



Türkiye’de ve Avrupa Birliği’nde E-Devlet Üzerine Yazılan Çalışmaların Bibliyometrik Analiz ile Karşılaştırılması

Comparison of Studies on E-Government Between Türkiye and the European Union States Using Bibliometric Analysis

Dr. Öğr. Üyesi Senem DEMİRKIRAN¹

Öz

Teknolojik gelişmeler ile birlikte kamu yöneticileri önce kamu kurumlarında dijital dönüşümü ardından kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşmeyi amaç edinmiştir. Elektronik devlet (e-Devlet) kavramı bu amaçlar doğrultusunda ortaya çıkmış ve gelişmiştir. Kamu hizmetlerinin dijital sunumu ile ilgili çalışmalar dijital çağ ile birlikte klasik anlayıştan sıyrılarak hem dijital yönetim hem de dijital devlet kavramları içinde gelişmeye devam etmektedir. Bu nedenle, e-Devlet çalışmaları giderek artan bir öneme sahiptir. Bu makalede, Türkiye (TR) ve Avrupa Birliği (AB) üyesi ülkelerde kamu yönetimi disiplini çerçevesinde yapılan elektronik devlet (e-Devlet) çalışmalarının bibliyometrik analizi sunulmaktadır. 2005 ile 2023 yılları arasında Türkiye ve AB üyesi ülkelerde yayınlanan toplam 180 makaleye ilişkin Web of Science (WoS) veritabanındaki veriler kullanılmıştır. Sunulan analizler, Türkiye ve AB üyesi ülkelerdeki araştırmacıları ve kurumları içermektedir. Araştırmanın belirleyicisi “e-Devlet” anahtar sözcüğüyle “kamu yönetimi” alanında yazılan makalelerdir. Ulaşılan veri; yazar, atıf, ülke, kurum, anahtar sözcük ve tam metin üzerinden incelenmektedir.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Kamu Yönetimi, Türkiye, AB, Dijitalleşme, Bibliyometrik Analiz.

Makale Türü: Araştırma

Abstract

With the development of technology, public administrators first targeted digital transformation in public institutions, and later digitalization in the provision of public services. In keeping with these goals, the idea of electronic government (or "e-Government") has originated and grown. Studies on the digital presentation of public services are still being developed, leaving the traditional notion with the digital age, within the conceptions of both digital governance and digital state. Consequently, e-Government studies are becoming more and more important. This paper provides a bibliometric analysis of studies on electronic government (e-Government) carried out within the context of public administration discipline in Türkiye (TR) and member countries of the European Union (EU). 180 publications that were published in Türkiye and EU member nations between 2005 and 2023 were analyzed using data from the Web of Science (WoS) database. The presented analyses included researchers and institutions in Türkiye and EU member states. The determinant of the research was the articles published in the field of "public administration" with the keyword "e-Government". The author, citation, country, institution, keywords, and full text of the retrieved data were examined.

Keywords: E-Government, Public Administration, Türkiye, EU, Digitalization, Bibliometric Analysis

Paper Type: Research

¹Kırklareli Üniversitesi İİBF Kamu Yönetimi Bölümü, senemdmk@gmail.com.

Atıf için (to cite): Demirkıran, S. (2025). Türkiye’de ve Avrupa Birliği’nde E-Devlet Üzerine Yazılan Çalışmaların Bibliyometrik Analiz ile Karşılaştırılması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 503-517

Giriş

Kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaş memnuniyeti, verimlilik, sürdürülebilirlik, hız ve kamu yararı amacıyla bilgi iletişim teknolojisi (BİT) araçlarının kullanılması olarak tanımlanabilecek olan e-Devlet kavramı ortaya çıktığı andan itibaren tüm dünyada pek çok araştırmacı tarafından incelenmektedir. Kamu hizmetlerini içinde barındıran e-Devlet’in ortaya çıkışı ve işlerliği vatandaş-devlet ilişkisi üzerinden gerçekleşmektedir. Gelişen teknolojiler, nesnelerin interneti (IoT), yapay zekâ (Ai), makine öğrenmesi, bulut bilişim, büyük veri vb. dijital çağın tüm gereklerinin devlet tarafından kamu hizmet sunumunda kullanılması hayati öneme sahiptir. Tüm bu teknolojik gelişmelerin üretim süreçleri entegrasyonu olarak tanımlanan Endüstri 4.0 (dördüncü sanayi devrimi) ile süper akıllı toplum olarak tanımlanan Toplum 5.0 (Japon Endüstri Devrimi) kamu hizmet yönetimini teknoloji odaklı olarak dönüştürmekte ve kamu hizmet sunumunda e-Devletin gelişimini hızlandırmaktadır.

Teknolojik gelişmelerdeki büyük hız devletin tüm kurumlarının işleyişlerinde hızlı olmalarını gerektirmektedir. Aksi halde yavaş, maliyetli ve aksayan kamu hizmetleri ortaya çıkmaktadır. Dijital çağda da öncesinde olduğu gibi kamu hizmetlerinin bilgi iletişim araçları kullanılarak sunulması kamu yönetimi açısından karar vermede ve iş birliği teşviklerinde hayati öneme sahiptir. Son dönemde pek çok araştırmacı tarafından kamu yönetiminde yeni bir paradigma olarak kabul edilen ‘dijital yönetim’ kavramı dijital çağ kamu hizmet sunumunda devlete yol haritası sunmaktadır. Bunun nedeni ise dijital yönetim kavramının en küçük ve en büyük parçalarının iş birliği ile kamu yönetiminin dijital dönüşümünü ve dijitalleşmesini içermesidir. Dijital yönetim ölçümünde kullanılan en önemli gösterge e-Devlet uygulamaları ve kullanımıdır. Dünya çapında ülkelerin değerlendirilmesinde dijital yönetim önemli bir göstergedir. Dijital çağ ile birlikte BİT ve sosyal medya araçları, kamu yönetiminde hizmet kalitesinin artırılmasını sağlamalarının yanı sıra kamu yönetiminde şeffaflığı ve hesap verebilirliği sağlamaktadır. Bu nedenle BİT’nde meydana gelen gelişmeler e-Devlet çalışmalarının merkezinde yer almaktadır. E-Devlet kullanımının gelişimi ve yaygınlaştırılması ise şeffaflık, hesap verebilirlik, açıklık açısından devletin gelişimini sağlamak ve vatandaş katılımını arttırmaktadır. E-Devlet doğası itibariyle sürekli gelişmektedir.

