



DİJİTAL KAMU HİZMETİ KAVRAMININ BİBLİYOGRAFİK BİR ANALİZİ

A Bibliographic Analysis of the Concept of Digital Public Service

Serkan DORU

Dr. Öğr. Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, serkandoru@akdeniz.edu.tr, Antalya / Türkiye

<https://orcid.org/0000-0002-2720-5140>

Doi: <https://doi.org/10.33723/rs.1363167>

Doru, S. (2023). "Dijital kamu hizmeti kavramının bibliyografik bir analizi". R&S- Research Studies Anatolia Journal, 6(4). 652-679.

Makale Türü / Article Type: Araştırma Makalesi / Research Article

Geliş Tarihi/ Arrived Date: 19.09.2023

Kabul Tarihi / Accepted Date: 07.10.2023

Yayınlanma Tarihi / Published Date: 20.10.2023

ÖZ

Gelişen teknoloji ile birlikte kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi, e-Devlet ve yönetim gibi kavramlar, ana tartışma konularını oluşturmakla birlikte bu alandaki yayınlar günümüzde de giderek artmaktadır. Bu çalışmanın amacı da siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanında dijital kamu hizmeti içeriğine sahip, yayınlanmış makalelerin bibliyografik bir analizini gerçekleştirmektir. Bu bağlamda çalışmada siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanında ve dijital kamu hizmeti hakkında yazılan makaleler, bibliyografik analiz kullanılarak incelenmiştir. Elde edilen verilerin analizi için VOSviewer yazılımı kullanılmıştır. Araştırmanın kapsamını ise 1992-2023 yılları arasında yayınlanan ve içeriği dijital kamu hizmeti ile ilişkili olan 765 makale oluşturmaktadır. Böylelikle dijital kamu hizmeti içeriğine yönelik yazılmış olan makaleler, en fazla atıf alan yazar, makale, dergi, üniversite, ülke kategorilerinde incelenmiştir. Ayrıca makaleler kelime analizine tabi tutulmuş, böylelikle en sık tekrar eden kavramlar tespit edilmiştir. Bu doğrultuda en sık kullanılan kavram e-Devlet olarak tespit edilmiş olup, birbirleriyle güçlü ağ ilişkileri bulunan yazarlar, makaleler, dergiler, üniversiteler ve ülkeler tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Dijital Kamu Hizmeti, Yönetişim, Bibliyografik Analiz.

ABSTRACT

With the developing technology, concepts such as digitalization of public services, e-Government and governance constitute the main topics of discussion, and publications in this field are increasing today. The aim of this study is to conduct a bibliographic analysis of the articles published in the field of political science and public administration with digital public service content. In this context, articles written in the field of political science and public administration and about digital public service were analyzed using bibliographic analysis. VOSviewer software was used to analyze the data obtained. The scope of the research consists

of 765 articles published between 1992 and 2023 and whose content is related to digital public service. Thus, the articles written on digital public service content were analyzed in the categories of most cited author, article, journal, university, and country. In addition, the articles were subjected to word analysis, so that the most frequently repeated concepts were identified. In this direction, the most frequently used concept was identified as e-Government, and authors, articles, journals, universities and countries with strong network relationships with each other were identified.

Keywords: E-Government, Digital Public Service, Governance, Bibliographic Analysis.

GİRİŞ

Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi olgusu, teknolojinin giderek hâkim olmaya başladığı günümüz koşullarında kendisini daha çok göstermekte, hizmet uygulamalarında, dijital platformlarda ve alan yazında kendisine yer bulmaktadır. Dijital kamu hizmeti kavramı en genel şekliyle, “kamu yönetiminin daha fazla modernizasyonu için kesintisiz hareketliliği ve dijital etkileşimleri içeren yönetimin dijital bir dönüşümü” olarak tanımlanmaktadır (Avrupa Komisyonu, 2022).

Çalışmanın amacı, dijital kamu hizmeti hakkında yazılmış olan makalelerin bibliyografik bir analizini gerçekleştirmektir. Araştırma yalnızca siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanında yazılmış makaleler ile sınırlandırılmıştır. Bu alanda yer alan makaleler, Web of Science (WOS) veri tabanından çekilmiştir. Taranan makalelerin tarih aralığını, bu alanda veri tabanında yayınlanmış en eski ve en yeni makalelerin tarih aralığı oluşturmaktadır. Bu nedenle çalışmanın kapsamını, WOS veri tabanında bu alanda yayınlanmış en eski makalenin yayın tarihi olan 1992 yılı ile yayınlanan en son makalenin yayın tarihi olan 2023 yılı oluşturmaktadır. Bu doğrultuda dijital kamu hizmeti başlığı hakkında hangi yazar en fazla atıf sayısına sahiptir? Hangi makale en fazla atıf sayısına sahiptir? Hangi dergi en fazla atıf sayısına sahiptir?, En fazla yayın

sayısına sahip üniversite ve ülke hangisidir? vb. gibi araştırma sorularının cevaplanması amaçlanmıştır.

Bu nedenle çalışmada yöntem olarak bibliyografik analiz yöntemi kullanılmıştır. Analiz VOSviewer yazılımı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada yalnızca WOS veri tabanı üzerinde yer alan makalelerin analizi gerçekleştirilmiş olup, diğer veri tabanları dahil edilmemiştir. Bu nedenle çalışmadan elde edilen bulguların, yalnızca WOS veri tabanında yer alan makalelerden elde edilmiş olması araştırmanın sınırlılıklarından biridir.

Araştırmanın kapsamına yalnızca Social Sciences Citation Index (SSCI) ve Emerging Sources Citation Index (ESCI) dizinlerinde taranan makaleler dahil edilmiştir. Makalelerin dijital kamu hizmeti içeriğine uygun olarak sınırlandırılması amaçlandığından bu temel anahtar kavrama ek olarak dijital devlet (digital government), dijital çağ yönetimi (digital era governance), e-Devlet (e-Government), e-Devlet hizmetleri (e-Government services) ve dijital kamu hizmetleri (digital public services) de olmak üzere toplam 5 alt anahtar kavram dahil ederek taranmıştır. Böylelikle yukarıda yer alan kriterlere uyum sağlayan toplam 765 makale olduğu tespit edilmiştir. Bu makaleler bibliyografik analize tabi tutulmuşlardır. Bu bağlamda çalışmada ilk olarak temel anahtar kavram olan dijital kamu hizmeti kavramına ve onunla ilişkili alt anahtar kavramlara yönelik açıklamalar yapılmış, sonrasında ise çalışmanın bulgularına yer verilmiştir.

DİJİTAL KAMU HİZMETİ KAVRAMI

Bu başlık altında dijital kamu hizmeti kavramı, dijital devlet, dijital çağ yönetimi, e-Devlet, e-Devlet hizmetleri ve dijital kamu hizmetleri kavramları yardımıyla genel hatlarıyla tanımlanacaktır.

Dijital kamu hizmeti, klasik kamu yönetimi anlayışına özellikle yönetim eksikliği bakımından getirilmiş eleştirilerin bir yansıması olarak, literatürde yer almaya başlayan bir olgudur. Klasik kamu yönetimi, Weberyen bürokrasi anlayışına bağlı olarak gelişmiştir. Bu

bürokrasi biçimi prosedürlere, yazılı iletişim ve kayıtlara, uzmanlaşmaya, hiyerarşiye ve sınavlara dayalı olmuştur. Weberyen bürokrasilerde idari sistem, kayırmacılık, yolsuzluk, vatandaşla etkileşimde zayıflık ve verimsizlik vb. gibi hususlarda eleştiriye tabi tutulmuştur (Sadik-Zada vd., 2022: 3). Özellikle 20.y.y.'da teknolojinin hızlı gelişimiyle birlikte Weberyen bürokrasi anlayışı da değişmeye ve bu anlayışa dayalı bürokrasiler de dönüşmeye başlamıştır.

