



Gönderme Tarihi: 05.05.2019

Kabul Tarihi: 16.07.2019

\*Bu bir araştırma makalesidir

## Öğrenci Destek Hizmetleri Bağlamında Yükseköğretimde e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetlerin İncelenmesi

### In the Context of Student Support Services Examination of the Services Provided at e-Government Gate in Higher Education

Doç. Dr. Muhammet Recep OKUR<sup>a</sup><https://orcid.org/0000-0003-2639-4987><sup>a</sup> Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Uzaktan Öğretim Bölümü, Eskişehir, Türkiye

#### Özet

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte kamu hizmetlerinin sunumunda etkin, hızlı, kaliteli, sürekli, güvenilir, şeffaf ve bütünleşik yapılar ön plana çıkmaktadır. e-Devlet, zamanın en güncel bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hedef kitleye kamusal hizmetlerin sunulması olarak tanımlanabilir. Yükseköğretim düzeyinde öğrenimine devam edenler ve mezunlar düşünüldüğünde bu alanda e-Devlet kapısı üzerinden sunulan hizmetlerin incelenmesi bu araştırmanın odak noktasıdır. Bu çalışma tarama modeline göre tasarlanmış betimsel bir araştırmadır. Bu araştırma ile yükseköğretimde öğrenenlere sunulan e-Devlet hizmetlerinin durumu analiz edilmeye çalışıldığından, betimsel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmaya Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (2019) Birim İstatistikleri bölümünde yer alan 129 Devlet üniversitesi, 73 Vakıf üniversitesi ve 5 Vakıf üniversitesi MYO olmak üzere toplam 207 üniversite dâhil edilmiştir. Devlet üniversitesi ve Vakıf üniversitesi olmak üzere toplamda 207 üniversitenin 22 tanesinin e-Devlet hizmeti verdiği tespit edilmiştir. Verilen hizmet türleri incelendiğinde yüksek oranda “Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama” hizmeti öne çıkmaktadır. Diğer yandan Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı’nın sunduğu 17 farklı e-Devlet hizmeti oldukça öne çıkmaktadır.

**Anahtar Sözcükler:** e-Devlet, e-Vatandaş, Bilgi Toplumu, Öğrenen Destek Hizmetleri

#### Abstract

With the development of information and communication technologies, effective, fast, high-quality, continuous, reliable, transparent and integrated structures come to the forefront in the provision of public services. e-Government can be defined as providing public services to the target audience by using the most up-to-date information and communication technologies of the time. Considering the students and graduates at higher education level, the examination of the services provided through the e-Government gate in this field is the focus of this research. This study is a descriptive study designed according to scanning model. In this study, since the state of e-Government services offered to the students in higher education is analyzed, descriptive scanning model is used. A total of 207 universities, 129 state universities, 73 foundation universities and 5 foundation universities, are included in the study. It has been determined that 22 of the 207 universities, including the state university and the foundation university, provide e-Government services. When the types of services are examined, a high percentage of “Electronic Document Management System Document Verification” service stands out. On the other hand, 17 different e-Government services offered by the Council of Higher Education stand out.

**Keywords:** e-Government, e-Citizen, Information Society, Student Support Services

#### Kaynak Gösterme

Okur, M. R. (2019). Öğrenci Destek Hizmetleri Bağlamında Yükseköğretimde e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetlerin İncelenmesi. *AUAAd*, 5(3), 106-126.

## Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki verimliliğin giderek artmasıyla birlikte, farklı alanlarda bilgiye erişim için ana kaynaktan doğru ve güvenilir bilgi alma isteği giderek artmaktadır. Kurumlar artık birincil kaynak olarak şeffaf bir biçimde istenilen bilgileri vatandaşa hızlı ve etkin bir biçimde sunmak durumunda kalmaktadır. Yükseköğretim düzeyinde mezunlar ve öğrenimine devam edenler için e-Devlet bilgi sistemi oldukça önem arz etmektedir.

Yükseköğretim, eğitim-öğretim kademelerinin üst düzeyini ifade etmektedir. Yükseköğretime olan talep öğrenci ve mezun sayılarında artışta beraberinde getirmektedir. Sayısal anlamda bu artış, öğrencilik hizmetlerinde geleneksel yolların yetersiz kalması sorununu ortaya çıkarmaktadır. Bu noktada bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar ile e-Devletin önemli çözümler sunan bir yapı olduğu söylenebilir.

## Araştırma Sorunsalı

2018-2019 öğretim yılı itibariyle mezun öğrenci sayıları hariç olmak üzere yükseköğretim sistemine kayıtlı öğrenci sayısı Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (2019a) verilerine göre 7.740.502'dir. Öğrenci belgesi, mezun belgesi, not durum belgesi (transkript), sınav sonuçları, askerlik durum belgesi gibi çok farklı öğrencilik işlemleri ve kurumdan alabilecekleri belge türleri bulunmaktadır. Bu belgelerin farklı kurumlardan talep edilmesi durumunda üniversitelerin e-Devlet kapısı üzerinden ne kadar bilgi ve belge sunabildikleri önem taşımaktadır. Öğrenenlere sunulacak yönetsel destek bileşenlerinin e-Devlet kapısı üzerinden ne ölçüde gerçekleştirildiğinin incelenmesi araştırmanın temel problemini oluşturmaktadır. Bu amaç doğrultusunda e-Devlet kapısı üzerinden yükseköğretim düzeyinde üniversitelerin verdiği hizmetler incelenmiştir. Üniversitelerin verdiği e-Devlet hizmetleri listelenerek, türlerine göre belirtilmiştir.

## Öğrenen Destek Hizmetleri

Frieden (1999)'e göre uzaktan eğitim alanında öğrenene sağlanan destek, farklı isimler altında incelenmektedir. Berge (1995) bu destek türlerini temel olarak eğitsel, sosyal, yönetsel ve teknik destek olmak üzere dört başlık altında incelemiştir. Eğitsel destek, içerikle veya bir görevle ilgili konularda öğrenen ve öğretim elemanı arasındaki etkileşimi belirtir. Sosyal destek, akademik olmayan konularla ilgi etkileşim ortamının yaratılmasını içeren destek türüdür. Yönetsel destek ise, kayıt, mezuniyet gibi örgütsel konuları ele alır. Son olarak teknik destek ise, öğrenenlerin yazılım ve donanımla ilgili karşılaştıkları sorunların giderilmesiyle ilgili desteği ifade eder. Alanyazında öğrenenlere sunulan destek hizmetlerinin bilişsel,

duyuşsal ve yönetsel olmak üzere üç boyutlu olarak incelendiği de görülebilir (Aylward, 2003; Tait, 2003). Tait (2003)'e göre bilişsel destek, öğrenme materyallerinin uzaktan öğrenmeye uygun olarak tasarlanarak bireyin öğrenmesinin desteklenmesi olarak ifade edilirken, duyuşsal destek ise öğrenenlerin aidiyet duygularıyla ilgili desteği belirtir. Yönetsel destek ise öğrenenin tüm öğrenme sürecinde idari işlemlerdeki destek ile öğrenci bilgi sistemleri, öğrenme yönetim sistemleri gibi yapılara hızlı ve kolay erişimdeki desteği ifade eder. Tablo 1'de öğrencilerin üniversitenin destek birimlerinden alabilecekleri belge türlerinden bazıları yer almaktadır.

