



**TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE
DİJİTALLEŞMENİN ÖNEMİ:
UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ ÖRNEĞİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Rıdvan TAMYILDIZ

Kütahya-2024

T.C.
KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTALLEŞMENİN ÖNEMİ:
UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ ÖRNEĞİ**

Danışman:
Doç. Dr. Selami ERDOĞAN

Hazırlayan:
Rıdvan TAMYILDIZ

Kütahya-2024

Kabul ve Onay

KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Kamu Yönetimi Ana bilim dalında, 202291131032 öğrenci numaralı, Rıdvan TAMYILDIZ'ın hazırlamış olduğu “*TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTALLEŞMENİN ÖNEMİ: UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ ÖRNEĞİ*” başlıklı yüksek lisans tez çalışması ile ilgili tez savunma sınavı jüri tarafından yapılmış ve adayın tezinin OY BİRLİĞİ ile kabul edilmesine karar verilmiştir.

04/09/2024

Tez Jürisi	İmza	
	Kabul	Ret
Doç. Dr. Selami ERDOĞAN (Danışman)		
Prof. Dr. Feyzullah ÜNAL		
Doç. Dr. Altan Fahri GÜLERCİ		

Onay

Doç. Dr. Eray ACAR
Enstitü Müdürü

Bilimsel Etik Bildirimi

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım “*Türk Kamu Yönetiminde Dijitalleşmenin Önemi: UYAP Bilişim Sistemi Örneği*” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya 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 hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan ya da dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

04/09/2024

Rıdvan TAMYILDIZ

Özgeçmiş

İlk öğrenimini Van Çaldıran Han Mahallesi İlk Öğretim Okulu, orta öğrenimini Van Çaldıran Yavuz Sultan Selim Orta Okulu, lise eğitimini ise Van Çaldıran Anadolu Lisesinde tamamlamıştır. 2011 yılında İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Bölümüne başlayıp 2015 yılında mezun olarak Kütahya Dumlupınar Üniversitesinde Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans eğitimine başlamıştır.



ÖZET

TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTALLEŞMENİN ÖNEMİ: UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ ÖRNEĞİ

TAMYILDIZ, Rıdvan
Yüksek Lisans Tezi, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Selami ERDOĞAN
Eylül, 2024, 112 sayfa

Son yıllarda birçok alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da dijitalleşme süreci yaşanmaktadır. Kamu yönetiminde dijitalleşmenin en önemli örneğini ise e-devlet uygulaması oluşturmaktadır. Kamu hizmetlerinin eskiye oranla daha hızlı, etkili ve verimli sunulmasını sağlayan e-devlet uygulaması, birçok ülkede olduğu gibi Türk kamu yönetiminde de büyük ilgi görmektedir. Türk kamu yönetiminde birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunulmasını sağlayan e-devlet uygulaması, hemen hemen her kurum ile entegre olacak şekilde düzenlenmektedir. E-devlet uygulamasının birçok önemli projesi olmakla birlikte bu uygulamanın Türk yargı sistemindeki en önemli yansıması ise Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)'dir. Bu çalışmada da Türk yargı sistemine önemli katkılar sağlayan UYAP Bilişim Sistemi üzerinde durulmaktadır. Üç bölümden oluşan bu çalışmada, öncelikle Türk kamu yönetimi ele alınmaktadır. Ardından dijitalleşmenin kavramsal çerçevesi üzerinde durulmaktadır. Daha sonra ise UYAP Bilişim Sisteminin genel çerçevesine ve bu sisteme yönelik önemli görüşlere yer verilmektedir. Sonuç kısmında ise elde edilen bulgular çerçevesinde UYAP Bilişim Sistemine yönelik öneriler getirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, E-Devlet, Türk Kamu Yönetimi, UYAP.

ABSTRACT**THE IMPORTANCE OF DIGITALIZATION IN TURKISH PUBLIC
ADMINISTRATION: THE EXAMPLE OF UYAP INFORMATION SYSTEM****TAMYILDIZ, Rıdvan****Master Thesis, Public Administration Department****Supervisor: Doç. Dr. Selami ERDOĞAN****September, 2024, 112 pages**

In recent years, a digitalization process has been experienced in the field of public administration, as in many other fields. The most important example of digitalization in public administration is e-government application. E-government application, which enables public services to be provided faster, more effectively and more efficiently than before, attracts great attention in Turkish public administration, as in many countries. E-government application, which enables many public services in Turkish public administration to be provided electronically, is designed to be integrated with almost every institution. Although there are many important projects of e-government application, the most important reflection of this application in the Turkish judicial system is the National Judicial Network Project (UYAP). This study focuses on the UYAP information system, which makes significant contributions to the Turkish judicial system. In this study, which consists of three parts, firstly Turkish public administration is discussed. Then, the conceptual framework of digitalization is emphasized. Then, the general framework of the UYAP information system and important opinions about this system are included. In the conclusion section, suggestions are made for the UYAP information system within the framework of the findings.

Keywords: Digitalization, E-Government, Turkish Public Administration, UYAP.

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmamı hazırlamamda görüş ve önerilerinden yararlandığım, çalışmanın her aşamasında beni yönlendiren, anlayışlı yaklaşımı, yol göstericiliği ile destek ve katkılarını esirgemeyen değerli hocam ve danışmanım Doç. Dr. Selami ERDOĞAN ve yüksek lisans jürimde yer alan değerli yorumlarıyla bana katkı sağlayan Prof. Dr. Feyzullah ÜNAL ve Doç. Dr. Altan Fahri GÜLERCİ hocalarıma çok teşekkür ederim. Ayrıca bu önemli süreçte benim her daim arkamda olan, desteklerini her zaman hissettiğim aileme ve arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.



İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
TABLolar LİSTESİ.....	x
GÖRSELLER LİSTESİ	xi
KISALTMALAR	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRK KAMU YÖNETİMİ

1.1. KAMU YÖNETİMİNİN GENEL ÇERÇEVESİ	5
1.1.1. Kamu Yönetimi Kavramı.....	5
1.1.2. Kamu Yönetiminin Gelişim Süreci.....	6
1.1.3. Kamu Yönetiminin Temel Unsurları	7
1.1.4. Kamu Yönetimi ile Özel Yönetimin Karşılaştırılması	8
1.1.5. Geleneksel Kamu Yönetimi.....	11
1.1.6. Yeni Kamu Yönetimi.....	16
1.1.7. Geleneksel Kamu Yönetimi ile Yeni Kamu Yönetiminin Karşılaştırılması.....	19
1.2. TÜRK KAMU YÖNETİMİ	20
1.2.1. Türk Kamu Yönetiminin Özellikleri.....	21
1.2.2. Türk Kamu Yönetiminin Görev ve Hizmetleri.....	23
1.2.3. Türk Kamu Yönetiminin Anayasal Temelleri	24
1.2.4. Türk Kamu Yönetiminin İdari Yapısı.....	26
1.2.4.1. Merkezi Yönetim.....	27
1.2.4.2. Yerinden Yönetim.....	29
1.2.5. Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Sorunlar	32

İKİNCİ BÖLÜM

DİJİTALLEŞME

2.1. DİJİTALLEŞMENİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ.....	37
2.1.1. Dijitalleşme Kavramı.....	37
2.1.2. Dijitalleşme Süreci.....	38
2.1.3. Dijitalleşme Sürecinde Karşılaşılan Engeller	41
2.2. KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTALLEŞME	43
2.2.1. E-Devletin Kavramsal Çerçevesi.....	44
2.2.1.1. E-Devletin Tanımı.....	44

2.2.1.2. E-Devletin Ortaya Çıkış Süreci.....	45
2.2.1.3. E-Devletin Amaçları ve Unsurları.....	46
2.2.1.4. E-Devletin Sağladığı Yararlar	48
2.2.2. Türkiye’de E-Devlet Uygulaması	53
2.2.2.1. Türkiye’de E-Devlet Uygulamasına Geçiş Süreci	53
2.2.2.2. E-Devletin Türk Kamu Yönetimine Yansımaları	54
2.2.2.3. E-Devletin Türk Kamu Yönetimindeki Yeri ve Önemi	57
2.2.2.4. Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Yaşanan Sorunlar	61

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ

3.1. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ	65
3.1.1. UYAP Bilişim Sisteminin Tanımı ve Kapsamı	65
3.1.2. UYAP Bilişim Sisteminin Ortaya Çıkış Süreci	66
3.1.3. UYAP Bilişim Sisteminin Portalları.....	67
3.1.4. UYAP Bilişim Sisteminin Amaçları ve Yararları	68
3.1.5. UYAP Bilişim Sisteminde Karşılaşılan Sorunlar	70
3.1.6. UYAP Bilişim Sisteminin Güncel Durumu.....	73
3.2. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNİN TÜRK YARGI SİSTEMİNDEKİ YERİ VE ÖNEMİ	75
3.2.1. Türk Yargı Sistemi.....	75
3.2.2. Türk Yargı Sistemine Katkıları.....	77
3.2.3. Yargı Hizmetlerinin Etkinliğini ve Verimliliğini Artırmaya Yönelik Öneriler	80
3.3. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNE YÖNELİK GÖRÜŞLER	83
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	89
KAYNAKÇA	93
DİZİN	98

TABLÖLAR LİSTESİ**Sayfa**

Tablo 1.1: Geleneksel Kamu Yönetimi ile Yeni Kamu Yönetiminin Karşılaştırılması	20
Tablo 2.1: Geleneksel Devlet ile E-Devlet Uygulamasının Karşılaştırılması.....	46
Tablo 3.1: UYAP Bilişim Sistemi Öncesi ve Sonrası İşlem Zamanları	69



GÖRSELLER LİSTESİ**Sayfa**

Görsel 3.1: UYAP Bilişim Sisteminin Portalları	67
---	----



KISALTMALAR

BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
Ed.	Editör
GIS	Coğrafi Bilgi Sistemleri
GİMOP	Gümrük İdaresinin Modernizasyon Projesi
HGS	Hızlı Geçiş Sistemi
MERNİS	Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi
POLNET	Polis Bilgi Ağı Projesi
S.	Sayfa
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TUENA	Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planının
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
Vb.	Ve benzeri
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi



TEZ METNİ

GİRİŞ

En genel haliyle “halkın yönetimi” olarak ifade edilen kamu yönetimi disiplinin ortaya çıkış süreci oldukça eskiye dayansa da bu disiplinin bilimsel çalışmalara konu olması 1800’li yıllardan sonra olmuştur. Özellikle 1887 yılında Woodrow Wilson’un yazmış olduğu “İdarenin İncelenmesi” adlı makale ile birlikte kamu yönetimi, geleneksel kamu yönetimi anlayışı adı altında bütün dünyada ilgi görmeye başlamıştır.

Kamu yönetiminde ağır merkeziyetçilik, kapalı sistem, katı kuralcılık, gizlilik, tekelcilik gibi temel ilke ve değerleri benimseyen geleneksel kamu yönetimi anlayışı 1970’lerin sonlarına kadar varlığını sürdürmüştür. 1970’lerden sonra ise yerelleşme, katılımcılık, açıklık, hesap verebilirlik, vatandaş odaklılık ve esneklik gibi temel ilke ve değerleri benimseyen yeni kamu yönetimi anlayışı uygulanmaya başlanmıştır.

İngiltere’de Margaret Thatcher, ABD’de Ronald Reagan döneminde başlayan yeni kamu yönetimi anlayışının, Türkiye’deki kısmı yansıması ise Turgut Özal döneminde başlamıştır. Ancak Özal döneminden (1980’li yıllar) 2000 yılına kadar yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde birçok idari reform çalışması gerçekleştirilse de özellikle yaşanan ekonomik ve siyasal krizlerden dolayı istenen başarı düzeyi elde edilememiş, yapılan idari reformlarda yer alan önerilerin ise yalnızca bir kısmı uygulanabilmiştir. 2000 yılından sonra ve özellikle 2003 tarihli “Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı” ile birlikte Türk kamu yönetiminde yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde yeni bir değişim ve dönüşüm süreci başlamış ve hem merkezi yönetimde hem de yerel yönetimlerde önemli idari reform çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla birçok ülkede yeni kamu yönetimi anlayışı 1980’lerden itibaren etkin bir şekilde uygulanmaya başlanmışken, Türk kamu yönetiminde bu süreç tam anlamıyla 2000’lerden sonra başlamıştır.

Diğer ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de yeni kamu yönetimi anlayışına uygun olarak kamu yönetiminde verilen hizmetlerin daha etkin ve verimli sunulmasını sağlayan en önemli gelişmelerden birisi ise dijitalleşme sürecinin kamu yönetimi alanında uygulanmaya başlanmasıdır. Türk kamu yönetiminde özellikle 2000 yılından sonra dijitalleşmeye yönelik en somut adımların başında e-devlet uygulamasının benimsenmesi gelmektedir.

E-devlet uygulamalarıyla kamu yönetiminde hizmetlerin elektronik ortamda daha etkin, etkili, hızlı, verimli ve kesintisiz şekilde sunulması amaçlanmaktadır. Bu

uygulama, kamu hizmet sunumunu daha iyi bir şekilde iyileştirmek ve devlet kurumları, özel sektör ve vatandaşlar arasındaki ilişkiyi dönüştürmek için internetin ve bilgi iletişim araçlarının etkin bir şekilde kullanılması olarak ifade edilmektedir. Tüm tarafların yönetim sürecine aktif ve sürekli katılımını sağlayan e-devlet uygulamasına yönelik ilgi her geçen gün artmakta ve bu uygulamanın bütün kurumlara entegre edilmesi için önemli çalışmalar yapılmaktadır.

E-devlet uygulamaları, hayatımızı kolaylaştırdığı gibi artık vazgeçilmez bir hale gelmeye başlamıştır. Birçok alanda önemli projesi bulunan e-devlet uygulamasının Türk yargı sistemindeki en önemli yansıması ise Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)'dir. UYAP Bilişim Sistemi, başta hakimler, savcılar, avukatlar ve vatandaşlar olmak üzere birçok kesime önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Nitekim bu sistem sayesinde özellikle zaman, mekan ve maddi açıdan önemli tasarruf elde edilmekte ve yargı sistemindeki hizmetlere kolay bir şekilde erişim sağlanabilmektedir. Bu çalışmada da Türk yargı sisteminde önemi her geçen gün artan ve vazgeçilmez hale gelen UYAP Bilişim Sistemi üzerinde durulmaktadır.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde “Türk Kamu Yönetimi” ele alınmaktadır. Bu bölümde öncelikle kamu yönetiminin genel çerçevesi adı altında kamu yönetimi kavramı, kamu yönetiminin gelişim süreci, kamu yönetiminin temel unsurları, kamu yönetimi ile özel yönetimin karşılaştırılması, geleneksel kamu yönetimi, yeni kamu yönetimi ve geleneksel kamu yönetimi ile yeni kamu yönetiminin karşılaştırılması üzerinde durulmaktadır. Daha sonra ise Türk kamu yönetimi adı altında, Türk kamu yönetiminin özellikleri, görev ve hizmetleri, anayasal temelleri, idari yapısı ve Türk kamu yönetiminde yaşanan sorunlara değinilmektedir.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise “Dijitalleşme” ele alınmaktadır. Bu bölümde öncelikle dijitalleşmenin kavramsal çerçevesi adı altında, dijitalleşme kavramı, dijitalleşme süreci ve dijitalleşme sürecinde karşılaşılan engellere değinilmektedir. Ardından kamu yönetiminde dijitalleşme adı altında e-devlet uygulamasının kavramsal çerçevesine değinilmektedir. Daha sonra ise Türkiye’de e-devlet uygulamasına geçiş süreci, e-devletin Türk kamu yönetimine yansımaları, e-devletin Türk kamu yönetiminde yeri ve önemi ve Türkiye’de e-devlet uygulamalarında yaşanan önemli sorunlar üzerinde durulmaktadır.

Üçüncü ve son bölümde ise “UYAP Bilişim Sistemi” ele alınmaktadır. Bu bölümde öncelikle UYAP Bilişim Sisteminin kavramsal çerçevesi adı altında UYAP Bilişim Sisteminin tanımı, ortaya çıkış süreci, giriş portalları, amaç ve yararları, bu önemli sistemde karşılaşılan sorunlar ve sistemin güncel durumu üzerinde durulmaktadır. Ardından UYAP Bilişim Sisteminin Türk yargı sistemindeki yeri ve önemi adı altında, Türk yargı sistemi, UYAP sisteminin Türk yargı sistemine katkıları ve yargı hizmetlerinin etkinliği ve verimliliğinin artırılmasına yönelik öneriler ele alınmaktadır. Daha sonra ise UYAP Bilişim Sistemine yönelik görüşler adı altında hakimlerin, savcılarının, avukatların ve vatandaşların sisteme yönelik değerlendirmelerine başvurulmaktadır. Sonuç kısmında ise elde bulgular çerçevesinde UYAP Bilişim Sisteminin daha aktif ve etkili bir şekilde kullanılmasına yönelik öneriler getirilmektedir.





BİRİNCİ BÖLÜM
TÜRK KAMU YÖNETİMİ

1.1. KAMU YÖNETİMİNİN GENEL ÇERÇEVESİ

Kamu yönetimi disiplinin ortaya çıkış süreci oldukça eskiye dayansa da bu disiplinin bilimsel olarak ele alınması ve dünyada hızla yaygınlaşması 1800’li yıllardan sonra olmuştur. Dolayısıyla kamu yönetimi disiplini, diğer sosyal disiplinler ile karşılaştırıldığında oldukça genç sayılmaktadır.

Hayatımızın en önemli parçalarından biri haline kamu yönetimi, her geçen gün gelişmekte ve değişmektedir. İlk çağlardan beri insanların hayatlarında önemli rol oynayan kamu yönetimi, günümüzde de birçok önemli görevi yerine getirmektedir. Dolayısıyla her geçen gün gelişen ve insanların hayatlarından önemli rol oynayan kamu yönetimi disiplinin genel çerçevesine açıklık getirmek oldukça önem arz etmektedir.

1.1.1. Kamu Yönetimi Kavramı

Yönetimin bir alt dalı olarak kabul edilen ve özel sektördeki yönetimden ayırmak için kullanılan kamu yönetimi kavramı hem kamusal alandaki faaliyetler hem de bu faaliyetleri yerine getiren örgüt (Aydın, 2009, s. 27) için kullanılmaktadır.

Kelime olarak “kamu” genel olarak bir ülkedeki halkın bütünü; halk, amme gibi anlamlar için kullanılmaktadır. Kamu kavramı, “genelliği” ve “resmiyeti” ifade ettiği kadar, “kapalı”lığının, “gizli”nin, ve “özel”in zıddı olarak “açıklığı”, “görülebilir”liği ve “halka ait oluşu”unu da ifade etmektedir. Kamu hayatı, kamu malları ve halk kütüphanesi gibi örnekler (Eryılmaz, 2022, s. 27) kamu yönetiminin temel alanına girmektedir.

Kamu yönetiminin açıklanması çeşitli anlamlarda ele alınarak yapılmaktadır. Örneğin Şeref Gözübüyük, dar anlamda kamu yönetiminin yalnızca yürütme alanındaki faaliyet ve örgütleri kapsadığını, geniş anlamda ise yani yasama ve yargı alanlarındaki yönetsel örgüt ve faaliyetleri de kapsadığını belirtmektedir. Bilal Eryılmaz ise 1950’lerden itibaren ayrı bir bilim olarak değerlendirilmeye başlanan ve örgütleri sosyal, psikolojik ve teknik yönlerden inceleyen kamu yönetiminin bilimsel, fonksiyonel ve yapısal anlamda ele alınabileceğini savunur. Buna göre (Aydın, 2009, s. 27-28);

- Bir bilim dalı olarak kamu yönetimi “kamu bürokrasisini ve onun mal ve hizmetler sunduğu halkla olan ilişkilerini anlamaya ve geliştirmeye yönelik pratik ve teoriden meydana gelen bir disiplin şeklinde tanımlanabilir.
- Kamu yönetimi fonksiyonel bir kavram olarak genel kuralları, politikaları ve kanunları uygulama süreci olarak anlaşılabilir.

- Yapısal bir kavram olarak kamu yönetimi ise devletin örgütsel yapısını ifade eder.

1.1.2. Kamu Yönetiminin Gelişim Süreci

Kamu yönetiminin ortaya çıkış süreci, insanların bir araya gelip kendilerini yönetecek kurumlar kurmaya başladığı döneme kadar götürülebilir. Ancak kamu yönetiminin ayrı bir alan olarak ele alınması ve incelenmesi oldukça yenidir. Kamu yönetimi ilk defa 18.yüzyılda Prusya’da “Kameral Bilimler Kürsüleri”yle gündemeye gelmeye başladığı ve kamu yönetimi örgüt, personel ve yönetim ile ilgili sorunlar çerçevesinde ele alındığı bilinmektedir. 1812 yılında ise Fransız Jean Bonnin’in “Kamu Yönetiminin İlkeleri” adlı önemli kitabında kamu yönetimi ilk defa devlet yönetiminin kural ve ilkeleri olarak ele alınmıştır (Güven, 2017, s. 23-24).

Kamu yönetimi ile ilgili yazılan ilk çalışma her ne kadar Bonnin’in “Kamu Yönetiminin İlkeleri” adlı kitabı olsa da, kamu yönetiminin dünyada hızlı bir şekilde yaygın hale gelmesinde ve bağımsız bir disiplin olarak ele alınmasında Woodrow Wilson’un 1887 yılında yazdığı, “İdarenin İncelenmesi” adlı makalesi etkili olmuştur (Şaylan, 2000, s. 7). Birçok kesim tarafından da 1887 yılı kamu yönetiminin başlangıç yılı olarak kabul görmektedir.

Kamu yönetimi disiplininin gelişim sürecinde, Frank J. Goodnow’un 1900 yılında yazdığı “Siyaset ve Yönetim” adlı çalışması da oldukça etkili olmuştur. Goodnow, kamu yönetiminin siyasi olarak tarafsız, profesyonel, performans odaklı ve duyarlı bir devlet aygıtı (Rutgers, 2010, s. 9) olması gerektiğini ifade etmiştir. Yönetim ve siyasetin birbirinden ayrı alanlar olması gerektiğini savunan Goodnow, bu düşüncelerinden dolayı o dönemde önemli eleştiriler alsa da bu konun dikkat çekilmesinde önemli etkisi olmuştur. Bu konuya yönelik fikir ayrılıkları günümüzde de halen tartışılmaya devam edilmektedir.

Kamu yönetiminin gelişim sürecinde Frederick R. Taylor’un, “Bilimsel Yönetimin İlkeleri” (1911), Henri Fayol’un “Genel ve Endüstriyel Yönetim” (1916) ve Max Weber’in “Bürokrasi Teorisi” adlı çalışmaları da oldukça etkili olmuş (Özer ve Önen, 2017, s. 18) ve bu çalışmalar geleneksel kamu yönetiminin kuramsal temellerini oluşturmuştur. Söz konusu üç çalışma kamu yönetiminin daha verimli ve daha etkili olmasına odaklanmış ve ortaya koydukları öneriler ile kamu yönetiminin gelişim sürecine önemli katkılar sağlamışlardır.

Kamu yönetiminin gelişim sürecine bakıldığında iki önemli anlayışın hakim olduğu görülmektedir. 1887'den 1970'lerin sonuna kadar geleneksel kamu yönetimi anlayışı hakim iken, 1970'lerin sonundan itibaren ise yeni kamu yönetimi anlayışı hakim olmaya başlamıştır. Bu iki önemli yönetim anlayışına çalışmada daha sonra ayrıntılı şekilde değinilecektir.

1.1.3. Kamu Yönetiminin Temel Unsurları

Kamu yönetimi, tarihsel süreçte birçok unsurdan etkilenererek günümüze kadar varlığını sürdürmüştür. Özellikle siyasal ilişkiler, hukuk, genel yönetim, ekonomi, mühendislik, devlet memurluğu gibi birçok unsur her dönemde kamu yönetimini etkilemiştir (Ertekin, 1985, s. 84). Ancak kamu yönetiminin birçok unsuru olsa da temel unsurları, insan, örgüt, kamu politikası, kamu hukuku, mali kaynak ve kamu görevlilerinden oluşmaktadır.

Kamu yönetiminin birinci unsuru, *insanlardır*; yani halktır. Halk, bir ülkede yaşayan bütün bireylerden, çeşitli üretici ve tüketici gruplarından, yasama organı üyelerinden, siyasi liderlerden, siyasi partilerden, şirketlerden ve baskı gruplarından oluşmaktadır. Hiç şüphesiz bu unsur, diğer unsurlara göre hem çok daha etkileyici hem de önemlidir. Nitekim yapılan bütün yasal ve yapısal düzenlemeler halk adına yapılmaktadır. Seçilen temsilciler de yaptıkları faaliyetlerden dolayı halka karşı sorumludurlar (Eryılmaz, 2022, s. 13).

Kamu yönetiminin ikinci unsuru, *örgüttür*; yani kamu kuruluşlarıdır. Kamu kuruluşlarının bazıları tüzel kişiliğe sahip iken, bazılarının ise tüzel kişiliği bulunmamaktadır. Tüzel kişiliği olan kamu kuruluşları, tüzel kişiliği kişi olmayan kamu kuruluşlarına göre daha geniş yetkilerle donatılmışlardır (Gözübüyük, 1994, s. 18-19). Kamu kuruluşları genel olarak sahip oldukları görev ve niteliklerine göre merkezi kamu kuruluşları ve yerel kamu kuruluşları şeklinde ikiye ayrılmaktadır.

Kamu yönetiminin üçüncü unsuru, *kamu politikasıdır*. Kamu politikası, toplumsal sorunları ve bunların çözümlerini belirlemek anlamına gelmektedir. Özellikle kanun yapmak, sorunları çözecek yöntemleri belirlemek, alternatif çözüm önerileri arasında seçim yapmak, yönetsel düzenlemeleri gerçekleştirmek gibi fonksiyonlar (Özer, 2005, s. 31-32) kamu politikası alanına girmektedir.

Kamu yönetiminin dördüncü unsuru, kamu hukukudur. Kamu hukuku genel olarak, devletin oluşumunu, örgütlenmesini, görevlilerini ve faaliyetlerini sağlamak üzere devlet tarafından konulmuş emredici kurallar bütünüdür. Bu hukuk kuralları, bir yandan devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişkiler düzenlemekte bir yandan da kamu kurumlarının hem birbirleriyle hem de kendi aralarındaki uyuşmazlıkları çözmektedir (Özer ve Önen, 2017, s. 6).

Kamu yönetiminin beşi unsuru *mali kaynaktır*. Kamu yönetiminin faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için mali olanaklara sahip olması gerekmektedir. Mali olanaklar, kamu hizmetlerinin hangi seviyede üretileceği ve kimin tarafından yerine getireceği ile doğrudan ilgilidir. Türk kamu yönetimindeki “bütçe açığı” sorunu en önemli sorunların başında gelmektedir. Kamu kaynaklarının etkili ve verimli kullanılması için gerekli tedbirlerin alınması oldukça önem arz etmektedir (Parlak ve Sobacı, 2005, s.10).

Kamu yönetiminin altıncı ve son unsuru ise *kamu görevlileridir*. Kamu hizmetlerinin yerine getirilebilmesi için kamu görevlilerine ihtiyaç duyulmaktadır. Kamu görevlileri hem örgütü harekete geçirmekte hem de çalıştırmaktadır (Özer, 2005, s. 32). Dolayısıyla kamu görevlileri ne kadar iyi ve yeterliyse kamu hizmetleri de o ölçüde etkili ve verimli sunulacaktır.

1.1.4. Kamu Yönetimi ile Özel Yönetimin Karşılaştırılması

Kamu yönetimi ile özel yönetim karşılaştırıldığında aralarında hem benzerliklerin hem de önemli farklılıklar olduğu görülmektedir. Son yıllarda dünyada yaşanan değişim ve gelişmelerin de etkisiyle kamu yönetimi ve özel yönetim süreç içerisinde hem yakınlaştıkları hem de işbirliği yaptıkları görülmektedir. Özellikle çalışma yöntemleri açısından her iki yönetim giderek birbirine benzemeye başlamışlardır. Kamu yönetimi, özel yönetimle işbirliği yaparak birçok ihaleyi özel sektöre yaptırmakta, özelleştirme yoluyla bazı işletmelerini kiraya vermekte; performans yönetimi, toplam kalite yönetimi, insan kaynakları yönetimi gibi temel kavramları kamu bünyesine entegre etmektedir. Özellikle 1980’lerden sonra yeni kamu yönetimi anlayışının da benimsenmesiyle birlikte özel sektördeki birçok işletme yönetimi ve teknikleri kamu yönetiminde uygulanmaya başlanmıştır (Eryılmaz, 2022, s. 16). Dolayısıyla her geçen gün kamu yönetimi, özel yönetimden esinlenerek yönetim tekniklerini kamu yönetiminde benimsemeye başlamış ve bu teknikler kamu yönetiminde vazgeçilmez bir noktaya gelmeye başlamıştır.

Kamu yönetimi ile özel yönetim arasında önemli benzerlikler bulunsa da bu iki yönetim arasındaki farklılıklar da varlığını sürdürmeye devam etmektedir. Özellikle amaç, hizmet sunumu, hizmetten yararlanma, kural, yöneticiler, sosyal maliyet, etik ve hakemlik konusunda önemli farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Söz konusu farklılıklara kısaca değinmek gerekirse (Özer ve Önen, 2017, s. 4-5).

- *Amaç:* Kamu hizmetlerinin bedeli siyasi organlar tarafından belirlenirken, özel yönetim tarafından sunulan hizmetlerin bedeli ise piyasa şartlarına göre oluşmaktadır. Kamu yönetiminde kamusal mal ve hizmetler toplumsal ve yarı-toplumsal nitelikli iki önemli amaca hizmet etmektedir. Toplumsal nitelikli hizmetler, ülke genelini kapsamakta ve herkesin yararına olacak şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu hizmetlerin yararı bölünmez ve yararlananlara göre de fiyatlandırılmamaktadır. Bu hizmetlerin karşılığı genel olarak vergi yoluyla karşılanmaktadır. Yarı toplumsal hizmetler ise belli bir ücret karşılığında sunulmakta ve sunulan hizmetler belli bir bölge ya da toplum kesimi ile sınırlanmaktadır. Özel sektörde ise hizmetler belli bir ücret karşılığında kâr amacına dayalı şekilde sunulmaktadır. Dolayısıyla özel sektör kar amacına dönük hareket ederken, kamu yönetimin temel amacı kamu yararını sağlamaktır.
- *Hizmetlerin Sunumu:* Bir hizmetin kamu hizmeti olarak sayılabilmesi için iki önemli koşulu bulunmaktadır. Birincisi, hizmetin hem kamuya yönelmiş olması hem de kamuya yararlı olması gerekmektedir. İkincisi ise sunulan hizmetlerin kamu kuruluşları tarafından ya da kamu kuruluşlarının gözetimi ve denetimi altında yapılması gerekmektedir. Kamu hizmeti devletin en önemli varlık nedenlerinden birisidir. Dolayısıyla bu hizmetler idarenin yapmakla görevli olduğu en önemli faaliyetlerin başında gelmektedir. Kamu hizmetleri, özel hizmetlerde farklı olarak siyasal iktidarlar tarafından belirlenmekte, yapılması ya da yaptırılması özelliğine sahip olduğu açık bir şekilde görülmektedir.
- *Hizmetten Yararlanma:* Kamu mallarından ve hizmetlerinden bir ücret ödmeden yararlananlara vatandaş denilirken; özel mal ve hizmetlerden belli bir ücret karşılığında yararlananlara ise müşteri denilmektedir. Kamu yönetiminde son yıllarda özellikle “müşteri odaklılık” ilkesi çerçevesinde vatandaşlar müşteri olarak görülsede bu her zaman mümkün değildir. Ancak yine de birçok kamu hizmeti kaliteli ve nitelikli sunularak vatandaşların müşteri gibi memnun kalmaları için sunulmaktadır.

- *Kural:* Kamu yönetiminde serbest hareket etme ve takdir yetkisi önemli ölçüde sınırlandırılmış bulunmaktadır. Dolayısıyla kamu yönetimi ile özel yönetim arasında kuralların niteliği ve uygulanması açısından önemli farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Kamu yönetimindeki kurallar, katı ve değiştirilmesi oldukça zor iken; özel yönetimde uygulanan kurallar ise genel olarak esnek, yeniliğe açık ve piyasa şartlarına göre belirlenmektedir.
- *Yöneticiler:* Kamu yönetiminde bulunan yöneticiler, kendi özel amaçlarını değil kamu yararının sağlanmasına yönelik bir amaç çerçevesinde hareket etmektedirler. Özel yönetimde bulunan yöneticiler ise kendi örgütü ile kamunun yararına göre hareket etmede daha geniş bir yetkiye sahiptirler. Dolayısıyla kamu yöneticileri, özel yöneticilere göre daha sınırlı bir yetkiyle hareket etmektedirler.
- *Sosyal Maliyet:* Sınai ve ticari faaliyetlerin yapılmasından kaynaklanan, nicelik ve nitelik olarak topluma aktarılan yüke sosyal maliyet denilmektedir. Sosyal maliyete en iyi örnek olarak çevre kirliliği gösterilebilir. Çevre kirliliği halkın sağlığına zarar verdiği için bu zararın tamamen ortadan kaldırılması ya da zararın azaltılması görevi kamu yönetimine yani devlete düşmektedir. Özel sektör temel olarak kârlılığa odaklandığı için bu tür sosyal maliyeti yüksek olan faaliyetlere girişmesi çok mümkün görünmemektedir.
- *Etik:* Kamu yönetimi ile özel yönetimin değerleriyle çalışma yöntemleri arasında bazen önemli farklılıklar olabilmektedir. Özel yönetimde daha önce de ifade edildiği gibi temel amaç kâr olduğu için etik ilke ve değerleri yeterli şekilde dikkate alınmamaktadır. Kamu yönetimi ise özel yönetimin aksine etik ilke ve değerleri esas alarak halkın huzurunu, refahını ve asayişini ön plana çıkarmakta ve çalışmalarını buna göre belirlemektedir.
- *Hakemlik:* Kamu yönetimi, çelişen sosyal çatışmaların çözümü için kişilerin ve grupların davranışlarını sınırlandırabilmektedir. Kamu yönetimi, özel sektörden farklı olarak serbest piyasa mekanizmasını temel almakta ve özellikle ekonominin yönetimi, düzenlenmesi ve denetlenmesinde aktif bir rol oynamaktadır. Türkiye’de özellikle bankacılık, radyo ve televizyon, telekomünikasyon, sermaye piyasası, enerji gibi alanlarda yer alan kuruluşlar önemli gözetleme, düzenleme ve denetleme yetkisine sahip devletin en etkin kuruluşları arasında yer almaktadırlar.

