

# YAPAY ZEKÂNIN KAMU HİZMETİNİN SUNUMUNA ETKİLERİ

## *Effects of Artificial Intelligence on Public Service Delivery*

Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Almla TANRIVERDİ\*

**Özet:** Teknoloji her zaman değişen ve gelişen bir alandır. Son yıllarda gelişen teknoloji, “yapay zekâ” kavramıyla tanışmamızı sağlamıştır. Elbette ki teknolojik gelişmelere uyum sağlamaya çalışanlardan biri de idaredir. Teknolojik gelişmeleri takip etmeye çalışan hukuk ve idare, şimdi de yapay zekâyı uyum sağlama çabası içerisine girmiştir. Bu hem bir zorunluluk hem de bir gereklilik olarak kendini göstermektedir. Yapay zekânın idareye en büyük etkisi kamu hizmetinin sunumunda kendini göstermektedir. Kamu hizmetinin sunumunda yapay zekâ uygulamaları kullanılmaktadır. Kamu hizmetinde yapay zekânın kullanılması hizmetin daha hızlı, daha verimli, daha az masrafla sunulmasını sağlamaktadır. Bu nedenlerden ötürü hizmet alan konumundaki vatandaş tarafından da hizmetlerin sunumunda yapay zekânın kullanılması talep edilmektedir. Esasen bir süredir idarede dijital dönüşüm yaşanmaktadır. Belki de en köklü değişim e-devlet uygulamasının kullanılmaya başlanması ve giderek gelişmesiyle yaşanmıştır. En sık kullanılan uygulamalardan biri de BİMER-CİMER şikâyet başvurusudur. Bunun dışında, internet siteleri üzerinden ödenen vergiler, şehir içi ulaşım kartlarının doldurulması gibi uygulamalar da

**Abstract:** Technology is an ever-changing and developing field. The technology that has developed in recent years has enabled us to meet the concept of "artificial intelligence". Of course, one of those trying to adapt to technological developments is the administration. Law and administration, trying to follow technological developments, are now in an effort to adapt to artificial intelligence. This manifests itself as both a must and a necessity. The greatest impact of artificial intelligence on the administration is in the provision of public service. Artificial intelligence applications are used in the provision of public service. The use of artificial intelligence in the public service enables the service to be delivered faster, more efficiently and with less cost. For these reasons, the use of artificial intelligence in the provision of services is also demanded by the citizen who receives service. In fact, digital transformation has been going on in the administration for a while. Perhaps the most radical change has been experienced with the use of e-government application and its gradual development. One of the most frequently used applications is the BİMER-CİMER complaint application. Apart from this, applications such as taxes paid through websites and filling in city transportation

\* Gaziantep Üniversitesi, almilaayse@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5215-1527

Makale Geliş Tarihi: 05.03.2021, Makale Kabul Tarihi: 04.05.2021

belediyeler tarafından sıklıkla kullanılmaktadır. Bir süredir içinden geçmekte olduğumuz Covid 19 salgın süreci de kamu hizmetinin sunumunun değişmesini zorunlu kılmaktadır. Bu çalışmada, yapay zekânın kamu hizmetinin sunumuna etkileri incelenmektedir. Bu etkiler, kamu hizmetinin özellikleri ve kamu hizmetinin tarafları açısından ele alınmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Kamu Hizmeti, Yapay Zekâ, E-Devlet, Dijital Dönüşüm, Dijital Devlet.

cards are frequently used by municipalities. The Covid 19 epidemic process that we have been going through for a while also makes it necessary to change the provision of public service. The Covid 19 epidemic process, which has affected the world for a while, has also made it necessary to change the provision of public service. In this study, the effects of artificial intelligence on the provision of public service are examined. These effects are discussed in terms of the characteristics of the public service and the parties of the public service.

**Keywords:** Public Service, Artificial Intelligence, E-Government, Digital Transformation, Digital State

## Giriş

İngiltere’de 18’nci yüzyılın ortalarında başlayan Sanayi Devrimi Endüstri 1.0 olarak anılırken telefonun icadı ile birlikte yaşanan gelişmeler 2’nci Sanayi Devrimi Endüstri 2.0’nın gelişini hızlandırmış, bilgisayar teknolojilerindeki gelişmeler 3. Sanayi devriminin temelini atmış ve 2000’lerden bu yana yaşanan dijital dönüşümde 4. Sanayi devrimi Endüstri 4.0 olarak anılan bu günleri doğurmuştur.<sup>1</sup>

Bugün kullandığımız pek çok teknolojinin içinde var olan yapay zekânın<sup>2</sup> insanlık adına ve şahıs özeline büyük faydası olacağı düşünülmele<sup>3</sup> birlikte herkesi tedirgin eden yapay zekânın etik dışı davranması ihtimalidir. Bu ihtimalin önüne geçmek için Avrupa Birliği de İşbirliği Deklarasyonu (bildirgesi) oluşturmuş ardından Etik Şart yayımlamıştır.<sup>4</sup> Bilimsel yöntem ve etik kurallara sıkı sıkıya bağlı kalmak teknolojik gelişmeler yaşanırken araştırma ve yeni bilgi üretme ve çözümlenme süreçlerinde güvenilirlik ve geçerlilik için şart olarak görülmektedir.<sup>5</sup>

Etik ilkelere uygunluk ile ilgili tartışmalar devam ederken bir diğer tartışma konusu da web tabanlı ya da yapay zekâ kullanılarak verilen kamu hizmetinde doğabilecek sorumluluğun idarenin mi, kamu görevlisinin mi yoksa yapay zekâ teknolojisini sağlayanların mı olduğuna ilişkindir. İster kamu görevlisi ister idare isterse de diğer tüm “oyuncular” yürüttükleri işlerin hızlı ve hatasız gerçekleştirilmesine önem vermek durumundadırlar.<sup>6</sup>

Teknolojinin gelişmesi ve yapay zekânın hayatımıza girmesi sadece birey olarak bizleri değil aynı zamanda idareyi de oldukça etkilemiştir. İdare en çok da kamu hizmetinin sunumunda yapay zekâdan etkilenmektedir. Artık idarede kamu hizmetinin sunumunda web tabanlı bir yapılanmaya geçiş yaşanmaktadır.<sup>7</sup> Elbette ki yapay

<sup>1</sup> Gül, Hüseyin, “Dijitalleşmenin Kamu Yönetimi ve Politikaları ile Bu Alanlardaki Araştırmalara Etkileri”, *Yasama Dergisi*, S. 36, 2017, s.7.

(<https://dergipark.org.tr/tr/pub/yasamadergisi/issue/54463/741327>, “Çevrimiçi”, “e.t. 15.02.2021)

<sup>2</sup> Yılmaz, Gizem, “Yapay Zekânın Yargı Sistemlerinde Kullanılmasına İlişkin Avrupa Etik Şartı”, *Marmara Üniversitesi Avrupa Topluluğu Enstitüsü Avrupa Araştırmaları Dergisi*, S.28 /1, 2020, s. 27.

<sup>3</sup> Pirim, Harun, “Yapay Zekâ”, *Journal of Yaşar University*, S.1/1, 2006, s. 92.

<sup>4</sup> Detaylı bilgi için bkz. Yılmaz, 2020, s. 30 vd..

<sup>5</sup> Gül, 2017, s. 24.

<sup>6</sup> Akyüz, Ahmet Mutlu, “Dünyada E-Yönetişim Ve En İyi Uygulama Örnekleri”, *E-Yönetişim*, ed. Bekir Parlak/Kadir Caner Doğan, ss.97-114, Beta Yayınevi, 2019, s. 100.

<sup>7</sup> Kaya, Ali/ Mursül, Damla, “Dijital Türkiye Projesi Kapsamında Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü”, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, KAYFOR14 Özel Sayı, S. 4, 2017, s. 209.

zekâya uyum gösterilmesi, yapay zekânın kullanılmasına yönelik bir bilinç oluşturmak gibi konular da hizmetten yararlananlar açısından önemlidir. Bu süreçte yaşanan gelişmeleri takip edebilmek, uyum sağlamak hatta parçası olmak son derece önemlidir. Yapay zekâya ve bilgi teknolojisine ilişkin yaşanacak 5-10 yıllık gecikmenin sanayi çağındaki 50-100 yıllık bir gecikmeye denk geleceği düşünülmektedir.<sup>8</sup>

Gelişmekte olan bir konuya ilişkin pek çok tartışmanın yürütülmesi elbette ki hem kaçınılmaz hem de beklenen bir durumdur. Ancak tüm bu tartışmalar sürerken gelişmeler de durmaksızın devam etmektedir. Tartışmaların yaşanması yapay zekâ alanında ya da teknolojik alanda yaşanacak gelişmeleri durdurmayacağı gibi bu gelişmelere yetişemeyenlerin çok geç kalmasına belki de “telafisi güç ve imkânsız” sonuçlar doğurmasına yol açacaktır. Devletler de bu gerçekliğin farkında olarak rekabet içerisine girmişlerdir. Ülkemiz de bir süredir hem teşkilatlanma hem hizmetin sunumu hem de diğer pek çok alanda gelişmeleri yakalamak için çaba içerisinde.

