

Türkiye’de Kamu Yönetiminde Yaşanan Dijital Dönüşüm Süreci*

Emine Çeliksoy**  Ali Akça*** 

Öz

Amaç: Dünyada teknolojik anlamda büyük bir dönüşüm yaşanmaktadır. Bu dönüşüm hem özel sektörü hem de kamu yönetimlerini etkilemektedir. Devletler bu dönüşümle uyumlu kamu politikaları üretmektedirler. Yaşanan teknolojik gelişimin ülkelere yansması farklılıklar taşımaktadır. Teknolojik gelişmeleri devletlerin kabul edip aynı zamanda kendi yapıları ile uyumlu hale getirmeleri beklenmektedir. Çalışmanın amacı Türkiye’de teknolojik gelişimin kamu yönetimine yansımalarını süreç bağlamında ele almaktır.

Yöntem: Çalışmada Türkiye’de kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşümün saptanabilmesi için nitel araştırma yönteminden yararlanılmış; bu bağlamda konu ile ilgili literatür taraması yapılmış, bu konudaki hukuki düzenlemeler ve uygulamalar incelenmiş ve bu kapsamda çıkarımlara ulaşılmıştır.

Bulgular: Bu çalışmada Türkiye’de kamu yönetiminin geçirdiği dönüşüm yeni kamu yönetimine geçişten başlayıp bu güne kadar ele alınmıştır. Bu dönüşümün bir parçası da teknolojik gelişmelerin kamu yönetimine yansımalarıdır. Bu yansımaları hem ulusal kamu politikası belgelerinde, hem hukuki düzenlemelerde hem de kamu yönetimi uygulamalarında görmek mümkündür. Teknolojik kamu yönetiminin Türkiye’de uygulanışı ve dünyada dijital dönüşüm açısından yaşanan gelişmeler çalışmada yer bulmaktadır.

Sonuç: Bilişim teknolojileri ve dijitalleşmenin diğer bir çok alanı etkilediği gibi devletleri ve kamu yönetimlerini de etkilediği bilinmektedir. Artık devletler dünyayı etkileyen dijital gelişmeleri kendi devletleri için analiz etmektedirler. Devletler dijital gelişmelerin olumlu ve olumsuz etkileriyle bağlantılı olarak uyum sağlamaya çalışmaktadırlar. Dijital dönüşümün kamu yönetimlerine yansması için gerekli kamu politikaları oluşturulmakta, hukuki düzenlemeler yapılmakta ve uygulamaya geçirilmektedir. Bu çalışmada tüm bu gelişim süreci detaylı bir şekilde bir arada ele alınmıştır.

Özgünlük: Çalışma dijital dönüşümün kamu yönetimine yansımalarını sürecini yeni kamu yönetimi anlayışından günümüze kadar toplu bir şekilde ele almaktadır. Bu süreci ele alan az sayıdaki çalışmadan biri olması sebebiyle özgündür.

Anahtar Sözcükler: Dijital dönüşüm, kamu yönetiminde dijital dönüşüm, yeni kamu yönetimi, Türkiye

* Bu makale 2023 yılında Çankırı Karatekin Üniversitesinde hazırlanan “Türk Kamu Yönetimi’nde Dijitalleşme Politikaları” başlıklı yüksek lisans tezinden geliştirilerek üretilmiştir.

** Doç. Dr., Çankırı Karatekin Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü, eceliksoy@karatekin.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8175-8611

*** Çankırı Karatekin Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Mezununu, ali_akca_0010@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-0980-434X

Dijital Transformation Process in Public Administration in Türkiye*

Emine Çeliksoy**  Ali Akça*** 

Abstract

Purpose: There is a great technological transformation going on in the world. This transformation affects both the private sector and public administrations. States produce public policies compatible with this transformation. The reflection of technological development across countries varies. States are expected to accept technological developments and at the same time harmonize them with their own structures. The aim of the study is to consider the reflections of technological development on public administration in Turkey in the context of the process.

Method: In the study, qualitative research method was used to determine the digital transformation in public administration in Turkey; In this context, a literature review on the subject was conducted, legal regulations and practices on this subject were examined, and inferences were reached in this context.

Findings: In this study, the transformation of public administration in Turkey is discussed, starting from the transition to the new public administration and continuing until today. A part of this transformation is the reflection of technological developments on public administration. It is possible to see these reflections in national public policy documents, legal regulations and public administration practices. The implementation of technological public administration in Turkey and the developments in the world in terms of digital transformation are included in the study.

Implications: It is known that information technologies and digitalization affect many other areas, as well as states and public administrations. States are now analyzing digital developments affecting the world for their own states. States are trying to adapt to the positive and negative effects of digital developments. Necessary public policies are being created, legal regulations are being made and implemented for the reflection of digital transformation in public administrations. In this study, this entire development process is discussed in detail.

Originality: The study collectively discusses the reflection process of digital transformation on public administration, from the new public management approach to the present day. It is original because it is one of the few studies that address this process.

Keywords: Digital transformation, digital transformation in public administration, new public management, Türkiye

* This article was developed and produced from a master's thesis titled "Digitalization Policies in Turkish Public Administration" prepared at Çankırı Karatekin University in 2023.

** Assoc. Prof. Dr. Çankırı Karatekin University, Department of Political Science and Public Administration, eceliksoy@karatekin.edu.tr

*** MA, Çankırı Karatekin University, Department of Political Science and Public Administration, ali_akca_0010@hotmail.com

Received : January 26, 2024
Type : Research Article

Accepted: July 2, 2024

Giriş

Geleneksel kamu yönetiminden yeni kamu yönetimi ya da yönetişim yaklaşımına geçiş süreciyle birlikte merkezî ve yerel yönetimler sosyal, kültürel, ekonomik ve siyasi anlamda üstlendiği sorumlulukları vatandaş odaklı ve kesintisiz hizmet olarak hayata geçirmeye başlamışlardır. Günümüz dijital çağında etrafımızı hızla saran ve insan hayatının işleyişini kolaylaştıran zahmetsiz ve kolay iletişim ve hizmet alımları küreselleşmenin de etkisiyle tüm dünyaya yayılmıştır. Özellikle 2020 yılında pandeminin de etkisiyle gittikçe artan sanal iletişim ortamları, özel sektörün bilgi ve haberleşmeye önem vermesi, halkların sosyal ağları ve çevrimiçi alışverişini tercih etmeleri kamunun da bu yönde kendisini sürekli yenileyip geliştirmesi yönünde politikalar geliştirmesine yöneltmiştir. Vatandaşların bu denli bilgi ve haberleşme teknolojilerini kullanması, birçok kamu hizmetinin e-uygulama yöntemleri ile kamu dairelerine gitmeden alması gibi daha birçok neden devleti dijital politika geliştirmeye ve vatandaşlarını da bilgi ve teknolojiyi kullanmaya teşvik etmişlerdir (Karaçorlu, 2021, s. 2-3).

Türkiye özellikle 2000'li yıllar sonrası bilgi ve iletişim teknolojileri alanında ciddi bir ivme yakalamış ve kamu alanında e-devlet uygulamalarıyla başlayan hizmet sunumu daha sonraları birçok alanda uygulamaya konulmuştur. Kamu idareleri açısından dijitalleşme faaliyetlerinin bu denli artması vatandaş açısından hizmete 7/24 esaslı ulaşabilme, e-katılım uygulamaları ile demokratik katılım haklarını kullanıp karar verme süreçlerine dâhil olmaları vatandaşın devlete karşı güveninin artırırken, devlet açısından ise yerelden gelen verilerin sürekli ve güncel bir şekilde merkezde toplanabilmesi, tasarruf-maliyet dengesinin kurulabilmesi, şeffaflık, verimlilik, hesap verebilirlik gibi konularda devlet ve yönetenlere karşı bakış açısını olumlu yönde etkilemektedir. Bu nedenle Türkiye dijitalleşme ve teknoloji faaliyetlerine ayrı bir önem vermiş teknolojik altyapısını sürekli geliştirmeye devam etmekte ve teknolojinin milli hâsıla içindeki payını günden güne arttırmakta ve bilgi toplumu oluşturma yönünde ilerlemektedir (Ölmez, 2021, s. 2).

E-devlet uygulamaları ağırlıklı olarak toplumu ilgilendirdiğinden ve dijitalleşen ve serbestleşen ekonomi etrafında insanların çevrimiçi sistemlere yönelmeleri ile birlikte kamu tarafının ekonomi üzerinde etkisinin de fazla olması e-devlet kavramını genel çerçevede ekonomi ve toplum başlığı altında değerlendirilmesine yön vermiştir. Türkiye son 20 yılda bilgi ve iletişim teknolojileri alanında ciddi çalışmalara yapmış yeni kamu yönetiminden yönetişime doğru evrilen kamu yönetimi anlayışı da teknolojiyi vatandaşlarına her alanda sunmaya ve adapte etmeye çalışmıştır. Avrupa Birliği'ne dijital çerçevede uyuma anlamında Türkiye'nin yenilikçi teknoloji politikaları geliştirmesi ile birlikte bu teknolojiyi vatandaşlarına adapte etmesi

ile bilgi toplumu seviyesinin yükselmesi ve AB üyesi diğer ülkelerle dijital anlamda rekabet edebilecek bir seviyeye ulaşması önemli görülmektedir.

Yönetişim, E-Yönetişim ve Dijitalleşme

Türkiye’de kamu yönetimi ve kamu hizmet sunumu yaklaşımlarında son elli yıldır farklı dönemlerde süregelen gelişme ve ilerlemeler görülmektedir. Kimi yaklaşımlar dönemin mevcut şartlarına uymazken, kimi şartlar da gerek siyasi ve ekonomik gerekse de toplumsal sebeplerle tam olarak uygulamaya koyulamamıştır.

Yeni kamu yönetimi, geleneksel devlet yönetiminde görülen işlerin yasal çerçevelerin oluşturduğu sınırlar bağlamında değil, özel sektör işletmelerinin işleyişlerinde kullandığı ve sonuç aşamasının değerlendirildiği şekliyle yönetim anlayışının benimsenmesi, hantallık ve bürokrasinin olmadığı, verimlilik ve çıktı odaklı çalışan, hizmetlerin vatandaşlara en yakın birimlerden yani yerel kamu otoritelerinden sağlanmasını ve yerel yönetim birimlerine daha fazla yetki ve görev verilmesini öngören bir yönetim anlayışı olarak ifade edilebilir (Leblebici, Ömürgönülşen ve Aydın, 2001, s. 125). Burada asıl amaç hizmetlerin verimliliğinin değerlendirilmesi, kamunun sunduğu hizmetten vatandaşların ne düzeyde memnun olduğunun değerlendirilmesi ve ortaya çıkan aksaklıkların giderilmesidir.

1980’li yılların sonlarına doğru Türkiye’de yeni kamu yönetimi anlayışına yönelik birtakım düşünceler ortaya çıkmıştır. Bu dönemde halihazırda yaşanan sorunlar, bu sorunların çözümü için yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde bilgi ve teknoloji başta olmak üzere çeşitli elektronik uygulamalardan yararlanma gereksiniminin tartışılmasını gündeme taşımıştır. Bu çerçevede yönetişim ve yeni kamu yönetimi anlayışı ile bağlantılı olan e-yönetişim ya da elektronik uygulamalar ilerleyen süreçte Türkiye’de kamu yönetiminde yenilikler olarak karşımıza çıkmıştır ve bu süreç hala devam etmektedir.

Dijitalleşme, kamuda yeni hizmet sunma yöntemleri ile dünyada yaşanan gelişmeler birbiri ile bağlantılıdır. 18. yüzyıl sonlarında İngiltere’de ortaya çıkan ve bugün yüksek teknoloji ayağının temellerini oluşturan Sanayi Devrimi dört evrimsel dönem olarak ele alınmaktadır. Birinci Sanayi Devrimi olan ilk dönem, 1784’te ilk olarak mekanik dokuma tezgâhlarının ortaya çıkmasıyla başlamıştır. 19. yüzyıla kadar gelişen bu sistemler daha sonraları buhar gücünün mekanik sistemlere entegre edilmesiyle devam etmiştir. Bu dönemde buhar gücünün bulunması demiryollarının da hızla artmasına etki etmiştir. Bu dönemde demiryollarının gelişmesi sosyolojik açıdan bakıldığında toplumlar arası kültürel etkileşimi arttırmış aynı zamanda da ekonomik ilişkilerin artmasına ve toplumlar arası bilgi alışverişinin ve iletişimin doğmasına yol açmıştır.

İkinci dönem ise Ford otomobil markasının fabrikalarında mekanik sistemleri kullanması ve teknolojiyi üretime entegre etmesiyle devam etmiştir. Bu şekilde üretimler giderek yaygınlaşmış ve üretim maliyetleri düşmüş ve ülkeler arası ulaşımında artmasının da etkisiyle uluslararası ticaret giderek yaygınlaşmıştır.

Üçüncü dönemin getirdiği en önemli yenilik ise elektriğin üretim sistemlerinde kullanılması ve giderek yaygınlaşmasıdır. 19. ve 20. yüzyıllarda elektrik kullanımının üretim sistemlerinde kullanımının yaygınlaşması bir bakıma günümüz teknolojilerinin de temelini oluşturmuştur. Üçüncü sanayi devrimi dönemi genel çerçevede bakıldığında insan emeğinin giderek üretimden çekildiği, makineleşmenin arttığı dönemdir. Türkiye açısından bakıldığında ise 1950'li yıllarda tarım sektöründe makineleşme artmış ve bunu izleyen süreçte köyden kente veya yurtdışına göçler yoğunlaşmış bu durum devamında ülkelere arası iletişimi güçlendirerek bilgi alışverişinin hızla artmasına neden olmuştur. Dördüncü ve son sanayi dönemi olan günümüz teknoloji dönemi özellikle de 2000'li yıllar sonrası artık insan emeğinin neredeyse büyük oranda üretimden çekilmesi üretimlerin dijital entegre sistemler aracılığıyla el değmeden yapılması olarak tanımlanan Endüstri 4.0 veya Endüstri 5.0 olarak isimlendirilmektedir. Bu dönem temel iş yaşamının ve üretim sistemlerinin uzaktan kumandalı birer televizyon gibi kontrol edildiği bir dönem olmuştur.

Son Sanayi Devrimi döneminde mühendislik faaliyetleri artmış, üretim ve verimlilik artarken maliyetler düşmüştür. Uluslararası ticaret hızla büyümüş, hizmetler sektörü daha dinamik hale gelmiştir. İnternet kavramı daha da genelleşmiş ve hayatın her alanında yer almaya başlamıştır. Bu döneme damga vuran ve gelecekte de uluslararası alanda rekabeti arttıracak olan büyük veri, sanal gerçeklik, siber sistemler, bulut teknolojileri, akıllı robotlar, nesnelerin interneti, endüstrideki dijital sistemler hem küresel alanda ilişkileri hem de ulusal çerçevede yönetim ve karar alma süreçlerinin vazgeçilmezi olacaktır (Tutar, Terzi ve Tınmaz, 2018, s. 4-5).

Dördüncü Sanayi Devrimi ile birlikte gelişen teknolojiler endüstri ve işgücü piyasasında ciddi verimlilik artışlarına neden olmuş ve bu yönde tartışmalar yerini bulmuştur. Birçok işlemin dijital ortama aktarılması, maliyetlerin azaltılarak verimlilik artışının sağlanması gibi önemli konularda teknolojiyle birlikte hızlı bir değişim dönüşüm olmuştur. Dördüncü Sanayi Devrimi olarak isimlendirilen bu dönem ekonomik ve sektörel yenilikler etrafında nesnelerin interneti, hizmetlerin interneti gibi isimler almış ve dijital ekonomi, dijital sektör kavramları ortaya çıkmıştır. Dijital iş yaşamı ortaya çıkmış ve sistemlere girilen bilgi ve hizmetler dijital birer ürün çıktısı halini almışlardır.

Türk kamu yönetimi 1950 yıllara kadar kendini toparlama aşamasında olmuş ve bir değişim dönüşüm içine girerek yeni ve modern bir kamu yönetimi modeli oluşturma çabası gösterememiştir. Türkiye'nin savaşlarla dolu büyük bir mücadele süreci sonunda kurulması, bu aşamada okuma yazma oranının çok düşük olması, kuruluş aşamasından 1950'li yıllara kadar devletin kamu yönetiminin geliştirilmesi ve modernleşmesinin hiçbir zaman birinci öncelik olamaması, her alanda birden bir kalkınma ve modernleşme çabasının olması da süreci bu aşamalara taşımıştır (Altınışık, 2017, s. 4).

Türkiye ancak 2.Dünya Savaşı'nın da sona ermesi ile birlikte 1950'li yıllardan sonra gerek diğer devletlerden birçok alanda destek alarak gerekse devletin kendi iç yapısındaki planlı veya plansız kalkınma hamleleriyle kamu yönetimine ve kamu hizmetlerine yönelerek modern ve toplum ihtiyaçlarını karşılayabilen demokratik bir yapı oluşturmaya çalışmıştır.

Türkiye bu dönemde başta Amerika Birleşik Devletleri olmak üzere birçok ülkeye bürokrasi içinden ve bilim çevresinden insan kaynağı göndermiş ve yabancı ülkelerdeki kamu yönetim modellerini inceleyerek Türkiye üzerinde değerlendirme uğraşı içinde olmuştur. Bu dönemde Türk kamu yönetiminin geliştirilmesiyle ilgili yeni kurumlar kurulmaya başlanmıştır. Dünya Bankası'nın öncülüğünde Barker Raporu'nda 1951 yılında Türkiye'de bir kamu yönetimi enstitüsünün kurulması tavsiye edilmiştir. Bu kapsamda Birleşmiş Milletler ile Türkiye arasında 5 Eylül 1951 tarihinde imzalanan Teknik Yardım Antlaşması da değerlendirilebilir (Altınışık, 2017, s. 4).