Türkiye’de e-Devletin gelişim çizgisi 1980’lerin ikinci yarısında başlatılarak 1990’lı yıllardan itibaren daha geniş biçimde uygulanan politikalar ile yapılan teknoloji altyapısı yatırımları ile artmıştır. Uygulanan politika ve yapılan altyapı yatırımları neticesinde vatandaşların teknolojiye ve internete ilgisi artarak bilgisayar ve internet kullanımı yaygınlaşmıştır. Bu durum bazı kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesine zemin hazırlamıştır. E-Devlet ile ilgili politikaların, plan ve projelerin 2000’li yıllar itibariyle uygulamaya konması kamu hizmetlerinin dijitalleşmesine olan ilgiyi daha da arttırmıştır (Çarıkçı,2010). Türkiye’de 1980’li yıllar itibariyle devlet politikalarına dahil edilen e-Devlet ile ilgili ilk devlet politikası e-Avrupa+ Girişimi ile 2002 yılında Acil Eylem Planı kapsamında ‘Bilgi Toplumu’ hedefiyle “e-dönüşüm Türkiye Projesi” ile başlamıştır. 2003 yılında Bilgi Toplumu Dairesi’nin Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde kurulmasının ardından 2005 yılında, ‘e-Devlet kapısı’ teknik altyapı çalışmaları başlamıştır (Saylan,2009). Türkiye’de BİT altyapısının hızlı gelişimi sonucunda “Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2015-2018” hazırlanarak yürürlüğe girmiştir. BİT altyapısının bu hızlı gelişimi kamu yönetimini yenilik yapmaya zorlamıştır. Bunun üzerine 2018 tarihinde bir özel ihtisas komisyonu raporu hazırlanmıştır. Bu rapora göre; Türkiye, katılımcı, şeffaf ve bütüncül yaklaşım için kamu sektöründe önemli adımlar atmaktadır. Türkiye’de sürdürülebilir e-Devlet politikasını şekillendiren ‘e-Devlet Ekosistemi’ için ‘2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı’ hazırlanmış ve toplumun yaşam kalitesini arttırmak amacıyla etkin e-Devlet vizyonu benimsenmiştir. Türkiye’de e-Devletin gelişimi ile ilgili atılan en önemli adımlardan biri Resmî Gazetede yayınlanan 30474 Sayılı 2018 tarihli 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi Dijital Dönüşüm

Ofisi başlıklı ikinci bölüm ile gerçekleşmiştir. Böylece kurulan ‘Dijital Dönüşüm Ofisi’nin görevi, “Dijital Türkiye (e-Devlet) ‘ye aracılık etmek” olarak Cumhurbaşkanlığı kararnamesi 527 inci maddesinde ortaya konmuştur. AB üyesi ülkelerde ise e-Devletin gelişimi Avrupa Komisyonu tarafından sürdürülebilir büyüme, istihdam yaratma ve sosyal uyumu güçlendirme yoluyla Avrupa’nın ekonomik, sosyal ve çevresel yenilenmesi hedeflerine yönelik yürütülmektedir. AB’nde e-Devlet kesişen bir temadır. Komisyonunda, çeşitli Genel Müdürlükler tarafından farklı açılardan ele alınmaktadır: iç pazar, pasaportlar, gümrükler, yapısal fonlar, bilgi toplumu, araştırma vb., her birinin bir stratejisi vardır ve az çok uzun vadelidir.

E-Devlet, yalnızca hizmetleri iyileştirmek değildir. Komisyon tarafından iyi yönetim ilkelerini uygulamayı amaçlayarak, demokratik süreçleri teşvik etmek ve kamu yararına destek oluşturmak amacıyla, gerekli yeniden yapılanma ve personel yükseltmeleri ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımı olarak tanımlanmaktadır. AB üyesi ülkelerde e-Devlet, kamu hizmetlerinin daha açık olmasına, dışlanmayla mücadele etmesine ve daha üretken olmasına yardımcı olmaktadır (Bradier, 2004). Dijital devlete geçişte önemli bir adım olan e-Devletin kamu yönetimi açısından ne anlama geldiği, kurumsal açıdan nerede olduğu ve dijital yönetimle artan önemi nedeniyle Türkiye ve AB üye ülkelerinde kamu yönetimi açısından e-Devlet çerçevesinde yapılan çalışmaların analiz edilmesi ve karşılaştırılması önem arz etmektedir. Bu çalışmanın, Türkçe literatüre doğrudan katkı sağlayarak, e-Devlet ile ilgili Türkiye ve AB üye devletlerinde yaşanan değişikliklere daha önce bakılmayan bir çerçeveden bakılması ve şu anki durumun analiz edilerek, Türkiye ve AB üyesi ülkelerde e-Devlet ile ilgili yazılan makalelerin karşılaştırılması sonucu benzerlik ve farklılıkların ortaya konulması açısından gelecekte kamu yönetimi alanında e-Devlet ile ilgili yapılacak çalışmalara yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Bu çalışmada; Türkiye (TR) ve Avrupa Birliği (AB) üyesi ülkelerde kamu yönetimi disiplini çerçevesinde yapılan elektronik devlet (e-Devlet) çalışmalarının bibliyometrik analizi sunulmaktadır. 2005 ile 2023 yılları arasında Türkiye ve AB üyesi ülkelerde yayınlanan toplam 180 makaleye ilişkin Web of Science (WoS) veritabanındaki verilerin inceleme ve analizlerinde araştırma ve yayın etiğine uyulmuştur.

1. Literatür

İnsanların iletişim kurma ve çalışma biçimlerinde hızlı değişikliklere yol açan ve kamu yönetiminde köklü değişikliklere neden olan internet, bu yüzyılın en önemli teknolojik yeniliklerinden biridir. Tüm dünyada devletler kamu hizmetlerinin dijital sunumu için politikalar ve planlar oluşturmaktadır. Bu kapsamda; kamu hizmetlerinin kalitesinin ve bulunabilirliğinin iyileştirilmesi, kurumların daha fazla şeffaflığı, artan demokratik katılım, daha basit ve daha verimli yönetim, maliyetlerde önemli bir azalma vb. gibi faydaları bulunan e-Devlet adı verilen kamu hizmetlerinin dijital sunumu tüm dünyada artık devlet reformları için çok önemli bir unsurdur (Megder vd., 2005). Elektronik Devlet (e-Devlet) kavramı 1980’lerin ortalarından itibaren gelişmeye başlamıştır. Brown (2005), E-Devletin, her biri ayrı ayrı gelişen BİT, yönetim ve yönetimin kendisi arasındaki etkileşimlerden ortaya çıktığını belirtmektedir. Her biri ayrı ayrı gelişen bu üç faktör ile ilgili yönetim uygulamalarındaki teknolojik yeniliklerin ve yeni doktrinlerin çoğunun, özellikle özel sektörde hükümetin dışında ortaya çıkmış olması, hükümetin ise kamunun ihtiyaçları ve yetenekleri de dahil olmak üzere dış faktörlerden önemli ölçüde etkilenmesi son derece önemlidir. Bu nedenle, e-Devlet gelişmekte olan ve gelecekte de gelişmeye devam eden bir unsur olacaktır (Brown, 2005).