1.1.5. Geleneksel Kamu Yönetimi

Geleneksel kamu yönetimi temel olarak, örgütte verimliliğe odaklanan ve kaynaklarının ekonomik kullanılması ile ilgili olan mekanik bir süreç üzerine odaklanmıştır. Bu anlayışta temel olarak, insanların rasyonel davranması, grup üyelerinin üstlerinin bilgisi olmadan hareket etmemeleri, kişilerin biçimsel faaliyetler ile ilgilenmeleri, grup faaliyetlerin yönetiminde objektifliğin ve gayrişahsiliğin esas alınması, subjektif konulara ağırlık verilmemesi, yetkinin en üst kademe toplanması ve uzmanlaşmanın sağlanması beklenmektedir (Baransel, 1979, s. 195-196).

Geleneksel kamu yönetiminin gelişim sürecinde başta Woodrow Wilson, Frederick Winslow Taylor, Henri Fayol, Max Weber, Frank J. Goodnow, L. F. Urwick, Luther Gulick, Frank ve Lillian Gilberth, Henry L. Gant, R. C. Davis ve J. Mooney olmak üzere birçok düşünürün ortaya koymuş oldukları çalışmalar etkili olmuştur. Ancak geleneksel kamu yönetimin kuramsal temelleri genel olarak Woodrow Wilson'un "Yönetimin İncelenmesi", Frederick Winslow Taylor'un "Bilimsel Yönetim Anlayışı", Henri Fayol'un "Yönetim Süreçleri Anlayışı" ve Max Weber'in "Bürokratik Örgüt Modeli" üzerine kurulmuştur.

Woodrow Wilson "*Yönetimin İncelenmesi*" adlı meşhur makalesinde yönetsel çalışmanın amacının ilk olarak hükümetin düzgün ve başarılı bir biçimde neler yapabileceğini ve ikinci olarak bu işleri olabilecek en yüksek verimlilikle ve en az para ve enerji maliyetiyle nasıl yapılabileceğini keşfetmek olduğunu, her ikisi için de çok fazla ışığa gereksinim bulunduğunu, bu ışığın ise yalnızca dikkatli bir çalışmayla sağlanabileceğini belirtmektedir. Ona göre yönetim bilimi, yaklaşık yirmi iki asır önce başlayan siyaset bilimi çalışmasının son meyvesidir ve bu meyvenin elde edilmesinde, ilginin yönetim bilimi üzerinde toplanmasında epeyce geç kalınmıştır. Yönetim, hükümetin en göz önünde olan parçasıdır, bir bakıma eylem halindeki hükümettir; hükümetin yürütücü, işletici yanıdır ve elbette hükümetin kendisi kadar eskidir. Buna rağmen yönetim çok uzun süreler dikkat çekmeyi başaramamış ve hiç kimse 19. yüzyıla kadar yönetimi sistematik olarak yazmamıştır. O güne kadar siyaset yazarları yalnızca hükümet ve anayasası hakkında düşünmüş, tartışmış ve dogmatikleştirmişlerdir. İşte bu nedenle, hükümetin yolunu düzeltmeye, devlet örgütünü güçlendirmeye ve arındırmaya, üstlendiği görevleri görev bilinciyle taçlandırmaya gayret edecek bir yönetim bilimi olmalıdır. Yönetim biliminin olmasının önemli bir nedeni de budur (Wilson, 1887, s. 1997-1998).

Wilson, makalesinde ABD idari uygulamalarında tarafsız bilimsel yöntemin pek görülmediğini, yönetimin bir bilim olarak ortaya çıkmasının köklerinin asıl Avrupa’da (özellikle Fransız ve Alman bilim insanlarının çalışmalarına vurgu yaparak) aranması gerektiğini, ABD’li yazarların bu bilimin ilerlemesinde çok önemli roller oynamadıklarını da ifade etmiştir. Yönetim üzerine çalışmanın amacı, yürütme yöntemlerini ampirik deneyin karmaşasından ve maliyetinden kurtarmak ve onları sağlam ilkelere dayanan temeller üzerine oturtmaktır (Wilson, 1887, s. 201- 210). Wilsonun bu makalesi o dönemde büyük yankı uyandırmış ve dünyada önemli bir ilgi görmüştür.

Frederick Winslow Taylor’un “*Bilimsel Yönetimin Anlayışı*” bir giriş ve iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm Bilimsel Yönetimin Temelleri adını taşıırken ikinci ve çok daha geniş olan bölüm ise eserle aynı adı taşımaktadır. Taylor, eserin giriş kısmında ABD Başkanı Roosevelt’in Beyaz Saray’da valilere hitaben yaptığı konuşmasında vurguladığı “ulusal kaynakların korunmasının çok daha büyük ulusal verimlilik sorununun yalnızca ön hazırlığını teşkil ettiği” ifadelerine yer vererek esasen daha sonraki sayfalarda söyleyecekleri hakkında önemli ipuçları vermiştir. Ona göre; başkanlardan ev hizmetlilerine kadar her alanda, her sektörde, her işte “yetkin adam” gereksinimi ve talebi her zamankinden çok daha güçlü hale gelmiştir. Ancak bu yetkin adamı hazır halde aramak yanlıştır. Ulusal verimliliğe giden yol, bu yetkin insanların yetiştirilmesinden, bunun için işbirliği yapmaktan geçmektedir. Önceleri “sanayi lideri olunmaz, doğulur” denirken gelecekte belirli yetilerle doğmuş olsun ya da olmasın insanlar belli ve sistematik bir eğitimden geçirilmek suretiyle rekabetçi hale getirilebilirler. Geçmişte “insan” ön plandaydı, gelecekte ise “sistem” ön planda olmalıdır. Ancak elbette bu hiçbir biçimde büyük adamlara gereksinim duyulmayacağı anlamına gelmez. Tersine, herhangi iyi bir sistemin ilk amacı birinci sınıf adam yetiştirmektir. Sistematik bir yönetim altında en iyi çalışanlar her zamankinden daha kesin ve daha hızlı bir biçimde zirveye tırmanma olanağı bulacaklardır (Taylor, 1919, s. 5-7).

Geleneksel kamu yönetimi içerisinde önemli yer tutan isimlerden biri de Fransız yönetici ve mühendis Henri Fayol (1841-1925)’dur. Fayol, yönetsel davranışa sistematik anlayışa yaptığı katkılardan dolayı geleneksel yönetim ekolünün kurucusu ve babası olarak anılmaktadır. Yönetim uygulamalarının belirli, tanımlanabilir ve analiz edilebilir kalıplara bölünebileceğine kesin olarak inanan Fayol ile Taylor’un bilimsel anlayışları birbirine benzerdi ancak konu kapsama geldiğinde Taylor yalnızca işlevlere odaklanırken Fayol bir bütün olarak örgüte, özellikle de yönetime odaklanmıştır. İkisinin ortak yönü

ise bulundukları çağda çokça inanılan “yönetici olunmaz, doğulur” görüşüne karşı yönetimin temel ilkelere dayalı olarak “herkes tarafından herkese öğretilbilecek bir beceri” olduğunu ortaya koyacak çalışmalar yapmalarıdır (Kitana, 2016: 18). Bunun dışında her iki anlayış arasında amaç, varsayımlar ve felsefe bakımından benzerlikler bulunduğunu da kabul etmek gerekir. Fayol’un çalışmaları ağırlıklı olarak örgütlerin üst kademelerinde bilimsel yönetim ilkelerinin uygulanmasına dönük olmuştur ki bu, bilimsel yönetim kuramı öncülerinin eksik bıraktıkları alanları tamamlayıcı nitelik taşımaktadır (Al, 2002, s. 23).

Alman toplum bilimci, iktisatçı, düşünce adamı Max Weber (1864-1920) günümüzde özellikle Kamu Yönetimi örgütlerinde daha net bir biçimde görülen *Bürokratik Örgütlenme* konusunda belki de en bilinen, en önde gelen isimdir. Bürokrasi kavramı her ne kadar Weber’den çok önceleri Fransız fizyokrat Vincent de Gournay tarafından ilk kez telaffuz edilmiş olsa da, Weber, özellikle geniş çaplı, devasa işlerin görülebilmesi için gereksinim duyulan makro örgütlenme modeli olarak bürokrasiyi sistematize etmiş, daha da somutlaştırmıştır. Diğer geleneksel anlayış temsilcileri gibi o da, modern toplumlarda vatandaşların demokratik Yasal-rasyonel bir otoriteye itaat ettiklerini belirtir. Makro ölçekte devlet olarak kavramlaştırılan bu otoritenin örgütleniş biçimi ise bürokrasidir (Acar, 2023, s. 33).

Weber, çoğunlukla, kamu yönetimi için en uygun (ideal tip) örgütlenme modeli olan bürokratik örgüt modeli ile ilişkilendirilen, adı devamlı bürokratik örgüt modeli ile anılan bir düşünce adamıdır. Dolayısıyla geleneksel anlayışın bir ürünü olan bürokratik yönetim genellikle *Weberyan Kamu Yönetimi* olarak anlaşılmaktadır. Bürokratik örgüt modeli, güçlü çerçevesi sebebiyle, -sonraları her ne kadar yavaşlık, sonuç değil süreç odaklılık, irrasyonel hiyerarşi ve kaytarma gibi olumsuz görüntüleriyle eleştiri konusu olsa da- günümüzde şaşırtıcı bir biçimde belki Weber’in bile asla amaçlamadığı sistemlerde uygulanmaktadır Bürokrasi, ona göre “modern çağın tanımlayıcı kurumu”dur. Nitekim insan doğumdan ölümüne kadar bürokratik örgütler tarafından üretilen mal ve hizmetlerden faydalanmakta, hattâ kendisi de bürokrasinin bir çalışanı olabilmektedir. Bürokratik örgüt modeli kamu yönetiminin orijinal paradigmasıdır. Taylorizmin bilimsel yöntemlerinden beslenerek daha iyi yönetilen bir bürokrasi ile kamu hizmetlerinin daha etkin ve daha verimli sunulabilmesinin yolu açılmıştır. Weber bürokrasinin rasyonelliğe dayanan bu temel karakteri nedeniyle bürokratik yönetimin kural, norm ve prosedürlere dayalı yasal meşruiyet üzerinde yükselen rasyonel bir

tahakküm olduğunu belirtir. Bu haliyle bürokrasi modern kapitalist toplumların ideal tip örgütlenme modelidir (Acar, 2023, s. 33-34).

Geleneksel kamu yönetimi, özel alanda, doğduğu çağın endüstriyel anlamda ortaya çıkardığı köklü değişimlerin meydana getirdiği sorunlarla baş etme, bu sorunları en aza indirme çabaları olarak gelişirken kamu alanında ise devletlerin artan iş yükü sebebiyle gittikçe büyüyen örgüt yapılarının kamu hizmetlerinin üretilip sunulması sürecinde daha etkin, daha hızlı, sistemli ve verimli hale getirilebilmesinin bir yolu olarak görülmüş, bu nedenle de etki alanı epeyce geniş, etki süresi de epeyce uzun olmuştur. Buna karşın, özellikle belli konular etrafında çok önemli eleştirilere maruz kaldığı da görülmüştür. Özetle (Acar, 2023, s. 41-43):

- Geleneksel anlayışın örgütleri kapalı bir sistem olarak gördüğü, dolayısıyla çevresel koşullardan izole bir biçimde ele alıp incelediği eleştirileri belki de en başta gelenidir. Biraz mübalağa ederek, örgütlerin neredeyse “laboratuvar ortamında” incelendiklerini bile düşündürtecek olan bu eleştiri kısmen haklı olmakla birlikte kanımızca çok doğru değildir. Çünkü örneğin Taylor, Fayol, Gilbreth gibi isimler görüşlerini soyut düşünceler üzerine inşa etmemişler, çok uzun yıllara dayanan ve hemen her aşamasında yer aldıkları mesleki deneyimlerinde elde ettikleri gözlemlerle geliştirmişlerdir. Kaldı ki, mal ve hizmet üretmek için başka kişi ya da örgütlerden girdiler temin eden ve bunları çıktı olarak sunan örgütleri kapalı sistem olarak nitelendirmek akla ve mantığa pek uygun değildir. Özellikle mutlak kapalılık toplumsal ve ekonomik yaşamda çok görülebilecek bir şey olmasa gerektir.
- Geleneksel anlayışta örgütlerin bir makine ve çalışanların da onun bir dişlisi olarak tasavvur edildiği görüşü de öne çıkan eleştirilerden biridir. Bu konuda en katı eleştirileri yapan davranışçı ekol temsilcilerinden Herbert A. Simon ve James G. March, bilimsel yönetim anlayışının örgütleri mekanikleştirdiğine vurgu yaparak bu anlayışı fizyolojik örgüt kuramı olarak nitelendirmişlerdir. Davranışçılar aynı zamanda bilimsel yönetim anlayışı için çalışanların bireysel özgürlüklerini, inisiyatif ve sorumluluk almalarını, zekalarını kullanmalarını kısıtladığı; ekonomik açıdan insan motivasyonunu aşırı basitleştirdiği, çalışanların toplumsal ve psikolojik yönleriyle birlikte onları var eden toplumsal çevresinden soyutlanmasının hatalı olduğu suçlamasında da bulunmuşlardır. Mekaniklik ve makine-dişli benzetmesiyle ilgili eleştiriler yalnızca bilim

dünyasında değil sanat dünyasında da kendini göstermiş, örneğin Charlie Chaplin, yönetmeni, senaristi ve baş rol oyuncusu olduğu Modern Zamanlar (1936) filminde adeta Taylorist-Fordist fabrika sisteminin çalışanı nasıl robotlaştırdığını gözler önüne sermiştir.

- Önemli eleştirilerden bir kısmı da sendikalar tarafından yapılmıştır. Bilimsel yönetimin çalışan ve işveren arasındaki tüm anlaşmazlıkları ortadan kaldıran etkin bir işbirliğini öngörmesinin sendikaların rolünü gereksiz hale getirdiğine ilişkin eleştiriler özellikle Taylor üzerinde yoğunlaşmış, bunun yalnızca sendikaları değil toplu pazarlık ilkesini de ortadan kaldırarak işsizliği artıracığı ifade edilmiştir.
- Geleneksel anlayış da örgütlerin mekanik bir sistem olarak görülmesi tamamen yanlış olmamakla birlikte eksiktir. İnsan unsuru örgütlerin aynı zamanda birer toplumsal ve psikolojik sistem olduğunu göstermektedir. Bu, aynı zamanda insanın her koşulda istisnasız bir biçimde rasyonel davranamayacağının da işareti gibidir. Dolayısıyla örgütlerde mutlak rasyonellikten ve mutlak objektiflikten bahsetmek mümkün gözükmemektedir. Bunun yerine sınırlı rasyonellik ve sınırlı objektiflik / kısmi sübjektiflikten bahsetmek daha gerçekçi bir anlayıştır.
- Örgütlerde, ölçeğe göre farklılıklar olabilse de, bilinen resmi ve planlanmış hiyerarşik yapının dışında informal (biçimsel olmayan) ilişkiler de bulunabilmektedir. İnfomal ilişkiler ağı örgüt içinde informal örgütlerin de bulunabileceğini gösterir. Biçimselliği bozabilecek olan bu yapıların farkında olunması yöneticiler için bir zorunluluk gibidir. Geleneksel anlayışın biçimsel olmayan gruplara/örgütlere ilişkin çok net ve güçlü çözümler getirememesi de eleştirilmiştir.
- Bir işi yapmanın evrensel anlamda en ideal yolunu tarif ederek oluşturulmaya çalışılan örgütsel yapılarda zamanla ortaya çıkan problemler de eleştiri konusu olmuştur. Örneğin kamu bürokrasileri giderek artan hantallık, evrak kalabalığı (kırtasiyecilik), keskin hiyerarşinin doğurduğu katılık, statükoculuk, çıktılardan çok kuralların öne çıkması gibi görüntülerle sıkça eleştirilmiştir.

Geleneksel kamu yönetimi anlayışına yapılan eleştiriler, yeni bir yönetim anlayışının ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu yeni yönetim anlayışına ise yeni kamu yönetimi anlayışı denilmiştir. Yeni kamu yönetimi anlayışı özellikle 1970'lerin sonundan

itibaren dünyanın birçok ülkesinde uygulanmaya başlanmış ve günümüzde de varlığını sürdürmeye devam etmektedir.

1.1.6. Yeni Kamu Yönetimi

1970’lerden itibaren geleneksel kamu yönetiminin dünyada yaşanan değişim ve dönüşümler karşısında yetersiz kalması yeni kamu yönetimi anlayışının benimsenmesine yol açmıştır. Geleneksel kamu yönetiminin değişim karşısındaki yetersizliği yani sıra, ekonomik sorunların yaşanması ve sosyal beklentinin değişmesi de yeni yönetim anlayışının uygulanmasını zorunlu hale getirmiştir.

Yeni kamu yönetiminin *minimal devlet anlayışına geçiş, piyasa mekanizmalarının benimsenmesi ve işletme yönetim tekniklerinin kamu yönetiminde uygulanması* olmak üzere üç temel amacı bulunmaktadır. Yeni kamu yönetimiyle birlikte devletin rolünde önemli bir değişim başlamış ve minimal devlet anlayışına geçiş süreci başlamıştır. Bu yeni süreçte devlet “kürek çeken değil, dümen tutan” bir anlayışla hareket ederek, kamu kurumları tarafından yerine getirilen birçok hizmetin devletin dışında yerine getirebilecek alternatiflere yönelmişlerdir. Yeni kamu yönetimiyle birlikte piyasa mekanizmaları benimsenmeye başlanmış ve bu mekanizmaların doğru bir şekilde kullanılmasıyla devletin daha etkili ve verimli olacağı ifade edilmiştir. Yeni kamu yönetiminin temel temasını oluşturan piyasa mekanizmaları, yeni kamu yönetimi anlayışı stratejilerinin de merkezinde yer almaktadır. Yeni kamu yönetiminin uygulanmasıyla birlikte işletme yönetim teknikleri de kamu yönetiminde uygulanmaya başlanmış ve teknikler sayesinde kamu hizmetlerinin daha verimli sunulacağı öne sürülmüştür. Bu yeni düşünce yeni kamu yönetimi anlayışı reformlarının şekillenmesinde de önemli bir rol oynamıştır (Sözen, 2005, s. 60-63).

Yeni kamu yönetimin temel stratejileri, etkinlik ve verimlilik, piyasallaşma, yerelleşme, performans yönetimi ve denetimi, hesap verme sorumluluğu, esnek yönetim, katılımcı yönetim, yönetişim, özelleştirme ve e-devlet, üzerine oluşturulmuştur. Bu temel stratejilere kısaca değinmek gerekirse (Turan, 2015, s. 133-179):

Etkinlik ve verimlilik, geleneksel kamu yönetiminde olduğu gibi yeni kamu yönetiminde de en önemli hedeflerden biri haline gelmiştir. Kamu yönetimi reformlarının temel amaçları, geçmişte olduğu gibi günümüzde de kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasına yönelik bir yönetim yapısını oluşturmaktır. Yeni kamu yönetimi özellikle

kamu yönetiminin mali yönüyle ilgilenmiş ve bu yönün etkili olabilmesi için önemli bir çaba sarf etmiştir.

Piyasallaşma, yeni kamu yönetiminde rekabeti güçlendiren önemli bir strateji olarak karşımıza çıkmaktadır. Piyasallaşma stratejisinin benimsenmesiyle kaynakların tahsis edilmesinde daha fazla verimlilik sağlayacağı, etkinliği artıracığı ve maliyetleri düşeceği öne sürülmektedir. Rekabetçi bir yapılanmada vatandaşların müşteri olarak görüleceği ve dolayısıyla vatandaşların istek ve beklentilerine göre hareket edeceği ifade edilmektedir.

Yerelleşme, son yıllarda dünyanın birçok ülkesinde yaygın hale gelen bir yönelim haline gelmiştir. Yeni kamu yönetiminin de önemli bir stratejisi olan yerelleşme anlayışıyla, merkezi yönetimde bulunan birçok görev ve yetkinin yerel yönetimlere aktarılması beklenmektedir. Bu anlayışla birlikte yerel yönetim birimleri de daha çok ön plana çıkmaya başlamış ve bugün bu birimler yerel demokrasinin sağlanmasında en önemli araç haline gelmiştir.

Performans yönetimi ve denetimi, yeni kamu yönetiminin en önemli stratejik yönetim araçlarından birisidir. Performans yönetimiyle, amaçların ve önceliklerin neler olduğu, ne yapılması gerektiği, yapılan işin kurumun performansına katkısının ne olduğunun çalışanlar tarafından bilinmesi sağlanmaktadır. Denetim anlayışıyla da kamu kurumların “doğru şeyleri” ve “doğru ve en az maliyetle” yapıp yapmadığının araştırmasını sağlamaktadır. Denetim, merkezi yönetimlerde olduğu gibi yerel yönetimlerde uygulama alanı bulmaktadır.

Hesap verme sorumluluğu, yeni kamu yönetiminde gizlilik yerine açıklığın benimsenmesine önemli katkıda bulunmuştur. Vatandaşların bilgi isteme ve eleştiri haklarının kullanılmasını sağlayan bu strateji, kamu kurumların daha şeffaf olmasını sağlamıştır. Hesap verme sorumluluğu stratejisiyle birlikte şeffaflığın yanı sıra, başarısızlığın da nedenleri sorgulanabilir bir hale gelmeye başlamıştır. Hesap verebilirlik, yalnızca kamu yönetiminde değil, özel yönetimlerde de büyük önem taşımaktadır.

Esnek yönetim, yeni kamu yönetiminin en önemli ilkelerinden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Geleneksel kamu yönetiminde katı bir yönetim anlayışı bulunurken, yeni kamu yönetiminde ise daha esnek bir yönetim anlayışı benimsenmeye başlanmış ve bu anlayış vatandaşlar arasında da olumlu karşılanmaktadır. Esnek yönetim anlayışla birlikte, katı kurallar yumuşatılmaya çalışılmıştır.

Katılımcı yönetim, “en iyi yukarıdakiler bilir” anlayışı yerine, “onu en iyi yapan bilir” anlayışın yerleşmesine önemli katkısı olmuştur. Dolayısıyla bu anlayış ile her şeyin yukarıda kararlaştırılması ve aşağıya doğru emir olarak aktarılması düşüncesinin terk edilmesine önemli etkide bulunmuştur. Bu yöntemle birlikte esnek bir yönetim benimsenmiş ve hizmet sunanlar karar sürecine dahil edilmeye başlanmış ve bu yeni anlayışa her geçen gün daha çok katılım sağlanmaktadır.

Yönetişim, bazı farklılıklara rağmen özel sektörün temel anlayış ve tekniklerinin kamu yönetiminde uygulanması ve müşteri odaklı bir kamu kültürünün oluşturulmasını hedefleyen yeni kamu yönetiminin önemli stratejilerinden birisidir. Yönetişim, kamu yönetiminde değişim ve dönüşüm tartışmalarıyla gündeme gelmeye başlamış ve günümüzde de sıklıkla başvurulana bir yöntem haline gelmiştir.

Özelleştirme, dar anlamda kamu mülkiyetinin özel mülkiyete dönüştürülmesi olarak ifade edilse de mülkiyet devriminden öte mal ve hizmet üretim birimlerinin performansının topyekün değiştirecek yeni ve karmaşık bir piyasallaşma sistemi olarak görülmektedir. Özelleştirme uygulamasıyla kamu hizmetlerinin daha etkili ve verimli sunulacağı öne sürülmektedir. Bu uygulamaya yönelik hem olumlu hem de olumsuz görüşler bulunmaktadır.

E-devlet ise kısaca kamu hizmetlerin elektronik ortamda verilmesini sağlayan önemli bir uygulama şeklinde tanımlanabilir. Bu uygulama sayesinde vatandaşlar kamu hizmetlerinden çok daha hızlı ve ekonomik şekilde faydalanabilmektedir.

Görüldüğü üzere, yeni kamu yönetiminin önemli ve etkili stratejileri bulunmaktadır. Ancak bu yeni yönetim anlayışı da geleneksel kamu yönetimi anlayışı gibi önemli eleştirilere maruz kalmıştır. Yeni kamu yönetimine yöneltelen önemli eleştirilerin bazıları şu şekilde sıralanabilir (Erol, 2021, s. 80-82):

- Yeni kamu yönetimi anlayışına yapılan en önemli eleştirilerinden birisi bu anlayışının neresinin “yeni” olduğudur. Bazı kesimlere göre “yeni” kelimesi yalnızca bu yönetim anlayışına meşruluk kazandırmak için kullanıldığı ve bu yönetimin savunduğu hemen hemen her şeyin daha önce de dile getirildiği öne sürülmektedir.
- Yeni kamu yönetimi, geleneksel kamu yönetiminin “evrensellik” ilkesini eleştirmektedir. Ancak yeni kamu yönetiminin de temel ilke ve değerlerin de her yerde geçerli olacağı düşüncesinin oldukça güç olduğu dile getirilmektedir.

- Yeni kamu yönetiminde vatandaşlara, müşteri sıfatı verilerek bir yandan onların siyasi kişilikleri de ellerinden alınmaktadır. Çünkü müşteri sıfatı, vatandaşlığın reddi anlamına geldiği ve müşterilerin olduğu yerde hem kararların çoktan alındığı hem de vatandaşın olmadığı ifade edilmektedir. Vatandaşlar yalnızca oylarıyla bile bir baskı oluşturabilirken, müşterilerin böyle bir baskı yönü bulunmamaktadır.
- Yeni kamu yönetimi, özel sektörünün yönetim tekniklerini alarak yalnızca yönetim anlayışını değil, değerlerini de benimsediği öne sürülmektedir. Dolayısıyla yeni kamu yönetiminin özel yönetimler gibi karlılık peşinde koştuğu ve kamu yararı gibi temel amacının ikinci plana atıldığı öne sürülmektedir.
- Yeni kamu yönetiminin önemli stratejilerinden birisi de özelleştirme uygulamasıdır. Ancak bu uygulama birçok kesim tarafından olumsuz karşılanmakta ve özelleştirilen birimlerin daha verimli çalışacağı varsayımı gerçekçi olmadığı ifade edilmektedir.
- Yeni kamu yönetiminin hem kamu hizmetlerinin manevi değerini taşımadığı hem de devlet memurluğunun “asil” ya da “kutsal” olarak ifade edilebilecek yönünün gerekli itibarı görmediği de öne sürülmektedir.
- Yeni kamu yönetiminin, demokratik ilke ve değerlerle de çok fazla uyuşmadığı da öne sürülmektedir. Yeni yönetimin, kamu yönetimi ile özel yönetim arasındaki önemli farkları yeterince dikkat etmediği, kamu yönetiminin, piyasa mekanizması yerine, hukuki kurallara dayanması nedeniyle kuramsal değerleri reddettiği ve demokratik ilkelerle uyuşmadığı da dile getirilmektedir.

1.1.7. Geleneksel Kamu Yönetimi ile Yeni Kamu Yönetiminin Karşılaştırılması

Geleneksel kamu yönetimi ile yeni kamu yönetimi karşılaştırıldığında önemli ortak noktaları bulunsa da temel olarak birbirinden farklı temel ilke ve değerleri benimsemişlerdir. Bu iki yönetim arasındaki temel farklılıklar aşağıdaki tabloda ayrıntılı şekilde gösterilmektedir.

Tablo 1.1: Geleneksel Kamu Yönetimi ile Yeni Kamu Yönetiminin Karşılaştırılması

	Geleneksel Kamu Yönetimi	Yeni Kamu Yönetimi
Yapı	• Merkeziyetçi • Hizmet Devleti • Geniş Merkez • Büyük Ölçekli Yapı • Katı Örgüt Yapısı • Katı Hiyerarşi • Bürokrasi Yönelimli	• Adem-i Merkeziyetçi • Minimal Devlet • Dar Merkez-Geniş Çevre • Küçük Ölçekli Yapı • Esnek Örgüt Yapısı • Yumuşak Hiyerarşi • Piyasa Yönelimli
Roller İlkeler Politikalar	• Yönetim (Administration) • Örgüt Merkezli • Kuralcı ve Kırtasiyecilik • Sevk ve İdare • Kurallara Bağlı Yakından Kontrol • Bürokrat Tipi Yönetici • Az Yetkili Yönetici • Yetkiyi Toplayan • Üst Yöneticiye Bağlı Değerlendirme • Hizmetlerde Nicelik • Gizlilik • Kapalı Enformasyon Kanalları • Risk Almakta İsteksiz • Girdi ve Süreç Odaklı • Sabit Ücret • Birey Yönelimli	• İşletme (Management) • Müşteri-Vatandaş Merkezli • Vizyon Sahibi ve Esnek • Yönetişim • Performans Hedefli Denetim • Girişimci Yönetici • Yetkilendirilmiş Yönetici • Yetkiyi Paylaşan • Çok Yönlü Değerlendirme • Hizmetlerde Kalite • Şeffaflık • Açık Enformasyon Kanalları • Risk Almakta İstekli • Çıktı ve Sonuç Odaklı • Performansa Bağlı Ücret • Ekip Yönelimli

Kaynak: (Eryılmaz, 2022, s. 54).

Tabloda da görüldüğü üzere, geleneksel kamu yönetiminde temel olarak merkeziyetçi, hizmeti devleti, katı örgüt yapısı, katı hiyerarşi gibi bir yapı esas alınırken; yeni kamu yönetiminde ise ademi-i merkeziyetçi, minimal devlet, esnek örgüt yapısı ve yumuşak hiyerarşi ekseninde gerçekleşen bir yapı benimsenmektedir. Yeni kamu yönetimi temel olarak, geleneksel kamu yönetiminin temelleri üzerine oluşturulsa da anlayış açısından oldukça farklı özellikleri bulunmaktadır. Özellikle küreselleşme süreciyle birlikte yeni kamu yönetiminde önemli bir değişim ve dönüşüm gerçekleşmekte ve birçok yeni anlayış benimsenmeye devam edilmektedir.

1.2. TÜRK KAMU YÖNETİMİ

Birçok ülkede olduğu gibi Türk kamu yönetiminde de 1980'lerden itibaren yeni kamu yönetimi anlayışı ekseninde idari reform çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Ancak özellikle yaşanan ekonomik krizler, koalisyon dönemleri gibi faktörler Türkiye'de 2000 yılına kadar kamu yönetiminde istenen düzeyde değişim ve dönüşüm süreci gerçekleştirilememiştir. 2000 yılından sonra ve özellikle 2003 tarihli "Kamu Yönetimi Temel Kanun Tasarısı" ile birlikte Türk kamu yönetiminde devrim niteliğinde

değişiklikler yapılmaya başlanmış ve başta yerel yönetimler olmak üzere birçok alanda yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde yenilikler gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla Türkiye diğer ülkeler ile kıyaslandığında birçok alanda olduğu gibi kamu yönetiminde de yaşanan değişim ve dönüşümleri geriden takip etmiştir. Ancak buna rağmen çok kısa zamanda hem merkezi yönetim de hem de yerel yönetimlerde önemli gelişmelere imza atılmıştır.

1.2.1. Türk Kamu Yönetiminin Özellikleri

Türk kamu yönetimi her ne kadar Osmanlı Devleti'nin bürokrasisini olduğu gibi devralsa da Cumhuriyet Dönemi ile birlikte, devleti baştan aşağı yeniden şekillendirme ve ekonomiyi yeniden düzenleme gayreti içine girince, bürokrasinin görev alanı hem genişlemiş hem de büyümüştür (Özel, 2008, s. 234).

Türk kamu yönetiminin özellikleri kamu yararı açısından, sistem açısından, teşkilat açısından, görev açısından, kamu görevlileri açısından, işleyiş açısından ve yönetime katılım açısından olmak üzere yedi ana özellik üzerinden değerlendirilecektir. Söz konusu özelliklere kısaca değinmek gerekirse (Gözübüyük, 2004, s. 7-9):

- *Kamu Yararı Açısından:* Kamu yönetimin temel amacı kamuya yararlı olmaktır. Nitekim kamu yönetimi, kamunun yararını sağlamak için vardır. Kamu yönetimi, kamunun ihtiyaçlarını karşılamak üzere çeşitli gruplara ve kişilere hizmet götürmektedir. Kamu hizmetlerinin amacı genel yararı sağlamak olduğu için kişileri değil, toplumun yararına olacak şekilde hizmet sunmaktadır. Dolayısıyla kişisel çıkar ile toplumsal çıkar çatıştığında, kamu yönetimi tercihini toplumsal çıkardan yana kullanmaktadır.
- *Sistem Açısından:* Türk kamu yönetimi sistemi genel olarak Fransız yönetim sisteminden etkilendiği için idari yapısı da ona göre şekillenmiştir. Sistem açısından, kamu yönetiminde yönetsel bir yargı düzeni bulunmakta ve yargı düzeninde alınan kararlar tek yanlı bağlayıcı kararlar da olabilmektedir. Yönetsel rejimin egemen olduğu Türk kamu yönetiminde adli yargı düzeni ve yönetsel yargı düzeni bulunmaktadır. Adli yargı düzeni ve yönetsel yargı düzeni arasında sorun çıkması durumunda Uyuşmazlık Mahkemesi devreye girmektedir.
- *Teşkilat Açısından:* Türk kamu yönetiminin teşkilat yapısında güçlü bir merkeziyetçi yapı ağırlığını göstermektedir. Merkeziyetçi yönü, İmparatorluk dönemindeki idari yapıya benzetilmektedir. Cumhuriyetin kuruluşundan sonra

devlet anlayışında yaşanan değişim ve dönüşümler kamu yönetiminin teşkilatlanması üzerinde de ağırlığını göstermiş ve önemli değişiklikler gerçekleştirilmiştir. Son yıllarda özellikle yerel yönetim birimlerinin görev ve yetkileri artırılmış ve bu birimler her geçen gün daha da ön plana çıkmaya başlamışlardır.