Öğrenci Belgesi	Askerlik Durum Belgesi
Sınav Giriş Belgesi	Sınav Sonuç Belgesi
Transkript	Mezun Belgesi
Öğrenci Durum Belgesi	Ders Alan Bilgisi
Kayıt Sildirme Belgesi	Muhtemel Mezuniyet Tarihi Yazısı
Önlisans Belgesi	Başarı Belgesi (Onur / Yüksek Onur)

### Bilgi Toplumu

Yazının bulunmasıyla başlayan tarihsel devirlerde toplumlar, çeşitli etkenlerin belirlediği birbirinden farklı ancak birbirini bütünleyen dönemler geçirmişlerdir. Bu dönemleri çağlara ya da toplumun özelliklerini ve üretim biçimlerini tanımlayan periyotlara ayırmak mümkündür. Alanyazında toplumları sınıflamak için en çok kullanılan ayırım; ilkel toplum, tarım toplumu, sanayi toplumu ve bilgi toplumu ya da sanayi sonrası toplum olarak yapılmaktadır (Çukurçayır ve Çelebi, 2010; Rukancı ve Anameriç, 2004). Alvin Toffler dalga benzetmesini kullanarak bu sınıflamayı tarım toplumu, endüstri toplumu ve bilgi toplumu olmak üzere üç biçimde sınıflamıştır (Toffler, 2018). Toffler (2018)'a göre birinci dalga, insanların avcı toplayıcı yaşam biçiminden tarım toplumuna geçişini ifade etmektedir. Tarım devrimi yiyecek toplama düzeninden yiyecek üretimine geçişi içermektedir. İkinci dalga ise endüstri toplumuna geçişi ifade etmektedir. Endüstri devrimi ile birçok alanda makineler ve otomasyon sistemleri kapsamlı olarak kullanılmaya başlanmıştır. Üretim, dağıtım, tüketim, eğitim gibi alanlarda kitlelilik, merkezîyetçilik ve standartlaşma söz konusu olmuştur (Koçdar, 2017). Üçüncü dalga ise 1950 ve 1960'lı yıllarda başlayan ve halen devam etmekte olan bilgi çağı ya da bilgi toplumdur.

Rukancı ve Anameriç (2004)'e göre bilgi toplumu, bilginin sermaye, hammadde, enerji ve insan gücü gibi üretim unsurlarından biri haline dönüştüğü, ekonomide hammadde ve ürün olarak kullanıldığı, herkes tarafından paylaşıldığı ve toplum içerisinde kültürel bir değer olarak kabul edildiği ve bilgi iletişim teknolojisinin her alanda kullanılmaya başladığı toplum yapısıdır. Bilgi toplumunu; yeni temel teknolojilerin gelişimiyle birlikte bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ötesine taşıyan bir gelişme aşaması olarak tanımlamak da olanaklıdır (Çukurçayır ve Çelebi, 2010).

Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde kamu hizmetlerinin, vatandaşlar ve iş dünyasının ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla etkin, hızlı, kaliteli, sürekli, güvenilir, şeffaf ve bütünleşik şekilde sunumu önem arz etmektedir. Ancak, bu dönüşüm sürecinin bir unsuru olan e-Devlet olgusu, sadece hizmetlerin elektronik kanallara taşınması anlamına gelmemekte; bunun yanı sıra verimli iş süreçlerine, kurumlar arası işbirliği yeteneğine ve ortak vizyona sahip, bilgiye dayalı kamu yönetimi anlayışını da ifade etmektedir (Uğur ve Çütçü, 2009). Bilgi toplumunun sözü edilen dönüşüm sürecinde kamu hizmetlerinin sağlanmasındaki en önemli aktör ise e-Devlet yapısıdır. Yükseköğretim düzeyinde kullanımına geçmeden öncelikle e-Devlet kavramı üzerinde durmak gerekmektedir.

