21. YÜZYILDA TÜRK KAMU YÖNETİMİNİN DÖNÜŞÜMÜ: DİJİTALLEŞME VE E-DEVLET

Serkan DORU[1]

1. GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz dönemin şüphesiz ki en önemli olgularından biri teknolojik ilerlemenin insan hayatında edindiği yerdir. Çünkü, insanlık tüm tarihi boyunca edindiği tecrübe, deneyim ve bilgiden daha çoğunu son birkaç yüzyılda elde etmiş ve bu muazzam bilgi yığını insanlığın yaşam şartlarını, iş yapma biçimlerini ve kültürel anlayışını temelden değiştirmiştir. Hayatın tüm alanlarını etkileyen bu teknolojik dönüşüm süreci özellikle 20. yüzyılla birlikte dijitalleşme kavramını öne çıkarmış ve bu kavram bağlamında sadece kişisel alanda değil toplumsal alanda da değişimi beraberinde getirmiştir. Bireysel alandan ziyade toplumsal alanda yaşanan değişim devletlerin de kamusal hizmet sunumunda yeni iş yapma biçimlerini benimsemelerine ve bu doğrultuda kurumsal yapılarını ve mevzuatlarını da yeniden yapılandırmalarına vesile olmuştur. Dijitalleşme dediğimiz olgu devletler nezdinde öncelikle kullanılan araçları dönüştürmüş fakat bu değişime internet dediğimiz devasa ağın katılımıyla birlikte hizmet sunum tekniklerindeki değişimler, dikey bütünleşmeyi esas alan e-Devlet dediğimiz dijital kamusal hizmetler silsilesini ortaya çıkarmıştır.

E-Devletin ortaya çıkışı, fiziksel anlamda sunulan birçok hizmetin (bilgilendirme, evrak sunma ve doğrulama, ödeme yapma vb.) dijital ortama taşınmasını sağlamış ve halen niteliği gereği fiziksel olarak sunulan hizmetlerle beraber kamusal mal ve hizmet sunumu anlamında hibrit bir yapının doğmasına da kaynaklık etmiştir. Bu yaşanan gelişmeleri takip etmek ve bunlara uygun bir şekilde dönüşmek, tüm devletler açısından çağı yakalama, ilişkileri korumak ve iletişimi geliştirmek açısından bir zorunluluk halini almıştır. O nedenle hizmet sunumuna yönelik kamu politikalarının oluşturulması ve uygulanması safhasında dijitalleşme ve e-Devlet olguları vazgeçilmez iki başlık olarak ortaya çıkmıştır. Bu minvalde, bu bölümde öncelikle dijitalleşme kavramına ve kavramın Türk kamu politikaları üzerindeki dönüştürücü etkisine değinilecektir. Ardından da e-Devlet kavramı açıklanacak ve bu kavramın Türk kamu yönetimi özelindeki gelişimi irdelenecektir.

2. DİJİTALLEŞME VE KAMU YÖNETİMİNİN DÖNÜŞÜMÜ

İnsanlığın içinde bulunduğu son 250 yıllık dönem önemli gelişmelerin deneyimlenmesine sahne olmuştur. 19. yüzyılın sonu ile 20. yüzyılın başlarında "Sanayi Ekonomisi", 20.yüzyılın başlarından son çeyreğine kadar olan dönemde "Hizmet Ekonomisi" ve 20. yüzyılın son çeyreğinden 21. yüzyılın ilk çeyreğini de içine alan dönemde ise "Deneyim Ekonomisi" ön plana çıkmıştır (Yamamoto, 2018: 5). Dijitalleşme denilen kavramın ortaya çıkışı da bu adı geçen dönemler içinde yaşanan endüstri devrimleriyle doğrudan ilintilidir. İlk olarak Endüstri 1.0 olarak nitelenen ilk endüstri devrimi İskoç mühendis James Watt'ın buhar makinesini geliştirerek sanayide kullanılabilir hale getirmesi ile gerçekleşmiştir. Endüstri 2.0 ise 1840'lardan yüzyılın sonuna dek, demiryolu ve deniz ulaşımının küresel hale gelmesi, telgraf ve telefonun ticari amaçlı kullanımının yaygınlaşması ve elektrik enerjisinin kullanımının başlaması ile gerçekleşmiştir. 1950'lerden sonra transistörün icadı ve mikro

[1] Dr. Öğr. Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, serkandoru@akdeniz.edu.tr, ORCID: 0000-0002-2720-5140.

işlemci teknolojisinin yaygınlaşmasıyla beraber Endüstri 3.0 gerçekleşmiştir. Adı geçen bu endüstri dönemlerinin insanlığa katkıları özetlenecek olursa; Endüstri 1.0 üretimi makineleştirmiş, Endüstri 2.0 makineleşmeyi seri üretimle desteklemiş, Endüstri 3.0 üretim sistemini dijitalleştirmiş ve nihayetinde içinde bulunulan dönemde de Endüstri 4.0, internetin temelini oluşturduğu bilişim ve iletişim teknolojilerinin de yardımıyla üretim sistemini küreselleştirmiştir (Tosyalı, 2018: 173-174).

Dijitalleşmeyi küresel bir odak haline getiren internetin ortaya çıkışının da ABD'de 1958 yılında Savunma Bakanlığı'na bağlı olarak kurulan ve teknolojik gelişmelerle görevlendirilen İleri Araştırma Projeleri Ajansı (ARPA)'nın kuruluşu ile tetiklendiği söylenebilir. Çünkü ilgili kuruluş, farklı bilgisayarların belirli iletişim kanalları yardımıyla birbirleri ile haberleşebilmeleri için bir dil ve bu dile bağlı bir kurallar silsilesi yaratmakla görevlendirilmiştir. Yaptıkları çalışmalar neticesinde de bugün adına "internet" denilen, bilgisayarların "konuşması" ile oluşan büyük bir ağa ve adına "web" denilen 1989 yılında İngiliz mühendis Tim Berners-Lee tarafından icat edilen, internet üzerinde bilgi sunmayı ve bilgiye erişmeyi kolaylaştıran bir sistem ortaya çıkmıştır (Say, 2021: 127-129).

