



Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijitalleşme Üzerine Bir Değerlendirme

S. Mustafa ÖNEN

İnönü Üniversitesi İİBF, Prof. Dr.

mustafa.onen@inonu.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-7284-2616>

Makale Başvuru Tarihi : 28.11.2022

Makale Yayın Tarihi : 31.12.2022

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Nilgün KAHRAMAN

Fırat Üniversitesi İİBF, Arş.Gör.Dr.

nkahraman@firat.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0003-3196-2643>

Özet

Kamu hizmetlerinin günümüzde nitelik ve nicelik olarak değişmesi, hizmetlerin vatandaşlara daha hızlı ve daha pratik sunulmasını gerektirmektedir. Kamu hizmetlerindeki dönüşüme bağlı olarak kamu yönetiminin paradigmasında da önemli değişimler yaşanmıştır. Geleneksel Kamu Yönetimi (GKY) anlayışına tepki olarak ortaya çıkan Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışı ile birlikte, hizmetlerde hiyerarşik, tepeden inme, emredici bürokrasi temelli anlayış değişime uğramış ve daha insan odaklı, vatandaş temel alan bir düşünce ön plana çıkmıştır. Kamu hizmetlerinin sunum biçimindeki değişikliklere bağlı olarak vatandaşlar müşteri olarak algılanmış, etkinlik ve verimliliğe dayalı hizmetlerin yapılması benimsenmiştir.

Anahtar Kelimeler:

Geleneksel Kamu Yönetimi, Yeni Kamu Yönetimi, Kamu Hizmeti, Dijitalleşme, Kamu Hizmetinde Dijitalleşme

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak dijital hizmetler, kamu hizmetlerinin sunumunda giderek yaygın biçimde kullanılmaya başlanmıştır. Kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sayesinde vatandaşların hizmetlerden daha çabuk ve daha yoğun bir biçimde yararlanması söz konusudur. Bu çalışmanın amacı, kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşme süreci kapsamında hizmetlerin GKY anlayışından KYK anlayışına dönüşümünü genel anlamda incelemek ve kamu hizmetlerinde dijitalleşmenin önemi ve yararları hakkında bir değerlendirme yapmaktır. Çalışmada önce GKY anlayışı ile KYK anlayışının kamu hizmetlerine bakışı; ardından ise bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumu üzerindeki yararları ortaya konmuştur.

An Evaluation of Digitalization of Public Services

Abstract

The change of public services in terms of quality and quantity requires the provision of services to citizens in a faster and more practical way. Depending on the transformation in public services, there have been significant changes in the paradigm of public administration. Along with the New Public Administration (NPA) approach, which emerged as a reaction to the Traditional Public Administration (TPA), the hierarchical, top-down, imperative bureaucracy-based understanding of services has changed and a more human-oriented, citizen-based idea has come to the fore. Depending on the changes in the way public services are presented, citizens are perceived as customers and services based on efficiency and productivity have been adopted. In this understanding of service, information and communication technologies have been increasingly used in public administration. Thanks to the digitalization of public services, citizens can benefit from services more quickly and more intensively.

Keywords:

Traditional Public Administration, New Public Administration, Public Service, Digitization, Digitalization in Public Service

Today, depending on the developments in information and communication technologies, digital services have been increasingly used in the provision of public services. Thanks to the digitalization of public services, citizens can benefit from services more quickly and more intensively. The aim of this study is to examine the transformation of services from the understanding of TPA to the understanding of NPA

within the scope of the digitalization process in the delivery of public services and to make an assessment about the importance and benefits of digitalization in public services. In the study, first of all, the view of the concept of TPA and the understanding of NPA to public services; then, the benefits of information and communication technologies on the delivery of public services are revealed.

GİRİŞ

Küreselleşmeye bağlı olarak siyasal, sosyal ve iktisadi yapıdaki ve koşullardaki değişimler kamu hizmetlerinin sunumunda da birtakım değişikliklere yol açmıştır. Kamu hizmetleri önceleri klasik devlet düşüncesi içinde can ve mal güvenliğini, genel ahlak ve asayiş, kamu düzenini, sağlığını ve refahını sağlama ve koruma gibi fonksiyonlar ile sınırlı iken; oysa günümüzde devletin rol ve sorumluluklarındaki artışa bağlı olarak kamu hizmetlerinin alanının genişlediği ve bu çerçevede farklı hizmet sunum biçimlerinin de ortaya çıktığı görülmektedir. Bu hizmetlerin ulusal düzey yanında, bölgesel veya yerel düzeyde de; hatta kamu kurumları yanında özel kuruluşlarca da sunuldukları anlaşılmaktadır.