Türkiye için tarihsel kökenleriyle birlikte kozmopolit bir toplum yapısı kapsamında kültürel ve toplumsal değerleri dikkate alarak kamu yönetiminde yeni sistem ve modeller üzerinde çalışılması gerekli görülmüştür. Bu kapsamda uzun süre varlığını devam ettiren ve günümüzde mülga halini alan Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü (TODAİE) 8 Mayıs 1952 tarihli 1 nolu ek antlaşmaya dayalı olarak Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi içinde kurulmuştur. 1958 yılında kurulan ve 2018 yılına kadar 60 yıl kamu bürokrasisi ve yönetici yetiştirme alanında eğitim veren bu kurum alanda önemli bir rol üstlenmiştir. Kamu yönetimi alanında yapılan modernleştirme çalışmalar, planlamalar konusunda görevler üstlenmiştir.

Türk kamu yönetimi yönetim kavramını, yürütme erki içinde bir süreç olarak tanımlamış ve yürütmeyi kamu yönetiminin bir düzenleyicisi olarak görmüştür. Bu nedenle yürütmeye büyük görevler yükleyerek kamunun verimli, kırtasiyecilikten uzak, vatandaş-devlet güveninin oluşturulması ve şeffaf bir kamu yönetimi örgütlenmesi oluşturma noktasında yürütmeyi görevlendirmiştir.

1950'li yıllardan günümüze kadar kamu politikaları ve kurumların strateji belgeleri sürekli kendini yenilemiş ve bilişim ile teknolojiye doğru bir evrim geçirmiştir. Bunların yanında devlet ve vatandaş etrafında kamu

yönetim ve hizmetleri değerlendirilmiş ve teknolojinin bu alanda kullanılması ve kamu hizmetlerinde dijitalleşmenin hem vatandaş hem de devlet için birçok avantaj sağlayacağı ön görülmüştür.

Türkiye son 20 yılda dijital politikalara ciddi bir şekilde önem vermiş ve hükümet programlarında bilgi ve iletişim toplumu oluşturmayı hedeflerken hem vatandaş açısından hem de devlet açısından maliyetleri düşürmeyi ve şeffaf bir kamu hizmeti sunmayı amaçlamıştır. Bu kapsamda ulusal ve uluslararası alanda birçok kamu yönetim forumları, çalıştaylar içerisinde yer almış, uluslararası iş birlikleri yapmış ve kendi insan kaynağını da bu yönde özendirmiştir. Genel olarak bakıldığında Türkiye 1950'li yıllar sonrası devlet ve toplumyla her alanda kalkınmaya önem vermiş ve bilgi ile iletişim teknolojileri alanında politikalarına önem atfetmiş, devlet ve toplumu teknoloji alanında geliştirerek sosyal, kültürel, ekonomik ve daha birçok teknik faktör bazında uluslararası alanda rekabet edebilir düzeye geliştirme çabası içinde olmuştur (Altınışık, 2017, s.6-8).

Bilgi ve iletişimin gelişmesinin devletler için olumlu birçok özelliğinin yanı sıra tedbir alınmasını gerektirecek alanları da bulunmaktadır. Devletler ister kamu bürokrasisi için isterse de birey ve toplum için güvenlik sorunlarını ortadan kaldıracak önlemler almalıdırlar. Türkiye'de özellikle kamu personelleri için ilgili kurum personelinin erişebildiği, yerli yazılımların kullanıldığı ve ilgili kişi ve kurum verilerinin depolandığı yazılım sistemleri ve diğer bulut sistemleri bulunmaktadır. Bir ülkede vatandaşlar tarafından üretilen verilerin ilgili ülke sınırları içinde tutulması için devletler birtakım önlemleri almak zorundadır. İşte bu şekilde ülkelerin veri güvenliği açısından dijitalleşme kapsamında aldığı önlemler dijital merkantilizm olarak da ifade edilebilmektedir.

Merkantilist politika uygulamaları ilk olarak 16. yüzyılda Avrupa'da ortaya çıkmış ve daha sonra giderek diğer dünya ülkelerine de yayılarak ülkelerin dijital veri içeriklerinin korunması konusunda sıkı tedbirler almasına neden olmuştur. Bu konuda Türkiye'de de 1960 ve 1970'li yıllarda ithal ikameci sanayileşme politikalarının teknoloji odaklı dijital teknoloji ikamesi anlayışı yeni hali olarak karşımıza çıkmaktadır.

Türkiye, İran, Rusya ve Çin gibi ülke içindeki serbest piyasa ekonomisine sürekli müdahale eden devletlerde dijital merkantilizm uygulanamazken, Avrupa Birliği ülkeleri, ABD ve Birleşik Krallık gibi küreselleşme ve neoliberalizm taraftarı birçok devlette ulusal ve uluslararası veri trafiği konusunda sıkı korumacılık politikaları uygulamaktadırlar.

Uluslararası veri trafiğinde büyük veri ve yapay zekânın yer aldığı ortamlar dijital teknoloji ikamesi anlayışı ile gerekli korumacı politikalar uygulanmadığı, yerli ve milli yazılım teknolojilerinin geliştirilmediği sürece Türkiye'yi dijital alanda verilerin yeterince korunamaması tehlikesi ile karşı

karşıya getirecek ve bu da ilerleyen süreçte bir başka açıdan güvenlik problemi olarak karşımıza çıkacaktır (Yardımcı ve Yalçıntaş, 2020, s. 6-8).

Türkiye’de dijitalleşme kavramı 1970’li yıllarda ortaya çıkan, kamu yönetimi ve hizmet sunumunda özellikle son 20 yılda büyük bir hızla gelişmeler yaşanmış, merkezde ve yerelde çeşitli kamu kurumları ve birimler kurulmuş ve teknoloji odaklı hizmet sunumları giderek artmıştır. Dijitalleşme çalışmaları başta özel sektör çevrelerinde hızlı iletişim ağı olarak kabul görünürken devamında kamu tarafından da ilgi odağı olmuş ve günümüzde on binleri bulan işlemler kamu yönetiminde de dijital uygulamalar sayesinde yapılmaktadır.

Özellikle 21. yüzyıla girerken başta özel sektör ve kamu yönetimleri bilgi ve teknolojinin esas alındığı hizmet yöntemlerini benimsemeye yönelmişlerdir. Türk kamu yönetimi 1980 sonrası klasik kamu yönetiminden yeni kamu yönetimine geçiş sürecinde teknoloji ve bilgiyi de kamu yönetimi ve bürokrasiyle birlikte değişikliğe yöneltmiş ve yönetim, e-yönetişim uygulamaları ile bugün kamu yönetimlerindeki dijitalleşme faaliyetlerinin temelini görünür bir şekilde oluşturmuştur.

Türkiye bu alanda günümüz dijital çağın teknolojisini kamu yönetiminin her alanında kullanarak vatandaşa daha hızlı ve verimli bir kamu hizmeti sunmayı, demokrasi, şeffaflık ve hesap verebilirlik konularında vatandaşa güven vererek insan hakları ve hukukun üstünlüğü çerçevesinde dijital ve erişilebilir kamu hizmetlerini vatandaşa sunmaya çalışmaktadır (Karaçay ve Atmaca, 2020, s. 2-3).

1980 sonrası ortaya çıkan yeni kamu yönetiminin yegâne amacı, devletin etkinlik ve verimlilik temeline dayanan bir anlayış ile yönetilmesi ve karmaşık yapısının sadeleştirilerek bürokratik engellerin kaldırılması bunun sonucunda da karar alma süreçlerinin hızlanarak devlet işleyişinin hızlı ve sürekliliğini sağlayarak vatandaşa hızlı, erişilebilir ve çözüm odaklı bir kamu hizmeti sunumu gerçekleştirilmek olmuştur.

Teknolojik ve dijital gelişmelerin uygulanabilmesi ve vatandaş tarafından da kullanılabilmesi bir açıdan yönetim kavramının gerekliliğinin önemini ortaya koymaktadır. Çünkü dijitalleşme uygulamaları devlet-toplum-birey ekseninde her açıdan değerlendirildiğinde yönetim kavramı mantığı itibarıyla dijitalleşmenin temel altyapısını oluşturmaktadır.

Yönetişim, devlet ve toplumların, bireylerin, halkların, sivil toplumların, küresel aktörlerin, kurum ve kuruluşların, ulusal ve uluslararası her alanda ve her düzeyde karar alma süreçlerinde aktif katılımlı karşılıklı iş birliği ve fikir alışverişi içinde meşru kararların alındığı bir ulusal ve uluslararası ortam oluşturmaktadır. Artan katılımcılık ve meşru kararların artması daha kapsamlı bilgi değişiminin olması ve toplumların iletişim halinde

olması ile yönetim faaliyetleri dijitalleşme çalışmalarına büyük katkı sağlamaktadır.

Yönetişim kavramı ulusal açıdan bakıldığında merkezi ve yerel idarelerin, uluslararası alanda incelendiğinde ise devletlerin tarafsızlık ilkesi çerçevesinde toplumları siyaset üstü bir perspektiften birleştirmelidir. Toplumlar teknolojik gelişmeleri yalnız sınırlar içerisinde değil küresel çapta öğrenebilmeli ve bunun yanında çok aktörlü mekanizmalarla birlikte karar süreçleri yürütülmelidir.

Yönetişim temelinde çok aktörlü oluşturulan dijital politika faaliyetleri toplum ve ülkeleri siyasi, hukuksal, kültürel, ekonomik ve diğer birçok açıdan refah toplumları haline getirebilmektedir. Dijitalleşme politikaları teknoloji, bilim, kurum ve kuruluşlar gibi araçlarla kamu hizmeti üretmenin yanında vatandaşlar için daha çok kamu hizmeti sunumu için ön plana çıkmaktadır. Yeni kamu yönetimi ve yönetim kapsamında kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi hem kamunun hem de vatandaşın tasarruf etmesini, verimli, hızlı ve bürokrasiden uzak bir yapı içinde yer almasına ortam hazırlamıştır. Vatandaşlar dijitalleşme ile birlikte bilgiyi sadece bilgisayarlar aracılığı ile değil çeşitli iletişim araçları ile de elde etmeye başlamışlardır. Özellikle son dönemde yaşanan Covid-19 pandemisi dijital iletişim araçlarına olan yönelimi bir hayli arttırmış bu da küresel çapta dijitalleşme çalışmalarını arttırmıştır.

Genel itibariyle dijital çağ, teknoloji çağı, uzay çağı gibi çeşitli isimlerle ifade edilen günümüz çağı devletleri de dijital politikaları programlarına yoğun bir şekilde eklemiştir. Öyle ki yeni kamu yönetimi ve yönetim yaklaşımlarının da artık yeterli olmadığı ifade edilmekte, kamu hizmetleri ve vatandaş-devlet ekseninde, e-yönetişim, e-demokrasi, e-dilekçe gibi yeni elektronik platformların ortaya çıktığı görülmektedir. Bu gibi ortamlar vatandaşa mesai saatleri haricinde 7/24 esaslı hizmet sunmayı amaçlayarak kamu hizmeti sunumunun sürekliliğini sağlamakta ve vatandaş-devlet faktörlerinin birçok açıdan maliyet unsurlarını azaltmaktadır. Ayrıca bürokrasinin azalarak böyle bir hizmet sunumunun oluşması vatandaş ve devlet arasında da güven duygusu oluşturarak siyasi hükümetlerin ömürlerini de uzatan faktörler arasında yer almaktadır.

Kamu Hizmetlerinin E-Dönüşümü

Dijitalleşme ve dijital yönetim kavramı Mckinsey tarafından tanım olarak işletmeler özelinde verilmiş ve işletmelerin işlerini rahat ve hızlı bir şekilde yürütüp idarecilere bu teknoloji vasıtasıyla bilgi sunduğu bir yeni teknik olarak tanımlanmaktadır (Sucu, 2021, s. 6). Kavram olarak ise dijitalleşme ilk defa 1971 yılında Kuzey Amerika Dergisi'nde bir makalede geçmiştir. Geçmişte dijitalleşme kavramı özel sektör için ortaya çıkmış bir kavram olarak düşünülse de günümüzde özellikle de 2000'li yıllar sonrası kamu

yönetimi ve devletlerde hızla teknolojiye ve dijital hizmet sunumlarına geçmeye başlamıştır.

Hem küresel alanda hem de Türkiye özelinde dijital dönüşüm süreci çok boyutlu ve çok aktörlü yapısı nedeniyle sivil toplum kuruluşları, akademik çevreler, hükümetler, özel sektör çevreleri, geleneksel kamu yönetimi yaklaşımlarının yeni kamu yönetimine doğru evrilerek bilgi ve teknolojinin kamu yönetimine entegre edilmesi kamu yönetiminde dijital evrimin sürdürülebilirliği ve günümüz dijital çağının önemi ve verimliliği açısından önem arz etmektedir.

Türkiye 1980'li yıllar sonrası modern teknoloji çağına ayak uydurabilmek, bilgi ve haberleşme alanında gelişmiş ülkeler seviyesine yükselebilmek ve çağdaş bilgi toplumu hedeflerine ulaşabilmek amacıyla gerek Avrupa Birliği süreçlerinde gerekse de kendi iç düzenlemeleriyle kurumsal teşkilatlanma, mevzuat düzenlemeleri ve dijital e-uygulamalar gibi birçok düzenleme yaparak devlet-vatandaş işbirliği içinde dijital çağa ayak uydurmak ve diğer ülkelerle rekabet etmek için birçok yenilik gerçekleştirmiştir.

E-katılım, e-demokrasi, belediyelerin web siteleri, kamuya açık canlı ihale ve toplantılar gibi dijital uygulamalar sayesinde yerel yönetimler şeffaflık, hesap verebilirlik, tarafsızlık, verimlilik gibi konular başta olmak üzere vatandaşa karşı sorumluluğunu yerine getirmeye çalışmış ve birçok meclis toplantısı, belediye ve kentle ilgili güncel ve doğru bilgilere sürekli ulaşabilme, e-uygulamalar sayesinde doğalgaz, su, elektrik, ceza, vergi gibi işlemlerini dijital olarak yerine getirebilmektedir.

Mahalli idarelerdeki dijital dönüşüm hızla değişip gelişirken bu dijital dönüşümün olumlu ve olumsuz yönleri olduğu şeklinde farklı taraflar da oluşmuştur. Dijital dönüşüme olumlu taraftan bakanlar dijitalleşmenin iyi ve doğru olduğunu, katılımın, demokrasinin ve bilgi paylaşımının artacağını belediyelerinin faaliyetlerinde daha dikkatli olunacağını ve şeffaflık sayesinde denetlenme farkındalığı ile birlikte hesap verebilirlik çerçevesinde işlemlerinin yürütüleceğini düşünmektedir. Diğer taraf ise dijitalleşme ile birlikte kişisel ve özel bilgilerin ne derece korunacağı konusunda bir şüphe içinde bulunmaktadırlar.

Devlet dijital teknoloji ve politikalar bağlamında kendini inovatif çalışmalarla sürekli kendini yenileyip geliştirmiş dijitalleşme, transformasyon ve entegrasyon gibi safhalardan geçerek teknolojinin kamu yönetimi içinde yaygınlaşması kamu personeli ve vatandaş için bir artı değer yaratmıştır.

Türkiye açısından değerlendirme yapıldığında; 2020 yılı Birleşmiş Milletler e-devlet Gelişmişlik Endeksi Raporu'na göre Türkiye çevrimiçi hizmet endeksinde 193 ülke arasında 53. sırada yer almıştır. Salgın dönemi dünya genelini ciddi oranda etkilediğinden dolayı az gelişmiş ülkeler dahi dijital hizmet kapsamında ilerleme kaydetmişlerdir (Çaptuğ, 2021, s. 10).

Anayasa ve yasalarda kamu hizmeti ve dijital kamu hizmeti kavramları tanımlanmasa da yıllar boyu süregelen kurum mevzuatları, yargı içtihatları gibi uygulamalarda her var olagelmıştır. Bu nedenle yasal bir kavram olmasa da kamu hizmeti denildiğinde kamu hizmetinin başlıca ilkeleri olan eşitlik, süreklilik ve değişkenlik ilkeleri bağlamında devlete vatandaş karşısında sorumluluklar yüklemiştir. Türk kamu yönetiminin en önemli kollarından biri olan idare hukuku ve idarenin sorumluluğu kavramları vatandaş tarafından kendilerinin kamu hizmeti ve bu hizmetlerden doğan iyi veya kötü sonuçları ifade etmektedir. Kamu hizmetleri bir devletin ülke sınırları içerisinde yaşayan insanlar için faydalı, hızlı ve sürekli kamu hizmeti olarak sunulmaya çalışılmasını ifade etmektedir. Kamu hizmetleri sunulurken elbette bir maliyet ve birtakım faktörler ortaya çıkmaktadır. İşte bu tür maliyet ve olumsuzlukları azaltabilmenin bir yolu olarak günümüz teknolojisi baş döndüren bir hızla sürekli gelişmekte insanlar özel sektör veya kamu idarelerine gitmeden evden oturduğu yerden birçok hizmeti alabilmektedir.

Kamu hizmetlerinin bu denli dijitalle dökülmesi bir başka açıdan bakıldığında siber güvenlik ve hacker saldırılarını da akıllara getirmiştir. Bu nedenle vatandaşların nerdeyse tüm bilgilerinin yer aldığı dijital ortamlar için fiziksel ortamda bulunan idari kolluk faaliyetlerinin yerini dijital kolluk hizmetleri kavramı almıştır. Buna bağlı olarak dijital çağa uyum sağlayabilmek ve yeni teknolojiler geliştirebilmek amacıyla kurulan Dijital Dönüşüm Ofisi de Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı iş birliği ile 29 Aralık 2020 tarihli Resmî Gazete'de 2020/15 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi ile Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında çalışmalar yürütülecektir (Çaptuğ, 2021, s. 9-10).

Günümüz teknoloji çağı birey ve toplumların başta bilgi ve iletişim teknolojilerinde olmak üzere her alanda değişim dönüşümünü sağlamaktadır. Fiziksel ortamda var olan birçok veri bilgisayarlar veya mobil iletişim araçları ile dijital ortamlara aktarılmakta ve birçok alanda dijital ikiz yöntemleri kullanılmaktadır (Küçükvardar ve Aslan, 2021, s. 3-5).