Tanım olarak ele alındığında dijitalleşme, bilginin 0 ve 1 rakamlarından oluşan bir seri şeklinde tanımlanarak, bilgisayarlar tarafından anlaşılmasını ve kullanılmasını sağlayan bir yöntemdir (Cambridge Dictionary, 2022). Çok daha yalın bir tanıma göre ise dijitalleşme; hizmet süreçlerini, görev ve yetkileri yenilemek, iyileştirmek, geliştirmek ve kolaylaştırmak adına teknolojinin kullanımıdır (Güllü, 2021: 4). Dijitalleşme, akademik anlamda sayısallaştırma işlemlerinin bir süreç içerisindeki toplam miktarını ya da gerçekleştirilen işlem sayısı içinde sayısallaştırılan oranı bulmak için de kullanılmaktadır. Dijitalleşmeye yönelik toplumsal algı da dijital teknolojilerin kullanım miktarı olarak şekillendiğinden, dijitalleşmeye yönelik akademik tanımlar ile toplumsal algı arasında bir paralellik olduğu da öne sürülmektedir. (Tahiroğlu & Bozkurt, 2021: 146). Bu bağlamda dijital dönüşüm de; en üst seviyede insan aklının yer aldığı bunun yanı sıra kendi içinde web 2.0, mobil ve genişbant internet, dijital medya, nesnelerin interneti, bulut bilişim, blok zincir, artırılmış gerçeklik, üç boyutlu yazıcılar, büyük veri ve yapay zeka gibi birçok teknolojiyi barındıran ve hızla gelişen bilişim ve iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklar ve değişen toplumsal gereksinimler doğrultusunda insan, iş süreçleri, ve teknoloji unsurlarını bir araya getiren bütüncül bir dönüşüm olarak tanımlanmaktadır (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2022a; Dijital Akademi, 2022a).

Kamu yönetiminde dijitalleşme olgusunun ilk somut deneyimi ise mainframe bilgisayarların kullanıldığı yıllar olan 1960'lı yıllara tarihlenmektedir (Aydın, 2018: 13). Dijitalleşmenin kamu yönetimi boyutu söz konusu olduğunda ise çoğu sektörde olduğu gibi bu konuda da beş adımdan oluşan bir dijitalleşme yolculuğundan söz edilmektedir. Bu bağlamda;

- Kayıtların ve evrakların dijitalleştirilmesi,
- Dijitalleştirilen kayıtların ve evrakların, kullanılan dijital yönteme uygun olarak sınıflandırılması,
- Hizmet ve işlem süreçlerinin otomasyonu,
- Hizmet ve işlem süreçlerinin belirli bir akış içinde düzenlenmesi,
- Hizmet ve işlem süreçlerinin dijital ortama transferi (NOSCOTEK'ten aktaran Yamamoto, 2018: 8-9).

Fakat, sayılan maddelerden hareketle kamu yönetiminin dijitalleşmesi konusunda sadece evrakların ve kayıtların dijital ortama aktarılmasının yeterli olacağı gibi kısır bir düşünceye kapılmamak da önem arz etmektedir. Çünkü kamu yönetiminde dijitalleşme; yönetişim, vatandaş katılımı, bireysel haklar ve özgürlükler, kişisel mahremiyet, siber güvenlik, hızlı, ucuz ve kesintisiz internet, dijital teknolojileri kullanabilecek işgücü, örgütsel yeniden yapılanma, örgüt kültürünün dönüşümü, donanım ve yazılım üretimi ile bu konudaki

bağımlılıklar, fiziksel ve çevrimiçi kamusal hizmet sunumunun birbiri ile uyumluluğu ve kesintisizliği gibi birbirinden ayrı ama konu dijitalleşme olunca bir araya gelen ve bir arada düşünülmesi gereken onlarca konuyu barındırmaktadır (Aydın, 2018: 14). Bu nedenle kamu yönetiminin dijitalleşmesi de belirli dijital yöntemlerin ve uygulamaların varlığını ve ele alınmasını zorunlu kılmaktadır. Fakat bu konuda en çok dikkat edilmesi gereken nokta dijitalleşme sürecinin kısa vadeli bir oluşum değil, uzun vadeli bir süreç olduğunun bilincinde olunmasıdır. Çünkü dijitalleşme, kısa vadede alternatif bir hizmet sunum biçimi olarak algılansa da uzun vadede kamusal hizmet sunumunun temel yöntemi olacaktır. Bu nedenle en başta dijitalleşme konusunda uygulanacak kamu politikaları bağlamında proaktif bir yaklaşım sergilenmelidir. Geçmişte edinilen tecrübeler ve bilgi birikimi, mevcut sorunlar ve çözüm önerileri ile harmanlanabilmeli ve gelecekte karşılaşılacak olan sorunlara ya da ihtiyaçlara yanıt üretebilecek dijital sistem altyapısı ve metodu bugünden belirlenebilmelidir. Böylesi bir yaklaşım, dijitalleşme konusunda içinde bulunulan zamanda yatırım maliyetlerini azaltacağı gibi gelecekteki işlem maliyetlerini de düşürecektir. İsabetli yatırımların etkisiyle elde edilen bu kazanım uzun vadede çarpan etkisiyle, devlete mali, vatandaşa da zaman anlamında tasarruf sağlayacak ve sunulan hizmetler bağlamında verimlilik artışını da beraberinde getirecektir.

3. TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTALLEŞME ADIMLARI

Türk kamu yönetiminde bilişim ve iletişim teknolojilerine dayalı olarak gerçekleşen dijitalleşmenin dört temel evrede yaşandığı ve yaşanacağı öngörülmektedir (Türkiye Bilişim Derneği (TBD), 2022: 9).

- ⇒ Birinci Evre (1960-1993): Bilgisayarlaşma Evresi
- ⇒ İkinci Evre (1993-2003): İnternet Evresi
- ⇒ Üçüncü Evre (2003-2020): e-Dönüşüm Evresi
- ⇒ Dördüncü Evre (2020-….): Akıllı Yaşam Evresi

3.1. Birinci Evre (1960-1993) Bilgisayarlaşma

Bilgisayarlaşma evresinin başlangıcında kamu kurumlarında bilgisayar kullanımının ilk örneği Karayolları Genel Müdürlüğü'nde hizmet veren ana bilgisayardır. Bu bilgisayar kuruma yol ve köprü yapımındaki hesaplamalarda kullanılmak üzere 12 yıl boyunca hizmet vermiştir. Bu dönemdeki bilgisayarlar günümüze göre düşük kapasiteli fakat pahalı, çok yer kaplayan ve özel koşullarda çalıştırılması gereken merkezi sistemlerdi. İlgili donanım ve yazılımın kullanılabilmesi için uzman personele ihtiyaç duyulmaktaydı. Sistem fiziki anlamda mobilizasyona elverişli olmadığı için bilgi işlem merkezlerinin kurulumu da bu yıllarda ortaya çıkmaya başlamıştır. 1980'li yıllarla beraber kişisel bilgisayarların (PC) ortaya çıkmaya başlamasıyla beraber bilgi işlem alanındaki merkeziyetçi yapı az da olsa değişime uğramıştır. Fakat bu dönemde kamu kurumlarında bilişim alanında yaşanan en büyük sorun merkezi bilgisayarlar ile kişisel bilgisayarlar arasındaki bilgi alışverişi olmuştur. Ağ teknolojilerinin ortaya çıkmaya başlaması ile bu soruna yönelik çözümler de üretilmeye başlanmıştır (Türkiye Bilişim Derneği (TBD), 2022: 10).

Bu dönem içerisinde dijitalleşmeye yönelik hazırlanan kamu politikası belgeleri sınırlıdır. Türkiye'de bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik hazırlanan ilk kapsamlı politika belgesi "Türk Bilim Politikası: 1983-2003" başlıklı çalışmadır. Bu çalışmanın bir çıktısı olarak da "Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu" 1983 yılında kurulmuştur. Fakat kurul ilk toplantısını ancak 1989 yılında gerçekleştirebilmiştir. Bu kurulun hazırlamış olduğu "Türkiye Bilim ve Teknoloji Politikası 1993-2003" belgesinde ilk kez kamu hizmetlerine uzaktan erişimden söz edilmiştir. (Örselli ve Kahraman, 2020: 177; Tosyalı, 2018: 174; Memiş, 2021: 490).

3.1.1. DPT Sürekli Özel İhtisas Komisyonu

1970'li yıllarla birlikte kamu kurumlarında ortaya çıkan bilgisayarlaşma gereksinimi, bilişime yönelik altyapı kurulumunu bir gereklilik haline getirmiştir. O dönemler için oldukça pahalı bir yatırım alanı olan bilişim yatırımları aynı zamanda kurumlardaki uzman personel eksikliği nedeniyle de sekteye uğramıştır. Bu eksiklikleri gidermeye yönelik olarak 1975 yılında Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Genelgesi çıkartılarak, kamu kuruluşlarının bilgisayar edinimine yönelik DPT onayı için "Olurluk İncelemesi" hazırlamalarını öngören bir düzenlemeye gidilmiştir. Bu kapsamda DPT Elektronik Bilgi İşlem (EBİ) Sürekli Özel İhtisas Komisyonu kurulmuş ve ilgili komisyon, Bilgi İşlem Merkezleri bulunan 7 üniversiteyi temsilen 8 üyeden meydana getirilmiştir. Komisyonun faaliyetleri, zamanın politikaları gereği 1986 yılında sonlandırılmıştır (Türkiye Bilişim Derneği (TBD), 2022: 10-11).

3.2. İkinci Evre (1993-2003) İnternet

1986 yılı itibariyle Türkiye'de kurulan ilk bilgisayar ağı, bazı üniversiteler ile akademik kuruluşlar arasında tesis edilen EARN (European Academic and Research Network)/BITNET bağlantılı TÜVEKA (Türkiye Üniversiteler ve Araştırma Kurumları Ağı)'dır. İlerleyen zamanlarda bu ağın yetersiz kalması üzerine 1991 yılında ODTÜ ve TÜBİTAK bu konuda bir çalışma başlatmışlar ve bu çalışma kapsamında 12 Nisan 1993 tarihinde 64 Kbps hızındaki kiralık hat ile ODTÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'ndaki yönlendiriciler ile ABD NSFNet (National Science Foundation Network)'e TCP/IP protokolü üzerinden Türkiye'nin ilk internet bağlantısını gerçekleştirmişlerdir (Türkiye Bilişim Derneği (TBD), 2022: 9).

Yukarıda ifade edilen bağlantının sağlanmasından sonra Türkiye'de dijitalleşmeye yönelik en önemli kamu politikalarından biri de yine 1993 yılı içinde oluşturulmuştur. Bu yıl içerisinde Dünya Bankası iş birliği ile "Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu" hazırlanmıştır. Bu raporla bilgi toplumuna yönelik eylem planı önerilmiş fakat kredi anlaşması sağlanamadığı için hayata geçirilememiştir (Akman vd., 2018: 6; Memiş, 2021: 490).

