



KAMU YÖNETİMİNDE

DİJİTAL DÖNÜŞÜM



Mustafa ATALAY
Uzman-AREM

Kamuda bilişim, devletin çeşitli hizmetlerini daha etkin ve verimli bir şekilde sunabilmesi için kullanılan teknoloji ve bilgi sistemlerini kapsar. Günümüz dünyasında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) hızla gelişmesiyle birlikte, kamuda bilişimin rolü ve önemi de artmıştır.

Devletlerin yönetimi ve üretkenliği bağlamında toplumlara verilmek istenen etkileşimli mesajların geleneksel kurumsal mekanizmalar

yoluyla kamuyu bilgilendirme yöntemleri uygulanabilirliğini yitirmektedir.

Yirminci yüzyılın sonunda baş gösteren yirmi birinci yüzyılın başından itibaren hız kazanan dijitalleşme bütün alanlarda önemli değişikliklere neden olmaktadır. Akıllı sistemlerden robotlara, e-devletten e-ticarete kadar pek çok uygulama bütün alanlarda kendisini hissettirmektedir. Bu teknolojik gelişmeler sayesinde işler daha tasarruflu, hız-

lı ve etkin bir şekilde yapılabilmektedir. Bunda dijitalleşmenin önemli bir payı vardır (Yankın, 2019, s. 14).

Eggers ve Macmillan; bulut, mobil, sosyal ve analitik teknolojileri dijital devrimin asli bileşenleri olarak değerlendirmektedir. Böylelikle hem kişiler hem de kamu kurumları, ileri düzey analitik tekniklerden yararlanarak kitlesel güçten yararlanmaya çalışmaktadır. Giyilebilir teknoloji-den mobil cihazlara kadar pek çok teknoloji yaygınlaşmaya başlamış ve



Fotoğraf: Mesleki Yeterlilik Kurumu

bu teknolojiler sayesinde insanlar ve nesnelere birbirleriyle sürekli bağlantılı olmuşlardır (Göçoğlu, 2020, s. 619-620).

Dijitalleşmenin küresel anlamda ülkelerin kamu hizmetlerinde ciddi değişiklikler oluşturduğu şüphesizdir. Kısaca bu değişiklikler şöyle sıralanabilir;

- Çözüm odaklılıkta ziyade yönetim yoluyla kolaylık sağlayan bir kamu,
- Bireysel ve kamusal zaman tasarrufu,
- Kişi odaklı memnuniyet,
- Eş güdümlü idari yönetim,
- Bilgilerin hizmetinde teknolojik üst düzey kazanım,
- Kaynakların daha ekonomik kullanımının sağlanması,
- Hizmet üretiminde etkin karar alma politikası oluşturma.

Dijitalleşmenin etkili yönetimi, her alanda giderek daha kritik bir süreç evrilmiştir. Bu süreçte kamuoyuna yönelik bir platform yönetiminin benimsenmesi ve bu yönetim tarzının kamu idaresinde etkin bir şekilde kullanılması, hükümetler ve toplulukları özellikle zaman ve kaynak tasarrufu açısından daha üretken ve çözüm odaklı olmaya itmiştir.

lulukları özellikle zaman ve kaynak tasarrufu açısından daha üretken ve çözüm odaklı olmaya itmiştir. Bilişim alanındaki bu gelişmeler kamu idare yapısı ve sistemlerini sosyal, siyasal ve ekonomik olarak önemli ölçüde etkilemiş ve halen de etkilemeye devam etmektedir. Bilgi, yapısı gereği sürekli yenilediği için modern dünyada yer almak isteyen devletler, bilişim sistemleri ve yapay zekâ alanlarında özel ihtisaslaşmış kurumlarla geleneksellikten post-modernizme geçmek istemişlerdir. Ülkemizde daha önce altyapısı oluşturulan, 2018 yılında ise yasal bir hüviyet kazandırılan Dijital Dönüşüm Ofisi de bu dönüşüm sürecinde postmodernizme geçiş aşamasında başat bir görev üstlenmiştir. 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin 526. maddesinde dijital dönüşüm; "Dijital teknolojilerin kullanımı ve geliştirilmesi yoluyla ekonomik ve sosyal refahın artırılmasına yönelik insan, iş süreçleri ve teknoloji unsurlarında gerçekleştirilen bütüncül dönüşümü" olarak tanımlanmıştır.

Kamu kurumları, vatandaşlara sundukları hizmetleri dijital platformlara taşıyarak hem hizmet kalitesini artırmakta hem de vatandaşların

Dijitalleşmenin etkili yönetimi, her alanda giderek daha kritik bir süreç evrilmiştir. Bu süreçte kamuoyuna yönelik bir platform yönetiminin benimsenmesi ve bu yönetim tarzının kamu idaresinde etkin bir şekilde kullanılması, hükümetler ve toplulukları özellikle zaman ve kaynak tasarrufu açısından daha üretken ve çözüm odaklı olmaya itmiştir.

işlerini kolaylaştırmaktadır. Örneğin, e-devlet kapısı üzerinden artık birçok hizmete tek bir noktadan erişmek mümkün hale gelmiştir. Diğer bir ifade ile özellikle belirtmeliyiz ki kamu hizmetlerinin yürütülmesi bakımından dijital dönüşüm e-devlet eliyle gerçekleştirilmektedir.

