

Kamu Yönetiminde Elektronik Belge Yönetim Sistemi ^a

Erkan TAMTÜRK ^{1,b}

¹ Uzm., Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu Muş İl Koordinatörlüğü, Muş-Türkiye

Başvuru tarihi: 26 Ocak 2017 Düzeltme tarihi: 10 Nisan 2017 Kabul tarihi: 18 Nisan 2017

Öz

Bu çalışmanın amacı, Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) kamuya sağlayacağı faydaları incelemektir. Bu amaçla çalışmada Elektronik Devlet (e-Devlet) kavramı açıklanmaya çalışılmıştır. Sıkça karşılaşılan sorunlar ve sistemin geliştirilebilmesi için çözüm önerileri araştırılmıştır. EBYS'nin yaygınlaştırılması, donanım ve yazılımda altyapının sürekli güncellenmesi, kamu görevlilerine düzenli eğitim verilmesinin kamu hizmetlerinin sunumunda niteliği artıracığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Bilişim Okur-Yazarlığı, Elektronik İmza, Elektronik Ticaret, e-Devlet

^a Bu çalışma, 2015 yılında Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından kabul edilen "Kamu Yönetiminde Elektronik Belge Yönetim Sistemi: Türkiye İş Kurumu Örneği" adlı Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir.

^b Sorumlu Yazar/Corresponding Author: Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu Muş İl Koordinatörlüğü, Kültür Mahallesi, Hürriyet Cad., 182. Sok., No:7, 49120, Merkez/Muş.
e-posta: erkan3@msn.com

Electronic Record Management System in Public Administration

Abstract

The purpose of this article is to examine the benefits of Electronic Document Management System which will be provided to the public. In line with this objective, the concept of e-government has been tried to be explained in the study. Frequently encountered problems and solutions for system development were investigated. It has been concluded that expanding EBYS, continuous updating of the infrastructure hard ware and software and giving regular training to public officials, improve the quality of provision of public services.

Keywords

Electronic Records Management System, Information Literacy, Electronic Signature, Electronic Commerce, e-Government

1. GİRİŞ

İnsanlık sosyo-ekonomik yönden belirleyiciliği bakımından günümüze değin üç evreden geçti: Tarım Toplumu, Sanayi Toplumu ve Bilgi Toplumu. Her dönemin baskın üretim aracı da elde edilen ürünü de kendine özgüydü. İçinde yaşadığımız dönem olan bilgi toplumu evresinde bilginin işlenmesi, yeniden üretilmesi, ayıklanması, tasnifi, aktarılması ve yayılması önem kazandı. En önemli üretim aracı bilgisayar oldu. Gerek eşanlı haberleşme gerekse zamansız bilgiye erişim yönünden internet eşsiz bir konuma erişti. İnternetin çarpıcı gelişimi sayesinde gerçek dünyada olan hemen hemen her şey sanal ortama taşındı. Fiziki dünya çok yönlü bir araç olan internetle bütünleşti. Zaman sınırı tanımayan, mesafeleri ve engelleri kaldıran internet kimi zaman gerçek dünyaya bir alternatif, kimi zaman onun tamamlayıcısı, kimi zaman da onun kolaylaştırıcısı rolüne büründü. Bugün internet hemen herkesin hayatını kolaylaştırmaktadır.

İçinde bulunduğumuz bilişim çağında her alanda dönüştürücü değişimleri yaşamaktayız. Kurumlar, işletmeler ve insanlar bu dönüşümün öznel ve nesnel konumunda. Hiç kimsenin kayıtsız kalamadığı bu gelişmeler yeni bir dönemin habercisi. Teknolojinin yoğun bir biçimde kullanımıyla hayatın kolaylaştığı bir gerçektir. Ancak bununla birlikte bildiğimiz manada okur-yazarlık önemini yitirmiş, sıradanlaşarak yerini bilişim okur-yazarlığına bırakmıştır. Artık insanlardan beklenen bilişim teknolojilerine vakıf olmak, onları rahatlıkla kullanmak, konumuna göre bilgiyi işleyip üretmektir.

Bu yeni çağa uygun olarak tüm dünyada “e-devlet” kavramı öne çıkmıştır. Devlet-İşletmeler-Vatandaşlar arasında etkileşimin had safhaya çıktığı paradigma değişimine tanık oluyoruz. Geçtiğimiz yüzyıl ulaşım bakımından baş döndürücü gelişmelerle anılırken öyle anlaşılıyor ki bundan böyle çağımıza “iletişim devrimi” damgasını vuracak. İnsanlar birbirleriyle kesintisiz iletişim içerisinde. Öyle ki uydu teknolojilerinin

de desteğiyle insanlar hareket halindelerken, dünyanın herhangi bir yerinde birbirleriyle anlık olarak sesli ve görüntülü olarak görüşebiliyorlar. Bunun medyaya da yansımaları var. Artık insanlar haberleri alma konusunda edilgen değiller. Kendileri de haber üretebiliyorlar. Sosyal medyanın bu bakımdan etkisi yadsınamaz. Elektronik ticaret yoluyla işletmeler ürünlerini sanal ortamda pazarlayabiliyorlar. Birbirlerini hiç tanımayan kişiler internet kanalıyla alış-veriş yapabiliyorlar. Haliyle bunun beraberinde getirdiği hukuki yükümlülükler, sorunlar ve yasal gereklilikler de var. Teknik altyapının yanı sıra hukuki altyapının da standartlaşmaya zemin hazırlaması gerekiyor.

İnternetin hayatta bu denli yer kazanmasına kamunun kayıtsız kalması düşünülemez. Hep dillendirilen bürokrasinin hantallığı internetin yoğun kullanımıyla ortadan kaldırılabilir. Daha şimdiden mevcut uygulamalarla önemli ölçüde fayda sağlandığı görülüyor. E-devlet uygulamalarıyla vatandaşın işleri kolaylaşıyor, devlet dairelerinde uzayan kuyruklar kayboluyor. Böylece daha az personelle daha çok iş yapmak mümkün oluyor. Memurun mesaisi, rutin işlerin azalmasıyla daha verimli geçiyor. Bununla daha kalifiye işler için ihtisas yapma imkânı doğuyor.