- *Görev Açısından:* Kamu yönetiminde her geçen gün görev ve sayısal açıdan büyüme eğilimi yaşanmakta ve yaşanan bu eğilimin belli ilkelere göre gerçekleşmediği görülmektedir. Bu durum doğal olarak kamu yönetimini olumsuz şekilde etkilemekte ve karmaşık bir durumun ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Yönetimde bu karmaşanın giderilmesi ve eşgüdümünün sağlanabilmesi için yönetimin geliştirilmesine uygun şekilde idari reform çalışmalarının gerçekleştirilmesi gerekmektedir.
- *Kamu Görevlileri Açısından:* Kamu yönetiminin teşkilat yapısından yaşanan karışıklık, kamu görevlileri açısından da yaşanmaktadır. Cumhuriyet döneminden itibaren kamu görevlileri eskiye göre daha düzenli bir şekle sokulmuş ve devlet memurluğu önemli bir meslek durumuna getirilmiştir. Ancak personel politikasının belli bir sistemden yoksun bir şekilde gerçekleştirilmesi hem kamu görevlilerinin sayısında artışa neden olmuş hem de verimsiz çalışan bir memur kadrosunun ortaya çıkmasına neden olmuştur. Son yıllarda bu konuya yönelik önemli çalışmalar gerçekleştirilse de istenen başarı düzeyi henüz elde edilmiş değildir.
- *İşleyiş Açısından:* Türk kamu yönetiminde merkeziyetçi bir yapı bulunmakla birlikte merkezi yönetimin vesayet denetimi altından bulunan yer ve hizmet yönünden kuruluşlar bulunmaktadır. Türk kamu yönetiminde son yıllarda özellikle yerel yönetim birimlerine önemli görev ve yetkiler devredilse de istenen başarı düzeyi henüz elde edilememiştir.
- *Yönetime Katılma Açısından:* Türk kamu yönetiminde yöneten ve yönetilen olmak üzere iki önemli bir ayrım bulunmaktadır. Kamu hizmetlerinden yararlananlar, kamu etkinliklerine çeşitli katkılarda bulunmaktadırlar. Demokrasinin gelişmiş olduğu ülkelerde farklı yollarla yönetim katılım süreçleri gerçekleştirilmektedir. Türkiye’de de son yıllarda bu konuya yönelik adımlar hayata geçirilmiş durumda ve kişilerin yalnızca kamu hizmetlerinden yararlanmaları değil, yönetime katılım süreçlerinin de gerçekleştirilmesi için

önemli çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Ancak bu konuda önemli çalışmalar gerçekleştirilse de henüz istenen başarı düzeyinin elde edilemediği bilinmektedir.

1.2.2. Türk Kamu Yönetiminin Görev ve Hizmetleri

Görev, mevzuatta (kanun, yönetmelik v.s.) tanımlanan işlerin ya da yetkililer tarafından verilen emirler doğrultusunda istenilen iş ya da hizmetin gerektirdiği şeylerin yapılması, hizmet icabı istenmeyen şeylerin yapılmaması anlamına gelmektedir. Hizmet ise mevzuatta yapılması ya da yapılmaması öngörülen konulardan, emir vermeye yetkili kişiler tarafından yazılı ya da sözlü olacak şekilde emredilen ya da yasaklanan işlere denilmektedir (Aydın, 2009, s. 31).

Türk kamu yönetiminde görev ve hizmetler her geçen gün artmakta ve genişlemektedir. Bu görev ve hizmetler, “kolluk görevi” ve “kamu hizmeti” şeklinde iki temel başlık altında değerlendirilecektir.

Kolluk görevi, idarenin kamu düzeninin sağlanması için gerçekleştirmiş olduğu bütün faaliyetlere denilmektedir. Geçmişte olduğu gibi günümüzde de insanları toplu şekilde huzurlu ve güvenli yaşabilmeleri için kamu düzeninin sağlanması gerekmektedir. İdarenin kamu düzeninin bozulmasını önleme, kamu düzeni bozulduğunda ise tekrar kamu düzenini sağlamak için yürüttüğü kamu hizmetine ve bu hizmeti yürütmek için kurulan örgüte kolluk adı verilmektedir. Kolluk bu tanımda, iki anlamda kullanılmaktadır. Birinci anlamda kolluk bir kamu hizmeti olarak, ikinci anlamda ise kolluk, bu hizmeti yürüten teşkilatı anlatmaktadır. Kolluk faaliyetinin temel amacı kamu düzeninin sağlanmasıdır. Kamu düzeni, idari faaliyetlerinin genel amacı kamu yararı kapsamı içerisinde yer alan bir özel amaçtır. Kolluk yalnızca kamu düzenin özel amacını, ancak kamu yararı içerisinde faaliyet yürütmesi durumunda özel amaca aykırı hareket edilmiş olacaktır. Kamu düzeni kişilerin umumi ya da umuma açık yerlerde güvenlik, dirlik ve esenlik, sağlık ve ahlak içinde hayatlarını sürdürmelerinin sağlanması ile korunmaktadır. Dolayısıyla kamu düzeni, kamu güvenliği, dirlik ve esenlik, genel sağlık ve genel ahlakın korunması unsurlarından oluşmaktadır (Kırıışık, 2018, s. 99).

Kamu hizmeti temel olarak kamu yararını sağlamak amacıyla verilmektedir. Devleti kamu hizmetini sunarken ya doğrudan kendisi sunmakta ya da kendi gözetimi ve denetimi altında bulunan birimler tarafından sunulmasını sağlamaktadır. Bugün gelinen noktada kamu yönetiminin hem vermiş olduğu kolluk hizmetlerinin kapsamının

genişlemesinden hem de sunulan hizmetlerin hacimce büyümesinden dolayı hacim olarak büyüdüğü görülmektedir. Bu durum doğal olarak kamu yönetimin hem işlevsel olarak genişlemesine hem de örgüt olarak büyümesine neden olmaktadır. Gerçekleşen bu büyümede teknoloji alanında yaşanan gelişmeler, ideolojik değişimler, nüfusun yapısındaki ve sayısındaki değişimler gibi birçok (Şahin, 2014, s. 11-12) etkenin doğrudan etkisi bulunmaktadır.

1.2.3. Türk Kamu Yönetiminin Anayasal Temelleri

Türk kamu yönetiminin anayasal temelleri, 1982 Anayasasında öngörülen temel ilkeler üzerine inşa edilmiştir. Bu ilkeler, hukuk devlet ilkesi, sosyal hukuk devlet ilkesi, laik devlet ilkesi, devletçilik ve karma ekonomi ilkesi, planlı kalkınma ilkesi, yönetimin bütünlüğü ilkesi ve diğer ilkeler şeklinde sıralanmaktadır. Söz konusu ilkeler aynı zamanda Türk kamu yönetiminin yapısını, işleyişini etkileyen ve yönetimin tabi olduğu ilkeleridir. Türk kamu yönetimi için oldukça önem arz eden bu ilkelere kısaca değinmek gerekirse (Caner, 2015, s. 22- 34; Gözübüyük, 2004, s. 10; Gültekin, 2002, s. 59):

- *Hukuk Devleti:* Evrensel normlar çerçevesinde hukuk devleti, demokratik ve sosyal olma temeline dayanan ve belli bir ölçüde de düşünce kanaat özgürlüğüne dayanan ve laiklikle tanımlanan bir kurum olarak ifade edilmektedir. Hukuk devletinde yer alan hak ve özgürlükler, anayasanın güvencesi altına alınmıştır. Hukuk devletinin en önemli yetkilerden biri olan yargı yetkisi kanun önünde eşitlik doğrultusunda verilmekte, ceza ve suçlara yönelik esaslara göre şekillenmekte ve hak özgürlüğünü arayanlar içinde yargıç güvencesi söz konusu olmaktadır. Ancak unutulmamalıdır ki hukuk devletinde yer alan anayasal ilkeler ancak bilinçli hukukçuların ve vatandaşların bulunduğu toplumda anlam bulabilmektedir. Hukuk devletinde var olmanın en önemli ana gereklerinin başında ise demokratik rejim, Anayasaya uygunluğun yargısal denetimi, yönetimin yargısal denetimi, kanunların genelliği, kanun yönetimi, düzenli yönetim, mahkemelerin bağımsızlığı, yargıç güvencesi, temel haklar güvenliği ve kuvvetler ayrımı gelmektedir.
- *Sosyal Hukuk Devleti:* Sosyal devlet, bir taraftan kişilere geleneksel olarak ifade edilen özgürlükleri sağlarken, diğer taraftan da insanların insan gibi yaşamaları için çaba sarf etmektedir. Dolayısıyla hukuk devleti kişilerin özellikle maddi ihtiyaçlarını yerine getirmekle görevli ve sorumlu olan devlet olarak karşımıza

çıkmaktadır. Komünist ya da sosyalist olarak ifade edilen devlet, sosyal devlet değildir. Sosyal devlet, bir taraftan sosyal ve ekonomik haklara önem vermekte diğer taraftan da hukuk devleti ve demokratik olma gibi önemli görevleri bulunmaktadır. İfade edilen bu öğeler bir araya geldiğinde sosyal devlet ilkesi yerine getirilmiş olur. 1982 Anayasasının 2. maddesinde de Türkiye'nin sosyal bir devlet olduğu ifade edilmektedir. Sosyal devlet, kişilerin ve toplumun güvenliğini ve refahını sağlarken aynı zamanda sosyal adaleti de gerçekleştirmeye çalışmaktadır.

- *Laik Devlet:* Bu ilke, Cumhuriyetin ana ilkelerinin başında gelmektedir. 1982 Anayasasının 2. maddesinde laiklik ilkesinin cumhuriyetin ana ilkeleri arasında gösterilmektedir. Anayasada kutsal din duygularının, devlet işlerine ve politikaya kesinlikle karıştırılmayacağı ifade edilmekle birlikte bu durumun laiklik ilkesinin de bir gereği olduğu belirtilmektedir. Türk Anayasasına göre laiklik; din ve vicdan hürriyeti, din ve devlet işlerinin ayrılığı olarak, iki ayrı anlam olarak ifade edilmektedir.
- *Devletçilik ve Karma Ekonomi:* Siyasi uygulamaya yön verilmesini sağlayan devletçilik ilkesi, uzun süredir uygulanan sosyal, kültürel ve ekonomi kalkınmanın temel özelliklerini gösteren ve politik bir tarafı da bulunan en önemli ilke olarak karşımıza çıkmaktadır. Devlet, bir taraftan toplum yararına olacak şekilde yararlı ve gerekli olan hizmetleri yerine getirmekle görevli bir taraftan da kamu hizmetleri dışında, toplumun yararın çok daha geniş alanlarda hizmeti yerine getirmekle görevli ve yetkili kılınmıştır. Devlet bu ihtiyaçları yerine getirebilmek için bir teşkilat oluşturmakta ve bu ihtiyaçları yerine getirebilmek için önemli bir çaba sarf etmektedir. Türkiye'nin ekonomik sistemi ise özel girişim serbestliği ve devlet işletmeciliği olmak üzere iki sebebin etkisi altında kalmak suretiyle, karma ekonomi anlayışına dayandırılmaktadır. Devlete, özel girişimlerin, güvenlik ve kararlılık içinde çalışmasını sağlayacak önlemleri alma ödevi yüklemek ve özel girişimlerin sosyal amaçlara ve milli iktisadın gereklerine uygun yürütülmesini sağlayacak tedbirleri alma yetkisini vermek 1982 Anayasasının temel ilkeleri arasında yer almaktadır.
- *Planlı Kalkınma İlkesi:* 1982 Anayasasının ekonomik anlamda ülkenin kalkınması için devlete verdiği ödevler yalnızca devletçilik ilkesiyle sınırlı değildir. Bundan başka iktisadi ve sosyal hayatın, sosyal adaletin tam çalışma esasının insanların haysiyetine yaraşır olacak bir yaşayış ve düzeyinin

sağlanması ödevleri de bulunmaktadır. İktisadi sosyal ve kültürel kalkınmayı demokratik yollarla, yani siyasi hürriyeti demokrasi rejimi içinde gerçekleştirmek devletin görevleri arasında yer almaktadır. Türkiye 1963 yılından beri özellikle Devlet Planlama Teşkilatının öncülüğünde planlı bir kalkınma devrine girmiştir. Bu planlı kalkınma sürecinde istenen başarı düzeyi elde edilemese de yine de bu alanda önemli çalışmalar gerçekleştirilmiş ve bu önemli çalışmalar kalkınmaya yönelik gerçekleştirilen birçok çalışmaya da öncülük etmiştir.

- *Yönetimin Bütünlüğü İlkesi:* Türkiye Cumhuriyeti, Anayasanın kuruluş ve görevleriyle bir bütün olsa da yönetim birçok sayıdaki tüzel kişilikten meydana gelmektedir. Ancak kamu yönetiminde belli bir düzen içerisinde hiyerarşi sistemi bulunmakta ve yönetim yapısı idari vesayet altında işleyiş göstermektedir. Dolayısıyla idari sistemde birçok tüzel kişilik bulunsada kamu yönetiminde belli bir sistem bulunmakta ve bu sistem sayesinde yönetim bütünlüğü sağlanabilmektedir.
- *Diğer İlkeler:* İfade edilenler dışında diğer olarak ifade edeceğimiz birçok anayasal ilkeler de bulunmaktadır. Bu ilkeleri sırasıyla, “Atatürk Devrimlerine Bağlılık”, “Milli Devlet İlkesi”, “Kazanılmış Hak”, “Eşitlik ve Yönetimsel İstikrar”, “Usulde Paralellik”, “İnsan Haklarına Saygılılık” ve “Yönetimin Gerçek Kişilerce Yönetilmesi” şeklinde sıralamak mümkündür.

1.2.4. Türk Kamu Yönetiminin İdari Yapısı

Türk kamu yönetiminin idari yapısı “merkezi yönetim” ve “yerinden yönetim” üzerine inşa edilmiştir. Son yıllarda hem merkezi yönetimde hem de yerinden yönetimde önemli değişiklikler yapılmış ve bu yönetimlerde önemli gelişmeler yaşanmaya devam etmektedir. Merkezi yönetim ve yerinden yönetime geçmeden önce merkezden yönetim ilkesi ve yerinden yönetim ilkesine de kısaca değinmek gerekmektedir.

Merkezden yönetim ilkesi, vatandaşlara sunulacak olan hizmetlerin doğrudan doğruya devlet tarafından verilmesini öngören önemli bir ilkedir. Bu ilkeye göre kamu hizmetleri, devletten ayrı kamu tüzel kişiliği olan birimlerden değil, doğrudan devlet tarafından verilmektedir (Gözler ve Kaplan, 2012, s. 73). Merkezi yönetimde tek bir tüzel kişilik bulunmakta oda devlet tüzel kişiliğini temsil etmektedir. Devlet, konularına göre kamu hizmetlerini bölerek bakanlıklar biçiminde örgütlenmiştir. Kamu hizmetlerinin

sunulması için gerekli olan gelir ve giderler, merkezi bütçeden toplanmaktadır. Vatandaşlara sunulacak olan hizmetler bir merkezde toplanmakta ve düzenlenmektedir. Merkezi idareye bağlı olan taşra örgütleri, merkezi yönetimin direktifleri çerçevesinde hareket etmektedir. Her ne kadar merkezi idare, bakanlıklar, bakanlığa bağlı da başkent teşkilatı ve taşra teşkilatı şeklinde farklı kurum ve kuruluşlara ayrılmış olsa da devlet bir bütündür. Bu bütünlük de hiyerarşi ile sağlanmaktadır (Parlak ve Sobacı, 2005, s.14).

Yerinden yönetim ilkesi ise merkezi yönetimin aksine vatandaşlara sunulacak olan bazı idari hizmetlerin tek elden ve devlet merkezinden değil, merkezi idare teşkilatı içerisinde bulunmayan ve merkezi idare hiyerarşisi içerisinde yer almayan kamu tüzel kişileri tarafından yerine getirilmesidir. Bu ilke âdem-i merkeziyetçilik olarak da adlandırılmaktadır (Günday, 2004, s. 61). Yerinden yönetim ilkesi, yerel yönetimin demokratik temel ilke ve esaslarına daha uygundur. Yerinden yönetim ilkesi, merkeziyetçi yönetimin aksine bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltabilmektedir. Hizmetler de ihtiyaçlara daha uygun bir şekilde yürütebilmektedir (Parlak ve Sobacı, 2005, s. 17). Türkiye gibi demokrasi ile yönetilen ülkelerde her geçen gün yerinden yönetim anlayışına daha çok önem verilmektedir.

1.2.4.1. Merkezi Yönetim

Merkezi yönetim, merkezi idarenin başkent örgütü ve merkezi yönetimin taşra örgütü şeklinde iki ayrılmaktadır. Özellikle Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş ile birlikte merkezi yönetimde önemli değişiklikler meydana gelmeye başlamıştır.

Merkezi idarenin başkenti, Cumhurbaşkanı ve Cumhurbaşkanlığı teşkilatı, bakanlar ve bakanlıklar ve merkezdeki yardımcı kuruluşlardan oluşmaktadır. Bu örgüt yapısına kısaca değinmek gerekirse (Sadioğlu ve Ezin, 2021, s. 96-115):

- *Cumhurbaşkanı ve Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı:* Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş ile birlikte 1982 Anayasasında önemli değişiklikler meydana gelmiştir. Bu değişikliklerin başında ise Cumhurbaşkanlığı statüsü gelmektedir. 2007 yılında yapılan değişiklikle Cumhurbaşkanlığı halk tarafından seçilmeye başlanmıştır. 2017 referandumunda yapılan değişikliklerle yeni bir hükümet sistemine geçiş yapılmış, yürütme organın başı olan Cumhurbaşkanı geniş yetkilerle donatılmıştır. 24 Haziran 2018 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin ilk seçimi ile Türk idare tarihinde yeni bir döneme geçilmiştir. Yeni sistemde Cumhurbaşkanının yetkileri artırılmış ve yürütmenin başı olmuştur.

Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı ise Cumhurbaşkanlığı Makamı, Cumhurbaşkanlığı İdari İşler Başkanlığı, Cumhurbaşkanlığı Yardımcıları, Cumhurbaşkanlığı Politika Kurulları, Cumhurbaşkanlığına Bağlı Kurum ve Kuruluşlar, Bakanlıklar ve Cumhurbaşkanlığı Ofisleri'nden oluşmaktadır.

- *Bakanlar ve Bakanlıklar:* Türk kamu yönetiminde her zaman yürütmenin bir kolu olarak var olan bakanlıklar dönem içerisinde birçok değişikliğe uğramıştır. 2011 yılında yapılan değişiklikler ile bakanlık kurumu siyasallaşmaya başlamış ve 2017 değişiklikleri ile Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı altına alınmıştır. Yeni sistemde bakanlar konusunda oluşan bir diğer önemli değişiklik ise bakanların geçmişte meclise karşı sorumlu iken artık Cumhurbaşkanı'na karşı sorumlu olmasıdır. Günümüzde on yedi bakanlık bulunmaktadır.
- *Merkezdeki Yardımcı Kuruluşlar:* Merkezi yönetimde yer alan yardımcı kuruluşlar ise Milli Güvenlik Kurulu, Danıştay ve Sayıştay'dır. 1982 Anayasasının 118. maddesinde belirtildiği gibi *Milli Güvenlik Kurulu*, Cumhurbaşkanının başkanlığında, Cumhurbaşkanı yardımcıları, Adalet, Milli Savunma, İçişleri, Dışişleri Bakanları, Genelkurmay Başkanı, Kara, Deniz ve Hava kuvvetleri komutanlarından oluşmaktadır. 1982 Anayasasının 155. maddesi ile görevlendirilen *Danıştay*, Yüksek İdare Mahkemesi, danışma ve incelemesi mercisidir. Bağımsız bir merci olan Danıştay'ın yürütme ile ilgili işleri Cumhurbaşkanlığı aracılığıyla yürütülür. 6085 sayılı Kanun ile kurulan *Sayıştay* ise görev ve yetkilerini kullanırken işlevsel bağımsızlığı olan bir kurumdur.

Merkezi yönetimin taşra örgütü ise il genel idaresi, ilçe idaresi ve bölge idaresinden oluşmaktadır. Söz konusu birimlere kısaca değinmek gerekirse (Kırışik, 2018, s. 145-150):

- *İl Genel İdaresi:* İl, Türkiye'de merkezi idarenin en büyük taşra teşkilatıdır. İllerin kurulması, kaldırılması, isimlerinin değiştirilmesi kanunla gerçekleşmektedir. İl genel idaresinin başı ve mercisi ise validir. Valiler, İçişleri bakanının inhası, Cumhurbaşkanının kararıyla atanmaktadırlar. İllerin ihtiyacına göre teşkilat yapılanmaları oluşturulmaktadır.
- *İlçe İdaresi:* İlçelerin de iller gibi kurulması, kaldırılması, isim ve merkezlerinin belirlenmesi, bir ilçenin başka bir ile bağlanması kanunla olmaktadır. İlçeler, merkez ilçe ve çevre ilçeler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Merkez ilçe ilin

kendi merkezidir. Vali büyükşehir olmayan illerde merkez ilçenin de yöneticisidir. Büyükşehirlerde ise merkezde birden fazla ilçe bulunmaktadır. İlçe genel idaresinin başı ve merciisi kaymakamdır. Kaymakam, ilçede Cumhurbaşkanının temsilcisidir. İlçenin genel idaresinden kaymakam sorumludur.

- *Bölge İdaresi:* Belli bir kamu hizmetinin yerine getirilmesi amacıyla birden çok ili içine alan çevrede, bu hizmetler için yetki genişliğine sahip kuruluşlar meydana getirilebilir. Bölge teşkilatının görev ve yetkileri kanunla belirlenmektedir.

1.2.4.2. Yerinden Yönetim

Yerinden yönetim, “yer yönünden yerinden yönetimler” ve “hizmet yönünden yerinden yönetimler” olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Yer yönünden yerinden yönetimler (yerel yönetimler) yerel halkın ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organları halk tarafından seçilen mali ve idari açıdan belli bir özerkliğe sahip olan birimlerdir. Bu birimler, il özel idareleri, belediyeler ve köyler olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Ancak belediyeler de kendi aralarında 5393 sayılı Kanun ile yönetilen belediyeler ve 5216 sayılı Kanun ile yönetilen büyükşehir belediyeleri olmak üzere iki ayrıldığı için bu bölümde il özel idareleri, belediyeler, büyükşehir belediyeleri ve köyler üzerinde kısaca durulacaktır (Yaylı, 2021, s. 127-165):

- *İl Özel İdareleri:* Bu birimler, günümüzde 2005 tarihli “5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu” ile yönetilmektedir. İl özel idareleri, kanunla kurulmakta ve kaldırılmaları halinde tüzel kişilikleri de sona ermektedir. Nitekim 2012 tarihli 6360 sayılı Kanun ile birlikte büyükşehir belediyelerinde bulunan il özel idarelerinin tüzel kişilikleri sona ermiştir. 5302 sayılı Kanun ile birlikte il özel idarelerinde birçok önemli değişiklik yapılmış ve bu birimlerin görev ve yetkileri eskiye oranla artırılmıştır. Görev ve yetkileri yanı sıra, özerklikleri konusunda da önemli adımlar atılmıştır. İl özel idarelerinin, vali, il genel meclisi ve il encümeni olmak üzere üç önemli organı bulunmaktadır. Doğrudan Cumhurbaşkanının kararıyla atanan Vali, il özel idaresinin hem başı hem de tüzel kişiliğinin temsilcisidir. İl genel meclisi, karar organı olarak görev yaparken, il encümeni ise karar ve danışma görevini görmektedir.

- *Belediyeler:* 2005 tarihli “5393 sayılı Belediye Kanunu” ile yönetilen belediyeler, en önemli yerel yönetim birimi olarak görülmektedir. 5393 sayılı kanun ile birlikte belediyelere önemli görev ve yetkiler verilmiş ve sorumlulukları da eskiye oranla artırılmıştır. Belediye teşkilatının kurulabilmesi için asgari nüfusun 5000 olması gerekmektedir. Daha önce bu sayı 2000’idi. 5000 nüfus şartının temel nedeni olarak ise kamu hizmetlerinde etkinliğin artırılması gösterilmektedir. Belediyeler, belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye encümeni olmak üzere üç önemli organ ile yönetilmektedir. Beş yıllığına halk tarafından seçilen belediye başkanı, belediyenin yürütme organıdır. Belediye meclisi belediyenin karar organı olarak görev yaparken, belediye encümeni ise belediyenin karar ve danışma organı olarak görevini yapmaktadır.
- *Büyükşehir Belediyeleri:* Diğer yerel yönetim birimlerine göre büyükşehir belediyelerin tarihsel süreci oldukça yeni sayılmaktadır. Nitekim belediyelere yönelik ilk yasal düzenleme 1984 yılında “3030 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu” ile gerçekleştirilmiştir. 2004 tarihli “5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu” ile birlikte büyükşehir belediyelerinde önemli değişiklikler yapılmış ve belediyelerin görev ve yetkileri eskiye oranla artırılmıştır. Günümüzde toplam nüfusu 750.000’den fazla olan il belediyeleri, büyükşehir belediyesine dönüştürülebilmektedir. Büyükşehir belediyeleri, belediyelerde olduğu gibi belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye encümeni olmak üzere üç önemli organdan oluşmaktadır. Belediye başkanı yürütme, belediye meclisi karar, belediye encümeni ise karar ve danışma görevi olarak faaliyet göstermektedir.
- *Köyler:* Türk yönetim tarihinde en önemli yerel yönetim birimlerinden birisi de köylerdir. Osmanlı Devleti’nin kuruluşundan günümüze kadar varlığını sürdüren köyler, siyasi, idari ve sosyal ihtiyaçların karşılanması üzerine ortaya çıkmışlardır. 1924 yılında çıkarılan “442 sayılı Köy Kanunu” ile birlikte tüzel kişiliğini kazanan köyler günümüzde de bu kanun ile yönetilmeye devam etmektedirler. Köylere yönelik önemli yasal düzenlemeler gerçekleştirilse de 442 sayılı Köy Kanunu uygulanmaya devam etmiştir. Bir köyün kurulabilmesi için nüfusun en az 150 olması gerekmektedir. Diğer yerel yönetim birimlerinde olduğu gibi köylerde de köy muhtarı, köy derneği ve köy ihtiyar meclisi olmak üzere üç önemli organı bulunmaktadır. Köy muhtarı yürütme, köy derneği karar

ve danışma, köy ihtiyar meclisi ise karar ve denetimci olarak görevini yerine getirmektedir.

Hizmet yönünden yerinden yönetimler ise idari kamu kurumları, iktisadi kamu kurumları, sosyal kamu kurumları ve bilimsel, teknik ve kültürel kamu kurumları olmak üzere dörde ayrılmaktadır. Söz konusu kamu kurumlarına kısaca değinmek gerekirse (Kırıışık, 2018, s. 175-177):

- *İdari Kamu Kurumları:* Devletin geleneksel olarak ifade edilen kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi için oluşturduğu kurumlara idari kamu kurumları adı verilmektedir. İdari kamu kurumlarına örnek olarak, Karayolları Genel Müdürlüğü, Orman Genel Müdürlüğü, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, Spor Genel Müdürlüğü ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü gösterilebilir.
- *İktisadi Kamu Kurumları:* Toplumsal refahın sağlanması ve iktisadi hayatta denge unsuru olarak devlet tarafından kurulan ve özel hukuk hükümlerine göre kârlılık ve verimlilik esaslarına göre faaliyet gösteren kamu kurumlarına iktisadi kamu kurumları denilmektedir. İktisadi kamu kurumları kendi aralarında iktisadi devlet teşekkülleri, kamu iktisadi kuruluşları, müessese, bağlı ortaklık ve kamu iştirakleri olmak üzere beşe ayrılmaktadır.
- *Sosyal Kamu Kurumları:* Devletin toplumsal görevleri arasında yer alan sosyal güvenlik, çalışma hayatı, sağlık, emeklilik gibi sosyal alanlarda gerekli düzenlemeleri yapmak ve kamu hizmetlerini yürütmek üzere kurulmuş kurumlara sosyal kamu kurumları denilmektedir. Sosyal kamu kurumlarının yürüttükleri hizmetler, sosyal hukuk devlet anlayışından kaynaklanmaktadır. Sosyal kamu kurumları olarak, Türkiye İş Kurumu, Sosyal Güvenlik Kurumu, Ordu Yardımlaşma Kurumu (OYAK) ve Basın İlan Kurumu gibi kuruluşlar örnek gösterilebilir.
- *Bilimsel, Teknik ve Kültürel Kamu Kurumları:* Adından da anlaşılacağı üzere bilim, teknik, kültürel ve eğitim alanında faaliyet gösteren kamu kurumlarıdır. Bu kurumlar kişilerin, bilim, teknik, kültür ve eğitim alanlarında duyduğu ihtiyaçları karşılayan özerk nitelikteki kurumlardır. Bu kurumların bazıları anayasal statüye sahip iken bazılarının da kamu tüzel kişilikleri bulunmaktadır. Bilimsel, teknik ve kültürel kamu kurumlarına örnek olarak, TRT, Devlet Tiyatroları, Yüksek Öğretim Kurulu, Üniversiteler, Türkiye Bilimsel ve

Teknolojik Araştırma Kurumu ve Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü gibi kuruluşlar gösterilebilir.

1.2.5. Türk Kamu Yönetiminde Yaşanan Sorunlar

Türk kamu yönetiminin belli dönemlerde belli sorunlardan nasıl etkilendiğine dair birçok örnek bulunmaktadır. Sorunların dereceleri ve nitelikleri değişmekle birlikte zaman içinde kamu yönetimini çok ciddi şekilde meşgul etmiştir (Kutlu, 2006, s. 188). Kamu yönetiminde yaşanan sorunlar hem Türk kamu yönetiminin kendi işleyişinden hem de dış şartlardan kaynaklanabilmektedir.

Türk kamu yönetiminde birçok önemli sorun bulunmaktadır. Bu sorunların başında ise merkeziyetçilik sorunu, örgütsel büyüme sorunu, yönetimde gizlilik ve dışa kapalılık sorunu, yönetimde tutuculuk sorunu, kuralcılık ve sorumluluktan kaçma sorunu, yönetimde siyasallaşma sorunu, kayırmacılık sorunu, yolsuzluk ve rüşvet sorunu, kırtasiyecilik sorunu, araçlar yoluyla işlemleri yürütme sorunu, yönetimde verimsizlik sorunu, yönetimde denetim sorunu, yönetimde insan hakları sorunu, personel yönetimi sorunu, bürokratik yetersizlik sorunu ve diğer sorunlar şeklinde sıralanabilir. Türk kamu yönetiminde yaşanan bu sorunlara kısaca değinmek gerekirse (Eryılmaz, 1994, s. 236-245; Aydın, 2009, s. 186-258; Gökçe ve Şahin, 2002, s. 18-19);

- *Merkeziyetçilik Sorunu:* Türk kamu yönetiminde geçmişte olduğu gibi günümüzde merkeziyetçilik sorunu, kamu yönetiminin en önemli sorunlarından birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Merkeziyetçi yapıda karar verme yetkisi en tepede olan kişi ya da kişilerde toplanmaktadır. Merkeziyetçi yapının olumlu tarafları olsa da “ağır merkeziyetçi” anlayışının birçok sakıncası bulunmaktadır. Türkiye’de birçok dönemde ağır merkeziyetçi anlayışı uygulanmıştır. Günümüzde de bu anlayıştan tamamen vazgeçilmediği görülmektedir.
- *Örgütsel Büyüme Sorunu:* Örgütsel olarak büyüme, genel olarak kamu yönetiminin doğasında vardır. Ancak örgütsel büyümenin olumlu tarafları olduğu gibi olumsuz tarafları da bulunmaktadır. Özellikle yerel yönetim birimlerinde birçok siyasi parti bu birimleri kendi istihdam alanı olarak kullanmakta ve bu durum doğal olarak yozlaşmaya neden olabilmektedir.
- *Yönetimde Gizlilik ve Dışa Kapalılık Sorunu:* Türk kamu yönetiminde birçok değişiklik yapılmasına rağmen yönetimde gizlilik ve dışa kapalılık sorunu devam etmektedir. Yönetim genel olarak yöneticilerini ve memurlarını toplumun

eleştirilerine karşı korumak için gizlilik ve dışa kapalılık anlayışını benimsemektedir. Ancak bu durum doğal olarak yönetimde açıklık ve şeffaflık ilkesiyle de doğrudan çelişmektedir. Özellikle bazı yöneticilerin birçok kararı kendi inisiyatiflerine göre almaları toplumda önemli eleştiri almasına yol açmaktadır.

