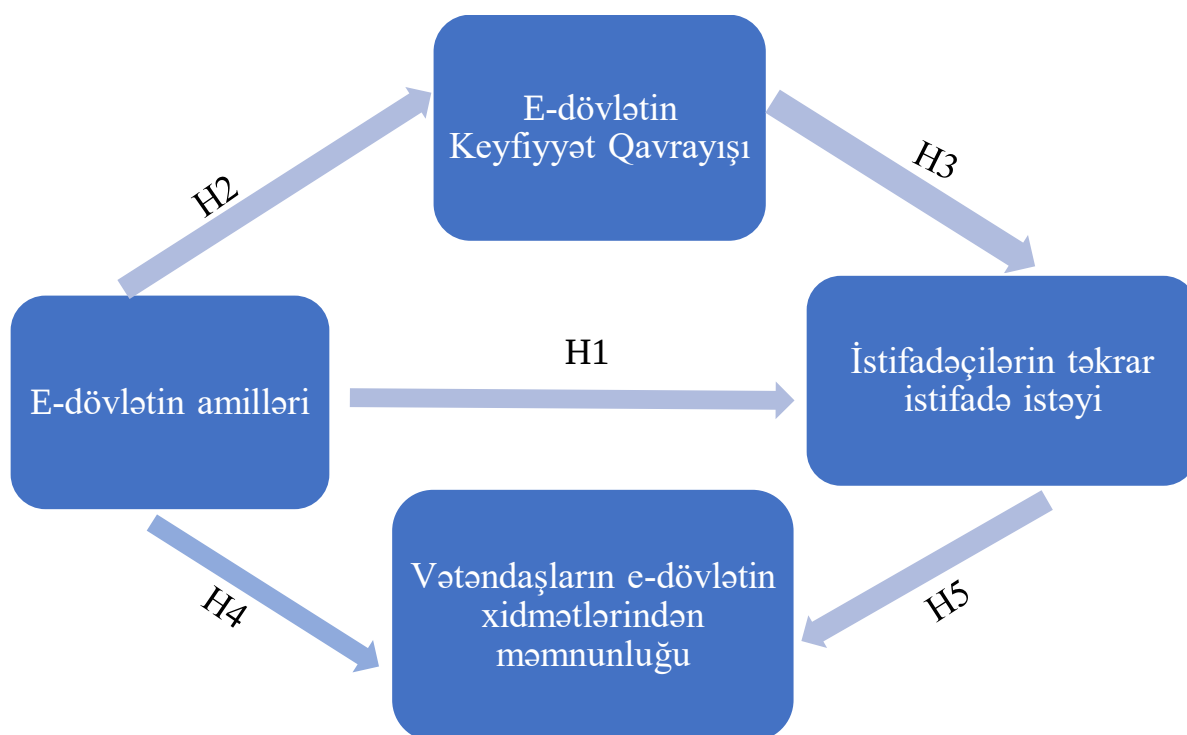
H3: E-dövlət xidmətlərinin keyfiyyət qavrayışı istifadəçilərin məqsədinə önəmli təsir göstərir.

H4: E-dövlətin amilləri vətəndaşların portalın xidmətlərindən məmnuniyyətinə önəmli təsir göstərir.

H5: E-dövlət portalından vətəndaşların məmnuniyyəti istifadəçilərin məqsədinə önəmli təsir göstərir.

H6: E-dövlət xidmətlərinin keyfiyyət qavrayışı portalın amilləri və istifadəçilərin məqsədi arasındakı münasibəti vasitələndirir.

H7: E-dövlət xidmətlərindən vətəndaşların məmnuniyyəti e-dövlətin amilləri və istifadəçilərin məqsədi arasındakı əlaqəni qiymətləndirir (Singh, 2022).



