

Giriş: Yönetimde Teknoloji Kullanımı

E-Devlet dersinin bu bölümünde, yönetim ile teknoloji kavramları arasındaki ilişkinin doğası ve bu ilişkiyi anlayabilmek için bize yardımcı olabilecek kuramsal yaklaşımlar ele alınmaktadır. Bu amaçla, önce yönetim-teknoloji ilişkisinin doğası incelenmiştir. Daha sonra e-Devlet kavramı açıklanmış ve bu kavramın çeşitli kullanımları ve üzerinde yapılan yorumlar üzerinde durulmuştur.

Teknoloji ile ilgili konuların kamu yönetimi disiplininin içinde temel yönetim işlevlerinden biri olarak görülmeye başlanması henüz çok yeni bir gelişmedir. Burada teknoloji kavramını geniş anlamda, yani “makinelere ve karmaşık araçlar” ve “üretim ve yönetimle ilgili teknik ve işlevler” anlamlarında kullanmak daha doğru olur (Perrow, 1979: 162). Bu geniş anlam temel alındığında, 16. Yüzyıl ile 18. Yüzyıl arasında, özellikle Prusya ve Avusturya’da, genelde yönetim bilimi ve özelde maliye, vergileme ve istatistik konularında üretilen yönetim sistemi bilgisine verilen kapsayıcı isim olan *kameralizm* de, bir yönetim teknolojileri bütünü olarak görülebilir.

Bu bağlamda, kamu yönetimi sisteminde teknoloji kullanımının temel amaçları kamu çalışanlarının yönetsel etkinliğini ve idarenin verimliliğini artırmaktır. 20. Yüzyıl’ın başında Frederick Winslow Taylor’un kuruculuğunu yaptığı *bilimsel yönetim hareketi*, yönetimde bilimsel ilkelerin kullanılarak verimliliğin artırılmasına yaptığı vurgu ile bu yönetime iyi bir örnek oluşturmaktadır (Waldo, 1955: 18-19).

Dar anlamda değerlendirildiğinde yönetimde teknoloji kullanımı, yöneticilerin idari sorunlarla ilgili yeterli derecede bilgi toplama ve bu büyük miktardaki bilgiyi etkin bir biçimde işleme kapasitelerindeki sınırlılıklara işaret eden “sınırlı usallık” (*bounded rationality*) sorununu hafifletmeyi ve daha iyi kararlar verilebilmesi için idarecilere yardımcı olmayı amaçlamaktadır (Simon, 1976: 286).

Giderek artan sayıda ve nitelikteki bilginin teknoloji yoluyla işlenmesi ve bunun sonucunda ortaya çıkan “arı bilgilerin” daha sağlıklı idari kararlar verilebilmesine yardımcı olmasına iyi bir örnek, ABD’de 19. Yüzyıl’ın sonlarında nüfus sayımlarında Charles Babbage’ın geliştirdiği ve bilgisayarların atası sayılan delikli kart makinelerinin kullanılmaya başlamasıdır. Çabuk ve doğru sonuçlanabilen bir nüfus sayımı yapabilmek, orta ve uzun vadeli planlamayı mümkün hâle getiren verileri sağladığından idare için kritik önemdedir. Nüfus verileri, vergilendirme ve askere alma gibi alanlarda çok işe yarar. Ayrıca eğitim, sağlık ve altyapı gibi toplumsal hizmetleri talep eden kişilerin yerini ve ayrıntılı bilgisini açıkça ortaya koyduğundan kamusal plan, karar ve uygulamalara sağlam bir temel oluşturur.

