

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ
BEYNƏLXALQ MAGİSTRATURA VƏ DOKTORANTURA MƏRKƏZİ

“KORONAVİRUS (COVID-19) PANDEMİYASI DÖVRÜNDƏ
AZƏRBAYCANDA “ELEKTRON HÖKUMƏT”
mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASİYASI

Qasımova Nərmin İntiqam

BAKI – 2022

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ
BEYNƏLXALQ MAGİSTRATURA VƏ DOKTORANTURA MƏRKƏZİ

BMDM-in direktoru
i.ü.f.d., dos. Əhmədov Fariz Saleh oğlu
_____ **imza**
“ ____ ” _____ **20__-ci il**

“KORONAVİRUS (COVID-19) PANDEMİYASI DÖVRÜNDƏ
AZƏRBAYCANDA “ELEKTRON HÖKUMƏT””

mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASİYASI

İxtisasın şifri və adı: 060410 - Dövlət və bələdiyyə idarəetməsi

İxtisaslaşma: Dövlət strukturlarında menecment

Qrup: 256

Magistrant:
Qasımova Nərmin İntiqam qızı
_____ **imza**

Elmi rəhbər:
i.ü.f.d., dos. Muradov Rəşad
Hüseyn oğlu
_____ **imza**

Proqram rəhbəri:
i.ü.f.d., dos Şamxalova Samirə
Oqtay qızı
_____ **imza**

Kafedra müdiri:
i.e.d., prof. Kəlbəyev Yaşar
Atakişi oğlu
_____ **imza**

BAKI – 2022

Elm andı

Mən, Qasımova Nərmin İntiqam qızı and içirəm ki, “Koronavirus (COVID-19) pandemiyası dövründə Azərbaycanda “Elektron Hökumət”” mövzusunda magistr dissertasiyasını elmi əxlaq normalarına və istinad qaydalarına tam riayət etməklə və istifadə etdiyim bütün mənbələri ədəbiyyat siyahısında əks etdirməklə yazmışam.

KORONAVİRUS (COVID-19) PANDEMİYASI DÖVRÜNDƏ AZƏRBAYCANDA “ELEKTRON HÖKUMƏT”

XÜLASƏ

Tədqiqatın aktuallığı: COVID-19 dünyanın bütün inkişaf etmiş ölkələri üçün bir çox sahədə risk yaratmışdır. Risk dedikdə, böhrana səbəb ola biləcək bütün imkanları nəzərdə tutmaq olar. 2020-ci ildə Çində ortaya çıxan COVID-19 epidemiyası əvvəlcə öz ölkəsi üçün risk olsa da, lazımi tədbirlər görülmədiyi üçün qısa müddətdə bütün ölkələrə yayılan dünya üçün böhrana çevrildi. Bu böhran iqtisadi, sosial, mədəni və psixoloji sahələrdə sosial həyata böyük təsir göstərmişdir.

Tədqiqatın məqsədi: Tədqiqatın əsas məqsədi pandemiya dövründə vətəndaşların Elektron Hökumət portallarından istifadə çətinliklərinin tədqiq və həlli yollarının irəli sürülməsi təşkil edir.

İstifadə olunmuş tədqiqat metodları: İlk fəsildə elektron hökumətin formalaşmasının nəzəri elmi əsasları araşdırılmışdır. Müxtəlif yerli və xarici ədəbiyyatlara istinad edilərək ədəbiyyat axtarışı edilmişdir. Toplanan məlumatlar analiz-sintez, sistemləşdirmə metodları vasitəsilə təhlil olunmuşdur. Digər fəsillərin yazılması üçün isə müqayisəli təhlil, sorğu metodu, qrafik təhlil, induksiya/deduksiya metodlarından istifadə edilmişdir.

Tədqiqatın informasiya bazası: Tədqiqatın informasiya bazasını Azərbaycan Respublikası prezidentinin verdiyi fərmanlar, qanunlar, dövlət statistik məlumatları, internet resursları, məqalələr, elmi araşdırmalar, kitablar, xarici və yerli konfrans materialları, dissertasiya işləri, monoqrafiyalar təşkil edir.

Tədqiqatın məhdudiyyətləri: Tədqiqatın əsas məhdudiyyəti problemin araşdırılma dərəcəsinin dar olması və istinad ediləcək mənbə sayının azlığı təşkil edir.

Tədqiqatın elmi yeniliyi və praktiki nəticələri: Məlumdur ki, COVID-19 bütün sahələrdə özünü göstərir. Əldə ediləcək nəticələr pandemiya dövründə Elektron Hökumətdə yaranan problemlərin müəyyənləşdirilməsi və müvafiq həll yolları təklif edir.

Nəticələrin istifadə oluna biləcəyi sahələr: Əhəmiyyətli nəticələr dövlət sektorunda praktik cəhətdən əsaslı irəliləyişlərə səbəb ola bilər. Elektron Hökumət sisteminin təkmilləşdirilməsində əldə ediləcək nəticələr tətbiq edilə bilər.

Açar sözlər: Azərbaycan, COVID-19, Elektron Hökumət

E-GOVERNMENT IN AZERBAIJAN DURING THE CORONAVIRUS (COVID-19) PANDEMIC

SUMMARY

The actuality of the subject: COVID-19 poses a risk in many areas for many developed countries. The COVID-19 epidemic that emerged in China in 2020, although initially a risk for its own country, soon became a global crisis that spread to all countries due to the failure to take the necessary precautions. This crisis has deeply affected social life in economic, social, cultural and psychological fields.

Purpose and tasks of the research: The main purpose of the study is to study and address the difficulties of citizens in using e-government portals during the pandemic.

Used research methods: The collected data were analyzed by means of analysis-synthesis, systematization methods. Comparative analysis, survey method, graphical analysis, induction / deduction methods were used to write other chapters.

The information base of the research: The information base of the research consists of decrees, laws, state statistics, internet resources, articles, scientific researches, books, foreign and local conference materials, dissertations, monographs issued by the President of the Republic of Azerbaijan.

Restrictions of research: The main limitation of the study is the narrowness of the problem and the small number of sources to be cited.

The novelty and practical results of investigation: It is known that COVID-19 manifests itself in all areas. The results obtained will identify problems in e-government during the pandemic and offer appropriate solutions.

Scientific-practical significance of results: Significant results can lead to practical improvements in the public sector. The results obtained in the improvement of the e-Government system can be applied.

Keywords: Azerbaijan, COVID-19, E-Government

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ	7
I FƏSİL. ELEKTRON HÖKUMƏTİN FORMALAŞMASININ NƏZƏRİ ASPEKTLƏRİ	10
1.1. Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemlərinin formalaşdırılması	10
1.2. Koronavirus pandemiyasının ölkədə yaratdığı fəsadlar	15
1.3. Dövlət informasiya ehtiyatlarının inteqrasiyası və idarə edilməsi	25
II FƏSİL. PANDEMİYANIN ELEKTRON HÖKUMƏTƏ TƏSİRİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ	29
2.1. Elektron Hökumətin inkişafının müasir vəziyyəti və beynəlxalq təcrübə....	29
2.2. Post-pandemiya dövründə Elektron Hökumətin xidmətlərinin təsnifatı və qiymətləndirilməsi.....	34
2.3. Azərbaycanda Elektron Hökumət xidmətlərinin iqtisadi səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi.....	40
III FƏSİL. KORONAVİRUS (COVID – 19) PANDEMİYASININ ELEKTRON HÖKUMƏTƏ MÜSBƏT TƏSİRLƏRİNİN TƏKMİLLƏŞDİRİLMƏSİ	47
3.1. Pandemiyanın Azərbaycanda Elektron Hökumətə təsirləri və nəticələri	47
3.2. Elektron Hökumət portalının inkişaf aspektləri və mövcud problemlərin həlli istiqamətləri.....	52
NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR	62
İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI	65
Cədvəllərin siyahısı	69
Sxemlərin siyahısı	69

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı: Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatı tərəfindən 11 mart 2020-ci il tarixində global epidemiya (pandemiya) olaraq elan edilən COVID-19 epidemiyası dünyanın bütün bölgələrində mövcud həyata təsir göstərmişdir. Virusun yayılmasını azaltmaq və ya dayandırmaq üçün görülən komendant saati və karantin kimi müxtəlif tədbirlər insanlara və ölkələrə mədəni, sosial, iqtisadi və psixoloji cəhətdən təsir göstərmişdir. Dünyada istehsalın ləngiməsinin yaratdığı iqtisadi problemlər ölkələri işləyən insanlar üçün qadağalardan azad etməyi zəruri etdi. Əslində bu vəziyyət, epidemiyanın yayılmasının qarşısını almaq üçün insanların sıx olduğu fəaliyyət sahələrini ayırmaq və ya sıxlıq mühitinin formalaşmasının bir müddətlik qarşısını almaq üçün bir sıra müəssisələrin fəaliyyətini dayandırması zərurətini ortaya qoyub.

COVID-19 dünyanın bütün inkişaf etmiş ölkələri üçün bir çox sahədə risk yaradıb. Risk dedikdə, böhrana səbəb ola biləcək bütün imkanları nəzərdə tutmaq olar. Risklə qarşılaşdıqda düzgün mübarizə üsulları tətbiq edilmədikdə insanlıq üçün böhran dövrü başlayır. Sənayeləşmə ilə yanaşı, bu gün insanlar daha firavan həyat səviyyəsinə çatarkən müxtəlif risklərlə üzləşirlər. Risklərə qarşı lazımi tədbirlər görülməzsə, bu risklər böhrana çevrilə bilər. Böhran idarəetməsində cəmiyyətlər böhrandan yarana biləcək zərəri minimuma endirmək və böhranı fürsətə çevirmək üçün lazımi bilik və infrastruktura malik olmalıdırlar. 2020-ci ildə Çində ortaya çıxan COVID-19 epidemiyası əvvəlcə öz ölkəsi üçün risk olsa da, lazımi tədbirlər görülmədiyi üçün qısa müddətdə bütün ölkələrə yayılan dünya üçün böhrana çevrildi. Bu böhran iqtisadi, sosial, mədəni və psixoloji sahələrdə sosial həyata böyük təsir göstərmişdir. Azərbaycanda Elektron Hökumətin əsasını dövlət informasiyaları təşkil edir.

Problemin qoyuluşu və öyrənilmə səviyyəsi: Pandemiya son 2 ildə həyatımıza daxil olaraq həyatımızın ayrılmaz bir hissəsinə çevrilmişdir. Son illərdə aktuallıq qazanan pandemiya Azərbaycan timsalında müxtəlif tədqiqatların predmeti olmuşdur. Ancaq COVID-19 pandemiyası və dövlət informasiya sistemlərinin əlaqəsi Azərbaycan timsalında daha öncə araşdırılmamışdır. Hər iki sahə: həm

COVID-19 pandemiyası, həm də dövlət informasiya ehtiyatları və sistemləri ayrı-ayrılıqda müxtəlif tədqiqatların əsas mövzusu olmuşdur.

Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemləri Xin Wang (2010), Libo Feng (2018), Hui Zhang (2000), Chan Lyu (2019), Li Wang (2013), Yue You (2020), G. Caire (1998), S. Shamaı (2017) və digər tədqiqatçılar tərəfindən ələ alınmışdır. COVID-19 pandemiyası son 2 ilin əsas tədqiqat mövzuları daxilində yer alır. Bu sahənin iqtisadi tərəfini C. Sandbrook (2020), E. Gómez-Baggethun (2021), W.M. Adams (2020), Ö Açıkgöz (2020), A Günay (2020), M. Gupta (2019), A. Abdelmaksoud (2021), M. Jafferany (2019), M. Weiss (2020), A. Schwarzenberg (2020), R. Nelson (2020) və digərləri tədqiq etmişdirlər.

Tədqiqatın məqsəd və vəzifələri: Tədqiqatın əsas məqsədi pandemiya dövründə vətəndaşların Elektron Hökumət portallarından istifadə çətinliklərinin tədqiq və həlli yollarının irəli sürülməsi təşkil edir. Bu məqsədə uyğun olaraq bir sıra vəzifələr irəli sürüləcəkdir ki, bunlar:

- Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemlərinin formalaşdırılmasının nəzəri əsaslarının açıqlanması;
- Koronavirus (COVID-19) pandemiyasının ölkədə yaratdığı fəsadların nəzəri tədqiqi;
- Dövlət informasiya ehtiyatlarının inteqrasiyası və idarə edilməsinin əsas xüsusiyyətlərinin müəyyənləşdirilməsi;
- Elektron Hökumətin inkişafının müasir vəziyyəti və beynəlxalq təcrübə;
- Postpandemiya dövründə Elektron Hökumətin xidmətlərinin təsnifatı və qiymətləndirilməsi;
- Azərbaycanda Elektron Hökumətin xidmətlərinin iqtisadi səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi;
- Pandemiyanın Azərbaycanda Elektron Hökumətə təsirləri və nəticələrinin açıqlanması;
- Vətəndaşların pandemiya dövründə Elektron Hökumət portallarından istifadə zamanı qarşılaşdıqları problemlərin müəyyənləşdirilməsi.

Tədqiqatın obyektı və predmeti: Tədqiqatın obyektı COVID-19 pandemiyası, predmeti isə Elektron Hökumət portallardır.

Tədqiqat metodları: İlk fəsildə elektron hökumətin formalaşmasının nəzəri elmi əsasları araşdırılmışdır. Müxtəlif yerli və xarici ədəbiyyatlara istinad edilərək ədəbiyyat axtarışı edilmişdir. Toplanılan məlumatlar analiz-sintez, sistemləşdirmə metodları vasitəsilə təhlil olunmuşdur. Digər fəsillərin yazılması üçün isə müqayisəli təhlil, sorğu metodu, qrafik təhlil, induksiya/deduksiya metodlarından istifadə edilmişdir.

Tədqiqatın informasiya bazası: Tədqiqatın informasiya bazasını Azərbaycan Respublikası prezidentinin verdiyi fərmanlar, qanunlar, dövlət statistik məlumatları, internet resursları, məqalələr, elmi araşdırmalar, kitablar, xarici və yerli konfrans materialları, dissertasiya işləri, monoqrafiyalar təşkil edir.

Tədqiqatın məhdudiyyətləri: Tədqiqatın əsas məhdudiyyəti problemin araşdırılma dərəcəsinin dar olması və istinad ediləcək mənbə sayının azlığı təşkil edir. Həmçinin yüksək maliyyə xərci səbəbi və pandemiya şəraiti ilə əlaqədar olaraq keçiriləcək sorğu sadəcə onlayn platformalar üzərindən aparılacaqdır.

Tədqiqatın elmi yeniliyi: Məlumdur ki COVID-19 bu sahələrdə özünü göstərir. Əldə ediləcək nəticələr pandemiya dövründə Elektron Hökumətdə yaranan problemlərin müəyyənləşdirilməsi və müvafiq həll yolları təklif edilmişdir.

Nəticələrin praktiki əhəmiyyəti və tətbiq sahələri: Əhəmiyyətli nəticələr dövlət sektorunda praktik cəhətdən əsaslı irəliləyişlərə səbəb ola bilər. Elektron Hökumət sisteminin təkmilləşdirilməsində əldə ediləcək nəticələr tətbiq edilə bilər. Həmçinin tədqiqat bu sahə üzrə əhəmiyyətli ədəbiyyat rolunu oynayacaqdır. Tədqiqat gələcəkdə fərqli istiqamətlərdə təkmilləşdirilə və yaxud müxtəlif istiqamətlər üzrə şaxələndirilə bilər.

I FƏSİL. ELEKTRON HÖKUMƏTİN FORMALAŞMASININ NƏZƏRİ ASPEKTLƏRİ

1.1. Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemlərinin formalaşdırılması

Ölkənin verilənlər bazası dövlət səviyyəsində, ölkənin təsis qurumları, bələdiyyələr, ayrı-ayrı idarələr üzrə federal məlumatlara bölünə bilər. Məhdudiyyət meyarlarına əsasən ümumi və rəsmi istifadə üçün resurslar var, giriş tərəflərin razılığı ilə təmin edilir və qadağandır.

Hər bir dövlət aşağıdakı məqsədlərə nail olmaq üçün informasiya resurslarının idarə edilməsi sistemini təşkil edir:

- ölkənin idarə edilməsinə və konstitusiya hüquq və vəzifələrinin həyata keçirilməsinə kömək edən sənədlər toplusunu yaratmaq;
- dövlət informasiya ehtiyatlarının saxlanması və mühafizəsi;
- Təşkilatların və vətəndaşların məlumat bazasına çıxışının təmin edilməsi.

İnformasiya ehtiyatlarının dövlət idarəetmə sistemi aşağıdakıları təmin etmək üçün nəzərdə tutulmuşdur:

- Vacib məlumatların toplanması, işlənməsi və saxlanması;
- Dövlətin vahid informasiya məkanının yaradılması üçün müxtəlif idarələrin fəaliyyətinin əlaqələndirilməsi;
- Mühasibat uçotu və bu resurslara çıxışın təmin edilməsi;
- İnformasiyanın mühafizəsinin təşkili, saxlanması və istifadəsinə nəzarət.

Ümumiyyətlə, ölkənin bütün informasiya resurslarını iki böyük qrupa bölmək olar: ayrı-ayrı dövlət orqanlarının fəaliyyəti üçün zəruri olanlar və kənar istifadəçilər üçün lazım olanlar. İkinci qrup vətəndaşlardan və müxtəlif təşkilatlardan məlumat toplamaq və ona çıxış əldə etmək üçün yaradılmışdır. Bunlara ölkənin kitabxana və arxiv şəbəkələri, həmçinin statistik və elmi-texniki sistemləri daxildir. O, dövlət orqanlarının, pensiya fondlarının, məhkəmələrin, sosial xidmət orqanlarının, nazirlik və idarələrin fəaliyyəti haqqında hərtərəfli məlumat mənbəyidir.

Müxtəlif dövlət orqanlarının işində onlardan istifadə üçün çoxlu sənədlər yaradılır ki, onlar səmərəli saxlanmalı və təşkil edilməlidir. Dövlət informasiya ehtiyatlarının formalaşdırılması aşağıdakı fəaliyyətləri əhatə edir:

- bütün növ məlumatlara mülkiyyət hüquqlarının müdafiəsi sisteminin inkişafı və təkmilləşdirilməsi üçün şəraitin yaradılması;
- müxtəlif səviyyələrdə ictimai və özəl fəaliyyətin əsaslarının təşkili və vahid bilik sahəsinin təmin edilməsi;
- bu resursların mübadiləsini, bölüşdürülməsini və istifadəsini asanlaşdıran xüsusi sistemlərin inkişafı;
- vətəndaşlara və təşkilatlara keyfiyyətli xidmət üçün şərait yaradılması;
- informasiyanın yayılması və toplanması üçün vahid sistemin işlənilib hazırlanması.

Əsas informasiya sahəsində fəaliyyət “İnformasiya, məlumatlandırma və informasiyanın mühafizəsi haqqında” qanunla tənzimlənir. Dövlət bu qərarın icrası öhdəliyini öz üzərinə götürür, həmçinin baş verən dəyişikliklərlə əlaqədar onun təkmilləşdirilməsini davam etdirir. Ölkənin bu sahədə siyasəti informasiya ehtiyatlarının toplanması, emalı, saxlanması və istifadəsi üzrə səmərəli sistemin yaradılmasına yönəlib. Dövlət vahid bazanın yaradılması məsuliyyətini və öhdəliklərini öz üzərinə götürür. O, vətəndaşların fərdi məlumatlarının mühafizəsinin təminatçısı olmaqla yanaşı, bu sahədə fəaliyyətin təkmilləşdirilməsinə də öz töhfəsini verir. Dövlət informasiya ehtiyatlarının müasir mühafizə sisteminin, o cümlədən qanunvericiliklə təmin edilməsi ölkə rəhbərliyinin ən mühüm vəzifəsidir.

Hər bir nazirliyin, rayon hökumətinin, müxtəlif idarələrin öz məlumat mənbələri var. Bundan əlavə, dövlət sistemi müxtəlif struktur və səviyyəli təşkilatlar arasında vahid şəbəkə kimi qurulmalıdır. Həmçinin dövlət qurumunun daxili məlumat mənbələri var. Məsələn, hər hansı bir regional hökumətin, vətəndaşların və bəzi şirkətlərin səlahiyyətli orqanın işi haqqında məlumat ala biləcəkləri bir internet saytı olmalıdır. Onların həm də işçilər arasında mesaj mübadiləsinin aparıldığı daxili

şəbəkələri var. Regional hökumətlər həmçinin yerli hökumətin informasiya sistemləri və resurslarına tabedirlər: kitabxanalar, arxivlər və statistika orqanları.

Müasir cəmiyyət bilik adlanır. Çünki bazarlarda müxtəlif xəbərlər və məlumatlar tələb olunan mallardır. İnformasiya bütün sahələrdə xüsusi əhəmiyyət kəsb edir, onun toplanması, saxlanması və emalı üçün xüsusi sistemlər yaradılır. Dövlət bu məlumat bazasının ən böyük istehsalçılarından biri və eyni zamanda istehlakçısıdır. İnformasiya ehtiyatlarının dövlət idarəçiliyinin necə həyata keçirildiyi, onun necə təmin edildiyi, necə yaradıldığı və istifadə edildiyi barədə danışaq.

İnformasiya mənbələrinin xüsusiyyətlərini başa düşmək üçün onların nə olduğunu müəyyən etmək lazımdır. Bu termin istənilən mühitdə qeydə alınan və qeyri-müəyyənliyi azaltmaq üçün ötürülən məlumatlara aiddir. Avtomatlaşdırma vasitəsilə məlumat bir şəxsdən digərinə, maşından subyektə ötürülə bilər. Və canlılar və bitkilər tərəfindən də siqnal şəklində ötürülə bilər. Bu məqsədlə məlumat mesaj şəklində hazırlanmalıdır. Bu mətn, nitq, diaqram, şəkil, kod sistemi ola bilər.

