

Received / Makale Geliş Tarihi 06.08.2023
Published / Yayınlanma Tarihi 26.10.2023
Volume / Issue (Cilt/Sayı)-ss/pp 10(100), 2784-2800

Research Article /Araştırma Makalesi
10.5281/zenodo.10042350

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Sarıtürk

<https://orcid.org/0000-0002-9054-8170>

Adıyaman Üniversitesi, İİBF, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, Adıyaman / TÜRKİYE

Dijital Dönüşüm ve Paradigmal Değişim Olarak Dijital Yönetişim

Digital Transformation and Paradigm Change as Digital Governance

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, dijital dönüşümün etkisiyle yönetimde meydana gelen paradigmal değişimi açıklamaktır. Yönetişim, özel sektörde geliştirilen ve daha sonra kamu yönetiminde de uygulanan bir karar alma tekniğidir ve paydaşların çıkarlarını maksimum hale getirebilmek için diğer paydaşlarla rekabet etmesi anlayışına dayanmaktadır. Yönetişim, dijital teknolojilerin geliştirilmesinden önce analog ve elektronik teknolojilerin yaygın olarak kullanıldığı dönemde neoliberal yaklaşım aracılığı ile geliştirilmiş ve uygulaması yaygınlaştırılmıştır. Dijital dönüşümün gerçekleşmesi ile dijital dönüşüm öncesi iktisadî yapı, iş örgütlenmeleri, kamu yönetiminin yapısı ve işleyişi ve toplumdaki diğer her kurum ve işleyiş, yeni bir verimlilik ve etkinlik anlayışına uygun olarak yapılandırılmıştır. Dijital dönüşüm, analog yönetişimi dijital hale getirerek köklü bir değişim gerçekleştirmeyi mümkün hale getirmiştir. Çalışmada, Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımının aşılarda dijital yönetişim ile yeni bir liberal kamu yönetimi anlayışının oluşturulması değerlendirilmiştir. Bu amaçla, keşfedici nitel araştırma yöntemiyle literatür taraması yapılmıştır. Paradigmal değişim, analog yönetişimin, e-devletin gelişimi ile e-yönetişime dönüşümünü, dijital dönüşümün gerçekleşmesi ile e-yönetişimin de dijital yönetişime dönüşümünü ifade etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yönetişim, Dijital Dönüşüm, Dijital Yönetişim.

ABSTRACT

The aim of this study is to explain the paradigmatic shift in governance due to digital transformation through exploratory qualitative research. Governance is a decision-making technique developed in the private sector and later applied in public administration, and is based on the understanding that stakeholders compete with other stakeholders in order to maximize their interests. Governance was developed and its application was widespread through the neoliberal approach during the period when analog and electronic technologies were widely used before the development of digital technologies. With the realization of digital transformation, the pre-digital transformation economic structure, business organizations, the structure and functioning of public administration, and every other institution and functioning in society have been restructured in accordance with a new understanding of efficiency and effectiveness. Digital transformation has made it possible to realize a radical change by digitizing analog governance. It has been evaluated that the New Public Management approach has been overcome and a new understanding of liberal public administration has been created with digital governance. Paradigm shift refers to the transformation of analog governance into e-governance with the development of e-governance and governance into digital governance with the advent of digital transformation.

Keywords: Governance, Digital Transformation, Digital Governance.

1. GİRİŞ

Yönetimde, birlikte karar alma ve uygulama konusunda geliştirilen tekniklerden birisi olan yönetişim, paydaşların çıkarlarını maksimum yapmak için geliştirilen yöntemlerdendir. Yönetişim, 1980'li yıllardan sonra neoliberal politikaların bir parçası olarak yaygınlaştırılmıştır. İktisadî sistemin verimlilik, kârlılık ve rekabet hedeflerine ulaşma amaçlarının bir aracı olarak işlevsel hale getirilmiştir. Dijital dönüşüm ve dijital yönetişim de temel iktisadî hedefleri gerçekleştirme konusunda var olan tarihsel teknolojik ve yönetsel değişimlerle tutarlı sonuçlar üretmişlerdir.

Teknolojinin geliştirilmesinin, modern dönemde temel amacı iktisadî amaçları gerçekleştirmektir. Her yeni teknoloji daha fazla verimlilik ve etkinlik daha yüksek kârlılık oranını gerçekleştirmenin bir aracıdır. Teknolojinin dijitalleşmesi ise önemli bir nitelik değişikliğine neden olmuştur. Fiziksel mekân ve zaman kavramının yanı sıra siber uzay geliştirilmiş, hız ve zamanın iktisadî hedefler doğrultusunda kullanımı geliştirilmiştir. Dijital yönetişim, dijital teknolojinin kamu yönetimi alanında ve diğer alanlarda uygulanması

ile geliştirilerek yaygınlaştırılmıştır. Dijitalleşme, paydaşların birbirileri ile kurdukları bağım niteliğini, yönetim mekanizmalarının yapısını ve işleyişini paradigmal olarak değiştirmiştir.

Bu çalışmanın amacı, dijital dönüşümün etkisiyle yönetimde meydana gelen değişimi ortaya koymaktır. Ayrıca, konunun temel özelliklerinin anlaşılmasına katkıda bulunarak geleceğe yönelik farklı değerlendirme imkânı sağlamak için hareket noktaları oluşturmak hedeflenmektedir. Dijital dönüşümün, yönetim üzerindeki paradigmal değişim etkisinin anlaşılması, mevcut durumun ve gelecekte oluşabilecek yeniliklerin anlaşılması bakımından önemlidir. Konu ile ilgili akademik çalışmalar, teorik kısmının oluşumunu mümkün hale getirecek şekilde oluşum halindedir ve geliştirilmesi gerekmektedir.

Konunun oluşum aşamasında bulunması nedeniyle, anlaşılmasına ve şekillendirilmesine katkıda bulunmayı amaçlayan bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle, bu çalışmada keşfedici nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu amaçla, konuya ilişkin detaylı bir literatür taraması yapılmış, kaynaklar detaylı şekilde incelenmiş ve tartışılmıştır. Çalışmada öncelikle yönetim ve dijital dönüşüm kavramları açıklanmış, daha sonra ise dijital dönüşümün yönetim üzerindeki ortaya çıkardığı paradigmal değişim tartışılmıştır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Makalenin bu kısmında konuya ilişkin literatür detaylı şekilde incelenmiş ve kavramsal çerçeve verilmiştir. Aşağıda öncelikle yönetim kavramına ilişkin literatür taraması verilmiş, sonrasında ise dijital yönetim kavramı incelenmiştir. Son olarak ise literatüre dayalı olarak dijital dönüşümün dijital yönetim üzerindeki etkisi ve neden olduğu paradigmal değişim tartışılmıştır.

2.1. Yönetişim Kavramı

Yönetişim kavramı, 17. Yüzyılda Kuzey Avrupa’da, hükümet ve toplumun uyumunu sağlamak için geliştirilmiştir (Karakaş & Doğru, 2021). Wilkin (2013)’e göre yönetim, kurumsal iktisatçıların temsilcileri tarafından 1970’li yılların ve 1980’li yılların başında geliştirilerek yaygınlaştırılmıştır. Yönetişim, güç paylaşımına dayanmaktadır. Astların katılımı ile kurumsal düzenin oluşturulmasını ve asların sürekli hareketliliğini ve katılımını vurgulamaktadır. Bu modelde, gücü elinde bulunduranlar, ortak çıkarlar doğrultusunda astlarla birlikte kullanılmaktadırlar. 1970’li yılların başında Büyükelçi Harland Cleveland, Fordist dönem kamu yönetimine alternatif olarak yönetim kavramını geliştirmiştir. Cleveland, yönetim kavramını “az devlet, çok yönetim” sloganı ile tanıtmıştır. Cleveland, kuruluşların artık gerçek kontrolünün, hiyerarşinin tepesinde olduğu hiyerarşik, piramidal şekilde örgütlenmeyeceğini ifade etmiştir. Örgütlenmelerin, tek tek kuruluşlar yerine, kontrolün gevşek olduğu, gücün dağıtıldığı ve karar merkezlerinin çoğul ve iç içe geçmiş gerilim ağlarından oluştuğu sistemlerden oluşacağını ifade etmiştir. Yeni tarz, özel yatay örgütlenme şekli ile oluşturulmuş kamu yönetimi özel bir yönetici tipi tarafından yönetilecektir. Bu yönetici tipi, ister özel sektör isterse kamu yönetiminde olsun, kamusal sorumlulukları yönetecek “kamu yöneticileri” olmaktadır. Yeni tip yöneticilere, refah, eşitlik ve katılım duygusunun yol göstereceğini ileri sürmüştür (Bialozyt, 2017). Yönetişim yaklaşımı, piyasa temelli yaklaşım üzerine oluşturulan yeni kamu yönetimi anlayışına dayalı olarak geliştirilmiştir. Yönetişim, birbirlerini tamamlayan ve bağlı olan, çıkar çatışması içerisinde bulunan aktörlerin oluşturduğu çeşitli ağ yapılı örgütlenmeleri ahenkli hale getiren bir süreçtir. İlgili aktörleri, ortak/paydaş olarak kabul etmekte, aktörler arasındaki etkileşimin oluşturduğu yönetim ve denetim kalıbı olarak değerlendirmektedir. Yönetişim, paydaş aktörlerin etkileşimi ile ortaya çıkmaktadır ve kamu yönetiminde rekabeti artıran bir sistemdir (Özer, 2006). Yönetişim, birbirleri ile bağlantılı olan aktörlerin etkileşim halindeki karar alma süreçlerini etkileme çabalarının bir sonucu olarak oluşan yapıyı ve işleyişini ifade etmektedir. Bu yapı, çoklu aktörlerin varlığı ile oluşmaktadır. Aktörler, bilgi asimetrisi içerisinde tek başlarına her bilgiye sahip değildir ve sistemi tek başlarına etkin bir şekilde kullanamaz. Yönetişim, paydaşların bir araya gelmelerini gerektiren konularda ortak çıkarlarını maksimum hale getirebilmek için yönetmek ve kontrol altına almak için yürüttükleri faaliyetleri ifade etmektedir. Yönetişim, gücün kullanılma usullerini tespit eden kurumları ve gelenekleri ifade etmektedir. Yönetişim, özel sektör ve kamu yönetimi arasındaki sınırların, özel sektör lehine geçirgenliğinin artması ile geliştirilmiş ve yaygınlaştırılmış bir karar alma tekniğidir (Bahçavan, 2006; Yılmaz vd., 2020).

Yönetişim ihtiyacı, iş bölümünden kaynaklanan bilgi dağılımı, girdilerin ve çıktılardan kontrolünü gerektiren paydaş yapısından kaynaklanmaktadır. Yönetişim, sonuç olarak rekabet ortamında paydaşların asimetrik bilgi sahibi olmasından kaynaklanan güçlerinin mübadelesi yapılarak değer oluşturmayı ve oluşturulan değerlerin rekabet içerisinde paylaşılmasını hedeflemektedir. Yönetişim sorunu, ağ yapılı bir uzamda verimli değişim ilişkilerinde dağıtılmış çabaların bütünleştirilmesini, yönlendirilerek izlenmesini mümkün hale getirecek mekanizmaların usul ve araçların oluşturulmasını içermektedir. Paydaşlar, değişimi gerçekleştirmelidir. Değişimi gerçekleştirmek için örneğin kaynakların ve görevlerin tahsisi gibi değişim

süreçlerini, malî, çevresel ve sosyal değerlerin üretimi ve dağıtımını gibi sonuçları ve fırsatçı davranışlar gibi ilişkileri yönetimin ve kontrol altına almanın yöntemlerini geliştirmelidir. Kontrol mekanizmalarının inşası, yönetimden beklenen faydalara ulaşabilmek için uygun koordinasyon, güven ve teşvik mekanizmaları aracılığıyla tamamlanabilir veya bu mekanizmalar ile ikame edilebilir. Dolayısıyla, yönetim genellikle, kontrol mekanizmaları oluşturarak girdi ve çıktılarının doğrulanmasını, koordinasyon mekanizmaları aracılığıyla görevlerin bölünmesine ve dağıtılmasına, teşvik mekanizmaları aracılığıyla rakip çıkarların dengelenmesine ve güven mekanizmaları oluşturularak paydaşların birbirleri ile ilişkilerindeki zayıflıkların azaltılmasına yardım edecek kuralların geliştirilmesi ile ilgilidir (Hanisch vdd., 2023).