Bilişim ve iletişim teknolojileri (BİT) geliştikçe, bu alandaki yenilikler kamu hizmetlerinin sunumuna entegre edilerek aktif bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. BİT, kamu yönetimi sistemini ve kamu hizmeti sunumunu iyileştirme amacıyla kullanılmış olup, vatandaş da bu sisteme dahil etmeyi hedeflemiştir. Bu bağlamda e-Devlet; devletten devlete, devletten özel sektöre ve devletten vatandaşa olmak üzere üç tür iletişim kanalına sahiptir. Bu kanallar vasıtasıyla kamu hizmeti sunumunda daha iyi hizmet verebilmek, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve yönetişimi sağlayabilmek için e-Devlet bir araç olarak görülmektedir (BM, 2014: 2). Aynı zamanda kamu hizmetlerinin sunumunun dijitalleşmesi, e-katılımın yaygınlaştırılabilmesi için elverişli bir ortam yaratmıştır. Vatandaşların kamu hizmetlerinin karar süreçlerine veya uygulamalarına katılım göstermesi için çeşitli teşvikler oluşturulmuştur (BM, 2014: 6).

Özellikle BM tarafından 2015 yılında yayınlanan ve sürdürülebilir kalkınma ilkeleri doğrultusunda 2030 yılına değin üye ülkelerin gerçekleştirmesi gereken hedeflerin tanımlanması, kamu hizmeti sunum metotlarının dijitalleşmesine ivme kazandırmıştır. Tanımlanan bu hedefler arasında yönetimde şeffaflığın artırılması, hesap verilebilirliğe dikkat edilmesi ve kurumların etkili olması vb. gibi ilkeler yer almıştır. Bu durumda elektronik kamu hizmeti aygıtı olan e-Devlet uygulamasından da aynı ilkeleri ve hedefleri benimsemesi beklenmiştir (Hochstetter vd., 2023: 2). Tek yönlü hizmet sunumu, vatandaşların dahil olmasıyla birlikte çift yönlü, bir diğer deyişle etkileşimli olmaya başlamıştır. Diğer taraftan vatandaşların problemlerine etkin ve verimli çözümler bulunabilmesi için de hükümetlerden vatandaşları e-katılıma teşvik etmeleri beklenmektedir. Bu yeni etkileşim modelinde

vatandaşlardan geri bildirim alma konusunda motivasyonunu artıracak en etkin yol ise vatandaşların yeni sisteme olan aidiyet duygusunun desteklenmesidir (Anshari & Hamdan, 2022: 3).

Görevi sadece bilgiyi sağlamak olan ve yalnızca tek yönlü bilgi akışını mümkün kılan geleneksel medya, vatandaş ve devlet arasında etkili bir iletişim kuramamıştır. Bu iletişimi gerçekleştirmek maksadıyla da teknoloji önemli bir aktör haline gelmiştir. Günümüzde ise e-Devlet ya da elektronik hükümet, etkinliği, verimliliği, şeffaflığı, hesap verilebilirliği, hizmet sunumunu sağlamak ve iyileştirmek için devlet faaliyetlerinde dijital teknolojiyi kullanan bir platform haline dönüşmüştür. Halkın bilgiye erişiminin kolay ve hızlı olması amaçlanmıştır (Firman vd., 2023: 27). Dijital kamu hizmetlerinin ortak üretimi ise kamu yönetimi ve vatandaşlar olmak üzere en az iki tarafın iş birliğini ifade etmektedir. Kullanıcı, müşteri veya vatandaş olarak karşı tarafın memnuniyeti gözetilmektedir. Ortak üretilen bu kamu hizmetlerinin planlanması, icrası ve sunulması süreçlerinde vatandaşlardan uzun vadeli ve istikrarlı katılım beklenmektedir. Bu beklentinin gerçekleştirilebilmesi için dijital kamu hizmetlerine vatandaş katılımını kolaylaştırabilecek üç temel husus öne çıkmaktadır. Bunlardan ilki kontrolün (bilişim alt yapısı, bütçe vb. gibi konulardaki çeşitli yetkilerin) vatandaşlarla paylaşılmasıdır. İkincisi, uzmanlığın vatandaşlarla paylaşılmasıdır. Üçüncüsü ise, kamu yönetimi-vatandaş etkileşimiyle yaratılacak olan bireysel ve toplumsal değişimin sağlanmasıdır (Jarke, 2021: 16).

Dijital kamu hizmetlerinin kullanıcıları olan vatandaşlar ise, farklı beklentileri ve bakış açıları olan heterojen bir sosyo-demografik grubu ifade etmektedir. Vatandaşlar ile kamu hizmetlerinin etkileşimi, vatandaşların yalnızca kullanıcı olarak görülmemeleri anlayışına dayanmaktadır. Bu nedenle dijital kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşların sahip oldukları farklılıkların da gözetilmesi gerektiği ifade edilmiştir (Distel & Lindgren, 2019: 118). Böylelikle yeni bir Yeni Kamu Yönetişimi Modeli oluşmaya başlamıştır. Bu modelde kamusal

hizmet sunumunun ortak üretimi önem arz ettiğinden, ortak üretim olmadan halka hizmet sunumunun da yapılamaz olduğu anlayışı mevcuttur. Vatandaşların kamu hizmetinin üretimi için gönüllü olarak katılım göstermesi beklenmektedir (Osborne vd., 2016: 641). Son kertede, klasik bürokraside eksik olduğu gerekçesiyle eleştiriye maruz kalan yönetim, kamu hizmet sunumundaki BİT etkisi ile birlikte yerini dijital çağ yönetişimi kavramına bırakmıştır.

Dijital çağ yönetişimi, kamu hizmetinde dijital dönüşümün yaşanmasıyla 2002 ve 2009 yıllarından sonra (bilhassa 2010 yılı sonrasını kapsayan dönem) sıçrama yaparak yükselmiştir (Dunleavy & Margetts, 2010: 2). Bu gelişmeler, kamu yönetimi karar mekanizmalarındaki yukarıdan aşağıya doğru uzanan hiyerarşik sistemi değiştirmiş ve vatandaşı ana aktör konumuna getirmiştir (Dunleavy & Margetts, 2010: 7). Vatandaşların dijital yeteneklerinin (dijital okur-yazarlık, dijital cihazların kullanımı vb.) artması, BİT'in gelişim sürecine eklemlenmelerini beraberinde getirmiştir (Dunleavy & Margetts, 2010: 4). Böylece dijital kamu hizmetleri, vatandaşları da içine alarak genişlemiş ve yönetişimin hizmet sunumunda temel argüman olarak kabul edildiği yeni bir yönetim paradigmasına dönüşmüştür.

Türkiye'de de dijital kamu hizmeti sunumu ve yönetişim kavramları özellikle e-Devlet ile ortaya çıkmış ve e-Devletin uygulamasının gelişimiyle beraber literatürde tartışılmaya başlanmıştır. Türkiye'de e-Devlet ilk kez 2008 yılında kullanıma sunulmuş olup, platformun amacı şu şekilde tanımlanmıştır: “Türkiye'nin dijital yüzü olarak bu platformda yer alan hizmetlerin artırılması, içeriklerinin genişletilmesi ve toplumun her kademesinden vatandaşlarımıza, kamu kurumlarına ve özel sektöre yönelik 7/24 hizmetlerin sunulmasına yönelik çalışmalar yürütülmektedir” (E-Devlet Kapısı, 2023a). E-Devlet-vatandaş etkileşiminin ise giderek arttığı gözlemlenmektedir. E-Devlet Kapısı'nın toplam kullanıcı sayısı her geçen yıl artarak yükselmiştir. Mevcuttaki toplam kullanıcı sayısı 63.500.604'tür. Platformda sunulan hizmet sayısı 7.199 adet olup, hizmet sunan kurum sayısı ise 989 adettir. E-Devlet Kapısı memnuniyet oranı için yapılan ankete ise 1.000.000 kullanıcı katılmış olup,

memnuniyet oranı ise % 95,3 olarak tespit edilmiştir (E-Devlet Kapısı, 2023b). Dolayısıyla dijital kamu hizmetleri alanındaki uygulamalar arttıkça ve geliştikçe konu ile ilgili olarak günümüze değin genişleyen bir literatür ortaya çıkmıştır.