Biliyin mahiyyətini bilik anlayışı ilə müəyyən etmək olar. Mesajı alan şəxs məlumatı deşifrə etməli və deyilənlərin mənasını, yəni bu vaxta qədər ona məlum olmayan bir şeyi çıxarmalıdır. Yeni bir şey yoxdursa, mesaj uyğunsuz sayılır. Orijinal konsepsiyalarda informasiya mənbələri haqqında da məlumatlar var. Buraya maddi mediada saxlanılan sənədlər daxildir. Məlumat ayrıca data şəklində də təqdim oluna bilər: siqnallar, rəqəmlər, hərflər, şəkillər.

İstənilən fəaliyyəti həyata keçirmək üçün insana resurslar lazımdır. Məqsədlərə çatmağa kömək edən bəzi obyektlərə aiddir. Bunlardan maddi, təbii, enerji, əmək və maliyyə fərqlənir. Müasir müəssisələrin və insanların fəaliyyətində ən vacib olan məlumat mənbələridir. Onların digərlərindən əsas fərqi əhalinin intellektual fəaliyyətinin nəticəsidir. Onun yaradıcıları ölkə sakinlərinin ixtisaslı və yaradıcı hissəsidir, ona görə də bu məlumatlar milli sərvətdir.

Özəl və ictimai informasiya ehtiyatları bərpa olunanlar kimi təsnif edilir və paylaşma və təkrar istehsal oluna bilər. Əsasən, onlar kitablar, sənədlər, məlumat bazaları, sənət əsərləri şəklində təqdim olunur. Yəni cəmiyyətin mövcudluğu və

inkişaf tarixi boyu topladığı yeganə şey budur. Onlar ibtidai və ikinci dərəcəli biliklər şəklində bəşəriyyətin bütün bilik və təcrübəsini birləşdirir. Birinci halda, bu, insanların fəaliyyəti nəticəsində daim artan məlumatların miqdarıdır. İkinci halda, bu, hər hansı bir mediada işlənmiş və qeyd olunan məlumatdır.

Bu gün belə məlumatların həcmi sürətlə artır. Hər bir insanın mətn, foto, audio və video faylları şəklində öz məlumat mənbələrini yaratmaq imkanı var. Qanun belə məlumat mənbələrini sənədlər və seriyalar kimi müəyyən edir. Onlar təşkilatlara və insan qruplarına, o cümlədən ayrı-ayrı şəxslərə, eləcə də hökumətə aid ola bilər.

İnformasiya mənbələrinin kateqoriyalara bölünməsinin bir çox səbəbi var. Məzmununa görə onları elmi, ictimai-siyasi, fərdi məlumatlar, normativ, ekoloji və s. bölmək olar. Formada sənədləşdirilmiş və sənədsiz məlumat mənbələri seçilə bilər. Birincisi elektron, mətn, qrafik, audio, foto və video sənədlərə həsr edilmişdir. Mülkiyyət formasına görə: dövlət informasiya ehtiyatları, bələdiyyə, dövlət və özəl.

Kitabxanaların özəlliyi ondadır ki, onlar yalnız işlənmiş, dərc edilmiş və təkrar istehsal olunmuş məlumatları saxlayırlar. "Kitabxanalar haqqında" qanuna uyğun olaraq, ölkələrdə aşağıdakı kitabxana şəbəkələrindən istifadə olunur:

- ictimai;
- elmi və texniki;
- ali məktəb;
- sağlamlıq;
- əkinçilik.

Yuxarıda göstərilənlərdən əlavə, məktəb, birlik, ordu və s. Kitabxanalar bütün ölkəni əhatə edir və əhaliyə pulsuz məlumat verir.

Dövlət resursları sistemində ölkənin arxiv şəbəkəsi də daxildir. Sənədlər saxlanmaq üçün aşağıdakı qurumlar tərəfindən qəbul edilir:

- dövlət və bələdiyyə arxivləri;
- kitabxanalar və muzeylər;
- Elmlər Akademiyasının məlumat saxlama sistemləri.

Dövlət Arxiv Şəbəkəsi daimi uçot sənədlərini qəbul edir və müxtəlif təsərrüfat, idarə və filialların arxivlərini müvəqqəti əldə edir. Sistemli qurumun əsas vəzifəsi məlumatların keyfiyyətli saxlanması və vətəndaşlar və müəssisələrin əsas sənədlərinin təqdim edilməsidir.

Dövlət informasiyanın saxlanması və yayılması ilə yanaşı, onun toplanması ilə də məşğul olur. Bu məqsədlə ölkə həyatının müxtəlif sahələrində ehtiyatların formalaşmasını təmin edən statistika orqanları sistemi yaradılmışdır. Belə uçotun obyektləri sosial-iqtisadi inkişaf və demoqrafik göstəricilər, müxtəlif sənaye sahələrinin vəziyyəti, ictimai rəy, əmək ehtiyatlarının mövcudluğu və s. Dövlət orqanlarının statistik məlumat mənbələri onların işinin səmərəliliyini, əhalinin həyatı və iqtisadiyyatın fəaliyyəti haqqında məlumatları qiymətləndirməyə imkan verir. Onlar ölkənin necə yaşadığı barədə fikir verirlər.

Ölkələrdə aparılan tədqiqatlar, elmi və texnoloji fəaliyyətlər nəticəsində istehsal olunan məlumatların toplanması, saxlanması və istifadəsi şəbəkəsi mövcuddur. Yeni ideyalar, ixtiralar yaradan və yeni kəşflərdən xəbərdar olmaq ehtiyacı olan elm adamları üçün lazımdır. Bundan əlavə, istehsal və kommersiya fəaliyyətində innovasiyaların tətbiqini planlaşdıran müəssisələr üçün elmi-texniki sahədə dövlət informasiya ehtiyatlarının yaradılması zəruridir. Bu sistemə kitabxanalar və tədqiqat mərkəzləri şəbəkəsi daxildir. Onlar məlumat toplayır və dərc edilmiş məlumatları yayırlar. Bu şəbəkə həm də şirkətlər və fiziki şəxslər tərəfindən istifadə oluna bilən patent məlumatlarını toplayır.

Dövlətlərdə keyfiyyətli xidmət üçün dövlət informasiya resursları yaradılır və onların internetdə təmsil olunması təşkil edilir. Bu, vətəndaşlara dövlət orqanlarının işi haqqında məlumat, ayrı-ayrı şəxslər və təşkilatlar haqqında məlumatlar, statistik məlumatlar və müxtəlif sənədlər hazırlamağa imkan verir. Əsas internet resursu Dövlət Xidmətinin internet saytıdır ki, bu da əhaliyə evdən çıxmadan informasiya xidmətləri almaq imkanı verir. Əhalinin məlumat bazasına çıxışını asanlaşdıran kitabxanalar, arxiv müəssisələri və səlahiyyətli orqanlar da var.

Hökumətin məlumat mənbələri:

1) kritik məlumat mənbələrini müəyyən edir. Onlar əsas dövlət reyestrlərindən və dövlət informasiya sistemlərindən və bu məlumatları emal edən əsas dövlət reyestrlərindən ibarətdir;

2) mühüm dövlət informasiya mənbələri. Onlar dövlət informasiya sistemləri və dövlət reyestrləri tərəfindən emal edilən müxtəlif qurumlar üçün vacib olan məlumatlardan və bu məlumatları emal edən dövlət informasiya sistemlərindən və dövlət reyestrlərindən ibarətdir;

3) Şöbə üçün vacib olan məlumat mənbələrini dövlət informasiya sistemləri və departament qeydləri tərəfindən emal edilən təşkilat üçün vacib olan məlumatlardan və bu məlumatları emal edən dövlət informasiya sistemlərindən və departament qeydlərindən ibarətdir;

4) digər dövlət informasiya mənbələri. O, qurumun daxili idarəetmə funksiyalarını yerinə yetirərkən idarə etdiyi və digər informasiya sistemləri tərəfindən emal edilən məlumatlardan və bu məlumatları emal edən informasiya sistemlərindən ibarətdir. Bu yarımbənddə göstərilən informasiya sistemlərinin yaradılması, modifikasiyası, modernləşdirilməsi və ləğvi qaydası hökumət tərəfindən səlahiyyət verilmiş qurumlar tərəfindən müəyyən edilir.

İnformasiya və kommunikasiya texnologiyaları hökumətin informasiya sistemlərinin vətəndaşlara və göstərilən xidmətlərə daha yaxşı diqqət yetirməsinə kömək etməlidir.

Əvvəllər korporativ və rəsmi yönümlü idarəetmə və informasiya sistemləri həm əhaliyə, həm də təşkilatlara xidmət göstərən informasiya sistemlərini ümumi məntiqi vahidə birləşdirmək üçün getdikcə daha çox istifadəçilərə və xidmətlərə yönəldilmişdir.

1.2. Koronavirus pandemiyasının ölkədə yaratdığı fəsadlar

Bildiyimiz kimi, COVID-19 pandemiyası Çində başladı və tezliklə dünyanın demək olar ki, bütün ölkələrinə təsir etdi. Pandemiyanın müalicəsinin olmaması ölkələri pandemiyanın yayılmasının qarşısını almaq üçün bir sıra tədbirlər görməsinə səbəb olmuşdur. İnsanlar arasında qarşılıqlı əlaqənin azaldılmasına

yönəlmiş bu tədbirlər bir çox sektorların, xüsusən də xidmət sektorunun fəaliyyətinin ciddi şəkildə azalmasına, hətta tamamilə dayanmasına səbəb olmuşdur. Ona görə də bu pandemiya həm inkişaf etmiş, həm də inkişaf etməkdə olan ölkələrin iqtisadi artım templərinə ciddi təsir göstərməkdə davam edir. Şübhəsiz ki, pandemiyanın nə qədər davam edəcəyi və normal iqtisadi həyata nə vaxt qayıdacağı da onun iqtisadiyyata təsirlərini müəyyən etməkdə davam edir.

2019-cu ilin dekabr ayında Çinin Uhan şəhərində başlayan COVID-19 pandemiyası çox qısa müddətdə dünyanın 213 ölkəsini əhatə etmişdir və 2020-ci ilin may ayına qədər təxminən 5 milyon insanın yoluxmasına və 330.000 insanın ölümünə səbəb olmuşdur (Worldometers, 2020).

Pandemiyalar əsasən anidən və geniş yayılmış xəstəlik növləridir və əsasən ölümə səbəb olur, eləcə də sosial, siyasi və iqtisadi sahələrdə əhəmiyyətli problemlər yaradırlar (Madhav, 2018). Tarixi prosesdə pandemiyaların dünyada qədim zamanlardan bəri zaman-zaman meydana gəldiyi görünür. Bununla belə, COVID-19 pandemiyası ictimai sağlamlıq üçün yaratdığı təhlükə və qlobal təsirləri baxımından 1918-ci ildə İspaniya pandemiyasından sonra ən ciddi pandemiya hesab olunur (Ferguson, 2020).

COVID-19 pandemiyası öz xüsusiyyətlərinə görə əvvəlki pandemiyalardan və bu pandemiyaların yaratdığı böhranlardan fərqlənir. COVID-19 pandemiyası (Fernandes B., 2020):

- Qlobal pandemiya;
- Aşağı və orta gəlirli ölkələrdə cəmləşməyib;
- Dünyada faiz dərəcələrinin kifayət qədər aşağı olduğu bir dövrdə ortaya çıxdı;
- Dünyanın iqtisadi cəhətdən yüksək inteqrasiya olunduğu bir dövrdə meydana çıxdı;
- Təchizat zəncirlərində yayılma təsirlərinə səbəb olur;
- Həm tələb, həm də təklif üzərində dağıdıcı təsirlərə səbəb olur.

Göründüyü kimi, COVID-19 pandemiyası iqtisadi inteqrasiyanın çox inkişaf etmiş səviyyələrə çatdığı bir dövrdə yaranmış və həm tələb, həm də təklifə ciddi ziyan vuran qlobal pandemiya. Dünyanın bir çox ölkələrində faiz dərəcələrinin

çox aşağı səviyyədə olduğu bir vaxtda pandemiyanın yaranması pul siyasətinin ən mühüm aləti olan faizlər vasitəsilə tələb və təklifin artırılması imkanlarını azaldır və bu halda , pandemiyanın iqtisadiyyata mənfi təsirlərini aradan qaldırmaq üçün istifadə edilə bilən siyasət alətlərini məhdudlaşdırır. Odur ki, COVID-19 pandemiyası lazımi iqtisadi tədbirlər vaxtında görülmədikdə dünyanın bir çox ölkələrində iqtisadi artım templərinə ciddi mənfi təsirlər yarada bilər.

COVID-19 pandemiyası turizm, tibbi təchizat, digər qlobal təchizat zəncirləri, elektronika və maliyyə bazarları, enerji və ərzaq bazarları kimi hərtərəfli sosial fəaliyyətlərdən tutmuş demək olar ki, bütün sosial fəaliyyətlərə təsir göstərir (Kongres Araşdırma Xidməti, 2020).

Pandemiyanın ortaya çıxması ilə Çin iqtisadiyyatında istehsalın pozulması qlobal təchizat zəncirlərinin fəaliyyətinin dayanmasına və Çindən xammal və yarımfabrikat məhsulları idxal edən müəssisələrdə istehsalın daralmasına səbəb olmuşdur (McKibbin K. və Fernando A., 2020). Pandemiya ilə yanaşı, beynəlxalq daşımaların məhdudlaşdırılması da iqtisadi fəaliyyətləri ciddi şəkildə yavaşlatdı (McKibbin K. və Fernando A., 2020).

Ənənəvi olaraq, pandemiyanın iqtisadi təsirlərinin qiymətləndirilməsi və xüsusilə onların gətirdiyi gəlir itkisinin qiymətləndirilməsi ölüm nisbəti və xəstə insanların sayı kimi məlumatlara əsaslanır (Fernandes A., 2020). Bu hesablamalara həmçinin pandemiya ilə əlaqədar tibb işçilərinin sərf etdiyi vaxt və gəlir, tibbi xidmət və dəstək xidmətlərinə birbaşa xərclər daxildir (Fernandes A., 2020). Bununla belə, bu ənənəvi yanaşma hələ peyvəndi olmayan, sürətlə yayılan COVID-19 pandemiyası kimi bir pandemiyanın real iqtisadi dəyərini qiymətləndirməkdə çətinlik çəkə bilər (McKibbin K. və Fernando A., 2020).

COVID-19 pandemiyasının gedişatının gündən-günə dəyişməsi və pandemiyanın nə qədər davam edəcəyi və bitdikdən sonra normal iqtisadi həyata nə qədər tez qayıdacağına dair qeyri-müəyyənlik bu pandemiyanın insana təsirlərini proqnozlaşdırmağı çətinləşdirir. Ancaq pandemiyanın başlanmasından dərhal sonra bəzi tədqiqatçılar mövcud məlumatların işığında və müxtəlif ssenariləri nəzərə alaraq bəzi proqnozlar verdilər.

McKibbin və Fernando (2020) yeddi fərqli ssenari çərçivəsində 24 ölkə və region üçün simulyasiya analizində bu ölkələrdə COVID-19 pandemiyasının səbəb olduğu ÜDM itkisini təxmin ediblər. Bu ssenarilərdən ilk üçü epidemiyanın yalnız Çinlə məhdudlaşacağını fərz etsə də, növbəti dörd ssenaridə epidemiyanın qlobal ölçü qazanacağı güman edilir. Təhlildə ilk altı ssenaridə epidemiya şokunun müvəqqəti olduğu, yeddinci ssenaridə isə epidemiyanın qalıcı şoka səbəb olacağı qəbul edilib. COVID-19 pandemiyasının qlobal xarakter aldığını nəzərə alsaq, ilk üç ssenari istisna olmaqla, digər ssenarilərin nəticələrini araşdırmaq lazımdır. Epidemiyanın yaratdığı şokun şiddətinin aşağı olduğu ehtimal edilən dördüncü ssenarinin nəticəsinə görə, qlobal iqtisadiyyat 2020-ci ildə 2,330 milyard dollar ÜDM itkisinə məruz qalacaq (McKibbin K. və Fernando A., 2020). Epidemiyanın yaratdığı şokun şiddətinin orta hesab olunduğu beşinci ssenariyə görə, bu itki 5 milyard 305 milyard dollar, epidemiyanın yaratdığı şokun şiddətinin yüksək olduğu altıncı ssenariyə görə, 9,170 milyard dollardır (McKibbin K. və Fernando A., 2020). Nəhayət, epidemiyanın davamlı olduğu və şokun şiddətinin aşağı olduğu yeddinci ssenariyə görə, ÜDM itkisi 2,230 milyard dollar olacaq (McKibbin K. və Fernando A., 2020).

Barro, Ursua və Weng (2020) araşdırmalarında 1918-1920-ci illər arasında müşahidə edilən Böyük Qrip Pandemiyasının COVID-19 pandemiyasının qiymətləndirilməsində ən pis vəziyyət ssenarisini təmsil edə biləcəyini bildirdi. Bu ssenariyə əsaslanan simulyasiya təhlilinə əsaslanaraq, Barro, Ursua və Weng (2020) iddia edirlər ki, COVID-19 pandemiyası nəticəsində tipik bir ölkə ÜDM-də 6%, şəxsi istehlakda isə 8% azalma yaşayacaq. Bunun böyük iqtisadi daralmaya səbəb ola biləcəyini bildirdilər.

Fernandes (2020) COVID-19 pandemiyasının iqtisadi təsirləri; Braziliya, Kanada, Çin, Fransa, Almaniya, İtaliya, Yaponiya, Portuqaliya, İspaniya, İngiltərə və ABŞ üçün təhlil etdiyi araşdırmasında iqtisadi fəaliyyətlərdə ciddi durğunluq dövrünün ay yarım, üç ay və dörd ay yarım olduğu üç fərqli ssenaridən çıxış edib. İqtisadi fəaliyyətlərin ay yarım dayandığı mülayim ssenariyə görə, COVID-19 pandemiyasının iqtisadi dəyəri sözügedən ölkələr üçün ÜDM-nin 2,9%-i ilə 4,6%-i

arasında dəyişir (Fernandes A., 2020). Bu ssenariyə görə, Çin istisna olmaqla, araşdırılan ölkələrin iqtisadi artım templəri 2020-ci il üçün 0,8% ilə 3,2% arasında azalacaq. İqtisadi fəaliyyətlərin üç ay müddətində dayandırılacağı ehtimal edilən ikinci ssenariyə görə, nəzərdən keçirilən ölkələrdə iqtisadi artım 0,6% ilə 6,9% arasında azalacaq. Nəhayət, dörd ay yarım ərzində iqtisadi fəaliyyətin durğunluğu vəziyyətində tədqiq olunan ölkələrdə iqtisadi artım templəri 3,7% ilə 10,7% arasında azalacaq (Fernandes A., 2020).

COVID-19 pandemiyasının iqtisadi təsirləri ilə bağlı bu araşdırmalara əlavə olaraq, beynəlxalq iqtisadi təşkilatlar da mövcud məlumatlar işığında müxtəlif qiymətləndirmələr aparırlar. İƏİT-nin martın 2-də dərc etdiyi aralıq hesabatda 2020-ci il üçün təxmin edilən qlobal iqtisadi artım tempinin COVID-19 pandemiyası səbəbindən 2,4%-ə qədər azalacağı və birinci rübdə iqtisadi artımın böyük ehtimalla mənfə olacağı bildirilib (OECD, 2020).

İƏİT-ə əlavə olaraq, BVF iqtisadi artım proqnozlarını COVID-19 pandemiyası ilə birlikdə yenilədi. BVF 2020-ci ilin yanvar ayında dərc etdiyi Dünya İqtisadi Görünüşü hesabatında qlobal iqtisadiyyatın 2020-ci ildə 3,3% artacağını proqnozlaşdırmışdı (BVF, 2020). Bununla belə, BVF-nin direktoru Kristalina Georgieva martın 23-də G-20 ölkələri ilə keçirilən konfransda bildirib ki, qlobal artım 2020-ci ildə mənfə olacaq və biz 2008/2009 Qlobal Maliyyə Böhranı və ya daha pis tənəzzüllə üzləşəcəyik (BVF, 2020). Kristalina Georgieva həmçinin 2021-ci ildə bərpa gözlədiklərini bildirdi. Əslində, BVF 2020-ci ilin aprel ayında Dünya İqtisadi Görünüş hesabatını yenilədi və 2020-ci ildə qlobal iqtisadiyyatın 3,0%, inkişaf etmiş ölkələrin 6,1%, inkişaf etməkdə olan bazarlar və inkişaf etməkdə olan ölkələrin 1,0% daralacağını təxmin etdi (BVF, 2020).

Birləşmiş Millətlər Təşkilatının İqtisadi və Sosial Məsələlər Departamentinin aprelin 1-də açıqladığı hesabatda, ən pis ssenarinin keçərli olduğu təqdirdə 2020-ci ildə qlobal ÜDM-in 0,9% azalacağı, iqtisadi məhdudiyətlərin üçüncü rübdə də davam edəcəyi təqdirdə, qlobal iqtisadiyyatda daralma daha yüksək olacaq (BMT İqtisadi və Sosial Məsələlər Departamenti, 2020).