Kamu hizmetlerinin verilmesinde internetin kullanımı vatandaşın işlemlerini yürütmesiyle olacağı gibi kamunun kendi iç hizmetlerini yürütürken de olur. Kurum içi ve kurum dışı yazışmalar bu minvalde işlerdendir. Bu yazışmalar hukuki ve teknik standartların zemininde yapılır. Nasıl ki para devletin resmi desteğiyle bir kâğıt parçasından çok daha fazlasıdır, aynı şekilde internetin aracılığındaki yapılan yazışmalar devletçe kabul görür.

Tüm bu gelişmeler devleti öncü olmaya itiyor. Elektronik devletin işlerlik kazanması kamunun vatandaşlar ve işletmelerle interaktif ilişki içerisinde olmasını gerektirdiği gibi kamu kurumlarının kendi aralarında da bu paradigma değişimine uygun olarak hareket etmesini gerektiriyor. Elektronik İmza Kanunu burada büyük bir önem kazanıyor. Bu kanun gereğince elektronik imza, ıslak imza ile aynı hukuki sonucu doğuracak bir geçerlilik kazanıyor (Mevzuat, 2004). Böylece kamu kurumlarının kendi içlerinde ve kurumlar arasındaki yazışmalarda zaman ve mekân farkı önemini yitiriyor.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile tüm kamu kurumlarında oluşacak ortak anlayışla önemli kazanımlar elde edilebilir. Zaman, mekân, maliyet, emek faydasının yanı sıra arşivleme, güvenlik gibi yararlar da söz konusu. Memuriyette mesai kavramı değişime uğrayacak, öğle arası, akşam ya da hafta sonu da gerektiğinde işlem yapılabilecektir. İnternet erişiminin olduğu herhangi bir yerden kimi kamu hizmetleri sağlanabilecektir. Postaya evrak verilmeyeceğinden bir masraf kalemi eksilecek, dahası anında yazışmalar gerçekleştirilebilecektir. Harcanan emekler en aza inecek, böylece kaynaklar daha etkin kullanılabilir. Klasik dosyalama sistemi yerine istenen bilgiye daha kısa yoldan erişim mümkün olacaktır.

EBYS kamunun yazışmaları belirli kurallar çerçevesinde yürüttüğü uygun bir mecradır. Bu sistemle elektronik ortamda 0 ve 1'lerden oluşan bitler üzerine bina edilen yazışmalar, fiziki kâğıt ve mürekkebin kullanımıyla yapılan yazışmalara eşdeğerdir. Çünkü burada önemli olan irade beyanıdır. İşin aslı kalemlle atılan imza ile cihaz kullanılarak atılan imza arasında fark yoktur. Çünkü imzadan murad edilen, irade beyanıdır. Yeter ki güvenli bir zemin teşkil etsin.

Sanıldığına aksine elektronik imzanın (e-imza) güvenilirliği ıslak imzadan daha az değildir. Belki bir başkasının kalemle atmış olduğu imza taklit edilebilirken, en azından sahte olduğunun anlaşılması bu alanda uzman kişilerin tetkikini gerektirirken e-imzanın taklidi mümkün değildir. Islak imzanın sahte olup olmadığının anlaşılması bir çaba, zaman gerektirirken e-imzada böyle bir durum söz konusu değildir. Bu yüzden güvenlik bakımından da e-imzanın ıslak imzaya üstün olduğu söylenebilir.

EBYS kullanımı günümüzde lüks olmaktan çıkarak zaruret halini almıştır. İletişim teknolojilerinin baş döndürücü gelişimi toplumu dönüştürdüğü gibi kamunun bu dönüşümden uzak kalması mümkün değildir. Dahası bu dönüşümün getirileri giderlerinden çok daha fazladır. Her şeyden önce bu bir zihniyet dönüşümünü gerektirmektedir. Unutulmamalıdır ki, paradigma değişimini ıskalayan toplumlar tarihin akışını kenardan izlemek zorunda kalacaklardır.

2. E-DEVLET

E-devlet kavramı kamu yönetimi teori ve pratiğinin gündemine ağırlıklı bir şekilde dünyada 1990'larda, Türkiye'de ise 2000'lerde girmiş bir konu olarak önemli bir akademik keşif alanıdır. Bilhassa 1980'lerden itibaren yeni kamu işletmeciliği temellerinde yükselen kamu yönetimi reformu, e-devletin yokluğunda anlaşılabilir. E-devlet sanılanın aksine tamamıyla teknik bir konu olmayıp kamu yönetimi ve yönetim bilimi ana eksen olmak üzere içerisinde siyaset, ekonomi, hukuk, teknoloji, örgüt kuramı ve insan-makine etkileşimi gibi akademik çalışma alanlarını barındırması bakımından aslında sosyo-teknik bir alandır (Sobacı ve Yıldız, 2012: 649). Günümüzde disiplinler arası yaklaşımlar revaçtadır. Bunun sebebi birazda her şeyin her şeyle bağlantılı olabilesidir.

E-devlet kavramından anlaşılana; internet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde yoğun bir biçimde kullanımıdır (Yıldız, 2011: 1). E-devlet, Yeni Kamu Yönetimi anlayışından bağımsız anlaşılabilir. Bürokrasinin daha iyi işleyebilmesi ve vatandaşın etkin katılımını sağlayarak küçük ve etkin devlet oluşturma gayesiyle gündeme gelen Yeni Kamu Yönetimi anlayışı tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Yeni yönetim paradigmasıyla devlete yeni bir rol biçilmiş, kamu sektörü, özel sektör ve toplum arasındaki ilişkiler yeniden tanımlanmıştır. Bundan amaçlanan, devleti asli işlevlerine yönelterek verimli hale getirmek, vatandaşları özne konumuna yükseltmektir. Özetle maliyeti azaltıp sorumluluk şuurunu yükseltmek hedeflenmiştir. Tüm kamu kurumlarının bu değişim ve dönüşümden etkilenmemesi mümkün değildir (Eryılmaz, 2008: 15).