Yönetişimin, devletlerin yönetiminin anlaşılmasını kolaylaştırmanın yanı sıra iktisadî örgütlerde olduğu gibi bir de verimlilik boyutu bulunmaktadır. Bu alanda asıl mesele, sadece alınan kararların uygulanması değil, aynı zamanda bu uygulamaların etkili bir şekilde yapılması, başka bir ifade ile girdi çıktı oranına önem verilmesidir. Kamu harcamalarının verimliliği, hükümetlerin meşruiyetinin önemli bir unsuru olmasına rağmen etkinlik de baskın rol oynayan unsurlardan birisidir. Yönetişim kavramına atfedilen, farklı kanunî statülere sahip örgütsel yapılar ve kişiler arasındaki ağlar ve iş birliği gibi çoğu özellik, insanlar ve örgütler arasında küresel olarak artan karşılıklı bağımlılıkların devam ettirilmesine hizmet eden kurumsal adaptasyon biçimleridir. Yönetişimin, sosyal ve beşerî temel bileşenleri hükümetler, sivil toplum kuruluşları, mahallî idareler ve kamusal alanın sorunları ile mücadele etmeye dâhil olunması ile oluşan yeni ilişki biçimidir. Yönetişim, iktisadî ve diğer beşerî faaliyetlerin yürütüldüğü kurumsal düzenin oluşturulması ile ilgilidir ve dijital yönetişimin teknolojik temel bileşenleri ise yapay zekâ, nesnelerin interneti, platformlar bilgi sistemleri ve blockchainedir (Bialozyt, 2017; Filgueiras & Almeida, 2021).

E-yönetişim ise, hükümetin vatandaşlara bilgi aktarımı ve kamu hizmetinin sağlanması için internetin kullanılması anlamına gelmektedir. Başka bir yazara göre ise e-yönetişim, elektronik yönetim anlamına gelmektedir ve mahallî halkın ihtiyaçlarını karşılamak, devletin umumî ve kamu hizmeti potansiyelini artırmak için bütün eyleme ve işlemlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ve devletin faaliyetlerinin bu teknolojiler ile bütünleştirilmesidir. Başka bir ifade ile e-yönetişim, devlet hizmetlerinin ve bilgilerinin elektronik araçlar kullanılarak halka ulaştırılması olarak ifade edilebilir. E-yönetişimin temel amacı hem kamu hizmeti ve faaliyetlerinin verimliliğini hem de özel sektörlerde sosyal yardım seviyesini artırmaktır (Batoool vd., 2021). Dijital yönetişim, devletin, e-yönetişim uygulamalarında sağladığı ilerleme ile doğan yeni bir hedef veya sonuçtur. E-devlet, umumiyetle, internet aracılığı ile uzay ve zamanın ötesinde devlet bilgi ve hizmetlerinin günün her saati ve haftanın her günü erişiminin mümkün olması ile tanımlanmaktadır (Moon & Moon, 2023). E-yönetişim, devlet fonksiyonlarının ve kamu hizmetlerinin elektronik cihazlar aracılığı ile birleştirilmesinin ön aşamasıdır. E-devlet uygulamaları ile paydaşlar, devlet ile elektronik ortamda temas kurmakta ve bu temasın hem derinliği hem de genişliği artırılmaktadır. Dijital yönetişim, vatandaşlar, kamu görevlileri ve kamu bilgi kaynakları arasındaki etkileşimlerin salt okunur nitelikteki paradigmasına uymayan, yeni bir paradigmal değişimi ifade eden kamu hizmetleri sağlamaktadır. Kamu yönetiminin sahip olduğu bilgilerin, daha etkileşimli, süreç odaklı bir şekilde yayılmasını ve görüntülenmesini sağlayan bir paradigma oluşmaktadır. Dolayısıyla dijital yönetişim, daha vatandaş odaklı bir kamu hizmetinin sağlanabileceği ve daha demokratik devlet-vatandaş ilişkilerinin ortaya çıkacağı stratejik bir çerçevenin tasarlanmasında daha belirleyici bir rol oynamaktadır (Milakovich, 2014). Yönetişimin, sadece hükümetler tarafından yürütülmesi gerekmemektedir. Özel sektör ve özel sektör kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve bunların birliklerinin tümü, bazen hükümet yetkili olmadan yönetişim oluşturmak için bazı durumlarda devletin vereceği yetki olmadan hükümet organları ile yönetişim uygulaması yapmaktadırlar (Kitsing, 2021).

Yönetişimin gelişmesinde etkili olan anlayış, iktisadî sistemin tıkanıklıklarını açarak, varlığının devamını sağlamaktır. Yönetişim, bu çabayı içeren temel kaygılardan yola çıkılarak geliştirilmiştir. Toplumsal müşterekler bu hedefe uygun olarak neo-liberal anlayışa uygun şekilde yeniden yapılandırılmıştır. Neo-liberal yaklaşımın çözümünü bulmakta zorlandığı alanlarda yeni bir neo-liberal çözüm arayışı dijital yönetişimin gelişmesine katkıda bulunmuştur. Dijital yönetişimin uygulanması ile toplumsal müşterekleri yönetimin temel ilkesi, “daha fazla devlet” veya “daha fazla piyasa” değildir. Toplumun tamamını ilgilendiren konu ve sorunların yönetilmesi süreci, ortak konu veya sorunların yönetilmesinin trajedi ile sonuçlanmasını önleyecek karmaşık kurumsal çözümler ile mümkündür. Benzer şekilde, dijital dünyada da dijital müşterek konuların geliştirilmesi ve sorunların çözümünü sağlamak için yönetişim mekanizmalarının geliştirilerek kurumsal çözümler üretilmelidir. Dijital yönetişim, dijital uzamda oluşan konular için uygulamalı bir örgüt teorisi oluşturmak anlamına gelmektedir. Dijital yönetişim, “daha fazla devlet” anlamına gelmemektedir. Dijital teknolojik kaynakların, merkezî bir devletin elinde toplanması, otoriter siyasî rejimlerin desteklenmesi riskini artırmaktadır. Dijital yönetişim, “daha fazla piyasa” anlamına da

gelmemektedir. Çünkü özel sektör, zaten internetin altyapısının büyük kısmının sahibi olarak kişilerin ve hükümetlerin veri ve bilgileri için içerik üreticisi olarak hareket etmektedir. Özel sektör, son derece otoriter ve dışlayıcı vatandaşlık şekilleri geliştirebilmektedir (Filgueiras ve Almeida, 2021).

Yaygın kabule göre yönetim, bürokratik devletten, üçüncü taraf olarak hükümete doğru bir çekilme olarak kabul edilmiştir. Başka bir yaklaşım ise sosyal sermayenin gelişimi, sivil toplum ve üst seviyede sivil katılım olarak kabul edilmiştir. Başka bir grup ise yönetimi, kamu yönetiminde işletme yönetimi anlayışının uygulanması ve Yeni Kamu Yönetimi olarak kabul etmiştir. Diğer bir yaklaşım, kamu yönetiminin yeni çalışma biçimi olarak ifade etmiştir. Bu tanıma yakın ama vurgusu kamu yönetiminin örgütlenmesi olan bir yaklaşımda ise yönetim, kamu kurum ve kuruluşlarının kurumsal yapısı olarak ifade edilmiştir. Yönetimi, paydaşlar üzerinden tanımlayan bir yaklaşım; siyasî kurumların iş birliği ve ağ yönetimi olarak kabul etmiştir. Küreselleşme olgusunu esas kabul edilen tanıma ise yönetimi, küreselleşme ve rasyonalizasyon olarak kabul etmiştir. Kurumsal yapı ve işleyişi esas alan bir yönetim tanımında ise yönetim, şeffaflık, kurumsal gözetim ve hesap verebilirlik olarak ifade edilmiştir. İngiltere başbakanı Tony Blair'in üçüncü yolu olarak yönetim ise, yeni kamu yönetimi anlayışına dayalı fikirlerin, genişletilmiş sivil katılım şekilleri ve sivil toplumu yenileme girişimlerinden oluşan bir siyasî avadanlıktır. Yönetim postfordist dönemde hükümetlerin işleri halletme şekli olarak da tanımlanmıştır (Bialozyt, 2017).

Yönetim, özel sektör, devlet ve sivil toplum üçlemesi olarak şekillendirilmiştir. Devlet, siyasî ve bürokratik yapıdan oluşmaktadır. Özel sektör ise özel işletmelerden oluşmaktadır. Sivil toplum, devlet ve kişiler arasında bağ kurarak toplumsal varlıkların her alanda etkileşimi ve katılımı sağlamayı hedeflemektedir. Üç aktör grubu da faaliyetlerinde etkinlik ve verimlilik ilkelerini temel ilke olarak kabul etmektedir (Özer, 2006).

Yönetim hakkında yapılan çalışmalarda, yönetim yapısı içerisinde paydaşlar tarafından yapılan işlemlerdeki koordinasyon, kontrol, güven ve teşvik sorunları ile ilgili çözümler aranmıştır. Sorunun çözümü için, öncelikle, işlemleri tanımlayan, sınırlarını çizen, koordinasyon ve kontrolü geliştirmek, teşvikler oluşturmak ve İşbirliğini sağlamak için hiyerarşik emir ve otorite yapıları geliştiren bürokratik örgütlerin inşası gerekmektedir. İkinci bir genel çözüm ise, sözleşmelerin, kanunî hakları uygulamak için üzerinde anlaşılan koordinasyonu, kontrolü ve bağlantı noktası oluşturmanın bir aracı olarak kullanılmasını içermektedir. Son olarak, güvenin oluşturulabilmesi için bir temel oluşturmak üzere sosyal karşılıklı bağımlılıklar ve olumlu değişim tecrübeleri aracılığıyla organik olarak gelişen ilişkisel bağların teşvik edilmesini gerektirmektedir. Dijitalleşme dönemi öncesi oluşturulan analog yönetim yapıları, kurumsal yapı üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olsa da dijital teknolojilerin gelişimi ve örgütsel yapı ve işleyiş üzerindeki etkisinin yatay ve dikey olarak artması, yeni zorluklar ve fırsatlar oluşturmaktadır (Hanisch vd., 2023).

2.2. Dijital Dönüşüm

Dijital kelimesi, sayısallaştırma süreci, analog verilerin dönüşümü, elektronik olarak verilerin herhangi bir ekran türü ile gösterilmesi olarak ifade edilmektedir. Başka bir yaklaşıma göre ise dijital, genişleyen iş yapma sınırlarında değer oluşturmak, müşterilerin tecrübelerini doğrudan etkileyen süreçlerin optimizasyonunu sağlamak ve dijital teknolojiler aracılığı ile mal ve hizmet üretim süreçlerini destekleyen temel kabiliyetleri oluşturmak ve geliştirmek olarak kabul edilmektedir (Özdemir, 2023). Dijital yönetim veya dijitalin anlamını belirleyen şey, önemli ölçüde, kullanılan dijital araçların nitelikleri ve devletin bunları kullanım biçimine bağlıdır. "Dijital", önceki dönemlerde yapılan reform hareketlerinin yerini almıştır. Yakın zamanda, Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımının önemini azaldığı ve onun yerini dijital hükümetin almıştır (Lindquist, 2022). Kamu yönetiminde, e-devlet çalışmaları, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumu ile başlamıştır. Bu aşamada kurumların yapısı ve işleyişinde, mevzuatta, günlük yazışmalar, personel yönetimi ve belgelerin de elektronik ortama aktarılması ile dijital dönüşüm süreci gelişmiştir (Karagöz, 2020).

Dijital kavramı, enformasyonu oluşturacak şekilde verinin işlenmesini, bulut uygulamalarını, nesnelerin internetini, yapay zekâ ve öğrenen makinaların kullanılma sürecini ifade etmektedir. Bilginin, 1 ve 0'lar aracılığı ile sonsuz bir döngü oluşturacak şekilde, iki bileşenli veri dizileri oluşturularak anlamlı hale getirilerek işlenmesini ifade etmektedir. Veri, sayısal tekniklerle işlenmektedir. Bir bağlama dayandırılarak/konu ile ilgilendirilerek enformasyona dönüştürülür (Kılıçaslan & Yücel, 2022). Dijital teknolojiler, özellikle internet, algoritmalar, yapay zekâ, nesnelerin interneti, blockchain ve büyük veri gibi yeni teknolojiler ve uygulamaları, dünyayı dönüştürmekte, iletişim, kurma, düşünme, çalışma ve yaşama şeklimizi değiştirmektedir. Dijital dünya, toplumun tamamı için daha yaygın ve kolay ulaşılabilir hizmetler oluşturarak millî güvenlik, emniyet ve ekonomik refahın artışı teşvik etmek için belirleyici nitelikte etkisi

olan birbiri ile bağlantılı dijital teknolojiler topluluğu tarafından yönetilmektedir. Dijital yönetim, yatay ve dikey olarak yayılan ve yayılma hızı artan dijital teknolojiler aracılığı ile toplumsal çıkarların rekabet içerisinde uyumunu kolaylaştıracak bir usul olarak oluşturulmaktadır (Filgueiras & Almeida, 2021).

Dijital dünya, insanların hayat tarzları, iletişim, düşünme ve davranış biçimleri hakkında çeşitli fırsatlardan ve farklı bakış açılarından oluşmaktadır. Buna ek olarak, dijital dünya siber uzayı, interneti, sosyal medya platformlarını, sistemleri, verileri, uygulamaları oluşturan çeşitli iletişim altyapısı, yazılım, protokol, cihaz ve veri katmanlarını oluşturmaktadır. Dijital dünya, cihazları, bilgileri, insanları ve hizmetleri birbirine bağlamak için insanlar tarafından tasarlanmış bir yerdir. Dijital dünyanın ana sermayesi bilgi ve enformasyondur. Bilgi ve enformasyonu kim kontrol ederse kolektif kararları etkileyerek yeni güç yapıları oluşturabilmektedir. Bilginin asıl güç kaynağı olmasının bir sonucu, dijital dünyayı yönetmek için yeni normlara ve uygulamalara ihtiyaç olmasıdır. Yönetmek, toplum için etkili sonuçları yönlendirmek üzere kolektif eylemleri teşvik eden kurumsal bir düzen oluşturmak anlamına gelmektedir (Filgueiras & Almeida, 2021).