Yuxarıda qeyd edilənlər bütövlükdə qiymətləndirildikdə, COVID-19 pandemiyasının dünyanın demək olar ki, bütün ölkələrində iqtisadi daralmaya səbəb olacağını və bu daralmanın 2012-ci ildə müşahidə edilən daralma qədər və ya ondan daha şiddətli ola biləcəyini söyləmək olar. 2008-2009 Qlobal Maliyyə Böhranı. Lakin dünya iqtisadiyyatında daralmanın şiddəti iqtisadi fəaliyyətlərə qoyulan məhdudiyyətlərin nə qədər davam edəcəyindən asılı olaraq dəyişə bilər. İqtisadi məhdudiyyətlər qısa müddət davam edərsə, sürətli bərpa prosesinə girmək mümkün olsa da, sözügedən məhdudiyyətlər uzun müddət davam edərsə, ciddi iqtisadi tənəzzülə səbəb ola bilər.

İqtisadi artımla bağlı vurğulanması lazım olan digər vacib məqam COVID-19 pandemiyasından ən çox hansı sektorların təsirlənəcəyidir. Şübhəsiz ki, insanların hərəkət qabiliyyətinə qoyulan məhdudiyyətlər ən çox xidmət sektoruna və xüsusilə bu sektor daxilində pərakəndə ticarət, istirahət və yerləşdirmə, istirahət və nəqliyyat xidmətlərinə təsir edəcək (BMT İqtisadi və Sosial Məsələlər Departamenti, 2020). Ona görə də pandemiyanın mənfi təsirləri bu sektorların əhəmiyyətli paya malik olduğu ölkələrdə daha çox hiss olunacaq. Bu sektorların da əmək tutumlu olması pandemiya ilə bağlı ciddi işsizlik probleminin yaşana biləcəyindən xəbər verir.

Qısa müddətdə qlobal iqtisadiyyata təsir edən pandemiyanın mənfi iqtisadi nəticələri yayılma prosesini nəzarətdə saxlamaq üçün görülən tibbi tədbirlərdən asılı olaraq dəyişir. Pandemiya sonradan həyata keçirilən tədbirlər çərçivəsində,

(i) kommersiya tədbirlərinin və yarmarkaların ləğvi,
(ii) bir çox kiçik biznes, o cümlədən restoranlar/otellər bağlanmalı idi,
(iii) bir çox ölkələrdə bütün məktəblərin qeyri-müəyyən müddətə bağlanması;
(iv) iri və kiçik şirkətlər - istehsalda tam fasilə daxil olmaqla - iqtisadi fəaliyyətləri dayandırır və işçilərinə qeyri-müəyyən məzuniyyətlər verir və ya işçilərini ixtisar edir,

(v) bütün ictimai görüşlərin və idman tədbirlərinin ləğvi

(vi) maliyyə bazarlarında fundamental göstəricilərin mənfi gedişi kimi neqativlər görülən tədbirlərin effektivliyini itirməsinə səbəb olur (Morris & Karmin, 13 mart 2020-ci il).

Ona görə də hazırkı şəraitdə pandemiyanın iqtisadi nəticələri barədə real proqnoz vermək asan deyil. Çünki pandemiyanın (i) bütün dünyaya təsir edən və sürətlə yayılan tibbi nəticələri, (ii) açıq iqtisadiyyatlara mənfi təsirləri, (iii) inkişaf etmiş ölkələrdə tarixən aşağı faiz dərəcələri səbəbindən pul siyasəti alətlərinin effektivliyini itirmək riski. ölkələr və (iv) tədarük zəncirinə təsir Qlobal miqyasda qarşıya çıxan problemlərin ümumi tələb/tələbə mənfi təsirləri kimi sadalana bilən bəzi amillərə görə, bu, bir sıra yeni problemlər yaradır ki, onlar da mövcud deyil. müasir iqtisadiyyat tarixindəki əvvəlki böhranlara çox bənzəyir, siyasətçilərə meydan oxuyur (Fernandes A., 2020).

Bütün bunlara epidemiya prosesinin gözləntiləri aşması - həyatın normal axarına qayıtması ilə bağlı yaranan qeyri-müəyyənlik əlavə olunduqda, görülən iqtisadi tədbirlərin effektiv həll yolları yaratmasının nə qədər çətin olduğunu asanlıqla təxmin etmək olar (Klein G. və Wasserman U., 2020). Dövlət idarələrinin iqtisadiyyatın təkərlərini yenidən işə salmaq çağırışlarının təxirə salınmalı olması sosial və iqtisadi həyatı məhdudlaşdıran mənfi təsirlərin nə qədər davam edəcəyini proqnozlaşdırmağın çətinliyini ortaya qoyur. Mövcud qeyri-müəyyənlik siyasi tədbirlərin həyata keçirilməsinə və qətiyyətlə həyata keçirilməsinə ən böyük maneədir. Digər tərəfdən, qeyd etmək lazımdır ki, Cənubi Koreya və Çin kimi bəzi ölkələrin epidemiyaya qismən nəzarət etmək uğurları digər ölkələrə də qismən müsbət təsir edib.

Yaxın gələcək hələ də ciddi qeyri-müəyyənlikləri ehtiva edir. Ona görə də müasir iqtisadiyyat ədəbiyyatının nəzəri arqumentlərinin indiki konyukturada nə dərəcədə işləyəcəyi mübahisəlidir. Çünki pandemiyanın törətməsi gözlənilən potensial böhrana qarşı məcmu təklif və məcmu tələbi birlikdə hərəkətə keçirəcək yeni formul lazımdır. Ancaq hələlik belə bir sehrli formul yoxdur. Bu səbəbdən siyasi təkliflərin uğuru üçün əvvəlki böhranlardan əldə edilən təcrübələrdən yararlanmağa çalışmaq hələ də rəasional seçim kimi görünür.

Nəqliyyat texnologiyalarının inkişafı tək-cə istehsalın qlobal miqyasda təşkilinə zəmin yaratmadı, həm də epidemiyaların yayılma sürətini artırdı. Beləliklə, xəstəlik mənbəyindən uzaq yerlərə çata və pandemiyaya çevrilə bilər. İngiltərə və ABŞ-da

beynəlxalq hava limanlarına yaxın yerlərdə çoxlu sayda malyariya hadisəsinin görülməsi və ABŞ-da bildirilən tif xəstəliyinin 70%-nin səyahət tarixçəsi olması nəqliyyatın pandemiyanı asanlaşdıran təsirinin mühüm nümunələridir (Brower və Chalk, 2003).

Eynilə, COVID-19 hadisələrinin Avropada ilk növbədə İtaliyanı vurması İtaliyanın turistik səyahətlər baxımından mərkəzi bir ölkə olması, habelə ölkənin tədbirlərinin gecikməsi ilə əlaqədar idi. İtaliyada ilk hadisə 31 yanvar 2020-ci ildə, Çində Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatına rəsmi olaraq bildirilən tarixdən (31 dekabr 2019-cu il) yalnız bir ay sonra Romada iki çinli turistdə aşkar edilmişdir. Pandemiyanın qlobal yayılmasının sürəti onu təbii və ya qeyri-təbii (texnogen) fəlakətlər kimi digər tədarük zənciri risklərindən fərqləndirən ən mühüm xüsusiyyətlərdən biridir (İvanov N., 2020). Bu, riskin proqnozlaşdırılmasını azaldır və tədarük zəncirinin pozulmasının qarşısını almağı çətinləşdirir.

Turizm xüsusilə İkinci Dünya Müharibəsindən sonra mühüm qlobal iqtisadi fəaliyyətə çevrilmişdir. Bu gün turizmin həcmi 4-5% artım tempi ilə qlobal məhsulun 8%-ni və təkcə məşğulluğun 10%-ni qarşılıyır (ÜTT, 2020). Bundan əlavə, turizm yüksək multiplikator effekti ilə 135-dən çox sektora təsir edir, xarici valyuta daxilolmaları yaradaraq tədiyyə balansına töhfə verir, nəqliyyat, ticarət, tikinti, səhiyyə və maliyyə kimi bir çox aparıcı sənayeləri işə salır. Turizmin iqtisadi təsirləri ilə yanaşı, bu araşdırmanın əhatə dairəsinə daxil olmayan bir çox sosial, mədəni və siyasi təsirləri də var.

Turizm mühüm qlobal iqtisadi sektor olsa da, dünyanın istənilən ölkəsində və ya regionunda böhranlara çox həssasdır (Pforr F. və Hosie S., 2008). Turizm tələbi təxirə salına bilən bir quruluşa malik olduğundan, təhlükəsizlik problemlərinə, iqtisadi böhrana və sağlamlıq problemlərinə qarşı çox həssas bir görüntü çəkir (Blake J. və Sinclair M., 2003). Turizm də saxlanıla bilməyən bir məhsuldur, ona görə də fiziki mallar kimi gələcəkdə satış üçün saxlanıla bilməz. Bu gün rezervasiya olunmayan otaqlar, oturacaqlar, masalar sonradan satışa verilə bilməz. Keçmişdəki bir neçə misal (məsələn, 2008-ci il iqtisadi böhranı) istisna olmaqla, böhranlar regional təsirlərə malik olub və qlobal turizm hərəkətlərinə məhdud şəkildə təsir edəcək

səviyyəyə çatıb. Təsiri və sürətini nəzərə alsaq, qlobal turizm sənayesinin əvvəllər də COVID-19 kimi böhranla üzləşdiyini söyləmək çətindir. COVID-19-un təsirinin 2008-ci il maliyyə böhranından yeddi dəfə daha dağıdıcı olacağı gözlənilir (Turizm İqtisadiyyatı Hesabatı, 2020).

Şübhəsiz ki, COVID-19-u digər epidemiyalardan fərqləndirən onun sürətlə və geniş yayılması, yoluxma prosesinin və müalicəsinin qeyri-müəyyənliyi, habelə məcburi səyahət tədbirləri səbəbindən turizmə birbaşa və qəfil təsiridir. Çində ortaya çıxan kimi, dünyada sərhədlər bağlanmazdan əvvəl səyahətlərin əksəriyyətinin təxirə salınması və ya ləğv edilməsi halları baş verdi (Wen A., 2020). Bu qısamüddətli təsirlərə əlavə olaraq, COVID-19-un tarixdə ən böyük iqtisadi böhrana səbəb olacağı faktı təsirlərin müddəti və gücü ilə bağlı digər qeyri-müəyyənliklərə səbəb olur. Bu makroiqtisadi təsirlərlə bağlı proqnozlar digər bölmələrdə verilmişdir. Bu səbəbdən turizm epidemiyanın yayılması ilə bağlı nəqliyyat qadağaları kimi ani neqativlərlə yanaşı, digər uzunmüddətli problemlərlə də qarşılaşacaq.

Turizm qismən dəbdəbəli istehlak aləti olduğundan, bu pandemiya ilk təsirlənənlərdən biri və köçürülə bilən strukturu ilə bərpa olunan sonunculardan biri olacağı gözlənilir.

Digər epidemiyalara nisbətən daha geniş və sərt səyahət məhdudiyyətləri səbəbindən dünyada turizm dayanıb və məcburi hallar istisna olmaqla, bir çox ölkədə səyahətlər məhdudlaşdırılıb. Bir çox aviaşirkət və tur operatorları fəaliyyətlərini dayandıraraq, bir çox yerləşdirmə müəssisələri isə fəaliyyətini dayandırmalı olub. Əyləncə və istirahət sənayesinə təsir edən bu genişmiqyaslı məhdudiyyətlər qlobal təchizat zəncirinin pozulmasına gətirib çıxardı (Boone T., 2020).

SARS və MERS epidemiyalarından fərqli olaraq, COVID-19 Çindən sonra bütün dünyada sürətlə yayılıb. Epidemiyanın mərkəzi əvvəlcə Avropaya, sonra isə ABŞ-a keçib və Çindən daha çox ölüm qeydə alınıb. Pandemiya ÜST tərəfindən martın 11-də elan edildikdən sonra əlavə sağlamlıq tədbirləri həyata keçirən ölkələrin sayı artıb ki, bu da beynəlxalq nəqliyyata əhəmiyyətli dərəcədə mane olur. Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Ümumdünya Turizm Təşkilatı pandemiyanın

aviasiya, dənizçilik və turizm sektorlarına təsirini nəzərdən keçirmək və bərpa üçün innovativ həllər təklif etmək üçün martın 25-də Böhran Komitəsi yaradıb.

ÜST həm də bu komitədə texniki məsləhətçidir (ÜST, 2020). Bu komitənin iştirakçıları vəziyyətin inkişafı ilə bağlı tövsiyələr verəcəklər. Onlar qiymətləndirmək və təkmilləşdirmək üçün müntəzəm virtual görüşlər keçirərək qlobal əlaqələndirici təşkilatın bir hissəsinə çevriliblər. İştirakçıların vurğuladığı ən əhəmiyyətli məqam; Bu böhranın nə qədər davam edəcəyi və ya turizmə yekun iqtisadi və struktur təsirinin nə olacağı ilə bağlı heç bir əminlik yoxdur və milyonlarla insan işsiz qalmaqdan narahatdır. Bundan əlavə, Komitə böhranın sosial təsirinin daxili turizmdən çox kənara çıxma biləcəyini və kiçik və orta biznesin dünya üzrə sənayenin 80%-ni təşkil etdiyi beynəlxalq icmalar üçün böyük narahatlıq yarada biləcəyini qeyd edib (UNWTO, 2020).

“Tourism Economics” tərəfindən nəşr olunan hesabatda qlobal səyahətlərdə təxminən 39% azalmanın ardından epidemiyanın səyahətlərə təsirinin 8 ay davam edə biləcəyi düşünülür, 2021-ci ildə sürətli bir canlanma gözlənilir, 2019-cu ilin rəqəmləri isə 2023-cü ildən əvvəl əldə edilə bilməz. Bundan əlavə, daxili səyahətlərdə 23% azalma gözlənilir. Ölkədaxili səyahət məhdudiyyətləri beynəlxalq məhdudiyyətlərdən daha tez qaldırılacağından, bu, bəzi əvəzetmələr yaradacaq (Trimble U., 2020).

Qlobal aparıcı göstəricilər də turizm xərclərinin uzunmüddətli və kəskin şəkildə azalacağını göstərir. COVID-19 ilə əlaqədar milli (liqalar, konfranslar) və beynəlxalq (konqreslər, olimpiadalar) tədbirlərin ləğv edilməsi, şübhəsiz ki, turizm sənayesinə mənfi təsir göstərəcək. Bundan əlavə, iş səyahətlərində istifadə olunmağa başlayan rəqəmsal görüş mühitləri səbəbiylə daha sürətli geniş gözlənmək olar. Bununla yanaşı, COVID-19-a aid peyvənd olmadığından və xəstəliyin necə ötürülməsi və simptomları ilə bağlı araşdırmalar hələlik yetərli olmadığı üçün onun mümkün təsirləri və müddəti ilə bağlı qeyri-müəyyənliklər var.

1.3. Dövlət informasiya ehtiyatlarının inteqrasiyası və idarə edilməsi

Azərbaycan Respublikasında “Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemlərinin formalaşdırılması, aparılması, inteqrasiyası və arxivləşdirilməsi Qaydaları” “Elektron hökumətin inkişafı və rəqəmsal hökumətə keçid ilə bağlı tədbirlər haqqında” 2018-ci il 14 mart tarixli Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 1885 nömrəli Fərmanının 1.6-cı bəndinə əsasən “Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemlərinin formalaşdırılması, aparılması, inteqrasiyası və arxivləşdirilməsi qaydaları” hazırlanmışdır və dövlət informasiya ehtiyatlarının və sistemlərinin inteqrasiyası və arxivləşdirilməsi, formalaşdırılması, aparılması qaydasını, həmçinin məlumatların mübadiləsi mexanizmini ərsəyə gətirir.

Dövlət informasiya ehtiyatı dedikdə “mərkəzi və yerli icra hakimiyyəti orqanları, dövlət mülkiyyətində olan və paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə məxsus olan hüquqi şəxslər, dövlət adından yaradılan publik hüquqi şəxslər, həmçinin yerli özünüidarəetmə orqanları tərəfindən formalaşdırılan elektron sənədlər və ya sənədlər toplusundan (sənədləşdirilmiş informasiyadan) ibarət məlumat bazaları, reyestrlər və digər informasiya resursları” nəzərdə tutulur. Dövlət informasiya sistemi dedikdə isə “qurumlar tərəfindən formalaşdırılan, informasiya proseslərinin (informasiyanın yaradılması, yığılması, işlənməsi, saxlanması, axtarışı) həyata keçirilməsini təmin edən dövlət informasiya ehtiyatlarının, texniki və proqram vasitələrinin nizamlanmış məcmusu” nəzərdə tutulur. “Dövlət informasiya ehtiyatının və sisteminin yaradılması, həmçinin formalaşdırılması, genişləndirilməsi, bölünməsi və ya birləşdirilməsi üzrə layihənin hazırlanması (təsdiqlənməsi), texniki və proqram vasitələr toplusunun təşkil edilməsi, onların istismardan əvvəlki sınaqlarının aparılması, istismara verilməsi, dövlət qeydiyyatına alınması və dövlət reyestrinin aparılması” dövlət informasiya ehtiyatının və sisteminin formalaşdırılmasıdır.

Dövlət informasiya sisteminin və ehtiyatlarının formalaşdırılmasının ümumi tələbləri eləcə də prinsipləri belə qeyd olunur:

- mütəbərlik
- unikalıq

- dayanıqlılıq
- təhlükəsizlik
- modulluq və miqyaslılıq
- inteqrasiya imkanı
- effektivlik
- səmərəlilik

Dövlət informasiya sisteminin və ehtiyatlarının fəaliyyətini özlüyündə hüquqi aktlar tənzimləyən aşağıdakılar müəyyən olunur:

- “informasiya ehtiyatının və ya sisteminin adı, strukturu”;
- “formalaşdırılma məqsədi və müddəti”;
- “sahibinin və operatorunun adı, hüquqları, vəzifələri və funksiyaları”;
- “funksionallığa dair tələblər”;
- “fərdi məlumatların işlənmə məqsədi və nəzərdə tutulan üsulları (fərdi məlumatların informasiya sistemi üçün)”;
- “maliyyələşdirilmə mənbələri”;
- “informasiya ehtiyatına və sistemə daxil edilən informasiyanın tərkibi, informasiyanın növü, informasiyadan istifadə qaydaları, o cümlədən belə məlumatların istifadəçilərinin dairəsi”;
- “informasiya sistemi vasitəsilə sorğu edilən məlumatların tərkibi”;
- “inteqrasiya imkanları”;
- “informasiya ehtiyatından və sistemindən məlumat almağa görə ödəniş qaydası, o cümlədən belə ödənişlərdən azadolma halları”.

Sözügedən dövlət informasiya sistem və ehtiyatının hüquqi aktlara müvafiq aparıldığını yoxlamaq həmin informasiya sisteminin operatoru və yaxud sahibi tərəfindən reallaşdırılır. Bu sistemin yaradılmasında, formalaşmasında, davam etdirilməsində və dəstəklənməsində iştirakçı olan fərdlər, həmçinin buraya məlumat müdaxilə etmək iqtidarında olan məsul şəxslər haqqında informasiyalar, onun hüquqları və fəaliyyət dövrü sahib operator tərəfindən İMR-ə çatdırılır, ötürülür.

Dövlət informasiya sistem və ehtiyatının yuxarıda qeyd etdiyimiz kimi formalaşması və aparılmasında məsul olan şəxs özü sistemə elektron imzadan istifadə edərək giriş etməlidir və bununla şəxsiyyəti təsdiqlənməlidir.

Dövlət informasiya sisteminin və informasiya ehtiyatlarının aparılmasında aşağıdakı qeyd edilən tələblərə riayət edilməlidir:

1. “məlumatların mötəbərliyinin informasiya sistemi tərəfindən nəzarətdə saxlanması və mütəmadi (dövri) yoxlanılması imkanları təmin olunmalıdır”;
2. “qanunsuz daxilolma və saxtalaşdırma hallarının qarşısı alınmalı, giriş və əməliyyat tarixçələri (loqları) saxlanmalıdır”;
3. “fəaliyyətin fasiləsizliyi təmin edilməli, dayanma hallarının qeydiyyatı aparılmalı, mütəmadi texniki dəstək fəaliyyəti həyata keçirilməlidir”;
4. “fərdi məlumatların toplanılması və işlənməsi "Fərdi məlumatlar haqqında" Azərbaycan Respublikası Qanununa uyğun olaraq həyata keçirilməlidir”;
5. “informasiya ehtiyatında və sistemində dəyişikliklər müvafiq qeydlər edilməklə aparılmalı, belə qeydlərin edilməsinə əsas olan sənədlər isə müvafiq sənədlər qovluğuna daxil edilməlidir”;
6. “arxivləşməyə hazırlığın (arxiv qeydi aparılmaqla) avtomatlaşdırılmış qaydada həyata keçirilməsi təmin edilməlidir”;
7. “informasiya ehtiyatının və sisteminin ehtiyat mərkəzi mövcud olmalı, formalaşdırılan, daxil edilən və yığılan məlumatların əlavə nüsxələri ehtiyat mərkəzlərdə saxlanılmalı, mütəmadi yenilənməli və sistemin bərpası tələb olunduqda istifadə edilmək üçün hazır olmalıdır”;
8. “informasiya ehtiyatının və sisteminin aparılması ilə bağlı iş və vəzifələrin bölgüsü müəyyən edilməli, əməkdaşlar görəcəkləri işlər barədə məlumatlandırılmalıdırlar”;
9. “inkişaf strategiyası hazırlanmalı, fəaliyyət dövründə təkmilləşmə ilə bağlı əlavələr edilməlidir”;
10. “təhlükəsizlik qaydaları hazırlanmalı, fəaliyyətə təsir edən amillər təhlil edilməli, ehtiyat plan hazırlanmalıdır”;

11. “risklər təhlil edilməli, habelə risklərin idarə edilməsi, böhran və bərpa planları hazırlanmalıdır”;

12. “fəaliyyətin mütəmadi monitorinqi həyata keçirilməli, mütəmadi auditin, o cümlədən elektron auditin keçirilməsi nəzərdə tutulmalıdır”.