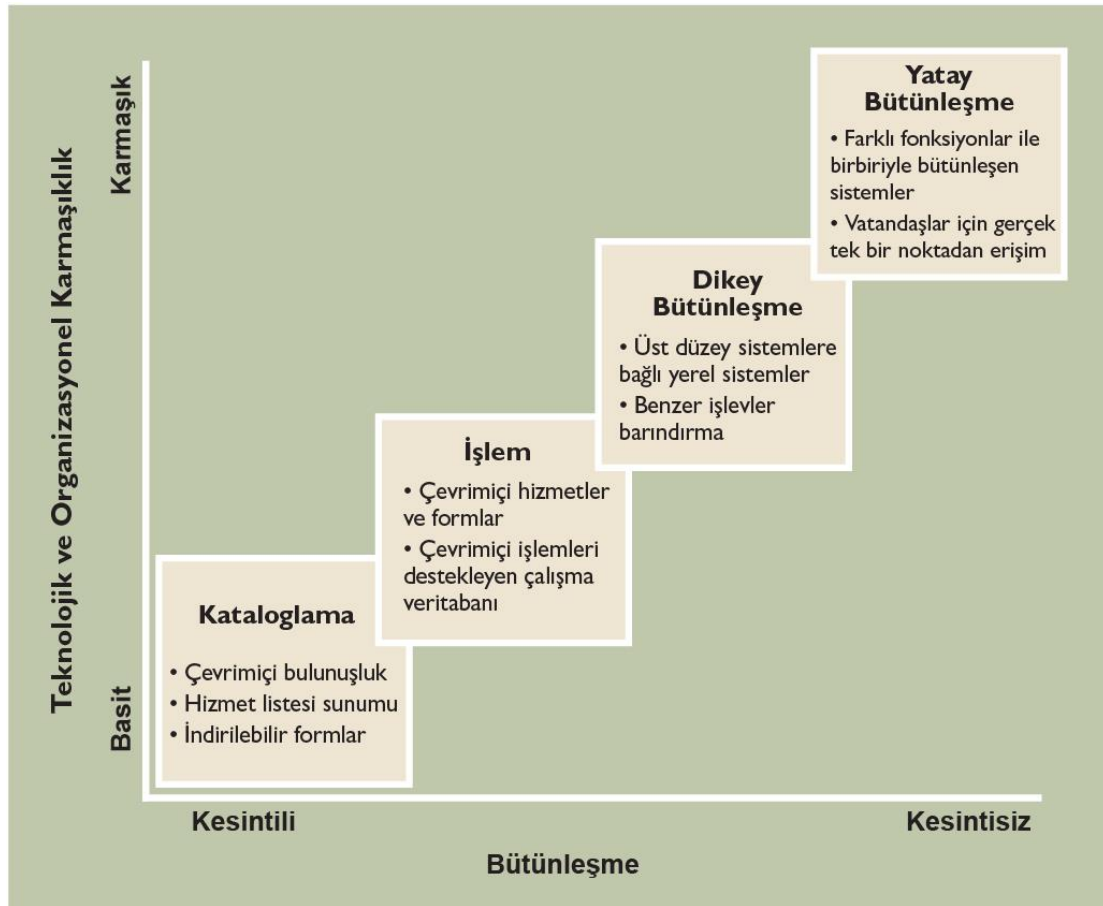
### **e-Devlet Kavramı**

e-Devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin verdiği olanaklarla devlet yükümlülüklerinin ve görevlerinin daha kolay ve sade bir biçimde gerçekleştirilmesi düşüncesine dayalı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerini içeren yalın bir kavram olmaktan öte, sosyal ve kurumsal özellikleri olan çok boyutlu bir dönüşüm sürecidir (Baştan ve Gökbunar, 2016). Maliyet açısından bakıldığında ise e-Devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin daha etkin, hızlı ve şeffaf bir şekilde kamu kurumlarına, özel sektör kuruluşlarına ve vatandaşlara düşük maliyetle sunulması olarak ifade edilebilir (Delibaş ve Akgül, 2010). e-Devlet olarak adlandırılan uygulamalar, kullanıcılarına verimlilik, tasarruf ve kolaylık sağlamak ve zaman kazandırmakta, yönetim için şeffaflık etkinlik ve vatandaş odaklı hizmet anlayışını güçlendirmektedir (Naralan, 2008).

Özellikle yönetimin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanmaya başlamış olan e-Devlet kavramı bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi ifade eder (Çukurçayır ve Eşki, 2001). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar dışında Delibaş ve Akgül (2010)'e göre e-Devlet aslında geleneksel devletin devamını öngören bir

yaklaşım değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerekli kılan bir model olarak kabul görmektedir. Diğer bir tanıma göre ise e-Devlet başta, internet ve web olmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetiminde kullanılmasıdır (Yıldız, 2011). e-Devlet OECD (Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü) tarafından, daha iyi bir yönetim amacına ulaşabilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin, özellikle de internetin bir araç olarak kullanılması olarak ifade edilmektedir (Delibaş ve Akgül, 2010). e-Devlet, genel olarak devlet ile vatandaşların birbirine karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerin elektronik ortamda hızlı, kolay erişilebilir, güvenilir ve kesintisiz gerçekleşmesini sağlayan bir mekanizma olarak tanımlanabilir (Uça Güneş, 2017). Bilgi toplumu ile birlikte e-Devlet, e-vatandaş, sayısal (dijital) devlet, elektronik devlet, mobil devlet, e-demokrasi, e-ticaret gibi kavramlar ortaya çıkmıştır.

e-Devlet; devlet-vatandaş, devlet-iş dünyası ve devlet-devlet arasında açık bir iletişim sağlanması için kullanılan bir hizmet uygulamasıdır. Kamu kurum ve kuruluşlarının, vatandaşların ve özel kurumların bilgilerinin saklandığı bu uygulama büyük bir veri bankası gibi düşünülebilir (Efendioğlu ve Sezgin, 2007). e-Devlet, hedeflerde, amaçlarda ve kültürlerde farklılık olmasına rağmen, işbirliği yapması gereken çok sayıda aktörden oluşan ağlardır (Guha ve Chakrabarti, 2014). e-Devlet uygulamalarının bütünleşme ve karmaşıklık boyutlarına göre dört farklı aşaması olduğu vurgulanmıştır (Layne ve Lee, 2001; Lee, Tan ve Trimi, 2005).



Şekil 1. e-Devlet gelişiminin boyutları ve aşamaları (Lee, Tan ve Trimi, 2005'ten uyarlanmıştır.)

Layne ve Lee'nin (2001) modeli alanda en bilinen model olup aşamaları aşağıdaki gibi açıklanmaktadır (Uça Güneş, 2017):

1. *Kataloglama*: Devletin ya da kamu kurumunun basit ve temel bilgiler bulunduran bir web sitesi oluşturarak internet üzerinden varlık göstermeye başladığı aşamadır. Kullanıcı açısından işlevsellik çok azdır. Bazı müracaat ve kayıt formlarının indirilebilmesine izin verilir.
2. *İşlem*: Kullanıcıların internet üzerinden hizmet alabildiği, kayıt formlarının doldurulması ve interaktif işlemlerin yapılabilmesine imkân veren çift yönlü iletişimin söz konusu olduğu aşamadır.
3. *Dikey Bütünleşme*: Farklı düzeylerde bütünleşmeyi ifade etmektedir. Aynı alana ilişkin yerel düzeydeki veritabanlarıyla, ulusal (merkezi) düzeydekiler arasında bağlantıları sağlayarak benzer fonksiyonların ortak kullanımına izin vererek bütünleşmesinin gerçekleştiği aşamadır.

4. *Yatay Bütünleşme*: Farklı işlevlerin bütünleşmesini ifade etmektedir. Farklı alanlarda kamu kurumlarınca sağlanan tüm hizmetlerin tek bir sistemden (noktadan) kullanıcıya sunulduğu aşamadır.

Günümüzde organizasyonların başarılı olmalarının en önemli koşulu, sunulan ürün ve hizmetin hedef kitleye, en düşük maliyetle, hızlı ve kaliteli bir şekilde sunulmasına bağlıdır (Karasoy, 2009). e-Devlet kavramı gerçek anlamda vatandaş-devlet bağlantısını kuran sade bir web sitesinden çok daha ileride olup politik ve sosyal gücün büyük bir devrim geçirerek tam anlamıyla çevrimiçi şekle dönüşmesini anlatmaktadır. Bu sistem yalnızca yeni teknolojiyi kullanarak servis sağlamaktan çok devlet ile vatandaş ilişkisini yeni bir düzeye taşımaktadır (TÜSİAD, 2001). e-Devlet basit olarak web sitesinden bilgi ve hizmet sunulması değil, bütünleşik, organize ve eşgüdüm içinde çalışan bir kamu yönetimi yapısıdır (İnce, 2001). Genel olarak çok farklı ve kapsamlı tanımlar olmakla birlikte e-Devlet, zamanın en güncel bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak hedef kitleye kamusal hizmetlerin sunulması olarak tanımlanabilir.

