TÜRKİYE'DE E-DEVLETİN GÜNCEL DURUMU VE DİJİTAL KAMU HİZMETLERİNE ETKİLERİ: KULLANICI İSTATİSTİKLERİ VE SOSYO-EKONOMİK ANALİZ

THE CURRENT STATE OF E-GOVERNMENT IN TURKEY AND ITS IMPACT ON DIGITAL PUBLIC SERVICES: USER STATISTICS AND SOCIO-ECONOMIC ANALYSIS

Öğr. Gör. Dr. Ayşe BOZKURT,
Çukurova Üniversitesi, Kozan Meslek Yüksekokulu
ORCID ID: 0000-0003-4236-4972

ÖZET

Türkiye'de 2008 yılında devreye alınan e-Devlet Kapısı, kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecinde önemli bir adım olmuştur. 2023 yılı itibarıyla 60 milyondan fazla kullanıcıya ulaşan platform, 5.000'in üzerinde kamu hizmetine ev sahipliği yapmaktadır. Bu makale, Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının mevcut durumunu, kullanıcı istatistikleri ve sosyo-ekonomik etkileri çerçevesinde değerlendirmektedir.

TÜİK 2023 verilerine göre, Türkiye nüfusunun %72'si e-Devlet Kapısı üzerinden işlem yapmaktadır. Dijitalleşen hizmetler, özellikle vergi ödeme, sağlık ve sosyal güvenlik alanlarında vatandaşlara kolaylıklar sağlamıştır. Bununla birlikte, e-devletin sağladığı sosyo-ekonomik faydalar arasında, bürokrasinin hızlanması ve kamu hizmetlerine erişim maliyetlerinin düşmesi gibi avantajlar öne çıkmaktadır. Ancak, kırsal bölgelerdeki internet altyapı eksiklikleri ve siber güvenlik sorunları, dijital uçurumun ve veri gizliliği risklerinin sürdüğünü göstermektedir.

Bu çalışma, Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının genel durumunu ele alırken, gelecekteki fırsatları ve olası tehditleri de tartışmaktadır.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, Dijitalleşme, Bilişim, Yönetişim, Kamu Yönetimi.

ABSTRACT

E-Government in Turkey gained significant momentum with the launch of the e-Government Gateway in 2008, marking a major step in the digitalization of public services. As of 2023, the platform serves over 60 million users and offers access to more than 5,000 public services. This article evaluates the current state of e-government applications in Turkey, focusing on user statistics and socio-economic impacts.

According to the 2023 data from the Turkish Statistical Institute (TÜİK), 72% of the Turkish population uses the e-Government Gateway. The digitization of services has provided significant conveniences for citizens, particularly in areas such as tax payments, healthcare access, and social security. The socio-economic benefits of e-government include faster bureaucratic processes and reduced costs for accessing public services. However, issues like inadequate internet infrastructure in rural areas and concerns over cybersecurity indicate that the digital divide and data privacy risks persist.

This study provides a comprehensive overview of the e-government landscape in Turkey, discussing the current opportunities and potential challenges for the future.

Keywords: E-government, Digitalization, Informatics, Governance, Public Administration.

GİRİŞ

Türkiye'de e-devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulmasını sağlayarak vatandaşların kamu hizmetlerine daha hızlı, erişilebilir ve etkin bir biçimde ulaşmalarını sağlamaktadır. Türkiye'de 2008 yılında e-Devlet Kapısı'nın açılmasıyla başlayan bu süreç, dijital dönüşüm stratejilerinin de etkisiyle hızlanmıştır. Dijitalleşme, kamu yönetiminin şeffaf, hesap verebilir ve etkin

FULL TEXTS BOOK

bir yapıya kavuşmasına olanak tanımakta, vatandaşlara sağlanan hizmetlerin kalitesini arttırmaktadır (Kavruk & Mutlu, 2021; Alhassan, 2020). E-devlet, yalnızca dijital altyapının sağlanmasını değil, aynı zamanda vatandaşların kamu hizmetlerine erişim süreçlerinin kolaylaştırılmasını da amaçlamaktadır.