Teknolojinin gelişimiyle birlikte insanlar sanal âlemde birçok işlerini görmek yönünde beklentilerini dile getirdi. İnternet üzerinden birçok kamu hizmetinin sunulabilmesi fikri yepyeni bir düşünceye kapı aralamış ve e-devlet kavramı buradan neşet etmiştir. Vatandaşların teknolojik altyapıyı kullanarak hizmetleri edinme isteğine bürokrasinin de olumlu karşılık vermesi kamu yönetiminde büyük bir değişimin başlangıcı olmuştur. Devletin işleyişi ve hizmet verme anlayışının dönüşmesi elektronik devlet kavramıyla tanımlanmıştır (Naralan, 2008: 3). E-devlet süreci içerisinde yalnızca anlayış değişmiyor, kurumların ve hizmet alan/veren bireylerin de iş yapma alışkanlıkları değişime uğruyor. E-devlet projeleri, yeni kamu yönetimi ile arzulan değişimin etkin birer aracı gibi görünüyor (Temür, 2011: 11).

Bilişim teknolojileri, kamu hizmetlerinin sunumunda son zamanların yeni sayılabilecek bir mecrası olmakla birlikte yakın zamanda başat unsur olacak gibi gözükmektedir. Bir paradigma olarak bilişim teknolojileri; yeni teknolojilerin hızlı yayılımı, ağ kurarak etkileşim içerisine girmeleri, bilgisayar ağları kullanılarak üretim planlaması yapılması ve hatta üretimin yapılması temelleri üzerinde yükselmektedir (Ertem, 2014: 65). Bilişim teknolojileri vasıtasıyla birçok iş ve işlem yürütülmektedir günümüzde.

Elektronik ticaret, gün geçtikçe toplumsal hayatın yükselen değeri olarak gelişimini sürdürmeye devam etmektedir. Bilhassa son beş yıldır kamusal hizmetlerin e-ticaret sektörüne benzer hizmet kalitesiyle sunulması yönünde gerek toplum ve gerekse kamu kuruluşları ve özel sektörde büyük bir beklenti oluşmuştur. Sözelimi Türkiye’de bankacılık alanında kurum içi iletişim ve haberleşme yıllardır web tabanlı olarak sürdürülmektedir. Fakat benzer atılım kamu kuruluşlarında gerçekleştirilememiştir (Odabaş, 2009: 10). Kamu kuruluşlarında da benzer atılımın gerçekleştirilmesi için yeni bir anlayışa ihtiyaç duyulmaktadır. E-devlet’in başarısı için tüm paydaşların katılımı önem arz etmektedir. Devlet, özel sektör, dernekler, vakıflar, odalar ve sendikalar gibi kuruluşlar bu paydaşlardır. Teknoloji temelleri üzerinde yükselen e-devletin üreticisi ve tüketicisi insan olduğundan insan unsuru da ihmal edilmemelidir. Bütüncül bir yaklaşımla ancak iyi bir sonuca erişilebilir (İnce, 2001: 106).

Gerçek anlamıyla e-devlet; kısa vadeli, sığ bir girişim değildir. Zamana yayılmış, teferruatlı ve üzerinde enine boyuna düşünülmesi gereken bir anlayış gerektirir. Vatandaş merkeze alan bilinçli bir çabanın sonucudur. Mevcudu tepeden tırnağa değiştiren, ilişkilerin vatandaş temelli olarak, onu özneye koyarak yeniden tanımlandığı, bilişim teknolojilerinin yoğun kullanımıyla ancak ulaşılabilecek hedefi ifade eder (Yıldırım, 2014: 14). Bu yönüyle demokrasiyle birebir örtüşür.

Tam olarak gelişmesi ve uygulamaya konması ile birlikte e-devlet, kamu yönetiminde önemli değişikliklerin yaşanmasına neden olacak ve kamu yönetiminin yapısı ve işlevlerine olumlu katkıları artmaya devam edecektir. Örnek vermek gerekirse kurumsal bilgi paylaşımında önemli değişimler yaşanacaktır. Çoğunlukla bilginin kurum içinde yalnızca dikey olarak aktığı geleneksel bürokratik modelin tersine, elektronik devlette hem kurum içi hem de kurum dışı sistemlerin yasal bir yapı üzerinde birbirine bağlanması mümkün kılınacaktır (Odabaş, 2009: 11).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, kamusal hizmetlerde işlem süresini kısaltma, uzaktan işlem yapabilme, maliyeti ve depolama giderlerini azaltma gibi sunduğu çok sayıda faydaları mevcuttur. E-devlet modelinde kamu hizmetleri bütünlleştirilmiş elektronik bilgi sistemleri vasıtasıyla yapılır. Söz konusu model, bazı kamusal işlemlerin tekrarlı bir biçimde yapılmasını önlemesi, kamusal bilgi sistemlerinin entegre olabilmesi, vatandaşların ve/veya işletmelerin zamandan ve mekândan bağımsız şekilde işlem yapabilmesi gibi pek çok avantajları nedeniyle hizmet maliyetinin önemli ölçüde azalmasını sağlamaktadır. Bu sebeplere bağlı olarak son yıllarda dünyanın pek çok ülkesinde e-devlet modeli oluşturmaya ve geliştirmeye yönelik bir eğilimin yaşandığı görülmektedir. (Odabaş, 2009: 14). Ancak şu da unutulmamalıdır ki e-devlet için yapılacak ilk maliyet tutarı yüksek olacaktır. Kamunun tamamı işin içine katılırsa maliyet düşüşü mümkün olacaktır (DPT, 2004: 139). Her kurum için ayrı yazılımlar yerine tek yazılım alımı yapılırsa bu hem maliyeti düşürecek hem de standartlaşmayı sağlayacaktır.