19. Yüzyıl’da yönetimi daha etkin hâle getirmede kullanılabilecek telgraf, telefon ve demiryolları gibi iletişim ve ulaşım teknolojilerinin keşfi ve yaygınlaşmasıyla beraber yönetim-teknoloji ilişkisinin dinamikleri de değişime uğramıştır. Bu teknolojiler yoluyla malların, insanların ve sermayenin ülkeler içinde ve ülkeler arasındaki yer değişimi çeşitlenmiş ve hızlanmıştır. Dolayısıyla devletlerin söz konusu mal, hizmet, insan ve sermaye hareketliliğini denetleme ihtiyacı doğmuştur. Bu anlamda teknoloji, değişimi hem başlatıcı ve hızlandırıcı, hem de kontrol edici bir işleve bürünmüştür.

20. Yüzyıl’ın ikinci yarısında ortaya çıkan bilgisayarlar, yönetim-teknoloji ilişkisine önemli katkılarda bulunmuşlardır. İlk ortaya çıktıklarında muazzam büyüklükte ve bugün için şaşırtıcı yavaşlıkta olan bilgisayarlar, idarede önceleri yaygın bir şekilde kullanılmak için fazlasıyla karmaşık ve pahalı bulunmuşlardır. Zamanla bilgisayarların boyut, karmaşıklık ve maliyetlerinin azalmasıyla yönetim birimleri, özellikle maaş ödemeleri gibi örgüt veya personelle ilgili rutin hesaplamaları içeren otomasyon işlevleri için bilgisayar kullanmaya başlamışlardır (Schelin, 2003: 121). Bilgisayarların söz konusu “otomasyon makinesi” kimliğinden kurtulup her kamu

çalışanının masasında bulunan bir iş üretim birimine (kişisel bilgisayar, PC) dönüşmesi ise daha çok 1980'lerden sonra karşılaşılan nispeten yeni bir olgudur.

İnternet'in aynı dönemde tüm dünyada yaygınlık kazanması ve bilgisayarları birbirleriyle iletişim kurabilir hâle getirmesi ile o ana kadar örgüt içindeki yönetsel süreçlerle ilgili görülen yönetimde teknoloji kullanımı örgütler arası bir hâl almıştır (Ho, 2002). İlerleyen bölümlerde ayrıntılı bir şekilde anlatılacak olan "yeni sağ" ve "yeni kamu işletmeciliği" (*new public management*) hareketlerinin, başta ABD ve İngiltere olmak üzere Anglo-Sakson ülkelerinden başlayıp tüm dünyaya yayılan etkisi bu anlamda önemlidir. Söz konusu hareketlerin savunduğu, yönetimde verimlilik, şeffaflık, hesap verebilirlik, yerelleşme ve piyasalaşma gibi dinamiklerin uygulayıcıları, İnternet ağındaki bilgisayarları da reform stratejilerine bir uygulama aracı olarak katmışlardır.

Bu dönemde kamu kurumlarının İnternet üzerinden verdiği bilgi ve hizmetlerin idarenin daha hızlı ve verimli işlemlerini, vatandaş memnuniyetinin artmasını, kırtasiyeciliğin azalmasını, idarenin şeffaflık ve hesap verebilirliğinin artmasını sağlayacağı düşünülmüştür. 11 Eylül 2001 terör saldırıları ve takip eden terör olayları, yönetim-teknoloji ilişkisinin güvenlik ve toplumsal denetim boyutlarının da öne çıkmasına neden olmuştur. Kamusal alanlarda kurulan kamera sayısı artmış; kamu kurumları veritabanlarını birleştirerek şüpheli faaliyetleri daha yakın takibe almış; ülkeler arası yolculuklarda biyometrik pasaportlar gibi teknolojik çözümler uygulamaya konulmuştur.