e-Devlet “elektronik” terimini içerse de esas itibariyle ‘devlet’ kavramı yine de geleneksel tanımını korumaktadır. e-Devlet tamamen yeni bir devlet kavramına karşılık gelmemekte, devlet mekanizmasının vatandaşlarca algılanması sürecinde kullanılan araçlar, teknikler, sistemin tasarımı farklı olsa da işlevler geleneksel devlet kavramının özünde yer alan işlevlerle aynıdır. Esas olan e-Devletin, geleneksel devletten farklı olarak işlevlerini nasıl ve hangi araçlarla yerine getirdiğidir. (Baştan ve Gökbunar, 2016). Geleneksel devlet yapısında, bir vatandaş, devlet hizmeti almak için mesai saatlerinde dilekçe yolu ile kamu kurumuna başvuru yapmak zorundadır. e-Devlet yapısında ise kamu bilgi sistemine ulaşarak ilgili kamu hizmetine erişebilir. Bu açıdan, e-Devlet geleneksel devlet modeli içinde kamunun vermesi gereken hizmetlerin verilmiş biçimini değiştiren alt yapılar bütünü olarak değerlendirilebilir (İnce, 2001).

*Tablo 2: Geleneksel Devlet ve e-Devlet Anlayışı Karşılaştırması (Tat-Kei Ho, 2002'den uyarlanmıştır).*

	<b>Geleneksel Devlet</b>	<b>e-Devlet</b>
<b>Oryantasyon</b>	Üretim maliyet etkinliği	Kullanıcı memnuniyeti ve kontrolü, esneklik
<b>Süreç organizasyonu</b>	İşlevsel rasyonellik, bölünme, dikey kontrol hiyerarşisi	Yatay hiyerarşi, ağ organizasyonu, bilgi paylaşımı



<b>Yönetim prensibi</b>	Kural ve talimatlara göre yönetim	Esnek yönetim, bölümler arası ekip çalışması ve merkezi koordinasyon
<b>Liderlik tarzı</b>	Emir ve kontrol	Kolaylaştırma ve koordinasyon, yenilikçi girişimcilik
<b>İçsel iletişim</b>	Yukarıdan aşağıya, hiyerarşik	Merkezi koordinasyonlu çok yönlü ağ, doğrudan iletişim
<b>Dış iletişim</b>	Merkezî, resmî ve sınırlı kanallar	Resmi ve gayri resmi, doğrudan ve hızlı geri bildirim, çoklu kanallar
<b>Hizmet sunumu şekli</b>	Belgelere dayalı, kişilerarası etkileşim	Elektronik değişim, yüz yüze olmayan etkileşim (şimdiye kadar)
<b>Hizmet sunum ilkeleri</b>	Standartlaştırma, tarafsızlık ve eşitlik	Vatandaş özel kılma, kişiselleştirme

e-Devletin kamu kurum ve kuruluşlarında etkin bir şekilde kullanılması ve yaygınlaşması geleneksel devlet anlayışından kaynaklanan pek çok sorunu ortadan kaldıracaktır (Çakır, 2015). Elektronik devlet; temel olarak kamunun hizmet verdiği alanlarda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması yoluyla daha şeffaf, vatandaşa daha yakın, daha ucuz ve daha iyi çalışan bir idari yapı olarak tanımlanabilir (İnce, 2001). Kuran (2005)'a göre ise e-Devlet; bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımıyla, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, onlarla iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlamayı hedefleyen bir yeniden yapılanma modelidir.

Elektronik devlet yapısı yalnızca vatandaşların bilgiye erişme taleplerini karşılamakla kalmamaktadır. Kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içerir (Demirel, 2006).

### **Türkiye’de e-Devletin Gelişimi**

Devletin sunmak zorunda olduğu bütün hizmetlerin hızını, yaygınlığını ve etkililiğini artıran, aynı zamanda hizmet maliyetlerini de önemli ölçüde düşüren e-Devlet uygulamaları ile bürokratik ve kırtasiyecilik hizmet anlayışı ise yerini kalite ve verimlilik odaklı hizmet anlayışına, bireyin devlet için var olması anlayışı yerini devletin birey için var olması anlayışına bırakmaktadır (Çarıkçı, 2010; Yıldız, 2011). 1970 ve 1980’lerde, vergi ve nüfus kayıtları gibi emek yoğun bazı işlemlerin, bilgisayar yardımıyla yapılması için projeler başlatılmıştır. Henüz internetin olmadığı bu yıllarda hedeflenen amaç, yığın bilgileri saklamak ve kolayca işlemektir. Bu bakımdan bu projeler, günümüz e-Devlet uygulaması olarak değil, farklı bir otomasyon



çalışması olarak görülür (Şahin ve Örselli, 2003). 1990 ve 2000 yılları arasında teknoloji ve bilim politikaları yeniden biçimlenmeye başlamış ve e-Devlet uygulamalarına geçiş süreci başlamıştır (Çarıkçı, 2010). e-Devletle ilgili ilk büyük adımın 1980’li yıllarda atıldığı söylenebilir. 1980’lerde kişisel bilgisayarların yaygınlaşmasıyla, her kamu yöneticisine kişisel bir bilgi teknolojisi sistemi sağladı ve böylece devlette yeni bir bilgi teknolojileri kullanımı dönemi açmıştır (Yıldız, 2007). Türkiye’de e-Devletin gelişim aşamaları farklı bilimsel çalışmalara konu olabilecek detayları barındırır. Ancak genel olarak Türkiye’de e-Devletin gelişim sürecinde Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA), e-Dönüşüm Türkiye Projesi, 2006-2010 Türkiye Bilgi Toplumu Stratejisi, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planları önemli dönüm noktaları olarak kabul edilir.

Bilim ve teknoloji alanında araştırma ve geliştirme politikalarının; ekonomik kalkınma, sosyal gelişme ve milli güvenlik hedefleri doğrultusunda tespit edilmesi, yönlendirilmesi ve koordinasyonunun sağlanması amacıyla 4 Ekim 1983 tarihinde Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) kurulmuştur (Naralan, 2008). 1991 yılında Dünya Bankası tarafından hazırlanan “Türkiye, Enformatik ve Ekonomik Modernizasyon: Bir Dünya Bankası Çalışması” Türkiye’de, bilgi toplumuna geçiş yönündeki çalışmaların başlangıcı olarak kabul edilmektedir (Koçdar, 2017). Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) Çalışması 1997-1999 yılları arasında gerçekleştirilmiştir. 1997 yılında Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu, 1998 yılında ise Kamu-Net Üst Kurulu oluşturulmuştur. Türkiye 2001 yılındaki Avrupa Birliği liderler zirvesinde “E-Avrupa+Projesine” imza atmıştır.

