T.C.
ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE DİJİTALLEŞME POLİTİKALARI

Ali AKÇA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Doç. Dr. Emine ÇELİKSOY

Çankırı – 2023

T.C.

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SİYASET BİLİMİ VE KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TÜRK KAMU YÖNETİMİ'NDE DİJİTALLEŞME POLİTİKALARI

Ali AKÇA

ORCID: 0000-0003-0980-434X

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Doç. Dr. Emine ÇELİKSOY

Çankırı – 2023

İÇİNDEKİLER

Sayfa

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ ..... **vi**

TEZ KABUL VE ONAY ..... **vii**

ÖNSÖZ ..... **viii**

ÖZET ..... **ix**

ABSTRACT ..... **x**

KISALTMALAR ..... **xi**

TABLO LİSTESİ ..... **xii**

1. GİRİŞ **1**

2. KAMU YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ **5**

2.1. Yeni Kamu Yönetimi 5

2.2. Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü 16

2.3. Covid-19 Pandemi Süreci Kamu Hizmetlerinde Dönüşüm 32

2.4. Türkiye'de Kamu Yönetiminde E-Devlet 36

2.5. Uluslararası Alanda Dijital Dönüşüm 52

3. KAMU POLİTİKASI **62**

3.1. Kamu Politikasının Ortaya Çıkışı Ve Gelişimi 62

3.2. Kamu Politikası Aktörleri 66

3.2.1. Kamu Yönetimi Bünyesindeki Aktörler 67

3.2.2. Kamu Dışı Sivil Aktörler 70

3.3. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Kamu Politikası ve Politika Kurulları.75

3.4. Kamu Politikası Oluşturma Süreçleri 85

3.5. Kamu Politikaları Analizi ve Analiz Modellemeleri 87

4. TÜRKİYE'DE DİJİTALLEŞME VE KAMU POLİTİKALARI **89**

4.1. Türkiye' de Kamu Yönetimi Reformları 89

4.2. Türkiye'de E-Dönüşüm Projesi Ve Dijitalleşme 103

4.2.1. Bilgi Toplumu Stratejileri ve Eylem Planları 109

4.2.2. E-Uygulamalar ve E-Hizmetler 117

4.3. Türk Kamu Yönetimi'nde Dijitalleşme Politikaları İle İlgili Sorumlu Kurul ve Kurumlar ve Veri Güvenliğine Yönelik Yasal Düzenlemeler 127

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 135

KAYNAKÇA 139

ÖZGEÇMİŞ 146

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım *Türk Kamu Yönetimi'nde Dijitalleşme Politikaları* adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlanmasına kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

09/05/2023

İmza

Ali AKÇA

TEZ KABUL VE ONAY

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Ali AKÇA tarafından hazırlanan *Türk Kamu Yönetimi'nde Dijitalleşme Politikaları* başlıklı bu çalışma, *09/05/2023* tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda *oybirliği* ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından *Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi* Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ (Unvanı, Adı ve Soyadı)

Danışman	: (Doç. Dr. Emine ÇELİKSOY)	İmza: ……..
Üye	: (Dr. Öğr. Üyesi Ali Samir MERDAN)	İmza: ……..
Üye	: (Dr. Öğr. Üyesi Utku AYBUDAK)	İmza: ……..

ONAY

Bu Tez, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 19/01/2023 tarih ve 2023/03-21-A(7) Sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Coşkun POLAT

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Bu çalışmamda Türkiye'nin bilgi ve teknoloji toplumu olma yolunda geçmişten bugüne ortaya koyduğu çalışmalar ve küresel rekabet ortamında dijitalleşme olgusunun gelecekteki önemi üzerinde bilgiler verilmeye çalışılmıştır.

Tezimin hazırlanmasında her daim baştan sona desteklerini esirgemeyen başta değerli danışman hocam Doç. Dr. Emine Çeliksoy'a ve her zaman yanımda olan, motivasyonuyla beni azimlendiren kıymetli eşim Gizem GÜLTEKİN AKÇA' ya sonsuz minnet ve teşekkürü bir borç bilirim.

09/05/2023

Ali AKÇA

ÖZET

Tezin Başlığı : Türk Kamu Yönetimi'nde Dijitalleşme Politikaları
Tezin Yazarı : Ali AKÇA
Danışman : Doç. Dr. Emine Çeliksoy
Anabilim Dalı : Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
Tezin Türü : Yüksek Lisans
Kabul Tarihi : 09/05/2023

21. yüzyılda devletler, kamu politikaları vasıtasıyla vatandaşlarının bilgi toplumu olması yönünde çeşitli girişimlerde bulunmaktadırlar. Toplumların bilgi ve iletişim kullanımının artması ve ülkelerin her alanda dijitalleşme olgusunu kullanması ülkelerin küresel alanda rekabet gücünü arttıracaktır. Çalışmamızda Türkiye'nin kamu politikaları kapsamında son 50 yıllık bilgi ve teknoloji alanındaki gelişmeleri ele alınmakta ve bu süreçte kamusal hizmet sunumunun dijitalleşme faaliyetleri ile iyileştirilmesi için yapılan çalışmalar bağlamında yürütülmüştür. Türkiye özellikle 1990'lı yıllarda başlayan bilgi toplumu olma yolundaki politikaları ile günümüze dek sürekli gelişmiş ve vatandaşlarına birçok kamusal hizmeti dijital teknolojiler vasıtasıyla sunmuştur. Özellikle Covid-19 salgınının ortaya çıkardığı teknolojik rekabet ortamı ülkeleri dijital sektörlerin geliştirilmesi olgusu üzerinde daha fazla durulmasına yöneltmiştir. Küreselleşen dünya düzeninde fiziki sınırlar neredeyse ortadan kaldırılmış ve dijital teknolojiler sayesinde iletişim çok daha kolay hale gelmiştir. Bu alandaki gelişmelerden Türkiye'de geri kalmamış ve 2000 sonrası kamu politikası, hükümet programları ve kalkınma planları gibi kapsamlı planların içinde bilgi ve iletişim teknolojilerine yer vermiştir. Ulusal alanda toplumun her kesimine internet ve dijital cihazları götürmeyi hedef kılarak bilgi toplumu olma yolunda stratejiler geliştirilmiştir. Kamu idare teşkilatlanması içinde yeniden yapılanmaya gidilmiş ve teknoloji kavramı genel politikalar kapsamından alınıp başlı başına bir politika halini almıştır. Kamu hizmet sunumlarının vatandaşlara ulaştırılmasında bürokratik engeller mümkün olduğunca kaldırılmış ve vatandaşların hizmete doğrudan erişimi ön planda tutulmuştur. E-devlet tabanlı uygulamalarla bireylerin yer ve zaman kısıtlaması olmadan hizmetlere ulaşması sağlanmıştır. Geleneksel devlet yaklaşımından yeni kamu yönetimi yaklaşımına geçiş ile birlikte vatandaşların karar süreçlerine katılımı sağlanmıştır. Bireyler dijital e-uygulamalar sayesinde merkezi ve yerel yönetimlerin faaliyetleri hakkında görüş ve düşüncelerini anlık olarak ilgili yerlere aktarma fırsatı bulmuşlardır. Kamu yönetimi ve kırtasiyecilik alanında maliyetler azaltışmış ve birçok resmi süreçler dijital uygulamalar sayesinde gerçekleştirilmiştir. Türkiye'nin uluslararası alandaki rekabet gücünü arttırmak için kamu yönetimi ve toplum nezdinde son 20 yılda gerçekleştirdiği dijital dönüşüm, sürekli değişen ve gelişen dünya düzeninde gelecekte de Türkiye gibi bütün dünya ülkeleri için önemini korumaya devam edecektir.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, Kamu Politikası, Bilgi Toplumu, e-devlet, Kamu Yönetimi ve E-Hizmet Sunumu

ABSTRACT

Thesis Title : Digitalization Policies İn All Public Administration
Author : Ali AKÇA
Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Emine ÇELİKSOY
Department : Political Science and Public Administartion
Thesis Type : Master's Thesis
Date : 09/05/2023

In the 21st century, states -through their public policies- have been attempting to make their citizens members of the information society.

With the increase in the level of knowledge and communication channels of societies, the digitalization of countries in all areas will increase the competitiveness of countries in the global arena. This study examines the developments in information and technology in the last 50 years within the scope of Turkey's public policies. In addition, in this process, studies on improving public services with digitalization were examined. With the policy of being an information society that started in the 1990s, Turkey has continuously developed and offered many public services to its citizens through digital technologies. The technological competitive environment created by the Covid-19 epidemic has led countries to focus more on the development of digital sectors. In the globalizing world, physical borders have been almost eliminated and communication has become much more easier with the help of digital technologies. Turkey did not lag behind the developments in this field and after the year 2000, it included information and communication technologies in plans such as public policy, government programs and development plans. Strategies have been developed towards becoming an information society by aiming to bring the internet and digital devices to all segments of the society at the national level. By restructuring within the public administration organization, the concept of technology was separated from the scope of general policy and became a stand-alone policy. Bureaucratic obstacles in the public service delivery have been removed as much as possible and direct access to customer service has been kept open. With E-Government-based applications, individuals have been provided with access to services without time and place restrictions. With the transition from the traditional state approach to the new public administration approach, the participation of citizens in the decision processes has been ensured.. Individuals are provided with the opportunity to instantly convey their views and thoughts about the activities of central and local government agencies via digital e-applications. In the generic functions of public administration processes and stationery, costs have decreased and many official processes have been carried out through digital applications. The digital transformation that Turkey has carried out in the last 20 years in public administration and social fields in order to increase its competitive power in the international arena will continue to maintain its importance in the future in the ever-changing world for all countries; as it is in Turkey.

Keywords: Digitalization, Public Policy, Information Society, E-Government, Public Administration and E-Service Delivery

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
BM	Birleşmiş Milletler
CİMER	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EDI	Elektronik Veri Değişimi
EFT	Elektronik Fon Transferi
E-VDO	Elektronik Vergi Dairesi Otomasyonu
EBA	Eğitim Bilişim Ağı
GİMOP	Gümrük Sistemleri Otomasyon Projesi
KOBİ	Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler
MERNİS	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
PBYS	Personel Bilgi ve Yönetim Sistemi
POLNET	Polis Bilgi Sistemi
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TODAİE	Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Planı
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TTGV	Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı
UNDP	Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
UNESCO	Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
VEDOP	Vergi Daireleri Tam Otomasyon Projesi
WEF	Dünya Ekonomik Forumu
WB	Dünya Bankası

TABLO LİSTESİ

Tablo No: **Sayfa**

Tablo 4.1:Kamunun Hizmet Sunumunda Geleneksel Devlet ve E-devletin Karşılaştırılması……...…**104**

Tablo 4.2:Dijital Uygulamaların Vatandaş ve Kamu Personeli İçin Faydaları. …**109**

1. GİRİŞ

Dünya nüfusunun sürekli artması ile birlikte ortaya çıkan veri çeşitliliği ve bu çeşitliliğin beraberinde getirdiği hizmet sunumundaki talep fazlalığı devletleri farklı politikalar geliştirmek zorunda bırakmıştır. Toplumların yönetenlerden beklentileri kültürel etkileşiminde etkisiyle çeşitlenmiş ve etkisiyle bireyler devletlerden daha hızlı ve kolay veri sağlaması yönünde beklenti içinde olmuşlardır. Özellikle son 20 yılda ortaya çıkan bu durum ve verilerin karmaşıklaşması teknoloji odaklı çalışmaları daha da yoğunlaştırmıştır. Ülkelerin siyasi ve kültürel yapıları, küreselleşme, gelişmişlik düzeyleri, sınırlar ötesi iletişim, eğitim ve nüfusu gibi daha birçok faktör devletleri dijitalleşme politikalarını etkilemiştir. Karar alma mekanizmalarının toplumların isteklerine daha hızlı yanıt vermesi ve karmaşıklaşan verilerin toplanıp işlenmesi gibi çalışmalar Türkiye'nin bu alandaki çalışmalarını önemli derecede etkilemiştir.

Özellikle son yıllarda küreselleşme süreciyle daha da artan teknoloji odaklı çalışmalar, ülkelerin sınırlarını aşan ve bilgi paylaşımının sürekli ve artan bir sistem halini almasını sağlamıştır. Bu denli küresel çapta iletişimin sağlanması, Web 2.0, Endüstri 4.0 gibi teknolojilerin ortaya çıkması günümüz çağının da bilgi toplumu ve bilgi çağı, gibi isimlerle anılmasını sağlamıştır (Göçoğlu, 2020: 1). Dijital iletişimin ve internet kullanımının tüm dünyada hızla artması akıllı cihazların ve elektronik hizmetlerin yaygınlaşmasına neden olmuştur. Elektronik hizmetlerin kullanımı özellikle amacı kâr marjını yüksek tutmak olan özel sektör çevrelerinde hızla ilgi görmüş ve daha sonra kamu sektörü de yönetişim anlayışı çerçevesinde başta sivil toplum kuruluşları ve akademik camia olmak üzere çeşitli çevrelerin katkısı ve birey talepleri doğrultusunda elektronik hizmet sunumlarına doğru yönelmiştir. Başta merkezi yönetimler daha sonraları da yerel yönetimler kamu hizmetlerinin vatandaşa hızlı, etkin ve verimli bir şekilde ulaştırılması için e-devlet veya diğer akıllı cihaz uygulamaları ile vatandaşlara kamu hizmetleri sunmaya başlamışlardır. Dijital sistemler aracılığı ile bu hizmetlerin sunulması hem kamu bürokrasisini azaltmış, hem vatandaş taleplerinin hızla yerine getirilmesini sağlamış, hem de ekonomik anlamda kamu ve vatandaşa ciddi derecede tasarruf sağlamıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişim, bireylerin geleneksel alışkanlıklardan kopup, ulusal ve uluslararası alanlarda farklı çevrelerle iletişim halinde olması dijital

gelişmelerin yaygınlaşmasını etkilemiştir. Bu sebeplerle devletler kamu politikalarını birey odaklı yaklaşımlarla oluşturmaya başlamış ve uzaktan erişim yöntemleriyle hizmet sunumlarını uygulamaya almışlardır. Bu değişim ve dönüşüm çalışmaları öncelikle kamu yönetimlerinde ortaya çıkmış ve devamında vatandaş ekseninde de bilgi toplumu oluşturulması gündeme gelmiştir. Kamu alanında bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte dijital devlet, e-devlet, e-hizmet gibi kavramlar ortaya çıkmıştır. E-hizmet sunumları ve dijital devlet çalışmaları yalnızca kamu alanındaki bilişim altyapısını değil aynı zamanda da bürokratik yapının da değişmesine yol açmıştır.

21. yüzyılda ülkeler birçok alandaki maliyetlerini azaltmak ve kamu bürokrasilerinde ortaya çıkan aksaklıkları gidermek için kamu hizmet sunumlarını dijital alanlara taşıma çabası içinde olmuşlardır. Kamu yönetimlerindeki dijitalleşme bireylerin karar süreçlerine katılımı sağladıkları gibi devlete olan güveni ve ülkelerin ekonomik büyümelerini olumlu yönde etkilemektedir (Erin, 2021:2). Bu sebeple gelişmiş ülkeler başta olmak üzere pek çok ülke kamu hizmetlerini geliştirme ve küresel alanda ortaya çıkan rekabeti yakalama eğiliminde olmuşlardır. Türkiye' de bu alanda geçmişte yaşadığı ekonomik, siyasi ve politik istikrarsızlıkları telafi etmek için özellikle 1990 sonrası kamu alanında reformlarla bilgi ve teknoloji alanında politikalar geliştirmiştir.

Günümüzde özel veya genel birçok bilginin elektronik ortamda sunulması bir başka açıdan da dijital güvenlik sorununu ortaya çıkarmıştır. Bu konuyla ilgili devletler gerekli tedbirleri ilgili kurumları aracılığıyla alırken, sürekli işleyen ve hizmet sağlayan dijital sistemlerin koordinesini sağlamakla yükümlü birtakım kurumlar da kurulmuştur. Türkiye'de özellikle 2008 yılı sonrası e-devlet süreciyle başlayan ve daha sonra yoğunlaşan dijital çağın gerekleri ile ilgili kurumsallaşma çabaları günümüze kadar hızla devam etmiş ve halen çeşitli birimler kurulmakta ve dijital hizmetlerin vatandaşlara sunumunun güvenli ve kesintisiz bir şekilde devam ettirme çabası içindedirler.

Teknolojinin gelişimi ve dijitalleşme bilgiye erişimi şüphesiz daha kolay hale getirmiştir. Kamunun ve diğer hizmet sağlayıcıların sunduğu imkanlar bireylerin hayatını kolaylaştırmış ve toplum yaşamında fiziksel hareketliliği azaltarak bir bakıma ekolojik sisteme de katkı sağlamıştır. Dijitalleşme unsurunun birçok avantajının yanında hizmet sunucuları ve bu hizmetlerden faydalananlar açısından dezavantajlı

yönleri de beraberinde bulunmaktadır. Konu bağlamında siber güvenlik tehdidi ve bu tehditlerin önlenmesine yönelik teknolojik altyapının yeterince sağlam olup olmadığı, dijitalleşmenin hukuksal mekanizmalarının yeterliliği ayrıca bir tartışma konusu yaratacaktır. Teknolojik gelişmelerin kullanıcılara sunulmadan önce birçok testten geçmekte ve bunun yanında kurumsal ve yasal zeminlerinin de oluşturulması gerekmektedir. Birçok dijital hizmet sunumu uygulamaya alındıktan sonra bile bazı açıklarının olduğu tespit edilmekte henüz uygulama tam olarak kullanılamadan geri çekilmektedir. Ayrıca hukuk sistemi, teknolojini baş döndüren hızla ilerlediği günümüzde hantal yapı ile bu hıza yetişememektedir. Öyle ki kimi zaman uygulamaya alınan bir dijital hizmet uzun yıllar kullanıldıktan sonra hukuksal çerçevesi oluşturulmakta ya da yıllar sonra bile halen yasal zemini olmayan e-uygulamalar kullanımda yerini almaktadır. Bu nedenle hukuk sistemimiz sürekli gelişen teknolojik değişimlere ayak uydurabilme ve hukuk boşluğu bırakmayacak bir sistem geliştirmelidir (Semiz, 2015:68).

Teknoloji ve dijital kavramların insan hayatının her alanını çevrelediği günümüzde teknolojini teknik boyutunu oluşturan uygulama açıklarıdır. Konunun nerdeyse en önemli kısımlarından birini oluşturan uygulama açıkları bireylerin devlete olan güveni konusunda da önemli bir yer tutmaktadır. Ne yazık ki günümüzde kötü amaçlı çevreler bu açıkları kullanmakta ve kullanıcılara ciddi zararlar verebilmektedir. Bunun yanında kullanıcılar dikkatsizlik veya bilinçsizlik yüzünden kandırılmakta ve önemli zararlar görmektedirler. Dijital dünyanın avantajlarının yanında olumsuz yönlerinden olan bu zararların azaltılması için hem devletlere hem de bireylere önemli görevler düşmektedir. Bireylerin teknoloji ve dijitalleşme konularında eğitimlerinin arttırılması, bilinçli dijital hizmet kullanıcıları yetiştirme veya kamu spotları gibi araçlarla toplumu dijitalleşmenin olumlu ve olumsuz yönlerinin anlatılması gerekmektedir (Atasoy ve Ormanlı, 2019:8-10).

Dijitalleşme ve teknolojik gelişmeler çalışma yaşamı bağlamında değerlendirildiğinde günümüz teknolojinin olmazsa olmazlarından bir alana değinilmiş olacaktır. Özellikle Covid-19 pandemisi eğitim ve iş yaşamını evlerin içine getirmiştir. İlköğretiminden yükseköğrenimine kadar öğrencisi ve öğretmeniyle tüm eğitim sistemleri uzaktan erişimlerle yürütülmeye başlanmıştır. Bu durum küresel salgın döneminde bir yandan insan hayatını değerli kılıp ön plana alırken bir yandan da psikolojik, sağlık, ekonomi ve daha birçok açıdan birey, toplum ve iş yaşamını olumsuz etkilemiştir. Uzaktan

eğitimin ve uzaktan iş yaşamının evlere taşınması eğitim çağındaki her çocuğun teknolojik cihazlara ulaşabilme ve ulaşabilse de kullanma yeteneğinin olup olmaması konusunda tartışmalar yaratmıştır ve halen günümüzde yerini korumaktadır. Dijitalleşme iş yaşamı kapsamında değerlendirildiğinde ise eve taşınan iş hayatı çalışanların evde aileleri ile geçirdikleri vakitlerde işle uğraşmalarına neden olmuş ve iş-aile hayatı arasında dengesizlikler ortaya çıkmıştır. Bunun yanında bir de işverenlerin çalışana daha da fazla iş yüklemesi verim ve performans açısından çalışanı olumsuz etkilemektedir. Bazı sektörlerde günümüzde halen devam eden evden çalışma sistemi iş-aile hayatı dengesinin yanında omurga rahatsızlıkları, göz hastalıkları gibi fiziksel ve psikolojik sağlık problemlerine de yol açmıştır. Teknolojinin gelişmesi iş yaşamı üzerinde önemli derecede olumlu etki yaratırken anlatıldığı üzere olumsuz yönlerini de barındırmaktadır (Ersöz ve Özmen, 2020:5-6).

Kamu yönetiminde dijitalleşme çabalarının sağlayacağı en önemli faydalardan biri de yerli teknolojilerini kamu özel sektör ortaklığı ile geliştirmek ve uluslararası alanda güçlü bir aktör halini almaktır. Bu alanda ortaya koyduğu çalışmalar yalnız ülke içinde kalmamış Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde de küresel örgütlerle sürekli işbirliği içinde bulunmuştur. E-Avrupa+ programları ile ülke teknolojisinin gelişmesinde diğer gelişmiş ülkelerle birlikte çalışmalar yaparak birey ve toplumu küresel alanda geliştirme çabası içinde olmuştur.

Türkiye bir yandan kamu yönetiminde yeniden yapılanmaya giderken bir yandan da toplumsal çevreleri internet ve bilgisayar altyapıları ile geliştirmeyi hedeflemiştir. Verilerin daha geniş alanlara yaygınlaşması ve coğrafyadaki tüm vatandaşların teknoloji ile tanışması için birçok kamu politikası ortaya koymuştur. Özellikle 2006-2010 ve 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ile dijitalleşmeyi kamuoyuna duyurmuş ve bireyleri teknoloji alanına geliştirmeyi amaçlamıştır. Birçok kamu hizmeti e-devlet tabanlı çevrim içi uygulamalarla verilmeye başlanmıştır. Bütün kişisel verilerin dijital ortamlara aktarıldığı bu uygulamaların teknik ve yasal veri güvenlik altyapıları sağlanarak bireylerin özel hayatın gizliliği ve kişisel veri güvenliği sağlanmaya çalışılmıştır.

Günümüz kamu yönetimleri ve bireyler hayatın her alanında teknoloji kullanımını arttırmış ve iş akışları kolay ve hızlı bir hal almıştır. Küresel E-ticaret alanında da bir hayli kullanılan teknoloji gelecekte de devletlerin kamu politikaları arasında her zaman önemini koruyacaktır.

2. KAMU YÖNETİMİ VE TEKNOLOJİ

2.1. YENİ KAMU YÖNETİMİ

Türkiye kamu yönetimi ve kamu hizmet sunumu yaklaşımlarında son 50 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, 2001:125). Burada asıl özde olan hizmetlerin verimliliğinin değerlendirilmesi yani kamunun sunduğu hizmetten vatandaşların ne düzeyde memnun olduğunun değerlendirilmesi ve ortaya çıkan aksaklıkların giderilmesi üzerinde durulmaktadır.

Özellikle de 1980'li yılların sonlarına doğru Türkiye'nin yeni kamu yönetimi anlayışına geçmesiyle birlikte birçok sorun ortaya çıkmış ve bu sorunların çözümü için yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde bilgi ve teknoloji başta olmak üzere çeşitli elektronik uygulamalardan yararlanma gereksinimi doğmuştur. Bu çerçevede yönetişim ya da yeni kamu yönetimi anlayışının dijitalleşmiş hali olan e-yönetişim ya da elektronik uygulamalar bu süreçte Türkiye'de kamu yönetiminde yenilikler yapılarak günümüze dek hızla kullanılmaya başlanmıştır.

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 ülkelere arası ulaşımında artmasının da etkisiyle uluslararası ticaret giderek artmıştır.

Üçüncü dönemin getirdiği en önemli yenilik ise elektriğin üretim sistemlerinde kullanılması ve giderek yaygınlaşmasıdır.19. ve 20. yüzyıllarda elektrik kullanımın 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 buda 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 olmuş ve Türkiye Sanayici ve İşadamları Derneği bu dönemi fiziksel ve dijital sistemler arasındaki bağlantı şeklinde ifade etmişlerdir.

Son Sanayi Devrimi döneminde mühendislik faaliyetleri artmış, üretim ve verimlilik artarken maliyetler düşmüştür. Uluslararası ticaret hızla büyümüş, hizmetler sektörü daha dinamik hale gelmiştir. İnternet ve 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: 4-5).

Dördüncü Sanayi Devrimi ile birlikte gelişen teknolojiler endüstri ve işgücü piyasasında ciddi artışlara 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 ortay 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 ve bir değişim dönüşüm içine girerek yeni ve modern bir kamu yönetimi modeli oluşturma çabası içine tam olarak girememiştir. Türkiye'nin savaşlarla dolu büyük bir mücadele süreci sonunda kurulduğu, okuma yazma oranının çok düşük olduğu ve kuruluş aşamasından bu yana devletin kamu yönetiminin geliştirilmesi ve modernleşmesinin aksine ülkeyi başta ekonomi ve kalkınma olmak üzere insanıyla, şehirleriyle, hukuk ve siyaset gibi birçok faktör yönünden devleti ve toplumu geliştirme çabalarıyla geçmiştir (Altınışık, 2017: 4).

Türkiye ancak 2.Dünya Savaşı'nın da sona ermesi ile birlikte 1950'li yıllardan sonra gerek diğer yabancı ülkelerden birçok alanda destek alarak gerekse devlet kendi içyapısındaki planlı veya plansız kalkınma hamleleriyle kamu yönetimine ve kamu hizmetlerine yönelerek modern ve toplum ihtiyaçlarını karşılayabilen demokratik bir yapı şeklini vermeye çalışmıştır.

Türkiye bu dönemde başta ABD olmak üzere birçok ülkeye bürokrasi ve bilim çevresinden insan kaynağını göndermiş ve yabancı ülkelerdeki kamu yönetim modellerini inceleyerek Türkiye üzerinde değerlendirme uğraşı içinde olmuştur. Bu dönemde Türk kamu yönetimi'nin oluşturulmasıyla ilgili çeşitli kurum ve örgütler kurulmaya başlanmış ve bunlardan ilki de Dünya Bankası'nın öncülüğünde Barker Kurulu'nun 1951'de ifade ettiği şekliyle Türkiye'de Kamu Yönetim Enstitüsü'nün kurulması gerektiği ve buna ilave olarakta ilke belgeli şekli BM ile Türkiye arasında 5 Eylül 1951'de imzalanan Teknik Yardım antlaşmasının uygulanmasındaki 8 Mayıs 1952 tarihli 1 nolu ek antlaşmasıdır (Altınışık, 2017: 4).

Türkiye için tarihsel kökenleriyle birlikte kozmopolit bir toplum yapısı kapsamında kültürel ve toplumsal değerleri dikkate alarak kamu yönetiminde yeni sistem ve modellemeler üzerinde çalışılması gerekli görülmüştür. Bu kapsamda uzun süre varlığını devam ettiren ve günümüzde mülga halini alan 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 son 50 yıllık Türk kamu yönetiminin karmaşık yapısı ve toplumsal ve siyasi yapının sürekli bir kimlik arayışı içinde olduğu 2000'li yıllar öncesi dönemlerde Türk kamu yönetimi üzerinde ciddi planlama ve teşkilatlanmalar oluşturmuştur.

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 kamu politikaları ve kurumların strateji belgeleri sürekli kendini yenilemiş ve bilişim ve teknolojiye doğru bir evrim geçirmiştir. Bunların yanında yukarıda bahsedildiği üzerek 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 alanlar birçok kamu yönetim forumları, ekonomik ve teknolojik çalıştaylar uluslararası işbirlikleri yapmış ve kendi insan kaynağını da bu yönde özendirmiştir. Genel olarak bakıldığında Türkiye 1950'li yıllar sonrası devlet ve toplumuyla her alanda kalkınmaya önem vermiş ve bilgi ve 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: 6-8).

Devletler ister kamu bürokrasisi için isterse de birey ve toplum için güvenlik sorunlarını ortadan kaldırabilecek önlemler almalılardır. 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 olarakta ifade edilebilmektedir.

Dijital 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 İngiltere 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 ve 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: 6-8).

Türkiye'de dijitalleşme kavramı 1970'li yılarda 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 görürken devamında kamu tarafından da ilgi odağı olmuş ve günümüzde on binleri bulan işlemler 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 yönetişim 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 çalışmıştır (Karaçay ve Atmaca, 2020:2-3).

1980 sonrası ortaya çıkan yeni kamu yönetiminin yegâne amacı, devletin işletme mantığı 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 gerçekleştirmek olmuştur.

Teknolojik ve dijital gelişmelerin uygulanabilmesi ve vatandaş tarafından da kullanılabilmesi yönetişim kavramının gerekliliğinin önemini ortaya koyduğu varsayılabilecektir. Çünkü dijitalleşme uygulamaları devlet-toplum-birey ekseninde her açıdan değerlendirildiğinde yönetişim kavramı mantığı itibariyle 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 işbirliği 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 yönetişim 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 yönetişim kapsamında

kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi hem kamunun hem de vatandaşın başta tasarruf olmak üzere verimli, hızlı ve bürokrasiden uzak bir yapı halini 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 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 yönetişim yaklaşımlarının da artık yeterli olmadığı 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 ve vatandaş-devlet faktörlerinin birçok açıdan maliyet unsurlarını azalmaktadır. 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.

Dijital aktörler arasında yer alan e-demokrasi kültürü ise vatandaşlar açısından temsil-katılımcılık sorununa karşı geliştirilmiş ve katılımcılığın arttığı, şeffaflık, verimlilik, tasarruf-maliyet çerçevelerinde kamu idarelerinin vatandaşa karşı sorumluluklarını yerine getirmesinde önemli bir etkendir. Toplumlar e-demokrasi uygulamaları ile genel ve yerel seçimlerde sandığa gitmeden dijital ortamda oy kullanabilirken yerel idareler açısından bakıldığında kent politikalarının oluşturulmasında, kent estetiği ve kentlerde yaşayan insanların bulundukları ortamın çerçevesine kendileri karar vermeleri açısından önemli bir gösterge olmaktadır.

1990'lı yıllarda başlayan Avrupa Birliği üyelik süreçleri de Türk kamu yönetimi için sürükleyici bir ortam hazırlamış ve devlet politikaları içinde bilgi ve teknolojiye daha fazla yer ayrılarak yapay zekâ, e-devlet, e-uygulamalar, 4. ve 5. endüstri devrimleri gibi birçok alan Türkiye için hızlı bir şekilde devam etmiştir. Bu dönemde Türkiye'ye internet, bilgi ve iletişim teknolojileri gibi alanlarda Birleşmiş Milletler, Dünya Bankası, Uluslararası Para Fonu ve Avrupa Birliği gibi birçok uluslararası kuruluş destek vermiştir. Buna ek olarak 1993 yılında Dünya Bankası Türkiye Kamu Yönetimi için Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu hazırlamış ve Türkiye özellikle

1998 yılında KamuNet Teknik Kurulu'nun da kurulmasıyla birlikte e-Avrupa+, e-devlet çalışmaları gibi faaliyetlerde bulunarak hızlı bir şekilde 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi'ni başlatmıştır.

2005 yılında 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi oluşturulmuş ve bu kapsam da başta e-devlet uygulamaları olmak üzere Merkezi Nüfus İşleri Sistemi (MERNİS), Gümrük Sistemleri Otomasyon Projesi (GİMOP), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Emniyet Bilgi Sistemi (POLNET) ve Sağlık NET gibi çeşitli birçok internet tabanlı dijital uygulamaları faaliyete geçirmiştir.

Günümüz kamu ve özel sektör tümüyle dijital uygulamalar küreselleşen ve sınır ötesi iletişim ağlarında hemen hemen her konuda verimlilik, şeffaflık, demokratik uygulamalar, etkili ve etkin bir çerçevede yürütülmektedir. Geleneksel kamu yönetiminden yönetişim kavramına geçiş ile birlikte dijitalleşme uygulamaları özellikle kamu yönetiminde ve politika oluşturmada daha da yaygın hale gelmiş ve artık dijital uygulamalar ve akıllı cihazlar günümüzde olmazsa olmaz halini almıştır. Yönetici, uzman ve karar vericiler açısından milyonlarca verinin toplanıp özet hallerine getirilmesi ve toplular için doğru kararların alınması dijital uygulamaların ne derece etkili olduğunu bizlere göstermektedir.

Dijital hizmet sunumları, bir yandan karar vericiler için hızlı bir süreç yönetimi sağlarken diğer yandan da vatandaşların bu süreçlere katılımcılığını sağlayarak karar süreçlerinde söz sahibi olmasını sağlamıştır.

Türkiye özelinde dijitalleşme sürecinin ve elektronik uygulamaların tüm açılardan ele alındığında geçmişten günümüze hangi aşamalardan geçtiği, özel ve kamu sektöründe maliyetlerin azaltılması ve hızlı bir hizmet sunumunun güvenli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi açısından değerlendirildiğinde toplumun teknolojiye olan ilgisi ve gelecek nesillerin teknoloji konularında hızla ilerleyen bilgi toplumlarına erişebilmesi önem arz etmektedir.

Türkiye teknoloji ve diğer politikalar açısından bakıldığında elbette geri kalmış üçüncü dünya ülkelerinden çok ilerde bir düzeydedir fakat gelişmiş teknoloji ülkeleri içerisinde halen yerini alamamıştır. Bu nedenle Türkiye devleti ve toplumuyla birlikte teknoloji ve bilgi çağını kaçırmamış, endüstri 4.0 ve 5.0, yapay zekâ, uzay teknolojileri, büyük veri işleme, gibi vatandaş ve stratejik politika odaklı teknoloji

geliştirme çabasında büyük gayret sarf etmektedir. Tüm bu değerlendirmeler ışığında Türkiye'nin dünyadaki dijital yönetim uygulamalarını sürekli takip ettiği, kamu yönetimi çerçevesinde dijitalleşme süreçleri ve vatandaşlara dijital araçlar ve kurumlar yoluyla çeşitli kamu hizmetleri sunumunu her alanda sunma gayreti içinde olduğu aşikârdır (Atmaca, 2020: 2 ve Gül, 2017: 2-3).

18. yüzyıl sanayi devrimiyle başlayan ve devamındaki gelişmelerle devam eden teknoloji ve dijitalleşme uğraşları 2000'li yıllar sonrasında da hızla devam etmiştir. Yöneticiler, karar vericiler, siyasi ve bürokratik aktörler bir taraftan sosyoekonomik ve teknolojik dönüşümleri, diğer taraftan artan ve çeşitlenen vatandaş istek ve taleplerini anlamaya çalışırken, bu istek ve taleplere yanıt verebilmek için oluşan hızla artan ve karmaşıklaşan büyük veri olgusunu işlemek ve toplumlara sunmak durumunda kalmışlardır. Ayrıca, son yıllarda yeni ve yaygın dijital döneminin en önemli çıktısı olan büyük veri, teknoloji araştırma, analiz bilgi ve yöntemleri konusunda yeni bilgi ve becerileri, yazılım ve donanımları gerekli ve zorunlu kılmıştır (Gül, 2018: 6).

Ulusların kamu yönetimlerinde dijital çağa ve bilgi toplumu rekabetlerine uyum amaçlı olarak reform süreçlerinde dikkate alınması gereken diğer önemli bir konu da büyük veriden ve büyük veri analiz teknik ve yöntemlerinden kamu yönetimi ve politikaları çalışmalarında daha iyi yararlanılmasına özen gösterilmesi ve vatandaşlardan gelen talep ve şikâyetlerin siyasi ve bürokratik karar verici aktörlere kesintisiz ve doğrudan aktarılması gerekmektedir. Bu süreçlerde elde edilen çıktılar politika döngüsünün değişik aşamalarında kullanılarak politika çıktılarının vatandaş talepleriyle daha uyumlu, kaliteli ve etkin olması sağlanabilecektir.

Sürekli büyüyen ve karmaşıklaşan büyük verinin yeni teknolojiler yoluyla takibi ve çözümlenmesi, vatandaşların taleplerinin alınıp değerlendirilmesinde ve bunlarla uyumlu kamu politikalarının geliştirilmesi ve uygulanmasında geçerliliği, güvenilirliği, şeffaflığı, hesap verilebilirliği ve hızı artıracaktır. Dijitalleşme ve kamu politikası oluşturma süreçlerinde birçok akademik, toplumsal ve çeşitli kesimlerden yönetişim kavramı kapsamında görüşler alınıp araştırma ve stratejilere konu edilmesi gerekmektedir.

Ulusal ve uluslararası alanda devlet ve özel sektör kuruluşları bu gibi dijital kamu faaliyetlerini finansman sağlayıp girişim, araştırma ve fikirleri destekleyerek,

araştırma merkezleri kurarak, araştırmalarda yenilikçiliği ve yaratıcılığı destekleme konusunda, hep kritik bir rol üstlenmişler ve gelecekte de bu konularda yeni çalışmalar yapacakları yadsınamaz.

Genel olarak bakıldığında ise dijitalleşme ve kamu politikası oluşturma süreçlerinin birlikte kullanılarak stratejilerin oluşturulması bürokrasiye ve siyasi karar vericilere toplumdan gelen bilgilerin aktarılması kamu ve vatandaş etrafında tasarruf-maliyet dengesini pozitif açıdan etkilemekte, ulusal anlamda refah seviyesini artırarak uluslararası alanda da ülkelerin küresel rekabet gücünü arttırmaktadır (Gül, 2018: 16-17).

Bilgi ve iletişim çağının dünya gündeminde daha fazla yer almasına neden olan bir başka önemli konu ise Aralık 2019'da Çin'de başlayan ve hızla tüm dünyayı sararak yayılan ve Mart 2020'de de Türkiye'de kendini gösteren Covid-19 salgınıdır. Covid-19 salgını birey ve toplumların iş yaşamından özel yaşamına nerdeyse hayatlarının her alanını ciddi düzeyde etkilemiştir. Özellikle alışveriş ve iş yaşamı teknoloji ve dijitalleşme üzerine yoğunlaşmış ve zaten var olan teknolojik çalışmalar bu dönemde hızlı bir ivme kazanarak daha da önemli hale gelmiştir. İş yaşamında birçok toplantı, konferans, eğitim sistemlerinde dersler gibi normal hayatın akışı içindeki pek çok iş ve işlem sanal ortama taşınmıştır. Böylece Dropbox, Google Drive, Zoom, Amazon gibi insanları sanal ortamlarda bir araya getiren dijital uygulamalar popüler hale gelmiştir.

Teknoloji ve iletişim insan yaşamı içine bu denli işleyerek bilgi toplumu haline gelmesine olumlu yönde bakılabilecekken bir de bu konunun veri güvenliği ve kişisel veriler açısından güvenlik boyutuna bakmak gerekecektir. Yukarıda ifade edilen sanal uygulamalar bir yandan iş ve eğitim hayatını özellikle salgın döneminde büyük kolaylıklar sağlarken buralarda gerçekleştirilen eylemler ve bilgiler ise bulut bilişim sistemleri içinde ilgili uygulamaların veri merkezlerinde depolanmaktadır.

Bir bakıma Türkiye burada bu uygulamaları kullanarak ilgili kurumlar vasıtasıyla yurtiçi ve yurtdışı ilişkilerinde veri depolarını politika süreçlerinde ve diplomatik faaliyetlerde kullanabilmektedir.