YÖNTEM

Çalışmanın amacı, siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanında yazılan dijital kamu hizmeti içeriğine sahip olan makalelerin analiz edilmesidir. Bu amaçla çalışmada yöntem olarak bibliyografik analiz kullanılmıştır. Bu yöntemin tercih edilmesinin bir diğer nedeni de yöntemin, araştırma sorusunun cevabını karşılıyor olmasıdır. Bibliyografik analiz, literatürün taranmasına yönelik olarak sorulan soruların cevaba kavuşmasını sağlamaktadır. Yöntem temelde sorulan araştırma sorusuna yönelik olarak, belirli bir konu hakkında en fazla atıf alan yazarların, makalelerin, dergilerin, üniversitelerin ve ülkelerin tespit edilmesine imkan vermektedir. Aynı zamanda birbirleri ile benzerlik gösteren yazarların, makalelerin, dergilerin, üniversitelerin ve ülkelerin de tespit edilmesini sağlamaktadır. Bu çalışmada da dijital kamu hizmeti hakkında en fazla atıf alan yazarlar, dergiler, üniversiteler ve ülkeler tespit edilmek istenilmiştir. Aynı zamanda bu alan yazında benzerlik gösteren yazarların, makalelerin, dergilerin, üniversitelerin ve ülkelerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Elde edilen analiz bulguları, dijital kamu hizmeti başlığı temelinde nicel bir literatür özeti sunacağından, bu konu hakkında daha sonra yapılacak olan çalışmalar için geniş bir veri seti ortaya çıkarılmaktadır.

Niceliksel bir bilimsel haritalama tekniği olarak da isimlendirilebilecek olan bibliyografik veri analizi, yazarlar, eserler ve anahtar kelimeler arasında bağlantı kurulmasını sağlayan bir yöntemdir (Afgan & Bing, 2021: 3). Dolayısıyla bibliyografik analiz, literatürün niceliksel olarak incelenmesini sağlayan bir analiz türü olarak tanımlanabilir. Bu şekilde literatürün çeşitli yönleri niceliksel olarak incelenebilmektedir. Literatür taraması için öncelikle güvenilir bir veri tabanı seçilmektedir. Bu anlamda en çok kullanılan veri tabanları Scopus ve WOS'tur. Verilerin analizi için genellikle açık kaynaklı bir görselleştirme yazılımı olan VOSviewer programı

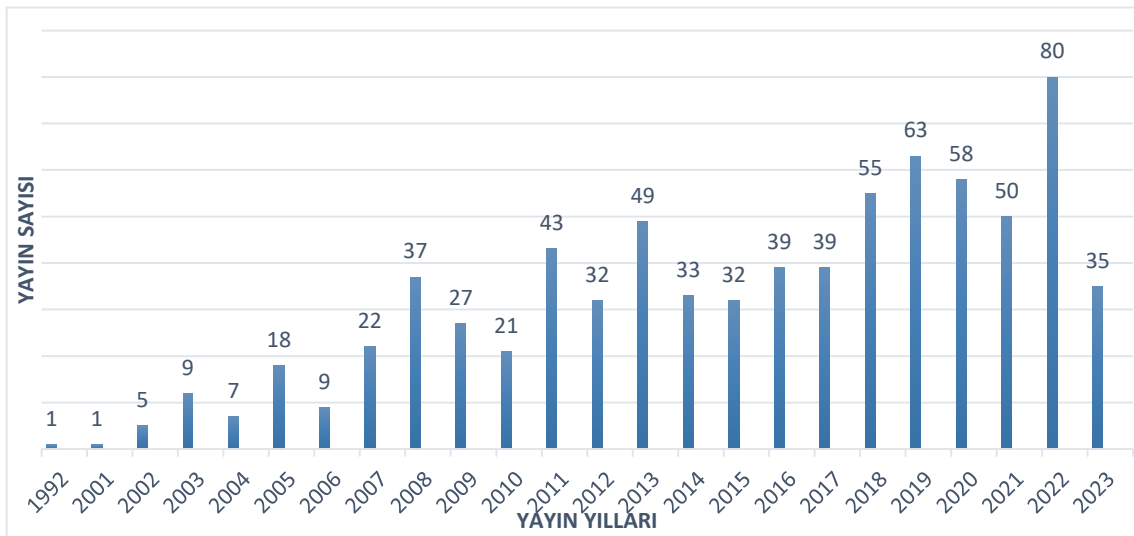
kullanılmaktadır. Literatür, değerlendirilmek istenilen değişkenlere göre sınırlandırılmakta ve sonuçlar haritalandırılmaktadır (Chadegani, 2013: 18; Öztürk & Kurutkan, 2020: 2-3; Yang vd., 2022: 2; Zeren & Kaya, 2020: 37).

Bu çalışmada dijital kamu hizmeti içeriği dahilinde, siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanında kaleme alınmış olan ve WOS veri tabanında yer alan makaleler analiz edilmiştir. Araştırmanın kapsamı, WOS veri tabanında yer alan en eski yayın tarihi olan 1992 ve yine WOS veri tabanında yer alan en yeni yayın tarihi olan 2023 yılları arasındaki dönemden oluşmaktadır. Araştırma, dijital kamu hizmeti temel anahtar kelimesine ek olarak, dijital devlet, dijital çağ yönetişi, e-Devlet, e-Devlet hizmetleri ve dijital kamu hizmetleri olmak üzere 5 alt anahtar kelime dahilinde analize tabi tutulmuş makaleleri içermektedir. Analize tabi tutulan makaleler, Social Sciences Citation Index (SSCI) ve Emerging Sources Citation Index (ESCI) dizinlerinde taranan makalelerdir. Çalışmada, yukarıda ifade edilen kriterleri taşıyan 765 makale olduğu tespit edilmiştir. Bu makalelerin tümü, VOSviewer programıyla analize tabi tutulmuştur. Bulgulara ise, aşağıda yer verilmiştir.

BULGULAR

Yıllara Göre Yayın Sayısı Dağılımı

Tablo 1. Yıllara Göre Yayın Sayısının Dağılımının Analizi



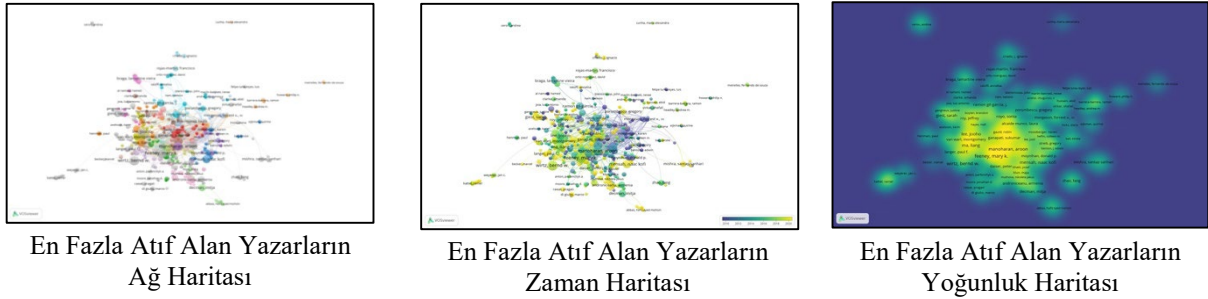
Kaynak: Web of Science

Tablo 1’de dijital kamu hizmeti alanında yayımlanan makaleler, yıllara göre sayılarıyla birlikte verilmiştir. Yıllara bakıldığında görülmektedir ki 2006 yılından 2007 yılına geçişte yayımlanan makale sayısında radikal bir artış gerçekleşmiştir. Dijital kamu hizmetinin tartışılmasının ve bu konudaki çalışmaların 2007 yılından itibaren artarak devam ettiği görülmektedir. 1992-2023 yılları arasındaki dönemde en az yayın yapılan yıl 1992 ve 2001, en fazla yayın yapılan yıl ise 2022 yılı olmuştur. Bu durum, 2000’li yıllardan itibaren hızlanan ve etki alanı artan teknolojik gelişmelerin, kamu yönetimindeki hizmet sunumunu dijitalleştirdiği şeklinde yorumlanabilir.

Atıf Sayısı Açısından Yazarların Analizi

Bu başlık altında dijital kamu hizmeti alanında en fazla atıf alan yazarlar analiz edilmiştir.

Görsel. 1 En Fazla Atıf Alan Yazarların Analizi



Kaynak: VOSviewer

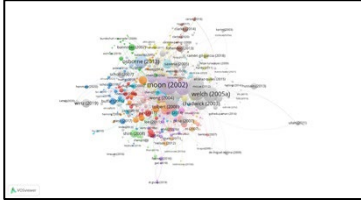
Yukarıda yer verilmiş toplam 6 temel ve alt anahtar kelime dahilinde içeriğe sahip olan toplam 765 makale taranmış ve bu içerikte en fazla atıf yazarlar tespit edilmiştir. Şekil 1’de en fazla atıf alan yazarların ağ, zaman ve yoğunluk haritası yer almaktadır. Bu analize göre, dijital kamu hizmeti alanındaki makalelerden en fazla atıf alan ilk beş yazarın Moon, Mossberger, Tolbert, Morris ve Ho olduğu tespit edilmiştir. Bu yazarların yayın yaptığı zaman aralığı 1992-2012’dir. 2012-2018 yılları arasında en fazla atıf alan ve aralarında ilişki bulunan yazarların Melitski ile birlikte Manoharan ve Feeney olduğu söylenebilir. 2020 yılından itibaren ise, en

fazla atıf alan yazarların Mensah ile birlikte Giest ve Schmidhuber isimli yazarlar olduğu ifade edilebilir.