Dijital teknolojilerin, hayatın her alanında kullanılmaya başlanması ile nüfusun önemli bir kısmının sosyal, iktisadî, siyasî alanlarda davranış şekilleri değişmiş ve vatandaşlar ile kamu yönetimi arasındaki bağ ve etkileşim usullerinde önemli değişiklikler oluşmuş, yeni bir örgüt kültürü kamu yönetiminde de oluşturulmaya başlanmıştır. Kamu yönetimi eski bürokratik gerçekliğin işe yaramadığı yeni bir döneme sürüklenmeye başlamıştır (Bialozyt, 2017).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte sosyal ve iktisadî yapı ve devlet yapısı kökten değişmiştir. Bu değişimlerin bir sonucu olarak devletin yapısı ve işleyişi de değişmiştir. Devletin karar alma süreçlerine devlet dışı aktörler de katılmıştır. Bu nedenle de kamu yönetimi saydam ve hesap verebilir hale gelmeye başlamıştır. İnternet kullanımının yaygınlaşması, teknolojinin dijitalleşmesi, kurumsal tasarım ve işleyiş tarzı üzerinde meydana gelen değişimler, dijital yönetimin gelişmesinin temelini oluşturmuştur. Dijital yönetim, Yeni Kamu Yönetimi anlayışına alternatif olması istenmiştir (Coşkun, 2019; 1). Bilgi ve iletişim teknolojileri nispeten yeni bir alandır ve keşfedilmesi ve geliştirilmesi gereken çok fazla konusu bulunmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerin gelişiminin iyi yönetilmesi durumunda, pek çok alanda önemli değişiklikler sağlamak mümkün olabileceği gibi yönetilmesinin başarısı düşük olduğunda önemli sorunlara ve başarısızlıklara da neden olabileceği iddia edilmektedir (Kundi vd., 2008). Hayatın her alanının dijitalleşmesi, sosyal yapıda meydana gelen değişiklikler ve kamu yönetiminin yeni ilkeleri ve örgütsel dönüşümü gibi yeni durumlar, farklı hızlarda birbirleri ile bağlantılı olarak ve geri döndürülemez şekilde gerçekleşmektedir. Yeni şartlar, dijital teknoloji kullanma becerisi olan yeni bir insan tipi oluşturmuş ve eski teknoloji dönemine göre şekillenmiş kamu yönetimi ile gerginliklere neden olmuştur. Bu durum ve iktisadî sebepler, kamu yönetimi ilkelerinin ve mimarisinin yeniden oluşturulması için gerekçe sağlamaktaydı (Bialozyt, 2017). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımından önce kamu kurum ve kuruluşları, vatandaş ile kamu görevlileri arasındaki mesafeyi koruyan hiyerarşik yapıda, doğrusal ve yukarıdan aşağıya iletişim şekliyle yönetilmiştir. Vatandaşlar, kamu hizmetini sadece mesai saatleri içerisinde alabilmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile Darrel West (2005), kamu kurum ve kuruluşlarında ve bu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarında aynı zamanda yönetimin diğer paydaşları arasında gücü, işlevsel sorumlulukları ve kontrolü önemli ölçüde yeniden dağıtma potansiyeline sahip olduğunu ifade etmiştir. Dijital teknolojiler, kamu kurum ve kuruluşlarını, ağ tabanlı sistemler ve veri tabanına dayalı analitik yazılımlar kullanarak etkilenen yönetim paydaşları ile daha etkileşimli ilişkileri teşvik ederek daha düz ve doğrusal olmayan vatandaş merkezli kuruluşlara dönüştürmektedir. Yeni tür örgütler, karar alma meclisini, öğrenenlerin kapasitelerini ve kendine has özelliklerini tahmin etme, yönetme ve harekete geçirme kapasitesine sahip sosyo-algoritmik güç şekillerine devretmeyi hedeflemektedir. Dijital teknolojiler, her gün, tüm gün boyunca çalışmaktadır. Bu durum zaman ve mekândaki mesafeleri aşarak bürokratların vatandaşlarla iş birliği içerisinde olmasını teşvik etmektedir (Milakovich, 2014).

Dijital teknolojilerin geliştirilmesi ve kullanımının yaygınlaşması ile bürokrasi merkezli devlet yapısından dijital yönetime geçiş yaygınlaşmıştır. Bu geçişin sağlanabilmesi için ileri seviyede uzmanlaşmış teknik becerilerin yanı sıra ileriye dönük ilham verici bir siyasî ve idarî liderlik gerekmektedir (Milakovich, 2012). Dijital teknolojilerin hızlı gelişimi, veri üretme, sınıflandırma, depolama ve kullanma kapasitesini de hızla artırmıştır. Dijital teknolojilerin oluşturduğu yeni imkânlar, herhangi bir alandaki eğilimleri, korelasyonları belirleme, karmaşık sorunları daha iyi anlamak ve delile dayalı kararlar almak için farklı kaynaklardan elde edilen veri kaynaklarını çaprazlama, yorumlama ve kullanma yeteneğini önemli ölçüde artırmıştır. Bununla birlikte, kamu yönetiminde dijital teknolojilerin kullanımını başarmak, verilerin stratejik bir değer olarak kabul edilmesinin yanı sıra kamu politikası döngüsü boyunca uygulanan kurallar, sonuçların elde edilmesini

destekleyecek şekilde verilerin etkisini en üst seviyeye ulaştırmakta ve sistemlerin yapılarının ve sınırlarının geliştirilmesini olumlu yönde etkilemektedir (OECD, 2017).

Dijital teknolojiler, her türlü kamusal maliyetin azaltılması ve kalitesinin yükseltilmesi için giderek daha önemli hale gelmektedir. Yeni teknolojilerin, kendi kendilerine uygulanamayacağı için, uygulamanın başarısını sağlamaya yönelik olarak, önerilen teknolojilerin bilgi paylaşımını, ortaklıkları, tek tip ve ortak standartların teşvikini mümkün hale getiren işbirlikçi stratejiler çerçevesinde ele alınması gerekmektedir. Bu hedefe ulaşmak için kullanılan usuller, ülkeler arasında, ülkeler içinde ise kurumdan kuruma hatta bölgeler arasında farklılıklar göstermektedir. Bu değişiklikler, evrimsel veya devrimsel nitelikte olabilmektedir. Dijital yönetim, bürokrasi merkezli kamu yönetiminin değişimi üzerine yeni paradigmalardan tasarlanması ve uygulanması için stratejik bir çerçeve oluşturmaktadır (Milakovich, 2014). Genel bir kullanım hedefi olarak, bütçe ve bütçe açığı ile ilgili sorunların çözümünü kolaylaştırmak için internet odaklı teknolojilerin yaygın olarak kullanımı, ticaret, siyaset ve kamu yönetimi alanlarının dijital teknolojiler öncesi sınırlarını hızla genişletmektedir. Yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurulması ve erişime açılmasının maliyetleri düşmekte ve küresel pazarlar daha fazla birbirine bağlanmakta, daha fazla sayıda çevrimiçi katılımcı birbirine daha yakından bağlanma imkânına kavuşmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ile izole olmuş durumda olan bölgeler, hücresel/mobil telefonlar, fiber optik kablolar, sosyal ağlar, telekonferans ve uydular aracılığı ile birbirine bağlanmaktadır. Hem büyük hem de küçük işletmelerin yanı sıra her amaç ve büyüklükteki birçok hükümet ve kâr amacı gütmeyen kuruluş, daha "bağlantılı" ancak daha az istikrarlı bir dünya ekonomisinde müşterilere cevap vermek için performans yönetimi stratejilerini, personel sistemlerini ve teknoloji standartlarını yeniden gözden geçirmektedir. Küresel ekonominin büyümesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimini teşvik etmiştir. Kuruluşların birçoğu bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişim hızından daha düşük hızlarda değişime uyum sağlamaya çalışmaktadır (Milakovich, 2012).

Dijital dönüşümün gerçekleşmesinde önemli etkiye sahip unsurlardan birisi de internetin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasıdır. İnternet teknolojilerinin gelişiminin hızının artması ile merkezi olmayan; ağ bağlantılı bilgi ve iletişim teknolojilerinin yeni modelleri oluşturularak kullanımı yaygınlaştırılmıştır. Bilgi yönetimi araçlarının kullanımı, yeni teknoloji odaklı kuruluşların ağ bağlantılı, hiyerarşik olmayan sistemlerini karakterize etmekte ve e-devletten dijital yönetime geçişi kolaylaştırarak cazip hale getirmektedir. Kişilerin örgütsüz örgütlenme kabiliyeti, İzlanda'da meydana gelen volkanik patlama ile Avrupa'ya seyahati imkânı ortadan kalkması ile gelişmiştir. Devlet ve özel kurumlar, mahsur kalan kişilere yardım etme konusunda yeterli derecede güç ve imkânı sahip değildi. Ticari, havayolu, demiryolu ve karayolu taşımacılığının başarısızlığı üzerine çok sayıda yeni medya kullanıcısı, kendiliklerinden örgütlenerek, ulaşımı mümkün hale getirmek için araba paylaşımı ve konaklama yeri ayarlaması yapmışlardır (Milakovich, 2012).

Dijital dönüşüm gerçekleştiğinde, analog yönetim uygulamalarını desteklemekte, bazı durumlarda otomatik yönetim biçimleri ile değiştirilmesiyle birlikte değişim ilişkilerinin yönetiminde de köklü değişiklikler ortaya çıkarmaktadır. Analog yönetim, ağırlıklı olarak yönetimin merkezi kontrol yapılarına, iki taraflı görev koordinasyonuna, bürokratik teşviklere ve aktör temelli ilişkisel güvene dayandığı durumları ifade etmektedir. Analog yönetim ile dijital yönetim aşaması arasında otomatik yönetim aşaması bulunmaktadır. Bu durumun aksine otomatik yönetimde, önemli ölçüde merkezi olmayan kontrol oluşturulmakta, çok taraflı koordinasyon sağlanmakta, otomatik yönetim, otomatik/sibernetik teşvikler ve algoritmik sistem güvenine dayanması gerekmektedir. Bu iki nokta birlikte değerlendirildiğinde, aktörlerin ve algoritmaların belirli oranlarda birlikte var olduğu bir ara modu oluşturan artırılmış bir yönetim durumunu oluşturmaktadır. Artırılmış yönetim, dağıtılmış kontrol, dijital kaynaklar tarafından desteklenen çok taraflı kontrol, programlara dayalı teşvik yapıları ve aktör temelli güven (actorithmic trust) içermektedir. Aktör temelli güven; aktör temelli yönetimin temelini oluşturmaktadır. Aktör temelli yönetim ise birbirini tanımayan işlem tarafları arasındaki güvenin, kısmen tarafların sözleşme şartlarını yerine getirmesi ve kısmen de dijital teknolojiler aracılığı ile tesis edildiği eBay, Amazon ve benzeri, dijital piyasalarda ve platformlarda açıkça görülebilen bir yönetim türüdür. İhtiyaç duyulan güvenin tesisi, paydaşları işlem performanslarına göre değerlendiren ve insan değerlendirmesini otomatik olarak sıralama sistemi ile birleştiren bu platformların tavsiye sistemleri tarafından teşvik edilmektedir (Hanisch vd., 2023).

Dijitalleşmenin yaygınlaşması ile oluşan dijital dönem, bütün insanlığın bir parçası olmuş ve önceki dönemde var olan her şeyi temelden sarsmıştır. Vatandaşlar ve devlet arasındaki ilişkiler ve devletin yapısı ve işleyişi önemli ölçüde değişmiş, dünya, kaotik, anlaşılması ve yönetilmesi zor bir yer olmuştur (Bialozyt, 2017). Dijital devlet ve dijital dönüşüm adına yapılan çalışmalar, toplumu verileştirmiş, fiziksel ile dijital kurumsal olan ile bireysel olan birleşmiştir (Kavut; 2023). Dijital devlet uygulaması, sadece basit bir şekilde bilgisayarın kamu kurum ve kuruluşlarında uygulanması anlamına gelmemektedir. Kamu yönetiminin

geçmişteki basit bilgisayarlaşmasının aksine, dijital devletin uygulanması karmaşık ve zorlu bir süreçtir. Dijital devletin oluşturulması, devletin umumî olarak dönüştürülmesi anlamına gelmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimine dâhil edilmesi ve devlette yeniliğin teşvik edilmesi gibi dijital yönetişimin zorlukları, tek bir birimi, tek bir kurumu hatta tek başlarına yasama, yargı ve yürütmeyi aşan ve bütün devleti kapsayan bir özellik taşımaktadır. Dijital devlet, sadece devlet ile sınırlı değildir ve bütün ülkeyi ilgilendirmektedir (Chung vd., 2022). Bu dönüşüm, kamu yönetimi pratiğini ve teorisini de değiştirmiş Weberyen kamu yönetimi modelinin üzerine Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı uygulanmış ve zamanla Yeni Kamu Yönetimi de potansiyel olarak tüketilmiştir. Dijital değişim ve ekonomik kriz sonrası kemer sıkma politikaları uygulamalarından sonra kamu yönetimi uygulamaları ve teorisini üzerinde geliştirilen Yeni Kamu Yönetimi politikaları, var olma nedenini gerçekleştirmiş ve potansiyelinin sınırına ulaşmıştır. Bu dönemde kamu yönetimi ile vatandaşlar arasındaki iş birliğinde kritik bir etkiye sahip olan yönetişim kavramı ortaya çıkmıştır. Bu durumda, en gelişmiş yönetişim biçimi olan dijital yönetişim dijital teknolojilerin merkezi bir rol oynaması ile ortaya çıkmıştır (Dunleavy & Margetts; 2015; Bialozyt; 2017).