2002 yılında Kamu-Net Teknik Kurulu’nun örgüt yapısında da önemli değişiklikler yapılmıştır. Bu dönemde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasını kolaylaştırmak ve devlet-vatandaş arasındaki ilişkiyi elektronik ortama taşımak amacıyla bir devlet portalının oluşturulmasına karar verilmiştir (Çarıkçı, 2010). Bu dönüşüm süreçlerinde devletin emniyet, nüfus, vergi, maliye gibi farklı birimlerinde, MERNİS, UYAP, TAKBİS, SAY 2000i, VEDOP-I, VEDOP-II, POLNET gibi önemli projeler hayata geçmeye başlamıştır. 2006-2010 yılları arasında Türkiye Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı yürütülmüştür. Bu eylem planı içerisindeki stratejiler genişletilerek Türkiye Cumhuriyeti Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi tarafından 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı oluşturulmuştur.

### **e-Vatandaş**

e-Devlet modelinde vatandaşlar kamu hizmet taleplerinde, ilk başvurudan itibaren işlemin hangi aşamada olduğu, daha sonra neler yapacağı, işleyiş süreci ve son aşamada sürecin

nasıl sonuçlandığı gibi bilgileri internet ortamından edinebileceklerdir. Vatandaş ile devlet ilişkilerini esaslı olarak değiştirebilecek bir uygulama olan e-Devlet, e-Vatandaş (dijital vatandaş) kavramını da ortaya çıkarmaktadır (Baştan ve Gökbunar, 2016). Günümüz bilgi toplumunda vatandaşın kamudan beklentisi sadece kamusal bilgilerin sunulması değil, aynı zamanda sağlanan bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır (Öğüt, 2016).

e-Vatandaş; devletle olan iletişim ve bağlantısını bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştiren yurttaştır (Şahin ve Örselli, 2003). Diğer bir tanıma göre e-Vatandaş; dijital ortamlarda iletişim kurabilen, bilgiye erişebilen, bilgiyi kullanabilen, bilgi üretip paylaşabilen, dijital ortamlarda alış veriş yapabilen, dijital ortamlarda eğitim-öğretim hizmetlerine katılabilen, bu ortamlarda etik kurallarına uyan, hak ve sorumluluklarının bilincinde olan kişidir (Fırat, 2017).

## Yöntem

### Araştırma Modeli

Bu çalışma tarama modeline göre tasarlanmış betimsel bir araştırmadır. Bu araştırma ile yükseköğretimde öğrenenlere sunulan e-Devlet hizmetlerinin durumu analiz edilmeye çalışıldığından, betimsel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modelleri; geçmişte veya halen var olan bir durumu, var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır (Karasar, 2017). Betimsel araştırmalar; olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışır. Bu sayede onları iyi anlayabilme, gruplayabilme olanağı sağlanır ve aralarındaki ilişkiler saptanmış olur (Kaptan, 2000). Bu çalışmada yükseköğretimde e-Devlet kapısı üzerinden verilen hizmetler incelenmiştir.

### Veri Toplama Süreci

Araştırmada üniversitelerin e-Devlet hizmetleri incelendiğinden Temmuz 2019 itibariyle hangi üniversitelerin e-Devlet kapısı üzerinden ne tür hizmetler verdiği araştırılmıştır. Araştırmaya Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (2019a) Birim İstatistikleri bölümünde yer alan 129 Devlet üniversitesi, 73 Vakıf üniversitesi ve 5 Vakıf üniversitesi MYO olmak üzere toplam 207 üniversite dâhil edilmiştir. e-Devlet hizmetlerinin incelenmesinde <https://www.turkiye.gov.tr/> üzerindeki *Kurumlar* sekmesinde yer alan *Üniversiteler* bölümünden veri toplanmıştır (Türkiye.gov.tr, 2019). Ancak bu bölümde listelenmeyen e-

Devlet hizmeti sunan üniversiteler olduğu tespit edilmiştir. Arama bölümünden kurum adı, e-hizmet, kurum portalları değişkenlerine göre aranarak bulunan üniversiteler listeye eklenmiştir. Bununla birlikte üniversiteler dışında kurumsal üst birim olan Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Başkanlığı'nın e-Devlet kapısı üzerinden sunduğu hizmetler bulunmaktadır (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, 2019). YÖK e-Devlet hizmetlerinin incelenmesinde <https://www.turkiye.gov.tr/> üzerindeki *Kurumlar* sekmesi altında yer alan Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı sayfasından veri toplanmıştır. Elde edilen veriler analiz edilerek tablolar halinde sunulmuştur.

### Veri Analizi

Verilerin analizinde ilk aşamada 129 Devlet üniversitesi, 73 Vakıf üniversitesi ve 5 Vakıf üniversitesi MYO olmak üzere toplam 207 üniversitenin hangilerinin e-Devlet hizmeti verdiği tespit edilmiştir. İkinci aşamada ise e-Devlet hizmet türü belirlenmiştir. Her iki veri türü tablo haline getirilmiştir (Tablo 3). Üçüncü ve son aşamada Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Başkanlığı'nın e-Devlet kapısı üzerinden sunduğu hizmetler listelenerek tablo haline getirilmiştir (Tablo 4).

### Araştırmanın Sınırlı Yönleri

Bu araştırmaya 129 Devlet, 73 Vakıf ve 5 Vakıf MYO olmak üzere tüm devlet ve vakıf üniversiteleri dâhil edilmiştir. Elde edilen veriler Temmuz 2019 itibariyle sınırlıdır. Üniversitelerin e-Devlet kapısı üzerinden verdikleri hizmetler ele alınmıştır. Üniversitelerin kurumsal web siteleri ya da farklı mecralarda (varsa) verilen e-hizmetleri, web entegrasyonları kapsam dışı tutulmuştur. Araştırma yükseköğretim düzeyinde üniversiteler ve YÖK ile sınırlıdır.

### Bulgular ve Yorumlar

Yükseköğretim sisteminde e-Devlet kapısı üzerinden hizmet veren üniversiteler Tablo 3'te görülmektedir. Devlet üniversitesi ve Vakıf üniversitesi toplamda 207 üniversitenin 22 tanesinin e-Devlet hizmeti verdiği tespit edilmiştir. Bazı üniversitelerin farklı türden hizmet sunmalarına rağmen *Kurumlar* sekmesinde yer alan *Üniversiteler* bölümünde yer almadığı görülmüştür. e-Devlet kapısı üzerinden hizmet sunan üniversite sayısının çok az olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3: e-Devlet Kapısı Üzerinden Hizmet Sunan Üniversiteler