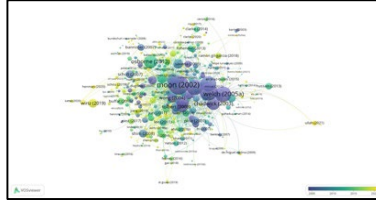
Atıf Sayısı Açısından Makalelerin Analizi

Bu başlık altında dijital kamu hizmeti alanında en fazla atıf alan makaleler analiz edilmiştir.

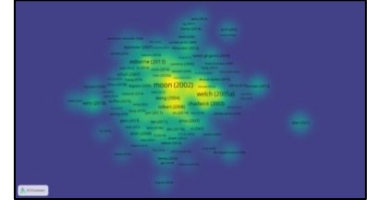
Görsel. 2 En Fazla Atıf Alan Makalelerin Analizi



En Fazla Atıf Alan Makalelerin Ağ Haritası



En Fazla Atıf Alan Makalelerin Zaman Haritası



En Fazla Atıf Alan Makalelerin Yoğunluk Haritası

Kaynak: VOSviewer

Dijital kamu hizmeti hakkında yapılan makalelerin analiz haritalarına Şekil 2’de yer verilmiştir. İncelenen 765 makale içinde bulunan ve benzerlik ilişkisi gösteren toplam 623 makale haritalamaya dahil edilmiştir. Bu alanda yer alan temel makalelerin de Moon, West, Welch, Tolbert ve Ho gibi en fazla atıf alan yazarlara ait olduğu ifade edilebilir. En fazla atıf alan ilk on makalenin adı, makalenin yazarı, yayım yılı ve aldığı atıf sayısı tablolaştırılarak aşağıya eklenmiştir.

Tablo 2. En Fazla Atıf Alan Makaleler/Yazarları/Atıf Sayısı ve Yılı

Yazarın Adı	En Çok Atıf Alan Makalesi	Yayım Yılı	Toplam Atıf Sayısı
Moon, M.J.	The Evolution of e-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?	2002	916
West, D.M.	E-Government and The Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes	2004	720
Welch, E.W.	Linking Citizen Satisfaction with e-Government and Trust in Government	2005	597
Tolbert, C.J.	The Effects of e-Government on Trust and Confidence in Government	2006	552
Ho, A.T.K.	Reinventing Local Governments and The E-Government Initiative	2002	552
Osborne, S.P.	A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach	2013	396
Chadwick, A.	Interaction Between States and Citizens in the Age of the Internet: “e-Government” in the United States, Britain, and the European Union	2003	371
Norris, D.F.	Advancing e-government at the grassroots: Tortoise or hare?	2005	349

Coursey, D.	Models of e-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment	2008	311
Thomas, J.C.	The New Face of Government: Citizen-Initiated Contacts in the Era of e-Government	2003	300

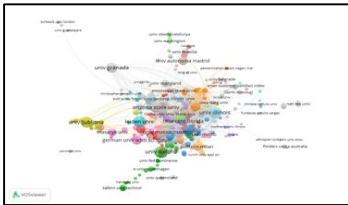
Kaynak: VOSviewer

Tablo 2’de yer alan makaleler 623 makale arasında ilk 10’a girmiştir. Yine aynı tabloya göre dijital kamu hizmeti hakkında yazılan ve en fazla atıf alan makale Moon tarafından 2002 yılında kaleme alınan ve toplam 916 atıf sayısına ulaşan The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? isimli makaledir. İkinci en fazla atıf alan makale West tarafından 2004 yılında yazılan E-Government and The Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes adlı makaledir ve 720 atıf almıştır. En fazla atıf alan üçüncü makale ise, 2005 yılına ait olan Welch’e ait Linking Citizen Satisfaction with e-Government and Trust in Government adlı makale olup toplam 597 atıf almıştır.

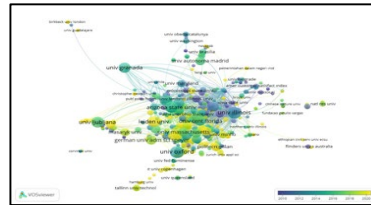
Atıf Sayısı Açısından Üniversitelerin Analizi

Bu başlık altında dijital kamu hizmeti alanında yayın bakımından en fazla atıf alan üniversiteler analiz edilmiştir.

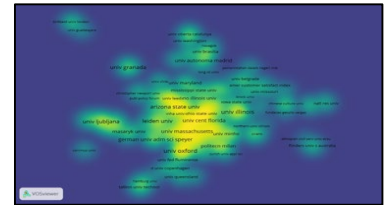
Görsel. 3 En Fazla Atıf Alan Üniversitelerin Analizi



En Fazla Atıf Alan Üniversitelerin Ağ Haritası



En Fazla Atıf Alan Üniversitelerin Zaman Haritası



En Fazla Atıf Alan Üniversitelerin Yoğunluk Haritası

Kaynak: VOSviewer

Yayınlanan 765 makalenin yayınlandığı üniversitelerin incelenmesi amaçlanmış ve aldıkları atıf doğrultusunda toplam 630 üniversite arasında bir sıralama yapılmıştır. Bu 630 üniversite, toplam bağlantı gücü en yüksek olan kurumdan, en düşük olana doğru sıralanmıştır. Bu bağlamda dijital kamu hizmeti hakkında yaptıkları yayın sayıları, aldıkları atıf sayılarıyla birlikte, en fazla atıf alan ilk on üniversite tablolaştırılmıştır.

Tablo 3. Üniversitelerin İsimleri/Yayın Sayıları/Atıf Sayıları ve Toplam Bağlantı Gücü

Üniversite İsimleri	Makale Sayıları	Atıf Sayıları	Toplam Bağlantı Gücü
University of Illinois	13	1763	444
Kent State University	8	770	254
Texas A&M University	5	1066	252
The University of Maryland Baltimore CTY	4	606	203
University at Albany	12	689	171
Iowa State University	2	645	160
University of Georgia	3	742	156
Syracuse University	8	316	155
Florida State University	10	288	154
Massachusetts University	8	171	152

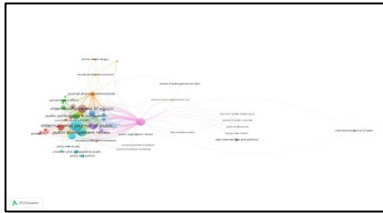
Kaynak: VOSviewer

Dijital kamu hizmeti hakkında en fazla atıf alan üniversite, University of Illinois olup, 1763 adet atıf almıştır. Bununla birlikte bu üniversitede dijital kamu hizmeti hakkında toplam 13 adet makale yayınlanmıştır. Ayrıca dijital kamu hizmeti hakkında en fazla makale yayınlayan üniversite University of Oxford olup, üniversite bünyesinde konu hakkında toplam 14 makale yayınlanmıştır. University of Oxford toplam bağlantı gücü bakımından ilk on üniversite içerisinde yer almamaktadır. Bu üniversiteler zaman bakımından ise en fazla 2014-2018 yılları aralığında atıf almış ve yayın yapmışlardır.

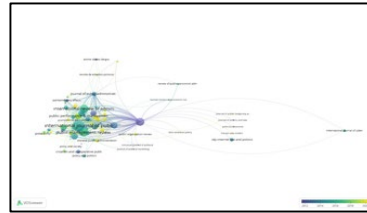
Atıf Sayısı Açısından Dergilerin Analizi

Bu başlık altında dijital kamu hizmeti alanında yayın bakımından en fazla atıf alan dergiler analiz edilmiştir.

