

E-DEVLET MÜHENDİSLİĞİ: YÖNETİŞİM VE MÜKEMMELLİK KAPSAMINDA BİR DEĞERLENDİRME

E-GOVERNMENT ENGINEERING: AN EVALUATION IN THE SCOPE OF GOVERNANCE AND EXCELLENCE

Öğr. Gör., Mehmet Seyda OZAN

Erciyes Üniversitesi, Kayseri/Türkiye

ORCID ID: 0000-0003-1821-0287

Reference Ozan, M.S. (2020). "E-Devlet Mühendisliği: Yönetişim Ve Mükemmellik Kapsamında Bir Değerlendirme", Academic Social Resources Journal, (e-ISSN: 2636-7637), Vol:5, Issue:19; pp:704-709

ÖZET

Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışı ile birlikte devlet-vatandaş ilişkileri farklı bir boyut kazanmış ve vatandaş odaklılık kavramına daha fazla odaklanılmaya başlanmıştır. Bu kapsamda gerek YKY'nin gerekse vatandaş odaklılığın önemli araçlarından biri de "E-Devlet"tir. E-Devlet en genel tanımıyla bir ülkede kamuya ait tüm işlemlerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) ile sağlanmasıdır. E-Devlet; zamandan-mekandan bağımsız erişim ve düşük hizmet maliyetleri gibi bazı yerleşik avantajlara sahiptir. Bu kapsamda çoğu ülke için E-Devlet ile hedeflenen hususlar vatandaş odaklılık ve hizmet maliyetlerinin düşürülmesi olmuştur. Ancak bu hedeflere tam anlamıyla ulaşabilmek veya ulaşılsa dahi E-Devleti bir üst seviyeye çıkarabilmek güçtür. Bu paralelde son dönemde dünya geneline bakıldığında başarısız E-Devlet girişimlerinin sayısında artış olduğu görülmektedir. Genel bir eğilim olarak bu başarısızlığın nedeni yönetimden ziyade yalnızca teknolojiye odaklanmasıdır. Bu kapsamda çalışmanın amacı E-Devlet girişimlerine vatandaş/yönetişim odağında başarı ve mükemmelliği getirmeyi amaçlayan "E-Devlet mühendisliği" kavramını tanıtmaktır. Çalışma yönetim merkezli girişimlerin ve E-Devlet mühendisliğinin temel özelliklerini ortaya koymakta ve nihai olarak E-Devlet ile ilgili çıkarımlarda bulunmaktadır. Bu kapsamda çalışmada öncelikle E-Devlet ve yönetim ilişkisi ortaya konulmuş olup sonrasında E-Devletin boyutları ve E-Devlet mühendisliği kavramı değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT), Yeni Kamu Yönetimi (YKY)

ABSTRACT

With the New Public Management (NPM) approach, the state-citizen relations have gained a different dimension and the concept of citizen-oriented has started to be focused more. In this context, one of the important tools of both NPM and citizen-orientation is "E-Government". In the most general definition, e-government is the provision of all public transactions in a country through Information and Communication Technologies (ICTs). E-Government; it has some built-in advantages such as time-place independent access and low service costs. In this context, for most countries, the targeted issues with e-government have been citizen-orientation and reducing service costs. However, it is difficult to fully achieve these goals or to take the e-government to the next level even if they are achieved. In parallel with this, when the world is considered, it is seen that the number of unsuccessful e-government initiatives has increased. As a general trend, the reason for this failure is a focus solely on technology rather than governance. In this context, the aim of the study is to introduce the concept of "e-government engineering", which aims to bring success and excellence to e-government initiatives with a focus on citizen/governance. The study reveals the basic characteristics of governance-centered enterprises and e-government engineering and ultimately makes inferences about e-government. In this context, first of all, the relationship between e-government and governance was presented, and then the dimensions of e-government and the concept of e-government engineering were evaluated.