Ülkeler kendi milli güvenliklerinin korunması açısından dijital veri içeriklerini yasal ve teknolojik zeminde en iyi şekilde korumak zorundadırlar. Bu nedenle Türkiye'nin yerli ve milli teknoloji hamlesi burada ciddi önem arz etmektedir. Örneğin kamu

kurumları özelinde bakıldığında kamu kurumlarında e-posta, Watsapp gibi uygulamaları birçok personel ve yönetici kullanmakta ve bu ortamlarda paylaşılan bilgiler ilgili sistemlerde depolanarak dijital teknoloji vasıtasıyla Türkiye sınırları dışına taşınmaktadır ve bu olay büyük bir güvenlik problemidir. Bu konu için önerilebilecek çözüm noktası yerli ve milli yazılım projelerinden geçmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki gelişmelere kamu yönetiminin mevzuat ve hukuki düzenlemeleri penceresinden bakıldığında ise Türkiye neredeyse 10 yılda bir dijitalleşme ve teknoloji alanında hukuksal düzenlemeler yapılmış yine de tam olarak doğru ve tutarlı bir yaklaşım oturtulamamıştır. Örneğin 6 Temmuz 2019 tarihli Resmi Gazete ‘de yayımlanan 21 maddeli 30823 nolu "Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri" konulu Cumhurbaşkanlığı Genelgesi bu konudaki son hukuki düzenlemelerden biri olmuştur. Genelgede madde 3'te ifade edilen kurum ve kuruluş verilerinin kurum veri depoları hariç bulut bilişim sistemlerinde saklanmayacağı ifade edilmiştir. Ancak intranet yapısı ve diğer e-posta, Belgenet gibi uygulamalara giriş ve işlemlerde yerli ve milli yazılımlar olmadığı sürece yapılan her hareket (yazışma, Zoom üzerinden toplantı, e-posta, personel sistemi, Watsapp görüşme ve yazışmaları vb.) ilgili sistemin ana veri merkezinde kayıt altına alınmaktadır. Bu nedenle kurumlar genelgeye uyabilmek için öncelikle kendi iş ve işlemlerinde yerli ve milli yazılımlarını geliştirmelidirler.

Bir diğer konu ise madde 6'da ifade edilen sosyal medya ve haberleşme araçları olarak yerli olan uygulamalar kullanılmalıdır. Buna göre PTT Messenger ve Yaani gibi yerli platformların kullanılması önerilse de bu yerli uygulamaların günümüzde kamu için aktif olarak kullanımı mevcut değildir. 30823 nolu Cumhurbaşkanlığı Genelgesi'nde en dikkat çeken noktalardan biri ise madde 20'de yer alan haberleşme hizmeti sunan Facebook, Twitter, Google gibi büyük veri tabanlı uluslararası şirketlerin Türkiye'de şirket veya temsilci bulundurmaları, devlete karşı mükellef olarak vergi ödemeleri, bulundukları ülkeye karşı sorumlu olmaları, veri trafiğinin yurt dışına çıkışının kontrol altına alınması ve devletinde bu şirketler üzerinde denetim, erişim engeli ve yaptırım yetkisinde olması amaçlanmıştır ((Yardımcı ve Yalçıntaş, 2020).

Türkiye kamu hizmetlerinin sunulmasında süreklilik ilkesi gereği birçok dijital yenilik faaliyetlerinde kişisel veri, gizlilik dereceli veri, kurumsal mahremiyet verileri gibi birçok alanda dijital merkantilizmi uygulayan ülkeler arasında da yerini almaktadır.

Türkiye büyük veri ve yapay zekâ teknolojisi politikalarında ihracatçı konumda yer alması gerekirken, veri güvenliği ve kişisel ve kamusal mahrumiyet verileri alanında ithalatçı bir konumda yer almalıdır.

Devlet temel hak ve özgürlükler, özel hayatın gizliliği, mülkiyet ve konut hakkı gibi birçok alanda kişisel verileri koruma altına alırken bir yandan da temel hak ve özgürlükleri kısıtlamamalı ve baskı altına almamalıdır. Elbette ki ulusal, milli ve manevi değerler kutsal ve önemlidir ancak devlet anayasa ve kanunlara aykırı kararlar alarak özgürlükleri kısıtlamamalı.

Uygulanabilirlik ve politika araçları açısındaki ilişki değerlendirildiğinde kentlerdeki Mobese (Kent Güvenlik Görüntüleme Sistemleri) ile alınan görüntülerin saklanması ve işlenmesiyle ilgili mevzuatta düzenleme yapılması gerekliliğine birçok çevre işaret etmektedir (Yardımcı ve Yalçıntaş, 2020:8-11). Genel çerçeveden bakıldığında dijitalleşme politikaları ile ilgili hukuki düzenlemeler yapılsa da bu konuyla ilgili halen bir çalışma yapılmamıştır.

Genel olarak bakıldığında son 20 yıllık geçmişte ve günümüzde internet ve teknoloji kullanımının her alanda hızla arttığı ve artık nerdeyse ülke vatandaşı tabirinin "netandaş veya netvatandaş" olarak isimlendirildiği çağımızda ulusal, milli ve manevi değerlerimizi fiziksel alanda koruduğumuz gibi dijital alanda da koruyacak politikalar geliştirmemiz gerekmektedir. Kamu bürokrasisi ve karar vericilerin düzenli, tutarlı ve katılımcı bir yapıda birey, toplum ve kamunun dijital güvenliğini sağlayacak tutarlı politikalar geliştirmeli ve Covid-19 pandemisi gibi bazı küresel gelişmeleri fırsata çevirmelidir. Bu konuda Türkiye hızla ivme kazanan bilgi ve iletişim teknolojisi atılımıyla yerli ve milli yazılımlara önem vererek dijital politikalara yön vermeye çalışmaktadır (Yardımcı ve Yalçıntaş, 2020).

2.2. KAMU HİZMETLERİNİN DÖNÜŞÜMÜ

21.yüzyıl da köyden kente göçün arttığı ve şehirleşmenin hızla büyüdüğü ortamda insan faktörünün her yerde ve her işlemde izi olduğu bu dönemde mahalli idarelere de birçok sorumluluk düşmektedir. Sosyal devlet yapısı gereği mahalli idareler vatandaşa en yakın hizmet kurumları olduğundan kendilerini modern ve dijital çağa göre yeniden yapılandırmalı ve sınırlı olan kamu kaynaklarını vatandaşlara en iyi şekilde sunabilmelidir.

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.

Dijitalleşme ve dijital yönetim kavramı Mckinsey tarafından tanım olarak işletmeler özelinde verilmiş ve işletmelerin işlerinin "nasıl daha kolay ve hızlı yürüttüğü ve yöneticilere bilgi verdiği teknoloji" olarak ifade edilmiştir (Sucu, 2021: 6). Kavram olarak ise dijitalleşme ilk defa 1971 yılında Kuzey Amerika Dergisi'nde bir makalede geçmiştir. Geçmişte dijitalleşme kavramı özel sektör için düşünülmüş bir kavram olarak düşünülse de günümüzde özellikle de 2000'li yıllar sonrası kamu yönetimi ve devletlerde hızla teknolojiye ve dijital hizmet sunumlarına geçmeye başlamıştır.

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.

1990'lı yıllar sonuna doğru internet kullanımının artması, internetin hemen hemen her yerde ulaşılabilir olması, mobil cihazların ortaya çıkması sonucu insan hayatının başta iş yaşamı ve devamında gittikçe artan e-alışveriş tutkusu internet, extranet, intranet ve Van'lar aracılığıyla birçok bilgisayar yazılımı ve kodlar oluşturulmaya başlanmıştır.

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, 2021:2).

Türkiye bilgi ve teknoloji alanında küreselleşmenin de etkisiyle son 20 yılda ciddi bir ivme yakalamıştır. Geleneksel iletişim ve yönetim sistemlerinden dijital ve sanal işlemcilere doğru bir yöneliş gösteren Türkiye'de kamu idareleri devlet-birey ekseninde teknolojiyi entegre etmişlerdir. Dijital uygulamaların, bilgi ve haberleşme teknolojilerinin kamu idarelerinde e-devlet ve e-belediye uygulamaları şeklinde entegre edilmesi kamu açısından şeffaflık, verimlilik, hesap verebilirlik, tasarruf-maliyet gibi konularda avantaj oluştururken vatandaş açısından ise kamunun sunduğu hizmetlere 7/24 esaslı ve hızlı bir şekilde ulaşarak bürokratik ve zaman engellerinden kurtulmuştur. Ayrıca vatandaşın özellikle mahalli idarelerin kent planlamalarında e-katılım, e-demokrasi gibi katılım yöntemleri ile demokratik bir yapının oluşması ve genel anlamda da vatandaşın devlete olan güven duygusunun oluşması sağlanmıştır. Vatandaşa en yakın kurumsal yapılar olan yerel yönetimlerde özellikle 1980'li yıllar sonrasında büyük değişiklikler meydana gelmiş, 1990'lı yıllarda internetin ve teknolojik gelişmelerinde hızlanmasıyla bu değişim-dönüşüm demokrasinin vazgeçilmezi olan yerel yönetimlerde hem kurumsal hem de vatandaş açısından önemli yenilik ve kolaylıklar ortaya çıkarmıştır.

Geleneksel kamu yönetiminden yeni kamu yönetimi ya da yönetişim yaklaşımına geçiş süreciyle birlikte merkezi 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 alışverişi 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, 2021:2-3).

Mahalli idareler kendilerini teknoloji ve dijitalleşmeye evrilirken idari teşkilatlanmalarını ve teknolojik bilgi sistemlerini de bu yönde geliştirmelidirler. Dijitalleşmenin mahalli idareler üzerindeki en önemli etkilerinden biri olan e-katılım yöntemi günümüz dijital devirde vatandaşları belediye kararları üzerinde önemli derecede katkı sunar hale getirmiştir.

Örneğin 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 yerine getirebilmektedir. Telefon, elektronik posta, beyaz masa gibi uygulamalarla vatandaş belediyelere karşı istek, talep, öneri ve şikâyetlerini dile getirebilmekte ve çözüm önerileri oluşturulabilmektedir.

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 ve şeffaflık ile birlikte denetlenme farkındalığı ile birlikte hesap verebilirlik çerçevesinde işlemlerinin yürüteceği olgusunu düşünmektedir. Diğer açıdan düşünenler ise dijitalleşme ile birlikte kişisel ve özel bilgilerin ne derece korunacağı konusunda bir şüphe içinde bulunmaktadırlar.

Mahalli idareler kişisel veriler konusunda vatandaşlara güven vermeli ve kentte yaşayan her statü ve yaştan kimseyi hizmetlerine ulaşabilmesini sağlamalıdır. Yerel yönetimler internet, bilgisayar ve akıllı telefon kullanımının yüksek düzeyde olduğu günümüzde merkezi ve yerel idareler vatandaşların istek, talep ve şikâyetlerini Beyaz Masa, CİMER vb. e-uygulamalarla alabilmekte ve kamu-vatandaş bağını güçlendirebilmektedir. Dijitalleşmenin merkezi ve yerel idarelerde hızla büyümesi aslında halkla ilişkilerinde güçlenmesi ve devletin toplumla işbirliği haline

dönüşmesini sağlamıştır (Karaçorlu, 2021: 4-6).Devlet dijital teknoloji ve politikalar bağlamında kendini inovatif çalışmalarla sürekli kendini yenileyip geliştirmiş dijitalleşme, transformasyon ve entegrasyon gibi safhalardan geçerek teknolojinin kamu yönetimi ve kamu idareleri içinde yaygınlaşması kamu personeli ve vatandaşa erişebilme niteliği kazanmıştır.

Bütün bu gelişmelerin katkısıyla birlikte 2020 yılı Birleşmiş Milletler e-devlet Gelişmişlik Endeksi Raporu'na göre Türkiye çevrimiçi hizmet endeksinde 193 ülke arasında 53. sırada yer almıştır. Salgın dönemi tüm dünya genelini ciddi oranda etkilediğinden dolayı az gelişmiş ülkeler dahi dijital hizmet kapsamında ilerleme kaydetmişlerdir (Çaptuğ, 2021:10).

Anayasa ve yasalarda kamu hizmeti ve dijital kamu hizmeti kavramları tanımlanmasa da yıllar boyu süregelen kurum mevzuatları, yargı içtihatları gibi uygulamalarda her var olagelmiştir. 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 çalışılmaktadır. 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.

Dijital olmasa dış dünyayla bağınız kopacak duruma gelmiştir. Devletler tam da burada teknoloji ve dijitale yaptıkları yatırımlar kadar toplumlarını rahat ettirebilmişlerdir. Teknolojinin olmadığı bir ülkede milyonlarca insanın aylarca evlerine kapatıldığını ve dış dünyayla hiçbir şekilde bağlantı kuramadığını düşünmek neredeyse imkansızdır.

İdare, eylem ve işleriyle sorumlu olduğu gibi vatandaşların kişisel güvenliğini sağlamakla da yükümlüdür. Dijitalleşmenin arttığı günümüzde gerek teknik gerekse de personel kaynaklı hatalar veya eksikler olabilecektir. Buralardan doğan ve idarenin

kusursuz sorumlu olabilecek riskler artık günümüz elektronik risk olarak ifade edilmektedir. İdarenin sorumluluğu içinde yer alan mesleki risk, sosyal risk gibi konuların yanında elektronik risk kavramının da ayrıca değerlendirilmesi yerinde olacaktır.

Kamu hizmetlerinin bu denli dijitale 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 rekabet edebilmek ve yeni teknolojiler geliştirebilmek amacıyla kurulan Dijital Dönüşüm Ofisi ve Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı işbirliği ile 29 Aralık 2020 tarihli Resmi Gazete'de 2020/15 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi ile Ulusal Siber Güvenlik Stratejisi ve Eylem Planı bildirisi kapsamında çalışmalar yürütülecektir (Çaptuğ, 2021: 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, 2021:3-5).

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.

Bu dönemde dijital kazanç yolları çeşitlenmiş ve dijital kripto para piyasaları da hayatımızda yerini almıştır. Dijital teknoloji ve ekonomi sektörünün bu denli gelişmesi avantajlarının yanında kara para aklama, yasadışı kazanç, çocuklar üzerinde olumsuz etkiler, aile içi olumsuzluklar, KOBİ'lerin çeşitli ekonomik sorunları gibi daha birçok dezavantajlı yönünü de beraberinde getirmiştir.

Küreselleşen dünya düzeninde neredeyse her işlemin elektronik ortamlarda yapıldığı, birey ve toplumların yaşam tarzı haline gelmiş teknoloji çeşitli yönleriyle sürekli gelişmektedir. Teknoloji gelişip büyürken ulusal ve uluslararası alanda birçok alanı da

etkileme gücüne sahiptir. Son dönem uluslararası kuruluşların izleme ve değerlendirme raporlarına bakıldığında ise; Teknolojilerin geniş kapsamlı olarak etkileme gücü birçok uluslararası raporda dile getirilmektedir. Raporlara göre;1.'si olarak süper bilgisayar (ubiquitous computing) olarak adlandırılan birçok işlemi saniyeler içinde yerine getiren sistemler, 2.'si her yerde bilgi işlem gücüne erişilebilirliği sağlayan işbirliği teknolojileri (collaboration technologies), 3.'sü gerçekliğin birebir kopyalandığı, fiziksel dünyayı dijitale entegre etme yeteneği olan alternatif gerçeklik (extendedreality) teknolojisi, 4.'sü makinelere insan yeteneği kazandırma girişimi olan Yapay Zeka çalışmaları, 5.'si ve son olarak üzerinde durulan teknolojilerden biri de bilgisayarlar üzerinden gizlilik, güvenlik ve alışveriş yeteneklerini değiştiren blok zinciri (blockchain) teknolojileridir. Bütün bu alanlar dijital dönüşüm çerçevesinde bilgi ve iletişim teknolojisini toplumlara entegre ederken teknoloji altında söz edilmektedir (Küçükvardar ve Aslan, 2021).

Bilgi ve teknolojinin bu denli geliştiği ve ekonomi, ticaret, sağlık, eğitim gibi alanlarda küresel pandemiyle birlikte insan yaşamının dijital alanlara yöneldiği günümüzde siber güvenlik, güvenlik veri sızıntıları gibi alanlar bireyler ve kamu için büyük tehditler oluşturmakta ve bu konular için önlemler almakta uluslararası teknoloji alanlarında tartışılmaktadır.

Dijitalleşmenin sosyo-kültürel açıdan insan yaşamını nasıl etkilediğine bakılacak olursa özellikle son 2 yıldır pandemi süreci insanları dijitale 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 toplumunun

birtakım değerler etrafında ilintileyerek insan hakları, sosyal araçlar, etnik kökenlere dayalı ayrımcılık ve dezenformasyonlara neden olmamalıdır.

Örneğin bazı yüz tanıma sistemlerinin siyahi kadınların yüz tanımalarında %35 kadar yanlış sınıflandırma yaptığı sonucu görülmüştür. Özellikle sosyal medya platformları bu gibi olumsuzluklara ve propagandalara her zaman açık olmuş ve gerçekliğe ayrı, kişi ve kurumlara zarar verebilecek nitelikte olmaktadır. Küresel iletişimin hızla birbirine bağlı olarak geliştiği günümüzde dijital uygulamaların şirketleri içinde dijital veri güvenliği açısından önemli ahlaki ve etiksel sorumluluklar düşmektedir. Genel olarak bakıldığında teknolojinin sürekli gelişmesi ve dijitalleşme faaliyetlerinin artması Covid-19 döneminde ivme kazanmış ve toplumları ekonomik, teknolojik, toplumsal ve etik açısından etkilemiştir. Dijitalleşme ve teknolojinin ulusal ve uluslararası alanda çağımızı şekillendiren bir yenilik olması ve gelecekte de insan hayatının her alanında yer alacağı hiç şüphesiz mutlak olacaktır.

Türkiye ise Avrupa Birliği üyelik sürecinin de tetiklemesiyle dijitalleşme, e-uygulamalar ve e-yönetişim politikalarına birçok alanda yer vermiş ve ilk olarak 2014-2018 Onuncu Kalkınma planında e-yönetişim gibi hedefler ve alt hedefler yer almıştır. İkinci olarak ise 2019 yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programında dijitalleşme faaliyetleri, alt ve üst kurum ve kuruluşlar arası iletişim ve ortak plan -program, hedefler belirlenmesi için maddeler hazırlanmıştır.

2015-2018 yılları arası Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı da inovasyon ve sürekliliğe dayalı dijital platformlara erişebilir, öğrenebilir bir toplum yapısı oluşturmaya yönelik olmuştur. Son olarak ise 2020 yılı Cumhurbaşkanlığı Yıllık Programında da yer alan merkezi ve yerel dijitalleşme faaliyetleri, e-devlet uygulamaları gibi birçok teknolojik oluşum toplum-devlet arasındaki iletişim ve güven bağını oluşturarak tasarruf-maliyet ekseninde bir faydanın ortaya çıkmasını hedeflemiştir. Sonuç olarak dijitalleşme konusu Türkiye özelinde değerlendirildiğinde 1960'dan beri süregelen ve 1980 yılı sonrası daha da artan hükümetlerin istikrarsız bir durum ortaya koyması devamında bürokratik engeller ve hantallaşan devlet yönetimi yeni kamu yönetimi ile birlikte yönetişim kavramını doğurmuştur.

Bu dönemde yönetişim kavramı ile başlayan teknoloji ve bilgiye erişim çalışmaları 2000 sonrası Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde hızla yol katederek günümüze kadar çeşitli teknik ve hukuki düzenlemelerle birlikte değişikliklere uğramıştır. Özellikle

kamu hizmetlerinde meydana gelen bu değişimler vatandaş ve devlet açısından tasarruf-maliyet ekseninde olumlu sonuçlara neden olmuş ve devletin vatandaşa karşı şeffaf, hesap verebilir, hızlı bir hizmet sunan sorumlu yapısını meydana getirerek vatandaş-devlet güvenini oluşturmuştur.

Türkiye her alanda kamu hizmetlerini vatandaşlarına daha kolay ve hızlı bir şekilde sunulması için dijitalleşme faaliyetleri kapsamında geliştirirken eğitim konusunda da ciddi atılımlar yapmış ve diğer dünya ülkeleri gelecek nesillerinin başarısı ve ülkelerinin kalkınması için yükseköğrenim kurumlarına her zaman önem vermiştir. Bu nedenle kamu politika ve bütçelerinde eğitim kurumlarına hem insan kaynağı hem de mali açıdan sürekli destek vermiş ve ar-ge çalışmalarına yönlendirmiştir.

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.

Yükseköğretim sisteminde yaşanan bu gelişmeler öğretim sistemlerinin gelişmesine ve çeşitlenip zenginleşmesi lehine olmuş ve fiziksel açıdan bilgiye ulaşamayan birçok dezavantajlı grup açısından da avantajlı bir hal almıştır. Sanal sınıflar, çevrimiçi öğrenme, interaktif dersler salgın döneminde eğitim-öğretim sistemine yeni bir yön vermiş ve belki de ilerleyen yıllar için düşünülen bu dijital ortamlar öne çekilmiştir. Ayrıca derslerin kayıt altına alınması ve öğrenenlerin sürekli ve istediği zaman istediği yerden bilgiye ulaşması eğitim-öğretimi sürekli ve kesintisiz kılmıştır.

Yükseköğrenim sisteminde öne çıkan bu denli hızlı dijitalleşme faaliyetleri araştırmalara ve istatistiklere de konu olmuştur. Şöyle ki 2020 yılında Aristovnik ve arkadaşları tarafından 62 ülkeden 30.383 öğrenciye çeşitli anketler yapılmıştır. Bu araştırma sonucunda dijital platformlara katılabilmek için bilgisayar ve diğer erişim araçlarına sahip olma durumu küresel çerçevede %84, Türkiye'de ise %77' dir. Türkiye ağırlıklı olarak akıllı telefonlar aracılığı ile bilgiye erişim sağlamaktadır (Babaoğlu ve Kulaç, 2021:3-4). TÜİK 2020 verilerine göre ise internete bağlı telefon oranı %99

olarak açıklanmıştır. Türkiye genel anlamda bilgiye ulaşabilmekte ve dijital ortamlara katılabilmektedir (Babaoğlu ve Kulaç, 2021:3-4).

Ayrıca Türkiye'de bazı üniversitelerde başlayan ve halen devam eden uzaktan yada 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 sevidedir. Türkiye genç nüfus oranı bakımından avantajlı olmakla birlikte genç nüfusun mobil alanları, yeni teknolojileri ve sosyal ağları çabuk öğrenmesi ve bilgiye erişimi kolay olmaktadır.

Yine 2020 TÜİK verilerine göre Türkiye'nin hane halkı internet erişim oranı %90,7 bireysel internet erişim oranı ise %79 iken, bu oranlar Avrupa Birliği üyeleri arasında hane halkı internet erişim oranı % 91, bireysel erişim ise % 85'dir.Oranlar karşılaştırıldığında Türkiye'nin Avrupa Birliği ülkeleri içinde iyi bir konumda olduğu söylenebilir. Türkiye'nin yükseköğrenim alanında dijitalleşme ve e-öğretim modellerine yönelik ar-ge faaliyetleri yürütürken kurumların teknolojik altyapıları, eğitmenlerin bu dijital gelişmelere ayak uyduracak becerilere sahip olması, eğitim materyallerinin önemi ve e-öğrenme modellerinin ölçme kriterleri dikkate alınmalıdır (Babaoğlu ve Kulaç, 2021).

Eğitim kurumlarında dijital uygulamalar yüzde yüze yakın bir seviyede son teknoloji olsa da bu sistemleri kullanan eğiticiler 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 pedagog, 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.

Merkezi ve yerel yönetimler genç nüfusu dijital öğrenme modellerine yönlendirirken elbette tamamen bireysel bir toplum yaratmamalı eğitim-öğretim çağındaki nüfusu sosyalleşme ve kültürel açıdan zenginleştirecek aktif bir ortam yaratmalıdırlar. Bu bakımdan devletler her ne kadar bütçe olanakları açısından yüksek düzeyde kaynak ayıramasa bile özellikle başta üniversite çağı nesil olmak üzere tüm toplumu dijital okuryazarlık açısından eğitmeli ve bu nesli yetiştirecek olan eğiticileri çağın tüm gereksinimlerinden yoksun bırakmayacak idari, mali, hukuki ve teknolojik imkânları eğitim kurumlarına sunabilmelidir.

21.yüzyıl endüstri 4.0, uzay çağı, teknoloji çağı gibi çeşitli kavramlarla ifade edilen bilgi ve iletişim teknolojileri Covid-19 pandemisinin de itici gücüyle birlikte başta eğitim, sağlık, çalışma ve diğer birçok alanda hızlı bir ivme kazanmıştır (Akar ve Meçik, 2021.1). 1980 sonrası toplum ve devletlerin ar-ge faaliyetleri üzerinde daha sıkça durması ve refah seviyelerinin de artması ile birlikte teknoloji ve dijital uygulama kavramları gündelik insan yaşamının her alanında etkisini göstermiştir. Öyle ki gelecekte de yapay zekâ, siber bilişim sistemleri, robotik ekipmanlar gibi işlevsel faktör başta çalışma yaşamı olmak üzere insan yaşamının bir parçası halini alacaktır.

Dijitalleşme ve inovatif teknoloji faaliyetleri günümüz ve gelecek iş yaşamında fiziksel ortamları yerini hızla alacak ve nesnelerin interneti kavramını ortaya çıkaracaktır. Yer ve mekândan bağımsız iş sürekliliğini sağlayacak yapay zekâya 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 sektörlere 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 Türkiye'de bu nedenle işini kaybedecek nüfus oranı toplam istihdamın içindeki payı neredeyse %60'ı bulmaktadır (Akar ve Meçik, 2021:4). 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.

Yapay zekânın, robotik süreçlerin ve mobil uygulama alanlarının artması kamu ve özel sektör üzerinde yeni istihdam alanları yaratırken diğer yandan da ilgili kesimlere tasarruf-maliyet dengesini pozitif etkileyecek ve verimliliği arttıracaktır. Ölçülebilir ve ölçütlenebilir bir dijital sistemin oluşması da ayrıca işveren kesim tarafının personel ve iş akışı üzerinde denetlenebilirliği sağlaması yönünden etkili olacaktır.

Yapılan araştırma ve anketlere göre teknoloji ve yapay zekânın bu denli ivme kazanması birçok kişi tarafından da finansal, duygusal, kişisel ve istihdam konusunda teknofobi kavramını yaratırken bir başka açıdan ele alındığında ise teknoloji ve dijitalleşme birçok alandan farklı iş fırsatları da ortaya çıkarabilmektedir. Hiç şüphesiz geleceğin meslekleri ve dijitalleşme değişim-dönüşümünün artması eğitim sektörü üzerinde bir hayli etkilidir. Öyle ki teknolojinin öğrenilmesi ve iş yaşamına entegre edilmesinin yolu eğitim faaliyetlerinden geçmektedir. Bu nedenledir ki başta eğitim-öğretim kurumları devamında da toplumlar bilgi ve iletişim teknolojileri yönünden sürekli eğitilmeli ve dijital çağa her açıdan hazırlanmalıdır. Eğitimli ve bilinçli toplumların yetişmesi uluslararası alanda ülkeleri rekabet edebilir bir seviyeye ulaştırabilecektir.

Elbette ki insan gücü ve zekâsı olmadan bir dünya ve iş yaşamı düşünülemez. İnsan yaşamı yüzyıllardan bu yana sürekli değişip gelişerek bu güne ulaşmış ve makineleşmeden dijitalleşmeye doğru evrilmiştir. Ancak lider ve yöneticilerin personel istihdamı ve personel ile olan ilişkileri dijitalleşmenin etkisine rağmen sürekliliğini koruyacak ve dijitalleşmenin mutlak olarak giremeyeceği ve insan gücü ve zekâsının gerekli olduğu iş gücünde sosyal ilişkileri ve moral-motivasyonu pozitif düzeyde olması zorunluluğu olacaktır.

Genel olarak bakıldığında ise devlet otoritesi kamu-özel sektör ilişkisinde işveren ve çalışan kesimi her zaman korumak ve desteklemek zorundadır. Bu nedenle dijitalleşmenin günümüz ve gelecekte istihdam ve piyasa ekonomisi üzerindeki etkilerini değerlendirip kamu-işveren-çalışan dengesini sağlayarak insan hak ve hürriyetlerine yaraşır, toplumların refah seviyesini arttıracak politikalar geliştirmesi yerinde olacaktır.

Türkiye'nin kamu politikası ve strateji oluşturma aşamalarına bakıldığında son yıllarda küreselleşen dünya düzenine ayak uydurma ve rekabet gücünü arttıracak her alanda inovatif politikalar oluşturduğu görülmektedir. Özellikle 1980 sonrası başlayan ve 2000'li yıllardan sonra hızla gündemde yerini koruyan bilgi ve iletişim teknolojileri çalışmaları her alanda olduğu gibi ekonomi ve ticaret alanında da bir hayli gelişmiş ve gelişmektedir.

Bilgi ve teknolojinin ekonomi alanındaki yansımalarının en belirgin yansımaları şüphesiz e-ticaret ve online alışverişler üzerinde olmuştur.1980 sonrası Türkiye'nin ekonomi politikasını değiştirerek ithal ikameci ve devletçi politikalardan vazgeçip liberal serbest piyasa ekonomisine geçmesi ulusal ve uluslararası alanda özel sektör işletmeciliğini farklı bir alana itmiş, işletmeci ve yatırımcılar serbest piyasa koşullarında fiyatları belirleyerek ticaret yapmaya başlamışlardır. Ayrıca serbest piyasa koşullarının oluşturduğu ticaret hacminin devamında e-ticaret kavramının da gelişmesi ve uzun yıllar bu modelin uygulanmasının giderek arttığı günümüzde son olarak 2020 yılında başlayan ve tüm dünyayı saran pandemi olgusu da e-ticareti hızla büyüten ve ekonomik göstergeler arasında büyük bir oranda yer almıştır.

Türkiye sürdürülebilir bir ekonomi ve sürekli gelişen ve büyüyen ticaret hacmini arttırmak için ulusal ve uluslararası alanda gündemi takip etmiş ve ticaretin e-ticarete doğru yöneldiği, kamunun elini üretimden çekmesi ve özel sektörü özendirme ve destekleme modeliyle politikalar oluşturması gibi süreçler kamuyu dijitalleşme ve bilgi teknolojileri alanında yeni politikalar oluşturmaya ve bu alanda çeşitli modern, çağdaş ve yenilikçi stratejiler üretmeye yöneltmiştir.

Dijitalleşme ve teknolojinin ticaret alanına getirdiği en büyük gözlemlenebilir faktör daha öncelerden de var olan ancak pandemi döneminde daha da ön plana çıkan e-ticaret kavramı olmuştur. Yukarıda da anlatıldığı üzere e-ticaret kavramı, genel anlamda ticaret ve mikro ölçekte ise alışveriş sektörünü bir hayli büyütmüştür. Ancak

burada önemli bir noktaya da değinmek gerekir ki e-ticaret faaliyetleri büyük oranda ulusal ve uluslararası alandaki büyük firmaları temsil ederken il, ilçe, bölgesel, birey, esnaf ve KOBİ'ler üzerinde dezavantajlı bir durum yaratmıştır. Bahsedilen kişiler veya gruplar bilgi ve teknolojiye uzaklığı veya erişim imkânı kısıtlı, bölgesel farklılıklar, maliyetler, siyasi, sosyal ve hukuksal engeller ve birçok nedenden dolayı bölge ve daha alt gruplar açısından e-ticaret olgusu dezavantajlı bir durum ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle devletin yapmayı veya yapmamayı tercih ettiği ya da toplumun istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek, sorunlarını giderecek, karar vericilerin karar aşamasında ölçüt ve rehber aldığı, konuya, zamana ve küresel çapta modern dünyaya ayak uydurabilecek rekabet gücüne sahip, genel çerçeveden bakıldığında ise devletin topluma karşı görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi şeklinde ifade edilebilen kamu politikalarını oluştururken bu gibi dezavantajlı grupları her açıdan ve konumuz itibari ile de ticaret ve e-ticaret kapsamında ön planda tutması gerekmektedir.

Kamu politikaları oluşturulurken farklı aşamalar etrafında değerlendirilmiş istek, ihtiyaç ve sorunlara çözümler bulabilmek amaçlanmıştır. Politikalar problem, bu probleme uygun bir politika, uygun politikanın amacına uygunluğunun değerlendirilmesi, var olan probleme çözüm olup olmadığı gibi değerlendirmeler yapılarak mevcut politika veya politika araçları bitirilebilir, yenilikler yapılarak tekrar uygulanabilir veya değiştirilebilir. Aslında kamu politikaları dinamik bir yapıdadırlar ve günün siyasi, sosyal, hukuki ve ekonomik koşullarına göre değiştirilebilir nitelikte olmaktadırlar.

Dijital cihazları ve teknolojiyi bu denli hayatımızın bir parçası olması ticaret ve ekonomi alanında da dijital ekonomi, dijital ticaret, e-ticaret gibi kavramların ortaya çıkmasını neden olmuştur. E-ticaretin ortaya çıkmasıyla birlikte özel şirketler pazarlama faaliyetlerini dijital ortamlara taşımış ve bu alanlarda inovatif ve modern faaliyetlere yatırımlarını yönlendirmiştir. Özellikle insanlar e-alışverişe hızla ivmede bulunduğundan dolayı birçok sipariş, temin-tedarik, pazarlama hatta büyük ölçekli firmalar faaliyetleri uluslararası alana taşıyarak yenilikçi projelerle birlikte küresel ekonomik rekabet koşullarına ayak uydurmaya çalışmaktadırlar.

Genel anlamda herhangi bir alım-satımın veya değiş-tokuşun e-ticaret olarak tanımlanabilmesi için o işlemin elektronik ortamda iki veya daha fazla kişi arasında mal veya hizmet alım-satımı olması, ses, görüntü veya metin gibi sayısal bilgileri

işleyip saklanması ve iletilmesi şeklinde bir katma değer yaratarak ekonomi sistemine katkı sağlayarak ticari faaliyet kapsamında olması gerekmektedir.

Katma değer yaratan ticari işlemlerin geleneksel ticaret ve elektronik ticaret olarak karşılaştırıldığında geleneksel ticaretin hızla değer kaybettiği ve uygulama alanının daraldığı günümüzde elektronik ticaret tam aksine hızla büyümüştür. Genel çerçevede geleneksel ve elektronik ticaret firmalar bağlamında karşılaştırıldığında herhangi bir malın ticari işlem aşamaları (sipariş, stok, irsaliye, fiyat, talep toplama, bilgi talebi, ödeme vb.) geleneksel ticarette dergiler, lifletler (tanıtıcı yazılı-görsel kağıt), yazılı evrak, fax, telefon banka dekontları gibi araçlarla yapılırken, elektronik ticarette ise bu araçların birçoğu elektronik ortama taşınarak web dosyaları, elektronik postalar, veri tabanları, internet bankacılığı, elektronik veri değişimi (EDI), elektronik fon transferi (EFT) gibi uygulamalarla gerçekleştirilmektedir.

Ticari işlemler tarafların sınıflandırılmasına göre de üretici ve tüketici tarafları açısından birçok farklı taraf etrafında ifade edilebilirken en göze çarpanlarından iki B2B (Business to Business, işletme-işletme), B2C (Business to Consumer, işletme-tüketici) şeklinde gerçekleşmektedir. Küresel çapta değerlendirildiğinde elektronik ticaretin en büyük beş ülkesi sırasıyla Çin, ABD, Japonya, İngiltere ve Almanya olarak tanımlanmaktadır. Türkiye özelinde bakıldığında ise 2018 yılı verilerine göre e-ticaret sektörünün hacmi %42 artarak 59,9 milyar olmuş, 2014-2018 yılları arasında yıllık ortalama artış hızı %33 olmuştur. Türkiye'nin bu artış hızı çevrimiçi alışverişler, mobil kullanımlar, siparişler gibi uygulamalar nedeniyle e-ticaret kapsamında B2C(işletmeden tüketiciye) seviyesinde gerçekleşmiştir. Türkiye'nin bu alanda artış hızı pandemi döneminin de etkisiyle ciddi derecede artmış ve günden güne de hızla artmaktadır (Ölmez, 2021).

2020 yılı itibariyle ise e-ticaret sektörü 2019 verilerine göre ilk 6 aylık dönemde %64 oranında artış göstermiş ve bu ticaret hacminin %60'ını İstanbul (%47) Ankara (%8) ve İzmir (%5) oluşturmaktadır (Ölmez, 2021:8-9). Fiziksel ticaret ve elektronik ticaretin büyük oranda kentleşme ve sanayileşmenin fazla olduğu, nüfus artışının fazla olduğu birer sanayi ve ticaret ekosistemi haline gelmiş bu büyük kentler bir yandan ülke ekonomisine istihdam, ekonomi, ihracat, kültürel ve sosyal birçok sektörde büyük oranda katma değer yaratırken bir yandan da büyük şehirlerde oluşan bu yoğunluk ülke genelindeki diğer kentler ve bölgeler açısından da kalkınma da ve diğer alanlarda

üretim-tüketim dengesini bozarak eşitsizliklere ve dezavantajlı durumlara neden olmaktadır. Bu nedenle e-ticaret kapsamında kentsel ve bölgesel eşitsizliklerin giderilmesi için mikro çapta modellemeler yapılarak çeşitli organize yapılar geliştirilmesi ülke toplumunun refahı ve kalkınmada pozitif olgular meydana getirecektir (Ölmez, 2021).

Türkiye de bu konuda son yıllarda dijital ekonomi ve e-ticaret çalışmalarına her geçen gün daha fazla yer vermiş ve özellikle de 2020 pandemi dönemi bu konuyu daha da önemli hale getirmiştir. Türkiye de e-ticaret ve çevrimiçi alışveriş alanında n11.com, hepsi burada.com, sahibinden.com, trendyol.com, gitti gidiyor.com gibi büyük e-ticaret siteleri dijital piyasayı büyük oranda ele geçirmiş ve fiziksel ekonomiyi neredeyse yok etmiştir. Dijital alışverişin bu şekilde ivme kazanması firmalar açısından büyük kâr oranlarının açıklanmasına neden olurken, küçük işletmeler, KOBİ'ler, bireysel üreticiler, esnaf gibi kesim için ise dezavantajlı bir durum ortaya çıkarmıştır. Bu gibi dezavantajlı kesimler için ise kamu önceliğinde bazı modellemelerin oluşturulması bir bakıma bu dezavantajlı kesimler için devletçi politikaların oluşturulup modellemeler yapılması yerinde olacaktır.

Kamunun bu gibi kesimler için ülke ekonomisi ve vatandaşını korumak için bölgesel, kentsel veya kentler arası yerel yönetimlerin de desteğiyle mikro ticaret merkezleri kurulması üreticinin ürününü uluslararası alana ve e-ticari alana taşıyamasa bile ülke içinde kârlı bir şekilde değerlendirebilmesi bu konuda önem arz etmektedir. Bu gibi mikro ticari veya e-ticari sistemlerin ülke genelinde yaygınlaşması ve bu sistemlere üye olanların dijital ekonomi çerçevesinde sürekli ve sürdürülebilir eğitimlerin verilmesi ileride bu kesimlerinde dijital ekonomiye atacakları ilk adımları atmaları konusunda önemlidir.

Yeni kamu yönetimi şeklinin kabul edildiği günümüzde ticari işlemlerin serbest piyasa koşullarında ürün pazarlama yeteneği gelişmiş ve mikro e-ticaret merkezleri yardımıyla da büyük oranda daha da gelişecektir. Türkiye bu konudaki hukuki altyapı, özel düzenlemeler, idari altyapı gibi birçok alanda düzenlemeler Ticaret Bakanlığı koordinesinde Hazine ve Maliye Bakanlığı, TÜSİAD, MÜSİAD, TOBB gibi daha birçok sivil toplum kuruluşu ile birlikte yönetişim yaklaşımı çerçevesinde gerçekleştirmektedir. Karar vericilerin bu aşamalarda Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezi olarak isimlendirildiği bu gibi dezavantajlı grupların finansal ve fiziki altyapı

güçleri zayıf olduğundan bu gibi sistemlerin hem merkezi hem de yerel idareler tarafından desteklenmesi, kâr-zarar ilişkisi hesaplamalarında ve mücbir durumlarda zararlarının şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri kapsamında kamu tarafından üstlenilmesi bu gibi dezavantajlı kesimlerin dijital ekonomiye ayak uydurması, sürdürülebilirliğin sağlanması, ilerleyen süreçte işletmelerini büyüterek ulusal ve uluslararası alanda rekabet etmeleri açısından büyük önem arz etmektedir.