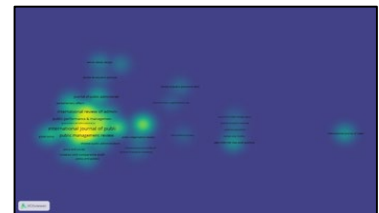
Görsel. 4 En Fazla Atıf Alan Dergilerin Analizi



En Fazla Atıf Alan Dergilerin Ağ Haritası



En Fazla Atıf Alan Dergilerin Zaman Haritası



En Fazla Atıf Alan Dergilerin Yoğunluk Haritası

Kaynak: VOSviewer

Dijital kamu hizmeti hakkında en fazla atıf alan dergilerin analiz haritalarına Şekil 4’de yer verilmiştir. En az bir ve üzeri atıf sayısına sahip olan toplam 106 dergi olduğu tespit edilmiş ve aralarında atıf sayılarına göre bir sıralama yapılmıştır. Bu sıralama dahilinde en fazla atıf alan on derginin ismine, yayın ve atıf sayılarına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 4. En Fazla Atıf Alan Dergiler ve Atıf/Yayın Sayıları ve Toplam Bağlantı Gücü

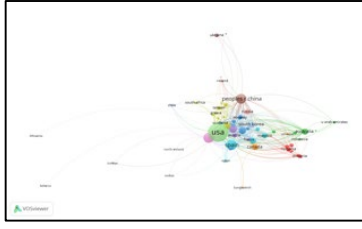
Dergilerin İsimleri	Atıf Sayıları	Yayın Sayıları	Toplam Bağlantı Gücü
Public Administration Review	5272	41	690
International Journal of Public Administration	1311	78	270
The American Review of Public Administration	1522	28	221
Public Management Review	1241	43	194
Journal of Public Administration Research and Theory	1533	13	183
International Review of Administrative Sciences	988	40	150
Journal of Information Technology & Politics	421	30	133
Public Performance & Management Review	451	23	112
International Journal of Public Sector Management	530	27	98
International Public Management Journal	235	8	78

Kaynak: VOSviewer

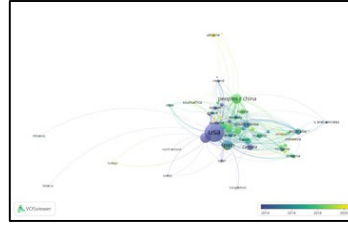
Dijital kamu hizmeti alanında en fazla atıf sayısına sahip dergi Public Administration Review olup atıf sayısı 5272’dir. Dijital kamu hizmeti hakkında en fazla yayın sayısına sahip dergi ise International Journal of Public Administration olup, konu ile ilgili 78 adet yayına sahiptir. Konu hakkında en eski yayınlara sahip olan dergi Public Administration Review adlı dergidir. Kendisini takip eden dergiler ise, en fazla 2012-2018 yılları arasında belirtilen konu hakkında yayın yapmışlardır.

Atıf Sayısı Açısından Ülkelerin Analizi

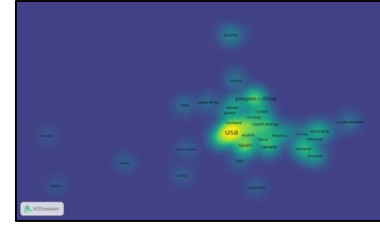
Bu başlık altında dijital kamu hizmeti alanında yayın bakımından en fazla atıf alan ülkeler analiz edilmiştir.

Görsel. 5 En Fazla Atıf Alan Ülkelerin Analizi

En Fazla Atıf Alan Ülkelerin Ağ Haritası



En Fazla Atıf Alan Ülkelerin Zaman Haritası



En Fazla Atıf Alan Ülkelerin Yoğunluk Haritası

Kaynak: VOSviewer

Dijital kamu hizmeti hakkında yayınlanan makalelerin yayınladıkları ülkeler açısından analiz edilmiştir. Atıf sayıları bakımından toplam 67 ülke arasında bir sıralama yapılmıştır. Analizin harita sonuçlarına Şekil 5'te yer verilmiştir. En fazla atıf sayısına sahip ilk on ülke toplam bağlantı gücüne sıralanmıştır.

Tablo 5. En Fazla Atıf Sayısına Sahip Ülkelerin Yayın/Atıf Sayıları ve Toplam Bağlantı Gücü

Ülkeler	Yayın Sayıları	Atıf Sayıları	Toplam Bağlantı Gücü
ABD	220	10700	1271
Çin	59	1373	375
Güney Kore	29	1350	322
İngiltere	63	2101	310
İspanya	64	997	237
Hollanda	34	778	181
Almanya	28	561	121
İtalya	23	657	114
Kanada	25	429	90
Avustralya	24	341	88

Kaynak: VOSviewer

Tablo 5'e göre dijital kamu hizmeti alanında en fazla atıf sayısına sahip ülkelerden ilki ABD'dir. Konu hakkında 10700 atıf almıştır. Aynı zamanda bu konu hakkındaki en fazla yayın sayısına sahip olan ve toplam bağlantı gücü en yüksek olan ülke de yine 220 yayınlı ABD'dir. Bu doğrultuda dijital kamu hizmeti hakkında yapılan en eski yayınların yapıldığı ülkeler arasında ABD, İngiltere, Kanada, Kuzey İrlanda, Güney Kore ve Türkiye bulunmaktadır. Konu hakkında 2016-2018 döneminde yayın yapan ülkeler arasında Hollanda, Çin, Yunanistan,

kavramlar olduğu tespit edilmiştir. Ancak makalelerin günümüz yıllarına yaklaştıkça etkinlik, güven, şeffaflık, e-yönetişim, kamu hizmetleri reformları, dijital bilgi aktarımı ve e-Devlet kavramlarını yaygın olarak kullandıkları tespit edilmiştir. Makaleler içinde en fazla kullanılan kelimelere aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 6. En Sık Kullanılan Kelimelerin Tekrar Edilme Sıklıkları ve Toplam Bağlantı Gücü

Kelimeler	Tekrar Edilme Sıklıkları	Toplam Bağlantı Gücü
E-Devlet	317	777
Kamu Yönetimi	52	151
Şeffaflık	46	143
Yerel Yönetim	37	101
Dijital Devlet	30	93
Sosyal Medya	31	80
Yönetişim	21	75
E-Demokrasi	20	74
Yolsuzluk	21	57
İnternet	19	57
E-katılım	24	54
Açık Devlet	16	54
Yurttaş katılımı	19	53
Hesap verilebilirlik	16	49
BİT	18	49

Kaynak: VOSviewer

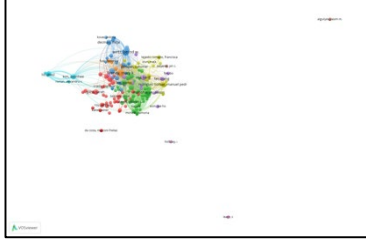
Tablo 6’da görülmektedir ki dijital kamu hizmeti hakkında yazılan makalelerde en sık kullanılan kavram e-Devlet kavramı olup, 317 kez kullanılmıştır. Bununla birlikte en sık tekrar edilen kelimeler; kamu yönetimi, şeffaflık, yerel yönetim ve dijital devlet gibi doğrudan kamu hizmetinin dijitalleşmesi ile ilgili kavramlardır.

Kavramları kullanıldıkları zaman aralığı bakımından değerlendirmek gerekirse, özellikle 1992 ve 2014 yılları arasında vatandaş merkezilik, özerk yönetim, internet, elektronik oylama ve belediye gibi kavramların kullanıldığı görülmektedir. 2016-2020 yılları arasında ise e-Devlet, vatandaş merkezilik, karşılıklı iletişim, şeffaflık, e-katılım ve BİT gibi kavramların çok daha sık kullanılmaya başlandığı görülmektedir. 2020 ve sonrası dönemde ise dijital çağ yönetişimi, dijital yönetim, dijital devlet, kamu sektörü inovasyonu ve yapay zeka kavramların daha sık kullanıldığı tespit edilmiştir.

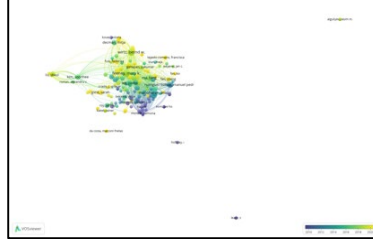
BİBLİYOGRAFİK EŞLEŞME (BE) ANALİZİ

Bu başlık altında birbirleri arasındaki benzerliklerin tespit edilmesi amacıyla makaleler, yazarlar, üniversiteler ve ülkeler arasında bir analiz gerçekleştirilmiştir.