Yıldız (2007), e-Devlet’i BİT araçlarının kullanılarak vatandaşların demokratik yönetim sürecine katılımı ve kamu bilgi-hizmet sunumu olarak tanımlamaktadır. Çalışmasında, e-Devlet yazınına değerlendirerek, Türkiye’de e-Devlet proje süreçlerini ve katkı sunan siyasa oyuncuları incelemektedir. E-Devlet siyasalarını üçe ayırmaktadır: Politik, yönetsel ve teknik siyasalar. Politik, e-Devlet projelerini geliştiren kamu kurum ve kuruluşlarının maddi ve manevi desteğidir. Yönetsel, politik siyasalar tarafından verilen kararların uygulanmasıdır. Teknik, sürece dahil olacak personel ve gerekli altyapının oluşturulmasıdır (Yıldız, 2007). Saylan (2009)’a göre internet kullanımı devlet tarafından sosyo-ekonomik, ekonomik ve siyasi nedenlerle teşvik

edilmelidir. Vatandaş katılımı olmadan e-Devlet uygulamalarının başarılı olması mümkün değildir. Bu nedenle, e-yönetişim temelinde e-Devlet vatandaş katılımı teşvik edilmeli, tasarlanmalı ve işlenmelidir (Saylan, 2009). Balcı ve Medeni (2011), e-Devlet’i devlet hizmetlerinin BİT kullanan vatandaş ve diğer paydaşlara sunulmasının odak noktası olarak ifade etmektedir (Balcı ve Medeni, 2011). Demirbaş (2012), e-Devlet etkinliğinin şeffaflık ile doğrudan ilişkili olduğunu ifade etmektedir (Demirbaş, 2012), Karkın (2013), genel olarak e-Devlet ve özel olarak e-katılımın kamu hizmeti sunumunda devletin teknolojiyi kullanarak hizmet sunumunu kolaylaştırma çabası ve e-katılımın e-Devletin ayrılmaz parçası olduğunu ifade etmektedir. Bunun yanı sıra BİT’in kontrolsüz yayılımı ve kullanımı devlete ve ilgili kurumlara güveni azaltabilmektedir. Kamu görevlilerinin e-Devlet kavramına olan tutumları e-katılımın başarısını etkilemektedir. Bu nedenle Türkiye’de e-Devlet ve e-katılım süreçlerinin yasal ve idari düzenlemeler ile doğrudan bir ilişki içinde olduğunu belirtmektedir ve e-Devlet projelerinin yasal ve idari düzenlemelerle tutarlı olması gerektiğini vurgulamaktadır (Karkın,2013).

Demirbaş vd., (2013)’e göre e-Devlet, Türkiye’de kamu yönetimi reformlarının vazgeçilmez bir parçasıdır. Bu kapsamda 2001 yılından sonra temel amacı, kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, katılımlı, şeffaf, verimli ve açık sunulması olan devlet, e-dönüşüm adlı bir proje başlatmıştır ve bu proje Türkiye için e-Devlet ile ilgili atılan önemli bir adımdır (Demirbaş vd., 2013). Sobacı ve Eryiğit (2015), e-Devlet veya e-demokrasinin benimsenmesine odaklanan çalışmalarda yapmış oldukları araştırmada; e-Devletin benimsenmesinde; nüfus, statü, bütçe vb. değişkenlerin etkili olduğu, belediye bütçesi ile e-Devlet arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Sobacı ve Eryiğit,2015). Gökalp vd. (2019), e-Devletin BİT kullanılarak devlet kurumlarının evrak işleri ile zaman kaybının azalması, bireysel katılımın artması, demokrasinin gelişmesi, kurumlar arası yoğun iletişimin azalması faaliyetlerinin iyileştirilmesi olduğunu ifade etmektedir. Bunun yanı sıra e-Devlet olgunluk modellerinin e-Devlet uygulamalarına geçişi kolaylaştırmak için BİT tabanlı değerlendirmeler olduğunu ve bu değerlendirme sonucunda gözlemlenen olgunluk seviyesinin daha sofistike bir e-Devlet yapısı sağladığını belirtmektedir (Gökalp vd.,2019).

van den Berg (2019), kamu yönetiminde çevrimiçi katılım ile ilgili yapmış olduğu araştırmada belirli bir grup tarafından açıkça ifade edilemese bile emekli katılımcıların çalışanlara oranla daha az çevrimiçi katılım sağladıkları sonucuna ulaşmaktadır. Criado vd. (2021), e-Devlet’in ortaya çıkması ile birlikte vatandaşların belli bir zamana ve yere bağlı kalmadan kamu hizmetlerine erişebildiğini, kamu hizmeti almak için kuyruğa girmediğini ve zaman kaybetmediğini ifade etmektedir (Criado, 2021). Altın ve Yılmaz (2021) yaptıkları araştırma sonucunda, e-Devlet’in yüksek düzeyde risk alan bireyler tarafından benimsenme olasılığının düşük olduğunu ve performans beklentisi yüksek olan bireyler tarafından ise e-Devleti benimseme olasılığının yüksek olduğunu ifade etmektedir (Altın ve Yılmaz, 2021). Meijer ve Boon (2021), e-Devlet platformunun altında yatan bilgi mimarisinin önemlidir. Çünkü bu mimari hükümet, ticari aktörler, sivil toplum aktörleri ve vatandaşlar arasındaki ilişkileri düzenlediğini ifade etmektedir (Meijer ve Boon, 2021). Giulio ve Vecchi (2021)’e göre, kamu idarelerinin yapısı teknolojik dönüşümler ile yeniden şekillenmektedir. Fakat, dijital devlet ile ilgili tartışmalar devam etmektedir (Giulio ve Vecchi,2021). Hancu-Budui ve Zorio-Grima (2021) kamu kurumlarının şeffaflığı ile ilgili araştırma yapmıştır (Hancu-Budui ve Zorio-Grima, 2021). WoS’ta ‘e-Devlet’ anahtar sözcüğü ile kamu yönetiminde en fazla atıf alan makaleler arasındadır. Bunun nedeni e-Devlet’in kamu kurumları açısından şeffaflık sağlama sonucudur.