Türkiye'deki e-devlet uygulamaları, geniş bir hizmet yelpazesi sunarak vatandaşların kamu kurumlarına fiziksel olarak gitme zorunluluğunu ortadan kaldırmakta, böylece zaman ve maliyet tasarrufu sağlamaktadır. Örneğin, vatandaşlar artık e-Devlet Kapısı üzerinden vergi ödemeleri, sağlık hizmetleri erişimi ve sosyal güvenlik işlemlerini çevrim içi olarak gerçekleştirebilmektedir. Bu durum, devlet ve vatandaş arasındaki etkileşimi güçlendirmekte, vatandaşların devlete olan güvenini artırmaktadır (Demir & Zengin, 2022; Eom et al., 2021). Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) 2023 verilerine göre, ülke nüfusunun %72'si e-Devlet Kapısı aracılığıyla kamu hizmetlerinden faydalanmaktadır. Bu oran, Türkiye'nin dijitalleşme sürecinde önemli bir yol kat ettiğini göstermektedir (TÜİK, 2023).

Uluslararası literatürde de e-devletin sağladığı faydalar ve kamu yönetimine olan etkileri geniş ölçüde ele alınmaktadır. OECD (2020) raporuna göre, e-devlet sistemleri, ülkelerin dijital dönüşüm süreçlerinde önemli bir role sahiptir. Dijitalleşen kamu hizmetleri, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmakla kalmaz, aynı zamanda kamu yönetiminde verimliliği artırır ve bürokratik süreçleri hızlandırır. Bu sayede, vatandaşların devletle olan etkileşimi daha hızlı ve daha az maliyetli bir hale gelir (OECD, 2020). Diğer yandan, e-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasıyla birlikte, vatandaşların dijital okuryazarlık seviyesinin yükselmesi ve güvenli internet erişimi gibi unsurların da dikkate alınması gerekmektedir (Alkhattab & Abdallah, 2019).

Türkiye'de e-devlet uygulamalarının gelişim süreci incelendiğinde, dijital dönüşüm politikalarının bu sürece büyük katkı sağladığı görülmektedir. Örneğin, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi'nin öncülüğünde yürütülen stratejiler doğrultusunda, kamu kurumlarının dijital altyapıları güçlendirilmiş ve vatandaşların dijital hizmetlere erişimini kolaylaştıracak yeni projeler hayata geçirilmiştir (Dijital Dönüşüm Ofisi, 2021). Ancak, bu süreçte karşılaşılan zorluklar da dikkate alınmalıdır. Kırsal bölgelerde internet altyapısının yetersizliği, e-devletin erişilebilirliğini sınırlandıran temel unsurlardan biridir. Türkiye'deki dijital uçurum, özellikle kırsal kesimlerde internet altyapısı ve erişim sorunlarının devam ettiğini göstermektedir. Bu durum, e-devlet hizmetlerinin toplumsal kapsayıcılığını engellemekte ve dijitalleşmenin tüm topluma eşit bir şekilde yayılmasını zorlaştırmaktadır (Sevim & Alkan, 2022).

E-devletin gelişimi aynı zamanda veri güvenliği ve gizlilik konularını da gündeme getirmiştir. Dijital kamu hizmetlerinin yaygınlaşmasıyla birlikte, vatandaşların kişisel verilerinin korunması büyük bir öneme sahip olmuştur. Türkiye'de Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) gibi yasal düzenlemelerle, vatandaşların dijital ortamlarda paylaştıkları bilgilerin korunması hedeflenmektedir (KVKK, 2016). Bu bağlamda, e-devlet sistemlerinin güvenilirliği ve veri gizliliği, vatandaşların bu sistemlere olan güvenini de doğrudan etkilemektedir (Aydemir & Çelik, 2020).