Türkiye e-ticaret konusunda halen çalışmalarını hızla yürütmekte olup bu konuda ödemeler, siparişler, iletişim, ulusal ve uluslararası alan, ulaşım, firmaların altyapısı, sosyal medya gibi ekonomik, teknik, sosyal ve yasal birtakım fırsat ve tehditleri bulunmaktadır. Bu gibi fırsat ve tehditlerin yönetişim yaklaşımıyla tüm sivil toplum kuruluşlarının fikir ve görüşleriyle birlikte değerlendirilip ülke ekonomisi lehine kararlar alınmalıdır.

Sonuç olarak ise küreselleşen dijital dünya ekonomisinde e-ticaretin her alanda hızla büyüdüğü günümüzde büyük ve kurumsallaşan firmalar dijitale her alanda ayak uydurabilirken, bölgesel, kent içi veya bireysel girişimciler bu konuda geride kalmaktadırlar. Bu nedenle devletçi ve kamu politikaları öncülüğünde bu kesimler için Bölgesel Mikro E-Ticaret Merkezlerinin kurulması girişimcileri buralarda toplayıp üretimlerini kentsel, bölgesel veya küresel alanda değerlendirilmesini sağlaması gerekmektedir. Merkezi ve yerel idarelerin koordinesinde buradaki girişimcilerin kalkınma ve gelişmesinde desteklemesi şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkeleri kapsamında mücbir durumlarda zararlarının karşılanması dahi yerinde olabilecektir. Küreselleşen dijital dünya ticaretinde gittikçe artan dijitalleşme faaliyetleri ülkelerin iç ve dış teknoloji politikalarına da ivme kazandırmıştır. Devletler büyük firmaların hızla ayak uydurduğu bu sisteme ülke ekonomilerinin uluslararası alanda rekabet edebilmesi için küçük büyük tüm girişimcilerini merkezi-yerel ve tüm paydaşlarıyla birlikte değerlendirip kamu politikalarını hazırlamaları gerekmektedir.

2.3.COVİD-19 PANDEMİ SÜRECİ KAMU HİZMETLERİNDE 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 dijitale yöneltmiş 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, 2021:29).

Covid-19 pandemisi ile dijitalleşme süreci hızla ivme kazanmış ve kamu kurumları birçok işlemini başta 2008 yılında kurulan e-devlet olmak üzere birçok e-uygulama sayesinde vatandaşına sunmuştur (Çaptuğ, 2021: 4-5). Bu dönemde özel sektör de dijitale 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 sektörlere 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 içinde olmak üzere birçok ülkede karantina süreçler, 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 dijitale bağlı hale gelmiştir.

Küresel Covid-19 pandemisi birçok alanda avantajlar ortaya çıkarsa da 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.

Bakılacak olursa devlet tüm vatandaşlarına eğitim sunmakla mükelleftir. Pandemi dönemi uzaktan eğitime geçilmiş kimi dersler online ortamlarda kimi dersle 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 her aile ve çocuk için eşit olmayabilir bazı aileler çocukların tablet veya tv alamayabilir. Merkezi ve yerel birimler bu konuda öğrencilere destek olmaya çalışsa da, her öğrenciye ulaşabilmek güç olmakla birlikte, ulaşılan her öğrencinin de bulunduğu coğrafya teknolojiyi kullanmaya elverişli olmayabilir.

Nitekim pandemi döneminde bazı basın yayın organlarında çocukların internet için evlerinden köylerinde kilometrelerce uzaklara gittiği görülmüştür. İşte burada eşitlik kavramı dijitalin her bireye ulaşıp kullanılabilirliği ve bu konuda idarenin hizmet sunumundaki sorumluluğu tartışılabilmektedir. 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 fonksiyonlaşan 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 ve dijital altyapı evlerine kurmak ve götürmek 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 çıkmaktadır.

2019 sonlarında pandeminin etkisi ile uzaktan çalışma yaşamına geçilmesi işveren ve çalışan taraflarından değerlendirildiğinde bazı avantaj ve dezavantajlı yönleri bulunmaktadır. 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 dengeni 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 anlaşılmalar 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 olarakta 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 değişkenlik ilkeleri temelinde sunulmakta ve idarede vatandaşlarına kamu hizmetlerini sorunsuz bir şekilde sunmakla mükelleftir. 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 kaldırabilecek mekanizmaların geliştirilmesi gerekmektedir.

2.4.TÜRKİYE'DE KAMU YÖNETİMİNDE E-DEVLET

İnsanların bireysel yaşamdan topluluklar haline gelmesi ve ortaya çıkan bu karmaşık yapıda bir yönetme-yönetilme ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bunun sonucunda meydana gelen 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 bunula 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.

Kamunun vatandaşlarına sunmakla yükümlü olduğu birçok kamu hizmeti tasarruf-maliyet çerçevesinde değerlendirilip maliyetlerin düşürülerek, bürokratik ve kırtasiyeci 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 anlayışını içermektedir (Çarıkçı, 2010:96). 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 alanda göstermiş, kamu ve özel sektör birçok alanı etkisi altına almıştır.

Türkiye'nin uzun yıllardır gündeminde olan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki uğraşıları, 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 yılara 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 ciddi bir kamu e-dönüşüm sistemleri 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+ programına, 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi başlatılmış ve 2005 yılında da 2006-2010 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi yayımlanmıştır (Ölmez, 2021:4). Bu gibi girişimlerin yanında bazı kamu kurumları kendi idari yapıları içinde, Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS), Gümrük Sistemleri Otomasyon Projesi (GİMOP), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Emniyet Bilgi Sistemi (POLNET) gibi bazı uygulamaları uygulamaya almıştır.

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 beşeri yapısının eğitilmesi ve imkânlarının geliştirilmesi gerekmektedir.

Günümüz teknoloji ve bilişim çağında devletler başta olmak üzere şirketler, sivil toplum kuruluşları ve diğer tüm kurumsal hizmet sunucuları bireyler, çalışanları ve vatandaşlar için hizmet sunumları en iyi ve kaliteli bir şekilde yerine getirmek için dijital teknolojilerden birçok alanda faydalanmaktadırlar. Bu nedenle, kamu kurum ve kuruluşların hizmet sunumlarında kullandıkları kişisel ve kurumsal bilgiler sürekli olarak kayıt altına alınmakta ve gerektiği durumlarda hızlı ve doğru bir şekilde bu

bilgilere erişim sağlanabilmektedir. Özellikle de geleneksel devlet anlayışının halen hüküm sürdüğü ve modern devlet yönetimine geçiş sürecinde bürokrasideki bazı engeller e-devlet kullanımı ile çözülebilmektedir.

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 hizmetler 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, ekonomi, kültürel, siyasi, hukuk ve daha birçok alanda toplumların vazgeçilmez bir unsuru halini almıştır. Bu gibi gelişmelere bağlı olarakta 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, 2020:23).

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 bireyler ve kamusal 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 yönetişim 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, 2010:100).

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 olmaktadırlar. E-devlet tabanlı uygulamalar yalnızca basit teknolojik bir uygulamadan ziyade bir nevi vatandaşların devlet yönetimine ortak olmalarına da imkân sağlamaktadır.

Genel olarak bakıldığında e-devlet uygulamalarının bürokratik insan kaynağı başta olmak üzere vatandaş ve toplum kesimlerine işleyebilmesi ve yaygın bir kültür haline gelebilmesi için e-devlet kavramını devlet-birey ekseninde sistemli bir şekilde oturtabilmek önemli görünmektedir. E-devlet uygulamalarının kamu hizmet sunumları süreçlerinde beklenen bazı avantajlar şu şekilde ifade edilebilir (Çarıkçı,2010:101) :

-Yer ve zaman kısıtlaması olmaksızın kamusal hizmetlerden faydalanabilmek

-Devlet-birey etkileşim ağının etkin bir şekilde saplanması,

-E-devlet ve diğer e-uygulamalar yoluyla sunulan hizmet ağının genişletilmesi,

-Kamu kurum ve kuruluşlarında verimlilik artışı,

-Kamusal hizmetlerde etkin ve hızlı bir iş akışının rol oynaması,

-İş süreçlerinde bürokratik engelleri saf dışı bırakılması,

-7/24 esasıyla kamusal hizmetlerden yararlanılması,

- Tasarruf-maliyet dengesinin kurulması,

-Hizmet sunumlarında yanlışlık ve eksikliklerin giderilmesi veya azaltılması,

-Hizmet sunumlarında hızlılığın sağlanması ve dijital teknolojilerden faydalanılması,

-Denetim-kontrol faaliyetlerinin etkinliğinin iyileştirilmesi,

-Bireyler nezdinde devlete olan güven duygusunun oluşturulması,

18 Aralık 2008'de uygulamaya geçirilen "e-Devlet Kapısı Projesi" portal uygulamaları üzerinden verdiği birçok kamusal hizmet sunumuyla toplumda olumlu kabul görmüştür. Özellikle devlet - iş dünyası ve birey eksenindeki süreçlerde kurumlar arası işbirliği ve bilgi paylaşımı, kişisel verilerin korunması, bürokrasinin azaltılması, tek bir e-kapı üzerinden birçok hizmetin alınması gibi avantajları e-devlet projesini önemli kılan özelliklerden sadece birkaçıdır (Demirhan, 2011:257).

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, 2022:64). 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 yönetişim 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 yönetimleri yenileyip geliştirmekle birlikte birey-devlet ilişkisini dijital ortamlara taşıyarak yönetişim kavramı çerçevesinde bilgi toplumu seviyesini yükseltmek amacı yadsınamaz bir gerçektir. Kamu ve özel sektör kuruluşları arasındaki ulusal ve uluslararası rekabetin arttırılması ve toplumların refah düzeylerinin yükseltilmesi e-devlet başta olmak üzere dijital teknolojilerin destekleyici etmenleridir.

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, Ankara-Washington arasında ODTÜ üzerinden bağlanılarak iletişim kurulmuş ve Türkiye bu bağlantı ile internetle ilk kez tanışmıştır. (Demirhoca, 2022:67). Aslında e-devlet ile bilgi ve iletişim teknolojileri geçmişine bakıldığında 1980 ve 1990^'lı yıllara teknolojinin miladı olarak görülse de, 1970 yıllarında İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından uygulamaya alınan Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi'ne (MERNİS) kadar geçmişe götürülebilmektedir. (Demirhoca, 2022:67). MERNİS uygulamasının ilk başlarda bir otomasyon sistemi projesi olarak başlayıp, daha sonraki süreçte e-devlet portalına eklenmesi birlikte kamu kurumlarındaki bilgisayar sayı ve kullanımındaki artış, bir nevi e-hizmet sunumu sürecinin başlangıçları ve dijital sürecin ilerlemesinde olumlu bir etki yaratmıştır (Çarıkçı, 2010:102).

Türkiye'nin internetle tanışması ve dijital teknolojileri kullanma istatistiklerine bakıldığında ilk internetin kullanılmaya başlandığı 1993 yılında yükseköğretim kurumlarında yoğun ilgiyle karşılanmış ve bu kurumlar aracılığı ile yaygınlaşmıştır. O dönem kamu ve özel girişimler tarafından kullanılan internetin 1998 yılına gelindiğinde 44 bin bilgisayar, 7 bin web sitesi ve 200-300 civarında internet kullanıcısı olduğu görülmektedir. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu verilerine göre 2002'li yıllar sonrası günümüze kadar haberleşme ve ulaştırma alanına büyük yatırımlar yapılmış 2002 öncesi internet kullanıcı 2,5 milyon iken bu sayı son 18 yılda % 1900 artarak kullanıcı sayısı 63 milyon olmuştur (Karaçorlu, 2021:168-169).

Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknoloji süreçleri 1980 ve 1990'lı yıllardan temel alıp gelişme gösterdiği ve 1990'lı yılların sonuna doğru hızla bir yükseliş sergilediği görülmektedir. 1996 ve 1998 yıllarında gelişen dünya teknolojileri ve dijital uygulamalar, bilgi ve teknoloji politikaları ve stratejik planlar hazırlanmış ve kamusal alanda üst düzey çeşitli kurulların oluşturulmasıyla teknoloji geliştirme süreçlerine

önem verilmiştir. 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 arttırılarak 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).

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).

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, TÜRKSAT 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, 2022:65). 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 arttırılması, 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 zeka, 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, 2022:66).

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, 2022:66). 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).

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, 2019:155). 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 (Yüksel Aktuna, 2019).

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 (Yüksel Aktuna, 2019). Birleşmiş Milletler Kalkınma Bankası tarafından da projenin denetimi yapılmıştır. 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).

Kamu Mali Yönetim Projesi kapsamında vergi kurumlarının dönüşümünün önemli noktasından 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. MERNİS VE VEDOP projelerini politik açıdan değerlendirecek olursak MERNİS projesi siyasal iktidarların nüfus üzerindeki izleme, kontrol ve yönlendirme gibi süreçleri elinde bulundururken, iktidarlar VEDOP uygulaması ile de gelir ve ekonomik kontrolü elinde bulundurmaktadır (Yüksel Aktuna, 2019).

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 gelmiştir. Bir diğer E-devlete 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 edilmek amacıyla kurulan bir veri tabanıdır (Yüksel Aktuna, 2019:160).

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 ulaşabilirliği sağlayarak, yerel yönetimlerle ilgili verilere ulaşılmasının amaçlandığı bir sistem kurmak olduğu söylenebilir.

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, 2019:55). 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 yönetişim temelli katılımcı yaklaşımın göstergelerinden biri olarak ön plana çıkan önemli bir e-hizmet sunumu öğesidir. 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 bakılacak olursa genel olarak bunlar (Çelen, Çelik ve Seferoğlu, 2011:3):

-Nüfus ve Vatandaşlık Bilgi Sistemi (MERNİS)

-Hazine ve Maliye Bakanlığı Bilgi Sistemi (VEDOP),

-Adalet Bakanlığı Bilgi Sistemi (UYAP),

-Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS),

-Sağlık Bilgi Sistemleri (e-Nabız),

-Eğitim Bilgi Sistemleri (EBA)

-Sosyal Güvenlik Bilgi Sistemleri (SGK) şeklinde sıralanırken,

7/24 esasında vatandaşların hizmet alabildiği e-uygulama içerikleri:

-TC Kimlik Numarası Sorgulama
-SSK Hizmet Sicil Sorgulama

-SSK Emeklilik Günü Sorgulama

-Sağlık Karnesi Sorgulama

-Araç Vergi Borcunu Sorgulama

-Ceza ve MTV Sorgulama

-Doğalgaz Fatura Sorgulama

-A.Ö.F. Sınav Sonuçlarını Sorgulama

-ALES Sonuçlarını Sorgulama

-ÖSYS Sonuçlarını Sorgulama

-KPDS Sonuçlarını Sorgulama

-PTT Posta Kodu Sorgulama

-Vergi Kimlik Numarası Sorgulama

-Kayıp Şahıs Sorgulama

-Sürücü Ceza Puanı Sorgulama

-OGS Bakiye Bilgi Sorgulama

-Çalıntı Kayıp Cep Telefonu Sorgulama

-Emeklilik Yaşı Sorgulama

-Emeklilik Maaşı Sorgulama

-Gelir Vergisi Sorgulama

-Gelir Vergisi Gecikme Zammı Sorgulaması

-Bağkur Emeklilik Sorgulaması

-Emekli Sandığı Hizmet Süresi Sorgulama

-Sigortalı Hizmet Dökümü Sorgulama

-SSK Hizmet Sicil Sorgulama

-SSK Emeklilik Gün Hesabı

-Emekli Maaşını Sorgulama

-İGDAŞ Borç Sorma Servisi

-İSKİ Borç Sorma

-Vergi Kimlik Kartı Sorgulama

-Milli Eğitim Bakanlığı Portalı

-Y.Ö.K.-Tez Arama

-Milli Kütüphane Veritabanı

-Çalıntı Araç Sorgulama

-Kazaya Karışan Araç Sorgulama

-Kredi Yurtlar Kurumu Bilgi Sorgulama

Türkiye'nin son 30-40 yıl öncesine kadar geleneksel devlet yaklaşımı 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 anlamda destek görmeyen projeler kısa ömürlü olmakta veya hiç uygulanamamaktadır. 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.

OECD tarafından 2006 yılında koordine edilen ve sonuçları açıklanan e-devlet Türkiye Araştırmasına göre Türkiye e-devlet uygulamalarında ileri düzeyde ilerleme kaydetmektedir (Çelen, Çelik ve Seferoğlu, 2011:7). Türkiye e-devlet uygulamaları çerçevesinde kamu hizmetleri daha etkin, etkili, şeffaf, kaliteli, hızlı ve hesap verebilir nitelikte önemli avantajlar sağlamıştır ve Türkiye, bu amaçlar doğrultusunda şu noktalar üzerinde odaklanmıştır (Çelen, Çelik ve Seferoğlu, 2011:7):

*Sayıları binleri geçen birçok e-hizmet uygulaması oluşturmak yerine, e-ihale, e-sosyal güvenlik ve e-sağlık ödemelerinin dijital ortamda yapılması, gümrük ve vergi tahsilatı gibi kamuya getirisi yüksek olan hizmetlerin dijital ortama taşınması.

*Başlıca dijital ağ aktörleri olan vergi daireleri, Maliye Bakanlığı'nın muhasebe kuruluşları, ulusal yargı ağı uygulaması ve ulusal polis ağı hizmetleri gibi dijital ağlar ile e-devletin altyapısının oluşturulması.

*Kişi ve kurumların kimlik bilgilerinin yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşılmasını sağlayacak, her gerçek ve tüzel kişiye tek bir kimlik numarası verilmesine dayanan vatandaş ve vergi numarası veri tabanı ağının hazırlanması gibi başlıca projeler e-devletin gelişmesinde önemli faktörler olmuştur.

E-devlet tabanlı dijital hizmet sunumlarının yanı sıra, e-uygulamaların merkezi ve yerel yönetim birimlerinde uygulanması olarak görülebilecek ve özet olarak "sürdürülebilir bir kalkınma için teknolojinin şehir yaşamlarına uygulanması" olarakta tanımlanabilecek "akıllı kent", kavramı günümüzde diğer önemli bir e-devlet uygulama alanı olarak karşımıza çıkmaktadır (Yüksel Aktuna, 2019:160).

Akıllı hareketlilik, akıllı yaşam, akıllı yönetişim ve iletişim, akıllı çevre, akıllı ekonomi gibi birçok bileşenden oluşan akıllı kentlerde; akıllı durak, akıllı otopark, akıllı kavşak, akıllı atık toplama, akıllı güvenlik, akıllı ölçüm, akıllı aydınlatma, akıllı sulama, kablosuz internet vs. uygulamalar ön plana çıkarak kentlerin daha verimli bir şekilde yapılandırılıp yönetilerek insan hayatı için daha yaşanabilir bir konuma ulaşması hedeflenmektedir (Yüksel Aktuna, 2019:160). Dijital teknolojiler kullanılarak yönetilmeye çalışılan akıllı kent uygulamalarındaki başlıca amaç, artan nüfus ve kırsalda kente olan göçler sonucu gittikçe artan şehirleşmenin ortaya çıkardığı ekonomik, sosyal, kültürel, çevresel ve daha birçok olumsuzluğu minimum seviyeye indirerek şehirlerde ortaya çıkan yerleşimleri ve kentleşme yeniden düzenlemektir.

2.5.ULUSLARARASI ALANDA DİJİTAL DÖNÜŞÜM

21. yüzyıl insan yaşamında internet ve sosyal medya kullanımlarının hızlı bir şekilde artması sonucu ülkeler ve kültürler arası etkileşimler de giderek artmaktadır. Önceden gidip gelmeyle 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 (transnasyonalizim) 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 bir ortam yaratamayacaklarını bu nedenle küresel alanda istemeyerek de olsa bir ilişki sürdürmek zorunda oldukları görülmüştür (Baştan ve Karagül, 2021:6).

Yeni kamu yönetimi mantığıyla birlikte çoğulculuğun arttığı, sivil toplumların etkin ve karar alma süreçlerine katılımı, hesap verebilir yönetimler, demokrasinin etkinleştiği, açıklık ve tutarlığın olduğu, orantılılık ve etkinlik gibi iyi yönetim ilkeleri Avrupa Komisyonu'nun yönetişim ve kalkınma alanında yayımladığı Beyaz Kitap'ta yönetişimin çerçevesi yer almıştır. Yönetişim kavramı kökeni 14. yüzyıla kadar dayansa da günümüz literatür ilk defa 1989 yılında Dünya Bankası'nın Afrika için

kalkınma ve büyüme ile ilgili hazırladığı bir raporda kullanılmıştır (Karaçay ve Atmaca, 2020:3).

Dijital teknolojik yatırımlar ve teknolojinin her alana yayılması başta devletlerin öncülüğünde başlattığı ve devamında da sermaye taraflarının konuyu benimsemesi ve çeşitli yatırımlar yapması ile ilerlemektedir. Dijitalleşme ve teknoloji kavramlarının neoliberal politikalar ile ilişkilendirilerek değerlendirilmesi ülkelerin küresel anlamda tek başlarına bir aktör olmadıklarını bu nedenle de birbirleriyle iletişim kurmak zorunda oldukları ifade edilmektedir. Gelecekte de teknolojinin ve dijitalleşmenin sürekli gelişeceği ve insan yaşamının neredeyse bir tuş ile kontrol edilebileceği dahi söylenebilmektedir. Bu yüzden devletler hem kendi gelecekleri hem de vatandaşları için küresel teknoloji devrinde yerini alabilmek için sürekli ve güncel politikalar geliştirmelilerdir.

Devletler teknoloji şirketleri vasıtasıyla dijitalleşmeyi kamuya entegre etmeye çalışmış ve bazı kritik strateji program ve yatırımları yapmışlardır. Örnek olarak verilecek olursa Danimarka Silikon Vadisi'nde büyükelçilik açmış ve bunun nedeni olarak ise bu alandaki gelişmeleri yakından izleyerek 4. Sanayi Devrimi/Endüstri 4.0 ve yapay zekâ çalışmaları gibi teknolojinin son evresini her zaman yakından izlemek ve devlet politikası haline getirerek 5G gibi teknolojiye sahip olan ülkelerin ulusal ve uluslararası alanda aktör haline geldiğini açıklamıştır (Baştan ve KARAGÜL, 2021).

Dijitalleşme ve teknolojinin kamu ve özel sektör faaliyetlerinde bu denli artması ve 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, yönetimsel süreç, e-posta hizmetleri, dijital dilekçe, meclis toplantıları, müzakere, halk oylaması vb.) kullanılabileceğini açıklamıştır (Karaçorlu, 2021:170).

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,

2021:10). Genel olarak bakıldığında küreselleşen dünya teknolojisi içinde insan hayatının her alanında yer alan bilgi ve yapay zekâ ülkelerin merkezi ve idarelerinde de vatandaşın-kamu işbirliğini sağlayarak hem vatandaşa sürekli ve kesintisiz hizmet sunarken hem de kamu maliyetlerinde ciddi düşüşler getirmektedir.

Elbette her yenilik toplumları olumlu yönde etkileyecek diye bir kavram söz konusu değildir. Dijitalleşme faktörü konumuz bağlamında birey ve toplumları ekonomik, teknolojik, kültürel, sosyal yaşamda ev 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 ve 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 dijitalleşme ve dijitalleşmeye karşı toplum ve kamunun verdiği tepkiler izlenip raporlaştırılmıştır (Küçükvardar ve Alan, 2021:23).

Bahsi geçen uluslararası kuruluşlar ekonomik, teknolojik, toplumsal etki ve etik konularında çeşitli izlenimler yapmışlardır. Dünya Ekonomik Forumu (WEF) 2021 yılında Global Technology Governance isimli bir rapor düzenlemiş ve teknolojinin bazı sorunlarına dikkat çekmiştir. Bu teknolojik sorunlardan bazıları sınırlı veya düzenleme eksikliği, kötüye ve amaçsız kullanım, gizlilik ve veri paylaşımı, teknolojik sorunlar, kolluk kuvvetlerinin veri tabanı kullanım yetki ve kapsamı, siber güvenlik stresleri, dijital teknolojiler üzerinde insan denetiminin etkisi gibi sorunlar sayılabilecektir.

Dijital in 2020 Global Overview raporunda 244 ülke incelenmiş ve 8 milyar nüfuslu dünyada 4 milyar insanın en az 1 adet cep telefonu kullandığı tahmin edilirken, dünya genelinde 4 milyar insanın internet kullandığı görülmüştür. 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: 7).

Bir diğer uluslararası kuruluş raporu ise Mayıs 2019'da Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) üyesi ülkeler tarafından yenilikçi, saygılı, demokratik tolum 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).

Genel anlamda bu şekilde dijitalleşme ile ilgili kararların alındığı bu ilkelere aynı zamanda hükümetler arası alınan ilk tavsiye kararları arasında da yer almaktadır. 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 hedeflemektedir.

E-ticaret, dijital ekonomi, e-alışveriş gibi kavramlar Avrupa Birliği ve OECD (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü) gibi uluslararası örgütlerin dikkatini çekmiş ve Avrupa Birliği e-ticaret kavramını, mal ve hizmetlerin internet üzerinden satılması

olarak tanımlarken OECD ise, internet üzerinden yapılan ticari işlemler olarak tanımlamıştır.

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).

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).

Word Stats internet kullanım verilerini toplayan kurum olarak Ekim 2020 verilerine bakıldığında; Afrikalıların %47,1, Amerikalıların %90,3, Avrupalıların %87,2, Asyalıların %60, Asya'nın %71'i ve dünya ortalamasının ise %63'ü internete erişim sağlayabilmektedir (Küçükvardar ve Aslan, 2021).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 değişikliler AB, UNESCO, BM, OECD ve alanlarıyla ilgili diğer uluslararası birçok kuruluş tarafından izlenmekte ve raporlar oluşturularak tavsiye kararları çıkabilmektedir.

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, 2020:10). 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 (Baştan ve KARAGÜL, 2021:4). Diplomasi genel olarak Kamu Diplomasisi olarak anılmakta ve bu çerçevede dijital diplomasi kavramı alt dallardan biri olarak görülmektedir.

Diplomasi terimi kavram olarak ise ilk kez 1965 yılında Tufts Üniversitesi Fletcher Hukuk ve Diplomasi Okulu Dekanı Edmund Gullion tarafından kullanılan kamu diplomasisi kavramı, devletlerin birbirleriyle olan İlişkilerini, özel grupların ve örgütlerin ilişkilerini, diplomatlık ve iletişim etkeni ve uluslararası kültürel etkileşimi arttıran ve devletlerin menfaatleri doğrultusunda yapılan iletişim faaliyetleri olarak tanımlanmaktadır (Baştan ve Karagül, 2021).

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. Diplomasi 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 tanıması sosyal medyanın etkileşimi ve halkın görüşlerini anlık olarak paylaşabileceği ve çeşitli eleştiri ve görüşlerini dile getirebileceği bir ortam yaratmaktadır (Baştan ve Karagül, 2021).

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.

Dış politika belirleyicileri, akademik camia, bürokratik çevreler dijital diplomasi kavramı üzerinde ortak bir görüş üzerinde durmamış bunun yerine, net diplomasi, ağa bağlı diplomasi, siber diplomasi, diplomasi 2.0 gibi kavramlarında kullanılabileceğini ifade etmişlerdir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının bu denli artması, dünya genelinde internet ve sosyal medya kullanımının artması, küresel anlamda iletişimim giderek güçlenmesi gibi etkenler görüldüğü üzere dijitalleşmenin küresel açıdan bakıldığında diplomasi alanına da sirayet etmiştir. Siber diplomasi ağa bağlı bir iletişim teknolojisi iken dijital teknoloji ağa bağlanmaksızın akıllı telefonlar,

bilgisayarlar, tablet gibi çeşitli araçlarla 0'lar ve 1'lerle ifade edilebilen bir teknolojidir. Bu nedenle diplomasinin dijital diplomasi olarak ifade edilmesi yerinde bir tabir olacaktır.

Diplomatik faaliyetler ve iletişim dijitalin yaygınlaşması ile birlikte çeşitli iletişim araçları vasıtasıyla devletten halka ve halktan halka doğrultusunda ilerlemektedir. Uluslararası politik aktörleri devletleri kendi ülke menfaatleri ve halkları etkilemek kültürlerini yaygınlaştırmak ve belli hedeflere ulaşma çabasıyla ikna etme uğraşısı içinde olmuşlardır. Geleneksel anlamda bakıldığında bu gibi etkileyici ve ikna faaliyetleri televizyon, radyo, miting gibi toplu etkinlikler veya kitle iletişim araçları ile olurken günümüz teknolojisiyle birlikte sosyal platformlar ve internet daha fazla kullanılmaya başlanmıştır.

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 kullanmaktadır. 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 kişilere ulaşması 13 yıl sürmüş ve ilk bilgisayar pazara sürüldükten 16 yıl sonra 50 milyon sayılarına ulaşmıştır. İnternet ise genel kullanıma açıldıktan sonra hızlı bir ivmeyle 4 yıl sonra 50 milyon kullanıcıyı aşmıştır. 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 (Baştan ve Karagül, 2021:4-6).

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 diplomasi faaliyeti olarak görülmektedir.17 Aralık 2010'da Tunus'ta başlayan ve birçok Ortadoğu ülkesine yayılan Arap Baharı olayları sırasında Facebook, Twitter, video paylaşım siteleri blog yazılar gibi ortamlarda binlerce içerik paylaşılmış ve halk tüm dünya ile etkileşim halinde olmuşlar

ve devletlere birçok farklı karar almalarında etkili olmuşlardır (Baştan ve Karagül, 2021).

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. Diplomasi, dijital diplomasi, sosyal medya, internet kullanıcı sayısının giderek artması, siber diplomasi gibi kavramlar günümüz küresel diplomasi 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 bakıldığından halkların yönetimleri değiştirme gücü görülmüş ve halkların karar alma süreçlerine katılarak iç ve dış politikada politika belirleyicilere karşı kamuoyu oluşturma aracı oluşturmaktadır. 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'ın bu denli yaygın kullanılması yaygın kullanış 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 alarak "Twitter Diplomasisi" kavramını hayatımıza sokmuştur. 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).

Dijital diplomasinin bu kadar gelişmiş olması bir yandan küresel anlamda pozitif bir ortam sağlamakta iken bir yandan da insanlar arasındaki jest ve mimiklerin önemli bir iletişim, anlama ve ikna faktörü olarak değerlendirildiği durumda diplomatlar için jest ve mimiklerin ülke menfaatleri karşı tarafı ikna çabası ve güçlü bir anlaşılabilirlik için yadsınamaz bir etkendir.

Dış politika uygulayıcıları veri diplomasisi/dijital diplomasi kavramalarını dış politika stratejisi geliştirmede kullanabildiği gibi iç politikada da halkları iletişim ve harekete geçirme olarak da kullanabilmektedir. Bazı diplomat ve dış temsilciler bulundukları ülkenin dillerini sosyal platformlar üzerinden çeşitli amaçlar için kullanabilmekte ve bu konu da ülkeler arası etkileşimde etkili olmaktadır.

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 bakıldığından 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 uygulaması dış politikacıları ve ülke liderlerini bu alana yoğunlaşmış 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.

3.KAMU POLİTİKASI

3.1.KAMU POLİTİKASININ ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞİMİ

Köken olarak 14. yüzyıldan daha öncelere kadar eski olan politika (policy) kavramı yunan dillerinde politiea, polis gibi çeşitli isimlerle anılmış olsa da günümüz anlamıyla yönetim ve yönetme kavramları içine 14. yüzyılda girmiştir (Akman, 2015:11). Çeşitli ve karmaşık bir yapısı olan politika ve siyasa gibi kavramlar aslında toplumları yönetenlerden taleplerini ya da yöneten kişi veya kurumların toplumlardaki bazı sorunları görerek bunlara çözüm amacıyla araçları kullanarak faydalı bir sistem kurmalarına yönelten birer faktördür. Politika kavramını siyaset, yönetim bilimleri ve kamu yönetimi gibi kavramlarla karıştırabilmektedir. Politika meydana getirmeyi devlet tüzel kişinin yanında aslında örgütlü her topluluk oluşturabilmektedir. Kimi zaman bir sivil toplum kuruluşu üyeleri veya farklı kesimler için yada kurum veya kişiler farklı amaçlar için politika oluşturabilmektedirler.

İnsanlar yaradılışları gereği sosyal, ekonomik, toplumsal ve daha birçok etken yüzünden sürekli bir çatışma halindedirler. Bu gibi sorunlara aktörlerin çözüm bulabilmeleri ve refah düzeyini arttırabilmeleri için kamu yönetimi uzmanları, bürokratik aktörler veya çeşitli kesimler farklı politika oluşturmak için uğraş içinde olmuşlardır.

14. yüzyılda başlayan politik kavramlar, yönetme ve politika oluşturma eylemleri 15 ve 16. yüzyıla gelindiğinde İngiltere'de de sağduyu, esneklik, beklenti gibi olumlu yönleri ifade ederken bir başka yönden ise uyanıklık, hilekârlık gibi olumsuz yönleri de ortaya çıkarmıştır. Avrupa ülkelerinde kitap veya makale türünde birçok çalışma yapılmışken, politika kavramı ve politika oluşturma Türkiye açısından geri planda kalmış ancak son yıllarda Türkiye'de politika oluşturma çalışmalarına kamu yönetiminin birçok alanında harekete geçmiştir (Akman, 2015).

Türkiye özelinde politika oluşturma değerlendirildiğinde politikanın bir devlet amacının yanında bölgesel, mekânsal, ekonomik, sektörel birçok alana indirgenebileceğini fark etmek açıkça görülebilmektedir. Siyaset ve politika kavramları sıkça karıştırılsa da aslında politikayı oluşturan ülkelere hükümet edenler ve siyasi iktidarlardır. Ayrıca devlet politikaları kişi ve siyaset faktörlerine bağlı olmadan bağımsız bir şekilde ülkelerin kalkınması için var olmalıdırlar. Bazı felsefi düşünürlere göre ise kamu politikası toplumun bir kesiminde ziyade geneline hitap

etmeli ve toplum olarak politikalardan fayda sağlanmalı bazı düşünürlere göre ise tam aksine devlet yönetenleri için politikalar gerçekleştirmeli ve ülkeyi bir burjuvazi sınıfının yönetmemesini söylemişlerdir. Ancak ikinci görüş daha çok demokratik sistemlerin oturmadığı ülkelerin tercih ettiği ve sömürge yapısının devam etmesini istediği ülkeler tarafından istenmektedir. Ancak politika, siyasa, kamu yönetimleri, siyaset ve daha birçok kavram aslında modernleşmenin ve demokrasinin ilerlediği ya da demokrasi için uğraş veren ülkelerin istediği ve bu kavramları ortaya çıkararak insan haklarını ön plana çıkarmaya çalışan devletlerin veya felsefecilerin görüşleridir (Akman, 2015).

Kamu politikaları oluşturulurken devletin veya politikacıların meşru zeminlerde politika üretmesi ve halk adına faydacı bir yaklaşımın benimsenmesi gerekmektedir. Devletler otoriter bir politika süreci yerine katılımcı, şeffaf, yeni kamu yönetimi ve yönetişim kavramlarının gerekleri çerçevesinde politika üretmelidirler.

Bir başka kavram yönünden bakıldığından politik süreçleri kamu ve özel sektörü, sivil toplum kuruluşları ve toplumun her kesimini kamu siyasası etrafında değerlendirmelidir. Kamu siyasası toplumun sorunlarını tespit eden ve katılımcı bir yaklaşımla bu sorunlara çözüm üreten bir sistem olmalıdır. Kamu siyasası devletin vatandaşları için engelleri aşması ve çözümler bularak amaç ve hedeflerine politika araçları ile eylemlerini bilinçli ve sistematik bir şekilde gerçekleştirmesi gerekmektedir. Elbette politika üreticiler bu politikaları oluşturma ve uygulama sürecinde politika analizi denilen kavramla birlikte çalışmalıdırlar. Politika analizi herhangi bir alanda uygulanan politikanın sebep ve sonuçları, etkililiği faydalı olup olmaması gibi sistematik ve objektif fikirler ve görüşlerin çeşitli uzman kesimler tarafından ifade edilmesidir. Politika analizleri politikaları negatife değil tam aksine pozitif yöne doğru kaydırarak yenilikçi ve aksayan yönlerin giderilmesini sağlarlar.

Genel olarak bakıldığında ise politika, siyasa, politika analizi gibi birçok karmaşık ve birbirine yakın fakat farklı anlam ve yapıla içeren kavramların ortaya çıkması 19. yüzyıl sonrası sanayi ve ekonomilerin ortaya çıkması, emek kavramı ile birlikte işçi sınıfının ortaya çıkması, nüfus ve kültürlerin değişmesi gibi daha birçok sosyal ve ekonomik nedenlerle ortaya çıkmıştır. Kamu politikaları çok da gündemde olmayan bir kavram iken özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrası devletleri stratejik planlamalar yapmaya itmiş ve toplu halde yaşayan örgütlü sosyal yapıların hak mücadelesi sonucu

ortaya çıkmış ve günümüz son 20 yılında da Ortadoğu ülkelerinde olduğu gibi ülkeleri dış diplomaside yoğun bir şekilde savaşlara yönelik politika oluşturmaya itmiştir. Aslında giderek de yoğun bir şekilde kullanılan ve gelecekte sosyal insan yaşamı için vazgeçilmez olacak olan politika ve kamunun vatandaşlar için aktör durumunda olması bir nevi küreselleşmenin ve çatışma ortamının oluşabileceği kaygısını da düşündürmektedir.

Türkiye'de gelecek yıllar için hem kendi iç politikalarında hem de küresel dünya düzeninde dış diplomaside ülke refahını yüksek düzeyde tutabilecek ve her alanda milli güvenliği sağlayabilecek çeşitli kamu politikalarını başta akademik çevreler olmak üzere bilimsel temeli yönetişim kavramı etrafında politikalar geliştirmelidir.

Toplum ve devletlerin sürekli büyüyen, gelişen ve çeşitlenen küresel dünya düzeninde ulusal ve uluslararası alanda rekabet gücünü elinde tutabilmeleri ve toplumların refah seviyelerini ve aynı zamanda da memnuniyet düzeylerini arttırarak mevcut iktidarların yerlerini korumak için devlet ve hükümet programlarında her sektör ve alan için disiplinler arası politikalar geliştirmeleri bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bu türden çeşitlenen politikalar oluşturmak hem kamu yönetimleri çerçevesinde hem de siyaset ve aktörler etrafında değişimler gerekli kılmıştır. Özellikle Türkiye'deki geleneksel kamu yönetimi ve bürokrasinin hantallığı bu türden politikalar geliştirmeye her dönem engeller getirmiş ve 1980 sonrası yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte çeşitlenen politikalarla birlikte gelişen ve büyüyen bir Türk kamu yönetimi oluşturulmaya çalışılmıştır. Devamında gelen 2000 sonrası çalışmalar ve günümüz Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi tam da bu noktada bürokratik engelleri ortadan kaldırarak her alanda çağdaş ve uygulanabilen yapısal politikalar geliştirmeyi hedeflemiştir (Babaoğlu ve Akman, 2018:6). Hatta bu konuyla ilgili Cumhurbaşkanlığı'na bağlı politika kurulları oluşturulmuş ve bu kurullara alanında uzman ve yetkin danışma organı yapısı çerçevesinde kişiler atanmıştır.

