

Türkiye’de e-devlet hizmetlerinin Eğitim ve Sosyal Hayat Üzerindeki Etkileri

*Naciye Boyacıoğlu
Adalet Bölümü Meslek Dersleri Öğretmeni, Konya
naciye9596@gmail.com*

Öz

E-Devlet anlayışının hizmetlere erişiminin kolaylaşması, bilgiye çabuk ulaşılması, hizmetlerin daha ucuza mal olması, kırtasiyeciliğin azalması, bilgisayar kullanımının artması, yönetimde şeffaflığın ve saydamlığı sağlanması, yurttaş odaklı bir yönetim anlayışının oluşturulması gibi sağladığı kamu hizmetlerini kolaylaştırıcı etkileri vardır. E-devlet uygulamalarının arzu edilen seviyeye ulaşmamasının sebebi; uzman eleman eksikliği, eğitim sorunu, hem kullanıcıların hem de kurum çalışanlarının e-devlet konusundaki bilinç düzeyinin eksik olması, maliyet, teknoloji yetersizliği, yeter ağ yetersizliği, portal yetersizliği, hukuki alt yapı yetersizliği, gizlilik ve güven eksikliği, beklenenin aksine işlemlerin daha çok uzaması, bürokratik engeller, kamu kurumlarının web sayfasından sunulan bilgilerin güvenilirlik düzeyinin düşük olmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Kamu Yönetimi, E-devlet, İdari reform, Yapısal dönüşüm

The Effects of E-Government Services on Education and Social Life In Turkey**Abstract**

Understanding of e-government has facilitating effects on public services like easier access to services, quick access to information, services to be cheaper, reduction of red-tape, increase in use of computer, ensuring transparency in management and establishment of citizen-focused education. E-government applications, the reasons for not reaching the desired level are ; lack of specialists, education problem, inadequate level of consciousness of both users and institution employees about e-government, cost, technology failure, lack of privacy and trust, more prolongation of transactions contrary to expectations bureaucratic obstacles, and low level of reliability of information presented on web pages of public institutions.

Key Words: Public Management, E-Government, administrative reform, structural transformation

E-Devlet

E-Devlet, devlet işlerinde gerek vatandaş gerekse işletmeler bazında hizmetlerin üretilmesi amacıyla elektronik ticaret araç ve tekniklerinin uygulanmasıdır. Vatandaşların talep ve beklentileri doğrultusunda hızlı, kaliteli, etkin ve verimli kamu hizmeti sunulabilmesi için bilişim teknolojilerinden yararlanılması gerekmektedir. Bilgi toplumuna giden yolda elektronik iletişim sistemlerinin kamu hizmeti açısından taşıdığı yeni perspektiflerin tartışılması büyük önem taşımaktadır. Kamu hizmetinin sunumu, vatandaşlarca bunun algılanması ve karşılıklı etkileşim süreçleri üzerinde dikkatle durulması ve yeni fırsatların keşfedilmesi klasik anlamda süregelmekte olan devlet vatandaş ilişkilerini de yeni boyutlara taşıyacak niteliktedir. Bu bakımdan, e-devleti sadece teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek büyük bir eksiklik olacaktır.

Çünkü, bu uygulamaların aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmet kullanıcılarının (vatandaşların) potansiyellerinin maksimize edilerek değerlendirilmesini de içeren bir felsefe değişimini de kapsadığını göz ardı etmemek gerekmektedir¹.

E-devlet sürecinde, bilgi ve iletişim teknolojileri, basitçe yurttaşların internet üzerinden belli bilgilere erişimini sağlamak ve birtakım işlemleri yapmasını kolaylaştırmak için olduğu kadar daha ileri düzeyde, kamu örgütlerini daha etkin ve verimli bir hale getirmek ve demokrasiyi güçlendirmek için de kullanılabilir. E-devlet girişimleri, özellikle, bilgi ve iletişim teknolojilerinin teknik kapasitesinden en üst düzeyde yararlanarak kamu yönetimini rasyonel bir işleyişe kavuşturmayı amaçlamıştır. E-devlet uygulamalarının siyasal sistemi ve kamu yönetimini daha şeffaf, demokratik, duyarlı ve etkin bir hale getirmesi için olanaklar sunması nedeniyle yurttaşlık bağımlı güçlendirici bir rol üstleneceği ileri sürülmüştür (Yıldırım,2016)

Günümüzde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin tamamının gündemini meşgul eden en önemli konulardan birisi olan kamu yönetiminde reform çalışmaları, Türk Kamu yönetiminin de pek yabancı olduğu bir olgu değildir. Başka bir deyişle, ülkemizde idari reform tartışmaları tarihsel olarak değerlendirildiğinde köklü ve uzun bir geçmişe sahip olduğu söylenebilir. Gerçekten de Türkiye'de idareyi geliştirme, yeniden düzenleme, modernleşme ya da idari reform çabaları, Osmanlı Devleti'nden bu yana sürekli gündemde olan ve uzun tarihi geçmişe sahip bir konudur. Ancak tarihi süreç içerisinde konu ele alındığında tüm dünya ülkelerinde olduğu gibi Türkiye'de de; 1980'den sonra ekonomik, siyasal, sosyal, kültürel ve özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan baş döndürücü gelişmeler, idarenin yeniden yapılandırılması ya da idari reformu ihtiyaç olmaktan çıkartıp bir zorunluluk haline dönüştürmüştür. Çünkü söz konusu alanlarda ortaya çıkan değişim ve gelişmeler ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründe, özel sektörde, sivil toplum kuruluşlarında ve bireylerin günlük yaşantısında kullanılmaya başlaması, başta devletin yapısı ve işlevi olmak üzere birey ve toplumların da yapısal ve zihniyet olarak değişim ve dönüşmesine neden olmuştur(Şahin,2014).

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ile Dönüşen Devlet

“Bilişim Teknolojilerini ve e-Devleti daha çaplı kamu reform programlarının bir parçası olarak algılamak gerekir. Bu çerçevede hükümetin yürütmekte olduğu kamu yönetimi reformu ve yerel yönetim reformunun bir ayağı e-Devlet dönüşüm reformu olmalı ve hazırlanacak reform yasalarında e-devlet uzmanlarının görüşleri alınmalıdır. Aksi takdirde, daha yasa tam manasıyla yürürlüğe girmeden bu defa e-dönüşüm projesinin gereği olarak yeni onarımlara gidilmek zorunda kalınabilir².”

