

Türkiye’de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru

H. Alpay KARASOY*

Pelin BABAÖĞLU**

Öz

Son elli yıldır gelişen iletişim teknolojileri kamu hizmetlerinin sunumunun da köklü değişimlere yol açmış ve küreselleşme sürecinde tetikleyici unsurlardan olmuştur. Kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla sunumu olarak ifade edilen e-devlet kavramı bu süreçte ortaya çıkmış bir kavramdır.

Türkiye de 1990’lı yıllardan bu yana bu alandaki dönüşümünü gerçekleştirme çabalarının başladığı görülmektedir. İlk dönemlerde kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunumuna odaklanan ve her kurumun bünyesinde yürütülen çabalarla hayata geçirilen uygulamaların günümüzde tek bir portal üzerinden toplanması, kamu kurumları arasındaki koordinasyonun sağlanması yolunda çalışmalar devam etmektedir. Öte yandan bu çalışmalar son yıllarda dünyadaki trendlere paralel olarak dijitalleşme adımlarına dönüşmektedir. Artık hizmet sunumu değil, hizmetin dijitalleşmesi yolunda adımlar atılmaktadır. Bu çalışmaların daha kurumsal bir hale getirilmesi amacıyla Türkiye’de Dijital Dönüşüm Ofisinin kurulduğu görülmektedir. Bu çatı altında devam eden birçok proje bulunmaktadır. Çalışma kapsamında e-Devlet çabaları ve dijital dönüşüm projeleri Türkiye özelinde ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Dijital Dönüşüm Ofisi, E-Devlet Uygulamaları, Dijitalleşme

From Electronic Government to Digital Government in Turkey

Abstract

Communication technologies that have developed over the past fifty years have also led to radical changes in the delivery of public services and have been a trigger element in globalization. The concept of e-government -the presentation of public services through Information and Communication Technologies- is a concept that emerged in this process.

Since the 1990s, efforts to achieve its transformation in this area have begun in Turkey. In the first period, it has been focused on the presentation of public services over the internet. With the efforts carried out within each institution, today the actions are to collect the applications through a single portal and ensure coordination between public institutions. On the other hand, these studies have been turning into digitalization steps parallel with the trends in the world in recent years. Efforts are now being taken towards the digitalization of the service, not the provision of services. To make these studies more institutional, Digital Transformation Office was established in Turkey. Within the scope of the paper, e-Government efforts and digital transformation projects were discussed in Turkey.

Keywords: e-Government, Digital Transformation Office, e-Government Implementations, Digitalization

Geliş/Received: 14. 11. 2020

Kabul/Accepted: 20. 12. 2020

* Bu çalışma, insanlardan veri ve örnek toplamayı gerektiren, anket, inceleme, alan çalışması ve deney içeren araştırmalar 'kapsamına girmediğinden etik kurul onay belgesi gerektirmemektedir.

* Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi, İİBF, SBKY, dr.alpaykarasoy@gmail.com, 0000-0002-3813-2960

** Dr. Öğrencisi, SDÜ, SBE, SBKY, pepin_babaoglu@hotmail.com, 0000-0002-7542-1323

(Makale türü: Araştırma makalesi)

Giriş

Özellikle son çeyrek yüzyıldır kişisel bilgisayarların ve akıllı telefonların yaygınlaşması, internet altyapısının hızla gelişerek bilginin ve hizmetlerin sınır tanımayan bir şekilde süratle yayılmasına neden olmuştur. Bu durum sosyal ilişkilerden eğitime, ticaretten kamu hizmetlerinin sunumuna kadar birçok farklı alanda köklü değişikliklerin yaşanmasına zemin hazırlamıştır. Bu baş döndürücü dönüşüm kamusal hizmetlerin sunumuna ilişkin anlayışın da değişmesine neden olmuştur. Kamu hizmetlerinin daha az maliyetle daha hızlı, etkili, verimli, şeffaf şekilde sunulması yönündeki çabaların gerçekleştirilmesine yönelik olarak bilişim ve web tabanlı araçların kullanılmaya başlandığı görülmektedir. Aynı zamanda bu durum devletin hizmet sunumuna ilişkin iyileştirme gereksinimlerinin yanı sıra dünyayla entegre olma, küresel arenada rekabet gücünü arttırmaya yönelik bir çabayı da içermektedir. Bu anlamda dijitalleşmenin artık bir tercih değil zorunluluk olduğu aşıkardır.

Kamuda dijitalleşme sayesinde hizmet sunumunun daha hızlı, şeffaf, faal, verimli ve ekonomik olarak sunulacağı kabul edilirken aynı zamanda hizmet sunumundaki işlem sayısının azalması, bürokratik süreçlerin kısılması ve buna bağlı olarak kırtasiyeciliğin en aza indirilerek tasarruf edileceği öngörülmektedir. Diğer bir beklenti ise vatandaşların yönetim süreçlerine direk olarak katılım sunabilmesine olanak sağlaması açısından demokrasinin gelişmesine olumlu yönde katkı sağlanacağı yönündedir.

Dijitalleşmenin sağlayacağı fırsatların en iyi şekilde değerlendirip küresel alanda da güçlü birer aktör olabilmek hedefi hem ülkelerin hem de millet topluluklarının son yirmi beş yıldır gündemini meşgul eden konulardan biridir. Bu yönde 1990’lı yıllardan bu yana Avrupa Birliği içinde de “E-Avrupa” ve “E-Avrupa+” kararlarıyla beraber rasyonel ve ulaşılabilir hedeflerle üye ve aday ülkeler için dijitalleşme konusunda yol haritaları belirlemektedir. İlk yıllarda internet kullanımının yaygınlaştırılması, telekomünikasyon alt yapılarının güçlendirilmesi, hizmetlerin geniş kitlelere ulaştırılabilmesi için internetin ucuz hale getirilmesi gibi hedefler bulunurken artık ticaretten, eğitime kadar birçok alanın bu platformda geliştirilmesi doğrultusunda çalışılmaktadır.

Sürece Türkiye özelinde bakıldığında 1980’li yıllardan itibaren telekomünikasyon altyapısının güçlendirilmesine yönelik faaliyetlerin başladığı görülmekle beraber E-Devlete geçiş sürecinin daha çok 1999-2000 yılında kurumsallaşmaya ve gerçekçi hedeflerin belirlendiği programların hayata geçirilmeye başlandığı görülmektedir. Bu dönemde en büyük itici gücün Türkiye’nin devam etmekte olan Avrupa Birliği aday ülke konumunda olması olarak görülmektedir. İlk yıllarda birçok farklı kamu kurumu tarafından yürütülen farklı çalışmaların daha sonraki dönemlerde daha koordineli hale getirildiği görülmektedir. Takip eden süreçte

mümkün olduğunca çok kamu hizmetinin web tabanlı teknolojiler üzerinden tek bir çatı altında toplanmasına yönelik çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Ancak bugün gelinen süreçte E-Devlet sürecinin artık sadece devlette dijitalleşme projesi olmadığı, sadece hizmet sunumuyla sınırlı kalmayarak ülke için katma değer üretecek bir süreç olarak ele alındığı görülmektedir.

Her geçen gün internet ve teknoloji hayatımızın vazgeçilmez bir unsuru haline gelirken gerek işletmeler gerek kişiler gerekse de devletler için değişime ayak uydurmak bir zorunluluk haline gelmektedir. Bu çalışmanın kapsamı içinde Türkiye'nin dijital dönüşüm sürecinin tarihsel arka planı ile birlikte günümüze kadar hayata geçirilmiş önemli projeler ele alınmıştır.

Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde öncelikle e-devlet kavramı, gelişimi ve aslında teknolojinin yönetimde kullanımının nasıl anlaşılması gerektiği üzerinde durulmuştur.