Kamu politikaları toplumlardan gelen ihtiyaç ve taleplere göre oluşturulurken bazı durumlarda da herhangi bir beklenti olmadan toplum ve devletin olumlu yönde etkileneceği düşünülerek politikalar geliştirilmiştir. Bu nedenle kamu politikaları nasıl yapılacağının yanında neden ve niçin yapılacağı şeklinde de planlanabilmektedir. Çeşitli modellemeler kullanılarak geliştirilen kamu politikaları beklenti, ihtiyaç ve

bazı durumlarda da toplumun sorunlarına çözüm bulabilmek amacıyla geliştirilebilmektedir.

Uluslararası alan çerçevesinde konuya bakıldığında ise aslında kamu politikası kavramının İkinci Dünya Savaşı sonrası savaşın siyasi, ekonomik ve toplumsal etkilerinin bir an önce hızla iyileştirilmesi amacıyla ortaya çıktığı ve 1960'lı yıllar itibariyle hızlı bir şekilde ilerleme kaydettiği görülmektedir. Kamu politikası bir bakıma kamu bürokrasisine hem siyasi iktidar hem de devlet yönetiminde bir nevi danışmanlık konumunun ortaya çıkmasına hem de bürokratik açıdan bir takım engellerin ve iş yükünün azaltılması için oluşturulduğu düşünülmektedir. Kamu politikaları geleneksel kamu yönetiminin aksine yönetişim anlayışıyla resmi ve gayri resmi birçok aktörün demokratik yollarla karar alma süreçlerine katılmalarıyla başta ABD, Hollanda, İngiltere ve Kanada gibi ülkelerde ortaya çıkmış ve diğer Avrupa ülkelerinin yansıra Ortadoğu, Asya gibi farklı bölge ülkeleri içinde örnek teşkil etmiştir. Elbette ki devletlerin kamu politikası oluşturma aşamasında her zaman politikalar karar vericilerin istediği gibi gitmeyebilir. Bu nedenle de kamu politikaları oluşturulma aşamasından uygulama ve sonuçlarını görme aşamasına kadar her yönüyle her an izlenebilir ve gerektiğinde stratejik planlamalar doğrultusunda müdahale edilebilir olmalıdırlar. Özellikle kamu yönetim birimlerinde 2005 sonrası stratejik birimlerin kurulması ve devamında gelen üst yönetim şeklini alan stratejik politika geliştirme başkanlıkları bu gibi planlamaların oluşturulması, uygulanması ve sonuçlarının tartışılabilir olması açısından kamu yönetimine olumlu yönde farklı bir bakış açısı katmıştır.

Türkiye'nin kamu politikası oluşturma planlamalarına bakıldığında gittikçe gelişen katılımcı ve yönetişim yaklaşımlarıyla stratejik planlamalar yapılmakta ve özellikle kamu politikalarının meydana gelme ve olgunlaşabilme yeri olarak sayılabilecek olan üniversitelerde yükseköğrenim bölümleri açılmaktadır. Gelecekte de ülkelerin rekabet edebilmesi ve vatandaşlarının refah sevilerinin artarak milli gelirlerinin yükselmesi için kamu yönetimi ve bürokrasinin yanında kamu politikası geliştirmelerine de ayrı bir önem verecekleri ve bu alanının hükümet ve devlet yönetimi için vazgeçilmez bir unsur olacağı kaçınılmazdır.

3.2. KAMU POLİTİKASI AKTÖRLERİ

Kamu politikalarını oluştururken resmi veya gayri resmi, devlet içi veya devlet dışı şeklinde birçok farklı anlamda tanımlanan politika aktörleri bulunmaktadır. Kamu politikaları basit anlamda ifade edilmek istenirse devlet yöneticilerinin veya karar vericilerin olumlu veya olumsuz toplum üzerinde etkili olabilecek kararlar alması ve bu kararları belli süreçlerden geçirerek uygulamaya koymasıdır. Ancak bu şekilde bir tanımlama günümüz yeni kamu yönetimi yaklaşımı çerçevesinde değerlendirildiğinde çokta doğru bir tanımlama olmayacaktır.

Kamu politikası süreçleri oluşumundan uygulanışına kadar birçok süzgeçten geçmekte ve sınıflanmaktadır. Bu sınıflandırmalara örnek olarak Adam Smith tarafından yapılan sınıflandırma örnek verilecek olursa devlet kanadındaki grupları politika ağları (policy networks), toplumsal kesim etrafındaki grupları ise politika toplulukları (policy communities) şeklinde tanımlamıştır. Bu şekilde sınıflandırmanın yanında resmi veya gayri resmi aktörler olarakta ifade edenler bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında ise kamu politikalarının oluşumunda devlet kademeleri etrafında birleşmiş bürokratik taraflar ile sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, baskı ve çıkar grupları, vatandaşlar siyasi partiler ve küreselleşen ve sürekli etkileşim halinde bulunan dünya düzeninde göz ardı edilemeyecek uluslararası aktörlerin rol oynadığı ifade edilebilir (Yalçın, 2017:12-13).

Genel çerçeveden bakıldığında kamu politikaları yalnızca tek bir elden değil birçok kesimin ortak karar süreçleri ile meydana gelmektedir. Kamusal ve kamu dışı sivil aktörler bir araya gelerek toplumların istek ve taleplerini yönetenlere aktarırlar. İş dünyası açısından bakıldığında özellikle baskı ve çıkar grupları burada önemli bir yer tutmaktadır. Elbette her zaman istek ve taleplerine karşılık bulamazlar ancak bürokratik ve siyasi kanalları da kullanarak üyelerinin haklarını yönetenlere karşı çoğu zaman en iyi şekilde savunmaktadırlar. Bir diğer aktör olan medya olgusu birey ve toplumlar için önemli bir etkiye sahiptir. Medya kavramı genel kapsamda bakıldığında siyasi partilerin iktidar ve muhalefet olması durumuna göre kendilerine taraf bulurlar. Aslında kimi zaman kendi taraflarının faaliyetlerini aktarırken arka planda da kendi menfaat ve çıkarlarını da gözetirler. Medya kavramı gündelik hayatta birçok çevre, kişi, kurum ve kuruluşun seslerini duyurması için en iyi araçlardan biri sayılırken, bir

yandan da çarpıtma, yalan yanlış bilgiler öne sürerek bireylerin güvenini zedelemektedir (Öztürk ve Tozak, 2021:64).

Vatandaşlar ve ülkedeki diğer uyruklardan bireyler istek ve taleplerini yönetenlere veya ilgili kişilere her zaman doğrudan iletemezler. Ya da tam tersi karar vericiler kentlerde, toplu yaşam ve kullanım alanlarında, sosyal ve kültürel çalışmalarda bireylere tek tek ulaşamayacağı için çeşitli şirketler aracılığı ile veya çevrimiçi ortamlarda kamuoyu yoklamaları yaparak bireylerin isteklerini öğrenebilmektedirler. Kamu politikalarının hedef kitlesi olan bireylerin bu şekilde fikir ve düşüncelerini ifade etmesi ile kamu politikaları da istek ve talepler yönünde şekillenebilir.

Kamu politikalarının önemli unsurlarından biri olan siyasi partiler kamu politikalarının oluşturulması ve bireylerin sosyal ve ekonomik haklar başta olmak üzere diğer birçok hakkın elde edilmesi için iktidara sürekli baskı uygularlar. Ancak bu konunun olumsuz yönü ise ileriki zamanlarda iktidar partisinin yerine geçen muhalefet partileri birçok alanda kendi menfaat ve çıkarları doğrultusunda çalışmakta aynı zamanda da daha önce savunduğu birçok tezi yok sayabilmektedir. Bu konuda gerek bürokrasiyi ele geçirmesi, gerek iktidarı ellerinde bulundurması gerekse de parti içi disiplinin sağlanamamış olması gibi faktörler etkilidir.

Türkiye'de kamu politikalarının aktör bileşenleri arasında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte gelen politika kurulları ve ofisler kamu politikası süreçlerine yeni bir misyon ve vizyon katmış ve uzun vadeli politikalar hedeflemiştir. Politika kurulları ve ofisler kamu bağlamındaki yasama, yürütme ve yargı aktörlerinin yanında diğer kişi, kurum ve kuruluşlarla birlikte ulusal ve uluslararası alanda çalışarak çoğulcu strateji ve kamu politikaları geliştirecektir.

3.2.1. KAMU YÖNETİMİ BÜNYESİNDEKİ AKTÖRLER

Kamu politikası aktörleri içinde ilk olarak resmi aktörlerden bahsedilecek olursa devlet kurumları içinde bürokrasi, yürütme, yargı ve yasama organı gibi birçok farklı kurum ve kuruluş politika süreçlerinin resmi aktörleridir (Göçoğlu, 2014:10-11).

Resmi aktörler içinde yasama organına bakıldığında, halkın istek ve ihtiyaçlarını seçmiş olduğu temsilciler vasıtasıyla devleti yöneten iktidara iletilmesini sağlayan kişilerin bulunduğu devlet organıdır. Parlamento olarak isimlendirilen bu kurum toplum taleplerine veya talep olmaksızın herhangi bir gereklilik çerçevesinde yasal

düzenlemelerin tartışıldığı ve sonucunda ise bir karara varılarak kabul veya ret edildiği bir kurumdur. Bu kurum kamu politikalarının birçoğunun yasal temelini oluşturmasından ötürü önemli bir işlev yüklenmektedir. Demokratik toplumların bir gereği olan yasama, yürütme ve yargı organları birbirleri üzerinde ast-üst nitelik taşımamakla birlikte yasama ve yürütme organı yargı kararlarına uymak zorundadır. İşte tam da burada kamu politikalarının gerçekleştirildiği süreçler içerisinde yasama ve yürütme organı politikaların yasal zeminlere uygun olup olmadığını yargı organı tarafından denetlenmekte hatta bazı durumlarda toplum menfaatlerine uygun olmayan durumlarda iptal edilip uygulamadan kaldırılabilmektedir. Türkiye'de idari ve adli yargı kurumlarının yanında mali nitelikte bir özellik taşıyan ve kurumların mali denetimini yasama organı adına denetleyen Sayıştay Başkanlığı örnek olarak verilebilir.

Türkiye'nin 2018 yılındaki yeni hükümet sistemi olan Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nin uygulamaya konulmasıyla birlikte kamu politikalarının oluşturulmasında en önemli aktörlerden biri yürütme erkidir. Yürütmenin tek başlı ve organizasyonel bir yapıda olduğu yeni hükümet sisteminde ortaya çıkan politika kurulları ve ofisler kamu politikalarının oluşturulmasında önemli bir yer tutmaktadır. Politika kurulları ve ofisler başta Cumhurbaşkanı ve bakanlıklar olmak üzere birçok kamu ve sivil çevrelerle işbirliği içinde çalışmalar yapmakta ve bu çalışmaların sonuçlarını Cumhurbaşkanı ve paydaşlarına rapor etmektedirler. Politika kurulu üyeleri ve Cumhurbaşkanlığı Ofis çevreleri akademik, sivil toplum, iş dünyası gibi çevrelerle çalıştaylar, toplantılar, istişareler yaparak kamu politikalarının çoğulcu bir anlayışla ortaya konmasında çok önemli katkılarda bulunurlar. Ortak karar sonucu uygulamaya alınan kamu politikalarının toplumsal yaşamda somut bir hal alması ilgili kurum-kuruluş, bakanlık veya yerel yönetimlerce sağlanacaktır. Buradaki önemli olan nokta yeni hükümet sistemi ile birlikte ortaya çıkan politika kurulları ve ofislerin kendi alanlarında uzmanlaşarak çalışılan politika konularını toplum taleplerine en yakın seviyede gerçekleştirebilmektir. Politika kurulları ve ofisler Türkiye'nin yeni hükümet sisteminde yeni kamu aktörleri olarak karşımıza çıkmış ve politika oluşturma süreçlerine önemli katkılar sağlamıştır (Akman, 2019:44-49).

Kamu politikaları her ne kadar kamunun sivil çevrelerle işbirliği içinde çalışılarak ortaya konulsa da nihayetinde bu politikaların uygulayıcısı ve yönlendiricisi devletin

bürokratik çevreleridir. Kamu politikaları devlet eliyle somut hale getirildiğinden kimi zamanlarda siyasi hükümetler bu politikaları kendi lehlerine çevirebilmekte ya da kendi çıkarlarına ters durumlarda farklı politikalar izleme yoluna gitmektedirler. Bu şekilde hükümetlerin kamu politikalarına doğrudan müdahale ettiğinin de bir göstergesidir.

Kamu politikalarının bir başka aktörü de şüphesiz kamu bağlamında yargı organlarıdır. Yargı organları kamu politikaları üzerinde doğrudan olmasa da dolaylı etkide bulunmaktadırlar. Anayasa Mahkemesi, Yargıtay, Uyuşmazlık Mahkemesi ve Danıştay başta olmak üzere diğer yargı çevreleri kamu politikalarının özellikle uygulama aşamasında ortaya çıkarlar. Hükümet kanadının uyguladığı kamu politikaları kimi zaman bazı çevrelerce kabul edilmez ve yargı yoluyla bu politikaları iptal ettirme yoluna giderler. Yargı sürecine giren kamu politikalarının bazen uygulamasının durdurulması kararı verilirken bazen de kısmen iptali gibi sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bu gibi durumlarda politika uygulayıcılarını ya yeniden politika geliştirmeye ya da uygulanan politikayı kaldırmaya yöneltmektedir. Kamu politikalarının yargı süreçleri dolaylı olarak bürokrasiyi de etkilemekte ve politikalar sürüncemede kalarak aslında bir nevi kamuyu zarara uğratmaktadır. Yargı erkleri iptal ettikleri politikalar yerine yeni politika süreci koyamazlar. Yeni politika geliştirme ve uygulama süreçleri yürütme ve yasama ile birlikte kamu dışı sivil aktörlerin üzerinde çalışacağı konulardır. Aslında burada kamu politikaları geliştirirken paydaşlar arasında hukukçu kesimlerin de yer alması, politikaların hukuki normlara uygunluğu açısından önem arz etmektedir. Bu şekilde politikaların yargı sürecine daha az konu olması sağlanarak hem uygulama aşaması kolaylaşacak hem de kamunun etkin ve verimli bir kamu politikası sürecinin yürütülmesi sağlanarak kamu zararı önlenebilecektir (Çakır, 2017:35).

Kamu politikalarının oluşumundan uygulama aşamasına kadar resmi birçok aktörün yanında son olarak asıl ve bir hayli önemli olan bu politikaların uygulayıcısı olan kamu bürokratları önemli rol oynamaktadır. Bürokrasi ve bürokratlar hükümetler tarafından alınan politika kararlarını uygulamaya alan teknik, fiziki ve hukuki altyapısını hazırlamak ve politikaları faydalanıcılara en doğru yoldan ulaştırmakla da aslında sorumludurlar. Bu noktada bürokrasi kamu politikalarının başarılı veya başarısız olmasında da doğrudan veya dolaylı olarak etkilidir diyebiliriz. Sonuç olarak

yürütmenin ortaya koyduğu kamu politikalarının bir paydaşı olan bürokrasi, politika süreçlerinde etkin şekilde katılarak politikaların amacına uygun, denetlenebilir, verimli ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda uygulanmasında önemli bir aktör niteliği taşımaktadır. Bu nedenle politika aktörleri içinde yer alan bürokratik ve kamusal çevreler geleneksel ve tutucu ilkelerinden ayrılıp, yönetişim ve çoğulcu kamu politikası oluşturma süreçlerinde etkin rol oynamalıdırlar (Samancı, 2019:13-15).

Politikalar ne kadar önemli ve sistemli geliştirilmiş olursa olsun uygulayıcı kamu görevlileri yetkin bir yapıya sahip olmazlarsa başarısızlık kaçınılmaz olacaktır. Bu yüzden geliştirilen politikaların konularında uzman kamu bürokratları tarafından uygulanması önem arz etmektedir.

3.2.2. KAMU DIŞI SİVİL AKTÖRLER

Türkiye'nin kamu politikası aktörleri içinde en önemli etkiye sahip kamu dışı örgütlerden biri de sivil toplum kuruluşlarıdır. Yalnızca günümüz bağlamında değil farklı yapı ve işlevler açısından Osmanlı döneminde de vakıf, lonca, tekke ve zaviye gibi kuruluşlar sivil toplum kapsamında ortaya konabilir. Osmanlı Devleti'nden Cumhuriyet'e çok fazla aktif görev yapamasalar da Cumhuriyet'in zor koşulları sonrasında yavaş yavaş kendilerini göstermeye başlamışlardır. Özellikle 1980'li yıllar sonrası Türkiye'nin liberal ve dışa açık politikaları ile birlikte bu yıllarda kamu yönetimi bağlamında yeni ortaya çıkan yönetişim faktörü etkili olmuştur. Yeni kamu yönetiminin ortaya çıkışı ve devletin kamu politikalarını farklı çevrelerle birlikte çoğulcu bir anlayışla ortaya konma isteği sivil toplum kuruluşlarını daha da önemli bir noktaya taşımıştır (Bulut, Akın ve Kahraman, 2017:28-31).

2000'li yıllar sonrası sivil toplum kuruluşları yalnızca merkezi hükümet ile birlikte değil yerel yönetimlerde de toplumlar için bir avantaj haline gelmiştir. Kentlerde yaşayan insanlar kendi istek ve taleplerini çoğu zaman sivil toplum kuruluşları vasıtasıyla karar vericilere aktarmakta ve sorunlara çözüm bulunabilmektedir. Aynı zamanda bazı sivil toplum örgütlerinin üyelerine birçok avantajlı imkânlar sunması sosyolojik açıdan da toplumların refahı ve huzuru açısından önemlidir. Sivil toplum kuruluşları yalnızca ülke içinde değil uluslararası alanda da etkin olarak faaliyet göstermekte ve devletlerin kamu politikalarına farklı bakış açıları getirerek devletlerarası işbirliğine de katkı sağlamaktadır. Örneğin Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği gibi uluslararası örgütler sivil toplum kuruluşları vasıtasıyla yoksulluk çeken

ülke vatandaşlarına ekonomik destek sağlayabilir ya da zengin ülke halklarını yoksul ülkelerin kalkınması için ortak payda da buluşturur.

Kamu politikası yapım süreçlerine "kamu yönetimi bünyesindeki aktörler" başlığında anlatılan kamu kurumlarının yanında doğrudan veya dolaylı etkili birçok gayrı resmi aktörler olan; siyasi partiler, vatandaşlar, üniversiteler, baskı ve çıkar grupları güncel olarak ise uluslararası kurum ve kuruluşlar da bulunmaktadır.

Gayri resmi aktörlerden siyasi partiler ele alınacak olursa aynı siyasi veya politik görüş etrafında birleşen, istek ve taleplerini temsilcileri vasıtasıyla devleti öneten iktidara aktaran ve demokratik ve modern ülkelerin olmazsa olmaz örgütleridir. Siyasi partiler belli çoğunlukta aynı zamanda yasama organında da yer alan ve politikaların yasal altyapısının hazırlanmasında doğrudan etkili kurumlardır. Demokratik ülkelerde iktidarı ve muhalefeti ile siyasi partiler bir yandan halkların demokratik alanlarda temsil edilmesi için çalışırlarken bir yandan da kamu politikası süreçlerine katkıda bulunarak toplumların istek ve taleplerine yönelik politika geliştirilmesini sağlarlar. Siyasi partiler burada bir nevi diğer aktörler gibi kendi çıkarlarını da koruyarak hem oy kaygısı taşırlar hem de toplumların talepleri üzerinden siyasi varlıklarını sürdürürler. Siyasi partiler Türkiye özelinde değerlendirildiğinde ülkenin en ücra yerleşim yerlerinde bile örgütlenmiş ve özellikle toplum taleplerini içeren kamu politikası süreçlerine etkin bir şekilde katılarak, toplumları kendi etrafında toplamaya çalışırlar. Aslında farklı bir açıdan bakılırsa kamu politikaları siyasi partilerin seçmen kitlelerini etkileyerek üye sayılarını arttırmalarında bir araç olarak görülebilir. Bir başka konu ise toplumsal yaşamdaki bazı sosyal, ekonomik, çevresel ve hukuki daha birçok sorunun siyasi partilerin sahiplenmesi sonrasında gündeme hızla alınması ve o sorunun ortadan kaldırılması daha aktif ve hızlı olabilmektedir. Görüldüğü üzere siyasi partiler demokratik toplum düzeninin neredeyse olmazsa olmazlarıdır. Kamu politikası süreçlerini kimi zaman hızlandırırken kimi zamanda var olan toplumsal bir sorunun ortadan kaldırılmasında önemli bir aktördür (Nacak, 2015:106-107).

Vatandaşlar ise kamu politikası yapım süreçlerine 4-5 yıl gibi belli aralıklarla yapılan ve devleti yöneten, politikaları uygulayan devlet iktidarını seçen bireylerdir. Kamu politikalarının asıl hedef kitlesi olan bireyler doğrudan politika süreçlerine katılamadıklarından seçtikleri temsilciler vasıtasıyla politika süreçlerine katılırlar. Kamuoyu araştırmaları olarak da nitelendirilebilecek bu durum en göz gözle görülür

örnekleri seçim zamanları yapılan araştırmalar, yerel yönetimlerin kentlerde alacakları kararlar ve diğer anket yöntemleri olarak sayılabilir. Kamuoyu araştırmaları kamu politikalarını etkileyebildiği gibi halkların karar süreçlerine katılımlarını sağlayarak demokratik bir düzeninde oluşmasını sağlamaktadır. Ancak birey ve toplumlar üzerinde yapılan kamuoyu araştırmaları üst yönetimlere her zaman doğruyu yansıtmayabilir. Burada da kamuoyu yoklaması yapan kurum ve kuruluşların tarafsızlığı tartışma konusunu ortaya çıkarır. Bu nedenle vatandaşların kamu politikalarını katılımı yanlı değerlendirilir ve ortaya konacak politikalar toplum nezdinde faydadan ziyade olumsuz bir etki de yaratabilir. Vatandaşların politika süreçlerine bireysel olarak daha zor veya imkânsız olduğundan sivil toplum örgütleri, siyasi partiler veya baskı ve çıkar grupları aracılığı ile medya kullanılarak toplum önünde politika süreçlerine katılımının sağlanması daha gerçekçi ve somut bir etki yaratabilir (Öztürk ve Tozak, 2021:64).

Politika süreçlerinin bir diğer sivil aktörü olan baskı ve çıkar grupları kelime telaffuzu itibari ile olumsuz bir anlam taşıyor gibi görünse de kamu politikaları üzerinde önemi göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Toplumlar devletleri yönetenlerden ya da özel sektör çevrelerinden birçok hakkını bu gruplar sayesinde elde edebilmektedir. Çoğu zaman ortak payda etrafında birleşen baskı ve çıkar grupları karşı taraftan istediklerini alabilmek için çeşitli demokratik yolları kullanırlar. Kimi zaman ikna süreçleri, toplantılar, istişareler ile kimi zamanda karşı tarafın aleyhine olan kamusal haklarını kullanarak taleplerini duyurmaya çalışırlar. Örnek vermek gerekirse çalışma yaşamında işçi ve memur tarafları karar vericilerden her zaman sosyal ve ekonomik haklarının daha fazla arttırılmasını isterler buna karşın hükümetler bu istekleri kimi zaman karşılayamaz ve iş dünyasında çeşitli olumsuzluklar ortaya çıkabilmektedir. Bireyler bu hak taleplerini doğrudan yönetenlere aktaramayacağı için baskı ve çıkar grupları yani günümüz ifadesiyle sendikalar aracılığı ile aktarırlar. Baskı ve çıkar grupları her zaman aynı doğrultuda örgütlenmezler. Bazen de fikir ve düşünce birliği altında ortak bir amaç etrafında toplanarak tıpkı sivil toplum kuruluşları gibi faaliyet gösterirler. Örneğin Türkiye'de ortak sağlık sorunu bulunan ve tedavi masrafları çok yüksek düzeylerde olduğundan tedavi olamayan bireyler ortak payda etrafında birleşerek siyasi iktidarlara istek ve taleplerini iletmeye çalışırlar. Baskı ve çıkar grupları diğer sivil aktörler gibi kamu politikası süreçlerinde etkin bir rol oynarlar. Ayrıca baskı ve çıkar gruplarının siyasi partiler gibi iktidarı ele geçirme bir dertleri de

yoktur. 21. yüzyılda bireylerin refah seviyesinin artmasında önemli bir aktör haline gelen baskı ve çıkar grupları gelecekte de önemini korumaya devam edecektir (Sevük ve Akın, 2019:175).

Baskı ve çıkar grupları, kamu politikası süreçlerinde iktidar ve muhalefet partileri üzerinde etkili ortak menfaatler etrafında birleşmiş dernek, vakıf, sendika ve meslek kuruluşları gibi örgütler daha çok ekonomik, sosyal ve hukuki açıdan politika süreçlerine etki etmekte, istek ve taleplerini dile getirmektedirler. Bu örgütler kendi istek ve menfaatleri doğrultusunda kimi zaman gönüllü (hayvan hakları savunucuları, çevreci gönüllüler, çocuk ve kadın hakları savunucuları) kimin zamanda mevzuat ve tüzükleri gereği zorunlu üyelik taşımaktadırlar. (MÜSİAD, TOBB, Esnaf Odaları, Ziraat Odaları Türk Veteriner Hekimler Birliği, Ziraat Mühendisleri Odası vb).

Bireylerin demokratik haklarını kullanarak karar süreçleri ve kamu politikası süreçlerine katılımını etkileyen kamu dışı bir başka aktör ise medya ve son dönemde bir de sosyal medya kavramıdır. Bireyler etraflarında, ülkelerinde hatta dünyada neler olup bittiğini anlık olarak medya üzerinden öğrenebilmekte ve bu öğrendiklerini yorumlayarak birtakım fikirler geliştirebilmektedir. Siyasi partilerin ve muhalefet partilerinin kamu politikaları için ne tür çalışmalar yaptığı, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişmeler, doğal afetler gibi birçok gelişme medya üzerinden bireylere anlık olarak servis edilmektedir. Toplumlar ve özellikle de genç yaştaki bireyler ortaya çıkan konularla ilgili çok kısa sürede kanalize olarak kamu otoritelerini harekete geçirebilmektedir. Tam da bu nokta bir yandan dijital teknolojilerin avantajı olarak görülürken diğer yandan da siyasi iktidarları ve devletleri hangi yönde politika geliştirmeleri gerektiği konusunda bir yol göstermektedir. Kitle iletişim araçları ve sosyal medya ulusal düzeyde bazen de uluslararası alanda ortak hareket etrafında toplayabilmekte ve bu şekilde politika süreçlerine yön verebilmektedir. Aynı zamanda sivil toplum kuruluşlarının geniş kitlelere sesini duyurması açısından da medyanın ayrı bir önemi vardır. Medya kavramının günümüz küresel teknolojisinde olduğu gibi gelecekte de ulusal ve uluslararası alanda çok farklı kesimlerin sesini karar vericilere duyurarak politika süreçlerine katkı sağlayacağı bir gerçektir (Kutlu ve Altuntaş, 2019:41).

Medya kimi zaman politika süreçlerine olumlu katkıda bulunurken kimi zamanda asıl görevi olan bilgi aktarma işlevini yerine getirmez ve politikaların topluma

anlatılmasında olumsuz bir yer tutar. Medya kavramı politika süreçlerini çift yönlü bilgi aktarımı ile halktan politika yapıcılara, politika yapıcılardan da halka bilgi aktarımında önemli rol oynar. Üniversiteler ise genç ve dinamik nüfuslarıyla ülkeler için bilgi üreten fabrikalar gibidir.

21.yüzyıl küreselleşen dünyada kamu politikalarının sadece ülke sınırları içindeki kamusal ve kamu dışı sivil aktörler tarafından geliştirildiğini söylemek küreselleşme kavramını yok saymak gibi bir söylem olur. Birçok kamu politikası sınırları aşan iletişim ağı ve diplomasi sonucu ortaya çıkmaktadır. Ülkeler kendi iç politikalarının yanında diğer ülke devletleri ile de etkileşimde bulunarak politika süreçlerini daha geniş alanlarda ortak paydalar etrafında birleştirerek uygulamaktadır. Küreselleşmenin etkilediği bu durum kamu yönetimi ve kamu politikası çerçevesinde politika transferi veya politika yayılımı kavramını da ortaya çıkarmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin de katkısıyla her geçen gün artan bu durum ülke toplumlarının bir yandan refah düzeyini arttırırken bir yandan da politikaları geleneksel kuralların dışına da taşıyarak kültürel farklılaşmaları etkilemektedir. Kamu politikalarının uluslararası alanda etkileşimler sonucu ortaya çıkması gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin gelişmemiş ülkeler üzerinde sosyal ve ekonomik faktörler başta olmak üzere birçok parametre yönünden etkilemektedir (Tahtalıoğlu, 2018:285).

Birçok kamu politikasının temelini oluşturan bu eğitim kurumları ülke içi ve ülke dışı etkileşimlerde bulunarak politika süreçlerine katkıda bulunurlar. Gayri resmi politika aktörlerinden uluslararası aktörlere bakıldığında ise gerek ülke içi gerekse küresel alanda kuruldukları misyon ve vizyonları ekseninde devlet politikalarını her alanda etkilemektedirler. Dünyanın küreselleşmesi ve etkileşim ağının bütün ülkeleri etkisi altına almasıyla birlikte ülkeler özellikle de 20. yüzyılın sonları ve 21. yüzyılın başlarında ortaya çıkan ekonomik, sosyal, çevresel ve daha birçok küresel sorunu tek başlarına çözemeyeceklerini görmüşler ve ortak bir çaba içerisine girmenin mutlak olduğu farkına varmışlardır.

Özellikle ABD, İngiltere, Almanya, Rusya gibi gelişmiş ülkelerin gelişmemiş veya gelişmekte olan ülkeler üzerinde sosyal, ekonomik, güvenlik, gıda ve enerji gibi birçok başlıkta kamu politikalarını gerek doğrudan gerekse de uluslararası kuruluşlar (AB, IMF, WB, BM) tarafından dolaylı olarak etkilediği yadsınamaz bir gerçektir. Konuya Türkiye özelinde bakıldığında ise 1960'lı yıllardan günümüze Türkiye'nin AB'ye

üyelik sürecinde katılım öncesi müzakerelerde üyelik için ortaya koyduğu şartlar ve AB'nin gerçekleştirilmesini istediği politikalar ve IMF sürecinde Türkiye'nin kredi kullanabilmesi için gerekli şartlar uluslararası örgütlerin ülkelerin kamu politikası yapım süreçlerini nasıl etkilediğini gözler önüne sermektedir (Yalçın, 2014:15-19).

3.3.CUMHURBAŞKANLIĞI HÜKÜMET SİSTEMİNDE KAMU POLİTİKASI VE POLİTİKA KURULLARI

Türkiye kurulduğundan bu yana gerek anayasa değişiklikleri, referandum ve askeri darbeler gibi girişimlerle yönetim sistemlerinde ve bürokratik yapıda sürekli bir değişiklik çabası içinde olmuştur. Bu girişimlerin sebebi ise kimi zaman mevcut düzenden memnun olmayan çevreler kimi zamanda toplumun daha iyi koşullara ulaşması için değişikliğin bir gereklilik olduğu düşüncesidir. Örneğin 1982 Anayasası, 1961 Anayasası ve devamında gelen 1971-1973 değişikliklerinin yürütme kanadında bir zayıflama ile birlikte dönemin getirdiği ekonomik ve politik istikrarsızlıkların bir gereği olarak yürütme kanadını güçlendirmek amacıyla ortaya çıkmış bir anayasadır. Bu anayasa ile Cumhurbaşkanı kanadı güçlendirilmiş ve "görev" kavramının yanı sıra yetki unsuru kavramı da getirilmiştir.

Bu dönem yürütmenin güçlendiği, yönetimi askeri düzenin aldığı ve neredeyse pek çok baskı ve sert uygulamaları da beraberinde getirerek farklı siyasi ve toplumsal başarısızlıklarla birlikte hükümet üyeleri ve cumhurbaşkanı arasında anlaşmazlıkları da beraberinde getirmiştir.2000'li yıllar sonrası kurulan Adalet ve Kalkınma Partisi ile Milliyetçi Hareket Partisi'nin ittifak ortaklığına gidip Cumhur İttifakı adı ile günün koşullarına uygun gelişen ve değişen dünya düzenine ayak uydurabilmek amacıyla Nisan 2017'de referandum kararı ile dünyada ilk ve yeni bir sistem ortaya çıkararak Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ni hayata geçirmişlerdir. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi diğer batılı ülkelere benzer fakat bazı farklılıkların olduğu Türkiye'ye özgü bir başkanlık sistemi olarak anılmaya başlamıştır. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nde başbakanlık ve bakanlar kurulu kaldırılmış ve yürütme tek elde toplanmış ve üst kademe kamu yöneticileri doğrudan Cumhurbaşkanı tarafından atanmaya başlamıştır.

Buradaki asıl amaç bir nevi bürokrasinin halk tarafından seçilmiş kimselere tabi olması olarak görülebilmektedir (Kırışık ve Öztürk, 2020:168). Bu sistem de Türk kamu yönetimi'nde hiç olmayan Cumhurbaşkanlığı'na bağlı politika kurulları ve ofisler

oluşturularak ulusal ve uluslararası politika geliştirilmesi ve kamu kurumlarına yol gösterici bir kurumsal yapı ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca bu sisteme kadar kamu yönetimi alanında ya kanunla ya da bakanlar kurulu tüzükleriyle yapılan birçok düzenleme artık tek bir imza ile Cumhurbaşkanlığı kararnamesi ile düzenlenebilir hale gelmiştir. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi işleyiş olarak kamu bürokrasisini hızlı bir hale getirirken bir yandan da toplumsal bazı kesimler tarafından meşruluk ve yasama organının ilk el oluşu çerçevesinde eleştirilmektedir.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi olarak görülen bu yeni sistem siyasi ve bürokratik anlamda kamu yönetiminin gelişmesi konusunda da etkili olmuştur. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nde yürütme kanadını çift başlı yönetim sisteminden başkanlık tipi sisteme geçilmesi ile hükümet ve cumhurbaşkanı arasında anlaşmazlıklar ortadan kaldırılmış ve kamu politikalarının belirlenmesi ve uygulanması sürecinde yaşanan aksamalar engellenerek topluma karşı pozitif bir ışık yakmıştır. Cumhurbaşkanı yeni hükümet sisteminde kamu politikalarının belirlenmesinde ilk el yani ana aktör haline gelmiş ve Cumhurbaşkanı bütün kamu politikalarını doğrudan ya da ofis ve kurulları aracılı ile dolaylı olarak belirleyecek, uygulamaya koyacak ve uygulamaları takip edebilecektir. Bu şekilde Cumhurbaşkanı kamu hizmetlerinin etkili, şeffaf, hesap verebilir, uygun maliyet ve yöntemle verimli bir şekilde sunulmasını sağlayacaktır. Bunun sonucu olarak bireyler için geliştirilen kamu politikaları doğru yer ve zamanda doğru bir şekilde sunulacaktır.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi yürütmeyi tek elde ve güçlü bir devlet hâkimiyeti ile ayakta duran bir görünüşe bürümüş ve gerek ulusal gerekse de uluslararası alanda birçok kamu politikasını yönetişim yaklaşımı etrafında gerçekleştirmiştir. Bu yaklaşımla konusunda yetkin ve önemli görevler üstlenmiş yeni hükümet sisteminin saç ayakları olan ofisler ve politika kurullarında toplanarak politika kararları bilimsel yaklaşımlarla ele alınmıştır. Yeni hükümet sisteminde ortaya çıkan politika kurulları, Cumhurbaşkanlığı idari teşkilatı içinde önemli ve etkin bir aktör olmuştur (Erol, 2020:119-120).

Politika kurulları görevleri ve kuruluş amaçları nedeniyle Cumhurbaşkanı ile bire bir çalışma, bürokratik süreçleri ortadan kaldırma, bakanlık, özel sektör ve diğer kurum ve kuruluşlar ile birlikte çalışarak politika oluşturma ve geliştirme süreçlerine önemli avantajlar sağlamaktadır. Politika kurulları konularında uzman kişilerin üyesi

oldukları ve kamu politikası alanında yetkin kimselerden seçilmektedir. Geçmiş dönemlere bakıldığında kamu politikaları daha çok bürokratik çevrelerce hazırlanmakta ve belli kalıplar içinden çıkamamaktaydı. Hatta bazı durumlarda siyasi kimselerin seçim kaygısını kullanarak birçok politikanın uygulanması için baskıcı bir yapı dahi ortaya çıkarabilmekteydi (Erol, 2020).

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte kamu politikaları bürokratik çevrelerin isteklerinden, bilimsel temellere dayalı daha çok akademik çevrelerin, sivil toplum kuruluşlarının ve diğer katılımcı kesimlerin istek, talep ve ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmeye doğru eğim göstermektedir. Politika kurullarının bakanlık ve diğer kamu kurumlarının faaliyetleri, ulusal ve küresel alandaki gelişmeleri izleyip değerlendirerek Cumhurbaşkanı'na raporlar sunmak, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının faaliyetleri ile ilgili raporlar hazırlayıp Cumhurbaşkanı'na sunmak ve her kurulun kendi faaliyet alanını ilgilendiren siyasi, hukuki, ekonomik, toplumsal, kültürel ve diğer alanlarla çalışmalar yapmak gibi temel görevleri bulunmaktadır.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte kurulan ve kamu politikalarının oluşturulup geliştirilmesinde önemli rol oynayan politika kurulları, doğrudan Cumhurbaşkanı'nın atadığı en az üç üyeden oluşan ve yine başkanvekilinin de Cumhurbaşkanı tarafından belirlendiği politika kurulları 1 Nolu Cumhurbaşkanı Kararnamesi'nin 20. maddesinde şu şekilde sıralanmıştır (Üstün, 2021:70):

1)Bilim, Teknoloji ve Yenilik Politikaları Kurulu

2)Eğitim ve Öğretim Politikaları Kurulu

3)Ekonomi Politikaları Kurulu

4)Güvenlik ve Dış Politikalar Kurulu

5)Hukuk Politikaları Kurulu

6)Kültür ve Sanat Politikaları Kurulu

7)Sağlık ve Gıda Politikaları Kurulu

8)Sosyal Politikalar Kurulu

9)Yerel Yönetim Politikaları Kurulu

Kamu politikalarının geliştirilip uygulanmasında önemli bir aktör haline gelen ve Cumhurbaşkanlığı idari yapısında içinde kurumsal bir yere sahip olan, 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin 23 ile 31'inci maddeleri arasında yer alan dokuz politika kurulunun görev ve yetkilerini kısaca tanımlamak politika kurullarının kamu politikası süreçlerinde hangi alanlarda etkili olduklarını görmek açısından önemlidir (Üstün, 2021:89-98).

1) Bilim, Teknoloji Ve Yenilik Politikaları Kurulunun Görev Ve Yetkileri Şunlardır:

*Ulusal ve uluslararası alanda rekabeti üstün kılacak sektör ve alanlar tespit edip kamu ve özel sektör politika süreçlerine tavsiyelerde bulunmak

*Türkiye'nin bilgi ve teknoloji toplumu olma yolunda araştırmalar yapıp yol gösterici politika tavsiyelerinde bulunmak

*Araştırma ve geliştirme projelerine desek olmak, teşvik etmek ve Türkiye için rekabet gücü yüksek teknolojilere yönlendirmek

*Bilgi ve iletişim teknolojileri alanlarında araştırma ve geliştirme politikalarının ekonomik ve sosyal refah, milli güvenlik hedefleri doğrultusunda tespit edilmesi, yönlendirilmesi ve koordinasyonunun sağlanması amacıyla altyapı, beşeri ve diğer tüm alanlardaki kaynakların gelişmesine yönelik araştırmalar yapmak ve gerekli yerlere önerilerde bulunmak

*Stratejik önemi olan dijital sektörlere yönelik araştırmalar yaparak tavsiye ve yönlendirmelerde bulunmak

*Genç nüfusun girişimcilik kültürünün yaygınlaştırılması ve geliştirilmesi için araştırmalar yapmak ve tavsiyelerde bulunmak

*Sanayi alanlarının geliştirilmesi ve teknolojik politikalar oluşturarak sanayi sektörünü uluslararası alanda rekabet gücü yüksek bir seviyeye getirecek politikalar geliştirmek

*Araştırma altyapılarıyla ilgili genel strateji çalışmaları yapmak ve bu konuda öncelikleri değerlendirmek

*İnternet ve dijital iletişim ortamlarının ekonomik, ticari ve sosyal ve kültürel hayat ile eğitim ve bilim alanında etkin, yaygın ve her yerde kolay erişilebilir olarak kullanımını teşvik edecek politika ve strateji önerileri oluşturmak (Üstün, 2021).