E-Devlet Kavramı ve Tartışmaları

Bu dersin daha önceki haftalarında da ele alındığı üzere, e-Devlet kavramı, genel anlamda, hem kamusal bilgi ve hizmetlerin sunulmasında, hem de yönetimde katılım, şeffaflık ve hesap verme gibi siyasal işlev ve süreçlerin yerine getirilmesinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması olarak tanımlanabilir. Teknolojinin yönetsel alana katabilecekleri şeyler çok ve çeşitlidir: E-Devlet uygulamalarından kamu yönetimi sistemindeki beklentiler, örgüt ve veritabanlarını birbirlerine bağlaması, kamu hizmetlerinin hız ve kalitesini iyileştirmesi, yönetimde etkililik ve etkinliği artırması, yöneten ve yönetilen arasında etkileşimin nitelik ve niceliğini yükseltmesi ve adem-i merkeziyetçi, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim sistemi inşa etmesi gibi çok geniş bir yelpazeyi içermektedir. Bu nedenle e-Devlet kavramı, yönetim sisteminde değişimin tüm bu boyutlarını içeren bir şemsiye kavram gibidir.

Fountain, elektronik yerine “dijital devlet” dediği bu olguyu şu şekilde tanımlamaktadır:

Dijital devlet, ... giderek sanal devlet kurumları, kurumlar arası ve kamu-özel sektör birimleri arasındaki ağlardan oluşan ve yapısı ile kapasitesi İnternet ve Web'e dayanan bir devlet şeklidir... Ekonomide kullanılan web portalı modelini takip eden sanal devlet kurumu, müşterisi çevresinde örgütlenir (Fountain, 2001: 4).

E-Devlet uygulamalarının İnternet ve Web'e ek olarak, veritabanları, ağlar (network), yönetim destek sistemleri, çoklu-medya, otomasyon, tespit ve izleme, kişisel tanımlama teknolojileri gibi birçok teknolojik araçtan da yararlandığı önemle not edilmelidir (Jaeger, 2003: 323).

Daha önce de bahsedildiği üzere, e-Devlet uygulamaları, devletten devlete (G2G), devletten vatandaşa (G2C) ve devletten özel sektöre (G2B) olmak üzere üç

ana kategoriye ayrılmıştır. Bu kategorilere devletten sivil toplum örgütlerine (G2SC) ve kamusal bir amaç ve/veya içerik taşımak şartıyla vatandaştan vatandaşa (C2C) da katılabilir. Bu etkileşim kategorileri aşağıda Çizelge 4.1'de örnekleri ile birlikte sunulmaktadır.

Çizelge 4.1: E-Devlet Kategorileri

İLETİŞİMİN TARAFLARI	İÇERİK	ÖRNEKLER
Devletten Devlete (G2G)	Kamusal Bilgi ve Hizmetler	Veritabanlarını ortak kullanmak ya da bilgi paylaşımında bulunmak
Devletten Vatandaşa (G2C)		Kamu yarışma sınavlarının sonuçlarının İnternet'ten duyurulması, Vatandaşın vergilerini İnternet üzerinden öğrenip ödemesi
Devletten Özel Sektöre (G2B)		Devlet ihalelerinin İnternet üzerinden duyurulması, harç ve vergilerin İnternet üzerinden ödenmesi
Devletten Sivil Toplum Kuruluşlarına (G2SC)		Bir doğal afet sonrasında devlet ve sivil toplum kuruluşları arasındaki bilgi ve faaliyet eşgüdümünün İnternet üzerinden yapılması
Vatandaştan Vatandaşa (C2C)		Kamusal meseleler hakkında İnternet üzerindeki tartışma gruplarında yapılan yazışmalar

Kaynak: Yıldız, 2003'den basitleştirilerek alınmıştır.

Söz konusu kategorilere ek olarak, e-Devletin temsil ettiği ana değişim ekseninin ne olduğu yönünde de oldukça değişik fikirler vardır (Garson, 1999):

Bazı araştırmacılar, e-Devlet uygulamalarını yerelleşme ve demokratikleşmeyle özdeşleştirirler. Örneğin, teknoloji yoluyla eski Yunan şehir

devletlerindeki gibi, her vatandaşın kamusal sorun ve kararlara müdahil olabileceği bir forum öngörenler bu gruptadırlar.