Kamu hizmetlerinin vatandaşlara hızlı, pratik ve kolay biçimde sunulmak istenmesi, günümüzde etkili hizmet yöntemlerinin uygulanmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Kamu hizmetlerinin geleneksel tarzda yapılmasındaki eksiklik ve yetersizlikleri gidermek için teknolojinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması ile kamu hizmetlerinde dijital uygulamalara geçilmiştir. İşte kamu hizmetlerinin dijital yoldan sunulması, kamu hizmetlerindeki etkinlik ve verimlilik artışına doğrudan katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi ile iş ve işlemler daha hızlı, daha güvenilir ve daha kaliteli yapılabilecektir.

Bu çalışmanın amacını kamu hizmetlerini Geleneksel Kamu Yönetimi (GKY) ve Yeni Kamu Yönetimi (YKY) anlayışları çerçevesinde açıklamak ve kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşmenin önemini ve yararlarını incelemek oluşturmaktadır. Çalışmada kamu yönetiminin değişimi sürecinde kamu hizmetlerinde dijitalleşmenin gerekliliği vurgulanmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşmeye niçin geçildiği sorusuna esas olarak yanıt aranmaktadır. Çalışmanın betimleyici tarzda nitel ve dolaylı bir araştırma yöntemine dayandığı söylenebilir.

KAMU HİZMETİ VE DİJİTALLEŞME KAVRAMLARI

Kamu hizmeti, süreklilik arz eden ve kamu yararına yönelik bir faaliyet olması nedeniyle kamu yönetimi disiplinini yanında aynı zamanda devletin asli fonksiyonunu oluşturan yasama, yürütme ve yargı organları ile doğrudan ilişkisinin bulunması yönüyle de kamu hukuku disiplinini ilgilendirmektedir. Günümüzde kamu hizmetlerinin kapsam ve alanının çeşitlenmesine bağlı olarak bu hizmetlerin sınırını çizmek de güçleşmektedir.

“Kamu hizmeti” ilk olarak dilimize “Hidematı Umumiye” şeklinde alınmıştır. Almancada “Öeffentliche Anstalt” olarak kullanılmıştır. Umumi kelimesinin “Öeffentliche” kelimesine denk gelmediği görüldüğü için “hidematı amme” ya da “amme hizmeti” denilmeye başlanmıştır. “Public” sıfatının karşılığı “kamusal” ise de bir süre sonra “kamu hizmeti” kavramı kullanılmıştır. (Derbil, 1950: 28). Kavramın kendisi bile bu kadar tartışmalı iken, hangi hizmetlerin kamu hizmeti sayılması gerektiği ayrı bir tartışma konusudur.

Genel anlamda kamu hizmeti, kamu kurumları ya da kamunun gözetimi altında bulunan özel girişimler tarafından kamuya sağlanan hizmetlerdir (TODAİE, 1998: 128). Bir hizmetin kamu hizmeti sayılması için, kamunun yararı ve kamuya yönelik olmasının yanı sıra ya kamu kuruluşu ya da kamu kuruluşunun denetiminde gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Bozkurt vd., 2008: 128). Kamu hizmeti, bir siyasi organ tarafından kamunun yararına olduğu kabul edilen (Günday, 2002: 285), idare ya da onun denetimi altındaki özel kişilerce, kamu yararını sağlamak amacıyla, toplumun ortak ve genel ihtiyaçlarını karşılamak için yapılan (Akyılmaz vd., 2015: 554), siyasal talepçe düzenlenen, faydası pazarlanamayan, ortak tüketimi olan,

hizmetten yararlananların birbirine tüketimde rakip olmayan ve üretim veya tüketiminde yasal zorunluluğu bulunan (Ener ve Demircan, 2008: 63) hizmetler olarak tanımlanmıştır. Özyay (1998: 295)'a göre ise kamu hizmetleri, üç unsurdan oluşmaktadır;

- Kolektif ve karşılanmamış bir gereksinimin varlığı,
- Bu gereksinimin bir defaya mahsus olmaması, süreklilik göstermesi,
- İhtiyacın giderilmediği takdirde, toplumda huzursuzluk başlayacağını öngörülmesidir.