O halde bütün kamu yönetimi reformlarına e-devlet bileşeni de dahil edilmeli, yapılacak modellemede e-devlet gerekleri dikkate alınmalıdır.” E-devlet ile ilgili araştırmalarda en çok rastlanan kavramlardan biri portaldır. Portal, Türkçe bir kelime değildir. Portal’ın kelime anlamı; “sadece bir konuda yoğunlaşmış bilgilerin toplandığı genel ağ sayfasıdır (Balci,2003).

E-devlet uygulamaları devletin tüm kurumlarının bilişim ürünlerini hem kullanan hem de en üst düzeyde teknik desteğini verebilen bir yapı da olmasını gerektirir. Dijital ortamda bulunan verilerin tüm güvenliği sadece sanal ortamda sağlanacaktır. Her türlü değişikliğe ve bozulmaya karşı tedbirler tamamen bilişim ortamında alınacaktır. Kamu kurumları arasında iletişim ve kırtasiye gibi işlemlerin azaltıldığı hatta tamamen ortadan kaldırıldığı bir ortam olarak tasarlanmaktadır.

E-devlet uygulaması için gerekli araçlar

¹ <http://www.meslekiyeterlilik.com/E-Belediye/2. E-Devlet%20ve%20Temel%20Yapitalari.pdf>.18.04.2015

² Balci, Asım, **E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar**,

Journal Of International Social Sciences Academic Researches Dergisi. C.2-S.1 Yıl.2

E-devlet uygulamasında en başta donanım (hardware) ürünleri ve yazılım ürünleri ele alınmalıdır. Bu ürünlerin kullanımı için gerekli kalifiye eleman (iş gücü) bu araçlar kadar önemlidir. Günümüz dünyasında insan sermayesi olarak da ifade edilen beyin gücüne dayalı işgücü e-devletin en temel istihdamını oluşturmaktadır. Çalışmamızda Donanım (hardware), Yazılım (software) ve İstihdam (beşeri/insan sermayesi) konuları ele alınacaktır.

Donanım (Hardware)

Bilişim sistemlerinde elektronik ve mekanik kısımların tamamına donanım (hardware) denir. Girdi ve çıktı birimlerinden oluşur. Bilişim aygıtlarında veri girişlerinde kullanılan donanım birimlerine (Input Device) girdi aygıtlarıdır. Bunlar Klavye, Mouse, Scanner vb aygıtlardır.

Çıktıların yani sonuçların alınmasına aracılık edenler ise çıktı (Output Device) aygıtlarıdır. Bunlar ise Printer, Monitör vb aygıtlardır.

E-devlet uygulamalarında network sistemler aracılığı ile bilgi paylaşımı esastır. Verilerin kaydedildiği ve değiştirildiği merkezler sınırlı ölçüde paylaşım izni vermektedirler.

Başlıca donanım ürünleri şunlardır;

- Bilgisayar
- Yazıcı
- Scanner
- Ethernet kartları ile sağlanan ağ sistemleri
- Veri kayıt cihazları
- Taşınabilir kayıt cihazları
- Backup üniteleri başlıcalarıdır. Teknoloji kullanımında en önemli husus sürekli yenilenme ile karşı karşıya kaldığımızdan her ürün sarf malzemesi gibi zamanla tükenme göstermektedir.

Yazılım (Software)

Donanım birimlerinin kullanımını sağlayan programlara yazılım olarak adlandırılır. Yazılımlar işletim sistem programları, programlar dilleri ve paket programlar olarak sınıflandırılabilir. Aslında programlama dilleride kendi içinde bir paket programdır.

İşletim sistemleri bilgisayarın tüm donanım ve yazılım ürünlerinin kullandığı ara yüz programlardır. Yani bilgisayarla kullanıcı (operatör) arasındaki irtibatı sağlayan aracı-çevirici programlardır.

Bilgisayarın kullanımını esas önemli ve anlamlı kılan şey yazılımdır. Donanım ürünlerinden daha yüksek maliyetli olmakla beraber tamamen üst düzey mühendislik ve tasarım gerektiren ürünlerdir. Sistemlerin etkin çalışması programla ilgilidir. Kullanılan donanım ürünlerinin ekonomik ve mekanik ömrünü bile etkileyecek özellikler yazılımlarda bulunabilir. Bu nedenle esas önemli olan konu yazılımdır.

Yazılım olarak kullanılan başlıca ürünler şunlardır; **İşletim Sistemi**, bilgisayarın donanım kaynakları arasındaki tüm aktiviteleri koordine etmek için, birlikte çalışan komutları içeren programdır. Yardımcı program, diğer adıyla hizmet programı, bir bilgisayarın, bilgisayara bağlı aygıtlarının ve programlarının yönetimi ile ilişkili bakım işlerini gerçekleştirir (Avcı, Karahan vd., 2016).

Windows, Linux, Mac OS X.. işletim sistemleri bilinmektedir.

Programlama dilleri ise bilgisayarda kullanılan tüm programların hazırlandığı kodlama metodlarının genel adıdır.

E-devlet'te İstihdam ve Beşeri Sermaye

E-devlet uygulamalarında öncelikle teknolojik işsizlik görülecektir. Birçok iş dijital ortamda yapılacağından çalışanlarda kalifiye olma şartları değişecektir. Öncelikle bilgisayar ve diğer bilişim ürünlerini kullanabilenlerin yer aldığı bir çalışan profili oluşacaktır.

Günümüz dünyasında beşeri sermaye oldukça önemli ve dikkat çeken bir kavramdır. Beşeri sermaye, bireyin bilgi, beceri ve hüner kazanabilmek için yaptığı eğitim harcaması olarak tanımlanır (Ekodiyalog.com).

