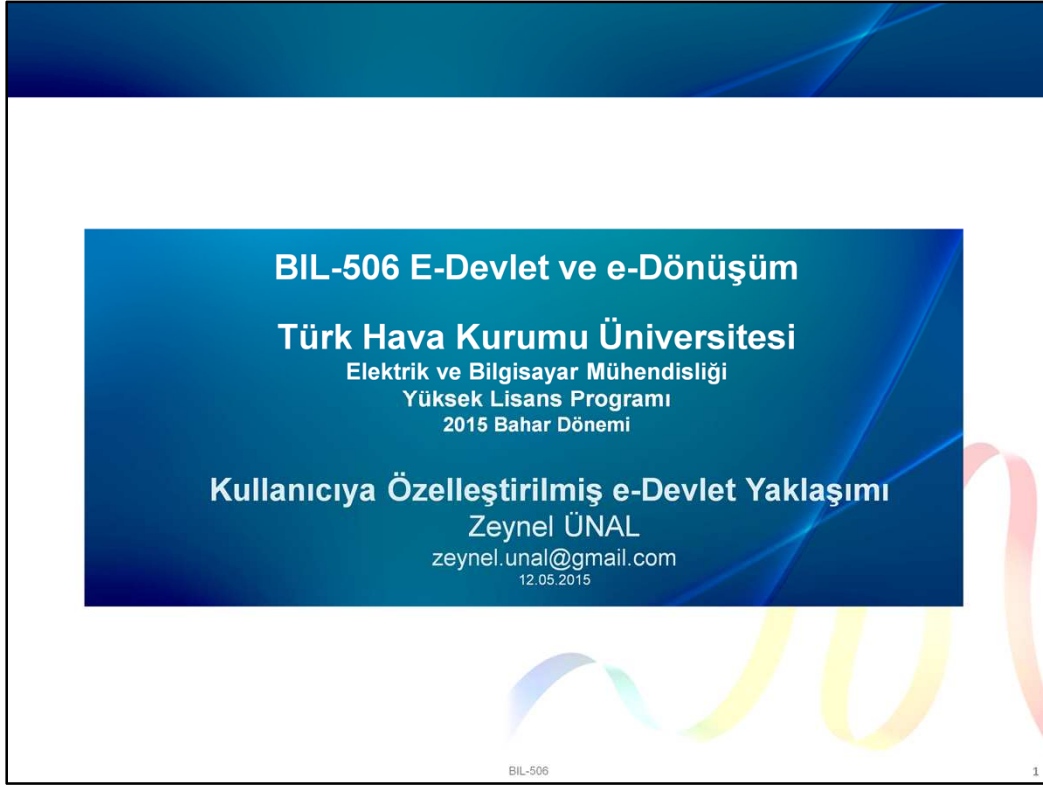




BIL-506 E-Devlet ve e-Dönüşüm

Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Elektrik ve Bilgisayar Mühendisliği
Yüksek Lisans Programı
2015 Bahar Dönemi

Kullanıcıya Özelleştirilmiş e-Devlet Yaklaşımı
Zeynel ÜNAL
zeynel.unal@gmail.com
12.05.2015

BIL-506 1

Merhaba arkadaşlar, adım Zeynel ÜNAL. Benim araştırma konum olan günümüzde daha sevilesi hal kazanıp yaygınlaşmaya başlayan «Kullanıcıya Özelleştirilmiş e-Devlet Yaklaşımı» nı sizlere anlatacağım.

- ❑ Kişiselleştirme Nedir?
- ❑ Neden Kişiselleştirme?
- ❑ Kişiselleştirme Uygulama Alanları
- ❑ İnternetin Bireylere Göre Kullanım Oranları
- ❑ Kullanıcıya Özelleştirilmiş e-Devlet Yaklaşımı
- ❑ Dünyada Başarılı Kişiselleştirilmiş Devlet Uygulamaları
- ❑ Türkiye’de Kullanıcıya Özelleştirilmiş e-Devlet Yaklaşımı
- ❑ Türkiye’de Kişiselleştirilmiş Devlet Uygulamalarına Benzer Örnekler
- ❑ e-Nabız
- ❑ Sonuç ve Öneriler
- ❑ Kaynaklar

Sizlere kısaca kişiselleştirmenin ne anlama geldiğini, kişiselleştirmenin önemini, uygulama alanlarından bahsedeceğim. Ayrıca Ülkemizde ve Dünya da ki kişiselleştirilmiş Devlet yaklaşımlarını inceleyeceğiz.

Kişiselleştirme Nedir?

BİL-506

3

«Kişiselleştirme Nedir?» denilince hepimizin aklına muhakkak birşeyler geliyordur.

- ❑ **Bilişim Teknolojisinde kullanılan araçları kişiye özgü hale getirmektir.**



Kişiyi özel duruma getirmek.

Bilişim teknolojisinde kullanılan araçları kişiye özgü duruma getirmek.

Neden Kişiselleştirme?

BİL-506

5

Neden Kişiselleştirme gereklidir? Niçin var?