Key words: E-Government, Information and Communication Technologies (ICTs), New Public Administration (NPM)

1. GİRİŞ

Geçmişte hükümetler hizmet kalitesi ve vatandaş taleplerine daha az odaklanırken bu durum 1990'larda çoğu gelişmiş ülkede ortaya çıkan "Yeni Kamu Yönetimi (YKY)" anlayışı ile değişmiştir. YKY'nin önemli bir aracı olan ve vatandaş odaklılık ile hizmet kalitesine odaklanan E-Devlet, yalnızca hizmet sunum biçimlerini değil aynı zamanda hükümet-vatandaş ilişkilerini de farklı bir boyuta taşımıştır. En genel tanımıyla E-Devlet bir ülkede kamusal işlemlerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) yoluyla sağlanmasıdır. E-Devlet, hizmet düzeyinde 7/24 tam ve kesintisiz hizmet, yüksek erişilebilirlik ve düşük hizmet maliyeti vaat etmektedir. Ayrıca E-Devlet ile kamu kurumlarını ziyaret etmekten ziyade salt olarak kamu hizmetlerinden faydalanma

hedeflenmiştir. Bu vurgu fiziksel ortamların baskınlığını ve hakimiyetini azaltan bir bakış açısı taşımaktadır.

Çoğu ülkede E-Devlet uygulamaları ile hedeflenenler vatandaş odaklılık ve işlem maliyetlerinin düşürülmesi olmuştur. Ancak bu hedeflere tam anlamıyla ulaşabilmek güçtür. Son dönemde dünya geneline bakıldığında başarısız E-Devlet girişimlerinin sayısında artış olduğu görülmektedir. Genel bir eğilim olarak bu başarısızlığın nedeni yönetişimden ziyade yalnızca teknolojiye odaklanmasıdır. Bu kapsamda çalışmanın amacı E-Devlet girişimlerine yönetişim odağında başarı ve mükemmelliği getirmeyi amaçlayan “E-Devlet mühendisliği” kavramını tanıtmaktır. Çalışma yönetişim merkezli girişimlerin ve E-Devlet mühendisliğinin temel özelliklerini ortaya koymakta ve nihai olarak E-Devlet ile ilgili çıkarımlarda bulunmaktadır. Bu kapsamda çalışmada öncelikle E-Devlet ve yönetişim ilişkisi ortaya konulmuş olup sonrasında E-Devletin boyutları ve E-Devlet mühendisliği kavramı değerlendirilmiştir.

2. E-DEVLET VE YÖNETİŞİM

E-Devlet kavramından bahsetmeden önce devlet kavramına değinmekte fayda vardır. Devlet en genel tanımıyla ulus veya ulusların oluşturduğu örgütlerin tamamını kapsayan tüzel varlıkları ifade eder (Keohane ve Nye, 2000). Yönetişim ise devlet ile devlet dışı birçok aktörü ve yönetsel süreci kapsamına alan daha geniş bir kavramdır. Yönetişim bir grubun kolektif faaliyetlerini yönlendiren ve sınırlandıran resmi/gayri resmi süreçleri ifade etmektedir. Burada devlet, otorite ile hareket eden ve resmi yükümlülükleri yerine getiren bir alt kümedir. Buna karşın yönetişim yalnızca kamu kesimine özgü bir olgu değildir. Özel sektör ve sivil toplum kuruluşları da kendi iç yapılanmalarında yönetişim merkezli bir anlayış benimseyebilmekte ve kamu kesimine eşlik edebilmektedir. Yönetişim ulusal kalkınmanın da önemli bir ön koşuludur (World Bank, 2014). Bunun yanında iyi yönetişimin ilke ve unsurlarını tanımlamak kolay değildir. Bu hususta Birleşmiş Milletler (BM) Kalkınma Programının açıkladığı bazı evrensel ilkeler kabul görmektedir (United Nations Development Programme, 1997):

- ✓ meşruiyet ve katılım
- ✓ yönlendirme ve performans
- ✓ hesap verebilirlik, açıklık ve şeffaflık
- ✓ adalet, eşitlik ve hukukun üstünlüğü