Beşeri sermaye; üretime katılan işgücünün sahip olduğu ve diğer üretim faktörlerinin daha verimli kullanılmasına imkân veren bilgi, beceri, tecrübe ve dinamizm gibi pozitif değerler olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu değerler, yeni teknolojilerin bulunması ve etkin bir şekilde kullanılmasına yol açmakta, böylece ekonomik büyüme artmakta ve ülke ekonomisi daha hızlı gelişebilmektedir. Beşeri sermaye kavramı, iktisadi

faaliyetlerle ilgili olarak bireylerde oluşan bilgi, beceri, tecrübe ve dinamizm gibi nitelikleri kapsamaktadır. Bu tanım geniş anlamda ele alındığında ise, insanın üretken olarak ortaya koyabileceği bütün nitelikleri içermektedir. Dolayısıyla, bu nitelikleri kazanmaya yönelik olarak yapılan faaliyetler yatırım olarak değerlendirilmektedir. Beşeri sermayenin geliştirilmesi ve etkin bir şekilde kullanılabilmesi, özellikle az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler açısından oldukça önemlidir. Beşeri sermayenin geliştirilmesi için, eğitilmiş ve sağlıklı bir topluma ihtiyaç vardır. Söz konusu sermayenin verimli olarak değerlendirilebilmesi için de, bireylerin maddi imkânlar ve sosyal ilişkiler bakımından tatmin olması vazgeçilmez bir koşuldur. Beşeri sermayeyle ilgili olarak yapılan ampirik çalışmaların çoğunda, beşeri sermaye yatırımlarının tarım ve sanayi sektörlerindeki yüksek verimliliğe, gelir dağılımının daha adil olmasına, istihdam imkanlarının artmasına, bölgeler arası gelişmişlik farklarının giderilmesine ve bunun gibi bir çok olumlu etkilere yol açtığı tespit edilmiştir. Bilginin ve nitelikli işgücünün ekonomik hayattaki rolünün yanı sıra, beşeri sermayenin iktisadi gelişme üzerindeki etkilerini ölçmeye yönelik teorik ve ampirik çalışmalar hız kazanmakta ve bu çalışmalardan elde edilen sonuçlar, beşeri sermayenin ekonomik büyümenin en önemli faktörlerinden biri olduğunu göstermektedir (Eser ve Gökmen,2009).

E-Devletin Etkileşim Yönü

Siyasi irade ülkeyi yönetirken hizmet alanlarına ilişkin önceliklerini belirler. Siyasetin başında bulunanların politikalarında e-devlet projesi çok önemli yer tutmamıştır. Ayrıca, üst seviyelerde e-Devlet hizmetleri vermek için ileri teknolojiye ihtiyaç duyulmaktadır. Ülkeler teknoloji üreten bir ülke olmadığı zaman bu eksikliğin dışalım yoluyla kapatılmasına çalışılacaktır. Bu yöntemin de maliyeti çok yüksektir. Bunların yanı sıra, eğitim, sağlık, ulaşım konularında çok önemli sorunları olan bir ülkeler için yüksek ve ötelenebilecek bir harcama kalemidir. Var olan kaynakların kullanımında hükümetler tercihlerini genelde bu alanlardan yana kullanmaktadırlar. Son yıllarda teknoloji ve e-devlet çalışmalarına aktarılan kaynaklarda bir artış vardır ama büyük ve geniş nüfuslu bir ülke için ayrılan bu kaynaklar bazen yetersiz kalmaktadır. E-devlet uygulamalarında birden fazla kamu kurumunu ilgilendiren hizmetin tek bir noktadan alınması oldukça kolaylık sağlayıp bilgi kirliliğini de önleyecektir(Gökçe,2008).

E-Devletin Amaç ve Yararları

E-devlet uygulamalarının yararlarını şu şekilde özetlemektedirler:

- E-devlet kamu hizmetlerinin biçimini değiştirir.
- E-devlet yönetim anlayışında dönüşüme yol açar.
- E-devlet verimlilik artışı yanında daha etkili ve etkin hizmet sunumu sağlar.
- E-demokrasinin yerleşmesine katkı yapar.
- E-devlette işbirliği ve etkileşim maliyetleri en düşük düzeyde olacaktır.
- Bilgiye ulaşım daha kolay olacaktır.
- Şeffaf bir yönetim sağlayacaktır.

Yukarıda da belirtildiği gibi kamu hizmetlerinin sunulmasında e-devlet uygulamalarına geçilmesinin maliyetleri düşürme, hizmetlerde hız ve verimliliği sağlama, açıklık ve şeffaflığa ulaşma, hesap verebilirliği artırma, bilgilerin saklanması, kullanılması ve ulaşımını kolaylaştırma gibi bir dizi avantajları olduğu açıktır. Ancak bilgi ve iletişim teknolojisi ile ilgili konuları sadece teknik birer yaklaşım olarak ele alıp bunların sosyal, kültürel ve ekonomik boyutları ihmal edilirse istenen sonuçlara ulaşmak bir yana yeni sorun alanları ile karşı karşıya kalınabilecektir(www.bilgitoplumu.org).

E-Devletin Güçlü ve Zayıf Yönleri

- E-Devlet anlayışının hizmetlere erişiminin kolaylaşması, bilgiye çabuk ulaşılması,
- Hizmetlerin daha ucuza mal olması, kırtasiyeciliğin azalması, bilgisayar kullanımının artması,
- Yönetimde şeffaflığın ve saydamlığı sağlanması, yurttaş odaklı bir yönetim anlayışının oluşturulması gibi sağladığı pek çok faydadan söz edilmektedir.

Kamu hizmetinin sunulmasında büyük kolaylıklar sağlayan elektronik devlet uygulamalarını tek boyutlu düşünmemeli bunları sadece birer yatırım olarak görmeyip beraberinde eşlik ettiği zihinsel, davranışsal ve kültürel boyuta da dikkat edilmelidir.