Dövlət informasiya sisteminin operatoru hüquqi aktlarla müəyyənləşdirilən haqların reallaşdırılması, xidmətlərin göstərilməsi, funksiyaların, həmçinin vəzifələrin icrası zamanı lazım olan informasiyaları inteqrasiya edilməklə əsas ilkin mənbələrdən çatırlar.

Əlaqələndirici qurum informasiyaya aid məlumatlar: onun adı, saxlanıldığı və ilkin mənbə olan məlumat ehtiyatı, identifikasiya vasitəsi və digər məlumatları özündə birləşdirən İMR formalaşdırır və onun aparılmasını davam etdirir. EHIS vasitəsilə Əlaqələndirici qurumun verdiyi qərara əsasən informasiyanın ilkin əsas mənbələrdən əldə edilməsi üçün müraciət edilir.

II FƏSİL. PANDEMİYANIN ELEKTRON HÖKUMƏTƏ TƏSİRİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

2.1. Elektron Hökumətin inkişafının müasir vəziyyəti və beynəlxalq təcrübə

Azərbaycan rəqəmsal yəni elektron dövlət xidmətlərinin yaradılması və inkişafı sahəsində bir çox ölkələri qabaqlayır. E-GOV İnkişaf Mərkəzi 2020-ci ildə COVID-19-un yayılması ilə əlaqədar həm dövlət səviyyəsində, həm də hökumətdən biznesə (G2B) və hökumətdən vətəndaşa (G2C) seqment layihələri hazırlamışdır. Hal-hazırda portalda olan xidmətlərin sayı 438 təşkil edir (Elektron Hökumətin rəsmi saytı, 2021).

“SMS İcazə Sistemi” və bütün biznes sektorlarının işçilərinə xüsusi icazələrin verilməsinə imkan yaradan icaze.e-gov.az saytı pandemiya dövründə - 2020-ci ildə yaradılmışdır. Bundan əlavə, vətəndaşlar “8103” qısa nömrəsinə SMS göndərməklə müəyyən məqsədlərlə evdən çıxmaq üçün icazə ala bilirlər. COVID-19 pandemiyası dövründə Azərbaycan vətəndaşları tərəfindən 8103 nömrəsinə təxminən 112 mln SMS göndərilib. Təxmini hesablamalara görə, bu sistemin xidmətlərindən yeddi milyona yaxın Azərbaycan vətəndaşı istifadə etmişdir.

Dövlət səviyyəsində daha bir strateji layihə ölkənin su ehtiyatlarının idarə olunmasına imkan verən layihədir. Ölkəyə daxil olan və ölkədən çıxan suların, eləcə də müxtəlif sənaye müəssisələrinin istifadə etdiyi suyun balansını hesablamaq üçün elektron su idarəçiliyinin informasiya sistemi yaradılmışdır.

Bundan başqa, mərkəz “Cimerlik.az” layihəsini hazırlayıb ki, bu layihə vasitəsilə vətəndaşlar çimərliyi ziyarət etmək üçün qeydiyyatdan keçə bilirlər.

Portal üzrə Ermənistan-Azərbaycan, Dağlıq Qarabağ müharibəsi və müharibədən sonrakı dövrlərdə erməni hərbi birləşmələri tərəfindən məhv edilmiş Azərbaycan vətəndaşlarının əmlakının vahid reyestr sistemi hazırlanmışdır.

2020-ci ilin sonunda bütün dövlət qurumları üçün “elektron sənəd dövriyyəsi” layihəsi hazırlanmışdır. Bütün dövlət strukturları vahid sistem vasitəsilə dövlət sənəd dövriyyəsindən istifadə edə bilər. “Elektron hökumət”in tərkib hissəsi kimi yüzlərlə dövlət strukturu “Elektron hökumət” saytına inteqrasiya olunub.

Mərkəz rəqəmsal transformasiya prosesində müxtəlif dövlət qurumları arasında əlaqəni, müəyyən internet saytlarının hazırlanmasını, vətəndaşların maarifləndirilməsini, müxtəlif tədbirləri təmin edir. Bu sahədə Azərbaycan vətəndaşlarına, eyni zamanda, jurnalistlərə “Rəqəmsal Jurnalistika” proqramı vasitəsilə dövlət layihələri və onların tətbiqi imkanları barədə məlumat verilib.

Kibertəhlükəsizliyin təmin edilməsi sahəsində həm fiziki dövlət informasiya sistemlərinin mühafizəsini, həm də əhalinin rəqəmsal dövlət xidmətlərindən istifadəsinin təhlükəsizliyini nəzərə almağa ehtiyac vardır. Vətəndaşların təhlükəsizliyinin təmin edilməsi sahəsində Azərbaycanın dövlət saytlarında avtorizasiya üçün “ASAN Login” layihəsinə start verilmişdir. Əvvəllər vətəndaşların hər bir internet saytında ayrıca qeydiyyatdan keçməsi tələb olunurdusu, indi bu hal vahid sistem üzərindən həyata keçirilir. Vahid “ASAN Login” sisteminin tətbiqindən sonra dövlət saytlarında avtorizasiya üçün əlavə qeydiyyat tələb olunmur.

Bundan başqa, dövlət sistemlərinin mühafizəsi Azərbaycan Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyinin nəzdində “AzInTelecom” MMC tərəfindən yaradılmış data mərkəzi tərəfindən təmin edilir. Bu, Cənubi Qafqazda TIER III və ISO 27001 təhlükəsizlik standartlarına cavab verən ilk məlumat mərkəzidir. Bu mərkəz informasiya və şəbəkə infrastrukturunun, eləcə də bir sıra digər sahələrin beynəlxalq standartlara uyğun fiziki təhlükəsizliyini təmin etmək üçün müxtəlif prosedurlar həyata keçirir. Dünya praktikasına uyğun olaraq potensial təhlükələr təşkilatın özündən gəlir, yəni insan amili əsas rol oynayır.

Mərkəz tərəfindən işçilər üçün xüsusi standartlar, onların müəyyən informasiya sahəsində fəaliyyətini tənzimləyən hüquq və vəzifələri yaradılmışdır. Bundan əlavə, təşkilatlar arasında təhlükəsiz məlumat mübadiləsi üçün “ASAN Körpü” milli sistemi işləyib hazırlanmış və istifadəyə verilmişdir. Bu sistem dövlət qurumları arasında vahid şlüz vasitəsilə məlumat mübadiləsinə imkan verir. Üstəlik, məlumat şifrələnmiş formada ötürülür ki, bu da bu məlumatların üçüncü tərəfin istifadəsi imkanlarını ləğv edir.

Bundan başqa, “ASAN körpü” layihəsi çərçivəsində bütün dövlət strukturlarının vahid sistemə inteqrasiyasının başa çatdırılması nəzərdə tutulur ki, bu da əhaliyə xidmətlərin göstərilməsi prosesini sadələşdirəcək. Beləliklə, vətəndaşlardan müxtəlif strukturlardan əlavə sənədlər tələb olunmayacaq. Mərkəz informasiya sisteminin təhlükəsizliyini hər mərhələdə təmin edir. G2B tərəfdaşlığı çərçivəsində mərkəz tərəfindən vətəndaşlar haqqında məlumatları yalnız onların razılığı ilə banklara, bank olmayan kredit təşkilatlarına və maliyyə institutlarına göndərilir.

Kredit üçün müraciət edərkən vətəndaş şəxsiyyət vəsiqəsinin fərdi identifikasiya nömrəsini (FIN) göstərməli və avtorizasiya üçün ərizəni imzalamalıdır. Əlavə sənəd verməyə ehtiyac yoxdur. Bu proses birbaşa mərkəz tərəfindən həyata keçirilir

Avropa standartlarına (Məlumatların Ümumi Mühafizəsi Qaydası - GDPR) uyğun olaraq, “myGov”-da, yəni şəxsi hesabında olan hər bir vətəndaş hansısa struktur tərəfindən şəxsi məlumatlarına dair sorğu barədə məlumatlandırılır. Üçüncü şəxslərin hər hansı fikirlərinə şübhə yarandıqda, vətəndaş şikayət edə və məlumatlara baxış haqqında daha ətraflı məlumat ala bilər.

E-GOV İnkişaf Mərkəzinin auditoriyası barədə danışarkən qeyd etməliyik ki, onu bir neçə qrupa, yəni dövlətə, biznesə, müxtəlif strukturlara, əhaliyə göstərilən xidmətlərə bölmək olar. “Elektron Hökumət” saytında 1,3 milyona yaxın insan qeydiyyatdan keçib. Vətəndaşlara 710-dan çox xidmətin göstərildiyi MyGov saytında 525 mindən çox istifadəçi var.

Bundan əlavə, 20-yə yaxın sistem MyGov-a inteqrasiya olunub və bu internet saytı vətəndaşlara proaktiv xidmətlər göstərir. Mərkəzin konsepsiyasına uyğun olaraq reaktiv xidmətlər vətəndaşların müraciəti əsasında onlara göstərilən xidmətlərdir. Proaktiv xidmətlərə gəlicə, dövlət ilk növbədə vətəndaşlara hansı xidmətin alınması barədə xəbərdarlıq edir ki, bu da mərkəz saytlarının auditoriyasını artırmağa imkan verir.

İki milyona yaxın vətəndaşın vahid “ASAN Login” avtorizasiya sistemində qeydiyyatdan keçdiyini qeyd edə bilərik. “ASAN Login” sistemi 2019-cu ildə istifadəyə verilib və sürətlə böyüyən böyük auditoriyaya malikdir.

Digər ölkələrdə olduğu kimi Azərbaycanda da dövlət xidmətlərindən istifadə edənlər müəyyən kateqoriyalara bölünür. Ölkədə təxminən iki milyon sosial media istifadəçisi var. Başqa sözlə, rəqəmsal xidmətlərdən istifadə digər ölkələrdə olduğu kimi Azərbaycanda da bütün ölkə vətəndaşlarını əhatə etmir.

Mərkəz bu yaxınlarda regional rəqəmsal icra hakimiyyəti layihəsini hazırlayıb ki, bu da 79-dan çox yerli icra hakimiyyəti orqanının xidmətlərinin onlayn rejimdə göstərilməsini nəzərdə tutur.

Saytın istifadəyə verilməsinin ilk mərhələsində mərkəz, vətəndaşlarımızın tələblərini, ehtiyac duyduqları xidmətləri nəzərə almağa davam edəcəyini və onlara uyğun layihə hazırlayacağını qeyd etmişdir. Hazırda Azərbaycanın rayonlarında 15-ə yaxın “ASAN xidmət” fəaliyyət göstərir. Bu o deməkdir ki, vətəndaşlar dövlətimizin xidmətlərindən təkə onlayn formatda deyil, həm də ASAN xidmət mərkəzlərinə baş çəkmək və yerində xidmət almaq imkanı əldə edirlər.

Mərkəzin ölkə vətəndaşlarının ehtiyaclarını ödəməyə yanaşması innovativ həllər və çevik idarəetmə modellərini tətbiq etməkdir. Mərkəzin mütəxəssisləri Azərbaycan vətəndaşlarının tələblərinin monitorinqini aparır, həmçinin Mərkəzin dövlət layihələrində gələcəkdə tətbiqi üçün yeniliklərin və rəqəmsallaşmanın monitorinqini aparır. Barmaq izləri, biometrik məlumatlar vasitəsilə xidmətlərin göstərilməsi kimi texnologiyalar inkişaf etdiyi kimi, əhalinin tələbləri də inkişaf edir. Bu gün vətəndaşlarımız bu texnologiyalar vasitəsilə xidmət almaq deyil, həm də xidmət mərkəzlərinə getmədən bunu tamamilə uzaqdan həyata keçirmək istəyirlər.

Gələcəkdə Azərbaycan vətəndaşlarının fərdi məlumatlarının dövlət informasiya sistemlərinə daxil edilməsi vətəndaşların şəxsiyyət vəsiqələrindən imtina etmələrini tələb edə bilər. Müasir dünyanın bütün bu istəklərini və reallıqlarını nəzərə alaraq, dövlətimiz və birbaşa mərkəz (e-gov portalı) tərəfindən blokçeyn texnologiyalarına əsaslanan ən qabaqcıl həllər, bulud texnologiyaları

vasitəsilə xidmətlərin inkişafı, süni intellektin tətbiqi, artırılmış reallıq və bir sıra digərlərinin monitorinqini həyata keçirməkdədir.

Bundan başqa qeyd etmək lazımdır ki, 2020-ci ildə Mərkəzdə Data Lab adlı ayrıca şöbə yaradılıb və fəaliyyəti davam etdirilir. Bu departament daxilindəki layihələrimizdə süni intellekt, maşın dilinin öyrənməsi və məlumat mühəndisliyi tətbiq edilməkdədir. Məsələn, “ASAN Visa” layihəsi vasitəsilə mərkəz əməkdaşları bu layihənin xidmətlərindən istifadə etmiş turistlərlə müsahibə apararaq, eyni zamanda maşın dilinin öyrənməsi sorğunun nəticələrini qiymətləndirirlər. İnformasiya texnologiyaları sahəsində maşınlarla müsbət və mənfi rəyləri qiymətləndirməyi öyrənmək səlahiyyəti verilib və sonrakı mərhələlərdə zaman itkisi edərək yüz minlərlə rəyi oxumağa ehtiyac yoxdur. Tətbiq edilən model turistlərin bütün rəylərini kateqoriyalaşdırır və onların şikayətləri ilə bağlı müvafiq departamentə məlumat verir. Müvafiq qərarın qəbulu prosesində yekun nəticələrdən istifadə olunur.

Üstəlik, “MyGov” layihələrində süni intellektdən istifadə etməklə vətəndaşların ehtiyaclarını proqnozlaşdırmaq mümkün olmuşdur. Qlobal tendensiyaların izlənməsi, eləcə də sosial şəbəkələrin inkişafı Mərkəzimizin dövlət layihələrində sosial şəbəkələrin sadəliyi və tanış funksiyalarından istifadə etməyə imkan verir.

Qeyd etmək lazımdır ki, mərkəzin təcrübəsinin bir sıra xarici ölkələrdə tətbiq edilməkdədir. Mərkəzin layihələrinin inkişafı bir neçə sahəyə bölünür. 2022–2025-ci illər üçün xidmətlərin inkişafının əsas strategiyası təkcə dövlət və özəl sektorlar üçün rəqəmsal layihələrin yaradılması deyil, həm də bu xidmətlərin xaricə ixracıdır.

“ASAN xidmət” modeli hal-hazırda Əfqanıstanda və bir sıra digər ölkələrdə tətbiq olunur. Bundan başqa, Mərakeş, Monteneqro, Türkiyə, Birləşmiş Ərəb Əmirlikləri, İndoneziya, Əfqanıstan və bir sıra digər ölkələrin daxil olduğu ASAN Beynəlxalq Assosiasiyası yaradılıb.

Artıq bir sıra ölkələrdə “ASAN Visa” layihəsi də tətbiq edilir. Ötən il hazırlanmış icazə sistemi Qazaxıstanda tətbiq edilmişdir. Ölkə olaraq həmçinin inkişaflarımızı, təcrübəmizi və biliklərimizi BMT ilə bölüşür və digər ölkələrin

təcrübəsindən istifadə edirik, öyrənirik. Yaratdığımız xidmətlər və təklif etdiyimiz həllər baxımından isə bir çox ölkələri qabaqlayırıq.

Mərkəz yaxın bir neçə ildə elektron hökumətin tikintisi sahəsini genişləndirməyi planlaşdırılır. Bu sahələrdə hüquqi bazanın formalaşdırılması, Azərbaycan vətəndaşlarının rəqəmsallaşma prosesinə cəlb edilməsi, yeni xidmətlərin inkişafı, əhalinin innovativ biliklərinin genişləndirilməsi və bir sıra digər aspektlər lazımdır. Ölkə üzrə inkişaf strategiyamıza həmçinin informasiya təhlükəsizliyinin gücləndirilməsi, şəxsiyyətin qorunması, məlumat mərkəzlərinin idarə edilməsi imkanlarının genişləndirilməsi daxildir.

Mərkəz vurğulayır ki, inkişafın əsas ideyası davamlı elektron dövlət xidmətlərinin göstərilməsidir. Mərkəzin xidmətlərinin inkişaf etdirilməsinin digər məqsədi süni intellektin istifadəsini, maşın öyrənməsini yaymaq, bir sıra xidmətlərin sürətləndirilməsi və avtomatlaşdırılmasıdır. Kibertəhlükəsizlik sahəsində mərkəz, vətəndaşların əsas biliklərinin artırılmasını və rəqəmsal layihələrlə işləyən dövlət qurumlarının əməkdaşlarının ixtisaslarının artırılmasını planlaşdırmaqdadır. Bu il ərzində rayon icra hakimiyyəti mərkəzinin layihəsi üzrə işlərin davam etdirilməsi və Azərbaycanın rayonlarında yaşayan vətəndaşlar üçün 40-a yaxın xidmətin elektronlaşdırılması nəzərdə tutulur.

Elektron hökumət mərkəzi 2018-ci ildə Azərbaycan Prezidenti İlham Əliyevin Sərəncamı ilə yaradılıb və Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında “Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi”nin (ASAN Xidmət) nəzdində fəaliyyət göstərir.

2.2. Post-pandemiya dövründə Elektron Hökumətin xidmətlərinin təsnifatı və qiymətləndirilməsi

Elektron hökumətə dövlət sektorunun xidmətlər göstərmək üçün istifadə etdiyi informasiya və kommunikasiya texnologiyaları (İKT) platformaları və tətbiqləri daxildir. Bütün dünyada hökumətlər son iki onillikdə daha yüksək səviyyəli vətəndaş mərkəzli xidmət təmin etmək üçün öz resurslarından istifadə edirlər. Bununla belə, bəzi ölkələr irəliləyir, digərləri isə geri qalır.

Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Elektron Hökumət Tədqiqatının 2020-ci il hesabatı göstərir ki, e-hökumət rəqəmsal xidmətlər təqdim edən onlayn və oflayn platformaları daxil etmək üçün veb-sayt vasitəsilə məlumat verməkdən kənarında inkişaf edib. O, e-hökumət infrastrukturunu, süni intellekt və blokçeyn daxil olmaqla, hökumət daxilində rəqəmsal imkanlara və xidmətlərə diqqət yetirir. Hökumətlər biznesin lisenziyalaşdırılması, doğumların və borcların qeydiyyatı, sürücülük vəsiqələrinin uzadılması, vergi ödənişi xidmətləri və kommunal xidmətlərin ödənilməsi kimi xidmətləri göstərmək üçün elektron hökumət infrastrukturundan istifadə edir. Bundan əlavə, hökumətlər fəlakət zamanı ictimaiyyətə vaxtında məlumat vermək və resursları idarə etmək üçün elektron hökumət tədbirlərinin bir hissəsi kimi sosial medianı qəbul ediblər.

Elektron idarəetmə dedikdə dövlət mexanizmində münasibətləri idarə etmək üçün İnformasiya-Kommunikasiya Texnologiyaları (İKT) infrastrukturundan istifadə nəzərdə tutulur. Elektron idarəetmə ilə bağlı niyyətlər yaxşı idarəetmə ilə eynidir. Əslində, elektron idarəetmə hökumətlər arasında məlumat mübadiləsini təşviq edir, şəffaflığı və hesabatlılığı artırır. O, ayrı-seçkiliyi azaltmaqla və inklüzivliyi təşviq etməklə əlçatanlığı yaxşılaşdırır və dövlət xidmətlərinə çıxış üçün maneələri aradan qaldırır. Elektron idarəetmə dövlət və özəl sektorlar arasında koordinasiyanı yaxşılaşdırır və iqtisadi inkişafı dəstəkləyir.

Elektron hökumət Xəzər hövzəsi ölkələri üçün əhəmiyyətli faydalar, o cümlədən ictimaiyyətə daha sürətli və səmərəli xidmət, prosesləri tənzimləmək, məlumat və məlumatlara daha yaxşı çıxış təmin edir. O, hökumət biznesinə kağız üzərində aparılan əməliyyatlardan kənara çıxmağa imkan verir və fəlakət zamanı məlumat və məlumat itkisinə qarşı həssaslığı azaldır. Elektron hökumət Xəzər İcması (CARICOM) və Şərqi Xəzər Dövlətləri Təşkilatı (OECS) kimi regional təşkilatların və Xəzər İnkişaf Bankı (CDB) və Kontinental İnkişaf Bankı (İİB) daxil olmaqla çoxtərəfli bankların işini dəstəkləyir. Bölgədəki hökumətlər öz məlumatlarını bulud xidmətləri ilə qoruya biliblər və kibertəhlükəsizlik proqramlarına sərmayə qoyublar. Bu yaxınlarda e-dövlət xidmətləri ilə hökumətlər

COVID-19-a yoluxmuş insanlar, yoxlanılacaq yerlər və peyvənd olunacaq yerlər haqqında ən müasir məlumatları təqdim ediblər.

Elektron idarəetmənin bəzi əlavə üstünlükləri bunlardır:

1. Elektron idarəetmə hesabatlılığı gücləndirə və Xəzər hövzəsi ölkələri üçün ictimai rəyi yaxşılaşdırmağa bilər.
2. Hökuməti sadələşdirməklə Xəzər hövzəsi hökumətləri demokratik mexanizmləri dəstəkləyə və məhkəmə sistemində işin daha yaxşı idarə olunması vasitəsilə ədalət mühakiməsinə çıxışı artırmağa bilər.
3. Elektron İdarəetmə dövlət maliyyə idarəçiliyini təkmilləşdirə və resursların ölkə daxilində və bir çox ada dövlətlərində fiziki quruda paylanmasını yaxşılaşdırmağa bilər.
4. Elektron idarəçilik bütün səviyyələrdə hökuməti inkişaf etdirir və müxtəlif nazirliklərin, idarələrin və qurumların koordinasiyasını dəstəkləyir.
5. Elektron idarəetmə Xəzər hövzəsi ölkələrinin dayanıqlı olmasına kömək edir.