E-Devlet Kavramının Tanımı

Elektronik devlet temelde kamusal hizmetlerin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden (BİT) faydalanılması ve hızlı, etkin, etkili, yaygın, şeffaf bir idari örgütlenmenin kurulması olarak tanımlanmaktadır. Sanal devlet, teknolojik devlet gibi farklı kullanımların yanında e-devlet kısaltması daha yaygın benimsenmiş ve kullanılmıştır (İnce, 2001). E-Devlet kavramı, bilgi ve işlem teknolojileri yardımıyla yenilenen devlet anlayışının bir ifadesidir (Çelikkol, 2008). Bu süreçte yönetilen ve yönetenlerin daha demokratik yöntemlerin benimsenmesi ve katılımcı uygulamaların geliştirilmesi de e-devletin boyutlarındandır (Çakır, 2015). Bu süreçlerin karşılıklı etkileşim ortamlarında kesintisiz ve güvenli sunumu; vatandaşların, işletmelerin, kamu görevlilerinin iletişim kurmalarına ve hizmet üretim ve tüketim sürecinde yer almaları da kavramın alt boyutlarındandır (Yavuz ve Çarıkçı, 2009).

Günümüzde ise kamu yönetimi sisteminde teknoloji kullanımı konusunda yapılan çalışmalarda, teknolojinin bir alt kümesi olan elektronik bilgi ve iletişim teknolojilerinin alt yapısı haline gelmiş bulunan internete yapılan vurgudan dolayı ortaya çıkan bu yeni olguya “elektronik (ya da kısaca e-) devlet” denilmiştir (Yıldız ve Leblebici, 2018).

E-devlet, vatandaşların gereksinim duydukları hizmetin gerçekleştirilmesi için devlet dairesine gidip uzun kuyruklarda zaman kaybetme dönemini sonlandırmaktadır (Maraş, 2011). E-devlet aynı zamanda devletler arası, devlet-vatandaş, devlet-işveren, devlet-kamu görevlisi, devlet-STK arasındaki ilişkileri içeren, e-ticaret gibi alt uygulamaları da bulunan çok boyutlu bir kavrama işaret eder (Fang, 2002). E-devletin çabalarında bir ağ ortamından da bahsetmek mümkündür. Çünkü e-devlet modeli bir ağ sisteminin üstüne kurulmaktadır. Aynı ağ sisteminden

faidalandan kurumlar, işletmeler ve vatandaşlar için eşgüdüm ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Kırçova, 2003). Bu ağın ilişkilerinin boyutu da e-devletin olgunlaşma düzeyini belirlemektedir. Burada iki taraflı bir etkileşim beklenmektedir. Yine bu noktada hizmetlerden elektronik ortamda faidalandan vatandaşlar, kurumlar ve şirketler ‘e-‘kodlamasıyla tanımlanmaktadır.

E-devleti anlamak için, idari kalkınma ve genel hatlarıyla hükümet reformunu anlamak gerekmektedir. Hükümetin tekrar icadı bizi tahakkümün aslen hedeflerin, yapıların ve işlevlerin dinamik bir karışımı olduğunu anlamamızı sağlar. E-devlet girişimleri, hükümetten türetilen operasyon ve etkinlikte bir dönüşümü desteklemek için yeni ve gelişmekte olan teknolojileri kullanmaya yönelik karmaşık değişim çabalarıdır. 2000’lerde veya 21. Yüzyılda kamu yönetiminin yeni zorluğu bir e-devlet yaratmaktadır (Fang, 2002). Bundan dolayı, e-devlet kavramı kendi kendini geliştiren bir kavram değildir. Karşılığına, zaman içinde yaratılan bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik artan talepten kurtulacak yeni bir son teknoloji anlayışının yansımasıdır.

Geleneksel Devlet, E-Devlet, Dijital Devlet

Dünya hızla değişmektedir. İktisat, siyaset, yönetim, her anlamda dönüşüm bilgi ve iletişim teknolojileri eliyle gerçekleşmektedir. Ekonomide, siyasette, yönetim alanında, bilim ve teknolojiye oldukça önemli değişiklikler yaşanmıştır. Aynı dönemde yaşanan demokratikleşme, sivil toplumun gelişimi, neo-liberal politikaların yayılımı gibi meseleler devletin hizmet sunum anlayışını da değiştirmiştir (Sayın ve Akkoyunlu, 2003). Bu değişimler geleneksel devlet anlayışının temel unsurlarından olan merkeziyetçilik, gizlilik, bürokratik oligarşinin çağın gerekliliklerine uygu olarak kamu yönetiminin yeniden dönüşümünü zorunlu kılmış ve e-devletin ortaya çıkmasında en önemli faktörlerden biri olmuştur (Erdoğan, 2019). Bu yaklaşımlar devletin tekil konumunu zayıflatırken, vatandaşları da müşteri konumuna yani hizmet alırken kalite bekleyen konumuna yükseltmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri de bu dönemde kolaylaştırıcı bir rol üstlenmiştir. İşte e-devlet de bu dönüşümün genel ifadesi olarak öne çıkmaktadır (Doğan ve Ustakara, 2013). Bu süreçte devletler, hizmetleri elektronikleştirerek daha kaliteli ve hızlı hizmet sunumunu sağlamaya çalışmaktadır (Demirel, 2006). Bu yaklaşım hizmetlerin sunumundaki geleneksel yöntemleri de dönüştürmektedir. E-devlet, bu anlamda yalnızca bir araç dönüşümü değil aynı zamanda bir zihinsel dönüşümü de ifade etmektedir (Baştan ve Gökbunar, 2004). E-devletin yalnızca bir araçsal dönüşüm olduğu iddiası, dönüşümün dijital devlet yoluna bürünmesiyle geçerliliğini yitirmiştir.

E-devlet ile birçok önemli işlem amaçlanmaktadır. Hizmet sunumunda şeffaflık, tutum, kaliteli ve hızlı hizmet, kesintisiz kamu hizmeti verilmesi, halkın katılımının sağlanması, hizmet

sunumunda nesnellik ve en önemlisi de son zamanların gereklerine ayak uydurabilen bir devlet amaçlanmaktadır. Şeffaflık, e-devlet ile ilk amaçlanan saydam bir yönetimin sağlanmasıdır. İstenilen bilgiye elektronik ortamda ulaşılması saydam devlet anlayışının bir gereğidir. Bilgi edinme hakkı e-devletle sağlanmış olur. Böylelikle bilgiler süratli bir halde toplumda yaygınlaşacaktır (Koç, 2010). Aynı zamanda belediyelerce sıkça kullanılan, halkın karar alma süreçlerine direk katılımının sağlanması yönünden de e-belediyeçilik uygulamaları e-devlet uygulamalarının vazgeçilmez ve tamamlayıcı bir unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır (Erdoğan, 2019).

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkileriyle birlikte e-devletin bir ihtiyaca binaen geliştiği söylenebilir. Kamu yönetimlerinin yaşadığı sorunlara bir çözüm olarak gelişen e-devlet uygulamalarının yararlarını şu şekilde sıralanabilir (Çarıkçı, 2010; Çetinkaya, 2010):

- Hizmet sunum biçimlerini değiştirir.
- Yönetim anlayışının değişmesine olanak sağlar.
- Etkili ve etkin hizmet sunumu sağlar.
- Elektronik demokrasinin yerleşmesi için ortam sağlar.
- Etkileşim maliyetleri düşer.
- Bilgiye ulaşım kolaylaşır.
- Şeffaf bir yönetime olanak sağlar.

Başarılı bir e-devlet modeli ekonomik kalkınmadan, toplumsal-kültürel gelişime, yaşam kalitesinin iyileşmesine kadar pek çok farklı yönde fayda sağlayabilir. Hizmetlerin yaygın ve erişilebilir hale gelmesi, vatandaş taleplerinin dikkate alınması, verimliliğin artması, örgütsel kapasitenin geliştirilmesi, bürokrasinin azaltılması, hız ve etkinlik kazanılması, şeffaflık ve hesap verebilirliğin artması gibi diğer faydalar da bu kapsamda sıralanabilir (Yavuz ve Çarıkçı, 2009).