Çalışmanın temel konusunu içeren dijitalleşme kavramı ise, bilgilerin sayısallaştırılması olarak ifade edilmektedir (Ersöz ve Özmen, 2020: 172). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşme sayesinde vatandaşlarla kamu kurumları arasındaki etkileşim artırılmakta ve kamu hizmetlerine internet üzerinden çeşitli uygulamalarla vatandaşların katılımı sağlanmaktadır (Göçoğlu, 2020: 619). Özel, kamu ve sivil sektördeki paydaşların, her kesimden müşterileri beklentilerini karşılamak için dijital çağda kamu hizmetleri; çeşitli sektörlerden yenilikçi fikirleri bir araya getirmektedir. Bu durum her ne kadar kolay olmasa da çeşitli paydaşların hükümetin işleyişinde ve müşterilerle olan kolektif ilişkilerin gerçekleştirilmesinde teknolojinin büyük rolünü göstermektedir (Camilleri, 2019: 1). Dolayısıyla kamu hizmetlerinin sunulmasında dijital ortama geçilmesi teknolojinin büyük bir nimeti sayılmaktadır.

KAMU HİZMETLERİNDE GELENEKSEL KAMU YÖNETİMİ (GKY)'NDEN YENİ KAMU YÖNETİMİ (YKY)'NE GEÇİŞ

GKY sanayi devrimi ile başlayan fabrikalaşma süreci doğrultusunda işyerlerinde üretim yapısı, örgütsel düzen ve çalışma ilişkileri başta olmak üzere birçok alanın düzenlenmesini ve yönetilmesini içeren bir yaklaşımdır. Bu yaklaşıma dayalı çok sayıda teori ileri sürülmüştür. GKY paradigmasına yön veren entelektüel düşünürlerin başında Woodrow Wilson, Fredrick Taylor, Henri Fayol ve Max Weber'i saymak mümkündür. Wilson yönetimde siyaset yönetim ayrımını (dikotomi), Taylor işlerin bilimsel ve verimlilik esasına göre yapılmasını, Fayol işlerin yerine getirilmesinde yönetim fonksiyonları(PÖYED)'nin uygulanmasını ve Weber ise mal ve hizmetlerin sunumunda bürokrasi modelinin yerine getirilmesini savunmuştur. Bu dönemde ortaya çıkan kamu hizmeti anlayışında kamu yönetiminin geleneksel yapısına uygun düşecek biçimde kamu hizmetlerinin sunumu görevi devlete yüklenmiştir.

Kamu yönetimindeki bu geleneksel anlayış zamanla terk edilmiştir. GKY'nin yetersiz ve verimsiz yapısı YKY anlayışı ile giderilmek istenmiştir. YKY geleneksel yapının öngördüğü katı kurallar, aşırı merkezîyetçilik ve hiyerarşik yapı yerine devletin toplum içindeki konumunu artıran ve bürokrasiyle vatandaş arasındaki ilişkinin değiştirilmesini amaçlayan yeni bir düzen benimsenmiştir (Kesgin, 2014: 247). Kamu yönetiminde özel sektöre benzer yönde kamu işletmeciliği anlayışı ile birlikte kamu yönetiminde dönüşüm şu nedenlerle meydana gelmiştir (Genç, 2010: 147):

- 1970'lerde yaşanan petrol krizleri sonucu oluşan bütçe açıklarından sosyal devlet ve Keynesyen İktisat politikalarının sorumlu tutulması,
- Vatandaşın geleneksel kamu yönetiminden beklentisinin yükselmesi, kamu hizmetlerinin bu konuda yetersiz kalması,
- Yeni sağ ideolojilerin yükselişe geçmesi ile kamu harcamalarının kısılması, özelleştirmelerin artırılması,
- Uluslararası kuruluşların yeni sağ ideolojiler lehine izledikleri siyaset,

- Teknolojinin yaygınlaşması,
- Sivil toplum örgütlerinin yükselişi, yönetim anlayışının önem kazanması ve küreselleşmenin etkilerinin artmasıdır.