- E-ticaretin fazla gelişmemiş olmasının ticari ve ekonomik Bilgi ve ağ güvenliğini, kimlik denetimi, mahremiyeti ve tüketici haklarını da kapsayacak şekilde bilgi ve iletişim teknolojilerine duyulan güven ve itimat konusunda tereddütlerin olması,

- Yerel pazarda satış yağan yeni bir pazarlama kanalını öğrenmek ve geliştirmek için kaynakları sınırlı olan küçük ve orta ölçekli işletmelerin (kobilerin) sayılarının fazla olması,
- Gerekli hukuki çevrenin (E-İmza, Sözleşmeler, İşlem Güvenliği vb.) olmaması, kamu internet sitelerinin ağırlıklı olarak bilgi sağlama ve tanıtım hizmeti görmeleri interaktif hizmetlere çok fazla yer verilmemesi,
- E-Devlet uygulamalarından faydalanabilecekleri bilgi birikimine ve yetkinliğe vatandaşların çok sahip olmamaları,
- Merkezi yönetimin e-devlet i esas olarak kamu kesiminin verimliliğini artıracak bir araç olarak kullanımı üzerinde yoğunlaştığını ve kullanıcılarla yerel yönetimler kadar yakın temas içinde olmaması,
- Fayda ve maliyet verilerinin bulunmayışı, gerçekleştirilmiş fayda/maliyet oranlarının tutarlı olarak ölçümlenmeyişi, geri dönüşümün görülmesinin güçleştirmekte,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri yatırım konusunda güçlü bir devlet mekanizması oluşturacak bir kurumsal mimarinin geliştirilmeyişi,
- Maliyet, çıktılar, vatandaş memnuniyeti, kullanıcıya ve devlete sağlanan diğer faydalar hakkında yeterli veri bulunmaması,
- Kamu internet sayısının çok fazla olmasına bağlı olarak kullanıcıların bilgi ve hizmetlere ulaşmasının zorlaşması,
- Tamamen etkileşimli olan vatandaş hizmetleri oranının iş dünyası hizmetleri oranından daha düşük olması,
- Türkiye'nin elektronik işlemlere ilişkin hukuki çerçevesi kapsamlı bir kişisel verilerin korunması kanunu haricinde tamamlanmamış olması,
 - Fiber internet omurgası yüksek hızlı bağlantı sağlamasına rağmen bu durum geniş bant kullanıcı sayılarında yüksek bir sayıya ulaşılmasının sağlanmamış olması,
- Bilgi ve iletişim teknolojileri yatırımlarının değerlendirilmesine destek olan fizibilite etütleri kullanımının yaygın olmaması,
 - Her bakanlıkta merkezileştirilmiş güçlü bir bilgi işlem biriminin bulunmaması,
 - 2000-2001 ekonomik krizlerinde vergi tabanını genişletme gereğinin bir parçası olarak, telekomünikasyon hizmetlerinden alınan vergilerin artmasına bağlı olarak e-hizmetlerden yararlanmanın olumsuz olarak etkilenmesi,
 - Merkezi yönetim ve yerel yönetim temsilcilerinin e-devlet uygulamalarındaki güçlüklerin her birine aynı derecede önem vermemeleri,
 - Hukuki ve düzenleyici çerçeveye ilişkin etkin düzenlemelerin olmaması,
 - Özel kullanım ve kamu kullanımı için geniş bant alt yapısının nasıl uygulanacağına ilişkin devlet çapında bir stratejik plan bulunmaması,
 - E-dönüşüm Türkiye İcra Kurulu'nun E-Devlet'in gelişimi konusunda güçlü bir gözetim yapmaması,
 - Merkezi ve yerel yönetimler düzeyinde, E-Devlet uygulamasındaki genel ilerlemeye paralel olmayan strateji ve politikaların geliştirilmesinin denetlenmemesi,
 - Bakanlıklar, kurumlar ve yerel yönetimler e-devlet politikaları, standartlar, kişisel bilgilerin gizliliği, güvenlik tedbirleri konusunda iş birliğinin işlevsel olmaması (Gökçe,2008).

Kamu Yönetimi

Kamu yönetimi disiplinin doğuşunda siyaset-yönetim ikiliği önemli rol oynamıştır (Karasu, acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1857/2522.pdf). Kamu yönetimi; toplum düzeninin kesintisiz olarak işlemesi ve kamunun ortak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik mal ve hizmetlerin üretilip halka sunulmasına yönelik bir sistemdir. 18. yüzyıldan sonra, ulus-devletlerin yani millete dayalı modern devletlerin ortaya çıkmaya başlamasıyla önem kazanmış olan kamu yönetimi, kavram ve kurum olarak; milli/ulus devletin eseridir. Kamu yönetiminin, biri "dar", öteki de "geniş" olmak üzere iki anlamı vardır. Dar anlamda idare, fonksiyonları kuvvetler ayrılığı ilkesine göre, yasama, yürütme ve yargı olmak üzere üçe ayrılan bir devlet yönetiminde yürütmeye bağlı kuruluşlar ile bu kuruluşların ve yargı faaliyetlerini ifade etmektedir. Bu haliyle idarenin gördüğü faaliyetler özel kişilerin faaliyetlerinden farklı olduğu gibi, aynı zamanda devletin yasama faaliyetlerinden de ayrılmaktadır.(Eroğlu,1985).

Geniş anlamda idare ise yürütme organı ile birlikte, yasama ve yargı organlarına bağlı kamu kuruluşları ve bu kuruluşların idari faaliyetlerini kapsamaktadır(Duran,1982) .Bu durumda kamu yönetimi, kısaca "kamu hizmetlerini yürüten devlet organları ile bu organların faaliyetleridir. Yönetimin görevleri ile, devletin siyasal, toplumsal ve ekonomik düzeni arasında sıkı bir ilişki bulunmaktadır11. Yönetime verilen görevlerin genel amacı

toplumun yararidir. Bunun alanını ve çeşitlerini devletin yapısı ile siyasal, toplumsal ve ekonomik düzeni belirlemektedir(Erol,1989).

Kamu Hizmeti Kavramı

Kamu hizmeti, "devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından veya bunların gözetim ve denetimleri altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak, kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş devamlı ve muntazam faaliyetlerdir şeklinde ifade edilebilir.