E-Devletin Dijital Devlete Dönüşüm

Uzun bir geçmişi olmayan elektronik ortamda hizmet sunumuna dayalı politikanın ne zaman ve nerede ortaya çıktığını bulmak için çok geriye gitmeye gerek yoktur. Çünkü bu siyaset salt elektronik ortamda hizmet sunumu yönü ile yakın çağa özgüdür. E-devlet politikasına ancak bu çerçeveden bakıldığında, ortalama yirmi-otuz yıllık bir ömrü bulunmaktadır ve ilkin ABD’de ortaya çıkmış, peşinden dünyaya yayılmıştır. Bir süreç halinde gelişen e-devlet uygulamaları ilk önce belgegeçerler, basit bilgi sayar cihazlar üzerinden başlamış, 1970’ler sonrası otomasyon çabaları artmıştır. Süreçleri hızlandırmak ve kısaltmak için gerçekleşen bu uygulamaların asli dönüşümü ise bilgisayarların kullanımı ve internetin yaygınlaşmasıyla mümkün olmuştur (Çarıkçı, 2010).

ABD’de e-devlet politikası kapsamında 1985’ten itibaren bazı kamu hizmetleri internet ortamında sunulmaya başlanmıştır. Bu anlamdaki ilk örnek, vergi tahsilâtı ve beyanname doldurmanın internet üzerinden yapılmasıdır. Bu hizmet Federal Gelirler İdaresi (Internal Revenue Services/IRS) bünyesinde başlatılmıştır. İnternetin gittikçe gelişmesi ve yayılmasıyla birlikte elektronik ortama taşınan kamu hizmeti sayısı da artmıştır. ABD’nin e-devlet uygulamalarına günümüzde “usa.gov” adlı e-devlet kapısından ulaşılabilir (Demirhan, 2011: 24-25). E-devlet yaklaşımı ABD’de 1990’lı yıllarda yaygınlaşmıştır. 1993–1998 yılları için 108 milyar dolarlık bir tasarruf hedefiyle başlayan dönüşümler, bu dönemde beklentinin üstünde tasarruf sağlayınca dönüşüme yönelik olumlu kanaat genişlemiştir. Bu dönüşüm e-Avrupa Girişimiyle 1999 yılında Avrupa kıtasına taşınmış ve yaygınlaşmıştır (Güler ve Dövertaş, 2009). Birleşmiş Milletler E-devlet Gelişmişlik Endeksi Raporu’na göre ilk kez yayınlandığı 2001 yılından bu yana e-devlet uygulamalarının sürekli olarak pozitif yönde bir eğilim gösterdiğine değinilmiştir. 2018-2020 yılları arasında dahi e-devlet gelişmişlik endeksi içinde %15’ten fazla gelişim gösteren ülkelerin yüzdesinin 0,43’te 0,50’ye yükseldiği görülmektedir (BM, 2020). 2018 tarihli BM raporunda 140 üye devlet, en az bir çevrim içi hizmet sunduğu belirtilirken güncel veriler ışığında üye ülkelerden %80’e yakınının toplumdaki dezavantajı gruplara e-devlet hizmeti verdiği bilgisine yer verilmiştir. 2020 yılı itibariyle ülkeler arası e-devlet gelişmişlik endeksinin ilk üçünde Danimarka, Avustralya ve Estonya yer alırken, Türkiye’nin e-devlet uygulamalarında yüksek gelişmişlik grubunda yer alan ülkeler arasında yer aldığı görülmektedir (BM, 2020). Özellikle Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) önemli bir e-devlet uygulaması olarak raporda yer almaktadır (BM, 2018). E-devlet uygulamalarındaki gelişmelerle fiziki bir belediye binasına ihtiyaç duymadan hizmet vermeye devam eden, dünyanın ilk “binasız” belediyesi olarak Hollanda’da bulunan Molenwaard Belediyesi’de dijital belediyeciliğin en etkileyici örneklerinden biri olmuştur (Erdoğan, 2019). Dijitalleşme sadece kamu hizmetlerinin sunumu noktasında değil aynı zamanda karar alma süreçlerine halkın katılımını artırma noktasında da önemli bir demokratik işleve sahiptir. Bu bağlamda yerel demokrasinin gelişime katkı sağlayan uygulamaların ilk örneklerinden biri de Antalya Muratpaşa Belediyesi Dijital Komşu Meclisi uygulamasıdır. Bu çevrimiçi platform aracılığıyla belediye sakinleri belediye tarafından belirlenmiş konular üzerinde görüş bildirme, öneri sunabilme ve belirlenen konularda oy kullanabilmektedir (Erdoğan, 2020).

Farklı ülkelerde farklı aşamalarda yürüyen e-devlet çabaları bir sürece işaret etmektedir. İnsan kaynakları kapasitesi, teknik kapasite, toplumsal yatkınlık gibi farklı etkenler e-devletin farklı aşamalarda gerçekleşmesine neden olmaktadır. Ayrıca teknolojik gelişmeler ve uygulamaların yaygınlaşması da bir sürece işaret etmektedir:

- **Bilgi Aşaması:** İdarelerin sundukları hizmetler ya da faaliyet alanlarına yönelik vatandaşlara yani kullanıcılara bilgi verdikleri ve tek boyutlu bir iletişimin olduğu aşamadır (Güler ve Dövertaş, 2009).
- **Etkileşim Aşaması:** İkinci aşamaya gelindiğinde etkileşim imkanları artmış ve bilgi alışverişi başlamıştır. Bu aşamada vatandaşlar idareye e-posta ya da bilgi formları yoluyla iletişim kurabilmekte, istedikleri işlemlere yönelik belge ve formlar çevrimiçi ulaşabilmektedir (Çoban, 2006).
- **İşlem Aşaması:** Üçüncü aşamaya gelindiğinde kamu kurum ve kuruluşları çeşitli hizmetleri çevrimiçi olarak sunabilme kapasitesine erişmektedir. Fiziki temas olmadan işlemler görülebilmektedir (Delibaş ve Akgül, 2010).
- **Dönüşüm Aşaması:** Dördüncü aşamada tek bir portal üzerinden hizmetlerin sunulduğu, tek durak yapılanmasıyla hizmetlerin vatandaşa kullanılabilirlik kriterleri üzerinden sunulmaktadır. Portal üzerinden verilen bu hizmetlerin yanında daha gelişmiş katılım mekanizmaları oluşturulmaktadır (Uğur ve Çütçü, 2009). Ancak bu aşama da son yıllarda geride kalmış gözükmemektedir. Yeni dönemde tüm verilerin ortak platformlarda paylaşıldığı, hizmetlerin otonomlaştırıldığı, bütünleşik hizmet sunumlarıyla tüm iş ve işlemlerin hem hızlandığı hem kolaylaştığı bir aşamaya geçilmiş durumdadır (Babaoğlu ve Memiş, 2019).

Belirttiğimiz süreci Akçakaya (2007) üç devre halinde incelemiştir. Ancak gelinen noktada dördüncü ve beşinci dönemlerden de bahsetmek mümkündür.

Tablo 1: Teknoloji Yönetim İlişkisinde Dönüşüm

Birinci Dönem: Daha önce ifade edildiği üzere salt bir bilgi sunumu ve kapalı iletişimden söz edilmektedir.
İkinci Dönem: Hizmetlerin çevrimiçi alana taşınması dönemidir. Bilgi sağlayıcılık rolü, işlevselleştirilmekte ve iletişim kanalları açılmaktadır.
Üçüncü Dönem: Web siteleri üzerinden hizmetler bütünleştirilmekte ve farklı web sitesi bağlantılarıyla kurumlar hizmet sunumu sanal alana aktarmaktadır.
Dördüncü Dönem: Bu dönem sosyal medyanın tüm dünyada yaygın olarak kullanılmaya başlanmasıyla birlikte kamu kurumlarının da bu alana dahil olması, vatandaş etkileşimlerinin hızlanması ve güçlenmesi olarak tanımlanabilir (Babaoğlu ve Akman, 2018; Yıldız, vd., 2016).