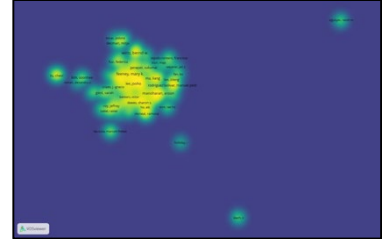
Görsel. 9 BE Yazar Analizi



BE Yazar Analizinin Ağ Haritası



BE Yazar Analizinin Zaman Haritası

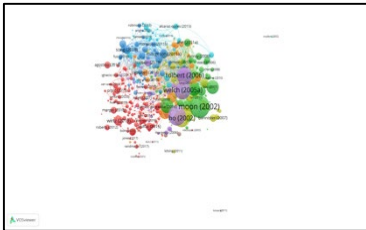


BE Yazar Analizinin Yoğunluk Haritası

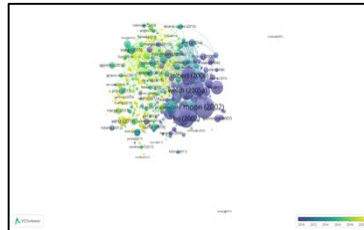
Kaynak: VOSviewer

Dijital kamu hizmeti hakkında makale sahibi olan 169 yazar arasında BE yazar analizi gerçekleştirilmiştir. 1992-2012 yılları arasında konu hakkında Hale, McNeal, Ho, Welch ve Moon arasında güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda konu hakkındaki en eski yayın aralığına sahip olan yazarlardır. 2014-2016 yılları arasında Manoharan, Melitski ve Ramon Gil-Garcia arasında güçlü bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. 2016-2018 yılları arasında da Feeney, Zheng ve Wirtz arasında güçlü bir benzerlik tespit edilmiştir. 2020 ve sonrasındaki dönemde ise Mensah, Giest ve Mishra arasında benzerlik ilişkisi görülmüştür.

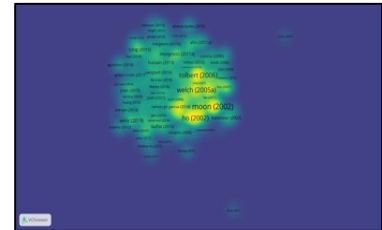
Görsel. 10 BE Makale Analizi



BE Makale Analizinin Ağ Haritası



BE Makale Analizinin Zaman Haritası

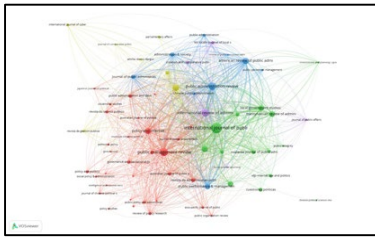


BE Makale Analizinin Yoğunluk Haritası

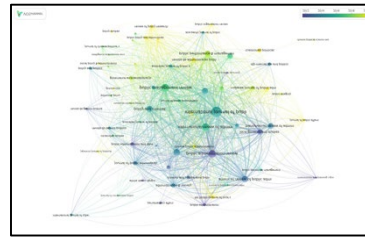
Kaynak: VOSviewer

Dijital kamu hizmeti hakkında yazılmış 549 makale arasında BE makale analizi gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda 5 temel grup olduğu tespit edilmiştir. İlk olarak, Moon, Norris, Osborne ve Dawes'in çalışmaları güçlü bir benzerlik ilişkisi göstermektedir. West, Tolbert, Chadwick ve Welch'in çalışmaları arasında da güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Bir başka benzerlik ilişkisi Clarke, Buffat, Giest ve Tummers'in çalışmalarıdır. Bir diğer benzerlik ilişkisi Buffat, Wirtz ve Fishenden'in çalışmalarında yer almaktadır. Son olarak ise Morgeson, Janssen, ve Song'un çalışmaları arasında benzerlik ilişkisi tespit edilmiştir.

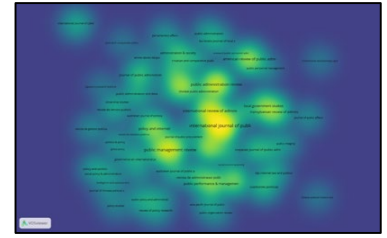
Görsel. 11 BE Dergi Analizi



BE Dergi Analizinin Ağ Haritası



BE Dergi Analizinin Zaman Haritası

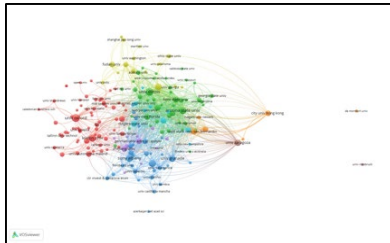


BE Dergi Analizinin Yoğunluk Haritası

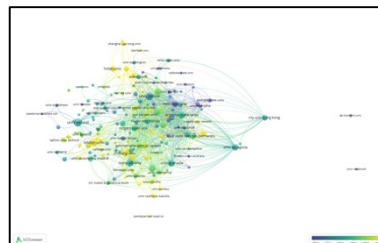
Kaynak: VOSviewer

Dijital kamu hizmeti hakkında makale yayınlamış 67 dergi arasında BE dergi analizi gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda 3 temel dergi etrafında kümelenmiş benzerlikler tespit edilmiştir. Birinci grup International Journal of Public Sector Management, ikinci grup Public Administration Review ve üçüncü grup ise Public Management Review dergisi etrafında kümelenildiği tespit edilmiştir.

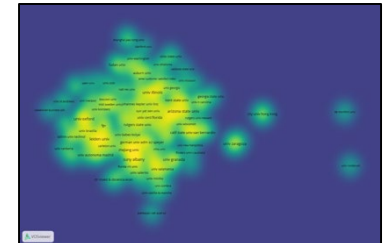
Görsel. 12 BE Üniversite Analizi



BE Üniversite Analizinin Ağ Haritası



BE Üniversite Analizinin Zaman Haritası

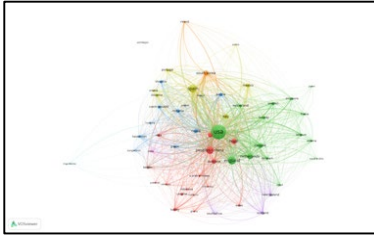


BE Üniversite Analizinin Yoğunluk Haritası

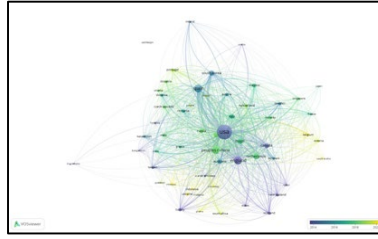
Kaynak: VOSviewer

Dijital kamu hizmeti hakkında makale yayınlamış 182 kurum arasında BE üniversite analizi gerçekleştirilmiştir. Kurumların dört üniversite etrafında kümelendiği ve benzerlik gösterdikleri tespit edilmiştir. Bunlar Suny Albany, University of Oxford, University Granada ve Kent State University olup, güçlü ağlara sahiplerdir. Bu kurumlar özellikle 2016-2018 yılları arasındaki dönemde atıf almışlardır.

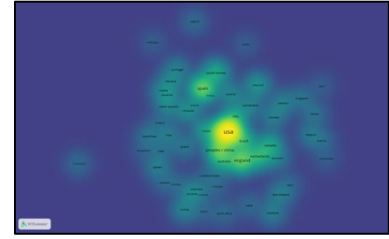
Görsel. 13 BE Ülke Analizi



BE Ülke Analizinin Ağ Haritası



BE Ülke Analizinin Zaman Haritası



BE Üniversite Analizinin Yoğunluk Haritası

Kaynak: VOSviewer

Dijital kamu hizmeti hakkında yayınlanmış makaleler, 58 ülke dahil edilerek BE ülke analizi ile analiz edilmiştir. Bu bağlamda 2014-2016 yılları arasındaki dönemde ABD, İngiltere, Kanada, Danimarka ve Belçika arasında benzerlik ilişkileri tespit edilmiştir. Bununla birlikte ayrı bir grup olarak Almanya, Çin, Brezilya, Avustralya ve Türkiye arasında da benzerlik ilişkisi bulunmuştur. 2016-2018 arası dönemde ise İspanya, İtalya, Hırvatistan ve Portekiz arasında benzerlik tespit edilmiştir. Yine bu dönemde ayrıca Yunanistan, Rusya, Macaristan ve Romanya arasında da benzerlik ilişkileri görülmüştür. Günümüze en yakın dönem olan 2020 yılı ve sonrasını kapsayan aralıkta ise, Ukrayna, Estonya ve Belçika arasında benzerlik ilişkisinin mevcut olduğu görülmüştür. Ayrıca bu ülkelerin yapmış oldukları yayınların büyük bir çoğunluğunun da bu dönemde gerçekleştiğini vurgulamak gerekir.