İçinde bulunan unsurlar bağlamında elektronik devlet modeli vatandaşlar, iş dünyası ve devlet kuruluşları şeklinde üç temel hedef kitlesinden oluşmaktadır. Bu modelde kamu kurum ve kuruluşları iç unsur; vatandaşlar ve iş dünyası ise dış unsurlar olarak değerlendirilirler (Odabaş, 2009: 24). E-devletin sıhhati için paydaşların katılımı kadar ülke ve kurumlar temel alınarak hedef tespiti yapılması gerekir. Ne amaçlandığı ve bu amaç için ne kadar maliyete katlanılacağıın tespit edilmesi önemlidir. E-devlet için yapılan harcamalara karşılık geri dönüşlerin zaman aldığı bilinmelidir (Gül, 2002: 8). Ancak uzun vadede geleneksel devlet hizmetlerine yapılan harcamalardan düşük kalacaktır.

Gelişmiş ülkelerde e-devlet konusunda çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Yakın coğrafyamızda AB'nin (Avrupa Birliği) bu yönde çalışmaları mevcuttur. EAvrupa+ bu çalışmalar içerisinde aday olan ülkemizi ilgilendirmesi bakımından en önemlisidir. E-devlet çalışmalarında geleneksel noktayı takip etmek ülkemizin geleceği açısından son derece önemlidir. EAvrupa+ ile aday ülkelerden beklenen vatandaşların, işletmelerin ve kamu kurumlarının internet kullanım oranlarının artışı amacıyla bağlantı hızının yükseltilip fiyatların düşürülmesidir. Bu hizmetlere bilhassa öğrenci ve araştırmacıların erişiminin kolaylaştırılması ve yüksek güvenliğin sağlanması beklentiler arasındadır (Alır, 2008: 49).

E-devlet ile modern çağın tüm imkânları kullanılarak kamu hizmetleri vatandaşa daha kolay ve etkin bir biçimde sunulabilecektir. E-devletin başarısında vatandaş odaklılık es geçilmemelidir. Vatandaşın özne olduğu yeni bir anlayışa gidilmelidir. Devletin vatandaşı merkeze alacak bir şekilde yeniden yapılandırılmasında e-devletin rolü ihmal edilmemelidir (Yıldırım vd., 2006: 53).

E-devlet ile varılmak istenenler içinde bulunduğumuz dönemin parametreleriyle ele almak belki yetersiz olabilir. Yeni bir paradigma esas alınmalıdır. Söz gelimi sanayi devrimi öncesi okuma-yazma bilgisi bir lüks iken günümüzde bilgisayar kullanma becerisi bir zarurettir.

3. BELGE YÖNETİMİ

Bilgi yönetimi doküman yönetimi ve belge yönetimi yaklaşımları günümüz iş dünyasında ihtiyaç duyulan önemli disiplinlerdir. Bunlara ilaveten özellikle elektronik iş süreçleri içerisinde iş akışı yönetimi, e-posta yönetimi, veri tabanı yönetimi, içerik ve web sitesi yönetimi yaklaşımları da önemli çözümlerdir. Bunlar, belli bir gereksinimi karşılamak üzere tek başına ya da ayrı ayrı işletilebildiği gibi, bir bütünün özel parçaları olarak bütünlük bir yapı içinde de işletilebilmektedir. Bu yönden bilgi yönetimi, diğer yaklaşımların üstünde daha geniş bir yönetim alanını ifade etmektedir. Bu yaklaşımları, günümüz e-devlet uygulamalarının altyapısını oluşturan önemli anahtar çözümler olarak da ifade edilebilir (Odabaş, 2009: 69).

Toplanan verilerin enformasyona dönüştürülmesinde, sınıflara ayırma yöntemi ve özet çıkarma yönteminden yararlanılmaktadır. Benzer biçimde hata ayıklama ve amacın dışında toplanan verileri çıkarma işlemi de verilerin anlamlı enformasyon kaynaklarına dönüştürülmesi anlamına gelmektedir (Odabaş, 2009: 70-71).

“Yaşam döngüsü”, belge yönetimi disiplininin doğmasına tesir eden önemli bir kavramdır. Her belge, tıpkı canlı bir organizmaya benzer biçimde, hayati süreçlere sahiptir. Doğum, yaşam ve ölüm evrelerine benzer biçimde, her belgenin üretildiğini, kullanıldığını, dosyalandığını, arşivlendiğini, ayıklandığını ve imha edildiğini belirtmişlerdir (Odabaş, 2009: 133).

4. ELEKTRONİK BELGE

Elektronik belge; fiziki ortamda kağıt, kalem, paraf, imza, antet, kaşe ve mühürden müteşekkil irade beyanı niteliğindeki evrakların elektronik ortamda kendine mahsus aşamalardan geçirilerek üretilmiş, çağımızdaki versiyonudur.

Bir elektronik belgenin belge özelliğine sahip olabilmesi için ‘içerik’, ‘bağlam’ ve ‘yapısal’ unsurları içerisinde bulundurması zorunludur. İçerik ve yapı konusunda geleneksel belgelere benzer özellikler sergileyen elektronik belgeler, bağlam özelliği bakımından geleneksel belgelerden ayrılan bir yapıya sahiptir. Bağlam, belgenin üretim yeri, üretim tarihi, sorumlu kuruluş ve onaylama nitelileri gibi birçok nitelik ve nicelik bilgilerinden oluşan üstverisini (metadata) ifade etmektedir. İçerdiği bu teknik özelliğin yanı sıra elektronik belgelerin, belge yönetimi disiplini içinde ifade edilen belge tanımlamasına sahip olabilmesi için ‘özgün’, ‘güvenilir’, ‘bütün’ ve ‘kullanılabilir’ olması da gerekmektedir (Odabaş, 2009: 167).

Elektronik belgeler, fiziki evraklarda ki gibi düzenlendikten sonra yalnızca gerektiğinde işlem yapılan belgeler değildir. Zamanla birlikte erişilebilirliğini devam ettirmek için aktif bir veri yönetimi gerekir. Elektronik belgenin korunduğu ortam sürekli değişim içindedir. Bundan dolayı elektronik belgelere devamlı itina gösterilmeli ve bunun için değişen teknolojiye paralel olarak gerekli yazılım ve donanım güncellemeleri yapılmalıdır (Aydm, 2010: 12).