Xəzər hövzəsi hökumətləri e-hökumət infrastrukturunun əhəmiyyətini və onun e-idarəçilik üçün əhəmiyyətini tam dərk etmişlər. Regionda hökumətlər İnformasiya və Kommunikasiya Texnologiyaları Departamentləri yaratmışdır. Onlar İnformasiya Azadlığı Aktını qəbul etdilər və keçidi dəstəkləmək üçün digər idarəetmə çərçivələrini işləyib hazırladılar. Bununla belə, maneələr qalmaqdadır.

Bu sahə üzrə tədqiqat aparan Broome görə, elektron hökumət kontekstində müəyyən problemlər var. Elektron idarəetmə üçün əsas problemlərdən biri vaxtında məlumatın olmaması və bəzi hallarda məlumatın məhdud olması və ya olmamasıdır. O, həmçinin qeyd edir ki, ölkələrdə tənzimləmə sistemləri və məlumat kanalları elektron hökumət sisteminə rəvan keçidi məhdudlaşdırır. O, həmçinin həssas məlumatların saxlanması üçün lazım olan proqram və avadanlıqlarda dəyişən ixtiralarla ayaqlaşma bilməmək kimi görüldüyünü müdafiə edir.

Nümunə olaraq Karib adası ölkələrini nümunə göstərə bilərik. Karib adaları dünyada təbii fəlakətlərə ən həssas olan adalardan biridir. Buna görə də hökumət üçün işin davamlılığı e-hökumətin mühüm faydasıdır. Hökumət ən həssas

vətəndaşlarla əlaqə saxlamalı və bərpa üçün resursları səfərbər etmək üçün regional və beynəlxalq ictimaiyyətlə məlumat paylaşmalıdır. Davamlı aparat və proqram təminatının və e-hökumət infrastrukturunun təhlükəsizliyinin dəyəri Karib hövzəsinin hələ də aşmadığı maneələrdən biridir.

Karib hövzəsi hökumətləri sürətli e-hökumət və e-idarəetmə sistemləri yaratmağı hədəfləyir. 2020-ci ildə Dünya Bankı Şərqi Karib hövzəsi üçün rəqəmsal transformasiya layihəsinə start verdi. Layihə OECD-də digər ölkələrlə təcrübə mübadiləsindən faydalanaraq infrastrukturunu təkmilləşdirmək və davamlılıq yaratmaq məqsədi daşıyır. Digər hökumətlər pandemiya zamanı daha davamlı olmaq üçün öz vəsaitlərini yatırır. COVID-19 pandemiyası sürəti saxlamaq və e-hökumət və e-idarəçiliyi dəstəkləyən İKT infrastrukturunun qurulması və saxlanmasına diqqət yetirmək ehtiyacını gücləndirdi (Əhmədov F., 2019).

COVID-19 pandemiyası və bütün sənayelərin və insan həyatının bütün sahələrinin onlayn hərəkəti sahələrarası tədqiqatlara təkan verib və qlobal analitik agentliklərin rəy və hesabatlarında öz əksini tapmışdır. Elektron İdarəetmə tədqiqatçıları təbii ki, bu məsələni nəzərdən qaçıra bilməzlər, xüsusən 2021-ci ilin sentyabr ayında Elektron İdarəetmə Nəzəriyyəsi və Təcrübəsi üzrə Beynəlxalq Konfransda “Rəqəmsal İdarəetmə, COVID-19 və Post-Pandemiya Çağırışları” Sessiyası keçirilmişdir. Sessiyada rəqəmsal texnologiyaların vətəndaşların və biznesin dövlət qurumları ilə rəqəmsal əməliyyatlarını, dövlət məmurlarının məsafədən işləməsini və dövlət qurumları arasında məsafədən əməkdaşlığı təmin etməklə pandemiya ilə bağlı problemlərin həllinə mühüm töhfə verdiyi bildirilmişdir.

COVID-19 rəqəmsal idarəetmənin və dövlət idarəçiliyinin transformasiyasının gələcək inkişafı üçün güclü sürücüyə çevrildi. Bundan əlavə, hökumətdə rəqəmsal texnologiyalardan istifadənin post-pandemiya dövründə problemlərin (iqtisadi, sosial, siyasi) idarə olunması üçün kritik olacağı gözlənilir.

Elektron Hökumət Tədqiqatında BMT ekspertləri qeyd edir ki, hökumətlər xüsusilə koronavirus pandemiyası fonunda rəqəmsal hökumət strategiyalarını təşviq etsələr də, dünya üzrə xeyli sayda insanın hələ də onlayn xidmətlərə çıxışı yoxdur.

Rəqəmsal uçurum e-idarəçilik və e-hökumətdə irəliləyiş üçün əsas maneə kimi müəyyən edilir. Lakin virtual səhiyyə, ölçülər və QR kodları, səyahət izləmə proqramları, onlayn öyrənmə və uzaqdan iş pandemiyasının məhdudiyyətlərindən bəzi faydalananlara çevrildi. Məsələn, Estoniya yerli hökumətlər və seçicilər arasında qarşılıqlı əlaqə üçün xüsusi onlayn tədbirlərin keçirilməsinə imkan verən proqramları işə salıb. Eyni zamanda, araşdırmada qeyd edildiyi kimi, elektron hökumətin inkişafı iqtisadi inkişafı ilə bağlıdır (Yang U., 2014). Bununla belə, bu rəqəmsal idarəetmənin irəliləyişində həlledici amil deyil, çünki siyasi iradə fəaliyyəti əhəmiyyətli dərəcədə yaxşılaşdırıla bilər. Bu halda tipik nümunə Çexiyadır, burada rəqəmsallaşmanın ümumi müsbət mənzərəsi mobil telefona bazarının oliqopoliyası, yüksək tariflər və infrastrukturun genişlənməsinə maneələr ilə müşayiət olunur. Hakimiyyət orqanlarının kifayət qədər səriştəsizliyi vətəndaşların elektron dövlət xidmətlərindən istifadəsinə mane ola bilər. Ölkədəki siyasi münaqişə dövlət sektorunun rəqəmsallaşdırılması üçün davamlı strategiyanın yaradılmasına xələl gətirə bilər.

Amerikalararası İnkişaf Bankının “Vətəndaşların, dövlət qulluqçularının və dövlət qurumlarının pandemiya perspektivləri zamanı dövlət xidmətləri və rəqəmsal hökumət” adlı araşdırması göstərir ki, internet bağlantısı aşağı olan regionlar üçün rəqəmsal xidmətlərdən asılılığın yeni forması təmin edilir. Latın Amerikasını kimi, ciddi problemlər. Vətəndaşlar, dövlət məmurları və rəqəmsal hökumət qabaqcılları arasında aparılan sorğu müəyyən etdi ki, bir neçə gün ərzində hökumətlər tərəfindən əhəmiyyətli bir sıra xidmətlər rəqəmsallaşdırılıb. Məhdudiyyətlər səbəbindən dövlət xidmətlərindən istifadə etmək üçün internetdən istifadənin 21 faizdən 39 faizə yüksəlməsinə baxmayaraq, vətəndaşların təxminən yarısı hələ də dövlət orqanlarına şəxsən müraciət edib. Bu səbəbdən bir çox xidmətlər vətəndaşlara təklif oluna bilmədi. Ekspertlər belə qənaətə gəlirlər ki, dövlət onlayn texnologiyalarının işini genişləndirmək, eləcə də rəqəmsal xidmətlərin əlçatanlığını və keyfiyyətini artırmaq lazımdır.

Avropa Komissiyasının 2021-ci il Elektron Hökumət Müqayisə Hesabatında Avropa hökumətləri arasında davamlılıq və innovativ inkişafın yüksək səviyyəsi

vurğulanır. Bu araşdırma 18 dəfə aparılıb və Avropada dövlət xidmətlərinin rəqəmsal transformasiyasının etibarlı qiymətləndirilməsini təmin edir. Rəqəmsal xidmətlər sayəsində məhdudiyyətlər altında olan vətəndaşların, hakimiyyət orqanlarının və müəssisələrin gələcək qarşılıqlı əlaqəsi üçün müvafiq şablonlar yaradılır. Bununla belə, pandemiya ilə əlaqədar fəal şəkildə tətbiq olunan rəqəmsal həllər universal deyil və bir sıra problemləri var. Xüsusilə AI-də mərkəzi hökumətdən xidmətlər alınarkən yüksək rəqəmsallaşma müşahidə olunur, bələdiyyə xidmətləri isə geri qalır. Onlayn xidmətlərə çıxış beynəlxalq istifadəçilər üçün də əsas problemdir – xidmətlərin yarısından azının onlayn xidmətlərə çıxışı var. Avropa İttifaqında böyük dövlət investisiyalarının həyata keçirilməsi üçün 670 milyard avrodan çox rəqəmsallaşma proqramı mövcuddur. Avropa icması birlikdə hökumətlərə rəqəmsal hökumətin yeni dövrünə daxil olmaq imkanı verməyi planlaşdırır.

Epidemiyanın ortasında tədqiqatçılar elektron hökumət xidmətlərinin tətbiqinə xüsusi diqqət yetirməyə başladılar. Oxşar analitik tədqiqatlar bir çox ölkələrdə aparılmağa başlayıb. Çində aparılan bir araşdırma, məlumat xidmətlərinə çıxışın asanlıqının və COVID-19 məlumatlarının etibarlılığının vətəndaşlar üçün kritik əhəmiyyət kəsb etdiyini müəyyən etdi. Vətəndaşlar bu parametrlərdən razı qaldıqda, xidmətləri faydalı hesab edir və dostlarına tövsiyə etməyə hazırdırlar.

Pandemiya Karib dənizi regionunda hökumət ekspertləri tərəfindən e-idarəçiliyin inkişafı üçün sürücü kimi təsvir edilmişdir. Süni intellekt və blokçeyn texnologiyaları indi e-dövlət xidmətlərinin inkişafında mühüm rol oynayır, sənayeni keyfiyyətə yeni səviyyəyə qaldırır. Məlumatın elektron formada sadə qəbulundan elektron dövlət xidmətləri yeni funksiyalar qazanır. Hökumətlər indi biznesin lisenziyalaşdırılması, doğum və borcun qeydiyyatı, sürücünün yenilənməsi, vergi xidmətləri və elektrik enerjisi haqqı kimi xidmətləri göstərmək üçün e-xidmət infrastrukturundan istifadə edirlər. Elektron hökumətin köməyi ilə keyfiyyətə yeni qarşılıqlı fəaliyyət sisteminin qurulması ilə dövlət orqanlarının şəffaflığı və hesabatlılığı artır. Bu halda ekspertlər əlçatanlığın yaxşılaşdırılması və ayrı-seçkiliyin azaldılması haqqında danışırlar. Bundan əlavə, müxtəlif təbii fəlakətlər

zamanı bulud xidmətləri Karib regionu üçün xüsusilə vacib olan vacib məlumatları saxlamağa imkan verir.

2.3. Azərbaycanca Elektron Hökumət xidmətlərinin iqtisadi səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi

Sorğuya vətəndaşlar və hakimiyyət orqanları arasında qarşılıqlı əlaqə, dövlət, ictimai və kommersiya xidmətlərinin əldə edilməsi, şəhər problemlərinin həlli və şəhər idarəetməsində iştirak üçün elektron xidmətlərə üstünlük, uyğunluq, məlumatlılıq və vətəndaşların güvən dərəcə və parametrlərini müəyyən etmək üçün zəruri suallar daxildir. Sorğu iki hissədən ibarət olmaqla keçirilmişdir. Burada 2020-ci il pandemiyanın yeni yayılmağa başladığı (birinci dalğa) dövrü əhatə edən və 2021-ci il cari dövrü əhatə edən (pandemiyanın yeni ştammlarla özünü biruzə verdiyi dövr) 2 sorğunun müqayisəsi əsasında tədqiqat aparılmışdır.

2020-ci ildə həyata keçirilən anket sorğusu koronavirusun birinci dalğası zamanı keçirildiyindən, Azərbaycanda komendant saatının başlaması ilə əlaqədar sorğu planlaşdırılandan daha tez başa çatdırılmalı oldu və nəticədə 564 respondent sorğuda iştirak etmişdik. Nəticədə seçmə xətası 4.1%, etibarlılıq səviyyəsi isə 95% təşkil edir. Nümunə cins və yaşa görə təmsil olunur.

2020-ci il sorğusu zamanı vətəndaşların etimad səviyyəsini və sualları cavablandırmaq istəyini yüksək qiymətləndirmək olar, çünki araşdırma səlahiyyətli orqanlarla razılaşdırılıb və məlumat monitorlarında ziyarətçilərin sorğuda iştirakını xahiş edən mesajlar göstərilib. Respondentlər anketi özləri doldurmaqla və ya müsahibə götürənlərin suallarına cavab verə bilərdilər (müsahibələrdən gələn cavablar “Google Forms” vasitəsilə dərhal anket sorğusuna uyğunlaşdırılaraq qeydə alınmışdır).

Hazırkı rəqəmsallaşma səviyyələri və əhalinin ümumi və elektron dövlət xidmətlərindən internetdən istifadəsinə dair 2020-ci ildə əldə olunan nəticələr, habelə koronavirus məhdudiyyətləri “Google Forms” sistemi vasitəsilə onlayn sorğunun keçirilməsinə öz töhfəsini verib. Hər iki sorğu aparıldıqdan sonra müəyyən edilmiş sistemdən istifadə etməklə “MS Excel” formatında mətn hesabatı və

verilənlər bazası əldə edilmişdir. Excel proqramından istifadə etməklə sadə paylamalar və qrafiklərin vizuallaşdırılması alınmış, “SPSS” statistik proqramından istifadə etməklə daha mürəkkəb hesablamalar aparılmışdır.

“COVID-19” pandemiyası dövründə elektron portalın inkişafının xüsusiyyətləri ilə bağlı vətəndaşların fikirlərinin təhlili

2020-ci ildə keçirilən sorğunun nəticələrinə görə, vətəndaşların fikrincə, həyata keçirilməsi üçün ən prioritet elektron xidmətlər müəyyən edilib. Qeyd edək ki, sorğuda göstərilən xidmətlərin siyahısı şəhərin rəqəmsal infrastrukturunun inkişaf planlarını əks etdirir, çünki bu sorğu şəhər rəhbərliyi ilə razılaşdırılıb. Müəyyən edilib ki, respondentlərin yalnız 14,18%-i hakimiyyət orqanları ilə əlaqə saxlamaq üçün internetdən istifadə etmir. Xidmətlərdən istifadə etməyənlərin ən yüksək faizinin yuxarı yaş qruplarında, ən aşağı faizinin isə gənc yaş qruplarında olması demoqrafik hərəkətlə əlaqədar xidmətlərin populyarlığının artdığı qənaətinə gəlməyə imkan verir.

Birinci sorğu zamanı pandemiya kontekstində inkişaf üçün ən uyğun elektron səhiyyə və tibbi xidmətlər seçilib (78%). İkinci ən aktual məsələ fəvqəladə hallarda kömək edən və hüquq-mühafizə orqanları ilə qarşılıqlı əlaqədə olan təhlükəsiz şəhər xidmətləri (70%) olmuşdur. Üçüncü ən aktuallığı ictimai nəqliyyatda sərnəşinlər üçün elektron xidmətlərdir (63%). Nəticələrə görə, e-iştirak xidmətləri ən az uyğunluq təşkil edən (40%) xidmətlər olmuşdur. Qeyd edək ki, 2020-ci ildə respondentlər üçün xidmətlərin aktuallığı azaldıqca, orta cavabların payı artıb və bu, respondentlərin qərarlı cavabı səbəbindən daha da təkmilləşmənin müəyyən potensialından danışmağa imkan verir.

Qeyd edilənlər eyni zamanda 2021-ci ildə keçirilən sorğuda təsdiqlənmişdir. Ən çox və ən az tələb olunan xidmətlərlə bağlı vəziyyət kökündən dəyişməsə də, vətəndaşlara göstərilən xidmətlərin ümumi faizi əhəmiyyətli dərəcədə artmışdır. Belə ki, 2021-ci ildə respondentlərin 85%-i üçün səhiyyə və tibbi xidmətlər, 79%-i təhlükəsizlik xidmətləri, 73%-i isə ictimai nəqliyyatda sərnəşinlər üçün xidmətlər aktual olub. Eyni zamanda, e-iştirak xidmətləri artıq 48% dəyər qazanıb, lakin onlar hələ də xidmətlər siyahısından kənardadırlar. Qeyd edək ki, 2021-ci ildə yalnız 7%-

i hakimiyyət orqanları ilə əlaqə saxlamaq üçün internetdən istifadə etmir. 2020 və 2021-ci illərdə vətəndaşlara xidmətlərin əlçatanlığına dair ətraflı nəticələr Cədvəl 1-də göstərilmişdir.

Cədvəl 1: Elektron hökumət xidmətləri üçün tələb səviyyələrinin müqayisəsi (faizlə)

Elektron hökumət xidmətləri	Tələb səviyyəsi	
	2020 (%)	2021 (%)
Səhiyyə və tibb xidmətləri	78	85
Təhlükəsizlik xidmətləri	70	79
İctimai nəqliyyatda sərnişinlər üçün xidmətlər	63	77
Mədəniyyət və turizm sənayesi üçün xidmətlər	56	63
Sürücüyə yardım xidmətləri	61	59
Əlavə təhsil xidmətləri	56	58
Heyvan sahibləri üçün xidmətlər	53	57
Məktəblilər və onların valideynləri üçün xidmətlər	54	54
Biznes üçün xidmətlər	44	49
Elektron iştirak xidmətləri	40	48

Mənbə: Müəllif tərəfindən keçirilən sorğunun nəticələri əsasında tərtib edilmişdir

2020-ci ildə keçirilən sorğu zamanı respondentlərdən müəyyən ifadələrlə razılığa və ya razılığın dərəcəsini qiymətləndirmələri xahiş olunmuşdur (Cədvəl 2). Əldə edilmiş nəticələri üç dəyər qrupuna bölmək yolu ilə təhlil edilmişdir. “Tamamilə razıyam” və “tam razıyam” balları müsbət, “tamamilə razı deyiləm” və “tamamilə razı deyiləm” - mənfi, 3-cü dərəcə isə neytral hesab olunmuşdur. Qeyd edilən dərəcələndirmə üzrə respondentlərə təqdim edilən ifadələr Cədvəl 2-də əks etdirilmişdir.

Cədvəl 2: 2020-ci ildə keçirilmiş sorğudan əldə edilən ifadələrlə razılıq dərəcəsi

İfadələr	Razılıq səviyyəsi*				
	1	2	3	4	5
Ümumiyyətlə, mən Azərbaycan hakimiyyətinə güvənirəm.	18	22	35	16	9
Ümumiyyətlə, mən internet texnologiyaları vasitəsilə hakimiyyət orqanları ilə qarşılıqlı əlaqəyə güvənirəm.	9	18	34	24	15
Hesab edirəm ki, şəxsi qəbul internet xidmətlərindən daha etibarlı şəkildə məmurlarla ünsiyyətdir.	9	14	32	20	25

İnternet üzərindən məmurlarla ünsiyyət qurarkən şəxsi salamlaşma ilə müqayisədə istədiyim nəticəni almamaq riski ilə üzləşirəm.	11	18	35	21	15
İnternet üzərindən məmurlarla ünsiyyət qurarkən şəxsi qəbulla müqayisədə vaxta qənaət edirəm	11	7	25	24	33
İnternet üzərindən məmurlarla ünsiyyət qurarkən, şəxsi qəbulla müqayisədə pula qənaət edirəm	14	14	31	18	23
İnternet sayəsində e-gov`la ünsiyyətim şəxsən olduğundan daha asan oldu.	13	15	30	26	16
İnternet üzərindən səlahiyyətliylə qarşılıqlı əlaqə qurarkən, şəxsi qəbulla müqayisədə şəxsi məlumatlarımı riskə atıram	13	18	34	19	16

Qeyd: * Razılıq səviyyəsi 1-dən 5-ə qədər qeyd olunur, burada 1 – qətiyyənlə razı deyiləm, 5 – qəti şəkildə razıyam

Mənbə: Müəllif tərəfindən keçirilən sorğunun nəticələri əsasında tərtib edilmişdir.

Görünür ki, məhdudiyətlər rejiminin güclənməsi ilə əlaqədar olaraq internet texnologiyaları vasitəsilə hakimiyyət orqanları ilə vətəndaşların qarşılıqlı əlaqəsi məsələləri aktuallaşmış. Bu baxımdan, əhəlinin hakimiyyət orqanlarına inamı və onlarla rəqəmsal qarşılıqlı əlaqə kanallarına inamla bağlı problemlər xüsusilə aktualdır. Sorğunun nəticələrinə əsasən məlum olub ki, ümumilikdə əhəlinin yalnız 25%-nin elektron hökumət portallarına etimad göstərəcəyini qeyd edə bilərik. Əlverişsiz sosial-iqtisadi şəraitdə bu rəqəmlər tamamilə başa düşüləndir. Respondentlərin 39%-i internet texnologiyaları vasitəsilə hakimiyyət orqanları ilə qarşılıqlı əlaqəyə inanır. İnternetdə səlahiyyətliylə qarşılıqlı əlaqədə güvənlə bağlı ifadələrdə tamamilə razılaşmayanların payı razılaşmayanların payından iki dəfə azdır. Mənfi pandemiya təsirlərinə baxmayaraq, 2021-ci il sorğusunda güvən göstəriciləri müəyyən irəliləyiş göstərmişdir. Belə ki, 2021-ci ildə keçirilən sorğunun nəticələrinə görə, respondentlərin 26%-i hakimiyyət orqanlarına, 42%-i isə internet texnologiyaları vasitəsilə hakimiyyətlə qarşılıqlı əlaqəyə inandıqlarını bildirmişdirlər.