Səkil 2. Vətəndaşyönümlü yanaşma əsasında e-dövlət amillərinin çərçivəsi

Dünya statistikası əsasında ən çox ziyarət olunan və vətəndaşyönümlü e-dövlət veb-saytlarına nəzər yetirərək Azərbaycanın rəsmi elektron dövlət veb-saytları ilə müqayisə etdik. 1997-ci ildən bəri WebAwards dünyada ən yaxşı veb-sayt mükafatı proqramı kimi tanınır və yarandığı gündən bu günədək hökumət saytlarında mükəmməllik meyarını müəyyən etmişdir. Ən son 2023-cü ildə qalib “East Bay Regional Park District” olmuşdur. Ən yaxşı hökumət veb-saytları aşağıdakı altı amilin məcmusu ilə yaranır və ekspert-hakimlər tərəfindən seçilir:

1. Dizayn. Dizayn ilk baxışdan sayt haqqında təəssürat yaratdığı üçün önəmli nüanslardan biridir. Həm xidmətlərə və məlumatlara əlverişlilik, həm də istifadəçilərin zövqlərinə xitab etmək üçün bir neçə nümunə göstərək. İlk öncə Bloomberg Hökumətinin veb-saytına nəzər yetirək. Əla rəng sxemi, gözləri yormayan və uyumlu açıq rənglər, səliqəli veb-dizayn ilə saytın ümumi görünüşünü sadalamaq olar. Digər veb-sayt GSA-a aiddir. Burada auditoriyaya dostca və səmimi yanaşma, sadə ümumi üslub, yaradıcı logo mövcuddur.

2. İstifadə rahatlığı. Vətəndaş mərkəzli veb-saytların tərtibatında öncə auditoriyanı, yəni hədəf kütləsini anlamaqdır. Vətəndaşlar arasında sorğu keçirərək, rəy toplayaraq, insanların unikal tələblərini anlamaq üçün istifadəçi personajları yaradılmalıdır. Yerli hakimiyyət orqanları müxtəlif icmaya xidmət göstərir. Ölçətanlıq vətəndaşyönümlü yanaşmanın təməlidir. Yəni əlilliyi olan insanlara xidmət göstərmək üçün e-dövlət veb-saytı əlverişlilik standartlarına cavab verməlidir. Bunun üçün bir neçə addım atılmalıdır: mediaya alternativ mətn, klaviatura naviqasiyası, mətndən nitqə seçimlər təklif olunmalıdır. Həmçinin naviqasiya sadələşməlidir. Etiketlər və menyular ilə məntiqi iyerarxiya qurulmalıdır.

3. İnteraktivlik. Yəni vətəndaşları cəlb etmək lazımdır. Sorğular, onlayn forumlar vasitəsilə vətəndaşların diqqətini çəkmək lazımdır. Təşəbbüslər, xidmətlər, ictimai siyasətlər, xəbərlər və s. haqqında insanlara fikir və söz azadlığı vermək onların etimadını və iştirak həvəsini artırır.

4. Texnologiyadan istifadə. Əsas məsələlərdən biri də problemsiz onlayn xidmətlərdir. Həkimyyət orqanları vətəndaşlara müxtəlif onlayn xidmətlər təqdim edirlər. İstifadəçi dostu ilə təhlükəsiz ödəniş üsulları, onlayn forumlar və fərdiləşmiş istifadəçi hesabları təklif edərək prosedurları daha da asanlaşdırmaq mümkündür. Mürəkkəb prosesləri sadələşdirib alt proseslərə bölərək, həmçinin təlimat saylarını artıraraq daha aydın edərək istifadəçilərə daha asan veb-sayt təqdim etmiş olarıq.

5. Yenilik. Vətəndaşyönümlü e-dövlət veb-saytlarının qurulması davamlı prosesdir. Həmçinin istifadəçi ehtiyacların, texnoloji irəliləyişə icmadakı yeniliklərə davamlı diqqət tələb edir. Əlyetərliliyi, intuitiv naviqasiyanı və anlaşıqlı ünsiyyəti prioritetləşdirməklə, istifadəçilərlə əlaqəni gücləndirən, ümumi hədəf kütləsinin təcrübəsini təkmilləşdirən e-dövlət veb-saytı yaradıla bilər. Beləliklə, daha şəffaf, əlçatan, vətəndaş mərkəzli hökumətin qurulmasına töhfə verirlər.

6. Məzmun. Vətəndaşyönümlü e-dövlət veb-saytlarında məzmun aydın və sadə olmalıdır. Mürəkkəb ifadələr və jarqonlar istifadəçiləri çaşdırır və əsas məzmunu uzaqlaşdırır bildiyinə görə sadə dilə üstünlük verilməlidir. Məzmunu məntiqi hissələrə bölərək, başlıqlardan istifadə etmək lazımdır. Bu başlıqlar da məlumatlandırıcı, lakin qısa ifadələr şəklində olmalıdır. Aydın ünsiyyət istifadəçilərin anlayışını və etibarını artırır (Fröhlich & Peters, 2018).