Günümüzde elektronik belgeler gitgide yaygınlaşmakta olup, insanların elektronik belge üretip, bunu dikkate alarak işlem yapmaları yönündeki tereddütleri azalmaktadır. Sözgelimi e-devlet portalından artık askerlik durum belgesi, öğrenci belgesi, adli durum belgesi ve ikametgâh kâğıdı alınabilmektedir (E-Devlet Portalı, 2016). Vatandaşın kendisini ispatla mükellef olduğu döneme alışkın bazı kamu görevlileri bunları resmi olarak kabul etmekte zorlansa da zamanla bu engelin de aşılabacağı değerlendirilmektedir. Altın ve gümüş akçelerden sonra basılan banknot kâğıtlar da halk tarafından zamanla benimsenmişlerdir.

E-devlet’in yaygınlık kazanmasıyla birlikte elektronik belgelerin nicel olarak süratle artacağı umulabilir. Bu açıdan bakıldığında kurum ve kuruluşların sahip oldukları elektronik belgelerin stratejik yönleriyle ele alınarak denetiminin ve yönetiminin etkin bir biçimde sağlanması gerekmektedir (Odabaş, 2008: 127-128).

5. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

Geçtiğimiz yüzyılın üçüncü çeyreğinden başlayarak son çeyreğine kadar olan sürede kurumsal işlemler ve belge kayıt faaliyetleri günümüz ileri teknolojilerinin çok gerisinde bir takım ofis gereçleri üzerinde yürütülmekteydi. Bu dönemde kurumsal veriler

genellikle el yordamı yoluyla kayıt altına alınmaktaydı. Bilgisayarlaşmanın başladığı bu dönemin sonlarında veriler kartlar üzerinde tutulmakta, kayıt işlevi kâğıt çıktılar üzerinde sürdürülmekte ve ofislerde fiziksel boyutu büyük, işlem hacmi küçük bilgisayarlar kullanılmaktaydı (Odabaş, 2009: 207).

1990'lı yıllarla birlikte kişisel bilgisayar sayısında önemli artışlar olmuş, internet kullanım oranı hızlı bir biçimde artmış, veritabanı yönetimi sistemleri ve son kullanıcı-sunucu (client-server) mimarisinde önemli gelişmeler gerçekleşmiştir. Bu gelişmelerin kurumlar üzerinde önemli etkileri olmuş ve kurumsal süreçlerde bir takım değişiklikler yaşanmasına sebep olmuştur. Bu dönemde belki de en dramatik değişim, belge ve doküman üretimi ve form biçimi üzerinde gerçekleşmiştir. Bilişim alanında yaşanan bu gelişmeler, arşivcilik ve belge yönetimi kuram ve uygulamalarını elektronik ortamın doğasına uygun olarak değişmeye zorlamıştır (Odabaş, 2009: 208).

Ne ilginçtir ki binlerce yıl öncesinden kalan ilk yazı formlarının kayıtlı olduğu tabletler günümüzde anlam değiştirerek yepyeni bir biçime dönüşmüş, bilgi kaydının tutulduğu yeni mecralar olmuşlardır. İşte bunun gibi eskiden altın ve gümüş paraların yerini kâğıt paralar almış, sonrasında plastik banka kartlarıyla yapılan işlem hacimlerinin yekûnu piyasada asıl belirleyici olmuştur. Şurası bir gerçektir ki banknot paraların değeri kâğıt ve mürekkepten değil, arkasındaki devletin ödeme gücünden kaynaklanmaktadır. Bu anlatılanlar post-modern dönemin ta kendisidir. Post-modern dönem kendisinden önceki modernitenin kavramlarını işleyip, yepyeni kavramlarla yola devam ediyor. Binlerce yıldır belge hüviyetinin temel aracı olan kâğıt ile üzerindeki yazılardan ve çizgilerden oluşan irade beyanı yerini elektronik belgeye bırakıyor. Az önce misalini verdiğimiz banknot paralar gibi, elektronik belge de geçerliliğini arkasındaki devletten almaktadır. Yine aynı şekilde internet üzerinde yapılan ticaret, bankacılık işlemleri, eğitim ve elektronik belge kaydı; standartlaşmış teknik altyapı ve bu alanda yürürlükteki hukuk mevzuatıyla mümkün olmaktadır.

Elektronik Belge Yönetimi üzerinde durulması gereken geniş ve çetrefilli bir konudur. Konu derinlemesine ele alınmalı, meselenin tüm paydaşları gözetilerek çözümler üretilmelidir. Yine EBYS yazılımı da bu çerçevede her kurumun kendi gereklilikleri dikkate alınarak tasarlanmalıdır (Kandur, 2005: 7). Ancak bu yapılırken sistemler arası uyum da göz ardı edilmemelidir.

6. E-İMZA

Sanal ortamda gerek özel gerekse kamuya ait iş ve işlemlerin kolaylıkla gerçekleştirilebilmesi için ihtiyaç duyulmuştur sayısal imzaya. Bugün dünyanın gelişmiş ülkelerinin tamamınca kullanılmaktadır. Türkiye'de 2004 yılında yasalaşmıştır e-imza. Böylece ıslak imzanın sahip olduğu hukuki geçerliliğin aynısı e-imzada da bulunacaktır (Arslan vd., 2007: 74).

Sayısal imza ve güvenlik sertifikası, elektronik iletişim güvenliğini sağlama araçlarıdır. İnternet yoluyla iletilen e-belgelere üçüncü kişilerin erişiminin engellenmesi ve bu belgelerin doğru, bütün ve güvenli olarak iletilmesi konusunda günümüzde elektronik devlet uygulamalarında tercih edilen en güvenilir çözüm sayısal imzadır (Odabaş, 2009: 342). Dijital imza sanal âlemde yazılan yazıların kime ait olduğunu kanıtlayan bilgidir.

Bu yönüyle gerçek imzaya benzeyen dijital imza aslında gerçek imzadan bazı yönlerden üstündür (Yıldırım vd., 2003: 344).