- ❑ Kişiyeye Özgü Tasarım
- ❑ Kişiyeye Özel Hissettirecek Noktalar
- ❑ Kişiyeye Sunulabilecek Fırsatlar
- ❑ Kişiyeye Özel Bilgilendirmeler, Duyurular ve Etkinlikler



Neden Kişiselleştirme? Çünkü kişiyeye özgü bir tasarımı olduğu için, çünkü kişiyeye özel hissettirdiği için, çünkü kişiyeye sunulan fırsatları gösterdiği için, çünkü kişiyeye özel bilgilendirmeler, duyurular ve etkinlikleri anında görebildikleri için...

- ❑ İlgili alanlarına vurgu
- ❑ Kişiselleştirme Başarıyı Getiriyor
- ❑ Kişiselleştirme daha sıcak bir iletişim



BIL-506

7

Kişinin ilgi alanlarına vurguda bulunduğu için kişiselleştirme önemlidir. Bu yüzden kişiselleştirme insanlarda başarılı olmayı da getirmektedir. Ayrıca daha sıcak bir iletişim kurmayı da sağlamaktadır.

Kaynak: <http://www.quicksprout.com/2014/04/17/how-to-decrease-your-bounce-rate/?display=wide>

Kişiselleştirme Uygulama Alanları

BİL-506

8

Uygulama alanlarını inceleyecek olursak eğer, bir çoğumuzun kullandığı ama kişiselleştirilmiş olarak farkında olmadığı şeyler karşınıza çıkacaktır.

- ☐ Bilgisayarlar
- ☐ Akıllı Telefonlar
- ☐ E-posta internet sayfaları
- ☐ Devlet Uygulamaları
- ☐ Bloglar (Günlükler), reklam şirketleri vb.



BİL-506

9

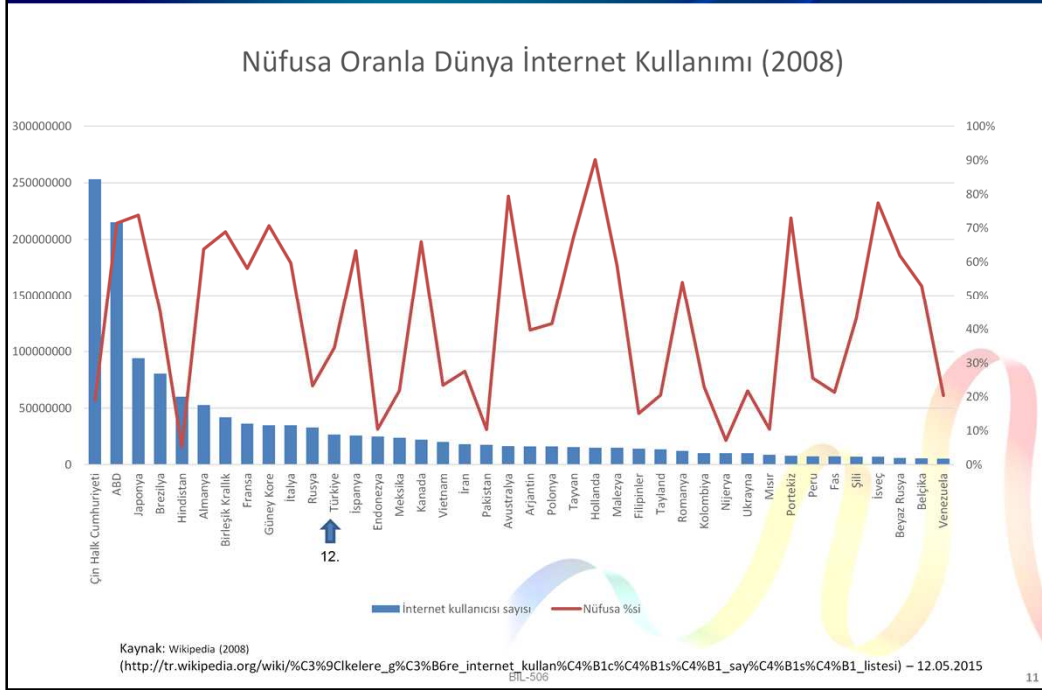
İlk olarak bilgisayarlarımız. Bilgisayarlarımızda kullanıldığımız işletim sistemleri ve kişiselleştirilebilen otomatik yapılan uygulamaları ile, insanların daha kolay şekilde bilgileri görüp ve bu bilgileri daha kolay şekilde kullanmaları sağlanmaktadır. Mesele Windows 10 üzerinde, Windows 8.1 ile gelen uygulamalar siz işletim sistemi kurduğunuz da otomatik olarak sizin bulunduğunuz konum bilgilerinden bulunduğunuz ülke ve şehirle ilgili haberler hava durumları döviz kurları yol durumu gibi tüm bilgileri anında görebilmenizi sağlamaktadır. Yine aynı şekilde akıllı telefonlar da bunun gibi kişiselleştirme yöntemleri sunmaktadır. Bunun en güzel örneği android telefonlarda bulunan «widget» larıdır. Bu «widget» lar telefonların ana ekranlarında görünürler ve bizim bulunduğumuz yer ile ilgili bilgileri gösterirler. Her telefon şirketinin ayrı «widget» ları bulunur. Böylece bulunduğumuz yerin hava durumunu, haberleri, döviz bilgileri, yol bilgileri, uçuş bilgileri vb. gibi bilgilerin gösterilmesini sağlar. E-posta sağlayıcı şirketleri de aynı şekilde bu ve bunun benzeri uygulamalara gitmektedir. Örneğin Gmail hesabınızı yeni açtığınızda eğer Ankara dan açmışsanız arka fon resmi olarak Anıtkabir resmi, Atakule resmi vb. resimler gelmektedir. Bayanlar için pembe ve benzeri renkler verilirken erkekler için mavi ve koyu tonlar otomatik olarak ayarlanmaktadır. Yine aynı şekilde günümüzde Devlet uygulamalarında da bu tür çalışmalar bulunmaktadır. Bugün zaten bu çalışmalar hakkında konuşacağız. Diğer tarafta yakın geçmişimize kadar popülerliğini sürdüren fakat günümüzde değerini eskiye göre yitirmiş Blog sayfaları yani Günlük sayfaları da aynı şekilde size göre otomatik olarak kişiselleştirilmiş olarak size sunmaktadır.

