KAMU SEKTÖRÜNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜM: YÖNETİŞİMDE YENİ BİR ÇAĞ

Öğr. Gör. Dr. Ayşe BOZKURT (ORCID: 0000-0003-4236-4972)
Cukurova University, Kozan Vocational School, Department of Finance, Banking, and Insurance, Adana-Türkiye
Email: aysebozkurt@cu.edu.tr

ÖZET
Kamu hizmetlerindeki dijital dönüşüm, modern toplumların karşılaştığı birçok zorluğu ele alırken, vatandaşlara daha etkili, erişilebilir ve şeffaf hizmetler sunma potansiyeline sahiptir. Bu dönüşüm, geleneksel hizmet sunum yöntemlerinin yerini dijital teknolojilerin aldığı bir süreç olarak tanımlanabilir. İnternet üzerinden yapılan başvurular, online ödemeler, e-devlet uygulamaları ve diğer dijital platformlar aracılığıyla hizmet sunumu, vatandaşların bekleme sürelerini azaltırken, hizmetlere daha hızlı erişim imkanı sağlamaktadır. Bu da, vatandaş memnuniyetinin artmasına ve kamu kurumlarının daha verimli çalışmasına katkıda bulunmaktadır. Ancak, kamu hizmetlerindeki dijital dönüşümün beraberinde getirdiği güvenlik ve gizlilik konuları, hassas kamu verilerinin çevrimiçi ortamlarda saklanması ve işlenmesiyle ilgili endişeler de vardır. Bu nedenle, güçlü siber güvenlik politikaları ve veri koruma yönetmelikleri bu süreçte kritik öneme sahiptir. Dijitalleşme aynı zamanda yönetişim süreçlerinde de önemli bir dönüşüme neden olmaktadır. Ancak, dijital dönüşümün başarılı olabilmesi için dijital okuryazarlık düzeyinin artırılması ve herkesin teknolojiye eşit şekilde erişim sağlaması gerekmektedir. Bu çalışma, kamu hizmetlerindeki dijital dönüşümün potansiyelini ve zorluklarını ele almaktadır. Bu dönüşümün başarılı olabilmesi için güvenlik, gizlilik, eşitlik ve katılım gibi konuların dikkate alınması gerekmektedir. Yalnızca bu şekilde, kamu hizmetlerinde dijitalleşme, toplumların ihtiyaçlarını daha etkili bir şekilde karşılayabilir ve kapsayıcı bir toplum için adil bir fırsat eşitliği sağlayabilir.
Anahtar Kelimeler: Dijital dönüşüm, dijitalleşme, yönetişim, kamu hizmetleri, e-devlet

DIGITAL TRANSFORMATION IN THE PUBLIC SECTOR: A NEW ERA IN GOVERNANCE

ABSTRACT
The digital transformation in public services holds the potential to address many of the challenges faced by modern societies while providing citizens with more effective, accessible, and transparent services. This transformation can be defined as a process where traditional service delivery methods are replaced by digital technologies. Application submissions, online payments, e-government applications, and other digital platforms facilitate service delivery, reducing waiting times and providing faster access to services, thereby contributing to increased citizen satisfaction and more efficient functioning of public institutions. However, the security and privacy concerns associated with the digital transformation of public services, particularly regarding the storage and processing of sensitive public data in online environments, are significant. Therefore, robust cybersecurity policies and data protection regulations are critically important in this process. Additionally, digital transformation also brings about a significant transformation in governance processes. However, for digital transformation to be successful, it is essential to increase digital literacy levels and ensure equal access to technology for everyone. This study addresses the potential and challenges of digital transformation in public services, emphasizing the importance of considering security, privacy, equality, and participation. Only in this way can digitalization of public services effectively meet the needs of societies and provide fair opportunities for inclusive communities.
Keywords: Digital transformation, digitization, governance, public services, e-government