Beşinci Dönem: Bilgi ve iletişim teknolojileri aritmetik değil, geometrik bir hızda gelişim kaydetmektedir. Son yıllarda da yapay zekâ, büyük veri, nesnelerin interneti, robotik teknolojiler, kayıt zincir gibi farklı teknolojik alanlarda büyük değişimler olmuştur. Spesifik olarak tarihlendirmek kolay olmasa da bir sınır çizmek gerekirse 2015 sonrasına işaret etmek mümkündür. Bu dönemde artık e-devlet kavramından ziyade d-devlet kavramı önemi çıkmaktadır.

Tamamen dijitalleşmeyi yani sayısallaşarak sanal ortama taşınmayı ifade eden bu kavram ile kamusal hizmetlerin kesintisiz ve aracısız olarak basit uygulamalar üzerinden ve hatta rutin işlerin kendi halinde işlemesi bu dönemi tasvir edebilir. Ancak gelişimi devam eden bir süreçte yeni bir dönem geçilebileceği de unutulmamalıdır (Memiş ve Babaoğlu, 2020).

Türkiye’de E-Devlet Politikası

Farklı ülkelerde yaşanan dönüşümler küreselleşme çağında diğer ülkeleri de etkilemektedir (Şeker ve Şeker, 2009). Türkiye’de de geçmiş yıllarda, bilgi toplumuna geçiş için farklı çalışmalar yapılmıştır. Mesela Maliye Bakanlığı’nın ‘Vergi Dairesi Tam Otomasyon Projesi’ (VEDOP) ve İçişleri Bakanlığı’na bağlı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nün ‘Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi’ (MERNIS) örnek olarak verilebilir. Bu çabalar 1998 yılı itibariyle başlamış olsa da ilk genel politika, e-Avrupa+ Girişimi’ne üyelik sonrasında 2002’de hazırlanmıştır (Saylan, 2009). 1998 senesinde çıkarılan Başbakanlık Genelgesi ile gerek “e-Avrupa+” gerek e-Türkiye yolunda çabalar planlanmıştır. “*Kamu Net Teknik Kurulunun önemli görevlerinden biri bilgi toplumuna geçiş sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin olanaklarından yararlanarak devletin faal, saydam, güvenilir, süratli ve kesintisiz hizmet sunacak kurumların sanal ortama taşınmasını sağlamak ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkileri elektronik ortamda icra etmek için elektronik bir devlet portal oluşturmaktır*” (Dönmez, 2007).

Türkiye’nin 1999 yılından bu yana e-devlet dönüşüm sürecini aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

- 58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil eylem Planı’nda E-Dönüşüm Türkiye Projesine yer verilmesi,
- 1999 Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı TUENA’nın yürürlüğe konması,
- 2003/12 sayılı başbakanlık genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları belirlenmesi ve sürecin yönetimi için DPT Müsteşarlığının görevlendirilmesi,
- 2003 yılında DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) kurulması,

- 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesi'yle e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı uygulamaya konması ve e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulması,
- 2005 eylem planı ve uygulamaları,
- 2005-2006 yıllarında Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanarak 2006-2010 döneminde uygulanmak üzere 2006 yılı temmuz ayında 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı ile yürürlüğe konması,
- 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Dönüşüm Liderleri Kurulu oluşturulmuştur. Kurul, 2007/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yeniden yapılandırılmış ve kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ve sivil toplum kuruluşlarının temsilcileri de kurul bünyesine dahil edilmiştir
- 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisinin ikinci merhalesi olarak nitelendirilebilecek sekiz ana eksenli Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planının Kalkınma Bakanlığınca hazırlanarak ve kamuoyu ile paylaşılması (Demirhan ve Türkoğlu, 2014; Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi, 2020).

Türkiye’de 1980’li yıllarda bilgi toplumuna geçişin temel altyapı faaliyeti olarak telekomünikasyon altyapısının güçlendirilmesine yönelik çalışmalar yaptığı görülmektedir. 2000 yılından itibaren e-devlet sürecinin hayata geçirilmesine yönelik en önemli itici güçlerden birinin AB üyelik süreci olduğu görülmektedir. Avrupa Birliği (AB) ülkelerinde yeni dijital çağın gerisinde kalmamak ve olanaklarından faydalanmaya yönelik olarak “E-Avrupa” girişimi başlatılmış ve amaca yönelik olarak bir dizi hedef belirlenmiştir. Türkiye’nin de bu yıllardan itibaren aday ülke statüsü nedeniyle bu hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalara hızla başladığı görülmektedir. 1980 ve 2000’li yıllar arasında gerçekleştirilen dönemde telekomünikasyon altyapısının güçlendirilmesine yönelik yapılan yatırımlarına rağmen bu alanda gerçek bir strateji olmaması, koordinasyon ve standart eksiklikleri nedeniyle istenilen düzeye ulaşamamıştır. Ayrı ayrı yürütülen çalışmaların birbirleri arasındaki koordinasyonun sağlanamamış olması, ülke ihtiyaçlarından ziyade daha çok kurumsal ihtiyaçların ön plana çıktığı çalışmaların yürütülmesi, ekonomik ve sosyal istikrarsızlık nedeniyle sağlam bir iradenin ortaya konamamış olması bu alanda birtakım reformlar yapılmasını zaruri hale getirmiştir. Bunun tespitiyle beraber gelişen süreçte daha bütüncül çalışmaların yapıldığı, ülke ekonomisi ve toplumsal refah düzeyinin artırılmasını önceleyen, somut hedefler belirlenmiş bütüncül ve katılımcı bir yapılanmaya gidildiği görülmektedir (Bilgi Toplumu Dairesi). Bu amaçla yürütülen ilk çalışmaların DPT Müsteşarlığı tarafından yürütülen “e-Türkiye” ve “e- Dönüşüm Türkiye” olduğu görülmektedir. Bu projeler ile ilk defa kamuda bilgi teknolojileri stratejileri belirlenmiş ve kurumlar arası eşgüdüm sağlanmaya çalışılmıştır (Aydın, 2005). Tüm u süreçlerden sonra Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemiyle beraber devletin yönetim anlayışında da köklü

değişiklikler meydana gelmiştir. Bu süreçte Türk kamu yönetiminde ofis tipi yönetim modeline geçilmiş ve devlet teşkilatı örgütlenmesinde büyük değişimler meydana gelmiştir (Akman, Ç., 2019; Akman, E., 2019). Değişen ekonomik ve toplumsal koşulların yönetim üzerindeki etkisi sonucunda meydana gelen reformların Türkiye’nin dijitalleşme sürecine de etki ettiği görülmüş ve bu alandaki politika belirleme, hayata geçirme ve gelişmeleri koordine etme göreviyle Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. Günümüzde e-devlet anlayışının sadece hizmet sunumuyla sınırlı kalmaması, aynı zamanda bu alandaki gelişmelerin yarattığı fırsatların değerlendirerek ülkede katma değer yaratacak projelerin de desteklenmesi gerekliliği hasıl olmuştur. Bu gayeyle Dijital dönüşüm ofislerinin kurulmasındaki amaç şu şekilde belirtilmektedir: “Gelişen teknolojiler, toplumsal talepler ve kamu sektöründeki reform eğilimleri doğrultusunda, farklı kurumlar altında ayrı ayrı sürdürülen dijital dönüşüm (e-Devlet), siber güvenlik, milli teknolojiler, büyük veri ve yapay zekâ ile ilgili çalışmaların tek çatı altında toplanması amacıyla, 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur (Okçu ve Akman, 2020).