Kamu yönetiminin geçirdiği bu değişimden kamu hizmetleri de doğrudan etkilenmişlerdir. Zamanla devlet anlayışında meydana gelen değişimler kamu hizmeti alanını da değiştirmiştir. Özellikle 1980 sonrası yaşanan gelişmelerle kamu hizmetleri daha etkin ve verimli şekilde sunulmaya başlanmıştır. Böylelikle kamu hizmetlerinin, sunuş biçimlerinde, niteliklerinde, kapsamalarında ve kavramın kendisinde önemli değişimler yaşanmıştır (Altın, 2013: 111). YKY anlayışı, klasik yönetim anlayışına alternatifler getiren bir paradigma değişimidir. Klasik kamu yönetimine eleştiriler getirilirken ekonomik rasyonellik esasında yeni düzenlemeler yapılmaktadır. Yeni anlayış, mal ve hizmet üretim sürecinde piyasaya öncelik vermekte ve neo-liberal anlayış ile devlet müdahalesi olmadan piyasanın düzenleneceğini savunmaktadır (Arslan, 2010: 29). Bir takım özellikler tüm kamu hizmetlerinde ortaktır. Bu özellikler, değişkenliğe ayak uydurabilmesi, eşit ve nesnel olması, hizmetlerin sürekli ve düzenli olması ve bedelsiz olmasıdır (Göküş, 2010: 196-198). Bu anlayış çerçevesinde yeni kamu hizmetinin yedi temel düşüncesi ön plana çıkmaktadır (Ayhan ve Önder, 2017: 36-40):

- Vatandaşa hizmet anlayışının temel alınması
- Temel amacın kamu yararı olması
- Vatandaşlığa önem verilmesi
- Stratejik düşünülmesi ve demokratik hareket edilmesi
- Hesap verebilirliğin öneminin anlaşılması
- Hizmet etmeye odaklanması
- Üretkenliğin yanında insana da değer verilmesi

YENİ KAMU HİZMETİNİN TEMEL ÖZELLİKLERİ

Yeni kamu hizmeti anlayışında hesap verebilirlik, insana değer verilmesi, stratejik düşünme, vatandaş odaklı yaklaşım gibi özellikler öne çıkmaktadır. Bu dönemde ortaya çıkan klasik kamu hizmet yöntemlerinden bazıları ise şunlardır:

- İhale yöntemi: Bu yöntem ile daha çok özel nitelik gerektirmeyen çöp toplama gibi hizmet sunumları gerçekleştirilmektedir. Bu hizmetlerin özel sektör tarafından sunulmasının maliyetleri azalttığı düşünülmektedir (Acartürk, 2001: 47).

- Emanet Usulü: Hizmetlerin kamu kesimindeki tüzel kişilere yaptırılması usulüdür. Bunun için esas olan kamu hizmetinin doğrudan devlet veya ilgili tüzel kişileri tarafından yerine getirilmesidir (Günday, 2002: 295). Özel kişilerce de görülebilecek kamu hizmetlerinin devlet tarafından kendi kaynakları, personeli ve hizmet araç gereçleri ile görülmesi usulüdür (Akyılmaz vd., 2015: 560).

- İltizam usulü: Bir hizmetin idare tarafından bir bedel karşılığında bir kişiye gördürülmesi veya belli bir şeyin teslimidir (Akyılmaz vd., 2015: 560).

Bu klasik kamu hizmetleri zamanla, devletlerin elinde tuttuğu bir imtiyaz olmaktan çıkarak vatandaşlara karşı bir sorumluluk halini almıştır (Karagöz ve Yıldırım, 2020: 20). Vatandaşlık, topluluk ve sivil toplum

teorisyenleri ve postmodernist kamu idarecileri, bugün yeni kamu hizmeti hakkında konuşmanın anlamlı olduğu bir iklimin oluşturulmasına yardımcı olmuşlardır. Ayrıca, yeni kamu hizmetinin kamu yönetimindekiler için önerdiği bir dizi pratik ders vardır. Bu dersler birbirini dışlamamaktadır, aksine birbirini güçlendirmektedir. Bunlar arasında en önemlileri şöyle sıralanmıştır (Denhardt ve Denhardt, 2000: 553-556);