Dijital veriler kullanıcılar açısından çeşitli avantajlar sağlarken dijital platform sunucularına da ticari bir gelir elde etme vaadi sunmaktadır. Küreselleşme ile birlikte ülke sınırlarının sanal anlamda kalktığı ve ekonomik, ticari, kültürel ve daha birçok alanda farklı toplumların etkileşim halinde olduğu günümüzde dijital teknolojilerin kullanıcı sayısı ve etkileri toplumları birbirlerinden etkilenerek çeşitli değişim ve dönüşüm yaşamalarına neden olmuştur.

Dijitalleşmenin sosyo-kültürel açıdan insan yaşamını nasıl etkilediğine bakılacak olursa özellikle son 2 yıldır pandemi süreci insanları dijitalle ve teknolojiye sürüklemiş ve birçok alan dijital kapsamda değişim dönüşüme uğramıştır. Teknolojinin gelişmesi, laboratuvar ortamlarının artması, eğitimin

uzaktan eğitime doğru evrilmesi, eskiden var olan fiziksel kütüphanelerin elektronik kütüphanelere dönüşmesi, hızla artan bilgi çokluğu insanların bir araya gelmek yerine uzaktan sesli ve görüntülü konuşmayı tercih etmesi ve daha sayılabilecek birçok faktör günlük hayatı dijitalleşmenin içine belki de hapsetmiş denebilecektir.

Teknolojinin günlük insan yaşamı üzerine etkileri, veri sınırları, veri gizliliği, siber güvenlik gibi konularda teknolojik ve ekonomik boyutun yanında ahlaki ve etik değerlerde dijitalleşmenin konusu olmaktadır. Genel kapsamda incelendiğinde teknoloji ve dijitalleşme etrafımızı saran küresel dünya da her türlü bilgiyi içermiş ve bilgiyi bir silah haline dönüştürmüştür. Bu nedenle hızla artan bilgi toplumunu birtakım değerler etrafında ilintileyerek insan hakları, sosyal araçlar, etnik kökenlere dayalı ayrımcılık ve dezenformasyonlara neden olmamalıdır.

Küreselleşmenin hızla arttığı ve bilgiye ulaşmanın sınırlar ötesine ulaştığı günümüzde dijital kaynaklar diğer alanlarda olduğu gibi yükseköğrenim alanında da büyük bir ivme kazanmıştır. Türkiye özelinde son 20 yılda yükseköğrenim kurumlarının hızla arttığı ve günümüzde 200'lü sayıları bulan yükseköğrenim kurumu sayısı ülkenin genç nüfusu ve kalkınma altyapısı açısından önem arz etmektedir. Türkiye'de bu denli üniversite bir yandan yetişmiş insan kaynağı için sürekli ar-ge çalışması yaparken bir yandan da dünyadaki gelişmeleri takip ederek teknoloji kaynaklarını güçlendirmektedir.

Ayrıca Türkiye'de bazı üniversitelerde başlayan ve halen devam eden uzaktan ya da açıktan öğretim süreçleri, okullaşmanın hızla arttığı 2008 yılları sonrası e-dönüşüm stratejileri, e-dönüşüm Türkiye Projesi ve son olarak günümüzde Dijital Dönüşüm Ofisi'nin de kurulmasıyla kurumsallaşma anlamında ciddi yol katetmiş ve tüm alanlara teknoloji ve dijital uygulamaları entegre ederek Avrupa düzeyine erişebilmiş sevedir. Türkiye genç nüfus oranı bakımından avantajlı olmakla birlikte genç nüfusun mobil alanları, yeni teknolojileri ve sosyal ağları çabuk öğrenmesi ve bilgiye erişimi kolay olmaktadır.

Eğitim kurumlarında dijital uygulamalar yüzde yüze yakın bir seviyede son teknoloji olsa da bu sistemleri kullanan eğitimciler ve öğrenciler bu konuda becerilerini geliştiremezlerse tüm e-modellemeler boşa gidecektir o yüzden materyaller ve teknolojik eğitim ortamları hazırlanırken bu uygulamaları kullanıcı taraflar açısından da planlamalar göz önünde bulundurulmalıdır.

Dijitalleşme ve bilgiye doğru ve hızlı erişim tüm kurumlar için olduğu gibi eğitim kurumları içinde elbette çok önemlidir. Fakat göz ardı edilmemelidir ki dijital çağa toplumsal ve kültürel yapılar, cinsiyet ve yaş faktörleri, coğrafi ve ekonomik etkenler bu modern çağa ayak uydurmakta kurum politikalarını ve öğrencileri zorlayabilmektedir. Bu gibi sorunlara karşı pedagoğ, psikolog gibi uzmanlar tarafından ekonomik, mali ve kültürel açıdan

da merkezi ve yerel yönetimler tüm paydaşlarıyla birlikte ortak çözüm noktaları bulmalı ve ülkenin genç nüfusunu bilgi ve teknoloji çağında desteklemeli ve özendirmelidirler.

Dijitalleşme ve inovatif teknoloji faaliyetleri günümüz ve gelecek iş yaşamında fiziksel ortamları yerini hızla alacak ve nesnelere interneti kavramını ortaya çıkaracaktır. Yer ve mekândan bağımsız iş sürekliliğini sağlayacak yapay zekâyâ dayalı sistemler, ekonominin küresel çerçevede sürekli etkileşim halinde olması, ülkelerin eğitim, sağlık, sosyal ve kültürel yapıları gibi birçok alan dijitalleşme çağından etkilenecektir. Bu nedenle işgücü piyasaları kendilerini sürekli güncel tutmak ve pazarlama, perakende, ticaret, müşteri ilişkileri, sosyal medya gibi sektörel faaliyetlerden dijital altyapıya dayalı sistemler, kesintisiz hizmet ve iletişim sunabilme, yapay zekâ, kodlayıcı sistemler, mesleklere dayalı personel eğitim politikalarında yabancı dil ve dijital teknoloji becerileri gibi alanlarda kendilerini dönüştürmelidirler.

Ayrıca dijitalleşen iş piyasası 1700 ve 1800'lü yıllara nazaran insanların refah seviyesini arttırsa da geleceğe dönük ekonomik ve diğer belirsizlikler yüzünden faaliyetlerini yürüttüğü sektörlerle vasıflı işgücü ikame edilebilirlikleri arttırmak durumunda kalacak ve bu da ekstra maliyet yükü getirerek işsizlik, gelir dağılımı adaletsizliği gibi dengesizliklere yol açacaktır. Dijitalleşmenin olumlu yanlarına bakarken olumsuz yanlarına da değinmek daha objektif bir yaklaşım olacaktır. Dijitalleşme nedeniyle Türkiye'de toplam istihdam içinde yüzde 60'lık bir kesimin işini kaybedebileceği tahmin edilmektedir (Akar ve Meçik, 2021, s. 4). Dijitalleşme çağındaki bu gibi olumsuzluklara karşı devletler çeşitli politikalar veya istihdam alanları üretmelidirler. Dijitalleşme işgücü piyasasında bir yandan olumsuzluklar yarabilecekken bir yandan da daha önceki yıllarda ismi bile duyulmayan fakat dijitalleşmenin getirdiği, siber uzmanlar, dijital pazarlama uzmanı, robot uzmanlığı, nano teknoloji mühendisliği, veri analistleri, insansız hava aracı operatörlüğü, çöp mühendisliği gibi çeşitli yeni meslekleri ve istihdam alanlarını da kendiliğinden hayatımıza ve devlet politikalarına sokacaktır.

Türkiye'de Kamu Yönetiminde E-Devlet

Kamunun vatandaşlarına sunmakla yükümlü olduğu birçok kamu hizmeti tasarruf-maliyet çerçevesinde değerlendirilip maliyetlerin düşürülerek, bürokratik ve kırtasiyecilik bir yaklaşımı devre dışı bırakan bir yaklaşımla kamu yönetimlerine girmiştir. E-devlet veya e-uygulamalarla hizmet sunumu anlayışı bir bakıma bireyin devlet için varlığı yerine, devletin birey için var olması gerektiği anlayışını içermektedir (Çarıkçı, 2010, s. 96). Geleneksel devlet anlayışının zayıfladığı, kalite ve verimlilik esasında birey odaklı modern bir devlet yapısı meydana gelmektedir. Dünyanın neredeyse her yerinde görülen teknolojik devrim süreçleri Türkiye'de de kendini birçok

alandaki göstermiş, kamu ve özel sektör içerisinde birçok alanı etkisi altına almıştır.

E-devlet değişen ve gelişen dünya şartlarına daha iyi uyum sağlamakta ve özellikle de kamu alanındaki hizmet sunumlarında önemli rol oynamaktadır. Vatandaşların yönetenlerden ve kamu kurumlarından beklediği hizmetlerin hızı, şeffaflığı, tasarruf-maliyet etkisi, hesap verebilir bir düzenin olması, karar süreçlerinde bireylerin katılımcı bir yaklaşımla rol oynaması kamusal hizmet sunumlarında önemli faktörlerdir. E-devlet ile kamu hizmetleri vatandaşlara daha hızlı bir şekilde sunulmaya başlanmıştır. Geleneksel devlet yönetiminde hizmetleri olumsuz etkileyen işlevsel ve bürokratik farklılıklar bulunurken e-devlet uygulamalarında tek bir uygulama üzerinden birçok kamu hizmeti sunulduğundan bütün bu engeller ortadan kalkmış olacaktır. E-devlet uygulamaları küreselleşen ve rekabet ortamının git gide arttığı günümüzde devletlerarası etkileşimi kurumsal anlamda bürokrasinin de ötesine götürmüş ve e-yönetişim, e-bürokrasi, dijital diplomasi gibi yeni kavramların siyasi literatüre girmesini sağlamıştır.

Günümüz dijital çağda bilişim teknolojilerinin sosyal, ekonomik, kültürel, siyasi, hukuk ve daha birçok alanda toplumların vazgeçilmez bir unsuru haline almıştır. Bu gibi gelişmelere bağlı olarak da ülke vatandaşlarının devletlerden istek ve talepleri çeşitlenerek artmıştır. Teknolojik çeşitliliğin artması kamusal alanda da etkisini göstermiş ve kamunun sınırlı kaynakları ile vatandaşlarına maliyeti düşük hizmet sunumu hususlarında kamuyu yeni politikalara üretmeye yöneltmiştir. Bu bağlamda e-devlet başta olmak üzere diğer birçok e-hizmet kullanımı insan kaynağının, iş akışlarının ve hizmeti kullanan bireylerin mevcut potansiyel fonksiyonunu daha da ileri taşıyacak bir güce sahiptir (Şahin, 2020, s. 23).

E-uygulamaların kullanım ve altyapısının giderek artması ülke toplumlarının her alanını etkileyen geniş bir süreçtir. Devletler e-devlet ve diğer e-uygulamaları kullanarak başta vatandaşlar, kamu ve özel sektör gibi birçok alana verdiği kamusal hizmet kalite ve hızını arttırırken hem bireyler açısından ve hem de kamusal açıdan her iki alanda da maliyetleri düşürmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri yer ve zamandan bağımsız olarak 7/24 esasında hizmetlerin kesintisiz olarak sunulması ve veri güvenliği sağlanması konusunda önemlidir. Hizmetlerin gün geçtikçe dijital ortamlara daha da entegre olduğu 21.yüzyılda kamu yönetimlerinde yönetim kavramının yeniden tanımlanarak katılımcı bir yaklaşımı esas alan yönetim kavramı, e-devlet ve e-uygulamalar aracılığıyla politika ve yönetim süreçlerinde devletlerarası, devletten vatandaşa ve devletten iş dünyası eksenlerinde artarak uygulanmakta ve bu süreçlerde çok büyük önem arz etmektedir.

E-devlet uygulamalarına bakıldığında geleneksel devlet yaklaşımı ile karşılaştırılırsa kamu kurumları bürokratik hantallık, kırtasiyeciliğin maliyet ve iş süreçlerini uzatması boyutu ve daha birçok sebep kamu kurumlarını

hizmet sunumunda aksatmakta ve kaliteli bir hizmet akışını engellemektedir. Toplumlar devletlerden sürekli ve sınırsız beklenti içindedirler. Aynı zamanda kamudan aldıkları hizmet sunumlarını beklentileri doğrultusunda kaliteli ve hızlı bir şekilde elde etmek isterler. Bu süreçlere genel olarak bakılırsa da e-devletin aslında bir ihtiyaç veya zorunluluktan dolayı ortaya çıktığı söylenebilir (Çarıkçı, 2010, s. 100).

Türkiye’de e-devletin gelişim aşamalarına bakıldığında doğrudan bir hizmet sunum aracı değil çeşitli süreç ve olgunlaşmalardan sonra ortaya konan iki aşamalı bir süreç yönetimi şeklinde meydana geldiğini söylemek yanlış olmayacaktır (Demirhoca, 2022, s. 64). Bu sürecin ilk aşaması sivil toplum örgütleri, akademik çevreler, iş dünyası ve kamu kurumlarının stratejik planlamaları odağı; ikinci aşamada ise e-devlet uygulamasını bireyler etrafında hayata geçirmek için gerekli şartların oluşturularak e-devlet stratejisinde yol gösterici araçların somutlaştırılması şeklinde açıklanabilir.

Gelişim sürecinde birçok aşama ve değişiklikten geçen e-devlet kavramı esasında farklı hizmet sunumu anlayışları ile birlikte kamu yönetiminde değişiklik yaratmak ve yönetim bağlamında vatandaş-devlet ilişkisini aktif hale getirmektir. E-devlete bu yönden bakıldığında bir yandan araç olarak kullanılarak kamu yönetimini yeniden modernize etmek işlevi üzerinde durulurken farklı bir açıdan bakıldığında ise e-devletin kamu hizmet sunumu çerçevesinde bir amaç olarak görüldüğü fikri ortaya çıkmaktadır. Her iki pencereden de bakıldığında e-devletin ortaya çıkış gayesi kamu yönetimlerini yenileyip geliştirmekle birlikte birey-devlet ilişkisini dijital ortamlara taşıyarak yönetim kavramı çerçevesinde bilgi toplumu seviyesini yükseltmek amacı yadsınamaz bir gerçektir. Kamu ve özel sektör kuruluşları arasındaki ulusal ve uluslararası rekabetin artırılması ve toplumların refah düzeylerinin yükseltilmesi e-devlet başta olmak üzere dijital teknolojilerin destekleyici etmenleridir.

Türkiye’nin uzun yıllardır gündeminde olan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki uğraşları, kamu yönetimi alanında 1960’lı yıllarda başlayan yeni yönetim şekli arayışları 1980’li yıllara gelindiğinde hızla artmış ve özel sektör işletme mantığı ile birlikte değerlendirilmeye başlanmıştır. 1980’li yıllarda gerek ekonomik istikrarsızlıklar gerekse de dönemin kültürel ve siyasi çalkantıları mevcut hükümetleri birçok alanda reform hareketleri gerçekleştirmeye yönlendirmiştir. Başta hantallaşmış devlet ve bürokrasi yönetiminden yola çıkılarak, hukukun üstünlüğü çerçevesinde ekonomik, siyasi, kültürel reformlar hızla ortaya konulmaya başlanmış ve reform çalışmaları içinde konumuz bağlamında teknoloji ve dijital politikalara da yer verilmiştir.

Türkiye’de e-devlet ve e-sunum projeleri 1980’li yıllarda ortaya çıkmış ve günümüze kadar sürekli gelişim ve değişim gösteren dinamik bir süreç

olmuştur.1980 sonrası bilişim ve teknoloji sektörü alanında birçok çalışma yapılmış olsa da tam olarak gözle görülür bir sistem oturtulamamıştır. Ancak 1990'lı yıllara gelindiğinde e-devlet çalışmaları ile ilgili çeşitli kurumsal ve mevzuat içerikli değişiklikler yapılmış ve bilişim altyapısı geliştirilip bilgisayar ve internet kullanımı artmaya ve devamında bazı devlet kurumları sunduğu hizmetleri e-uygulamalar üzerinden vermeye başladılar.

2000 sonrasında ise e-devlet çalışmaları daha da yoğunlaşmış ve gözle görülür birçok plan-proje, e-dönüşümler, eylem planı gibi çeşitli düzenlemeler yapılmış ve kamuda ciddi bir e-dönüşüm geliştirilmiştir. 2006 ve 2007 yıllarına gelindiğinde e-devlet uygulamaları daha da genişlemiş ve yön bulmuş hem uygulanabilirlik hem de verimlilik açısından kamuya önemli katkılar sağlamıştır.

Türkiye kamu yönetiminin dijitalleşme alanında ilk adımını 1998 yılında e-devlet projeleri öncesi Kamu-Net Teknik Kurulu'nun kurulmasıyla atmış ve ilerleyen süreçte 2001 yılında eAvrupa+ programı için çalışmalar başlatılmış, 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi başlatılmış ve 2005 yılında da 2006-2010 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi yayımlanmıştır (Ölmez, 2021, s. 4). Bu gibi girişimlerin yanında bazı kamu kurumları da kendi sundukları kamusal hizmetler için çeşitli elektronik uygulamaları uygulamaya başlamıştır. Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS), Gümrük Sistemleri Otomasyon Projesi (GİMOP), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Emniyet Bilgi Sistemi (POLNET) bu uygulamalardandır.

Kamu hizmetlerindeki bu değişim ve gelişimlerin devamında, 2008 Aralık'ta uygulamaya alınan "e-Devlet Kapısı Projesi" ile kamunun sunmuş olduğu tüm hizmetler tek bir merkezden verilmeye başlanmış ve merkezi ve yerel yönetim birimleriyle birlikte devletin, hızlı ve düşük maliyetlerle kaliteli hizmet sunması, bürokratik aksaklıkların kaldırılması veya azaltılması ile birlikte bu alanlardaki yeniliklerle diğer dünya ülkeleriyle rekabet edebilir bir Türkiye hedeflenmiştir. Türkiye'nin bu seviyeye gelebilmesi için e-devlet uygulamaları başta olmak üzere her türlü e-hizmet sunumlarının ülke geneline yaygınlaşması, gerekli bilgi ve teknoloji altyapısının oluşturularak bu teknolojileri kullanabilecek beşerî yapısının eğitilmesi ve imkânlarının geliştirilmesi gerekmektedir.