Bu çalışma kapsamında ülkemizde kamu hizmeti sunumunun yapay zekâ teknolojisinden nasıl etkilendiği incelenmektedir. Bu bağlamda öncelikle yapay zekâ ve kamu hizmeti ilişkisi ele alınmaktadır. Kamu hizmetinin yapay zekâ ile sunulmasında kamu hizmeti sunan idareye etkileri; kamu hizmeti anlayışı, kamu görevlilerine etkileri, idari teşkilata etkileri başlıkları altında incelenmektedir. Ayrıca kamu hizmetinden yararlananlara ve kamu hizmetinin özelliklerine etkileri konuları bağlamında da ele alınmaktadır.

### **1.Yapay Zekâ ve Kamu Hizmeti İlişkisi**

“Tarihte üç büyük olay vardır. Bunlardan ilki kâinatın oluşumudur. İkincisi yaşamın başlangıcının olmasıdır. Üçüncüsü de yapay zekânın ortaya çıkışıdır.” ifadeleri özellikle bu alanda çalışanların yapay zekâya biçtikleri değeri açıkça ortaya koymaktadır.<sup>9</sup> Aynı zamanda toplumu yeniden şekillendirme potansiyeline sahip büyük bir güç olarak görmektedir.<sup>10</sup> Bu denli büyük bir potansiyele sahip olduğu düşünülen yapay zekâ aslında akıllı makineler üretme bilimi ve mühendisliğidir.<sup>11</sup>

Yapay zekânın doğrulama (verification), geçerlilik (validity), güvenlik (security) ve denetim (control) olarak dört unsura sahip olduğu

---

<sup>8</sup> Gül, 2017, s. 23.

<sup>9</sup> Pirim, 2006, s. 82.

<sup>10</sup> Yapay Zekâ: Kullanım Alanları, Güvenlik, Etik ve Patentler, Çev: Elif Akçay, (<https://www.sophosakademi.org/yapay-zeka-kullanim-alanlari-guvenlik-etik-ve-patentler/>, Çevrimiçi, e.t. 18.02.2021)

<sup>11</sup> Yapay Zekâ, Çev: Akçay, 2019, s. 1.

sistematik yaklaşıma göre kabul edilmektedir.<sup>12</sup> Aslında yapay zekâyla yapılan bir simülasyondur; öğrenme (bilginin edinilmesi ve bilginin kullanımı için kurallar), muhakeme (yaklaşık veya kesin sonuçlara ulaşmak için kuralların kullanılması) ve kendi kendini düzeltmenin yer aldığı insan zekâsı süreçlerinin makinelerle, özellikle bilgisayar sistemleriyle yapılan bir simülasyonudur.<sup>13</sup>

Yapay zekâ ile suç önlemede kişilerin suç işleme eğilimleri, sigortacılıkta sigortalanan kişilerin yaşama ya da ölme olasılıkları, bankacılıkta kredi alan müşterilerin geri ödeme olasılıkları, sosyal yardımlarda işsiz kalma ve yardıma muhtaç duruma düşme durumları, doğum kontrol hapı üreticiliğinde kadınların hamile kalma olasılıkları, seçim kampanyalarında vatandaşların oy verme yönelimlerini belirlemenin mümkün olabilmesi yapay zekâyı bir güce dönüştürmekte ve kimileri için bu güç ürkütücü olabilmektedir.<sup>14</sup> Teknolojik gelişmelerin karanlık tarafı olarak ifade edilen kitlesel işsizlik tehdidi, sosyal medya üzerinden yürütülebilecek siyasi manipülasyonlar, sahte haber ve nefret söylemlerinin yayılma hızı, siber saldırılar da teknolojinin gelişmesinin sonucunda yüz yüze kaldığımız sorunlar olmuştur.<sup>15</sup>

Yapay zekânın büyük bir güç olduğu kabul edilmekle birlikte bu gücün kullanımına yönelik olarak ciddi tartışmalar yürütülmektedir. Yapay zekâyı her anlamda destekleyenler olmakla birlikte tamamen karşısında duranlar da vardır. Yapay zekâ yanlıları ve karşıtları olarak da nitelendirilen gruplar<sup>16</sup> konuyu yapay zekânın temel olarak insana dair ortaya çıkaracağı sonuçlar üzerinden tartışmaktadırlar. Bu sonuçların olumsuz olacağını düşünenler yapay zekânın karşısında yer alırken insanoğluna yardımcı pozisyonda yer alacağını düşünenler de yapay zekânın yanında yer almaktadır.<sup>17</sup> Yapay zekânın karşısında olanlar, makinaların insandan farklı olduğu, sevgi duyamayacakları, sağduyulu biçimde doğru ve yanlış ayırt edemeyecekleri görüşüyle yapay zekânın karşısında durmaktadırlar.<sup>18</sup> Aslında bu tartışmalar dünyayı etkileyecek çaptaki her icat için yapılagelmiştir. Tartışmalar, bazı ilke kararlarının

<sup>12</sup> Tamer, Halil Yasin/Övgün, Barış, “Yapay Zekâ Bağlamında Dijital Dönüşüm Ofisi”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, S.75/2, 2020, s. 783.

<sup>13</sup> Yapay Zekâ, Çev: Akçay, 2019, s. 2.

<sup>14</sup> Gül, 2017, s. 20.

<sup>15</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, İnsani Geliştirme Vakfı (İNGEV), İstanbul, 2020, s.7. (<https://ingev.org/bulten/belediyeler-icin-dijital-yonetisim-firsatlari/>, Çevrimiçi, e.t. 08.02.2021)

<sup>16</sup> Yılmaz, 2020, s. 29.

<sup>17</sup> Tartışmalar için bkz. Yılmaz, 2020, 29.

<sup>18</sup> Pirim, 2006, s. 86.

alınıp devletlerin bu ilkelere sadık kalmaları ile sona erebilecektir<sup>19</sup>. Bu noktada hem devletlerin kendi özelinde hem de dünya genelinde yapay zekâ politikasının oluşturulması gerekli görülmektedir.<sup>20</sup>

Yapay zekâyâ yönelik bir politikanın geliştirilmesi yapay zekâyı kullananlar özellikle gençler ve çocuklar açısından da önemlidir. Çocuklara ve gençlere yönelik bilgilendirme ve eğitim çalışmalarının yine yapay zekâ kullanılarak mobil uygulamalar, dijital oyunlar, sosyal medya platformları kullanılarak yapılması ve online eğitimlerin verilmesi çocukların ve gençlerin korunması açısından önemlidir.<sup>21</sup>

Yapay zekânın tehlikeleri yanında sunduğu imkânlar da dikkate değerdir. Hem hizmet sunan idare hem de hizmet alanlar açısından oldukça önemli faydalar sağlamaktadır. Yapay zekânın kullanımının yaygınlaşması, başta hizmet alan ve hizmet sunan arasındaki etkileşimi artırmış, idare ile vatandaş arasındaki iletişim internet, mobil cihazlar ve sosyal medya ile gelişmiş hatta idarenin kamuyu bilgilendirme aracı olarak internet ortamı kullanılmaya başlanmış ve bazı kamu hizmetleri internette ya da internet üzerinden oluşturulabilecek uygulamalarla sunulmaya başlanmıştır.<sup>22</sup>

Esasen e-devlet uygulaması ile kamuda dijital dönüşüm başlamıştır.<sup>23</sup> Dijital devlet ise e devletinin bir sonraki aşaması olarak görülmekte ve dijital devlete geçişin kamu hizmetinin sunumunda yalnızca internetin değil aynı zamanda yapay zekânın da kullanılmaya başlanmasıyla sağlanacağı düşünülmektedir.<sup>24</sup> Başlangıçta teknolojik imkânlar yalnızca vatandaşa bilgi aktarımı yapmak için kullanılırken artık kamu hizmeti sunmak için de kullanılır hâle gelmiştir.<sup>25</sup> Adli sicil kaydı, mezuniyet belgesi, nüfus cüzdanı örneği alma, vergi ödeme gibi birçok hizmet, artık internet üzerinden sunulabilir hizmetler hâline gelmiştir.<sup>26</sup> Yapay zekâ ile sunulan hizmetler yalnızca bilgisayarlardan

<sup>19</sup> Yapay zekânın askeriyede özellikle savaş sırasında kullanılmasına yönelik etik ilkele üzerindeki çalışmalar hk. bkz. Akçay, Elif; “Pentagon, Yapay Zekâ’yı Savaşlarda Kullanmak İçin Yeni Etik İlkeler Üzerinde Çalışıyor”, (<https://www.sophosakademi.org/pentagon-yapay-zekayi-savaslarda-kullanmak-icin-yeni-etik-ilkeler-uzerinde-calisiyor/>, e.t. 04.05.2021)

<sup>20</sup> Konu ile ilgi bkz. Tamer/ Halil, 2020, s. 777, Turan, Tülay/Kemaloğlu, Nazan/Küçükşille, Ecir, “Hukuk’ta Yapay Zekâ: Çalışmalar ve Gelecek Öngörüler”, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, S. 11 / 2, 2020, s. 254.