- Yönlendirmek yerine hizmet yapılmalıdır: Kamu görevlisi toplumda denetlemek veya müdahale etmek yerine, vatandaşların ortak çıkarlarını korumak veya geliştirmektir.
- Kamu yararı, yan ürün değil, amaç olmalıdır: Kamu yararı fikri düzeyde bireysel tercihlere çözüm bulmak yerine; ortak çıkarlara ve ortak sorumluluğa yoğunlaşmalıdır.
- Stratejik düşünüp, demokratik davranılmalıdır: Halkın ihtiyaçları doğrultusunda ilgili politika, program ve stratejilerin kolektif çabalarla işbirliği çerçevesinde gerçekleştirilmesidir.
- Müşterilere değil, vatandaşlara hizmet edilmelidir: Bireysel çıkarlar yerine herkesin çıkar ve değerlerinin esas alınmasıdır. Bu yüzden kamu görevlilerinin görevi sadece müşteri talebine göre değil, vatandaşların birbirleriyle olan güven ve işbirliği ilişkilerine dayalı yerine getirmelidir.
- Hesap verebilirlik basit olmamalıdır: Kamu görevlileri sadece piyasa esasına göre davranmamalı; aynı zamanda ilgili mevzuat, değer ve normlara uygun hareket etmelidirler.
- Sadece üretkenliğe değil, insanlara da değer verilmelidir: Kamusal hizmet ve faaliyetler tüm insanlığa saygıya dayalı, işbirliği ve katılımcı liderlik anlayışına dayalı olursa kalıcı ve başarılı olma olasılığı artacaktır.
- Vatandaşlık ve kamu hizmeti düşüncesi girişimciliğe göre öncelikli olmalıdır: Kamu yararını ve kamu parasını kendisininmiş gibi davranan girişimci kişilerden çok, topluma katkıda bulunmayı amaçlamış kamu görevlileri ve vatandaşlara ağırlık verilmelidir.

Böylelikle yeni kamu hizmeti anlayışının temelinde, vatandaşların ortak ihtiyaçlarını gözetmek, ortak bir kamu yararı fikri oluşturmak, halkın ihtiyaçlarını karşılayan etkin politikalar üretmek, vatandaşlar arasında güven oluşturmak, topluma katkıda bulunmak ve kamu görevlilerinin siyasi normlara uygun hareket etmesini sağlamak bulunmaktadır.

Bunların yanında bu hizmet anlayışı ile özel sektörde yer alan müşteri kavramı kamu yönetiminde de kullanılmaya başlanmıştır. Kamu sektöründe müşteri kavramı, hizmet düzeyi sorununu çözmek için mücadele etmektedir. Özel sektörde, farklı müşteriler belirli bir mal veya hizmet için ödemeye hazır oldukları fiyat temelinde farklı şekilde hizmet almaktadırlar. Özel şirketler, müşterileri arasında zenginliklerine ve sadakatlerine göre ayırım yapmaktadırlar. Çağrı merkezleri, şirket ürünlerine daha fazla para harcayan müşterilere öncelik verirken, müşterilere daha iyi ve daha hızlı hizmet vermek için sadakat kartları kullanmaktadır. Kamu sektöründe, vatandaşlara sağlanan hizmetlerin düzeyindeki ayrımcılık, geleneksel olarak, devlet nezdinde tarafsızlık ve eşitlik değil, daha demokratik temeller üzerine kurulmaktadır. Hükümetler, vatandaşların kamunun müşterisi olarak görülmesi gerektiği fikrini besleyerek piyasa mantığı tarafından yönlendirilen reformları uyguladığında, vatandaşlar arasında ayırım yapma ve kamu hizmetlerinin sunumunda demokratik tarafsızlık ve eşitlik değerlerini uygulamama riskini almaktadırlar (Cordelia, 2007: 268). Yeni kamu yönetimi anlayışı ile devletin vatandaşı müşteri olarak gördüğü düşüncesi sürekli olarak eleştirilmektedir. Fakat son dönemlerde e-devlet uygulaması ile vatandaşların birçok hizmete ücretsiz ve zahmetsiz erişme imkânına sahip olması vatandaşların müşteri

olarak görüldüğü algısını da değiştirmiştir (Denek, 2019: 432). Bu değişim ile birlikte kamu yönetimi dijitalleşmiş; dijitalleşme sayesinde kamu hizmetleri de teknoloji aracılığıyla farklılaşmaya başlamaktadır.