Devlet, süreç ve kurallar ile ilişkilendirilirken yönetişim etkileşim ve sonuçlarla ilgilidir. Bu kapsamda yönetişim süreçten ziyade sonuç odaklıdır. Devlet için önemli olan; süreçler, prosedürler ve süreç içinde harcanan çabadır. Vatandaşlar için sonuç önemlidir. Vatandaşların devletle olan kamusal işlerinde şikayetçi olmalarının nedeni sürecin zaman alıcı olması ve sonuca ulaşmanın zorluğudur. “Hükümetin Yeniden İcadı (Reinventing Government)” kavramı bu kapsamda gündeme gelmiştir. Bu temel rasyonalite ve girişimin “from process to result” yani süreç odağından sonuç odağına geçişi öngörmektedir (Osborne ve Gaebler, 1992). Devletlerin kamusal işleyiş ve hizmetleri elektronik ortamda sağlaması esasına dayanan ve hız-verimlilik-sonuç odağına hizmet eden E-Devlet bu anlayışın bir ürünüdür (Ozan, 2018). E-Devlet ile kamu sektöründe BİT’lerin potansiyel faydalarından yararlanması amaçlanmıştır. E-Devlet, devlet hizmetlerinin halka elektronik olarak sunulmasına ilişkin süreç ve yapıları ifade eder.

E-Devlet, ortaya çıkışı Avrupa Birliği (AB) ve ABD genelinde gerçekleşen Yeni Kamu Yönetiminin (YKY) önemli bir aracıdır. Bu kapsamda E-Devlet ile kamu hizmetlerinin üretildiği üretim süreçlerinin ve devlet-vatandaş-paydaş ilişkilerinin dönüştürülmesi de amaçlanmaktadır (Chadwick ve May, 2003). Yapısal açıdan oldukça bürokratik olan süreçler ve geleneksel kamu hizmeti sunumunun artan maliyetleri ile E-Devlete yönelim artmıştır. Bu kapsamda BİT’leri kolaylaştırıcı bir katalizör olarak kullanan E-Devlet şu hedefleri içermektedir (Yong ve Koon, 2003):

- ✓ kamu kurumlarının performansını artırmak ve topluma karşı daha duyarlı hale getirmek

✓ hizmet kullanıcılarının elektronik ortamda tek elden hizmet almasını sağlamak

Bu geniş kapsamın içinde hükümetin işlevlerini yansıtan üç temel boyut vardır (Saxena 2005):

✓ e-hizmet – kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunulması

✓ e-tahsilat – vergi, fatura, ruhsat işleri, ihale ve rekreasyon (eğlence) programları için ödeme alınması

✓ e-yönetim – kamusal işleyiş ve bilgi akışının BİT’ler yoluyla sağlanması

Özetle E-Devlet sadece BİT aracılığıyla kamu yönetimini modernize etmekle kalmayıp aynı zamanda vatandaş merkezli, eş güdümlü, hızlı, kesintisiz ve çok merkezli modern yönetişimin inşasında kilit bir kolaylaştırıcıdır. Benzer şekilde yönetişim de E-Devleti kusursuzlaştıran bir unsurdur. Bunun yanında E-Devlet her ne kadar gelişmiş/gelişmekte olan birçok ülkede yaygınlaşsa da E-Devletin potansiyel faydalarından yararlanmak teknolojik ve örgütsel nedenlerden ötürü kolay olmamıştır.

3. E-DEVLETİN SOSYO-EKONOMİK VE TEKNİK BOYUTU

E-Devletin etkileri gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde farklılık göstermektedir. Gelişmiş ülkelerdeki kamu sektörü reformları veya YKY hareketi olağan bir akışta sürdürülürken (İngiltere, ABD vb.), gelişmekte olan ülkelerde bu reform ve hareketler dışsal ve dürtüleyici bir unsur olarak göze çarpmaktadır. Fakat başta Türkiye olmak üzere bazı ülkelerde bu reformların kabulünde dışsal bir unsur söz konusu olmamıştır (Sozen ve Shaw, 2002). Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki bir diğer fark mevcut BİT altyapıları ile ilgilidir. Gelişmiş ülkelerde kamusal işleyişte BİT kullanımı yaygındır. Bununla beraber uzaktan ve az maliyetli E-Devlet hareketleri için özel BİT altyapıları kullanılmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerdeki kamusal işleyişte ise orta seviye-zayıf bir BİT altyapısı söz konusu olabilmektedir. Gelişmekte olan ülkeler için E-Devletin ilk aşaması iç işleyişin ve hizmetlerin elektronik ortama aktarılmasıdır. Bu nedenle birçok kamu kurumu için “E-Devlet” kağıt tabanlı sistemlerden internet tabanlı sistemlere geçişi öngören pahalı bir altyapısal değişiklik olarak görülmüştür. Ancak E-Devlet kendi bünyesinde fırsat ve tehditler barındırmaktadır. Bu kapsamda E-Devlet girişimleri iyi planlanıp uygulanmadığı takdirde kaynakların boşa kullanımına sebebiyet verebilmektedir.