Merkezî ve adem-i merkezî olmayan kontrollere ek olarak dijital teknolojiler ve usuller, dağıtılmış kontrol (distributed control) mekanizmalarının ortaya çıkması için kullanılabilir. Dağıtılmış kontrol, dijital araçlarla etkinleştirilen bir kontrol şeklidir. Örneğin, açık kaynaklı yazılım geliştirme, geliştiriciler arasında kodu okuma, yazma veya katkıda bulunma erişimini düzenleyen dağıtılmış kontrollere dayanmaktadır. Bu tür bir kontrol, bir geliştirici gruba ve geliştirmeyi mümkün hale getirecek dijital araçlara ihtiyaç duymaktadır. Dağıtılmış kontrolün sağladığı fayda, bürokratik görevler üzerindeki kısmî kontrolü, otomatik ve merkezî olmayan bir sistem aracılığı ile gerçekleştirirken, program kodunun haricindeki beklenmedik durumları da hesaba katmasıdır (Hanisch vd., 2023).

Dijital teknolojilerin gelişmesi ile aynı zamanda, sosyal alanda, örgütlenmeden örgütlenme, yeniliklerin demokratikleşmesi, kitle kaynak kullanımı, bilişsel fazlalık yönetimi gibi yeni olgular ve kavramlar gelişmiştir. Devlet ve vatandaşların kamu hizmetlerini birlikte oluşturmasına izin vererek, sosyal ağlarda ve bilgi ağlarında ortaya çıkan tıkanıklıkların çözümüne yönelerek, vatandaşlarla ilişkilerin doğasını değiştirmeleri için hükümet ve bürokrasi üzerindeki baskıyı artırmaktadır (Bialozyt, 2017).

Kamu yönetiminde, veriye dayalı bir kültür oluşturulması için iki bileşenli bir uygulama geliştirilebilir. Bunlardan ilki, kamu sektörünün bütününde veri yönetişimi geliştirilmelidir. Veri yönetişiminin geliştirilmesi için ise kamu sektörünün tamamında veri kullanımı, yönetimi ve paylaşımı için standartlar ve talimatnameler geliştirilmelidir. Ayrıca, veri geliştirmek, elde etmek, verilerin birlikte kullanımını sağlamak için gerekli veri altyapısını geliştirmeyi gaye edinen bir çerçeve ve eylem planı geliştirilmelidir. İkinci bileşen ise veri odaklı bir kamu yönetimi yapısı oluşturmak için gerekli olan becerilerin oluşturulması ve geliştirilmesidir. Kamu yönetiminde, dijital veri becerilerini değerlendirmeyi mümkün hale getirecek bir değerlendirme sistemi, becerilerin geliştirilmesine kullanılmasına ve korunmasına yardım edecek bir insan kaynakları sistemi ve stratejisi geliştirmek gerekmektedir (OECD, 2017).

2.2.1. Paradigmatik Bir Değişim Olarak Dijital Yönetişim

Kamu sektörü kuruluşlarına yönelik birçok kamu yönetimi yaklaşımı yıllar içinde teorik olarak geliştirilmiştir. Bu çalışmaların merkezi tek bir amacı bulunmaktadır. Kamu sektörü kuruluşlarının nasıl daha etkili, daha verimli ve daha şeffaf ve hizmet verdikleri vatandaşlara karşı daha duyarlı hale gelebileceğidir. Bu kurum ve kuruluşlar, kanunî olarak kamu hizmeti sunmak için kurulmaktadır. Başka bir ifade ile temel varlık nedenleri, kamunun artan ihtiyaçlarını hizmet sunarak karşılamak yani kamu yararını sağlamak için kurulmaktadır. Bu özellikleri nedeniyle özel sektör kuruluşlarından çok farklıdırlar. Özel sektör kuruluşlarının temel amacı ise tatmin edici gelir ve kâr elde etmek, çıkar sağlamaktır. Kâr özel sektör için olmazsa olmaz bir özelliktir (Dimeski, 2019). 20. Yüzyıl, bu dönüşüm özelliğinin sonucunda iki büyük bürokratik modelin hâkimiyeti altında geçmiştir: İlki weberyen bürokrasi tipolojisi, ikincisi ise Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımıdır. Weberyen bürokrasi, kurallara bağlı, şekillere uygunluğa bağlı, hiyerarşik yapıda, sınırlı iletişim kanalları bulunan ve özellikle dış dünyanın etkisine karşı dirençli niteliktedir. 20. Yüzyılın başında sonraki dönemlerde gelişecek olan kamu yönetimi gelişiminin kökenini oluşturmuştur. Üç ana unsura dayanmaktadır; ilk olarak memurların kariyerleri, işgücü piyasalarından ayrıştırılarak idealleştirilmiştir. İkinci olarak memurların takdir yetkisine sınırlamalar getirilmiş ve üçüncü olarak hukukun üstünlüğüne dayalı olarak vatandaşlara eşit muamele edilmiştir. Bu sistem, 20. Yüzyılın ikinci yarısında, katı kurallara ve süreçlere dayalı weberyen kamu yönetimi tipinden, hükümet ile kamu hizmetlerinden faydalananlar arasında meydana gelen mecburi ilişkilerden, genişletilmiş koordinasyon ağlarının bir parçası olarak, kamu hizmetlerinden faydalananlarla ilişkileri de içeren kamu yönetimine dönüşmüştür. Bu durumu, yeni kurumsal ekonomi ile 1970'lerin ve 1980'lerin başında Yeni Kamu Yönetimi'nin ortaya çıkmasıyla

birlikte ortaya çıkan işletmecilik (managerialism) takip etmiştir. İngiltere’de geliştirilen Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımı kısa sürede başta ABD, Avustralya ve Yeni Zelanda ve OECD ülkeleri olmak üzere tüm dünyaya yayılmıştır (Dunleavy & Margetts, 2015; Bialozyt, 2017). Literatürde, Yeni Kamu Yönetimi yaklaşımından farklı olarak, zaman ve anlayış olarak onu takip eden dijital yönetim, önce kamu hizmetlerinin ücretsiz olarak sunulması, dijital bilginin kullanılması ve hizmetlerin yönetilmesinde kendin yap (do it yourself) gibi kamu hizmeti sunumu sisteminin kurulmasında bir temel veya çerçeve oluşturulması gibi unsurlar etrafında düzenlenmiştir. Daha sonra ise sistemin, süreç üzerinde sonucun süreçten daha değer eşitliği taşıması, resmî hakların sağlanması ve tecrübeye dayalı öğrenme gibi normatif bir çerçeve oluşturulması bileşenleri bulunmaktadır. Dijital yönetimin başarılı olabilmesi için, yerine getirilmesi gereken belirleyici nitelik, kamu yönetimi faaliyetlerinin, vatandaşların kişisel sosyal sorunlarını yönetme konusundaki kişisel yetenekleri ile olması gerektiğidir (Dimeski, 2019).

Dijital yönetim ifadesinin ilk defa 1978 Yılında Giovanni Duni tarafından kullanıldığı belirtilse de kamu yönetimi alanına ilk olarak Dunleavy vd., (2006), tarafından uygulanıp geliştirilerek yaygınlaştırılmıştır. Teorinin geliştirildiği dönemlerde, dijital yönetim, internet, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisi altında yeniden bütünleşme, holizm ve dijitalleşme olmak üzere üç unsur ile karakterize edilmiştir. Dijital yönetimin mümkün hale gelebilmesi için İnternet ve sosyal medyanın, insanların sosyal hayatı üzerindeki etkisi ile mümkün olmuştur. Yeni teknolojiler, vatandaşlar ve kamu yönetimi kurumları arasındaki etkileşimler üzerinde muazzam bir etkiye neden olmuş, büyük ölçekli dönüşümü sağlamıştır. İnternetin yaygınlaşması sadece teknolojik bir etki oluşturmamakta, aynı zamanda dijital bir yenilik ile geniş bir yelpazede davranışsal, bilişsel, örgütsel, siyasi ve kültürel değişiklikler sağlamaktadır (Dimeski, 2019).

Dijital yönetim konusu yenidir ve bu konu ile ilgili hala üzerinde uzlaşma sağlanmış bir bakış açısı ve tanım bulunmamaktadır. Dijital yönetim, yönetim ile ilgili uygulamalarda dijital teknolojilerin kullanılması anlamına gelmektedir (İngev, 2021). Kâğıt ve telefon tabanlı sistemlerin tamamen dijitalleştirilmesine; kamu hizmetlerinin dijital olarak etkinleştirilmiş vatandaşlar etrafında yeniden düzenlendiği vatandaş tabanlı bir bütüncüllüğe ve önemli bir süredir uygulanan Yeni Kamu Yönetimi uygulamalarının ardından parçalanmış devletin kurumsal yapısının dijital araçlar ve geliştirilen yeni yöntemler aracılığı ile yeniden bütünleştirilmesine dayanmaktadır. Dijital yönetimin ikinci dalgası, daha az maliyet ile daha çok şey yaparak verimliliği artırmanın ve vatandaşların işlerini idare etme ve kamu hizmetlerini ve politikalarını birlikte üretme ve hatta birlikte oluşturma isteklerinden faydalanmanın bir yolu olarak paylaşılan hizmetler ve “varsayılan dijital” kanallarla kemer sıkma talepleri aracılığı ile kamu yönetiminin yeniden entegrasyonunun güçlendirilmesini kolaylaştırmıştır (Dunleavy & Margetts, 2015).

Dijital yönetim, kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerinde verimliliği ve paydaşlar için etkinliğe ulaşmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin araçlarını ve uygulamalarını kullanmaktadır. Oluşan karmaşıklıkların kaynağı, süreç ile ilgili belirsizlikler ve paydaş heterojenliğinden kaynaklanan karmaşıklıklardır. Teknolojik yeniliklere dayanarak sağlanan çözümlerin mevcudiyetine rağmen, uygun teknolojilerin seçimi ülkelerin dijitalleşme seviyesine bağlı olarak değişmektedir. Dijital yönetim sürecinde, benzer sorunları çözmesi gereken iki farklı aktör aynı sonucu hedeflemektedir. Dolayısıyla dijital yönetim, özellikle kamu kurum ve kuruluşları benzer şartlara sahip olduğunda eşitsizliği azaltma potansiyeline sahiptir (Bera vd., 2023; 1). Dijital yönetim, basit bir ifade ile hem kamu hizmetinin sunumu olarak dijital devleti hem de yönetim aracılığı ile vatandaş katılımını ifade ettiği için dijital demokrasiyi içermektedir (Holzer & Kim; 2005). Bilgi ve iletişim teknolojileri, çok farklı alanları birbiri ile bağlantılı hale getirmiştir. Yönetim de bilgi teknolojilerinin kullanımı ile değişmiş, siyaset ve yönetim dijital teknoloji ortamında yeniden bağlantılı hale gelerek dijital yönetim oluşmuştur (Özer, 2017). Dijital yönetim, kamu sektörünü yönetimin merkezi konumu etrafında dijital yönetimin yeniden yapılandırılması, amaç, bilgi ve gücün yeni teknolojik imkânlarla uygun olarak yeniden dağıtılması usulleri olarak tanımlanmaktadır. Dijital yönetim modellerinde bilgi, bir noktada temerküz etmemekte, bütün noktalara eşit şekilde dağılmaktadır. Öz kaynağın ürettiği bilginin yayılması devletin hiyerarşik işleyişi ile her zaman uyumlu olmayabilmektedir (Demirkıran, 2022).