KAMU HİZMETLERİNDE DİJİTALLEŞMENİN ÖNEM VE YARARLARI

Küreselleşme süreci ile birlikte kamu hizmetlerinin şekli, organik ve maddi unsurlarında önemli değişimler meydana gelmiştir. Öncelikle kamu hizmetleri yeni dönüşüm ile birlikte özel hukuk rejimine göre yürütülmeye başlamıştır. Kamu hizmetleri özel sektöre havale edilerek özel sektörün daha etkin olması amaçlanmıştır. (Göküş, 2010: 205). Ayrıca, dünyanın dört bir yanındaki kamu sektörü kurumları, kapalı, yukarıdan aşağıya, bürokratik ve kağıt tabanlı işlem modellerinden, vatandaşlar ve devlet arasında yeni bir tür etkileşimi teşvik eden çevrimiçi, entegre dijital tekliflere geçiş yapmaya çalışmaktadır. “Dijital kamu hizmeti sunumuna” yönelik bu yolculuk, vatandaşların hizmet sunumunda daha fazla hız ve daha fazla şeffaflık talebinin kesiştiği noktada, kamu sektöründe hizmetleri daha yenilikçi yollarla sunma isteğinin arttığı kritik bir noktaya ulaşması söz konusudur (Brown vd., 2014: 3). Kamu sektörü hizmetlerinin performansını iyileştirmek amacıyla, devlet kurumları operasyonlarını, süreçlerini ve işlevlerini yeniden düzenlemek için çeşitli çabalar sarf etmektedir. Vatandaşlara uygun hizmetleri sağlama yeteneklerini geliştirmek ve bu hizmetlerin maliyetlerini azaltmak için dünya çapında hükümetler, iş süreçlerini yeniden düzenlemek için Bilgi İletişim Teknolojileri (BİT)'ne yatırım yapmaktadırlar. Bu yatırımlar, hizmetleri sağlamak için gereken organizasyonel süreçleri iyileştirmeye dönüktürler (Cordella ve Bonina, 2012: 515). Bu arada, refah devletinin büyük ölçekli kamu kurumları ise sessizce içsel olarak temel bir karakter değişikliği geçirmektedir. Bilgi iletişimi ve teknolojisi, bu dönüşümün arkasındaki itici güçlerden biridir (Bovens ve Zouridis, 2002: 175). Bilgi iletişim teknolojilerinin kamuda uygulanması ile hizmet sunumlarının kişiselleştirmesi de farklılaşmıştır.

“Dijital kamu hizmeti sunumu” terimini anlamamız ve yorumlamamız son on yılda önemli ölçüde gelişmiştir. Etkili bir şekilde, 'dijital' artık kurumsal değerler ve uygulamalar için bir şemsiye olarak görülmektedir. Dijitalleşme ile kamu hizmeti sunumu dört katmanda değerlendirilmiştir (Brown vd., 2014: 5-6):

- İnsanlar, topluluklar ve müşteriler
- Organizasyon ve teslimat
- Platformlar ve ara yüzler
- Altyapı ve teknoloji

Bu çerçevenin ilk katmanı son müşterilerle ilgilidir: insanlar, topluluklar ve müşteriler – dijital olarak etkinleştirilmiş hizmetler için beklentileri belirleyenlerdir. İlk katmanın "topluluklar" kısmı, kamuya açık verilerin kamu kullanımına açılmasına atıfta bulunurken, aynı zamanda hükümetin yüksek koruma standartlarına ihtiyaç duyan son derece kişisel verileri (tıbbi kayıtlar gibi) sahip olduğu benzersiz saklama konusunda çok daha akıllı hale gelmektedir. 'Müşteri' unsurları, dijital kuruluşların müşterilerinin ve kullanıcılarının ihtiyaçları ve geri bildirimleri tarafından yönlendirilme ihtiyacını ifade etmektedir. Bu nedenle, örgütü bu ihtiyaçlar etrafında yeniden tasarlamak ve statükoya meydan okumaya hazır olmak zorunludur. Müşteri ihtiyaçları ve beklentileri, bir hizmetin ömrü boyunca gelişmeye devam edecek ve kullanıcılara ve müşterilere hizmet etmek için ihtiyaç duyulan hizmetlerde, yeteneklerde ve mimaride kalıcı değişikliklere yol açacaktır.