Kamu hizmeti çoğu kez idarenin, hatta devletin varlık sebebi olarak görülmüştür. İdarenin faaliyetleri esas itibariyle kamu hizmetlerini yürütmek ve işletmekten ibarettir. Bu anlamda, devletin varlık sebebi, toplumun iyiliğine çalışmak, kamu için lüzumlu ve faydalı olan teşebbüslere girişmek ve faaliyetleri yerine getirmektir. Böylece devlet, kamu hizmetleri teşkilatının bütünüdür(Toprak,1990).

Kamu Yararı

Kamu hizmetlerinin amacı kamuya yarar sağlamaktır. Kamu yararı da, yorumlayanın siyasi görüşüne ve bakış açısına göre değişik anlamlara gelebilen esnek bir kavram niteliği göstermektedir. Ancak bu farklı yorumların hepsi, kamu yararının, bazı genel yararların, kişi ve grup yararlarına tercih edilmesi, olduğunda birleşmektedirler. Kamu hizmetleri bu genel yararların gerçekleştirilmesi için kurulmaktadır. Topluma arz edilen bir hizmetin, kamu hizmeti sayılması, o hizmetin doğrudan doğruya kamuya yarar sağlamasına bağlı bulunmaktadır.

Bir hizmetin kamu yararı taşıdığı toplum tarafından ona olan ihtiyaçla belirginleşmekte ve kanun koyucu onu kamu hizmeti haline getirmektedir. Kamu hizmeti ya ilk kez oluşturulmakta veya daha önceden özel kesim tarafından görülen bir hizmetin idaresi devletleştirilmek suretiyle kamu hizmeti kurulmaktadır. Ama bütün durumlarda, kamu hizmetini kanun veya verilmiş bir yetkiye dayanılarak idare, idari bir işlemlerle kurmaktadır.

Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı

Tarih boyunca insanın olduğu yerde 'yönetim' olgusu da var olmuştur. "Yönetim; örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için, başlıca planlama, örgütlenme, yöneltme ve denetim süreçleri yoluyla tüm kaynakların eşgüdümlemesidir."Yönetim, sadece kamuya ait bir kavram değil, aynı zamanda özel kesimi de içine alan, evrensel bir olgudur.41Kamu yönetimi ile özel yönetim arasında bazı farklılıklar vardır. Kamu yönetimi eylemleri yarışma odaklı değildir ve kazanç amacından ziyade hizmet amacı güderler. Kamu yönetimini sınırlayan yasal bir çerçeve var olduğundan özel işletmelerden daha az hareket özgürlüğüne sahiptir. Özel işletmeler personel yönetimi kuralları ve ödenecek ücret konusunda da daha özgürdürler. Bu çalışmada değinilen elektronik devlet (e-Devlet), kamu yönetimi ile ilgili olduğundan özel yönetim üzerinde durulmayacaktır(Turgay,1992).

Kamu Yönetiminde Etkinlik Sorunu

Toplumsal Taleplere Hızlı Cevap Verme

Devlet kurumları, toplumsal talepleri hızlı ve zamanında karşılayabilecek bir yapıya kavuşturulmalıdır. Devlet ancak işlevlerini iyi ve zamanında yapabildiği ölçüde etkindir. Etkinliğin sağlanmasında isabetli karar alma kadar, hızlı karar alma da önemlidir. Kamu kurumlarının toplumsal taleplere hızlı ve zamanında cevap verilebilmesi için

1. Değişime uyum sağlayabilecek esnek bürokratik bir yapının kurulması,
2. Toplumsal taleplerin, görmezlikten gelinmesi yerine, bu taleplerin meşru platformlarda dile getirilmesine imkan sağlayacak bir siyasal ve hukuki ortamın oluşturulması,
3. Toplumsal taleplerin, yasama organına yansımaları sağlayan etkin bir temsil sisteminin kurulması,
4. Yasama organınca çıkarılan yasaların hızla uygulanmasını sağlayacak etkin bir bürokratik sistemin kurulması,
5. Karar ve uygulamaları hızlandırmak amacıyla yetki ve sorumluluğun yerel birimlere devredildiği adem-i merkeziyetçi bir idari yapılanmaya gidilmesi,
6. Kamuda bürokratik engelleri ortadan kaldıracak ve gecikmeleri önleyecek e-Devlet uygulamaları için uygun altyapının oluşturulması gerekir.

Yönetimin etkin ve verimli bir şekilde işleyişinin sağlanması için mevzuat karmaşasına son verilmesinden, yeni yönetim tekniklerinden yararlanılmasına yöneticilerin yönetsel becerilerinin geliştirilmesinden, elektronik araçların etkin kullanılmasına, personel ve teknolojinin geliştirilmesinden, yurttaşların yönetime gerçek anlamda

katılmasını sağlayıcı mekanizmaların oluşturulmasına kadar, yönetimin işleyişinde ciddi bir yenileştirmelerin yapılması gerekmektedir(Bayraktar,2003).

Elektronik Devletin Kurumsallaşması

Bürokrasinin etkinleştirilmesinde İnternet ortamı her geçen gün yeni imkânlar sunmaktadır. Artık, devletin temel hizmetlerinin birçoğu, İnternet ortamından sağlanabilmektedir. Devlet hizmetlerinin internet ortamından sunulması, birçok açıdan etkinliği artırmaktadır. Birincisi, böyle bir uygulama standartlara göre işlem yapmayı zorunlu hale getirir. Bu da ayrımcılığı, kayırmacılığı ve yolsuzluğu önler. İkincisi, internet ortamında gerçekleştirilen her türlü kamusal işin, işlem maliyeti düşer. Üçüncüsü, kamu görevlilerinin işlerinin tanımı daha kolay yapılır, görev ve sorumlulukları daha kolay dağıtılır.

e-Devlet uygulamalarının dördüncü ve en önemli yararı, kamunun hizmet görme kapasitesi birkaç kat artmasıdır. Kamu hizmetlerinin yürütülmesinde mekâna bağımlılık azalır, bu da çalışanlara, mesai esnekliği verir. İşlerini İnternet ortamında takip eden bir kamu görevlisinin bunu rahatlıkla, herhangi aksamaya imkân vermeden takip edebilir. Beşincisi, kamu işlerinin denetimi kolaylaşır, işlemler yüz yüze değil, yazışmayla ve formel bir düzlemde yapılacağı için, çalışanların kamusal gücü, kendi çıkarları için istismar etmeleri büyük ölçüde önlenir(Bayraktar vd,2003).