- *Yönetimde Tutuculuk Sorunu:* Yönetimde tutuculuk, yöneticilerin ya da memurların, geçmişten beri yaptıkları işlemleri ve alışkanlıkları yeni koşullara göre yapmaları yerine, eski yapı ve uygulamalara göre yapmalarıdır. Kamu yönetiminde yapılan değişim ve dönüşümlere rağmen birçok kamu çalışanı hala eski alışkanlıklarına devam etmekte ve bu durum doğal olarak değişim ve dönüşüme uyum sağlanmasının önüne geçmektedir. Değişim ve dönüşümün hızla devam ettiği bu dönemde yönetimde tutuculuk sorunun yaşanması, kamu yönetiminin en önemli sorunlarından biri olarak karşımıza çıkmaya devam etmektedir.
- *Kuralcılık ve Sorumluluktan Kaçma Sorunu:* Kamu yönetiminde görev alan birçok kişi belli kuralları sığınma aracı olarak görerek sorumluluktan kaçtıkları bilinmektedir. Bu durum doğal olarak kamu yönetiminin de verimli bir şekilde işlememesine de yol açmaktadır. Ancak kamu yönetiminin temel amacının, kamu yararı olduğu gerçeği göz alındığında, çalışanların vatandaşları mağdur etmek yerine onlara en iyi şekilde hizmet sunmaları gerekmektedir. Dolayısıyla yöneticilerin vatandaşları ayrıntılı kurallar ile meşgul etmeleri yerine, sorumluluklarını yerine getirip en iyi şekilde yararlı olmanın yolunu bulmaları son derece önem arz etmektedir.
- *Yönetimde Siyasallaşma Sorunu:* Kamu yönetiminde geçmişte olduğu gibi günümüzde de yönetimde siyasallaşma sorunu yaşanmaktadır. Türk kamu yönetiminde siyasi tarafsızlık ve liyakat en önemli ilke iken yaşanan siyasallaşma kamu yönetiminin değerini de zedeleyebilmektedir. Türk kamu yönetiminin daha etkili ve verimli şekilde işleyebilmesi için bu kronik sorundan bir an önce kurtulması gerekmektedir.
- *Kayırmacılık Sorunu:* Kamu yönetiminde yozlaşmanın bir başka şekli de kayırmacılıktır. Türkiye’de kayırmacılık sorunu geçmişte olduğu gibi günümüzde de devam ettiği ve birçok kurumun, liyakatli kişiler yerine kendine yakın gördüğü kişileri işe aldığı bilinmektedir.

- *Yolsuzluk ve Rüşvet Sorunu:* Yönetimde yolsuzluk kısaca, yapılmaması gereken işlerin yapılması ya da yapılması gereken işlerin hızlandırmak karşılığında çıkar elde etmenin adıdır. Rüşvet ise zimmetine para geçirme, irtikâp, memuriyetteki görevini kötüye kullanma gibi tutum ve davranış olarak ifade edilebilir. Bu iki önemli sorun Türk kamu yönetiminin kronik hastalıklarından birisi haline gelmiştir. Dolayısıyla Türk kamu yönetiminin bu iki önemli hastalıktan kurtulabilmesi bir an önce kurtulması gerekmektedir.
- *Kırtasiyecilik Sorunu:* Türk kamu yönetiminde kırtasiyecilik sorunu da önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Gereksiz kırtasiye kuralları, çoğu zaman kamu hizmetlerinin vatandaşlara kolay bir şekilde sunulmasını engellemektedir.
- *Aracılar Yoluyla İşlemleri Yürütme Sorunu:* Geçmişte olduğu gibi günümüzde de birçok kişi aracılar yoluyla işlemlerini yürütmektedir. Aracılar bir kişi olabildiği gibi bir kurum da olabilmektedir. Türk kamu yönetiminde hem aşırı kuralları olması hem de karmaşık olması kişileri bu yola başvurmasına neden olabilmektedir.
- *Yönetimde Verimsizlik Sorunu:* Türk kamu yönetimi genel olarak statik şekilde tasarlandığı için verimsizlik sorununun ortaya çıkmasına da neden olabilmektedir. Verimsizlik sorunu yozlaşma ile de doğrudan ilgilidir.
- *Yönetimde Denetim Sorunu:* Türk kamu yönetiminde denetimin istenen düzeyde işlemediği de bilinen bir gerçektir. Bu sorun merkezi yönetimlerde olduğu gibi yerel yönetimlerde de kendini göstermektedir.
- *Yönetimde İnsan Hakları Sorunu:* Birçok ülkenin kamu yönetiminde olduğu gibi, Türk kamu yönetiminde de insan hakları konusunda sorunlar yaşandığı bilinmektedir. Türkiye’de insan haklarına yönelik önemli düzenlemeler gerçekleştirilse de bu konuda istenen başarı düzeyi henüz elde edilmiş değildir.
- *Personel Yönetimi Sorunu:* Türk kamu yönetiminde bazı dönemlerde kamu yönetimi alanı büyütülürken, bazı dönemlerde ise küçülmeye gidilmiştir. Her iki dönemde de personel sorunu yaşanmış ve bu sorun kronik şekilde devam etmiştir. Özellikler maddi konularda yaşanan personel yönetimi sorunu geçmişte olduğu gibi günümüzde de varlığını sürdürmektedir.
- *Diğer Sorunlar:* Türk kamu yönetiminde yukarıda ifade edilen sorunların yanı sıra, Tanzimat Dönemi’nde ortaya çıkan ve günümüzde de varlığını devam eden “topluma hâkim olma” düşüncesinin kısmen de olsa devam etmesi, işleri

yapılmayan ya da kamu hizmetlerinden yeterli şekilde faydalanamayan vatandaş ile yöneticiler arasında hem iletişimsizlik hem de yabancılaşmanın yaşanması; kamu yönetiminde gerek ast-üst ilişkilerinde gerekse kamu kurumları arasında yeterli iletişimin olmayışı ve bunun paralelinde koordinasyonsuzluk sorunun yaşanması; yöneticilerin yetki devri konusunda istekli olmamaları ve kendi imparatorluklarını kurmaya çalışmaları; statü çeşitliliğinin gereğinden fazla olması gibi diğer sorunlar da bulunmaktadır.

Görüldüğü üzere, Türk kamu yönetiminde birçok önemli sorun bulunmaktadır. Bu sorunların üstesinden gelinebilmesi için birçok çalışma yapılsa da istenen başarı düzeyi henüz elde edilmiş değildir. Ancak Türk kamu yönetimine dijital uygulamalar entegre edilmeye başlanmasıyla birlikte birçok kamu yönetimi sorunu azalmaya başlamıştır. Dolayısıyla Türk kamu yönetiminde dijitalleşmenin önemi her geçen gün artmaktadır.



İKİNCİ BÖLÜM DİJİTALLEŞME

2.1. DİJİTALLEŞMENİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

Dijitalleşme son yıllarda en önemli gündemlerden biri haline gelmiştir. Birçok alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da dijitalleşme süreci yaşanmakta ve bu süreç kamu yönetimine önemli katkılar sağlamaktadır. Ancak kamu yönetiminde dijitalleşme sürecine geçmeden önce dijitalleşme kavramına, dijitalleşme sürecine ve dijitalleşmeye yönelik sorunlara değinmek gerekmektedir.

2.1.1. Dijitalleşme Kavramı

Dijitalleşme kavramı, farklı şekillerde ifade edilmektedir. Akademik bir bakış açısıyla Brennen ve Kriess, dijitalleşmeyi, “dijital iletişim ve dijital medyanın çağdaş sosyal hayat üzerindeki etkisi” üzerinden tanımlamaktadır. Gartner'ın BT sözlüğünde ise dijitalleşme, “bir iş modelini değiştirmek ve yeni gelir ve değer üreten fırsatlar sağlamak için dijital teknolojilerin kullanılması; dijital bir işletmeye geçiş sürecidir” şeklinde tanımlamaktadır. Genel bir ifadeyle dijitalleşme, ulaşılabilir olan bilgilerin herhangi bir bilgisayar, tablet ya da akıllı telefon gibi teknolojik araçlar tarafından okunabilecek, bu araçlarla düzenlenebilecek ve iş süreçlerinde dâhil edilebilecek şekilde dijital platforma aktarılması süreci olarak tanımlanabilir. Dijitalleşme hem toplumun hem de ekonominin dijital dönüşümünü ifade eden genel bir kavramdır (Erol ve Ünal, 2022, s. 47).

Dijitalleşme süreciyle ile eski iş yapma şekilleri dönüşmekte, bu zamana kadar işlerle ilgili öne çıkan birçok kısıtlama ortadan kalkmakta ve hatta daha kısa, etkin ve işlevsel bir hale gelmektedir (Telli ve Altun, 2020: 55-56). Bu önemli süreç her geçen gün vazgeçilmez bir hal almaya başladığı gibi geleceğin şekillenmesine de son derece önemli bir rol üstlemektedir.

Dijitalleşme, dijital teknolojinin daha iyi iş kararları almak ve yeni iş modellerini etkinleştirmek için verileri yakalama ve değerlendirme yeteneğini kapsamaktadır. Bir işletmenin dijitalleşmesi, bilgi ya da bilgi kaynaklarının dijitalleştirilmesinin de ötesinde, bir yönetimin, algının ve sürecin dijitalleştirilmesi olarak düşünülmelidir (Erol ve Ünal, 2022, s. 48). Dijitalleşme sürecinde ön plana çıkan platformların sayısı da her geçen gün de artmaktadır.

2.1.2. Dijitalleşme Süreci

Dijitalleşme sürecinin başlamasıyla birlikte birçok alanda önemli değişiklikler meydana gelmeye başlamıştır. Bu süreç 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren kendini açık bir şekilde göstermeye başlamış ve bu sürece yönelik yapılan çalışmaların sayısı her geçen gün artmaktadır. Dolayısıyla dijitalleşme süreci günümüze gelene birçok farklı süreçten geçmiştir.

Dijital teknolojilerin, yarı iletken devre elemanı olarak ifade edilen transistörün icad edilmesiyle birlikte ortaya çıktığı konusunda ortak bir fikir bulunmaktadır. 1960'ların başından itibaren transistör ve lambalı dönemin sonuna geldikten sonra ise kişisel ve anaçatı olarak ifade edilen bilgisayarlar yaygın hale gelmeye başlamış ve böylece ilk dijital uygulamalar kendini göstermeye başlamıştır (Sümen, 2020: 188).

1970-1990 yılları arasında ise mikroçip teknolojileri geliştirilmeye başlanmış ve birçok kurumda hesaplamalar artık bilgisayar teknolojisi ile yapılmaya başlanmıştır. 1990-2000 yılları arasında ise dijitalleşmenin süreci daha da artmış ve bu süreçte hem bilgisayarlar hem de telefonlar yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Yine bu dönemde internette yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmış ve internet artık ticari bir varlık olarak görülmüştür (Erol ve Ünal, 2022, s. 50). Bu alanda yaşanan gelişmeler hız kesmeden devam etmiştir.

2000'li yıllara gelindiğinde ise dijitalleşme süreci daha da artmış ve birçok alanda köklü değişiklikler yapılmaya başlanmıştır. Özellikle akıllı sistemler, robotlar e-devlet, e-ticaret, sosyal medya, mobil iletişim gibi önemli uygulamalarla iletişim artık, başta bankacılık, sağlık kurumları ve imalat alanı gibi önemli hizmet sektörlerinde köklü değişimler meydana getirmiştir. Bu değişim sürecinin temelinde ise dijitalleşmenin sağlamış olduğu hızlı, etkili ve maliyet avantajı genel yararlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilginin eskiye oranla daha hızlı bir şekilde iletilmesi, kaydedilebilmesi ve karar süreçlerinde kullanılması bu süreci olumlu etkilemiştir (Yankın, 2019: 14).

Dijitalleşme süreci genel olarak üç önemli evreden oluşmaktadır. Birinci evre, veri işlemeyi otomatikleştirmeyi amaçlayan ve iş performansının izlenmesi ve raporlanmasına uygulanan yönetim bilgi sistemleri, geniş bant (sabit ve mobil) gibi telekomünikasyon teknolojileri gibi bugün "olgun" olarak kabul edilen teknolojilerin tanıtılması ve benimsenmesiyle ilgilidir. İkinci evre, internetin ve işletmelerin tüketicilere ve işletmelerin kendi aralarında malzeme satın alma ve çıktı dağıtımı için ağ

oluşturmasını sağlayan ilgili platformlarının (arama motorları, pazar yerleri) yayılmasına yöneliktir. Üçüncü evre ise ticari işletmeler ve hükümetler içindeki rutin görevleri daha da otomatikleştirirken, bilgi işlemeyi ve karar verme kalitesini artırmayı amaçlayan bir dizi teknolojinin benimsenmesi ile ilgilidir (Katz, 2017: 8-9'den aktaran Erol ve Ünal, 2022, s. 51-52).

Sonuç olarak bakıldığında, dijitalleşme süreci özellikle 20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren yaygın bir hale gelmeye başlamış ve bu süreç geliştirilerek günümüze kadar gelmiştir. 2000'li yılından sonra ise dijitalleşme alanında devrim niteliğinde gelişmeler yaşanmış ve başta yapay zekâ olmak üzere birçok dijital uygulama dünyanın en önemli gündemleri arasında yer alma başlamıştır.

Dijitalleşme, bireysel ve örgütsel yaşamı kolaştırma vaadiyle gelişimini sürdürmeye devam etmektedir. Dijitalleşme alanında yaşanan gelişmelerin güdümü altında yaşam koşulları ve iş yapma şekilleri değişmektedir. Bu süreçte birçok teknolojinin önemli etkisi olmuştur. Bu teknolojiler arasında öne çıkanlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir (Memiş, 2021, s. 479-484):

- **Yapay Zekâ:** Verilerin daha iyi anlaşılmasını sağlayarak karmaşık sorunlara insan gibi çözüm arayan, bu anlamda insan zekasının bir simülasyonu olan yapı olarak tanımlanabilmektedir. Farklı türleri bulunan yapay zeka uygulamaları başta eğitim, finans, hukuk ve sağlık olmak üzere birçok alanda görmek mümkündür.
- *Nesnelerin İnterneti:* Bir internet aracılığıyla nesnelerin birbirine bağlanması sayesinde verilerin toplanması, paylaşılması, programlanması ve çözümlenerek daha gelişmiş hizmetler için kullanılması şeklinde tanımlamak mümkündür. Daha basit bir ifadeyle bazı teknik yeniliklerle donatılan nesnelerin, bazı hizmetleri yerine getirmek için birbiriyle iletişim kurmasıdır.
- *Mobil Teknolojiler:* Bir kişinin hareket halindeyken doğrudan ya da dolaylı olarak çeşitli fonksiyonları yerine getirdiği yapılardır. Akıllı telefonlar, giyilebilir teknolojiler, mobil cüzdan gibi önemli teknolojiler örnek gösterilebilir.
- *Sanal Gerçeklik/Artırılmış Gerçeklik:* Sanal gerçeklik, üç boyutlu uygulamalarla geliştirilen, izleyiciyi var olan gerçeklikten tamamen uzaklaştıran bir ortam olarak tanımlanmaktadır. Artırılmış gerçeklik ise gerçeklikten tamamen uzaklaşmadığı, gerçek ve sanal nesnelerin birlikte kurgulandığı bir ortamdır.

Bu teknolojiler eğitimden turizme, doğal afet ve nükleer kazalardan korunmadan, sanata kadar birçok alanda karşılık bulabilmektedir.

- *Sosyal Ağlar:* Kişiler arasında ya da kişilerle örgütler arasında resmi bir prosedöre bağlı kalmaksızın iletişim kurma aracı olan ve canlı yaygın gibi olanaklarla farklı işlevler gösteren mecralardır.
- *Robotlar:* Çeşitli yeni teknolojilerin birleşimi olarak robotlar, farklı şekillere (tele robotlar, mikro robotlar, akıllı robotlar gibi) bürünerek özellikle rutin işleri gerçekleştiren yapılar olarak tanımlamak mümkündür.
- *İnsansız Hava Araçları:* Farklı amaçlarla kullanılan, kendi kendine ya da uzaktan bir kumanda yardımıyla işleyen araçlardır. Bu araçların üretimi ve kullanımı her geçen gün yaygınlaşmaktadır.
- *Blokzincir:* Bu teknoloji belirli bir zaman aralığında tamamlanmış işlemlerin verisini, oluşum sıra düzeni içinde kaydetmekte, sonrasında düzenlenmesine ve kaydedilmesine izin vermemektedir. Uygulamada açık ve kapalı şeklinde ifade edilen uygulamaları görülmektedir. Blokzincir teknolojisinin birçok uygulaması olmakla birlikte kamu alanında bulunan bazı uygulamalarının başında, adli tıp kayıtları, pasaport, doğum ve ölüm belgeleri mahkeme kayıtları, sabıka kayıtları, vergilendirme, seçim ve seçmen kayıtları gelmektedir.
- *Bulut Bilişim:* Elde edilen verileri depolayarak, ağ bağlantısı olan her yerden verilere erişimi sağlayan, bu veriler üzerinden farklı taraflarla iş birliğine olanak veren, mobil teknolojilerin yetkinliklerini artıran yapılardır.
- *Büyük Veri:* Yeni teknolojilerin ve yeni iletişim araçlarının (nesnelerin interneti, sensörler, sosyal medya gibi) kullanımının yaygınlaşmasıyla, alışık olunmayan düzeyde veriyi üretmek mümkün hale gelmektedir. Söz edildiği şekilde verinin artması, büyük veri olarak nitelendirilmektedir. İnternetin insanlarla ve nesnelerle bağlantılılığı, verinin kendiliğinden oluşmasına yol açmaktadır. Bu gelişmeler bilgiyi elde etme yöntemlerimizi de değişime uğratmaktadır. Ayrıca veri alanında yaşanan gelişmeler, veri madenciliği gibi yeni araştırma yöntemlerini önemli hale getirmektedir.
- *Açık Veri:* Elde edilen verilerin, sahip olanların dışında diğer taraflara açık hale getirilmesidir. Şeffaflık ve hesap verebilirliğin sağlanması, karmaşık sorunlara çözüm üretilmesi gibi gerekçeler, verilerin açık hale gelmesini desteklemektedir.

- *Sensörler*: Sensörler tekil olarak ya da herhangi bir nesne ile birleştirilerek, ses, ışık, ısı, ağırlık, hareketlilik gibi duyarlılık özelliğine sahip, bu nitelikleriyle verinin oluşmasına aracı olan yapılardır. Mikro sensörler, enerji üreten sensörler, canlı hücre tabanlı sensörler gibi farklı uygulama türleri bulunmaktadır. Sensörler ve nesnelerin interneti aracılığıyla nesneler birbirleriyle iletişime geçebilmektedirler.
- *Coğrafi Bilgi Sistemleri (GIS)*: Bu sistem mekan odaklı verinin ortaya çıkmasını sağlamakta ve nesnelerin interneti gibi teknolojilerinin alt yapısını oluşturmaktadır.
- *Radio Frekans Tanımlama*: Bu sistem yardımıyla nesneler herhangi bir işleme gerek kalmadan tanımlanmaktadır. Okuyucu, etiket ve anten olmak üzere üç temel bileşeni bulunmaktadır. Bu üç bileşen üzerinden veri oluşmakta ve paylaşılmaktadır. Akıllı park, elektronik plaka okuma, e-sınav, trafik sinyali, hasta takip, Hızlı Geçiş Sistemi (HGS), acil durum müdahalesi gibi önemli uygulamaları bulunmaktadır.

Görüldüğü üzere, birçok alanda farklı dijital uygulamalar yapılmaya başlanmıştır. Günümüzün en önemli teknolojik araçlarından biri haline gelen bu uygulamalar her geçen gün daha da ön plana çıkmakta ve hayatımızın en önemli parçalarından biri haline gelmeye başlamıştır.

2.1.3. Dijitalleşme Sürecinde Karşılaşılan Engeller

Dijitalleşme sürecinin başlamasıyla birlikte birçok alanda önemli kazanımlar elde edilmeye başlanmış ve alınan hizmetler eskiye oranla daha hızlı ve etkili olmaya başlamıştır. Ancak dijitalleşme sürecinin önemli katkıları olmakla birlikte bu süreçte birçok engel de ortaya çıkabilmektedir. Genel olarak dijitalleşme sürecinde karşılaşılan engeller şu şekilde sıralanabilir (Dündar, 2020: 109-114)

- *Değişime Karşı Direnç*: Farklı düzeylerde de olsa hemen hemen her organizasyonda eylemsizlik olarak ifade edilen atalet durum ortaya çıkabilmektedir. Atalet durumu, bütün değişimlere karşı rasyonel bile olmayan dayanakları bile direncin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu direnç bazı durumlarda değişim ya da performansın getireceği belirsizlik ve risklerden kaygılanırken, bazı durumlarda ise değişimden etkilenenlerin çıkarları ya da olumsuz düşüncelerden dolayı da ortaya çıkabilmektedir. Örneğin, bir dijital

uygulamanın iş süreçlerini eskiye oranla daha hızlı yapabileceğini düşünelim. Böyle bir durumda bu işi yapan ve kendini vazgeçilmez hisseden personelin işini kaybetme korkusu baş gösterebilecektir. Bu düşünce doğal olarak personelin değişim ve dönüşüme karşı olumsuz tavır ve tutum içerisinde olmasına neden olabilecektir.

- *İstenmeyen Şeffaflık:* Dijital uygulamalar bir yandan iş süreçlerini kolaylaştırırken, bir yandan da şeffaflaşmanın da ortaya çıkmasına katkıda bulunmaktadır. Bu durum genel olarak olumlu görülse de bazı kişiler açısından olumsuz olarak karşılanabilmektedir. Örneğin, bir dijital uygulamada gelir vergisinin beyan edilen gelire göre belirlendiğini düşünelim. Böyle bir durumda bazı kişiler daha az vergi vermek için gelirini olduğundan daha az göstermek isteyebilecektir. Bu tür kişiler ellerinden geleni yaparak, bu tip dijital uygulamaların getirilmesini engellemeye çalışabilecektir.
- *Nitelikli Personel Eksikliği:* Disiplinler arası bir çalışma olan dijital dönüşüm, farklı profilde olan birçok yetkin olan insanın bir araya gelmesiyle mümkün hale gelebilmektedir. Bu dönüşümün başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için her şeyden önce birlikte çalışabilecek yetkin personellerin olması gerekmektedir. Eğer gerektirdiği kadar yetkin personel yoksa ya da bulunamıyorsa dijital dönüşümden beklenen başarılı sürecinin gerçekleşmesi çok mümkün görünmemektedir.
- *Liderlik Eksikliği:* Dijital dönüşüm sürecinde yer alan birçok proje farklı kaynaktan gelebilir. Bazen doğrudan devlet tarafından, bazen üst yönetim tarafından bazen de müşterilerin istek ve talepleri doğrultusunda dijital uygulamalar hayata geçirilir. İstek ve talepler, nereden gelirse gelsin dijital dönüşüm projesinin temel başarısı üst yönetimlerin projeyi ne kadar sahiplendikleri ve benimsedikleri ile doğrudan ilgilidir. Nitekim bazı durumlarda yalnızca çok fazla kaynağın ayrılması yeterli olmayabilir, bununla birlikte üst yönetimin sorumluluk alarak dönüşüm projelerini sahiplendiğini göstermesi ve bu yönde herkesi teşvik etmesi gerekmektedir.
- *Olumsuz Dijitalleşme Tecrübeleri:* Bilindiği üzere, şu ana kadar yapılan bütün dijital projeler başarıyla sonuçlanmamıştır. Bu durum doğal olarak dijitalleşmeye yönelik süreçlerde kararsız olunmaya ve bu süreçte kendi başından olumsuz dönüşüm tecrübesi geçiren kişi ya da kurumlar üzerinde

isteksiz bir tavır ve tutum olmasına neden olabilmektedir. Özellikle bütüncül bir stratejiye dayanmayan, birbirinden bağımsız olan dijital uygulamalar arasında önemli uyumsuzlukların ortaya çıkmasına neden olunabilmekte ve durum dijitalleşmeye yönelik olumsuz bir görüntü verebilmektedir.

- *Yasal Mevzuat Engelleri:* Dijital dönüşüm konusunda karşılaşılan en önemli engellerden birisi de yasal mevzuat engelleridir. Bazı yasal mevzuat ve kurallar, dijital dönüşümleri zorladığı gibi imkânsız hale de getirebilmektedir. Mevzuatın gelişen teknolojiye ve ihtiyaçlara göre uyumlu hale getirilmesi çoğu zaman geç olabilmekte ve bu süreçte kaybedilen zamanla birlikte ortaya çıkan fırsatlar da değersiz bir hale gelebilmektedir.
- *Güvenlik ve Performans Endişeleri:* Ünlü bir söylem olarak karşımıza çıkan “çalışıyorsa dokunma” söylemi, işleyen bir sistem varsa değişiklik yapılmasının gerekli olmadığı için kullanılmaktadır. Burada genel olarak değişimin getireceği belirsizlik ve riskler olup çoğunlukla korkudan kaynaklanan bir durum söz konusu olmakla birlikte kurulu düzeni bozmamak ve sorumluluğu almamak istenmektedir. Var olan bir sistemde küçük sorunlar olsa bile değişiklik yapılmak istenmemektedir. Dahası bu tip sorunları çözebilen kişi ya da kişiler bu durumu güç olarak görmekte ve bu gücü kaybetmek istemeyebilirler. Dolayısıyla sorun çıktığı zaman bunun düzeltilmesi emri doğrudan üst yönetim tarafından verilse de çeşitli bahaneler öne sürülerek değişime dolaylı şekilde direniş göstermesi mümkün görünmektedir.

Görüldüğü üzere, dijitalleşme sürecinde birçok engel ile karşıya karşıya gelinmektedir. Ancak dijitalleşmenin vazgeçilmez bir hal aldığı bu çağda söz konusu engellerin üstesinden gelenebilmesi için her türlü yasal ve yapısal düzenlemelerin de yapıldığı bilinmektedir. Nitekim değişen ve gelişen bu süreçte dijital uygulamalardan yararlanmak artık gereklilik olmaktan çok zorunluluk haline gelmeye başlamıştır.

2.2. KAMU YÖNETİMİNDE DİJİTALLEŞME

Dünyada yaşanan dijitalleşme süreci, birçok alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında de kendini göstermeye başlamış ve bu önemli süreç kamu hizmetlerinin sunuş şeklini de doğrudan etkilemiştir. Nitekim bugün birçok kamu mal ve hizmet dijital ortamda sunulmakta ve bu mal ve hizmetler, yeni dijital anlayışa göre üretilmektedir.

Kamu yönetiminin dijitalleşmesine yönelik yapılan yatırımlar gelecekte de var olmanın zorunlu ve en önemli şartları arasında yer almaktadır.

Kamu yönetiminde dijitalleşmenin en önemli örneğini ise e-devlet uygulaması oluşturmaktadır. Bu uygulama birçok ülkede olduğu gibi Türk kamu yönetiminde de büyük ilgi görmektedir. Dolayısıyla bu bölümde öncelikle e-devlet uygulamasının kavramsal çerçevesi üzerinde durulmakta, ardından ise Türkiye’deki e-devlet uygulamasının genel hatları ele alınmaktadır.

2.2.1. E-Devletin Kavramsal Çerçevesi

E-devlet uygulaması, her geçen gün ön plana çıkmaya devam eden ve birçok kamu hizmetinin elektronik ortamda sunulmasını sağlayan en önemli dijital uygulamalarının başında gelmektedir. Dolayısıyla hemen hemen her kesim tarafından destek gören bu uygulamanın tanımına, ortaya çıkış sürecine, yararlarına ve başarısını etkileyen zorluklara değinmek oldukça önem arz etmektedir.

2.2.1.1. E-Devletin Tanımı

Kamu tarafından sunulan her türden bilgi hizmetleri, iletişim ve işlem hizmetlerinin internet aracılığı ile gerçekleştirilmesi işlemi e-hizmet yani “E-devlet” tanımını meydana getirmiştir. Teknolojik gelişmeler ile iletişim teknolojilerinin gelişmesi kamu yönetimi alanında yaşanan bu gelişimi tetikleyerek gerekli hale getirmiştir. Bu değişim ile birlikte devlet yapılarında var olan geleneksel bürokratik paradigmlar değişikliğe uğramıştır. E-devlet kavramı ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri’nde 1993 yılında “Ulusal Performans Değerlendirmesi Raporu” aracılığı ile ortaya çıkmıştır. Bilgi iletişim teknolojileri, e-devlet uygulamalarının öncesinde de kullanılmaya başlandığı için e-devlet uygulamalarının tanımlanmasında dijital devlet, sanal devlet, akıllı devlet gibi tanımlamalarla karşılaşmak mümkündür (Sobacı ve Yıldız, 2012, s. 6).

E-devlet kavramının tanımı, bilginin serbest akışını sağlamak için Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) kullanımından, geleneksel belgeye dayalı bürokrasinin aşılmasına, vatandaşların, şirketlerin ve işletmelerin kamu hizmetlerine erişmesini sağlayan teknolojilere kadar uzanmaktadır.

Genel bir değerlendirme ile e-devlet, elektronik bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin daha hızlı, etkin, şeffaf bir şekilde vatandaşlara, özel

sektör kuruluşlarına ve diğer kamu kurumlarına düşük maliyetle sunulmasını ifade etmektedir. Daha açık belirtilecek olursa, e-devlet, kamu hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri temelinde yeniden biçimlendirilmesini, kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasını ve bu yolla vatandaşlar ve özel sektör kuruluşları ile diğer kamu kurumları arasında iletişim becerilerinin artırılması yoluyla bürokratik süreçlerin otomasyona geçişini azaltmak üzere kullanılan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahin, 2008, s. 45).

2.2.1.2. E-Devletin Ortaya Çıkış Süreci

Gelişmiş ülkelerde 1990'lı yılların başlarından 1998 yılına kadar olan dönemde, internet daha çok taraflı bilgi sunumu için kullanılmıştır. Kamu kuruluşları bu dönemde birbirinden bağımsız olarak kendi web sitelerini oluşturmaya ve vatandaşlara yaptıkları hizmetler hakkında bilgi sunmaya başlamışlardır. Dolayısıyla bu dönem e-devlet için gerekli olan alt yapının oluşturulduğu evre olarak kabul edilmelidir (Odabaş, 2009, s. 18).

1990'lı yıllar e-devlet uygulaması için gerekli alt yapının oluşturduğu yıllar olsa da devlette bilgi iletişimi 1970'li yıllara kadar götürülebilmektedir. Bu dönemde belli başlı çalışmalar kapsamında e-devlet benzeri çalışmalar, örneğin vatandaşlara sunulan hizmetlerde kısmen bilgi teknolojisinin kullanımı gibi örnekler bulunmaktadır. 1991 yılının başlarında ABD'nin "Ulusal Performansının Gözden Geçirilmesi Bilgi Teknolojisi Raporu"nda yer alan bilgiye göre, dünyada e-devlet uygulamaları, elektronik bankacılık yöntemiyle başlamıştır. Bu uygulama, bankacılıkta ATM cihazlarında banka kartlarının kullanımıyla yaygınlaşmıştır. Anılan başlangıçtan sonra, 1993 yılında ABD'de e-devlet stratejisi ve vizyonu somutlaştırılmış ve açıkça ulusal hizmetlerin teşvik edilmesi için kullanılmıştır (Karagülmez, 2010, s. 450-451).

İlk olarak 1993 yılında ABD'deki "Ulusal Performans Araştırması"nda kullanılan e-devlet kavramı, 2000'li yıllardan sonra ilgili uygulamalarının geleneksel devlet hizmetleriyle beraber ele alınmasıyla gelişimini hızlandırmıştır. Bu dönemde geleneksel kamu yönetiminde yer alan hizmetler ile elektronik ortamda verilen hizmetlerin birbirinden ayrı yürütülemeyeceği sonucuna varılmıştır. Bunun için bütün kamu hizmetlerinin gözden geçirilmesinin ve bütün birimlerinin yeniden yapılandırılmasının gerekli olduğu anlaşılmıştır. Çünkü e-devlet uygulamasında geleneksel kurumdan e-kuruma, yüz yüze hizmet anlayışından e-hizmete ve e-vatandaşlığa bir dönüşüm yaşanmaya başlamıştır (Özer ve Önen, 2017, s. 156-157).

Dolayısıyla e-devlet uygulamasının ortaya çıkış sürecine bakıldığında, 1990'lı yıllarda alt yapısının oluşturulmaya başladığı, 2000'li yıllara gelindiğinde ise bu uygulamaya yönelik çalışmaların hız kazandığı görülmektedir. Günümüzde de bu uygulamaya yönelik yeni düzenlemeler yapılmaya devam etmektedir.

Aşağıdaki tabloda da e-devlet uygulamasının ortaya çıkış süreciyle birlikte, geleneksel devlet anlayışından, e-devlet anlayışına geçildiği ve kapalı devlet yerine, açık devlet özelliğinin benimsendiği gösterilmektedir. Bu uygulama ile vatandaşlara daha verimli hizmet hizmet sunulması amaçlanmış ve bu hizmetlere erişimin de daha kolay hale getirilmesi için önemli düzenlemeler yapılmıştır.

Tablo 2.1: Geleneksel Devlet ile E-Devlet Uygulamasının Karşılaştırılması

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Vatandaş	Aktif Vatandaş
Kâğıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Yapılanma
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi v.b.
Eleman Yardımı	Kendi Kendine Yardım/Uzman Yardımı
Yönetimin Veri Yükleme	Vatandaşın Veri Yükleme
Nakit Akışı/Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Eleman-Temelli Denetim Mekanizması	Otomatik Veri Güncellenmesiyle Denetim
Tektip Hizmet	Kişileştirilmiş/Farklılaştırılmış Hizmet
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Bölümlemiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek-Duraklı Hizmet
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yöntemi
Uyruk İlişkisi	Katılım ilişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: (Uçkan, 2003, s. 47).