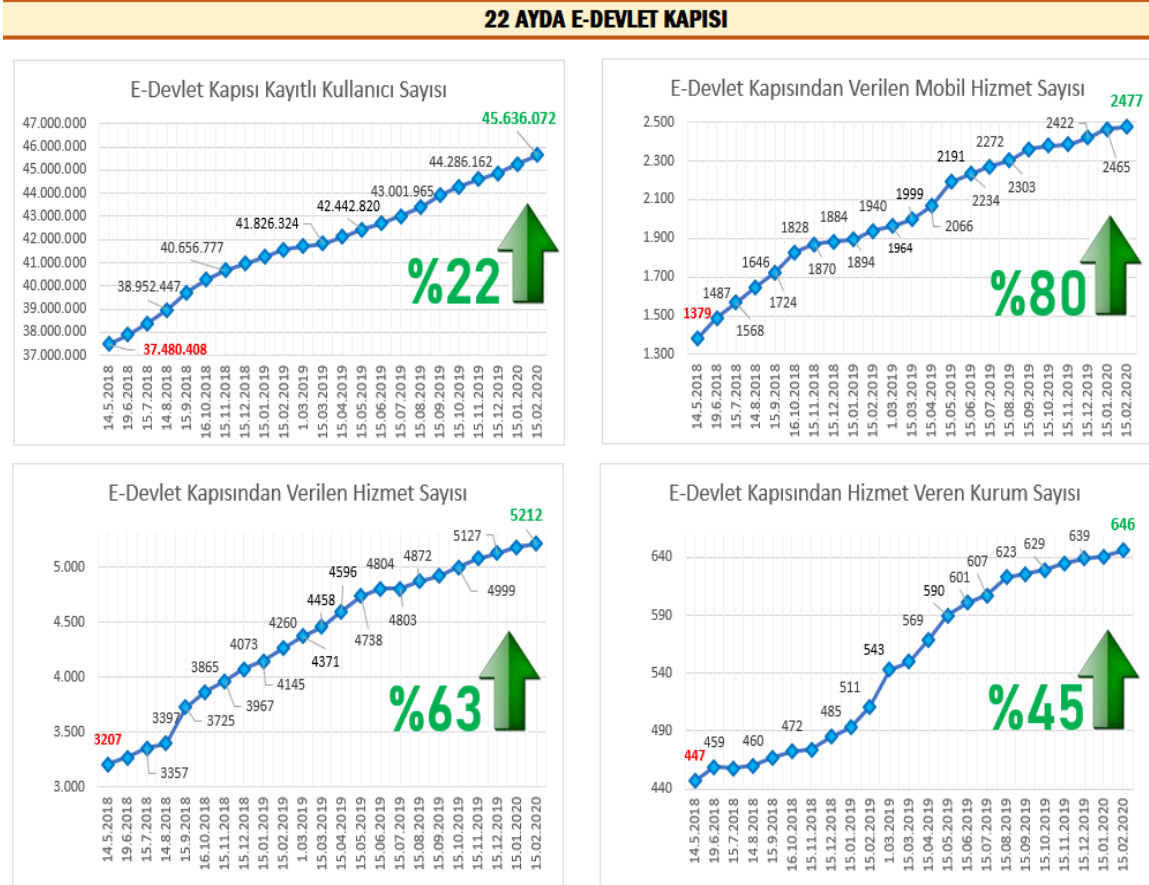
Dijital dönüşüm ofisi bakanlıklar arasındaki koordinasyonu sağlamakla beraber aynı zamanda devlet ve özel sektör arasında da birleştirici bir unsur olarak işlev görmektedir. Böylelikle teknolojik gelişmelerin sanayi üretimine entegre edilecek altyapı çalışmalarının ve projelerin desteklenmesi, insan kaynağının geliştirilmesine yönelik çalışmaların artırılması ve özel sektöre ar-ge desteklerinin sağlanması hedeflenmektedir. E-devlet uygulamalarıyla yalnızca devlet-vatandaş arasındaki hizmet sunumunun iyileştirilmesi değil aynı zamanda devlet kurumları arasındaki süreçlerin de daha koordineli, etkin ve verimli hale getirilmesine yönelik çalışmaların yürütülmesi gerekmektedir. Bu çalışmaların yürütülmesi kapsamında DDO birçok kamu kurum ve kuruluşlarıyla onlara bağlı teşebbüslere ait tüm veriye ulaşma ve veri kontrolünün tek elde toplanması için gerekli yasal zemine sahiptir. Özetle denebilir ki DDO d-devlete geçiş sürecinin kurumsallaşması konusunda önemli bir görev üstlenmektedir. Böylelikle farklı kurumların farklı altyapılar kullanarak sürdürülen dijitalleşme çalışmalarını tek elden koordine edilmesi noktasında stratejik bir öneme sahiptir (Avaner ve Fedai, 2019; Babaoğlu, 2020).

Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Dijital Dönüşüm Ofisi

Günümüz itibariyle Türkiye’deki e-devlet hizmetlerinin genel görünümüne bakıldığında toplam listelenmiş 267 hizmet bulunduğu, e-devlet çatısı altında verilen listelenmiş hizmet adedinin ise 401 olduğu görülmektedir. Kurumların ve yerel yönetimlerin e-devlet üzerinden sunduğu hizmetlerin genel durumuna bakıldığında hizmet veren toplam kurum sayısı 646, sunulan toplam mobil hizmet 2.449 ve toplam hizmet sayısı 5.231’dir. Buna karşılık güncel kullanıcı sayısının

yaklaşık 46 milyon olduğu görülmektedir. Bu sayıların her geçen gün hızla arttığı görülmektedir. Görselde bu durum Afyonluoğlu (2020) tarafından gösterilmektedir.

Grafik 1: Son 22 Ayda E-Devlet Kapısından Sunulan Hizmet, Kurum ve Kullanıcı Sayılarındaki Değişimler



Kaynak: <https://afyonluoglu.org/e-devlet/tr-edevlet/>, Erişim Tarihi: 12.08.2020

Türkiye, 2007 OECD e-Readiness Raporuna göre Türkiye e-hazırlık listesinde 42. Sırada yer almıştır. Birleşmiş Milletler (BM) 2018 ve 2020 e-Devlet Araştırması Raporuna göre, Türkiye, e-devlet hizmetleri açısından 182 ülke arasında 53. sırada yer almıştır (BM, 2020). 2018 Avrupa Birliği (AB) Türkiye’de e-devlet raporunda AB ortalaması 80 puan olarak belirtilmiş, Türkiye ise 77 puanla ortalamaya oldukça yakın bir konum elde etmiştir (Avrupa Komisyonu, 2018). Yine BM 2018 araştırmasında Türkiye 53. Sırada yer almıştır (Anadolu Ajansı, 21.07.2018).

2018 yılından bu yana ise Cumhurbaşkanlığı Yönetim Sistemi’ne geçişle beraber e-Devlet çalışmalarının yürütülme tarzında da bir anlayış değişikliğinin yaşandığı görülmektedir.

Artık e-devletin yalnızca bilgi teknolojileri aracılığıyla hizmet sunmasından ziyade hizmetlerin tek elden sunumu ve bu alanda katma değer yaratacak adamların atılmasına doğru bir değişimden bahsetmek mümkündür. Kısaca bu anlayış değişikliği e-devletten a-devlete yani akıllı devlete geçiş aşaması olarak nitelendirilebilir. E-devlet üzerinden sunulan hizmetlerin tek kaynaktan toplanması, sürecin tek merkezden koordine edilmesi, takip ve değerlendirilmelerde bulunulması, bu alandaki insan kaynakları yatırımlarının yapılması, sanayi üretiminde BİT’lerden katma değer yaratacak şekilde geliştirilen projelerin desteklenmesi gibi amaçların doğrultusunda 2018 yılında Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. 12 Eylül 2018 tarihli ve 30533 Sayılı Resmî Gazetede yayımlanan 2018/164 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı kapsamında Dijital Dönüşüm Ofisinin hizmet birimleri;

1. Dijital Dönüşüm Koordinasyon Dairesi Başkanlığı,
2. Dijital Teknolojiler, Tedarik ve Kaynak Yönetimi Dairesi Başkanlığı,
3. Dijital Uzmanlık, İzleme ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı,
4. Siber Güvenlik Dairesi Başkanlığı,
5. Büyük Veri ve Yapay Zekâ Uygulamaları Dairesi Başkanlığı,
6. Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı,
7. Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı,
8. Yönetim Hizmetleri Dairesi Başkanlığı,
9. Hukuk Müşavirliği

olarak belirlenmiştir (<https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/>, Erişim Tarihi: 03.05.2020).