E-Devlette BİT’lerin oynadığı kolaylaştırıcı rol göz önüne alındığında E-Devletin önce teknik sonra sosyal ve nihai olarak sosyo-teknik bir alan olduğu söylenebilir. Bunun yanında hükümetler E-Devletin teknik/teknolojik yönüne daha çok odaklanmaktadır. Bu durum hükümetlerin E-Devlet tanımlamalarına da yansımıştır. Ancak E-Devlet otomasyon sistemlerinden ve teknik süreçlerden çok daha fazlasıdır. E-Devlet önemli sosyo-ekonomik gelişmeler ve idari-politik yenilikler için de önemli bir araçtır (Ozan, 2020). Bu kapsamda E-Devletin teknolojik önyargılarından arınmış olması ve sosyo-kültürel dönüşümlere odaklanması önemlidir. Ancak bu şekilde kamu hizmeti sunumu ve modern yönetişim için anlamlı bir araç olabilir. Ayrıca kamu kurumlarındaki otomasyonların ve teknolojik sistemlerin açık ve demokratik ilkelere dayanması iyi yönetişimin ön koşuludur.

BİT’ler uygun ve anlamlı yönetişim hedeflerine yöneltildiğinde dönüşüm sağlama potansiyeline sahiptir. BİT’lerin dönüşüm potansiyeli, aktif ve hiyerarşik olmayan bilgi alışverişini desteklemesi ile alakalıdır. Bunun yanında yetersiz BİT altyapıları katılımcılık ve demokrasi üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilir. Bu kapsamda doğası gereği bazı riskler içeren teknoloji merkezli bu sistemlerin uygun şekilde ele alınması önemlidir (Madon, 1994). Ayrıca salt verimlilik kapsamındaki tek boyutlu teknoloji odağının da başarısızlıkla sonuçlanması kuvvetle muhtemeldir. Dolayısıyla E-Devletin teknoloji merkezli olmasının yanında yönetişim-vatandaş merkezli olması da önemlidir. Bu tür bir E-Devlet anlayışı yalnızca süreç ve çıktılara değil sonuç ve etkilere de odaklanmaktadır.

4. E-DEVLET UYGULAMALARINDA MÜKEMMELLİK VE E-DEVLET MÜHENDİSLİĞİ

Örgütsel mükemmellik göreceli bir kavram olsa da genel bir eğilim olarak örgütsel mükemmelliğin unsurları aşağıdaki gibi ifade edilebilir (Emersen ve Harvey, 1996):

- ✓ hedef odaklılık
- ✓ kullanıcı/vatandaş yönelimli olma
- ✓ sonuç odaklı yönetim
- ✓ demokratik yönetim ve hukukun üstünlüğü

Bu unsurlar aynı zamanda iyi yönetişimin de ilkeleridir. Dolayısıyla E-Devlet uygulamalarında mükemmelliği yakalamak aynı zamanda yönetişim merkezli olmakla ilgilidir. Bu kapsamda E-Devletin amacı yalnızca teknolojiden yararlanmak değil, iyi yönetişime ulaşmak ve uygulamak olmalıdır. Bunun yanında E-Devlette mükemmelliği ve yönetişim odaklı bir yönetim anlayışını olumsuz anlamda etkileyebilecek bazı potansiyel zorluklar mevcuttur. Bunlardan bazıları aşağıda ifade edilmiştir (Saxena, 2005):