İkinci bir görüş ise daha normatif ve anti-ütopyacı olup teknolojinin sınırlılıklarını ve çelişkilerini öne çıkarır. Yönetimde teknoloji kullanımının baskıcı gözetim toplumlarının ortaya çıkmasına neden olabileceğini öne sürmek bu türden algılara bir örnektir.

Üçüncü sıradaki sosyo-teknik sistemler yaklaşımı, teknoloji ile örgütsel/kurumsal yapı arasındaki sürekli ve çift yönlü etkileşime vurgu yapar. Örneğin, teknoloji kullanımı bir yandan örgütsel yapıyı etkileyerek kimi kamu örgütlerindeki alt kademe çalışanların denetiminden sorumlu orta kademe yöneticileri ortadan kaldırmış ve devletin küçülmesine yol açmıştır. Ama öte yandan kültürel ve örgütsel dinamikler de teknolojiyi etkiler: Özellikle 11 Eylül 2001 sonrası dönemde, terör saldırılarını önlemeye odaklanmış bir kültürde yeni kamu örgütleri ve denetim amaçlı yeni teknolojik sistemlerin kurulmasıyla devlet yine hacim olarak büyümektedir.

Dördüncü ve son algı türü, e-Devlet uygulamalarını küresel bütünleşme kavramı içinde görür. Bu bağlamda e-Devlet, dünya çapında insan, mal, hizmet ve sermaye akımının eskiye oranla daha etkin bir şekilde kontrol edilmesinin bir aracıdır. Mal, hizmet ve sermaye hareketlerini kolaylaştıran e-ticaret ve e-gümrük uygulamaları, buna iyi bir örnektir.

E-Devlet Gelişim Modelleri

Dinamik bir süreç olan e-Devletin gelişimi, daha çok basamaklı modeller yardımıyla incelenmiştir. Bu modellerin bazıları hayatın akışındaki basamaklara odaklanırken (örneğin, beşikten mezara e-Devlet hizmetleri), diğer bazı basamaklı e-Devlet gelişme modelleri daha çok her aşamada sunulan bilgi ve hizmetlerin niteliğini öne çıkartmaktadır.

Söz konusu modellerin en çok bilinen ve atıf alanlarından biri Layne ve Lee'nin, e-Devlet uygulamalarının diğer uygulamalarla bütünleşme durumu ile teknik ve örgütsel karmaşıklık düzeylerini temel alarak oluşturduğu, dört basamaklı e-Devlet gelişim modelidir (Layne ve Lee, 2001: 124).

Bu modeldeki ilk basamak, kamu örgütlerinin bir web sitesi oluşturarak kamusal bilgiler sunduğu "kataloglama basamağı"dır. Yönetenle yönetilen arasında sadece tek yönlü bir iletişime izin veren bu basamağa "broşür veya reklam panosu (*billboard*) basamağı" da denilebilir.

İkinci basamak, "işlem" basamağıdır. Bu basamakta olan kurumlar web sitelerinde çevrimiçi (*online*) işlemler sunabilirler. Bu durumda çift taraflı iletişim mümkün hâle gelmiş olur.

İlk iki basamak olan kataloglama ve işlem basamakları kamusal bilgi ve işlemler için bir elektronik ara yüzey (*interface*) oluşturmaya odaklanmışlardır.

Üçüncü basamakta kamu yönetimi sistemindeki işlev alanlarındaki devlet faaliyetlerinin bütünleşmesi söz konusudur. Eğitim ve sağlık gibi aynı işlev alanında çalışan kamu kurumları faaliyetlerini bütünleştirirler. Örneğin FBI, CIA ve NSA gibi

güvenlik kuruluşları veritabanlarını eşgüdümlü veya bütünleşik bir hâle getirebilirler. Bu basamağa “yatay bütünleşme” basamağı da denilebilir.