Dijital yönetim, daha üst seviyede çift yönlü iletişim sağlamak için web’e daha hızlı erişim, telekonferans, mobil hizmet sunumu ve çok kanallı bilgi teknolojisini içerecek şekilde bilgi ve iletişim teknolojisi ilişkilerinin ağıba bağlı olarak genişletilmesidir. Yönetimin paydaşları arasında devlet hizmetlerinin birlikte üretilmesini ve sunulmasını kolaylaştırmak için Google+, Skype, Face Time ve diğer iki yönlü olarak kullanılabilen doğrudan iletişimlerin kullanılması teşvik edilmektedir. İnternet ve sosyal ağ uygulamalarının birlikte kullanılarak birleşmesi ile uygulanabilen dijital yönetim, hem kamu hizmetlerinin hem de vatandaş-devlet ilişkilerini ve yönetim paydaşlarının birbirleri ile sürdürdükleri ilişkileri dönüştürme kapasitesine

sahiptir (Milakovich, 2014). Dijital yönetim öncesi yönetim literatürü, farklı dijital yönetim modellerinde verimlilik ve hakkaniyet arasındaki gerilime işaret ederken, platform olarak devlet üzerinde gelişmekte olan literatür ise ortak faaliyetlere vurgu yapmakta ve bu durum gerilimleri azaltmaktadır. Dijital platformlar yeni olmamasına rağmen, son dönemde etkileri artmaktadır. Literatürdeki bu çalışmalar, özellikle Facebook, Amazon, Uber ve pazarda baskın konumlara sahip diğer şirketler gibi sistemik olarak önemli platformlara atıfta bulunmaktadır. Literatür, birlikte üretim ve/veya birlikte oluşturma, açık devlet verileri (Open Government Data/OGD) ve çeşitli ekonomik, sosyal ve siyasi girişimlerde platformların yükselişi üzerine çeşitli araştırma akışlarını birbirine bağlamaktadır (Kitsing, 2021). Dijital yönetim, dijital platformlar aracılığı ile insan müdahalesine olan ihtiyacı azaltarak yönetimin unsurlarını güçlendirebilmektedir. Örneğin borsada, alıcılar ve satıcılar arasındaki klasik takas ilişkileri, alıcıları ve satıcıları birbirine bağlayan araçlar olarak hareket eden dijital platformlar biçimindeki dijital yönetim ile güçlendirilebilmektedir. Teknolojik çözümlerin gelişmesi ve kullanımının yaygınlaştırılması, kuruluşların yönetimi otomatik hale getirmesini kolaylaştıracaktır. Örneğin esnek ekonomilerdeki algoritmik gözetim uygulamaları, Facebook, YouTube, Amazon gibi etkileşimleri, işlemleri ve ilişkileri mümkün hale getirerek değer üreten platform şirketlerinin işgücü ve tamamlayıcılarının kontrolünü otomatik hale getirmesini mümkün hale getirmektedir. Dijital teknolojiler aracılığı ile yönetimin güçlendirilmesi veya otomatikleştirilmesinin avantajları arasında dijital yönetim yapılarının örneğin tekrarlanan kural tabanlı işlemler aracılığı ile verimliliği, tavsiye sistemleri ve dijital kimlikler kullanılarak katılımcılar arasında şeffaflığı sağlayabilmesidir. Ayrıca dijital yönetim yapıları, onay sistemleri, oylama hakları ve titizlikle programlanmış iş akışı gibi uygulamalar yoluyla kesinliği artırmakta ve hatalı işlemlere toleransı azaltmakta, rol yönetimi ve erişim hakları gibi üst üste yerleştirilmiş kontrol usullerine sahip olmaktadır (Hanisch vd., 2023).

Floridi (2015), dijital yönetimi, elektronik haberleşme ve ağ oluşumunun gerçekleştiği bilgi ortamının (infosphere), uygun şekilde geliştirilmesi, kullanılması ve yönetimi için politikalar, prosedürler, standartlar oluşturulması ve uygulanması olarak tanımlamıştır. Devlet açısından dijital yönetim, devlet ile vatandaşlar arasındaki veya başka bir ifade ile paydaşlar arasındaki ilişkinin dönüşümünü kolaylaştıran hizmetlere aracılık eden teknoloji olarak kabul edilebilmektedir. Dijital yönetim, kurumsal kaynakları yönetmek ve politika ve prosedürleri uygulamak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurum içi odaklı olarak kullanımını ifade etmektedir. Aynı zamanda, hizmetlerin ve yönetimin kalitesini geliştirebilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması anlamına gelmektedir. Bu teknolojilerin; ilk olarak, devlet, vatandaşlar ve özel sektör arasındaki etkileşimde kullanılmasıdır. İkinci olarak, siyasal yönetimi basitleştirmek ve geliştirmek için devlet içi operasyonlarda kullanılmasıdır. Üçüncü olarak, dijital yönetim, örgütlerdeki, dijital dönüşümü yönetmek ve vatandaşlar, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları ile devlet arasında yeni etkileşim biçimleri geliştirmek için bir kurumsal çerçevedir (Filgueiras & Almeida, 2021). Dijital yönetim sadece ulusal seviyede etkili olmamış, uluslararası sonuçları oluşmuştur. Küreselleşme ile uluslararası sermaye ve örgütlerin otorite ve kontrol oluşturmasını sağlamıştır ve ağ yapıları arasında oluşan bir ağ yönetimidir. Bütün aktörlerin, yatay koordinasyonu ile oluşan ağ tipi örgütsel yapılar içinde yerel bilgi ağlarını da kullanarak yönetime katılımı öngörmektedir. Dijital yönetim ile hesap verebilir, şeffaf, cevap verebilir nitelikte yönetim özellikleri geliştirmeyi hedefleyen bir anlayışa bağlı olarak idarî işlevlerini yerine getirmeye çalışılmaktadır. Klasik bürokraside bulunan mesaj alma özelliğine mesaj verme özelliği de eklenmiştir. İşleyiş, vatandaş açısından pasiflikten interaktifliğe dönüşmektedir. Bu durum, örgüt yapısının yanı sıra örgütlerde bulunan insan davranışını, kişisel ve kurumsal amaçları vs. değiştirmektedir (Utlu & Er, 2021; Yanar vd., 2022).

Kamu yönetiminde dijital yönetim, kamu yöneticilerinin faaliyetlerini merkeze almaktadır. Kamu hizmetlerinin sunumunda paydaşlar ile iş birliğini ifade etmektedir. Dijital yönetim, devletin, bilgi ve iletişim teknolojilerini, kamusal değer oluşturmak için kullanması ve kullanımını teşvik etmesidir. Geniş kapsamlı bir kavramdır. E-devlet uygulamaları, dijital yönetimin önemli bir parçasıdır. Dijital yönetim, devlet ile ilgili web sitelerinde devlet ile ilgili aramaların yanı sıra akıllı ulaşım sistemlerini ve konuma dayalı hizmetleri de içermektedir. Dijital yönetim, devletin, başka devletler, kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleri ile arasında kurdukları bağlar ve özel sektörle kurdukları bağlar ile kamusal değer oluşturulmasını ifade etmektedir (Demirkıran 2022). Dijital devlet, kamu hizmetinin verilmesinin yanı sıra yönetimin paydaşları arasındaki ilişkileri de içermektedir. E-devlet, dijital devletin çıktısıdır. Demokratik süreçleri, hükümet yönetimini, kamu hizmetlerini, yönetimin paydaşları arasındaki ilişkileri oluşturmak ve desteklemek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını ifade etmektedir (Saylam, 2022).

Dijital yönetimin temel özellikleri ve kurumsal tasarımı oluşturma şekli, dijital yönetimin çok merkezli doğasına işaret etmektedir. Bu durum, çok merkezli yönetim (polycentric governance) olarak ifade

edilmektedir. Birden fazla karar merkezi ve birden fazla konudan oluşmaktadır. İlk olarak, karar alma süreci, ortak bir karar yapısında faaliyet gösteren çeşitli hükümet seviyeleri ve işlevleri arasında gerçekleşmektedir. İkinci olarak, sadece devlete ait aktörleri değil, aynı zamanda kamu mal ve hizmetlerinin üretiminde ve dağıtımında rol alan hükümet dışı aktörleri de içermektedir. Üçüncü olarak, politikalar ve hizmetler gündelik siyasi yetki alanının ötesine geçen ölçeklerde oluşmaktadır. Dördüncü olarak, çok merkezli yönetim, koordinasyon, çatışma ve hesap verebilirlik eksikliği sorunlarının çözümlerini kolaylaştıran çözümleri teşvik ederek, iş birliğini güçlendirerek deneyliliği geliştirmektedir (Filgueiras & Almeida, 2021).

Dijital yönetim, dijital teknolojiler ile bir temel oluşturulduktan sonra sosyal medya, bulut bilişim, robotlaştırma ve büyük veri teknolojisinin geliştirilmesi ile devletin tasarımı için yeni imkânlar ve yeni ilkeler geliştirilmiştir. Bu imkânlar ve ilkeler, devletin örgütlenmesinin ve kamu hizmeti sunumunun tasarımı ve politika yapıcıların karşılaştığı normatif seçimler için pratik faydalar sağlamaktadır (Dunleavy & Margetts, 2015). Dijital yönetim çözümleri, maliyetlerin ve faydaların dijital yönetim paydaşlarına dağıtımını yapabilmek için yeni yöntemler geliştirilen sağlam kurumsal yapılar geliştirilerek gerçekleştirilebilmektedir. Yönetim mekanizmaları, kaynak düzenlemesini, toplum için sorumlu süreçleri, şeffaflığı ve dijital dünyanın paydaşlarının faaliyetlerinin koordinasyonunu sağlamak için kullanılmaktadır. Dijital dünyada, çözümü çok zor problemlerin çözümüne yönelik olarak, dijital yönetim paydaşları üzerinde strese, zayıflığa ve başarısızlıklara maruz kalmasına neden olan, bütün paydaşları ilgilendiren problemlerin çözümünü sağlamak için bu duruma uygun çok paydaşlı örgütsel düzenlemeleri geliştirmek gerekmektedir (Filgueiras & Almeida, 2021). Bu dijital düzenlemelerin bir sonucu olarak, yönetim yapısı esnekleşmekte hızı ve hareket kabiliyeti artmakta ve yönetimin uygulama alanı ve zamanı radikal bir şekilde genişlemekte ve e-devlet ve yönetim anlayışı ve uygulamaları aşılmaktadır.

Dijital yönetim hem literatürde hem de çeşitli ülkelerdeki kamu yönetimi reform uygulamalarında kapsayıcı bir paradigma haline gelmiştir. Dijitalleşme, kamu yönetimindeki yönetim uygulamaları açısından biriken sorunların neden olduğu parçalanma probleminin çözümünü sağlama ve özel sektör ile kamu sektörü arasındaki iş birliğini artırma potansiyeli nedeniyle ayrı bir öneme sahiptir (Kitsing, 2021). Dijital yönetimin amacı, kamu değeri oluşturmak, vatandaşların kurumların işleyişine olan güvenini yeniden inşa etmek ve meşru yönetim şekilleri sağlamaktır. Dijital araçlar önemlidir ve hizmetlerin ve kamu politikalarının dijitalleştirilmesi, dijital dönüşüm süreçlerinde önemli bir konudur. Fakat kişisel aktörlerin, dönüşümsel değişim üzerindeki sosyal yapılarını, davranışlarını, tutumlarını ve zihinsel durumlarını da anlamak gerekmektedir (Filgueiras & Almeida, 2021).

Dijital yönetimi içeren umumî hareket, işlevleri devlet alanında yeniden bütünleştirmeyi, bütüncül ve ihtiyaç odaklı yapıları yaygınlaştırmayı ve idarî süreçlerin ilerleyen dijitalleşmesini de içermektedir. Bu perspektif, devletin kurumsal yapı olarak dış çevresi ile ilişkilerini vurgulayan, devletin fonksiyonlarının yine devlet kurumları içinde entegrasyonunun nasıl oluşturulduğunu gösteren işbirlikçi veya ağ bağlantılı yönetim perspektifini eleştirmektedir. Bu anlayışı takip eden fakat bunu özel platformların artan rolünü içerecek şekilde genişleten Fishenden ve Thompson (2012), kamu hizmetlerinin geleceğinin küresel, internet özellikli, dijital platformların evrimi tarafından giderek daha fazla şekillendirileceğini iddia etmişlerdir. Bir yandan açık standartlar ve mimarîler kullanılması, devleti özel sistemlere ve tedarikçilere bağımlılıktan kurtarmış, teknolojilerden ve satıcılardan bağımsız hale gelmesini kolaylaştırmıştır. Diğer yandan, zaman içerisinde açık standartlar ve artan pazar seçimi kapasitesi, daha ucuz, standart “faydalı” kamu hizmetlerinde hem yeniliği hem geleceğe yönelik uygulamaların talep edilmesini teşvik edecektir. Bu iki özellik, güçlü ve dinamik bir kamu kurumu geliştirebilmek için birleştirilerek, dijital dönem öncesi herkesin kullanımına açık, şeffaf olmayan teknolojiler ile hizmetlerin parçalanmasına ve hizmetler olarak yeniden paydaşların ihtiyaçları etrafında toplanmasına yol açacaktır. Devlet içerisinde, özel sektörde uygulanmakta olan standart platformlar ve yenilik arasındaki bağlantılar hakkında anlayış ve okuryazarlık oluşturulması önemlidir (Meijer vd., 2018). Fakat kamu hizmetlerinin sunumunda, internet teknolojilerinin kullanımı, elektronik ticaret ve diğer özel sektör faaliyetlerinde kullanımından sonra gerçekleşmiş, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumunda kullanımı, özel sektörde kullanımına göre, toplumun bütününe hedeflediği için dijital okuryazarlığın zaman alıcı olması nedeniyle daha zordur (Warsono vd., 2023).