2.2.1.3. E-Devletin Amaçları ve Unsurları

E-devlet uygulaması, kamu hizmetlerinin kesintisiz bir şekilde sunulmasını amaçlayarak hem devletin hem de vatandaşın bu uygulama sayesinde önemi kazanımlar elde edilmesini amaçlamaktadır. Her geçen gün daha da destek gören e-devlet uygulamasının amaçları genel olarak şu şekilde sıralanabilir (Şahin, 2008, s. 60-61; Örselli ve Taşpınar, 2020: 12-13):

- Vatandaşların ihtiyaçlarına göre düzenlenen kamu hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve sunulması,
- Kamu kurumlarının güvenilirliğini artırarak vatandaşların kamu hizmetlerine güveninin ve bağlılığının artırılması,

- 7/24 hizmet sunularak vatandaşların acil ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde yanıt verilebilmesi,
- Kamu hizmetlerinin sürekli denetlenmesi, rüşvet ve yolsuzlukların önüne geçilmesi ve hesap verebilir bir kamu yönetiminin oluşturulması,
- İşlem sahipleri arasındaki mesafeyi azaltarak farklı bölgelere eşit düzeyde kamu hizmeti sunulması ve vatandaşların kamu faaliyetlerine daha aktif bir şekilde katılımının sağlanması,
- Vatandaşların kamu bilgilerine daha kolay ve geniş bir şekilde erişebilmesine olanak tanıyarak, bürokratik işlemlerin azaltılması,
- Kamu kurumları arasında bilgi bütünlüğünün sağlanması,
- Merkezi yönetim ile yerel yönetimler arasında daha iyi ve etkili bir iletişim ağının kurulması ve devlet kurumlarının daha rasyonel ve verimli çalışmasının sağlanması,
- Gelirlerin artırılması ve ekonomik gelişmenin sağlanması,
- Hiyerarşik kademelerin saf dışı bırakılması, karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması,
- Esnek bir kamu yönetimi anlayışına geçilmesi,
- Hükümetin diğer konulara odaklanabilmesi için yönetim işlerinin kolaylaştırılması,
- Devlet faaliyetlerinin vatandaşların ihtiyaçlarına uygun hale getirilmesi,
- Kamusal hizmetlerin yaygınlaştırılması ve erişilebilir hale getirilmesi,
- Yönetim ve hizmet süreçlerinde katılımcı vatandaşlık yaklaşımının benimsenmesi,
- Kamu kurumları, çalışanları ve vatandaşlar arasında koordinasyonun sağlanması,
- Zaman, enerji ve maliyet tasarrufu sağlayacak yöntemlerin belirlenmesi,
- Her zaman ve her yerden devlete erişim imkanlarının sağlanmasıdır.

E-devlet uygulamasının temel unsurları ise devlet, vatandaş, şirketler, kurumlar ve kamu çalışanlarından oluşmaktadır. Dolayısıyla geleneksel devletin temel unsurları e-devlet uygulaması içinde geçerlidir. Söz konusu unsurlara kısaca değinmek gerekirse (Kırçova, 2003, s. 17-22):

Devlet, e-devlet uygulamasının en temel unsurlarının başından gelmektedir. Devletin özellikle birimleri, kurumları ve vatandaşlarıyla doğrudan ilişkili olarak yerine getirdiği hizmetlerle ilgili olarak bütün işlevlerinin elektronik ortama taşındığı durum e-devlet kavramının devlet ayağını meydana getirmektedir. Devlet, e-devlet uygulamasının en kapsamlı ve en büyük organizasyonunu oluşturmaktadır.

Vatandaş, e-devlet uygulamasının diğer bir önemli unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Nitekim e-devlet uygulaması, vatandaşın katılım göstermesiyle anlam kazanmaktadır. Vatandaşlar elektronik ağ üzerinden verilen kamu hizmetlerine erişebilmektedir. Her geçen gün internet erişimin daha kolay hale gelmesi, kamu hizmetlerinden yararlanmayı da kolaylaştırmaktadır.

Şirketler, bir ülkenin ekonomik yapısında yer alan en önemli unsurların başında gelmektedir. Şirketler, devlet kurumlarına göre yeniliklere daha açık kurumlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle e-ticaret projeleriyle birlikte şirketlerin e-devlet uygulamasına göstermiş oldukları ilgi her geçen gün artmaktadır.

Kurumlar, gerek şirketlerin gerekse de vatandaşların yer aldığı elektronik ortamının diğer bir tamamlayıcısı olarak karşımıza çıkmaktadır. Hem günlük hayatta hem de iş hayatında sıklıkla başvurulacak çeşitli kurumların da elektronik ortama taşınması söz konusudur. Örneğin, belediyeler, dernekler, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, vakıflar, noterler ve benzeri kurumlar da e-devlet uygulamasını tamamlamak üzere elektronik ortamı aktif bir şekilde kullanmaktadırlar.

Kamu çalışanları da e-devlet uygulamasının önemli bir unsuru olarak karşımıza çıkmakta ve bu uygulamanın oluşumunda devletin hizmetini vatandaşa sunulmasını sağlama noktasında önemli görevleri yerine getirmektedirler. Dijital uygulamaların kullanılmasıyla birlikte hizmet verme süreçlerinde yer alan insan sayısı azalsa da insansız bir e-devlet uygulamasından söz etmek mümkün görünmemektedir. Birçok hizmetin üretilmesi ve sunulması süreçlerinde insan yine en önemli unsur olarak yer almaya devam edecektir.

2.2.1.4. E-Devletin Sağladığı Yararlar

E-devlet konusunda başta gizlilik, güvenlik, erişim sorunları, veri koruma ve hizmet kalitesi konularında önemli endişeler bulunsa da bu uygulamanın sağlamış olduğu yararlar son derece önem arz etmektedir. Nitekim yapılacak yasal ve yapısal

düzenlemeler ile söz konusu endişelerin tamamı ortadan kaldırılmasa da azaltılması sağlanabilir.

E-devlet uygulamalarının yararları gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde benzerlik göstermektedir. Bu uygulamalar, vatandaşlar, iş dünyası ve devlet kurumları için birçok avantaj sunmakta olup bunlar literatürde sıkça ele alınmaktadır. Bu avantajlar arasında verimlilik artışı, maliyet tasarrufu, zaman yönetiminde kolaylık, vatandaşlar ve işletmeler ile hükümetler arasında daha iyi bir iletişim ağı, çevrimiçi hizmetlere erişim, şeffaflık, azaltılmış bürokrasi ve elektronik katılım vb. öne çıkmaktadır. E-devlet uygulamasının sağladığı genel yararlar ayrıntılı olarak şu şekilde sıralanabilir (Manav ve Acar, 2023, s. 386-390):

- *Güven ve İtibar Kazanma:* E-devlet uygulamaları sayesinde devlet bilgi ve hizmetlerine daha iyi erişim sağlanarak bu uygulamaların halkın güvenini ve memnuniyetini artırılabilirliği belirtilmektedir. Ayrıca, vatandaşların hizmet sağlama deneyimi ve hizmet sonuçlarının, kamu güveninin oluşmasına katkıda bulunabileceği ifade edilmektedir. E-devlet uygulamaları, vatandaşların devlet hizmetlerine erişimini kolaylaştırmakta ve işlemleri daha hızlı ve kolay hale getirmektedir. Bu da vatandaş memnuniyetini artırmakta ve devlet kurumlarının itibarını yükseltmektedir. E-devlet hizmetleri müşteri odaklılık ilkesine uygun olarak geliştirilmekte ve kullanıcı talebi ve değeri esas alınarak sunulmaktadır. Böylece e-devlet, devlet ile vatandaşları arasında güven inşa etmeye yardımcı olmaktadır. Ayrıca e-devlet uygulamaları, ülkelerin uluslararası arenada rekabetçi bir konuma gelmesine olanak sağlayacak modern ve cazip bir devlet yatırımı olarak görülmekte, bu uygulamaların demokratik ve kalkınmış bir ülke imajı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu sayede ülke daha fazla saygınlık ve itibar kazanabilmektedir.
- *Sosyal Refah Artışı Sağlama:* Çevrimiçi hizmetlerin yaygınlaşmasıyla birlikte, e-devletin sosyal değer ve esenlik boyutu giderek daha önemli hale gelmektedir. E-devlet, vatandaşların sosyal refahını artırmak için birçok fırsat sunmaktadır. Örneğin, çevrimiçi hizmetler aracılığıyla, vatandaşlar kamu kaynaklarının daha iyi yönetilmesine katkıda bulunabilmektedir. Ayrıca e-devlet aracılığıyla sunulan çevrimiçi hizmetler, vatandaşların iş yapma kolaylığı ve yaşam kalitesini artırarak sosyal refahlarını artırabilmektedir. Bu nedenle, hükümetlerin e-devlet hizmetlerinin sosyal değer ve esenlik boyutunu göz önünde bulundurması ve bu

alandaki çalışmalar yapması önemlidir. Bu çalışmaların, hükümetlerin barış, güvenlik, yoksulluğun azaltılması, halk sağlığı, istihdam, suç oranları, temiz sokaklar, iyileştirilmiş çevre alanları ve daha iyi eğitim başarıları gibi alanlarda daha iyi sonuçlar elde etmelerine yardımcı olacağı düşünülmektedir.

- *Verimlilik Artışı ve Maliyet Azaltma:* E-devlet, kamu yönetimi işlem ve faaliyetlerinin verimliliğini artırmaktadır. E-devlet'in en önemli avantajlarından biri, kırtasiyecilik yerine daha verimli bir süreç sunmasıdır. Bu durum, insan gücüne olan ihtiyacı azaltarak operasyon maliyetlerinin düşmesine ve kamu hizmetlerinin daha uygun maliyetli bir şekilde sunulmasına olanak tanımaktadır. E-devlet uygulamaları büyük miktarda verinin işlenmesinde verimliliği artırmakta ve sorunsuz çevrimiçi hizmetleri hedeflemeyi mümkün kılmaktadır. Bilgi teknolojilerinin stratejik bir uygulanması olan e-devletin kullanımı işletmelerin ve vatandaşların kurallara ve düzenlemelere uyum için harcamak zorunda oldukları zaman, para ve çaba miktarını radikal bir şekilde azaltmaktadır. İnternet sayesinde posta, kağıt ve kırtasiye masraflarının azaltılması, işlemlerdeki hata payının en aza indirilmesi ve vatandaşların talepleri doğrultusunda mal ve hizmetlerin sunulması yoluyla kamu hizmet kalitesinin artırılması için önemli tasarruflar ve faydalar sağlanmaktadır. Bu şekilde, kamu harcamalarının maliyeti düşürülürken, üretilen katma değer de artırılmış olmaktadır. Bu anlamda e-devlet sistemleri, kamu hizmetlerinin tüm vatandaşlar için etkin ve verimli bir şekilde sunulması, devlet kurumlarının performansının artırılması açısından önemlidir.
- *Zaman Tasarrufu:* E-devlet, devlet kurumları ile yapılan işlemlerin daha hızlı ve düzgün bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanımaktadır. E-devlet uygulamaları, vatandaşların kolaylıkla kamu hizmetleriyle ilgili bilgilere erişmelerini ve başvurularını internet üzerinden yapabilmelerini sağlayarak, iş akışlarının analiz edilmesi ve adımların azaltılması yoluyla uygulamada tekrarların ve zaman kayıplarının önlenmesinde kesin avantajlar sunmaktadır. Eski zamanlarda manuel olarak yapılan işler, bilgisayar ya da elektronik olarak yapılabilir hale gelerek zamandan tasarruf edilirken, dosyalar ve bağlantılı bilgilerin veri tabanlarında saklanması, bilgiye erişimde zaman tasarrufu sağlamaktadır. Böylece, e-devlet uygulamaları vatandaşların da zamandan ve evrak işlerinden tasarruf etmelerine yardımcı olmaktadır.

- *Hizmetlere Erişimi Kolaylaştırma:* E-devlet, vatandaşların devletin sunabileceği hizmetlere daha kolay erişmesini sağlayarak devlet bilgisine erişimi kolaylaştırmaktadır. E-devlet, günümüzde birçok ülkede vatandaşların hükümet hizmetlerine internet üzerinden erişebilmesine olanak sağlayan bir sistemdir. Geleneksel kamu hizmeti sunumu modellerinin aksine, e-devlet prosedürleri basit, şeffaf ve kısa süreli işlemleri içermektedir. Vatandaşlar, nasıl ve ne zaman hükümetle etkileşimde bulunacakları konusunda daha fazla kontrol sahibi olmaktadır. Hükümetin belirli bir konumda bulunan bir departmanını ziyaret etmek ya da belirli bir zaman diliminde hükümet personelini aramak yerine, vatandaşlar bu hizmetleri istedikleri zaman ve yerde almayı tercih edebilmektedir. Kamu hizmetlerinin elektronik olarak sunulması, özellikle farklı formların bulunabilirliği ve bunların elektronik olarak gönderilebilme seçeneği kamu hizmetlerinin erişilebilirliği artmaktadır. Yeni dönemde, tek adımda hizmet uygulamaları sayesinde vatandaşlar, farklı iş ve işlemlerini tek bir uygulama ile halledebilmektedir. E-devlet uygulamaları, devletin bilgi ve hizmetlerine yedi gün yirmi dört saat erişimi sağlayarak hizmet kalitesini artırmaktadır. Dolayısıyla e-devlet uygulamaları, vatandaşların ve iş dünyasının kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırarak daha iyi bir hizmet sunma potansiyeline sahiptir.
- *İletişimi Artırma ve Geliştirme:* E-devlet uygulamaları, hükümetlerin vatandaşlar ve işletmelerle daha iyi bir iletişim kurmasını sağlamaktadır. Bu yeni model sayesinde, vatandaşlar ve devlet arasındaki engeller ortadan kaldırılmış ve devlet daha erişilebilir hale gelmiştir. Devletin dijitalleşme süreci, iş dünyası ile olan ilişkilere de olumlu katkılar sağlamıştır. Elektronik uygulamalar sayesinde, devlet işlemleri daha kolay hale gelmekte ve yasal süreçler de daha hızlı tamamlanabilmektedir. İşletmeler, çevrimiçi işlemler sayesinde yasalara uygun davranmakta ve işlemlerini daha hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmektedirler. Bu da farklı iş çevrelerine ve devletle iş yapan işletmelere kolaylıklar sağlamıştır. Ayrıca e-devlet uygulamaları, iş dünyasına devletle hızlı etkileşim kurma, maliyetlerin düşürülmesi, daha kaliteli hizmetler alma ve rekabet gücünü artırma imkanları sunmaktadır. Bununla birlikte e-devlet uygulamaları, devlet organları ve faaliyet odakları arasındaki ilişkiyi kolaylaştırarak, kamu kurum ve kuruluşlarının daha verimli ve etkin hale

gelmesini sağlamaktadır. Bu sayede iç süreçler daha hızlı yürütülebilmekte, işbirliği daha kolay hale gelmekte ve hizmet kalitesi artmaktadır.

- *Şeffaflaşma ve Bürokratik Süreçlerin Azaltılması:* E-devlet, kamu yönetimi reformu ve modernizasyon süreçlerine katkıda bulunmaktadır. E-devlet, kamu kurum ve kuruluşlarını birleştirmek ve hizmet sunumunu değiştirmek için internet ve iletişim teknolojilerini kullanarak devletin iç ve dış faaliyetlerinin yeniden örgütlenmesini teşvik etmektedir. Bu yeniden yapılanma, kamu sektöründe performansı artırmak için bir fırsat olarak görülmektedir. Bu nedenle, e-devlet süreçleri, devlet idaresinde önemli bir değişim kaldıracı olarak kabul edilmektedir. E-devlet, resmi politikaların ve mevzuatın internete yüklenmesi sayesinde hükümet kararlarının daha şeffaf ve tartışılabilir hale gelmesini sağlayarak yolsuzluğun önüne geçebilmektedir. E-devlet, açık bir hükümet fikrini uygulayarak hükümetin daha şeffaf olmasına yardımcı olmakta ve bu da vatandaşların hükümetin performansını yakından takip etmesine olanak sağlayarak hükümetin hesap verebilirliğini ve vatandaşların güvenini artırmaktadır. E-devlet, gayrişahsîlik ilkesinin daha etkin uygulanmasına olanak sağlayarak, kamu görevlilerinin takdir yetkisini azaltmakta, yolsuzluk ve rüşveti önleyebilmektedir. Ayrıca e-devlet uygulamaları kayıt dışı ekonomi ile mücadelede etkin bir araç olarak kullanılabilmektedir. Bunun yanı sıra, dijital bilgi transferi kağıt belgelerin bekleme süresini azaltarak daha az bürokrasi anlamına gelmektedir. E-devlet girişimleri, kamu yönetimini daha rasyonel hale getirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımından yararlanmaktadır. Bu sayede kamu yönetiminde sağlam bir bilgi altyapısı oluşturulmakta, gereksiz süreçler ve ayrıntılı düzenlemeler ortadan kaldırılmakta, hizmetlerin sunumu hızlandırılmakta ve standardize edilmektedir.
- *Demokratik Katılımın Artması:* E-devlet uygulamaları, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmakla birlikte, aynı zamanda vatandaşların hükümetin politika sürecine daha aktif bir şekilde katılımını sağlamaktadır. Vatandaşlar, elektronik devletin karşısında iki farklı pozisyonda yer almaktadır. İlk olarak, vatandaşlar devletin sunduğu mal ve hizmetlerin alıcısı olarak konumlanmakta, ikinci olarak ise, vatandaşlar demokratik sistemin üyeleri olarak kamusal süreçlere katılmaktadır. İnternet sayesinde, insanlar politikacılar ya da kamu görevlileri ile kolayca etkileşime geçebilme ve seslerini duyurabilme imkanına kavuşmaktadır. Bloglar, sohbet odaları ve sosyal ağlar gibi araçlar

sayesinde, vatandaşlar ve işletmeler, topluluklar oluşturarak farklı siyasi ve hükümet tartışmalarına katkıda bulunabilmektedir. E-devlet ayrıca halkın görüşlerini tartışmaya açarak vatandaşların kamu sorunları hakkında yapıcı tavsiyelerde bulunmasını ve açık politika süreçlerine katılmasını teşvik etmektedir. E-devlet, bu taleplerin karşılanmasına olumlu katkılar sağlayarak demokratik yönetim uygulamalarını kolaylaştırmaktadır. E-devletin bir parçası olan e-demokrasi uygulamaları, çevrimiçi imza kampanyaları, çevrimiçi protestolar, politik toplantıların çevrimiçi izlenmesi ve çevrimiçi tartışmalar gibi araçlarla demokratik süreçte katkıda bulunmaktadır. Dolayısıyla e-devletin ileri düzey mekanizmaları, vatandaşların demokratik süreçte daha aktif katılımını sağlamak ve e-demokrasi uygulamaları ile demokratik mekanizmaların daha etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamaktadır.

2.2.2. Türkiye’de E-Devlet Uygulaması

E-devlet uygulaması diğer ülkelerin kamu yönetiminde olduğu gibi Türk kamu yönetiminde de vazgeçilmez bir noktaya gelmiştir. Bugün birçok kamu hizmeti bu uygulama üzerinde verilmekte ve her geçen gün daha da önemli bir hal almaktadır. Dolayısıyla bu uygulamanın Türkiye’deki gelişim süreci ve Türk kamu yönetimine katkısı oldukça önem arz etmektedir.

2.2.2.1. Türkiye’de E-Devlet Uygulamasına Geçiş Süreci

Türkiye’de e-devletleşme yönündeki ilk adımlar, 1970’li yılların başlarına, İçişleri Bakanlığı tarafından başlatılan Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)’ne kadar götürülebilir. Bu projeyle nüfus idaresinin otomasyonlaşması amaçlanmıştır. Bu öncü bir gelişme olmakla birlikte e-devlet konusundaki asıl önemli adım ise 1993 yılında ODTÜ tarafından internet bağlantısının kurulmasıyla başlatılmaktadır. Bu tarihten sonra kamu kurumları, ilgili taraflara bilgi vermek amacıyla web sayfaları oluşturmaya başlamışlardır (Demirhan ve Türkoğlu, 2014, s. 236-241).

1990’lı yılların başlarından itibaren hazırlanan çeşitli belge ve düzenlemelerle merkezi düzeyde yer alan Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)’nın 1997 yılında gerçekleştirdiği, Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planının (TUENA), Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezinin (ULAKBİM) ve elektronik ticaret ağının Türkiye’de e-devlet yapılanmasına geçişi gösteren politikaları içeren ilk resmi çalışmalar olarak

vurgulanmaktadır. Kurul'un bir yıllık çalışmaların durumunu yansıtan 1998 yılında yayınladığı raporda, sonraki dönem için de bazı önemli kararlar alınmıştır. Bu raporda, Kamu-Net projesi şekillenmiştir. Diğer taraftan 1999 yılında yayınlanan TUENA raporu da, kamu hizmetlerinin elektronik ortamlarda sunulmasını içeren ilk resmi rapor olarak gösterilmektedir. Kamu kurumları arasında işlemlerin ve bilgi paylaşımlarının kolaylaştırılması amaçlanmaktadır. Burada yer alan zaman diliminde bakanlık ve diğer kamu kurumları düzeyinde e-devlet uygulamalarının kapsamı içine dahil edilecek bazı çalışmaların gerçekleştirildiği bilinmektedir. Bu girişimlerin bir kısmı 2000'li yılların başında yatırım programına dahil edilmiştir (Memiş, 2021, s. 489-490).

2008 yılında ise Türkiye'de e-devlet uygulaması 9 devlet kurumu ve sunduğu 22 hizmet ile faaliyete başlamıştır. Sonraki zaman diliminde özellikle 2013 yılı sonrasında belediyeler gerçekleştirdikleri önemli uygulamalarla e-devlet kapısına dahil olmuşlardır. E-devlet kapısı içinde yer alan kurumların sayısının artmasına paralel olarak hizmet sayılarında da önemli bir artış olmuş ve 5.000'nin üzerinde hizmet sunulur hale gelmiştir (Memiş, 2021, s. 489-490).

Dolayısıyla Türkiye'de e-devlete yönelik çalışmalar 2000 yılında önce başlamış ve 2008 yılında e-devlet uygulamasının aktif bir şekilde kullanılmaya başlamasıyla birlikte birçok kamu hizmeti bu uygulama üzerinden verilmeye başlanmıştır. Bu uygulama sayesinde hem devlet hem de vatandaş önemli kazanımlar elde etmeye başlamışlardır. Bu uygulamanın Türk kamu yönetiminde birçok önemli yansıması da bulunmaktadır.

2.2.2.2. E-Devletin Türk Kamu Yönetimine Yansımaları

E-devlet uygulaması katılımcı yönetim, daha iyi yönetim ve insanların daha etkin hizmet talep etmeleri doğrultusunda ortaya çıkan yeni bir devlet anlayışını temsil etmektedir. Devletin görevlerini tatmin edici bir şekilde ifa edebilmesi için kamu hizmet sunumlarına ilişkin her çeşit bilginin toplanması ve erişimine kolay bir şekilde ulaşılması önem kazanmıştır. Bu uygulama vatandaşların karar alma sürecini basitleştirip kısaltmakta, devletin değişen ihtiyaç ve koşullara uyum sağlamasını, devletin proaktif ve katılımcı bir duruş sergilemesini sağlamaktadır. Söz konusu uygulama hem hizmet kalitesini artırmakta hem de hizmet sunum sürecine vatandaşlar dâhil etmektedir.

Türk kamu yönetiminde e-devlet uygulamasının kamu yönetiminde birçok önemli yansıması bulunmaktadır. Ancak her uygulamaya değinilmesi halinde çalışmanın

sınırı aşılacaktır. Bu yüzden belli başlı e-devlet projeleri olarak, Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Polis Bilgi Ağı Projesi (POLNET), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Gümrük İdaresinin Modernizasyon Projesi (GİMOP), SAY 2000 Projesi ve E-Belediyecilik Uygulamaları üzerinde durulacaktır. Söz konusu uygulamalara kısaca değinmek gerekirse (Şahin, 2008, s. 105-108; Bozaslan, 2023, s. 24-25):

- *Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)*: 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı tarafından projelendiren bu uygulama, Türkiye’deki e-devlet projelerinin hayata geçirilmesi açısından son derece önemlidir. Proje ile güvenli bilgi alışverişi, hızlı bilgi güncellemesi, halka sunulan hizmetlerin hız ve etkinliğinin artırılması amaçlanmaktadır. Ayrıca bu proje kapsamında Türkiye’deki farklı ulusal kurumların kullandığı numaralar vatandaşlar için birleştirilmiş ve karakterler kaldırılmıştır. Güvenilir bilgi desteği ile proje, devletin iş ve operasyonlarını hızlandırmakla kalmadı, aynı zamanda devlet tarafından uygulanan e-devlet projelerinin de anahtarı oldu. Bu kapsamda, projenin devamı niteliğindeki Kimlik Paylaşım Sistemi Projesi ile güvenilir, hızlı ve etkin hizmet verilmesi ve kırtasiye kullanımının da önüne geçilmesi adına kurumlara önemli yararlar sağlamıştır.
- *Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS)*: Mülkiyete dayalı bilgi kullanan bütün kurum ve kuruluşlar yasal ve güncel bilgi ihtiyacını tek bir merkezden sağlamayı amaçlayan TAKBİS projesi, Avrupa Birliğine katılmayı ana hedef haline getiren Türkiye’nin ulusal Programında da “orta vadede gerçekleştirecek projeler” arasında yer almıştır. Bu proje, ülke geneline üretime katılmamış alanların belirlenmesi, kentsel alan ve arazi düzenlenmesi, toprağa bağlı kredi piyasasının geliştirilmesi, toprağa bağlı ihtilafların araştırılması, kamu ve hazine taşınmazlarının envanterinin çıkartılması, arsa ve arazi kullanımının denetlenmesi, rasyonel yatırım planlamalarının yapılması, taşınmaz işlemlerinden kaynaklanan devlet gelirlerinin arttırılması, adil vergilendirme, vergi kaybının önlenmesi, adil ve hızlı kamulaştırma yapılabilmesi, gecekondü sorunun çözümü gibi temel amaçları gerçekleştirmek için uygulanmaya başlamıştır.
- *Polis Bilgi Ağı Projesi (POLNET)*: Emniyet Genel Müdürlüğü’nün 81 il merkezi ve 86 sınır kapısını birbirine bağlayan ve 2002 yılı başından itibaren Emniyet teşkilatının kullanımına açılan POLNET kapsamında birçok ana uygulama, lokal

uygulama, sorgu programı ve istatistik programları hizmet vermektedir. E-devlet uygulamasının önemli yansımalarından biri olan bu proje ile polisler her türlü bilgiye daha kolay, hızlı ve güvenilir bir şekilde ulaşılabilmesi için önemli kolaylıklar sağlanmaktadır.

- *Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)*: Bu proje yargı mekanizması üzerine odaklanılmakta ve zaman sorunun en çok yaşandığı bu alana müdahale edilmeye çalışılmaktadır. Dava süreçlerinin uzaması, bilgi ve belgelerin iletiminde ciddi sorunların yaşanması, bürokratik engellerin zaten yavaş işleyen süreci daha da yavaşlatması, Türkiye’de yargının karşı karşıya kaldığı temel sorunlar arasında ilk akla gelenlerdir. Yargı mekanizmasının doğrudan adaletle ilgili olması ve dolayısıyla sürecin uzamasının, temel insan hakları açısından doğuracağı olumsuz sonuçlar bu konuda bir adım atılmasını zorunlu hale getirmiştir. Dolayısıyla yargı hizmetlerinin daha hızlı ve etkili sunulması amaçlayan bu proje son derece önem arz etmektedir.
- *Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)*: Bu proje, vergi mükelleflerine yönelik bir hizmet standardı oluşturmak ve vergi politikalarının uygulanmasında yaşanan sorunları ya da aksamaları ortadan kaldırabilmek için hazırlanmıştır. Mükellef ve vergi daireleri arasından uzayan işlemleri hazırlanacak teknik altyapıyla daha kısa sürede çözüme kavuşturabilmek, denetim mekanizmasının etkin işletilebilmesi, devletin en önemli gelir kalemini oluşturan verginin, şeffaf, hukuka uygun ve adil bir şekilde idareye aktarımın sağlanabilmesi gibi temel amaçlardan hareket edilmiştir.
- *Gümrük İdaresinin Modernizasyon Projesi (GİMOP)*: Türkiye genelinde gümrük işleriyle ilgili olan her türlü iş ve eylemin koordinasyonu amacıyla hazırlanmış bir proje olarak karşımıza çıkan GİMOP, ithalat, ihracat gibi işlemlerinin yanı sıra kaçakçılık ve ihlal gibi yasadışı durumların Gümrük Müsteşarlığı veri tabanına aktarılması amacından hareket edilmiştir. Bu sayede Türkiye’de gümrük işlemlerinde yaşandığı sıklıkla ortaya çıkan yasadışı faaliyetlerin de önlenbilmesi ve daha saydam bir ortamın tesis edilmesi sağlanmaya çalışılmıştır.
- *SAY 2000 Projesi*: Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü, 3 Mart 1999’da SAY 2000i-Web Tabanlı Saymanlık Otomasyon Sistemi projesini

başlatmıştır. Bu projede de bütün veri ve bilgilerin tek bir merkezde toplanması, karar alıcıların bu veri ve bilgilerle ivedilikle ulaşmasını sağlanarak sürecin sorunsuz ilerlemesi amaçlanmıştır. Böylece ülke genelindeki saymanlıklar ile merkez arasındaki iletişim, hızlı, güvenli ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi projeden beklenen en önemli faydalar arasında yerini almıştır.

- *E-Belediyecilik Uygulamaları:* Türk kamu yönetiminde e-devlet uygulamasının yansması yalnızca merkezi kamu kurumlarında bulunmamaktadır. Merkezi uygulamaların yanı sıra, yerel yönetim birimlerinde de e-devletin uygulamasının yansmaları bulunmakla birlikte en önemli uygulamalarından birisi e-belediyecilik uygulamalarıdır. E-belediyecilik uygulaması, kamu hizmetlerinin daha etkin, etkili ve tasarruflu şekilde verilmesini sağlamaktadır. Dolayısıyla bu uygulama kamu açısından olduğu gibi vatandaş açısından da son derece önemlidir.

Görüldüğü üzere, Türk kamu yönetiminde birçok e-devlet uygulamasının yansması bulunmakta ve bu uygulamaların daha aktif bir şekilde kullanılabilmesi için yeni düzenlemeler de yapılmaktadır. Dolayısıyla günümüzde olduğu gibi ilerleyen süreçte de e-devlet uygulaması oldukça önemli ve vazgeçilmez bir konumda olacağını söylemek mümkün görünmektedir.

2.2.2.3. E-Devletin Türk Kamu Yönetimindeki Yeri ve Önemi

Türkiye’de e-devlet uygulamasının faaliyete geçiş süreci oldukça yeni olsa da bu uygulamaya yönelik ilgi her geçen gün artmaktadır. Bu uygulama sayesinde kamu hizmetleri eskiye oranla hem daha hızlı sunulmakta hem de maddi ve zaman açısından önemli bir tasarruf elde edilmektedir. Türk kamu yönetimindeki yeri ve önemi her geçen gün artan bu uygulama artık vazgeçilmez bir noktaya gelmiştir.

E-devlet uygulamasının kamu yönetimindeki yeri ve önemi, kamu yönetimi düşüncesine etkisi, bürokratik sürece etkisi, kamu hizmet sunumuna etkisi ve vatandaş odaklı anlayış ve demokratik katılım üzerine etkisi alanları üzerinde değerlendirilebilir. Bu uygulamanın etkilemiş olduğu söz konusu alanlara değinmek gerekirse (Manav ve Acar, 2023, s. 401- 408-):

- *Kamu Yönetimi Düşüncesine Etkisi:* E-devlet projesi kamu yönetiminin modernleşmesi ve yeniden yapılandırılması için yeni vizyonlar sunması

nedeniyle, siyasetçilerin, bilim ve devlet adamlarının dikkatini çekmektedir. Bu durum e-devletin disiplinlerarası bir yaklaşım gerektiren yeni bir çalışma alanı olarak ortaya çıkmasına neden olmakta ve birçok ülkenin e-devlet konusu üzerinde kapsamlı çalışmalar yürütmesine yol açmaktadır. Bu çalışmalar e-devleti geniş anlamda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı aracılığıyla kamu yönetimini dönüştürme kapasitesi olarak tanımlamaktadır. Bu anlamda e-devlet, yalnızca yürütmenin değil, diğer devlet organlarının da çalışmalarını kapsamakta ve vatandaşlarla etkileşime dönük hem siyasal hem de yönetsel derin ve kapsamlı değişikliklere büyük bir önem vermektedir.

E-devlet, yeni kamu yönetimi programının bir parçası olarak ortaya çıkmış olsa da, yalnızca süreçleri daha iyi yönetmekle kalmayıp, bizzat süreçleri yeniden inşa etmektedir. Bu nedenle, e-devlet paradigması, doğrudan doğruya yönetsel süreçlerle ilgilenmekte ve kamu yönetiminde köklü bir değişim sağlamaktadır. E-dönüşüm ve modernleşme çabaları, bilgi ve iletişim teknolojilerinin devletin dijitalleşmesinde araç olarak kullanılmasını sağlayarak, hızlı karar alabilen, bilgi işleme kapasitesi yüksek ve ihtiyaçlara hızlı cevap veren bir devlet yönetim yapısının oluşturulmasını hedeflemektedir. E-devlete geçiş, yönetim reformu stratejilerinin bir parçası olarak kabul edilerek, tedbirli bir otomasyondan ziyade stratejik bir yenilik olarak ele alınmaktadır. E-devlet, geleneksel devletin devamı değil, devletin yapısal ve zihinsel olarak dönüşümünü gerektiren bir model olarak kabul edilmekte ve kamu yönetiminde uygulanabilmesi için yeni bir yönetim anlayışını ortaya çıkarmada araç olarak kullanılmaktadır. E-devletin, idari eylemler ve faaliyetler konusunda önemli gelişmeler sağlaması hem bugün için gerçeklik hem de geleceğe yönelik bir vizyon oluşturma açısından büyük önem taşımaktadır. Elektronik dönüşüm süreci olan e-devlet, idari modernizasyonun ötesinde kamu yönetişiminde yeni yolların keşfedilmesine imkan tanımaktadır.