<sup>21</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 20.

<sup>22</sup> Göçoğlu, Volkan, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme”, MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, S. 9/1, 2020, s. 619.

<sup>23</sup> Detaylı bilgi için bkz. Oğurlu, Yücel, İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti, 12 Levha Yayınları, 2010, s.

<sup>24</sup> Tamer/ Halil, 2020, s. 798.

<sup>25</sup> Akyüz, 2019, s. 99.

<sup>26</sup> Göçoğlu, 2020, s. 619.

değil, akıllı telefon hatta akıllı saatler üzerinden dahi kullanılabilir. Yapay zekâ; oy kullanabilmek, şirket kurabilmek, kurumlara dilekçe yazabilmek, başvuruda bulunabilmek, kayıt yapabilmek, kamu kurumundan bilgi alabilmek gibi pek çok işlemi zamana ya da mekâna ilişkin herhangi bir sınırlama olmaksızın kolaylıkla ve masrafsızca hızlı bir biçimde yapılabilmesine imkân vermektedir.<sup>27</sup> Bir süredir tüm dünyayı etkisi altına alan Covid 19 salgını da kamu hizmeti de dâhil pek çok alanda yapay zekânın kullanılmasına duyulan ihtiyacı göstermiştir. Dijital yönetim için atılacak adımların aciliyetini gösteren veriler salgında kendini göstermiştir.<sup>28</sup>

## **2.Kamu Hizmetinin Yapay Zekâ İle Sunumunun Etkileri**

Kamu hizmetinin yapay zekâ ile sunumu pek çok açıdan etkiler doğurmaktadır. Kamu hizmetinin sunuluş biçimi etkilenmekte ve kamu hizmetinin tarafı olan hizmet alan ve hizmet sunanlar bakımından da sonuçlar doğurmaktadır. Aynı zamanda tüm dünyayı da etkileyen dijital dönüşüm neticesinde idari teşkilatta da bir takım değişiklikler yapılmıştır. Klasik anlamda kamu hizmetinin özelliklerinde de yapay zekânın etkileri görülmektedir.

### **Kamu Hizmetinin Sunumuna Etkileri**

Dijital Türkiye projesi kapsamında yapılan çalışmalarda, katma değeri yüksek hizmetlerin dijitalleştirildiği, belge sayılarının azaltıldığı, zaman ve paradan tasarruf sağlandığı, bürokrasinin azaltıldığı kaydedilmiştir.<sup>29</sup> Gerçekten de yapay zekânın kullanımı ile kamu hizmeti daha hızlı sunulacak olup idari uygulamada en çok şikâyet konusu olan kırtasiyecilik ve bürokrasi kamu hizmetinin yapay zekâ ile sunumunda azalacaktır. Bu azalmayla birlikte maliyetler hem hizmet sunan hem de hizmet alan açısından düşecektir. Yapay zekâ kamu hizmetinin sunumuna hız katacaktır. Vatandaş; çok kısa süre içerisinde, pek çok zaman evinden dahi çıkmadan, vakit kaybetmeksizin idareye başvurularını yapabilecek ve başvuru sonuçlarını öğrenebilecektir. Vatandaş ve devlet arasındaki bilgi akışı çok daha hızlı ve fonksiyonel şekilde gerçekleşecektir.<sup>30</sup> Zamanın verimli kullanılmasıyla<sup>31</sup> iş gücünden tasarruf edilmesi de sağlanacaktır. <sup>32</sup> En kolay, en hızlı,

---

<sup>27</sup> Akyüz, 2019, s. 98.

<sup>28</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 15.

<sup>29</sup> <https://cbddo.gov.tr/>, Çevrimiçi, e.t. 01.02.2021.

<sup>30</sup> Kaya, 2017, s. 209.

<sup>31</sup> Kaya, 2017, s. 211.

<sup>32</sup> Yılmaz, 2020, s. 28.

kesintisiz ve güvenli şekilde kamu hizmetlerinin sunumunun gerçekleştirilmesini sağlayacak dijital ortamlar hazırlanmalıdır.<sup>33</sup>

Dijital teknolojilerin belki de en belirgin etkisi kamu hizmetlerinin sunumunda maliyetlerin düşüşüdür. Kimi zaman kamu hizmetinin sunumunda ücretsiz veya düşük bütçeli sosyal medya, youtube yayını ve mobil uygulamalar kullanılmaktadır. <sup>34</sup> Bu çözümler maliyeti oldukça düşürmektedir. Kamu hizmetinin sunum maliyetinden tasarruf edilip<sup>35</sup> teknolojinin kullanımı ile maliyet düşürülüp hizmete ulaşmadaki hız, hizmete erişim ve hizmetteki kalitede artışı sağlamaktadır.<sup>36</sup> Yalnızca hizmet kalitesini artırmak, zaman kaybını ve kırtasiyeciliği önleyerek verimliliği artırma amacıyla değil aynı zamanda çağın gereklerine ayak uydurmak için de yapay zekâ kullanılmalıdır.<sup>37</sup> Hizmet alanların çağı yakalaması ve kamu hizmetlerini dijital ortamlarda almak istemesi de idarenin hizmetlerini dijital ortama taşımada etken olmuştur. Diğer taraftan sonsuz veri kaynaklarının hızlı ve kolay biçimde detaylı olarak çözümlenip idareye sunulması hizmet alanların taleplerinin neredeyse anlık takip edilebilmesine, bu taleplere uyumlu olarak kararlar verilebilmesine, hizmet kalitesinde artışa, yönetime katılmaya imkân vermektedir.<sup>38</sup>

Özellikle yerel yönetimler, kamu hizmetlerinin sunumuna hizmet alanların da katılımını sağlayarak daha demokratik yönetilmiş olacaktır. Aynı zamanda hesap verebilirlik, şeffaf yönetim açısından da pek çok kazanım elde edilebilmesi için yapay zekâ kullanılabilir. Kamu hizmetlerinin dijital ortamlarda yapay zekâ kullanılarak sunumu pek çok açıdan olumlu sonuçlar doğurmaktadır.

Esasen idare de yapay zekâ uygulamalarıyla birlikte gelen dijital dönüşümün etkilerinin farkında ve bunları desteklemektedir. Sağlık Bakanlığı dijital hastanenin faydalarını şöyle sıralamaktadır: Dijital hastanelerde hekim ve hemşireler hastalara ait bilgilere zaman ve mekân kısıtlaması olmadan ulaşabileceğinden kişilerin hastanede bekleme ve yatış süreleri azalmakta, hastaya ayrılan vakit artmaktadır. Kişilerin mekanik çalışmasına olan ihtiyaç azalmakta böylece tıbbi hatalar en aza inmektedir. Kâğıt ve röntgen filmi kullanımında azalma olacağından bu malzemelerin maliyetleri asgari seviyeye düşmektedir. Elektronik sağlık kayıtlarının güvenilir bir şekilde saklanması ve rapor edilmesi ile

---

<sup>33</sup> Kaya, 2017, s. 211.

<sup>34</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 13.

<sup>35</sup> Göçoğlu, 2020, s. 623.

<sup>36</sup> Gül, 2017, s. 21.

<sup>37</sup> Avaner, Tekin/Recep Fedai, “Türk Kamu Yönetiminde Ofis Sistemi: E-Devlet Uygulamalarından Dijital Dönüşüm Ofisine”, Amme İdaresi Dergisi, S. 52/2, 2019, s. 167.

<sup>38</sup> Gül, 2017, s. 21.



hastaların tedavi süreçleri bir bütün olarak takip edilmekte böylece teşhis ve hasta işlemleri hızlanmaktadır.<sup>39</sup>

### **Kamu Hizmetinin Taraflarına Etkileri**

Kamu hizmetinin yapay zekâ ile sunulması başta idarenin kamu hizmeti anlayışında olmak üzere pek çok alanda sonuç doğurmaktadır. Kamu hizmetinin taraflarını oluşturan kamu hizmeti sunan idare ve kamu hizmeti alanlar arasındaki ilişki yeni hizmet sunumundan etkilenmektedir. Bunda her iki tarafın da katkısı vardır. İdare yapay zekâ ile hizmet sunduğunda hizmet alanlar, hizmet alanlar yapay zekâ ile hizmet sunulmasını talep ettiğinde ise idare etkilenmektedir. Karşılıklı birbirini dönüştüren bir süreç yaşanmaktadır.