Türkiye'de e-devlet bir başka ifadeyle elektronik devlet uygulamalarına tarihsel gelişim süreci etrafında bakılacak olursa ilk olarak 1980'li yıllarda devlet kademelerinde ortaya çıkan değişikliklerle birlikte 1990 ve 2000'li yıllarda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki artan gelişmeler kamu yönetimi politikalarıyla, kamu hizmet sunumlarında yeni oluşumlara yol açmıştır. Bu süreçte ortaya çıkan gelişmelerden birincisi 1993'te Dünya Bankası tarafından finanse edilerek geliştirilen "Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi'dir. 1993'te geliştirilen bir diğer proje ile Ankara-Washington

arasında ODTÜ üzerinden bağlanılarak iletişim kurulmuş ve Türkiye bu bağlantı ile internetle ilk kez tanışmıştır. (Demirhoca, 2022, s. 67). Aslında e-devlet ile bilgi ve iletişim teknolojileri geçmişine bakıldığında 1980 ve 1990'lı yıllara teknolojinin miladı olarak bakılsa da 1970'li yıllar da İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından uygulamaya alınan Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi'ne (MERNİS) ilk örnek olarak bakmak daha doğru olacaktır (Demirhoca, 2022, s. 67). MERNİS uygulamasının ilk başlarda bir otomasyon sistemi projesi olarak başlayıp daha sonraki süreçte e-devlet portalına eklenmesi ile birlikte kamu kurumlarındaki bilgisayar sayı ve kullanımındaki artış, bir nevi e-hizmet sunumu sürecinin başlangıçları sayılabilir ve dijital sürecin ilerlemesinde olumlu bir etki yaratmıştır (Çankıç, 2010, s. 102).

Türkiye'de e-devlet tabanlı hizmet sunumlarının 1970'li yıllara dek uzanan geçmişi ve 1980 ile 1990'lı yıllarda teknolojik atağa geçmesine rağmen yeterli teknolojik seviyeye ulaşamamasında gerek teknolojik ve kurumsal altyapı maliyetleri, gerek siyasi, ekonomik, gerekse de teknik zorluğu nedeniyle e-devlet uygulamaları dönemin konjonktürel gelişmeleri sebebiyle tam olarak hayata geçirilememiştir. 2000'li yıllardaki e-dönüşüm projeleri ile birlikte merkezi ve mahalli idareler tarafından birçok kamu kurumu resmi internet sitelerinin kurmuş ve MERNİS, VEDOP, E-İMZA, YerelNet, UYAP, Polnet ve say2000i vb. gibi daha birçok e-devlet tabanlı e-hizmet uygulamalarını hayata geçirmiştir (Yüksel Aktuna, 2019, s. 155). Bu kapsamda kamusal hizmetlerin e-devlet tabanlı sunumunun neredeyse ilki sayılabilecek 1972 yılında ortaya atılan MERNİS projesi hizmet sunumunun yenilenmesi ve kurumsallaşmasını sağlamak, nüfus verilerine daha doğru verilerle ulaşmak, kişi bazlı verilen kimlik numaraları sayesinde yaşayan yaşamayan herkese bir numara vererek nüfusun takibini kolaylaştırmak, kamu-özel sektör bilişim projeleri arasında veri transferinin dijital ağlarda yürütülmesini sağlamak, kimlik verilerini kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşarak hizmet sunumunu kaliteli ve hızlı seviyeye getirmek, bürokratik süreçleri azaltmak veya ortadan kaldırmak projenin genel amaçları olarak belirtilmektedir.

MERNİS projesi ilk aşamada 1587 sayılı Nüfus Kanunu kapsamında 1972 yılında ortaya atılan ve 1976 yılında da Devlet Planlama Teşkilatı bünyesinde projelendirilerek 1980 yılında ODTÜ'ye ihale edilmiştir. Devamında 1997 yılına kadar proje ile ilgili çeşitli geliştirmeler yapılarak teknolojik altyapı tamamlanmış ve bilgisayar ağları kurulmuştur. Teknolojik altyapısı kurulan projenin 1997-1999 yılları arasında nüfus verileri bilgisayar hafızalarına aktarılmış ve 2002 yılında da MERNİS veri tabanı kurulmuştur. MERNİS veri tabanı dijital ortamda nihayet çalışmaya başlamıştır. İçişleri Bakanlığı'nın ilgili Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü koordinesinde yürütülen projenin uygulamaya konulana kadarki süreçte en

büyük teknik ve mali desteği Dünya Bankası vermiştir. MERNİS projesi Dünya Bankası tarafından, 1996 yılı itibariyle Özelleştirme Uygulaması ve Sosyal Destek Ağı (PIAL) projesi kapsamına alınarak, Dünya Bankası'nın teknik uzmanları projenin fizibilitesini yapmış ve Dünya Bankası bu dijital projenin finansörlüğünü üstlenerek için 5.5 milyon dolar kredi imkânı sağlamıştır. Birleşmiş Milletler Kalkınma Bankası tarafından da projenin denetimi yapılmıştır.

Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknoloji süreçlerinin 1980 ve 1990'lı yıllardan başlayarak gelişme gösterdiği ve 1990'lı yılların sonuna doğru hızla bir yükseliş sergilediği görülmektedir. Ancak dönemin siyasi, ekonomik, kültürel ve sosyolojik çalkantıları nedeniyle 2001 yılına kadar hâlihazırda somut bir uygulama ortaya konulamamış, kurum ve kurullarda alınan kararlar hayata geçirilemeden rafa kaldırılmıştır.

2001 yılında gerçekleştirilen Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK) toplanmış ve öncelikli olarak AR-GE odaklı stratejik teknolojilerin belirlenerek, bilgi ve iletişim teknolojilerine bireylerin toplumsal farkındalığının artırılması ile birlikte dijital gelişim sürecine birey ve toplum nezdinde daha yüksek bir katılımın sağlanması hedeflenmiştir. Yapılan çalışmaların temel hedefi internet ve teknoloji kullanımının artırılarak bilgi ve teknoloji toplumunun altyapısının hazırlanması olmuştur. Bu çerçevede Türkiye, e-devlete geçiş süreçlerinin temel olarak 2001 yılında Avrupa Birliği Liderler Zirvesi'nde, Türkiye'nin "e-Avrupa" projesini imzalanması ile birlikte Başbakanlık koordinasyonunda başlamış ve uzun yıllar kurumsal düzeyde ilerleyerek kurumların inisiyatiflerine bırakılmıştır. Bu projeleriyle birlikte ilk olarak e-devlet vizyon politikalarını belirlemek için 1998 yılında Kamu Net Teknik Kurulunun oluşturulmuştur (Demirhan, 2011, s. 55).

2002 yılına gelindiğinde Kamu Net Teknik Kurulu'nun kurumsal örgüt yapısı yenilenmiş ve yeni bir örgüt yapısıyla çalışan bu kurulun en dikkat çekici niteliği, bireylere dijital ağ ortamlarında kamusal hizmet sunumunu sağlayacak bir devlet portalı oluşturmak olmuştur. Oluşturulmak istenen bu e-devlet portalı ile dijital teknolojilerden maksimum düzeyde yararlanarak kamu hizmetlerinin vatandaşlara daha etkin, kaliteli, verimli ve şeffaf bir nitelikte, yer ve zaman kısıtlaması olmaksızın daha hızlı ve kesintisiz sunulmasını sağlayarak devlet-birey ilişkisini sürekli canlı tutmak amaçlanmıştır (Demirhan, 2011, s. 55).

Türkiye'de uluslararası aktörlerinde etkisiyle e-Avrupa+ dönüşümü kapsamında 2000'li yıllardan e-devletle ilgili akademik ve eğitsel faaliyetlere hız vermiş ve Türkiye Bilişim Derneği, TÜBİTAK, TÜRKİSAT gibi kurumlar aracılığıyla birçok panel, konferans ve seminer gibi etkinliklere yer verilmiştir. Bilimsel ve akademik çevrelerin faaliyetleri sonucunda bu ilk olarak TÜBİTAK tarafından yürütülen "E-Türkiye Eylem Planı" ortaya konulmuş ve devamında, 2003 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)

tarafından koordine edilen “e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı” oluşturulmuştur (Demirhoca, 2022, s. 65). Devlet Planlama Teşkilatı koordinesinde 2005’te hazırlanan eylem planı ile Milli Eğitim, Sağlık, Ulaştırma ve Adalet bakanlıkları, kendi kurumsal örgütlerindeki kamusal hizmetlerin e-devlet tabanlı sunumu ve bu e-hizmetlerin oluşturulması aşamasındaki teknolojik altyapısından sorumlu oldukları görülmektedir.

Kamunun vatandaş için uygulamaya aldığı e-uygulamalar demokratik katılım ve demokrasi temellerinde pozitif bir yaklaşım ortaya koymuştur. Dijitalleşme faaliyetleri kapsamında günümüze doğru gelindiğinde Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı 2016 yılında e-Devlet Strateji Belgesi oluşturulmuştur.2016-2019 yıllarını kapsayan Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı belgesi dijitalleşmeyi ve e-devlet ekosistemini etkili ve sürdürülebilir kılmak, katılımcılığın ve şeffaflığın artırılması, kamu idarelerinde dijital dönüşümün artırılması, teknolojik altyapının güçlendirilmesi gibi konular öncelikli olarak hedeflenmiştir

Türkiye'nin kurumsal olarak dönüşümü, dijitalleşme ve teknoloji faaliyetlerinin hukuksal, idari ve dönüşümsel liderliğini yürütmesi amacıyla 10 Temmuz 2018 tarihinde 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. Dijital Dönüşüm Ofisi'nin kurulması Türkiye'nin milli teknoloji hamlesi olarak vizyon politikaları kapsamında belirlediği e-devlet ve diğer e-uygulamalar, yapay zekâ, büyük veri, siber güvenlik, dijitalleşme ve küresel rekabette Türkiye'nin teknoloji alanında yerini alabilmesi açısından önemli görevler üstlenmiştir.

Türkiye'deki e-devlet gelişim sürecine katkı sağlayan Avrupa Birliği başta olmak üzere diğer uluslararası kurum ve kuruluşlarında aktör olarak yer aldığını söylemek mümkündür. Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde özellikle aday ülkeler üzerinde, World Bank (WB), IMF, OECD gibi uluslararası örgütler, gelişmekte olan ülkeler ile aday ülke devletlerine kamusal yönetimi küçültme gibi reform tavsiyelerinde bulunurken, bürokratik işlem süreçlerinin dijital ortamlar üzerinden işletilerek bilgi ve iletişim teknolojileri konularında hem kamu alanında hem de bireyler nezdinde gelişim göstermelerini tavsiye etmektedirler. Konu etrafında Dünya Bankası'nın (WB) “Türkiye Ekonomik Modernleşme ve Enformatik Araçlar Raporu’nda belirttiği üzere Türkiye'nin ulusal düzeyde kalkınması için bilgi ve iletişim teknolojileri temelli ekonomik işleyişi uygulamaya geçirerek ulusal ve uluslararası alanda küresel bilgi toplumu ile uyum sağlama sürecini başarı ile tamamlaması gerektiğini raporlamıştır (Demirhoca, 2022, s. 66).

E-devlet kavramı ve genel çerçevesine genel olarak bakıldıktan sonra Türkiye'deki başlıca e-devlet ve e-devlet tabanlı e-hizmet sunumlarından örneklere bakmak konuyu somut bir şekilde ifade etmek açısından önemli olacaktır. Bilgi ve iletişim toplumlarının temeli, dijital teknolojilerinin gelişip

yaygınlaşması doğrultusunda gerçekleşmekte iken dijital bilgi ve iletişim teknolojilerinin tarihsel geçmişi de bilgisayar teknolojilerinin ortaya çıkması ve bu teknolojilerin kullanımının başlangıcına kadar geçmişe gitmektedir. Bu çerçevede Türkiye’de dijital e-devlet temellerinin, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi sürecinde bilgisayar kullanımının başladığı 1930’lu yıllara dayanan tarihsel bir sürece sahip olduğu söylenebilir (Demirhoca, 2022, s. 66). Başlangıçta Ziraat Bankası’nın büro makinelerini kullanmasıyla başlayan süreç, 1934 yılında bilgi işlem makineleri, 1960 yılında da ilk bilgisayar cihazlarının kamu dairelerinde kullanılmaya başlamasıyla ortaya çıkmış ve gelişmiş bir süreçtir. 1970’li yıllarında ise İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü öncülüğünde Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS), nüfus idaresi kurumunun ülke çapındaki bilgisayar ağını arttırması bağlamında Türkiye’nin önemli e-devlet gelişim süreci ve dijital teknolojileri kamusal alanda uygulamaya alarak kurumsal modernizasyonu geliştirmesi açısından önemlidir (Demirhan, 2011, s. 155).

MERNİS uygulamasına benzer nitelikte bir diğer e-devlet tabanlı dijital ağ uygulaması ise Türkiye’nin vergi sisteminin dijital altyapısını oluşturan VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi)’tur. 1990’lı yıllardan beri vergi toplama alanındaki etkinlik ve verimliliğin arttırılması çalışmaları sonucu vergi dairesi ve vergi kurumlarının temeli olan VEDOP uygulaması “Kamu Mali Yönetim Projesi” çerçevesinde yeniden şekillendirilmiştir. MERNİS projesinde olduğu gibi bu projenin de mali katkısı Dünya Bankası tarafından desteklenmiş ve proje süresi boyunca ABD Gelir İdaresi’nden danışmanlık desteği alınmıştır. OECD Mali İşler Komitesi ise proje sürecinde hazırladığı periyodik raporlar ile sürecin şekillenmesinde rol oynamıştır (Yüksel Aktuna, 2019, s. 156).

Kamu Mali Yönetim Projesi kapsamında vergi kurumlarının dönüşümünün önemli noktalarından birini VEDOP uygulaması oluşturmuştur. 173 milyon TL proje maliyetiyle Türkiye’de gerçekleşen en büyük kamu projelerinden biri olan VEDOP projesi, başta vergi toplama ile ilgili kurumsal işlemlerin elektronik ortama aktarılması için 1995 yılında CyberSoft şirketi tarafından uygulamaya koyulmuştur (Yüksel Aktuna, 2019). VEDOP e-uygulaması ile vergi beyannamelerinin dijital ortamlar üzerinden alınması, vergi dairelerinde sunulan kamusal hizmetlerin sanal ortama taşınması, bankalar aracılığıyla tahsil edilen vergilere ilişkin verilerin denetimi, vergi denetmenlerinin denetim sonuçlarını dijital ortama aktarılması, kayıt dışı ekonomik verilerin kayıt altına alınması, vergi hizmetleri ile ilgili vatandaş çağrı merkezi kurulması, EMKAS (Elektronik Muhasebe Kayıt Arşiv Sistemi) bünyesinde vergi mükelleflerine ait defter ve evrakların dijital ortama aktarılarak arşivlenmesi ve gerektiği durumlarda analiz edilmesi VEDOP uygulamasının başlıca temel amaçlarıdır. VEDOP uygulamasının yanı sıra gelir idaresinin bilgi ve iletişim teknolojileri kapsamında modernize edilerek dijital dönüşümü; Elektronik Vergi Dairesi

Otomasyonu (E-VDO), Motorlu Taşıtlar Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (MOTOP), Vergi Denetmenleri Otomasyon Sistemi (VEDOS), vergi istihbarat ve veri toplama projeleri, E-Denetim Projesi vb. gibi projelerle devam etmiştir (Yüksel Aktuna, 2019, s. 159).

Bir diğer dijital ağ projesi olan Say 2000i projesi ise Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğünün projesi olarak başlamış ve devamındaki süreçte e-devletin mali kapsamda en önemli projelerinden biri olmuştur. Say 2000i Projesi sayesinde devletin tahsilât ve harcama verileri dijital ortamlarda kayıt altına alınarak, bu verileri günlük veya istenilen her zaman izlenmek mümkün hale getirilmiştir. Bir diğer e-devlet tabanlı uygulama ise Tapu Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)'dir. TAKBİS sistemi devlete taşınmazların kayıtlarının tutularak mülkiyete dayalı bilgi kullanan bütün kamu kurum ve kuruluşlarının güncel bilgi ihtiyacını tek portal üzerinden sunmayı hedefleyen bir e-hizmet projesidir. Projenin başlıca amaçları; rasyonel ve gerçekçi yatırım planlarının, tapu kayıtlarını esas alan adil vergilendirmenin yapılabilmesi, vergi kayıplarının önlenerek vergilendirme sisteminin korunmasını, turizm ve tesis planlanmasının yapılabilmesi, hazineye ait taşınmaz gelirlerinin artırılması, kent ve konut politikalarının kontrol edilebilmesi gibi birçok amaç taşımaktadır. TAKBİS uygulaması vatandaşlara açısından tapu dairelerine gitmeden işlemlerini gerçekleştirme imkânı sunarken, devletin sahip olduğu mülkiyetinde kayıtlarını tutarak milli menfaatlerin korunmasına katkı sağlamaktadır.

Ağırlıklı olarak merkezi kamu kurumları üzerinden uygulanan ve ülkenin tamamına e-hizmet sunan e-devlet projelerinin yanında, mahalli idareler özelinde de bir takım dijital hizmet projeleri gerçekleştirilmektedir. Bu projelere örnek verilecek olursa ilki Yerel Net Projesi'dir. Yerel Net Projesi, yerel yönetim kurumlarının yerel yönetimlere ilişkin bilgi ve mevzuatla ilgili verilere ulaşabilecekleri ve birbiriyle iletişim kurabilecekleri bir dijital paylaşım ağıdır. Yerel yönetimlerle ilgili bir diğer proje ise Yerel Bilgi Projesidir. Yerel Bilgi (Yerel Yönetimler Bilgi Tabanı) Projesi yerel yönetim kurum ve kuruluşlarına ilişkin verilerin toplandığı, derlendiği, analiz edildiği bir veri tabanıdır (Yüksel Aktuna, 2019, s. 160).