Dijital yönetim, sadece resmî kurallar oluşturmaktan ibaret değildir. Dijital dünyada bulunan farklı aktörlerin bağlantılı hale geldiği, politikaları tanımladığı ve dijital teknolojilerin inşasında ve toplum tarafından kullanımında yer alan farklı katmanları ve süreçleri düzenleyen resmî ve gayri resmî normlardan oluşan karmaşık bir çerçeve inşa ettiği bir dizi güç ilişkisinin içine yerleşmiştir. Güç ve teknoloji arasındaki ilişki inceliklidir. Sanayi toplumunda, eşyanın üretilmesi ve kontrolü, aktörlerin siyasi ve iktisadi sistem üzerinde etki sağlayarak insanların davranışlarını etkilemeyi mümkün hale getirmiştir. Dijital teknolojiler ise

güç yapısını değiştirmiştir. İnsan davranışları üzerindeki etkinin kaynağı, nesnelere üretilmesi ve kontrol edilmesinden değil, bilginin üretilmesi ve kontrol edilmesinden kaynaklanmaktadır. Büyük teknoloji şirketleri, bilgiyi metalaştırarak, insanları ve davranışları üzerinde büyük bir etkiye ve kontrole sahip dijital teknolojiler geliştirmiştir. Bu teknoloji şirketleri, hükümetler ile iç içe geçerek karmaşık bir etki ve güç ağı oluşturmuşlardır. Önceki döneme göre güç yapıları değişmekte, bilgi metalaşmasının toplumların dijital dünyayı nasıl yönetecekleri konusunda yeni zorluklar oluşturduğu bir geçiş dönemi oluşmuştur (Filgueiras & Almeida, 2021).

Dijital yönetim, herhangi bir teknolojik determinizmle ilgili değildir. Üç dijital yönetim sütunu, kamu yönetiminin yapısına (yeniden entegrasyon) atıfta bulunan vatandaşların ihtiyaçlarına odaklanan (ihtiyaç temelli bütüncülük) ve kültürel ve sosyal teknoloji adaptasyonunu (dijitalleşme) içeren örgütsel bir karaktere sahiptir. Dijital yönetim veya daha temel bir çeşidi olan Esas Dijital Yönetişim (Essentially Digital Governance/EDGE), sonuç olarak, teknolojilerin hükümetlerin ve kamu yönetiminin örgütsel yapısında merkezî bir yer edindiği bürokratik modellerdir. Açık kaynak, dijital haklar ve hatta siber anarşizm ve siber ütopyizm gibi internet ile ilgili inanç ve fikirlerden doğan uygulama ve kültürleri benimsemektedirler. Dijital yönetişimin uygulandığı kamu yönetimi sistemi, öğrenmenin kişisel seviyede edinilen tecrübe ile bağlantılı olduğu gibi sosyal değişimlerle de ilgilidir. Esas Dijital Yönetişim iki bileşenden oluşmaktadır; ilki, yönetim ve kamu hizmeti için bir çerçeve oluşturmaya yönelmiştir ve aşağıdaki kuralları içermektedir (Dunleavy & Margetts, 2015; Bialozyt, 2017):

Yönetim ve kamu hizmeti için geliştirilen çerçeve: İlk olarak kamu hizmetlerinin ücretsiz sunumu, ikinci olarak mevcut dijital bilgilerin kullanımı, üçüncüsü bir kere yapmalı, dördüncü olarak ölçeklenebilir hizmetleri rekabet ortamında büyütün, beşinci olarak ise izokratik (isocratic/do it yourself (DIY)) yönetim.

İkincisi ise siyasa oluşturma ve hizmet sunumu için normatif bir çerçeve sağlamaktadır: Bu çerçeve ilk olarak, süreçten ziyade sonucun eşitliğine değer verilmelidir, ikinci olarak resmi haklar ve gerçek bir tazminat sağlanmalıdır, üçüncüsü mevzuata uygunluğa dikkat etmelidir ve dördüncü olarak ise tecrübeye dayalı öğrenme sağlanmalıdır.

Dijital yönetim düzenlemelerinin temel özelliği, küresel olması ve çok paydaşlı bir yaklaşımı içermesidir. Gerçeğe dayanmayan, manipülasyon amaçlı haberlerin yayılması sorunların çözümü için küresel çözümleri gerekli hale getirmektedir. Örneğin, Brezilya gibi bir ülke, seçimlerinde, diğer ülkelerde barındırılan siteler ve hizmetler tarafından yayılan sahte haberlerle nasıl başa çıkacaktır? Bu durumda hiçbir devlet tek başına kontrol sağlayamayacaktır. Twitter, Facebook, WhatsApp ve Instagram gibi sosyal medya platformlarının dezenformasyonu kontrol altında almadaki rolü belirlenmelidir. Sorunlar, umumiyetle mahallidir fakat ölçeği küreseldir. Bu problemler, küresel ölçekte bütün aktörlerin dâhil olduğu yönetim yapıları gerektirmektedir. Dijital dünyayı yönetmek için ihtiyaç duyulan yönetim yapısı, dijital teknolojilerin karmaşık ve çok merkezli gücüne nüfuz edecek kapasiteye sahip olmalıdır (Filgueiras & Almeida, 2021).

Dijital yönetimde ise dijital dünyadaki çok merkezli kurumların kanunî, kapsayıcı ve güvenli bir şekilde, yönetişimin paydaşları olan devletler, özel sektör, sivil toplum ve diğer paydaşlar tarafından bölgesel olmayan, sonuçlara dayalı bir şekilde uygulanan, sürdürülebilir hizmetler, kamu politikaları üretmek için dijital kaynakların meşru, kapsayıcı ve güvenli bir şekilde yönetmek üzere dijital dünyadaki çok merkezli kurumların düzenlenmesidir (Filgueiras & Almeida, 2021).

Weberien bürokrasiden dijital yönetime geçiş sürecinde, kamu yönetiminin örgütsel yapısı ve temel ilkeleri değişmiştir. Daha esnek, sınırları önemli ölçüde belirsiz, anlık durumlara ve pazarlığa uygun yeni bir yapı geliştirilmiş ve çalışma kültürü oluşturulmuştur.

Bir dijital yönetim hükümeti, “yap ve öğren” usulünde hareket ederek, kamu politikalarını ve hizmetlerini vatandaşlar ile oluşturur. Bu usulde aynı zamanda, vatandaşlardan gelen geri bildirimleri dikkate alır ve kamu hizmeti sunumunda yukarıdan aşağıya yönetim şeklinin önemini azaltır. Bu tür dijital ve yönetime dayalı süreçler, sistemin her aşamasında somut hale getirilerek vatandaşların kamu hizmetlerini etkin ve verimli bir şekilde birlikte oluşturmalarını mümkün hale getirmektedir (Bialozyt, 2017).

Dijital yönetim, kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetlerinde, verimliliği ve paydaşların etkinliğe ulaşmak için bilgi ve iletişim teknolojilerinin araçlarını ve uygulamalarını kullanmaktadır. Oluşan karmaşıklıkların kaynağı, süreç ile ilgili belirsizlikler ve paydaş heterojenliğinden kaynaklanan karmaşıklıklardır. Teknolojik yeniliklere dayanarak sağlanan çözümlerin mevcudiyetine rağmen, uygun teknolojilerin seçimi ülkelerin dijitalleşme seviyesine bağlı olarak değişmektedir. Dijital yönetim sürecinde, benzer sorunları çözmesi

gereken iki farklı unsur aynı sonucu hedeflemektedir. Dolayısıyla dijital yönetim, özellikle kamu kurum ve kuruluşları benzer şartlara sahip olduğunda eşitsizliği azaltma potansiyeline sahiptir (Bera vd., 2023).

Dijital çağda yönetim modelinde, dijitalleşmenin yönetim üzerindeki etkisi üç açıdan analiz edilebilir (Bialozyt, 2017) :

- *Yeniden bütünleşme*; kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi için dijital yönetim ile ilgili kilit fırsatlar, Yeni Kamu Yönetimini karakterize eden kamu hizmetlerinin parçalanmasının tersine çevrilmesinde yatmaktadır. Fakat yeni entegrasyon, eski merkezileştirmenin basit bir restorasyonu değil, daha ziyade süreçlerin basitleştirilmesine ve maliyetlerin azaltılarak verimliliğin artırılmasına yol açan Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı'na yönelik kuralcı olmayan ve kısmen senteze yapmayı hedefleyen bir cevaptır.
- *İhtiyaç temelli bütüncülük (holism)*; kamu yönetiminin işleyişini sadeleştirerek ve katılım imkânlarını artırarak, kamu yönetimi ile vatandaşlar arasındaki ilişkilerin değişmesidir. Üretimin karmaşıklık derecesinin artması, yönetimi de daha karmaşık hale getirmektedir. Bu durumda da daha geniş ve kapsayıcı idarî süreçlere ihtiyaç duyulmakta ve süreçlerin kapsamlı bir şekilde dönüştürülmesi gerekmektedir. Bu dönüşüm uyum maliyetleri üretmekte, resmi belgelerin gündelik kullanımına duyulan ihtiyaç azalmaktadır. Evrak üzerinden gündelik işleyişin etkisinin çok azalması ve diğer değişiklikler, devleti bu değişikliklere anında cevap verebilecek çevik bir işleyişe sahip bir yapı haline getirmiştir.
- *Dijitalleşme değişiklikleri*; dijitalleşmenin özümsemesi ile kamu hizmetlerinin araçlar olmadan “sıfır dokunuş teknolojileri” kullanılarak tamamen bir kurum veya kuruluşun kendi web sitesi haline gelmesine ve çevrimiçi olarak sunulmasına yol açmaktadır.

Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, paydaşların bilgiye ulaşımı ve karar alma sürecine katılımını kolaylaştırmaktadır. Dijital yönetim, kamu yönetiminin her aşamasında ve boyutunda yaygınlaşmaktadır (Demirkıran, 2022). Yönetimden dijital yönetime geçiş, aynı zamanda, yönetimden devletsiz yönetime geçiş sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Uluslararası sermaye ve örgütlerin, ulus devletlerin sınırlarını önemli ölçüde geçiren hale getirmesi, devletlerin yapısını ve işleyişini önemli ölçüde değiştirmiştir. Devletsiz yönetim olarak ifade edilebilecek yeni bir durum oluşmuştur. Yönetim paydaşlarının sayısı artmış, nitelikleri değişmiş ve piyasa ve devletin dışında ilgili aktörler kendiliklerinden örgütlenmeye başlamıştır. Bilgi iletişim teknolojileri kullanılarak, müzakereler, kendi yönetim ve kontrol teknikleri aracılığı ile kendi yönetimlerini gerçekleştirmeye başlamışlardır. Devlet kontrol kapasitesini önemli ölçüde kaybetmeye ve paydaşlar, kendi çıkarlarına göre hareket etmeye başlamışlardır (Yanar vd., 2022).

Dijital yönetim birtakım sorunlara da neden olmaktadır. İnternete evrensel bir erişimin olmaması, sosyoekonomik durum, erişim ve dijital beceriler açısından dijital bir uçuruma neden olmaktadır. Dijital beceriler, kamu hizmetlerinden elde edilen memnuniyet derecesi üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olsa bile, dijital yönetimin arz tarafı, katılımcı tasarım yaklaşımı yeterince değerlendirilmemiştir. Bu boşluğu kapatmaya yönelik çalışmaların devam ediyor olmasına rağmen, bu boşluk gelecekte de devam edecek ve hükümet müdahalelerini gerektirecektir (Bera vd., 2023). Aynı zamanda, devlet, alt birimlerinde üstünlüklerinin önemli öğelerini elinden kaçırmıştır. Yeni durumda devletin sınırları dışına çıkarılan birtakım sosyal ve iktisadî yetki konuları vardır. İletişim sistemleri de devletin kontrol ve yetki alanını aşmaktadır. Uluslararası şirketler ve örgütler, farklı yetki ve hâkimiyet alanına giren ağbağlar aracılığı ile faaliyetlerini sürdürmektedir. Ağbağlar, bir ilişkiler örüntüsü ve bağlantılar bütünüdür. Bu örüntü, aktörlerden, aktörlerin ilişkilerinden ve ilişkilerin farklı durumlarda oluşturduğu kombinasyonlardan oluşan yapılardır. Bu yapılar aracılığı ile birçok hizmetin yürütülmesi devletten diğer paydaşlara aktarılmıştır (Yanar vd., 2022).