- *Bürokratik Sürece Etkisi:* E-devlet politikasının geleneksel Weberyen yaklaşımdan farklı olarak yeni bir bürokrasi anlayışına dayandığı belirtilmektedir. Devletler, vatandaşlarıyla internet aracılığıyla etkileşim sürecine girmek için büyük bir çaba göstermekte ve e-devlet sayesinde sıkıcı ve karmaşık bürokratik işlemleri kolaylaştırmayı amaçlamaktadır. Özellikle internet, bireylerle yönetim arasındaki iletişimin gelişmesine büyük katkı sağlamaktadır. Devletin klasik yapılanmasındaki ve bürokratik işleyiş kurallarına uyulması gereken bazı işlemler, internet ortamında birkaç dakika

içinde tamamlanabilmektedir. Bu bağlamda e-devlet yaklaşımı, devlet hizmetlerinin maliyet açısından etkin ve şeffaf bir şekilde sunulmasını sağlayarak geleneksel, hiyerarşik ve bürokratik yönetişimin yerini aldığı savunulmaktadır. Bu nedenle, e-devletin çağdaş bir kamu yönetimi organizasyonu olduğu ve vatandaş-müşteri modeli ile devletin hizmetlerinin daha verimli bir şekilde sunulabileceği iddia edilmektedir.

Kamu sektöründe BİT'in kullanımının bürokratik olmayan örgütsel düzenlemeleri destekleyen dar bir bakış açısıyla değil, tarafsızlık, eşitlik ve adalet gibi üstün hedeflere ulaşmak için verimli ve etkili organizasyonel düzenlemelerle birlikte düşünülmesi gerektiği önerilmektedir. Bununla birlikte BİT'in bürokratik örgütleri ortadan kaldırmak yerine onları destekleyen bir araç olarak kullanılması gerektiği de savunulmaktadır. BİT'in idari prosedürleri otomatikleştirerek idari sistemin verimliliğini ve etkililiğini artırabileceği, aynı zamanda bürokratik örgütle etkileşim içinde olan her vatandaşa eşit, tarafsız ve adil muamele sağlayan temel mantığı değiştirmedeği belirtilmektedir. Kamu sektöründe BİT'in kullanımının bürokratik organizasyonu desteklemek için tasarlanan uygun araçlar ve çözümler sağladığı ifade edilmektedir. Bu anlamda e-devletin özellikle dinamik, becerikli ve etkileşime dayalı bir yapıya sahip olması, devletin bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla daha etkili, verimli ve vatandaş odaklı bir sisteme dönüşmesini sağlamaktadır.

- *Kamu Hizmet Sunumuna Etkisi ve Vatandaş Odaklı Anlayış:* Bilgi işlem tabanlı elektronik uygulamalar ve web teknolojilerinin kamu hizmetleri alanında kullanılması, zamandan tasarruf sağlamanın yanı sıra, kamu hizmetleriyle ilgili karar verme, planlama, uygulama ve denetim süreçlerinde vatandaşlarla devlet arasında etkileşim, katılım ve paylaşım ortamı sağlayarak, şeffaf, hesap verebilir ve denetlenebilir bir kamu yönetimi sisteminin oluşumuna katkıda bulunmaktadır. E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi, kamu hizmeti sunucularıyla vatandaşlar arasındaki ilişkinin şeklini ve niteliğini, sanal ortamda ve ağ yapılanması çerçevesinde oluşturulan yeni sistemin örgütsel ve işlevsel işleyiş düzeni içinde önemli ölçüde değiştirmektedir. Elektronik kamu hizmetleri, objektif ve mantıklı kriterler kullanılarak önceden kapsamlı bir analize tabi tutulduktan sonra internet ortamına aktarılmaktadır. Bu şekilde hizmet alıcıları, hizmetin başından sonuna kadar işlemlerini takip edebilmekte, hatalarını hızlıca düzeltebilmekte ve hizmetin başarısı ya da başarısızlığına

doğrudan etki edebilmektedir. Elektronik işlem ortamında kamu hizmeti alıcıları, karar verme, planlama ve yürütme süreçlerinde aktif rol almasalar da, hizmetin yürütülme aşamasında kontrol sahibi olabilmektedir.

E-devletin, kamu hizmetlerini iyileştirmek amacıyla dünya genelindeki birçok gelişmiş ülkede ortaya çıkan ve yeni kamu yönetimi adı altında tanımlanan bir reform hareketinin bir parçası olarak görülebileceği belirtilmektedir. Bu hareket, özel sektörden alınan yeniliklerin kamu sektörüne uyarlanması yoluyla daha iyi müşteri hizmetleri sunulmasını amaçlamaktadır. Yeni kamu yönetimi, müşteri odaklı hizmet sunumunu vurgulayan bir yaklaşım olarak öne çıkmaktadır. E-devlet uygulamaları sayesinde, devletin vatandaşlara sunduğu bilgi ve hizmet kanallarının değiştiği izlenimi oluşsa da gerçekte bu değişim daha derindir. Bu bağlamda, son yirmi yılda kamu yönetimi literatürüne giren müşteri memnuniyeti ve vatandaş odaklılık gibi dönüştürücü kavramlar, e-devlet kavramının da bir parçası olarak değerlendirilmektedir. E-devlet yaklaşımı, vatandaşları ön plana çıkaran, merkezi bir konuma yerleştiren, kamu çalışanlarının bilgi ve hizmet kalitesinden sorumlu olduğunu kabul eden, kamu görevlilerinin performansını ölçen, iyi performans ödüllendiren ve zayıf performans düzeltmeye çalışan, kamu hizmeti sürecini yalnızca kamu kurumlarına sınırlı görmeyen ve özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarını da dahil eden bir yaklaşımdır.

- *Demokratik Katılım Üzerine Etkisi:* E-devlet, merkezi yapıya dayanmayan bir yatay koordinasyon sunarak kamu yönetimi birimleri arasındaki bağlantıyı güçlendirmekte ve vatandaşlar bu bağlantıdan yararlanmaktadır. Bilgi teknolojileri ve internetin kullanımı, demokratikleşmeyi teşvik ederek geniş kesimlerin yönetime katılımını sağlamaktadır. BİT temelli katılım uygulamaları, vatandaşların tercihlerini belirlemesine, bilgi paylaşımına, politika müzakeresine ve kamuoyu düşüncesinin serbest ifadesine olanak tanımaktadır. Bu uygulamalar, daha geniş kesimlere ulaşarak daha hızlı ve sistematik bir şekilde katkı sağlamaktadır. Geleneksel katılım yöntemleriyle kıyaslandığında, BİT tabanlı katılım uygulamaları, zaman ve mekân esnekliği sağlayarak politika sürecine daha fazla genişlik kazandırmaktadır.

Toplumun paydaşlarının yönetime çevrimiçi olarak demokratik katılımını sağlayan e-yönetişim ise, kamu politikalarının şekillendirilmesi, tartışılması ve uygulanması gibi konuları çevrimiçi bağlantılar aracılığıyla gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Bu durum, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak, yönetişim

süreçlerini daha etkili hale getirmeyi amaçlayan bir yaklaşımı ifade etmektedir. Bu nedenle e-yönetişim, yönetişimin bir bilgi çağı modeli olarak kabul edilmektedir. E-yönetişim, hizmetlerin tamamen çevrimiçi olarak sunulmasının ardından ortaya çıkan bir kavram olup, e-devlet girişi ile yakından bağlantılıdır. Bu kavram, dış dünya ile etkileşim kurmak, demokrasinin geliştirilmesi, demokratik kurumların ve süreçlerin güçlendirilmesi ve halkın gereksinimleri ve öncelikleri dikkate alınarak dahil edilmesi amacıyla hizmet sunumunun ötesine geçmektedir. Bu kavramın önemi, dijital teknolojilerin kullanımı ile birlikte demokrasinin güçlendirilmesi ve halkın daha aktif katılımı için fırsatlar doğurmasıdır.

2.2.2.4. Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Yaşanan Sorunlar

E-devlet uygulaması kamu yönetimine önemli katkılar sağlasa da her dijital uygulamada olduğu gibi e-devlet uygulamasında da önemli sorunlar ile karşı karşıya kalılabilmektedir. Bu sorunların başında ise güvenlik, gizlilik, sayısal uçurum, eğitim ve insan kaynakları, bütçe engelleri, teknik alt yapı, hukuki sistem ve liderlik gelmektedir. Söz konusu sorunlara kısaca değinmek gerekirse (Şahin, 2008, s. 112-120):

- *Güvenlik*: E-devlet uygulamalarından karşılaşılan en önemli sorunların başında güvenlik endişesi gelmektedir. Nitekim her ilişkinin temelinde güven yer almaktadır. Ancak güvenlik endişesi bulunsu da e-devlet uygulaması, başta vatandaşlar olmak üzere birçok kesime önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Dolayısıyla uygulamaya yönelik güvenin kazanılması için sürekli yasal ve yapısal olarak düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.
- *Gizlilik*: Gizlilik yani mahremiyet en hızlı büyüyen ulusal ve uluslararası sorunların başından gelmektedir. Bilgilerin gizliliği devletin sorumluluğunda bulunmaktadır. Ancak birçok kesim tarafından bilgilerin gizli kalmadığı yönünde endişeleri bulunmaktadır. Bu durum doğal olarak e-devlet uygulamasına yönelik endişelerin de ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.
- *Sayısal Uçurum*: E-devlete erişebilme ve kullanma açığı, sayısal uçurum olarak tanımlanan önemli bir sorundur. Sayısal uçurum sorun hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde sıklıkla tartışılmaktadır. Özellikle eğitim seviyesi yüksek olanların daha düşük olanlara göre e-devlet uygulamasından daha çok yararlandığı ve bu durum toplumda sayısal uçurum oluşturduğu ile sürülmektedir.

- *Eğitim ve İnsan Kaynakları:* Geçmişte olduğu gibi günümüzde de Türk kamu yönetiminde alanından uzman, nitelikli ve liyakatli kişilerin yeterince olmadığı bilinmektedir. Özellikle bilişim konusunda yeterli uzman olmaması e-devlet uygulamalarında sorun yaşanmasının en önemli neden başından gelmektedir. Devletin, bilgi ve iletişim teknolojilerine hakim tecrübeli ve uzman kişileri elinde tutabilmesi için önemli politikaları hayata geçirmesi gerekmektedir.
- *Bütçe Engelleri:* Hükümetlerin bütçeleri sınırlı olduğu için e-devlet uygulamalarına sürekli yatırım yapılamamaktadır. Bu durum e-devlet uygulamasının aktif ve yaygın bir şekilde kullanılmasının da önüne geçebilmektedir.
- *Teknik Alt Yapı:* E-devlet uygulaması bilgi teknolojilerinin kullanımı üzerine kurulu olduğu için teknolojik alt yapı konusunda yatırımların yapılması gerekmektedir. Teknik alt yapı sorunu her uygulamada görüldüğü için bu konu üzerinde önemle durulmalı ve kapsamlı bir çalışmanın yapılması gerekmektedir.
- *Hukuki Sistem:* Yeni dijital uygulamalar her zaman hukuksal sorunları da beraberinde getirmektedir. E-devlet uygulamalarının başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için yasayı belirleyenler kısa dönem çözümleri için daha uyanık olmaları gerekmektedir. Aynı şekilde optimal uygulamalarının kamuoyu desteğiyle sağlamlaştırılması için yasa koyucuların proaktif adımları atmaları gereklilik olmaktan çok zorunluluk haline gelmektedir.
- *Liderlik:* E-liderlik, e-devlet uygulamalarının en önemli ve vazgeçilmez ön şartlarından birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. E-devlet uygulamasının başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için hem siyasi liderlerin hem de üst düzey bürokrasinin kararlı bir şekilde e-devlet uygulamasının politika ve projelerine sahip çıkmaları oldukça önem arz etmektedir.

Görüldüğü üzere, e-devlet uygulamasının karşılaştığı birçok önemli sorun bulunmaktadır. Ancak dijitalleşmenin vazgeçilmez olduğu bu dönemde e-devlet uygulamalarından da vazgeçmek mümkün görünmemektedir. Bu yüzden e-devlet uygulamasına yönelik endişelerin ortadan kaldırılabilmesi için gerekli yasal ve yapısal düzenlemelerin yapılması ve vatandaşların bu uygulamalara olan güven duygusunun artırılması gerekmektedir.

Çalışmada daha öncede belirtildiği gibi, e-devlet uygulamasının Türk kamu yönetimindeki en önemli yansımalarından birisi de Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)'dir.

UYAP uygulaması sayesinde yargı hizmetlerine olan erişim daha kolay hale gelmekte ve bu hizmete yönelik iş ve eylemler de eskiye oranla daha hızlı ve etkili şekilde çözülmektedir. Türk kamu yönetiminde önemi her geçen gün artmaya başlayan UYAP Bilişim Sisteminin sağladığı katkılar üzerinde durmak ve bu önemli sisteme yönelik bilinç kazanılmasını sağlamak oldukça önem arz etmektedir.





ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
UYAP BİLİŞİM SİSTEMİ

3.1. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

E-devlet uygulamasının Türk kamu yönetimindeki en önemli yansımalarından birisi olarak karşımıza çıkan Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP), Türk yargı sisteminde önemli bir dönüşümü temsil etmektedir. Günümüzde olduğu gibi ilerleyen yıllarda da bu sistemin aktif olarak kullanılması ve yargı sisteminde vazgeçilmez bir noktaya geleceği söylenebilir.

3.1.1. UYAP Bilişim Sisteminin Tanımı ve Kapsamı

Günümüzde hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerinin tamamını meşgul eden ve dikkat çeken en önemli konularından birisi olan kamu yönetiminde reform çalışmaları, Türk kamu yönetiminin de çok yabancı olduğu bir konu değildir. Bugün bütün dünyada ve Türkiye’de kamu yönetimindeki önemli değişim ve dönüşümü sağlayan en önemli araçların başında e-devlet uygulaması gelmektedir (Şahin, 2008: 1). Türkiye’de e-devlet uygulamasının yargı sistemindeki en önemli yansıması ise UYAP Bilişim Sistemidir.

UYAP Bilişim Sistemi, Türkiye’de yargı birimlerinin tamamında uygulanıp her türlü idari ve yargı faaliyetlerinin elektronik ortamda yürütülmesini sağlamaktadır. UYAP genel bir ifadeyle, “e-Dönüşüm sürecinde gerekli tüm teknolojik gelişmelerden faydalanılarak UYAP Bilişim Sistemini kapsayan tüm birimlere, kamu kurum ve kuruluşlarına, avukatlara ve vatandaşlara elektronik ortamda yargı hizmeti sunan ve e-Devlet hizmetinin e-Adalet ayağını oluşturan bilişim sistemi” şeklinde tanımlanabilir (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü, 2021: 25). UYAP Bilişim Sistemi ile birlikte yargı sisteminde eskiye oranla daha hızlı ve etkili bir anlayış benimsenmeye başlanmıştır.

UYAP Bilişim Sistemi; Anayasa Mahkemesi, Yargıtay, Danıştay, bölge adliye mahkemeleri, bölge idare mahkemeleri, Türkiye Adalet Akademisi, Hâkimler ve Savcılar Kurulu ve Adalet Bakanlığının bağlı ve ilgili kurumları kapsayan bütünleşik bir sistemdir. Bu sistem ile birlikte, diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla hem bilgi hem de veri alışverişinde bulunulması hedeflenmektedir. UYAP Bilişim Sistemi, Türkiye’deki yargı birimlerinin tamamında işletimde olup bütün yargısal ve idari çalışmalar bu sayede elektronik ortamda yürütülmesini sağlamaktadır (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü, 2021, s. 25). Görüldüğü üzere, UYAP Bilişim Sisteminin kapsamı geniş olmakla birlikte birçok önemli faaliyeti de gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır.

3.1.2. UYAP Bilişim Sisteminin Ortaya Çıkış Süreci

Yargı sisteminde iş yükünün her geçen gün artması, personel sayısının yetersiz kalınması, haberleşme ve bilgi alışverişinde aksaklıkların ortaya çıkması, yargı kurumları dışındaki diğer birimlerden gelmesi gereken bilgilerin geç gelmesi ve teknoloji olanaklarından yoksun olması gibi nedenlerle, yargı faaliyeti çok ağır işlemektedir. “Geç kalınmış adalet, adalet değildir” ilkesiyle yola çıkarak, devletin vatandaşlara zamanında adalet dağıtabilmesi en önemli görevlerinden birisidir. Bu görevi yerine getirebilmenin en önemli yollarından birisi de bilgi toplumu içerisinde yer alabilmektir. Bu anlayış ile hareket eden Adalet Bakanlığı, “e-devlet” uygulamasının önemi bir parçası olacak “e-adalet” uygulamasının kurulabilmesi için Yüksek Yargı Organları ve yargı için bilgi temin edilmesinde vazgeçilmez noktada olan kurumlar da sisteme dahil edilerek, Adalet Bakanlığı merkez teşkilatıyla birlikte bütün mahkemeler, cumhuriyet başsavcılıkları, adli tıp ve icra dairelerini içine alacak şekilde bilgisayar ağı kurma bu sayede Bakanlık merkez ve taşra birimleri arasında bilgi alışverişinin elektronik ortama taşınması, vatandaşa internet üzerinden hizmet verilmesi, harici birimlerden beklenen bilgilerin istenilen zamanda sistem tarafından hazır gelmesi gibi amaçlarla UYAP uygulamasının gerçekleştirilmesi çalışmaları başlatılmıştır (Şahin, 2008, s. 108-109). Başlatılan bu çalışmalar karşılığını bulmuş ve UYAP Bilişim Sisteminden önemli kazanımlar elde edilmeye başlanmıştır.

Türkiye’de adalet alanında ilk elektronik çalışmalar 1998 yılında başlamıştır. Bu çalışmaların temel amacı ise adalet hizmetlerinin en iyi şekilde verilmesini sağlamak ve üretkenliği ve verimliliği artırmaktır. Bu amaçla UYAP Bilişim Sistemi adı altında çoklu-kullanıcılı ve iş odaklı bir elektronik sisteminin uygulamaya geçirilmesine karar verilmiştir. Bir e-kurum uygulaması olan bu sistem, temel olarak adaletin daha hızlı ve ekonomik olarak yerine getirilerek vatandaşın mağdur olmasının önüne geçilmesini amaçlamaktadır (UYAP Bilişim Sistemi, t. y.).

UYAP Projesi, 2000 yılında UYAP I ve UYAP II şeklinde iki aşamalı olarak ele alınmıştır. 2001 yılında Adalet Bakanlığı merkez birimlerinin otomasyonunun sağlayan UYAP I projesi tamamlanmıştır. 2005 yılında ise adli ve idari yargı birimleri, adli tıplar, ceza tevkif evlerinin otomasyonunu kapsayan UYAP II tamamlanarak faaliyete geçirilmiştir (UYAP Bilişim Sistemi, t. y.). Dolayısıyla UYAP Bilişim Sisteminin ortaya çıkış sürecinde ilk aşamada Adalet Bakanlığı merkez birimleri, ikinci aşamada ise taşra birimleri bu sisteme dahil edilmeye başlanmıştır.

3.1.3. UYAP Bilişim Sisteminin Portalları

Aşağıdaki görselde de görüldüğü üzere, UYAP Bilişim Sisteminde, vatandaş, avukat, kurum, bilirkişi, arabulucu ve uzlaştırmacı olmak üzere altı önemli giriş portalı yer almaktadır.

Görsel 3.1: UYAP Bilişim Sisteminin Portalları



Kaynak: (UYAP Bilişim Sistemi, 2023).

Vatandaş, avukat, kurum, bilirkişi, arabulucu ve uzlaştırmacı portalları sayesinde UYAP Bilişim Sistemine hızlı ve kolay bir şekilde giriş yapılabilmektedir. Bu önemli portallara kısaca değinmek gerekirse (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü, 2021: 91-121).

- *Vatandaş Portalı:* Bu önemli portal sayesinde vatandaşlar, Türkiye’de bulunan bütün adli ve idari yargı birimleri ile icra dairelerinde taraf oldukları dava ve takiplere internet üzerinden erişim sağlayabilmektedir. UYAP Bilişim Sisteminde vatandaşlar, e-devlet şifresi, elektronik imza ve mobil imza ile kolay bir şekilde giriş yaparak işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler.
- *Avukat Portalı:* Bu portal, avukatların yargı sistemine daha hızlı erişim sağlamaları ve yargı hizmetlerinden en iyi şekilde yararlanmaları amacıyla geliştirilmiştir. Davalarını elektronik ortamda takip etmeyen avukatlar, avukat portalı üzerinden elektronik imza ve mobil imza ile giriş yaparak işlemlerini kolay bir şekilde gerçekleştirebilmektedirler.
- *Kurum Portalı:* Kamu ve özel kurum yetkilileri UYAP Bilişim Sistemine, e-devlet şifresi, elektronik imza ve mobil imza ile giriş yapabilmektedir. Bu portal sayesinde söz konusu yetkililer, kolay bir şekilde internet üzerinden çalıştıkları kurumla ilgili icra, iflas ve adli ile idari dava dosyalarını takip edebilmektedirler.

- *Bilirkişi Portalı:* Türkiye’de bulunan bilirkişiler, adliyeye gitmeden ilgili dosyaları bilirkişi portalı sayesinde takip edebilmektedirler. Bilirkişiler, internet üzerinden bilirkişi portalına, e-devlet şifresi, elektronik imza ve mobil imza ile kolay bir şekilde giriş yaparak işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler.
- *Arabulucu Portalı:* Arabulucular, bu portal üzerinden e-devlet şifresi, elektronik imza ve mobil imza olmak üzere üç farklı giriş seçeneğinden yararlanarak kolay bir şekilde işlem yapabilmektedirler. Bu portalda arabulucular, kendilerine gelen dosyaları kabul ya da ret işlemini gerçekleştirebilmektedirler. Arabuluculara önemli kolaylıklar sağlayan bu portalda, arabuluculuk süreci takip edilebilmekte ve sonlandırma işlemleri yapılabilir.
- *Uzlaştırmacı Portalı:* Bu portal, Alternatif Çözümler Dairesi Başkanlığına ya da uzlaştırmacı siciline bağlı uzlaştırmacıların kendisine gelen dosyaları kabul ya da ret işlemi yapabildikleri önemli bir sistemdir. Bu sistemi kullanan uzlaştırmacılar, dosya evraklarına erişim sağlayabilmekte ve dosya takibini yapabilmektedirler. Uzlaştırmacılar, elektronik imza ve mobil imza giriş seçeneklerinden yararlanarak kolay bir şekilde işlemlerini gerçekleştirebilmektedirler.

3.1.4. UYAP Bilişim Sisteminin Amaçları ve Yararları

UYAP Bilişim Sisteminin uygulanmasıyla birlikte daha hızlı, etkin, verimli, adil, güvenilir, şeffaf ve etik değerlere uygun bir şekilde yargılanma sürecinin oluşturulması amaçlanmaktadır. Bu uygulama ile yargı hizmetleri içerisinde yer alan idari faaliyetler ile denetim, teftiş ve soruşturmaların eskiye oranla daha etkin ve hızlı bir şekilde yerine getirilebilmesi temel amaç edinmiş ve doğru ve tutarlı bilgilere istenilen zamanda kolay ve hızlı bir şekilde erişilmesi noktasında önemli bir adım atılmıştır. UYAP Bilişim Sisteminin amacı, yalnızca adalet alanındaki bilgilere kolay erişim sağlanması değil, adalet işleri ile ilgili işlemlerin daha kolay, hızlı, tasarruflu, güncel ve güvenilir bir şekilde yapılmak da istenmektedir. Diğer kamu uygulamalarında olduğu gibi UYAP uygulamasında da temel amaç, vatandaşlara hizmet sağlamaktır (Ünal ve Kiraz, 2016: 443-444). Aşağıdaki tabloda da UYAP Bilişim Sistemiyle birlikte işlem sürelerinde yaşanan değişiklikler net bir şekilde gösterilmektedir.

Tablo 3.1: UYAP Bilişim Sistemi Öncesi ve Sonrası İşlem Zamanları

Cumhuriyet Başsavcılığı İşlemleri		
Yapılan İşlem	UYAP'tan Önce	UYAP'tan Sonra
Dosya Transferi	Yarım Gün	0-1 Dakika
Aylık İstatistik Hazırlama	Yarım Gün	0-2 Dakika
Yıllık İstatistiksel Hazırlama	5 Gün	0-5 Dakika
Devir Listesi Hazırlama	5 Gün	0-1 Dakika
Nüfus Kaydı Alma	1-2 Hafta	2-5 Dakika

Kaynak: (Güzel ve Deligöz, 2014, s. 67).

UYAP Bilişim Sisteminin zaman, mekân ve maliyet açısından olmak üzere birçok açıdan önemli yararları bulunmaktadır. Bu sistemin sağlamış olduğu önemli yararlarının bir kısmını şu şekilde sıralamak mümkün görünmektedir (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü, 2021: 28-30):

- UYAP Bilişim Sistemi ile birlikte merkez teşkilatı tarafından yürütmekte olan işlemler daha etkin ve daha hızlı bir hale gelmeye başlamıştır.
- Merkez teşkilatında yer alan bütün personel, mali, tedarik ve malzeme bilgileri yetkiler tarafından izlenebilir bir hale gelmiştir.
- Karar verme süreçleri eskiye oranla daha da hızlanmış ve bu süreci destekleyecek olan sorgulamalar ve bilgiye erişim de daha kolay bir hale gelmiştir.
- Veriler tek bir merkezde toplanmaya başlanmıştır. Böylece kurumlarda sıklıkla yaşanan veri tekrarlarının ve bilgi farklılıklarının da önüne geçilmiştir.
- Merkez teşkilatında görevli olanlara da elektronik posta ve internet hizmeti verilerek, iletişimin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.
- Entegrasyon noktasında birimler arasında önemli bir aşama kaydedilmiş ve bütün birimlerin hem kurum içi hem de kurum dışı yazışmaların UYAP Bilişim Sistemi üzerinde gerçekleştirilmiş sağlanmıştır.
- Kanunlar çerçevesinde hareket edilerek yetki düzeylerine göre çalışanlara ihtiyaç duydukları her türlü bilgilere doğru, hızlı ve güncel bir şekilde erişim sağlama olanağı tanınmıştır.
- Yargı sistemi içinde yer alan birimler arasında gerçekleştirilen yazışmalar elektronik ortamda daha kolay ve hızlı bir şekilde yapıldığından, “kağıtsız ofis” ortamı meydana getirmiştir.

- Görevsizlik, yetkisizlik ya da birleştirme gibi nedenlerden dolayı başka bir yere gönderilmesi gereken dosyalar UYAP Bilişim Sistemi sayesinde anında gönderilebilmektedir.
- Yargı birimlerinde tevzi işlemleri de UYAP Bilişim Sistemi sayesinde objektif ve adil bir şekilde elektronik olarak yapılabilmektedir.
- Soruşturma ve dava sürecinde deliller eskiye oranla daha hızlı ve sağlıklı bir şekilde toplanabilmektedir.
- Türkiye'deki tüm dosyalara yetkili hakimler ve savcılar elektronik ortamda ulaşabildikleri için daha hızlı ve kolay bir şekilde karar sürecini başlatabilmektedirler.

Görüldüğü üzere, UYAP Bilişim Sisteminin Türk yargı sistemine birçok önemli yararı bulunmaktadır. Teknolojinin her geçen gün daha da önem kazandığı ve vazgeçilmez bir noktaya geldiği bu dönemde UYAP Bilişim Sistemi gibi dijital uygulamaların da kullanılması artık gereklilik olmaktan çok bir zorunluluk haline gelmeye başlamıştır.

3.1.5. UYAP Bilişim Sisteminde Karşılaşılan Sorunlar

Her dijital uygulamada olduğu gibi UYAP Bilişim Sistemi uygulamasında da önemli sorunlar ile karşıya karşıya kalınabilmektedir. Dolayısıyla UYAP uygulaması Türk yargı sistemine önemli katkılar sağlamakla birlikte uygulamada önemli sorunlar da bulunmaktadır.

UYAP Bilişim Sisteminde en çok endişe edilen sorunların başında güvenlik sorunu, altyapı sorunu ve kullanıcı eğitimi sorunu gelmektedir. Kullanıcılar, UYAP Bilişim Sistemini her ne kadar olumlu görseler de dosya bilgilerinin kötü niyetli kişilerin eline geçebileceği endişesini de taşımaktadırlar. Güvenlik sorunun yanı sıra Türkiye'de altyapı ile ilgili önemli çalışmalar yapılsa da bu konudaki sorunlar tamamen ortadan kaldırmış değildir. UYAP Bilişim Sistemin etkin ve verimli şekilde kullanılabilmesi için kullancılardan da iyi bir şekilde eğitim almaları gerekmektedir.

Yukarıda ifade edilen sorunlar yanı sıra, UYAP Bilişim Sisteminde özellikle yargı birimleri ve diğer kurumlar arasındaki entegrasyon sorunu, e-imza'nın etkin kullanımının önündeki engeller ve UYAP kültürüne uyum sağlayamama sorunu bu

sistemde görülen en önemli sorunların başında gelmektedir. Söz konusu sorunlara ayrıntılı şekilde açıklık getirmek gerekirse (Ünal ve Kiraz, 2016, s. 444-446):

- *Yargı Birimleri ve Diğer Kurumlar Arasındaki Entegrasyon Sorunu:* UYAP Bilişim Sistemi ile birlikte Türkiye’de e-dönüşüm çerçevesinde gerekli olan bütün teknoloji gelişmeler kullanılarak Adalet Bakanlığı teşkilatı, bağlı ve ilgili kuruluşları ve tüm yargı ve yargı destek birimlerinin, donanım ve yazılım olarak iç otomasyonu sağlanmıştır. Ancak her ne kadar UYAP Bilişim Sistemi ile önemli adımlar atılsa da diğer kurum ve kuruluşların bu sistem ile entegre edilme noktasında eksiklikler olduğu görülmektedir.

UYAP Bilişim Sisteminin en önemli amaçlarının başında yargı hizmetlerinin eskiye oranla daha hızlı ve etkili olmasını sağlamaktadır. Bunun içinde yargılama sürecinde gerekli olan bütün yazışmaların zaman kaybetmeden yapılması önem arz etmektedir. Bugün bakıldığında da yargı teşkilatında özellikle UYAP ile birlikte iç otomasyonun sağlandığı, fiziki evrak gönderiminin azaltıldığı ve sistem üzerinde e-imza kullanılarak yazışmaların yapıldığı bilinmektedir. Bu sayede hem emekten hem de zamandan tasarruf elde edilebilmektedir. Ancak bu olumlu gelişmelere rağmen henüz bazı kurumlarla entegrasyonun tam sağlanamamıştır.

Kurumlar arasında entegrasyonu tam sağlayamama eksikliği günümüzün dijital uygulamalarına uyum sağlayamayan devletlerin de önemi bir eksikliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin, Kütahya Adliyesi iş mahkemelerinde, yargılama sürecinde en çok yazışma yapılan kurumların başında Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü gelmektedir. İşçi ve işveren ilişkisinden kaynaklanan ihtilaflara yönelik yargılamada, SGK kayıtlarının getirilmesi gerekmektedir. Bu yüzden hemen hemen her dosyada bu evraklar SGK İl Müdürlüğü’nden istenilmektedir. Ancak SGK’nın UYAP sistemi ile henüz istenilen düzeyde entegrasyonu sağlayamadığından, evraklar fiziki olarak gönderilmekte ve cevaplar da fiziki olarak verilmektedir. Bu durum doğal olarak yargının işleyiş sürecini de olumsuz şekilde etkilemekte ve sürecin geç işlenmesine neden olmaktadır.

- *E-İmza'nın Etkin Kullanımının Önündeki Engeller:* E-imza, bir bilginin üçüncü tarafların erişimine kapalı bir ortamda, bütünlüğü bozulmadan ve tarafların kimlikleri doğrulanarak iletildiğini, elektronik ya da benzeri araçlarla garanti eden harf, karakter ve sembollerden oluşmaktadır. E-imza, elle atılan imza ile aynı hukuki sonucu doğurmakta ve bu imza yöntemiyle birlikte fiziki kağıt

kullanımının sona erdirilmesi amaçlanmaktadır. Emekten ve zamandan tasarruf sağlayabilen e-imza ile birlikte tek tuşla güvenli şekilde evrak imzalanabilmektedir.

E-imza uygulaması yargı hizmetlerinin hızlandırılması amacıyla örtüşmektedir. Ancak Türkiye’de bazı kurum ve kuruluşların e-devlet kültüründen uzak olmasından dolayı e-imzanın tam ve etkin bir şekilde kullanılamadığı da bilinmektedir. UYAP Bilişim Sistemi üzerinden yargı çalışanları tarafından e-imza yöntemi kullanılarak imzalanan bir evrağın doğruluğunu sorgulamak, kamu kurumları, özel işletmeler ve vatandaşlar için çok basit bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir. E-imza ile imzalanan bir evrağın doğru olup olmadığı evrağın alt kısmındaki kod ile internet üzerinde sorgulanabilmektedir. E-imzanın güvenilirliği de yine aynı bu yöntemle belirlenebilmektedir. Ancak e-imzanın yasal bir dayanağı olmasına rağmen, birçok kurum, özel işletme ve kişiler tarafından e-imza yerine, ıslak imzalı fiziki kağıt gönderilmesi talep edilmektedir. Böyle bir talep yargı süreçlerinin geç işleminde etkisi olabilmektedir. Dolayısıyla e-imza uygulamasının sağladığı yararlar ve yasal dayanaklar ile ilgili sorumluluklar hakkında bilgilendirmenin sağlanması ve e-imzaya yönelik bir bilinç kazandırılması için gerekli çalışmaların yapılması gerekmektedir.