1996 yılında ise ülkemizdeki tüm akademik kurumları birbirine bağlayan, aynı zamanda onları küresel araştırma ağlarına entegre eden Ulusal Akademik Ağ altyapısını işleten Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) TÜBİTAK'a bağlı bir enstitü olarak kurulmuştur. (ULAKBİM, 2022). 1997 yılı Temmuz ayında çalışmalarına başlanan ve 1999 yılı Haziran ayında tamamlanan "Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Master Planı" (TUENA) ise Ulaştırma Bakanlığı'nın koordinatörlüğünü, TÜBİTAK'ın ise sekretaryasını üstlendiği, Türkiye'nin bu alanda gelecekteki politikalarına da ışık tutan bir bilgi teknolojisi strateji belgesi olarak hazırlanmıştır (Yıldız, 2019: 31-32).

1998 yılında ise 1998/13 sayılı ve "Kamu-Net Üst Kurulu" konulu Başbakanlık Genelgesi ile Kamu-Net Üst Kurulu ve Teknik Kurulu, Başbakanlık Müsteşarı'nın başkanlığında oluşturulmuştur. Türkiye'nin 1999 yılında Avrupa Birliği'ne aday ülke olarak kabul edilmesiyle birlikte Avrupa Birliği müktesebatına uyum süreci de hız kazanmıştır. Bu ivmelenme doğrultusunda Avrupa+ eylem planının Türkiye ayağını gerçekleştirmek adına 2001/352 sayılı Başbakanlık genelgesi ile "e-Türkiye Girişimi" başlatılmıştır. Fakat Türkiye'de 2002 yılının Kasım ayında iktidarın değişimi sonucunda ilgili girişim, 2003 yılında uygulamaya konulan "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" (e-DTP) olarak devam etmiştir. E-DTP'nin kurumsallaşması sürecinde ise Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) içinde Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı kurulmuştur. (Örselli ve Kahraman, 2020: 178-179). Bu doğrultuda Kamu-Net Üst Kurulu, 2002/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile "e-Türkiye" girişimiyle birlikte DPT Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Başkanlığı altında çalışmalarını sürdürmüştür (Karkın, 2013: 680).

İstatistiksel olarak bakıldığında bu evre, Türkiye'nin e-Devlet uygulamalarına yönelik karnesinin çok da iyi olmadığını göstermektedir. Taylor Nelson Sofres araştırma şirketinin 2001 yılında yapmış olduğu çalışmaya göre son bir yılda nüfusun sadece %3'ü e-Devlet hizmetlerinden yararlanmıştır. Bu çalışmada 27 ülke incelenmiş ve bu sonuçla Türkiye sonuncu olmuştur. Aynı çalışma 2002 yılında yinelendiğinde oranın %13'e çıktığı gözlemlenmiştir (Parlak ve Sobacı, 2005: 233). Bunun yanı sıra yine Mayıs 2002 tarihinde yayınlanan e-Türkiye Girişimi Birinci Ara Raporu'na göre, internet bağlantısına sahip hane halkı yüzdesi %7, düzenli olarak internet kullananların yüzdesi ise %3 olarak verilmiştir (T.C. Başbakanlık, 2002: 108).

3.3. Üçüncü Evre (2003-2020) e-Dönüşüm

Bu evre, Türkiye'de kamu yönetiminin dijitalleşmesi adına kamu politikaları belgelerinin en yoğun şekilde hazırlandığı dönem olarak kabul edilebilir. Bu bağlamda öncelikle 2003 yılında 2003/12 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile o tarihe kadar bilim ve teknoloji alanında birbirinden farklı kuruluşlarca yürütülen çalışmaların DPT sorumluluğunda "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" adı altında birleştirilmesine karar verilmiştir. Sonrasında 2003-2004 yıllarını kapsayan "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı" hazırlanmıştır. Plan kapsamında koordinasyon görevi için DPT bünyesinde "Bilgi Toplumu Dairesi" (BTD) kurulmuştur. 2004 yılında "Kısa Dönem Eylem Planı" hazırlandıktan sonra 2005 yılında bir yıllık "e-Dönüşüm Türkiye Projesi Eylem Planı" yürürlüğe girmiştir. 2006 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında BTD tarafından "2006-2010 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı" uygulamaya alınmıştır. 2011 yılında ise 655 sayılı KHK ile e-Devlet politikalarına yönelik tüm sorumluluk Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na verilmiştir. Bakanlığın merkez organı Haberleşme Genel Müdürlüğü çatısı altında "e-Devlet Hizmetleri Dairesi Başkanlığı" kurulmuştur. Yine 2011 yılı içinde, Devlet Planlama Teşkilatı'nın Kalkınma Bakanlığı'na dönüşümü sonrasında 641 sayılı KHK ile bilgi toplumuna ilişkin tüm politika, hedef ve stratejilerin hazırlanması ile ilgili kurumlar arasında koordinasyonun sağlanması görevi Kalkınma Bakanlığı'na tevdi edilmiştir. 2014 yılında yayımlanan Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) ile dijitalleşme konusunda kamu politikalarına yön veren hususlar düzenlenmiştir. 2015 yılında "2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı" (BTS) uygulanmaya başlanmış ve hemen bir yıl sonra da Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından "2016-2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı" yürürlüğe konulmuştur (Dijital Akademi, 2022b).