Qeyd edək ki, internetdə gücə inam internetə olan inamın ümumi səviyyəsi ilə birbaşa bağlıdır. İnternet xidmətlərindən istifadə alqoritmləri tanış olana və başa düşülənədək və üzübüz qarşılıqlı əlaqə qeyri-adi bir şey kimi görünənə qədər hakimiyyət orqanları ilə internet ünsiyyətinə etimadın xüsusi bir etibar növü hesab etmək olar. Bununla belə, etibara təsir edən və xidmətlərin inkişafında

səlahiyyətliyə diqqət etməli olduğu digər vacib parametr vətəndaşların şəxsi məlumatların təhlükəsizliyinə inamıdır. Bu, İnternet qarşılıqlı əlaqəsinə ümumi etibara təsir edə bilər. Və burada xidmətlər səbəbindən şəxsi məlumatların risk altında olduğuna inananların yüksək nisbəti var. Belə ki, bu göstərici 2020-ci ildə 35%, 2021-ci ildə isə 36% təşkil edir.

Həmçinin, internetin hakimiyyət orqanları ilə qarşılıqlı əlaqəsinə inamsızlığın yüksək olması şəbəkə texnologiyalarından istifadədə biliyin olmaması ilə əlaqələndirilə bilər. Məsələn, İnternetin şəxsi problemlərin səlahiyyətli orqanlara çatdırılmasına və onların həllinə qətiyyətlə kömək etmədiyinə inananlar arasında 2020-2021-ci illər sorğularında təxminən 40%-i hakimiyyət orqanları ilə əlaqə qurarkən internetdən istifadə etmək üçün kifayət qədər biliyə malik olmadıqlarını qeyd etmişdirlər.

2020-ci ildə keçirilən sorğunun nəticələrinə görə, vətəndaşların təxminən yarısı (45%) şəxsi qəbulun hakimiyyət orqanları ilə məsafədən qarşılıqlı əlaqədən daha etibarlı olduğuna inanıb və 36%-i internet vasitəsilə hakimiyyət orqanları ilə əlaqə qurarkən istənilən nəticəni almamaq riski ilə üzləşib. Əldə edilən məlumatlar göstərir ki, üzbəüz qarşılıqlı əlaqənin tam ləğvi hələ mümkün deyil və hərtərəfli elektron qarşılıqlı əlaqəyə gedən yolda ciddi maneələr mövcuddur. 2021-ci il sorğusu yalnız bu tezisi təsdiqləyir, çünki İnternetlə qarşılıqlı əlaqə ilə müqayisədə şəxsi qəbulun etibarlılığı 37% qeyd edildi və İnternet vasitəsilə istədiyiniz nəticəni əldə etməyə əmin olmayanların faizi dəyişməyib.

Tədqiqat çərçivəsində mövcud elektron xidmətlərdən istifadənin nə qədər rahat, istifadəyə yararlı və faydalı/sərfəli olması barədə məlumatlar qeydə alınmışdır. 2020-ci ildə xidmətlərin köməyi ilə vaxta qənaət edilməsini respondentlərin 56%-i qeyd edib və respondentlərin 41%-i xidmətlərin pula qənaət edə biləcəyinə əmindir, 2021-ci ildə bu göstəricilər nəzərəcarpacaq dərəcədə yaxşılaşaraq 67%-ə və 55%-ə çatmışdır.

Eyni zamanda məlum olmuşdur ki, bu xidmətlər gənclər üçün ən çox maddi cəhətdən sərfəlidir. Bu məntiqlidir, çünki yaşlı yaş qruplarının nümayəndələrinin çox vaxt cihaz problemləri olur (qısacası, kompüterləri yoxdur) və xidmətlərdən

istifadə etmək üçün yeni bahalı cihazlar almaq lazımdır. 2020-ci ildə respondentlərin 42%-i internetin köməyi ilə qarşılıqlı əlaqə prosedurunun sadələşdirildiyini, 2021-ci ilə qədər isə bu rəqəmin 55%-ə çatdığını qeyd edə bilərik.

Səlahiyyətli orqanlarla qarşılıqlı əlaqə üçün elektron xidmətlərdən istifadə bir çox meyarlardan asılı təşkil edir. Bunlara ümumilikdə hökumətə inam, internetlə qarşılıqlı əlaqəyə inam, internet savadlılığının səviyyəsi, kiber təhlükələr və digər meyarları qeyd etmək olar.

“Ağıllı şəhər” xidmətlərinin səmərəliliyini artırmaq üçün bu meyarlarla işləyərkən əhalinin sosial-demoqrafik xüsusiyyətləri nəzərə alınmalıdır. Əhalinin internet resurslarına üstünlük təşkil edən münasibəti xidmətlərin yaxşılaşdırılmasına dəyişikliklərin edilməsi və yanaşmanın transformasiyası zərurətindən xəbər verir. İlk növbədə güman etmək olar ki, yaşlı qrupların internet savadlılığının artırılmasına, istifadəçilərin qarşılıqlı əlaqəsi üçün elektron köməkçilərin və chatbotların tətbiqinə, eləcə də xidmətlərə təsir göstərmək üçün istifadənin real imkanları barədə əhalinin məlumatlandırılmasına ehtiyac var.

Təcrid olunma və karantin məhdudiyyətlərinin tətbiqi hökumət və cəmiyyət arasında qarşılıqlı əlaqə üçün elektron xidmətlərin birbaşa iqtisadi xərcləri haqqında danışıqları üstələyib. Pandemiya zamanı ictimai təhlükəsizlik xüsusilə vacibdir və vətəndaşlar özləri sağlamlıq və təhlükəsizlik xidmətlərinin təkmilləşdirilməsini ən aktual məsələ adlandırırlar. Sosial proqramlarında vergi ödəyicilərinin vəsaitlərindən istifadə edən dövlət vətəndaşların sosial şəraitinin yaxşılaşdırılmasına qayğı göstərməlidir, indiki şəraitdə elektron xidmətlərin tətbiqi də məhz belə bir inkişafdır.

Məlumdur ki, Azərbaycanda və dünyada elektron qarşılıqlı fəaliyyətə qoyulan məhdudiyyətlər aradan qaldırıldıqdan sonra belə, hakimiyyət orqanları ilə cəmiyyət arasında qarşılıqlı əlaqə üçün elektron xidmətlərdən ümumi istifadə də artacaq. Belə ki, COVID-19-un texnoloji tendensiyalara təsirinin nəticələrinin təhlil edilməsi əsasında belə qənaətə gəlinmişdir ki, pandemiyanın nəticəsi insanların rəqəmsal texnologiyaya keçidində dəyişiklik və “innovasiyaya təbii müqavimət” azalmasıdır.

Respondentlərin xeyli hissəsi elektron xidmətlərin vaxta və pula qənaət edə biləcəyini bildirib. Xüsusilə daha yaşlı yaş kateqoriyalarında xidmətlərin vaxt və pul faydasını ön plana çəkməyən iştirakçılara görə zaman keçdikcə bu rəqəmin artacağını proqnozlaşdırıla bilər. Bununla belə, ev təsərrüfatlarının gəlirlərinin azalması və texnologiyanın qiymətinin artması elektron xidmətlərdən istifadənin faydalarına mənfi təsir göstərə bilər. Buna görə də hökumət bir neçə dövlət əhəmiyyətli sayt və xidmətlərə pulsuz girişin təmin edilməsindən narahatdır.

Orta cavablar qrupunda müəyyən edilənlərin yüksək göstəricisi hesabına xidmətlərin müsbət qiymətləndirilməsi, meyarlar üzrə araşdırmalar nəticəsində isə xidmətlərin mənfi qiymətləndirilməsi yaxşılaşdırıla bilər. Daha təkmil texnoloji proses, internet istifadəçilərinin sayının artması və texnoloji savadlılığın artması xidmətlərin inkişafına dəstək verəcək. Hesab edirik ki, rəqəmsal savadlılığın aşağı olması xidmətlərə mənfi münasibətə təsir edir, çünki xidmətlər ümumiyyətlə İnternetdə özünə güvənən istifadəçilərdən şəxsi məlumat tələb etmir. Bu fərziyyə sonrakı tədqiqatlarda təsdiqlənməlidir.

Elektron dövlət xidmətləri sisteminin inkişafı üçün əsas texnoloji təhlükə hökumətin qarşılıqlı fəaliyyətində fərdi məlumatların zəifliyidir. Bu gün fırıldaqçılar vətəndaşların əmlakı ilə bağlı qanunsuz hərəkətlər edərkən onların elektron hesablarına daxil ola bilirlər. Dövlət vətəndaşların məlumatlarının təhlükəsizliyini təmin etməlidir, əks halda vətəndaşların dövlətlə elektron qarşılıqlı əlaqədən qaçaçağı presedentlər yaranacaq ki, bu da hakimiyyətə inam problemini daha da gücləndirəcək.

Sonrakı araşdırmalar zamanı elektron dövlət xidmətlərinin funksionallığının dövlətə inamın ümumi səviyyəsinə necə təsir edəcəyi müəyyən ediləcək. Bu mərhələdə güman etmək olar ki, vətəndaşlar internetdə hakimiyyət orqanları ilə və ümumilikdə hakimiyyət orqanları ilə qarşılıqlı əlaqədə inamı artıracaq xidmətlərin köməyi ilə idarəetmə qərarlarına təsir etmək imkanına malikdirlər. Eyni zamanda, xidmətlərə, xüsusən də e-iştirak xidmətlərinə marağın aşağı olması hakimiyyət orqanlarına inamın kifayət qədər aşağı səviyyədə olması ilə izah oluna bilər ki, bu da bu xidmətlərə tələbatı artıracaq.

Yüksək texnologiyalı kanal formatında hazırkı xidmətin inkişafı məntiqi qarşılıqlı əlaqənin yalnız müasir formasıdır; vətəndaşlara qarşılıqlı əlaqə və idarəetmə üçün prinsipial olaraq yeni imkanlar vermir. Bununla belə, elektron səsvermə xidmətlərinin mərhələli inkişafı dövləti aşkar qərara - idarəçilik məsələlərində, rəylər nəzərə alınmaqla və əhalinin ictimai-siyasi maraqlarının reallaşdırılmasında məmurlarla vətəndaşlar arasında qarşılıqlı əlaqənin real mexanizmlərinin tətbiqinə sövq edəcək. Bu, hakimiyyətə inamı artırmaq və cəmiyyətinin gələcək demokratik və sosial-iqtisadi inkişafı üçün mühim hesab edilməkdədir.

Bu gün elektron xidmətlər hakimiyyət orqanlarına qarşılıqlı fəaliyyət sistemini yenidən qurmaq, onu açıq, şəffaf və daha səmərəli etmək imkanı yaradır. Mövcud sosial mühiti nəzərə alaraq, onun mənfi və müsbət elementlərini nəzərə alaraq qurulan sistem hakimiyyətlə vətəndaşlar arasında möhkəm güvən əlaqələri yarada bilər. Bu hal vətəndaş cəmiyyətinin inkişafı və əhalinin rifahının yüksəldilməsi yolunda ən mühüm vəzifədir.

III FƏSİL. KORONAVİRUS (COVID – 19) PANDEMİYASININ ELEKTRON HÖKUMƏTƏ MÜSBƏT TƏSİRLƏRİNİN TƏKMİLLƏŞDİRİLMƏSİ

3.1. Pandemiyanın Azərbaycanda Elektron Hökumətə təsirləri və nəticələri

Təcrid olunma və karantin məhdudiyətlərinin tətbiqi dövlətlə cəmiyyət arasında qarşılıqlı əlaqə üçün elektron xidmətlərin birbaşa iqtisadi xərcləri barədə danışmaları üstələmişdir. Pandemiya zamanı ictimai təhlükəsizlik xüsusilə vacibdir

və vətəndaşlar özləri sağlamlıq və təhlükəsizlik xidmətlərinin təkmilləşdirilməsini ən aktual məsələ olaraq adlandırırlar. Sosial proqramlarında vergi ödəyicilərinin vəsaitlərindən istifadə edən dövlət öz vətəndaşlarının sosial şəraitinin yaxşılaşdırılmasına qayğı göstərməlidir, indiki şəraitdə elektron xidmətlərin tətbiqi də məhz belə bir inkişafdır.

Aydındır ki, ölkəmizdə və dünyada elektron qarşılıqlı fəaliyyətə qoyulan məhdudiyyətlər aradan qaldırıldıqdan sonra belə, hakimiyyət orqanları ilə cəmiyyət arasında qarşılıqlı əlaqə üçün elektron xidmətlərdən ümumi istifadəsi də artacaqdır. Beləliklə, Elektron hökumət platformasından istifadə edərək, COVID-19-un texnoloji tendensiyalara təsirinin nəticələrini təhlil edərək belə nəticəyə gəlinmişdir ki, pandemiyanın nəticəsi insanların rəqəmsal texnologiyaya keçidində dəyişiklik və "innovasiyaya təbii müqavimətin" azalması ilə nəticələndi. Bu isə cəmiyyəti rəqəmsal transformasiya cəmiyyətinə hazırlayır.

Respondentlərin xeyli hissəsi elektron xidmətlərin vaxta və pula qənaət edə biləcəyini bildirib. Xüsusilə daha yaşlı yaş kateqoriyalarında xidmətlərin vaxt və pul faydasını ön plana çəkməyən iştirakçılara görə zaman keçdikcə bu rəqəmin artacağına inanırıq. Bununla belə, ev təsərrüfatlarının gəlirlərinin azalması və texnologiyanın qiymətinin artması elektron xidmətlərdən istifadənin faydalarına mənfi təsir göstərə bilər.

Buna görə də Azərbaycanda hökumət bir sıra dövlət əhəmiyyətli sayt və xidmətlərə pulsuz girişin təmin edilməsində maraqlıdır. Orta cavablar qrupunda müəyyən edilənlərin yüksək göstəricisi hesabına xidmətlərin müsbət qiymətləndirilməsi, meyarlar üzrə araşdırmalar nəticəsində isə xidmətlərin mənfi qiymətləndirilməsi yaxşılaşdırıla bilər. Daha təkmil texnoloji proses, internet istifadəçilərinin sayının artması və texnoloji savadlılığın artması xidmətlərin inkişafına dəstək verəcək. Hesab edirik ki, rəqəmsal savadlılığın aşağı olması xidmətlərə mənfi münasibətə təsir edir, çünki xidmətlər ümumiyyətlə İnternetdə özünə güvənən istifadəçilərdən şəxsi məlumat tələb etmir. Bu fərziyyə isə sonrakı tədqiqatlarda təsdiqlənməlidir.

Elektron dövlət xidmətləri sisteminin inkişafı üçün əsas texnoloji təhlükə hökumətin qarşılıqlı fəaliyyətində fərdi məlumatların zəifliyidir. Təəssüf ki, bu gün fırıldaqçılar vətəndaşların əmlakı ilə bağlı qanunsuz hərəkətlər edərkən onların elektron hesablarına daxil ola bilirlər. Dövlət vətəndaşların məlumatlarının təhlükəsizliyini təmin etməlidir, əks halda vətəndaşların dövlətlə elektron şəkildə qarşılıqlı əlaqədən yayındığı presedentlər yaranacaq ki, bu da hakimiyyətə inam problemini daha da kəskinləşdirəcək.

Sonrakı araşdırmalar zamanı elektron dövlət xidmətlərinin funksionallığının dövlətə inamın ümumi səviyyəsinə necə təsir edəcəyi müəyyən ediləcək. Bu mərhələdə güman etmək olar ki, vətəndaşlar internetdə hakimiyyət orqanları ilə və ümumiyyətlə hakimiyyət orqanları ilə qarşılıqlı əlaqədə inamı artıracaq xidmətlərin köməyi ilə idarəetmə qərarlarına təsir etmək imkanına malikdirlər. Eyni zamanda, xidmətlərə, xüsusən də iştirak xidmətlərinə marağın aşağı olması hakimiyyət orqanlarına inamın qeyri-kafi olması ilə izah oluna bilər ki, bu da bu xidmətlərə tələbatı artıracaq.

Yüksək texnologiyalı kanal formatında hazırkı xidmətin inkişafı məntiqi qarşılıqlı əlaqənin yalnız müasir formasıdır; vətəndaşlara qarşılıqlı əlaqə və idarəetmə üçün prinsipial olaraq yeni imkanlar vermir. Bununla belə, elektron səsvermə xidmətlərinin mərhələli inkişafı dövləti aşkar qərara - idarəçilik məsələlərində, rəylər nəzərə alınmaqla və əhalinin ictimai-siyasi maraqlarının reallaşdırılmasında məmurlarla vətəndaşlar arasında qarşılıqlı əlaqənin real mexanizmlərinin tətbiqinə sövq edəcək. Bu, hakimiyyətə inamı artırmaq və ölkə cəmiyyətinin gələcək demokratik və sosial-iqtisadi inkişafı üçün lazımdır.

Bu gün elektron xidmətlər hakimiyyət orqanlarına qarşılıqlı fəaliyyət sistemini yenidən qurmaq, onu açıq, şəffaf və səmərəli etmək imkanı yaradır. Mövcud sosial mühiti nəzərə alaraq, onun mənfi və müsbət elementlərini nəzərə alaraq qurulan sistem hakimiyyətlə sakinlər arasında möhkəm etimad bağları yaratmağa qadirdir. Əhalinin inkişafı və rifahının yüksəldilməsi vətəndaş cəmiyyətinin ən mühüm vəzifəsidir.

“Elektron hökumət” klassik dövlət xidmətindən elektron mühitdə xidmətlərin alınmasına keçidi nəzərdə tutur. Bu prosesə təsir edən müxtəlif amillər var. Hər bir təsir faktorunun ona birbaşa və ya dolayı təsir göstərən digər amilləri var. Mürəkkəb və bir-birinə qarışan əlaqələrə görə, bu amillərin elektron hökumətə təsirini kəmiyyətə araşdıran heç bir araşdırma aparılmamışdır. Bu amillər inkişaf etmiş ölkələrlə yanaşı, inkişaf etməkdə olan ölkələr üçün də çox vacibdir. Baxmayaraq ki, iqtisadi inkişaf bu amillər arasında birinci yerdədir, lakin bu, tək və kifayət qədər amil deyil. Bəzi inkişaf etmiş ölkələrin elektron hökumət reytingində yeri bəzi inkişaf etməkdə olan ölkələrdən geri qalır. Bu onu göstərir ki, e-hökumətdəki inkişafı təkcə iqtisadi inkişaf ilə izah etmək olmaz. Bununla belə, zəif inkişafın elektron hökumətin inkişafına mənfi təsirini ciddi planlaşdırma və strategiya ilə kompensasiya etmək olar. Bunun üçün inkişaf etməkdə olan ölkələr öz prioritetlərini yaxşı müəyyənləşdirməli və yüksək iqtisadi gəlirli elektron hökumət xidmətlərinə diqqət yetirməlidirlər. Əmək tutumlu və çox istifadəçili xidmətlərin elektron hökumət xidmətlərinə çevrilməsi inkişaf etməkdə olan ölkələr üçün prioritet olmalıdır. Bu yolla resurslara qənaət və resurslardan səmərəli istifadə iqtisadi inkişafı təmin edəcək.

Elektron hökumətə təsir edən digər mühüm amil dövlətin və onun institutlarının idarəetmə üslublarıdır. Mərkəzləşdirilmiş və qapalı, antidemokratik idarəetmə formaları ilə idarə olunan ölkələrin elektron hökumət reytingləri demokratik yolla idarə olunan cəmiyyətlərin reytingindən xeyli geri qalır. Dövlətin vətəndaşları üzərində nəzarətinin çox olduğu belə cəmiyyətlərdə elektron hökumətin inkişafı dövlət xidmətlərinin həddindən artıq olması səbəbindən daha çox gözlənilsə də, bununla bağlı kifayət qədər irəliləyiş müşahidə olunmur. İnstitusional əsasda ənənəvi dövlət qurumlarının ağır və bürokratik strukturları səbəbindən biznes prosesləri yüksək səviyyədədir və elektron hökumət xidmətləri kimi xidmətlərin göstərilməsi üçün biznes prosedurları və vəzifə təlimatları yenidən işlənməlidir.

Elektron dövlət xidmətlərinin göstərilməsi üçün qurumların infrastrukturunu və texniki təchizatı kifayət qədər olmalıdır. Qurumların infrastruktur ehtiyacları ilə yanaşı, e-xidmətlərdən istifadə edəcək insanların texniki avadanlıqlara sahib olması

da vacibdir. Elektron dövlət xidmətlərinin inkişafı üçün xidmət təminatçısı ilə istifadəçi arasında texnoloji harmoniya məcburidir. Genişzolaqlı internetdən istifadənin geniş yayılmadığı bir infrastruktur mühitində genişzolaqlı internetə uyğun xidmətlərin göstərilməsi istifadədə heç bir fayda verməyəcək. Elektron dövlət xidmətlərinin göstərilməsində texnoloji inkişafın nəzərə alınması məcburidir. Texniki infrastrukturla yanaşı nəzərə alınmalı olan digər məsələ də insan infrastrukturudur. Savadlılıq səviyyəsi aşağı olan cəmiyyətdə e-dövlət xidmətlərinin göstərilməsi və ya istifadəsinin yüksək səviyyədə olmasını gözləmək olmaz. Elektron hökumət xidmətlərinin nə olduğu və onlardan necə istifadə ediləcəyi ilə bağlı məlumat çatışmazlığının aradan qaldırılması və bütün xidmətlərin bir yerdə olduğu elektron hökumət portalının olması istifadəçilərə böyük rahatlıq yaradacaq. Müvafiq elektron xidmətlərdən istifadənin məcburi edilməsi elektron hökumətə tələbat yaradacaq və digər xidmətlərdən istifadəni stimullaşdıracaqdır.