Yaygın bir görüş olarak yönetim, kurumları ve kuralları oluşturan, güçlendiren veya yeniden üreten bir karar alma sistemini kapsamaktadır. Bu nedenle, kuralların, eylemlerin ve normların oluşturulmasının yanı sıra hesap verebilirliği de kapsayacak şekilde sürekli olarak işletilmesi ile de ilgilenmektedir. E- devlet ise kamu kurum ve kuruluşlarının etkin ve verimli çalışabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan devlettir. Fakat dijital teknolojinin eklenmesi, mevcut sistemin yapısını ve işleyişini yeniden oluşturmaktadır. Dolayısıyla, dijital yönetim, e-devlet uygulamalarından daha farklı bir işleyiş ile gerçekleşen yeni normları, kuralları ve süreçleri içermektedir (Bera vd., 2023). Aynı şekilde, elektronik devletten dijital yönetime geçiş, büyük miktarda bilginin toplanmasını, depolanmasını, sınıflandırılmasını ve dağıtılmasını, gizlilik şartlarını ve güvencelerini, web sitelerinin güvenliğinin sağlanmasını ve hizmetlerin daha etkin ve verimli bir şekilde sunulmasına yönelik kararları, dolayısıyla yürütülen hizmetlerin maliyetlerinin azaltılmasını gerektirmektedir. Çoğu devlet kurumunun, dijital teknolojilerin gelişimi ile kredi başvuruları ve istihdam bilgileri dâhil olmak üzere temel hizmetleri internet üzerinden ulaşılabilir. Dijital yönetimin,

başlangıç aşamasından daha yüksek aşamalara geçiş, gelişmiş bir dijital değişimin uygulanması, paydaşlar arasında daha yüksek bir güven seviyesinin oluşturulmasını gerektirmektedir (Milakovich, 2012).

E-devlet, şemsiye bir kavramdır ve dijital yönetim, elektronik teknoloji ve uygulamalarının gelişim seviyesinin en son ve en üst aşamadır. E-devletin gelişim aşamaları varlık, etkileşim, işlem, dönüşüm ve dijital dönüşüm aşamalarıdır. Dijital yönetim son aşamayı oluşturmada, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile çok sayıda kanal ile iletişim özelliğine odaklanılmakta ve paydaşların alternatifler konusunda seçim yapma imkânlarına dikkat çekilmektedir (Saylam, 2022). E-devlet kavramı, bilgi ve iletişim teknolojileri çevrimiçi kamu hizmetlerinin ve bilginin üretimi ve tarafların kullanımına sunumunu esas alırken, dijital yönetim kamu kurum ve kuruluşlarının yatay ve dikey bütünleşmesi ve uyumunu vurgulamaktadır. Bu uyum ve iş birliği çabası, kamu kurum ve kuruluşları arasında oluşturulmasının yanı sıra devletlerarası iş birliği ile de geliştirilen karşılıklı tesirleri içermektedir (Saylam, 2022).

Departmanlaşmanın, standardizasyonun ve operasyonel maliyet verimliliğinin hedeflendiği weberyen bürokrasi anlayışının aksine, dijital yönetim yapıları, dış iş birliği yapma, koordinasyonu sağlanmış ağ yapıları oluşturma ve paydaşlara hizmetleri vurgulayan bir dönüşümü teşvik etmektedir. Dijital yönetim paydaşları bir araya getiren iş birliğine dayalı oluşumları ifade etmektedir ve internetin ve dijital teknolojilerin birleşimidir. Dijital teknolojilerin ve ağların kullanımının yaygınlaşması ve öneminin artması, kamu yönetiminde dönüşüme neden olmaktadır (Demirkıran, 2022).

Dijital yönetim ile bilgi ve iletişim, fiziksel alan yerine sanal alanda gerçekleşmekte ve olabildiğince yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Yatay bir düzlemde, yetki, görev ve kaynak aktarımı yapılmakta ve yönetim üç paydaş; devlet, sermaye ve sivil toplum bütünleşik bir biçimde kapsayarak bilgi ve iletişim teknolojilerince bu yapı ve işleyiş desteklenmektedir (Özer, 2017). Dijital devlet, vatandaşlara bilgi vermeyi ve çevrimiçi işlemler aracılığıyla hizmet sunumunu ifade ederken dijital yönetim veya e-yönetişim, halkın idarî ve siyasî süreçlere katılımını ve vatandaş olarak rollerini öncelikli bir durum olarak görmektedir. Dijital yönetim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin, umumi olarak, paydaşlara kamu hizmeti sunumunu artırmak için kamu yönetiminin yapı ve işleyişinde bilgi teknolojilerinin kullanılmasını ifade etmektedir (Demirkıran, 2022).

Dijital yönetim, uygulama süreçlerini kolaylaştırmakta ve hükümet faaliyetlerinin iyileştirilmesine olumlu etkide bulunmaktadır. Dijital yönetim, önemli sorunlara kolay çözümler bulmaya yönelik teknolojik determinizmi güçlendirme potansiyeline sahiptir. Dijital yönetimi, teknokratik bir bakış açısı ile değerlendiren anlayış, sosyal sorunların dijital teknolojiler kullanılarak çözülebileceğini varsaymaktadır (Filgueiras & Almeida, 2021).

Dijital yönetim, devlet ve piyasa dikotomisini aşacak şekilde oluşturulmalıdır. Dijital dünyanın sadece devlet otoritesindeki gücün merkezileşmesi dinamikleri içinde yönetilmesi çok zordur. Bu sürecin barındırdığı tehlike, özellikle veri ve bilgi üzerinde devlet kontrolü sağlanmasının dijital dünyanın kolonileştirilmesine neden olabileceğidir. Bilgi ve veri üzerindeki devlet kontrolü, mevcut gözetim ve denetim yöntemlerinin geliştirilmesini kolaylaştırmaktadır. Bu kolonileştirme süreci, aynı zamanda devletlerarasında yeni bir çatışma alanı ve sistemi oluşturmada, bu durumda da dijital dünyanın yönetim merkezi bir jeopolitik sorun haline gelmektedir. Dijital dünya, piyasa dinamikleri tarafından da yönetilemez. Teknoloji şirketlerinin dijital dünyayı yönetmesine izin vermek, piyasa başarısızlıklarını pekiştirmekte, dijital dünyanın giderek oligopolleşmesini teşvik etmekte ve küresel ölçekte veri ve bilgiyi bu şirketlerin kontrolüne bırakmaktadır. Teknolojik yenilikler, kontrolü zorlaştıkça devletler için endişe kaynağı oluşturmaktadır. Çünkü kontrol edilemeyen teknolojiler oligopolleşme eğilimi taşımaktadır. Endüstriyel gizlilik perspektifleri ve kural koyacak bir otoritenin olmaması, toplumlar ve devletleri dezenformasyon ve yanlış bilgiye maruz bırakmaktadır (Filgueiras & Almeida, 2021).

Daha az hükümet, daha çok yönetim yaklaşımına uygun olarak “toplum ve yönetim merkezsiz” hale getirilirken, aynı zamanda merkezsiz yapılanma, devletleri, kendi içinde çok merkezli hale getirmiştir. Çok merkezli yapılanma modelinde, hükümetlerin amacı, en üst seviyede ve en geniş kamusal ve sosyal etkileşimleri mümkün hale getirebilmek için kamu sorumluluklarının iş birliği, ortaklık ve ortak mülkiyet esasına dayalı olarak çeşitli kurumlar tarafından yönetilmesidir. Geliştirilen yeni model, hem yerel, hem ulusal, hem de uluslararası seviyede uygulamaya uygun olarak geliştirilmiştir. Fordist dönem kamu yönetimi ile yönetim arasındaki temel fark, fordist dönem kamu yönetiminin resmî güce dayalı faaliyetleri gerçekleştirmesi, yönetimin ise paydaşlar arasındaki ortak hedeflere dayalı faaliyetlerle ilgili olmasıdır. Rhodes (2006), yönetimi hükümeteşiz yönetim olarak ifade etmiştir. Rhodes, içi boşaltılan devletin yerini yeni ve sınıflandırılması zor bir yönetim biçiminin alacağını ifade etmiştir. Kendi kendine örgütlenen ağlara

dayanan yönetim, ağların özerk olması ve yukarıdan aşağıya yönetime direnç göstermesi nedeniyle yönetim becerilerini zorlayacaktır ve hükümsüz yönetimin ilk örnekleri haline gelecektir (Bialozyt, 2017).

Dijital yönetişimin idari prosedürler, sözleşmeler ve ilişkisel normlar gibi analog yönetişimi nasıl artırıp otomatikleştirebileceğini ve böylece dijital kontrol, koordinasyon, teşvik ve güven mekanizmalarını nasıl oluşturabileceğini anlamak gerekmektedir. Analog yönetişimin, yetersiz kaldığı noktalarda dijital yönetim mekanizmalarını tamamlama ve kısıtlamada önemli bir rol oynadığını vurgulamak çok önemlidir. Analog yönetişimde kontrol, sözleşmeler ve mevzuat aracılığı ile merkezileştirilmektedir. Merkezi kontrol, doğası gereği, dikey otorite uygulamaları ile oluşturulur, öncelikli olarak davranış ve sonuçların uygulanmasına ve denetlenmesine odaklanmaktadır. Sonuç temelli sözleşmeler, mutabık kalınan kıstasları resmîleştirir ve davranış temelli sözleşmeler ise görev tamamlama süresi gibi performans ile ilgili kıstaslara bağlılığı artırmaktadır. Her iki sözleşme türü de sonuçları veya kurumsal gücü desteklemek için tipik bir şekilde hiyerarşik/dikey emir ve davranış gücü gibi otorite mekanizmaları tarafından desteklenmektedir (Hanisch vd., 2023).

Geleneksel yönetimden dijital yönetime geçiş, devletin kapasitesinde potansiyel bir kazanım olarak kabul edilebilir. Biyometri kullanımı da dâhil olmak üzere dijital kimlik kullanımının yaygınlaşması, kamu yönetiminin, paydaşların kim olduğunu anlamalarını ve kamu hizmetin kimlere yönelmesi ve kimlere ne tür imkânlar sağlaması gerektiğini ve tür hizmetlerle kimleri hedeflemesi gerektiğini belirlemesini kolaylaştıracaktır. Mobil iletişim araçları ve sosyal medya, bilgi yaymak ve kamu hizmetlerinin kalitesine ilişkin değerlendirme yapmayı mümkün hale getirecek nitelikte bilgi almak için giderek daha fazla kullanılmaktadır. Bu uygulamalar, işlem maliyetlerini azaltmakta ve hesap verebilirliği güçlendirerek kayıp ve kaçakları azaltmaktadır. Bununla birlikte, faydalanıcılar ve daha geniş bir bakış açısıyla paydaşlar üzerindeki etki, dijital teknolojilerin daha iyi ve daha verimli yönetim için kullanılıp kullanılmadığına ve kullanılma şekil ve yapısına bağlı olarak değişmektedir (Aadil vd., 2019).

Dijital teknolojilerin çeşitlenmesi ve kullanımının yaygınlaşması, veri ve bilgi aktarımı ve paylaşımı kapasitesini ve fırsatlarını artırmıştır. Bu durum, yönetim için yeni zorluklar oluşturmuştur. Çoğunlukla, çok sayıda ve aynı anda etkileşim sağlayan ağlarda oluşan platform tabanlı işlemler ve çevrimiçi topluluklar aracılığı ile dijital değişimler meydana gelmekte ve sözleşmeler ve ilişkisel normlar gibi yönetim mekanizmaları son sınırlarına kadar kullanılmaktadır. Bu nedenle dijital yönetişimin, ihtiyacı olan ve taleplerini karşılayan yönetim mekanizmalarını ve seçimlerini daha iyi anlamak çok önemlidir (Hanisch vd., 2023).

3. SONUÇ

Teknolojiler, özel sektör ve kamu yönetiminde örgütsel yapının oluşturulmasında merkezî bir rol oynamaktadırlar. Her teknolojik değişim, niteliği gereği bütün iktisadî, kültürel ve bürokratik yapıyı yeniden şekillendirmektedir. Değişim süreci içerisinde, dijital teknolojiler ve dijital dönüşüm, her dönemin kendine has güçlü özellikleri olmasına rağmen her şeyi daha önceki dönemlerden nitelik olarak çok daha köklü bir şekilde değiştirmiştir. Yeni Kamu Yönetimi uygulamaları çerçevesinde uygulaması yaygınlaştırılan yönetim de bu dönemde teknolojik değişim ile birlikte köklü bir değişime uğramıştır.

Dijital teknolojiler, güç yapısını değiştirmiş, bilgi üretimini ve kontrol edilmesi temel güç kaynağı haline gelmiş, bilgi metalaştırılarak her şeyin kontrolünün sağlanmasında önemli bir etki oluşturulmuştur. Yönetişim uygulamaları, teknolojik değişim sonucunda, paydaşların yoğun bir şekilde iç içe geçtikleri karmaşık bir yapı oluşturmuştur. Bu devletin paydaşlara nüfuz kapasitesini artırmış, karmaşık hale gelen yönetim yapısı ise yeni zorlukların oluşmasına neden olmuştur. Yönetim ile ilgili işlevler, devletin alanında yeniden bütünleşmiş, ihtiyaç odaklı ve bütüncül yapılar yaygınlaşmış ve yönetim ile ilgili süreçler de dijitalleşmiştir. Kamu hizmetleri ve paydaşlar arasındaki ilişkiler, dijital platformlarda, küresel, internet üzerinden şekillenmeye başlamıştır.