### **Kamu Hizmetini Sunan İdareye Etkileri**

Kamu hizmetinin yapay zekâ ile sunumu başta kamu hizmetinin geleneksel sunumundaki bakış açısı olmak üzere idareyi pek çok açıdan etkilemektedir. Yapay zekânın insanın yerini alacağına ilişkin tartışmalar yaşanır ve korkular varken hizmeti sunan kamu görevlisinin bundan etkilenmemesi beklenemez. Diğer taraftan özellikle dünyadaki gelişmelerden geri kalmamak, bu gelişmeleri yakalamak hatta gelişmelerin öncüsü olmak için yapay zekâyâ yönelik bir teşkilatlanmanın da gerçekleşmesi kaçınılmazdır.<sup>40</sup>

### **Kamu Hizmeti Anlayışına Etkileri**

Yapay zekânın gelişmesiyle birlikte kamu hizmetinin klasik algılanma şeklinde de büyük değişimler yaşanmaktadır.<sup>41</sup> Bu süreçte idareden beklenen hizmetin kalitesini düşüren, maliyet doğuran uygulamalardan vazgeçmesi, hizmetin daha verimli yürütülebileceği yollar bulmasıdır. Bu değişim yapay zekâ ile yapılabilir görünmektedir. Esasen kamu hizmetinin tanımı da yapay zekâ ile sunulması beklenen kamu hizmeti anlayışına oldukça uygundur. Klasik kamu hizmeti sunumu zaman zaman kamu hizmetinin tanımından beklenenleri gerçekleştirilememektedir.

Kamu hizmetinin tanımı, istisna olmaksızın herkese, sürekli ve düzenli olarak, makul bir kalitede ve fiyatta sunulmak zorunda olunan ve çağdaş bir insan için vazgeçilmesi mümkün olmayan minimum ortak

<sup>39</sup> <https://dijitalhastane.saglik.gov.tr/>, Çevrimiçi, e.t. 02.02.2021.

<sup>40</sup> Elbette ki başka pek çok açıdan da idare yapay zekâyâ ilişkin gelişmelerden etkilenecektir. Ancak tüm bunlar bu çalışmanın değil belki de bir tez çalışmasının konusunu oluşturmaktadır.

<sup>41</sup> Yılmaz, Dilşat, "Türk Hukukunda Kamu Hizmeti Kavramı ve Kriterleri", Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S.12/1, 2008, s. 1232.

ihtiyaçlar, evrensel hizmete konu temel hizmetler olarak yapıldığında<sup>42</sup> tanımda geçen standartların yapay zekâ ile sağlanmasının ne denli mümkün olduğu görülmektedir. Kamu hizmetinin sunumundaki değişim tek başına teknolojinin kullanımına yönelik imkânların sağlanması ile ilgili olmayıp aynı zamanda idarenin kurum kültüründe de değişimlere gidilmesi gerekliliği ile de ilgilidir.<sup>43</sup> İdarenin dijital araçlarla yönetilmesinin başka bir ifade ile yapay zekâ uygulaması ile kamu hizmeti sunmasının önündeki kültürel engeller; idarenin gizlilik kültürü, kırtasiyecilikten hizmet gecikmelerinden ve şeffaflığın yokluğundan beslenen yozlaşma, idarede çok katı bir biçimde gözlenen kıdemlilik kültürü ve yaratıcılığın yokluğu olarak dört nedene bağlanmaktadır.<sup>44</sup>

Konuya Avrupa Birliği perspektifinden bakıldığında üye ülkelere minimalist fakat etkinleştirilmiş ve standardize edilmiş bir kamu hizmeti anlayışının Avrupa Birliğince empoze edildiği ifade edilmektedir.<sup>45</sup> İdarelerin Avrupa Birliğinin yönlendirdiği gibi yalın kamu hizmeti sunmasının elektronik belge, elektronik kimlik gibi uygulamalar aracılığıyla sağlanmasının mümkün olacağı bu uygulamaların aynı zamanda kamu hizmetinin kullanıcı merkezli olarak sunumuna yönelik bir dönüşümü kolaylaştıracağı düşünülmektedir.<sup>46</sup> Gerçekten de ülke uygulamalarında yapay zekâ ile kişiye özgü kamu hizmetinin sunumuna rastlanmaktadır.<sup>47</sup>

### **Kamu Görevlilerine Etkileri**

Teknolojik gelişmelerin olumsuz sonuçlarından belki de en korkulana; teknolojik değişimle birlikte işsizlik sorununu doğurması ya da mevcut sorunu daha da genişletmesi ve insanın yerini robotların almasıdır. Bu durum hem kamuda hem de özel sektörde oldukça tedirginlik doğuran bir konudur. Kamu hizmetinin yapay zekâ ile sunulması hâlinde kamuda daha az kamu görevlisine ihtiyaç duyulacağı düşünülmektedir. Oysa yapay zekâ herhangi bir şeyin ikame aracı olarak görülmeden herhangi bir mesleğin yerine konulmadan daha ziyade mesleklere ve insanlara yardımcı ve kolaylaştırıcı tarafıyla ele alınmalıdır.<sup>48</sup>

<sup>42</sup> Ulusoy, Ali, “Fransız Ve Avrupa Birliği Kamu Hizmeti Anlayışlarının Türk Hukukuna Etkisi”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S. 48/1, 1999, s. 169.

<sup>43</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 23.

<sup>44</sup> Demirel, Demokaan, “Yönetişimde Yeni Boyut: E-Yönetişim”, Türk İdare Dergisi, S. 466, 2010, s. 75.

<sup>45</sup> Ulusoy, 1999, s. 174.

<sup>46</sup> Akyüz, 2019, s. 106.

<sup>47</sup> Japonya örneği ve benzer örnekler için bkz. Tamer/ Halil, 2020, s. 790.

<sup>48</sup> Turan/Kemaloğlu/Küçüksille, 2020, s. 254.

Yapay zekâ işsizlik sorunundan ziyade nitelikli işsizlik sorunu doğuracaktır.<sup>49</sup> Bu sorunun önüne geçebilmek için elbette yapılacak şeyler vardır. Teknolojik alt yapının yeterli olması tek başına yeterli olmamakta eğitim alt yapısı ve yetişmiş insan gücüne sahip olunması da ikinci önemli unsur olarak görülmektedir.<sup>50</sup> Diğer taraftan hâli hazırda çalışan konumundaki kamu görevlilerinin de nitelik anlamında çeşitli sorunları vardır. Bunlar için de belki de en işlevsel çözüm verimi artırıcı bir tedbir olan hizmet içi eğitim olacaktır.<sup>51</sup> Yapay zekâ uygulamalarını bilen, teknolojik gelişmeleri takip edebilen nitelikli kamu görevlilerine ihtiyaç her zaman vardır ve olacaktır da<sup>52</sup>.

Doğuracağı olumsuz sonuçlardan ziyade teknolojinin her zaman belirli fırsatları da yanında getirdiği fark edilmeli bu fırsatları yakalamak için gerekli eğitim imkânları sağlanarak ihtiyaç karşılanmalıdır.<sup>53</sup> Eğitimlerin alınmasıyla işsizlik sorunu azaltılabileceği gibi yeni iş imkânlarının doğması da sağlanmış olacaktır. Personelin teknolojik anlamda donanımının sağlanmasıyla da kamu hizmetinin niteliği artarken personelin de niteliği aynı oranda artacaktır. Kamu idaresinin de her kurum gibi yetişmiş personel ihtiyacı bulunduğundan hizmet içi eğitim uygulamalarıyla personele yönelik eğitimler verilerek bu ihtiyaç karşılanabilecektir.<sup>54</sup> Yerel yönetimlerin de belirlenen mesleklerde çalışanların yeni meslekler edinmeleri için eğitimler düzenlemesi ortaya çıkabilecek işsizlik vb. gibi tehditlerle zamanında ve gerektiği gibi başa çıkılmasını mümkün kılabilecektir.<sup>55</sup> Aynı zamanda elindeki bütün imkânları kullanarak hatta gerektiğinde ilgili mercilerden yardım sağlayarak maiyetindeki personelin bilgi eksikliğini gidermeye çalışmak amirlik sorumluluğunun da gereği olan bir ödevdir.<sup>56</sup> Tüm bunlar göz önüne alındığında kamu görevlisinin de teknolojik değişimi yakalaması gerektiği ve bu noktada idareye düşen bazı ödevlerin de bulunduğu görülecektir.