Sayısal imza tekniğinde, biri imza yetkisine sahip bireyin saklı tuttuğu gizli, diğeri ise yine aynı bireye ait, ancak kamuya açık iki anahtarın yer aldığı çift anahtarlı kriptografi yöntemi kullanılmaktadır. Tek anahtarlı şifreleme tekniğinde gizli anahtar iki kişi arasında paylaşılan bir gizliliğe sahipken, çift anahtarlı şifreleme tekniğinde her bireyin iki anahtarı bulunmaktadır. Bu yüzden çift anahtarlı şifreleme tekniği daha güvenli bir iletişim ortamı sağlamaktadır (Odabaş, 2009: 343).

Üstveri, herhangi bir bilgi kaynağının kimliğini ortaya koyan, kayıt altında tutulduğu yeri gösteren, erişimini mümkün kılan ve uzun süreler boyunca kontrol altında tutulmasını sağlayan yapılandırılmış tasvir bilgisidir. Üst veri için yaygın kullanılan tabir veri hakkında veridir (Odabaş, 2007: 388). Üst veri içerikten farklıdır. Ancak belge hakkında teferruatlı malumata üst veri sayesinde vakıf olabiliriz. Belgenin imzacıları, tarihi, sertifikası bu bilgilerden bir kısmıdır.

E-imza mahiyeti bakımından ıslak imzadan farklıdır. E-imza elektronik ortamda üretildiğinden ötürü teknolojinin kullanımına muhtaçtır. Islak imza içinse yalnızca kâğıt ve kalem yeterlidir. Bu bakımdan ıslak imza daha avantajlıdır. Oysa e-imzanın ıslak imzaya göre çeşitli avantajları bulunmaktadır. Bunlar şunlardır: taklit edilememe, imzanın doğruluğu, mesajın doğruluğu, kontrol edilme kolaylığı ve verimlilik (Bensghir ve Topcan, 2010: 7-8).

7. SONUÇ VE TARTIŞMA

Yeni Kamu Yönetimi anlayışıyla hantal ve savurgan devletin yerini küçük ve etkin devletin alması amaçlandı. Bu amaçla iki adım öne çıktı: Alanında ihtisas yapmış personel istihdam etmek ve teknolojinin yoğun kullanımı. Bu iki adım zoraki olarak, e-devlete geçilmesi ve bireylerin alınan kararlardan yalnızca etkilenen değil aynı zamanda kararları belirleyen özneler olması sonuçlarını doğurdu. Bu da beraberinde mevcut bürokratik kültürün dönüşümünü zorunlu kıldı. Köhnemiş bürokrasiye atfedilen “bugün git yarın gel” sözünün yerini “nerede ve ne zaman istiyorsan öyle gel” aldı. Zira zaman ve mekân kavramları Yeni Kamu Yönetimi anlayışında alabildiğine esnedi. E-devlet ile birlikte kamu 7/24 (haftanın 7 günü, günün 24 saati) esasına göre hizmet sunar oldu. Yalnız bunun için bireyin kendi işini kendisinin görmesi gerekiyor. Bu da ancak bilişim okuryazarlığıyla mümkün.

19. asırla birlikte Osmanlı'nın Batı karşısında dramatik bir biçimde geriye düşmesinin birçok sebebi vardı. Belki de en önemli sebep teknolojik yetersizlik idi. Batı, Osmanlı karşısında teknolojik üstünlüğü ile aradaki makası açmıştı. Sanayi toplumu döneminde teknolojik gelişmeleri yakalamak, hele de altyapı oluşmamışken çok güçtü. Oysa şimdi, içerisinde bulunduğumuz bilgi toplumu döneminde gelişmeleri takip etmek hiç de zor değil. Yeter ki bu yönde irade sergilensin ve gayret gösterilsin. Bir ülkede İHA (insansız hava aracı) icat edilirken birkaç yıl sonra bir başka ülkede de bu teknolojiyi görmek mümkün. Üstelik birçok yenilik ilave etmek de cabası. Bir ülkenin uzay, genetik, nükleer veya nanoteknoloji ile ulaştığı seviye kısa sürede diğer ülkeler tarafından izlenebiliyor. Bir ülkede açık kaynak koduyla yazılan bir yazılım kısa süre sonra diğer ülkeler

tarafından takip edilebiliyor. Türkiye hızlı tren teknolojisiyle tanışalı henüz birkaç yıl olmasına rağmen artık kendi lokomotiflerini üretiyor. Zaman nehrinin hızlı aktığı tarihin bu dönemecinde dünyanın geldiği nokta itibariyle teknoloji bizlere yeni fırsatlar sunuyor. Bilgi toplumu evresinin sanayi toplumu evresinden farkı, en önemli mamul olan bilgiye erişimin önündeki bariyerlerin kalkmasıdır. Bu sayede Türkiye'nin Batı ile arasındaki makası kapatması hiç olmadığı kadar kolay artık. Bunun biricik şartı teknolojiye yatırım. Dünya ile rekabet edebilmek için Ar-Ge yatırımlarını artırmak gerekiyor. Ar-Ge yatırımları sayesinde teknolojinin geliştirilmesi, güncellenmesi ve rakiplere fark attırarak nitelikli özgün ürünler üretilmesi mümkün.

Donanım ve yazılım alt unsurlarından oluşan bilişim altyapısının üretilmesi, geliştirilmesi, güncellenmesi ve yaygınlaştırılması önem arz etmektedir. Başlangıçta katlanılacak maliyete karşın daha sonra ciddi ölçüde maliyet düşüşü ve hizmetlerin etkin sunumu gerçekleşecektir. Burada teknoloji üreten devlet kuruluşları, özel sektör ve üniversitelere önemli roller düşüyor.

E-devlet konusu akademik camiada yeniden ele alınmalıdır. Kurumlarda çalışan kamu görevlileri ile vatandaşların eğitimine ayrı ayrı özen gösterilmelidir. Karar alıcıların farkındalığı artırılmalıdır. Halka yönelik tanıtım faaliyetlerine hız verilmelidir. Bunlar yapılırsa nitelik ve nicelik artışı sağlanabilir. Hepsinden önemlisi de bilişim çağını yakalayabilmek için zihniyet dönüşümü şarttır.