Güncel olarak Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından yürütülen on farklı proje bulunmaktadır. Bunlar Açık Veri, Dijital Türkiye, E-Yazışma, Fikir Maratonu, Hackİstanbul, Kamu Net, KAYSİS, Tek Durak, Ulusal Veri Sözlüğü, 81 Siber Kahraman projeleridir. Yine bunun yanında siber güvenlik, yapay zekâ, kamuda kayıt zincir uygulamaları gibi farklı başlıklarda strateji belgeleri hazırlıkları devam etmektedir.

Açık Veri Projesi

Açık Veri Portalı, kullanıcılara anonim veriler sunmayı hedefleyen ve bu verilerin bilimsel yollarla kullanımını ya da şeffaflık anlamında ortaya konmasını hedefleyen bir girişimdir.

Amaç yapay zekâ gibi yenilikçi teknolojilerin kullanabileceği geniş veri setlerini ortaya koyabilmektir.

Kişisel verilerinin korunması ve gizliliğinin sağlanması hassasiyeti gözetilerek “Federe Öğrenme (Federated Learning)” ve “Diferansiyel Mahremiyet (Differential Privacy)” gibi teknolojiler başta

olmak üzere yenilikçi veri mahremiyeti modellerinin geliştirilmesi yaklaşımı proje kapsamında uygulanmaktadır (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2020)

Dijital Türkiye Projesi

Dijital Dönüşüm Ofisi'nin en önemli kuruluş gayelerinden biri kamuda bir dijital dönüşüm yol haritası hazırlamak ve dijital ekosistemi kurmaktır. Bu kapsamda, Dijital Türkiye üzerinde nitelikli ve bütünlüklü hizmetlerin sunumu amaçlanmaktadır. Bu kapsamda aktörler arası iş birlikleri yoluyla hizmet sayısının artırılması ve hizmetlerin erişilebilir hale getirilmesi amaçlanmaktadır.

İdare tarafından üretilen verilerin, diğer kurumlar tarafından ayrı bir belge olarak talep edilmemesi, bürokratik işlemlerde kaybedilen zamanın azaltılması, hizmet alanlar üzerindeki bürokratik yüklerin azaltılması amacıyla benimsenen sıfır belge politikasıyla şimdiye kadar 111 süreç sadeleştirilmiştir. Dijital Türkiye Platformunda erişilen kullanıcı sayısı 45 milyonu bulmuştur. Ayrıca 641 kuruma ait 5.170 hizmet Türkiye portalı üzerinden sunulmaktadır. İlk sürümde bu sayı 2.406'dır. Bu çalışmalar neticesinde hizmet başına talep edilen ortalama belge sayısı 3,80 iken son dönemde bu oran 0,34'e kadar düşürülmüştür (DDO, Dijital Türkiye).

E- Yazışma Projesi

e-Yazışma Projesi, kamu kurumları ve kuruluşları arasında iletilecek resmi evraklar ile bunların üst verilerini içeren, bu evrakların elektronik imzalarını taşıyacak bir sistem kurulmuş olup belgelerin aktarımında güvenliği sağlayacak şifreleme mekanizmasından oluşmaktadır. Şubat 2016'da v1.3 sürümü yayınlanan proje kapsamında halihazırda v2.0 sürümünün test çalışmaları yürütülmektedir. Elektronik Yazışma Paketinin en önemli özelliği, tüm evrakları ve eklerini tek bir seferde, elektronik imzalı biçimde ve farklı alıcılara aynı anda iletilmesi noktasında kolaylaştırıcılık üretmesidir. Bu süreçler yürürken üst düzey siber güvenlik önlemleri ve erişimi kısıtlayıcı mekanizmalar geliştirilmiştir (<https://cbddo.gov.tr/projeler/e-yazisma/>, Erişim Tarihi: 05.09.2020).

KamuNet Projesi

KamuNet; farklı kamu kurumları ve kuruluşları arasındaki ve içindeki veri aktarımlarının internete kapalı ve daha güvenli sanal ağlar eliyle sağlanması amacıyla geliştirilmiş bir ağ yapısıdır. Bu yapıda siber güvenlik açıklarının önlenmesi amaçlanmaktadır. Proje ile geliştirilen yerli İP kriptografi cihazları üzerinden şifreleme algoritmaları kullanılmakta ve ulusal güvenlik kaynaklarından faydalanılmaktadır. Bu sayede güvenlik açıkları önlenirken diğer yandan acil durum yönetimi ihtiyacı olduğunda anlık müdahale kapasitesi korunmuş ve hizmetlerin

devamlılığı sağlanmış olacaktır. Ayrıca bu proje ile kullanım verileri toplanarak istatistiki raporlar hazırlanabilmektedir (<https://cbddo.gov.tr/projeler/kamu-net/>, Erişim tarihi: 05.09.2020).

KAYSİS

Elektronik Kamu Bilgi Sistemi (KAYSİS), Türkiye dijital devlet (e-devlet) uygulamalarının bir nevi bilgi yönetim sistemidir. Bu sistem içerisinde devlet teşkilatı içerisindeki kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetler, teşkilat yapıları, hizmet başlıkları, sunduğu evraklar, veriler, yönetici bilgileri, dayanak mevzuatlar gibi farklı başlıklardaki tüm altyapı bilgileri bu bilgi sistemine dahil edilmektedir. Böylece tek merkezden bütünlük bir bilgi sistemi oluşturulmuştur. KAYSİS alt uygulamaları sayesinde;

- Devlet teşkilat yapısı içerisinde tüm kurum ve kuruluşların; merkezi örgütü, taşra yapılanması ve yurt dışı teşkilatları bir bütün olarak teşkilat yapısına işlenmektedir.
- Bu kurum ve kuruluşların sunduğu hizmetler elektronik ortama taşınabilmektedir.
- E-Yazışma ve e-İmza aşamaları için temel veriler bu sistemde tutulmaktadır.
- Tüm kurum ve kuruluşlara ait özgün mevzuatlar kayıt altına alınmaktadır.
- Kamu hizmetlerinin sunum süreçleri takip edilebilmektedir.
- Hizmet sunumu için gerekli resmi yazışmalar, gerekli paraflar ve imza aşamaları takip edilerek hizmetlerle ilişkilendirmeler yapılmaktadır.
- Veri kaynağı olarak kullanılan sistem ile istatistikler tutularak, raporlamalar yapılmaktadır.