Kamu görevlisini çağın gerektirdiği koşullara uygun olarak donatılması aynı zamanda kamu görevlisinin de nitelikli hizmet vermesinin önünü açacaktır. Bu da beraberinde kamu görevlilerinin

<sup>49</sup> Nitelikli işsizlik sorunu ABD örneği üzerinden anlatılmakta olup ABD'nin bilgi iletişim teknolojileri ya da dijital teknolojiler uzmanı, veri analisti yetiştirmek için çağın gereklerine uyum konusunda geri kalmış durumda olduğu ifade edilmektedir. bkz. Gül, 2017, s. 23.

<sup>50</sup> Akyüz, 2019, s. 111.

<sup>51</sup> Balta, Tahsin Bekir, "Kamu Personelinin Eğitimi", Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi, C. 22/1, 1967, s. 16.

<sup>52</sup> Vasıflı insan gücü ihtiyacı ve tedbiri hk. bkz. Balta, 1967, s. 13.

<sup>53</sup> Turan/Kemaloğlu/Küçükşille, 2020, s. 254.

<sup>54</sup> Balta, 1967, s. 13.

<sup>55</sup> "Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları" Raporu, 2020, s. 19.

<sup>56</sup> Balta, 1967, s. 27.

kamu hizmeti sunarken harcadığı zamanın daha verimli kullanılmasına, harcadığı zamanın azaltılması da idari maliyetlerin düşüşüne neden olacağından e-devlet anlayışının başarısı bu yolla da görülmüş olacaktır.<sup>57</sup> Kamu görevlisi, hizmet sunarken gerçekten bire bir görüşülmesi gereken konularda destek olacak, ihtiyaç duyulan diğer destekler ya da hizmetler yapay zekâ ile sunulacaktır. Bu da kamu görevlisinin sıklıkla şikâyet ettiği pek çok konunun ihtiyaçlar doğrultusunda giderilmesini sağlayacaktır. Böylelikle kamu görevlisi hizmet sunarken vatandaş ya da kamu hizmeti alanın da hizmet alırken memnuniyetleri artacaktır.

Kamu hizmetinin yapay zekâ kullanılarak sunulmasının hizmet sunanın sağlığını korumak açısından da ne denli önemli olduğu içinden geçtiğimiz covid 19 salgın sürecinde kendini bir kez daha göstermiştir. Kamu hizmetinin online olarak sunulabilmesi hem hizmet alan hem de hizmet sunan açısından oldukça iyi sonuçlar doğurmuştur. Personelin sağlığını korumak için evden çalışması mümkün olabilmiş hizmetler de online kanallar üzerinden sürdürülebilmıştır.<sup>58</sup>

### İdari Teşkilata Etkileri

Ülkemizde yapay zekânın idari teşkilata olan etkisinde başı elbette ki Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi çekmektedir. 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur.<sup>59</sup>

Ofis, “bitmeyen senfoni” olarak ifade edilen dijital dönüşüm için koordinatör devletin uygulayıcılarından biri olarak reformu sürdürecektir kurum olarak görülmektedir.<sup>60</sup> Ofisin gelişen teknolojiler, toplumsal talepler ve kamu sektöründeki reform eğilimleri doğrultusunda, farklı kurumlar altında ayrı ayrı sürdürülen dijital dönüşüm (e-Devlet), siber güvenlik, milli teknolojiler, büyük veri ve yapay zekâ ile ilgili çalışmaların tek çatı altında toplanması amacıyla kurulduğu ifade edilmektedir.<sup>61</sup> Ülkemizin yapay zekâ politikasının yürütücüsü olarak Dijital Dönüşüm Ofisi’ni görmek mümkündür.<sup>62</sup>

Dijital Dönüşüm Ofisinin görev ve teşkilat yapısı Kararnameyle detaylandırılmış teşkilat yapısı, görev ve sorumlulukları belirtilmiştir. Bu kapsamda; *“Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen amaç, politika ve stratejilere*

<sup>57</sup> Akyüz, 2019, s. 102.

<sup>58</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 15.

<sup>59</sup> <https://cbddo.gov.tr/mevzuat/>.

<sup>60</sup> Tamer/ Halil, 2020, s. 776.

<sup>61</sup> <https://cbddo.gov.tr/>.

<sup>62</sup> Tamer/ Halil, 2020, s. 796.

*uygun olarak kamunun dijital dönüşümüne öncülük etmek, Dijital Türkiye (e-devlet) hizmetlerinin sunumuna aracılık etmek, kurumlar arası işbirliğini artırmak ve bu alanlarda koordinasyonu sağlamak, kamu dijital dönüşüm yol haritasını hazırlamak Ofisin görevlerinden olup Ofis doğrudan Cumhurbaşkanına bağlıdır.”<sup>63</sup>*

Ofisin görevleri arasında dijital uygulamaların daha fazla kullanılmasını sağlayacak önlemler almak, teşvik etmek, bu amaçla projeler geliştirmek, görev alanına ilişkin proje ve uygulamalara gerektiğinde destek sağlamak da vardır<sup>64</sup>. Dijital dönüşüm sürecini koordine etmek de yine ofisin görevleri arasındadır.

*“Dijital dönüşüm ekosistemini oluşturmak amacıyla kamu, özel sektör, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları arasındaki işbirliğini geliştirerek bunların dijital kamu hizmetlerinin tasarım ve sunum sürecine katılımını teşvik etmek, görev alanına giren hususlarda kamu kurum ve kuruluşlarınca hazırlanan yatırım projesi tekliflerine ilişkin Strateji ve Bütçe Başkanlığına görüş vermek ve uygulamaya konan projelerle ilgili gelişmeleri takip edip gerektiğinde yönlendirmek, bilgi güvenliğini ve siber güvenliği artırıcı projeler geliştirmek, kamuda büyük veri ve gelişmiş analiz çözümlerinin etkin kullanımına yönelik stratejiler geliştirmek, uygulamalara öncülük etmek ve koordinasyonu sağlamak, kamuda öncelikli proje alanlarında yapay zekâ uygulamalarına öncülük etmek ve koordinasyonu sağlamak ofisin görevleridir.”<sup>65</sup>*

Yapay zekâyâ ilişkin gelişmeleri takip etmenin yanı sıra bu gelişmelerde yalnızca tüketici konumunda kalmayıp aynı zamanda üretici konumuna gelmek de dijital dönüşümün hedefleri arasındadır. Bu kapsamda elbette ki ofise de bazı görevler düşmektedir. *“Yerli ve milli dijital teknolojilerin kamuda kullanımının artırılması yoluyla geliştirilmesi ve bu kapsamda farkındalık oluşturulması amacıyla projeler geliştirmek, kamu kurum ve kuruluşlarının dijital teknoloji ürün ve hizmetlerini maliyet etkin şekilde tedarik etmesine yönelik strateji belirlemek, görev alanına ilişkin proje ve uygulamalara gerektiğinde destek sağlamak, devlet teşkilatı içerisinde yer alan kurum ve kuruluşların merkez, taşra ve yurtdışı teşkilat birimlerinin elektronik ortamda tanımlanmasına ve paylaşılmasına yönelik çalışmaları koordine etmek, görev alanına giren konularda politika ve strateji önerilerinde bulunmak, Cumhurbaşkanınca verilen diğer görevleri yapmak.”<sup>66</sup>*

## **Kamu Hizmetinden Yararlanana Etkileri**

Günlük yaşamımızın, yaşam tarzımızın, toplumsal ilişkilerimizin hatta geleneklerimizin ve alışkanlıklarımızın, çalışma hayatımızın; yapay

<sup>63</sup> madde 527/1- a, b.

<sup>64</sup> madde 527/1-h.

<sup>65</sup> madde 527/1-c, ç, d, e, f.