Kurumlar arasında eşgüdüm ve standartlaşma sağlanmalıdır. Burada kamu otoritesine görev düşüyor. Eşgüdümü sağlayacak, standart birliğini temin edecek bir üst kuruma gereksinim duyuluyor. Bu alanda yapılacak çalışmaların teşvik edilmesi gerekli. Kurumların birbirleriyle yoğun işbirliğine gidecekleri mekanizma tesis edilmelidir. Bu, protokoller yoluyla da gerçekleştirilebilir. Ana portal olan e-devlet kapısı (<http://www.turkiye.gov.tr>) yoluyla verilen kamu hizmetlerinin çeşitlendirilmesi gerekmektedir. Tüm kurumlar burada yer almalıdır. Portal, kullanıcı dostu bir görünüme kavuşturulmalıdır. Portal kanalıyla çıkartılacak evrakların kamu kurumlarınca doğrulanma işlemleri kolaylıkla gerçekleştirilmelidir. Devletin kendi çıkarttığı evrakı bir başka devlet kurumunun kabul etmemesi düşünülemez. E-devlet kapısına erişim kolaylaştırılmalıdır. Tüm kamu kurumlarına; otobüs terminallerine, tren garlarına, havaalanlarına ve limanlara kiosklar ya da Türkçesiyle köşkler yerleştirilmelidir.

İnternet temel ihtiyaç olarak mevzuatımıza girmelidir. Günümüzde internet, iletişim ve bilgi edinmenin olmazsa olmazıdır. Alt gelir gruplarının teknolojiye ulaşması yönünden pozitif ayrımcılığa gidilmelidir. Fırsat eşitliği sunan uzaktan eğitim imkânları artırılmalıdır. Tabletlerin öğrencilere dağıtımını fırsat eşitliği noktasında çok önemlidir. Bu cihazların asıl görevlerini ifa edecek biçimde kullanılmaları temin edilmelidir. Bilgisayarsız ev kalmamasına yönelik kamu otoritesince kampanya yapılabilir. Yerel yönetimler düşük vergi karşılığı kablosuz internet hizmeti sunabilirler. TBMM portalında halkın görüşlerinin alınacağı e-referandum uygulaması, vatandaşın aktif katılımının sağlanması bakımından önemli olabilir. Bu sayede vatandaşın devlete aracı olmadan dokunabilmesi mümkün olacaktır.

Dünyadan bağımsız bir internet omurgası oluşturulmalı, Türkiye önemli bir düğüm noktası olarak yakın coğrafyasını kendisine entegre etmelidir. Bu hem kalite için gereklidir hem de siber savaşa karşılık savunma yapabilmek için bir nevi tahkimattir.

Geleceğin dünyasını doğru okuyabilmek gerekir. Eğer günübürlük politikalarla hareket edilirse karşılaşılabacak sorunlara verilecek cevaplar sınırlı kalacaktır. Geleceğin dünyasında kamu hizmetlerinin sunulmasında önemli bir mecra olan internetin güvenliğini temin etmek devletin önemli bir vazifesidir. Zira haberleşme, yazışma, eğitim, bankacılık işlemleri internet üzerinden yürütülüyor. Hiç kimse bu hizmetlere erişimde kesintiye tahammül edemez. Bununla birlikte e-imzada güvenlik önlemleri artırılmalıdır. İnsanların e-imza kullanımında ki çekinceleri giderilmelidir. Bilhassa kamuda yerli yazılım tercih edilmelidir. Pardus işletim sistemi gibi geliştirilmeye açık, açık kaynak kodlu, içerisinde casus yazılım ihtiva etmeyen yerli yazılımların geliştirilmesi ve kullanımı teşvik edilmelidir.

Paradigma değişimi doğru okunmalıdır. Yeni dönemde bilgiye sahip olmak çok kolaylaştı. Daha da kolaylaştırılmalıdır. Batının gelmiş geçmiş telif hakkı kalmamış tüm kitap içerikleri Gutenberg Project ile internete yüklendi. Bunun Türkiye versiyonu hayata geçirilmelidir. İlkokuldan üniversiteye tüm ders kitaplarına internetten erişilebilmelidir. Bu alanda ümitvar olmamızı gerektirecek adımlar atılıyor ama yeterli değiller. Artık önemli olan ham bilgiyi işleyip ürün haline getirebilmektir. Hemen yanı başımızdaki AB'nin eriştiği seviye, kabul ettiği standartlar yakından takip edilmelidir.

Bilişim teknolojileri günümüzde kamuyu dönüştürdüğü gibi kamu tarafından da dönüştürülmektedir. Elektronik devlet anlayışıyla devlet ve vatandaş arasındaki ilişki etkileşimli bir hal almaktadır. Bilişim okuryazarlığının yükselmesiyle devletin vatandaşla sunduğu hizmetlerde teknolojinin ağırlığı da artmaktadır. Vatandaşların ve işletmelerin devletle ilişkilerinin yanı sıra devletin kendi iç işleyişinde de gün geçtikçe teknolojiden daha fazla istifade edilmektedir. Elektronik belge ve onun tamamlayıcısı elektronik imza artık bilişim çağının önemli birer enstrümanlarıdır. Devlete düşen sağlıklı bir altyapı tesis ederek bu hizmetleri sürdürmektir.

Birçok kamu kurum ve kuruluşlarında şimdiden elektronik imza kullanılmakta, elektronik belge yönetim sistemleri aracılığıyla iç ve dış yazışmalar gerçekleştirilmektedir. Henüz kat edilecek mesafe çoktur. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin ulusal plan dâhilinde daha işlevsel olması amaçlanmalıdır. Bununla birlikte kurum içi yazışmalarda bir sorun görünmezken, mevzuatı yürürlükte olmasına rağmen henüz kurumlar arası yazışmaların istenilen seviyede olmadığı değerlendirilmektedir. PTT'nin altyapısının kullanıldığı e-yazışma sistemine tüm kurumların katılımı sağlanmalıdır. Uzun vadede işletmeler ve vatandaşların e-tebligata dâhil edilmesi gerekmektedir. Yalnızca e-yazışma değil, daha birçok alanda kamu kurumları arasında uyum sağlanmalıdır. Farklı otomasyon sistemleri üzerinden bilgi paylaşımı mümkün kılınmalıdır. Sözgelimi hastaneden sağlık raporu alan personelin bunu çalıştığı kuruma sunup sıhhi izin talebinde bulunması işleyişi yerine hastanenin bu bilgiyi ilgili kuruma otomatik olarak göndermesi daha yerinde olacaktır.