Raudla (2021), Estonya hükümetinin COVID-19 salgınıyla mücadelesinde Estonya’nın BİT altyapısı ve e-devlet çözümlerinin (dijital kimlik doğrulama ve imza dahil), sosyal mesafeyi kolaylaştırdığını kamu kuruluşlarının büyük kesintiler olmadan çalışmalarına devam etmelerini sağladığını ifade etmektedir (Raudla,2021).Jalonen vd., (2021), marjinalize edilmiş gençlerden oluşan bir grup üzerinde sosyal medyanın kamu hizmetlerini geliştirme potansiyeli üzerine bir araştırma yaparak kamu hizmeti sunumunda dijitalleşmenin önemini araştırmaktadır (Jalonen vd.,

2021). Cuadrado-Ballesteros vd. (2022), e-Devlet stratejileri ile muhasebe yenilikleri arasında bir bağlantı olup olmadığını araştırdığı çalışmada e-Devlet'i; devletin amacı ve rolü, etkileşim ve karmaşıklık, açık bir sosyo-teknik sistem olarak ele alarak, e-Devlet'in yeterli teknolojilerin kullanımına ve yüksek kaliteli bilginin varlığına dayandığını ifade etmektedir (Cuadrado-Ballesteros vd., 2022). Tutar vd. (2023), e-Devlet'in devlet-vatandaş-ış dünyası arasında iletişim ve erişim sağlamak için kullanıldığını, halkın dijital okuryazarlık oranının artmasının e-Devlet uygulamalarını yaygınlaştırdığını, BİT'in aktif kullanımının işlevselliği arttırdığını ve e-Devlet'in benimsenmesini kolaylaştırdığını ifade etmektedir (Tutar vd., 2023). Hammerschmid vd., (2024), kamu yönetiminde dijital çağın etkisi üzerine yaptığı çalışmada, BİT'lerin kamu yönetiminde geleneksel özellikleri ve merkezileşmeyi güçlendirme eğiliminde olduğu sonucuna ulaşmaktadır (Hammerschmid vd., 2024). BİT'in devleti vatandaşlar için daha erişilebilir, daha verimli ve daha hesap verebilir hale getirmek için kullanılması e-Devlet'tir. BİT ve e-Devlet ilişkisinde amaç devletin erişilebilir, verimli ve sorumlu olma hedeflerine katkı sağlamaktır. Erişilebilirlik, vatandaşlar ile kamu personeli arasındaki iletişimin kolay ve hızlı olmasını ifade ettiğinden kamu personelinin de bulunduğu kurumda e-Devlet uygulamalarını desteklemesi ve öğrenmeye açık olması gerekmektedir. Vatandaşların devlet yetkilileri ile rahat iletişim kurmasına izin vermeli ve sivil katılımı teşvik etmelidir. Bunun yanı sıra e-Devlet yasa, kararname, genelge vb. gibi daha fazla bilgiye, ekonomik veya bilimsel verilere çevrimiçi erişime izin vermelidir (Dempsey, 2003).

2. Yöntem

2.1.Araştırma Modeli/Deseni

Bu araştırma; Türkiye ve AB üyesi ülkelerde kamu yönetimi alanında WoS very tabanında e-Devlet ile ilgili makalelerin incelenmesinden oluşmaktadır. Araştırmaya dahil edilen makaleler, yıllara, anahtar kelimelere, alıntı ve atıf sayılarına, araştırma yöntemlerine göre incelenmektedir.

2.2.Evren ve Örneklem

Türkiye'de ve Avrupa Birliği'ne üye olan ülkelerde e-Devlet üzerine yazılan makalelerin araştırıldığı bu çalışmada; 2005-2023 yılları arasında "e-Devlet" anahtar sözcüğüyle "kamu yönetimi" alanında yapılan, Web of Science (WoS)'da endekslenen içerikler esas alınmaktadır. Bunun sonucunda kamu yönetimi alanında e-Devlet anahtar sözcüğü ile yazılan 180 makaleye ulaşılmıştır.

2.3.Veri Toplama Araçları

Verilerin daha anlaşılır ve ayrıntılı sunulması nedeniyle bibliyometrik veri için temel kaynaklardan biri kabul edilen WoS veri tabanı tercih edilmektedir.

2.4.Verilerin Toplanması ve Analizi

WoS'da "e-Devlet" anahtar sözcüğüyle 2005-2023 yılları arasında kamu yönetimi alanından seçilen Türkiye ve AB üyesi ülkelerde yazılan toplam 180 makaleye ulaşılmıştır. Ulaşılan makalelerin verileri VOSviewer analiz programı kullanılarak Türkiye için yazar, atıf, anahtar sözcük ve tam metin, AB üyesi ülkeler için yazar, atıf, ülke, kurum, anahtar sözcük ve tam metin üzerinden nitel araştırma yöntemi olan bibliyometrik analiz yöntemi kullanılarak incelenmektedir.

2.5.Araştırma Etiği

Bu araştırma etik kurul kararı gerektiren klinik ve deneysel insan ve hayvanlar üzerindeki çalışmalar için ayrı ayrı etik kurul onayı alınması gereken durumları içermemektedir. Araştırmanın verileri online veri tabanı olan WoS'tan alınmıştır.

3.Bulgular

Araştırma kapsamında TR’den 17 ve AB üyesi ülkelerden 163 toplam 180 makale incelenmektedir. Bu araştırma ile; kamu yönetimi alanında yazılan e-Devlet makalelerinin yıllara göre dağılımı, anahtar kelimelerin değişimi, en çok atıf alarak katkı sağlayan çalışma ve yazarlar, araştırma yöntemleri ile ilgili sorulara cevap aranmaktadır.

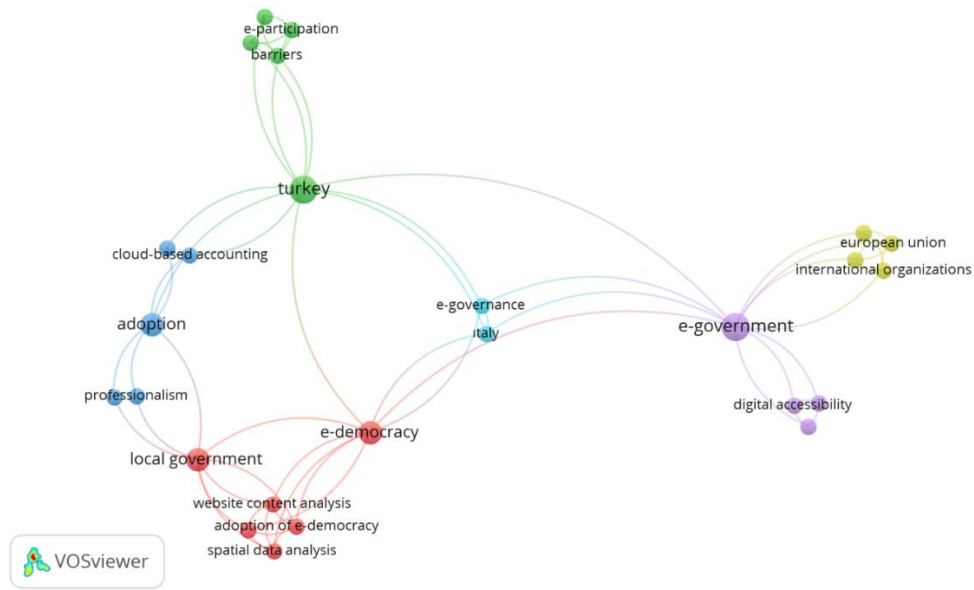
3.1. Türkiye

WoS veri tabanında Türkiye’de e-Devlet ile ilgili 2005-2023 yılları arasında e-Devlet ile ilgili en fazla makalenin kamu yönetimi alanında yazıldığı görülmektedir. Türkiye’de diğer veri tabanlarında erişilebilen pek çok e-Devlet makalesi bulunmaktadır. Fakat bu çalışmada WoS veri tabanı tercihi nedeniyle “e-Devlet” anahtar sözcüğünü içeren 17 makale incelenmektedir.