Yerel Bilgi Projesi ve Yerel Net Projesi'nde de görüldüğü şekliyle e-devlet uygulamalarının mahalli idarelerde uygulanmasının asıl amacı, yerel yönetimlere ilişkin dağınık, eksik ve yanlış bilgileri analiz ederek sistemli bir şekilde toplayarak verileri depolamak, gerektiğinde de bu verilere ulaşılabilirliği sağlayacak bir sistem kurmaktır.

Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) uygulaması 20 Kasım 2006 tarihinde Resmî Gazete' de yayımlanarak hizmete başlamış bir e-devlet uygulamasıdır. CİMER sistemi vatandaşların talep, ihbar ve şikâyetlerini aracısız şekilde aktarabilmesi amacıyla hayata geçirilmiştir. E-devlet ile

entegre bir diğer dijital uygulama CİMER uygulamasıdır. CİMER uygulaması <https://www.cimer.gov.tr> internet sitesi üzerinden vatandaşların istek, talep, öneri ve şikâyetleri 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve 3071 Sayılı Dilekçe Hakkı Kanunu kapsamında ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına iletebildiği bir uygulamadır. CİMER uygulaması vatandaş ve devlet iletişiminde kurum ve kişileri ortadan kaldırarak, doğrudan ilgili istedikleri birime ulaşmalarını sağlayan bir e-uygulamadır (Şanal, 2019, s. 55). Kişisel veri güvenliğinin sağlanması ve vatandaşın gerçekleştirdiği işlemleri takip edebilmesi için cep telefonu onayı, adres ve mail gibi kişisel iletişim bilgilerinin uygulamaya girilmesi gerekmektedir. CİMER uygulaması yönetim temelli katılımcı yaklaşımın göstergelerinden biri olarak ön plana çıkan önemli bir e-hizmet sunumu ögesidir. Türkiye Ulusal Bilgi Sistemleri (KAMUNET) içinde yer alan kamu kurumlarının veri güvenliği altyapısı, sms sistemi, sayısal haritaları, dijital ara yüzleri, veri hafızaları ve veri fonksiyonları olan e-devlet tabanlı e-uygulamalarına ve e-uygulamaların hizmet sunumu içeriklerine kamu hizmetleri bağlamında önemli bir hizmet sunumu ortaya çıkarmıştır.

Türkiye'nin son 30-40 yıl öncesine kadar geleneksel devlet yaklaşımını benimsemesi nedeniyle kamusal erklerden beklenen hizmetlerin merkezi idarenin sahip olduğu yetki ve hizmetlere yönelik bireylerin beklentileri, e-devlet tabanlı dijital hizmetleri daha da önemli hâle getirmiş ve e-devlet strateji ve politikalarına yönelik proje ve çalışmaların sürekli olarak geliştirilmesinde önemli bir etken olmuştur. Bu dönemde Türkiye'de de devlet e-transkript, ÖSYM fotoğraf güncelleme, üniversite kayıtları, herhangi bir şekilde devletten maddi yardım alan kesimler için başvurular, 2020 Eylül ayında uygulamaya konulan e-duruşma ve bazı özel sektör uygulamaları gibi birçok kamu hizmetini e-devlet ortamına taşımış ve fiziki hareketliliği azaltmıştır.

E-devlet uygulamaları kapsamındaki çalışmalar genel olarak değerlendirildiğinde, bazı dijital uygulama projeleri başarıyla sonuçlanıp uygulanırken bazıları ise hiç uygulanmadan süreçten kaldırılmaktadır. Projelerin aşamalarında gerek teknik ve mali anlamda gerekse de politika anlamında destek görmeyen projeler kısa ömürlü olmakta veya hiç uygulanmamaktadır. Bu nedenle başarıya ulaşması istenen karmaşık ve uzun süreçli bir çalışma gerektiren e-devlet projeleri, özellikle kamu yöneticileri tarafından desteklenmeli, ulusal kalkınma ve stratejik planlarıyla uyumlu olmalıdır.

Türkiye'de Teknoloji Bağlamında Kamu Yönetimi Reformları

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin sürekli ve değişerek arttığı günümüzde yalnız ulusal alanda değil uluslararası alanda da yenilikçi ve rekabetçi dijitalleşme politikaları geliştirmek ve topluma kamu tarafından sunulacak olan hizmetlerde kolaylık sağlamak aynı zamanda da olumsuz anlamda bürokrasiyi

azaltarak hizmetlerin hızlı işlemesi ve kamu açısından maliyetlerin düşürülmesi özellikle 2000'li yıllar sonrası Türkiye'de kurulan hükümetlerin politika vaatleri arasında yer almıştır. Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinin de bu çalışmaları tetiklemesiyle birlikte Türkiye vatandaş odaklı kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi ve verimliliğin artmasını merkezi ve yerel yönetimlerde ön planda tutmaya başlamıştır.

E-devlet hizmetleri serbest piyasa çerçevesinde değerlendirildiğinde hizmeti alan açısından kaliteli ve verimli bir olgu olarak ifade edilirken hizmeti veren açısından ise az maliyetli ve etkin bir sunum olarak müşterilerine hizmetlerin sunulması şeklinde ifade edilebilecektir. İçinde bulunduğumuz yüzyılın son çeyreğine bakıldığında ise sosyal medya ve internet tabanlı uygulamaların artmasının yanı sıra kullanıcı sayısında da ciddi bir artış görülmektedir. Bu nedenledir ki devlet ve hükümetler vatandaşlarına teknoloji alanındaki bilgi ve kullanımını artırarak ticaret, sanayi, eğitim, sağlık ve tarım gibi daha birçok alana yayılan e-kamu hizmetlerini elektronik ortamlarda en az maliyetle vatandaşlarına sunmak hem de fiziksel anlamda işleyişleri azaltarak tasarruf-maliyet dengesini optimuma çekmek eğilimindedirler.

Türkiye'de dijitalleşmenin ve bilgi toplumunun bir tarih ile ifade edilmesi gerekirse bu tarih özellikle KamuNet teknik kurulunun da kurulmasından sonra 1999 yılı ortaya konabilecektir. Bu tarih sonrası Türkiye bilgi toplumu kapsamında e-hizmet arayışlarına yönelmiş ve "bir kere ilkesi" kavramını ortaya çıkarmıştır. Bir kere ilkesi kişisel veya kurumsal herhangi bir verinin e-ortamlara girişinin bir kere yapılması ve daha sonra meydana gelecek olan değişikliklerin bu ortamda değiştirilebilmesi anlamını içermektedir. Bu ilke halen günümüzde birçok ortamda yerini korumaktadır.

Bu dönemden itibaren çeşitli üst politika belgelerinde kamu yönetimi ve teknoloji ile ilgili düzenlemeler öngörülmüştür. Bu kapsamda bu düzenlemelere de değinmek de fayda bulunmaktadır.

Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA): Türkiye'de 1980'li yıllarda başlayan bilgi ve iletişim teknolojileri ile e-devlet tabanlı hizmet sunumları çeşitli kurum ve kurulların kurulmasıyla ivme kazanmıştır. Bu yıllarda Dünya Bankası'nın da desteği ile geliştirilen ve 1993 yılında ortaya çıkan Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Projesi dijitalleşme yolunda atılan ilk büyük adımlardan birisidir. Bu projenin devamında 1997 yılında Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) hazırlanmış ve TUENA ile e-devlet tabanlı hizmet sunumu faaliyetlerinin temeli oluşturulmuştur. TUENA, Başbakanlığın 05.02.1996'daki talimatı ile Ulaştırma Bakanlığı koordinesinde TÜBİTAK-BİLTEN-TUENA çalışma grubu ile birlikte hazırlanmıştır (Kati, 2021:71). TUENA planının 1999 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'na

sunulması ile birlikte “Ulusal Akademik Ağ” oluşturulmuştur. TUENA planı Türkiye’yi bilişim alanında ileri götürmeyi, toplumsal ve kamusal alanda dijitalleşmeyi ön planda tutan bir yaklaşımla 2010 yılına kadar bireylerin konut ve işyerlerinde internet kullanımını yaygınlaştırmayı hedeflemektedir. Planda ilk kez çevrim içi hükümet kavramı kullanılmış ve bu kavramla devletin e-hizmetler yoluyla ulaşılabilirliğini ön plana çıkarmıştır.

1999 yılına gelindiğinde internet tabanlı uygulama olarak ilk kez "online government" kavramı ortaya atılmış ve 2001 yılı e-Türkiye girişimi ile 2003-2004 kısa dönem eylem planı, 2005 yılı eylem planı, 2006-2010 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı gibi çeşitli teknoloji politika araçları ortaya atılmıştır. Kamu hizmetlerinin dijitale dönüşmesi ve kişisel bilgilerin elektronik ortamlara işlenmesiyle birlikte e-hizmet alanında günümüzde de Türkiye Ulusal Bilgi Sistemi (KAMUNET) içinde yer alan ve uygulamada olan ilk olarak Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi Sistemi (VEDOP), işveren kesimi için e-Bildirge ve devamında da sağlık bilgi sistemleri, tapu kadastro sistemleri sicil ve adres kayıt sistemleri, kamu görevlileri için sanal ortamda e-imza uygulamaları gibi uygulamalar hizmete alınarak e-devlet politikaları gerçekleştirilmeye başlanmıştır (Kaya ve Mursül, 2017, s. 2).

Türkiye’de e-uygulamalar kapsamında vatandaşıma bilgi sunumu yaparken devamında da online hizmet sunumları ve yenilenen e-hizmetleri sunma çalışmaları gerçekleştirmektedir. Bürokratik kapsamda dijital hizmet sunumlarının değerlendirilmesine bakıldığında kurumlar çevrimiçi hizmet sunumunun önemini olumlu değerlendirirken, vatandaş tarafından gelen taleplerin online ortam yerine fiziki ortamda gerçekleşmesini öngörmektedir. Bu da dijitalleşme çalışmalarını sektöre uğratması açısından önemli bir etkidir. Yine kurumsal e-devlet çalışmalarına bakıldığında 2008 yılında e-devlet faaliyetlerinin artırılması, pasaport ve vize işlemleri, sağlık işlemleri, kurumsal koordinasyonların sağlanması gibi daha birçok alanda uygulanması için Başbakanlık Yönetim Bilişim Sistemi Merkezi (BYBS) kurulmuştur. Ancak dönemin çeşitli sorunları nedeniyle tam olarak uygulama alanı bulamamıştır (Kaya ve Mursül, 2017, s. 2).

Kamu Net: Başbakanlık genelgesi ile 1998 yılında kurulan KamuNet Üst Kurulu ve KamuNet Teknik Kurulu, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygınlaştırılması ve devletin şeffaf, etkin ve kamu hizmetlerinin dijital ağlara taşınması ile kamu alanındaki kurumsal ağların izleme, değerlendirme ve koordinasyonunun sağlanması amacıyla kurulmuştur. KamuNet kurulları e-devlet tabanlı hizmet sunumlarının vatandaşlara daha kolay ve hızlı bir şekilde sunulması açısından kurumsal hizmet kalitesini de arttırmıştır. Kurullar kamu kurumları arasındaki entegrasyonu sağlarken bir yandan da bu alanda çalışacak personelleri yetiştirmek için çeşitli eğitimlerle desteklemiştir.

Kamu Net Kurulu faaliyetleri kapsamında yapılan konferansta alınan kararlardan bazıları ileriki aşamalarda uygulanırken bazıları da kâğıt üstünde kalarak uygulamaya alınmamıştır. Kurul 2002/20 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile tüm koordinasyon ve çalışmaların Başbakan Yardımcılığı idaresine alınmasına kadar faaliyetlerine devam etmiştir.

e-Türkiye Projesi (2001): 2001 yılında 352 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile Türkiye'nin de katılımcısı olduğu e-Avrupa+ Eylem Planı kapsamında yürürlüğe girmiştir. Proje kapsamında Türkiye'de bilgi ve teknoloji toplumunu oluşturmak amacıyla Başbakanlığın koordinesinde 13 çalışma grubu ve özel sektör, kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri gibi katılımcı bir yaklaşımla yaklaşık 360 kişilik çalışma ekibiyle proje taslağı hazırlanmıştır (Katu, 2021, s. 75). Proje ile girişim grupları vasıtasıyla bireylerin internet ve teknoloji kullanımını yaygınlaştırarak dijitalleşme faaliyetlerini hem merkezi alanda hem de yerel alanda geliştirmeyi hedef edinmiştir. Ancak gerek dönemin konjonktürel yapısı gerekse de ekonomik ve siyasi istikrarsızlıklar nedeniyle proje uygulama aşamasına geçmeden son bulmuştur.

Birinci Türkiye Bilişim Şurası (2002): 2001 yılı Eylül ayında Başbakanın çağrısı ile Başbakanlık Müsteşarlığı, Türkiye Bilgi İşlem Hizmetleri Demeği, Türkiye Bilişim Derneği, Türkiye Bilişim Vakfı ve Türkiye Zekâ Vakfı üyelerinden oluşan bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Çalışma grupları siyasi, hukuki, e-hizmet sunumları, teknolojik altyapı gibi alanlarda alt çalışma grupları oluşturmuş ve 10-12 Mayıs 2022 tarihlerinde Orta Doğru Teknik Üniversitesi'nde (ODTÜ) I. Türkiye Bilişim Şurası'nı gerçekleştirmiştir (Demirhan, 2011, s. 107). Gerçekleştirilen şura toplantısında Türkiye'nin bilişim altyapısı, bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki katettiği mesafe, beşeri insan kaynağı, kurumsal düzenlemeler, ulusal ve küresel alanda teknolojik politika süreçleri gibi birçok temel amaç üzerine odaklanılmıştır.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2003): Bu proje başarılı olamamıştır. E-Türkiye Projesi'nin başarısız olması nedeniyle 2003-2004 yıllarını içeren "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı" ortaya konulmuştur. Kısa Dönem Eylem Planı 2004 yılında hazırlanmış ve Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) koordinesinde 2005 yılında bir yıllığına uygulamaya konmuştur. İleriki aşamada 5 yıllık bir süreyi kapsayan DPT Bilgi Toplumu Dairesi yönetiminde 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı yürürlüğe girmiştir. Projenin koordinasyonu DPT birimi olan Bilgi Toplumu Dairesi'nde iken 2011 yılında DPT'nin kapatılmasıyla koordinasyon görevi Kalkınma Bakanlığı'na verilmiştir. Ancak devamında 2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ne geçiş ile birlikte Cumhurbaşkanlığı'na bağlı Strateji ve Bütçe Başkanlığı kurulmuş ve

Başkanlığa bağlı Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi olarak görevlendirilmiştir (Katı, 2021, s. 76).

Türkiye'nin bilgi ve iletişim toplumuna dönüşmesi için e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu oluşturulmuş ve bu kurul "Bilgi Toplumuna Dönüşüm Politikası" metni ile vatandaşların bireysel internet kullanımının yaygınlaşması, kaliteli hizmet sunumunun sağlanması için her anlamda dijital çağa ayak uydurmanın gerekliliğinden bahsedilmiştir. 2006-2010 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 2006 yılında Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiş ve sonrasındaki birçok gelişmeye ışık tutmuştur. Kalkınma Planlarında teknolojik yatırımların önemine ve toplumun her kesimine teknolojinin götürülmesi konusunu devlet politikaları içinde yer almasını sağlamıştır.

3 Eylül 2016 yayımlanan "e-devlet Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik" e-devlet hizmetlerinin vatandaş ve kurumlar arasında nasıl olması gerektiğini, tasarruf-maliyet dengesi içinde, şeffaf ve hesap verebilir bir şekilde yönetilmesini ifade etmektedir. Devlet uygulamalarını yönetmeliğin de belirttiği üzere vatandaşa tarafsız ve sade bir sistemle sunulması öngörülmüş ve kurumlar arası iletişimin aktif hale getirilmesini ortaya koymuştur. Ayrıca e-devlet hizmet sunumu 7/24 hizmet sağlama amacıyla kamu kurumlarının bürokratik aksaklıklarını ortadan kaldırmayı, işlemlerin hızlı yürütülmesini, kaliteli ve verimli bir kamu hizmet sunumunu sağlamayarak karar vericilere politika süreçlerinde fikir oluşturmayı da hedeflemiştir.

İkinci Türkiye Bilişim Şurası (2004): İkinci Türkiye Bilişim Şurası'nın ardından Başbakanlık Genelgesi ile Türkiye'nin bilgi ve teknoloji alanındaki mevcut durum ve ilerlemesi ile ortaya çıkan gelişmeler bağlamında değerlendirmeler yapmak amacıyla II. Türkiye Bilişim Şurası'nın toplanması kararlaştırılmıştır. Ulusal ve uluslararası alanda bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, ekonomik ve hukuki altyapısı, beşerî kaynakların enformasyon ile ilgili gücü, Türkiye'nin küresel ortamdaki rekabet düzeyi gibi konular şuranın ana gündem konuları arasında yer almıştır. Türkiye'nin kamusal hizmet sunumunda yakalamak istediği seviye ve Avrupa Birliği standartlarına ulaşma çabası şuranın kararları arasında yer almıştır.