- *UYAP Kültürüne Uyum Sağlayamama Sorunu:* UYAP Bilişim Sistemine yönelik olumlu süreçler gerçekleşse de bu sisteme yönelik kültürün henüz tam yerleşmediği bilinmektedir. Dahası bu sisteme uyum sağlayamayan kişiler yalnızca sıradan vatandaşlar değil, yargının kurucu unsuru olan ve savunma mesleğini icra eden bazı avukatlarda da bu kültürün tam yerleşemediği bilinmektedir. Hukuk fakültesini başarıyla kazanıp bitiren kişilerin elbetteki hem dünyada hem de yaşadığı ülkedeki gelişmelere kayıtsız kalması beklenemez. Ancak bazı avukatlar UYAP kültürüne kolay adapte olsalar da bazı avukatların ise elektronik ortamda yapılan iş ve işlemlere güvensizlikle yaklaştıkları da bilinmektedir. Dolayısıyla bazı avukatlar neredeyse bütün iş ve işlemlerini UYAP Bilişim Sistemi üzerinde gerçekleştirirse de bazı avukatlar yalnızca fiziki kağıt kullanarak iş ve işlemlerini yerine getirilmesini talep etmektedir. Dijitalleşmenin vazgeçilmez bir noktaya geldiği bu dönemde olumsuz olarak görülen bu kültürün de değişmesi beklenmektedir.

Ancak UYAP Bilişim Sisteminde önemli sorunlar ortaya çıksa da bu sistemin sağlamış olduğu katkılar son derece önemlidir. Nitekim bu sistem ile “Türkiye'nin yargı

hizmetleri çağ atlatmıştır” demek mümkün görünmektedir. Adalet Bakanlığı yargı hizmetlerinin eskiye oranla daha çok hızlandırılması amacıyla ve dünyadaki dijital gelişmelere de uygun olarak UYAP Bilişim Sistemini uygulamaya başlamıştır. Nitekim bu sistem ile birlikte önemli bir kamu hizmeti olarak karşımıza çıkan kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli şekilde sunulmaya başlandığı da gözlenmektedir. Dolayısıyla UYAP Bilişim Sistemi ile ilgili bazı eksiklikler ve yetersizlikler bulunsa da bu sistemin sağladığı yararların çok daha fazla olduğunu söylemek mümkündür.

3.1.6. UYAP Bilişim Sisteminin Güncel Durumu

UYAP Bilişim Sisteminin ortaya çıkış sürecinde de belirtildiği gibi, UYAP çalışması iki aşamada tamamlanmıştır. 2000 yılında başlanan bu dijital uygulama 2001 yılında tamamlanmış ve Adalet Bakanlığı Merkez birimleri bu sisteme dahil edilmiştir. 2005 yılında yani ikinci aşamada ise adli ve idari yargı birimleri olmak üzere birçok birim bu sisteme entegre edilmiştir. Bu sistemden önemli kazanımlar elde edildiği için uygulama her geçen gün güncellenmekte ve geliştirilmektedir.

UYAP Bilişim Sistemi ile ilk yıllardan itibaren yargı alanına giren iş ve işlemlerin daha etkin ve hızlı bir şekilde yapılmasını amaçlamıştır. Dünyada yaşanan dijital dönüşümler de UYAP uygulamasına önemli katkılar sağlamış ve bu uygulama üzerinde verilen hizmet çeşitliliğinde de önemli değişim ve dönüşümler yaşanmaya başlamıştır. Bu uygulama üzerinde vatandaşların beklentilerini karşılayan hizmetler verilmeye başladıkça memnuniyet düzeyleri de artmaya başlamıştır (Albayrak, 2021, s. 50). Vatandaşların bu uygulamadan memnuniyet düzeyi artıkça sisteme yönelik yenilikler de gündeme gelmeye başlamış ve önemli çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

UYAP uygulamasının geliştirilmesini ve idame edilmesi görevini Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (BİDB) üstlenmiş ve uygulamanın hem daha iyi yenilenmesini hem de değişen mevzuatlara uyarlanmasını sağlamak için önemli çalışmalar yapmaktadır. Bu başkanlık, uygulamanın daha rahat ve kolay bir şekilde çalışması için önemli tedbirler almaktadır. Özellikle yeni yazılımlarla birlikte uygulamada getirilen yükler önlenmeye çalışılmaktadır. Bu çerçevede kişilerin verilerinin korunması için önemli çalışmalar yapılmakta ve bu konu ile ilgili yapılan casus yazılımlara karşı da önemli bir mücadele örneği gösterilmektedir. Parayla ilgili olan iş ve işlemlerin neredeyse tamamının UYAP uygulaması üzerinde yapılması, suistismallerini de ortadan kaldırmaktadır. İnsan unsuru devre dışı bırakılarak hem parasal usulsüzlüklerin ortadan kaldırılması hem de iş ve

işlemlerin eskiye oranla daha da hızlandırılması (Sarı, 2019, s. 139) en önemli amaç haline gelmiş bulunmaktadır. Dolayısıyla bu uygulamanın sağladığı katkılar her geçen gün daha da gözler görülür bir hal almaya başlamaktadır.

UYAP Bilişim Sistemi ilk kullanılmaya başlandığında önce yargı işlerinde kullanılmış daha sonra ise Adalet Bakanlığının birçok idari işlerinde kullanılmaya başlanmıştır. Nitekim bu uygulamanın kullanılmasıyla birlikte özellikle icra müdürlerinin atamaları, yazı işleri müdürlerinin atamaları, ceza infaz koruma memurlarının atamaları, kâtiplerin atamaları ve hükümlülerin nakilleri bu sistem üzerinden yapılmaya başlanmıştır. Dolayısıyla UYAP uygulamasının hacmi de her geçen gün hem genişlemeye başlamış hem de birçok yeni proje uygulamaya aktarılmıştır. Web tabanında önemli değişiklikler planlanmakta ve özellikle bulut bilişim üzerinde çalışmalar yapılmaktadır. Statik kod analizleri sayesinde de yazılan kodların istenildiği şekilde olup olmadığı da kolay bir şekilde denetlenebilmektedir. Birçok yazılımcı tarafından önemli programlar yazılmakta ve yazılan bu programlarında sistemdeki diğer alanları da olumsuz etkilememesi için kontrol mekanizmaları da faaliyet göstermektedir (Sarı, 2019, s. 139).

UYAP Bilişim Sistemi Türk yargı sisteminde önemli katkılar sağladığı gibi hem ulusal hem de uluslararası alanda da önemli ödüller almıştır. 2017 yılında International Data Corporation (IDC) tarafından düzenlenen 8. IDC CIO Turkey Summit 2017’de “En İyi İş Etkinleştirme Projesi” kategorisinde “Hükümlü-Hükümözlü Nakil Sistemi (HÜNSİS)” birincilik ödülüne, “En İyi İnovasyon Projesi” kategorisinde “Adli Veri Bankası” ikincilik ve “UYAP Kurum Portal Bilgi Sistemi” ise üçüncülük ödülünü almıştır. Birleşmiş Milletler Kamu Hizmetleri yarışmasında birinci olan UYAP SMS Bilgi Sistemine ödül verilmiştir. TÜSİAD, TBV, TBD gibi ulusal kuruluşlardan da birçok ödüle layık görülmüştür. UYAP Bilişim Sistemi çevre dostu olarak da görülmektedir. Nitekim bu sistem bir yılda 15 bin ton su, 1 milyon 890 bin kilovatsaat elektrik tasarrufu sağlayarak 7 bin 837 çam ağacını kesilmekten kurtarmıştır. UYAP Bilişim Sisteminin kapsamı her geçen gün genişledikçe çevreye olan katkısının (Sarı, 2019, s. 139-140) da artacağını söylemek mümkündür.

UYAP Bilişim Sistemi sürekli güncellenmekte ve yenilikleri de sisteme entegre etmeye devam etmektedir. Örneğin, ilk uygulanmaya başlandığında e-tebligat uygulaması sisteme dâhil edilmemiş ve bu konuda önemli eleştiriler yapılmıştır. Ancak e-tebligat 2015 yılında ihtiyarı olarak sunulmaya başlanmış ve 2019 yılından itibaren de bütün kamu kurum ve kuruluşları, noterler, özel hukuk tüzel kişileri, bilirkişiler,

arabulucular ve avukatlar için zorunlu hale getirilmiştir. Dolayısıyla bu uygulama eksiklikleri de göz önüne alarak sürekli yenilenmekte ve dünyada yaşanan dönüşümlere uygun olarak güncellenmektedir. Güncel haliyle UYAP Bilişim Sistemi Türk yargı sistemine önemli katkılar sağlamakta ve bu sistemin sağladığı yararlar her geçen gün de artmaktadır.

3.2. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNİN TÜRK YARGI SİSTEMİNDEKİ YERİ VE ÖNEMİ

UYAP Bilişim Sistemi, Türk yargı sisteminin en önemli parçalarından bir haline gelmiş durumdadır. UYAP sisteminin aktif bir şekilde kullanılmasıyla birlikte yargı hizmetleri daha etkin ve hızlı bir şekilde verilmeye başlanmış ve bu sistemden başta vatandaşlar, avukatlar, bilirkişiler, arabulucular, uzlaştırmacılar ve kurumlar olmak üzere hemen hemen her kesim faydalanmaya başlamıştır. Bu sistemde bazı eksiklikler olsa da genel olarak Türk kamu yönetimine önemli katkılar sağlamaktadır. Ancak UYAP Bilişim Sistemine Türk yargı sistemine olan katkılarına geçmeden önce Türk yargı sisteminin genel çerçevesi üzerinde de kısaca durmak gerekmektedir.

3.2.1. Türk Yargı Sistemi

Demokrasi, yöneten ile yönetilen ilişkisinin en güçlü şekilde tezahür ettiği, etkileşim ve iletişimin zorunlu olduğu, toplum açısından ortaya çıkardığı yönetimin kolaylıkla meşru kabul edildiği en önemli yönetim şekli olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir ülkede demokratik bir yapının varlığından söz edilebilmesi için bazı önemli unsurların bulunması gerekmektedir (Aydın, 2022: 713). Bu önemli unsurlardan birisi de her türlü baskılardan uzak ve bağımsız şekilde hareket edebilen yargı sistemidir (Erol, 2023, s. 228). Türkiye’de yargı yetkisi, 1982 Anayasasının 9. maddesinde de ifade edildiği üzere, Türk milleti adına bağımsız ve tarafsız mahkemeler tarafından yerine getirilmektedir

Bir ülkede, hukuk bir taraftan toplumun genel işleyişini düzenlerken, bir taraftan da toplumun ihtiyaçlarını karşılamakta ve temel olarak adaleti sağlama amacını taşımaktadır. Yargının temel işlevi ise adalet adı altında hizmet üretmektir. Adalet, herkesin hakkını verilmesini sağlayan ve haklılığının gerçekleştirilmesi olduğuna göre hukuk bu amacın en önemli aracı olarak görülmektedir. Dolayısıyla hukuk, herkesin

bütün hayatları boyunca temel güvencelerini oluşturmaktadır (Odaman ve Özer, 1998: 4-5).

Türkiye’de mevcut olan yargı kolları, adli yargı, idari yargı, anayasa yargısı, uyuşmazlık yargısı ve seçim yargısı şeklinde düzenlenmektedir. Bu yargı sistemlerine yönelik birçok sorunlar ortaya çıksa da son derece önemli görev ve hizmetleri yerine getirmektedirler. Söz konusu yargı kollarına değinmek gerekirse (Günday, 2004, s. 5-7; Vikipedi, 2022’den aktaran Değirmenci, 2023, s. 87-90):

- *Adli Yargı:* Yargıyı teşkil eden mahkemeler, bir defa kişiler arasında özel hukuk uyuşmazlıklarını çözümlmek ve Ceza Kanunu uygulamakla görevli olan adliye mahkemeleridir. Adliye mahkemeleri, kendi aralarında hukuk mahkemeleri ve ceza mahkemeleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. *Hukuk mahkemeleri*, mülkiyet, alacak, sözleşme ihlali, icra, iflas, miras ve boşanma gibi özel kişilerin kendi aralarında çekişmeli olduğu davalara ve bir kısım çekişmesiz yargı işlerine bakmaktadır. Hukuk mahkemelerinin, sulh hukuk mahkemesi, asliye hukuk mahkemesi, asliye ticaret mahkemesi, icra hukuk mahkemesi, kadaastro mahkemesi, iş mahkemesi, tüketici mahkemesi, fikri ve sınai hukuk mahkemesi ve aile mahkemesi olmak üzere dokuz çeşidi bulunmaktadır. Bu mahkemelerden sulh hukuk ve asliye hukuk mahkemeleri genel, diğer mahkemeler ise ihtisas mahkemeleridir. *Ceza mahkemeleri* ise asliye ceza ve ağır ceza mahkemeleri ile özel kanunlarla kurulan (çocuk mahkemeleri, çocuk ağır ceza mahkemeleri, fikri ve sınai hakları ceza mahkemeleri gibi) diğer ceza mahkemelerinden oluşmaktadır. Türkiye’deki bağımsız mahkemelerin önemli bir kısmı adliye mahkemelerinden oluşmakta ve bu mahkemeler adli yargı düzenini teşkil eden önemli mahkemeler olarak karşımıza çıkmaktadır.
- *İdari Yargı:* İdari yargı düzeni içinde kişiler ile idare arasında ortaya çıkan ve idari hukuku ile vergi hukukunun uygulanmasından kaynaklanan uyuşmazlıkları çözüme kavuşturmakla görevli idare ve vergi mahkemeleri yer almaktadır. İdare ve vergi mahkemelerinin nihai karar ve hükümlerinin son inceleme mercisi ise Danıştay’dır. İdari yargı düzeni içinde hesap ve işlemleri kesin hükme bağlayan Sayıştay’da bulunmaktadır. İlk derece idari yargı mahkemeleri arasında bölge idare mahkemeleri de bulunmaktadır. Türkiye’de faaliyet gösteren bölge idare mahkemeleri, yargı çerçevesinde idare mahkemelerinin ve vergi mahkemelerinin tek hâkimle verdiği kararlar üzerine inceleme yapmakta ve

kesin olarak hükme bağlamaktadır. Kanun ile kendisine verilen diğer görevleri de yerine getirmektedir. İdari yargı mahkemeleri arasında daha önce Askeri Yüksek İdare Mahkemesi de yer almaktaydı. Askeri Yüksek İdare Mahkemesi, çözüme kavuşturmakla görevli olduğu uyuşmazlıkları hem ilk hem de son derece mahkemesi olarak çözüme kavuştururdu. Ancak Askeri Yüksek İdare Mahkemesi 2017 yılında kapatılmıştır. Kapatılması bir kesim tarafından olumsuz karşılanırken, önemli bir kısım tarafından ise son derece olumlu olarak karşılanmıştır.

- *Anayasa Yargısı:* Anayasa mahkemesinin en önemli görevi, yasama organının bazı işlemlerinin Anayasa'ya uygun olup olmadığını denetlemek ve bireysel başvuruları bir sonuca bağlamaktır. Anayasa Mahkemesinin görev ve yetkileri son derece büyük önem arz ettiğinden bu görev ve yetkilerinin bazılarına değinmek gerekmektedir. Anayasa Mahkemesi hem kanunların, hem kanun hükmündeki kararnamelerin hem de Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün Anayasa'ya esas ve şekil açısından uygunluğunu denetlemektedir. Anayasa değişikliklerini ise yalnızca şekil açısından incelemekte ve denetlemektedir.
- *Uyuşmazlık Yargısı:* Anayasanın öngördüğü bir mahkeme olarak Uyuşmazlık Mahkemesi de bulunmaktadır. Uyuşmazlık Mahkemesi, idari yargı ile adli yargı düzenine dâhil mahkemeler arasındaki görev ve hüküm uyuşmazlıklarını ve idari yargı ve adli yargı düzeni içerisinde yer almakla birlikte farklı yüksek mahkemelere tabi mahkemeler arasındaki görev ve hüküm uyuşmazlıklarını kesin olarak çözüme kavuşturulmakla görevlidir.
- *Seçim Yargısı:* Türkiye'de son derece önem arz eden bir diğer yargı kolu da seçim yargısıdır. Seçim yargısı, seçimlere yönelik şikâyetleri ve itirazları karara bağlamakla görevli ilçe ve il seçim kurulları ile bu kurulların kararlarını kesin olarak incelemekle görevli Yüksek Seçim Kurulunun oluşturduğu yargı sistemidir. Yüksek Seçim Kurulu, her seçim öncesinde ve sonrasında gündeme gelmekte ve önemli eleştirilere maruz kalmaktadır.

3.2.2. Türk Yargı Sistemine Katkıları

Birçok ülkede olduğu gibi Türkiye'de de yargı sisteminde önemli düzenlemeler yapılmakta ve yeni uygulamalar hayata geçirilmektedir. Yargı sisteminde hayata geçirilen yeni uygulamalardan birisi de UYAP Bilişim Sistemidir. Yargı sisteminde UYAP gibi

önemli uygulamalardan yararlanılması, yargı hizmetlerinin daha etkili, daha hızlı ve daha şeffaf bir şekilde verilmesini sağlamakta ve bu tür uygulamalar sayesinde yargı güçlerinin iş yükü de eskiye oranla hafifletmektedir (Erol, 2023, s. 228-229). Dolayısıyla UYAP Bilişim Sistemi, kullanıcılara önemli kolaylıklar sağladığı gibi Türk yargı sistemine de önemli katkılar sağlamaktadır.

Adaletin hızlı bir şekilde işlenmesini sağlayan ve iş ve eylem sürelerini kısaltan UYAP Bilişim Sisteminin Türk yargı sistemine olan katkılarını genel katkılar, usulsüzlüklerin önlenmesine katkısı ve adil yargılanma hakkının korunmasına katkısı şeklinde başlıklandırmak mümkündür. UYAP Bilişim Sisteminin sağlamış olduğu söz konusu katkılara değinmek gerekirse (Sarı, 2019: 143-148):

- *Genel Katkıları:* UYAP Bilişim Sistemi ile birlikte yargı sisteminde önemli kolaylıklar elde edilmeye başlanmıştır. Önemli bir kamu hizmeti olarak karşımıza çıkan adalet, her geçen gün geliştirilmektedir. UYAP Bilişim Sisteminin yargı sistemindeki genel katkıları özellikle e-adalet katkısı, şeffaflık ve güncellik katkısı, entegrasyon katkısı, maliyet düşürücü katkısı ve veri oluşturma katkısı noktasında dikkat çekmektedir. *E-adalet katkısı;* yaşanan e-devlet dönüşümü bütün organları etkilemekte ve bu dönüşüm UYAP ile net bir şekilde görülmektedir. Vatandaşlara sunulan hizmet açısından UYAP gibi bir dijital uygulamadan yararlanmak günümüz çağın önemli bir gereği olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu dijital uygulama hakimlerin, savcılarının ve diğer yargı görevlilerinin iş yükünü oldukça hafifletmektedir. *Şeffaflık ve güncellik katkısı;* Danıştay, Anayasa Mahkemesi, AYİM, Yargıtay, BİM ve BAM kararlarının elektronik ortamda erişime açık olması ve UYAP Bilişim Sistemi üzerinde mevzuatın güncel bir şekilde herkese sunulması önemli bir hizmet olarak görülmektedir. Vatandaşların bu sistem üzerinden yargılama safahatını takip edebilmesi şeffaflık anlayışını güçlendirmektedir. Vatandaşlar bu sistem sayesinde hem kendileri ile ilgili yargılama sürecini takip edebilmekte hem de dosyalara eklenen ya da çıkarılan bilgi ve belgeleri de takip edebilmektedir. Yargı sürecinde şeffaflığın sağlanmasını destekleyen bu yeni durum adalet hizmetinin gelişimi açısından da son derece önem teşkil etmektedir. *Entegrasyon katkısı;* İdari Yargı birimlerini ilgili adli ve idari kurumlara ve bunun yanında mahkemeleri ve merkezi birimleri Adalet Bakanlığı'na bağlayan bütünleştirici sistem ile birlikte etkileşim daha da artmaktadır. *Maliyet düşürücü katkısı;*

UYAP Bilişim Sisteminin aktif bir şekilde kullanılmasıyla birlikte yargıya yapılacak olan başvurular elektronik ortamda kolay ve hızlı bir şekilde yapılabilmekte ve böylece zaman, mekân ve personel tasarrufu sağlanarak yargılama maliyetleri azalmaktadır. *Veri oluşturma katkısı*; bütün yargılama birimleri UYAP Bilişim Sistemini kullanmakta, veriler de sisteme yüklenmektedir. Verilerin sisteme yüklenmesi, yargıyla ilgili istatistiksel bilgilerin ortaya konulması açısından son derece büyük önem teşkil etmektedir. Geçmiş dönemlerde verilerin alınması oldukça zaman alırken, bugün ise saniyeler içerisinde alınabilmekte ve bu veriler yürütme organına da önemli fikirler vermektedir.

- *Usulsüzlüklerin Önlenmesine Katkısı*: UYAP Bilişim Sistemi, özellikle hantal bürokrasinin ve usulsüzlüklerin önlenmesi açısından da Türkiye’de önemli bir değer olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sistem, dosyaların dağıtım sürecinde art niyetli müdahalenin önüne geçilmesi ve yolsuzlukların engellenmesi açısından kamu yararına önemli bir katkı sağlamaktadır. Bugün bakıldığında özellikle idari yargı ekranlarının bütün birimler ile entegre içinde olması işlemlerin hızlanmasını kolay bir hale getirmektedir. Sağlamış olduğu kolaylığın yanında yolsuzluk ve rüşvet gibi olumsuz durumların da önüne geçebilmektedir. Daha önceki yıllarda günlerce yapılan teftiş işlemleri UYAP Bilişim Sistemi sayesinde çok kısa bir sürede gerçekleşmektedir. Müfettişler bu sistem üzerinde hemen hemen bütün belgeleri görebilmekte ve bu durum yapılan usulsüzlüklerin kolay bir şekilde tespit edebilmesini de sağlamaktadır. Özellikle dosyaların hangi mahkemeye gideceği tevzi sistemi ile belirlenmesi ve yargılama masrafları ile giderlerin elektronik ortamda takip edilebilmesi usulsüzlük ile ilgili soru işaretlerinin de önüne geçebilecektir.
- *Adil Yargılanma Hakkının Korunmasına Katkısı*: İdari yargılama hukukunda re’sen araştırma ve yazılılık ilkeleri hakimdir. *Re’sen araştırma*, idari yargı makamlarına, davanın açılmasından kesin karar verilene kadar geçen sürede, davanın sevk ve idaresi, maddi olay ile ilgili mevcut durumun araştırılması ve delillerin toplanması, maddi olayın hukuki boyutu, olaya uygulanacak olan hukuk kurallarının tespit edilmesi, öne sürülen iddia ve savunmalarda ortaya konulan maddi durumun gerçek olup olmadığı, davanın zamanında açılıp açılmadığının araştırılması, ortaya konulan delillerin takdiri ve idarenin sorumluluk esasının tespiti ile ilgili konularda görev ve yetki vermektedir. Bu

ilke, bir gerçeğin ortaya çıkarılmasında üçüncü bir tetikleyici güç olmadan yargı organların kendiliğinden harekete geçmesine imkân vermektedir. *Yazılı yargılamada* ise inceleme dosya üzerinden yapılmaktadır. Yargılama süreci dosya üzerinde ilerlemekte ve taraflar usul ile ilgili işlemleri yazılı bir şekilde yerine getirmektedir. Davanın tarafları da iddia ve savunmalarını dilekçe ile bildirmektedirler. Hem re'sen araştırmada hem de yazılı yargılamada davaların aydınlatılması sürecinde bütün bilgi ve belgeler istenebilmektedir. UYAP Bilişim Sisteminin de birçok kamu kurum ve kuruluşu ile arasında entegrasyonu olduğundan kurumlardan alınması gereken bilgi ve belgeler gereksiz yazışmalara gerek kalmadan saniyeler içerisinde alınabilmektedir. Dolayısıyla uzun süren bekleyişler ve yanlış gelen bilgilerden dolayı uzun süren yargılama süreçleri bu sistem sayesinde son bulacaktır.

Görüldüğü üzere, UYAP Bilişim Sisteminin Türk yargı sistemindeki önemi oldukça önem arz etmektedir. Bu sistemde bazı eksiklikler bulunsa da bu uygulama Türk kamu yönetiminin vazgeçilmezi haline gelmeye başlamıştır. Dolayısıyla UYAP Bilişim Sisteminin sağlamış olduğu katkılara dikkat çekilerek sisteme yönelik bilincin kazandırılması gerekmektedir.

3.2.3. Yargı Hizmetlerinin Etkinliğini ve Verimliliğini Artırmaya Yönelik Öneriler

UYAP Bilişim Sistemiyle birlikte yargı hizmetleri eskiye oranla daha etkin ve verimli sunulmaya başlanmıştır. Ancak yargı hizmetlerinin daha etkin ve verimli olması için sisteme yönelik çalışmaların devam etmesi gerekmektedir. Nitekim dijitalleşen dünyada her geçen gün değişim ve dönüşümler yaşanmaya devam etmektedir. Dolayısıyla diğer dijital uygulamalar gibi UYAP uygulamasının da dijital çağa uyum sağlayabilmesi, vatandaşların istek ve beklentileri karşılayabilmesi için kendini sürekli güncellemesi gerekmektedir.

UYAP Bilişim Sistemiyle yargı hizmetlerinin daha etkin ve verimli olabilmesi için her şeyden önce donanımsal ve yazılımsal destek artırılmalı, doküman yönetim sistemine donanım desteği sağlanmalı, eğitimler artırılmalı ve standart hale getirilmeli ve e-imzanın daha etkin kullanılması gerekmektedir. Söz konusu önerilerin içeriğine değinmek gerekirse (Ünal ve Kiraz, 2016, s. 447-448):

- *Donanımsal ve Yazılımsal Destek Artırılmalı:* Bilişim teknolojileri geliştikçe yeni uygulamalar da hizmet sunmaya devam etmektedir. Bugün bakıldığında

masaüstü bilgisayarların yanında, tablet bilgisayarların, cep bilgisayarların kullanıma sunulduğu ve bunun yanında masaüstü evrak tarayıcıları ile taşınabilir eş tarayıcıları da e-devlet uygulamasına önemli kazanımlar ve kolaylıklar getirmektedir. Diğer alanlarda olduğu gibi yargı alanında da bilişim teknolojilerinin kullanılması artık zorunluluk haline gelmiştir. Özellikle UYAP Bilişim Sistemiyle birlikte önemli kazanımlar elde edilse de hala önemli eksiklikler bulunmaktadır.

UYAP Bilişim Sisteminin en önemli amaçlarından birisi “kağıtsız ofis ortamı”na geçmektir. Ancak günümüzde hala yargı birimlerinde yapılan birçok işlem fiziki dosya üzerinde yapılmaya devam etmektedir. Bu yüzden hakim ve savcılar dosyaya gelen bütün evrakların çıktılarının alınmasını istemek durumunda kalmaktadırlar. Hakim ve savcıların yargı teşkilatındaki en önemli görevi adaleti yerine getirmek ve değişen mevzuatları takip etmek iken, ayrıca dosyalardaki bütün belge, evrak, bilgi ve verileri de kontrol edip okumaları gerekmektedir. Hakim ve savcıların, masaüstü bilgisayarlardan gerekli iş ve işlemleri mevcut olan donanım ve yazılım altyapısıyla yapabilmeleri oldukça zor görünmektedir. Bu yüzden, kullanılan bilgisayarların donanım altyapılarının değiştirilmesi gerekmektedir.

Ancak yalnızca bilgisayarlarının donanım altyapılarının değiştirilmesi yeterli olmayabilir. Bu yüzden, bilgisayarlar üzerinden dosya içeriğini fiziki dosyalardaki gibi elle çevirecek, istenilen evraklara kolay bir şekilde ulaşıp, okunabilecek ve gerekli notların alınmasını sağlayabilecek bir yazılımın da geliştirilmesi gerekmektedir. Bununla birlikte hakim ve savcıların, görev yaptıkları adliye içerisinde her an internete erişim sağlayabilecekleri, güvenli kablosuz ağ bağlantılarının da olması gerekmektedir. Dolayısıyla UYAP sisteminin aktif ve etkili bir şekilde kullanılması için her türlü teknik desteğin sağlanması oldukça önem arz etmektedir.

- *Doküman Yönetim Sistemine Donanım Desteği Sağlanmalı:* UYAP Bilişim Sisteminde yer alan “Doküman Yönetim Sistemi” ile birçok evrak elektronik ortama kolay bir şekilde aktarılabilir. İlgililer tarafından fiziki kâğıt ile sunulan evrakların sisteme geçirilmesi, tarayıcılar sayesinde gerçekleştirilmektedir. Kullanılan evraklar, yalnızca tek kâğıt ve ciltli şekilde tarama işlemi görmektedir. Bu yüzden, ciltlenmiş kitap şeklinde sunulan ya da tarayıcının boyutundan daha büyük olan bazı evraklar taranamamaktadır. Fiziki dosyaların kaldırılması durumunda, bütün evrakların taranmış halinin okunaklı

bir biçimde sisteme aktarılması ve yargı birimlerine sunulan bütün dokümanların sisteme aktarılmasını sağlayacak tarayıcıların olması gerekmektedir. Günümüzde kullanılan taşınabilir el tarayıcıları sayesinde, sayfalar kopartılmadan evrak üzerinden kolay bir şekilde tarama yapılmaktadır. Yargı birimlerinde bulunan ön bürolara da bu cihazların tahsil edilmesi halinde tarama işleri eskiye oranla daha etkin ve verimli şekilde yapılabilecektir.

- *Eğitimlerin Artırılması ve Standart Hale Getirilmesi:* UYAP Bilişim Sisteminin uygulamaya geçmesiyle birlikte yargı teşkilatında görev yapan birçok kullanıcı bu sisteme çok kısa sürede adapte olmaya başladı. Ancak bazı kullanıcılar ise hala e-devlet kültürüne yeterince uyum sağlayamadıkları ve bundan dolayı beklenen verimi alamadıkları görülmektedir. Bugün gelişen ve değişen bilişim teknolojilerinde hem donanımsal hem de yazılımsal alanda birçok yenilik getirilmektedir. Masaüstü bilgisayarların yanı sıra, tablet ve cep bilgisayarların da kullanımı artmış bulunmaktadır. Diğer ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de Windows işletim sistemi, günümüzde Windows 10 adı altında yeni bir yazılım kullanılmaktadır. Özellikle yargı teşkilatında görev alan kullanıcıların yoğun çalışma tempoları göz önüne alındığında, teknoloji alanında yaşanan yeniliklere uyum sağlamaları zor olabilmektedir. Bu yüzden yargı teşkilatında yer alan bütün UYAP kullanıcıların yani hakim, savcı, yazı işleri müdürü, icra müdürü, zabıt kâtabi, icra kâtabi kadrolarında görev yapan bütün çalışanları kapsayacak şekilde sürekli temel bilgisayar eğitimleri verilmeli ve teknoloji alanında yaşanan gelişmelere adapte olmaları için gerekli bilincin sağlanması gerekmektedir.

Yargı teşkilatında görev alan UYAP kullanıcılarına düzenli ve etkili bilgisayar eğitimleri verilmesi halinde, işlemlerini eskiye oranla daha sorunsuz şekilde yerine getirilmesinde, yargı hizmetlerinin de daha hızlı ve kaliteli şekilde sunulmasında önemli etkisi olabilecektir. Eğitimlerin, taşra teşkilatında olması da oldukça önemlidir. Nitekim kullanıcıların eğitim için başka yere gitmeleri yerine, bulundukları yerlerde eğitim almaları daha kolay olacaktır.

- *E-İmza'nın Daha Etkin Kullanımı Sağlanmalı:* Çalışmada daha öncede belirtildiği gibi UYAP Bilişim Sisteminde karşılaşılan en önemli sorunlarından birisi de e-imzanın daha etkin kullanılamamasıdır. Ülke genelinde hala e-imza uygulamasının yaygın hale gelmemesi, UYAP uygulaması ile hedeflenen

“kağıtsız ofis” hedefinin de gerçekleşmesinin önünde olan en önemli engellerden birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. E-imza, bir kart okuyucu sayesinde bilgisayarlara USB portu ile takılmakta ve şifre girilerek işlemler yapılabilmektedir. Gelişen teknolojiler sayesinde de parmak izi okuyucuları uygulama alanı bulabilmektedir. Dolayısıyla parmak izi okuyucuların geliştirilerek, imza olarak kullanılabilmesi günümüzde artık hayal olarak görülmemesi gerekmektedir. Dahası parmak izi okuyucuların, bilgisayar monitörlerine entegre edilerek, ekranda görünen belgeyi imzalama çalışmaları da yapılması mümkün görünmektedir. Parmak izi okuyucu sistemi ile imza atmak istedikleri sayfalara parmaklarını koyarak ve şifre girerek elektronik ortamda imzalaması, yargı hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini de artıracaktır.

Türkiye’de tamamen e-kimlik uygulamasına geçilmesi amacı bulunmaktadır. E-kimliklerde bulunan cip sayesinde, kişilere ait bütün bilgiler kart okuyucularından kolay bir şekilde görülebilecektir. E-kimliklere entegre edilecek bir uygulamayla e-imzanın da daha etkin ve verimli kullanılması sağlanabilir. E-imza uygulamasının daha etkin bir şekilde kullanılabilmesi için yalnızca Adalet Bakanlığı’nın çabaları yeterli olmayabilir. Bu yüzden gelişen ve değişen teknolojiler de göz önüne alınarak ülke genelinde politikaların belirlenmesi ve bu politikalara uygun alt yapının da sağlanması gerekmektedir.

3.3. UYAP BİLİŞİM SİSTEMİNE YÖNELİK GÖRÜŞLER

UYAP Bilişim Sistemi, Türk yargı sisteminin modernleşmesi ve dijitalleşmesi adına önemli bir adım olarak görülmektedir. UYAP sisteminin olumlu ve olumsuz yanlarını görebilmek adına sistemi aktif bir şekilde kullanan hakimlerin (2 kişi), savcılarının (2 kişi), avukatların (2 kişi) ve sisteme yeni adapte olmaya başlayan vatandaşların (6 kişi) görüşlerine başvurulmuştur. Sisteme yönelik görüşler, uygulamanın etkinliğini ve kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik önemli geri bildirimler sağlamaktadır.