Türkiye’de “e-Devlet” ile ilgili makalelerin yazıldığı yıllar; 2005 (1), 2006 (1), 2007 (1), 2008 (1), 2009 (1), 2010 (1), 2011 (3), 2012 (3), 2013 (1), 2014 (1), 2015 (1), 2016 (1), 2017 (1), 2018 (1), 2019 (1), 2020 (1), 2021 (1), 2022 (1), 2023 (1)’dür. İlk makale çalışmasının WoS veritabanında 2005 yılında yapıldığı görülmektedir. Bu nedenle bibliyometrik analiz kapsamına 2005-2023 yılları arasında yazılan makaleler dahil edilmiştir. Bu tarih aralığında WoS veri tabanında TR’den 17 ve AB’ne üye ülkelerden 163 olmak üzere toplam 180 makaleye erişim sağlanmıştır. TR’de 2005-2023 yılları arasında yazılan makalelerin 2011 ve 2012 yılları dışında sabit bir seyir izlediği görülmektedir.

3.1.1. Anahtar Sözcük Analizi

Türkiye’de “e-Devlet” anahtar kelimesi ile kamu yönetimi alanında WoS veritabanından alınan 17 makalenin anahtar kelime analizi ve kelimeler arası eşleşmeler Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1: Türkiye e-Devlet makalelerinde kullanılan anahtar sözcüklerin dağılımı

Şekil 1’e göre TR’de kamu yönetimi alanında e-Devlet ile ilgili en çok kullanılan ilk beş kelime; e-Devlet, Türkiye, e-demokrasi, yerel yönetim ve belediyedir. E-Devlet ile bir arada en fazla kullanılan anahtar kelimeler ise dijital erişilebilirliktir. Kelimelerin bağlantısı incelendiğinde e-Devlet kavramının en fazla dijital erişim, AB ve uluslararası organizasyon, e-yönetişim, Türkiye, İtalya ve e-demokrasi ile ilişkilendirildiği görülmektedir.

3.1.2. Atıf Analizi

Türkiye’de 2005-2023 yılları arasında kamu yönetimi alanında e-Devlet ile ilgili yazılan WoS veri tabanında yer alan eserlerden (makale, kitap bölümü) en çok atıf yapılan ilk on çalışma sırasıyla Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Türkiye’de 2005-2023 yılları arasında en çok atıf yapılan ilk on çalışma

Eser Bilgisi	Atıf
Karkın, N. (2014). Barriers for sustainable e-participation process: The case of Turkey. Government e-Strategic Planning and Management: Practices, Patterns and Roadmaps, 227-243.	84
Gökalp, E., Demirörs, O., & Eren, P. E. (2020). Public personnel management process capability assessment. Public Personnel Management, 49(1), 111-140.	78
Altın, M., & Yılmaz, R. (2022). Adoption of Cloud-Based Accounting Practices in Turkey: An Empirical Study. International Journal of Public Administration, 45(11), 819-833.	73
Demirbaş, T. (2012). Using Web Sites to Improve Fiscal Transparency: The Case of Turkish Municipalities. In Cases on Public Information Management and E-Government Adoption (pp. 232-260). IGI Global.	68
Tutar, H., Parlak, İ. H., & Tuzcuoğlu, F. Analyzing the Web Sites of Metropolitan Municipalities in Turkey in Terms of Digital Access Indicators.	62
Sobacı, M. Z., & Eryigit, K. Y. (2015). Determinants of e-democracy adoption in Turkish municipalities: An analysis for spatial diffusion effect. Local Government Studies, 41(3), 445-469.	61
Demirbaş, T., Eroglu, E., & Çetinkaya, Ö. (2013). The benefits and barriers of electronic public procurement system: A case study on public hospitals in Turkey. In E-Procurement Management for Successful Electronic Government Systems (pp. 131-146). IGI Global.	55
Balcı, A., & Medeni, T. D. (2011). E-government gateway development in Turkey: Some challenges and future directions for citizen focus. In E-Government Website Development: Future Trends and Strategic Models (pp. 153-173). IGI Global.	39
Yıldız, M. (2007). Impact of the international organizations on the e-government policies of Türkiye. AMME IDARESİ DERGİSİ, 40(2).	32
Saylan, İ. (2009). Internet: a gateway to democracy? A comparative analysis of Turkish and Italian e-Government experiences. Amme Idaresi Dergisi, 42(3), 141-162.	20

Tablo 1’e göre WoS veri tabanında kamu yönetimi alanında bulunan e-Devlet makaleleri içinde en çok atıf alan makale Karkin (2014) tarafından yazılan ‘Barriers for sustainable e-participation process: The case of Turkey. Government e-Strategic Planning and Management: Practices’ başlıklı makaledir. E-Devlet yazını ile ilgili son üç yılda yazılan makalelerin analiz

edilmesi kamu yönetimi alanı içinde e-Devlet ile ilgili çalışmaların seyri için önemlidir. Son üç yıl yazılan makale sayısı konuya olan ilgiyi ve konunun popülaritesini göstermektedir. Türkiye’de son üç yılda (2021-2023) WoS’da bulunan makale sayısı Tablo 2’de gösterilmektedir

Tablo 2:Türkiye’de 2021-2023 yılları arasında en çok atıf alan çalışmalar

Makale	Atıf
Altın, M., & Yılmaz, R. (2022). Adoption of Cloud-Based Accounting Practices in Turkey: An Empirical Study. <i>International Journal of Public Administration</i> , 45(11), 819-833.	73
Tutar, H., Parlak, İ. H., & Tuzcuoğlu, F. (2023).Analyzing the Web Sites of Metropolitan Municipalities in Turkey in Terms of Digital Access Indicators. <i>Lex Localis</i> , 21(2), 471-494.	62