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi: 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi bilgi toplumuna dönüşümün ilk strateji planı olması açısından önemlidir. Buna göre plana bakıldığında bu dönemde toplumsal ve sosyal dönüşüm, Ar-ge faaliyetleri, ulusal ve uluslararası alanda rekabet, teknolojik altyapı hizmetleri, vatandaş odaklı ve verimli bir şekilde kamu hizmetlerinin dönüşümü, e-devlet uygulamalarının artırılması ve yaygınlaştırılması gibi alanlarda çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

2012 yılına gelindiğinde ise 600 civarında hizmetin e-devlet üzerinden sunulmaya başlandığı ve 14 milyona yakın e-devlet kullanıcısının olduğu

görülmektedir. 2013 yılında 2006-2010 yılı Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı'nın sonuçlarına bakıldığında hizmetlerin %65-70 oranında iyileştirilip dönüştürüldüğü ve belirlenen hedeflere %64 oranında başarı ile ulaşıldığı görülmüştür. Devamında ise 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı ve 2016-2019 Ulusal e-Devlet Strateji Belgeleri dijitalleşme ve teknoloji alanında düzenlemeler öngörmektedir. 2015-2018 eylem planına bakıldığında ise temel hedeflerin istihdam ve büyüme olduğu çerçevesinde Avrupa için Sayısal Gündem ve 10. Kalkınma Planı bu plan üzerinde etkili olmuştur. 2015-2018 eylem planında vatandaş odaklılık ve teknolojinin geliştirilmesi ve devlet-vatandaş eksenine entegre edilmesi önemli olmuş iken 10. Kalkınma Planı ile birlikte 2023 hedeflerine de yer verilmektedir. Birleşmiş Milletlerin 193 üye ülke arasında yaptığı e-devlet gelişmişlik endeksi sıralamasında Türkiye, 2010 yılında 69.sırada ve gelişmişlik endeksi 0.47, 2012 yılında 80.sırada ve gelişmişlik endeksi 0.52, 2014 yılında 71.sırada ve gelişmişlik endeksi 0.54, 2016 yılında 68.sırada ve endeksi 0.59 olarak ifade edilmiştir. Buna göre ise ilk 10 ülke arasına girebilmek için e-devlet gelişmişlik endeksinin 0.9-0.8 olması gerekmekte iken Türkiye hâlihazırda orta seviyelerde bir ülke konumundadır.

2012 yılı Avrupa Komisyonu e-devlet Kıyaslama Raporu'na göre Türkiye'de vatandaş e-devlet kullanımı oranının düşük olduğu ve bunun artırılması için vatandaş bilinçlendirme ve eğitime konuları üzerinde durulması gerektiği ifade edilmiştir. 2016-2019 Ulusal e-devlet Stratejisi'ne bakıldığında ise e-devlet hizmet sunumu ve kullanıcı sayısı önceki yıllara göre ciddi artış göstermiş ve e-devlet endeksleri Türkiye özelinde yükselmiştir. Bu kapsamda ETKİN kısaltmasıyla (entegre-teknolojik-katılımcı-inovatif-nitelikli) hizmet sunumlarının iyileştirilmesi ve katılımcılığın arttığı politikalar geliştirilmesi hedeflenmiştir (Kaya ve Mursül, 2017, s. 5-7).

Covid-19 Pandemi Süreci Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm

Küresel Covid-19 pandemisi insan yaşamını büyük oranda dönüştürmüş ve eğitim, alışveriş, ekonomi, ticaret gibi birçok alanda hizmetler dijital ortamlara taşınmıştır. Bu etken ise küçük işletmeler açısından dezavantajlı bir durum ortaya çıkarmıştır. Pandeminin etkisiyle sokağa çıkma yasaklarının olması insanları evlerinde dijitalle yönlendirmiş ve Netflix, Exxen, BluTV gibi film sektörleri abone sayısını hızla arttırmış ve örneğin Netflix film şirketi dünya genelinde 2020 yılı ilk 3 ayında 16 milyon yeni abone sayısı ile 2019 yılı toplam abone sayısının neredeyse 2 katını böyle kısa bir sürede yakalamıştır (Küçükvardar ve Aslan, 2021, s. 29).

Covid-19 pandemisi ile dijitalleşme süreci hızla ivme kazanmış ve kamu kurumları birçok işlemi başta 2008 yılında kurulan e-devlet olmak üzere birçok e-uygulama sayesinde vatandaşına sunmuştur (Çaptuğ, 2021, s. 4-5). Bu dönemde özel sektör de dijitalle önem vermiş ve eskiden işlem

merkezleri ve şubelere gidilerek yapılan elektrik doğalgaz açma-kapama, GSM işlemleri ve daha birçok işlem online tabanlı olarak gerçekleştirilmiştir. Kamu hizmetlerinin bu denli online tabanlara dökülmesi dijital kamu hizmeti kavramını da ortaya çıkarmıştır.

Bankacılık ve e-devlet işlemleri ile başlayan bu süreç hızla tüm sektörlerle sıçramış ve Covid-19 pandemisi ile birlikte eğitim, sağlık, iletişim gibi birçok alanda daha da ivme kazanmıştır. Dijital sektörler ve teknolojinin hammaddesi enformasyon üretimi ve değerli bilgi kaynaklarıdır. Bu nedenle teknoloji hızla gelişirken her zaman her yerde ulaşılabilen değerli enformasyon kaynaklarının da birey, toplum ve devlet eylemlerinde güvenlik probleminin ortaya çıkacağı ve buna karşı devlet tarafından her alanda önlemlerin alınması gerekmektedir.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile bitlikte kurulan 4 ofisten biri olan Dijital Dönüşüm Ofisi dijitalleşme faaliyetlerini yürütmektedir. Koalisyon ve bürokrasinin olmadığı bu sistemde özellikle Covid-19 pandemisi ile birlikte ciddi derece dijital ve e-uygulamalar ile birlikte dijitalleşme faaliyetleri artmıştır.

Bu teknoloji gelişmeleri devam ederken 2020 yılında ortaya çıkan ve tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisi ekonomi, eğitim, ticaret gibi birçok alanda ülkeleri olumsuz yönde etkilemiştir. Konumuz gereği ülkelerde birçok eğitim kurumu eğitim sürecini sekteye uğratmış ve altyapıları oranında e-öğrenme modellerine yönelmek durumunda kalmıştır. Zaten son 30-40 yıl öncelerden beri uygulanmakta ve çalışılmakta olan e-öğrenme modelleri salgın sürecinde daha fazla önem kazanmış ve eğitim kurumlarını teknoloji, insan kaynakları, dijital beceriler ve daha birçok alanda yenilikler aramaya zorlamıştır.

Pandemi yılları bilişim ve teknoloji süreçlerine bakıldığında dijitalleşmenin ve teknoloji kullanımının en fazla önem kazandığı ve toplumlar tarafından da kabullenildiği dönem şüphesiz Covid-19 pandemi dönemi olmuştur. Bu dönemde tün dünyayı etkisi altına alan pandemi nedeniyle Türkiye'de ve birçok ülkede karantina süreçleri, sokağa çıkma yasakları, eğitim ve çalışma hayatına ara verme gibi uygulamalar hayatımıza girmiştir. Tamda bu noktada teknoloji imdadımıza koşmuş ve eğitimi sanal sınıflara, alışverişi online sitelere, temaslı takibini Hayat Eve Sığar (HES) uygulamalarına taşımış ve insan yaşamı neredeyse ekmek ve su gibi dijitalle bağlı hale gelmiştir.

Hayat Eve Sığar (HES) Sağlık Bakanlığı tarafından geliştirilmiştir. Salgın döneminde 10 Nisan 2020 tarihinde uygulamaya konulmuştur. Küresel Covid-19 hakkında bilgilendirmek, yönlendirmek, salgın hastalık ile ilgili yaşanabilecek riskleri en az seviyeye indirmek ve yayılmasını önlemek amaçlarıyla geliştirilmiş mobil bir uygulamadır.

Küresel Covid-19 pandemisi bazı alanlarda dezavantajlar da ortaya çıkarmıştır. Örneğin ülkelerin eğitim sistemleri Covid döneminde öğrencilerine eşitlik ilkesi kapsamında hizmet sunabildi mi ya da sağlık hizmetleri yeterli düzeyde miydi, ülkeler internete eşit olarak ulaşabildi mi gibi sorular teknolojinin küresel anlamda dağılımı konusunda tartışmalar içermektedir.

Kamu yararı kapsamında değerlendirildiğinde devlet tüm vatandaşlarına eğitim hizmeti sunmakla mükelleftir. Pandemi dönemi Türkiye’de uzaktan eğitim sistemine geçilmiş kimi dersler online ortamlarda kimi dersler Eğitim Bilişim Ağı (EBA) uygulamalarıyla TV’lerden yayınlanmıştır. Doğru bir uygulama olarak karşımıza çıkan bu durum başka perspektiften bakıldığında Türkiye'nin aile yapısı, ekonomik ve coğrafi koşulları açısından değerlendirildiğinde her aile ve çocuk için eşit fırsatlar yaratmadı ve elektronik cihazlara erişimi olmayan çok geniş bir kitlenin olduğu bu dönemde ortaya çıktı. Merkezi ve yerel birimler bu konuda öğrencilere destek olmaya çalıştı ancak her öğrenciye ulaşabilmek güç olmakla birlikte, ulaşılan her öğrencinin de bulunduğu coğrafya teknolojiyi kullanmaya elverişli değildi. Bu bağlamda çeşitli açılardan birçok sorunla karşılaşıldı.

Nitekim pandemi döneminde bazı basın yayın organlarında çocukların internet için evlerinden köylerinden çıkıp kilometrelerce uzaklara gittiği haberleri yer almıştır. İşte burada eşitlik kavramı, dijital teknolojilerin her bireye ulaşip kullanılabilirliği ve bu konuda idarenin hizmet sunumundaki sorumluluğu tartışılabilir. Kamu hizmetleri ve dijitalleşme idarenin sorumluluğu etrafında süreklilik bağlamında değerlendirildiğinde ise devlet vatandaşına kamu hizmetinin sürekliliğini sağlamalıdır. Ancak herhangi bir tahlil sonucunun e-nabız veya diğer sistemlere geç düşmesi veya düşmemesi sonucu hasta için tehlikenin oluşması ya da vergi dairelerinin çevrimiçi ödeme sistemlerinde sorun olması gibi sebeplerle mükellefin gecikme durumuna düşmesi sonucu mağdur olması gibi daha birçok neden olayın sonunda dijitalleşmenin kamu hizmeti sunumu ve idarenin sorumluluğu etrafında yeniden yorumlanması gerektiğini ortaya koymuştur. İşte tamda burada idarenin sorumluluğunu kamu hizmeti ve dijitalleşme etrafında değişen durumlara göre yeniden yorumlamak idarenin kamu hizmetleri sunumunda değişen ülke ve dünya şartlarına göre yeniden yapılanmasını, güncellenmesini ve vatandaşlarını refah içinde çağa ayak uydurabilecek ve rekabet edecek bir ülke seviyesine getirmesi gerekmektedir.

Pandemi sürecinin de etkisi özellikle küresel alanda faaliyet gösteren serbest piyasa ekonomilerini teknoloji, vasıflı veya vasıfsız insan gücünün iş hayatında çalışma koşulları ve etkisi üzerinde yeniden yorumlanmasına neden olmuştur. Aslında pandemi önce dönemde de var olan esnek çalışma modelleri pandemi döneminin etkisi ile birlikte daha da artmış ve pandeminin evlere

kapattığı insanlara yeni bir iş modeli ve çalışma hayatının sürdürülebilirliğini göstermiştir.

Pandemi ve sanayi 4.0'ın etkisi mekân ve zamandan bağımsız çalışma modelini getirirken yeni istihdam ve politika belirleme anlamı da getirmiştir. Pandemi özellikle insan yaşamının devamı için gerekli olan ticari ve ekonomik yaşamın sürekliliğinin sağlanması için lojistik, dağıtım, pazarlama ve perakende sektörünün yer ve zamandan bağımsız aksamayan iş yaşamına uyumuna, hızla ayak uydurmasına ve yönetsel düzeyde hızlı, etkili ve yenilikçi kararlar almasına da etki etmiştir. Sanal ortamlarda ve uzaktan çalışma yaşamında istihdam edilen personel bir başka açıdan bakıldığında teknolojik altyapıyı evlerine kurmak zorunda kalmış bu da personelin istihdamının sürekliliği açısından değerlendirildiğinde bilgi ve iletişim teknolojilerini öğrenmeye mecbur bırakmış ve genel olarak bakıldığında ise toplumu bilgi toplumu haline dönüştürme konusunda pozitif bir etken olarak karşımıza çıkmıştır.

2019 yılı sonlarında pandeminin etkisi ile uzaktan çalışma yaşamına geçilmesi işveren ve çalışan taraflarından değerlendirildiğinde bazı avantaj ve dezavantajlı yönleri barındırmaktadır. Avantajlı yönlerine bakılacak olursa artan verimlilik, zaman ve mekândan bağımsız iş sürekliliğinin sağlanması, işe gidip gelme sürelerinin ortadan kalkması, işyeri stresinin ortadan kalkması ve iş yaşamı-sosyal yaşam arasındaki dengenin kurularak personel ve işveren arasındaki bağın güçlenmesi gibi daha birçok faktör görülmektedir. Dezavantajlı yönlerine bakıldığında ise iş yaşamındaki önemli faktörlerden biri olan yüz yüze etkileşimin ortadan kalkması sonucu ortaya çıkabilecek yanlış anlaşılmalara ve yönlendirmeler, yönetici veya lider konumundakilerin personel ile bağının güçsüzleşmesi, personelin gerekli teknolojik altyapıyı evine kuramaması veya bağlantı sorunları gibi faktörler etkili olabilmektedir. Bu gibi etkilere bakıldığında personel-işyeri yönetici veya lider dengesinin uzaktan çalışma yaşamında çok iyi kurulması ve sonuç olarak da işyeri verimliliğinin riske edilmemesi gerekmektedir.

Covid-19 pandemisi sonrası gelişmelere bakıldığında kamu hizmet sunumunu ciddi oranda yeniden yapılanmaya doğru sürüklemiştir. Buna bağlı olarak yeni e-uygulamalar, mevzuatlar düzenlenmiş ve artık birçok hizmeti vatandaş oturduğu yerden alabilecek kamu dairelerinde vakit kaybetmeyecek ve kamu açısından da maliyetlerde azalma olacaktır. Ancak yukarıda da bahsedildiği üzere kamu hizmetleri eşitlik, süreklilik ve zamana bağlı değişiklik ilkeleri temelinde sunulmakta ve idarede vatandaşlarına kamu hizmetlerini sorunsuz bir şekilde sunmakla mükellef tutulmaktadır. Kamu hizmetleri ilkeleri ve idarenin sorumluluğu pandemi dönemi ve gelecek yıllar dijital uygulamalar açısından tekrar yorumlanırsa bazı sorunlar oluşabileceği kaçınılmazdır. Bu nedenle bir yandan teknolojik gelişmelerin topluma kazandırılması sağlanırken bir yandan da teknolojinin devlet ve toplum

ekseninde meydana gelebilecek aksaklıkları da hızlıca ortadan kaldıracak mekanizmalarının geliştirilmesi gerekmektedir.

Uluslararası Alanda Dijital Dönüşüm

21. yüzyılda insan yaşamında internet ve sosyal medya kullanımlarının hızlı bir şekilde artması sonucu ülkeler ve kültürler arası etkileşimler de giderek artmaktadır. Önceden ulaşım veya yazılı, görsel ve geleneksel medya araçlarıyla gerçekleştirilen iletişim artık günümüzde sürekli ve kesintisiz bir hale gelmiştir. Konumuz gereği internet ve sosyal medya kullanımının artması yalnız bireyler arası etkileşimi arttırmamış kurumlar ve devletlerarası etkileşimi de arttırarak küresel anlamda etkileşimi bir nevi dijital alana taşımıştır.

Nye, Jr. ve Keohane'nin 1970'li yıllarda ortaya çıkardıkları iki temel eser ile uluslararası ilişkiler ve liberal politikalara atıfla ulus aşırılık (transnasyonalizm) ve karşılıklı bağımlılık etkenlerinin teknoloji ve etkileşim ile ilişkili olduğunu ifade etmektedirler. Özellikle 1970'li yıllar da birçok ülkede yaşanan ekonomik bunalımlar ülkelerin tek başlarına bir ekonomik ve ticari ortam yaratamayacaklarını bu nedenle küresel alanda istemeyerek de olsa bir ilişki sürdürmek zorunda oldukları savını öne atmıştır (Baştan ve Karagül, 2021, s. 6).

Dijitalleşme ve teknolojinin kamu ve özel sektör faaliyetlerinde bu denli artması akıllı devlet, dijital devlet kavramlarının insan hayatını çevrelemesine neden olmaktadır. İlk defa Amerika Birleşik Devletleri tarafından kullanılan e-devlet kavramı haberleşme ve hizmet sunumu alanlarında hızla büyümüştür. 1998 yılında Avrupa Komisyonu dijitalleşmenin günlük hayatta, uzaktan ve siyasi katılım gibi süreçlerde bilgilendirme, haberleşme ve çevrim içi işlemlerde vatandaş ve kamu ilişkilerinde çeşitli birçok alanda (eğitim, danışmanlık, talep-şikâyet, yönetsel süreç, e-posta hizmetleri, dijital dilekçe, meclis toplantıları, müzakere, halk oylaması vb.) kullanılabilirliğini açıklamıştır (Karaçorlu, 2021, s. 170).

Birleşmiş Milletler tarafından 2001'den günümüze her iki yılda bir kamu yönetiminin dijital gelişmişliğine bağlı etkinlik, şeffaflık ve hesap verebilirlik açılarından bilgi teknolojilerinin ölçüldüğü endekste Türkiye 193 ülke arasında çevrim içi hizmet endeksinde 22. sırada, e-katılım endeksinde ise 23. sırada yer almıştır (Karaçorlu, 2021, s. 10). Genel olarak bakıldığında küreselleşen dünya teknolojisi içinde insan hayatının her alanında yer alan bilgi ve yapay zekâ ülkelerin merkezi ve yerel idarelerinde de vatandaşın-kamu iş birliğini sağlayarak hem vatandaşa sürekli ve kesintisiz hizmet sunarken hem de kamu maliyetlerinde ciddi düşüşler getirmektedir.