Yakın bir zamanda Türkiye, 37 ülkenin değerlendirildiği Avrupa Komisyonunun hazırladığı "2024 e-Devlet Kıyaslama Raporu"nda Almanya, Fransa, İtalya, İspanya ve Yunanistan gibi pek çok Avrupa ülkesini geride bırakarak e-devlet çalışmaları ile büyük bir başarıya imza atmıştır. Rapora göre, 83 skorla AB ortalaması olan 76'dan yüksek puan alarak 37 ülke arasında 10. sıradaki yerini korumuş ve dijital dünyadaki istikrarlı duruşunu bir kez daha kanıtlamıştır. Bu rapora göre;

Kamu idarelerinde dijital dönüşüm, daha çok e-devlet bağlamında değerlendirilmiş olup vatandaşlara daha iyi hizmet sunma, verimliliği artırma ve veri güvenliğini sağlama açısından büyük bir potansiyele sahiptir.

Türkiye, kullanıcı odaklılıkta 2, şeffaflıkta 5 ve anahtar kolaylaştırıcılar başlığında 4. sırada yer aldı. Her üç alanda da puanını yükselten Türkiye, AB ortalamalarının üzerinde performans gösterdi. Kullanıcı Desteği alt başlığında son 5 yıldır, Dijital Posta alt başlıklarında ise son dört yıldır olduğu gibi bu yıl da 1. sırada yer alan Türkiye, temel veri kaynakları ve sınır ötesi kullanıcı desteği başlıklarında ilk defa 2023'te yükseldiği birinciliğini sürdürmüştür. Türkiye, mobil uyumluluk başlığında 3. sıraya yükselirken, 2024 yılı raporu kapsamında değerlendirilen taşınma, ulaşım, sağlık ve adalet yaşamsal olaylarında ilk 10 içinde, şirket işlemleri kategorisinde ise 19. sırada yer almıştır.

Yukarıda bahsedilen rapordan da anlaşılacağı üzere ülkemizin son yıllarda bilişim alanında yapmış olduğu dönüşüm hiç şüphesiz büyük bir başarıdır.

TÜİK Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması'na göre bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım oranı gün geçtikçe artmaktadır. 2020 yılında 16-74 yaş aralığındaki kişilerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım oranı %79 olmuştur. Hanelerin %90,7'sinin evden internete erişim



imkânı bulunmaktadır. 2019 Nisan'dan 2020 Mart'a kadar geçen bir yıllık süre içerisindeki kişilerin e-devlet hizmetlerini kullanım oranı %51,5 seviyesine ulaşmıştır (TÜİK, 2020).

Sonuç olarak, kamu idarelerinde dijital dönüşüm, daha çok e-devlet bağlamında değerlendirilmiş olup vatandaşlara daha iyi hizmet sunma, verimliliği artırma ve veri güvenliğini sağlama açısından büyük bir potansiyele sahiptir. Bu nedenle, kamu kurumlarının dijital teknolojilere yatırım yapması ve bu alandaki gelişmeleri yakından takip etmesi gerekmektedir.

Dijital dönüşümün amacı; kamu açısından kamunun verimliliğini, etkinliğini, şeffaflığını ve hesap verebilirliğini artırmak, vatandaş açısından ise katma değeri yüksek hizmet sa-

yısını artırarak bu hizmetleri herkese ulaştırmak ve kullanıcı dostu arayüzler hazırlayarak insanların çok daha rahat dijital ortamı kullanmasını sağlamak olmalıdır.

Ülkemizde de 1990'lı yıllardan beri kamu yönetiminin elektronikleşmesi hedefiyle başlayan süreç, günümüzde gündelik hayatımıza somut ve ciddi adımlarla yansıyan bir dijitalleşme süreci olarak, üst düzey sahiplenme anlayışı ile yoluna devam etmektedir. Söz konusu çalışmaların sonucunda Dijital Türkiye'de, kamu kurumları ve özel sektör tarafından elektronik ortamda sunulan kamu hizmetleri, sade ve anlaşılır süreçlerle, daha az belge istenerek, vatandaşlara en kolay ve en etkin yoldan, kaliteli, hızlı, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ulaşılabilmektedir.

KAYNAKÇA

- Yankın, F. B. (2019). Dijital dönüşüm sürecinde çalışma yaşamı. Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, E-Dergi, 7(2), 1-38.
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: Nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9 (1), 615-628.

TÜİK (2020), Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) kullanım araştırması 2020, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-KullanimArastirmasi-2020-33679](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-KullanimArastirmasi-2020-33679).

Cumhurbaşkanlığı, "Dijital Dönüşüm Ofisi", <https://cbddo.gov.tr/haberler/6843/dijital-turkiye-avrupa-nin-en-iyilerinden>, 13 Ekim 2024.