Türkiye’de E-devlet Uygulaması

1990'lı yılların özellikle ikinci yarısından itibaren tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de bilgi toplumu olma yönünde çabaların arttığı gözlenmektedir. Ülkemizde bu dönemde, bilgi toplumuna geçiş amacına yönelik olarak ön plana çıkan rapor ve araştırmaların yanı sıra bilgi toplumunun belli unsurlarının koordinasyonuna yönelik çalışmalar ön planda olmuştur. E-Dönüşüm Türkiye Projesi Öncesi Türkiye’de Bilgi Toplumuna yönelik çalışmalar şunlardır:

Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu

Türkiye ile Dünya Bankası işbirliğinde hazırlanarak 1993 yılında yayınlanan raporda Türkiye’de bilgi toplumuna yönelik bilgisayar kullanımı, yazılım pazarı, bilgi ekonomisinde insan kaynağı, iletişim ağları ve yasal altyapı alanında tespitlere yer verilerek bir eylem planı önerisi getirilmiştir. Ancak Dünya Bankası ile kredi anlaşması tamamlanamamış ve rapor önerileri uygulanamamıştır.

□ Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı (TUENA)

Ulaştırma Bakanlığı ve TÜBİTAK tarafından 1999 yılında tamamlanan çalışma ile Türkiye'nin enformasyon politikalarının belirlenmesi amacıyla enformasyon teknolojileri altyapı ve kullanımı, bu alandaki düzenlemeler ve yönelimler gibi alanlarda dünyadaki genel eğilimler, Türkiye’deki mevcut durum, geleceğe dönük vizyon ve hedefler ile kurumsal yapılanma önerileri ortaya konmuştur

□ e-Ticaret Koordinasyon Kurulu (1998-2002)

1998 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararıyla, Dış Ticaret Müsteşarlığının başkanlığında ülkemizde elektronik ticaretin yaygınlaştırılması amacıyla Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu oluşturulmuştur. Kurul bünyesinde oluşturulan hukuk, teknik ve finans çalışma grupları tarafından elektronik ticaretin geliştirilmesine yönelik raporlar hazırlanarak öneriler ortaya konmuştur. Kurul, varlığını 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile "e-Türkiye" ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ve kurumsal altyapının oluşturulmasına yönelik tüm faaliyetlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı bünyesinde toplanmasına kadar sürdürmüştür.

KamuNET (1998-2002)

Başbakanlığın 19.03.1998 tarih ve B.02.0.PPG.0.12.320-04993 (1998/13) sayılı genelgesi ile; kamu bilgisayar ağları konusunda yapılan faaliyetlerin değerlendirilmesi, koordinasyonu, izlenmesi ve finansmanı konusunda karşılaşılan darboğazların aşılması amacıyla Başbakanlık Müsteşarının başkanlığında kamu kurum ve kuruluşlarının katılımı ile Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu oluşturulmuştur. Kurul çalışmaları kapsamında 1998 yılında Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı düzenlenmiş ve bir eylem planı önerisi getirilmiştir. Kurul, varlığını 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile "e-Türkiye" ile ilgili çalışmaların koordinasyonu, yürütülmesi ve kurumsal altyapının oluşturulmasına yönelik tüm faaliyetlerin Devlet Bakanlığı ve Başbakan Yardımcılığı bünyesinde toplanmasına kadar sürdürmüştür.(http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/KDEP_Kitapcik_092009.pdf)

E-Türkiye Girişimi (2001)

Rekabetçi, dinamik ve bilgiye dayalı ekonomiye sahip olunması ve bilgi toplumuna dönüşümün sağlanması ve eAvrupa + Eylem Planının ülkemize uyarlanması hedeflerinin gerçekleştirilmesine yönelik olarak Başbakanlığın 9.10.2001 tarihli ve 352 sayılı Genelgesi ile e-Türkiye Girişimi başlatılmıştır. Girişim kapsamında 13 adet

Çalışma Grubunun katkısıyla bir adet taslak eylem planı hazırlanmıştır. Çalışma grupları ve koordinasyonundan sorumlu kuruluşlar aşağıda yer almaktadır:

- 1) Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı
- 2) Altyapı Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
- 3) Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- 4) Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- 5) Güvenlik Çalışma Grubu: Genelkurmay Başkanlığı
- 6) e-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
- 7) Yatırımlar ve Planlama Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
- 8) Arşiv ve Dijital Depolama Çalışma Grubu: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
- 9) Uluslararası İzleme ve eAvrupa + Çalışma Grubu: AB Genel Sekreterliği
- 10) Özel Projeler Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Vakfı
- 11) Mevcut Durumun Tespiti Çalışma Grubu: KAMUNET Teknik Kurulu
- 12) Ulusal Bazda Takip, Koordinasyon ve İzleme Grubu: Türkiye Bilişim Derneği
- 13) Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- 14) Çevre-Sağlık Çalışma Grubu: Başbakanlık

Ancak siyasi ve ekonomik istikrarsızlık nedeniyle Eylem Planının uygulanması imkânı bulunamamıştır. e-Türkiye Girişimi, e-Dönüşüm Türkiye Projesinin ilanı ile son bulmuştur. Geçmiş yıllarda, farklı isimler altında yürütülen çalışmalar, genellikle birbirinden bağımsız ve ülkenin öncelik ve ihtiyaçları yerine, kurumsal öncelik ve ihtiyaçlara dayalı olarak ön plana çıkmış ve çoğunlukla ekonomik ve sosyal istikrarsızlık ortamında uygulama imkânı bulamamıştır. Bilgi toplumu olma yolundaki çalışmaların daha bütüncül, ülkeye ekonomik katma değer kazandırmayı ve toplumsal refahı artırmayı öncelikli gören, somut hedefleri olan ve katılımcı bir yaklaşımla ele alınarak yürütülmesi ihtiyacı, yeni bir kurumsal yapının oluşturulması gereğini ortaya çıkarmıştır.