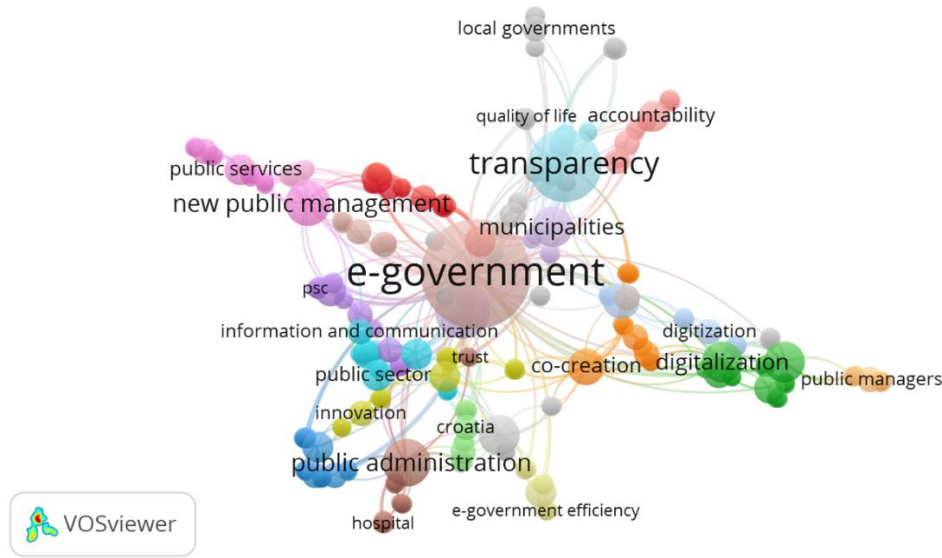
Tablo 2’ye göre Türkiye’de 2021-2023 yılları arasında WoS veri tabanında en çok atıf alan makaleler incelendiğinde sadece iki makale olduğu görülmektedir. Bu durum TR’de kamu yönetiminde ‘e-Devlet’ ile ilgili çalışmaların azaldığı şeklinde yorumlanabilmektedir.

3.2.Avrupa Birliği Üyesi Ülkeler

AB üyesi ülkelerde kamu yönetimi alanında WoS very tabanında kamu yönetimi alanında yapılan arama sonucunda 163 makalenin “e-Devlet” anahtar sözcüğünü içerdiği görülmektedir. AB üyesi ülkelerde “e-Devlet” ile ilgili yazılan çalışma sayıları; 2005 (1), 2006 (1), 2007 (4),2008 (4),2009 (7),2010 (9),2011 (7),2012 (6),2013 (7),2014 (13),2015 (13),2016 (5), 2017 (14),2018 (18),2019 (16),2020 (17),2021 (15),2022 (5),2023 (1)’dir. İlk makale çalışmasının WoS veritabanında 2005 yılında yapıldığı görülmektedir. Bu nedenle bibliyometrik analiz kapsamına 2005-2023 yılları arasında yazılan makaleler dahil edilmiştir. Bu tarih aralığında WoS veri tabanında AB’ne üye ülkelerden 163 makaleye erişim sağlanmıştır. AB üyesi devletlerde 2005-2023 yılları arasında yazılan makalelerin 2008-2010 tarihleri arasında istikrarlı bir şekilde arttığı 2011-2023 tarihleri arasında dalgalı bir seyir göstererek e-Devlet ile ilgili çalışmaların ve araştırmacıların e-Devlet’e ilgisinin azaldığı görülmektedir.

3.2.1.Anahtar Sözcük Analizi

AB’ne üye ülkelerde “e-Devlet” anahtar kelimesi ile kamu yönetimi alanında WoS veritabanından alınan 163 makalenin anahtar kelime analizi ve kelimeler arası eşleşmeler Şekil 2’de gösterilmektedir.



Şekil 2: AB Üyesi Ülkelerde e-Devlet makalelerinde kullanılan anahtar sözcüklerin dağılımı

Şekil 2'ye göre AB üyesi ülkelerde kamu yönetimi alanında e-Devlet ile ilgili yazılan makalelerde en çok kullanılan ilk beş kelime sırasıyla: e-Devlet, şeffaflık, yerel yönetim, kamu yönetimi, yeni kamu yönetimidir. Kelimelerin bağlantısı incelendiğinde e-Devlet kavramının en fazla şeffaflık ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Bunun yanı sıra AB üyesi ülkelerde yazılan bu makalelerde kullanılan anahtar kelimelerin tümünün e-Devlet ile ilişkili olduğu görülmektedir.

3.2.2. Atıf Analizi

Tablo 3'te 2005-2023 yılları arasında AB üye ülkelerinde yazılmış olup WoS very tabanında yer alan makalelerin atıf sayılarına göre dağılımı görülmektedir. Tablo 3'te WoS sıralamasında en fazla atıf alan ilk on çalışma sırasıyla gösterilmektedir.

Tablo 3: AB üyesi ülkelerde 2005-2023 yılları arasında en çok atıf yapılan ilk on çalışma

Eser Bilgisi	Atıf
Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. <i>The American Review of Public Administration</i> , 43(2), 135-158.	165
Serrano-Cinca, C., Rueda-Tomás, M., & Portillo-Tarragona, P. (2009). Factors influencing e-disclosure in local public administrations. <i>Environment and planning C: Government and Policy</i> , 27(2), 355-378	94
Giest, S. (2017). Big data for policymaking: fad or fasttrack?. <i>Policy Sciences</i> , 50(3), 367-382	72
Tummers, L., & Rocco, P. (2015). Serving clients when the server crashes: how frontline workers cope with E-government challenges. <i>Public Administration Review</i> , 75(6), 817-827.	69

De Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2018). The diffusion and adoption of public sector innovations: A meta-synthesis of the literature. <i>Perspectives on Public Management and Governance</i> , 1(3), 159-176.	67
Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2010). Is e-government promoting convergence towards more accountable local governments?. <i>International public management journal</i> , 13(4), 350-380.	65
María del Carmen, C. A. B. A., Bolivar, M. P. R., & Hernandez, A. M. L. (2014). The determinants of government financial reports online. <i>Transylvanian Review of Administrative Sciences</i> , 10(42), 5-31.	64
Cucciniello, M., Porumbescu, G. A., & Grimmelikhuijsen, S. (2017). 25 years of transparency research: Evidence and future directions. <i>Public administration review</i> , 77(1), 32-44.	56
Bhatti, Y., Olsen, A. L., & Pedersen, L. H. (2011). Administrative professionals and the diffusion of innovations: The case of citizen service centres. <i>Public Administration</i> , 89(2), 577-594.	56
Randma-Liiv, T., & Drechsler, W. (2017). Three decades, four phases: Public administration development in Central and Eastern Europe, 1989-2017. <i>International Journal of Public Sector Management</i> , 30(6-7), 595-605.	34

Tablo 3’e göre WoS veri tabanında kamu yönetimi alanında bulunan e-Devlet makaleleri içinde en çok atıf alan makale Osborne vd., (2013) tarafından yazılan ‘A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach’ başlıklı makaledir. AB üyesi ülkelerde son üç yılda (2021-2023) WoS’da en çok atıf alan ilk on çalışma sırasıyla Tablo 4’te gösterilmektedir.