Azərbaycan dünya dövlətləri arasında inkişaf edən ölkədir. Hələ tam inkişaf etmiş ölkə olmamağın elektron hökumətə mənfi təsirləri informasiya sistemi və texnologiya infrastrukturunu və layihələri üçün ayrılan vəsaitin kifayət qədər olmamasında özünü göstərir. 2007-ci ildə dövlət informasiya texnologiyaları investisiyalarına ayrılan vəsait 2006-cı illə müqayisədə azalıb (DPT, 2007) və 2008-ci ildə 1,3% artaraq 591 min dollara çatıb (DPT, 2008). Halbuki, inkişaf etmiş ölkələrdən biri olan ABŞ-da 2008-ci ildə informasiya texnologiyalarına 68 milyard dollar ayrılmış və 2009-cu ildə 3,8% artımla 71 milyard dollar ayrılması nəzərdə tutulmuşdur (Whitehouse, 2008). Amerika ilə Azərbaycan arasında inkişaf fərqi əhəmiyyətli olsa da, mütənasib olaraq Azərbaycanın informasiya texnologiyalarına ayırdığı resursların həcmi ABŞ-ın ayırdığı resursların mində səkkizi (0,83%) səviyyəsindədir.

Elektron hökumətin mənfi təsirlərini minimuma endirmək üçün infrastruktur tələbləri aşağıdakılardır:

İnformasiya təhlükəsizliyi elektron hökumətin formalaşmasında əvəzsiz və yüksək prioritet tətbiqlərdən biridir. İnformasiya təhlükəsizliyində ən bariz və ümumi tətbiq elektron imza və rəqəmsal imzadır.

Elektron imza

Elektron hökumətin formalaşmasının ən mühüm sütunlarından biri elektron imzadır. Müəyyən mənada elektron imza elektron notariusun əsasını təşkil edir.

Rəqəmsal İmza

Bu, elektron imzanın xüsusi növüdür və açar cütü (ictimai və gizli açarlar) ilə elektron şəkildə ötürülən məlumatlara vurulan möhürdür. Rəqəmsal imzalar yoxlanıla bilər və inkar edilə bilməz.

3.2. Elektron Hökumət portalının inkişaf aspektləri və mövcud problemlərin həlli istiqamətləri

Elektron Hökumətin mahiyyətini təşkil edən elm əsaslı dünyagörüşü yeni informasiya və texnologiya istehsalına açıq sistem yaradır və bu açıq sistem bir tərəfdən genişlənərək gələcəyə doğru təkamül edərkən sivilizasiya modelinin inkişaf yolunu müəyyən etməkdədir.

Digər biznes modellərində olduğu kimi, e-hökumət vaxt, məkan və xərc amillərini optimal şəkildə birləşdirərək hökumətin səmərəliliyini artırır. Beləliklə, özünü sübut etmək adı ilə faciəyə çevrilən məzlum, mürəkkəb, məmur davranışları intizamla cəzalandırıla bilər (Ulusoy O., 2004), vətəndaşın öz hərəkəti isə həddindən artıq məşğulluğun qarşısını alır (Akın A., 2004).

O da məlumdur ki, e-hökumətin özəl sektorun idarəetmə üsul və bacarıqlarından istifadə etməsi dövlət sektorunda aşağı səmərəliliyin və idarəetmədən irəli gələn səmərəsizliyin azaldılmasında təsirlidir (Sağsan H., 2001).

Azərbaycanda Elektron Hökumət tətbiqinin əsas məqsədləri aşağıdakılardır:

1- Xərclərə qənaət: Hər il hökumətə yük yaradan xərclər e-hökumət sisteminin qəbulu ilə böyük ölçüdə azaldıla bilər.

2– Kağız əməliyyatlarına nəzarət: Elektron hökumət yanaşmasının qurulması ilə kağız əməliyyatlar; Səsvermə, səhiyyə, vergi, əhali və gömrük prosedurları, bələdiyyə xidmətləri kimi hər cür əməliyyatlar elektron mühitə keçəcək və hər cür təhlilə imkan verəcək.

3- Şəffaflyq: İnternetdə hər cür məlumatın əldə edilməsi onunla bərabər “şəffaf dövlət” anlayışını da gətirəcək və dövlət-vətəndaş münasibətlərini fərqli bir ölçüyə gətirəcək və “xalq üçün mövcud olan dövlət” anlayışının qurulmasını təmin edəcək. Şəffaflyq nəinki iş və xidmətlərlə bağlı məxfilik məhdudiyyətlərini mümkün olan ən aşağı səviyyəyə endirir, həm də məlumat almaq hüququ və azadlığının açılmasını asanlaşdırır.

4- Xidmətin Keyfiyyəti: İnternetdə həyata keçirilməyə başlanacaq xidmətlər, xidmət anlayışının vətəndaşlara müəyyən keyfiyyət səviyyəsində və standart şəkildə çatdırılmasını təmin edəcək.

5- 7 Gün 24 Saat Dövlət Xidməti: Xidmət keyfiyyətinin artması ilə yanaşı, dövlət vətəndaşlara “bir klik” kimi yaxın olacaq və həftənin 7 günü 24 saat açıq olacaq.

6- İştirakın artırılması: Dövlət xidmətlərindən yararlanan vətəndaşların sayı artacaq. Çünki əsas ideya ondan ibarətdir ki, vətəndaşlara nə qədər çox hüquq verilsə, bir o qədər interaktiv dövlət yarana bilər.

7- Asan, Sürətli və Rahat Giriş İmkanı: Dövlət xidmətlərinin göstərilməsində internet texnologiyasının istifadəsi ilə “dövlət qapısı” “dövlət portalı”na çevriləcək və yeni texnologiyanın rahatlığından hər kəs yararlanacaq. bərabərlik konsepsiyasını yaratmaq və ölkədə bərabər keyfiyyət xidmətini genişləndirmək.

Elektron hökumətdə iş üsullarının optimallaşdırılması, səhv nisbətinin minimuma endirilməsi, rəqəmsal demokratiyaya keçidin sürətləndirilməsi, iqtisadi tələb və təklifin təmin edilməsi (Milli Əmlak Baş İdarəsi, 2002), qərar qəbulətmə proseslərinin inkişafı və sürətləndirilməsi (Tübitak-Mam P., 2004). Dövləti ilə sülh içində təhlükəsiz, məhsuldar və xoşbəxt bir cəmiyyət yaratmaq məqsədi daşıyır).

Elektron hökumətin istifadəsinə və tətbiqinə təsir edən müxtəlif amillər həm ölkə daxilində, həm də xaricdə müxtəlif aspektlərdən tədqiqatçılar tərəfindən araşdırılmışdır (Altameem T., 2016). Türkiyədə aparılan araşdırmalardan birində “e-hökumət transformasiyasında biznesin idarə edilməsi baxımından kritik faktorlar” qiymətləndirilib. Araşdırmada e-hökumət transformasiyasında təsirli amillər; mədəniyyət, iqtisadiyyat, dövlətə inam, demoqrafik quruluş (Kıvanç L., 2016).

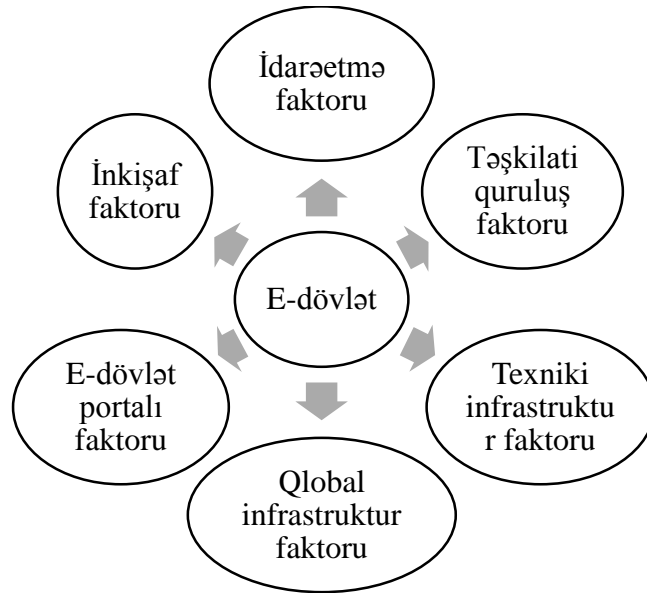
Golam Hossan et al tərəfindən başqa bir araşdırma aparıldı və inkişaf etməkdə olan ölkələrdə e-hökumətin uğur və uğursuzluq faktorlarını və Banqladeş dövlət məmurlarının elektron hökuməti necə qəbul etdiyini araşdırdı. Bu araşdırmada e-dövlət araşdırmalarında təsirli olduğu düşünülməyən amillər siyasi iradə, effektiv layihə idarəçiliyi, layihə işçilərinin bacarıqları və kifayət qədər texnoloji infrastruktur kimi sıralanır (Chowdhury et al., 2006). Başqa bir regional araşdırmada Trevor Vud-Harper və başqaları Malayziyada apardıqları araşdırmada xidmət göstərilməsinin bir-biri ilə əlaqəli müvəffəqiyyət amillərini araşdırdılar. Araşdırmada qeyd olunub ki, e-dövlətin uğur faktorları üsul, insanlar və sistemdir (Wood E. və İbrahim S., 2004).

Elektron hökumət faktorlarının ayrıca araşdırıldığı müxtəlif tədqiqatlar da mövcuddur. Michael Parent (Parent D., 2015) və onun dostları, Christopher Phelan (Phelan J., 2016) tərəfindən başqa bir araşdırmada və Caroline J. Tolbert və Karen Mossberger, e-hökumət tərəfindən başqa bir araşdırmada. və güvən faktorundan bəhs edilir (Tolbert B., 2016).

Elektron hökumət anlayışı klassik dövlət xidmətlərinin göstərilməsindən elektron xidmətlərin göstərilməsinə keçidi nəzərdə tutur. Bu prosesə təsir edən bir-biri ilə əlaqəli bir neçə amil var. Bu amillər; İnkişaf, İdarəetmə, İnstitusional Struktur, Texniki İnfrastruktur, İnsan İnfrastruktur və Elektron Hökumət Portalı. Bu amillərin elektron hökumətə təsirini kəmiyyətcə ölçmək üçün hələ ki, heç bir araşdırma yoxdur.

Elektron hökumətə təsir edən amillərlə bu münasibətlərdə elektron hökumətin mövqeyi arasındakı əlaqələr Sxem 1-də göstərilmişdir.

Sxem 1: Elektron hökumətə təsir edən amillər



Mənbə: Müəllif tərəfindən aparılan təhlil nəticəsində əldə edilən nəticə

Elektron hökumətdə uğur qazanan ölkələr bu amillər baxımından kifayət qədər vəziyyətdə olan ölkələrdir. Bu amillərin ölkələrə görə fərqli təsir və nəticələri var. Təsəvvür etmək olar ki, adekvat amil digər qeyri-kafi faktorun mənfi təsirlərini azaldır. Lakin bu vəziyyəti ümumiləşdirmək və hər bir ölkə üçün bir qayda olaraq söyləmək olmaz. Bu fərqliliklər nəticəsində bu amillərin dövlətə nə dərəcədə təsir etdiyini və onların bir-biri ilə qarşılıqlı təsirini hələlik rəqəmlə ifadə etmək mümkün deyil.

A. İnkişaf faktoru

İnformasiya və kommunikasiya vasitələri yüksək texnologiya tələb etdiyi üçün bahalıdır. Elektron hökumət layihələri və infrastruktur işləri üçün əhəmiyyətli miqdarda resurs tələb olunur. Bu səbəbdən elektron hökumətin əsas komponentləri olan kompüterlərin və rabitə şəbəkələrinin sahibliyi və istifadəsi inkişaf etmiş ölkələrdə kifayət qədər inkişaf etmişdir (Pew T., 2017). Elektron hökumət araşdırmalarında öndə olan ölkələrə nəzər saldıqda inkişaf etmiş ölkələrin birinci yerdə olduğu görünür. Müxtəlif illərdə müxtəlif təşkilatlar və tədqiqatçılar tərəfindən aparılan elektron hökumət araşdırmalarında iqtisadi cəhətdən inkişaf etmiş ölkələrin həmişə birinci yerdə olması bunun təsadüf olmadığını göstərir (Dünya Bankı, 2015).

Dövlətin elektron xidmətlər göstərməsi üçün lazımi resurslara malik olması ilə yanaşı, onun istifadəçilərinin bu xidmətlərdən istifadə etmək üçün təchiz olunması iqtisadi güc və inkişaf sığ bağlıdır. İnkişaf amili inkişaf etməkdə olan ölkələr üçün mühüm çatışmazlıq olsa da, kifayət qədər iqtisadi gəliri təmin edəcək çoxistifadəçili elektron hökumət xidmətlərinin tətbiqi ilə bu çatışmazlıq qismən aradan qaldırıla bilər.

İnkişaf amili elektron hökumətin fəaliyyətinin maliyyələşdirilməsinə də təsir edir. İnkişaf etmiş ölkələr elektron hökumət sərmayələri üçün öz resurslarından faydalandıqları halda, inkişaf etməkdə olan ölkələr xarici resurslardan istifadə etməyə meyllidirlər və investisiyaların dəyəri artır. Elektron hökumət layihələrinin inkişafı və davamlılığı iqtisadi güclə sığ bağlıdır. Cəmiyyətdə pula qənaət etməyi hədəfləyən öyrənilməmiş elektron hökumət layihəsi qənaətdən daha çox xərc gətirəcək. İnformasiya-kommunikasiya texnologiyaları sürətlə inkişaf edən və dəyişən struktura malik olduğundan, vaxtında başa çatdırıla bilməyən layihələr bitməmiş köhnələcək və iqtisadi cəhətdən sərfəli olmayacaq.

İnkişaf etmiş ölkələrlə inkişaf etməkdə olan ölkələr arasında e-hökumət tədqiqatlarında həm tətbiqlər, həm də istifadə baxımından inkişafdan irəli gələn fərqlər var. İnkişaf etmiş ölkələrdə informasiya-kommunikasiya texnologiyaları olan cəmiyyətin dövlət xidmətlərini elektron mediadan almaq istəməsi, başqa sözlə, vətəndaşlardan tutmuş idarəçilərə qədər e-dövlət xidmətlərindən istifadə istəyinin inkişaf etdiyi görünür, inkişaf etməkdə olan ölkələrdə isə görünür. İqtisadi resurslara qənaət məqsədilə yaradılan e-dövlət xidmətlərindən yuxarıdan aşağıya qədər vətəndaşlar tərəfindən istifadə edilməsi gözlənilir.

B. İdarəetmə faktoru

Dövlət idarəçiliyinin sosial həyata təsiri elektron hökumətin inkişafına təsir edən amildir. Görünür ki, e-hökumət tətbiqlərində uğur qazanan ölkələr sosial həyatda repressiv rol oynamırlar, lakin e-hökumət fəaliyyətlərində kifayət qədər olmayan ölkələr sosial həyata müdaxilə edən anti-demokratik ölkələrdir (West P., 2017). Bundan əlavə, hökumətə inam və e-dövlət xidmətləri ilə istifadə arasında xətti əlaqə mövcuddur (Parent C., 2015). Bu güvən; dövlət strategiyası dövlət-vətəndaş

münasibətləri və dövlət idarəçiliyinin siyasi yanaşmaları ilə müəyyən edilir. Dövlət siyasəti kimi texnoloji təşəbbüslərə laqeyd yanaşan bir idarədə elektron hökumətin inkişafı üçün dövlətə inam çox da önəmli olmayacaq. İqtisadi planda dövlətin fəal rol oynadığı “statist” ölkələrdə resurslar dövlət nəzarətində olduğundan vətəndaşların dövlətdən alacağı xidmətlərin sayı çox yüksəkdir. Bu vəziyyət dövlətin e-xidmətlərdə fəal rol oynamasını tələb etsə də, “statist” ölkələrdə e-hökumət inkişaf etməmişdir.

Nümunə olaraq göstərmək olar ki, “Böyük səkkizlik” ölkələri arasında yer alan Rusiya elektron dövlət reytingində 198 ölkə arasında 133-cü yerdədir (West A., 2017). Statistik strukturu ilə tanınan başqa bir ölkə olan Çin elektron hökumət reytingində 198 ölkə arasında 51-ci yerdədir və Rusiyadan daha yaxşı mövqeyə malikdir. AI ölkələri arasında elektron hökumət reytingində sonuncu yerdə olan ölkələr Estoniya, statistik yanaşması ilə tanınan keçmiş Sovet İttifaqından çıxan ölkələrdən biri olan Latviya və bir yerdə olan Rumuniya və Polşadır.

C. İnstitusional struktur faktoru

Elektron dövlət xidmətlərini göstərə bilən qurumların çətin strukturu və bürokratik proseslərin həddən artıq çox olması elektron hökumətə keçidə əngəl törədir. Ənənəvi dövlət xidməti strukturunda müəyyən edilmiş vəzifə təlimatlarının və biznes proseslərinin elektron mühitə uyğun olaraq yenidən müəyyənləşdirilməsi zəruridir. Bundan əlavə, qurum daxilində informasiya texnologiyalarının qəbulu səviyyəsi və idarəetmə səviyyəsinin informasiya texnologiyalarına yaxın olması qurumun elektron dövlət xidmətlərinin göstərilməsi sahəsində uğur və effektivliyini artıracaq (Karter K., 2015). Xidmətin əldə edilməsi üçün zəruri prosedurların azaldılması və məlumat bazalarının məlumat və sorğular üçün əlçatan olması elektron dövlət xidmətlərinin göstərilməsini asanlaşdıracaq.

İnstitusional infrastruktur çərçivəsində qiymətləndirilməli olan digər məsələ hüquqi və hüquqi infrastrukturun uyğunluğudur. Elektron dövlət xidmətlərini alacaq şəxsin şəxsiyyətinin yoxlanılması və aparılan əməliyyatların elektron qaydada tənzimlənməsi zəruridir. Qurumun təşkilati strukturunun e-dövlət xidmətlərinə uyğunlaşdırılması üçün dəyişdirilməsi və ya mərkəzi dövlət əsaslı xidmətlərin əyalət

təşkilatlarının təşkili, vəzifə və iş yerlərinin yenidən yerləşdirilməsi kimi tənzimləmələr elektron hökumətin effektivliyində mühüm rol oynayacaq.

D. Texniki İnfrastruktur Faktoru

Elektron dövlət xidmətlərinin təqdimatı və istifadəsində texniki infrastruktur amili çox vacibdir. Qabaqcıl texnologiya tələb edən informasiya-kommunikasiya vasitələrinin əldə edilməsi xərcləri kifayət qədər yüksək olduğundan, texniki infrastruktur amili inkişafı sıx bağlıdır. Bundan əlavə, texniki infrastruktur zamanla texnoloji dəyişikliklərdən asılı olaraq sürətli dəyişiklik göstərir. 2000-ci ildən əvvəl internetə çıxış dial-up bağlantısı ilə təmin edilirdisə, bu gün genişzolaqlı internetdən istifadə ön plana çıxıb. Araşdırmalar genişzolaqlıdan daha sürətli rabitə kanalı üzərində davam edir (Leake L., 2018).

Şübhəsiz ki, bu dəyişikliklər elektron dövlət xidmətlərinin texniki strukturunu dəyişəcək. Bununla belə, bu dəyişikliklər istifadəçilər tərəfindən də qəbul edilməlidir. İstifadəçilərin çox sahib olduğu texnologiyadan istifadə etməklə edilən xidmətin çatdırılması uğurlu olacaq. Həm elektron dövlət xidmətlərinin göstərilməsi, həm də bu xidmətlərin alınması üçün texniki cəhətdən hazır olmaq lazımdır. Elektron dövlət xidmətlərini ala bilən istifadəçilər avadanlıq baxımından kifayət deyilsə, çoxlu elektron xidmətlərin göstərilməsi vacib deyil.

Vətəndaşların elektron dövlət xidmətlərini alması üçün zəruri olan iki əsas element olan rabitə vasitəsi və rabitə kanalı e-dövlət xidmətlərinin texniki infrastrukturunu çərçivəsində qiymətləndirilir. Elektron dövlət xidmətini əldə etmək üçün rabitə vasitəsi ilə rabitə kanalının birlikdə olması lazımdır. Ümumiyyətlə, kompüterlər və mobil telefonlar rabitə vasitəsi kimi istifadə olunur, İnternet daha çox rabitə vasitəsi kimi istifadə olunur və GSM operatorları tərəfindən dəstəklənən digər rabitə protokolları çox aşağı sürətlə istifadə olunur. Elektron dövlət xidmətləri üçün genişzolaqlı internetdən istifadə zərurət olmasa da, interaktiv əməliyyatlar zamanı tələb olunan sorğular və məlumat əldə etmək üçün praktiki olaraq zəruridir. Elektron dövlətin zirvəsində olan Danimarka və Finlandiyanın genişzolaqlı internetdən istifadəsinə baxıldığında onların 60-70% kimi olduqca yüksək olduğu görülür (Smihily Y., 2017).