İnternetin Bireylere Göre Kullanım Oranları

BİL-506

10

Şimdi kişiselleştirme diyoruz, artık kişiselleştirmeler genellikle insanlar için teknoloji dünyasından gelmekte. O yüzden de internet burada en büyük faktör ve etkilerden birisi olmaktadır. İnternetin bireylere göre kullanım oranına bakacak olursak..



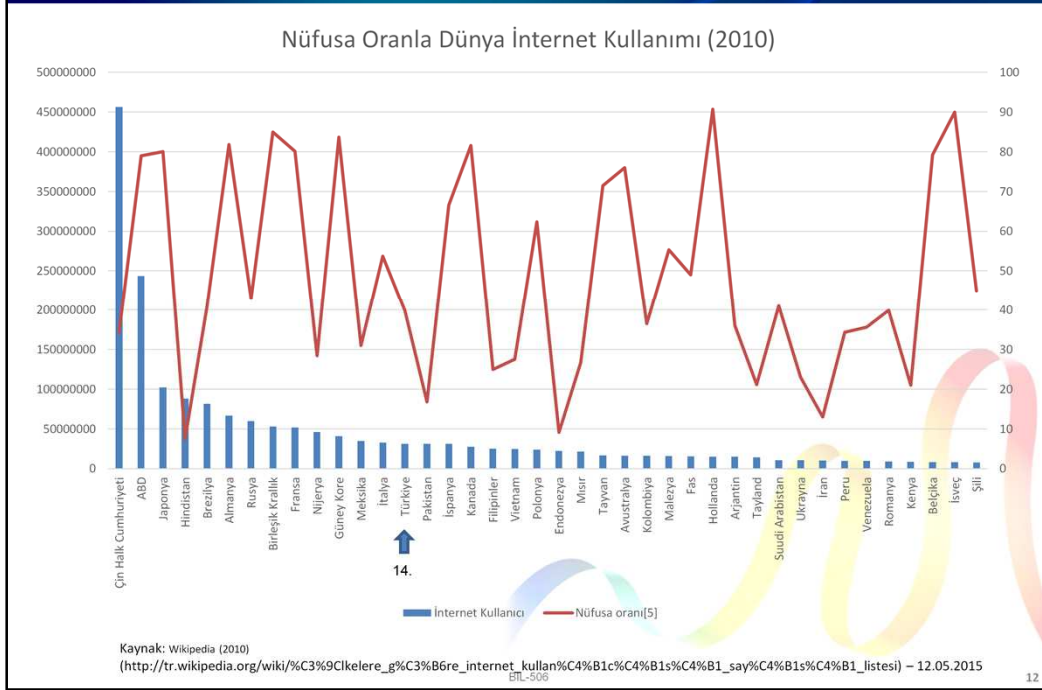
Dünya İnternet Kullanımında 2008 de Türkiye 12. sırada yer almakta. Türkiye nin Nüfusa bağlı yüzde % si 34.5% tir.

Kaynak: Wikipedia (2008)

(http://tr.wikipedia.org/wiki/%C3%9Ckelere_g%C3%B6re_internet_kullan%C4%B1c%C4%B1s%C4%B1_say%C4%B1s%C4%B1_listesi) – 12.05.2015