Tablo 4: AB Üye ülkelerinde 2021-2023 yılları arasında en çok atıf alan ilk on çalışma

Eser Bilgisi	Atıf
Hancu-Budui, A., & Zorio-Grima, A. (2021). Supreme audit institutions in Europe: synergies, institutional transparency, gender equality and sustainability engagement. <i>Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management</i> , (ahead-of-print).	94
Meijer, A., & Boon, W. (2021). Digital platforms for the co-creation of public value. <i>Policy & Politics</i> , 49(2), 231-248.	77
Cuadrado-Ballesteros, B., Santis, S., & Bisogno, M. (2022). Public-sector financial management and E-government: The role played by accounting systems. <i>International Journal of Public Administration</i> , 45(8), 605-619.	71
Di Giulio, M., & Vecchi, G. (2023). Implementing digitalization in the public sector. Technologies, agency, and governance. <i>Public Policy and Administration</i> , 38(2), 133-158.	66

van den Berg, A. C. (2019). Participation in online platforms: Examining variations in intention to participate across citizens from diverse sociodemographic groups. <i>Perspectives on Public Management and Governance</i> , 4(3), 259-276.	66
Jalonen, H., Kokkola, J., Laihonon, H., Kirjavainen, H., Kaartemo, V., & Vähämaa, M. (2021). Reaching hard-to-reach people through digital means—Citizens as initiators of co-creation in public services. <i>International Journal of Public Sector Management</i> , 34(7), 799-816.	61
Hammerschmid, G., Palaric, E., Rackwitz, M., & Wegrich, K. (2024). A shift in paradigm? Collaborative public administration in the context of national digitalization strategies. <i>Governance</i> .	53
Criado, J. I., Dias, T. F., Sano, H., Rojas-Martín, F., Silvan, A., & Filho, A. I. (2021). Public innovation and living labs in action: a comparative analysis in post-new public management contexts. <i>International Journal of Public Administration</i> , 44(6), 451-464.	39
Luyten, J., & Marneffe, W. (2022). Measuring red tape in a hospital setting: A survey experiment. <i>International Review of Administrative Sciences</i> , 00208523211073498.	32
Raudla, R. (2021). Estonian response to COVID-19 pandemic: learning, cooperation, and the advantages of being a small country. <i>Revista de Administração Pública</i> , 55, 111-121.	23

Tablo 5'te AB üyesi ülkelerde kamu yönetimi alanında e-Devlet konusunda yaptıkları ve bu araştırmada incelenen çalışmaları kapsamında en fazla atıf alan ilk on yazar ve atıf sayıları gösterilmektedir.

Tablo 5: AB Üye Ülkelerin Yazar Atıf Analizi

Yazar/Yazarlar	Atıf
Nasi, G.	398
Osborne, S .P.	380
Radnor, Z.	380
Cucciniello, M.	196
Grimmelikhuijsen, S.	189
Porumbescu, G. A.	178
Royo, S.	111
Pina, V.	99
Torres, L.	99

Tummers, L.	98
-------------	----

Tablo 5’e göre AB üyesi ülkelerde en fazla atıf alan yazar Nasi’dir. Kamu yönetimi alanında e-Devlet ile ilgili yazılan makalelerin ülkelere göre atıf sayısı incelendiğinde; İlk on ülkenin İtalya (707), Hollanda (478), İspanya (438), Danimarka (177), İsveç (87), Avusturya (60), Portekiz (50), Çek Cumhuriyeti (37), Slovakya (36) ve Estonya (33) oldukları görülmektedir. Bu durum dijital yönetim ile ilgili stratejiler izleyen İtalya’da diğer ülkelere göre daha fazla e-Devlet araştırması yapıldığı şeklinde yorumlanabilmektedir. Tablo 7’de AB üyesi ülkelerde kamu yönetimi alanında e-Devlet ile ilgili yapılan araştırmalarda en çok kullanılan ilk on kaynak gösterilmektedir.

Tablo 6: *AB Üyesi Ülkelerde en çok alıntı yapılan ilk on kaynak*

OECD	55
Hood, C.	40
Meijer, A.	38
Pollitt, C.	37
Osborne, S. P.	34
Pina, V.	27
European Commission	27
Cordella, A.	26
Torres, I.	24
Piotrowski, S. J.	22
Bannister, F.	21

Tablo 6’ya göre e-Devlet ile ilgili en çok başvurulmuş kaynak ilk olarak OECD raporları ve bilgileridir.

Sonuç

WoS Core Collection’da listelenen çalışmalar üzerinden yapılan analizlere Türkiye’de TÜBİTAK, ULAKBİM, YÖK Tez Arşivi, uluslararası alanda SCOPUS ve PULMED gibi veri tabanları ile çevrimiçi dolanım girmemiş olan kaynakların dahil edilmemiş olması çalışmanın en kritik kısıtlılığıdır. Bu araştırma sonucunda elde edilen sonuçlar şunlardır: TR’de e-Devlet yazını 2011 ve 2012 yılları dışında azdır. AB üyesi ülkelerde de e-Devlet yazını ile ilgili e-Devletin dijital yönetişimin bir parçası olarak görülmesi ve dijital yönetim kavramının ön plana çıkması nedeniyle bir düşüş söz konusudur. Dijital çağ ile birlikte e-Devlet çalışmalarının artması dijital yönetim kavramının ne olduğunun anlaşılmasına, kamu yönetimi için öneminin kavranmasına bağlıdır. E-Devlet kavramı dijital yönetim içinde isim değişikliğine uğrayarak daha kapsamlı ve bütüncül kamu hizmet sunumunu ifade eden ‘dijital Devlet’ kavramına evrilmektedir. Birkaç yıl içinde dijital devlet yazınının artması olasıdır. TR’de en çok atıf alan çalışma e-katılım ile ilgilidir. AB üyesi ülkelerde en çok atıf alan makale kamu hizmetini içeren Amerikan kamu yönetimi

incelemesidir. TR’de son üç yıl WoS veri tabanında makale sayısı sadece ikidir. Bu sonuç TR’de kamu yönetimi alanında e-Devlet ile ilgili araştırmaların azalma eğiliminde olduğu şeklinde değerlendirilebilmektedir. AB üyesi ülkelerde ise son üç yılda en çok atıf alan makale listelenebilmekte ve analiz yapılabilmektedir. Bu durum kamu yönetiminde dijital dönüşümün AB üyesi ülkelerde büyük oranda tamamlandığı, dijitalleşme aşamasının ise çoktan başladığını ve dijital yönetim kavramının incelendiği sonucuna ulaşmamızı sağlamaktadır. TR’de e-Devlet anahtar sözcüğünü içeren makalelerin çoğu kamu hizmetlerinin sunumunun hızlı, verimli ve erişilebilir olması konularını içerecek biçimde kamu yönetimi alanında yazılmaktadır. TR’de anahtar kelimelerde en fazla birlikte kullanılanlar e-Devlet ve dijital erişilebilirliktir. Dijital erişilebilirlik dijital bölünme çerçevesinde değerlendirilmektedir.