<sup>66</sup> madde 527/1-g, ğ, h, ı, i, j.

zekâ, blok zinciri, sosyal medya, büyük veri, sanal gerçeklik, kuantum bilgisayarlar gibi teknolojik gelişmelerden etkilenip dönüşmesi kamuyla ilişkilerimizin de dönüşmesine neden oluyor.<sup>67</sup> Kabul edilmelidir ki yapay zekâ ile kamu hizmetinin sunumu devlet ve vatandaş arasındaki ilişki açısından da bazı değişimler doğurmaktadır. Her ne kadar idare ile vatandaş arasındaki ilişki biçimi devlet tarafından belirlenip bu ilişki vatandaş açısından eşitsizlik esasına dayanarak vatandaşlı ilişkinin şartlarına uymak zorunda bıraksa da<sup>68</sup> gelinen nokta da özellikle genç kuşak bu ilişkiyi değişime zorlamaktadır. Z kuşağı olarak ifade edilen 21'nci yüzyıl sanal yaşamına alışkın olanların yaşam tarzlarına ters düşmeyecek uygulamalara ve sistemlere ihtiyaç duyulmaktadır.<sup>69</sup>

Her ne kadar z kuşağı dijital okuryazarlıkla oldukça iyi seviyelerde olsa da bilgisayarı ya da interneti kullanmak konusunda zorluk yaşayanlar da az değildir. Hem teknolojik alt yapı yetersizliği hem de bu konuda bilgi sahibi olunmaması dijital ortamda sunulan kamu hizmetinin kullanılmaması sonucunu doğurmaktadır. Bu anlamda bakıldığında hizmetten faydalananların bilgilendirilmesi ve teşvik edilmesi gerekmektedir.<sup>70</sup> Teşvik, yalnızca hizmet alanların yapay zekâ ile sunulan hizmetleri kullanması bakımından değil bu kullanımın her yaş grubuna yönelik olarak yaygınlaştırılması ve aynı zamanda tüm kurumların internet üzerinden hizmet sunmaları için teşvik edilmesi bakımından gerçekleşmelidir.<sup>71</sup>

Teknolojik değişimler dönüşümler hızla devam ederken toplumun buna ayak uydurması zaman zaman gecikmektedir. Türkiye'nin elektronik ortamda hizmet alternatiflerinin sunulması açısından AB ortalamasının üzerinde olmasına rağmen hizmetlerin kullanımının düşük olduğu Avrupa Komisyonu 2012 yılı e Devlet Kıyaslama Raporunda belirtilmiştir.<sup>72</sup> Rapor bir kez daha göstermiştir ki hizmet alanların zihniyetlerinde değişiklik yapılması gereklidir.<sup>73</sup> Toplumun teknolojik dönüşüme hazırlanması pek çok şeyi kolaylaştıracaktır. Toplumun teknolojik dönüşümün getirdiği fırsatlara ve kaygılara ilişkin ilgisinin geliştirilmesi teknolojinin doğurabileceği sosyal sonuçlara ilişkin önlemler alınması, zararlı sonuçların engellenmesi,

<sup>67</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, 7.

<sup>68</sup> Tataroğlu, Muhittin, “E-Devlet'te Kullanılan Gözetim ve Kayıt Teknolojilerinin Mahremiyet Üzerinde Etkileri”, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 9/1, 2009, s. 97.

<sup>69</sup> Akyüz, 2019, s. 111.

<sup>70</sup> Akyüz, 2019, s. 111.

<sup>71</sup> Kaya, 2017, s. 213.

<sup>72</sup> Dijital Türkiye Platformu, Avrupa Dijital Gündemi ve Türkiye: Avrupa Dijital Gündemine Uyum Projesi Ön Raporu, 2013, ss. 45-46 (Aktaran: Kaya, 2017, 215).

<sup>73</sup> Akyüz, 2019, s. 100.

doğurabileceği potansiyele uygun desteklerin verilmesinin bir kültür geliştirmede katkısı olacaktır.<sup>74</sup>

Yeni bir yaklaşımı benimsemeyi gerektiren, yeni bir paradigmayı öngören, yeni kuşakların önekilere göre avantajlı konuma gelmelerini sağlayan, devlet hafızasını ve deneyimini hızlı ve etkili olarak yeni kuşaklara aktarmaya aracılık eden, insanların hayat kalitesini arttıran, insan zamanını, emeğini ve parasını koruyan, yönetimde ve kaynakların kullanımı ve dağıtımında eşitliği ve şeffaflığı sağlayan önemli bir girişim ve toplumsal gelişmişliğin en büyük göstergelerinden biri olarak e-yönetişim kabiliyeti görülmektedir.<sup>75</sup>

Kamu hizmetlerinden internet üzerinden faydalanılmasının hizmet alan açısından zaman ve para tasarrufu sağladığının fark edilmesiyle birlikte hizmetten internet üzerinden faydalanmak isteyenlerin sayısının artış göstereceği beklenmektedir.<sup>76</sup> Uzun süreli internet kullanma imkânına sahip olanlar zamandan tasarruf ederek idare ile ilgili işlerini hızlı ve güvenli biçimde çözüme kavuşturmak için dijital ortamlarda sunulan hizmetleri kullanmayı tercih edeceklerdir.<sup>77</sup> Dijital sağlık uygulamalarının yayılması böyle gerçekleşmiştir. Her geçen gün artan beklentiler, sağlık hizmetlerinin sürdürülebilirliğini artırmak, daha hızlı sonuç almak, daha verimli hizmet sunumu gibi pek çok unsur bunda etkili olmuştur.<sup>78</sup>

Hizmetten yararlananların hayatı dijital ya da elektronik ortamda hizmet sunumuyla kolaylaşmaktadır.<sup>79</sup> Özellikle salgın süresince idare ile ilgili işlerin online yapılabilmesi kamu sağlığını da koruyucu etki göstermiştir. Belediyede yapması gereken bir işi olan kişinin fiziksel olarak belediyeye gitmeden işlemlerini online yapabilmesi evinden gerekli işlemlerin yapılabilmesinde durum böyledir.<sup>80</sup> Unutulmamalıdır ki kamu hizmetinde kamuya hizmet amacı güdülür.<sup>81</sup>

Kamu hizmetinden faydalananların internet üzerinden sunulan hizmetleri kullanmasının yaygınlaşmasının yanı sıra hizmet alanların da kamunun hizmet sunumuna ilişkin beklentilerinin karşılanması gerekmektedir. İnterneti ve neredeyse tüm yapay zekâ uygulamalarını rahatlıkla kullananların hizmet sunumundan beklentileri farklılaşmıştır.

<sup>74</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 23.

<sup>75</sup> Akyüz, 2019, s. 97.

<sup>76</sup> Gül, 2017, s. 22.

<sup>77</sup> Akyüz, 2019, s. 111.

<sup>78</sup> Uysal, Burhanettin/Ulusinan, Ebrar, “Güncel Dijital Sağlık Uygulamalarının İncelenmesi”, Selçuk Sağlık Dergisi, S.1/1, 2020, s. 46.

<sup>79</sup> Kaya, 2017, s. 211.

<sup>80</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 15.

<sup>81</sup> Derbil, Süheyy, “Kamu Hizmeti Nedir?”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S.7/3, 1950, s. 35.

Bu ihtiyaç ve beklentilere uygun çözümler sunulması dijital ortamda sunulan kamu hizmetinin kullanılmasının yaygınlaştırılmasını da sağlayacaktır.<sup>82</sup>

Yapay zekânın kamu hizmeti alanlar arasında kullanılması ve yaygınlaşması; kamu hizmetinin devletin gelişmiş sistem ve uygulamalarla hizmeti sunmasına bağlı olmasından ziyade hizmetin hizmetten yaralanacak olanlara ucuz sunulup sunulmadığıyla da ilgili olup kamu hizmetinden dijital ortamda faydalanılabilmesi için aynı zamanda devletlerin internet bağlantılarını ucuz ve hatta kamuya açık alanlarda gerekli güvenlik şartları sağlanarak ücretsiz olarak sunulmasına bağlı olduğu da ifade edilmektedir.<sup>83</sup> Aynı zamanda herkese sosyal adalet gereği çağın sunduğu kültürel nimetlerden faydalanma imkânını vermek sosyal devlet ilkesinin de bir gereği olarak görülmektedir.<sup>84</sup>

Yapay zekâ ve dijital teknolojiler kamu hizmetinin sunumuna hizmet alanın katkı sunmasını da sağlamaktadır. Hizmet alanlar sosyal medya, mobil uygulama veya başka imkânları kullanarak kendilerini, taleplerini ifade etmektedir.<sup>85</sup> Özellikle yaşadıkları yerlere ilişkin pek çok zaman fikirlerini paylaşıp katkı sunabilmektedirler. Bu da kamu hizmetinin hem ihtiyaçlara uygun hem de hizmet alanın katılımıyla sunulmasını sağlamaktadır. Yerel yönetimlerde bu durumun pek çok örneğine rastlanmaktadır. Diğer taraftan hizmet alanlar tarafından idarenin paylaştığı veriler düzenli olarak takip edilerek veriler ışığında yaşadıkları yere yönelik öneriler sunabilmektedirler.<sup>86</sup>

### **Kamu Hizmetinin Özelliklerine Etkileri**

Kamu hizmeti kavramının idare hukukunda merkez olarak kabul edilebilecek bir konumda<sup>87</sup> ve idare hukukunun kurucu kavramları arasında en başta geleni olduğu kabul edilmektedir.<sup>88</sup> Bu kabul edişer rağmen kamu hizmeti hakkındaki tartışmalar devam etmektedir. Kamu hizmeti kavramı toplumun genel yaşam pratiği ile doğrudan ilgili olduğundan aslında bu durum biraz da olması gerektiği gibidir. Konunun her daim güncel kalması ve tartışılması muhtemeldir.