İnternet Kullanım Oranları

Kullanıcıya Özelleştirilmiş
e-Devlet Yaklaşımı



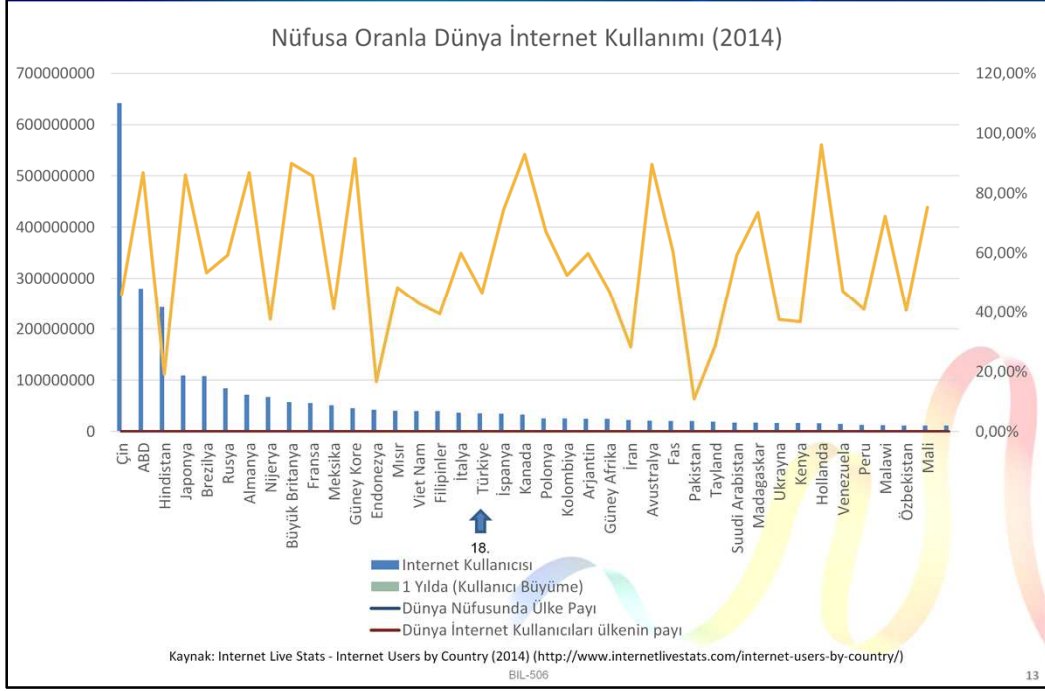
Dünya İnternet Kullanımında 2010 de Türkiye 14. sırada yer almakta. Türkiye nin Nüfusa bağlı yüzde % si 39.82% dir. Her ne kadar ilk 12 den düşüş olsa de nüfusa bağlı internet kullanımında yükseliş gözlenmektedir.

Kaynak: Wikipedia (2010)

(http://tr.wikipedia.org/wiki/%C3%9Ckelere_g%C3%B6re_internet_kullan%C4%B1c%C4%B1s%C4%B1_say%C4%B1s%C4%B1_listesi) – 12.05.2015

İnternet Kullanım Oranları

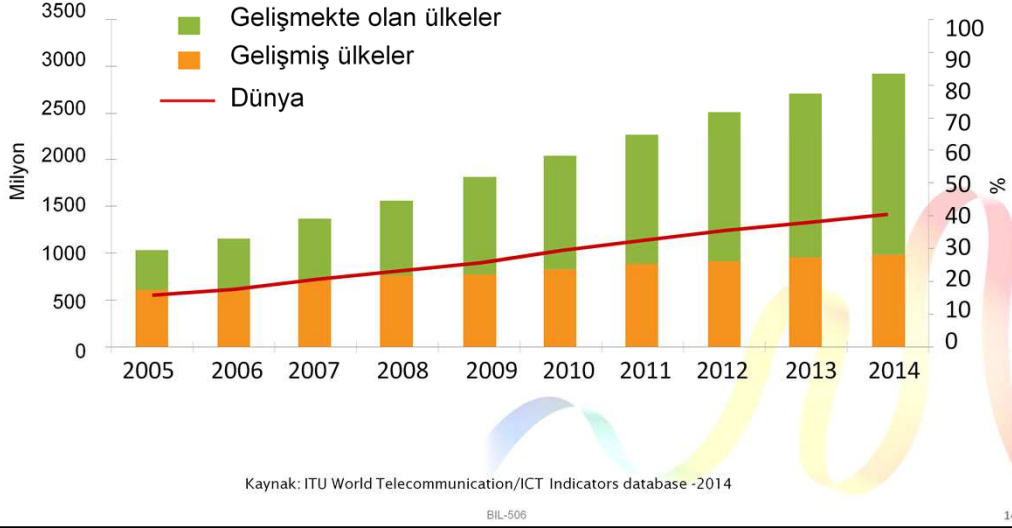
Kullanıcıya Özelleştirilmiş
e-Devlet Yaklaşımı



Dünya İnternet Kullanımında 2014 de Türkiye 18. sırada yer almakta. Türkiye'nin Nüfusa bağlı yüzde % si 46.62%'dir. Her ne kadar 2010larda ilk 14 den 2014 te 18lere kadar düşüş olmuş olsa da nüfusa bağlı internet kullanımında ciddi yükseliş gözlenmektedir.

Kaynak: Internet Live Stats - Internet Users by Country (2014)
(<http://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/>) - 2015

İnterneti Kullanan Bireyler, Toplam ve Yüzde Oranları 2005-2014



Bu grafikte İnterneti kullanan bireylerin oranı günümüze kadar ki zamanda gelişmiş ülkelerde sabit kalmışken, gelişmekte olan ülkelerde durmadan artarak devam etmektedir. Dünya üzerinde de yüzde olarak artış gözlenmektedir.

Kaynak: ITU World Telecommunication/ICT Indicators database - 2014

Geleneksel E-Devlet

- Genel Hizmet
- Elle Sorgulama Yapılarak Bilgilenme
- Genel Bildirimler

Kişiselleştirilmiş E-Devlet

- Kişiselleştirilmiş Hizmet
- Sorulama Yapmadan İlgili Alanlarına Vurgu Yapan Bilgiler
- Kişiyeye Özel Bildirimler

Kullanıcıya özelleştirilmiş E-Devlet yaklaşımı ile,
Mesela kullanıcı özel bir ayar yapmadan e-devlet kapısına girdiğinde ve askerlik döneminde bir öğrenci isem bana üniversiteye ilişkin servisleri ve askerlik yoklama servislerini en öne getirerek, kişiye özel bir sayfa olarak getirebilmesidir.