Bu çerçevenin örgütsel ve uygulama katmanında, yeni, daha hafif dokunuşlu yönetim ve güvence düzenlemeleri, bütçeleme uygulamalarında bir değişiklik ve daha düz yapıların tasarlanması ve uygulanması

gerekmektedir. Bu çerçevede üçüncü katman - Platformlar ve Arayüzler - yeniden kullanılabilir teknoloji bileşenlerinden oluşan bir ekosistemin yanı sıra bu platform ortamında açık entegrasyon ve yenilikçi tedarikçiler uzmanı olan bir pazar yeri yaratmakla ilgilidir. Son olarak, çerçevedeki dördüncü katman olan Altyapı ve Teknoloji, kurumsal ihtiyaçları karşılamak için uygun şekilde esnek, ölçeklenebilir ve esnek çözümleri desteklemek için bilgi işlem gücü ve ağ oluşturma yeteneği sağlayarak diğerlerine olanak tanımaktadır (Brown vd., 2014: 6). Bu katmanlar bir arada olduğu müddetçe dijital kamu hizmeti yaklaşımı etkin olarak gerçekleşmiş olacaktır. Dijital Kamu Hizmeti İnovasyon Çerçevesi, Birleşmiş Milletler'in dört aşamalı modelini "standart" ve literatürde tanımlanan dijital kamu hizmeti sunumunda tanımlanan yedi yeniliğin temeli olarak kabul etmiştir. Yenilikler şunlardır: 1) vatandaşlar hükümet tarafından alınan hizmet kararlarından haberdardır (şeffaflık); 2) vatandaşlar kararlara katılır (katılımcılık); 3) hükümet vatandaşlara hizmet sunumunu başlatır (ileriye dönüklük); 4) vatandaşlar, hizmetleri nasıl almak istediklerini seçebilirler (kişiselleştirilmişlik); 5) hükümet ve vatandaşlar ortak hizmet sunumuna dâhil olur (birlikte oluşturulmuşluk); 6) hizmet sağlayıcılar, hizmet sunumu bağlamından haberdardır (bağlam farkındalığı) ve 7) hizmet sağlayıcılar daha iyi hizmet sunumu için bağlam farkındalığını kullanır (bağlam akıllılığı) (Bertot vd., 2016: 113). Dijital kamu hizmetleri, şeffaf, katılımcı, ileriye dönük, kişiselleştirilmiş, hükümet ve vatandaş arasında bağlam farkındalığını oluşturmuş ve bu farkındalıktan haberdar olmuş hizmetler biçiminde düşünülebilirler.

SONUÇ

Bir yerde kamu hizmetinin oluşması için öncelikle ortak bir ihtiyacın meydana gelmiş olması gerekmektedir. Bu ihtiyacın giderilmesi kamu yönetimi anlayışında her dönem farklı olmuştur. GKY anlayışı içinde yönetim daha hiyerarşik ve bürokrasiye dayalı olduğu için ihtiyaçların giderilmesi de tamamen devletten beklenmekteydi. Devlet, kamusal mal ve hizmet üretiminde hâkim konumdaydı. Ardından YKY anlayışına geçilmesi ile birlikte, kamu hizmeti sürecine özel sektör ortak olmuş ve kamu hizmetinin sunumunda devletin rolü küçültülmek istenmiştir. Böylelikle yeni yönetim anlayışında katılımcılık ve hesap verebilirlik ön plana çıkmıştır. Oluşan ortak ihtiyaçlar giderilirken vatandaşı müşteri olarak gören ve vatandaşın isteğini merkez alan bir dönüşüm yaşanmıştır.

Küreselleşme süreci ve teknolojinin gelişmesi ile birlikte, bilgi ve iletişim teknolojileri daha fazla alanda kullanılmaya başlanmıştır. Vatandaşlara daha hızlı hizmet sağlamak, hizmetlerin daha verimli ve etkin olmasını sunmak gibi sebeplerle bu teknolojiler kamuda da uygulanmaktadır. Teknolojinin hızlı ilerlemesi neticesinde yeni teknolojik gelişmeler de kamuya entegre edilmektedir.