Hukuki bakımdan ele alındığında şimdilik yasal zeminin yeterli olduğu görülmektedir. Sorunlarla karşılaşıldıkça yeni düzenlemelere gidilmenin daha faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Teknik bakımdan ele alındığında kamunun bilişim teknolojilerini takip etme yönünde iyi niyetli bir çabasını görmekteyiz. Teknik altyapı muhakkak önemlidir ama yeterli değildir. İnsana yatırım yapmak burada büyük önem arz etmektedir. Elektronik Belge Yönetim Sistemi, sanal mecra üzerinden yürütülen, görece yeni bir yazışma biçimi. Bu sistem, geleneksel yönetime nazaran zaman, mekân ve maliyet

yönünden önemli ölçüde avantaja sahiptir. Uzak mesafelere anında evrakın gönderilmesi ve tarafların bir araya gelmeksizin bir evrak üzerinde ortak irade beyanında bulunmaları kamu yönetimi açısından devrim niteliğinde bir gelişme. Tüm bu hizmetler neredeyse sıfır maliyetle yürütülüyor. Ancak Elektronik Belge Yönetim Sisteminin zayıf tarafı, insanoğlunun asırlara dayanan kâğıt kullanma alışkanlığından kolay kolay vazgeçemeyeceği gerçeği ve bu sistemin nitelikli kullanıcılar gerektirmesi. Elektronik Belge Yönetim Sistemi kamuda ancak düzenli eğitimlerle kabul görecektir.

Elektronik Belge Yönetim Sisteminin güvenliği son derece önemlidir. Sisteme yetkisiz sızmaların önüne geçilmelidir. Artık günümüzde savaşlar dahi asimetrik olarak yürütülüyor. Bir devlete zarar vermek için illa ki bir hedefin vurulması gerekmiyor. İçinde yaşadığımız Bilgi Toplumu evresinde bilgi güvenliği mühim bir konudur. Artık yalnızca ülkenin füze savunma sistemleriyle korunması yeterli olmamaktadır. Kurumların açık noktaları kapatılmalı, zayıflıkları giderilmelidir. Bu minvalde kurum hafızası hükmündeki sistem, siber saldırılardan korunmalıdır.

Alışverişlerin para yerine plastik banka kartlarıyla yapılması gibi ıslak imzanın yerini e-imza, fiziki belgenin yerini ise elektronik belge alacaktır. Bu gelişmeler uzak gelecekte olması ihtimal dâhilinde olan bilim kurgu nev'inden gelişmeler değil, içinde bulunduğumuz dönemde gerçekleşmekte olan gelişmelerdendir. Paradigma değişimi ancak zihniyet dönüşümüyle karşılanabilir. Türkiye e-dönüşümü başarıyla tamamlamak zorundadır. Kurumlarımıza ve akademik camiaya burada önemli görevler düşmektedir. Elektronik Belge Yönetim Sistemini de kamu yönetimi ve bilişimin kesiştiği disiplinler arası bir yaklaşımla yeniden ele almak elzemdir. Ancak bu çerçevede atılacak adımlarla iletişim devrimini kamuya taşımak mümkün olabilir.

KAYNAKÇA

- Alır, G. (2008). *E-Türkiye Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arslan, M., Akıncı S. K., & Karapınar, P. B. (2007). *E-İş, E-Devlet, Etik*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Aydın, C. (2010). *Elektronik Belgelerin Arşivlenmesi ve Erişim*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bensghir, T. K., & Topcan, F. (2010). *E-İmza: Türkiye'de Kamu Kurumlarında Uygulanması*. Ankara: TODAİE.
- DPT. (2004). *E-Devlet Proje ve Uygulamaları*. Ankara: DPT Bilgi Toplumu Dairesi.
- E-Devlet Portalı (2016). e-Hizmetler. (Erişim: 10.09.2016), www.turkiye.gov.tr
- Mevzuat (2004). 23/1/2004 tarih ve 25355 sayılı Elektronik İmza Kanunu. (Erişim: 10.09.2016), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5070.pdf>

- Ertem, C. (2014). *Yatağını Bulan Nehir Erdoğan Dönemi Ekonomi-Politiği*. İstanbul: Selis Kitaplar.
- Eryılmaz, B. (2008). *Kamu Yönetimi Düşünceler Yapılar Fonksiyonlar*. Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Gül, H. (2002). Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (E-Devlet). *Maliye Dergisi*, (140), 1-33.
- İnce, N. M. (2001). *Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.
- Kandur, H. (2005). *Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli. (Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü: v.1.0)*. İstanbul: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü. (Erişim: 26.12.2014), <http://www.devletarsivleri.gov.tr>
- Naralan, A. (2008). *E-Devlet ve Algılanışı Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Odabaş, H. (2007). *Elektronik Belge Yönetimi ve Kamu Kurum ve Kuruluşları*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Odabaş, H. (2008). “Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi”. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 127-128.
- Odabaş, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Sobacı, M.Z., & Yıldız, M.(2012). *E-Devlet Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Tamtürk, E. (2015). *Kamu Yönetiminde Elektronik Belge Yönetim Sistemi: Türkiye İş Kurumu Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi.
- Temür, N. (2011). *E-Devlet: Kamu Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti*. Ankara: Türkiye Noterler Birliği.
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T., & Üstün, C.C. (2003). *Her Şeyi E-leştirdik*. Ankara: Macar Yayınları.
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T., & Üstün, C.C. (2006). *E-Devlet Başa*. Ankara: Macar Yayıncılık.
- Yıldırım, M. (2014). *E-Devlet ve Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yıldız, M. (2011). *Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetimi: E-Devlet*. Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi Ulusal Açık Ders Malzemeleri. (Erişim: 26.12.2014), <http://www.acikders.org.tr/course/view.php?id=67>