□ Kazakistan

e.gov



Mobil

- Konumum;
- Kayıt ve ikamet adresim;
- kimlik belgeleri verilerim;
- Sahip olduğum bir tüzel kişilik bilgilerim;
- Evlilik kaydı hakkında bilgilerim;
- Sosyal durumum;
- Gayrimenkul bilgilerim;
- Ehliyet verilerim;
- Alınan lisanslar hakkında bilgilerim, Bireysel Kimlik Numarası kayıtlım;
- Ulaşım bilgilerim;
- Trafik kurallarının ihlali cezalarının hakkında bilgilerim görüntülenmektedir.

BİL-506

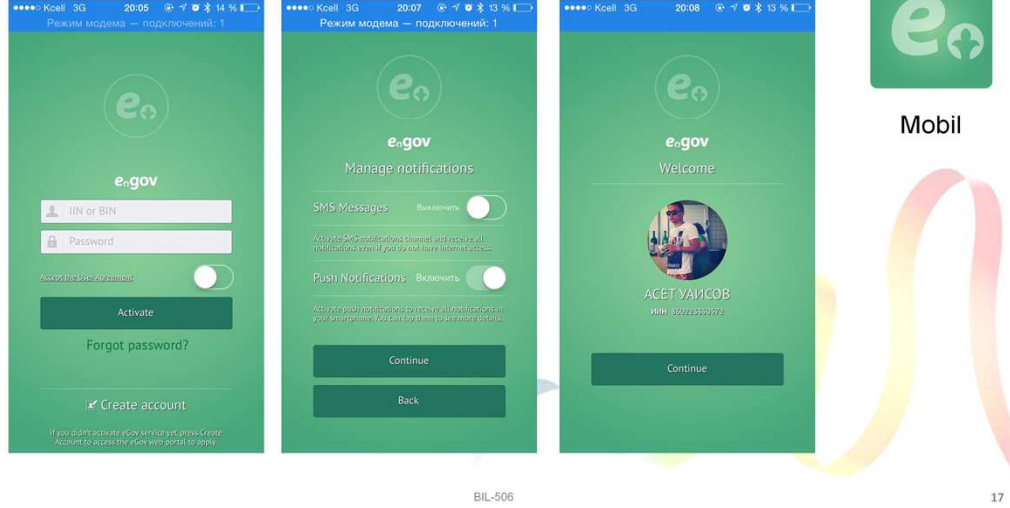
16

Kazakistan da

- Konumum; Kayıt ve ikamet adresim; kimlik belgeleri verilerim; Sahip olduğum bir tüzel kişilik bilgilerim; Evlilik kaydı hakkında bilgilerim; Sosyal durumum; Gayrimenkul bilgilerim; Ehliyet verilerim; Alınan lisanslar hakkında bilgilerim, Bireysel Kimlik Numarası kayıtlım; Ulaşım bilgilerim; Trafik kurallarının ihlali cezalarının hakkında bilgilerim görüntülenmektedir.

Kaynak: egov.kz

□ Kazakistan e-Devlet Mobil



Kazakistan'ın e-devlet mobil uygulamasında ekran örneklerinde görülebileceği gibi, kayıt olmak istediğinizde size özel bildirimleri alabilmeniz için ayarlar mevcuttur.

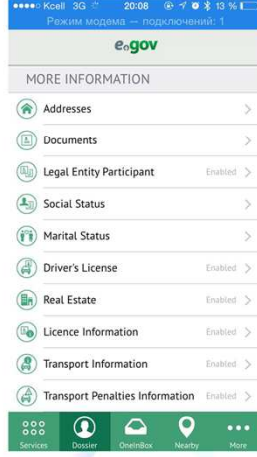
- Push-notifications
- SMS (Kısa Mesaj)

□ Kazakistan e-Devlet Mobil

e.gov



Mobil



BIL-506

18

Kazakistan'ın e-devlet mobil uygulamasında giriş yapıldıktan sonra ki ekran örneklerinde, her şeyin aynı yerde bulundurabileceğiniz «OnInBox», Dosyalarınız olduğu «Dossier», Bulunduğunuz yere göre bildirimler sağlayan «NearBy» menusu ve Tüm Servisleri görmenizi sağlayan «Services» menusu yer almaktadır.

□ Avustralya

▪ Turizm Öneri Sistemi Çerçevesi

- Turizm ile ilgili bilgi aramak isteyenlere daha az zaman kaybı ve çabayla en çok tercih edilen konumlar ve faaliyetleri gösteriyor.