Günümüz bilim ve teknoloji yüzyılı, kamu kurumlarının ve özel sektörün birçok hizmet sunumunu dijital ağlar üzerinden gerçekleştirdiği ve bireylerin hizmet alma yönünden refah düzeyinin arttığı yüzyıldır. Bilim ve teknolojik gelişmeler dünya genelinde Türkiye'de dâhil neredeyse tüm ülkeleri etkilemiş ve toplumların gelişmesine katkıda bulunmuştur. Özellikle günümüzde küresel ısınma sonucu ortaya çıkan iklim değişikliği, enerji krizleri, yoksulluk gibi birçok alanda bilim ve teknolojiden faydalanmak ve hatta bu konuda ülkeler için ar-ge projeleri yapmak zorunlu hale gelmiştir.

Bu kapsamda Türkiye de sosyal, ekonomik, siyasi, kültürel ve bilimsel durumunu göz önüne alarak bilimsel ve teknolojik yöntemlerle araştırma ve geliştirme alanlarının belirlenmesi uluslararası alanda rekabet gücünü yüksek tutabilmek ve doğrultuda kamu politikaları geliştirip uygulayabilmek için Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ne geçiş ile birlikte yukarıda bazı görev ve yetkilerinden bahsedilen ve Cumhurbaşkanlığı teşkilatı içinde yer alan Bilim, Teknoloji ve Yenilik Politikaları Kurulu Türkiye'nin gelecek bilim ve teknoloji stratejileri için önemli bir yapılanmadır (Koçak Erat, 2022:61-62).

2)Eğitim Ve Öğretim Politikaları Kurulunun Görev Ve Yetkileri Şunlardır:

Türkiye'de uzun yıllar boyunca yaklaşık 3-4 yılda bir değişen eğitim sistemi ve ders müfredatları eğitim sisteminin kalitesini olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle eğitim ve öğretim politikaları kurulu yükseköğrenim başta olmak üzere her düzey eğitim faaliyetlerinde ülkenin milli ve ekonomik menfaatleri doğrultusunda politikaların geliştirilmesi, uygulanması ve değerlendirilmesi konularında önemli bir yere sahiptir. Eğitim ve Öğretim Politika Kurulu Türkiye'nin eğitim politikalarında ilköğretimden yükseköğrenime kadar her aşamada planlanmasında bilimsel değerleri ön plana alacak eğitim kalitesinin yükseltilmesi yönünde politikalar geliştirecektir.

*****Türkiye'nin gelecek yıllar eğitim ve öğretim kalitesinin yükseltilmesine yönelik politikalar geliştirmek

*****Yükseköğrenim sisteminin stratejik planları çerçevesinde politika geliştirmek ve önerilerde bulunmak

*****Eğitim ve öğretim uygulamalarını izlemek ve bu uygulamaların geliştirilmesine yönelik tavsiyelerde bulunmak

*Toplumsal ve kültürel değerlere uygun eşit ve dengeli bir eğitim-öğretim sisteminin kurulması ve geliştirilmesine yönelik politika önerilerinde bulunmak

*Yükseköğrenim kurumlarındaki fakülte ve diğer bölümlerle ilgili strateji ve politikalar geliştirmek ve önerilerde bulunmak

*Sektörel ve ekonomik koşullar gereği işgücü dengesi kapsamında yükseköğrenim kurumlarında planlama ve politika geliştirmek

*Avrupa Birliği'nin eğitim ve öğrenim sistemleri etrafında Türkiye'ye uygun politikalar geliştirmek

*Mesleki ve teknik eğitim-öğretimde gelecek yıllara ait politika ve stratejiler geliştirmek ve önerilerde bulunmak (Koçak Erat, 2022).

3)Ekonomi Politikaları Kurulunun Görev Ve Yetkileri Şu Şekildedir:

*Türkiye'nin ekonomik koşulları ve gelecekteki istikrarı ile ilgili araştırma ve değerlendirmeler yapmak koşullara göre tavsiyelerde bulunmak

*Ulusal ve uluslararası alanda ekonomik araştırmalar yapmak ve önerilerde bulunmak

*Ekonomik güvenlik ve savunmaya ilişkin araştırma, izleme ve değerlendirmeler yaparak bu durumlara göre politikalar geliştirmek

*Gelir azaltıcı ve gider arttırıcı durumları gözlemek ve gerektiği durumlarda etki ve değerlendirme analizi yaparak tavsiyelerde bulunmak

*Ulusal ve uluslararası alanda öncelikli ekonomik politikaların belirlenmesi ve bu yönde stratejiler geliştirmek

*Kamu ve özel sektör yatırımlarının artması ve tamamlama süresinin kısaltılmasına yönelik çalışmalar yapmak

*Türkiye’nin küresel alanda ithalatının azaltılması ve ihracatın arttırılması yönünde politikalar geliştirmek ve ticari faaliyetlerin rekabet edilebilir seviyeye getirilmesi konularında çalışmalar yapmak

*Faizsiz finans sistemini geliştirmek ve bu doğrultuda katılımcı bir parasal ekonominin oluşturulması konusunda politikalar geliştirmek

*Ekonomik risklere yönelik izleme, değerlendirme ve araştırmalar yaparak risklerin en aza indirilmesi konusunda önerilerde bulunmak

*Gümrük ve ticaret konularında çalışmalar yapmak iç ve dış ticaret hacminin arttırılması konularında politikalar geliştirip önerilerde bulunmak (Koçak Erat, 2022).

4)Güvenlik Ve Dış Politikalar Kurulunun Görev Ve Yetkileri Şunlardır:

*Türkiye'nin uluslararası alanda etkinliğini arttırarak, bölgesel konularda çözümcül yaklaşımlar sergilemesi ve küresel gelişmeleri takip edip bu çerçevede politikalar geliştirmek ve önerilerde bulunmak

*Sürekli değişip gelişen küresel şartlara göre Türkiye’nin milli menfaatleri ve milli sınırları ve toplumsal güvenliğinin sağlanmasına yönelik ülke içinde ve dışında araştırma, izleme, değerlendirme ve politikalar geliştirerek tavsiyelerde bulunmak

*Türkiye’nin bir göç yolu üzerinde olması nedeni ile ülkeye gelen göç dalgalarının analizlerini yapmak ülke içi güvenliği sağlamaya yönelik politikalar geliştirmek

*Afet ve acil durumlarda gerekli önleme, müdahale ve iyileştirme çalışmaları ile ilgili stratejiler geliştirmek

*Siber güvenlik ve sivil havacılık güvenliğinin sağlanması ve iyileştirilmesine yönelik gerekli politikalar geliştirmek ve önerilerde bulunmak (Koçak Erat, 2022).

Güvenlik ve Dış Politikalar Kurulu Türkiye’nin ulaşım, göç, afet gibi her alanında gerekli çalışmaları yapmak, aynı zamanda da ülkenin mevcut jeopolitik konumu gereği içten ve dıştan gelebilecek olan tehditlere karşı gerekli önlemlerin alınmasına yönelik çalışmalar yapmak ve politikalar geliştirmek konularında önemli görevler üstlenmektedir.

5)Hukuk Politikaları Kurulunun Görev Ve Yetkileri Şunlardır:

*Ülkede adalet, eşitlik, özgürlük ve demokrasi kültürünün yerleşmesine yönelik çalışmalar yapmak ve politikalar geliştirmek

*Türk yargı sisteminin hızlı, adil ve etkin bir şekilde işlemesi için politikalar geliştirmek

*Ulusal ve uluslararası hukuk sistemlerinin izlenmesi, değerlendirilmesi ve hukukun evrensel ilkeleri çerçevesinde düzenlemeler önermek

*Suç oranlarının azaltılması, kadına ve çocuğa karşı şiddetin önlenmesi, aile içi şiddetin önlenmesi ve hak ihlalleri konularında araştırmalar yapmak ve politikalar geliştirmek (Koçak Erat, 2022).

6)Kültür Ve Sanat Politikaları Kurulunun Görev Ve Yetkileri Şu Şekildedir:

*Sanat ve kültürün toplumun her kesimine yayılması, tarihi ve kültürel mirasımızın korunarak gelecek nesillere aktarılması konularında çalışmalar yapmak politikalar geliştirmek

*Yurt içi ve yurt dışında yaşayan soydaşlarımızın tarihi ve kültürel değerleri ile buluşması yurt dışında yaşayan vatandaşlarımızın sosyal, kültürel, ekonomik ve diğer taleplerinin karşılanabilmesi ve korunmasının sağlanmasına yönelik çalışmalar yapmak politikalar geliştirmek (Koçak Erat, 2022).

7)Sağlık Ve Gıda Politikaları Kurulunun Görev Ve Yetkileri Şöyle Sıralanmaktadır:

*Sağlık sisteminin geliştirilmesi, gıda sağlığı ve güvenliği konularında politikalar geliştirmek

*Bitkisel ve hayvansal üretimde ürün arzının sağlanması ve ürün kalitesinin iyileştirilmesine yönelik politikalar geliştirmek

*Su israfının önlenerek, su kaynaklarının daha etkin kullanılması yönünde çalışmalar yapmak

* Sağlıklı beslenme ve doğru gıda tüketimi ile ilgili tüketim alışkanlıklarının iyileştirilmesi konusunda araştırmalar yapmak.

*Bitkisel ve hayvansal üretimde yerli kaynakların korunarak ıslah edilmesi ve bu konularda çeşitli destekleme politikaları oluşturmak

*Önleyici sağlık sisteminin geliştirilerek sağlık kurumlarının yükünün hafifletilmesi konularında politika önerilerinde bulunmak

*Sağlık hizmetleri ve dijital teknolojileri izlemek ve tıbbi teknoloji ve ilaç sektörünün yerlileştirilmesi konularında politikalar geliştirmek

*Artan hastalıkların önlenmesi, bağımlılığın azaltılması ve biyogüvenlik alanında araştırmalar yapmak ve stratejiler geliştirmek (Koçak Erat, 2022).

8)Sosyal Politikalar Kurulunun Görev Ve Yetkileri Şunlardır:

*Toplumda ihtiyaç sahibi kesimlere ulaşılması, ailenin korunması, güçlendirilmesi ve iş ve aile yaşamının uyumlu olması yönünde çalışmalar yapmak ve politikalar geliştirmek

*Gelir güvencesi, gelir eşitliği ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi konularında kamu, özel sektör ve birey eksenli strateji ve politikalar geliştirmek

*Sosyal ve ekonomik refahın iyileştirilmesi ve dezavantajlı kesimlerin hayat şartlarının iyileştirilmesi konularında araştırmalar yapmak ve politikalar geliştirmek

*Türkiye'nin göç göçmen ve göçmen kaçakçılığı konularında araştırmalar yapmak, raporlar hazırlamak ve gerekli politikalar geliştirmek (Koçak Erat, 2022).

9)Yerel Yönetim Politikaları Kurulunun Görev Ve Yetkileri Şu Şekildedir:

*Kentleşme ve kentsel yaşam konularında politika önerilerinde bulunmak

*Türkiye'nin konjonktürel ve uygun altyapısal özelliklerinde göre kent planlamalarının yapılmasında araştırma ve politikalar geliştirmek

Kırsal ve kentsel alanlardaki göç olgusu kapsamında yerleşim politikaları geliştirmek

*Kentleşmenin yanında doğal çevreyi koruyucu politikalar geliştirmek

*Tarihi ve kültürel değerlere uygun, yeni akıllı kent modelleri üzerinde araştırmalar yapmak

*Boğaziçi imar uygulama programları kapsamında kamu yatırımlarının planlanmasına yönelik çalışmalar yapmak

*Çevresel koşulların ve insan yaşamının ortada kesiştiği ve kimsenin zarar görmediği kentsel planlamalar konusunda politikalar geliştirmek (Koçak Erat, 2022).

Yerel Yönetim Politikaları Kurulu, Türkiye'deki kırsal alandan kente yoğun göçler sebebiyle ortaya çıkan plansız kentleşme ve bunun sonucu olarak da doğal çevrenin bertaraf edilmesi tehlikesiyle karşı karşıya kaldığımız günümüzde önemli bir konuma sahiptir.

Oluşturulan politika kurulları kamu politikalarının belirlenmesi süreçleri başta olmak üzere ulusal ve uluslararası alanda Türkiye'yi ilgilendiren her konuda bakanlıklar, kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşları ile birlikte çalışacak ve gerekli tespitlerle birlikte raporlamalar Cumhurbaşkanı'na iletilecektir. Kurullar kendi faaliyet alanlarını ilgilendiren konularda iç ve dış paydaşlarla iletişim ve koordinasyon halinde olacaktır. Politika kurullarının katılımcı bir yaklaşımla ortaya koyduğu bu yaklaşım aslında kamu politikalarının yönetişim kavramı etrafında oluşturulması açısından Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nin getirdiği önemli bir gelişmedir. Kurul çalışmaları Cumhurbaşkanı'nın belirleyeceği bir başkanvekili başkanlığında tonlanacak ve kurul çalışmalarında yeteri kadar personel bulundurularak, çalışmaların aksaklığa mahal vermeden yürütülmesi amaçlanmıştır. Kurul çalışma giderleri ve personel özlük ve ödenek işlemleri İdari İşler Başkanlığı tarafından yürütülecek ve gerekli ödemeler Cumhurbaşkanlığı bütçesinden karşılanacaktır. Kurul üyelerine tüm kamu kurum ve kuruluşlarından istenen bilgiler derhal verilecek ve üyeler bu bilgileri kişisel menfaatler yararına kullanamayacaktır.

Yeni yönetim sisteminde oluşturulan politika kurulları tüm kamu ve özel sektör kuruluşları ile katılımcı bir yaklaşım çerçevesinde kamu politikalarını geliştirebilecek ve hem süreç içinde hem de uygulama sonrası değerlendirme ve ortay çıkan sorunlara öneriler getirebilmesi açısından önemli görev üstlenmektedirler. Kamu politikalarının bu şekilde oluşturulması hem politika süreçlerini destekleyici öneriler sunmakta hem de devletin kamu politikası süreçlerinin devamlılığını sağlayacaktır (Babaoğlu ve Kulaç, 2021).

Cumhurbaşkanlığı Politika Kurulları devletin Milli Eğitim Şurası, Danıştay, Sayıştay, Ekonomik ve Sosyal Konsey gibi danışma organlarına benzer birer danışma ve karar organı gibi görünse de aslında mevcut danışma organlarından çok daha ileride önemli görevler üstlenmektedirler. Tüm kamu kurum ve kuruluşları ile çalışabilmesi politika yapım süreçlerinde ve uygulama aşamalarında izleme ve değerlendirmelerde

bulunması genel olarak bu kurulların danışmadan da öte icrai nitelikler taşıdığını söylemek doğru olacaktır (Erol, 2020).

Sonuç olarak kamu politikası süreçlerinde önemli görevler üstlenen politika kurulları politika yapım sürecinin kamu aktörleri içinde yer almakta olup süreçleri yakından takip ederek Cumhurbaşkanı'na raporlar sunup ülke politikalarının oluşmasında önemli bir yer edinmektedir. Politika kurulları tüm bu görevlerini yaparken ulusal ve uluslararası alandaki gelişmeleri takip edip yürütmenin başı olan Cumhurbaşkanı'na sunarken ulusal kamu politikalarının da küresel alanda daha kabul edilebilir ve gerçekçi bakış açısıyla netleşmesini sağlayacak ve yerinde kararlar alınmasını sağlayacaktır (Akıncı, 2018:2137-2140).

3.4. KAMU POLİTİKASI OLUŞTURMA SÜREÇLERİ

Kamu politikası süreci resmi ve gayri resmi aktörlerin içinde bulunduğu, devlet, toplum ve uluslararası birçok kişi ve kuruluşun katıldığı ve kendini sürekli yenileyerek güncelleyen karmaşık bir döngü halidir. Bilim insanı Sabatier kamu politikası süreçlerini "herhangi bir kamusal problemin ortaya çıkması ve bu soruna çözüm için resmi aktörlerin gündeme alarak, devlet kurumlarının farklı çözüm yolları bulması ile sorunu çözüm için yol belirlemesi ve yasal zeminin üretilmesi, üretilen bu çözüm yollarının uygulanması ve en son da uygulamanın değerlendirilerek ve gerekli düzeltmelerin yapılması" olarak ifade edilmiştir (Yalçın, 2014:19-20).

Kamu politikası yapım süreçlerini birçok bilim insanı ve sosyolog farklı şekillerde tanımlamışlardır. Bunlara örnek olarak: Dye'a göre altı aşamadan oluşan kamu politikası süreci "Problemin belirlenmesi, gündemin belirlenmesi, politika formüllerinin geliştirilmesi, politikaların meşrulaştırılarak yasal zemine oturtulması, politikanın uygulanması ve uygulanan politika sonuçlarının değerlendirilmesi" şeklinde tanımlarken, Bardach ise "problemin tanımlanması, bulguların birleştirilmesi, alternatif oluşturma, değerlendirme ölçütlerini seçme, sonuç tasarlama, avantaj ve dezavantajları karşılaştırma, karar verme ve sonuç açıklama" gibi aşamalara ayırmıştır (Yalçın, 2014:20). Akgül ve Kaptı ise kamu politikası süreçlerini, "gündeme gelme, formüle edilme, yasa haline getirme, uygulama ve değerlendirme" şeklinde tanımlamışlardır. Bu aşamalara ilave olarak Jones, Anderson, Hilggins ve Hoogwod gibi diğer bilim insanları tarafından açıklanan politika tanımlama süreçleri de eklenebilir. Çevik ve Demirci ise bu yapılan sınıflandırmalarda politika süreçleri

arasında farklılıkların minimum olduğunu belirtmiş ve dört farklı ana başlıkta politika süreçlerini tanımlamıştır. Bu aşamalar, "politika sorununun belirlenmesi, politikanın şekillendirilmesi ve hedeflerin oluşturulup, politikanın uygulanması ve değerlendirilmesi" olarak tanımlamışlardır (Yalçın, 2017:20-21 ve Göçoğlu, 2014:19-20).

Kamu politikası oluşturma süreçlerini temel olarak ana başlıklar halinde tanımlayacak olursak şöyle anlatmak doğru olacaktır (Yalçın, 2017):

Kamu politikası probleminin orta konması ve gündeme alınması: Kamu politikaları öncelikle kamu veya devlet nazarında herhangi bir sorunun varlığı ile ortaya çıkarlar. Bu sorunlar kimi zaman kamu hizmetlerinin yetersizliği veya hiç uygulanmaması, sosyal ve ekonomik memnuniyetsizlikler, vatandaşların taleplerinin yetersiz veya hiç karşılanmaması gibi sayılabilir. Politika süreçlerini başlatan sorunlar çoğu zaman toplum talepleri ile meydana gelirken kimi zamanda politika süreçlerinde rol oynayan gayri resmi aktörlerin (siyasi partiler, baskı ve çıkar grupları, sivil toplum kuruluşları vb.) istek ve zorlamaları sonucu ortaya çıkmaktadır. Politika sorunlarının her zaman gayri resmi aktörler tarafından ortaya konacağı mutlak olmamakla birlikte kimi zamanda demokrasinin ve öz eleştirinin geliştiği ülkelerde devleti yönetenler kendi eksik veya yanlışlıklarını görerek kendileri harekete geçip politika süreçlerini başlatarak gündemlerine alabilmektedirler.

Kamu politikasının formül halini alması: Bu aşamada politika aktörleri ortaya konulan problem için öncelikle ne yapılması gerektiği ve daha sonra farklı yöntemler veya düzenlemeler gerekip gerekmediğini araştırırlar. Bu aşama politikanın yasal bir zemine oturtulup oturtulmayacağı konusunun tartışıldığı aşama olup olumlu veya olumsuz şekilde sonuçlanabilecek olup çoğu zaman sorumluluğun yasama organın da olduğu alandır (Yalçın, 2017).

Politikaların uygulanması: Kamu politikalarının idari veya yasama organı tarafından gerekli düzenlemelerin yapılarak idari kurum ve görevliler tarafından teknik ve mali kaynaklarla yönetilebilir hale gelmesidir. Ancak bu aşama sorunları çözmek yerine bazı durumlarda farklı problemlere veya uygulanan politikanın etkisiz olmasına yol açabilmektedir. Bunlar; politikanın uygulanması için beşeri, teknik ve mali kaynak yetersizliği, uygulanan politikanın farklı bir politik soruna yol açması, toplum taleplerini yeterince karşılamaması, maliyetlerin yüksek olması veya uygulanan

politikanın mevcut maliyetleri yükseltmesi, politika uygulama aşamasında koordinasyon eksiklikleri gibi daha pek çok faktör sayılabilir (Yalçın, 2017).

Kamu politikalarının değerlendirilmesi: Bu aşama en kritik ve kendinden sonraki politika süreçleri için yol gösterici bir değerlendirme aşamasıdır. Değerlendirme aşaması tarafsız ve doğru tekniklerle yapılmalı ve politikanın önceki durumla mevcut durumun karşılaştırılmasına olanak sağlamalıdır. Politika sürecinin başlangıç noktası olan problemi ortaya koyması ve daha sonra bu probleme çözüm olup olmaması açısından önemli bir politika sürecidir.

3.5. KAMU POLİTİKALARI ANALİZİ VE ANALİZ MODELLEMELERİ

Uygulanan kamu politikaları bilimsel belli ölçütler ve farklı analiz modellemeleri ile değerlendirilip daha sonraki devlet politikaları ve karar verici aktörler için ne düzeyde faydalı olabileceği ortaya konarak fayda-maliyet analizleri yapılması gerekmektedir. Bu nedenle kamu politikaları Kurumsalcı Model, Süreç Modeli, Grup Modeli, Elit (Seçkinler) Modeli, Siyasal Sistem Modeli, Rasyonel Model ve Kamu Tercihi Modeli gibi başlıca analiz modelleri ile analiz edilerek daha sonraki politikalara yol gösterici olacaktır. Şimdi bu kamu politikası analiz modellerini kısaca anlatmak yerinde olacaktır (Yalçın, 2017:).

a)Kurumsalcı Model: 20. yüzyıl başlarından itibaren uygulamaya konmuş olup politika süreçlerinde rol oynayan kurum ve kuruluşların ilişkilerini yasal yapılarını, davranışlarını ve idari yönlerini ele alan ve kurumların kurumsal ilişkilerinin politika süreçlerine ve daha sonraki aşamada politikanın çıktı ve sonuçlarının değerlendirilmesi aşamasına ışık tutarak fayda sağlamaktadır. Bu modele getirilen eleştiri ise kurum ve kuruluşların ilişkisi ile politika çıktılarının, politika içeriği ile olan bağlantısının zayıf kalmasıdır.

b)Süreç Modeli: Süreç modeli kamu politikalarının problem belirleme, gündem oluşturma, farklı alternatifler oluşturma, uygulama ve değerlendirme gibi politika aşamaları ile sürece katılan resmi ve gayri resmi aktörlerin süreç içindeki yerlerine ve ne düzeyde katkı sağladıkları ile ilgilenmektedir. Süreç modelinin dezavantajlı yönü ise politika süreçleri ile politika içeriğinin ilişkilendirme ve araştırma boyutunu ihmal etmesidir.

c)Grup Modeli: Grup analiz modeli kamu politikalarının gruplar arasındaki mücadeleler sonucu ortaya çıktığını ve aynı gruba mensup bireylerin ortak çıkarlar etrafında birleşerek kamu yönetimi erklerine baskı yapıp kendi menfaatleri için yönetim kanadını harekete geçirmeyi amaçlarlar. Politika süreçlerinde gruplar her zaman tek başlarına politika sürecini başlatamazlar. Bu süreçlerde diğer farklı resmi ve gayri resmi aktörlerinde yer aldığını göz ardı etmemek gerekir.

d)Seçkinler Modeli: İtalyan yöneticiler Mosca ve Pareto'nun tanımıyla 19. ve 20. yüzyıllardan köken alarak ifade edilen bu süreç, kamu politikalarının aslında vatandaşların istek ve taleplerini değil, seçkinlerin fikir ve düşüncelerinin tercihi anlamında kullanılmaktadır. Bu tanım yöneticilerin vatandaşları ötelediği anlamına gelmemekle birlikte yöneticiler halkın menfaatlerine ve refahına çalışmamaktadır. Bu tanımlara ilave olarak Dye Seçkinler Modelini; "Aslında toplumda iki grup vardır ve bu gruplar yöneten ve yönetilenler şeklinde ikiye ayrılırlar. Azınlık grupta yer alan yönetenler gücünü üst katmanlardaki sosyoekonomik katmandan alırlar. Seçkinlerin toplum üzerinde egemenliği esas olup, sistemin korunması ve değerlerin toplum üzerinde uygulanması için görüş birliği içindedirler. Kamu politikalarının değişimi çok aşamalıdır ve yönetilenlerin yöneten tarafına geçmeleri seçkinler birliğini kabul ederek yavaş ve sürekli şekilde gerçekleşir." şeklinde tanımlamıştır. Seçkinler modeli kamu politikası yapım süreçlerinde elit kesimlerin etkili olduğunu ve bazı durumlarda dar anlamda da olsa çatışmaların çıktığını ancak bu çatışmaların sonuçta anlaşma içinde sonuçlandığını ifade eder (Yalçın, 2017: 27).

e)Siyasal Sistem Modeli: Siyasal sistem modelinde siyasi çevreler etrafında birleşen kişi ve kurumlardan toplumların içinde bulundukları konjonktürel etmenlere göre politikalar geliştirilmelidir. Bu model çevre, girdi ve çıktı ekseninde sürekli değişen ve gelişen kamu politikası uygulamalarını incelemektedir.

f)Rasyonel Yaklaşım Modeli: Rasyonel yaklaşım modelinde toplum beklentilerinin gözetilerek fayda-maliyet analizi yapılmalı ve maliyeti faydasından fazla olan politikalar ortaya konmamalıdır. Bu modelde toplumun tüm özellikleri irdelenmeli ve toplum değerleri yönünde çalışılmalıdır. Bu model kapasite ve zaman yönünden çeşitli soru işaretlerine de yer bırakmaktadır.

g)Kamu Tercihi Modeli: Kamu tercihi modelinde politikalar seçilme veya kaybetme korkusuyla ortaya atılır ve politikaların resmi aktörleri, gayri resmi politika aktörlerini

kendi çıkarları için çalıştıklarını düşünür ve bunun sonucunda kendi menfaatleri doğrultusunda politika geliştirmektedirler. Kuramın kurucusu James Buchanan kamu tercihi modelini, "bireylerin bütün davranış kapasitelerinde çıkar maksimizasyonu olduğunun ortaya konması ya da yeniden keşfedilmesi" gerektiğini ifade eder. Kamu tercihi modeli esas olarak seçilenlerin, halkın değil kendi çıkarları için çalıştıklarını ve daha az devletin daha iyi devlet olduğunu savunur.

4. TÜRKİYE'DE DİJİTALLEŞME VE KAMU POLİTİKALARI

4.1. TÜRKİYE' DE KAMU YÖNETİMİ REFORMLARI

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 bürokrasiyi azaltarak veya ortadan kaldırarak 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.

1998 yılında kurulan KamuNet teknik kurulu ve devamında gelen web tabanlı e-devlet uygulamalarına geçiş süreci özellikle 2002 yılından bu yana iktidarı elinde bulunduran Adalet ve Kalkınma Partisi'nin devlet politikaları içinde dijitalleşme politikaları da hükümet projeleri içinde ayrı bir yer almıştır (Kaya ve Mursül, 2017:2). 1990'lı yıllar sonrası liberal ve küresel ulusal ve uluslararası politikaların da etkisiyle ortaya çıkan e-devlet kavramı 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'na göre dijital kamu hizmet sunumlarının 2014 yılı verileri itibariyle dünya ortalaması % 47 olmuştur (Kaya ve Mursül, 2017).

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 vatandaşlarının teknoloji alanındaki bilgi ve kullanımını arttırarak ticaret, sanayi, eğitim, sağlık ve tarım gibi daha birçok alana yayılan e-kamu hizmetlerini elektronik ortamlarda en az maliyetle hem ayaklarına götürmek hem de fiziksel anlamda işleyişleri azaltarak tasarruf-maliyet dengesini optimuma çekme eğilimindedirler.

Uluslararası alana bakıldığında Avrupa Birliği Dijital Ajanda 2020 Vizyonu kapsamında AB üye ülkeler için dijitalin kültürel, ekonomik, ticari ve sosyal gibi her alana yayılmasını, etkin ve katılımcı kararlar alınarak toplumların teknoloji düzeyini arttırarak sınırların olmadığı küresel alanda bireysel veya kurumsal iletişim kurabilmesini amaçlamıştır. Ayrıca tüm bunların yanında 6 Mayıs 2015 yılında ortaya çıkan ve 2020 vizyonu için hedeflenen Avrupa Birliği Tek Pazar Stratejisi kavramı açıklanmıştır. Dijital Tek Pazar Stratejisi ile sınırlar ötesi bir iletişim kurmak ve küresel bilgi toplumu ağını oluşturmayı hedeflemişlerdir. Dijital Tek Pazar stratejisinin en önemli üç ayağı olan erişim, ortam ve ekonomi ve toplum başlıkları bir ülkenin dijital hedef ve politikalarında toplumunu geliştirecek farklı faaliyetler geliştirmesine ortam hazırlayacaktır (Kaya ve Mursül, 2017).

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'nin Avrupa Birliği'nin dijital hedef, politika ve vizyon çalışmaları paralelinde değerlendirildiğinde Türkiye AB'ye üyelik sürecinde bu politikalar paralelinde düzenlemeler yapmak ve vatandaşlara yenilikçi ve verimli e-hizmetler sunması üyelik sürecinin sağlığı açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle 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 Türkiye'nin AB üyelik sürecinde çok önemli olmaktadır.

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.

***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 (Katı, 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.

TUENA Planı'nın bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki ana hedefleri kısaca şu şekilde ifade edilebilir:

-Türkiye'nin bilişim alanındaki misyon ve vizyonunun ortaya konarak toplumun teknolojik gelişiminin sağlanması

-Kamu kurum ve kuruluşlarında internet ve diğer teknolojik cihaz kullanımının yaygınlaştırılması

-Kamu hizmet sunumunda yer ve zaman kısıtlaması olmaksızın bireylere hizmet sunumunun sağlanması

-Başta eğitim olmak üzere diğer kurum hizmetlerinin uzaktan erişim yoluyla sunulması

-Her türlü bilgi ve belgeye istenildiği anda ulaşılması

-Kamu kurumlarında bireysel bilgisayar varlığının arttırılması

-Küresel alandaki teknolojik gelişmeler takip edilerek Türkiye'yi rekabet edebilir bir seviyede tutmak

1999 yılına gelindiğinde internet tabanlı uygulama olarak ilk olarak "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).

Türkiye e-uygulamalar kapsamında vatandaş kesimine 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 sekteye uğratması açısından önemli bir etkendir. Yine kurumsal e-devlet çalışmalarına bakıldığından 2008 yılında e-devlet faaliyetlerinin arttırılması, 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).

***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.

1998 yılında KamuNet kurul çalışmaları ile "KamuNet'98 Ulusal Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı" düzenlenmiş ve kamu bürokratları, özel sektör tarafları ve bilişim sektörünün önde gelenleri katılarak çeşitli konuşma ve sunumlar yapmışlardır.34 kamu kurumunun da katıldığı konferansta kurumların bazı e-hizmet projeleri şunlardır (Demirhan, 2011:85-86):

−Başbakanlık -Yönetim Bilişim Projesi,

-İçişleri Bakanlığı -Mernis ve Polnet, Jandarma Genel Komutanlığı Projesi,

-Adalet Bakanlığı - Adli Sicil Projesi,

-Maliye Bakanlığı - Gelirler Genel Müdürlüğü (Başkanlığı) Otomasyon Uygulamaları,

-Yüksek Seçim Kurulu - Yüksek Seçim Kurulu Projesi,

-Milli Eğitim Bakanlığı - MEB-NET,

-Gümrük Müsteşarlığı - GİBOS Projesi,

-DİE-TÜİK - DİE Projesi,

-Dış Ticaret Müsteşarlığı - Dış Ticareti İzleme Projesi,

-Hazine Müsteşarlığı - Hazine Net,

-Sağlık Bakanlığı - Sağlık Net Projesi,

-SSK- SSK Projesi,

-Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü- TAKBİS Projesi,

TCK - TCK Projesi,

Orman Bakanlığı- Orman Bakanlığı Projesi,

Tarım ve Köyişleri Bakanlığı - Tarım ve Köy İşleri Projesi,

Maliye Bakanlığı- Milli Emlak Otomasyon Projesi,

TOBB- TOBB Projesi,

Merkez Bankası- Ulusal Veri Tabanları Projesi ve

Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme Bölgeleri Başkanlığı- KOSGEB

Kamu kurumları tarafından sunulan projeler kimisi kurumların kendi iç işleyişleri ile ilgili iken, kimisi ise doğrudan devletin vatandaşlara olan hizmet sunumunu içermektedir. İki gün süren konferans sonrası kamu politikalarının oluşturulması süreçlerinde bazı öneriler sunulmuştur. Bunlardan bazıları:

Kamu Alanında Bilgi ve İletişim Politikaları: Bilişim Hizmetleri Kanunu çıkarılarak, yasal düzenlemeler yapılmalı ve personel niteliği kariyer ve liyakat ilkelerine uygun ücret ve maaşlar konusunda somut nitelikler ortaya konmalıdır.

Yetişmiş İnsan Gücü Planlaması ve Eğitimi: Bilişim alanında personel planlaması yapılmalı ve dijital dünyaya ayak uyduracak bilişimci gençler yetiştirilmelidir.

Ulusal Ağ ve Finansmanı: Ülke genelinde kamu hizmetlerinin kesintisiz sunulması ve için gerekli idari ve mali destek ile altyapı oluşturulmalıdır.

Saydamlık: Kişisel veri güvenliği, özel hayatın gizliliği gibi konular yasalarla güvenceye altına alınmalı ve kamuoyu sürekli bilgilendirilmelidir.

Kamu Kurumlarında Bilişim Hizmetleri Birimi: Kurumlar arası ve kurum içi işleyişlerde gerekli kontrol ve koordinasyonunun sağlanması için, idari birim kurulmalı ve kurumsal ağ altyapısı oluşturulmalıdır.

Kamu Bilişim Projelerinin Koordinasyon ve İzlenmesi: Kamu hizmet sunumları ve işleyişler için merkezi bir birim kurulmalı ve ortak altyapıda gerekli

koordinasyonu sağlamalıdır. Uluslararası örgütler tarafından desteklenen projeler için gerekli destek sağlanmalıdır.

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 maksadıyla 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(Katı, 2021:75). Projede 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 geçemeden son bulmuştur.

***I. Türkiye Bilişim Şurası (2002)**

2001 yılı Eylül ayında Başbakanın çağrısı ile Başbakanlık Müsteşarlığı, Türkiye Bilgi İşlem Hizmetleri Derneği, 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). 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)**

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, 2021:76).

E-Dönüşüm projeleri e-hizmet sunumlarının karmaşık ve düzensiz yapısından ziyade tek bir sunucudan ve idari anlamda da tek elden yürütülmesini hedeflemiştir. E-Dönüşüm Projeleri vatandaşların istedikleri zaman bilgiye erişimi için gerekli teknolojik altyapının kurulması için gerekli teknik ve mali desteğin sürdürülmesini gerekli kılmaktadır.

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 desteklediği üzere vatandaşa tarafsız ve sade bir sistemle sunulması öngörülmüş ve kurumla 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 yürümesini, kaliteli ve verimli bir kamu hizmet sunumunu sağlamayarak karar vericilere politika süreçlerinde fikir oluşturmayı da hedeflemiştir.

***II. Türkiye Bilişim Şurası (2004)**

II. 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, beşeri 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.

Çeşitli ulusal ve uluslararası verilere bakıldığından TÜİK'e 2012 verilerine göre, internet ortamında e-devlet hizmeti kullanım oranı 16-74 yaş arasında %41,3 iken 2018 yılı hedefi ise bu oranın %60'lara ulaşmasıdır. Türkiye EUROSTAT verilerinde ise AB ülkelerine göre listenin neredeyse sonlarına doğru ulaşmaktadır.32 Avrupa ülkesi ile yapılan analizde e-devlet ile bilgi alma açısından 30., internet üzerinden form indirmede 31. ve form göndermede ise 29. sırada yer almaktadır. E-devlet hizmetlerinin ise Türkiye toplam nüfusuna oranı %20 iken bu oran Avrupa ülkeleri ortalamasında %26 ve internet kullanan nüfusa oranı %46 iken Avrupa ülkeleri ortalaması %36 olmaktadır. Türkiye oranlarını düşük olması ve daha da yükselmesi için internet ve bilgi toplumu politikalarının geliştirilmesi ve toplumun bilinçlendirilmesi yerinde olacaktır (Kaya ve Mursül, 2017).

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi bilgi toplumuna dönüşün ilk strateji planı olması açısından önemlidir. Buna göre plana bakıldığından 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 arttırılması ve yaygınlaştırılması gibi alanlarda çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

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.2012 yılına gelindiğinde ise 600 civarında hizmetin e-devlet üzerinden sunulmaya başlandığı ve 14 milyona yakın e-devlet kullanıcısının olduğu görülmektedir. 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 vatandaşı bilinçlendirme ve eğitme 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 katılımcığın arttığı politikalar geliştirilmesi hedeflenmiştir (Kaya ve Mursül, 2017:5-7).

Adalet ve Kalkınma Partisi'nin dijitalleşme bağlamında bazı hükümet programlarına bakacak olursak;58.Hükümet Programında, elektronik arşiv sisteminin kurulması, yargı ağı sisteminin oluşturularak verilerin işlenmesi ve devamında kırtasiyecilik ve verimsizliği azaltmak ve e-devlet uygulamalarını hayata geçirmek amaçları olmuştur. 59.Hükümet Programında, Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) ve yargı ağı sisteminin geliştirilmesi ve kaliteli hizmet sunumunun ortaya çıkarılması hedeflenmiştir. 60.Hükümet Programında, mahkemelerde elektronik arşiv sisteminin oluşturulması, bürokratik sorunların ortadan kaldırılması ve vatandaş odaklı hizmet sunumları ile "tek

kart" sisteminin hayata geçirilmesi öngörülmüştür. 61.Hükümet Programında, sosyal ve kültürel alanlarda elektronik uygulamaların hayat geçirilmesi ve e-devlet hizmetlerinin entegrasyonu hedeflenmiştir.62.Hükümet Programında, Tapu Bilgi Sistemi ve Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi ile birlikte birçok e-devlet hizmeti uygulamaya alınmış ve 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi bu dönemde ortaya çıkarılmıştır.64.Hükümet Programında, dijital Türkiye projesi ve üst düzey koordinasyon ile elektronik hizmet sunumunun arttırılması hedeflenmektedir.65.Hükümet Programında ise, dijital Türkiye projesi ile birlikte merkezi ve yerel yönetimlerde e-hizmetlerin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması hedeflenmektedir (Kaya ve Mursül, 2017).

Genel olarak bakıldığın 1990'lı yıllarda başlayan bilgi toplumu ve dijitalleşme çabaları 2002 Adalet ve Kalkınma Partisi iktidarlarının hükümet programlarında da gözle görülür bir şekilde yer almıştır. Bilgi toplumu eylem planları ve 2008 yılı e-devlet uygulamalarının hayat geçmesiyle birlikte kamu yönetimi ve toplum tarafında tasarruf-maliyet dengesi pozitif anlamda gelişmiş ve küresel alanda Türkiye rekabet edebilecek bir dijitalleşme vizyonu oluşturmaya çalışmıştır (Kaya ve Mursül, 2017:7-10).