Görüldüğü gibi kamu hizmetlerinin dijitalleşmesinin birçok yararı bulunmaktadır. Hizmetler reaktif halden proaktif duruma geçmiş; artık hizmetler talep edilmeden birçok veri portallarında da hazır hale gelmiştir. Bu da şeffaflığı, hesap verebilirliği ve denetimi daha çok kolaylaştırmaktadır. Dijital hizmetlerin hızlı ve pratik yapılması zamandan tasarruf sağlamaktadır. Böylelikle daha etkin, etkili ve verimli hizmet anlayışı oluşmaktadır. Dijitalleşme ayrıca yönetişimi desteklediği gibi, hizmetlerde kamu-özel işbirliğine başvurulmasına da yol açmaktadır.

KAYNAKÇA

- Acartürk, E., (2001). “Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumunda Alternatif Yöntemler”. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(6), 46-60.
- Akyılmaz, B., Sezginer, M., Kaya, C., (2015). Türk İdare Hukuku. 6. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Altın, A., (2013). “Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim”. Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(2), 101-118.
- Arslan, N. T., (2010). “Klasik-Neo Klasik Dönüşüm Süreci: Yeni Kamu Yönetimi”. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 11(2), 21-38.
- Ayhan, E., Önder, M., (2017). “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı: Yönetişime Açılan Bir Kapı”, Gazi İktisat ve İşletme Dergisi, 3(2), 19-48.
- Bovens, M., Zouridis, S., (2002) “From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology Is Transforming Administrative Discretion And Constitutional Control”. Public Administration Review, 62(2), 174-184.
- Bozkurt, Ö., Ergun, T., Sezen, S., (2008). Kamu Yönetimi Sözlüğü: Fransızca ve İngilizce Karşılıklarıyla. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.
- Brown, A. W., Fishenden, J., Thompson, M., (2014). “Revolutionising Digital Public Service Delivery: A UK Government Perspective”. Computer Weekly, 1-13.
- Camilleri, E., (2019). Information Systems Planning for Public Service Delivery in the Digital Era, University of Malta. A Volume in the Advances in Public Policy and Administration (APPA) Book Series.
- Cordelia, A. (2007)., “E-Government: Towards The E-Bureaucratic Form?”. Journal Of Information Technology, 22(3), 265-274.
- Cordella, A., Bonina, C. M., (2012). “A Public Value Perspective For ICT Enabled Public Sector Reforms: A Theoretical Reflection”. Government Information Quarterly, 29(4), 512-520.
- Denek, S. (2019)., “Yeni Kamu Hizmeti Düşüncesi: Değişen Kamu Hizmeti Anlayışı”. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4(1), 418-439.
- Denhardt, R. B., Denhardt, J. V., (2000). “The New Public Service: Serving Rather Than Steering”. Public Administration Review, 60(6), 549-559.
- Derbil, S., (1950). “Kamu Hizmeti Nedir?”. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 7(3), 28-36.
- Ener, M., Demircan, E. (2008). “Küreselleşme Sürecinde Değişen Devlet Anlayışından Kamu Hizmetlerinin Dönüşümüne: Sağlık Hizmetlerinde Piyasa Mekanizmaları”. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(1), 57-82.
- Ersöz, B., Özmen, M. (2020). “Dijitalleşme ve Bilişim Teknolojilerinin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri”. AJIT-e: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi, 11(42), 170-179.
- Genç, N., (2010). “Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı”. Türk İdare Dergisi, 466, 145-159.
- Göçoğlu, V., (2020). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelere İnterneti Üzerine Bir İnceleme”. MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9 (1), 615-628.
- Göküş, M., (2010). “Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması”. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 10(20), 193-218.
- Günday, M., (2002) İdare Hukuku, 5. Baskı, İmaj Yayınevi, Ankara.
- Karagöz, U., Yıldırım, Ö., (2020). “Kamu Yönetiminin Dijital Dönüşümünü Tetikleyen Unsurlar”. İdarecinin Sesi Dergisi, 197, s. 20-23.
- Kesgin, B., (2014). Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi. Açılım Kitap, İstanbul.

Özay, İ. H., (1998). “Türkiye’deki Klasik Kamu Hizmeti Anlayışı: “Çok Yaşa” ya da “A Tes Amour”. İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 56, 1-4.

TODAİE (1998). Kamu Yönetimi Sözlüğü (Ed: Ö. Bozkurt, T. Ergun, S. Sezen). TODAİE Yayınları, Ankara.