Sonuç olarak, Türkiye'deki e-devlet uygulamaları, dijitalleşmenin kamu yönetimine getirdiği yeniliklerle toplumun geniş kesimlerine hizmet sunmaktadır. Ancak, dijital dönüşüm sürecinin başarılı olabilmesi için altyapısal eksikliklerin giderilmesi ve veri güvenliği gibi konularda gereken önlemlerin alınması gerekmektedir. Ulusal düzeyde yürütülen dijitalleşme çalışmaları, e-devletin kapsamını genişletmekte ve Türkiye'nin dijitalleşme hedeflerine ulaşmasında önemli bir rol oynamaktadır.

ARAŞTIRMA VE BULGULAR

Türkiye'deki e-devlet uygulamaları, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmakta ve bürokrasiyi dijital ortamda sunarak etkinlik sağlamaktadır. Bu bağlamda, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) 2023 verilerine göre, e-Devlet Kapısı'na kayıtlı kullanıcı sayısı 60 milyonu aşmış olup, Türkiye nüfusunun %72'sinin e-devlet hizmetlerini aktif olarak kullandığı belirlenmiştir (TÜİK, 2023). Bu yüksek oran, Türkiye'nin dijitalleşme sürecinde ne kadar yol kat ettiğini göstermekte ve devletin dijital hizmetlerinin toplumun geniş kesimlerine ulaştığını kanıtlamaktadır. Nitekim OECD (2022) verileri de

FULL TEXTS BOOK

dünya genelinde benzer eğilimleri ortaya koymakta, özellikle dijitalleşme sürecinde hızlı gelişim gösteren ülkelerde e-devlet kullanım oranlarının arttığını göstermektedir (OECD, 2022).

1. Kullanıcı İstatistikleri

Türkiye'de e-devlet sistemlerinin kullanıcı oranı oldukça yüksek bir seviyeye ulaşmıştır. TÜİK (2023) verilerine göre, nüfusun büyük bir bölümü e-Devlet Kapısı üzerinden işlem yapabilmekte ve kamu hizmetlerine erişim sağlayabilmektedir. Bu durum, özellikle nüfusun kentleşmiş bölgelerinde dijital hizmetlerin daha hızlı ve verimli kullanılmasına olanak tanımaktadır (Çelik, 2023). E-devlet hizmetlerine erişim oranının yüksek olması, vatandaşların dijitalleşmeye uyum sağladığını göstermektedir. Örneğin, Sağlık Bakanlığı'nın e-Nabız gibi dijital sağlık uygulamaları, vatandaşların sağlık bilgilerine erişimini kolaylaştırmakta ve verilerin sürekli güncellenmesi sayesinde sağlık hizmetlerini hızlandırmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2023).

2. Sosyo-Ekonomik Etkiler

E-devlet uygulamalarının sosyo-ekonomik açıdan pek çok fayda sağladığı görülmektedir. Dijitalleşen kamu hizmetleri, vatandaşların kamu hizmetlerine erişim maliyetlerini düşürmekte, zaman kaybını azaltmakta ve bürokrasiyi hızlandırmaktadır. Dijital kamu hizmetlerinin ekonomik faydaları arasında, vatandaşların kamu kurumlarına gitmeden işlemlerini çevrim içi olarak gerçekleştirebilmesi gelmektedir. Örneğin, vergi ödeme süreçlerinin e-Devlet Kapısı üzerinden yapılabilmesi, vatandaşlara maliyet ve zaman tasarrufu sağlamakta, aynı zamanda devletin vergi toplama süreçlerini hızlandırmaktadır (Alkan & Sevim, 2021). OECD (2022) raporunda, dijitalleşmenin kamu yönetiminde maliyetleri düşürdüğü ve devletlerin kaynaklarını daha verimli kullanabilmesine katkı sağladığı vurgulanmaktadır. Ayrıca, dijitalleşmenin sağlık, eğitim ve sosyal güvenlik alanlarında daha erişilebilir hizmetler sunduğu da belirtilmektedir (OECD, 2022).