<b>Üniversite</b>	<b>e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler</b>
<b>Ahmet Yesevi Üniversitesi</b>	1-Transkript Doğrulama 2-Transkript Sorgulama 3-Öğrenci Bilgi Sistemine Giriş (Kimlik Doğrulama Hizmeti) 4-Yüksek Lisans Yeni Kayıt (Kimlik Doğrulama Hizmeti)
<b>Altınbaş Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Anadolu Üniversitesi</b>	1-Öğrenci Kayıt Bilgileri Sorgulama 2-Sınav Notu Sorgulama
<b>Ankara Üniversitesi</b>	1-Diploma Eki Doğrulama 2-E-Diploma Doğrulama 3-Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Artvin Çoruh Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Bayburt Üniversitesi</b>	1-Transkript Doğrulama 2-Transkript Sorgulama
<b>Bursa Teknik Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Çankırı Karatekin Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Cumhuriyet Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Galatasaray Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Giresun Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Hitit Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>İnönü Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>İstanbul Bilim Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>İstanbul Medipol Üniversitesi</b>	Medipol Eğitim Bilgi Sistemi
<b>Karabük Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Manisa Celal Bayar Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi</b>	Kurumsal Giriş
<b>Necmettin Erbakan Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Ordu Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
<b>Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi</b>	Mezun Öğrenci Profili
<b>Yıldırım Beyazıt Üniversitesi</b>	Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama

Verilen hizmet türleri incelendiğinde yüksek oranda “Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama” hizmeti öne çıkmaktadır. EBYS evrak doğrulama hizmeti kurumsal olarak üniversitenin tüm birimlerindeki evrakların doğrulanabilmesini sağlar. Ancak bu hizmetin öğrenci destek bileşeni ile ilgili kullanımının çok sınırlı kalacağı söylenebilir. Transkript Doğrulama/Sorgulama, Diploma Doğrulama, Sınav Notu Sorgulama gibi doğrudan öğrenci işleri ile ilgili e-Hizmet veren üniversite sayısı yok denecek kadar azdır. Buna karşın Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Başkanlığı e-Devlet Kapısı üzerinden tüm üniversitelerin verebileceği hizmetleri en üst düzeyde sunmaktadır. Tablo 4’te YÖK tarafından verilen hizmetler 3 başlık altına toplanmıştır. e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler, Kimlik Doğrulama Hizmetleri ve Kuruma Ait İnternet Sitesi Üzerinden Sunulan Hizmetler başlıkları altında yer alan toplamda 17 farklı hizmet türünü kapsamaktadır.

Üniversitelerin verdiği hizmetler ile karşılaştırıldığında Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın e-Devlet hizmetleri oldukça öne çıkmaktadır.

*Tablo 4: Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler*

<b>e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler</b>
Üniversite E-Kayıt
Denklik Başvurusu Sorgulama
Denklik Durum Belgesi Doğrulama
Denklik Durum Belgesi Sorgulama
Elektronik Belge Yönetim Sistemi Evrak Doğrulama
Okul Tanıma Belgesi Doğrulama
Öğretim Elemanı Belgesi Doğrulama
Öğretim Elemanı Belgesi Sorgulama
Üniversite E-Kayıt Belge Doğrulama
Öğrenci Belgesi Sorgulama
Öğrenci Belgesi Doğrulama
Yükseköğretim Mezun Belgesi Sorgulama
Yükseköğretim Mezun Belgesi Doğrulama
<b>Kimlik Doğrulama Hizmetleri</b>
Lisans Tamamlama Başvuru, Tercih Sistemi
Okul Tanıma Belgesi Sorgulama
Yurtdışı Diploma Denklik Ön Başvuru İşlemi
<b>Kuruma Ait İnternet Sitesi Üzerinden Sunulan Hizmetler</b>
Tez Tarama

Üniversitelerin e-Devlet kapısı üzerindeki sayısal olarak az oluşu ayrıca verilen hizmet türlerindeki sınırlılığın farklı sebepleri olduğu düşünülmektedir. Öncelikle birçok üniversitenin e-Devlet kapısı üzerinde hizmet sunabilecek hazırbulunuşluğa sahip olmadığı söylenebilir. Sonrasında gerekli bilgi ve iletişim teknolojileri alt yapılarının yetersiz kaldığı düşünülmektedir. Bununla birlikte Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın e-Devlet kapısı üzerinde öne çıkan bir yapısının olduğu görülmektedir. Bu yapının bir sonucu olarak üniversitelerin birçoğunun, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı tarafından sunulan bir hizmeti tekrarlamaktan kaçınacağı düşünülmektedir. Bu durum aslında merkezi üst bir birimin tüm süreçleri ele alması açısından olumlu gibi gözükebilir. Diğer yandan ise üniversitelerin

kendilerine özgü verebilecekleri e-Devlet hizmetlerinin sunumunda geri planda kalmalarına neden olabilecektir.

e-Devlet kapısına vatandaşlar bankaların internet şubeleri aracılığı ile başka bir şifreye ihtiyaç duymadan, güvenli bir şekilde giriş yapabilirler. Kullanıcıların ilgili bankanın internet bankacılığını kullanıyor olmaları gerekmektedir. e-Devlet kapısı *Giriş* bölümünden *İnternet Bankacılığı* sekmesinden bankayı seçerek, internet bankacılığı kullanıcı bilgileriyle giriş yapılabilir. Farklı bir yöntem ise e-Devlet şifresine sahip olan bir kullanıcının başka şifrelere ihtiyaç duymadan öğrenci bilgi sistemlerine erişebilmesidir. Üniversitelerde ders ekle-sil işlemleri, ders kredileri, transkript gibi en sık başvuru alan işlemler öğrenci bilgi sistemlerinde yer alır. Diğer büyük sistem ise özellikle açık ve uzaktan eğitim kurumlarının öğrenme yönetim sistemleridir. Öğrenme yönetim sistemleri kitlesel eğitim-öğretim yapan kurumlarda en önemli ve tek öğrenme ortamıdır. Her iki sisteme öğrencilerin e-Devlet şifreleriyle giriş yapabilmeleri gerekmektedir. Bu araştırmanın yapıldığı zaman aralığında öğrenme yönetim sistemlerine e-Devlet üzerinden erişim bulunmamaktadır. Benzer şekilde öğrenci bilgi sistemlerine erişim ise tek bir üniversitede bulunmaktadır.