3.4. Dördüncü Evre (2020-….) Akıllı Yaşam

Bu evre, Endüstri 4.0 kavramının eşliğinde "Akıllı Yaşam" evresi olarak adlandırılmaktadır. Akıllı yaşam evresi, sadece kamu kurumlarını değil yönetişimci bir zihniyetle kamu hizmetlerinden etkilenen tüm paydaşları (özel sektör, sivil toplum kuruluşları, vatandaşlar vb.) ve paydaşların kullandığı tüm araçları, teknolojileri ve çıktılarını da kapsamına alarak, yenilenebilir enerji kaynakları temelinde çevre hassasiyeti taşıyan ve sürdürülebilir kalkınmayı hedef alan bir yaşam modeli oluşturma hedefini taşımaktadır. Bu evrenin en önemli temalarından birisi de "bilişimle gelişim"dir. Bilişimle gelişim teması için en önemli olan unsurlardan birisi de toplumdur. Toplumdaki bireyler tarafından özümsenemeyen ya da toplumun tamamı tarafından içselleştirilemeyen hiçbir gelişme sürecinin uzun ömürlü, etkili ve faydalı olamayacağı ifade edilmektedir. Bu evrenin belirlemiş olduğu tema çerçevesinde başarılı olabilmesi için de kamu yönetiminde yaşanacak olan dönüşümün, siyasal liderlik tarafından ilgili politika belgeleriyle özenli bir şekilde tasarlanmasına bağlı olduğu ifade edilmektedir (Türkiye Bilişim Derneği (TBD), 2022: 15-16).

Bu evrenin başlangıcını ve devamını kapsayan dönem için Türkiye'nin hazırlamış olduğu kamu politikası belgelerine örnek olarak, On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023), 2017-2020 Ulusal Genişbant Stratejisi ve Eylem Planı, 2019-2022 Ulusal Akıllı Kentler

Stratejisi ve Eylem Planı, Türkiye Ulaşım ve İletişim Stratejisi: Hedef 2023, Akıllı Ulaşım Sistemleri Strateji Belgesi (2014-2023) ile 2014-2023 Kritik Altyapıların Korunması Yol Haritası Belgesi örnek olarak gösterilebilir.

Kalkınma planları açısından bütüncül bir yaklaşımla bakıldığında da Türkiye'nin dijitalleşmeye ayak uydurmaya çalıştığı söylenebilir. Fakat planlar kapsamında alınan kararların uygulamada bazı aksaklıklarla karşılaştığı da muhakkaktır. Dijitalleşme, bu bağlamda Türk kamu yönetiminin etkili, etkin, verimli, şeffaf, hızlı karar alabilen, kırtasiyeciliği azaltan, vatandaşların talep ve beklentilerini karşılayan, çalışan niteliğini artıran bir yapıya bürünmesi için sıkı bir şekilde takip edilen bir süreç olarak varlığını devam ettirmektedir (Akman vd., 2018: 14).

4. E-DEVLET KAVRAMI VE NİTELİKLERİ

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin kamusal hizmet sunumunda kullanılmaya başlanması sadece gerçekleştirilen işleri kolaylaştırmakla kalmayıp aynı zamanda kamu kurumları, özel sektör kuruluşları ve vatandaşlardan oluşan toplumsal aktörlerin de birbirleri ile yakınlaşmasına katkı sunmuştur (Parlak ve Sobacı, 2005: 230). Bu yakınlaşma, 1990'lı yıllardan sonra küresel çapta ülkelerin gündemini meşgul eden yönetişim kavramının ortaya çıkmasına ve uygulamasının yaygınlaşmasına da neden olmuştur. Kamu kurumlarını, özel sektörü ve vatandaşları çok daha hızlı, etkin, verimli ve kesintisiz bir şekilde bir araya getiren elektronik devlet uygulamaları, internetin hane halkları arasında yaygınlaşması sonucunda bu zaman dilimi içerisinde çok daha kullanılabilir hale gelmiş ve yukarıda ifade edilen yönetişim sürecinin de çok daha hissedilir şekilde toplumsal yaşamda yer almasına vesile olmuştur. Bu bağlamda 2000'li yıllarda Türkiye'de ve dünyada kamu yönetimi sistemlerinin dönüşümünde internetin yaygınlaşması, elektronik devlet uygulamalarının sayısının artması ve gelişmesi ile yönetişimin yeni bir yönetim paradigması olarak kabulünün etkisi yadsınamayacak bir gerçekliktir.

Bilimsel literatür içerisinde e-Devlet kavramının herkes tarafından kabul gören genel bir tanımı bulunmamaktadır. E-Devletin çok boyutlu bir kavram olması ve disiplinler arası yaklaşım farklarının olması, akademisyenlerden uluslararası kuruluşlara kadar çok farklı tanımları ortaya çıkarmaktadır (Örselli ve Taşpınar, 2020: 8). Ulusal ya da uluslararası kuruluşlar e-Devlet tanımlarında yönetişimci yapı ile bilişim ve iletişim teknolojilerini ön plana çıkarmaktadırlar. Örneğin Dünya Bankası (2022) e-Devleti; hükümet organlarının vatandaşlarla, iş dünyasıyla ve diğer hükümet kuruluşları ile olan ilişkisini dönüştürme potansiyeli olan bilişim teknolojilerinin (geniş alan ağları, internet ve mobil işlem) kullanımı olarak tanımlamıştır. Birleşmiş Milletler (2022a) de e-Devlet kavramının çevrimiçi kamu hizmetlerinden, vatandaşlarla, iş dünyasıyla ve diğer kamu kuruluşlarıyla olan etkileşimin bilişim ve hizmetler boyutunun elektronik olarak dönüşümü de dahil olmak üzere her şeyi içerdiğini belirtmektedir. Bir başka tanıma göre ise e-Devlet; hükümet faaliyetlerinde verimliliği, şeffaflığı ve vatandaş katılımını artırmak amacıyla bilişim ve iletişim teknolojilerinin uygulanması olarak tanımlanmaktadır (Organization of American States, 2022).