Elbette her yenilik toplumları olumlu yönde etkileyecek diye bir zorunluluk söz konusu değildir. Dijitalleşme faktörü konumuz bağlamında

birey ve toplumları ekonomik, teknolojik, kültürel, sosyal yaşamda evde ve daha birçok alanda olumlu veya olumsuz etkilemiştir. Dijitalleşme bağlamında da ortaya çıkan birçok faktör ülkeler için pozitif veya negatif sonuçlar doğurmuştur. Bu nedenle her bilimsel olayın veya ülkelerde yaşanan olayların bazı uluslararası kuruluşlar tarafından izlenip değerlendirilmesi ve olaylar üzerinde çeşitli raporlar hazırlaması kaçınılmazdır. Dijitalleşme alanında da Dünya Ekonomik Forumu (WEF), Uluslararası Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD), Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO), uluslararası alandaki etkisi kabul edilmiş bir örgüt olarak Birleşmiş Milletler (BM), bölgesel düzeyde gelişmiş siyasi ve ekonomik bir örgütlenme olan Avrupa Birliği (AB), Avrupa genelinde insan hakları ve hukuk gibi konuları savunmak amacıyla kurulan Avrupa Konseyi (AK) gibi uluslararası kuruluşlar tarafından zaman zaman sürdürülebilir bir şekilde dijitalleşme ve dijitalleşmeye karşı toplum ve kamunun verdiği tepkiler izlenip raporlaştırılmıştır (Küçükvardar ve Alan, 2021, s. 23).

Dijital in 2020 Global Overview raporunda 244 devlet incelenmiş ve yaklaşık 8 milyar nüfuslu dünyada 4 milyar insanın en az 1 adet cep telefonu kullandığı tahmin edilirken, dünya genelinde 4 milyar insanın internet kullandığı raporda yer almıştır. İnternet kullanıcı bu 4 milyar insanın %0,04'ü yani 1,7 milyonu iş amacıyla interneti kullanmaktadır. 4 milyar internet kullanıcısının 3,1 milyarı sosyal medya kullanmakta ve bu insanların yaklaşık 1,4 milyarı günde 8 saatini Twitter, Facebook, Instagram gibi sosyal medya araçlarında geçirmektedir. Dünya geneline bakıldığında 1,5 milyar insan akıllı cep telefonları üzerinden internete ulaşmaktadır. Dünyada en çok ziyaret edilen web sitesi ise 3,3 milyar tıklanma ile Google, ardından 2,4 milyar tıklanma ile Youtube olmuştur. Dijital Global in 2020 Overview raporunun Türkiye ile ilgili kısmına bakıldığında ise; 82 milyon nüfuslu Türkiye'nin %75'i yani 57 milyon insanın internet kullandığı ve 57 milyon kullanıcının %71'inin yani 40 milyonun aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu görülmüştür. Ülkede 15-65 yaş grubu insanlar günlük yaklaşık 6 saat internette vakit geçirmektedir. Türkiye'de en fazla tıklanan internet siteleri arasında Youtube, Facebook ve Twitter ilk üç sırayı almış ve ülke nüfusunun %53'ü yani 43 milyon insan en az 1 adet akıllı cep telefonu kullanmaktadır. Türkiye'de günlük 18 milyon kişi interneti iş amacıyla kullanırken 39 milyon insan ise sadece medyayı takip etmek için kullanmaktadır (Karaçorlu, 2021, s. 7).

Bir diğer uluslararası kuruluş raporu ise Mayıs 2019'da Ekonomik Kalkınma ve İş birliği Örgütü (OECD) üyesi ülkeler tarafından yenilikçi, saygılı, demokratik toplum ve kamu düzenine uygun Yapay Zekâ Tavsiye Kararları yayımlanmıştır. Bu kararlar OECD üyesi ülkeler dışında da Arjantin, Peru, Kosta Rika, Malta gibi ülkelerde yasalarla bağlayıcı olmamasına rağmen tavsiye kararlarına uymuşlardır (Küçükvardar ve Aslan, 2021, s. 25).

Birleşmiş Milletler' in (BM) kuruluşu olan Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü'nün (UNESCO) konuya bakışı değerlendirildiğinde ise

UNESCO konuyu eğitim açısından irdelemekte ve eğitim çağındaki çocukların eğitim ve teknoloji arasındaki ihtiyaç ve taleplerinin karşılanması ve dijital teknolojiler bağlamında çeşitli fırsatların sunulması yönünden konuyu okumaktadır. Avrupa Komisyonu (AK) ise konuyu Avrupa ekonomik, kültürel, ticari ve diğer birçok açıdan incelemiş ve Avrupa açısından ekonomik bir gelişmişlik, dijitalleşme süreçlerine hızlı bir geçiş ve teknoloji tabanlı tek bir pazar oluşturma fırsatlarını hedefleyerek değerlendirmektedir.

Dünya genelinde küreselleşen ticaret alanları her geçen gün daha hızlı büyümekte ve bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla tüm ülke toplumlarına açık hale gelmektedir. Bu gibi nedenlerden dolayı devletlerin de toplumlar ve firmalar için hukuki ve idari altyapıları dijital çağ teknolojisine ayak uyduracak ve rekabet haline sokacak bir sürece hazırlaması gerekmektedir. Ayrıca bu konuda Birleşmiş Milletler Kalkınma Teşkilatı (UNDP-2005) üretimi arttırmak, ülkeler için sosyal, kültürel ve ekonomik gelişmeleri arttırmak ve teknoloji ve bilgi toplumunu daha da geliştirmek için elektronik uygulamalara ve e-ticaret kavramına önem verilmesi gerektiğini vurgulamıştır.

Avrupa Birliği dijitalleşme faaliyetlerine önem atfetmekte vatandaşların refah düzeyini arttırmak, ekonomik gelişmeyi arttırmak, istihdamı güçlendirmek, yeşil ekonomi ve yeşil dijitali desteklemek gibi birçok amacı bulunmaktadır. Dijital yenilikler ve dönüşümler kapsamında uluslararası siyasi mekanizmalar, ekonomik ve iş çevreleri dijitalleşmenin teknolojik, etik, toplumsal ve ekonomik boyutları üzerinde sürekli tartışmışlar ve bazı ortak noktalarda buluşmuşlardır.

WEF, AB, UNESCO, AK, OECD gibi uluslar üstü kuruluşlar dijitalleşmenin ekonomik etkileri açısından; sürdürülebilir, büyüyen bir refah düzeyi, dijital ve ekonomik bir ekosistem, güvenilir yapay zekâ ve işgücünün dijital dönüşümü alanlarında, teknolojik etki açısından; güvenlik problemler ve siber güvenlik, şeffaflık, dijital teknolojilerde insan kontrolü alanlarında, toplumsal etki açısından; dijitalleşmeyi politika aracı olarak kullanarak toplumsal yapıyı şekillendirme, kolluk kuvvetlerinin dijital veri tabanını kullanımı, dijital eğitim ve e-bilgi eksikliği, sınırlama ve düzenleme eksikliği alanlarında, etik yaklaşım açısından bakıldığında ise; gizlilik ve veri paylaşımı, insani ve etik değerler, veri ve iletişim ilkeleri alanlarında geniş çevrelerce bu gibi ortak alanlarda sürekli tartışma konusu olmaktadır (Küçükvardar ve Aslan, 2021, s. 27).

Dijitalleşmeyi her kesime götürebilmek ve özellikle dezavantajlı küçük işletmelerin bu alanlara erişimi ve finansmanı sağlanması dijital refah ve toplumların bu alanda adil ve rekabetçi bir politika uygulamaları Avrupa Birliği'nin temel hedefleri arasında yer almaktadır. Dijitalleşmenin işgücü üzerine etkileri bağlamında Uluslararası Çalışma Örgütü'ne (ILO) göre 2030 yılına kadar dünya genelinde 24 milyon yeni iş potansiyeli ortaya

çıkabilecekken, Mckinsey ve diğer bazı araştırma şirketleri raporlarına göre ise dijitalleşme ve otomasyonun işgücü alanında her yeri sarmasıyla 800 milyon kişinin ise işini kaybedebileceği öngörülmektedir (Küçükvardar ve Aslan, 2021, s. 28).

Word Stats tarafından yayınlanan Ekim 2020 verilerine bakıldığında; Afrikalıların %47,1, Amerikalıların %90,3, Avrupalıların %87,2, Asyalıların %60 ve dünya ortalamasının ise %63'ü internete erişim sağlayabilmektedir (Küçükvardar ve Aslan, 2021, s. 31). Toplumların yaşadıkları bölgeler, refah düzeyleri, siyasi ve ekonomik faktörler internet ve teknolojiye olan erişebilirliklerini yüksek düzeyde etkilemektedir. Her alanda dijital gelişmenin yaşandığı başta Avrupa Birliği ve diğer ülkelerde hukuk, siyaset, ekonomi alanlarında birçok uygulamayı yürürlüğe alınmıştır.

Toplumsal değerlerin korunması ve aile-çocuk iletişiminin pozitif olması için dijitalleşme bireyler için kontrollü bir şekilde uygulanabilmelidir. Küreselleşen dünyada dijitalleşme veya diğer birçok alandaki değişiklikler AB, UNESCO, BM, OECD ve alanlarıyla ilgili diğer uluslararası birçok kuruluş tarafından izlenmekte ve raporlar oluşturularak tavsiye kararları çıkarılmaktadır.

Küresel çapta özellikle Avrupa Birliği etrafında değerlendirildiğinde Mart 2000 Lizbon'da toplanan Avrupa Konseyi Zirvesi AB üyeleri için e-Avrupa programını, aday ülkeler için ise Mart 2001 de Stockholm'de toplanan liderler zirvesi ise e-Avrupa+ programını kabul etmiştir (Karaçay ve Atmaca, 2020, s. 10). Avrupa Birliği küresel çapta rekabetçi, dinamik, kârlı ve sürekli bir ekonomik döngü hedeflemiş bununla birlikte güvenli bir internet ortamı, toplumların internete olan ulaşımı ve iletişim ağı oluşturmayı hedeflemiştir.

Dijitalleşmenin son yıllarda yoğun olarak kullanıldığı bir diğer alanda ülkelerin uluslararası ilişkilerini ifade etmekte kullanılan diplomasi kavramıdır. Diplomasi kavramının kökeni eski Yunan ve Roma'ya kadar dayanmakta iken 18.yüzyıla kadar devletlerin uluslararası ilişkilerinde belge inceleme bilimi olarak anılmış ve dış politika aracı olarak ise diplomasi kavramı ilk kez 1796 yılında İngiliz devlet adamı Edmund Burke tarafından kullanılmış, ilerleyen süreçte de diplomasi kavramı devletlerin uluslararası müzakerelerinde kullandığı geleneksel diplomasi haline gelmiştir. Diplomasi genel olarak Kamu Diplomasisi olarak anılmakta ve bu çerçevede dijital diplomasi kavramı alt dallardan biri olarak görülmektedir. İlk kez 1965 yılında Tufts Üniversitesi Fletcher Hukuk ve Diplomasi Okulu Dekanı Edmund Gullion tarafından kullanılan kamu diplomasisi kavramı, devletlerin birbirleriyle olan ilişkilerini, özel grupların ve örgütlerin ilişkilerini, diplomatlık ve iletişim etkeni ve uluslararası kültürel etkileşimi arttıran ve devletlerin menfaatleri doğrultusunda yapılan iletişim faaliyetleri olarak tanımlanmaktadır. Dünya genelinde bakıldığında dijital diplomasi kavramının ilk örneği 1994 yılında İsveç Başkanı Carl Bild'in dönemin ABD Başkanı Bill Clinton'a gönderdiği e-posta kabul

edilmektedir. Diploması ve devlet yönetimleri sosyal medya kullanımı üzerinden değerlendirildiğinde bazı bilim ve siyaset çevreleri sosyal medya ve internet kullanımını bir özgürlük sistemi olarak ifade etmişlerdir. Demokratik ülkelerde liderlerin halklarıyla iletişim halinde olması ve yönetimde söz hakkı tanınması sosyal medyanın etkileşimi ve halkın görüşlerini anlık olarak paylaşabileceği ve çeşitli eleştiri ve görüşlerini dile getirebileceği bir ortam yaratmaktadır (Baştan ve Karagül, 2021, s. 4).

Bu yıllardaki görülen bunalımlar sonucu ekonomi, ticaret ve dijital ortam devletlerin kapalı birer sistem olmaktan çıkıp uluslararası ilişkilerine önem vermeleri ve ülke içi politikalarda değişikliklere gidilerek dışa açık serbest piyasa ekonomilerine geçmeleri 1990'lı ve 2000'li yıllarda internet, teknoloji ve dijitalleşmenin de hızla yaygınlaşması, devletlerin neoliberal politika kararları alması sonucu özel sektörle birlikte giderek büyüyen küresel bir pazar halini almıştır.

Uluslararası ölçekteki verilere bakıldığında internet kullanımı hızla yaygınlaşmış, 2019 yılının en değerli ilk 5 markası teknoloji şirketi iken, en değerli 10 markanın da 6'sı teknoloji şirketi olmuş ve dünya genelinde 7,7 milyar insandan 4,5 milyarı interneti aktif olarak kullanır hale gelmiştir. İnternet kullanımı diğer kitle iletişim araçlarına göre hızla artmış ve bireyler tarafından da benimsenmiştir. Verilere bakıldığında radyo bulunduktan 38 yıl sonra 50 milyon kişi tarafından kullanılıyorken televizyonun 50 milyon kişiye ulaşması 13 yıl sürmüştür ve ilk bilgisayar pazara sürüldükten 16 yıl sonra 50 milyon kullanıcı sayısına ulaşmıştır. İnternet ise genel kullanıma açıldıktan sonra hızlı bir ivmeyle 4 yıl sonra 50 milyondan fazla kullanıcıya ulaşmıştır. Bu denli internetin artması çeşitli bilgisayar ve ağların gelişmesine yeni yazılım ve donanımların ortaya çıkmasına ve dolayısı ile yeni sermaye sınıflarının doğmasına neden olmuştur. Genel olarak bakıldığında ise devletlerin başlattığı serbest piyasa ekonomi politikaları ve neoliberal evrimlerinin sonuçlarından biri de dünya genelinde teknolojinin her alan yayılması ve kullanıcı sayısının artmasıdır. Sosyal medya kullanımı dijital platformlar bağlamında değerlendirildiğinde bireylerin, örgütlerin ve liderlerin fikir ve görüşlerini ifade edebildiği şeffaf ve etkin bir çevre yaratılması ülke içi ve ülke dışı etkin politikaların ortaya çıkarılması için politikacılar açısından da içte ve dışta önemli dijital diploması faaliyeti olarak görülmektedir (Baştan ve Karagül, 2021, s. 4-6).

Konu kapsamında örnek verilecek olursa 2010 ve 2012 yılları arasında Tunus'ta başlayan ve birçok Ortadoğu ülkesine yayılan Arap Baharı olayları sırasında göstericilerin sosyal medya araçları ile iletişim kurmaları ve devletlerin meşru veya gayrimeşru müdahalelerini göstermek için işe yarar bir yöntem olarak görülmüştür. Diploması, dijital diploması, sosyal medya, internet kullanıcı sayısının giderek artması, siber diploması gibi kavramlar günümüz küresel diploması ağının birer parçası haline gelmiştir. Uluslararası alanda

özellikle Covid-19 pandemisiyle de birlikte hızlı bir ivme kazanan dijital diplomasi kavramı artık günümüzde normal bir dış politika terimi halini almıştır.

Dijital platformlar çerçevesinde sosyal medya ve internetin kullanımına bakıldığında halkın yönetimleri değiştirme gücü görülmüş ve halkın karar alma süreçlerine katılarak iç ve dış politikada politika belirleyicilere karşı kamuoyu oluşturma aracı olarak ifade edilmiştir Arap Baharı olayları sonrası farklı olaylar ve gelişmelerle iyice gündemimize yerleşen sosyal medya unsurlarından Twitter medya, politikacı, iletişimci, diplomasi çevreleri ve daha birçok etraf tarafından yoğun olarak kullanılmaktadır. Twitter'in bu denli yaygın kullanılması yaygın kullanım özelliği ile ilgili olup bu sosyal ortamda birçok farklı görüş, fikir, propaganda, vs. gibi etkinlikler yapılabildiği gibi 2020 ABD başkanlık seçimlerinde olduğu gibi liderler arasında çeşitli polemiklere neden olmakta ve ülke içi karışıklıklara neden olmaktadır. Bu denli ulusal ve uluslararası alanda yoğun olarak kullanılan Twitter yeni bir isim olarak "Twitter Diplomasisi" kavramını hayatımıza sokmuştur. Twitter 2023 yılı temmuz ayı itibarıyla ismini değiştirmiştir. Twitter'in yeni ismi "X"dir. Ancak çok sayıda kullanıcı halen X yerine Twitter ismini kullanmayı sürdürmektedir. Dijital diplomasi gerek sosyal medya gerek internet tabanlı yazışma ve video konferanslar olsun gerekse de diğer birçok teknolojik iletişim yöntemi ile devletlerin ulusal ve uluslararası strateji geliştirmesine, yer ve mekândan bağımsız sürekli iletişim halinde olmasına olanak sağlamaktadır. Bunun en basit örneğini Covid-19 salgını döneminde ülkelerin sınırlarını kapatması ve tüm dünyanın fiziksel olarak iletişiminin koptuğu dönemde dünya liderleri G-7, G-20, Dünya Sağlık Örgütü gibi uluslararası kuruluşlar ve ulusal kurum ve kuruluşlar toplantılarını uzaktan yapmışlardır. Türkiye'de bu alandaki yerini alarak, başta Dışişleri Bakanlığı olmak üzere tüm kamu kurumları ve büyükelçiler konferanslarını, Eylül 2020 Birleşmiş Milletler Genel Kurul toplantılarını ve son olarak da Azerbaycan, Ermenistan ve Rusya arasındaki Antlaşma Kasım 2020'de video konferans yöntemi ile dijital ortamda yapılmıştır (Baştan ve Karagül, 2021, s. 4-6).