### Sonuçlar

Bilgi ve iletişim teknolojileri günlük yaşantımızın her alanında kendini hissettirmektedir. Yükseköğretim düzeyinde üniversitelerin öğrenci ve mezunlarına öğrencilik hizmetlerini erişilebilir, hızlı, şeffaf ve doğru bir şekilde sunumu oldukça önem taşımaktadır. Bu anlamda e-Devlet yapısının kullanımı ve yaygınlaşması oldukça önemlidir. e-Devlet, bilgi çağında bir yeniliktir. Yeniliklerin yayılabilmesi için sunulan hizmetlerin çeşitlenmesi gerekmektedir. 207 üniversitenin sadece 22'sinin e-Devlet üzerinde hizmet sunduğu görülmektedir. Bu sayısal anlamda çok düşük bir orandır. Alanyazında öğrencilere verilecek destek türleri eğitsel, yönetsel, sosyal ve teknik olarak sınıflanmıştır. Burada verilecek her türlü hizmet yönetsel destek olarak ifade edilebilirdi ancak verilen hizmet türlerine bakıldığında öğrenci desteğinden oldukça uzak olduğu söylenebilir. Diğer yandan Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın sunduğu 17 farklı e-Devlet hizmeti oldukça öne çıkmaktadır. Bu açıdan bakıldığında burada verilen hizmetlerin büyük bir bölümü yönetsel öğrenen desteği olarak nitelenebilir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre Yükseköğretim düzeyinde e-Devlet üzerinden hizmet verilmesinde ortak hizmetler Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı çatısı altında toplanabilir. Burada verilen hizmet türleri artırılabilir. Ancak bu üniversitelerin e-Devlet kapısı üzerinde yer almaması anlamına gelmemelidir. Özellikle kitlesel eğitim yapan açıköğretim fakültesi bulunan üniversitelerin öğrenci işlerindeki ve öğrenme yönetim sistemindeki

işlemleri milyonlar ile ifade edilmektedir. Bu öğrencilerin bilgi ve belge işlem türlerinde e-Devlet kapısı üzerinde çeşitlilik artırılmalıdır. Özellikle açıköğretim fakültesi bulunan üniversitelerin öğrenci bilgi sistemlerine ve öğrenme yönetim sistemlerine e-Devlet kapısından ulaşılabilir yapı kurmaları gerektiği söylenebilir. Araştırmadan elde edilen verilere göre yükseköğretim düzeyinde e-Devlet kapısı üzerinden sunulan hizmetlerin istenilen düzeyde olmadığı söylenebilir.

### Öneriler

Araştırmada yükseköğretim düzeyindeki e-Devlet hizmetleri öğrenen desteği bağlamında ele alınmıştır. e-Devlet kapısında sunulan hizmetler her geçen gün artmakta ve çeşitlenmektedir. Bu anlamda sunulacak hizmetler için hedef kitleye uygun süreç tasarımı yapılmalıdır. Diploma sorgulama, transkript doğrulama/sorgulama gibi hemen hemen tüm öğrencilerin ihtiyaç duyacağı hizmetler yaygınlaştırılmalıdır. Özellikle açık ve uzaktan eğitim veren üniversitelerin öğrencilerinin aktif-pasif ve mezun öğrenci sayıları anlamında yükseköğretim sisteminde önemli bir üstünlüğü bulunmaktadır. Dolayısıyla öğrenenlerin öğrencilik ve mezuniyet sonrası süreçlerde bilgi ve belge talepleri olacaktır. Olabildiğince e-Devlet üzerinde sunulacak hizmetler öğrenen destek sisteminin gücünü göstermesi açısından önemlidir. Öğrenme yönetim sistemlerine ve öğrenci bilgi sistemlerine erişimin e-Devlet kapısından sağlanmasının ihmal edildiği görülmektedir. Açık ve uzaktan eğitim veren üniversitelerin öğrenci bilgi sistemlerine ve öğrenme yönetim sistemlerine e-Devlet kapısından erişim çalışmaları yapılmalıdır.

Araştırmada üniversiteyi kazanan öğrencilerin kayıtları Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının “Üniversite e-Kayıt” başlığından yapılabilmektedir. Her yıl yüzbinlerce öğrencinin kayıt işlemi bu bölümden yapılmaktadır. Ancak açık ve uzaktan eğitim veren üniversitelerin kayıt işlemlerinde sınav merkezi tercihi, adrese en yakın büro seçimi, ders muafiyet talebi, ilgili dönemin öğretim gideri ödeme bilgileri, ikinci üniversite diploma sorgulaması gibi ek bilgi talepleri olmaktadır. Bu nedenle açık ve uzaktan eğitim veren üniversiteler kayıt işlemlerinde kendi kayıt otomasyonlarını kullanmaktadırlar. Bu üniversitelerin açıköğretim yoluyla eğitim-öğretim yapan fakültelerinin yüzbinlerce yeni kayıt öğrencisinin bu işlemlerinde e-Devlet kapısını kullanmaları gerektiği ve bu süreçlerde geç kalınmış olduğu söylenebilir.

e-Devlet kapısından sunulacak hizmetlerde Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının sürükleyici rol oynaması ve diğer üniversiteleri sürece dahil etmeye teşvik etmesi



önerilmektedir. Araştırmada elde verilen sonuçlara göre hizmet türlerinde üniversitelerin genelde belge doğrulama/sorgulama yaptığı görülmüştür. Öğrenci tarafından form yüklenerek gerçekleştirilen staj, uygulama, portfolyo gibi uygulamaların bazı bölümleri e-Devlet kapısı üzerine taşınabilir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara bakıldığında bilgi toplumu olma yolunda e-Devlet kapısında yükseköğretim düzeyinde bazı önemli hizmetler bulunmaktadır. 2018-2019 öğretim yılı öğrenci sayısı Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi, 2019a) verilerine göre 7.740.502'dur. Mezun sayılarına bakıldığında ise bilgi sisteminde 2017-2018 öğretim yılı verileri yer almaktadır. 2017-2018 öğretim yılı mezun sayısı Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi, 2019b)'ne göre toplam 845.859'dur. Bu açıdan bakıldığında öğrenimine devam eden ve mezun öğrenci sayıları açısından e-Devlet kapısında sunulan hizmetlerin istenilen düzeyde olmadığı söylenebilir.

### Kaynakça

- Aylward, L. (2003). Constructivist of Confuciansim: We have the technology, now what shall we do with it. R. Mills ve A. Tait (Ed.), *Rethinking Learner Support in Distance* içinde (ss. 3–13). Routledge.  
<https://www.taylorfrancis.com/books/e/9780203006191/chapters/10.4324/9780203006191-8> adresinden erişildi.
- Baştan, S. ve Gökbnar, R. (2016). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 71–89.  
<https://dergipark.org.tr/deuiibfd/issue/22756/242900> adresinden erişildi.
- Berge, Z. L. (1995). Facilitating computer conferencing: Recommendations from the field. *Educational Technology*, 35(1), 22–30.
- Çakır, C. (2015). E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 4(7), 37–48.
- Çankçı, O. (2010). Türkiyede E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95–122.
- Çukurçayır, M. A. ve Çelebi, E. (2010). Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 59–82.
- Çukurçayır, M. A. ve Eşki, H. (2001). Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(1–2), 88–109.  
<https://dergipark.org.tr/susead/issue/28441/302966> adresinden erişildi.
- Delibaş, K. ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 100–144.  
<https://dergipark.org.tr/sosars/issue/11403/136144> adresinden erişildi.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61, 82–118.
- Efendioğlu, A. ve Sezgin, E. (2007). E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 219–236.
- Fırat, M. (2017). e-Devlet Altyapı ve Teknolojileri. Y. Güney ve M. R. Okur (Ed.), *Bilgi*

*Toplumu ve e-Devlet* içinde (s. 54). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

Frieden, S. (1999). Support services for distance education. *Journal of Educational Technology & Society*, 2(3), 48–54.