3. Kırsal Bölgelerdeki Zorluklar ve Dijital Uçurum

Türkiye'de e-devlet hizmetleri geniş bir kullanıcı kitlesine ulaşmış olsa da, kırsal bölgelerde internet altyapısının yetersiz olması, dijital hizmetlere erişimi sınırlayan bir etken olarak öne çıkmaktadır. Bu altyapı eksiklikleri, kırsal kesimlerdeki vatandaşların e-devlet hizmetlerinden yeterince faydalanamamalarına yol açmaktadır. E-devlet hizmetlerine erişimde yaşanan bu eşitsizlik, özellikle gelir ve eğitim düzeyi düşük bölgelerde daha belirgin bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Kavruk & Mutlu, 2021). Birleşmiş Milletler'in 2022 E-Government Development Index raporuna göre, gelişmekte olan ülkelerde dijital uçurumun giderek arttığı ve kırsal bölgelerde yaşayan nüfusun dijital hizmetlerden faydalanma oranının düşük olduğu belirtilmektedir (UN, 2022). Bu durum, e-devlet hizmetlerinin kapsayıcılığını olumsuz etkilemekte ve dijitalleşmenin tüm topluma eşit bir şekilde yayılmasını zorlaştırmaktadır.

Aynı zamanda veri güvenliği ve gizliliği konuları, dijital kamu hizmetlerinin sürdürülebilirliği açısından önemli bir risk oluşturmaktadır. Özellikle Türkiye'de kişisel verilerin korunmasına yönelik yasal düzenlemeler (KVKK, 2016), e-devlet uygulamalarında veri güvenliğini sağlamaya yönelik çabaların bir göstergesidir. Ancak bu konuda yapılan araştırmalar, siber güvenlik ve veri gizliliği konularında vatandaşların çekincelerinin sürdüğünü göstermektedir (Aydemir & Çelik, 2020). OECD (2021) raporunda, e-devlet uygulamalarında veri güvenliğinin güçlendirilmesi ve kullanıcıların kişisel bilgilerinin korunmasına yönelik önlemler alınması gerektiği vurgulanmaktadır (OECD, 2021).

Bu bulgular, e-devletin Türkiye'deki mevcut durumu ve gelecekte karşılaşabileceği zorlukları kapsamlı bir şekilde ele almakta, dijital kamu hizmetlerinin daha kapsayıcı ve güvenilir bir yapıya kavuşması için gerekli altyapı çalışmalarının önemini ortaya koymaktadır.

SONUÇ

Türkiye'deki e-devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecinde önemli bir aşama kaydederek vatandaşlara daha hızlı, şeffaf ve erişilebilir hizmetler sunmaktadır. 2008 yılında devreye

FULL TEXTS BOOK

alınan e-Devlet Kapısı, bugüne kadar 60 milyonun üzerinde kullanıcıya ulaşmış ve Türkiye nüfusunun %72'sinin dijital kamu hizmetlerinden faydalanmasına imkân tanımıştır (TÜİK, 2023). E-devlet sistemleri, vergilendirme, sağlık, eğitim ve sosyal güvenlik gibi çeşitli alanlarda vatandaşa önemli kolaylıklar sağlarken, kamu yönetiminde verimliliği artırarak bürokratik işlemleri hızlandırmaktadır. Ancak, bu hizmetlerin kapsayıcılığı ve sürdürülebilirliği açısından çözülmesi gereken çeşitli zorluklar da mevcuttur. Özellikle kırsal bölgelerde internet altyapısının yetersizliği ve dijital uçurum, e-devletin toplumsal bütünlüğünü tehdit eden önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Alkan & Sevim, 2021; OECD, 2022).