Dördüncü ve son basamak “dikey bütünleşme” basamağıdır. Bu basamakta farklı işlev alanlarında bilgi ve hizmet sunan kamu kurumları aynı elektronik sistemde bilgi ve hizmet sunmaya başlarlar ve tüm bu bilgi ve hizmetler tek bir noktadan, merkezi bir elektronik hizmet kapısından kullanıcıların hizmeti sunulur. “Portal” veya “e-kapı” adı verilen bu nokta bir evin kapısına, tüm diğer kurumların bireysel web siteleri ise evin pencerelerine benzetilebilir.

Son iki basamak var olan devlet yapısında sunulan e-Devlet hizmetlerinin bütünleştirilmesine odaklanmıştır.

Bir diğer e-Devlet gelişme modeli de Amerikan Kamu Yönetimi Topluluğu (*American Society for Public Administration, ASPA*) ve Birleşmiş Milletler Örgütü’nün beraber yürüttüğü bir çalışmada ortaya konulmuştur (*ASPA ve BM, 2002: 2*):

Beş basamaktan meydana gelen bu modelin ilk basamağı, “yeni ortaya çıkan” (*emerging*) olarak adlandırılmıştır. Bu aşamada bir kamu kurumu resmi olarak web sitesi oluşturur. İkinci basamak olan “artırılmış” (*enhanced*) basamakta kamu kurumlarının web sitelerinin sayısı ve içeriklerinin karmaşıklık ve dinamikliği artar. Üçüncü “etkileşimli” basamak, kullanıcıların Web yolu ile resmi formları bilgisayarlarına indirmelerini ve kamu yöneticileri ile temas kurmalarını sağlar. Dördüncü “işlem” basamağında kullanıcılar işlemler için çevrimiçi ödemeler yapabilme imkânına kavuşur. Beşinci “kesintisiz” (*seamless*) basamakta değişik kurumlarda sunulan elektronik hizmetlerin bütünleşmesi gerçekleşir.

Farkedildiği üzere, ASPA ve BM’nin beş basamaklı modeli ve Layne ve Lee’nin dört basamaklı modeli birbirlerine oldukça benzemektedirler. Bu benzerlikten

yola çıkan Schelin (2003), aşağıda Çizelge 4.2'de sunulan, söz konusu iki modelden de yararlanan karma bir sınıflandırma geliştirmiştir.

Çizelge 4.2: E-Devlet Sınıflandırması

Basamak	Odak	Hizmetler	Teknoloji	Vatandaşlar
1. Web Varlığının Ortaya Çıkışı	İdari	Oldukça az	Sadece Web	Kendi başlarına
2. Artırılmış Web Varlığı	İdari, Bilgi	Az sayıda resmi form, etkileşim yok	Web, e-posta	Bazı kurumlarla bağlantılar
3. Etkileşimli Web Varlığı	Bilgi, kullanıcılar, idari	Bazı formlar, çevrimiçi form teslimi	Web, e-posta, e-kapı (portal)	Daha fazla ve yüksek düzeyde kuruma bağlantı
4. İşlemler Web Varlığı	Bilgi, Kullanıcılar	Pek çok form ve işlem	Web, e-posta, dijital imza, PKI, e-kapı (portal), SSL	Daha fazla ve yüksek düzeyde kuruma bağlantı
5. Kesintisiz Web Varlığı	Kullanıcılar	Yüz yüze, posta veya telefonla verilen tüm hizmetler	Yukarıdakilerin hepsi ve diğer tüm uygun teknolojiler	Kurumlar ve devletin tüm erk ve birimleri arası