Türk kamu yönetimindeki gelişmelere kamu yönetim ve denetimi bağlamında bakılacak olursa 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 (Gül, 2018:6-7).

Devlet ve özel sektör bağlamında birçok alanda yenilikçi, çağdaş ve inovatif dijitalleşen fikirler ve üretimler ortaya çıkmaya başlamıştır. Devletin topluma karşı olan verimlilik, şeffaflık, mali sorumluluk ve hesap verebilirlik konularındaki sorumluluğu ile özel sektörün karlılık ve maliyet konularındaki karar verme ve denetleme süreçlerini takip edebilme ve kontrol-müdahale sistemini kurabilmesi açısından dijital sistemler karar vericiler için önemli bir nokta haline gelmiştir.

Teknoloji ve dijital faaliyetler günümüz çerçevesinde değerlendirildiğinde özel sektör işletmeciliğinde de görülse de ağırlıklı olarak kamu sektöründe dijital ikiz kavramı ortaya çıkmıştır. Dijital ikiz kavramı, maddi dünyada var olan fiziksel nesne ve her türlü bilgi-belge, araç ve varlığın veriler ile bu nesneleri tarif edebilecek her türlü verinin bilgisayarlar ve diğer teknolojik imkânlarla dijital ortama aktarılarak burada çoklu sistemlerin sade ve anlaşılır bir biçimde işlenmesi ve karar vericilere aktarılarak nesnelerin ve verilerin geldiği fiziksel ortamın yeniden şekillenmesini sağlamaktır.

Dijitalleşmenin etrafımızı sardığı bu son dönemde dijital ikiz kavramının kamu yönetim ve denetimi çerçevesinde değerlendirildiğinde yöneticiler ve karar vericiler için büyük avantajlar sağladığı görülmektedir. En basit anlamıyla örneklendirecek olursak Türkiye'de Sağlık Bakanlığı'nın personel alımı yapacağı varsayıldığında alınacak olan personelin niteliği, sayısı bölge ve illere göre dağılımı direkt olarak bakanlık merkez teşkilatından yapılması kamu personel politikası ve sağlıkta kalkınma hedefleri açısından uygun olmayacaktır. Bunun için öncelikle il ve ilçelerdeki en küçük sağlık birimleri ihtiyaçları olan personel nitelik ve sayısını bakanlık merkezine bildirirler ve bakanlık personel dairesi de bu ihtiyaç doğrultusunda kurumların ihtiyaçlarına uygun olarak alınacak personelin dağılımını yapar. Böylece karar vericilere ülke çapında kalkınmaya uygun kararlar alması sağlanır. İşte burada bile yıllar öncesine bakıldığında kurumların personel veya diğer ihtiyaçları için fiziksel olarak kağıt üzerinde yazılı olarak üst makamlara iletirken günümüzde ise taşınır kayıt sistemleri, personel bilgi istemleri, strateji geliştirme sistemleri, kamu personel maaş sistemleri aracılığıyla dijital ortamda iletilmektedir. Anlatılan bu konu tam da dijital ikiz yöntemi olarak isimlendirilebilmektedir (Özen ve Gürel, 2020:21).

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 inan 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). Türkiye'de dijital küresel rekabet ortamında yerini alabilmek için TÜBİTAK öncülüğünde teknoloji, inovatif yenilikler, dijitalleşme, model oluşturma, simülasyon ve yapay zeka gibi insan yaşamını ve üretimi kolaylaştıran birçok faaliyetin öncüsü ve destekleyicisi olmuştur. Özellikle özel çerçevede değerlendirildiğinde simülasyon sistemleri doğal ortamdaki fiziksel yapıları sanal ortama gerçekmiş gibi aktararak yaşanabilecek her türlü olaylar için öngörülü ve tedbirli olmayı sağlamaktadır. Simülasyon sistemleri birer dijital ikiz yöntemine örnek olarak verildiğinde fiziksel şartların insan ve diğer canlıların yaşam koşulları açısından önemli olduğu ortadadır. Bu açıdan en önemli örneği ise günümüzde iklim değişikliği ve küresel ısınma nedeniyle ortaya çıkan doğal afetler ve ekstrem hava olaylarının canlı yaşamını tehdit etmesi nedeniyle simülasyonlar yardımıyla yaşanabilecek olayları önceden görüp, hangi olumsuzlukta hangi ve ne zaman tedbir almamızı gösterecek erken uyarı sistemlerinin ortaya çıkması insan ve diğer canlı yaşamı için önem arz etmektedir.

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 itibariyle 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.

Kamu yönetiminde denetim, iç ve dış denetim olarak ikiye ayrılmaktadır. İç denetim, idarenin kendi faaliyet konuları çerçevesinde hukuka ve idari kurallara uygun olarak

kurumsal stratejilerinin, amaç ve hedeflerinin, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol kanunu esaslarına göre kendi içinde oluşturduğu denetim birimlerince hiyerarşi yapısı içinde denetlemesidir. Dış denetim ise idarenin kendi kurumsal ve hiyerarşi çerçevesi dışında yasama organı adına Sayıştay tarafından veya diğer kamusal denetleme yetkili makamları tarafından denetlenmesidir. Aslında Türkiye'de dış denetim T.C. Anayasası yargı bölümünde yer alan Sayıştay tarafından yapıldığından bir yargı denetimi olarak da isimlendirilmektedir. Kamu denetimi nereden bakılırsa bakılsın devletler için özellikle de Türkiye özelinde de kıt kaynakları olan ve israf etme lüksünün olmadığı bir ülkenin denetleme, tasarruf, verimlilik, maliyetleri düşürmek, hesap verebilirlik, şeffaflık, gibi konularda denetleme unsuru ileri derecede önem arz etmektedir. Bu nedenle de kamuda geleneksel manuel ve periyotlu denetimler yerine teknoloji ve dijitalleşmenin her alanda olduğu günümüzde dijital ikiz ve sürekli denetimin olması kamunun başta maliyet, bürokrasi, verimlilik ve tasarruf gibi daha birçok unsuru açısından önemli bir avantaj olarak karşımıza çıkmaktadır (Özen ve Gürel, 2020).

Bilişim teknolojileri vasıtasıyla gerçekleştirilen dijital ikiz yöntemli denetimler kayıt, raporlama, karar verme gibi alanlarda denetleme işini yapan personeller açısından avantaj sunarken ilgili personellerinde bilgi teknolojileri ve modern denetim sistemleri olarak görülen dijital ikiz kavramını öğrenmesi ve uygulayabilmesi gerekmektedir.

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.

Sonuç olarak günümüz dijitalleşme ve teknoloji dünyasında ülkelerin küresel rekabette yerini alabilmesi ve uluslararası alanda söz sahibi olabilmesi için ülkeleri için 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.

4.2. TÜRKİYE'DE E-DÖNÜŞÜM PROJESİ VE DİJİTALLEŞME

Türkiye'de devletin ve özel sektörün 1950'li yıllarda ekonomik ve toplumsal kalkınma konularındaki kimlik arayışları günümüze devam etmiştir.1950'li yıllarda başlayan yeni kurumsal kuram ile birlikte başta özel sektörün devamında da devletin 1980'li yıllarda yeni kamu yönetimi anlayışını kabul etmesiyle birlikte devlet birçok üretim kolundan çekilmiş ve özel sektöre yol gösterici ve destekleyici pozisyona geçmiştir. Devlet yönetişim kavramının doğası gereği özel sektör-toplum- devlet üçlüsünde yönetilmeye başlanmış ve özel sektörün kullandığı birçok nesneyi kendisi de kullanmaya başlamıştır. Bu nesnelerin başında gelen teknoloji kamu yönetiminde hem verimliliği arttırmış hem de toplumun ihtiyaçlarına hızlı cevap vermeyi ve hızlı hizmet sunumunu mümkün kılmıştır.

Günümüz teknolojisi özellikle kamu alanında verimliliği arttırmak, şeffaflık, demokrasi, katılımcılık, hesap verebilirlik, vatandaşların ihtiyaçlarını hızlı karşılayabilmesi gibi konularda kullanılırken, teknolojinin kamu için kullanılması bir başka açıdan bakıldığında dijital çağın gerisinde kalmamak, uluslararası rekabete ayak uydurmak ve toplumsal ihtiyaçların karşılanması için bir zorunluluk olarak da doğmuş denebilir. Çağın gerekleri, bu gibi faktörlere cevap verebilmek için devletlerde dijital devlet kavramını ortaya çıkarmıştır. Devlet ve toplum ekseninde yürüyen bu süreç uluslararası alanda da bir zorunluluk halini almıştır.1980 sonrası yeni kamu yönetimi

ve e-yönetişim kavramlarının da ortaya çıkmasıyla birlikte dijitalleşme tartışmaları ortaya çıkmış ve kamu idarelerinde reformlar yapılması gerekmiştir.

Genel anlamda Türkiye'nin ilk internetle tanışması ilk deneysel bağlantı 1992 Ekim ayında Hollanda'ya yapılmış ve PTT'ye 1992 yılında yapılan başvurunun sonuçlanmasını takiben, 12 Nisan 1993'te de 64 Kbps kapasiteli kiralık hatla ODTÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sistem odasındaki yönlendiriciler kullanılmış ve ABD'de NSFNet (National Science Foundation Network) TCP/IP protokolü üzerinden Türkiye'nin ilk internet bağlantısı gerçekleşmiştir. Bu bağlantı tarihi Türkiye'de internetin doğum günü olarak kabul edilmiş ve ülke genelinde iki hafta süren İnternet Haftası adı ile kutlanmaktadır. 64kbit/san hızında olan ilk hat uzun bir süre Türkiye'nin internete tek çıkışı olmuştur. 1993-1996 yılları arasında birçok üniversite de ODTÜ üzerinden çoğu X.25/leased line vb. şeklindeki bağlantılarla internete bağlanmışlardır. Bu üniversiteler İTÜ, Boğaziçi Üniversitesi, Bilkent, Gazi ve Hacettepe Üniversiteleri olarak sayılabilir (Saka, 2019:6-7).

Türkiye ilk internet kullanımı sonrası dijital teknoloji uygulamaları içinde hızla ilerlemeye başlamış ve özelliklede kamu yönetimi alanında dijital hizmet sunumları bir hali artmıştır. Aslında genel olarak da bakıldığında dijital hizmet sunumu ve kamu yönetimin temelinde elektronik ya da akıllı devlet kavramları çerçevesinde 2008 yılında vatandaşın hizmetine sunulan e-devlet uygulaması yatmaktadır. E-devlet uygulaması sonrası birçok kamu kurumu sisteme dâhil olmuş ve bu sayı günümüzde 2023 Mart Ayı verilerine göre 966 kamu kurumu ve toplamda 62.873.839 milyon vatandaş sisteme dâhil olmuş ve toplam 6.962 elektronik hizmet verilmektedir (E-Devlet İstatistikleri, https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri, 31.03.2023). E-devlet uygulaması ile vatandaşların kamu yönetimi ilişkilerini bir tablo üzerinde karşılaştırmak elektronik hizmet sunumunun ortaya çıkardığı pozitif durumu bizlere gösterecektir.

Tablo 4. 1. Kamunun Hizmet Sunumunda Geleneksel Devlet ve e-Devlet'in Karşılaştırılması

Geleneksel Devlet Profili	**e-Devlet Profili**
Pasif Yurttaş	Aktif-Müşteri-Yurttaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimimi Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi vb.

Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellemesiyle Denetim
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş ve Farklılaştırılmış Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük işlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

(Demirel,2006:4)

Ülkeler kamu yönetimi alanlarında sürekli artan ve değişen toplum ihtiyaçlarına cevap verebilmek ve maliyetlerini düşürerek tasarruflarını arttırmayı sağlamak istemektedirler. Bunun için ise dijital reformlar yaparak verimlilik ve şeffaflığın arttırılması, bilgiye kolay erişim, vatandaş ve siyasi iktidar arası memnuniyet, katılımcılığı arttırma, gibi birçok faktör kamu sektöründe hızla yeniden şekillenmeyi gerektirmiştir. Türkiye'de bu gibi reformlar yaparak dijitalleşme yolunda projeler geliştirmiştir. Bu projelerden bazıları aşağıda açıklanmaya çalışılacaktır (Karaçay, 2020:54-58).

Ulusal Akademik Ağ Ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM):1996 yılında TÜBİTAK içinde kurulan bu merkez, eğitim ve araştırma alanlarında ağlar kurmak ve hizmet sağlamak, yurt içi ve yurt dışı alanlarla iletişim halinde olmak, akademik ve kamu kurumlarına teknolojik destek sağlamak amacıyla hizmet vermektedir (Yardımcı ve Yalçıntaş, 2020).

Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana planı (TUENA):1997 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun kararıyla Ulusal Enformasyon Altyapısı ana planının hazırlanması için çalışmalar yapmış ve 1999 yılında çalışmalarını tamamlamıştır. Bu birim Türkiye'nin enformasyon alanındaki altyapısını kurmak ve geliştirmek ve hedef ve vizyonuna dair çalışmalar yapmak için kurulmuştur (Demirhan, 2011).

E-Ticaret Koordinasyon Kurulu (1998-2002):1998'de Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun kararı ile Dış Ticaret Müsteşarlığı Başkanlığı'nda Türkiye'de e-ticaretin

kurulması ve yaygınlaşması için kurulmuştur. Kurul, hukuki, finansal ve teknik raporlar hazırlayarak elektronik ticaret ağını meydana getirmiştir (Demirhan, 2011).

KamuNET (1998-2002): Kamu sektöründe bilgisayar ve elektronik ağlarda yaşanan sorunların çözümü için Başbakanlık Müsteşarı'nın başkanlığında kamu kurum ve kuruluşları ile birlikte Kamu-Net Üst Kurulu ve Kamu-Net Teknik Kurulu kurulmuştur. Kurulun çalışmaları sonunda 1998 yılında Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı düzenlenmiş ve bir eylem planı hazırlanması önerilmiştir. Kurul, e-ticaret koordinasyon kurulu ile birlikte 2002 yılında e-Türkiye programının yürürlüğe girmesiyle ortadan kalkmıştır (Katı, 2021).

e-Türkiye Girişimi (2001): Bilgi ve teknolojiye dayalı her alanda rekabet edebilen bir ekonomiye, bilgi toplumuna dönüşümü sağlamak ve eAvrupa+ Eylem Planı'nın Türkiye'ye uyumunu sağlamak için Başbakanlığın 2001 yılı 352 sayılı Genelgesi ile e-Türkiye Girişimi yürürlüğe girmiştir. E-Türkiye Girişimi kapsamında 13 adet çalışma grubu kurulmuş ve bir eylem planı ortaya çıkarılmıştır. Fakat dönemin siyasi ve ekonomik istikrarsızlıkları nedeniyle eylem planı uygulamaya konulamamıştır (Demirhan, 2011).

e-Dönüşüm Türkiye Projesi (2002-…): Bu proje öncesindeki projeler, dönemin siyasi ve ekonomik sorunları ve politikaların merkezi bir yapıda izlenip denetlenememesi nedeniyle tam olarak uygulanamamış, dijitalleşme ve teknolojik hamle süreçleri sekteye uğramıştır. Fakat bu proje sonrası toplumsal refahın artması ve katma değer üreten bir Türkiye oluşturulması amacıyla merkezi anlamda Kalkınma Bakanlığı görevlendirilmiştir. Kalkınma Bakanlığı içerisinde de bu projenin koordinasyonu, yatırımı, strateji belirleme gibi süreçlerini yürütmek için Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) kurulmuştur (Katı, 2021).

2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı: 2012 sonrası hazırlık çalışmaları sonucu oluşturulan plan, büyüme ve istihdamı temel alan 8 eksende 73 eyleme yer verilmiştir. Bu 8 temel strateji ise; Bilgi teknolojileri sektörü, Geniş bant altyapısı ve Sektörel rekabet, Nitelikli işgücü ve istihdam, Toplumsal ve kültürel dönüşüm, Bilgi güvenliği, Kişisel bilgilerin korunması ve Güvenli internet, Bilgi ve iletişim teknolojileri destekli yenilikçi çözümler, İnternet girişimciliği ve e-ticaret, Kamu hizmetlerinde kullanıcı odaklılık ve Etkinlik.2014-2018 Bilgi Toplumu

Stratejisi ve Eylem Planı katılımcı, demokratik, şeffaf ve yönetişim ilkelerine uygun bir anlayışla ortaya çıkmıştır (2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı, 2015).

Yukarıda anlatılan bilgiler ülke çapında genel dijital kamu hizmet sunumu için gerçekleştirilen plan ve programların yanında vatandaşın kamudan hizmet alımında kullandığı e-devlet tabanlı, İç İşleri Bakanlığı bünyesinde Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS-2002), Adalet Bakanlığı bünyesinde Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP-2005), Hazine ve maliye Bakanlığı bünyesinde Vergi Daireleri Otomasyon Sistemi (VEDOP-1998), Sağlık Bakanlığı bünyesinde Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS-2010), Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Bilişim Sistemleri (MEBBİS-2007), Çevre ve Şehircilik Bakanlığı bünyesinde Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS-2001), kamu kurumlarının teşkilat yapısı ve hizmet sunumlarına ilişkin Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi (KAYSİS-2011) gibi daha birçok hizmeti vatandaşlar kamudan herhangi bir kuruma gitmeden alabilmektedir. Bunların yanında kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşlarının da dijital bankacılık, POLNET, PBYS gibi personel bilgi ve yönetim sistemleri, iç yazışmalar, e-ticaret, elektronik belge yönetim sistemleri gibi kendi iç işleyişlerinde kullandığı elektronik altyapılarda bulunmaktadır (Katı, 2021).

Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarının iç teşkilatlanmalarında elektronik ve dijital sistemlerin kurulup işleyişinden sorunların çözümüne kadar süreçlerin yönetimi, her kurum için bakanlıklarda Bilgi İşlem veya Bilgi Teknolojileri Genel Müdürlükleri, diğer kurum ve kuruluşlarda ise Bilgi İşlem Daire Başkanlıkları mevcuttur.

Kamu yönetimi genelinde bilgi işlem ve teknoloji süreçlerinin yürütülmesi, ülke geneli politikaların oluşturulması, danışma kurumu olan ve koordinasyondan sorumlu, gelişen ve değişen teknolojiler, toplumsal talepler ve kamu sektöründeki reform eğilimleri doğrultusunda, farklı kurumların birimleri tarafından ayrı ayrı sürdürülen dijital dönüşüm, e-devlet, siber güvenlik, yerli ve milli teknolojiler, büyük veri ve yapay zekâ ile ilgili çalışmaların tek çatı altında toplanması amacıyla, 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. Dijital Dönüşüm Ofisi "Dijital Türkiye" sloganıyla gelecek yıllarda Türkiye'nin uluslararası her alanda rekabetçi bir politika oluşturması yönetişim kavramı çerçevesinde politikalar oluşturmaktadır (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2022).

Dijital hizmet uygulamalarına yerel yönetimler açısından bakıldığında belediyelerde dijital çağın gereklerine uygun olarak vatandaşlara en yakın birimler olduğundan kendilerini sürekli güncel tutma ve dünyada teknolojik gelişmeleri takip etme eğilimindedirler. Vatandaşlar e-dönüşüm kapsamında bulundukları yer belediyelerinde 2000'li yıllara nazaran günümüzde birçok işlemini belediyeye gitmeden e-belediye uygulamaları üzerinden gerçekleştirebilmektedirler. E-belediye dönüşümleri belediyelere başta zaman ve kaynak tasarrufu sağlarken, belediyelerin vergi olarak tahsil ettiği birçok gelirinin de 7/24 esasına göre ödenmesi konusunda ekonomik olarak değerlendirilebilir.

Adem-i merkeziyetçi bir yönetim şeklini benimseyen Türkiye, belediyelerinin dijital dönüşümü sonucu vatandaşlara kamu hizmet sunumunun yanında daha önce bahsedildiği üzere zaman ve maliyet tasarrufu sağlayarak belediye hizmetlerinin daha hızlı, şeffaf, verimli, sorgulanabilir ve kaliteli hizmet standartlarında sunulması noktasında çok önemli katkılar sağlamaktadır. Sonuç olarak yerel yönetimlerde dijitalleşmenin amacı başta kamu hizmeti süreçlerinde verimliğin ve etkinliğin sağlanarak hizmet alan gerçek veya tüzel kişilerin yaşam kalitesini arttırmaktır. Ayrıca e-belediye uygulamaları ile vatandaşların bilgi ve belge talepleri daha hızlı karşılanmakta ve fiziksel olarak harcanacak birçok kaynak vatandaşa farklı hizmetlerde kullanılabilmektedir. Dijital süreçler ile yapılan yazışmalar merkezi ve yerel yönetimlerin daha kolay ve hızlı iletişime geçmesini sağlamakta ve belediyelerin hizmet sunumlarında yazışma ve kırtasiyecilikten kaynaklı aksamalar ortadan kalkmaktadır (Karaca ve Öztürk, 2019:2-3).

Kamu yönetiminde dijitalleşmenin vatandaş açısından önemine değinilecek olursa, vatandaşlara iyi ve kaliteli hizmetin sunumu, şeffaflık ve hesap verebilirliğin artması, hükümet ve devletlerin etkinliğinin iyileştirilmesi, erişilebilir bilgiler vasıtasıyla vatandaşların yönetim süreçlerine katılımı, çalışma hayatının geliştirilmesi amaçlarıyla hareket edip kamu yönetimini vatandaşlarına karşı verimli, etkin ve etkili, şeffaf, ulaşılabilir, kolay ve kaliteli hale getirme çabasındadır. E-uygulamalar devlet-toplum bağını güçlendirir ve vatandaş devletin ve yönetenlerin ne yaptığını bilir ve sorgular. Bu da demokratik hukuk devletlerinde katılımcılığın, demokrasinin ve çoğulculuğun artmasına katkıda bulunur. Bir bakıma devlet kamu yönetimi ve hizmet

sunumlarında vatandaşlarıyla interaktif hale gelir ve devletin tek yönlü bilgi akışları yerine siyasal, ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda bireyi sisteme dâhil eder.

Tablo 4. 2. Dijital Uygulamaların Vatandaş ve Kamu Personeli İçin Faydaları

VATANDAŞ AÇISINDAN	KAMU PERSONELİ AÇISINDAN
Self Servis: Bilgiye kendi başına hızlı ve kolay ulaşım	**Self Servis:** Vatandaş ve kamu çalışanı problemleri ortadan kalkacak
Daha İyi Erişim: Bilgi ve veriyi kolay kullanabilme	**Daha İyi Erişim:** Kamu dairelerinden bilgi temini azalacak
Derhal Servis: Hizmetlere hızlı erişim ve soruna çözüm	**Derhal Servis:** Hizmet sunumlarında yoğunluk ve gecikme azalacak
Artan İyi Niyet: Kendisine sağlanan hizmetler sonucu vatandaş-devlet güveni oluşacak	**Artan Vatandaş Memnuniyeti:** Doğru ve güvenilr hizmet sunumu sonucu memnuniyet
Artan Hesap Sorabilirlik: Vatandaş yönetenler üzerinde katılımcı yönetimle denetim sahibi olacak	**İletişimdeki Gelişme:** Yöneticiler ve diğer kurumlarla hızlı iletişim kurma
Zaman ve Mekan Bağımsızlığı: İstediği her bilgi ve belgeye 7/24 esasıyla sahip olacak	**İç İşlemlerdeki Gelişme:** Çalışma ve iş akış süreçlerinde artan iyileşme ve çalışan memnuniyeti

(Demirel, 2006:12)

4.2.1. BİLGİ TOPLUMU STRATEJİLERİ VE EYLEM PLANLARI

19. yüzyılda başta Avrupa ülkelerinde başlayan ve devamında süratle diğer ülkelerde yayılan sanayi devrimi ve bunun getirdiği sektörler arası etkileşimin üretim, teknoloji, haberleşme ve ulaştırma teknolojilerinde ortaya çıkardığı yenilikler kitlesel ve büyük hacimli üretimleri ortaya çıkarmış ve hammaddelerin, ürünlerin ve işgücünün dünyanın birçok farklı ve uzak ülkeleri arasında hareket etmesini büyük ölçüde kolaylaştırmıştır. Bu gelişmelere bağlı olarak da üretim girdilerinin temin ve tedariği ile üretim sonu ortaya çıkan mamullerin tüketimi açısından ülkeler için dezavantaj olan coğrafi sınır ve uzaklıkların kısıtlayıcı etkisi azalmış, endüstriyel yapılanmaların üretim ve tüketim süreçleri yeni ortaya çıkan küresel yapıya ayak uyduracak şekilde yeniden organize olmuştur.

Ülkelerarası her türden ilişkinin küreselleşmesi olarak da ifade edilebilecek olan bu gelişmelerin önünü açan teknolojik gelişmelerin kullanımının giderek artması sonucu oluşturulan üretim, tüketim ve ticaret ağlarında aktif olan toplumlar diğerlerine göre daha rekabet edebilir bir ekonomik yapıya kavuşmuş ve vatandaşlarının refah

düzeylerini yukarılara taşımıştır. Ülkelerin teknolojik gelişmelerine bağlı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinde son 30-35 yıldır ortaya çıkan yeni gelişmeler mevcut dünya düzeninde küreselleşmeyi yeni bir safhaya taşımaktadır.

Bilgi ve haberleşme teknolojilerinin bu denli hızla gelişerek yaygınlaşması her türden bilginin oluşturulması, iletimi, işlenmesi ve küçük teknolojilerde saklanmasını büyük ölçüde kolaylaştırıp ucuzlatarak endüstriyel ve teknolojik alanların üretim süreçlerinde ekonomik ve sosyal süreçlerin yapısını değiştirmek ve daha önceden kullanılmayan yeni ürün ve hizmetlerin ortaya çıkmasına yol açarak bilgi ve teknoloji tabanlı yeni bir ekonomik yapı meydana getirmiştir. (2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı, 2015:2). Bilgi ve iletişim sektörlerinin gelişimi ve hızla büyüyerek insan hayatının neredeyse vazgeçilmez bir unsuru haline gelmiştir. Özellikle 20.yüzyıl ortalarından sonra teknoloji atılımları ülke politikalarının ön sıralarında yer almıştır. Çünkü gelişen, büyüyen ve gittikçe rekabet ortamının daha da sertleştiği küresel dünya da bilgi her alanda kıymetli bir hazine haline gelmiş ve insanların yeni üretim ve istihdam arayışlarını tetiklemiştir. Bilgi temelli yaklaşımlar üretim süreçlerinde rekabet ortamında birçok avantaj sağlarken, ekonomik sistemlerinde büyümesine ve kuruluş amaçları olan kâr oranlarını arttırmasını sağlamıştır. Bilgi toplumlarının gelişip büyümesi yalnız ulusal alanda değil, Avrupa Birliği (AB), Birleşmiş Milletler (BM), Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) gibi uluslararası kuruluşlarda bilgi temelli yaklaşımlarla toplumları etkilemeye ve şekillendirmeye yönelik faaliyetler yürütmektedirler (2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı, 2015:10).

Türkiye ise her ülke gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin gerisinde kalmamış ve hükümet programlarında, orta vadeli programlarda, orta vadeli mali planlarda, yasal düzenlemelerde, kurum ve kuruluşların stratejik planlarında bilgi ve teknoloji ile ilgili metinlere yer vermiştir. Türkiye'nin özellikle 1990'lı yılların ikinci yarısından itibaren toplumun bilgi ve teknoloji ile dönüşüp gelişmesi için ana başlıklar halinde: Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA-1999), e-Türkiye Girişimi Eylem Planı(2000-2001), e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı (2003-2004), 2005 Eylem Planı ile Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı(2006-2010) ve son olarakta Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018) gibi politika oluşturucu ana çerçeve metinler bulunmaktadır (2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi

Eylem Planı, 2015:11). Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojileri alanında politika temellerini oluşturan bu 6 ana başlığa kısaca değinmek konunun daha anlaşılabilir olmasını mümkün kılacaktır.

Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA-1999): Türkiye Bilimler Akademisi (TÜBA), Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ve Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı (TTGV) üçlü işbirliği ile önce Bilim-Teknoloji-Sanayi Politikaları Platformu oluşturulmuş ve daha sonra bu platform içinde de "Enformatik Çalışma Grubu" kurulmuştur. Enformatik Çalışma Grubu'nun 1995 yılı Mayıs ayında bir rapor yayınlamış ve Türkiye'nin karşı karşıya olduğu tehditler belirtilmiş, bilgi ve teknoloji sektörünün giderek ön plana çıktığı ve ülkelerarası kazandığı stratejik önem vurgulanarak, bilişim ve enformasyon alt yapısının oluşturulması amacıyla bir ana plan çalışması yapılmasının önemli olduğu ve gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Bu raporun sonuçlarının yayımlanmasından sonra Milli Güvenlik Kurulu Genel Sekreterliği, konunun önemi nedeniyle, 23 Ocak 1996 tarihinde konuyla ilgili birçok kamu kuruluşunu toplantıya çağırmış ve toplantı sonrasında Başbakanlık, 5 Şubat 1996 tarihli yazısında "enformasyon teknolojilerinin geliştirilmesi ve bilgi toplumuna geçişin sağlanması amacıyla, enformasyon alanında kamu güvenliği ve menfaatleri, sosyoekonomik, yasal, kurumsal ve düşünülebilecek diğer hususları da kapsayan bir enformasyon (internet dâhil) politikasının geliştirilmesine duyulan ihtiyaç nedeniyle, Ulaştırma Bakanlığı sorumluluğu ve koordinatörlüğünde, sekretarya hizmetlerini TÜBİTAK'ın yürüteceği bir ana planın oluşturulmasını" istemiştir (Karadeniz ve Yılmaz, 2016:5). Yayımlanan karar sonrası çok sayıda üst düzey idari, teknik, kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşu ortaklığıyla yürütülen çalışmaların sonunda, 1999 yılı ortasında hazırlanarak Ulaştırma Bakanlığı'na sunulmuş ve aynı yıl Temmuz ayında Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA) kabul edilmiştir. Fakat 2000 yılı başlarından sonra gelişen dönemin siyasi, ekonomik, hukuksal, toplumsal ve daha birçok farklı konjonktürel etkisi sebebiyle oluşturulan projenin çıktıları amaca etkili olamamıştır (Karadeniz ve Yılmaz, 2016:5).

e-Türkiye Girişimi (2000-2001): Bilgi ve iletişim teknolojilerinin uluslararası küresel alanda yer alması nedeniyle uluslararası örgütler de bu konulara sessiz kalamamış ve konu Avrupa Birliği'nin de (AB) gündemine girerek, e-Avrupa Eylem Planı 19-20

Haziran 2000 tarihinde kabul edilmiştir. Devamında 2001 yılında Avrupa Birliği'ne aday ülkeler kapsamında ve Avrupa Komisyonu'nun da desteklediği yeni bir girişim oluşturularak aday ülkelerde uygulanacak olan "e-Avrupa+ Eylem Planı" hazırlanmıştır.

Bu planda bilgi ve teknoloji toplumu için gerekli temel adımların hızlandırılması amaçlanmıştır. Avrupa Komisyonu, Şubat 2001'de Kıbrıs ve Malta ile birlikte Türkiye'yi de bu uygulamaya katılmaya davet etmiştir. Türkiye bu girişime katılımı olumlu yönde değerlendirmiş ve bilgi toplumuna geçiş eylemlerinde başta kamu kurum ve kuruluşlarının farklı ve düzensiz yapılarının standart ve sistemli hale getirilmesi ve birleştirilmesi zorunluluğu doğmuştur. Bu nedenle 9 Eylül 2001 tarihinde, e-Avrupa+ Eylem Planı'nın hedef ve amaçları doğrultusunda gerekli stratejik eylemlerin belirlenerek ulusal alanda bilgi toplumu politikalarının oluşturulması ve uygulanması amacıyla, "e-Türkiye Girişimi" uygulamaya konulmuştur. e-Türkiye Girişimi projesi temel hedeflerinde bilgi toplumunun temel yapı taşlarını oluşturmak üzere, idari teknik ve hukuki alt yapı ile birlikte insan kaynağının bilgi ve iletişim çağına hazırlanması, internet kullanımının yaygınlaştırılması, e-Sağlık, e-Arşiv ve e-uygulama projeleri gibi eylemleri kapsayan bir plan hazırlanmış ve bu planı yürütmek üzere çalışma grupları oluşturulmuştur. Oluşturulan planda öncelikle 2003 yılına kadar tüm okullara internet bağlanması ve ucuz ve kolay internete erişim, e-Çevre, e-Sağlık konuları başta olmak üzere 56 alt bileşenin ele alınması gerekmiş olup, Başbakanlık koordinasyonunda 13 alt çalışma grubu kurulmuştur. Bu çalışma gruplarında kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri, özel sektör ve üniversite temsilcilerinden oluşan 360 kişilik bir ekip çalışmış ve bu konudaki ilerleme raporu Avrupa Birliği'ne gönderilmiştir (Karadeniz ve Yılmaz, 2016:6). e-Türkiye Girişimi 'de TUENA projesi gibi dönemin çeşitli gelişmelerine bağlı olarak uygulamada zayıf kalmış ve teknoloji alanında farklı bir proje olan e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin ortaya atılması ile son bulmuştur.

2003-2004 Kısa Dönem Eylem Planı: 27 Şubat 2003 tarih ve 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kurumsal yapı ve uygulama esasları belirlenen e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin kısa dönemli eylem planı 4 Aralık 2003 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanmıştır (Demirhan, 2011).

Projenin tüm koordinasyon ve takibi Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığı'na verilmiştir.2003 ve 2004 yıllarını kapsayan projelerle ilgili olarak DPT, Ulaştırma Bakanlığı, TÜBİTAK, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Gümrük Müsteşarlığı, Telekomünikasyon Kurumu, Türk Standartları Enstitüsü (TSE), Kamu İhale Kurumu, Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE), İçişleri Bakanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, Devlet Personel Başkanlığı, Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı, Başbakanlık, Maliye Bakanlığı ve KOSGEB gibi kuruluşlara çeşitli görev ve sorumluluklar verilmiş olup bu dönem daha çok kurum ve kuruluşlar arası koordinasyon etrafında yürütülmüştür (Karadeniz ve Yılmaz, 2016:7).

2005 Eylem Planı: Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) koordinasyonunda, ilgili birçok kamu ve sivil toplum kuruluşunun katılımıyla hazırlanan "e-dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı" 24 Mart 2005'te kabul edilmiştir. Oluşturulan eylem planının uygulanması ve izlenmesine ilişkin konular Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından yürütülmüştür.

2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı:1990'lı yılların ikinci yarısında başlayan bilgi ve iletişim toplumu oluşturma girişimlerine yıllar itibariyle bakıldığında en somut ve sistemli bir stratejinin ortaya konulduğu ilk belgenin "2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı" ile ortaya çıktığı söylenebilir. Daha önceki yıllarda kurulan ve Türkiye'nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde koordinasyonu sağlaması amacıyla ve e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında hazırlanarak, 2006-2010 dönemini kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi ve ekinde yer alan Eylem Planı, 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kararı ile onaylanarak yürürlüğe girmiştir.

2006-2010 yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı'nın yürürlüğe girmesiyle birlikte alt çalışma grupları oluşturulmuş ve Türkiye'nin enformasyon altyapısının güçlendirilmesi amaçlanmaktadır. Toplam 111 başlıkta alt eylem planı oluşturulmuş ve bu planlardan 60 tanesinin 2006, 39 tanesinin 2007, 11 tanesinin 2008 ve 1 tanesinin de 2009 yılında tamamlanması hedeflenmiştir (Demirhan, 2011).

Bilgi Toplumu Strateji Eylem Planı ile kamu da e-devlet hizmetlerinin yaygınlaşması, veri güvenliği, vatandaşların karar süreçlerine katılımı ve vatandaş memnuniyetinin artması öngörülmektedir. Ortaya konan eylem planı ile hizmet sunumlarının

gerekliliği ortaya konacak vatandaş tarafından kullanılmayan ve veri karmaşıklığına neden olan e-uygulamalar kaldırılacak veya revize edilecektir.

Eylem planı yerel yönetimlere de sirayet edecek ve belediyelerin performanslarını ölçemeye yönelik çeşitli uygulamalar sunacaktır. Yerel yönetimlerin e-belediye, Yerel-Net gibi uygulamalarla hem vatandaşla olan ilişkisi sürekli olacak hem de merkezi yönetimle her zaman iletişim halinde olacaktır. Eylem planında e-demokrasi kavramının canlı tutulması ve vatandaşların istek, öneri ve şikâyetlerini doğrudan iletebilecekleri bir enformatik sistem haline getirilmesi hedefler arasındadır-dönüşüm projeleri kapsamında Bilgi Toplumu Genel Müdürlüğü'nün kurulması planlanmış ve bakanların doğrudan katılacağı e-dönüşüm Türkiye İcra Kurulu ile Dönüşüm Liderleri Kurulu'nun oluşturulmasının tamamlanması öngörülmüştür. Politika süreçlerini merkezden yerele doğru kaydıracak İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler bünyesinde bir birimin kurulması planlanmıştır.

Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı kapsamında kamu yönetiminin yeniden şekillenmesi ve hizmet sunumlarının çeşitliliği hedeflenmektedir. Bu eylem planı kapsamında kamu yönetiminde, ortak çağrı merkezlerinin kurulması, güvenli kamusal bilgi ağının oluşturulması, elektronik imza kullanımının yaygınlaştırılması, ihale sistemlerinin güvenli ağlar üzerinden yapılması, beşeri insan kaynağının eylem planına uygun yeniden yasal düzenlemeye kavuşturulması gibi birçok düzenlemeyi içermektedir.

Bu stratejik belge ile 7 temel öncelik belirlenmiş olup bunlar aynı zamanda, Eylem Planının bölüm ve alt başlıklarını oluşturmuştur. Eylem Planı'nda yer verilen 111 eylemin, stratejik öncelik sırasına göre dağılımı şöyledir: Sosyal Dönüşüm başlığı altında 14, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu başlığı altında 12, Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü başlığı altında 41, Kamu Yönetiminde Modernizasyon başlığı altında 21, Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü başlığı altında 13, Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri başlığı altında 7 ve Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi başlığı altında 3 eylem bulunmaktadır (Karadeniz ve Yılmaz, 2016:7)

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı: Türkiye'nin 2006-2010 Eylem Planı sonrası, 2015-2018 döneminde izleyeceği Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Kalkınma Bakanlığı'nın 30 Aralık 2014 tarih ve 7423 sayılı yazısı kapsamında

Yüksek Planlama Kurulu tarafından kabul edilerek ve yürürlüğe girmiştir (Karadeniz ve Yılmaz, 2016:7).

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın hazırlanma gerekçesi olarak "Bireylerin, toplumların ve kuramların dinamik ve kendi kendini çoğaltan bir dönüşüm sürecinden geçtiği bilgi toplumu çağının mevcut hukuk düzeni ve kamu politikaları ile yönetilmesinde güçlükler ortaya çıkmakta, yeni politika yaklaşımlarına ve politikalara ihtiyaç duyulmaktadır." şeklinde açıklanmıştır. 2015-2018 dönemini kapsayacak olan bu yeni eylem planı iki aşamalı bir hazırlık sürecinde oluşturulmuştur. Birinci aşama, öncelikle bir kavramsal çerçeve belirlenmiş ve buna göre bir hizmet alımı gerçekleştirilmiştir. Hizmet alımı kapsamında stratejinin ve eylem planının hazırlanmasında faydalanılacak altyapı ve Mevcut Durum Raporu, Küresel Eğilimler ve Diğer Ülke İncelemeleri Raporu, Makroekonomik Projeksiyonlar ve Fırsatlar Raporu, İhtiyaç Tespiti ve Öneriler Raporu gibi raporlama çalışmaları gibi çok fonksiyonlu araştırmalar yapılarak yürütülmüştür. İlave olarak Odak Grup Çalışmaları ve Raporları, Atölye Çalışmaları ve Raporları, İlerleme Raporları diğer önemli raporlardandır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı:2015).