58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı'nda e-Dönüşüm Türkiye Projesi'ne yer verilmiş, söz konusu projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili olarak DPT Müsteşarlığı görevlendirilmiştir. Ayrıca, 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmiştir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin koordinasyonunu yürütmek, kamu kurumlarının bilgi ve iletişim teknolojisi yatırımları arasında eşgüdüm sağlamak ve bilgi toplumu olma yolunda atılması gereken adımlara ilişkin stratejileri belirlemek üzere 2003 yılı Mart ayında DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) kurulmuştur.

2006 yılından itibaren Türkiye'de e-Devlet kapısı adı altında www.turkiye.gov.tr internet erişim adresiyle tüm kamu kurumları elektronik ortama taşınmış oldu. Burada yapılan hizmetler kişinin şahsına özel ve tüm kamu kurum ve kuruluşlarının ortak bir ağla veri alışverişlerini sağlamaktadır.

E-devlet uygulamasının eğitim ve sosyal hayat açısından getirdiklerini inceleyelim.

E-devlet Kapısı

e-Devlet Kapısı, tüm kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim imkanı sağlayan büyük bir internet sitesidir. Kapı'nın amacı kamu hizmetlerini, vatandaşlara, işletmelere, kamu kurumlarına bilgi ve iletişim teknolojileriyle etkin ve verimli bir şekilde sunmaktır. Çalışma kapsamı hakkında resmi internet sitesindeki sunuma göre

“e-Devlet Kapısı'nın kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi görev ve sorumluluğu 20/4/2006 tarihli ve 26145 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren, 24/3/2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile Başbakanlık adına Ulaştırma Bakanlığı yetkisine verilmiştir. Anılan Bakanlar Kurulu kararı ve 10/08/2006 tarih ve 26255 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, 2006/22 sayılı Başbakanlık Genelgesi gereği, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda, ortak bir platformda ve vatandaş odaklı sunumu için iş süreçlerinin gözden geçirilmesi, içerik yönetimi, entegrasyon ile ilgili standartlar ve gerekli hukuki düzenlemeler konusundaki çalışmalar, Ulaştırma Bakanlığı'nın koordinasyonunda ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının etkin katılımıyla Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. tarafından yürütülmektedir”(www.turkiye.gov.tr). şeklinde tanıtılmaktadır.

Site içeriği incelendiğinde her vatandaşın TC kimlik numarası ile kullandığı kişisel bir şifresi bulunmaktadır. Bu alandan tüm kamu kurumları ile ilgili verileri tek çatı altında toplanmış oluyor. Buradan tüm kamu kurumları ile iş ve işlem yapılabilir. Bu işlemler genellikle bilgi ve başvuru esasına dayalıdır. Bağlayıcı işlemler için

yine ilgili mercilerde yetkililer nezdinde yapılmaktadır. Örneğin tapu bilgileri görülebiliyor ancak tapu satış işlemleri yapılamıyor.

E-DEVLET HİZMETLERİNİN EĞİTİM ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Milli Eğitim Bakanlığı

Kurumun internet sitesinde Bakanlık Teşkilatı ve görevlerine ilişkin bilgilere yer verilmekte, bir mevzuat bankası yer almakta, çeşitli istatistik ve açık öğretim kurumları ile ilgili bilgilere ulaşılabilmekte, çeşitli eğitim yazımlarına erişilebilmektedir. Diğer taraftan, site üzerinden İl Milli Eğitim Müdürlüklerinin sayfaları ile birçok eğitim içerikli siteye ulaşmak mümkündür. Söz konusu sitelerde örnek sorular, ders anlatımları, yıllık planlar gibi birçok bilgi ve belge bulunmaktadır. Ayrıca kurumun yaptığı sınavlara ilişkin birçok istatistiğe de sayfadan erişmek mümkündür. e-Kütüphane bölümünde de Bakanlığın yayınladığı dergilere ulaşılabilmektedir. Bakanlık ile iletişim bilgileri de sitede yer almaktadır(E-Devlet Proje ve Uygulamaları,DPT,2009)

Bakanlığımız bilişim faaliyetlerin devamı için aşağıdaki network hizmetleri verilmektedir;

1. MEBNET Projesi (Merkez Teşkilat Birimleri, 81 İl Milli Eğitim Müdürlüğü, 24 İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ve 32 okulu kapsayan, 5.000 adet istemcinin bulunduğu bir intranet ağı hizmeti),
2. Türk Telekom TNET altyapısını kullanan (Frame Relay ve ATM) bir geniş alan ağı sistemi (102 adet devre),
3. STM-4 altyapısı ile intranet ve internete erişim,
4. Bakanlık ağını izleyen Cisco Lan Solutions ağ yönetim istasyonu,
5. Bakanlığın tüm intranetini tek bir noktadan virüs kontrolü yapan Symantec CE 8.0 virüs kontrol istasyonu,
6. Tüm e-mail sistemimizi koruyan Symantec SMTP Gateway 3.1 istasyonu,
7. Merkez binada fiber optik gigabit altyapı,
8. Bakanlığımız intranet web servisi hizmetleri,
9. Okulların internete Adı: bağlanması hizmetleri.(DPT,2009)

Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi(MEBSİS)

Proje bakanlık hizmetlerinin ,bilgi teknolojilerinden yararlanılarak daha etkin ,daha ucuz ,daha hızlı ,dogru ve zamanında verilmesine amaçlamaktadır.Bu proje kapsamında bulunan alt projeler aşağıda listelenmiştir.

Personel Yönetim Bilgi Sistemi(PERSİS)

Öğretmen planlaması,ataması,yer değiştirilmesi vb. İşlemlerin sağlıklı,hızlı ve düzenli yapılmasının sağlanması.

İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi(İLSİS)

Merkez ve taşra teşkilatları iletişim alt yapısının oluşturulması suretiyle iki yönlü bilgi akışının sağlanması ,İl Milli Eğitim Müdürlüklerinin otomasyonunun gerçekleştirilmesi.

Yüksek Öğretim Yönetim Bilgi Sistemi(YÖSİS)

Resmi ve özel burslu öğrencilerin yurt içi ve yurt dışı takibi,ataşeliklerin otomasyonu.