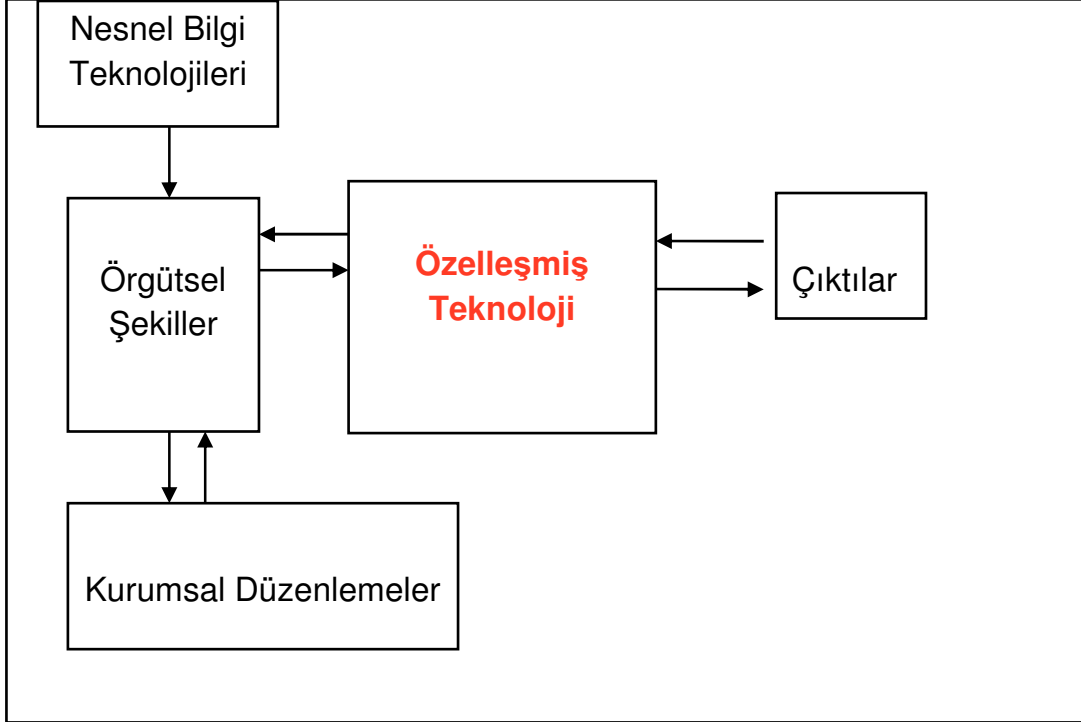
Kaynak: Schelin, 2003: 129, ASPA ve BM, 2002 ile Ho, 2002'den uyarlanmıştır.

Ne var ki, hem Layne ve Lee ile ASPA ve BM modelleri, hem de Schelin'in uyarlaması e-Devlet gelişim sürecini oldukça basite indirgemektedirler. Gerçek hayattaki uygulama ise daha karmaşıktır. Söz konusu modellerdeki basamaklar birbirlerini basitçe bu şekilde takip etmeyebilirler. Örneğin, gelişmekte olan ülkelerde, gelişmiş ülke uygulamalarından geri kalmamak adına ve bu ülkelerin başarı ve başarısızlıklarından dersler çıkarılması sonucunda, aynı anda birden fazla basamak yaşanıyor olabilir.

E-Devlette Teknoloji Özelleşmesi Çerçevesi

Fountain (2001: 10-14), “Dijital Devleti İnşa Etmek” başlıklı kitabında “teknoloji özelleşmesi (*enactment*) çerçevesi” kavramını ortaya atmıştır. Yazar, nesnel teknolojilerin bir örgüte uygulandığında teknolojinin örgütsel yapı ve örgütsel çevreden etkilenecek dönüşüğünü ve teknolojinin söz konusu örgüte özel “özel” bir şekil aldığını iddia etmiştir. Teknoloji özelleşmesi çerçevesi kavramının işleyişi aşağıda Şekil 4.1’de gösterilmiştir.

Şekil 4.1: Teknoloji Özelleşmesi Çerçevesi



Kaynak: Fountain, 2001: 11.