TR ve AB üyesi ülkeler ile ilgili ulaşılan bir diğer sonuç da TR’de kamu yönetimi yazınında e-Devlet konusunun giderek azalmasıdır. AB üyesi ülkelerde de bir azalma görülmektedir. Fakat AB üyesi ülkelerde ‘dijital devlet’ yazını artmaktadır. Bunun yanı sıra e-Devlet başlı başına bir konu olarak değil dijital yönetişimin bir parçası olarak araştırılmaktadır. Bu durum kamu hizmeti açısından AB üyesi olan ülkeler ile ilgili fikir vermektedir.

Kaynakça

Altın, M., & Yılmaz, R. (2022). Adoption of Cloud-Based Accounting Practices in Turkey: An Empirical Study, *International Journal of Public Administration*, 45(11), 819-833.

Balci, A., & Medeni, T. D. (2011). E-government gateway development in Turkey: Some challenges and future directions for citizen focus, *In E-Government Website Development: Future Trends and Strategic Models*, (pp.153-173), IGI Global

Bhatti, Y., Olsen, A. L., & Pedersen, L. H. (2011). Administrative professionals and the diffusion of innovations: The case of citizen service centres, *Public Administration*, 89(2), 577-594.

Bradier, A. (2004). Le gouvernement électronique: une priorité européenne, *Revue française d’administration publique*, (2), 337-347.

Brown, D. (2005). Le gouvernement électronique et l’administration publique, *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 71(2), 251-266.

Budgeting, Accounting & Financial Management. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-

Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95-122.

Criado, J. I., Dias, T. F., Sano, H., Rojas-Martín, F., Silvan, A., & Filho, A. I. (2021). Public innovation and living labs in action: A comparative analysis in post-new public management contexts, *International Journal of Public Administration*, 44(6), 451-464.

Cuadrado-Ballesteros, B., Bisogno, M., & Vaia, G. (2022). Public-Sector Accounting Reforms and Governmental Efficiency: A Two-Stage Approach, *The International Journal of Accounting*, 57(04), 2250017.

Cucciniello, M., Porumbescu, G. A., & Grimmelikhuijsen, S. (2017). 25 years of transparency research: Evidence and future directions, *administration review*, 77(1), 32-44.

De Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2018). The diffusion and adoption of public sector innovations: A meta-synthesis of the literature, *Perspectives on Public Management and Governance*, 1(3), 159-176.

Demirbas, T. (2012). Using Web Sites to Improve Fiscal Transparency: The Case of Turkish Municipalities, *In Cases on Public Information Management and E-Government Adoption*, (pp.232-260), IGI Global.

Demirbaş, T., Eroglu, E., & Çetinkaya, Ö. (2013). The benefits and barriers of electronic public procurement system: A case study on public hospitals in Turkey, *In E-Procurement Management for Successful Electronic Government Systems* (pp. 131-146), IGI Global.

Dempsey, J.X. (2003). What E-Government Means for Those of Us Who Cannot Type, *Local Government Brief*, Winter 2003, 22.

Di Giulio, M. and Vecchi, G. (2021). Implementing digitalization in the public sector. Technologies, agency, and governance, *Public Policy and Administration*, 38 (2) , 133-158.

Giest, S. (2017), Big data for policymaking: fad or fasttrack?. *Policy Sciences*, 50(3), 367-382.

Gökalp, E., Demirörs, O., & Eren, P. E. (2020). Public personnel management process capability assessment. *Public Personnel Management*, 49(1), 111-140.

Hammerschmidt, J., Calabuig, F., Kraus, S., & Uhrich, S. (2024). Tracing the state of sport management research: a bibliometric analysis. *Management Review Quarterly*, 74(2), 1185-1208.

Hancu-Budui, A., & Zorio-Grima, A. (2021), Supreme audit institutions in Europe: synergies, institutional transparency, gender equality and sustainability engagement. *Journal of Public*

Jalonen, H., Kokkola, J., Laihonon, H., Kirjavainen, H., Kaartemo, V., & Vähämaa, M. (2021). Reaching hard-to-reach people through digital means—Citizens as initiators of co-creation in public services, *International Journal of Public Sector Management*, 34(7), 799-816.

Karkın, N. (2014). Barriers for sustainable e-participation process: The case of Turkey., *Government e-Strategic Planning and Management: Practices, Patterns and Roadmaps*, 227-243. management research: a bibliometric analysis, *Management Review Quarterly*, 1-24.

María del Carmen, C. A. B. A., Bolivar, M. P. R., & Hernandez, A. M. L. (2014). The determinants of government financial reports online, *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 10(42), 5-31.

Megder, E., Cherkaoui, C., Sbihi, B., & Mammass, D. (2005). Le e-Gouvernement et la Modernisation du Secteur Public, *In 3rd International Conference: Sciences of Electronic Technologies of Information and Telecommunications*, Tunisia.

Meijer, A., & Boon, W. (2021). Digital platforms for the co-creation of public value, *Policy &*

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach, *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158.

Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2010). Is e-government promoting convergence towards more accountable local governments?, *International public management journal*, 13(4), 350-380.

Randma-Liiv, T., & Drechsler, W. (2017). Three decades, four phases: Public administration development in Central and Eastern Europe, 1989-2017, *International Journal of Public Sector Management*, 30(6-7), 595-605.

Raudla, R. (2021). Estonian response to COVID-19 pandemic: learning, cooperation, and the advantages of being a small country, *Revista de Administração Pública*, 55, 111-121.

Saylan, İ. (2009). Internet: a gateway to democracy? A comparative analysis of Turkish and Italian e-Government experiences, *Amme İdaresi Dergisi*, 42(3), 141-162.

Serrano-Cinca, C., Rueda-Tomás, M., & Portillo-Tarragona, P. (2009). Factors influencing e-disclosure in local public administrations. , *Environment and planning C: Government and Policy*, 27(2), 355-378.

Sobacı, M. Z., & Eryigit, K. Y. (2015). Determinants of e-democracy adoption in Turkish municipalities: An analysis for spatial diffusion effect, *Local Government Studies*, 41(3), 445-469.

Tummers, L., & Rocco, P. (2015). Serving clients when the server crashes: how frontline workers cope with E-government challenges, *Public Administration Review*, 75(6), 817-827.

Tutar, H., Parlak, İ. H., & Tuzcuoğlu, F. (2023). Analyzing the Web Sites of Metropolitan Municipalities in Turkey in Terms of Digital Access Indicators., *Lex Localis*, 21(2), 471-494.

van den Berg, AC.(2021). Participation in Online Platforms: Examining Variations in Intention to Participate across Citizens from Diverse Sociodemographic Groups, *Perspectives on Public Management and Governance*, 4 (3) , pp.259-276.

Yıldız, M. (2007). Impact of the International Organizations 39 On The E-Government Policies Of Türkiye, *Amme İdaresi Dergisi*, 40(2).

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini beyan ederim. Bu çalışma için etik kurul izni gerekmemektedir.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : % 100