UYAP Bilişim Sistemine yönelik görüşler alınırken, “UYAP Bilişim Sisteminin olumlu ve olumsuz yanları nelerdir?” ve “UYAP Bilişim Sisteminde yaşanan sorunlara yönelik çözüm önerileriniz nelerdir?” şeklinde sorular yöneltilmiştir. UYAP sistemine yönelik hakimlerin ve savcılarının yaptıkları değerlendirmeler benzer olduğu için

çalışmanın bütünlüğü açısından tek bir yerde ele alınmaktadır. Bu sistemin oldukça önemli ve vazgeçilmez olduğunu ifade eden hakimler ve savcılar yaptıkları değerlendirmeler ile sistemin daha etkili ve başarılı olması açısından önemli öneriler sunmaktadırlar. Hakimlerin (a,b,c,d,e şıkları) ve savcılarının (f, g, h, i, j şıkları) UYAP sistemine yönelik değerlendirmeleri şu şekildedir:

- *Raporlamaların ve istatistik bilgilerin yeterli şekilde alınamaması:* UYAP Bilişim Sistemi ile ilgili taraflar ve tarafların işlemiş oldukları suçlarla ilgili yeterli ve düzenli şeklinde raporlar ve istatistiki bilgiler alınamamaktadır. Örneğin, herhangi bir il’de kasten yaralama, kasten öldürme, cinsel suçlar vb. suç bazlı yüzdelik dilimi, bu suçların kadın, erkek ya da çocukların taraf bilgisine göre kategorize edilmesi, bunlara yönelik sayı ve yüzdelik dilimi şeklinde sorgulanıp verileri alınamamaktadır. UYAP ile ilgili raporlar ve istatistiki bilgilerin sorgulanması ve verilerin kolay bir şekilde alınması konusunda UYAP yazılımının geliştirilmesi gerekmektedir.
- *Dosyaların adil ve eşit bir şekilde tevzi edilmemesi:* UYAP Bilişim Sistemi ile ilgili hâkim ve savcılarının yaşamış oldukları en büyük sorunlardan biri dosyaların otomatik olarak adil ve eşit bir şekilde tevzi edilememesidir. Şöyle ki, savcılıkta ve mahkemelerde taraf bilgisi, taraf sayısı ve suç türüne göre soruşturma ve kovuşturma dosyalarına belli bir puan verilmektedir. Söz konusu dosyalar puanlara göre mahkemelere ve savcılara tevzi edilmektedir. Puanlama işleminin otomatik olarak yapılması nedeniyle mutlak bir adaletin sağlanmamasına neden olmaktadır. Dosyaların adil bir şekilde dağıtılmaması nedeniyle iş yükünde dengesizlik durumu oluşabilmektedir. Bu konuyla ilgili hakim ve savcılardan görüş alınarak gerekli dosyaların puanlanması için UYAP uygulamasında gerekli düzenlemenin yapılması önem arz etmektedir.
- *Bağlantı problemleri:* UYAP Bilişim Sistemi ile ilgili hâkim ve savcılarının yaşamış oldukları önemli problemlerinden biri sabit bir IP ile bağlanan UYAP’ın bağlanma problemidir. Adli işlemlerin acil ve ivedi işlemler olması nedeniyle UYAP’a bağlama konusunda problem yaşandığında iş ve işlemler gecikmektedir. Örneğin, yakalama kararı olan şahısların infazından sonra yakalamalarının kaldırılması, tutuklu şahısların tahliye edilmesi ya da herhangi bir sanığın ve şüphelinin tutuklanması işlemlerinde UYAP’a bağlanılamaması

halinde sorunlar yaşanabilmektedir. Bu konuda gerekli alt yapıların güçlendirilmesi gerekmektedir.

- *Güncelleme problemleri:* UYAP Bilişim Sistemi sürekli kendini yenileyip geliştirmektedir. Ancak güncellemeler 2 haftada bir, ayda bir ya da daha kısa sürelerde yapılmaktadır. Güncellemelerden sonra UYAP'a giriş konusunda sürekli sorunlar yaşanmaktadır. Dolayısıyla güncellemelerin yılda en fazla 1 ya da 2 kere yapılması gerekmektedir.
- *VPN ile UYAP'a bağlanma sorunu:* Adli işlemlerin ve özellikle savcılık nöbet işlemlerin UYAP Bilişim Sistemi sayesinde uzaktan yapılabilmesi büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Bu şekilde zaman ve mekân açısından tasarruf elde edilmektedir. Ancak kullanıcı portal şifresi süresinin dolması ve değişim gerektirmesi durumlarında mutlaka adliyede bulunan kablolu bağlantı ile giriş yapıldıktan sonra yeniden giriş yapılması gerekiyor. Bu durum bazen sorunların çıkmasına neden olabilmektedir.
- *UYAP'a mobil ve tablet ile bağlanma sorunu:* Evde ya da başka bir yerde telefon ve tablet ile bağlanma konusunda UYAP'ın daha iyi bir şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. UYAP'a telefon üzerinden bağlanmayı sağlayan Mobil UYAP uygulaması bulunmaktadır. Ancak mobil uygulama çok sınırlı bir şekilde çalışmaktadır. Örneğin, taraflarla ilgili isim ya da kimlik bilgilerine göre herhangi bir sorgulama yapılamamaktadır. Telefon ve tablet üzerinde UYAP'a bağlanma ve UYAP üzerinde işlem yapma konusunda önemli düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.
- *UYAP'ta mavi butonun kaldırılması sorunu:* Aynı adliyedeki geçmişe yönelik savcılık soruşturma büroları tarafından yazılan kararlar ile mahkeme tarafından yazılan kararları ilgili hâkim ve savcılar tarafından aratılarak söz konusu kararlara UYAP'taki mavi buton ile ulaşabilme imkânı bulunmaktaydı. Ancak daha sonra (muhtemelen) verilerin izinsiz olarak başka mecralarda paylaşılması nedeniyle sınırlama getirildi. Dolayısıyla daha önce aynı büro tarafından ya da aynı mahkeme tarafından yazılan örnek kararlara ulaşma imkânı kaldırılmış oldu. Bu konuda gerekli güvenlik önlemleri alındıktan sonra mavi butondan yapılan sorgulamaların yeniden açılması ve ilgili büronun ve mahkemenin kaydettiği kararlara erişimin sağlanması oldukça yararlı olacaktır.

- *Başka kurumlarda bulunan verilere erişimin yeterli olamaması:* UYAP Bilişim Sistemi üzerinden soruşturma ve yargılama dosyaları ile ilgili başka kurumlarda bulunan verilere erişim konusunda geçmişe kıyasla önemli mesafeler alınmıştır. Ancak hala özellikle bilişim suçların soruşturmasında, bankalardaki verilere doğrudan ulaşılamaması ya da GSM hatları ile ilgili BTK tarafından yapılan güncel sorgulamaların UYAP üzerinden basit bir şekilde yapılamaması önemli bir eksiklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu verilerin UYAP'tan doğrudan alınamasından dolayı zaman ve emek konusunda tasarruf elde edilememektedir. Dolayısıyla başka kurumlarda bulunan verilerin UYAP'a taraf olan şahıslarla ilgili doğrudan sorgulamaların yapılması konusunda bir adım atılması gerekmektedir.
- *UYAP'a ekli ve taraf olmayan kişilerle ilgili sorunlar:* UYAP Bilişim Sistemine taraf olarak ekli olmayan kişilerle ilgili hiçbir sorgulama yapılmamaktadır. Ancak bazı durumlarda UYAP'a taraf eklenmeden bazı verilere ulaşma gerekliliği oluşabilmektedir. Bu konuda UYAP'ta uygulamasında gerekli güvenlik önlemleri alınarak ve gerekçesi belirtilerek, uygulamada herhangi bir dosyada taraf olmayan kişilerle ilgili dosya sorgulama ya da başka verilere sorgulama yapma yetkisinin getirilmesi gerekmektedir.
- *UYAP'a renkli evrak tarama ve video ekleyememe sorunu:* UYAP'a özellikle SEGBİS (Ses ve Görüntü Bilişim Sistemi) sistemi ile yapılan video şeklindeki kayıtların UYAP'a doğrudan video şeklinde eklenmemesi büyük bir eksikliktir. Dosyanın istinafta ve Yargıtay'da CD'ye fiziki olarak eklenmesine gerek olmadan UYAP sistemine video şeklinde eklenmesi özelliğinin getirilmesi gerekmektedir. Ayrıca renkli ve yüksek çözünürlüklü belgelerin UYAP'ta taranması ve bunların UYAP uygulaması üzerinden görüntülenmesi ya da uygulama üzerinden bir yazının ekinde gönderilmesi sırasında yavaşlamasına ve hata çıkmasına neden olabilmektedir. Bu konuda alt yapının geliştirmesi ve güçlendirilmesi gerekmektedir.

Hakimler ve savcılar gibi avukatlar da UYAP Bilişim Sisteminin oldukça önemli ve vazgeçilmez olduğunu ifade etmekle birlikte sistemde bazı önemli sorunlarla karşılaştığını da öne sürmektedirler. Avukatların UYAP Bilişim Sistemine yönelik değerlendirmeleri şu şekildedir:

- *UYAP sisteminin çok fazla hata vermesi ve sık sık sistemden kendiliğinden çıkış yapılması sorunu:* UYAP Bilişim Sistemi oldukça önemli olmasına rağmen sistem kullanılırken kendiliğinde hata vererek çıkış yapılması hem avukatların hem de mahkemelerinin işlemlerini geç yapılmasına neden olduğu gibi yanlış olmasına da yol açabilmektedir. Dolayısıyla sistemden kaynaklanan hataların önüne geçilmesi ve kendiliğinden sık sık çıkış yapılması sorunun çözülmesi oldukça önem arz etmektedir. Özellikle UYAP'ın yoğun kullanıldığı hafta içi günlerinde sistem neredeyse tamamen kapanmakta ve sisteme giriş konusunda önemli sorunlar yaşanmaktadır. Bu yüzden alt yapının ve internet sağlayıcının iyileştirilerek UYAP uygulamasının daha iyi bir şekilde geliştirilmesi gerekmektedir.
- *UYAP sisteminde dosya safahat bilgilerinin olmaması:* UYAP'ta dosya safahat bilgileri (dava ile ilgili son durumu gösteren bilgiler) önceden bulunmaktaydı. Ancak son yapılan güncelleme ile bu özellik kaldırıldı. Dosya safahat bilgileri hem avukatlar hem de hakim ve savcılar açısından oldukça önem arz etmesinden dolayı bu özelliğin daha da geliştirilerek tekrar sisteme entegre edilmesi gerekmektedir.
- *UYAP'ın bazı kurumlar ile entegre bir şekilde kullanılamaması:* UYAP'ın her kurumla entegre bir şekilde kullanılması günümüz teknoloji dünyasında oldukça önem arz etmektedir. Örneğin UYAP'ın noterler ile entegre bir şekilde kullanılması halinde ihtarnameler ve vekaletnamelerin direkt sistem üzerinden onaylı örneklerinin dosyaya alınması sağlanacak ve böylece daha hızlı bir yargılama süreci gerçekleşmiş olacaktır.
- *UYAP ile bağlantılı olarak kullanılan CELSE Programının daha etkili şekilde kullanılması gerekmektedir:* Avukatların hemen hemen tamamının telefonunda mobil uygulama olan CELSE Programı bulunmakta ve buradan duruşma günleri takip edilebilmektedir. Bu nedenle bu programın daha aktif ve pratik bir şekilde kullanılması sağlanmalı ve özellikle e-imza ile giriş yapıldığı zaman sürekli kendiliğinden çıkış yapılması sorunun önüne geçilmesi gerekmektedir.
- *E-duruşmaların kullanılması daha da yaygın hale getirilmelidir:* Günümüz teknoloji dünyasında avukatların e-duruşma ile duruşmalara katılmaları yaygınlaştırılmalı ve ceza davalarında da e-duruşma zemini oluşturulmalıdır. Nitekim yoğunluğunun arttığı bu dönemde teknolojinin daha da pratik bir

şekilde kullanılması zaman ve mekan açısından önemli tasarruf elde edilmesini sağlayabilecektir.

- *Ceza dosyalarında duruşma günü ve dosya bilgilerini gösteren panonun olmaması sorunu:* Ceza dosyalarında, hukuk dosyaları gibi duruşma, keşif günleri ve dosya ile ilgili diğer bilgileri gösteren panonun olması gerekmektedir. Bu durumun düzeltilmesi, UYAP Bilişim Sisteminin daha verimli ve etkili kullanılmasını da etkileyecektir.

UYAP Bilişim Sistemine yönelik 6 vatandaşın görüşlerine başvurulduğunda ise hakim, savcı ve avukatların yaptığı gibi kapsamlı bir değerlendirme ele alınamadığı gibi sistemde yaşanan sorunlara yönelik çözüm önerileri de elde edilememiştir. Nitekim yapılan görüşmede 4 vatandaş UYAP sistemini bildiğini ancak aktif bir şekilde kullanmadığını ifade etmiştir. 2 vatandaş ise ceza ve icra dosyaları olduğu için sistemi yeni kullanmaya başladıklarını ve sistemde bazı sorunlar (teknik sorunlar, kullanım zorlukları ve güvenlik endişeleri gibi) ile karşılaşılrsa da genel olarak memnun olduklarını dile getirmişlerdir.

UYAP Bilişim Sistemini aktif bir şekilde kullanan kullanıcılar (hakim, savcı, avukat ve vatandaşlar) ile yapılan görüşmelerde sistemde bazı sorunlar yaşansa da Türkiye'deki yargı süreçlerinin dijitalleşmesi adına önemli bir uygulama olduğu dile getirilmektedir. Dijitalleşmenin her geçen gün arttığı bu dönemde sağlamış olduğu kolaylıklar açısından UYAP Bilişim Sisteminin de Türk yargı sisteminde vazgeçilmez bir noktaya geldiği vurgulanmaktadır. Ancak bu sistemin daha etkin ve verimli bir şekilde kullanılabilmesi için teknik altyapının sürekli olarak güncellenmesi, kullanıcıların eğitilmesi ve destek hizmetlerinin artırılması gerekmektedir. Kullanıcılar tarafından UYAP uygulamasına yönelik önerilerin uygulanması halinde, sistemin daha kullanıcı dostu ve güvenli hale gelmesi sağlanabilecektir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İnsanların ihtiyaçlarını bilme, geliştirme ve karşılama çabaları ve bu ihtiyaçları karşılarken hayatı olabildiğince daha kolay hale getirme amacı her zaman toplumsal hayatın temel belirleyicisi olmuştur. Önce tarım, sonra makinelerin icadı ve teknolojik gelişme ile birlikte sanayi devrimi ve şimdi de bilgi toplumuna geçiş bu ortak çabaların sonucudur. Bilgi toplumunda insanoğlunun geliştirdiği projeler, bilgi üretimi ve alışverişinde hayatı kolaylaştırmaya yardımcı olmaktadır. Bilgi toplumunun en çok önem verdiği konularından birisi de dijitalleşmedir.

Dijitalleşme birçok alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da etkili bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Kamu yönetiminde dijitalleşme, devlet hizmetlerinin sunumu ve yönetiminin dijital teknolojiler kullanılarak iyileştirilmesini ifade etmektedir. Dijitalleşme süreci, kamu hizmetlerinin daha etkili, verimli ve şeffaf bir şekilde sunulması amaçlanmaktadır. Bu önemli süreç, vatandaşların ve işletmelerin kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırırken, aynı zamanda bürokratik işlemleri de azaltmaktadır.

Birçok ülkede olduğu gibi Türk kamu yönetiminde de dijitalleşme vazgeçilmez bir boyuta gelmiş bulunmaktadır. Türk kamu yönetiminde dijitalleşmeye yönelik en önemli somut adımların başında ise e-devlet uygulamaları gelmektedir. E-devlet uygulamaları ile devletin sunduğu her türlü hizmet daha hızlı, kesintisiz ve elektronik olarak aracısız şekilde gerçekleştirilebilmektedir. E-devlet uygulamasının en önemli özelliklerinden biri başvurudan sonuca kadar vatandaş ile devlet arasındaki işlemlerin tüm aşamalarının internet üzerinden yapılabilmesidir. Paydaşlara ve kurumlara gerekli bilgilerin kolay ve hızlı bir şekilde iletilmesi için sistemin mevcut halinden daha verimli çalışmasının sağlanması oldukça önem arz etmektedir.

Günümüzde artık geleneksel devlet anlayışından e-devlet anlayışına bir geçiş sürecinin yaşandığı görülmektedir. Kamu yönetiminin birçok alanında görülen e-devlet uygulamasının Türk yargı sistemindeki en önemli yansıması olan uygulama ise UYAP Bilişim Sistemidir. UYAP Bilişim Sistemi, Türk yargı sisteminin hem yaşanan değişim ve dönüşümlere adapte olmasını sağlamak hem de yargı alanında hizmetlerin eskiye oranla daha hızlı ve etkili sunulmasını amaçlamaktadır. UYAP Bilişim Sistemi, başta hakimler, savcılar, avukatlar ve vatandaşlar olmak üzere birçok kesime önemli katkılar sağlamaktadır. Nitekim bu sistem yargıdaki iş ve eylem sürelerini kısaltmakta, şeffaflık

sağlanabilmekte, yargı hizmetlerine erişim daha kolay hale gelmekte ve maliyetleri de eskiye oranla düşürmektedir. Dolayısıyla bu sistem sayesinde zaman, emek ve tasarruf açısından önemli kazanımlar elde edilmektedir.

UYAP Bilişim Sisteminin Türk yargı sistemine sağlamış olduğu yararlar oldukça önem arz etmektedir. Ancak her sistemde olduğu gibi UYAP sisteminde de bazı eksiklikler ve sorunlar bulunmaktadır. Dolayısıyla bu sistemin daha çok geliştirilmesi ve ön plana çıkarılması için bazı önemli adımların atılması gerekmektedir. Çalışmada elde edilen bulgular çerçevesinde UYAP Bilişim Sisteminin daha iyi hale getirilmesine yönelik öneriler şu şekilde sıralanabilir:

- UYAP Bilişim Sistemini aktif bir şekilde kullanan özellikle hakimler, savcılar ve avukatlar tarafından uygulamanın oldukça iyi bilindiği görülmektedir. Ancak yapılan çalışmada özellikle vatandaşların önemli bir kesimin bu uygulamadan yeterince yararlanmadıkları ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla Türk yargı sisteminde vazgeçilmez bir hale gelen bu önemli uygulamanın vatandaşlar tarafından da bilinmesi ve bu konuda bir bilinç sağlanması için gerekli eğitimlerin verilmesi gerekmektedir.
- Yargı alanında görev yapanlar tarafından UYAP uygulaması aktif bir şekilde kullanılsa da uygulamaya yönelik bir eğitim sürecinin olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla yargı alanında özellikle göreve yeni başlayanlara UYAP uygulamasının nasıl kullanılacağı konusunda bir eğitim verilmesi oldukça önem arz etmektedir.
- UYAP Bilişim Sistemine yönelik en çok şikayet edilen konuların başında sürekli yapılan güncellemeler gelmektedir. UYAP sisteminin kendini sürekli yenileyip güncel olması oldukça önem arz etse de ayda bir ya da on beş günde bir yapılan güncellemeler birçok kullanıcı tarafından sorun olarak görülmekte ve yapılan güncellemelerden sonra sisteme giriş konusunda sorunlar yaşandığı ifade edilmektedir. Dolayısıyla sisteme yönelik güncellemelerin sıklıkla değil altı ayda bir ya da üç ayda bir yapılması gerekmektedir.
- UYAP Bilişim Sistemine giriş yapılırken bazı bağlantı sorunlarının yaşandığı görülmektedir. Dolayısıyla UYAP sisteminin daha aktif ve verimli şekilde kullanılabilmesi için bu sistemin hem bilgisayar hem de telefonlardaki donanım ve yazılımlarına uygun hale getirilmesi önem arz etmektedir.

- UYAP Bilişim Sisteminin bütün kurumlar ile entegre olabilecek hale getirilmesi gerekmektedir. Özellikle emniyet, tapu, nüfus ve noter gibi kurumlarla veri paylaşımı ve entegrasyonu artırılmalıdır. Örneğin, bu sistemin noterler ile entegre bir şekilde kullanılması halinde ihtarnameler ve vekaletnamelerin direkt sistem üzerinden onaylı örneklerinin dosyaya alınması sağlanabilecek ve böylece daha hızlı bir yargılama süreci gerçekleşmiş olacaktır.
- Birçok dijital uygulamada olduğu gibi UYAP uygulamasında da en çok güvenlik sorunu endişe olarak görülmektedir. Dolayısıyla UYAP'ın güvenlik protokolleri sürekli güncellenmeli ve iyileştirilmeli, veri güvenliği ve kişisel bilgilerin gizliliği konusunda en son teknolojiler ve yöntemler kullanılmalıdır.
- UYAP Bilişim Sistemi ile ilgili taraflar ve tarafların işlemiş oldukları suçlarla ilgili yeterli ve düzenli şekilde raporlar ve istatistiki bilgiler alınamamaktadır. Dolayısıyla verilerin analizi ve raporlanması için bu sisteme gelişmiş veri analitiği araçları entegre edilmelidir. Bu sayede yargı süreçleri daha iyi analiz edilebilir ve iyileştirme alanları tespit edilebilir.
- Kullanıcıların UYAP Bilişim Sistemi ile ilgili geri bildirimlerini kolayca iletebileceği ve bu geri bildirimlerin değerlendirileceği bir mekanizma oluşturulmalıdır. Bu durum, sistemin sürekli olarak kullanıcı ihtiyaçlarına göre iyileştirilmesini sağlayabilir. Ayrıca kullanıcıların karşılaştıkları sorunlara hızlı ve etkili çözümler sunacak bir destek hattı ya da çevrimiçi yardım merkezi de oluşturulabilir.
- UYAP Bilişim Sisteminin performansı ve işlem hızı sürekli olarak izlenmeli ve optimize edilmelidir. Özellikle yoğun kullanım dönemlerinde (duruşma günleri vb.) sistemin yavaşlamasını önlemek için altyapı güçlendirilmelidir.
- E-imza ve e-tebligat süreçlerinin daha yaygın ve etkili kullanımı konusunda teşvik edilmelidir. Bu süreçler hem yargı süreçlerinin hızlandırılmasını hem de kağıt tüketimini azaltarak önemli bir israfın önüne geçilmesini sağlayacaktır.

UYAP Bilişim Sisteminin daha aktif ve etkili şekilde kullanılmasına yönelik yukarıda ifade edilen önerilerin hayata geçirilmesi halinde, yargı süreçlerinin eskiye oranla daha etkin ve verimli olmasına katkı sağlanabilecektir. Bu sistemde görülen eksikliklerin giderilmesi bir gereklilik olmaktan çok zorunluluk haline gelmektedir. Türkiye'de yargı süreçlerini dijitalleştirmek ve yargı hizmetlerini daha hızlı, etkin ve

şeffaf hale getirmek amacıyla geliştirilen bu sistem günümüzde olduğu gibi gelecek dönemlerde de vazgeçilmez bir hale geleceği görülmektedir.



KAYNAKÇA

- Acar, A. (2023). Klasik yönetim yaklaşımı ve kamu yönetimi. İçinde F. Ünal ve V. Erol (Ed.), *Kamu yönetimine yön veren yaklaşımlar* (s. 13-48). Bursa: Dora Yayınları.
- Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü. (2021). *UYAP bilişim sistemi* (1. Basım). Ankara: Ankara Açık Ceza İnfaz Kurumu Matbaası.
- Al, H. (2002). *Kamu yönetiminde paradigma değişimi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Albayrak, A. (2021). *Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) vatandaş bilişim sistemi hizmet kalitesi ve kullanıcı memnuniyetinin incelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Burdur.
- Aydın, A. H. (2009). *Türk kamu yönetimi-sistemi, niteliği, örgütü, sorunları* (3. Basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Aydın, N. (2022). Klasik oylama yönteminin elektronik oylama yöntemlerine evrilmesi. *Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12(II), 711-744.
- Bozaslan, B. M. (2023). Türkiye’de e-devlet uygulamaları. İçinde Y. Bozkurt ve D. Kaman (Ed.), *E-devlet ülke uygulamaları* (s. 12-33). Bursa: Dora Yayınları.
- Caner, C. (2015). *Türkiye’de idari sistem* (1. Basım). Kütahya: Academia Yayınevi.
- Değirmenci, K. (2023). *Türk kamu yönetiminde e-devlet uygulaması olarak UYAP Bilişim Sistemi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kütahya.
- Demirhan, Y. ve Türkoğlu, İ. (2014). Türkiye’de e-devlet uygulamalarının bazı yönetim süreçlerine etkisinin örnek projeler bağlamında değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 235-256.
- Erol, V. (2021). *Türkiye’de yeni kamu yönetimi anlayışı ile birlikte yerel yönetimlerin dönüşümü: Fransa ve İngiltere örneklerinin etkisi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Kütahya.
- Erol, V. (2023). UYAP bilişim sisteminin Türk yargı sistemindeki yeri ve önemi. İçinde A. Oğuz ve G. Güreşçi (Ed.), *Türkiye’de ekonomi-yönetim-siyaset üzerine III* (s. 218-237). Bursa: Ekin Yayınevi.

- Erol, V. ve Ünal, F. (2022). Küreselleşen dünyada dijitalleşmenin kamu hizmetlerinin sunumuna etkisi. İçinde E. Acar ve A. Oğuz (Ed.), *Sosyal bilimlerde küreselleşme ve dijitalleşmenin etkileri* (s. 29-82). Bursa: Ekin Yayınları.
- Ertekin, Y. (1985). Yönetim kuramında düşünce akımları. *Amme İdaresi Dergisi*, 18(4), 83-92.
- Eryılmaz, B. (1994). *Kamu yönetimi* (1.Basım). İzmir: Üniversite Kitabevi Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2022). *Kamu yönetimi düşünceler yapılar fonksiyonlar politikalar* (15. Basım). İzmit: Umuttepe Yayınları.
- Gökçe, O. ve Şahin, A. (2002). 21. yüzyılda Türk bürokrasisinin sorunları ve çözüm önerileri. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 1-27.
- Gözler, K. ve Kaplan, G. (2012). *İdare hukuku dersleri* (12. Basım). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Gözübüyük, A. Ş. (1994). *Yönetim hukuku* (7. Basım). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Gözübüyük, Ş. (2004). *Türkiye'nin yönetim yapısı* (8. Basım). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Gültekin, S. (2002). *Kamu yönetimi* (1. Basım). Rize: Akademi Yayınevi.
- Günday, M. (2004). *İdare hukuku* (9. Basım). Ankara: İmaj Yayınevi.
- Güven, A. (2017). *Kuram uygulamaya kamu yönetiminin dönüşümü* (1. Basım). Ankara: Orion Kitabevi.
- Güzel, D. ve Deligöz, K. (2014). UYAP bilişim Sisteminin Türk yargı sisteminde kullanılmasının toplam kalite yönetimi açısından incelenmesi UYAP. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), 63-78.
- Karagülmez, A. (2010). Elektronik devlet kavramı. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 1(2), 449-476.
- Kırçova, İ. (2003): *E-devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri* (1. Basım). İstanbul: Acar Matbaacılık.
- Kırışık, F. (2018). *Sınavlara hazırlık için idare hukuku ders notları* (7. Basım). İzmir: Meta Basım Matbaacılık.
- Kutlu, Ö. (2006). *Karşılaştırmalı kamu yönetimi-teorik çerçeve ve ülke uygulamaları* (1. Basım). Konya: Çizgi Kitabevi.

- Manav, İ. ve Acar, E. (2023). E-devlet. İçinde F. Ünal ve V. Erol (Ed.), *Kamu yönetimine yön veren yaklaşımlar* (s. 373-413). Bursa: Dora Yayınları.
- Memiş, L. (2021). Türk kamu yönetiminde dijital yönetim. İçinde H. Yaylı (Ed.), *Türk kamu yönetimi* (1.Basım) (s. 479-525). Ankara: Orion Kitabevi.
- Odabaş, H. (2009). *E-devlet sürecinde elektronik belge yönetimi* (1. Basım). İstanbul: Hiberlink Yayınları.
- Odaman, S. ve Özer, P. S. (1998, 12 Ekim). *Türk yargı sisteminde toplam kalite yönetimi*. Erişim Adresi: http://www.canaktan.org/yonetim/toplam_kalite/kamuda-toplam-kalite/serkanodaman-turk-yargi.pdf.
- Örselli, E. ve Taşpınar, Y. (2020). E-devlet: Fırsatlar ve tehditler bağlamında bir analiz. İçinde A. Şahin ve E. Örselli (Ed.), *Teoriden uygulamaya e-devlet* (s. 1-34), Konya: Atlas Akademi.
- Özel, M. (2008). Küreselleşme sürecinde Türk kamu yönetimi ve yeniden yapılanma. İçinde M. Özel ve V. Eren (Ed.), *Devletin dönüşümü ve yeni dönem kamu yönetimi* (s. 231-275). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Özer, M. A. (2005). *Yeni kamu yönetimi teoriden uygulamaya* (1. Basım). Ankara: Platin Yayınları.
- Özer, M. A. ve Önen, S. M. (2017). *200 soruda yönetim kamu yönetimi* (2. Basım). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Parlak, B. ve Sobacı, Z. (2005). *Kuram ve uygulamalarda kamu yönetimi ulusal ve global perspektifler* (1. Basım). Bursa: Alfa Akademi.
- Rutgers, M. R. (2010). Theory and scope of public administration: An introduction to the studys epistemology. *Foundations of Public Administration Series*, 1, 1-45.
- Sadioğlu, U. ve Ezin, E. (2021). Türk kamu yönetiminde merkezi yönetim. İçinde H. Yaylı (Ed.), *Türk kamu yönetimi* (s. 85-124). Ankara: Orion Kitabevi.
- Sarı, Ö. K. (2019). *İdare hukuku bağlamında e- devlet dönüşümü ve UYAP* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Sobacı, M. Z. ve Yıldız, M. (2012). *E-devlet kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisinde güncel gelişmeler* (1. Basım). Ankara: Nobel Yayıncılık.

- Sözen, S. (2005). *Teori ve uygulamada yeni kamu yönetimi* (1. Basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Sümen, H. H. (2020). Geçmişten günümüze dijital dönüşüm. İçinde G. Telli ve S. Aydın (Ed.), *Dijital dönüşüm* (s. 185-212). İstanbul: Maltepe Üniversitesi Kitapları.
- Şahin, A. (2008). *Türk kamu yönetiminde yapısal dönüşüm ve e-devlet* (1. Basım). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Şahin, Y. (2014). *Yerel yönetimler* (1. Basım). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Şaylan, G. (2000). Kamu yönetimi disiplininde bunalım ve yeni açılımlar üzerine düşünceler. *Amme İdaresi Dergisi*, 33(2), 1-22.
- Taylor, F. W. (1919). *The principles of scientific management* (1. Edition). New York: Harper & Brothers.
- Telli, G. ve Altun, D. (2020). Dijital dönüşüm nasıl gerçekleşir?. İçinde G. Telli ve S. Aydın (Ed.), *Dijital dönüşüm* (s.55-78). İstanbul: Maltepe Üniversitesi Kitapları.
- Turan, E. (2015). *Kamu yönetiminde reform* (1. Basım). Konya: Palet Yayınları.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-devlet, e-demokrasi ve Türkiye* (1. Basım). İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- UYAP Bilişim Sistemi. (2023, 4 Kasım). *Adalet Bakanlığı portal ortak ekranlar*. Erişim Adresi: <https://vatandas.uyap.gov.tr/main/vatandas/index.jsp?v=3781>.
- UYAP Bilişim Sistemi. (2024, 12 Mart). *Tarihçe*. Erişim Adresi: <https://uyap.gov.tr/Tarihce#:~:text=UYAP%20Bili%C5%9Fim%20Sistemi%202000%20y%C4%B1l%C4%B1nda,kapsayan%20UYAP%20II%20tamamlanarak%20faaliyete>.
- Ünal, F. ve Kiraz, İ. (2016). Türkiye'de e-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunumunda etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP Bilişim Sistemi örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Afro-Avrasya Özel Sayısı-Aralık, 437-450.
- Vikipedi. (2022, 23 Kasım). *Türkiye'de yargı teşkilatı*. Erişim Adresi: https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27de_yarg%C4%B1_te%C5%9Fkilat%C4%B1.

- Wilson, W. (1887). The study of administration. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197-222.
- Yankın, F. B. (2019). Dijital dönüşüm sürecinde çalışma yaşamı. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*, 7, 1-38.
- Yaylı, H. (2021). Türk kamu yönetimine yerel yönetimler. İçinde H. Yaylı (Ed.), *Türk kamu yönetimi* (s. 125-168). Ankara: Orion Kitabevi.



DİZİN

-D-

Denetim, 20

Dijitalleşme, v, viii, 2, 37, 38, 39, 41,
42, 89

-E-

E-devlet, v, 1, 2, 18, 44, 46, 47, 48, 49,
50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 58, 59, 60,
61, 62, 65, 89, 93, 94, 95, 96

E-İmza, 71, 82

Etkinlik, 16

-G-

Geleneksel Kamu Yönetimi, viii, x, 11,
19, 20

Geleneksel Kamu Yönetimi Anlayışı,
20

-K-

Kamu Yönetimi, 2, 3, 5, v, viii, 1, 5, 6,
7, 8, 13, 20, 57

-T-

Türk Kamu Yönetimi, 4, v, viii, ix, 2,
21, 23, 24, 26, 32, 54, 57

Türk Yargı Sistemi, ix, 75, 77

-U-

UYAP, 1, 2, 3, 4, v, vi, ix, x, xi, xii, 2,
3, 55, 56, 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69,
70, 71, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 79, 80,
81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90,
91, 93, 94, 96, 97

-V-

Verimlilik, 46, 50

-Y-

Yeni Kamu Yönetimi, viii, x, 16, 19, 20

Yerelleşme, 17

Yönetim, 20

Yönetişim, 18, 20