E. İnsan infrastrukturunu faktorunu

Elektron hökumətin informasiya sistemlərinin yaradılması və istifadəsi üçün yaxşı təlim keçmiş və yaxşı təchiz olunmuş işçi qüvvəsi tələb olunur. İnsan infrastrukturunu iki fərqli prizmadan qiymətləndirilir, yəni informasiya texnologiyaları sahəsində təlim keçmiş kadrlar və istifadəçilər. Dövlət qurumlarında informasiya texnologiyalarının inkişafı və elektron hökumətin tətbiqi sahəsində təlim keçmiş kadrlara ehtiyac var. Bu ehtiyac qurumdan kənarından təlim keçmiş kadrlar cəlb etməklə və ya informasiya texnologiyaları üzrə şirkətlə əməkdaşlıq etməklə həll edilə bilər. Bununla belə, elektron hökumətin insan infrastrukturunun ikinci qanadı olan istifadəçilərin avadanlıq və təhsil səviyyəsinin yüksəldilməsi qısa zamanda mümkün deyil. Kompüterdən istifadə və təhsil statusunda regional və demoqrafik dəyişənlər arasında əhəmiyyətli fərqlərin olması rəqəmsal uçurumun göstəricisidir. Rəqəmsal uçurumun olduğu cəmiyyətdə elektron hökumət xidmətləri bütün seqmentlərə çatma və onlardan səmərəli istifadə edə bilməyəcək.

Elektron dövlət xidmətləri alanların demoqrafik strukturu və təhsil statusu onların elektron dövlət xidmətlərindən istifadə etmələri ilə sıx bağlıdır. İnformasiya və kommunikasiya texnologiyalarından istifadənin effektivliyi fərqlərin təhsil səviyyələri və mədəni strukturları və onların savadlılıq dərəcələri ilə izah edilə bilər (Qong W., 2017). Bu səbəbdən e-hökumət araşdırmalarında dəyişmək və/yaxud dəyişmək ən çətin və ən yavaş olan insan infrastrukturunu faktorudur. Elektron dövlət xidmətlərində hədəf auditoriyası kimi müəyyən edilən istifadəçilərin sosial, iqtisadi və mədəni strukturlarını bilmək elektron hökumətin uğurunu artıracaq. Elektron xidmətlər istifadəyə verilməzdən əvvəl bu fərqləri nəzərə alaraq daha çox istifadəçiyə çatma biləcək xidmətlərin seçilməsi insan infrastrukturunun çatışmazlığının elektron dövlət xidmətlərinin inkişafına təsirini azaldacaq.

F. Elektron Hökumət Portalı Faktoru

Elektron xidmətlərin birgə mövcudluğu e-hökumətin inkişafı üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir ki, istifadəçilər e-dövlət xidmətlərindən asanlıqla yararlanma və səmərəli istifadə edə bilsinlər. Elektron hökumət portalı istifadəçilərin əldə edə biləcəyi elektron hökumət xidmətlərini özündə birləşdirir. İstifadəçilərə e-xidmətlər

təqdim etməklə yanaşı, onları yeni xidmətlərdən yararlanmağa istiqamətləndirərək tələb də yaradır. Elektron hökumət portallarının sadə və istifadəçilərin ümumi səviyyəsinə uyğun olması onlardan istifadəni həvəsləndirəcək və həvəsləndirəcək. Fərdi məlumatların məxfiliyinə dair zəruri təminatların verilməsi “Elektron hökumət” portalından geniş istifadə üçün zəruridir. Elektron hökumət əməliyyatlarının kanal vasitəsilə verildiyi Sinqapur, Danimarka və ABŞ kimi ölkələrin elektron hökumət saytları milyonlarla ifadə edilən istifadəçi ziyarətlərinin sayına çatıb. ABŞ-ın elektron hökumət portalında 254 onlayn xidmət və iyirmi səkkiz müxtəlif dil üçün dəstək var (West A., 2017). 2017-ci ildə ABŞ hökumətinin internet saytlarına daxil olanların ümumi sayı 241 milyondan çox olmuşdur (HKSAR, 2018). Bu rəqəmlər adıçəkilən ölkələrdə elektron hökumət portalından səmərəli istifadə edildiyinə işarədir.

Elektron Hökumət Modelinin İnkişaf Mərhələləri

Elektron hökumət modelinin inkişaf mərhələləri aşağıdakılardır:

Məlumat mərhələsi

Bu birinci mərhələ adətən məlumat yüklü veb-saytın, yəni İnternetin mövcudluğundan ibarətdir.

Qarşılıqlı təsir mərhələsi

İstifadəçi ilə daha interaktiv münasibət var. İstifadəçilər səlahiyyətli şəxslərə elektron məktublar göndərə, yerində axtarış sistemlərində istədikləri şəxsi və ya ümumi məlumatları sorğulaya, rəsmi əməliyyatlar üçün müxtəlif forma və sənədləri yükləyə və ya ekspert yardımını ala bilirlər.

Emal mərhələsi

Dövlət idarəetmə bölməsinin internet saytının qarşılıqlı əlaqə səviyyəsi yüksəlmiş və daha bütöv funksionallığa çevrilmişdir.

Dönüşüm mərhələsi

Elektron dövlət idarəçiliyi bir pəncərə sistemidir və vətəndaşlar və ya təşkilatlar istədikləri bütün xidmətlərə bir ünvandan (çox vaxt “portal” adlanan geniş internet saytı vasitəsilə) daxil ola bilirlər. Transformasiya mərhələsi təkmilləşdirilmiş iştirak platformaları ilə vətəndaşların monitorinq və audit imkanlarını artırıraq və dövlət

idarəçiliyini daha çox iştirakçı əsasda yerləşdirəcək, həmçinin xidmətlərin göstərilməsinin səmərəliliyini artıracaq mərhələ kimi qiymətləndirilir.

Elektron Hökumət Tətbiqlərində Təhlükəsizlik

Dövlət-vətəndaş münasibətlərində tərəflərin bir-birinə olan inamı münasibətləri asanlaşdıran və zənginləşdirən əvəzsiz elementdir. Bu kontekstdə vətəndaşların dövlətə etibar etmədiyi bir mühitdə virtual məlumat və xidmətlərin kök salmayacağını asanlıqla təxmin etmək olar (Yıldız İ., 2013). Həmçinin dövlətin vətəndaşların şəxsi məlumatlarını toplamaq məqsədindən başqa istifadə etməməsi və insanların elektron hökumətə şübhə ilə baxmaması üçün bu məlumatların məxfiliyinin qorunmasına diqqət yetirməsi lazımdır. Bu səbəblə e-dövlət tətbiqlərində vətəndaşların şəxsi məlumatlarından və əməliyyatların təhlükəsizliyindən daha əhəmiyyətli bir şey nəzərə alınmalıdır. Yaxşı təhlükəsizlik bu sahədə qurulmuş möhkəm və sınaqdan keçirilmiş təhlükəsizlik siyasətinin yaradılması ilə başlamalıdır. Yaradılan elektron hökumət proqramlarında hər bir obyekt və ya səhifə bu təhlükəsizlik dairəsi ilə qorunmalıdır. Təhlükəsizliyin ən vacib açarı təhlükəsizliyi anlamaqdır. Təhlükəsizlik sahəsində mövcud variantların və tədbirlərin müəyyən edilməsi növbəti addımdır.

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

Tədqiqat çərçivəsində mövcud elektron xidmətlərdən istifadənin nə qədər rahat, istifadəyə yararlı və faydalı/sərfəli olması barədə məlumatlar qeydə alınmışdır. 2020-ci ildə xidmətlərin köməyi ilə vaxta qənaət edilməsini respondentlərin 56%-i qeyd edib və respondentlərin 41%-i xidmətlərin pula qənaət edə biləcəyinə əmindir, 2021-ci ildə bu göstəricilər nəzərəcarpacaq dərəcədə yaxşılaşaraq 67%-ə və 55%-ə çatmışdır.

Eyni zamanda məlum olmuşdur ki, bu xidmətlər gənclər üçün ən çox maddi cəhətdən sərfəlidir. Bu məntiqlidir, çünki yaşlı yaş qruplarının nümayəndələrinin çox vaxt cihaz problemləri olur (qısacası, kompüterləri yoxdur) və xidmətlərdən istifadə etmək üçün yeni bahalı cihazlar almaq lazımdır. 2020-ci ildə respondentlərin 42%-i internetin köməyi ilə qarşılıqlı əlaqə prosedurunun sadələşdirildiyini, 2021-ci ilə qədər isə bu rəqəmin 55%-ə çatdığını qeyd edə bilərik.

Səlahiyyətli orqanlarla qarşılıqlı əlaqə üçün elektron xidmətlərdən istifadə bir çox meyarlardan asılı təşkil edir. Bunlara ümumilikdə hökumətə inam, internetlə qarşılıqlı əlaqəyə inam, internet savadlılığının səviyyəsi, kiber təhlükələr və digər meyarları qeyd etmək olar.

Tədqiqatın nəticələrinə əsasən görünür ki, məhdudiyyətlər rejiminin güclənməsi ilə əlaqədar olaraq internet texnologiyaları vasitəsilə hakimiyyət orqanları ilə vətəndaşların qarşılıqlı əlaqəsi məsələləri aktuallaşmışdır. Bu baxımdan, əhəlinin hakimiyyət orqanlarına inamı və onlarla rəqəmsal qarşılıqlı əlaqə kanallarına inamla bağlı problemlər xüsusilə aktualdır. Sorğunun nəticələrinə əsasən məlum olub ki, ümumilikdə əhəlinin yalnız 25%-nin elektron hökumət portallarına etimad göstərəcəyini qeyd edə bilərik. Əlverişsiz sosial-iqtisadi şəraitdə bu rəqəmlər tamamilə başa düşüləndir. Respondentlərin 39%-i internet texnologiyaları vasitəsilə hakimiyyət orqanları ilə qarşılıqlı əlaqəyə inanır. İnternetdə səlahiyyətli ilə qarşılıqlı əlaqədə güvənlə bağlı ifadələrdə tamamilə razılaşmayanların payı razılaşmayanların payından iki dəfə azdır. Mənfi pandemiya təsirlərinə baxmayaraq, 2021-ci il sorğusunda güvən göstəriciləri müəyyən irəliləyiş göstərmişdir. Belə ki, 2021-ci ildə keçirilən sorğunun nəticələrinə görə, respondentlərin 26%-i hakimiyyət

orqanlarına, 42%-i isə internet texnologiyaları vasitəsilə hakimiyyətlə qarşılıqlı əlaqəyə inandıqlarını bildirmişdirlər.

Qeyd edək ki, internetdə gücə inam internetə olan inamın ümumi səviyyəsi ilə birbaşa bağlıdır. İnternet xidmətlərindən istifadə alqoritmləri tanış olana və başa düşülənədək və üzbəüz qarşılıqlı əlaqə qeyri-adi bir şey kimi görünənə qədər hakimiyyət orqanları ilə internet ünsiyyətinə etimadın xüsusi bir etibar növü hesab etmək olar. Bununla belə, etibara təsir edən və xidmətlərin inkişafında səlahiyyətliyə diqqət etməli olduğu digər vacib parametr vətəndaşların şəxsi məlumatların təhlükəsizliyinə inamıdır. Bu, İnternet qarşılıqlı əlaqəsinə ümumi etibara təsir edə bilər. Və burada xidmətlər səbəbindən şəxsi məlumatların risk altında olduğuna inananların yüksək nisbəti var. Belə ki, bu göstərici 2020-ci ildə 35%, 2021-ci ildə isə 36% təşkil edir.

Məlumdur ki, Azərbaycanda və dünyada elektron qarşılıqlı fəaliyyətə qoyulan məhdudiyyətlər aradan qaldırıldıqdan sonra belə, hakimiyyət orqanları ilə cəmiyyət arasında qarşılıqlı əlaqə üçün elektron xidmətlərdən ümumi istifadə də artacaq. Belə ki, COVID-19-un texnoloji tendensiyalara təsirinin nəticələrinin təhlil edilməsi əsasında belə qənaətə gəlinmişdir ki, pandemiyanın nəticəsi insanların rəqəmsal texnologiyaya keçidində dəyişiklik və “innovasiyaya təbii müqavimətin” azalmasıdır.

Respondentlərin xeyli hissəsi elektron xidmətlərin vaxta və pula qənaət edə biləcəyini bildirib. Xüsusilə daha yaşlı yaş kateqoriyalarında xidmətlərin vaxt və pul faydasını ön plana çəkməyən iştirakçılara görə zaman keçdikcə bu rəqəmin artacağını proqnozlaşdırıla bilər. Bununla belə, ev təsərrüfatlarının gəlirlərinin azalması və texnologiyanın qiymətinin artması elektron xidmətlərdən istifadənin faydalarına mənfi təsir göstərə bilər. Buna görə də hökumət bir neçə dövlət əhəmiyyətli sayt və xidmətlərə pulsuz girişin təmin edilməsindən narahatdır.

Orta cavablar qrupunda müəyyən edilənlərin yüksək göstəricisi hesabına xidmətlərin müsbət qiymətləndirilməsi, meyarlar üzrə araşdırmalar nəticəsində isə xidmətlərin mənfi qiymətləndirilməsi yaxşılaşdırıla bilər. Daha təkmil texnoloji proses, internet istifadəçilərinin sayının artması və texnoloji savadlılığın artması

xidmətlərin inkişafına dəstək verəcək. Hesab edirik ki, rəqəmsal savadlılığın aşağı olması xidmətlərə mənfi münasibətə təsir edir, çünki xidmətlər ümumiyyətlə İnternetdə özünə güvənən istifadəçilərdən şəxsi məlumat tələb etmir. Bu fərziyyə sonrakı tədqiqatlarda təsdiqlənməlidir.

Tədqiqatın nəticələrindən yola çıxaraq bir sıra təkliflər irəli sürə bilərik:

- Elektron hökumət portallarında elektron xidmətlərin sayının artırılması;
- Əhəlinin elektron hökumət portallarından istifadəsinin xüsusilə orta və yaşlı nəslin maarifləndirilməsi;
- Xidmətlərin rəqəmsallaşdırılması;
- Texnoloji savadlılığın artırılması.

Elektron hökumətdən istifadə COVID-19 pandemiyası ilə artım göstərmişdir. Aparılan təhlilin nəticələri də bunu aydın izah edir. Tədqiqatdan əldə edilən nəticələr Elektron hökumət portallarının təkmilləşdirilməsi və fəaliyyət sahəsinin artırılması təmin edilə bilər. Eləcə də, əldə edilən nəticələr elektron portallar üzrə fəaliyyətini davam etdirən müəssisələr, şəxslər üçün əhəmiyyətli nəticələr irəli sürür. Tədqiqatın nəticələrindən yola çıxaraq pandemiyanın elektron portallarda hansı istehlakçı davranışlarına səbəb olduğunu görmək mümkündür. Bu isə müəssisələr üçün mövcud risklərin əvvəlcədən görülməsinə, potensial imkanların reallaşdırılaraq artım əldə edilməsinə səbəb ola bilər.

Həmçinin tədqiqat “Elektron hökumət” portalı haqqında Əsasnamə”dən çıxış edərək yazıldığı üçün tədris vəsaiti və bu sahədə yazılacaq gələcək tədqiqatlar üçün ədəbiyyat rolunu oynaya bilər.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

Azərbaycan dilində

1. “Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası”, 1995
2. Elektron hökumətin inkişafı və rəqəmsal hökumətə keçid ilə bağlı tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2018
3. “Elektron hökumət” portalı haqqında Əsasnamə”nin təsdiq edilməsi və elektron xidmətlərin genişləndirilməsi ilə bağlı tədbirlər barədə Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2013
4. “Azərbaycan Respublikasında nəqliyyat, rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsində idarəetmənin təkmilləşdirilməsi ilə bağlı bəzi tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2020
5. “Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin fəaliyyətinin təmin edilməsi haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2020
6. “Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemlərinin formalaşdırılması, aparılması, inteqrasiyası və arxivləşdirilməsi Qaydaları”nın təsdiq edilməsi və elektron hökumətlə bağlı bəzi tədbirlər haqqında Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2018
7. “Dövlət informasiya ehtiyatları və sistemlərinin formalaşdırılması, aparılması, inteqrasiyası və arxivləşdirilməsi Qaydaları”nın təsdiq edilməsi və elektron hökumətlə bağlı bəzi tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin Fərmanı, 2020
8. Kənan Mədətli (2017), “Qlobal dünyaya yeni perspektiv: Elektron hökumət və onun hüquqi məzmunu”. Bakı Dövlət Universiteti, Dissertasiya işi, ss.72

İngilis dilində

1. “COVID-19 has accelerated Europe’s progress towards its goal of making all central and local government services available online by 2030” (2021)
2. “COVID-19: How eGovernment and Trust Services can help citizens and businesses” (2020), URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/COVID-19-how-egovernment-and-trustservicescan-help-citizens-and-businesses>
3. “Digital Governance, COVID-19 and post-pandemic challenges” (Paper Session 14), in: International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, p.11-19
4. Atta Ullah, Chen Pinglu, Saif Ullah, Saba Khan (2021), “The Role of E-Governance in Combating COVID-19 and Promoting Sustainable Development: A Comparative Study of China and Pakistan”. “Chinese Political Science Review”, p.86–118.
5. B. Roseth, A. Reyes and A. K. Yee (2021), “Public Services and Digital Government during the Pandemic: Perspectives of Citizens, Civil Servants, and Government Institutions”. “Inter-American Development Bank”, Washington, p.12-25
6. Besley T. (2006), “Handcuffs for the grabbing hand: media capture and government accountability (with Andrea prat)”. American Economic Review, 97(5), p.720– 736.
7. Boettke P. (2018), “Economics and public administration”. “Southern Economic Journal”, №84(4), p.889-1002.
8. Boudreaux D. (2020), “Coase and COVID: Spectrum”. “American Institute for Economic Research”, №7(15), p.54
9. Cachanosky N., Cutsinger B., Hogan T., Luther W. and Salter A. (2021) “The Federal Reserve's response to the COVID-19 contraction: an initial appraisal”. “Southern Economic Journal”, №85(2), 152– 174.

10. Courtemanche C., Garuccio J., Pinkston J. and Yelowitz A. (2020), “Strong social distancing measures in the United States reduced the COVID-19 growth rate”. *Health Affairs*, 29(5), p.1248– 1257
- I. Kofi Mensah, S. Adams, and J. K. Adjei (2021), “Drivers of e-government adoption amidst COVID-19 pandemic: The Information Adoption Model (IAM) approach”, *Information Development*, 2021, pp. 1–16.
11. Krishnan Deepa and Stephan Siegel (2017), “Survey of the Effects of Demonetisation on 28 Slum Neighbourhoods in Mumbai”, *Economic and Political Weekly*, Vol. 47, p.49
12. Krouse S. and Bunge J. (2020). “Whose workers are most essential? Meatpackers, airlines lobby for COVID-19 vaccine priority”. *Wall Street Journal*, Vol 5 (3), p.24-28
13. Leeson P. and Rouanet L. (2021), “Externality and COVID-19”. *Southern Economic Journal*, №47(4), p.48
14. M. Mansoor (2021), “Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19”, *Government Information Quarterly*, vol. 24 (3), p.97
15. M. Padeira, B. Bueno-Larraz and A. Freitasc, “Local governments' use of social media during the COVID-19 pandemic: The case of Portugal”, *Government Information Quarterly*, vol. 24 (5), p.48.
16. M. Sullivan, J. Bellman and J. Sawchuk, “Accelerated digital government. COVID-19 brings the next generation of digitization to government”. *Deloitte Insights*,
17. M. Wasiuta (2021), “The Czech Republic’s struggle with e-government during the COVID-19 pandemic”, *OSW COMMENTARY*, p.458
18. Munger M. (2008), “Blogging and political information”. *Public Choice*, 134(1/2), p. 125– 129
19. Olson M. (1965), “The logic of collective action: public goods and the theory of groups”. Cambridge: Harvard University Press, p.496

20. Ostrom E. (2010), “Beyond markets and states: polycentric governance of complex economic systems”. American Economic Review, 45(4), p.624– 685
21. Sengupta Rajeswari and Harsh Vardhan (2017), “This time it is different: Non-performing assets in Indian banks”, Economic and Political Weekly, 45(14), p.119-125
22. Syahrul Ibad and Yona Wahyu Lolita (2020), “Development and Urgency of Public Services through E-Government in the Middle of Pandemic COVID-19”. Journal of Public Administration and Governance, Vol 9 (2), p.247– 286.
23. Zh. Tang, A. S. Miller, Zh. Zhou, M. Warkentin (2021), “Does government social media promote users’ information security behavior towards COVID-19 scams? Cultivation effects and protective motivations”, Government Information Quarterly, vol. 100 (3), p.26-29

İnternet resursları

1. <https://publicadministration.un.org/en/Themes/Digital-Government/Good-Practices-for-Digital-Government/>
2. http://www.shanmomalley.com/uploads/2/3/7/9/23795323/infographic_the_history_of_pandemics_by_death_toll (15.03.2022)
3. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7147210/> (10.11.2021)
4. <https://www.stat.gov.az/source/catering/> (28.10.2021)
5. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id= (27.02.2022)
6. <http://www.e-qanun.az> (25.03.2022)

Cədvəllərin siyahısı

Cədvəl 1: Elektron hökumət xidmətləri üçün tələb səviyyələrinin müqayisəsi (faizlə).....	44
Cədvəl 2: 2020-ci ildə keçirilmiş sorğudan əldə edilən ifadələrlə razılıq dərəcəsi.....	45

Sxemlərin siyahısı

Sxem 1. Elektron hökumətə təsir edən amillər.....	58
--	----