Bu araştırma, Türkiye'deki e-devlet sistemlerinin mevcut durumunu analiz etmiş, dijital kamu hizmetlerinin sunduğu sosyo-ekonomik faydalar ve karşılaşılan sorunlar ışığında kapsamlı bir değerlendirme sunmuştur. E-devlet uygulamalarının daha kapsayıcı bir hale getirilmesi ve dijital altyapının güçlendirilmesi, bu sistemlerin etkinliğini artırmak için gereklidir. Özellikle kırsal alanlarda yaşayan vatandaşların e-devlet hizmetlerine erişimini sağlayacak altyapı yatırımlarının yapılması, dijital uçurumun kapanması için öncelikli bir gereklilik olarak öne çıkmaktadır (Kavruk & Mutlu, 2021).

Öneriler

- Kırsal Altyapının Geliştirilmesi

Türkiye'de e-devlet sistemlerinin daha kapsayıcı bir yapıya kavuşabilmesi için öncelikle kırsal bölgelerdeki internet altyapısının güçlendirilmesi gerekmektedir. Kırsal bölgelerde yaşayan vatandaşların dijital hizmetlere erişimini sağlamak, dijital uçurumu azaltmanın en etkili yollarından biridir. Bu amaç doğrultusunda, kamu-özel sektör iş birlikleri ve bölgesel kalkınma projeleriyle kırsal alanlarda geniş bant internet erişimi sağlanmalı ve internet hızları artırılmalıdır (UN, 2022).

- Dijital Okuryazarlığın Artırılması

E-devlet hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanabilmek için vatandaşların dijital okuryazarlık düzeyinin artırılması gerekmektedir. Özellikle dijital teknolojilere aşina olmayan yaşlı nüfus ve kırsal kesimde yaşayan bireyler için dijital okuryazarlık eğitim programları düzenlenmeli ve bu eğitimlerin erişimi artırılmalıdır. Dijital okuryazarlığın artırılması, vatandaşların e-devlet hizmetlerini daha güvenli ve etkin bir şekilde kullanmalarına katkı sağlayacaktır (Alkhattab & Abdallah, 2019; Aydemir & Çelik, 2020).

- Siber Güvenlik Tedbirlerinin Güçlendirilmesi

E-devlet uygulamalarının sürdürülebilirliği ve güvenilirliği açısından siber güvenlik konuları büyük önem taşımaktadır. Veri gizliliği ve güvenliği sağlamak için siber güvenlik altyapısının geliştirilmesi, siber tehditlere karşı etkili koruma mekanizmalarının oluşturulması gerekmektedir. Türkiye'de yürürlüğe giren Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında vatandaşların verilerinin korunması için gerekli önlemler alınmalı, e-devlet uygulamaları için şeffaf bir güvenlik politikası oluşturulmalıdır (KVKK, 2016).

- Dijital Hizmetlerin Çeşitlendirilmesi ve İyileştirilmesi

E-devlet hizmetlerinin kapsayıcılığını artırmak ve vatandaşların kamu hizmetlerine daha hızlı ve kolay erişimini sağlamak için dijital hizmetlerin çeşitlendirilmesi önemlidir. Özellikle sağlık, eğitim ve sosyal güvenlik gibi temel hizmetlerin daha erişilebilir hale getirilmesi, vatandaşların devletle olan etkileşimini güçlendirecektir. Türkiye'de dijitalleşme stratejileri doğrultusunda yeni e-devlet projeleri geliştirilmeli ve mevcut sistemlerin kullanıcı dostu arayüzler ile güncellenmesi sağlanmalıdır (OECD, 2021).