Kavram hem öğreti de hem de mahkeme kararlarında çeşitli şekillerde tanımlanmış,<sup>89</sup> fakat kavramın tanımı, idare hukukundaki yeri

<sup>82</sup> Akyüz, 2019, s. 111.

<sup>83</sup> Akyüz, 2019, s. 111.

<sup>84</sup> Balta, 1967, s. 15.

<sup>85</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 13.

<sup>86</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 13.

<sup>87</sup> Yılmaz, D., 2008, s. 1217.

<sup>88</sup> Çal, Sedat, “Kamu Hizmeti: Bir Tanım Denemesi”, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S.11/1, 2007, s. 599.

<sup>89</sup> Tanımlar ve bir tanım denemesi için bkz. Çal, 2007, s. 600 vd.



ve değeri hakkında doktrinde genel bir uzlaşma sağlanamamıştır.<sup>90</sup> Kavramın üzerindeki belirsizliğin devam ettiği kavramın “sisler içinde” kaldığı,<sup>91</sup> yalnızca idare hukukunun değil bütün kamu hukukunun en önemli fakat en çetrefilli ve bulanık kalmış konularından biri olduğu ifade edilmektedir.<sup>92</sup> Nihayetinde kamu hizmeti, toplum için önem kazanmış olan ortak ve genel ihtiyacın tatminine yönelik yürütülen faaliyet olarak tanımlanabilir.<sup>93</sup> Bu tanımdan yola çıkarak kamu hizmetine kriterler getirilecek olursa düzenlilik, süreklilik ve toplumsal yaşamın zorunlu bir ihtiyacının karşılanması olarak belirlenebilir.<sup>94</sup>

Kamu hizmetinin kriterleri de hizmet alanın beklentileri, talepleri, yaşamındaki değişimlerden etkilenmektedir. Dijital talepleri ile beklentiler 21’nci yüzyılda internetin yaygın olarak kullanılmasının sonucu olarak giderek artma eğilimi göstermiş olup hizmeti kullanma alışkanlıkları da değişime uğramıştır.<sup>95</sup> Bu anlamda teknolojide yaşanan gelişmeler kamu hizmetinin özelliklerinde de değişimleri beraberinde getirmektedir. Bu değişimlerin pek çoğu hem hizmet sunan idare hem de hizmet alan toplum açısından faydalı sonuçlar doğurmakta hatta kamu hizmetinin özellikleri internet ve yapa zekâ uygulamalarıyla daha da anlam kazanmaktadır. Esasen kamu hizmetinin uyarılma ilkesi de tüm bu anlatılanlara ve teknolojik değişimlere bağlı olarak kamu hizmeti sunumunun değişmesine karşılık gelmektedir. Kamu hizmetinin değişmesi ve uyarlanması tam da içinden geçilen yapay zekâ çağı için öngörülmüş ve uygulanabilecek olan bir özelliktir.

Kamu hizmetinin özelliklerinden biri olan eşitlik yapay dijital devlet uygulamaları ile daha da hayata geçirilebilir olmuştur.<sup>96</sup> Hizmet alanların ekonomik durumları veya statüleri fark etmeksizin eşit derecede hizmet almaları dijital uygulamalar sayesinde olanaklı olmaktadır.<sup>97</sup> Toplumsal eşitsizliğin giderilmesi, dezavantajlı kesimler de dâhil kimsenin geride kalmaması düşünceleriyle yerel yönetimler de dâhil son teknolojilerden faydalanılmasının gündeme alınması ve imkânların sonuna kadar kullanılması gereklidir.<sup>98</sup>

---

<sup>90</sup> Gülan, Aydın, “Kamu Hizmeti Kavramı”, İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi Prof. Dr. Lütfü Duran’a Armağan Özel Sayısı, S. 1/3, 1988, s.147.

<sup>91</sup> Çal, Sedat, “Kamu Hizmeti Kavramı Üzerine Kimi Düşünceler”, Prof. Dr. Hüseyin Hatemi’ye Armağan, Vedat Yayıncılık, 2009, s. 1835.

<sup>92</sup> Derbil, 1950, s. 28.

<sup>93</sup> Gülan, 1988, s. 148.

<sup>94</sup> Ulusoy, 1999, s. 173.

<sup>95</sup> Uysal/Ulusinan, 2020, s. 47.

<sup>96</sup> Bkz. Tataroğlu, 2009, s. 95.

<sup>97</sup> Akyüz, 2019, s. 98.

<sup>98</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 7.

Kamu hizmetinin dijitalleşmesi, evinden çıkamayacak durumda olan yaşlı, engelli ve maddi imkânlardan yoksun olanlar için de içinde buldukları dezavantajlı durumu hafifletebilmek için Anayasal prensiplerimizin<sup>99</sup> hayata geçirilmesini sağlayan devlet tarafından sunulan bir araçtır. Dezavantajlı kesimin korunması kamu hizmetinin sunumu açısından bu yolla mümkün olabilecektir. Fakat bunun için dijital okuryazarlığın geliştirilmesi<sup>100</sup>, internet imkânına kavuşturulması gibi bazı şartların sağlanmış olması gerekir. Ayrıca dezavantajlı olarak tespit edilenlerin desteklenmesinde ve bu destekler için gönüllülüğün artırılmasında, sosyal yardımların etkin ve verimli şekilde dağıtılmasında yapay zekâ uygulamaları ve teknolojinin sunduğu imkânlar kullanılabilir.<sup>101</sup>

Teknolojik gelişmeleri eşitsizliği gidermek için kullanmak yerine daha da katmerleştiren sonuçlara yol açmasının önüne geçilmezse hâli hazırda dünya genelinde bir sorun olarak karşımızda duran eşitsizliğin derinleşmesi daha da artacaktır.<sup>102</sup> Dijital fırsatlar, mülteciler, engelliler, hastalar, yaşlılar, sosyo ekonomik açıdan geri kalmış mahalleler ve işsizlere yönelik çalışmalarda kendini gösterebilmektedir.<sup>103</sup> Tabii bu fırsatlardan yararlanılabilmesi için dezavantajlı kesimin yeteri kadar bilgi birikimi ile donatılması gerekmektedir. Dezavantajlı kesimin istihdamı da yapay zekâ uygulamalarıyla mümkün olabilecektir. Dijital imkânlarla evinden çıkamayacak durumda olan biri bu imkânları kullanarak evden çalışabilir.

İnternet ya da yapay zekâ uygulamaları kamu hizmetinin süreklilik unsurunu da etkilemektedir. Hâli hazırda mesai sınırlaması içerisinde sunulan kamu hizmeti bu teknolojilerle mesai sınırlaması olmaksızın hizmet alınabilmesini sağlamaktadır. Böylelikle herhangi bir kesintiye uğramaksızın kamu hizmetinin sunumu devamlılık göstermektedir.

Kamu hizmetinin bir diğer özelliği de meccanilik, bedelsizliktir. Kamu hizmetinin yapay zekâ ve teknolojik ürünlerle sunulması bu ilke ile de örtüşmektedir. Yapay zekâ uygulamaları beraberinde ekonomikliği de getirmektedir.<sup>104</sup> İnternete erişimin olduğu her yerden dijital ortamda sunulan pek çok kamu hizmetinden faydalanmak mümkündür. Fakat bunun için de toplumun tüm kesimleri için internetin ulaşılabilir olması gerekmektedir. Bu noktada internetin

<sup>99</sup> 1982 AY. md.10., 2709 Kanun Numarası, 18/10/1982 Kabul Tarihi, : 9/11/1982 Sayı : 17863 (Mükerrer) Resmî Gazete, Yayımlandığı Düstur : Tertip : 5 Cilt : 22 Sayfa : 3.

<sup>100</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 20.

<sup>101</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 7.

<sup>102</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 20.

<sup>103</sup> “Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, 2020, s. 20.

<sup>104</sup> Akyüz, 2019, s. 99.

yaygınlaştırılması ve internet hizmetinin de tam kamu hizmeti olarak kabul edilip bedelsiz olarak sunulması gerekmektedir.<sup>105</sup>

## Sonuç

Son yıllarda teknoloji öyle bir hızla gelişmektedir ki pek çok bakımdan bu gelişmelerin yakalanması mümkün olamamaktadır. Yapay zekâ uygulamalarını ve dijital dönüşümü yakalayabilmek amacıyla idari teşkilatımızda yeni bir birim oluşturulmuştur. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi olarak isimlendirilen bu birim; dijital devlet dönüşümünde, yapay zekâ politikasının oluşmasında ve geliştirilmesinde baş aktör olarak görev almaktadır. Kurulan bu ofis tüm dönüşümün tek çatı altında yürütülmesini sağlaması açısından oldukça önemlidir. Ofisin, toplumun ihtiyaçlarının ve güncel gelişmelerin farkında olarak uygulamalar yapması beklenmektedir.