E-dövlət yarandığında özü ilə bərabər ölkələr arasında rəqabət meydanını ortaya qoydu. Beləliklə, e-dövlət indeksi anlayışı yarandı. Bir çox ölkədə e-dövlət indeksi elektron hökumət sisteminin idarəçiliyinin performansının müəyyənəlməsi üçün istifadə olunur. Həmçinin bəzi e-dövlət indeksi təsirləri də vardır ki, bunlar da siyasətçilər və tədqiqatçıların fikirlərinə yön verir. E-dövlət etalonu əsas məqsədi e-dövlət göstəricilərini ölçmək və bu əsasla ölkələrin reytinglərini müqayisə edə bilməkdir. E-dövlət etalonunda e-dövlətin fəaliyyətinin 4 əsas meyarı “istifadəçi mərkəzliliyi; şəffaflıq; transsərhəd mobillik və əsas imkanlar” vardır (Avropa Komissiyası, 2019).

Azərbaycanda elektron dövlətin formalaşması və yaranan problemlər

Azərbaycanın hərtərəfli iştirakı özünü informasiya-kommunikasiya texnologiyaları (İKT) sahəsində də göstərir. Bu texnologiyaların inkişafı nəticəsində də dövlət səviyyəsində platformalar yaranır, inkişaf edir. Beləliklə, vətəndaşlar üçün yararlı olan e-dövlət konsepsiyası yaranır. İKT-dən istifadə edərək vətəndaşlar dövlət və bələdiyyə xidmətlərini almaqla yanaşı, həmçinin dövlət siyasətində iştirak edib, fikir bildirə bilərlər. Yəni e-dövlət vətəndaşların passiv fəaliyyətini aktiv fəaliyyətə çevirməyi təmin edir.

Azərbaycanda e-dövlətin yaradılması və inkişaf etdirilməsi beynəlxalq təcrübəyə əsaslanır. Azərbaycan Respublikası Prezidentinin “Azərbaycan Respublikasında rabitə və informasiya texnologiyalarının inkişafı üzrə 2010-2012-ci illər üzrə Dövlət Proqramının (Elektron Azərbaycan)” təsdiq olunması haqqında Sərəncamı, “Dövlət orqanlarının elektron xidmətlər göstərməsinin təşkili sahəsində bəzi tədbirlər haqqında” 23 may 2011-ci il tarixli Fərmanı və başqa normativ hüquqi aktlarla fəaliyyəti üzrə hüquqi baza yaradılmışdır.

Azərbaycanda e-dövlətin inkişafı və tətbiqində yaranan əsas problemlər bunlardır:

1. Dövlət və şəxsi informasiyaların təhlükəsizliyi.
2. Bəzi bölgələrdə İKT infrastrukturunun çatışmazlığı.
3. E-dövlət və onun faydalarından məlumatsız olmaq.
4. Təşkilati dəyişikliklərə hazır olmamaq.
5. Texnoloji avadanlıqların, tətbiqinin və yeniliyinin xeyli xərc tələb etməsi.
6. Təhsil sistemində, həmçinin texnoloji bilikdə olan çatışmazlıq.
7. Bəzi qurumların, məmurların bu layihədə yer almaq istəməməsi.

E-dövlət özü də bir neçə istiqamətdə fəaliyyət göstərir:

1. Dövlətdən dövlətə (G2G) – dövlət orqan və qurumlarının öz aralarındakı münasibət və əməkdaşlıqdır.

2. Dövlətdən vətəndaşa (G2C) – bu xidmətə vətəndaşların şəxsi məlumatları, yəni şəxsiyyət vəsiqəsi, xarici pasport və s. təmin olunması aiddir. Yəni müəyyən bir sistemlə vətəndaşların dövlət xidmətlərinə əlyetərliliyi və yararlanması nəzərdə tutulur.

3. Dövlətdən sahibkara (G2B) – bizneslə bağlı xüsusi proseslərin (məsələn, biznes qanunları və qaydaları, biznes lisenziyalarının alınması, əmək haqqı hesabatı, gömrük bəyannamələri, ödənişlər) və biznesyönümlü xidmətlərin elektron təmin edilməsidir.