BİL-506

19

Dünya çapında hükümetlerin çoğu vatandaşlar ve işletmeler için, bilgi ve hizmet sunmakta internet ve bilişim teknolojilerini kullanır. Geçerli e-devlet ana yönlerinden biri, (e-Devlet) kalkınma stratejisinin gerekli bilgileri daha az zaman ve çaba ile vatandaşlar tarafından bulunabilir şekilde vatandaşlara daha iyi çevrimiçi hizmetler sunmaktır. Major karlı sektörlerden biri olduğu için Turizm e-Devlet kalkınma stratejisinin başlıca odaklı alanlarından biridir. Önemli olan turizm hizmetlerini geliştirmek için hükümetler tarafından tahsis edilmiştir. Bununla birlikte, mevcut e-Devlet turizm hizmetleri basit bir çevrimiçi sunum ile sınırlıdır; Akıllı e-Devlet turizm hizmetleri son derece tercih edilir. Kişiselleştirme teknikleri, özellikle tavsiye sistemleri, kişiselleştirilmiş e-Devlet (Pe-Gov) turizm hizmetleri sunmak için en umut verici yöntemlerdir. Bu çalışma en ilginç hedefleri bulmak için turizm bilgi arayanlar sağlamak ve daha az zaman ve çaba ile en çok tercih edilen konumlar ve faaliyetleri bulacağını ontoloji tabanlı kişiselleştirilmiş e-Devlet turizm öneri sistemi çerçevesini önermektedir. Önerilen çerçeve ve bazı üstün özellikleri ana bileşenleri bir senaryo ayrıntılı bir açıklamayla beraber sunulmaktadır.

□ Yunanistan

- Vergi borcu ile ilgili bildirimler
 - Önceden bilgilendirme yapılarak ve ne kadar ödenmesi gerekli olduğunun mobil uygulamalardan, kısa mesaj ve e-posta servis sağlayıcılarından anında kişiye bildirimlerinin sağlanmasıdır.

Kaynak: Providing cross organizational personalized e-gov services using COPeG Platform
(<http://cgi.di.uoa.gr/~nanci/publications/egov08.pdf>) 2008

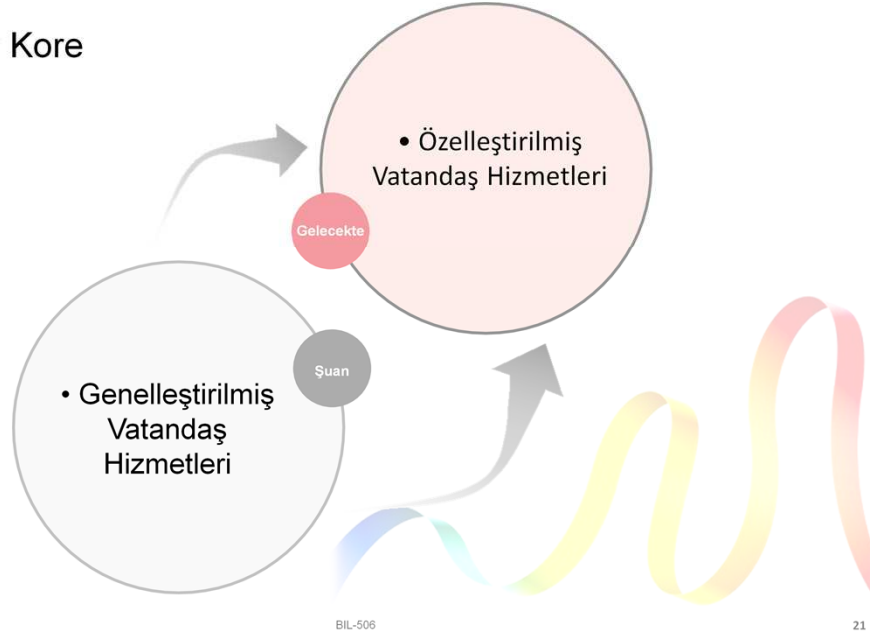
BİL-506

20

Yunanistan'da mali çöküntünün yaşanmasıyla beraber devletin vergi borcu olanlara yönelik çalışmaları hız almıştır. Bunun en güzel örneklerinden birisi kişinin devlete vergi borcu vb. ya da başka borcu varsa onunla ilgili anlık olarak ödenmesi gerekli olduğu ve miktarı, son tarihi ve gecikme cezası varsa eğer bu tür bildirimlerin ayrıca önceden ödenmesi durumunda kişiye özel indirim sağlanması gibi hizmetler sunmaktadır.

Kaynak: Providing cross organizational personalized e-gov services using COPeG Platform (<http://cgi.di.uoa.gr/~nanci/publications/egov08.pdf>) 2008

☐ Güney Kore



Güney Kore şuan için hızla Özelleştirilmiş odaklı çalışmalara başlamıştır.

Kaynak: Master Plan for the Next Generation e-Government in Korea – 2007 - 2014

☐ Güney Kore

- Çocuğunuz için yaşam ağacına dayalı özelleştirilmiş hizmetler
 - Doğumundan okul hayatına kadar olan aşamada, çocuğunuzun sağlık ve eğitime kadar olan durumları hakkında aile bireylerine uyarı ve bilgilendirmeler yapılması.
- İletişime dayalı özelleştirilmiş hizmetler sunmak
 - mobil cihazlardan sosyal ağlar ve twitter üzerinden anında kişiye bildirimlerinin sağlanması