KAYSİS Projesinin Alt Modülleri ile bu süreç yürütülmektedir. **Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi (DETSİS) ile teşkilat yapılanmaları ve hiyerarşik dizilimler kayıt altına alınmaktadır. Bu aşamada her kurum ve birime değişmez ve tekil T. C. DETSİS numarası tanımlanarak kayıtlar düzene sokulmuştur. DETSİS, MERNİS ve MERSİS ile birlikte kullanılarak hizmetlerin sunumu ve takibi yapılabilmektedir. Ayrıca mimaride yer alan hiyerarşik kurgu ile yönetim süreçleri de merkezi olarak izlenebilmektedir. Sistem üzerindeki veriler kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemleri (EBYS) başta olmak üzere CİMER, e-İçişleri, DMO e-Satış, EKAP, İLANBİS, KAYS, e-Pasaport gibi uygulamalarda da kullanılmaktadır. Toplamda bine yakın kurum ile bütünlük olarak sunulan bu hizmetler eliyle günlük yüz binden fazla sorgulamaya ulaşılmıştır (<https://cbddo.gov.tr/projeler/kaysis/>, Erişim Tarihi: 05.05.2020).**

Sistemin diğ er bir ayağı **Kamu Mevzuat Sistemi'dir (KMS)**. **Resmi Gazete'de yayınlanmayan kurumsal mevzuatlar bu sistem eliyle kayıt altına alınmaktadır. DETSİS'te yer alan tüm kurum ve kuruluşlarının;** yönetmelik, yönerge, sirküler, tebliğ, özelge, ana statü, genel şartname vb. metinleri ve diğ er düzenleyici iş lemlere ilişkin metinleri KMS eliyle toplanmaktadır. KMS ile mevzuatın ikincil yazılı kaynaklarının tümüne ulaşılmaktadır. Ayrıca MBS sistemi üzerinden Resmi Gazetede yayınlanan tüm mevzuat da KMS'de toplanmaktadır (<https://cbddo.gov.tr/projeler/kaysis/>, Eriş im Tarihi: 15.09.2020).

Tek Durak Projesi, KAYSİS'in bir baş ka alt baş lığıdır. Bu sistemde hizmet sunumunda kalitenin ve kullanıcı dostu süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla bu proje hayata geçirilmiştir. Proje ile hizmet sunumu basitleştirilmekte, hizmet baş lıkları çeş itlendirilmekte ve tüm vatandaşların kamu hizmetlerine eriş imi sağ lanmaya çalışılmaktadır. E-Devlet portalı yanında fiziksel tek durak noktaları örneklerinden hareketle Türkiye'de iki kanallı bir hizmet sunum tasarımı planlanmaktadır (<https://cbddo.gov.tr/projeler/tek-durak/>).

Sonuç

Son elli yıldır internetin icadı, şahsi bilgisayarların yaygınlaşması ve iletişim teknolojilerinde yaşanan baş döndürücü ilerlemelerle beraber dünya ş imdiye kadar hiç olmadığı şekilde bilginin üretilmesine ve yayılımına tanıklık etmektedir. Artık cep telefonları, bilgisayarlar ve internet gündelik hayatımızdan sosyal ilişkilerimize kadar temel belirleyici unsur olarak her geçen gün daha fazla etkili hale gelmektedir. Bu değ iş im karş ısında hem ticari hem kamu hem de demokrasi alanları da dönü ş mekte ve çokça karş ımıza çıkan bu kavramlar e-ticaret, e-demokrasi, e-devlet şeklinde yeniden tanımlanmaktadır. Elektronik devlet, yönetimde teknolojinin kullanılması sürecinde baş ta internet olmak üzere günümüzün bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılması ile ortaya çı kmış son halidir.

Kamu yönetiminin sunulmasında teknolojinin kullanılması yeni bir olgu değ ildir. En geniş ve basit anlamıyla yazının kullanılması, basit hesap makineleri, telgraf, demiryolu ve benzeri araçlardan faydalanarak hizmetin daha verimli ve hızlı bir şekilde ulaştırılmasını sağlamak da buna bir örnektir. Ancak e-devlet ile beraber devlet-özel sektör, devlet-vatandaş ve devlet-kamu kurumları arasındaki hizmet sunumunun bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığı ile sunumu yepyeni bir olgudur. E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesiyle beraber kamudaki hizmet sunumunun kesintisiz, aracısız, ş effaf, etkin, verimli ve daha az maliyetle sunulması mümkün hale gelmektedir.

Ancak bu alandaki değ iş imler o kadar hızlı ilerlemektedir ki artık bir web sayfası üzerinden hizmet sunumu yapmak yeterli görülmemektedir. E-devlet konusundaki yeni

tartışmalar tüm kamusal hizmetlerin tek çatı altında toplanması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin üretim alanında katma değer yaratacak şekilde kullanımının desteklenmesi, bu alandaki insan kaynaklarının geliştirilmesi, siber güvenlik, hukuksal altyapının oluşturulması gibi yeni alanların da bu anlayışa eklenmesini zorunlu kılmaktadır. Bu amaç doğrultusunda artık e-devlet kavramının d-devlete bazı görüşe göre a-devlete yani akıllı devlete, evrildiğini söylemek mümkündür.

Bu gelişmeleri takiben Türkiye’de 2018 yılında bu alanlardaki gelişmelerin koordinasyonu, takibi ve desteklenmesi amacıyla Dijital Dönüşüm Ofisi’nin kurulduğu görülmektedir. DDO’nun kurulması e-devletten d-devlete evrilen bir anlayışla gelişmelerin tek elden daha koordineli bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır. Bunun yanı sıra DDO’nun bilgi-iletişim teknolojilerinin sanayi üretimine entegrasyonuna yönelik projelerin desteklenmesi, bu alanda gerekli insan kaynaklarının oluşturulmasına yönelik adımların atılması, internet kullanımının yaygınlaştırılması, siber güvenlik uygulamalarının geliştirilmesi ve gerekli hukuki alt yapının hazırlanmasına kadar birçok alanda projeler yürüttüğü görülmektedir. E-devlete geçiş sürecinde Türkiye’deki tarihsel sürece bakıldığında yıllarca yaşanan koordinasyon eksikliği, gerçekçi hedeflerin konamamış olması ve çok başlılık gibi etkenlerle sürecin istenilen düzeyde yürütülemediği görülmektedir. Dolayısıyla bu anlamdaki eksikliklerin fark edilerek DDO’nun kurulması sürecin daha etkin şekilde yürütülmesi konusunda büyük bir önem arz etmektedir.

Türkiye’deki e-devlet kullanım ve hizmet sunumu sayılarına bakıldığında yukarı doğru hızlı bir ivme olduğu görülmektedir. Bununla beraber kamu kurumları arasındaki hizmetlerin de elektronik ortama aktarılması, kamusal hizmetlerin tek bir portal içinde birleştirilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir. Bu çabanın diğer bir yönü ise verilen hizmetlerin daha geniş kitlelerce kullanımının sağlanabilmesidir. Buna yönelik olarak da bilgisayar okur yazarlığının artırılması, internet altyapılarının genişletilmesi ve bu hizmetin daha ucuz şekilde sunumuna ilişkin çalışmaların da devam ettirilmesi gerekmektedir. Özellikle son birkaç aydır dünyada ve ülkemizde yaşanan pandemi sürecinde hem e-devlet uygulamalarının önemi hem de bu hizmetlere ulaşımın daha geniş kitlelere ulaşacak şekilde imkanların yaratılmasının ne kadar önemli olduğu görülmüştür. İnsanların bir arada bulunmasının sakıncalı olduğu böylesine bir kriz ortamında yedi yirmi dört kamu hizmetine yerinden ulaşabilmenin neredeyse hayati hale gelmesi durumundan söz ederken özellikle bilgisayar okur yazarlığına sahip olmayan belli bir yaş aralığındaki kitlelere de ulaşmaya yönelik projelerin gelecekte daha önemli hale geleceği aşıkardır.

E-devlet alanında yayınlanan uluslararası raporların da ortaya koyduğu üzere dijitalleşmenin kaçınılmaz bir sonucu olarak kamu hizmetlerini dijital sunumu sabit bir biçimde artmaktadır. Dolayısıyla dünyayla entegre olma noktasında e-devlet yatırımları büyük önem arz

etmekte ve bu alandaki gelişmişlik endeksleri bir ülkenin dünyadaki itibarını belirleyen bir parametre haline gelmektedir.