Teknolojik gelişmeleri takip edebilenlerin yaşamlarının değişmeye başlamasıyla birlikte idareden beklentileri de değişmekte ve bu da idare ile aralarındaki ilişkinin de değişmesine neden olmaktadır. Bu talepler ve beklentiler aynı zamanda dünyada yaşanan gelişmelerin de etkisiyle idarede de bir takım değişiklikler dönüşümler yaşatmaktadır. Bu dönüşümlerin başında kamu hizmetinin yapay zekâ aracılığıyla sunumu görülmektedir.

Geleneksel kamu hizmeti sunumunda hizmet sunan idare ve hizmet alanlar arasındaki ilişki oldukça yıpranmıştır. Bu bağlamda yapay zekâ, bu ilişki biçimini değiştirmekte ve dönüştürmektedir. Her iki tarafın da şikâyet ettiği artık değişmesi gereken uygulamalar kamu hizmetinin yapay zekâ ile sunumuyla revize edilmelidir. Kırtasiyecilik, bürokrasi, hızlı sonuç alamama, zaman, masraf, emek kaybı gibi istenmeyen durumlara yapay zekânın çare olması umulmaktadır. İnternet kullanım imkânına ve dijital okuryazarlık bilgisine sahip olanlar bakımından oldukça kolay, işlevsel, geleneksel kamu hizmeti sunumundan daha hızlı, daha az masraflı, daha kesintisiz, daha verimli kamu hizmeti alma imkânı doğmaktadır. Diğer taraftan yeterli internet erişim imkânına sahip olamayanlar ya da teknolojik gelişmeleri takip edemeyenler bakımından kamu hizmetini yapay zekâ aracılığıyla almak hizmete ulaşmak anlamında bir takım zorlukları beraberinde getirmektedir. Hem yapay zekâ ile sunulan hizmetlere daha kolay erişimin sağlanması, hem dünyadaki gelişmelerin yakalanabilmesi bakımından toplumun tüm kesimlerine internet erişim imkânının sağlanması hem de dijital okuryazarlığın geliştirilmesi gerekmektedir. Aksi belki de kamu hizmetinden hiç faydalanamama da dâhil olmak üzere olumsuz sonuçları beraberinde getirecektir.

---

<sup>105</sup> Gül, 2017, s. 22.

Kamu hizmetinin yapay zekâ ile sunumu elbette ki pek çok olumlu ve olumsuz sonuç doğurmaktadır. Ancak görülmektedir ki teknolojik değişmelerden ya da yapay zekâdan kaçmak mümkün olamayacaktır. Öyleyse hem hizmet alanın hem de hizmet sunanın buna uyum sağlaması gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

Akçay, Elif; “Pentagon, Yapay Zekâ’yı Savaşlarda Kullanmak İçin Yeni Etik İlkeler Üzerinde Çalışıyor”, (<https://www.sophosakademi.org/pentagon-yapay-zekayi-savaslarda-kullanmak-icin-yeni-etik-ilkeler-uzerinde-calisiyor/>, e.t. 04.05.2021)

Akyüz, Ahmet Mutlu, “Dünyada E-Yönetişim Ve En İyi Uygulama Örnekleri”, *E-Yönetişim*, ed. Bekir Parlak/Kadir Caner Doğan, ss.97-114, Beta Yayınevi, 2019.

Avaner, Tekin/Recep Fedai, “Türk Kamu Yönetiminde Ofis Sistemi: E-Devlet Uygulamalarından Dijital Dönüşüm Ofisine”, *Amme İdaresi Dergisi*, S. 52/2, 2019, ss. 149-172.

Balta, Tahsin Bekir, “Kamu Personelinin Eğitimi”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 22/1, 1967, ss. 13-31.

Çal, Sedat, “Kamu Hizmeti Kavramı Üzerine Kimi Düşünceler”, Prof. Dr. Hüseyin Hatemi’ye Armağan, Vedat Yayıncılık, 2009, ss.1829-1906. (Kamu Hizmeti Kavramı)

Çal, Sedat, “Kamu Hizmeti: Bir Tanım Denemesi”, *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, S.11/1, 2007, ss. 599-656.

Demirel, Demokaan, “Yönetişimde Yeni Boyut: E-Yönetişim”, *Türk İdare Dergisi*, S. 466, 2010, ss. 65-94.

Derbil, Süheyp, “Kamu Hizmeti Nedir?”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, S.7/3, 1950, ss. 28-36.

Dijital Türkiye Platformu, Avrupa Dijital Gündemi ve Türkiye: Avrupa Dijital Gündemine Uyum Projesi Ön Raporu ([https://dijitalgundemtr.files.wordpress.com/2014/06/dijital-gc3bcndem\\_c3b6nrapor\\_son\\_4.pdf](https://dijitalgundemtr.files.wordpress.com/2014/06/dijital-gc3bcndem_c3b6nrapor_son_4.pdf), Çevrimiçi, e.t. 01.02.2021).

Göçoğlu, Volkan, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Dijital Dönüşüm: Nesnelerin İnterneti Üzerine Bir İnceleme”, *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, S. 9/1, 2020, ss. 615-628.

Gül, Hüseyin, “Dijitalleşmenin Kamu Yönetimi ve Politikaları ile Bu Alanlardaki Araştırmalara Etkileri”, *Yasama Dergisi*, S. 36, 2017, ss. 5-26. (<https://dergipark.org.tr/tr/pub/yasamadergisi/issue/54463/741327>, Çevrimiçi, e.t. 15.02.2021)

Gülan, Aydın, “Kamu Hizmeti Kavramı”, *İdare Hukuku ve İlimleri Dergisi* Prof. Dr. Lütfü Duran’a Armağan Özel Sayısı, S. 1/3, 1988, ss.147-159.

<https://cbddo.gov.tr/>, Çevrimiçi, 01.02.2021.

<https://dijitalhastane.saglik.gov.tr/>, Çevrimiçi, e.t. 02.02.2021.

Kaya, Ali/Mursül, Damla, “Dijital Türkiye Projesi Kapsamında Kamu Hizmetlerinin Dönüşümü”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, KAYFOR14 Özel Sayı, S. 4, 2017, ss. 209,220.

Oğurlu, Yücel, İdare Hukukunda “E-Devlet” Dönüşümü ve Dijitalleşen Kamu Hizmeti, 12 Levha Yayınları, 2010.

Pirim, Harun, “Yapay Zekâ”, Journal of Yaşar University, S.1/1, 2006, ss. 81-93.

Tamer, Halil Yasin/Övgün, Barış, “Yapay Zekâ Bağlamında Dijital Dönüşüm Ofisi”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, S.75 / 2, 2020, ss. 775-803.

Tataroğlu, Muhittin, “E-Devlet'te Kullanılan Gözetim ve Kayıt Teknolojilerinin Mahremiyet Üzerinde Etkileri”, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 9/1, 2009, ss. 95-120.

Turan, Tülay/Kemaloğlu, Nazan/Küçüksille, Ecir, “Hukuk'ta Yapay Zekâ: Çalışmalar ve Gelecek Öngörülleri”, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, S. 11 / 2, 2020, ss. 246-255.

Ulusoy, Ali, “Fransız Ve Avrupa Birliği Kamu Hizmeti Anlayışlarının Türk Hukukuna Etkisi”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S. 48/1, 1999, ss. 165-176.

Uysal, Burhanettin/Ulusinan, Ebrar, “Güncel Dijital Sağlık Uygulamalarının İncelenmesi”, Selçuk Sağlık Dergisi, S.1/1, 2020, ss. 46-60.

Yapay Zekâ: Kullanım Alanları, Güvenlik, Etik ve Patentler, Çev: Elif Akçay, (<https://www.sophosakademi.org/yapay-zeka-kullanim-alanlari-guvenlik-etik-ve-patentler/>, Çevrimiçi, e.t. 18.02.2021.) (Yapay Zeka)

“Yerel Yönetimler için Dijital Yönetişim Fırsatları” Raporu, İnsani Geliştirme Vakfı (İNGEV), İstanbul, 2020, (<https://ingev.org/bulten/belediyeler-icin-dijital-yonetisim-firsatlari/>, Çevrimiçi, e.t. 08.02.2021)

Yılmaz, Dilşat, “Türk Hukukunda Kamu Hizmeti Kavramı ve Kriterleri”, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S.12/1, 2008, ss. 1215-1234.

Yılmaz, Gizem, “Yapay Zekânın Yargı Sistemlerinde Kullanılmasına İlişkin Avrupa Etik Şartı”, Marmara Üniversitesi Avrupa Topluluğu Enstitüsü Avrupa Araştırmaları Dergisi, S.28 /1, 2020, ss. 27-55.