BİL-506

22

Güney Kore

- * Çocuğunuz için yaşam ağacına dayalı özelleştirilmiş hizmetler
 - * Doğumundan okul hayatına kadar olan aşamada, çocuğunuzun sağlık ve eğitime kadar olan durumları hakkında aile bireylerine uyarı ve bilgilendirmeler yapılması.
- * İletişime dayalı özelleştirilmiş hizmetler sunmak
 - * mobil cihazlardan sosyal ağlar ve twitter üzerinden anında kişiye bildirimlerinin sağlanması

<https://www.mhrs.gov.tr/Vatandas/>

T.C.Sağlık Bakanlığı
Merkezi Hekim Randevu Sistemi

Aramak istediğiniz kelimeyi yazın

Ana Sayfa Hakkımızda Haberler Anket Sıkça Sorulan Sorular Soru Görüş ve Önerileriniz

İller -Seçiniz-

Ankara

182
MERKEZİ
HEKİM RANDEVU SİSTEMİ

RANDEVU AL

e-nabız
Klinik Sağlık Sistemi

Randevu Nasıl Alınır?

BİL-506 23

Bununla beraber Türkiye’de Kullanıcıya Özelleştirilmiş e-Devlet Yaklaşımlarına benzer uygulamalar yer almaktadır. Bunlardan biriside Merkezi Hekim Randevu Sisteminde yer alan «e-nabız» örneği gibi..

Türkiye'de Kişiselleştirilmiş Devlet Uygulamalarına Benzer Örnekler

Kullanıcıya Özelleştirilmiş
e-Devlet Yaklaşımı

☐ e-nabız

☐ e-okul



BİL-506

24

Türkiye'de Kişiselleştirilmiş Devlet Uygulamalarına Benzer Örneklerle

- e-nabız
- e-okul

İle örneklendirebiliriz. Ailesinde çocuğu olup okula gönderenlerin aşına olduğu E-okul u biliyoruz. Nasıl sisteme girince çocuğunuz hakkında bilgiler, ders notları, sınav sonuçları, ödev sonuçları vb. gibi bilgileri görebiliyoruz. E-nabız ise 2015 yılı ocak ayında başlayan yeni bir uygulama.. Şimdi size kısaca onun hakkında bilgi vereceğim.

e-nabız


Kişisel Sağlık Sistemi
TC Sağlık Bakanlığı

Kullanıcıya Özelleştirilmiş
e-Devlet Yaklaşımı

**Kullanıcıya özelleştirilmiş e-Devlet Yapılarından
E-Nabız - Kişisel Sağlık Sistemi (KSS)**

☐ Tahlillerim
☐ Raporlarım
☐ Hastalıklarım
☐ Görüntülerim
☐ Alerjilerim
☐ Sağlık Tesisi Ziyaretleri
☐ Reçetelerim
☐ Randevu
☐ Organ Bağışı v.b.



BİL-506

25

E-nabız da devletin kişileri özel sağlık bilgilerinin girileceği bir e-devlet yaklaşımı bulunmakta. Kilo ve kolesterol gibi risklerde hastaya SMS ile bilgilendirmelerin yanı sıra verilere kimin ulaşabileceği ise vatandaşın inisiyatifindedir.

❑ Kullanıcı Dostu (User Friendly) e-Devlet Yaklaşımlar;

- Vatandaşın kendisini özel hissetmesinin sağlanması,
- Kişinin önemli olan ve özel durumlarını içeren bilgilerin önceden uyarılıp bilgilendirilmesi,
- Zaman kaybedilmeden kaynaklara kısa sürede erişimin sağlanması,
- Kişinin geçmiş, şimdiki ve gelecekteki bilgilerinin gösterilerek, kişiye tüm hayatı hakkında bilginin gösterilmesidir.

BİL-506

26

Kullanıcı Dostu (User Friendly) e-Devlet Yaklaşımlar;

- Vatandaşın kendisini özel hissetmesinin sağlanması,
- Kişinin önemli olan ve özel durumlarını içeren bilgilerin önceden uyarılıp bilgilendirilmesi,
- Zaman kaybedilmeden kaynaklara kısa sürede erişimin sağlanması,
- Kişinin geçmiş, şimdiki ve gelecekteki bilgilerinin gösterilerek, kişiye tüm hayatı hakkında bilginin gösterilmesidir.

□ Kullanıcı Erişim Kolaylığı;

- Sosyal Medyadan, Mobil Uygulamalardan anlık bilgilendirme (push-notification), Kısa Mesaj (SMS) ve E-Posta ile kişiye özel bilgilendirmelerin sağlanmasıdır.



BİL-506

27

Kullanıcı Erişim Kolaylığı;

- Sosyal Medyadan, Mobil Uygulamalardan anlık bilgilendirme (push-notification), Kısa Mesaj (SMS) ve E-Posta ile kişiye özel bilgilendirmelerin sağlanmasıdır.