Bütçe Yönetim Bilgi Sistemi:(BÜTSİS)

Bütçe Dairesi Başkanlığının Milli Eğitim Bakanlığı ve Maliye Bakanlığı bağlantılı işlerinin bilgisayar desteğinde yürütülmesi.

İdari ve Mali İşler Yönetim Bilgi Sistemi(İMİSİS)

Bakanlık İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığının tüm işlerinin bilgisayar desteğinde yürütülmesi

Yurtdışı Eğitim Yönetim Bilgi Sistemi(YDSİS)

Türkiye Cumhuriyetlerinden ülkemize gelen ve Türkiye Cumhuriyeti Devletinin burslusu olarak üniversitelerde öğrenim gören öğrenci bilgilerinin sorgulanması.

Eğitimin e-devlet uygulamasına alınması verilere ulaşımında kolaylık sağlamıştır. Veliler ve öğrenciler okul ve not bilgilerine anında erişim sağlayabilmektedirler. Yükseköğretimde okul kayıtları sistem üzerinden yapılabilmektedir. Uzak mesafelerden yapılabilen bu uygulamalar hem bürokrasideki zaman israfını hem de çalışanların iş yükünü azaltmıştır. Yüksek öğretimde mükerrer kayıtlar engellenmiştir. Raporlar hızlı ve anlık olarak alınabilmektedir. Uluslararası eğitim programları burada duyuru ve takip açısından son derece rahat bir şekilde yapılabilmektedir.

E-devlet üzerinden yapılan işlemler ile anında iletişim sağlanabilmektedir. Eğitim kurumları ile nüfus idaresi, maliye, belediye gibi kurumlar koordineli çalışır hale getirilmiştir. Bu yolla eğitim artık sosyal hayatla iç içe bir hal almıştır. Artık insanlar çocuklarını rahatça takip edebilmektedirler. Eğitim kurumunu ve yönetimini anında değerlendirebilme imkanına sahiptir.

E-DEVLET HİZMETLERİNİN SOSYAL HAYAT ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Sosyal hayat üzerindeki etkilerine bakıldığında öncelikle hangi kamu kurumlarının bu etkileşimde rolü olduğuna değinmek gerekir.

- Nüfus ve Vatandaşlık

Herkes dijital alanda takip edilen bir duruma yaklaşmış oldu. Herkesin bir TC kimlik numarası var. Bu numara ile vatandaşlar tüm kamu kurumlarında ortak bir sicil no'suna kavuşmuş oldu. Bankalar, Tapu daireleri, Vergi daireleri, SGK, okullar, Vb tüm kurumlar bu numara ile ilgili kişi hakkında işlem yapabilir hale geldi.

- Maliye

Tüm vergi ödeme ve beyan işlemleri artık e-devlet üzerinden yapılabilmektedir.

- Sağlık

Tüm sağlık hizmetlerinden bilgisayar üzerinden randevu alınarak faydalanılmaktadır. Laboratuvar sonuçları doktor ve muayene geçmişine istediği zaman ulaşabilmektedir.

- Adliye

Her türlü yargı işleri e-devlet üzerinden takip edilebilmektedir.

Bu sayılanlar dışında kalan tüm kamu kurumları ile diyalog ve işlemler her vatandaşın özel sayfasından yapılmaktadır. Bu yönüyle bilgi teknoloji ürünlerini kullanım artık okur yazar seviyesi kabul edilecek düzeye gelmeye başlamıştır.

Kamu hizmetleri artık mekan sınır olmaksızın her yerde vatandaşa götürülmektedir. Bu durum kamu kurumlarında istihdam edilen personel de kalifiye olma ve sayı olarak azalma sonucunu getirecektir. Kamuda bu alt yapı kalifiye eleman ihtiyacını doğurmuştur. Beşeri sermaye kavramı ön plana çıkmıştır.

KAYNAKÇA

- **Avcı, M., Özyıldırım, B., Ülgen, O.,** (2016), İşletim Sistemleri ve Sistem Programlama, Karahan Kitabevi, İst.
- **Balci, A.,** (2003), **E-Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar,** Seçkin Yayınları, Ankara
- **Bayraktar, K., Altınöz, M., Tutar, H.,** (2003), **Kamu-Özel Kesim Yapısı ve İlişkileri,** Nobel Yay., Ank.
- **Duran, L.,** (1982), İdare Hukuku Ders Notları, İstanbul
- **Ergun, T., Polatoğlu, A.,** (1992), Kamu Yönetimine Giriş, TODAİE Yay., Ankara
- **Eroğlu, H.,** (1985), İdare Hukuku Ders Notları, Ankara
- **Erol, A.,** (1989), "Kamu Yönetimi ve Nitelikleri", TİD, Yıl:61, Sayı:384
- **Eser, K., Gökmen, Ç.,** (2009), Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, sayfa: 41-56
- **Gökçe, O., Kurt, M.,** (2008), E-devlet gerçek yada hayal, Çizgi Kitabevi, Konya
- **Şahin, A.,** (2014), Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet, Atlas Akademi Yay., İstanbul
- **Yıldırım, M.,** (2016), Yurttaş Odaklı Kamu Yönetimi, Nobel Yayın, Ankara
- **Toprak, Z.,** (1990), "İl Özel İdarelerinin Görevleri ve Kamusal Hizmet Yaklaşımı", Türk İdare Dergisi, Yıl:62, Sayı: 387, Haziran 1990 Ankara, s.157-162
- E-Devlet Proje ve Uygulamaları, DPT, 2009

İnternet Siteleri

- <http://www.meslekiyeterlilik.com/E-Belediye/2. E-Devlet%20ve%20Temel%20Yapitalari.pdf>.18.04.2015
- Karasu, K., [acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1857/2522.pdf](http://www.acikarsiv.ankara.edu.tr/browse/1857/2522.pdf), Erişim :10/11/2017
- http://www.bilgitoplumu.gov.tr/yayin/KDEP_Kitapcik_092009.pdf erişim:10/11/2017
- <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda> (erişim:10/11/2017)
- <http://ilsis.meb.gov.tr/home/mebedevlet/mebsis.htm>20.04.2009-