- ✓ E-Devlet Uygulamaları için Vatandaş veya Yönetişim Merkezli Vizyon Eksikliği – E-Devlet uygulamaları net bir vizyondan yoksun olabilmekte ve yalnızca hizmet verimliliğine yönelik bilgisayarlaştırma/otomasyon süreçlerine odaklanabilmektedir.
- ✓ Kamu Kurumlarında Sonuç Odaklı Bir Bakış Açısının Yaygın Olmaması – Genellikle kamu sektörü diğer birimlerle iş birliğinin az olduğu dikey ve katı bir yapıda süreç odaklı faaliyet göstermektedir. Kamu kurumlarının bu parçalı görünümü yalnızca birimler düzeyinde bilgisayarlaşma/otomasyon ile sonuçlanabilmektedir.
- ✓ Hizmet Performansını Sürekli Ölçen ve İzleyen Performans Yönetim Sisteminin Mevcut Olmaması – Bu sistemler aynı zamanda hizmet etkinliğine de odaklanmaktadır. Haliyle bu sistemlerin mevcut olmaması geri bildirim-iyileştirme süreçlerini ve nihai olarak yönetişim odaklı vizyonu zayıflatmaktadır.
- ✓ Kullanıcılara Kolay Erişim Sağlayan ve Yüksek Hacimli İşlemler için Uygun Maliyetli Esnek Teknoloji Mimarisinin Yokluğu – Bu özellikleri sunan ya da sunmayı taahhüt eden BİT altyapı sağlayıcıları sayıca azdır. Ayrıca kolay erişime ve yüksek hacimli işlemlere imkân tanıyan altyapı sistemlerin maddi külfet boyutu da olabilmektedir.

E-Devlette mükemmelliği yakalamak sadece kamusal süreçlerin otomasyonu/bilgisayarlaştırılması değildir. Bu süreç köklü bir reformu da gerektirmektedir. Bu kapsamda özetlemek gerekirse:

- ✓ yönetişim odaklı bir anlayış benimsemek;
- ✓ performans ölçüm planlaması yapmak;
- ✓ işlevsel bir teknoloji mimarisi ve altyapısı kurmak;
- ✓ ve nihai olarak tüm yönetişim sürecini performans ve yüksek teknoloji ile bütünleştirerek hizmet sunum sistemlerine entegre etmek; E-Devleti mükemmelliğe ulaştıracak hamlelerdir.

Bu mükemmelliği sağlamak için kapsamlı bir metodoloji gerekmektedir. Bu metotlardan biri olan “E-Devlet Mühendisliği” planlama, tanımlama ve uygulama aşamalarına dayalı bir sistemdir ve bu aşamalarda hedeflenenler aşağıdaki gibidir (Saxena,2005):

(1) Planlama:

- ✓ taahhüt ve yönetişim prosedürleri oluşturmak;
- ✓ paydaşları tespit etmek;
- ✓ mevcut görev ve değerleri gözden geçirmek;

- ✓ paydaşlarla iletişim, etkileşim ve yönetim yollarını belirlemek
- ✓ e-yönetişim sürecinin kapsamını ve ihtiyaçlarını belirlemek

(2) Tanımlama:

- ✓ e-yönetişim sürecini tanımlamak ve haritalandırmak;
- ✓ verimlilik, etkinlik ve yönetim merkezli performans göstergelerini tanımlamak;
- ✓ belirlenen göstergeleri ölçmek-analiz etmek ve iyileştirme hedefleri belirlemek;
- ✓ performans ölçümü sonrasında yeniden tasarım/yapılanma süreçlerini belirlemek;
- ✓ E-Devlet teknolojisini ve işleyiş mimarisini tanımlamak;

(3) Uygulama:

- ✓ süreç iyileştirmesine yönelik faaliyetlerde bulunmak;
- ✓ proje/faaliyet planlarını yeniden tasarlamak ve her proje/faaliyet için modelleme ve analiz yapmak;
- ✓ yeniden tasarlanan süreçler için kaynak oluşturmak;
- ✓ ilgili süreçlere geçişi yönetmek;

(4) Değerlendirme ve yönetim:

- ✓ süreç performansını izlemek ve raporlamak;
- ✓ denetim sürecini gerçekleştirmek;
- ✓ raporları iletmek ve geri bildirim almak;
- ✓ sürekli performans izleme ve iyileştirme sistemleri kurmak;

Bu kapsamda E-Devlet Mühendisliğinin mükemmelliğe katkıda bulunan bazı yerleşik avantajları vardır. E-Devlet mühendisliğinin E-Devlet uygulamalarındaki tüm aşamaları ve geliştirme sürecini yönlendiren kapsamlı bir metodoloji olması bu avantajların en önemlisidir. Bu metodoloji ile işlem ve faaliyetler yönetim odağında tasarlanır ve gerçekleştirilir. Bunun akabinde performansın etkinlik ve verimlilik hedeflerini karşıladığından emin olmak adına eş zamanlı izleme-denetleme yapılmaktadır.