SONUÇ

Bu çalışmada dijital kamu hizmeti hakkında ve siyaset bilimi ve kamu yönetimi alanında yayınlanmış makalelerin analiz edilmesi amaçlanmıştır. Yöntem olarak bibliyografik analiz kullanılmıştır. Bu yöntemin tercih edilmesinin sebebi, dijital kamu hizmeti kavramı hakkında en fazla atıf alan yazarların, makalelerin, dergilerin, üniversitelerin ve ülkelerin tespit edilmesini sağlamaya yardımcı olmasıdır. Bu doğrultuda dijital kamu hizmeti başlığı hakkında Hangi yazar en fazla atıf sayısına sahiptir? Hangi makale en fazla atıf sayısına sahiptir? Hangi dergi en fazla atıf sayısına sahiptir? En fazla yayın sayısına sahip üniversite ve ülke hangisidir? vb. gibi araştırma sorularının cevaplanması amaçlanmıştır. Böylelikle bu konu hakkında mevcut literatüre dair olarak okuyucuya, nicel bir literatür özeti sunulması amaçlanmıştır.

Çalışmada, WOS veri tabanında yer alan ve 1992 ile 2023 yılları arasındaki dönemde yayınlanmış makaleler analiz edilmiştir. Araştırma, dijital kamu hizmeti temel anahtar kelimesine ek olarak, dijital devlet, dijital çağ yönetişimi, e-Devlet, e-Devlet hizmetleri ve dijital kamu hizmetleri olmak üzere 5 alt anahtar kelime dahil edilerek yapılmıştır. Analize tabi tutulan makaleler, Social Sciences Citation Index (SSCI) ve Emerging Sources Citation Index (ESCI) dizinlerinde taranan makalelerdir. Çalışmada, yukarıda ifade edilen kriterleri taşıyan 765 makale olduğu tespit edilmiştir. Ulaşılan makalelerin tümü VOSviewer programıyla analiz edilmiştir. Çalışmanın sonucunda en fazla sayıda atıf alan yazarlar, makaleler, dergiler, üniversiteler ve ülkeler tespit edilmiştir. Aynı zamanda en fazla atıf alan yazarların, makalelerin, dergilerin, üniversitelerin ve ülkelerin bibliyografik eşleşme analizi yapılarak birbirleri ile olan benzerlik ilişkileri tespit edilmiştir.

Çalışmanın bulgularına göre 1992-2023 yılları arasındaki dönemde en az yayın yapılan yılların 1992 ve 2001 yılı; en fazla yayın yapılan yılın ise 2022 yılı olduğu tespit edilmiştir. Bu konu hakkında yapılan yayınların sayı bakımından artış gösterdiği dönem 2006 yılından 2007 yılına geçiş dönemidir. Bu yıldan itibaren de artarak devam etmiştir. 2000’li yıllardan itibaren

yayınlanan makale sayısında görülen bu radikal artış, yine aynı yıllarda etki alanı hızla genişleyen teknolojik gelişmeler ile kamu yönetimindeki hizmet sunumuna ilişkin dijitalleşme arasındaki ilişkinin bir kanıtı niteliğindedir.

Çalışmanın bulgularına göre dijital kamu hizmeti hakkında en fazla atıf alan ilk beş yazarın Moon, Mossberger, Tolbert, Morris ve Ho olduğu tespit edilmiştir. Bu yazarların en fazla atıf aldıkları dönem ise, 1992-2012 yılları arasını kapsayan dönem olmuştur. 2012-2018 yılları arasını kapsayan dönemde ise Melitski, Manoharan ve Feeney en fazla atıf alan yazarlarken, 2020 yılı ve sonrasında Mensah, Giest ve Schmidhuber en fazla atıf alan yazarlar arasında bulunmaktadır.

Çalışmanın bulgularına göre dijital kamu hizmeti hakkında en fazla atıf alan ilk on makalenin 2002 ile 2013 yılları arasında kaleme alındıkları ve atıf sayılarının da günümüze kadar 300 ile 916 arasında değiştiği tespit edilmiştir.

Çalışmanın bulgularına göre dijital kamu hizmeti hakkında en fazla atıf alan ilk on dergiye bakıldığında dergilerin yayın sayıları ile aldıkları atıf sayısı arasında doğru orantılı bir ilişki tespit edilememiştir. Çünkü bu konuda en çok atıfı olan dergi Public Administration Review sadece 41 yayınlı 5272 atıf sayısına ulaşırken; ikinci sırada bulunan International Journal of Public Administration isimli dergi 78 yayına sahip olmasına rağmen sadece 1311 atıf sayısına ulaşabilmiştir. Ayrıca sıralamada bulunan diğer dergilerin atıf sayıları giderek düşmesine rağmen hepsinin birbirinden farklı yayın sayısına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Çalışmanın sonuçlarına göre dijital kamu hizmeti hakkında en fazla atıf alan ilk on ülke tespit edilmiştir. Konu hakkında en fazla atıf sayısına sahip ülkelerden ilki ABD olup, toplam atıf sayısı 10700'dür. Aynı zamanda bu konu hakkında en fazla yayın sayısına sahip olan ülke de yine 220 yayınlı ABD'dir. Konu hakkında en eski yayın yılına sahip ülkeler ise; ABD, İngiltere, Kanada, Kuzey İrlanda, Güney Kore ve Türkiye'dir. 2016-2018 yılları arasında konu hakkında yapılan yayın sayısı artan ülkeler ise Hollanda, Çin, Yunanistan, Portekiz, Rusya ve

İtalya'dır. 2020 yılından sonra konu hakkında yayın sayısı artan ülkeler arasında ise Finlandiya ve Belçika bulunmaktadır. Bu bağlamda konu hakkında yapılan yayınlara bakıldığında her dönem Batı ülkelerinin bir üstünlüğünün bulunduğu aşikardır. Fakat özellikle 2000'li yıllardan itibaren Güney Kore, Rusya, Çin gibi Doğu ülkelerinin de bu klasmana girdikleri görülmektedir.

Elde edilen verilere göre dijital kamu hizmeti hakkında en fazla atıf alan ilk on üniversite tespit edilmiştir. İlk on üniversitenin ABD üniversiteleri oldukları tespit edilmiştir. İlgili araştırmada toplam bağlantı gücüne göre sıralama yapılmakla birlikte atıf sayıları ve makale sayıları arasında yine doğru orantılı bir ilişki tespit edilememiştir. Öyle ki birinci sıradaki üniversite olan University of Illinois 13 makale sayısı ile 1763 atıfa ulaşırken beşinci sırada 12 makale ile yer alan University of Albany 689 atıfa, dokuzuncu sırada bulunan Florida State University ise 10 yayınlı sadece 288 atıfa ulaşabilmiştir.

Çalışmada bir sonraki adımda, en fazla atıf alan yazarlar, makaleler, dergiler, üniversiteler ve ülkeler için bibliyografik eşleşme analizi gerçekleştirilmiştir. Öncelikle 169 yazar arasında yapılan bibliyografik eşleşme analizi sonuçlarına göre 1992-2012, 2014-2016, 2016-2018 ve 2020 yılı ve sonrası olmak üzere dört dönemde birbirinden farklı yazar gruplarının arasında benzerlik olduğu tespit edilmiştir. Kendi döneminde en yüksek benzerliğe sahip olan yazarların hiçbirinin bir başka dönemde yine benzerlik gösteren başat yazarlar arasında bulunmadığı gözlemlenmiştir.

Bibliyografik eşleşme analizi sonuçlarına göre 549 makale için elde edilen bulgular şu şekildedir. Öncelikle benzerlik ilişkisinin 5 temel grup etrafında kümелendiği görülmüştür. Yine yazar benzerlik analizinde olduğu gibi makale benzerliği analizinde de hiçbir yazarın kendi dönemi dışında başka bir dönemde benzerlik göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Yine bibliyografik eşleşme analizi sonuçlarına göre 67 dergi için elde edilen bulgular ise şu şekildedir. Benzerlik ilişkisi gösteren dergilerin, üç dergi etrafında kümелendiği tespit

edilmiştir. Birinci grupta yer alan dergiler, International Journal of Public Sector Management çevresinde kümelenmiştir. İkinci gruptaki dergiler Public Administration Review dergisi etrafında kümelenmiştir. Üçüncü gruptaki dergiler ise Public Management Review dergisi etrafında kümelenmiştir.