Çok daha bütüncül bir yaklaşımla e-Devleti; içinde bulunulan zamanın yönetsel, siyasi, ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarına yönelik olarak, devletin yürütme erkinin hizmet sunumunda bilişim ve iletişim teknolojilerinden özellikle interneti ve web tabanlı uygulamaları kullanarak 7/24 hizmet sunumunu mümkün kılması şeklinde tanımlamak mümkündür (Örselli ve Taşpınar, 2020: 11).

5. TÜRKİYE'DE E-DEVLETİN ORTAYA ÇIKIŞI VE KURUMSALLAŞMASI

Türkiye'de "e-Devlet Kapısı" olarak adlandırılan www. turkiye.gov.tr alan ismine sahip "Devletin Kısayolu" temalı web sitesi 2008 yılında hizmete açılmıştır. Türkiye'nin dijital yüzü olarak isimlendirilen bu web sitesi üzerinden kamu hizmetleri 7/24 tüm vatandaşlara, kamu kurumlarına ve özel sektöre yönelik olarak sunulmaktadır. E-Devlet portalına giriş yapabilmek için kimlik doğrulama sistemi kullanılmaktadır. Kimlik doğrulama işlemini gerçekleştirebilmek için de kullanıcılara e-Devlet Şifresi, Mobil İmza, e-İmza, T.C. Kimlik Kartı ya da İnternet Bankacılığı aracılığı ile doğrulama yapma imkanı sağlanmaktadır. Portal üzerinde sunulan e-Hizmetler konularına göre toplam 14 farklı kategoriye ayrılarak sunulmuştur. Portala sadece web sürümünün yanında üç farklı mobil uygulama mağazasından uygulamasını indirerek erişmek de mümkündür. Aynı zamanda vatandaşların, sunulan hizmetler bağlamında çok daha hızlı ve yaygın bir biçimde bilgilendirilebilmesi için dört farklı sosyal medya uygulaması üzerinden e-Devlet Kapısı'nın resmi sosyal medya hesaplarına erişmek de olanaklıdır (e-Devlet Kapısı, 2022). 2008 yılında 9 devlet kurumu ve bu kurumların sunduğu 22 hizmet ile faaliyete başlayan (Memiş, 2021: 497) e-Devlet Kapısı'nın Mayıs 2022 itibariyle kayıtlı kullanıcı sayısı 59.330.509, sunulan hizmet sayısı 6.602, sunulan mobil hizmet sayısı 3.562 ve hizmet sunan toplam kurum sayısı da 876'dır. Bu dört kategorideki istatistikler sürekli olarak güncellenmeye devam etmektedir. (e-Devlet Kapısı, 2022). Aşağıdaki tablolardan sırasıyla, e-Devlet kullanıcı, hizmet, mobil hizmet ve kurum sayılarının 2022 yılı öncesinde son beş yıl içindeki gelişimi ile yine son beş yıldaki hizmet kullanım sayıları incelenebilir.

Tablo 1. 2016-2021 Yılları Arası e-Devlet İstatistikleri

Dönemi	e-DEVLET Kapısı Kullanıcı Sayısı	e-DEVLET Kapısı Kurum Sayısı	e-DEVLET Kapısı Hizmet Sayısı	e-DEVLET Kapısı Belediye Sayısı
2016	31.106.390	291	1.742	194
2017	35.574.774	396	2.799	239
2018	41.135.228	492	4.131	296
2019	45.038.012	640	5.170	326
2020	52.112.191	722	5.450	347
2021	57.663.332	851	6.248	383

Kaynak: TÜRKSAT, 2022: 90.

Şekil 1. 2016-2021 Yılları Arası Toplam Hizmet Kullanım Sayıları



Kaynak: TÜRKSAT, 2022: 90.

Türkiye'de e-Devlete yönelik kurumsallaşmanın Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi sonrasında radikal bir değişim yaşadığı ifade edilebilir. Çünkü Cumhurbaşkanlığı Hükümet

Sistemi öncesinde e-Devlet ile ilgili görev ve yetkiler çok parçalı bir yapılanma içerisinde dağıtılmıştır. Bu bağlamda Başbakanlığın yanı sıra 2011 yılında çıkarılan 655 sayılı KHK ile kurulan Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, bu bakanlığa bağlı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK), BTK bünyesindeki TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş., 2011 yılında çıkan 641 sayılı KHK ile Kalkınma Bakanlığı'nın kurulumu ve bu bakanlığa bağlı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, ve yine 2011 yılında çıkarılan 635 sayılı KHK ile Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Bilim ve Teknoloji Genel Müdürlüğü, bu bakanlığa bağlı Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE)'nün e-Devletle ilgili çalışma alanlarında görevlendirilmesi ifade edilen çok parçalı yapılanmayı doğrulamaktadır (Yıldız, 2019: 48-49).