Diplomatlar ve devlet liderleri özellikle Twitter üzerinden birçok farklı mesajlar yayımlayarak ülkelerin sosyal, ekonomik, kültürel ve siyasi yapılarını etkileyebilmektedir. İnternetin bu denli dünya genelinde yaygın olarak kullanılması ve uydudan kablosuz olarak sağlanması Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Konseyi'nin internet erişiminin kesilmesinin de insan hakları ihlali sayılabileceği görülmektedir. Günümüzde Z kuşağı olarak tanımlanan kesim teknolojinin içinde doğmuş ve dijitalle iç içe yaşayan bir nesil olacaktır. Bundan dolayıdır ki gelecek yıllarda günümüzün belki de salgın nedeniyle zorunluluk hali ile ortaya çıkan dijital diplomasi gelecek yıllarda büyük potansiyeller taşımakta ve normal diplomasinin bir parçası haline gelmesi öngörülmektedir.

Genel olarak bakıldığında devletin neoliberal politikalarıyla birlikte daha da hızlı bir ivme kazanan dijitalleşme ve teknolojik çalışmalar ilerleyen

yıllarda internet kullanımının da artmasıyla bilgi ve teknoloji sektörü yaygın bir hal almıştır. Yukarıda da bahsedildiği üzere ağırlıklı olarak Arap Baharı olayları sonrası gittikçe kullanımı yaygınlaşan ve salgın dönemi ile birlikte de kullanıcı sayısı artan Twitter yeni adıyla X uygulaması dış politikacıları ve ülke liderlerini bu alana yoğunlaştırmış ve birçok mesajlarını bu ortamdan vermişlerdir. Gelecek kuşaklarında teknoloji ve dijital ile yoğrulduğu ve bilgi iletişimin güçleneceği gelecek yıllarda birçok ulusal ve uluslararası alanda dijital mecralar hayatımızın her alanında yer alacaktır.

Sonuç

İnsanların bir arada yaşamaları ile ortaya çıkan devlet kavramı, birey ve toplumların artan ihtiyaçlarına karşı çözümler üretmek ve ortaya çıkan dezavantajlı durumları gidermekle yükümlü kılınmıştır. Yıllar öncesinden veya teknolojinin henüz ortaya çıkmadığı ya da gelişmediği dönemlerde toplumların istek ve taleplerine yön vermek bu denli kolay olmamıştır. Gelişen, değişen ve küreselleşen dünya düzeninde her alan gibi bilgi ve iletişim teknolojileri de çok hızlı gelişmekte ve bununla birlikte devletler vatandaşlarına daha hızlı, daha kolay ve istek, talep ve şikâyetlere beklentiler doğrultusunda cevap verebilmektedir.

21.yüzyılda dünya artık somut anlamda sınırlar olsa da aslında sınırların kalktığı iletişim ve rekabetin hızla arttığı bir konuma gelmiştir. Bu değişim ve küreselleşme olgusu devletleri ulusal ve uluslararası rekabet yarışına ayak uydurabilmek için vatandaşlarına birçok hizmeti daha kolay, hızlı ve verimli bir şekilde sunabilecek yeni yöntemler arayışına itmiştir. Bilgi ve teknolojinin gelişmesi, başta kamu hizmetleri sunumu olmak üzere birçok konuda devletlere yön gösterici ve teknoloji odaklı politika yapıcı olarak ortaya çıkmaktadır.

Bilgi ve teknolojinin gelişmesi, bireyler, toplumlar ve devletlerarası iletişim ve etkileşimin artması birçok farklı alanda olduğu gibi teknolojik alanda da kültürel ve yapısal değişikliklere neden olmuş ve Türkiye açısından da kamu yönetimi açısından avantajlı bir durum olmuştur. Türkiye’de internet ve bilişim sektörünün gelişmesi kamuda hizmet sunumu anlayışını değiştirmiş ve e devlet ya da elektronik devlet kavramını ortaya çıkarmıştır.

Uygulamaya konulan e-devlet yoluyla bireylere hizmet akışının sağlanması kamusal kurumlar ile vatandaşlar arasında hızlı ve etkin bir iletişim yolu sağlamıştır. Kamunun sunduğu birçok hizmet e-uygulamalar ile sanal ortamlarda gerçekleşmekte ve bireyler devlet ile kesintisiz ve sürekli devlet ile etkileşim halinde olmaktadır. E-devlet tabanlı uygulamalar yalnızca basit teknolojik bir uygulamadan ziyade bir nevi vatandaşların devlet yönetimine ortak olmalarına da imkân sağlamaktadır.

Genel olarak bakıldığında 1990'lı yıllarda başlayan bilgi toplumu ve dijitalleşme çabaları 2002 yılından sonra hükümet programlarında da gözle

görülür bir şekilde yer almıştır. Bilgi toplumu eylem planları ve 2008 yılı e-devlet uygulamalarının hayata geçmesiyle birlikte kamu yönetimi ve toplum tarafında tasarruf-maliyet dengesi pozitif anlamda gelişmiş ve küresel alanda Türkiye rekabet edebilecek bir dijitalleşme vizyonu oluşturmaya çalışmıştır. 2008 yılından günümüze e-devlet ile bağlantılı kamu politikaları oluşturulmakta, hukuki düzenlemeler yapılmakta ve bu düzenlemeler uygulamaya aktarılmaktadır. Uygulamaların olumlu ve olumsuz sonuçları gözlemlenmekte, olumsuz sonuçları önlemeye yönelik politikalar geliştirilmeye çalışılmaktadır.

Uygulamaların olumlu sonuçlarına değinecek olursak Türkiye’de kamu yönetimindeki gelişmelere kamu yönetim ve denetimi bağlamında baktığımızda teknoloji kamunun denetim faaliyetleri üzerinde olumlu etkilere yol açmıştır. Hizmet sektöründe insan kapasitesinin artışı, köyden kente olan göçün artması, ekonominin ulusal düzeyden uluslararası ortama taşınması, toplumların eğitim ve bilgi düzeyinin yükselmesi, sanayi tesislerinin ve teknolojik üretim imkânlarının artması hem devletler hem de özel sektör açısından dijitalleşmenin ve bilginin vazgeçilmezi ve tetikleyicisi olmuştur. 2000’li yıllardan bugüne doğru süreçler incelendiğinde endüstri 1.0 ile başlayan teknoloji günümüz 4.0 ve 5.0 düzeyine kadar ulaşmış ve teknolojinin sınırlarını zorlamaya başlamıştır. Covid 19 pandemisinin de dijital dönüşüme katkı sağladığı söylenebilir. Pandeminin dünyayı etkileyen derin olumsuz etkilerinin yanında dijital dönüşüme olan katkısı olumludur.

Dijitalleşmenin kamu yönetimi için olumlu etkilerinden bir tanesi de teknolojinin etrafımızı sardığı bu son dönemde dijital ikiz kavramı kamu yönetim ve denetimi çerçevesinde değerlendirildiğinde yöneticiler ve karar vericiler için büyük avantajlar sağladığı görülmektedir. Kamu alanında dijital ikiz yönteminin kullanılması geleneksel veri işleme ve aralıklı denetleme yöntemlerinden dijital ve sürekli denetleme ve takip sistemlerine doğru geçişi de kapsamaktadır. Çünkü geleneksel yöntemlerle fiziksel ortamlarda veri işlemek hem ulusal-uluslararası küresel rekabette Türkiye’yi geride bırakacak hem de veri güvenliği açısından çeşitli sorunlar ortaya çıkaracaktır. Artık günümüzde fiziki anlamda var olsa da kültürel, ekonomik, siyasi, sosyal ve daha birçok açıdan ülkelerarası sınırların olmadığı ve bilginin çok hızlı yayıldığı bu dönemde sınırsız insan ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve toplumları refah toplumu seviyesine getirebilmek aynı zamanda da bu kadar bilgi çokluğu içinde siber güvenliği sağlamak devletler için bir zorunluluk halini almıştır.

Küresel alanda dünya ekonomisinin 2005 yılında %15’i, 2015 yılında %22’si, 2020 yılında da %25’i dijital ekonomi oluşturmuştur (Özen ve Gürel, 2020, s. 17). Türkiye’de dijital küresel rekabet ortamında yerini alabilmek için TÜBİTAK öncülüğünde teknoloji, inovatif yenilikler, dijitalleşme, model oluşturma, simülasyon ve yapay zekâ gibi insan yaşamını ve üretimi kolaylaştıran birçok faaliyetin öncüsü ve destekleyicisi olmuştur. Simülasyon sistemleri dijital ikiz yöntemine örnek olarak verildiğinde fiziksel şartların insan

ve diğer canlıların yaşam koşulları açısından önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Dijital ikiz yönteminin en belirgin örneklerinden olan simülasyonlar gerçek fiziki dünyadan aldığı verileri sanal dünyada sistemler halinde açık ve anlaşılır bir biçimde ortaya çıkararak insan yaşamını kolaylaştırırken işletmeler, devletler ve diğer otoriteler için de tasarruf, maliyet, denge-denetleme açısından da ciddi avantajlar sağlamaktadır. Kamu alanındaki dijital ikiz merkez ve yerel arasındaki veri akışı, kalkınma, yazışma, nakit akışı gibi konularda da bir köprü ortamı oluşturmuştur.

Dijital ikiz kavramının kamu denetimi çerçevesinde değerlendirildiğinde öncelikle kamu denetiminin anlamına ve türlerine bakmak faydalı olacaktır. Kamu denetimi genel itibarıyla bakıldığında merkezi idarenin üst yönetimi, yasama organı, cumhurbaşkanlığı gibi üst makamların belirli süreler için önceden hazırladığı plan, program, amaç, hedef ve stratejilerin ilgili süreler içinde veya süreler sonunda kurallar ve yasalar dâhilinde planlananlara uyulup uyulmadığı, sapmalar, farklılıklar ve bu sapmaların düzeltilmesi için yapılacak olan her türlü faaliyet şeklinde tanımlanabilir.

Geleneksel manuel sistemlerle dijital ikiz yöntemleriyle yapılan denetim sistemleri karşılaştırıldığında geleneksel sistemlerde özellikle de mali ve finansal konularda çok fazla hata yapılırken dijital ikiz yöntemiyle yapılan denetleme sistemlerinde risk odaklı yaklaşımlar bulunduğundan anında müdahale ve düzeltme imkânı doğmaktadır.

Geleneksel denetleme sistemleri genel olarak fiziksel ortamda yapıldığından israf ve hile gibi güvensizlik ortamı oluşabilecekken modern yöntemlerde ise dijital ve sistemler aracılığıyla yapıldığından birçok tasarruf yapılabilmektedir. Manuel denetleme sistemlerinde periyodik zamanlarda raporlamalar yapılırken dijital ikiz yönteminde sürekli ve takipli denetlemeler yapılabilmektedir. Vatandaşın kamu ile olan bağı ve işlemlerini kurum ve kuruluşlar açısından denetlenmek istendiğinde geleneksel sistemlerde personel ve vatandaş açısından sorunlar doğurabilecekken dijital ikiz yöntemli denetlemeler kamu güveni açısından vatandaş-kamu barışını sağlamaktadır.

Bu kapsamda günümüz dijitalleşme ve teknoloji dünyasında ülkelerin küresel rekabette yerini alabilmesi ve uluslararası alanda söz sahibi olabilmesi için ülkelerin her alanda teknoloji hamleleri yapması ve bu gibi yatırımlara destek olması gerekmektedir. Dijitalleşmeyi kamu yönetimi bağlamında birçok alanda değerlendirilirken denetleme kavramı etrafında da avantajlı yönlerini görmek gerekir.

Çağdaş kamu yönetimlerinde verilerin fiziksel çevreden sanal ortama aktarımı ve bu çerçevede karar vericilere sade ve anlaşılır bir dil sunarak ülke ve bölgelerin kalkınmalarına destek sunacaktır. Kamu denetimleri devletlerin kıt kaynaklar karşısında vatandaşlarına refah ortamı sağlayabilmeleri için kaynaklarını denetimli ve tasarruflu kullanmak zorundadır. Tam da bu konuda

geleneksel manuel denetimlerin yerine dijital ikiz yöntemli denetimler devletlerin finansal ve mali kaynakları açısından önem arz etmektedir.

Dijitalleşme kavramı yapısı itibari ile sürekli değişime açıktır. Dijitalleşme süreci halen devam etmektedir. Dijitalleşmenin daha da artmasıyla yeni olumlu ve olumsuz etkileri ortaya çıkabilecektir. Bu süreci devletlerin iyi analiz etmeleri bu kapsamda beklentilerine yönelik olarak kamu politikaları geliştirmeleri, hukuki düzenlemeler yapmaları ve uygulamaya aktarmaları gerekmektedir.

Kaynakça

- Akar, İ. ve Meçik, O. (2021). Çalışma yaşamında yenilikler: Pandemi ile dijitalleşme deneyimi. *Journal of Life Economics*, 8(4), 1-4. Doi: <https://doi.org/10.15637/jlecon.8.4.01>
- Altınışik, E. (2017). Dijitalleşme söyleminin kamu yönetimi disiplinine olası etkisi: 1950 deneyiminden yola çıkan bir öngörü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(15), 4-8. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1026241>
- Atmaca, Y. ve Karaçay, F. (2020). Türkiye'deki kamu yönetimi reformlarında dijitalleşme ve e-yönetişim. *International Journal Of Management And Administration* 4(8), 2-3. Doi: 10.29064/ijma.779263
- Baştan, Y. ve Karagül, S. (2021). Diplomasinin dönüşümü ve dijital diploması. *International Journal of Social Sciences TroyAcademy*, 6(3), 4-6. Doi: <https://doi.org/10.31454/troyacademy.959312>
- Çaptuğ, M. (2021). Covid-19 salgınının kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecine etkisi ve sonuçları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3(2), 4-10. Doi: <https://doi.org/10.33717/deuhfd.1001374>
- Çarıkcı, O. (2010). Türkiye'de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 2-3. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/215490>
- Demirhan, Y. (2011). *Türk kamu yönetiminde e-devlet politikası ve yönetimi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. YÖK Tez Kataloğu veri tabanından erişildi.
- Demirhoca, Ü. (2022). *Türkiye'nin e-devlet politikası* (Yayımlanmamış doktora tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli. YÖK Tez Kataloğu veri tabanından erişildi.
- Gül, H. (2018). Dijitalleşmenin kamu yönetimi ve politikaları ile bu alanlardaki araştırmalara etkileri. *Yasama Dergisi*, (36), 2-7. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1115272>

- Karaçay, F. (2020). *Dijital çağ ve yönetim Türk kamu yönetimi sistemine katkıları bağlamında bir değerlendirme* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Van. YÖK Tez Kataloğu veri tabanından erişildi.
- Karaçorlu, A. (2021). Türk kamu yönetim sisteminde dijital dönüşüm. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 168-170. Doi: 10.52539/mad.894922
- Katı, Ö. (2021). *Türkiye’de elektronik devletin ortaya çıkışı ve gelişimi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne. YÖK Tez Kataloğu veri tabanından erişildi.
- Kaya, A. ve Mürsül, D. (2017). Dijital Türkiye projesi kapsamında kamu hizmetlerinin dönüşümü. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(Özel Sayı-4), 2-7., 216. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/profile/Damla-Mursuel/publication/326300245_Dijital_Turkiye_Projesi_Kapsaminda_Kamu_Hizmetlerinin_Donusumu/links/5b44ad0a0f7e9b1c7220690b/Dijital-Tuerkiye-Projesi-Kapsaminda-Kamu-Hizmetlerinin-Doenuesuemue.pdf
- Küçükvardar, M., ve Aslan, A. (2021). Dijitalleşmenin ekonomik, teknolojik, toplumsal ve etik etkilerinin uluslararası raporlar üzerinden analizi. *Intermedia International E-journal*, 8(14), 30.06.2021.
- Leblebici, D. N., Ömürgönülşen, U., ve Aydın, M. D. (2001). Yeni kamu yönetimi işletmeciliğinde önemli bir araç: Toplam kalite yönetimi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 125. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/310980>
- Ölmez, M. (2021). Türkiye’de kamu politikalarında dijital dönüşüm ve e-ticaret: Bir model önerisi. *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, 3(1), 2-17. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1660203>
- Özen, A. ve Gürel, F. N. (2020). Kamu denetiminde dijital dönüşüm: Dijital ikiz yöntemi. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 17-21. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1029335>
- Sucu, M. (2021). Dijital yönetim işletme yönetiminde yeni bir yaklaşım. Ankara: İksad Yayınevi.
- Şahin, A. (2020). *Türkiye’de e-devlet konusunda yapılan akademik çalışmaların değerlendirilmesi ve e-devletin geliştirilmesine yönelik öneriler* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. YÖK Tez Kataloğu veri tabanından erişildi.

Şanal, G.F. (2019). *E-devlet uygulamalarının kamu yönetiminin şeffaflığına etkileri: Mülki idare amirleri üzerinden bir inceleme* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay. YÖK Tez Kataloğu veri tabanından erişildi.

Tutar, H., Terzi, D. ve Tınmaz, G. (2018). Türkiye'nin "Vizyon 2023" stratejisi ile Almanya'nın "2025" stratejik hedeflerinin endüstri 4.0 göstergeleri itibarıyla karşılaştırılması. *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries (Journal EMI) Dergisi*, 2(3), 4-5. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/602425>

Yardımcı, G. ve Altıntaş, A. (2020). Türkiye'nin dijitalleşme politikaları: Fırsatlar, tutarsızlıklar ve çözüm önerileri. *İktisat ve Toplum Dergisi*, Sayı:14, 5-12. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/340666156Türkiye'ninDijitalleşmePolitikaları_Fırsatlar_Tutarsızlıklar_Ve_Çözüm_Önerileri

Yüksel Aktuna, G. (2019). *Teknoloji, e-devlet ve kamu yönetimi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. YÖK Tez Kataloğu veri tabanından erişildi.

Atf için:

Çeliksoy, E. ve Akça, A. (2024). Türkiye'de kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşüm süreci. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 445-486. doi: 10.54558/jiss.1426480

Etik Beyanı:

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına aittir. Bu çalışma için etik kurul iznine gerek yoktur.

Yazar Katkıları:

"Türkiye'de kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşüm süreci" başlıklı çalışmaya yazarlar eşit oranda katkı sağlamıştır.

Çıkar Beyanı: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.