Hizmet standartları, açık standartlara, açık örgütsel yapılara dönüştürmektedir. Bu durum ise devleti, yönetim yapısı içerisinde özel sistemler ve tedarikçilerle aynı düzleme yerleştirmiş, farklı aktörler, dijital ortamda bağlantılı hale gelmiş, siyasî ve idarî karar almada, kullanılacak teknolojilerin belirlenmesi ve geliştirilmesinde, yürütülen faaliyetlerin farklı katmanlarını düzenleyen resmî ve gayri resmî kurallardan oluşan insan müdahalesine olan ihtiyacı azaltan karmaşık bir yapı oluşturmuştur.

Dijital yönetim maliyetleri ve faydaları rekabete dayalı olarak paydaşlar arasında dağıtmayı hedeflemektedir. Bu durum, tarafların güçlü kurumsal yapılar oluşturması ile mümkün olacaktır. Devlet dâhil olmak üzere iyi örgütlenmiş, dinamik, hızlı yapıların geliştirilmesi durumunda paydaşların dijital ortamda

başarılı olma ihtimalleri artacaktır. Dijital yönetim yapıları, kaynak düzenlemesini, şeffaflığı, koordinasyonu ve toplum için taşınması gereken sorumlulukların gereğini yerine getirmeyi mümkün hale gelecektir.

Dijital yönetim, dijital okuryazarlığın ve teknolojik imkânların gelişmesi durumunda zaman ve mekândan bağımsız bir şekilde kamu yönetiminin paydaşlara ulaşımını ve nüfuzunu mümkün hale getirecek, paydaşların da kamu hizmetlerinden faydalanmaları ve idarî ve siyasî süreçlere katılımı mümkün olacaktır. Devlet, daha önceki dönemlere kıyasla çok daha bütünleşik bir yapıyı geliştirebilecektir. Kamu yönetiminin işleyişi süreç olarak ve zaman kullanımı bakımından sadeleşecek, katılım potansiyeli yükselecek ve devlet ile vatandaşların ilişkileri değişecektir. Dijital teknolojilerin kullanımından önceki uygulamalara göre, çok daha kapsayıcı ve geniş idarî süreçler oluşacaktır.

Modern dönem yönetim teorisi, geliştirilen hemen hemen her teori ve yaklaşımında nihaî hedef olarak, rekabet ortamında kârlılığı hedeflemiştir. Bu nedenle, kâr haddini sürekli olarak artıracak verimlilik ve etkinliğin elde edilmesi hedeflenmiştir. Dijital teknolojiler ve yönetimin nihaî hedefi, verimliliği ve etkinliği artırmaktır. Maliyetlerin azaltılması, rekabet ortamında daha hızlı davranma ve rakiplerden daha iyi sonuçlar elde edilmesi de hedeflerdendir. İşlem maliyetleri düşmekte, hesap verilebilirliği artırmakta ve kayıp ve kaçakları azaltmakta, rekabet potansiyelini artmaktadır. Dijital yönetim de en az çıktı ile en fazla sonuç elde etmeyi hedeflemektedir. Paydaşların, dijital yönetim yapısı içerisinde, yapıyı oluşturan diğer paydaşlardan sıfır toplamlı bir oyunda daha fazla pay alma çabası bulunmaktadır.

Dijital yönetim, önemli ölçüde elektronik ortamda çok hızlı bir şekilde oluşan fırsatlar ve tehditlerin şekillendirdiği bir yapı içerisinde ve küresel boyutta gerçekleşmektedir. Hızlı karar almayı gerektirmektedir. Bu durumda, fırsat ve tehdit algılamasına dayalı olarak kendiliğinden oluşan örgütsel yapılar ve faaliyetler ortaya çıkacaktır. Yeni ortamda devlet kontrol kapasitesini önemli ölçüde kaybedecek, uluslararası örgütler ve kurumların etkisi ve yönlendirme kapasitesi artacaktır. Dijital yönetim, merkezsiz bir şekilde uluslararası örgütler ve sermayenin etkisiyle güç dalgalanmaları şeklinde gelişecektir.

Dijital yönetim, dijital dönüşüm ile ortaya çıkan teknolojik kapasite ile iktisadî, idarî ve siyasî hayatın hızının artmasını ve çok katmanlı bir şekilde oluşup dağılan yönetim durumlarının gelişmesini kolaylaştırmıştır. Paydaşların yönetim imkânlarını ve kapasitesinin artmasında etkili olmuş, neoliberalizm ve küreselleşme ile yaygınlaşan uluslararası güçlerin etkisini artırmıştır.

KAYNAKÇA

- Aadil, A., Gelb, A., Giri, A., Mukherjee, A., Navis, K. ve Thapliyal, M. (2019). *Digital governance: Is krishna a glimpse of the future?*. Center For Global Development, Working Paper 512, 1-54.
- Bahçavan, G. (2006). *Yönetişim ve Türkiye uygulaması*. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Batool, S., Gill, S. A., Javaid, S. ve Khan, A. J. (2021). Good governance via e-governance: Moving towards digitalization for a digital economy. *Review of applied management and social sciences*, 4, (4), 823-836. DOI: <https://doi.org/10.47067/ramss.v4i4.186>
- Bera, S., Rahut, D. B. ve Yao, Y. (2023). Digital governance pathways,; Multidimensional challenges in the absence of a scientific foundation are not a deterrent to successful implementation. *Asian development bank institute, ADBI Working paper series*, 1363. <https://doi.org/10.56506/OKJT9039>
- Bialozyt, W. (2017). Digital governance, a new chapter of public management theory and practice. *Mazowsze Studia Regionalne*, 22, 117-29. <http://dx.doi.org/10.21858/msr.22.08>.
- Chung, C-S.; Choi, H. ve Cho, Y. (2022). Analysis of digital governance transition in south korea: Focusing on the leadership of the president of the president for government innovation. *Journal of open innovation: Technology, market, and complexity*, 8, 2, 1-28. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010002>
- Coşkun, G. (2019); *Dijital çağ yönetişimi: İhtiyaç temelli bütünleşme*. <http://www.nirvanasosyal.com/h-319-dijital-cag-yonetisimi-kamu-yonetiminde-ihciyac-temelli-butunlesme-cabasi.html>.
- Demirkıran, S. (2022). *Dijital çağda kamu yönetimi, iki binli yıllardan sonra dünyada kamu yönetiminde meydana gelen değişimler ve Türk kamu yönetimine yansımaları* [Yayınlanmamış doktora tezi]. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Dimeski, B. (2019). New public management and digital era governance approaches in function of promoting entrepreneurship in the public sector. *Journal of Public Administration*, 1 (1), 48-54.
- Dunleavy, P., Margetts, H. (2015). Design principles for essentially digital governance. *Paper to the 111th Annual meeting of the american political science association (1-11) içinde*. San Francisco, September 3-6.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance—IT corporations, the state and e-government*. New york: Oxford university press. 289 pp. <https://doi.org/10.1177/0894439307304515>
- Filgueiras, F. ve Almeida, V. (2021). *Governance for the digital world, neither more state nor more market*, London: Palgrave macmillan cham, (eBook). <https://doi.org/10.1007/978-3-030-55248-0>
- Fishenden, Jerry, and Mark Thompson (2012). Digital government, open architecture, and innovation: Why public sector IT will never be the same again. *Journal of public administration research and theory* 23:977–1004. doi: 10.1093/jopart/mus022.
- Floridi, L. (2015). The new grey power. *Philosophy & technology*, 28, 329–332. <https://doi.org/10.1007/s13347-015-0206-y>.
- Hanisch, M., Goldsby, C. M., Fabian, N. E. ve Oehmichen, J. (2023). Digital governance: A conceptual framework and research agenda, *Journal of business research*, 162, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113777>.
- Holzer, M. ve Kim, S-T. (2005). Digital governance in municipalities worldwide, a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world, The Governance institute national center for public productivity, Rutgers, the state university of new jersey, campus at newark. Digital Governance in Municipalities Worldwide (2005)... (vifapol.de).
- Karagöz, U. (2020). Türkiye’de kamu yönetiminin dijital dönüşümü: Ulusal veri santrali model önerisi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Hacı bayram veli üniversitesi lisanüstü eğitim enstitüsü, Ankara.
- Karakaş, O. ve Doğru, Y. B. (2021). E-yönetişim bağlamında milli eğitim bakanlığı web sitesinin analizi, *International social sciences studies journal*, 7 (80), 1243-1256. DOI:10.26449/sss.3068
- Kavut, S. (2023). Dijital dönüşüm çağında gözetimin elektronikleşmesi: Panoptikon’dan süperpanoptikon’a gözetim toplumu. *Communicata*, 25, 22-27. DOI: 10.5152/communicata.2023.23029.
- Kılıçaslan, E. ve Yücel, D. (2022). Ulus devletten geleceğin metaverse devletine değişen dünyada devletin evrimi ve kamu politikası, 8. *İstanbul güvenlik konferansı, “Post-güvenlik ikilemler, entegrasyonlar, modeller ve asya”* (1-17). Ulus_Devletten_Geleceğin_Metaverse_Devletine_pdf_34dfcd2a-96a0-4b64-8295 f24906311ae0.pdf (tasam.org).
- Kitsing, M. (2021). Alternative futures for digital governance, in proceedings of dg. O 2019: 20th Annual international conference on digital government research, (48-59.) June 18-20, 2019, Dubai, united arab emirates. ACM, New york, USA. <https://doi.org/10.1145/3325112.3325238> .
- Kundi, G. M., Shah, B. ve Nawaz, A. (2008). Digital pakistan: Opportunities & challenges. *Journal of information systems and technology management*, 5 (2), 365-390. DOI:10.4301/S1807-17752008000200009
- Lindquist, E. A. (2022). The Digital era and public sector reforms: Transformation or new tools for competing values?, *Can public admin*, 65, 547-568. DOI: 10.1111/capa.12493.
- Meijer, A., Bolivar, R. M. P. ve Gil-Garcia, R. (2018). From e-government to digital era governance and beyond: lessons from 15 years of research into information and communications technology in the public sector. *Journal of public administration research and theory*, virtual issues, 1-6. EGov_Introduction.pdf.
- Milakovich, M. E (2012). *Digital governance new technologies for improving public service and participation*. New york: Routledge. Digital Governance: New Technologies for Improving Public Service and ... - Michael E. Milakovich - Google Kitaplar

- Milakovich, M. E. (2014). Digital governance and collaborative strategies for improving service quality. *Proceedings of the international conference on knowledge management and information, Sharing (KMIS)*, 109-118. DOI: 10.5220/0005021001090118
- Moon, C. ve Moon, M. J. (2023). *Government and digital governance*. Routledge handbook of korean politics and public administration New york: Routledge.
- OECD (2017). *Benchmarking digital government strategies in MENA Countries, OECD digital government studies*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264268012-en>
- Özdemir, A. (2023). *Dijital dönüşümün örgütsel çevikliğe etkisi* [Yayınlanmamış doktora tezi]. Karabük üniversitesi lisansüstü eğitim enstitüsü.
- Özer, M. A. (2006). Yönetişim üzerine notlar. *Sayıştay dergisi*, 63, 59-90.
- Özer, M. A. (2017). Önetişimden dijital yönetişime: paradigma değişiminin teknolojik boyutu. *Hak iş uluslararası emek ve toplum dergisi*, 6 (16), 457-479.
- Rhodes, R. A. W. (2006). The new governance: Governing without government, *Political Studies*, 44(4), 652-667.
- Saylam, A. (2022). E-devlet kavramının dijital devlet ve elektronik/dijital yönetişim kavramları ekseninde değerlendirilmesi, *Üçüncü sektör sosyal ekonomi dergisi*, 57(3), 2130-2149.
- Utlu, E. ve Er, A. (2021). Yerel katılım bağlamında dijital dönüşümden dijital yönetişime belediyeler: Uygulamalar, imkânlar ve öneriler. *Kocaeli üniversitesi sosyal bilimler dergisi, KOSBED*, 41, 97-110. <https://doi.org/10.35343/kosbed.864042>
- Warsono, H., Yumono, T. ve Putranti, I. R.(2023). Analyzing technology acceptance model for collaborative governance in public administration: Empirical evidence of digital governance and perceived ease of use, *International Journal of data and network science*, 7, 41-48.
- West, D.M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton university press: Princeton and oxford.
- Wilkin, J. (ed.), 2013 *Jakość rzędzenia w Polsce. Jak ją badać monitorować i poprawiać?*, Warszawa: Wydawnictwo naukowe SCHOLAR.
- Yanar, H. İ., Çetin, M. Ş. ve Kılıç, V. (2022). Devletsiz yönetişimin yeni ekonomik enstrümanı: Kripto para ve geleceği. *Kırıkkale üniversitesi sosyal bilimler dergisi*, 12 (1), 23-48.
- İnsani Gelişme Vakfı-İNGEV (2021). *Yerel yönetimlerde dijital yönetişim fırsatları*. İngev.org
- Yılmaz, B., Aktin D. ve Özbay, K. (2020). Dijital çağda yönetişim yaklaşımı ve e-belediyecilik hizmetlerinde dijital beceri unsuru: Kocaeli örneği. M. A. Salepçioęlu ((Ed). *Kurumsal yönetim ve sürdürülebilirlik sempozyumu* (s. 323-344) içinde. İstanbul aydın üniversitesi yayınları.