- Veri Tabanlı Karar Destek Sistemlerinin Geliştirilmesi

E-devlet uygulamalarının etkinliğini artırmak için veri tabanlı karar destek sistemleri geliştirilmelidir. Vatandaşların e-devlet platformlarında gerçekleştirdiği işlemlerden elde edilen veriler, hizmet kalitesini artırmak için analiz edilmeli ve bu verilere dayalı politika önerileri geliştirilmektedir. Bu tür veri odaklı

FULL TEXTS BOOK

yaklaşımlar, e-devlet uygulamalarının toplumun ihtiyaçlarına uygun bir şekilde evrilmesini sağlayacaktır (OECD, 2022).

Bu çalışma, Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının mevcut durumu, sosyo-ekonomik etkileri ve dijitalleşmenin kamu hizmetlerine olan yansımaları üzerine kapsamlı bir değerlendirme sunarak literatüre katkıda bulunmaktadır. E-devlet sistemlerinin sunduğu avantajlar ve karşılaşılan zorluklar üzerine yapılan bu analiz, Türkiye özelinde e-devletin gelişimine dair stratejik çıkarımlar sağlamakta ve gelecekte bu alanda yapılacak çalışmalara rehberlik etmektedir. Çalışmanın bulguları, Türkiye'nin dijital kamu hizmetlerindeki mevcut durumunu anlamak ve karşılaşılan zorluklara yönelik çözüm önerileri geliştirmek adına önemli bir referans niteliği taşımaktadır.

Bu sonuçlar, e-devletin daha kapsayıcı ve güvenilir bir yapıya kavuşturulması için altyapı ve güvenlik önlemlerinin artırılması gerektiğini göstermektedir. Türkiye'deki e-devlet uygulamalarının kapsayıcılığını ve sürdürülebilirliğini sağlamak adına dijital altyapının geliştirilmesi ve vatandaşların dijital okuryazarlık seviyesinin yükseltilmesi, literatüre katkı sağlayan başlıca öneriler arasında yer almaktadır.

KAYNAKLAR

Alhassan, M. (2020). E-Government Services and Their Socio-Economic Impact: A Case Study in the MENA Region. *Journal of Government Information*, 46(3), 312-320.

Alkan, R., & Sevim, E. (2021). Türkiye'de E-Devlet Hizmetlerinin Sosyo-Ekonomik Etkileri. *Kamu Yönetimi ve Politikalar Dergisi*, 4(1), 55-72.

Alkhattab, A., & Abdallah, S. (2019). The Role of Digital Literacy in the Implementation of E-Government Services. *International Journal of Digital Transformation*, 5(1), 88-102.

Aydemir, M., & Çelik, M. (2020). Türkiye'de E-Devletin Kapsamı ve Veri Güvenliği Üzerine Değerlendirmeler. *Bilişim ve Teknoloji Dergisi*, 11(4), 15-27.

Çelik, Y. (2023). Dijital Kamu Hizmetleri ve Türkiye'de E-Devletin Geleceği. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 120-135.

Demir, S., & Zengin, S. (2022). E-Devlet Hizmetlerinin Vatandaşlara Sağladığı Faydalar. *Kamu Yönetimi Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 48-59.

Dijital Dönüşüm Ofisi (2021). *Dijital Türkiye Yol Haritası*. Cumhurbaşkanlığı.

Kavruk, G., & Mutlu, N. (2021). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları ve Kamu Yönetimine Etkileri. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 17(3), 72-85.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK). (2016). *Kişisel Verilerin Korunması Kanunu*. 7 Nisan 2016 tarihli ve 6698 sayılı kanun. Resmi Gazete, Sayı: 29677.

OECD (2020). *Digital Government in OECD Countries: A Comparative Analysis*.

OECD. (2021). *Digital Government in OECD Countries: A Comparative Analysis*.

OECD. (2022). *Government at a Glance: Digital Government in OECD Countries*.

Sağlık Bakanlığı. (2023). *e-Nabız ve Türkiye'de Dijital Sağlık Hizmetleri*. Sağlık Bakanlığı Yayınları.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2023). Türkiye'de e-devlet kullanıcı istatistikleri.

FULL TEXTS BOOK