4. Vətəndaşdan dövlətə (C2G) – əhalinin cəriməyə alınması, vergi, ödəniş, cərimə, qərarqəbulu prosesinə təsir və s. nəzərdə tutulur.

5. Sahibkardan dövlətə (B2G) – dövlət layihələrinə, tenderlərə dəstək, ödəmələr, dövlətlə əməkdaşlıq və digər xidmətlər mövcuddur.

Bəzi tədqiqatlarda E-dövlətə əsas 3 komponent götürülür: G2G (Dövlətdən dövlətə), G2C (Dövlətdən vətəndaşa), G2B (Dövlətdən sahibkara). Hazırda Azərbaycan Respublikasında 17 nazirlik, 7 dövlət komitəsi və 7 dövlət şirkəti və xidməti fəaliyyət göstərir. Azərbaycanda müxtəlif nazirliklərə, dövlət orqanlarına və ictimai xidmətlərə məxsus 50-dən çox rəsmi elektron portal var. Bu portallar bir neçə perspektivdən ibarətdir:

1. Xidmətlərə çıxış.
2. Məlumat və məsləhət.
3. Təhsil və elm.
4. Əmək və sosial təminat.
5. Ədliyyə və hüquq.
6. Enerji və ətraf mühit.

Hökumət xidmətləri elektron hökumət veb-portalı vasitəsilə daha geniş iqtisadiyyat və cəmiyyətdəki dəyişikliklərə cavab verir. Bununla belə, e-hökumət dövlət idarəçiliyi üçün çağırışlarla yanaşı, yeni imkanlar da yaratmışdır (Cabbarlı, 2019; 16; 17; 18; 19).

Nəticə

E-dövlət platformu idarəetmənin elektron modelidir. Bu model İKT-nin tətbiqi ilə dövlət qurumlarının vətəndaşlara xidmət etməsini təmin edir. E-dövlət dünya miqyasında dövlətlər tərəfindən qəbul olunmuş təşəbbüsdür. Burada əsas məqsəd dövlət orqanlarının operativliyinin və fəaliyyətinin səmərəliliyinin yüksəldilməsi, vətəndaş-dövlət arasındakı münasibətin daha rahat, əlçatan, şəffaf olması, həmçinin korrupsiya və dövlət büdcəsinin qorunmasına dəstək olmaqdır.

Tədqiqat xüsusən də interaktivliyi və vətəndaş iştirakını artıran Veb 2.0 texnologiyalarının qəbulu vasitəsilə elektron hökumətin dövlət idarəçiliyinə transformativ təsirini vurğulayır. Müqayisəli təhlil göstərir ki, inkişaf etmiş ölkələr qabaqcıl e-hökumət platformalarına malik olsalar da, Ukrayna və Namibiya kimi inkişaf etməkdə olan ölkələr global liderlərin uğurlu təcrübələrini özündə birləşdirən xüsusi strategiyalardan faydalana bilərlər. Rumıniyanın e-hökumət portallarının qiymətləndirilməsi, istifadə imkanlarının və rəqəmsal tətbiqlərinin təkmilləşdirilməsi rəqəmsal idarəetmədə əhəmiyyətli irəliləyişlərin olduğunu göstərir. Namibiya üçün təklif olunan vətəndaş mərkəzli model e-hökumət təşəbbüslərinin vətəndaşların texnoloji imkanları və üstünlükləri ilə uyğunlaşdırılmasının zəruriliyini vurğulayır. Tədqiqatdan belə nəticəyə gəlmək olar ki, keyfiyyət, təhlükəsizlik və istifadəçilərin cəlb edilməsinə strateji diqqət dünya miqyasında e-hökumət təşəbbüslərinin effektiv həyata keçirilməsi və qəbul edilməsi üçün vacibdir.

Beləliklə, vətəndaş mərkəzli e-dövlət veb-saytları istifadəçilərə məlumatı tez və asan tapmağa imkan verir. Qeyd edək ki, ən yaxşı hökumət veb-saytları dizayn, istifadə rahatlığı, interaktivlik, texnologiyadan istifadə, yenilik, məzmun kimi amillərin məcmusu ilə yaranır. Eyni zamanda sayt tərtib olunarkən responsivlik, yəni hər mobil cihaza uyumluluq nəzərə alınmalıdır. Bu inklüzivlik prinsipinə də uyumludur.