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi sonrasında ise, e-Devlete yönelik kurumsallaşmanın biraz daha sadeleştiği iddia edilebilir. Bakanlık düzeyinde Kalkınma Bakanlığı'nın yerine T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı kurulmuş ve bu yapı içinde oluşturulan Sektörler ve Kamu Yatırımları Genel Müdürlüğü'nün altında Bilgi ve İletişim Teknolojileri Daire Başkanlığı kurulmuştur. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'na bağlı Haberleşme Genel Müdürlüğü içinde bulunan e-Devlet Hizmetleri Daire Başkanlığı ise e-Devlet konusunda koordinasyondan sorumlu kılınmıştır. Aynı bakanlık içinde ilişkili kuruluş olarak Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı ile koordine kuruluş olarak TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme Anonim Şirketi Genel Müdürlüğü görevlerine devam etmektedirler. Bu yapılanma içinde en dikkat çeken yeni oluşumlar ise 1 no'lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile kurulan Bilim Teknoloji ve Yenilik Politikaları Kurulu ile yine aynı Kararname ile oluşturulan Dijital Dönüşüm Ofisi'dir (Yıldız, 2019: 49-50; KAYSİS, 2022).

e-Devlet Kapısı ilk açıldığında yönetimi mülga Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na ve teknik altyapısının geliştirilmesine yönelik sorumluluk da TÜRKSAT A.Ş.'ye verilmiştir (Memiş, 2021: 492). Fakat Temmuz 2018 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'ne geçişin ardından e-Devlet Kapısı'nın yönetimi, 10.07.2018 tarihinde 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile kurulan Dijital Dönüşüm Ofisi'ne verilmiştir. Dijital Dönüşüm Ofisi'nin e-Devletten a-Devlete geçiş sürecinde ilgili uygulamaları yazılım, siber güvenlik ve bilgi güvenliği açısından milli teknoloji ile harmanlayan ve bu geçiş sürecini koordine eden bir kurum olarak ortaya çıktığı ifade edilmektedir (Avaner ve Fedai, 2019: 161).

Dijital Dönüşüm Ofisi kendi içinde Dijital Dönüşüm Koordinasyon, Dijital Teknolojiler, Tedarik ve Kaynak Yönetimi, Dijital Uzmanlık, İzleme ve Değerlendirme, Siber Güvenlik, Büyük Veri ve Yapay Zeka Uygulamaları, Uluslararası İlişkiler, Bilgi Teknolojileri, Yönetim Hizmetleri Daire Başkanlıkları ile Hukuk Müşavirliği olmak üzere toplam dokuz ana hizmet birimine ayrılmıştır (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2022b). Dijital Dönüşüm Ofisi'nin merkez yapılanmasında yer alan daire başkanlıklarının büyük çoğunluğunun isminin farklı bir teknolojiye adanması oluşturulan teşkilatlanmanın, kurumun temel amacı olarak sunulan *"Dijital Dönüşüm Ofisi olarak "Dijital Türkiye" sloganıyla çıktığımız bu yolda; kamu, özel sektör, üniversite ve sivil toplum kuruluşları iş birliğiyle ülkemizin dijital dönüşümünü gerçekleştirmeyi hedefliyoruz"* (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2022b) ilkesi ile uyumlu olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda Dijital Dönüşüm Ofisi'nin e-Devletten a-Devlete (akıllı devlet) geçiş sürecinde dijital dönüşümü koordine ettiği ve dijitalleşmeyi kurumsallaştırdığı görülmektedir (Avaner ve Fedai, 2021: 151).

6. SONUÇ

Bilişim ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin 20. yüzyıla damga vurmuş olması sadece yurttaşların yaşantılarına değil aynı zamanda devletlerin işleyişine de etki etmiştir.

Özellikle internetin küresel bilgi alışverişini mümkün kılması ve bu durumun yapay zeka, artırılmış gerçeklik, bulut bilişim, nesnelerin interneti, blok-zincir ve büyük veri gibi yeni teknolojilerle desteklenmesi, bilişim ve iletişim teknolojilerinin geri dönüşü olmayacak bir şekilde insanlığın hayatına entegre olmasına neden olmuştur.

Tüm bu gelişmelerin öncesinde otomasyonla birlikte ortaya çıkan dijitalleşme akımı da artık sadece bilgiyi sayısal hale dönüştüren ve saklayan bir teknoloji olmaktan öte, gündelik hayatta kamusal ve ticari hizmet sunumunun bir numaralı öğesi haline gelmiştir. 1950'li yıllardan sonra kamu yönetimi anlayışının neo-klasik ve çağdaş yönetim yaklaşımlarıyla birlikte gelişmesi ve çeşitlenmesi, kamusal hizmet sunumunun ve devletin işleyişinin de teknolojiden bağımsız düşünülemediği bir ortam yaratmıştır. Bu ortamın çıktısı olarak da e-Devlet olgusu, hizmet sunumu anlamında sürekli dönüşen ve kendini yenileyen devletlerin en önemli gündem maddesi olmuştur.

Türkiye de bu gündemi teknolojik anlamda biraz gecikmeli de olsa yakalayabilmiş, özellikle 21. yüzyılın ilk çeyreğinin tamamlanmak üzere olduğu bu zaman diliminde konu ile ilgili olarak çok ciddi bir gelişim sergilemiştir. Nihayetinde Türkiye'nin bugün sahip olduğu teknoloji ve bu bağlamda sunmuş olduğu e-Devlet hizmetleri, uluslararası platformlarda örnek gösterilebilecek bir dilimde yer almasını sağlamıştır. Birleşmiş Milletler'in 2020 yılı itibariyle yayımladığı e-Devlet Araştırma Raporu'nda Türkiye, e-Devlet Gelişim İndeksi itibariyle 193 ülke arasında 53. sırada yer almış ve üç farklı alt kritere ilişkin puanların ortalamasının alınması ile yapılan puanlamada da 1 tam puan üzerinden 0.7718 puanla çok yüksek gelişme kaydeden ülkeler arasına girmiştir (Birleşmiş Milletler, 2022b).

Dolayısıyla kronolojik olarak incelenen kamu politikası belgelerine ve şimdiye kadarki uygulamalarına bakıldığında Türkiye'nin e-Devlet alanında tatminkar bir performans sergilediğini söylemek mümkündür. Geleceğe yönelik hazırlanan ilgili kamu politikası belgeleri de özellikle son 20 yılda edinilen başarıların, ilerleyen zamanlarda da sürdürülmesi yönünde gayret gösterildiğinin bir işaretidir.