Fountain’ın “teknoloji özelleşmesi çerçevesi”, üç yönden eleştirilmiştir:

1. Bretschneider (2003: 741) bu çerçeveyi çok soyut ve genellemeci bulmuştur. Gelecekle ilgili tahminler için bu çerçeveyi kullanmak çok zordur. Ayrıca Bretschneider, Fountain’ın kitabında yeterli sayıda test edilebilecek hipotez

olmadığından yakınmıştır. Norris (2003: 422) de bu eleştirilere katılmış ve Fountain'ın kitabında verdiği örneklerin "teknoloji özelleşmesi çerçevesi"ne destek olacak yeterli miktarda kanıt sunmadığını iddia etmiştir. Ayrıca Fountain'ın örgüt temsilcilerinin kurumsal engelleri nasıl aştığını açıklayamadığı düşünülmüştür. Danziger'e (2004: 109) göre ise nesnel ve özelleşmiş teknoloji arasındaki farkın vurgulanması, önemli bir katkıdır.

2. İkinci eleştiri, Fountain'ın araştırma konularının bilgi teknolojileri ve kamu yönetimi alanlarındaki alan yazını ile bağının zayıf kalmış olmasıdır (Bretschneider, 2003: 741; Norris, 2003: 418). E-Devlet olgusunun aslında devlette diğer bazı teknolojilerin kullanımından çok da farklı olmadığı savunulmuştur. Dolayısıyla geçmişte farklı teknolojilerin devlette kullanımlarından alınan dersler, e-Devlet için de geçerlidir. Grafton (2003: 412) da Fountain'ın ortaya attığı çerçeveyi yenilikten uzak bulmuş ve "basmakalıp fikirlerin yararlı bir bileşimi" olarak değerlendirmiştir.
3. Fountain'e getirilen üçüncü ve son eleştiri, verdiği örneklerin ABD federal hükümeti düzeyi ile sınırlı oluşudur. Bretschneider (2003: 741) bu durumu eleştirirken, Grafton (2003: 411) örneklerden yararlanarak oluşturulan görüşlerin hem ABD'deki diğer yönetim düzeyleri olan eyaletler ve yerel yönetimler, hem de ABD dışındaki gelişmiş ülkeler için geçerli olduğunu savunmuştur.

E-Devlet Kavramının Sınırlılıkları

E-Devlet kavramının ilk sınırlılığı, hâlâ standart bir tanımının bulunmamasıdır. Bunun birkaç nedeni vardır:

1. E-Devlet kavramı, gerçekleştirilen faaliyetin amacı (kamusal bilgi ve hizmetlerin sunumu) üzerinden tanımlanmıştır ama bu tanımda kullanılan teknolojinin türü, bilgi ve hizmetin sağlayıcısı ve e-Devlet süreci içindeki aktörlerin faaliyetleri kesin olarak belirtilmemiştir. Dolayısıyla e-Devletin tanımı, incelenen örnekteki bağlama, düzenleyici çevreye (kurumsal ve yasal kurallara) ve belli bir projedeki aktörler arası dengeye göre değişmektedir.
2. E-Devlet kavramı değişik kesimlere değişik anlamlar ifade etmektedir. Teknolojinin hızlı değişimi de bu belirsizlik ve anlam karmaşasını beslemektedir (Prins, 2001: 1). E-Devlet tanımında kimisi şeffaflık ve hesap verebilirliği, kimisi vatandaş-odaklı hizmet anlayışını, kimisi etkileşimli iletişimi, kimisi ise Whitson ve Davis (2001: 79) gibi maliyet tasarrufunu öne çıkarmaktadır. Bu yüzden incelenen her e-Devlet uygulamasında e-Devlet kavramının tanımı için farklı bir özellik kümesinin kullanılması normal karşılanmalıdır.
3. E-Devlet çalışmaları bol miktarda moda kavram olma özelliği ve ticari pazarlama kaygıları barındırmaktadır. Heeks ve Bailur (2007: 259), bu pazarlama kaygılarının e-Devlet alanında bolca bulunduğunu ama bunun normal görülmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Bölüm Özeti:

E-Devlet dersinin bu bölümünde e-Devlet kavramıyla ilgili yapılan kuramsal bazı tartışmalar sunulmuştur. Bu amaçla e-Devlet kategorileri, e-devlet gelişim modelleri, Fountain'ın Teknoloji Özelleşmesi Çerçevesi ile bu çerçeveye getirilen eleştiriler ve e-Devlet kavramının sınırlılıkları üzerinde durulmuştur.

Tartışma Soruları:

1. Türkiye'deki e-Devlet uygulamaları bu bölümde sunulan modellere uymakta mıdır? Eğer uymakta ise bu modellerin hangi aşamalarındadır; tartışınız.
2. E-Devlet kavramının sınırlılıklarına idari ve teknolojik gelişmeler sonucunda çareler bulunabilmiş midir; örnekler yardımıyla tartışınız.

Yararlanılan kaynaklar:

1. American Society for Public Administration (ASPA) & United Nations (2002). **Benchmarking E-Government: A Global Perspective**. New York, N.Y.: U.N. Publications.
2. Bretschneider, S. (2003). "Information technology, e-government and institutional change". **Public Administration Review**, 63(6), 738-741.
3. Danziger, J. N. (2004). "Innovation in innovation: The technology enactment framework". **Social Science Computer Review**, 22(1), 100-110.
4. Fountain, J. E. (2001). **Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change**. Washington D.C.: Brookings Institution Press.
5. Garson, G. D. (2003). "Technological teleology and the theory of technology enactment". **Social Science Computer Review**, 21(4), 425-431.
6. Grafton, C. (2003). "'Shadow theories' in Fountain's theory of technology enactment". **Social Science Computer Review**, 21(4), 411-416.
7. Heeks, R. & Bailur, S. (2007), "Analyzing E-government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods and Practice", **Government Information Quarterly**, 24(3): 243-265.
8. Ho, A. T. (2002). "Reinventing local governments and the e-government Initiative". **Public Administration Review**, 62(4), 434-441.
9. Layne, K. & Lee, J. (2001). "Developing fully functional e-government: A four stage model". **Government Information Quarterly**, 18, 122-136.
10. Norris, D. F. (2003). "Building the virtual state ... or not: A critical appraisal", **Social Science Computer Review**, 21(4), 417-424.

11. Perrow, C. (1979). **Complex Organizations: A Critical Essay**. Dallas, Texas: Scott, Foresman and Company, Second Edition.
12. Prins, C. (2001). "Electronic Government: Variations of a Concept" In Prins, J. E. J. (Ed.). **Designing E-Government: On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change**. The Hague: Kluwer Law International, pp. 1-5.
13. Schelin, Shannon Howle (2003). "E-Government: An Overview" in G. David Garson (Ed.), **Public Information Technology: Policy and Management Issues**, Hershey, PA: Idea Group Publishing, pp. 120-137.
14. Simon, Herbert A. (1976). **Administrative Behavior**, New York, N.Y.: The Free Press, Third Edition.
15. Waldo, Dwight (1955). **The Study of Public Administration**, New York, N.Y. : Random House.
16. Whitson, Thurman L. & Lynn Davis (2001). "Best Practices in Electronic Government: Comprehensive Electronic Information Dissemination for Science and Technology", **Government Information Quarterly**, 18: 7-21.
17. Yıldız, Mete (2003), "Elektronik Devlet Kuram ve Uygulamasına Genel Bir Bakış ve Değerlendirme", Muhittin Acar ve Hüseyin Özgür (Derleyenler) **Çağdaş Kamu Yönetimi-1** içinde, İstanbul: Atlas-Nobel Yayınları, sf. 305-327.