5. SONUÇ

E-Devlet; demokratik davranışı vurgulamak, vatandaş taleplerini değerlendirmek, ekonomik kalkınmayı desteklemek, hizmetlerin adil-verimli bir şekilde sunumunu teşvik etmek ve hükümet-paydaş-vatandaş ilişkilerini geliştirmek için uygun teknolojileri kullanma taahhüdüdür. Bu kapsamda E-Devlet “e-yönetişim” ve “e-demokrasi” ve kavramlarını da kapsamına almaktadır. Bu denli kapsayıcı ve reformlar açısından önemli bir araç olan E-Devlet sistematik ve stratejik bir şekilde ele alınmalıdır. Dünya geneline ve özellikle gelişmekte olan ülkelere bakıldığında E-Devlet girişimi sayısının fazla olduğu; buna karşın bu girişimlerin çok azının tatmin edici bir başarıya ulaştığı bilinmektedir. Bu durumun temel nedeni E-Devlet uygulamalarının yalnızca teknik bir bakış açısıyla teknoloji merkezli ele alınması ve “yönetişim” (veya mükemmellik) odağının göz ardı edilmesidir. Buna karşın devletler yönetime katkıda bulunması gereken uzmanlaşmış ve profesyonel yapılanmalardır. Bu işlev ve sorumluluk E-Devlet kapsamında üstlenildiği ölçüde yüksek etkileşime sahip bilgi toplumları oluşturulabilir. E-Devleti mükemmelliğe ulaştıracak en önemli unsurlar ise operasyonel verimlilik, sonuç odaklılık ve yönetim odaklılık olarak ifade edilebilir. İfade edilen ilk iki unsur sağlansa dahi bu süreci mükemmelliğe ulaştıracak tamamlayıcı unsur yönetim odaklılıktır. Bu kapsamda E-Devlet mühendisliğinin yönetim merkezli teknoloji altyapısı oluşturma hususundaki yerleşik avantajları E-Devleti mükemmelliğe ulaştırma hedefinde benimsenmesi gereken kilit bir metodolojidir.

KAYNAKÇA

- Chadwick, A., & May, C. (2003). "Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: 'e-Government' in the United States, Britain, and the European Union", *Governance*, 16(2), 271-300.
- Emersen, R. & Harvey, C. (1996). "Visions of Excellence in Australian and Canadian Human Services Organizations", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 9 Nos 5/6, pp. 109-24.
- Keohane, R.O. & Nye, J.S. (2000). Introduction", in Nye, J.S. and Donahue, J.D. (Eds), *Governance in a Globalization World*, Brookings Institution Press, Washington, DC.
- Madon, S. (1994). *Designing Information Systems for Development Planning*, Alfred Waller. Henley-on-Thames.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992), *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison Wesley. Reading, MA.
- Ozan, M.S. (2018). "Electronic Processing and Service in the Public Institutions: A Comprehensive Approach", *Turan-Sam*, 10(37), 55-59.
- Ozan, M.S. (2020). "E-Devlet: Kavramsal Bir Değerlendirme", *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*, Vol:6, Issue:23; pp:730-735.
- Saxena, K.B.C. (2005), "Towards Excellence in E-Governance", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 18 No. 6, pp. 498-513
- Sozen, S. & Shaw, I. (2002), "The International Applicability of 'New' Public Management: Lessons from Turkey", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 15 No. 6, pp. 475-486.
- United Nations Development Programme (1997). *Governance and Sustainable Human Development*, United Nations Development Programme, New York, NY.
- World Bank. (2014). *Governance*. https://elibrary.worldbank.org/doi/abs/10.1596/978-1-4648-0382-6_governance, Erişim Tarihi: 02.10.2020.
- Yong, J.S.L. & Koon, L.H. (2003), "e-Government: Enabling Public Sector Reform", in Yong, J.S.L. (Ed.), *E-Government in Asia: Enabling Public Service Innovation in the 21st Century*, Times Media, Singapore, pp. 3-21.