KAYNAKÇA

Akman Ç., Negiz N., Kiriş H. M., & Akman E. (2018). Her şey dijitalleşiyor, güncelleme yapmadan yaşayamazsın. içinde dijital çağın etkisinde yönetim-siyaset-kent (EDS. E. Akman, N. Negiz, Ç. Akman & H. M. Kiriş) Detay Yayıncılık, Ankara, 1-21.

Aydın, A. (2018). Seçili Ülkelerde Kamuda Dijital Dönüşüm, Başarı Faktörleri ve Güncel Eğilimler. içinde kamuda dijital dönüşüm (Eds. G. T. Yamamoto & M. Ö. Kalaç) Kriter Yayınevi, İstanbul, 13-43.

Avaner T., & Fedai R. (2019). Türk kamu yönetiminde ofis sistemi: E-Devlet uygulamalarından dijital dönüşüm ofisine. Amme İdaresi Dergisi, 52(2), 149-172.

Birleşmiş Milletler (2022a). What is e-Government?, https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework, 04.05.2022.

Birleşmiş Milletler (2022b), UN e-Government Knowledgebase, https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/176-Turkey, 06.05.2022.

Cambridge Dictionary (2022). Digitize, https://dictionary.cambridge.org/tr/s%C3%B6zl%C3%BCk/ingilizce/digitize, 06.05.2022.

Dijital Akademi (2022a). Dijital Dönüşüm Nedir?, https://dijitalakademi.bilgem.tubitak.gov.tr/dijital-donusum-nedir, 04.05.2022.

Dijital Akademi (2022b). Stratejiler – Kısa Tarihçe, https://dijitalakademi.bilgem.tubitak.gov.tr/stratejiler, 07.05.2022.

Dijital Dönüşüm Ofisi (2022a). Dijital Dönüşüm, https://cbddo.gov.tr/dijital-donusum/, 05.05.2022.

Dijital Dönüşüm Ofisi (2022b), Hakkımızda, https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/, 17.05.2022.

Dünya Bankası (2022). What is e-Government?, https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government, 05.05.2022.

e-Devlet Kapısı (2022), turkiye.gov.tr, https://www.turkiye.gov.tr/, 18.05.2022.

Güllü, O. (2021). Yükseköğretimde dijitalleşme, yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Karkın N. (2013). Türkiye'nin e-devlet politikalarının değerlendirilmesi. içinde kamu politikası kuram ve uygulama (Eds. M. Yıldız & M. Z. Sobacı) Adres Yayınları, Ankara, 670-695.

KAYSİS (2022), Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi, https://www.kaysis.gov.tr/, 07.05.2022.

Memiş, L. (2021). Türk kamu yönetiminde dijital yönetim. içinde Türk kamu yönetimi (Ed. H. Yaylı) Orion Kitabevi, Ankara, 479-525.

Organization of American States (2022). What is e-Government?, http://portal.oas.org/portal/sector/sap/departamentoparalagestiónpúblicaefectiva/npa/sobreprogramadeegobierno/tabid/811/default.aspx?language=en-us, 04.05.2022.

Örselli E., & Kahraman S. (2020). E-Devlet projeleri bağlamında SAY-2000İ projesi. içinde teoriden uygulamaya e-devlet (Eds. A. Şahin & E. Örselli) Atlas Akademi, Konya, 175-192.

Örselli E., & Taşpınar Y. (2020). E-Devlet: fırsatlar ve tehditler bağlamında bir analiz. içinde teoriden uygulamaya e-devlet (Eds. A. Şahin & E. Örselli) Atlas Akademi, Konya, 1-34.

Parlak B., & Sobacı Z. (2005). Kuram ve uygulamalarda kamu yönetimi (ulusal ve global perspektifler), Bursa: Alfa Aktüel.

Say, C. (2021). Yeni dünya yeni ağ, İstanbul: Destek Yayınları.

Tahiroğlu A. F., & Bozkurt C. (2021). Dijitalleşme ve covid-19 pandemisi arasındaki ilişki: uygulamalı bir analiz. İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 9(2), 145-154.

T.C. Başbakanlık (2002). Herkes için bilgi toplumu, e-Türkiye Girişimi I. Ara Rapor.

Tosyalı H. (2018). Dijitalleşmenin yükseköğretime etkileri. içinde kamuda dijital dönüşüm (Eds. G. T. Yamamoto & M. Ö. Kalaç) Kriter Yayınevi, İstanbul, 171-188.

Türkiye Bilişim Derneği (TBD) (2022), Türkiye'nin Bilişimle Gelişimi -Akıllı Yaşam Çağı-, https://www.tbd.org.tr/turkiyenin-bilisimle-gelisimi-akilli-yasam-cagi/, 01.05.2022.

TÜRKSAT (2022), TÜRKSAT 2021 Faaliyet Raporu, https://www.turksat.com.tr/sites/default/files/2022-05/Turksat-2021-Faaliyet-Raporu.pdf, 03.05.2022.

ULAKBİM (2022). ULAKBİM tarihçe, https://ulakbim.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/ulakbim-tarihce, 02.05.2022.

Yamamoto, G. T. (2018). Kamuda dijital dönüşüm ve düşündürdükleri. içinde kamuda dijital dönüşüm (Eds. G. T. Yamamoto & M. Ö. Kalaç) Kriter Yayınevi, İstanbul, 1-12.

Yıldız, M. (2019). Bilgi toplumu ve e-Devlet. içinde bilgi toplumu ve e-Devlet (Eds. M. Yıldız & M. R. Okur), Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 1-269.