Kaynakça

- Akçakaya, M. (2017). E-devlet Anlayışı ve Türk Kamu Yönetiminde E-devlet Uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (3), 8-31.
- Akman, Ç. (2019). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Politika Kurulları: Sosyal Politikalar Kurulu Üzerinden Bir Değerlendirme. *Route Educational and Social Science Journal*, 6 (3), 659-676.
- Akman, E. (2019). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Kamu Politikası Aktörleri. *Paradoks Dergisi*, 15 (1), 35-54.
- Anadolu Ajansı (2018). Turkey's e-Government Development Scores High: UN, <https://www.aa.com.tr/en/science-technology/turkeys-e-government-development-scores-high-un/1210283>, Erişim Tarihi: 20.04.2020.
- Avaner, T., ve Fedai, R. (2019). Türk Kamu Yönetiminde Ofis Sistemi: E-Devlet Uygulamalarından Dijital Dönüşüm Ofisine. *Amme İdaresi Dergisi*, 52 (2), 149-172.
- Avrupa Komisyonu (2008). *eGovernment in Turkey*, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-factsheets-2018-published>, Erişim Tarihi: 20.04.2020.
- Babaoğlu, C. (2020). "Teknoloji ve Kamu Politikası İlişkisi: Nereden Nereye?", iç. *Teknoloji ve Kamu Politikaları*, (Ed. M. Yıldız ve C. Babaoğlu), Ankara: Gazi Kitabevi, s. 451-462.
- Babaoğlu C. ve Levent M. (2019). Akıllı Kentlerin Politika Üretme Aracı Olarak Yaşam Laboratuvarları: Living Labs. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, (TR ULAKBİM), 28 (4), s: 23-47.
- Babaoğlu, C. ve Akman, E. (2018). Local Participation with Facebook: The Case of Turkey. IGI Publishing, (Ed. Laura Alcaide Munoz.) *Optimizing e-Participation Initiatives through Social Media* (77-102), Hersey/PA: IGI.
- Birleşmiş Milletler/BM (2018) Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies, United Nations E-Government Survey 2020, [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf), Erişim Tarihi: 07.12.20
- Baştan, S., ve Gökbnar, R. (2004). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümüleşik E-devlet Sistemlerine Doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 71-89.

- Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi (2020) *e-Dönüşüm Türkiye*, <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/bilgi-toplumu/e-donusum-projesi/>, Erişim tarihi: 01.05.2020).
- Birleşmiş Milletler/BM (2020) *e-Devletler Gelişim İndeksi*, Eylül 19, 2020, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/176Turkey/dataYear/2018>, Erişim tarihi: 01.10.2020).
- Çakır, C. (2015). E-belediye: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 7 (1), 1-15.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-devlet Uygulamaları Üzerine bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (12), 95-122.
- Çelikkol, Ö. (2008). *Kamu Yönetiminde E-Devlet Yapılanması ve Türkiye için E-Devlet Model Önerisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta.
- Çetinkaya, N. (2010). Türk Kamu Yönetiminde Yapısal Dönüşüm ve E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerine Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Çoban, G. (2006). *E-devlet ve İstanbul Valiliği Uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezli, Yıldız Teknik Üniversitesi İstanbul.
- Afyonluoğlu, Mustafa (2020) *Türkiye’deki e-Devlet Hizmetleri*, <https://afyonluoglu.org/e-devlet/tr-edevlet/>, Erişim Tarihi: 20.08.2020
- DDO (2020). *Tek Durak Projesi*, <https://cbddo.gov.tr/projeler/tek-durak/>
- DDO (2020). *KAYSİS Projesi*, <https://cbddo.gov.tr/projeler/kaysis/>
- DDO (2020). *Kamu-Net Projesi*, <https://cbddo.gov.tr/projeler/kamu-net/>
- Delibaş, K., ve Akgül, A. E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de E-devlet Uygulamaları: Türkiye’de E-demokrasi ve E-katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13 (1), 100-144.
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, 61 (6), 83-118.
- Demirhan, Y. (2011). *Türk Kamu Yönetiminde E-devlet Politikası ve Yönetimi*. (Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Demirhan, Y., ve Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (22), 235-256.
- Doğan, K. C., ve Ustakara, F. (2013). Kamuda Bir Yapılanma Dönüşümü Olarak E-devlet ve E-yönetişim İlişkisi Üzerine. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 2 (3), 1- 11.
- Dönmez, D. (2007). *Dünyada ve Türkiye’de E-devlet*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.

- Erdoğan, O. (2020). Yerel Politikaların Şekillenmesinde Dijital Demokrasi Uygulaması Olarak Antalya Muratpaşa Belediyesi Komşu Meclisi, *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 3 (1), 48-60.
- Erdoğan, O. (2019). Yerel Yönetimlerde E-Belediye Uygulamaları: İçişleri Bakanlığı E-Belediye Bilgi Sistemi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24 (3), 551-566.
- Erdoğan, O. (2019). “Yerel Yönetimlerde Dijital Dönüşüm: Molenwaard Belediyesi Örneği”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 59-74
- Fang, Z. (2002). E-government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of the Computer, the Internet Management*, 10 (2), 1-22.
- Güler, M., ve Dövertaş, E. (2009). Elektronik Devletten (e-devlet) Mobil Devlete (m-devlet) Geçişte Türkiye’de Yerel Yönetim Uygulamaları. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (1), 25-49.
- İnce, N. M. (2001). *Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*: DPT.
- Kırçova, İ. (2003). E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri. İstanbul Ticaret Odası: Acar Matbaacılık.
- Koç, F. (2010). *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Sağlık Bakanlığı Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya İnönü Üniversitesi.
- Maraş, G. (2011). Kamu Yönetimlerinde E-devlet ve E-demokrasi İlişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (37), 121-144.
- Memiş, L. ve Babaoğlu, C. (2020). “Afet Yönetimi ve Teknoloji”, iç. *Farklı Boyutlarıyla Afet Yönetimi*, (Ed: M. Yaman ve E. Çakır), Ankara: Nobel, 163-174.
- Okçu M. ve Akman E. (2020). “Yapay Zeka ve Kamu Politikası”, iç. *Teknoloji ve Kamu Politikaları*, (Ed. M. Yıldız ve C. Babaoğlu), Ankara: Gazi, s. 67-110.
- Sayın, C. ve Akkoyunlu, N. (2003). Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi’nin Kamu Görevlileri İçin Model Davranış Kuralları Hakkında (2000) 10 Sayılı Tavsiye Karar. *Türk İdare Dergisi*, 440, 1-13.
- Saylan, İ. (2009). İnternet: Demokrasiye Açılan Kapı? Türkiye ve İtalya Örnekleri Çerçevesinde E-devlet Uygulamaları. *Amme İdaresi Dergisi*, 42 (3), 141-162.
- Şeker, N., ve Şeker, G. (2009). E-Devlet Uygulamalarından İlsis’in Okul Yöneticileri Tarafından Değerlendirilmesi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 2(2), 11-19.
- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi (2020), *Hakkımızda*, <https://cbddo.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 21.09.2020.

- Uğur, A., ve Çütücü, İ. (2009). E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında VEDOP Projesi. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 1 (2), 1-20.
- Yavuz, A., ve Çarıkçı, O. (2009). Bir E-Devlet Hizmeti Olarak E-Maliye Uygulamalarının Algılanması: Isparta İli Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (9) 1, 1-28.
- Yıldız, M., ve Leblebici, N. (2018). Kurumsal Örgüt Kuramı E-Devlet Uygulamalarını Anlamak ve Açıklamak için Yararlı Olabilir Mi?. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 27 (1), 7-22.
- Yıldız, M.; Ocak, N., Yıldırım, Ç., Çağiltay, K. ve Babaoğlu, C. (2016). Usability in Local E-Government: Analysis of Turkish Metropolitan Municipality Facebook Pages. *International Journal of Public Administration in the Digital Age (IJPADA)*, 3 (1), 53-69.