Bibliyografik eşleşme analizi sonuçlarına göre 182 üniversite için elde edilen bulgular da şu şekildedir. Üniversitelerin dört üniversite etrafında kümelendiği ve benzerlik ilişkisi gösterdikleri tespit edilmiştir. Bu üniversiteler sırasıyla Suny Albany, University of Oxford, University Granada ve Kent State University'dir. Bu üniversiteler en fazla atıf sayısını, 2016-2018 yılları arasındaki dönemde elde etmişlerdir.

Bibliyografik eşleşme analizi sonuçlarına göre 58 ülke için elde edilen bulgular neticesinde benzerlik ilişkisi gösteren beş ülke grubu olduğu tespit edilmiştir. Birinci grup ABD, İngiltere, Kanada, Danimarka ve Belçika'nın yer aldığı gruptur. Benzerlik ilişkisi gösteren ikinci grupta ise Almanya, Çin, Brezilya, Avustralya ve Türkiye'den oluşmaktadır. İlk gruptaki ülkelerin benzerlikleri 2014-2016 yılları arasında gerçekleşmiştir. Üçüncü grup ülkeler ise İspanya, İtalya, Hırvatistan ve Portekiz'in yer aldığı gruptur. Dördüncü gruptaki ülkeler ise Yunanistan, Rusya, Macaristan ve Romanya'dır. Üçüncü ve dördüncü grubun benzerlik gösterdiği dönem 2016-2018 yılları arasındır. 2020 yılı ve sonrasını kapsayan dönemde ise benzerlik gösteren ülkeler Ukrayna, Estonya ve Belçika'dır. Aynı zamanda bu ülkeler konu hakkında sahip oldukları yayınların büyük bir çoğunluğunu bu dönem içerisinde yayınlamışlardır.

Son olarak, dijital kamu hizmeti hakkında yapılan yayınların içinde en sık kullanılan kelimelerin analizi gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda toplam 330 adet kelime arasında bir sıralama yapılmıştır. 765 makale bu kapsamda taranmış ve kelimelerin zaman içinde farklılaştığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda en sık tekrar edilen on beş kelimenin sırasıyla e-Devlet, kamu yönetimi, şeffaflık, yerel yönetim, dijital devlet, sosyal medya, yönetim, e-

demokrasi, yolsuzluk, internet, e-katılım, açık devlet, yurttaş katılımı, hesap verilebilirlik ve BİT olduğu tespit edilmiştir.

Dijital kamu hizmeti konusunda kullanılan en eski kavramların ise bürokrasi, yönetimin optimizasyonu, bilgi ve iktidar kavramlarının olduğu tespit edilmiştir. Ancak makalelerin günümüz yıllarına yaklaştıkça etkinlik, güven, şeffaflık, e-yönetişim, kamu hizmetleri reformları, dijital bilgi aktarımı ve e-Devlet kavramlarını yaygın olarak kullandıkları tespit edilmiştir.

Konu hakkında en sık kullanılan kavram e-Devlet kavramı olup, 317 kez kullanıldığı görülmüştür. Bununla birlikte en sık tekrar edilen kelimeler arasında yer alan şeffaflık, dijital devlet, kamu yönetimi, yerel yönetim kavramlarının da dijitalleşme ile ilgili oldukları ileri sürülebilir.

Konu hakkında kullanılan kavramların üç farklı zaman aralığında öbeklendikleri görülmektedir. Bu bağlamda 1992-2014 yılları arasında vatandaş merkezilik, internet, elektronik oylama gibi yönetişim kavramının temelini oluşturabilecek eylem ve söylemlerin ele alındığı görülmektedir. 2016-2020 yılları arasında ise yine vatandaş merkezilik kavramına ek olarak e-Devlet, karşılıklı iletişim e-katılım ve BİT kavramlarının ön plana çıktığı gözlemlenmektedir. 2020 yılı ve sonrası dönemde dijital çağ yönetişimi, dijital yönetişim, dijital devlet, yapay zeka gibi doğrudan teknolojik gelişmeleri çağrıştıran olguların kamu yönetimi alan yazınına konu oldukları görülmektedir.

KAYNAKÇA

Afgan, S. & Bing, C. (2021). Scientometric review of international research trends on thermal energy storage cement based composites via integration of phase change materials from 1993 to 2020. *Construction and Building Materials*, 278: 1-18.
<https://10.1016/j.conbuildmat.2021.122344>

- Anshari, M. & Hamdan, M. (2022). Enhancing e-government with a digital twin for innovation management. *Journal of Science and Technology Policy Management*, <https://doi.org/10.1108/JSTPM-11-2021-0176>
- Avrupa Komisyonu (2022). https://knowledge4policy.ec.europa.eu/foresight/digital-transformation-public-administration-services_en, Erişim Tarihi: 11.07.2023.
- Birleşmiş Milletler (2014). United Nations E-Government Survey 2014. https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov_complete_survey-2014.pdf, Erişim Tarihi: 06.07.2023.
- Chadegani, A. A., Salehi, H. Yunus, Md. M., Farhadi, H., Fooladi, M., Farhadi, M., & Ebrahim, N. A. (2013). A comparison between two main academic literature collections: web of science and scopus databases. *Asian Social Science*, 9(5): 18-26. <http://dx.doi.org/10.5539/ass.v9n5p18>
- Distel, B., & Lindgren, I., (2019). Who are the users of digital public services?: a critical reflection on differences in the treatment of citizens as 'users' in e- government research. In Panagiotopoulos, P., Edelmann, N., Glassey, O., Misuraca, G., Parycek, P., Lampoltshammer, T., & Re, B. (Eds.), *Lecture notes in computer science: Vol. 11686. Electronic Participation* (s. 117-130). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-27397-2_10
- Dunleavy, P. & Margetts, H. (2010). The second wave of digital era governance. http://eprints.lse.ac.uk/27684/1/The_second_wave_of_digital_era_governance_%28LSE%29.pdf, Erişim Tarihi: 03.05.2023.
- E-Devlet Kapısı (2023a). *Hakkımızda*. T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı. <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=siteHakkinda>, Erişim Tarihi: 20.08.2023.

- E-Devlet Kapısı (2023b). *E-Devlet Kapısı İstatistikleri*. T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı. <https://www.turkiye.gov.tr/e devlet-istatistikleri>, Erişim Tarihi: 20.08.2023.
- Firman, F., Sahrul, S., & Ramadoan, S. (2023). Analysis of efforts in the development of local government: e-government and public service management. *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 4(2): 25-36.
- Hochstetter, J., Vasquez, F., Diequez, M., Bustamante, A., & Arango-Lopez, J. (2023). Transparency and e-government in electronic public procurement as sustainable development. *Sustainability*, 15(5): 46-72. <https://doi.org/10.3390/su15054672>
- Jarke, J. (2021). *Co-creating digital public services*. M. P. R. Bolivar (Ed.). Co-creating dijital public services for an aging society, (s. 15-52). Springer Publishing. Co.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services: a suitable case for treatment?. *Public Management Review*, 18(5): 639-653.
- Öztürk, N. & Kurutkan, N. M. (2020). Kalite Yönetiminin Bibliyometrik Analiz Yöntemi ile İncelenmesi. *Journal of Innovative Healthcare Practices*, 1(1): 1-13.
- Sadik-Zada, E. R., Gatto, A. & Niftiyev, I. (2022). E-government and petty corruption in public sector service delivery. *Technology Analysis & Strategic Management*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/09537325.2022.2067037>
- Yang, D., Zhao, J., Ahmad, W., Amin, M. N., Aslam, F., Khan, K., & Ahmad, A. (2022). Potential use of waste eggshells in cement-based materials: a bibliographic analysis and review of the material properties. *Construction and Building Materials*, 344(4): 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.conbuildmat.2022.128143>
- Zeren, D. & Kaya, N. (2020). Dijital Pazarlama: Ulusal Yazının Bibliyometrik Analizi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1): 35-52.