Ədəbiyyat

1. Məsiyev, X. (2017). E-dövlət mühitində sosial şəbəkələrin aşkarlanma texnologiyalarının müasir vəziyyətinin analizi, mövcud metod və alqoritmlərin işlənilməsi. Journal of Baku Engineering University, Mathematics And Computer Science, Volume 1, Issue 1.
2. Iskandarli, G. Y. (2020). Applying Clustering and Topic Modeling to Automatic Analysis of Citizens' Comments in E-Government. International Journal of Information Technology and Computer Science, 12(6), pp. 1-10.
3. Yap, Ch. S., Ahmad, R., Mason, C., Murali, K. N. (2019, June). An Evaluation of E-Government Portals in Malaysia: The Evolutionary Perspective. International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE), Volume 8, Issue 8S.
4. Kumar, V., & Sharma, R. R. K. (2017b). An Empirical Investigation of Critical Success Factors Influencing the Successful TQM Implementation for firms with different strategic Orientation. International Journal of Quality and Reliability Management, 34(9), pp. 1530-1550.

5. Sharma, N. K., Verma, P., Kumar, V., & Arunachalam, R. (2021, Feb. 11-12). ICT in Mitigating Challenges of Life Amid COVID-19 and Emerging Business Opportunities. Second International Conference on Innovative Trends in Information Technology (ICITIIT'2021), pp. 1-6. Held in IIIT Kottayam, Kerala, India. doi: 10.1109/ICITIIT51526.2021.9399599
6. Fan, J., & Yang, W. (2015). Study on e-gov Services quality: The integration of online and offline services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), pp. 693-718. doi: 10.3926/jiem.1405
7. Singh, S., Kumar, V., Paliwal, M., Verma, P. and Rajak, B. (2022). A citizen-centric approach to understand the effectiveness of e-government web portals: Empirical evidence from India. *Information Polity* 27, pp. 539-555. doi: 10.3233/IP-220001
8. Shkarlet, S., Oliychenko, I., Dubyna, M., Ditkovska, M., Zhovtok, V. (2020). Comparative analysis of best practices in e-Government implementation and use of this experience by developing countries. *Administratie si Management Public*, 34, pp. 118-136. doi: 10.24818/amp/2020.34-07
9. Mutuku, L. N., Colaco, J. (2012). Increasing kenyan open data consumption: A design thinking approach. 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, pp. 18-21.
10. Aliguliyev, R. M., Niftaliyeva, G. Y. (2017). The current state, problems and perspectives of e-government analysis technologies. *Problems of Information Technology*, 8 (1), pp. 53-63.
11. Nicu Gavriluță, Virgil Stoica and Gheorghe-Ilie Fârte. The Official Website as an Essential E-Governance Tool: A Comparative Analysis of the Romanian Cities' Websites in 2019 and 2022. *Sustainability* 2022, 14, p. 6863. <https://doi.org/10.3390/su14116863>
12. Fröhlich, K., Peters, A. (2018). A Model for Designing, Implementing and Evaluating Citizen-Centric e-Government in Namibia. *Institute for Computer Sciences, Social Informatics and Telecommunications Engineering V. Odumuyiwa et al. (Eds.): AFRICOMM 2017, LNICST* 250, pp. 3-15. https://doi.org/10.1007/978-3-319-98827-6_1
13. Yildirim, S., Bostanji, S. H. (2021, May). The efficiency of e-government portal management from a citizen perspective: evidences from Turkey. *World Journal of Science Technology and Sustainable Development*. DOI: 10.1108/WJSTSD-04-2021-0049. <https://www.researchgate.net/publication/351936436>
14. <https://digital.gov/2014/12/31/the-best-e-gov-websites-in-the-world/>
15. Cabbarlı, İ. E. (2019). Elektron hökumət və onun yaradılmasının texniki-iqtisadi əsaslarının təhlili. Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti. Magistr dissertasiyası. Bakı.
16. www.e-gov.az
17. www.e-qanun.az
18. <https://president.az>
19. www.dijitaldonusum.gov.tr
20. www.en.wikibooks.org/wiki/E-government

Göndərilib: 04.05.2024

Qəbul edilib: 30.06.2024