<https://www.jstor.org/stable/pdf/jeductechsoci.2.3.48.pdf> adresinden erişildi.

Guha, J. ve Chakrabarti, B. (2014). Making e-government work: Adopting the network approach. *Government Information Quarterly*, 31(2), 327–336.

doi:10.1016/j.giq.2013.11.008

İnce, N. M. (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

Kaptan, S. (2000). *Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri* (11. bs.). Ankara: Bilim Yayınevi. <https://www.pegem.net/kitabevi/4088-Bilimsel-Arastirma-ve-Istatistik-Teknikleri-kitabi.aspx> adresinden erişildi.

Karasar, N. (2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık. [https://www.nadirkitap.com/bilimsel-arastirma-yontemi-niyazi-karasar-kitap14100437.html?gclid=EAIaIQobChMIr4yD3sG-4wIVB9-yCh1gdwSgEAYYASABEgJ7xPD\\_BwE](https://www.nadirkitap.com/bilimsel-arastirma-yontemi-niyazi-karasar-kitap14100437.html?gclid=EAIaIQobChMIr4yD3sG-4wIVB9-yCh1gdwSgEAYYASABEgJ7xPD_BwE) adresinden erişildi.

Karasoy, H. A. (2009). E-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 12(1–2), 279–294.

Koçdar, S. (2017). Bilgi Toplumu. Y. Güney ve M. R. Okur (Ed.), *Bilgi Toplumu ve e-Devlet* içinde (s. 6). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

Kuran, N. H. (2005). *Türkiye İçin E-Devlet Modeli Analiz ve Model Önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Layne, K. ve Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. doi:10.1016/S0740-624X(01)00066-1

Lee, S. M., Tan, X. ve Trimi, S. (2005). Current practices of leading e-government countries. *Communications of the ACM - The digital society*, 48(10), 99–104.

Naralan, A. (2008). E-Devlet'e Etki Eden Faktörler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler*

*Enstitüsü Dergisi*, 12(2).

Öğüt, A. (2016). *Bilgi Çağında Yönetim* (6. bs.). NOBEL Akademik Yayıncılık.

Rukancı, F. ve Anameriç, H. (2004). Bilgi Toplumu ve Toplumun Bilgilenmesinde Kütüphanelerin Rolü. *Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu* içinde (ss. 330–338). Ankara: Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi.  
<http://eprints.rclis.org/11278/> adresinden erişildi.

Şahin, A. ve Örselli, E. (2003). E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9), 343–356.

Tait, A. (2003). Rethinking learner support in the Open University UK: A case study. *Rethinking learner support in distance education*, 185–197.  
[https://www.researchgate.net/profile/Alan\\_Tait/publication/42788925\\_Rethinking\\_learner\\_support\\_in\\_the\\_Open\\_University\\_UK\\_a\\_case\\_study/links/5450016a0cf201441e935432/Rethinking-learner-support-in-the-Open-University-UK-a-case-study.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alan_Tait/publication/42788925_Rethinking_learner_support_in_the_Open_University_UK_a_case_study/links/5450016a0cf201441e935432/Rethinking-learner-support-in-the-Open-University-UK-a-case-study.pdf) adresinden erişildi.

Tat-Kei Ho, A. (2002). Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative. *Public Administration Review*, 62(4), 434–444. doi:10.1111/0033-3352.00197

Toffler, A. (2018). *Üçüncü Dalga* (Çev. Selim Yeniçeri) (3. bs.). Koridor Yayıncılık.

Türkiye.gov.tr. (2019). e-Devlet Kapısı Üzerinden Hizmet Sunan Üniversiteler. 5 Temmuz 2019 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/universite-hizmet-listesi> adresinden erişildi.

TÜSİAD. (2001). *Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve e-Türkiye*. İstanbul.  
<https://www.tusiad.org/tr/yayinlar/raporlar/item/1869-avrupa-birligi-yolunda-bilgi-toplumu-ve-eturkiye> adresinden erişildi.

Uça Güneş, E. P. (2017). e-Devlet Tanımı ve Özellikleri. Y. Güney ve M. R. Okur (Ed.), *Bilgi Toplumu ve e-Devlet* içinde (s. 30). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.

Uğur, A. A. ve Çütçü, İ. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 1(2), 1–20.

Yıldız, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665.

doi:10.1016/j.giq.2007.01.002

Yıldız, M. (2011). Bilgi Toplumu ve Kamu Yönetimi: e-Devlet. *Türkiye Bilimler Akademisi Ulusal Açık Ders Malzemeleri*. 12 Şubat 2019 tarihinde

<http://www.acikders.org.tr/course/view.php?id=67> adresinden erişildi.

Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi. (2019a). 2018-2019 Öğretim Yılı Yükseköğretim İstatistikleri Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Öğrenci Sayıları. 25 Nisan 2019 tarihinde <https://istatistik.yok.gov.tr/> adresinden erişildi.

Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi. (2019b). 2018-2019 Öğretim Yılı Yükseköğretim İstatistikleri Mezun Sayıları. 4 Temmuz 2019 tarihinde <https://istatistik.yok.gov.tr/> adresinden erişildi.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı. (2019). Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı e-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler. 5 Temmuz 2019 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/yuksekogretim-kurulu-baskanligi> adresinden erişildi.

## Yazar Hakkında

### Doç. Dr. Muhammet Recep OKUR



Dr. Muhammet Recep OKUR lisans eğitimini Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümünde 2002 yılında tamamlamıştır. Lisans eğitiminden sonra Anadolu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği A.B.D. Bilişim Tezli Yüksek lisansını 2006 yılında tamamlamıştır. Eğitimine Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uzaktan Eğitim Anabilim Dalı Uzaktan Eğitim Bölümünde devam ederek 2012 yılında tamamlamış ve Dr. ünvanı almıştır. 2017 yılında Açık ve Uzaktan Öğrenme alanında Doçent ünvanı almıştır. 2002 yılında Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesinde göreve başlamış ve halen çalışmalarına devam etmektedir. Öğrenen destek hizmetleri, e-öğrenme içerik üretimi, e-devlet yazarın çalışma alanları arasındadır.

Posta adresi: Anadolu Üniversitesi Yunus Emre kampüsü Açıköğretim Fakültesi Kat:7 No:702 Eskişehir  
Eposta: [mrokur@gmail.com](mailto:mrokur@gmail.com)  
Tel: 0222-3350580