Kaynaklar-1

Kullanıcıya Özelleştirilmiş e-Devlet
Yaklaşımı: Ülke İncelemeleri,
Örnek En İyi Pratikler

1. Requirements engineering for e-Government services: A citizen-centric approach and case study (Government Information Quarterly 26 (2009) 477–486)
2. User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction (Government Information Quarterly 26 (2009) 487–497)
3. Designing e-government services: Key service attributes and citizens' preference structures (Journal of Operations Management 30 (2012) 116–133)
4. Intelligent E-Government Services with Personalized Recommendation Techniques (Xuetao Guo, Jie Lu Faculty of Information Technology, University of Technology Sydney, Ultimo, NSW 2007, Australia)
5. UÇKAN,Ö., 'E-devlet, E-demokrasi Ve E-yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü', İstanbul Bilgi Üniversitesi, Aylık Strateji ve Analiz E-Dergisi, 2003
6. Nedir Ne Demek (<http://www.nedirnedemek.com/ki%C5%9Fiselle%C5%9Ftirme-nedir-ki%C5%9Fiselle%C5%9Ftirme-ne-demek>)
7. Milliyet (<http://www.milliyet.com.tr/e-nabiz-ile-herkes-dijital-saglik-gundem-2010140/>) 02.2015
8. Enabiz.net (<http://www.enabiz.net/E-nabiz-Nedir>)
9. <https://enabiz.gov.tr/eNabizGenelge.pdf>
10. <http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/28719464.asp>
11. <https://www.e-icisleri.gov.tr/geneleaciksayfalar/bilgiedinme/BilgiEdinmeKanunu.aspx>
12. <https://www.e-icisleri.gov.tr/geneleaciksayfalar/bilgiedinme/BilgiEdinmeYonetmeligi.aspx>
13. <https://www.e-icisleri.gov.tr/geneleaciksayfalar/bilgiedinme/MBUDilekceSorgulama.aspx>

Kaynaklar-2

Kullanıcıya Özelleştirilmiş e-Devlet
Yaklaşımı: Ülke İncelemeleri,
Örnek En İyi Pratikler

14. <http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der92m2.pdf>
15. <http://www.icisleribilgiislem.gov.tr/Bilgiislem/BIDicerik.aspx?icerik=243>
16. <http://www.amasya.gov.tr/vatandas-odakli-hizmetler.asp>
17. http://www.corum.gov.tr/default_b0.aspx?content=1141
18. http://www.giresun.gov.tr/syf/sayfalariGoster.aspx?sayfa_ID=76
19. http://www.kalkinma.gov.tr/Documents/YPK%20Karar%C4%B1_2015-3%20Say%C4%B1%C4%B1.pdf
20. <http://www.kalkinma.gov.tr/Documents/OD%C3%96P-06112014-Onuncu%20Kalk%C4%B1nma%20Plan%C4%B1%20%282014-2018%29%20%C3%96ncelikli%20D%C3%B6n%C3%BC%C5%9F%C3%BCm%20Programlar%C4%B1%201%20Grup%20Eylem%20Planlar%C4%B1%20Bilgi%20Notu.pdf>
21. <http://www.kalkinma.gov.tr/Pages/content.aspx?l=904e77ea-ee8e-4414-9f76-88aa7a7e855f&i=638>
22. <http://www.kalkinma.gov.tr/Pages/ODOP.aspx>
23. <http://www.biakraporu.org/docs/rapor.kisim1.bolum11.pdf>
24. <http://www.edevlet.mobi/e-okul-giris.html>
25. <http://sosyalmedya.co/binali-yildirim-e-devlet/>
26. <http://webrazzi.com/2014/10/14/resmi-istatistiklerine-gore-e-devlet-kullanici-sayisi-19-milyona-ulasti-infografik/>

Kaynaklar-3

Kullanıcıya Özelleştirilmiş e-Devlet
Yaklaşımı: Ülke İncelemeleri,
Örnek En İyi Pratikler

27. <https://www.turkiye.gov.tr/bana-ozel>
28. <http://www.efzen.com/e-devlet-e-devlet-kapisi-ardina-kadar-aciliyor/>
29. <http://stps.metu.edu.tr/sites/stps.metu.edu.tr/files/0507.pdf>
30. <https://tax.thomsonreuters.com/products/brands/aumentum/egovernment/>
31. http://korea.go.kr/eng/sub/about_egov03.jsp
32. <http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes6/unpan031544.pdf>
33. Providing cross organizational personalized e-gov services using COPeG Platform (<http://cgi.di.uoa.gr/~nanci/publications/egov08.pdf>) 2008
34. <http://pegov.disco.unimib.it/>
35. Mohamed R. Zakaria., 'Personalized E-Government System: Towards an Adaptive Maturity Model', Al Ghurair University, International Journal of Business Information and Technology, Vol. 2 No. 1, pp. 1-7 (2013)
36. <http://www.orb-academic.org/index.php/journal-of-computer-science/article/view/63/38>
37. <http://fcw.com/articles/2013/08/13/myusa-information-gathering.aspx>
38. <http://www.irma-international.org/viewtitle/56097/>
39. <https://www.sciencetarget.com/Journal/index.php/IJBIT/article/view/114>
40. <http://cgi.di.uoa.gr/~nanci/publications/egov08.pdf>
41. Web Information Systems and Technologies Lecture Notes in Business Information Processing Volume 75, 2011, pp 173-187 (http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-642-22810-0_13)
42. Internet Live Stats - Internet Users by Country (2014) (<http://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/>)

Kullanıcıya Özelleştirilmiş e-Devlet Yaklaşımı:
Ülke İncelemeleri, Örnek En İyi Pratikler

TEŞEKKÜRLER

Zeynel ÜNAL
zeynel.unal@gmail.com