Çalışma aşamalarında 24 farklı odak grup ve 20 adet atölye çalışması gerçekleştirilmiştir. Birinci aşama içerisinde Proje ve Katılımcılık Portalı (bilgitoplumustratejisi.org) oluşturulmuştur. İkinci aşamaya geçildiğinde ise Kalkınma Bakanlığı'nın koordinasyonunda, hizmet alımı kapsamında yapılan çalışmalar ve üretilen çıktılar da göz önünde bulundurularak oluşturulacak olan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı taslağı oluşturulmuştur. 2015-2018 yıllarını kapsayan bu eylem planı; eksen diye tabir edilmiş 8 ana konu ve 72 eylemden oluşmaktadır. Eylemler kapsamında 26 kuruma sorumluluk verilmiş ve bu eylemlerin 30 gösterge ile izleneceği belirtilmiştir. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı kapsamındaki 8 ana konu şunlardır:

1) Bilgi Teknolojileri Sektörü
2) Genişbant Altyapısı ve Sektörel Rekabet
3) Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam
4) Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Topluma Nüfuzu
5) Bilgi Güvenliği ve Kullanıcı Güveni

6) Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler
7) İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret
8) Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik

2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı 7 ana bölümden oluşmakta olup, giriş bölümünde bilgi toplumu dönüşümünün ana hatları açıklanmıştır. İkinci bölümde, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı belgesinin Türkiye'nin büyüme ve istihdam hedefleri ile olan ilişkisine değinilmiştir. Üçüncü bölümde, dünyada bilgi toplumuna dönüşüm kapsamında mevcut durum ve gelecek perspektiflerine yer verilmiştir. Dördüncü bölümde, Türkiye'nin bu alandaki mevcut durumu tespit edilmiş ve önündeki fırsat ve avantajlar ortaya konmuştur. Beşinci bölümde, Türkiye'nin 2018 yılına kadar uygulamayı öngördüğü politika ve strateji tercihleri ile hedeflerine yer verilmiştir. 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'nın altıncı bölümünde, her bir eylemin politika belgesindeki hangi politikayla ilişkilendirildiği belirtilmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı:2015).

Uygulanacak olan eylemin açıklamasına, eylemin hayata geçirilmesinden ve yürütülmesinden sorumlu olacak kuruma ve bu kurumun eylemin uygulanmasında hangi kişi ve kurumlarla işbirliği içerisinde olup birlikte çalışacağı kişi ve kurumlara, eylemin hangi ihtiyaçtan dolayı ortaya çıktığı, eylemin hangi aşamalarda hayata geçirilmesinin öngörüldüğüne ve ne kadar süre içinde hayata geçirileceğine yer verilmiştir. Yedinci ve som bölümde ise, stratejilerin uygulanmasının takibi ve koordinasyonuna ilişkin yaklaşımlar ortaya konmuştur (Karadeniz ve Yılmaz, 2016:8).

Türkiye yeni kamu yönetimi ve yönetişim kavramlarıyla açıldığı kamu dışı dünyaya 1990'lı yıllarda bilgi ve teknoloji hamleleri ile daha da gelişmiştir. Özellikle e-dönüşüm projeleri, büyük verinin kullanılması, işlenmesi ve depolanması gibi birçok teknoloji ülkeleri bir bakıma bilgi ve iletişim konularına yönelmeyi mecbur bırakmıştır. Küresel alanda rekabetin özneleri haline gelen bilgi, iletişim ve teknoloji ülke sınırlarını kaldırmış ve dünyayı küçük bir ülke gibi anlamlandırmıştır. Öyle ki eskiden bir ülke toplumunun diğer ülke ile iletişimi zayıf ve zor iken günümüz teknolojisi bunu çok basit hale getirmiştir. İşte Türkiye'de bu teknoloji hız ve

rekabetine ayak uydurabilmek için birçok düzenleme içinde yukarıda sadece ana başlıklar halinde anlatılan genel kapsamlı e-dönüşüm projelerini hayata geçirmiş ve gelecekte de bilgi ve teknolojinin toplumlar ve devletler nazarında sürekli gelişip büyüyeceği kaçınılmaz bir gerçektir.

Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı (2016-2019): Ulusal e-Devlet Stratejisi Eylem Planı, Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planları ve e-devlet hizmet sunumları ile ilgili yönetmelik ve diğer yasal düzenlemelerle uyumlu bir şekilde ortaya konmuştur. Türkiye e-devlet politikalarıyla kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet sunumlarını bir araya toplayarak vatandaşlara kaliteli ve hızlı, tek elden hizmet sunumu sağlamayı amaçlamıştır. Eylem planının koordinesi Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na verilmiş ve bütüncül bir yaklaşımla bilgi toplumu hedeflerine ulaşmaya yönelik çalışmalar yapılmıştır. Bu dönemde kurumlar tarafından sürdürülebilir bir e-devlet politikası izlenmekte olup, Strateji ve Eylem Planı İzleme ve Değerlendirme Sistemi (SEPSİS) kurulmuştur. Strateji ve Eylem Planının ana hedefi "ETKİN e-Devlet" olarak belirlenmiş ve şu şekilde açıklanmıştır (Katı, 2021:95):

-Entegre ve bütüncül bir yaklaşımla birlikte çalışabilirliğin sağlanması,

-Teknolojinin ihtiyaç ve taleplere uygun şekilde kullanılması,

-Katılımcı, şeffaf ve vatandaş odaklı hizmet sunumu anlayışının benimsenmesi,

-İnovatif ve katılımcı anlayışın geliştirilmesi,

-Nitelikli, erişilebilir, kaliteli ve güvenli hizmet sunumu hedeflenmektedir.

2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı kamu yönetiminin modernizasyonu başta olmak üzere bilgi ve iletişim toplumuna yönelimi, inovatif yaklaşımlarla her geçen gün daha kaliteli ve hızlı veri sunumunu gerçekleştirmeyi hedeflerken bunun yanında da kamunun şeffaf, hesap verebilir ve kamusal kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını öngörmektedir.

4.2.2. E-UYGULAMALAR VE E-HİZMETLER

Son yılların en önemli konularından biri haline gelen teknoloji veya bilişim insan hayatını her alanda etkilemeye ve gündelik yaşamın vazgeçilmez bir unsuru olmuştur. Konuya küresel çerçeveden bakılacak olursa tüm dünya ülkeleri teknolojik alt

yapılarını güçlendirmek ve vatandaşlarına kaliteli, güvenli ve hızlı hizmet sunumu üzerinde çalışmaktadırlar. Dijital yapının bu denli artması ülkelerarası sınırların bir anlamda kalkması ve iletişim ağının sürekli ve sınırsız bir şekilde artmasına neden olmuştur. Bilişim sistemlerindeki bu gelişmeler özel sektörün dijitalleşmesinin yanında kamu alanına da sıçramış ve kamu yönetimleri teknoloji alanında yenilikler ve güncellemeler yaparak tasarruf-maliyet dengesinde kaliteli hizmet sunumunu vatandaşlarına sunma yolunda politikalar geliştirmişlerdir.

Günümüz koşulları kanun devletinde çok toplumların refahı için çalışan, hızlı ve etkin kaliteli hizmet sunan refah devleti şekline hizmet sunumunu gerçekleştirmeye başlamışlardır. Özellikle kamu alanında bürokratik sistemlerdeki aksaklıklar giderilmeye ve devlet faaliyetlerinin tüm toplum çapında elektronik ortamlarda sunulması dijital çağın bir zorunluluğu halini almıştır. Türkiye'de e-devlet uygulamaları ile başlayan kamunun vatandaşlara hizmet sunumu daha sonraları birçok alanı etkileyerek geniş çaplı bir sistem yaratmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler e-devlet uygulamalarını genişletmiş ve ilerleyen süreçte vatandaşlar çeşitli e-uygulamalar yoluyla işlemlerini gerçekleştirmişlerdir. E-devlet uygulamaları sunulan hizmetlere erişimi ve kapsam alanını, hizmetlerin üretim süreçlerine ve vatandaşların kamu yönetimlerine katılımını ve bürokrasinin daha verimli ve etkin işlemesi gibi başlıca alanlara hizmet sağlamaktadır (Karasoy, 2009:4). E-devlet ve e-uygulamalar devlet kurumlarını daha etkin daha hızlı ve bürokratik engellerden arınmış ve kamu çalışanlarının da iletişim ve bilgi ağını güçlendiren bir sistem halinde uygulanmaktadır. Verilerin dijital ortamlara aktarılması, karar vericilere hızlı ve etkin bilgi aktarımı gibi planlama ve değerlendirme aşamalarında katkısı oldukça fazladır.

Türkiye'de kamunun vatandaşlarına sunduğu birçok hizmet e-devlet tabanlı olduğundan dolayı konumuzda e-hizmet, e-uygulama gibi farklı anlamlandırmalar genel olarak e-devlet tabanlı olarak sunulan hizmetler kapsamında olacaktır. Kalite kavramı; kişiden kişiye veya kurumdan kuruma, yer, zaman ve mekan farklılıkları da göz önünde bulundurularak farklı istek ve beklentilerin olması şeklinde ifade edilebilir. Kalite kavramı, genel olarak ortak tanımlar etrafında birleştiğinde ise şu şekilde farklı tanımlamalar mevcuttur (Karasoy, 2009:8):

Juran'ın tanımı; kaliteyi kusursuz bir işleyiş olup, ürün ve sunulan hizmetlerin kullanıma uygunluğundur ve müşteri tatmin-isteğini sağlamak üzere ürün ve hizmetlerin müşteri ihtiyaçlarına göre uyum şartlarının belirlenmesidir.

Crosby'e göre ise; üretilen ürünlerin istek ve talepleri karşılaması gerektiğini ve sunulan hizmetin ya da ürünün olması gereken minimum özelliklerini belirtmektedir.

Taguchi'ye göre ise kalite kavramı; üretilen ürün veya hizmetlerin dağıtımından sonra toplumda meydana getirdiği en az zarardır.

Ishikawa'ya göre ise; kalite kontrolünün yapılması, ekonomik, kullanışlı ve müşteriyi her zaman tatmin eden ürün geliştirmek ve tasarımlar yaparak dağıtım sonrası hizmet sunumu olarak ifade eder.

Sosyolog ve bilim insanlarının genel tanımlamaları sonrası kalite etkeni üzerinde başlıca dört faktörün ön planda olduğu görülmektedir (Karasoy, 2009:8). Bunlar ise:

-Ürün ve Hizmet: Çıktı olarak sayılabilecek ürün veya hizmet, sürece uygun hizmet eden temel bulgulardır.

-Ürün ve Hizmet Özelliği: Çıktı olarak elde edilen ürün veya hizmetlerin müşterilerin istek ve beklentilerini karşılaması ile hizmet sunumunda olması gereken temel özelliklerdir.

Müşteri: Elde edilen çıktıları kullanan birey veya toplumlardır.

Uygunluk: Ürün veya hizmetlerin müşteri üzerindeki istek ve talepleri karşılayabilecek niteliklere sahip olmasıdır.

Kalite ve hizmet kavramlarına genel bir açıklama yapıldıktan sonra hizmet sunumu ve kalitesinin değerlendirilmesi ve devlet-vatandaş ekseninde konunun olumlu ve olumsuz yönleriyle etraflıca değerlendirilmesi uygun olacaktır.

Gelişen ve değişen dünya düzeninde kamunun gittikçe artan mali zarar boyutu, ekonomik ve siyasi istikrarsızlıklar, diğer dünya ülkeleriyle ortaya çıkan rekabet ortamı gibi dışsallıklar ile vatandaşların istek ve talepleri devletleri vatandaş ve kamu arasında seçim yapmaya zorlamıştır. Özellikle de gelişmekte ve gelişmemiş ülkelerdeki sosyal devlet uygulamaları, eğitim ve sağlık sistemlerindeki aksamalar, üretim yapılarındaki pahalı girdiler, devlet bürokrasisinin hantallığı ve yozlaşması gibi

daha birçok faktör kamunun olumsuz etkenlerini azaltmak ve hizmet kalitesini iyileştirmek için Toplam Kalite Yönetimini uygulamaya almak bir çözüm yolu olarak etkili görülmektedir (Karasoy, 2009:8). Toplam Kalite Yönetimi hem kamu hem de özel sektör gibi işletme niteliği taşıyan tüm organizasyonlarda birey ve toplumlara hizmet sunumunun maliyetlerini düşürmek, bütçeyi dengelemek ve en az maliyetle en fazla ve kaliteli hizmet sunumu anlayışını gerçekleştirebilmektedir. İşletme içi ve dışı dengelerinde kontrol edilmesinde önemli rol oynayan bu model insan kaynakları yönetimi açısından da kamu ve özel işletmelere katkı sağlamaktadır. Bütün bunların yanında bilişim ve internet odaklı değişiklik gösteren kamu kurum ve kuruluşları çevrimiçi sistemlere geçerek vatandaş odaklı kaliteli hizmet sunumlarına geçiş yapmaktadırlar.

Devlet otoritesi vatandaşlarına eğitim, sağlık, hukuk, ulaştırma, tarım gibi birçok alanda hizmet sunmaktadır. Elbette devletin hizmetleri tüm ülke çapında ilgililerine ulaştırabilmesi büyük bir maliyettir. Bu yüzden kamunun hizmet sunumunu gerçekleştirebilmesi için her hizmet sunumunun nakdi bir bedeli olacaktır ki buda alınan vergiler başta olmak üzere harçlar, değerli kâğıt bedelleri vs. diye uzatılabilir. Bireyler ise ödedikleri bedelin karşısında bürokratik hantallıktan uzak, şeffaf, katılımcı, kaliteli ve hızlı hizmet almak isterler. Tam da bu noktada fiziksel şartların günümüz hayat standartlarına ve birey beklentilerine uymadığı anda bilgi ve iletişim teknolojileri bu boşluğun yerini doldurmaktadır.

Türkiye'de hizmet sunumlarının başında gelen e-devlet tabanlı birçok hizmet sunumu bu alanda vatandaşlara kısa sürede ve tek tıkla ulaşabileceği bir fırsat sunmaktadır. E-devlet uygulaması bugün 966 adet kamu ve özel kurum-kuruluş ile 6.962 kurum ve kuruluş hizmeti sunmakta olup 62.873.839 milyon kullanıcısı olan ve Türkiye için çevrimiçi hizmet sunucusudur. İstatistiklere bakıldığında 2022 yılı içinde e-devlet kapısı ile ilgili 1 milyon kişinin görüş ve önerisi alınmış bunun sonucunda e-devlet memnuniyet oranı %95,3 çıkmıştır (E-Devlet İstatistikleri, https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri, 31.03.2023).

E-Devlet uygulaması sadece hizmet ve evrak temini açısından değil aynı zamanda istek, talep, görüş, şikâyet ve diğer birçok düşüncenin de ifade edildiği katılımcı bir yaklaşımla yürütülen e-demokrasinin de öğesi halini almıştır. E-demokrasi kavramına özellikle yerel yönetimler çerçevesinde bakıldığında özellikle de belde belediyelerinin

ve devamında ilçe belediyelerinin halen birçoğunun web sitesi dahi bulunmamaktadır. Bunun sebepleri ise belediye bünyesinde yetişmiş insan kaynağının bulunmaması ya da web sitesi, e-uygulamalar gibi çalışmaların maliyet gerektirmesi sayılabilir. Bilgi ve teknoloji konusunda yeter düzeyde olan bireyler ise kurumların iş ve işlemlerinde bu siteleri ziyaret ederek çeşitli çalışmalara katılım sağlamak istemektedirler. Yerel yönetimler açısından dezavantaj olan bu durum merkezi idare ve özel kurum ve kuruluşlar ile büyükşehir belediyeleri için açık ve 7/24 esasında vatandaşlar e-uygulamaları kullanabilmektedir. Yapılan bir araştırmaya göre Türkiye bürokratik hantallık yönünden 13. sırada iken bir yatırımı tamamlamak için ortalama 172 adet imza gerekmekte olup, kurumların faaliyetlerinin %20 si bürokratik işlemlerle heba olmaktadır (Karasoy, 2009:12). Bu gibi etkenler vatandaş ve kamu insan kaynağının moral-motivasyon kaybı ile başta olmak üzere maliyet artışı, vatandaşın devlete olan güveninde azalma gibi olumsuzluklara yol açmaktadır.

1980 sonrası ortaya çıkan yeni kamu yönetimi anlayışı ve yönetişim kavramları kamu yönetiminde devletin dışa açılmasının yanı sıra yönetişim kavramının da bir gerekliliği olan vatandaşların karar süreçlerine katılımı ön plana çıkmaya başlamıştır. Toplumlardaki tüm bireyler fiziki ortamlarda söz hakkı alması çok zor olduğundan tam da burada bilgi ve iletişim teknolojilerinin, internet ortamının ve dijital çağın önemi ve gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Dijital mecralar kamu kurum ve kuruluşların hizmetlerini çevrimiçi ortamlara taşımış ve yanı anda binlerce kişinin kullanabileceği bir imkân sağlamıştır. E-katılım, e-demokrasi gibi ifadelerle de açıklanabilecek olan bu uygulamalar açıklık, şeffaflık, hesap verebilir bir bürokrasi gibi avantajların yanında veri güvenliği, gizlilik, altyapı yetersizliği gibi konularda da dezavantajlı bir durum ortaya çıkarmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri toplumların demokratik katılımı yönünden günümüze vazgeçilmez ve bütünleşik bir unsur haline gelmiştir. Temelde vatandaşların temsili katılımı arttırmak, demokrasiyi güçlendirmek ve karar alma süreçlerini hızlandırarak bireylerin taleplerini imkânlar doğrultusunda gerçekleştirmeyi hedef edinmiştir. Avrupa Konseyi tarafından 2008'de İspanya'da düzenlenen "Geleceğin Demokrasi Forumu'nda" e-demokrasi ilkeleri şu şekilde sıralanmıştır (Güler ve Şahnagil,2017:4):

-E-demokrasi, kurumları ve demokratik yapıyı dijital uygulamaların ortaya çıkardığı fırsatlar kapsamında değerlendirilmelidir.

-E-demokrasi, ülkenin demokratik anlayışı ile bağlantılı ve demokrasinin süreçleri ve ilkeleri kapsamında yürütülmelidir.

-E-demokrasi avantajların yanında farklılaşmalar sonucu e-ayrımcılık gibi olumsuzlukları da içinde barındırmaktadır

-Başta e-demokrasi ve diğer tüm e-uygulamaların kullanıldığı e-katılım araçları, kişisel verilerin güvenliği ve gizliliği açısından vatandaşlarda devlete olan güven duygusu oluştuğunda kullanımı daha etkilidir.

-E-demokrasi devlet-vatandaş ekseninde siyasi süreçlere katılımlarda güven duygusunun oluşmasında önemli olmaktadır.

-E-demokrasi toplumlarda bireylerin süreçlere katılımlarını ve fırsatlara açık bir sistemle bütünleşmelerini sağlamaktadır.

Genel olarak bireylerin devletin iş ve işlemlerinde karar alma süreçlerine bilgi ve iletişim kanalları ile katılım sağlayarak hem verimliliği arttırmakta hem de bilişim ve katılım kültürünü oluşturmaktadır. Devletler vatandaşlarını e-uygulamalar yoluyla karar alma süreçlerine politik olarak dahil ederek bir yandan devlet vatandaş ilişkisi bütünleştirmek bir yandan da devleti yöneten iktidarlarını meşrulaştırmak için gayret göstermektedirler. E-devlet tabanlı kamu hizmet sunumları daha çok verimlilik ekseninde etkili iken e-demokrasi ve e-katılım uygulamaları demokrasinin gelişmesi açısından önem arz etmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ve bireylerin teknoloji kültürünün git gide artması ile vatandaşların karar süreçlerine daha çok dahil olmak istemesi devletleri yeni politikalar geliştirmeye ve etkili bir demokratik yapı oluşturmaya sevk etmiştir. Bazı ülkelerden örnekler vermek ve daha sonra bazı e-demokrasi yaklaşımlarını açıklamak konunun daha anlaşılır olması açısından önemli görülmektedir (Güler ve Şahnagil, 2017:6-9).

a)Amerika Birleşik Devletleri: ABD dijital eğilimler yönünden dünyanın önde gelen ülkelerinden biridir. Ülkede başkanlık sisteminin olması ve seçimlerde kıyasıya rekabetin olması dolayısıyla daha fazla vatandaşa ulaşmak gerektiğinden dijital mecraların kullanımını federal yapıda bir hayli artmaktadır. Ülkede 1994'te Minnesota Vali seçimleri ile senato seçimlerinde kurulan "Minnesota E-demokrasi Projesi" dijital teknolojilerden faydalanarak katılımcı bir demokrasi oluşturmak, bireylerin istek talep

ve şikâyetlerini dinleyerek internet üzerinde bireylere ulaşmayı amaçlayan sivil toplum hareketi olarak faaliyet yürütmüştür. Akıllı Toplumlar Projesi'ne bakıldığında bu proje bir teknolojik dönüşümden ziyade toplum bireylerini harekete geçirmek, internet kullanımı ve bilincini arttırarak, bireyleri benzer amaçlar etrafında bir nevi lobicilik faaliyeti yürütmüştür.

Obama seçimlerinde uygulanan bu proje internet sitesi kurulmuş (my.barackobama.com) ve kısa süre içinde birçok kişiye ulaşarak gerek destek gerekse maddi destek toplamıştır. Kampanya ve seçim sonunda 13 milyon destekçiye ulaşan geniş bir kitle halini almıştır. ABD'de USA.gov sitesi, e-devlet uygulamalarına benzer kamunun hizmetlerini sunduğu ve vatandaşların birçok işlemini gerçekleştirdiği bir portal olarak kullanılmaktadır.

b)İsveç: İsveç 1993 yılında temel haklardan biri olarak kabul ettiği teknoloji okuryazarlığını devlet politikası haline getirmiş ve öncelikli stratejik amaçlardan saymıştır. Ülke ilk e-devlet projelerine 1997 yılında "Government eLink (Gel)" projesi ile başlamış ve daha sonra 1998'de "Kamu Hizmetlerinde Merkezi İdare Yönetimi" politikasını oluşturarak bilgi ve iletişim teknolojilerini kamu yönetimi ve kamu hizmet sunumlarında kullanmayı hedeflemiştir.1999 yılına gelindiğinde İsveç "Demokrasinin Hizmetinde Bir Kamu Yönetimi" ulusal eylemini kabul ederek ülkeyi bilgi toplumu ve internet okuryazarlığı konusunda geliştirmeyi hedeflemiştir.2000 yılında sosyal güvenlik kurumu ve ulusal vergi dairesinin koordinesinde e-imza, e-nüfus ve diğer e-uygulama gibi hizmetleri uygulamaya alarak vatandaşlarına 7/24 kesintisiz hizmet sunma imkânı sağlamıştır. E-demokrasinin temeli olan internet kullanımı İsveç'te neredeyse oturmuş olup Avrupa Birliği ülkeleri arasında en yüksek internet kullanımı payına sahiptir ve 2016 yılı ilk 6 ayı için İsveç İstatistik Kurumu araştırmasına göre evinde internet kullananların oranı %90'dır.

c)İngiltere: İngiltere'de 1990'lı yıllarda başlayan katılımcı yaklaşımlar önemli gelişmelerden biri olan 1997'deki internet üzerinden konferans ve e-posta yoluyla "Have Your Say" (Görüşünü Bildir) kampanyası ile etkili bir çerçeve yaratmıştır. Bu kampanya ile ülke politikaları, kamu hizmetlerini ve çeşitli e-uygulamaları dijital uygulamalar üzerinden verilmesi ülke vatandaşlarına ve diğer siyasi partilere açık bir şekilde uygulamaya alınmıştır. Özgür bilgilenme yasası hazırlık aşamasında www.democracy.org sitesi açılmış ve vatandaşların iletişimi ve geri dönütleri buradan

takip edilerek yasa hazırlık sürecine destek sağlanmıştır.2001 yılında "Directgov" adlı tüm kamu hizmetlerinin bir arada bulunduğu internet portalı oluşturulmuş ve 2004 yılında uygulamaya alınarak vatandaş ve devlet açısından verimli ve tasarruflu bir sistem oturtulmuştur.

d)Estonya: Ülkede 2000'li yıllardan itibaren yoğunlaşan e-uygulamalar vatandaşların yönetime ve karar alma süreçlerine aktif olarak katılmasını sağlamayı amaç edinmektedir. Estonya 2005 ve 2011 yılları arasında yerel ve genel seçim olmak üzere 5 seçimi e-seçim olarak yapmış ve yasama organı seçimlerini elektronik ortamda yapan ilk ülke olma niteliğini de barındırmaktadır. Seçimler için gerekli yasal ve teknolojik altyapı sağlanmış ve seçim öncesi dağıtılan dijital kartlar sayesinde elektronik ortamda oylama yapılmıştır. Ülkede uygulanan bir diğer e-katılım uygulaması ise e-dilekçe yöntemidir. E-dilekçe yönteminde 1000 dijital imzanın toplanması ve parlamentoya öneride bulunma imkânı vermektedir. Estonya'nın www.ega.ee/programmes/e-democracy/ sitesi ise ülke vatandaşlarının dünyanın her yerinden oy kullanabilme imkânını sunan bir diğer kamu hizmetidir.

e)Kanada: Vatandaşlarının internet ve teknoloji kullanımına büyük önem veren ülke 1980'li yıllarda e-demokrasi ve e-devlet politikaları ile Çevrimiçi Devlet (Government Online) başlığı altında, Topluluk Erişim Programı (Community Access Programme) isimli bir uygulama yürürlüğe koymuştur.1999 yılında SchoolNet ve LibraryNet projeleriyle tüm devlet okul ve kütüphanelerini erişime açan ilk ülke olma özelliğini taşımaktadır. Kanada Hükümeti 2002-2003 yıllarında federal bir düzenlemeye giderek tüm kamu hizmetlerinin online ortamda sunulması ve buna ilave olarakta kişisel bilgilerin güvenliği için "Mahremiyet Yasası'nı" çıkararak "Kamusal Şifreleme Anahtarı Altyapısı" ile sistemlere giriş güvenliği sağlamıştır.

E-demokrasi, e-imza, e-nüfus, e-devlet gibi daha birçok e-uygulama portalları ülkelerin vatandaşlar için kullanımına açılmış ve karar vericilerin politika süreçlerinde birey katılımlarını sağlamaya yönelik adımlar atılmıştır. Yer ve zaman kısıtı olmadan internet bağlantısı olan her yerde kullanılabilen bu uygulamalar siyasi iktidarlar açısından da her alanda olumlu bir hava yaratmıştır. Bilim insanları ülkelerin demokratik katılım uygulamalarını çeşitli yaklaşımlarla ele almışlardır. Bu yaklaşımlardan bazıları ele alınacaktır (Maraş, 2011:13-15).

1)Aström'un E-demokrasi Yaklaşımı (2001): E-demokrasi; hızlı e-demokrasi, güçlü e-demokrasi ve zayıf e-demokrasi şeklinde 3 başlıkta açıklamıştır.

-Hızlı e-demokrasi: Vatandaşlar her konudaki düşünce ve ifade özgürlükleriyle politik karar alma süreçlerine e-oylama yöntemiyle doğrudan katılırlar.

-Güçlü e-demokrasi: Vatandaşlar karar alma süreçlerine oylamadan daha çok karar süreçlerinde değerlendirmeler söz konusudur. Hızlı e-demokrasiye göre karar süreçleri daha yavaş ilerler.

-Zayıf e-demokrasi: Zayıf e-demokraside vatandaş kamu hizmetlerini dijital ortamdan alan müşteri potansiyeli olarak görülür ve seçim dönemlerinde adaylar dijital mecralar üzerinden kendilerini tanıtırlar.

2)Caldow'un E-Demokrasi Yaklaşımı (2004): Caldow dört kategoriden oluşan e-demokrasi yaklaşımı ortaya koymuştur. Bu yaklaşım, karar vericilere e-demokrasinin stratejik açıdan e-devlet uygulamalarına nasıl uyarlanacağı konusunda yardımcı olacaktır.

1.Kategori: Ülkelerin mevzuat, araştırma, bürokrasi ile kurum kuruluş, siyasi parti vb. teşekkül bilgilerinin erişime açık hale getirilmesidir. Bu aşama e-demokrasi kavramının ilk şartı olarak sayılır.

2.Kategori: Bu aşama e-mail, çevrimiçi anket, e-oylama gibi kurum ve birimlerin çift taraflı iletişim ve etkileşim durumuna geçmeleri için çalışma yaptıkları aşamadır fakat halen tam iletişim sağlanmamıştır.

3.Kategori: Koordinasyon, bağış, dijital ayrılma gibi eş zamanlı bir etkileşim olmamasına rağmen interaktif iletişim eğilimi başlamış ve işbirliği haline dönüşmektedir.

4.Kategori: Dördüncü aşama şeffaflık, diplomasi, barış, e-uygulamalar, e-danışma gibi büyük ölçüde e-demokrasinin geliştiği kurum, birim ve paydaşlar arası etkileşimin gerçekleştiği aşamadır.

3)Nair'in Dijital Demokrasi Modeli (2007): Nair, e-demokrasiyi gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde, bilginin ortaya çıktığı en alt katmandan çevrimiçi kararların alındığı en yüksek katmana doğru geliştiğini öne süren dört aşamadan ibaret olduğunu öne sürmüştür.

1.Aşama (Bilginin Ortaya Çıkması): Kamu kurumları gerekli bilgileri dijital ortamlardan açıklar ve vatandaşlar buralardan bilgileri okuyarak karar vermektedirler.

2.Aşama (Etkileşim-Konsültasyon):Kamu kurum ve kuruluşlarının vatandaşların fikirlerine kamunun dijital uygulamaları üzerinden ulaşabilmesidir.

3.Aşama (Online Müzakere):Kamu ve vatandaşın çevrimiçi mecralar üzerinden çeşitli siyasi konularda tartışma ortamı yaratılmasıdır.

4.Aşama (Online Karar Aşaması):Vatandaşların daha önceki aşamalarında etkisi ile karar süreçlerine dâhil olması ile demokratik katılımın sağlandığı aşamadır.

E-demokrasi uygulamaları vatandaşlar, devlet ve siyasi partiler açısından birçok fayda sağlamaktadır. Siyasi partilerin ve devletin meşruluğu gereği e-demokrasi ve e-katılım uygulamaları iktidarların toplumlar için nerdeyse bir zorunluluk halini almaktadır. E-demokrasi uygulamalarını vatandaş, siyasi parti ve devlet ekseninde kısaca değerlendirmek gerekirse şu şekilde ifade edilebilir (Maraş, 2011:15):

Devlet için faydaları, vatandaşlarla daha hızlı ve etkili iletişim sağlanarak birçok kaynaktan bilgi sağlanıp, bireylerin görüş ve önerilerinin dikkate alınarak toplum taleplerine yönelik açık, hesap verebilir ve sorumluluk duygusu içinde yerel ve genel politikalar belirlenmesi ve devlete olan güvenin artması açısından önemlidir.

Siyasi partiler için ise teknolojinin daha etkin kullanımı yoluyla özellikle de seçim dönemlerinde kitle oluşturmak ve halkın güvenini kazanmak için pozitif bir durum yaratmaktadır. Ayrıca muhalefet kanadındaki siyasi partiler iktidara gelebilmek için birçok yoldan bilgi ve iletişimin kanallarını kullanarak vatandaşlara demokrasi vaatleri vermektedirler.

Vatandaşlar e-demokrasi uygulamaları ile birçok kurum ve kişiye istek, talep ve şikâyetlerini ulaştırabilmekte ve herhangi bir konuda kamuoyu oluşturabilmektedir. Özgür demokrasinin de aslında bir gereği olan katılımcılık ilkesi e-demokrasi ve diğer e-uygulamalarla daha da etkin hale gelmektedir.

E-demokrasi ve diğer e-uygulamalar siyasi partiler, sivil toplum kuruluşları, devlet, vatandaş ve birçok kamu ve özel örgütler nezdinde büyük avantajlar sağlarken bir bakıma da dezavantajlı yönünü kaçırmamak gerekir. E-uygulamaların temel yapısı bilindiği üzere e-devlet veya daha geniş anlamıyla internet tabanlı hizmet

sunumlarıdır. Bu uygulamaları kullanabilmek için internet altyapısının olması ve dijital teknolojik cihazlara sahip olunması gerekmektedir.

Konu ülkeler genelinde değerlendirildiğinde kimi ülkelerde halen internet yapısı olmazken, kimilerinde ise vatandaşların gelir düzeyi düşük olduğundan e-hizmet sunumundan faydalanılacak cihazlara sahip olamamaktadırlar. Bu da başta e-demokrasi ve e-hizmet sunumlarının elit ve gelir düzeyi orta ve yüksek kesimlerin faydalanabildiği bir hizmet olduğu ve dijital bölünme kavramını ortaya çıkaran bir tartışma yaratmaktadır. Diğer yandan e-uygulamalar kişisel bilgiler girilerek kullanılan uygulamalar olduğundan veri güvenliği ve özel hayatın gizliliği ilkelerini gündeme getirerek kurum ve kuruluşlara olan güven noktasında düşündürücü olabilir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri tabanlı e-uygulamalar genel olarak değerlendirildiğinde devlet ve vatandaş iletişimini arttırmış hesap verebilir, açık ve şeffaf bir kamu hizmeti anlayışı oluşturmuştur. Kamunun kırtasiyecilik maliyetlerini azaltarak, personelin iş yükünü hafifletmiştir. Dijital alanda vatandaşlara 7/24 esasıyla hizmet sunumu gerçekleşmiş kamuda mesai saatinde hizmet sunumu kavramını değiştirmiştir. E-hizmet sunumları özellikle Covid-19 salgını döneminde eğitim sisteminin yanında kamunun birçok hizmet içi eğitimini uzaktan sunumlar şeklinde gerçekleştirerek faaliyetlerin aksamamasını sağlamıştır. Ayrıca vatandaşlar e-katılım, e-oylama, e-anket gibi birçok uygulamayı kullanarak karar verme süreçlerine teknoloji yardımıyla dâhil olmuş ve dijital hizmetler demokratik bir sistemin unsuru halini almıştır. Dijital hizmet sunumları her geçen gün artarak birey, devlet ve toplumlarda teknoloji kültürünü oluşturmuş ve Türkiye diğer ülke vatandaşlarının gerisinde kalmayarak her alanda rekabet edebilir bir seviyeye ulaşmıştır.

4.3.TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTALLEŞME POLİTİKALARI İLE İLGİLİ SORUMLU KURUL VE KURUMLAR VE VERİ GÜVENLİĞİNE YÖNELİK YASAL DÜZENLEMELER

Türkiye'de ve küresel alanda meydana gelen teknolojik gelişmeler beraberinde toplumların kamu kesiminden daha nitelikli ve kaliteli bir hizmet sunumunu sağlaması yönünde yenilikler geliştirmesine yöneltmiştir. Kamu yönetimi ve bürokrasinin yeniden yapılanma sürecine girdiği ve internet tabanlı teknolojilerin kullanımının yaygınlaştırılması bu konuda önemli bir aşama olarak görülmüştür. Dijital teknolojilerin kullanımının artmasının yanı sıra bu imkânları sağlayacak kamu

otoritelerinin de yeniden yapılanması ve güncel gelişmelere ayak uydurması önemli görülmektedir. Bu gelişmelere doğrultusunda Türkiye kamu yönetiminde 1990'lı yıllarda gündeme alınan ve günümüze kadar çeşitli aşamalardan geçen kamunun web tabanlı hizmet sunumuna doğru eğilim gösterdiği görülmektedir. Kamu kesiminde e-devlet tabanlı hizmet sunumun artmasına rağmen politik ve bürokratik aksaklıklar halen aşılamamıştır. Kamu yönetimindeki bu eksikliklere çözüm olarak gerek idari yapılanmalar gerekse de çeşitli mevzuat çalışmaları ile yenilik ve çalışmalar yapılmaya gidilmiştir.

Yeniden yapılanmayı gerektiren bu süreçte yalnızca devletin merkezi yapısıyla ilgili değil yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, özel sektör karmasıyla çalışmaların yapılması daha sağlıklı ve yerinde kararlar alınmasını gerektirmektedir. Aksi bir durumun ortaya çıkması kamu yönetimini bilgi ve teknoloji çağına ayak uydurmakta zorlamaya ve geliştirilen politikaların birey ve toplumlar tarafından kabul edilmesinde güçlüklerle karşılaşmaya itebilecektir. Bu süreçte teknolojik değişiklikler konusundaki negatif baskıyı ortadan kaldırmak için bürokraside geleneksel yöneticilerin yanında yenilikçi ve çağdaş kesimlerden, uluslararası örgütlerden ve gelişmiş ülkelerin kaynaklarından faydalanılmalıdır. Kurumsal değişim süreci her açıdan değerlendirilmeli ve süreç içerisinde ortaya çıkabilecek problemlere karşı yöneticiler veya lider takım içinde bulunanlar tarafından önlemler alınmalıdır. İleriki süreçlerde yapılan düzenlemeler kaynaklı olumsuzlukların ortaya çıkmasını önlemek için hukuksal boşluklar olabildiğinde bırakılmamalıdır. Devlet ortaya çıkardığı düzenlemeleri uygulamaya koymadan başta özel hayatın gizliliği, kişisel veriler, aile hayatı gibi mahremiyet içeren bilgilerin veri güvenliğini sağlamayı garanti altına almayı sağlamış olmalıdır. Aksi halde daha sonraki süreç daha da karmaşıklaşacak ve bireylerin devlete olan güveninde azalma olacaktır (Gül, 2002:18-19).

Türkiye teknoloji çalışmalarına başladığı 1990'lı yıllar itibariyle Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinin de etkisiyle büyük bir yol almış ve e-devlet tabanlı hizmet sunumlarının uygulamaya geçmesi için birçok alanda düzenlemeler yapmış ve kurumsal yapılanmaya gitmiştir. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ne kadar ağırlıklı olarak Başbakanlık koordinesinde çeşitli çalışma grupları kurularak toplantılar, kongreler, şuralar yapılmış hükümet sisteminin değişmesiyle birlikte Dijital Dönüşüm Ofisi, dijitalleşme ve teknoloji alanlarında koordine kurum olarak

yerini almıştır. Türkiye e-ticaret, e-devlet, e-hizmet sunumu gibi daha birçok alanda bilgi ve teknoloji çalışmalarının idari, teknik ve hukuki boyutunu Dijital Dönüşüm Ofisi koordinesinde gerçekleştirmiştir.

Türkiye' de son yıllarda ulusal ve uluslararası alanda dijitalleşme politikalarına bir hayli önem verilmiş ve birçok alanda çalışmalar yapılmıştır. Gelişen ve değişen dünya düzeni içinde küresel rekabete ayak uydurmanın bir gereği olan bu gelişmelerden geri kalmayarak kurumsal ve hukuki alanda düzenlemeler yaparak bilgi ve iletişim toplumunu oluşturma ve yerele yayma amaç ve hedeflerini sürdürmüştür.

Türkiye teknolojinin gelişmesi ve toplumsal alanda dijital politikalar geliştirmeye yönelik kapsamlı çerçevede ilk belge 1983-2003 yıllarını içeren "Türk Bilim Politikası" ismiyle yayınlanmıştır (Demirhan, 2011). Türk Bilim Politikası belgesi, bilim ve teknoloji alanındaki yapılması gereken çalışmaları beşer yıllık kalkınma planları içine yayarak öncelikli çalışma alanlarından biri olarak görmektedir. Bu belge Türkiye'nin e-devlet tabanlı politikalarının temeli olarak görülmekte ve politikalar kapsamında çalışmaları yürütmek adına "Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)"nun kurulmasını önermiş ve 4 Ekim 1983 tarihli Resmi Gazete 'de kurulun kurulmasına dair kanun hükmünde kararname yayımlanarak kurulmuştur. Başbakan başkanlığında bürokratik kesimler tarafından kurulan kurul hükümetin bilim ve teknoloji alanındaki politika süreçlerine destek olmak için faaliyetlerini sürdürmüştür.

Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu, ilki 1989 yılında olmak üzere 22 kez toplanmış ve en son toplantısını 15 Aralık 2010'da yapmıştır. Kurul çalışmalarında kamunun dijital hizmet sunumuna dair pek çok görüşmeler yapılmış ve kamuda çeşitli enformasyon kurumları, kurullar, e-devlet politikaları başta olmak üzere önemli kararlar alınmıştır (Demirhan, 2011).

TÜBİTAK tarafından hazırlanan ve Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun 3 Şubat 1993 tarihli toplantısında kabul edilerek 1993/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi ile yayımlanan "Türkiye Bilim ve Teknoloji Belgesi (1993-2003)" Türkiye'nin uluslararası alanda bilgi ve iletişim teknolojileri alanında çalışmalara önem vermesi gerektiği ve küresel dünyanın yeni gelişmelerini yakından takip etmesinin önemli olduğunu vurgulamıştır.

***Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Geliştirilip Yönlendirilmesinden Sorumlu Kurul ve Kurumlar**

Bilgi ve iletişim teknolojileri ile kamunun dijital alanda dönüşmesi yalnızca kurumlar çerçevesinde değil 2000'li yıllardan bu yana eylem planları ve dönüşüm projeleri kapsamında kurulan kurul çalışmaları ile de gelişmektedir. Türkiye'nin teknoloji politikalarına yön veren bazı kurum ve kurulları kısaca açıklamak konunun anlaşılabilir olmasından için önemli görülmektedir (Demirhan, 2011).

1)E-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu: Kurul E-Dönüşüm Projesi kapsamında 2003/48 Başbakanlık Genelgesi ile kurulmuş ve 2007/7 Başbakanlık Genelgesi ile yeniden yapılanmıştır. Yeniden yapılanma ile birlikte "e-Dönüşüm Türkiye Projesinin yürütülmesinden ve Bilgi Toplumu Stratejisinin uygulama aşamasında en üst düzeyde politika belirleme, karar alma, değerlendirme ve süreçleri yönlendirmeden sorumlu kurul halini almıştır. Kurulun teşkilatlanması; Devlet Bakanı, Milli Eğitim ve Ulaştırma Bakanları, Sanayi ve Ticaret Bakanı, Başbakanlık, Maliye, Devlet Planlama Müsteşarları ve bir Başbakanlık Başmüşavirinden meydana gelmektedir. Kurul toplantılarına kamu otoritelerinin yanı sıra konuyla ilgili çeşitli sivil toplum kuruluşları (TOBB, TÜSİAD, Türkiye Bilişim Derneği vb.) da katılmaktadır. Kurulun sekretaryasını Devlet Planlama Teşkilatı yürütmektedir. Kurul Bilgi Toplumu Stratejisi ve E-Dönüşüm Projeleri başta olmak üzere birçok karar almıştır.

2)E-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu: Kurul Başbakanlığın 2003/12 Sayılı Genelgesi ile kurulmuştur. Üyeleri ve toplantıları Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşar yardımcısının başkanlığında ve sivil toplum örgütlerinin başkanlarından oluşmaktadır. İlk başta kurul üyeleri arasında Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşar Yardımcısı, TÜBİTAK Başkanı, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanı, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanı, Türkiye Bilişim Derneği Başkanı, Türk Telekom Genel Müdürü, Türkiye Bilişim Vakfı Başkanı, Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği Başkanı varken; Başbakanlığın 2007/7 sayılı Genelgesi ile sivil toplum örgütleri, üniversite ve özel sektör kuruluşlarından üst düzey temsilcilerinin katılımlarını sağlayacak şekilde yeniden şekillendirilmiştir. İsmi daha önce Danışma Kurulu iken değişiklik sonrası E-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu olarak değiştirilmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri dönüşüm sürecinde kurul toplumdan her kesimin süreçlere katılımını sağlayarak ve katılımcı yaklaşımı esas alan bir politika izlemiştir. Kuru 12.2.2008 tarihinde ilk ve son olarak tek toplantı yapmıştır.

3)Dönüşüm Liderleri Kurulu: 2007/7 Sayılı Başbakanlık Genelgesi kurulmuş ve kurumlar arası enformasyonun sağlanması, e-dönüşüm politikalarının ortak çıkarlar etrafında uygulamaya geçirilmesini hedefleyen çalışmalar yapmak üzere görevlendirilmiştir. Kurul Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşar Yardımcısı'nın başkanlığında toplanmaktadır. Kurul Kurumların strateji geliştirme birimleri ile doğrudan çalışacak ve üst kurullara gelişmeler hakkında bilgi aktaracaktır.

4)TÜRKSAT: Özel hukuk hükümlerine göre faaliyetlerini sürdüren ve e-devlet sisteminin kurulumundan sorumlu kamu kurumudur. TÜRKSAT Türkiye'deki TV sistemlerine veri akışından ve kamusal sanal ağların güvenliğinin sağlanmasından sorumludur.

5)Kamu Sertifikasyon Merkezi: TÜRKSAT bünyesinde bulunan bu merkez kamu kurumlarına elektronik imza verme yetkisini tekelinde bulundurmaktadır. Ayrıca kamu da ıslak imzadan e-imza uygulamalarına geçiş sürecinde dijitalleşme faaliyetlerine etkisi bir hayli fazladır.

6)Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK): Kurum 2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı kapsamında uygulanan çalışmaların hangi düzeyde olduğuyla ilgili çeşitli verilerin toplanması ve Devlet Planlama Teşkilatı'na sunulmasında görevlidir.

7)Sayıştay Başkanlığı: Kurum dolaylı yoldan kurumların bilgi ve iletişim teknolojileri politikalarında yaptığı harcamaların denetimi ile e-devlet uygulamaları için yapılan harcamaların yerinde harcanıp harcanmadığını denetlemesiyle politika süreçlerine destek olur.

8)Dijital Dönüşüm Ofisi: Bilgi ve iletişim teknolojileri hem kamusal alanda hem de toplumsal alanda çok geniş kapsamlı dönüşüm süreçlerini içermektedir. Bu nedenle 1990'lı yıllardan bu yana birçok kurum ve kurul yapılanmasına gidilmiş bazen başarılı sonuçlar alınırken bazen de başarısız olunmuştur. 2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş ile bürokratik aksaklıkların önlenmesi ve sadece kurumsal düzeyde değil birey ve vatandaşları ön planda tutan, kullanıcı odaklı anlayışla kamu yönetiminin yeniden modernize edilmesi planlanmıştır. Bu doğrultuda, başta e-devlet ve diğer tüm kamusal e-hizmet sunumlarının birçok farklı kurum bünyesinde ayrı ayrı sürdürülmesinden ziyade bütüncül bir yaklaşımla dijital dönüşüm, e-devlet, millî teknolojiler, büyük veri ve yapay zekâ, siber güvenlik, bilgi

toplumuna dönüşüm, teknolojik savunma sistemleri gibi çalışmaların kurumsal tek bir çatı altında toplanması amacıyla, 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile 10 Temmuz 2018'de Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur (Güngör, 2020:113).

Anılan kararname ile kurulan Dijital Dönüşüm Ofisi: "Dijital Dönüşüm Koordinasyon Dairesi Başkanlığı", "Dijital Teknolojiler, Tedarik ve Kaynak Yönetimi Dairesi Başkanlığı", "Dijital Uzmanlık, İzleme ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı", "Siber Güvenlik Dairesi Başkanlığı", "Büyük Veri ve Yapay Zekâ Uygulamaları Dairesi Başkanlığı", "Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı", "Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı" ve "Yönetim Hizmetleri Dairesi Başkanlığı" ve bir "Hukuk Müşavirliği" şeklinde teşkilatlanmaktadır. Ofis Türkiye'nin dijitalleşme süreçlerinde nasıl adımlar atacağı, e-devlet politikalarının geliştirilmesi ve uygulanmasında nelere dikkat edileceği, bilgi ve teknoloji toplumunu oluşturmaya yönelik neler yapılacağı birçok alanda görev üstlenmiştir.

Dijital Dönüşüm Ofisi kamu ve özel sektör arasında bir köprü görevi üstlenmekte ve milli teknoloji politikalarının geliştirilmesinde özel sektörü destekleyici politikalar oluşturmaktadır. Günümüz bilgi çağında bilgiye sahip olan ülkelerin her zaman bir adım önde olduğu varsayılmış ve Türkiye'de rekabet gücünü arttırabilmek özel sektörün ürettiği bilgileri Dijital Dönüşüm Ofisi koordinesinde ortaklık modellemeleri ile kamu politikaları haline dönüştürebilmektedir. Ofis topladığı verileri kurumlar arasında iş birliği ve bütüncül yaklaşımı geliştirmek ve kurumları bu konuda ortak bir noktada toplamak için "Ulusal Veri Sözlüğü" ve "Açık Veri Projesi" ile ihtiyaç duyulan verilerin toplandığı aslında bir e-hizmet sunumu ortamı sağlamıştır (Güngör, 2020:116).

Dijital Dönüşüm Ofisi dijital bilgi teknolojilerinin kamu politikası belgelerinde yer alması ve doğrudan yürütme erkine bağlı olması nedeni ile Türkiye'nin dönüşüm süreçlerinde etkili bir strateji geliştirilmesinde önemli rol oymamaktadır. Ayrıca kamunun bilişim politikalarında bütünleşik bir yaklaşımla karar mekanizması oluşturması dezavantajı ortaya çıkaran farklılıkları ortadan kaldıracak ve politika süreçlerinde birliktelik ve uyum sağlayacaktır.

***E-Devlet Tabanlı Uygulamalarla İlgili Mevzuatta Yapılan Düzenlemeler**

Kamunun e-hizmet sunumlarında öncelikli konusu, veri güvenliği ve özel hayatın gizliliğidir. Bunun nedeni toplumun veya kamunun birçok kesimi internet tabanlı

uygulamaların güvenli olmadığı ve bilgilerin sızdırıldığı düşüncesindedirler. Dolaylı olarak bu düşünce bireylerin devlete ve siyasi iktidarlara olan güvenini de etkilemektedir. Bu nedenle karar vericiler ve dijital hizmet sunucularının insan kaynakları uygulamaları erişime sunmadan önce gerekli kontrolleri yapmalı ve güvenlik testlerinden geçirmelidirler. Güvenlik konusu yalnızca teknik anlamda değil konunun hukuki boyutunda da önemli bir yer tutmaktadır. Kişisel verilerin güvenliği yasal zeminlere oturtulduğunda bireylerin bu tür konulara bakış açısı daha pozitif olacak ve devlete olan güven duygusu artacaktır. Doğrudan e-devlet ve e-uygulamalara yönelik hukuki düzenlemelerin olmaması yasal çerçeve de karmaşık bir izlenim oluşturmaktadır. Uygulama ve teorikte birlikteliğin sağlanması ve karmaşıklığın giderilmesi açısından e-devletin hukuki boyutunu ortaya koyacak temel bir yasal düzenlemeye ihtiyaç vardır. Genel olarak bakıldığında farklı mevzuat kısımlarının dolaylı yollardan e-devlet ve diğer web tabanlı hizmet sunumlarının veri güvenliğine ilişkin düzenlemelerine kısaca değinmekte yarar olacaktır (Demirhan, 2011).

Kişisel verilerin korunması ile ilgili düzenlemelerden olan ve 7 Nisan 2016'da yayımlanan 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'dur. Kanunun amacı 1. Maddesinde "kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemek" şeklinde ifade edilmiştir. Kanunun tarif ettiği görevleri yerine getirmek üzere, idari ve mali özerkliğe olan ve kamu tüzel kişiliğini sahip Kişisel Verileri Koruma Kurumu kurulmuştur.

2003 tarih ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu; demokratik, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim sisteminde vatandaşların, kamu kurum ve kuruluşlarına ait bilgilere erişiminde haklarını kullanmasının yöntem ve sınırlarını düzenlemektedir. Kanun bazı özel durumlarda bilgi ve veriye ulaşmayı sınırlandırırken bazı durumlarda da izne bağlayabilmektedir.

2004 yılında kabul edilen 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu ile amaç "elektronik imzanın hukukî ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemektir." Elektronik imza kullanımının önemi e-devlet üzerinden sunulan hizmetler açısından çok önemlidir (11.Kalkınma Planı, 2018:25). Yapılan işlemlerin kim tarafından yapıldığını göstermektedir. Elektronik imza uygulaması kamu kurumları

yazışmalarında uygulamaya alınmasıyla kamu da ciddi derecede tasarruf sağlandığı görülmektedir.

E-devlet sunumlarının yasal boyutu ve usulsüzlükleri caydırıcılığı yönünden önemli diğer bir uygulama ise 2004 tarih ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 10. Bölümündeki maddelerde düzenlenmiş bilişim sistemine girme, sistemi engelleme, bozma, verileri yok etme veya değiştirme ve banka veya kredi kartlarının kötüye kullanılması vb. bilişim alanındaki suçları tanımlamış ve bu suçlar için hapis ve para cezaları öngörmüştür (Demirhan, 2011).

2007 yılında kabul edilen 5561 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun. Kanunun birinci maddesinin amaç ve kapsamı; "içerik sağlayıcı, yer sağlayıcı, erişim sağlayıcı ve toplu kullanım sağlayıcıların yükümlülük ve sorumlulukları ile internet ortamında işlenen belirli suçlarla içerik, yer ve erişim sağlayıcıları üzerinden mücadeleye ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir." şeklinde ifade edilmiştir. Bu kanunun çıkarılması ile sosyal medya ve internet tabanlı ortaya çıkan suçların önlenmesi amaçlanmış fakat günümüz koşullarına bakıldığında çokta etkili olduğu söylenememektedir (Demirhan, 2011).

Bilgi ve iletişim teknolojileri alanındaki bir diğer yasal düzenleme ise 2005 tarih ve 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu'dur. Bu yasa ile devlet, kamu hizmeti ve temel vatandaşlık hakkı olarak görülen, internet hizmeti de dâhil olmak üzere bazı iletişim hizmetlerini vatandaşın alması ve bu yolda gerekli imkân ve şartları sağlaması için atması gereken adımları göstermektedir (11.Kalkınma Planı, 2018:25). Kısaca devletin bölge ve yerleşim yeri farkı gözetmeden eşitlik çerçevesinde devletin teknolojik imkânlarını vatandaşlarına ulaştırmasını ifade eder.

2008 tarih ve 5812 Sayılı Kamu İhale Kanunu ile Kamu İhale Sözleşmeleri Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun: Kamu kurumları ile kamu alımlarında süreçlere taraf olanların ihale sürecine ilişkin bilgi ve belgelerin internet üzerinden gerçekleştirilmesini sağlayacak uygulama olan Elektronik Kamu Alımları Platformu'nu (EKAP) tanımlar. Kamuda alım satım süreçlerinin elektronik ortamlarda işlemesinde kamunun evrak yükü azalmış ve bürokratik süreçler kısalmıştır (Demirhan, 2011).

2008 tarih ve 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu: “elektronik haberleşme sektöründe düzenleme ve denetleme yoluyla etkin rekabetin oluşturulması, tüketici haklarının korunması, ülke genelinde hizmetlerin yaygınlaştırılması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, haberleşme alt yapı, şebeke ve hizmet alanında teknolojik gelişmelerin ve yeni yatırımların teşvik edilmesi ve bunlara ilişkin usul ve esasları belirleyerek iletişim ve bilişim alanında önemli düzenlemelere yer vermektedir (Demirhan, 2011).

Görüldüğü üzere hukuk sistemimizde bilgi ve iletişim alanındaki suçlara karşı bütünleşik bir mevzuatın yanı sıra parçalı ve her alana kısmen dokunan dağınık bir düzenleme mevcuttur. Yukarıdaki kanunların yanında Tüketicinin Korunması Kanunu, Fikir ve Sanat Eserlerinin Korunması Kanunu, Nüfus Kanunu vb. gibi mevzuatımızda bilişim alanına kısmen dokunan birçok düzenleme yer almaktadır.

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bilgi ve iletişim teknolojileri çalışmalarının hızla arttığı, sanal anlamda sınırların olmadığı ve bilgi çağı, bilgi toplumu, dijital çağ, teknoloji çağı, uzay çağı gibi isimlerle adlandırılan günümüz küreselleşen rekabet dünyasında, Türkiye'de 2000'li yıllar sonrası yeni kamu yönetimi ve e-yönetişim anlayışlarının etkisiyle birlikte hızla gelişen Türk kamu yönetimi'nde dijitalleşeme dönüşümleri çeşitli Avrupa Birliği zirveleri ve eylem planlarıyla birlikte ülke çapında yayılmış, merkez ve yerelde vatandaşlara e-hizmet sunumları artmıştır. Uluslararası teknoloji alanında Türkiye'nin rekabet potansiyelinin arttırılması için de kalkınma planları ve Cumhurbaşkanlığı yıllık planlarında dijital dönüşümlere fazlaca yer verilmiştir. Kamu kurum ve kuruşlarının dijital altyapıları ve dijital hizmet sunumlarında koordineyi sağlama, strateji ve politika oluşturma amaçlı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuş olup bu ofis ülke genelinde dijital hizmet altyapıları sunarken bir yandan da dijital çağın en önemli tehditlerinden biri olan siber tehditler ve dijital güvenlik alanında tedbirde almaktadır.

Türk kamu yönetimi ve vatandaşlar için dijital dönüşümün ve e-hizmetlerin yaygınlaşması kamu için başta maliyet, zaman, kırtasiyecilik ve bürokratik zaman kaybı gibi tasarruflar sağlarken, vatandaş için ise devlet-toplum ekseninde bir güven bağı sağlarken, demokratik katılımcılığın arttığı, şeffaflık, hesap verebilirliğin olduğu,

zaman ve mekândan bağımsız vatandaşların birçok hizmete bilgi ve belge olmaksızın erişebildiği hızlı ve kolay hizmet sunumu avantajı sağlamıştır.

Dijitalleşme kamuoyu üzerinde de önemli değişiklikler ve fırsatlar sunmaktadır. Özellikle eğitim çağındaki bireyler internet kullanımı ile birçok bilgiye anında erişebilmektedir. Kamu ve özel kurumlar bilgiye dayalı çalışmalarını dijital ortamlar vasıtası ile ilgili çevrelere duyurabilmektedir. 21. yüzyılda bilgi ve teknoloji her bireyin elinde ve anında iletişim haline geçebildiği bir sanal ağ oluşturmuştur. Toplumun her kesimi merkezi ve yerel otoritelerin yaptıklarından haberdar olabilme imkânına sahip iken karar vericilerde toplumun istek ve taleplerini sanal ağlar aracılığı ile öğrenebilmektedir. Bu da kamu politikalarının karar süreçlerinde vatandaş istekleri yönünde daha doğru kararlar alınmasını sağlamaktadır.

Türkiye geleneksel kamu yönetiminden yeni kamu yönetimine doğru evrilen süreçte birey ve toplum olarak bilgi ve iletişim teknolojileri alanında ciddi atılımlar yapmıştır.1990'lı yıllarda başlayan e-devlet serüveni çeşitli kurum ve kuruluşlarında desteği ile günümüze dek sürekli gelişerek ilerlemiştir. Küresel rekabetin büyük bir parçası olan teknolojik yatırımlar ve devletlerin teknoloji alanındaki politikaları Türkiye özelinde de hiç durmadan devam etmiştir. Kimi dönemlerde siyasi, kültürel ve ekonomik sebeplerle sekteye uğrasa da yenilenerek yoluna devam etmiştir.

Devletlerin küresel alanda olan imkânları, kendi ülke vatandaşlarına sunması devletlerin önemli görevlerindendir. Devletler eğitim ve bilime gerekli yatırımları yaparak küresel rekabet ortamında ülkelerini geride bırakmamalıdırlar. Hiç şüphesiz ki Türkiye'de bu alanda son 30 yılda hem teknoloji yatırımları ile hem de kalkınma planları ve eylem planlarında dijitalleşmeye ağırlık vermiştir.2000'li yıllar sonrası günümüze dek uygulanan kalkınma planları ve eylem planlarında teknoloji özelinde bireylerin refahı, eğitimi, teknolojiye erişebilmesi kamunun dijital hizmet sunumu gibi alanlar büyük oranda başarılı olsa da fırsat eşitliği henüz gelişmiş ülkeler seviyesinde değildir. En basit örneği ile Covid-19 salgın döneminde e-nabız, eba tv, uzaktan erişim, mhrs, gibi uygulamalarda yaşanan aksaklıklar bunun bir göstergesidir. Bir başka yönü ise kırsalda yaşayan eğitim çağındaki çocukların Covid-19 salgın döneminde eğitime ne kadar erişebildiği tartışma konusudur. Türkiye bu gibi sorunların hızla ortadan kaldırılabileceği dijital alanlarda eğitimli personel politikaları oluşturulmalı ve dijitali fırsat eşitliği ile tüm ülke vatandaşlarına sunabilmelidir.

Bilişim ve teknoloji alanında meydana gelen hızlı değişikliklere kamu, iş çevreleri, ulusal veya uluslararası örgütler hayatlarını devam ettirebilmek için bu değişikliklere ayak uydurmak zorundadırlar. Bu nedenle sürekli kendilerini yenilemeli, kamu çevreleri çeşitli politikalarla uyum sağlamaya çalışmalıdırlar. Teknolojik gelişmeler günümüzde olduğu gibi gelecekte de sürekli bir rekabet konusu olacak ve bir bilişim sektörü halini devam ettirecektir. Bilişim çağı, her türden kurumun ve örgütün hem ulusal hem de uluslararası alanda küreselleşmesini arttıracak iletişim ağını güçlendirecektir. Devletler internetin yaygınlaşmasını ve bireylerin internete erişimini kolaylaştıracak politikalar geliştirerek toplumlarını dijital çağa hazırlamalıdırlar. Çünkü gelecek yılların ulusal ve uluslararası rekabeti ile ana unsurunun teknoloji ve dijital hizmet sunumu olması kaçınılmazdır. Yapay zekâ, 5. nesil cihazlar, savunma sanayi, sağlık, ulaşım ve haberleşmenin temel itici gücü dijitalleşmedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri toplumlara bir yandan avantaj sağlarken bir yandan dezavantajlarda sağlamaktadır. Örneğin yukarıda anlatıldığı üzere iş-aile yaşamının dengesini bozması, farklı rahatsızlıkların ortaya çıkması, siber güvenlik, dijitalleşme ile birlikte istihdamda yaşanabilecek problemler, yasal altyapı, ülke geneline fırsat eşitliğinin toplumun her kesimine sağlanması gibi çalışmaların devlet politikaları ile çerçeveleştirilmesi gerekmektedir.

Dijitalleşmenin en fazla etkilediği alanlardan biri olan ülke ekonomileri teknolojiyi doğru kullandıklarında hem kâr oranları artacak hem de diğer sektörlere öncü olacaklardır. Dijitalleşmenin ortaya çıkardığı verim artışı ile birlikte maliyetlerin azalması tüketiciler içinde fiyatların aşağı yönde bir seyir izlemesine avantaj sağlayacaktır. Konuya büyük pencereden bakıldığında ise ülke genelinde bireylerin enflasyon olgusundan bir nebze de olsa kurtulabileceklerdir. Ancak bu olay, dijitalleşme faaliyetlerinin yalnızca birkaç iş sektörü ile değil devlet ve sektör örgütlerinin öncülüğünde bütün iş dünyasına yayılması ile gerçekleşebilecektir. Burada özel sektör-kamu işbirliği sağlanarak dijitalleşmenin istihdamı bozucu etkilerini ortadan kaldıracak politikalar geliştirilmelidir.

Türkiye'nin uzun yıllar üzerinde yoğunlaştığı kurumsal kapasiteyi yeniden oluşumu ve her geçen gün daha da ileri bilgi seviyesine erişmesi ekonomik anlamda pozitif göstergeler meydana getirirken ülkenin refah seviyesini de gelişmiş ülkeler seviyesine yükseltmektedir.

Türkiye'de Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte 2018 yılında dijitalleşme politikalarının geliştirilmesi, koordine edilmesi ve diğer kurumlarla birlikte çalışmalar yapılması amacıyla 1 nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Dijital Dönüşüm Ofisi'ni kurmuştur. Dijital Dönüşüm Ofisi bilgi ve iletişim teknolojilerini her alanda yaygınlaştırmaya, beşeri ve teknik altyapı kaynağını oluşturmaya yetkili kılınmıştır. Bunun yanında veri güvenliği ve hukuksal altyapısı ile ilgili diğer kurumlarla işbirliği halinde çalışacaktır. Türkiye'nin e-devlete geçiş sürecinde farkındalıklar oluşturmak, teknolojiyi ülkenin her yerine ulaştırmak için politikalar geliştirecek ve Cumhurbaşkanı'nın dikkatine sunacaktır. Burada Dijital Dönüşüm Ofisi diğer kurumlarla işbirliği halinde çalışarak Türkiye'nin coğrafi özellikleri dikkate alınarak çalışmaların yapılması sürecin yönetilmesi ve sonuçlarının değerlendirilmesi açısından önemlidir.

Türkiye'de e-devlet tabanlı sunulan kamu hizmetlerinin sayısı her geçen gün artarken, kullanıcı sayısı da bir hayli fazlalaşmaktadır. Kamu yöneticilerinin ve karar vericilerin Türkiye'yi küresel alanda etkili bir aktör haline getirmek, uluslararası alanda rekabet edebilir güçlü bir ülke olarak temsil etmek ve çeşitli kamu politikaları ile toplumun refah seviyesini arttırmak gibi çok önemli sorumlulukları vardır. Üst yönetimlerin, vatandaşların bilgi toplumuna dönüşümünü sağlamak için dijitalleşme hedefleri, bugün olduğu gibi gelecekte de önemli bir politika olarak yerini koruyacaktır.

KAYNAKÇA

AKAR İ., MEÇİK O. (2021). Çalışma Yaşamında Yenilikler: Pandemi İle Dijitalleşme. *Deneyimi Journal of Life Economics,* 8(4), S.1-4.18.08.2021.

ALTINIŞIK E. (2017). Dijitalleşme Söyleminin Kamu Yönetimi Disiplinine Olası Etkisi: 1950 Deneyiminden Yola Çıkan Bir Öngörü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* Cilt:22 Kayfor 15 Özel Sayısı, 30.12.2017.

AKINCI B. (2018). Türkiye'de Kamu Politikası Oluşturma Sürecinde Yeni Aktör: Cumhurbaşkanlığı Politika Kurulları. *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi,* 9(16), S.2137-2140.

AKMAN E. (2015). *Türkiye'de Kamu Politikası ve Kanun Yapım Sürecinin Analizi*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Doktora Tezi Isparta S.11-56.

AKMAN E. (2019). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Kamu Politikası Aktörleri. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi,* 15(1), S.44-49.

ATASOY İ., ORMANLI O. (2019). Teknoloji ve Siber Güvenlik: Dijital Toplumun Geleceği. *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi,* Yıl:2019, 11(4), S.8-10.

ATMACA Y., KARAÇAY F. (2020). Türkiye'deki Kamu Yönetimi Reformlarında Dijitalleşme ve E-Yönetişim. *İnternationalt Journal Of Management And Administration* 4(8), S.2-3.

BABAOĞLU C., AKMAN E. (2018, Ekim). *Kamu Politikası Analizi Disiplini ve Türkiye'de Gelişim Süreci Kamu Politikası Analizi Türkiye Uygulamaları*. Gazi Kitabevi ANKARA S.1-6.

BABAOĞLU C., KULAÇ O. (2021). Salgın Döneminde Dijitalleşme Politikaları ve Yükseköğretim Sistemine Yansımalar. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 22(2), 31.12.2021.

BABAOĞLU C., KULAÇ O. (2021). Türkiye'de Politika Kurullarının İşbirlikçi Yönetişim Açısından Değerlendirilmesi. *Yasama Dergisi*, Sayı:44, S.112.

BAŞTAN Y., KARAGÜL S. (2021). Diplomasinin Dönüşümü ve Dijital Diplomasi. *International Journal of Social Sciences TroyAcademy,* 6(3), 28.10.2021. S.4-6.

BULUT Y., AKIN, S. ve KAHRAMAN, Ömer Fuad. (2017). Kamu Politikalarının Oluşturulmasında Sivil Toplum Kuruluşlarının Etkisi. *Strategic Public Management Journal,* Yıl:2017, 3(6), S.28-31.

ÇAKIR C. (2017). Geçmişten Günümüze Türk Eğitim Sistemindeki Gelişmeler: Bir Kamu Politikası Aktörü Olarak Milli Eğitim Şuraları Özelinde Bir Değerlendirme. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Yıl:2017, 9(2), S.35.

ÇAPTUĞ M. (2021). Covid-19 Salgınının Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi Sürecine Etkisi Ve Sonuçları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi,* 3(2), S.4-10, 26.11.2021.

ÇARIKÇI O. (2010). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:12, S.2-3.

ÇELEN F. K., ÇELİK A., SEFEROĞLU S.S. (2011, 2-4 Şubat). *Türkiye'deki E-Devlet Uygulamalarının Değerlendirilmesi.* XIII. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri İnönü Üniversitesi MALATYA, S.3-7.

DEMİREL D. (2006). E-Devlet Ve Dünya Örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, Sayı:61, S.4-12.

DEMİRHAN Y. (2011). *Türk Kamu Yönetiminde E-Devlet Politikası Ve Yönetimi*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Doktora Tezi, ANKARA, S.55-60.

DEMİRHOCA Ü. (2022, Haziran). *Türkiye'nin E-Devlet Politikası*. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Doktora Tezi, S.63-65.

E-Devlet İstatistikleri, *"https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri"*, Erişim: 19.04.2023.

ERİN R. (2021). *Dijital Devlet Ve Türk Kamu Yönetiminin Dijitalleşme Pratikleri*. Şırnak Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Siyaset Ekonomisi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Şırnak, S.2.

EROL Ö.F. (2020). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Cumhurbaşkanlığı Politika Kurulları. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 26(1), S.119-120.

ERSÖZ B., ÖZMEN M. (2020). Dijitalleşme ve Bilişim Teknolojilerinin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri. *AJIT-e: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi,* Yıl:2020, 11(42), S.5-6.

GÖÇOĞLU V. (2014). *Kamu Politikası ve Sosyal Medya İlişkisi*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Yüksek Lisans Tezi Ankara, S.4-31.

GÖÇOĞLU V. (2020). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi,* 9(1), S.1-2.

GÜL H. (2002, Mayıs-Ağustos). Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (E-Devlet). *Maliye Dergisi,* Yıl:2002 Sayı:140, S.18-19.

GÜL H. (2018). Dijitalleşmenin Kamu Yönetimi ve Politikaları ile Bu Alanlardaki Araştırmalara Etkileri. *Yasama Dergisi,* Sayı:36, 01.12.2017.

GÜLER T., ŞAHNAGİL S. (2017). Dijital Demokrasi Ve Yönetişim İlişkisi Çerçevesinde E-Demokrasi/E-Devlet Uygulamaları. *JOEPP.Journal Of Emerging Economies And Policy,* 2(2), S.4-9.

GÜNGÖR Ö. (2020). *E-Devlet Hizmetlerinin Merkezi Teşkilatının Yeniden Yapılanması: Dijital Dönüşüm Ofisi Örneği.* Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Antalya, S.113-116.

KARACA Y., ÖZTÜRK N.K. (2019). Yeni Nesil Belediyecilik: Dijital Belediye Uygulamaları. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi,* 2(3) s.2-3.

KARAÇAY F. (2020). *Dijital Çağ Ve Yönetişim Türk Kamu Yönetimi Sistemine Katkıları Bağlamında Bir Değerlendirme*. T.C. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi ABD Yönetim Bilimleri Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi S.54-58.

KARAÇORLU A. (2021). Türk Kamu Yönetim Sisteminde Dijital Dönüşüm. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 6(1), S.168-170, 22.10.2021.

KARADENİZ Ş., YILMAZ B. (2016). Türkiye'nin 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planında Kütüphane Kurumuna Yaklaşım. *Dergipark Türk Kütüphaneciliği,* 30(1), S.1-8.

KARASOY H.A. (2009). E-Devlet Uygulamalarının Hizmet Kalitesine Etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi,* 12(1-2), S.5-13.

KATI Ö. (2021). *Türkiye'de Elektronik Devletin Ortaya Çıkışı Ve Gelişimi.* Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, S.70-72.

KAYA A., MÜRSÜL D. (2017). Dijital Türkiye Projesi Kapsamında Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(Özel Sayı-4), Kasım 2017.

KIRIŞIK F., ÖZTÜRK K. (2020). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemiyle Kamu Yönetiminin Geliştirilmesi. Araştırma Makalesi, *Adalet Dergisi*, 0(65), S.168-170.

KOÇAK ERAT G. (2022). *Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nde Politika Kurullarının Yeri*. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi Malatya, S.61-62.

KUTLU Ö., ALTUNTAŞ A. (2019). *Gençlerin Kamu Politikaları Süreçlerine Sosyal Medya Üzerinden Katılımı.* V. Stratejik Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı, İstanbul 2019, S.41.

KÜÇÜKVARDAR M., ASLAN A. (2021). Dijitalleşmenin Ekonomik, Teknolojik, Toplumsal ve Etik Etkilerinin Uluslararası Raporlar Üzerinden Analizi. *İntermedia International E-journal*, 8(14), 30.06.2021.

LEBLEBİCİ D.N., ÖMÜRGÖNÜLŞEN U., AYDIN M.D. (2001). Yeni Kamu Yönetimi İşletmeciliğinde Önemli Bir Araç: Toplam Kalite Yönetimi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), S.125.

MARAŞ G. (2011). Kamu Yönetimlerinde E-Devlet Ve E-Demokrasi İlişkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,* 0(37), S.13-16.

NACAK O. (2015). *Yeni Kamu Yönetimi ve Türkiye'de Kamu Politikalarının Oluşturulması: Aktör Temelli Bir Analiz.* Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Doktora Tezi, Sakarya S.106-107.

ÖLMEZ M. (2021). Türkiye'de Kamu Politikalarında Dijital Dönüşüm Ve E-Ticaret: Bir Model Önerisi. *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi,* 3(1), 15.07.2021.

ÖZEN A., GÜREL F.N. (2020). Kamu Denetiminde Dijital Dönüşüm: Dijital İkiz Yöntemi. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi,* 2(1), 30.06.2020.

ÖZTÜRK N.K., TOZAK E. (2021). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Cumhurbaşkanının Konumu Ve Kamu Politika Yapım Sürecine Etkisi. *Turkuaz Uluslararası Sosyo-Ekonomik Stratejik Araştırmalar Dergisi,* Yıl:2021, 3(1), S.64.

SAKA E. (2019, Ocak). *Yeni Medya Çalışmaları V: Türkiye İnternet Tarihi*, e-kitap, Alternatif Bilişim Derneği Yayınları, https://ekitap.alternatifbilisim.org/pdf/turkiye-internet-tarihi.pdf. S.6-7., Erişim:17.04.2023.

SAMANCI T. (2019). *Türkiye'de Kadının Ekonomik Ve Siyasal Hayata Katılımına Yönelik Kamu Politikaları*. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Aydın, S.13-15.

SEMİZ Ö. (2015). *Teknolojik Gelişmeler, Bilgiye Erişim ve Telif Hakları: Fırsatlar ve Tereddütler.* Bakanlık Müfettişi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı, Ankara Üniversitesi Fikri Hukuk Öğretim Görevlisi, Eylül 2015, S.68.

SEVÜK Mehmet Y., AKIN P. (2019). Kamu Politikalarını Etkileyen Resmi, Sivil ve Uluslararası Aktörler. *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Yıl:2019, 5(2), S.175.

ŞAHİN A. (2020). *Türkiye'de E-Devlet Konusunda Yapılan Akademik Çalışmaların Değerlendirilmesi Ve E-Devlet'in Geliştirilmesine Yönelik Öneriler*. Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetişim Bilişim Sistemleri Programı Yüksek Lisans Tezi, ANKARA, S.23-25.

ŞANAL G.F. (2019). *E-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetiminin Şeffaflığına Etkileri: Mülki İdare Amirleri Üzerinden Bir İnceleme.* Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Hatay, S.55.

TAHTALIOĞLU H. (2018). *Kamu Politikasında Rol Oynayan Aktörlerden Politikacılara Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliği*. II. Uluslararası Multidisipliner Çalışmaları Kongresi, 4-5 Mayıs 2018 Adana, Bildiri Tam Metin Kitabı, İktisadi ve İdari Bilimler Cilt 2, S.285.

TUTAR H., TERZİ D., TINMAZ G. (2018). Türkiye'nin "Vizyon 2023" Stratejisi İle Almanya'nın "2025" Stratejik Hedeflerinin Endüstri 4.0 Göstergeleri İtibariyle Karşılaştırılması. Araştırma Makalesi *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries (Journal EMI) Dergisi*, 2(3), S.4-5.

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, *https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/*. Erişim:06.01.2022.

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Bilgi ve İletişim Teknolojileri Dairesi (Mart 2015). *2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (Yayın No:2939).* http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2020/07/2015-2018-Bilgi-Toplumu-Stratejisi-ve-Eylem-Plani.pdf. Erişim:04.12.2022.

Türkiye Cumhuriyeti Strateji ve Bütçe Başkanlığı 11.Kalkınma Planı, *E-Devlet Hizmetlerinin Geliştirilmesi Çalışma Grubu Raporu*. https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/e DevletCalismaGrubuRaporu.pdf. Ankara 2018, S.25. Erişim:23.12.2022.

ÜSTÜN T. (2021, Temmuz). *Cumhurbaşkanlığı Politika Kurullarının Kamu Politikası Sürecine Etkileri Hakkında Karşılaştırmalı Bir Analiz*. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, S.70-105.

YALÇIN Ö. (2017). *Bir Kamu Politikası Olarak Kurumsal Kapasite Geliştirme: Sayıştay Örneği*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi Bolu, S.8-42.

YARDIMCI G., ALTINTAŞ A. (2020, Nisan). Türkiye'nin Dijitalleşme Politikaları: Fırsatlar, Tutarsızlıklar ve Çözüm Önerileri. *İktisat ve Toplum Dergisi,* Sayı:14, 5-12.

YÜKSEL AKTUNA G. (2019). *Teknoloji, E-Devlet Ve Kamu Yönetimi.* Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, 2019 ANKARA, S.155-157.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

ORCID	0000-0003-0980-434X
Adı Soyadı	Ali AKÇA
Doğum Yeri	BALIKESİR
Doğum Tarihi	15.10.1994

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lise	**Lise Alanı**	**Bölüm**	**Mezuniyet**
Meslek Lisesi	Bursa Tarım Meslek Lisesi	Hayvan Sağlığı	14.06.2013
Üniversite	**Fakülte-Enstitü**	**Bölüm**	**Mezuniyet**
Anadolu Üniversitesi	İktisat Fakültesi	Kamu Yönetimi	05.06.2017
Anadolu Üniversitesi	Yüksek Okul	Yönetim ve Organizayon	27.05.2019
Karabük Üniversitesi	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Kamu Yönetimi	12.06.2020
Anadolu Üniversitesi	Yüksek Okul	Laborant ve Veteriner Sağlık	08.06.2021
Ankara Üniversitesi	Ziraat Fakültesi	Zootekni	21.06.2021

İŞ TECRÜBESİ

Çalıştığı Kurum	Görevi	Süre
TİGEM Anadolu Tarım İşletmesi Müdürlüğü	Veteriner Sağlık Teknisyeni	27.08.2013-29.09.2016
Bayramören İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü	Veteriner Sağlık Teknisyeni	03.10.2016-24.09.2018
Ilgaz İlçe Tarım ve Orman Müdürlüğü	Veteriner Sağlık Teknisyeni	05.10.2018-20.8.2019
Ankara İl Tarım Ve Orman Müdürlüğü	Veteriner Sağlık Teknisyeni	03.09.2019-07.03.2022
Kızılcahamam İlçe Tarım Ve Orman Müdürlüğü	Ziraat Mühendisi	08.03.2022-22.06.2022
Atkaracalar İlçe Tarım Ve Orman Müdürlüğü	İlçe Müdür V.	27.06.2022- Devam Ediyor

İLETİŞİM

Mail	Telefon	Adres
ali_akca_0010@hotmail.com	-	-