

Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları: Kültür ve Turizm Bakanlığı Örneği

E-Government Applications in Turkey: The Example of the Ministry of Culture and Tourism

Gülhanım BİÇİCİ

Bilim Uzmanı, Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı,
gulhanimbicici@hotmail.com
https://orcid.org/0000-0002-0156-6888

Makale Başvuru Tarihi: 13.12.2021
Makale Kabul Tarihi: 26.12.2021
Makale Türü: Araştırma Makalesi

Emre KAYA

Bilim Uzmanı, emrekaya.tr@hotmail.com
https://orcid.org/0000-0003-4523-9333

ÖZET

Dünyada özellikle Sanayi Devrimi sonrasında başlayan teknolojik gelişmeler hız kaybetmeden devam etmektedir. Yaşanan teknolojik gelişmeler bireylerin kamu hizmetlerine yönelik talep ve ihtiyaçlarında çağın gereklerine uygun bir takım farklılıkları meydana getirmektedir. Günümüzde dijital çağ iletişim araçlarının yaygınlaşması ve ulaşılabilir/kullanılabilir bir duruma gelmesi; bireyler ve kurumlar arasındaki iletişim kapasitesinin ve olanağının artmasını sağlayarak yeni nesil kamu ihtiyaçlarının daha kolay, erişilebilir ve hızlı bir şekilde giderilmesini sağlamaktadır. Günümüzde, teknolojik imkânlar kullanılarak, bireylerin, kamu hizmetlerinden maksimum verim elde edebilmesi amacıyla elektronik devlet/ E-Devlet uygulaması kullanılmaktadır. Çalışma; Türkiye’de E-Devlet uygulamasının ifade ettiği anlamı ve önemi ortaya koyabilmek amacıyla iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde E-Devlet uygulamasının tarihsel süreçteki durumu incelenmiş, kavramsal ve kuramsal açıdan değerlendirilmesi yapılmış ve özellikleri - amaçları ifade edilmiştir. İkinci bölümde ise Türkiye’de E-Devlet uygulamalarının kapsam ve içerik olarak tek bir çalışmada sunulmasının mümkün olmaması ve Türkiye’de kültürel faaliyetlere yönelik e-hizmetlerin araştırılması hedefleri sebebiyle Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından E-Devlet uygulaması üzerinden sunulan hizmetler/uygulamalar incelenmiştir. Araştırmada ikincil veriler kullanılmış ve muhtelif doküman incelemeleri gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışma sonunda E-Devlet kapısı üzerinden bakanlığa bağlı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Turist Rehberliği Hizmetlerinin; Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü tarafından kültürel hizmetlerin ve Sinemalar Genel Müdürlüğü tarafından sinema destek başvuru hizmetlerinin sunulduğu tespit edilmiştir. Ayrıca GENÇDES, Güzel Sanatlar Genel Müdürlüğü, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü ile bakanlığa ait internet sitesi üzerinden de elektronik kamu hizmetlerinin önemli ölçüde gerçekleştirildiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye.

ABSTRACT

The technological developments that started in the world especially after the Industrial Revolution are continuing without losing pace. The technological developments that take place cause certain differences that comply with the requirements of the age in the demands and needs of individuals regarding public services. Today, the means of digital age communication spreading and becoming accessible/available makes new generation public needs easier, more accessible and faster to fulfill by increasing the communication capacity and possibility between individuals and institutions. Today, in order for individuals to gain maximum output from public services electronic government/e-government application is used with the help of technological opportunities. This study consists of two parts with the aim of presenting the meaning and importance of e-government application. In the first part, the situation of the e-government application in the historical process is examined, a conceptual and theoretical evaluation of the application has been made, and its features/purposes have been stated. In the second part, the services/practices offered by the Ministry of Culture and Tourism over the e-government application are examined on account of the fact that it is not possible to present e-government applications in one study in terms of scope and content and with the goal of researching e-services regarding cultural activities in Turkey. In the study, secondary sources were used and various documents were examined. As a result of the study, it has been found out that over the e-government gateway, ministerial Directorate General of Research and Training Tourist Guiding Services; by General Directorate of Libraries and Publications, cultural services; and by General Directorate of Cinemas, cinema support application services have been offered. Moreover, it has been revealed that electronic public services have been significantly carried out over GENÇDES, General Directorate of Fine Arts, General Directorate of Investments and Enterprises and the website of the Ministry.

Keywords: E-government, Ministry of Culture and Tourism, Turkey.

1. GİRİŞ

Dünyada Sanayi Devrimi sonrasında yaşanan teknolojik gelişmeler, toplumsal yaşamdaki ekonomik, sosyolojik, kültürel vb. pek çok alanda değişimi, dönüşümü ve gelişimi de beraberinde getirmiştir. Toplumsal yaşamda meydana gelmiş olan bu değişim ve dönüşüm süreci, devletlerin kurumsal yapılarının ve yönetin disiplinlerinin çağın gereklerine uygun olarak kurgulanması ihtiyacını ortaya çıkarmıştır (Özer vd., 2019:74-75). Kamu yönetiminin, tarihsel süreçteki gelişmeler doğrultusundaki, gelişim ve dönüşümünü ifade etmek maksadıyla beş paradigmadan oluşan bir tasnif yöntemi kullanılmaktadır. Kamu yönetiminin beş ana döneme ayrılan gelişim ve dönüşüm süreci; Kamu Yönetimi 1.0: “*Kameralizm*”, Kamu Yönetimi 2.0: “*Weberyen Bürokrasi*”, Kamu Yönetimi 3.0: “*Yeni Kamu Yönetimi*”, Kamu Yönetimi 4.0: “*Dijital Kamu Yönetimi*” ve Kamu Yönetimi 5.0: “*Akıllı Toplum*” olarak sıralanmaktadır (Yılmaz ve Mecek, 2021:109).

Kamu yönetimine yönelik geleneksel yöntem; dünyada yaşanmış olan büyük mali krizlerin hükümetleri büyük oranda sarsması ve çağın gereklerine uygun çözüm önerileri/yöntemleri geliştirmeye olanak sağlamaması sebebiyle kendisine duyulan güveni sarsmış, etkinliğini yitirmeye ve işlevini kaybetmeye başlamıştır. Kamu yönetimine yönelik geleneksel anlayışın geçerliliğini kaybetmeye başladığı ve *yeni kamu yönetimi* anlayışının temellerinin atıldığı 1970’li yıllar, mevcut kamusal sorunlara yönelik yeni ve etkin çözüm arayışlarının bir sonucu olarak karşımıza çıkmıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışına göre devlet aygıtının klasik sınırlarına geri çekilmesi, yönetsel süreçlerde özek sektör ve piyasa değerlerinin uyarlanmasını öngörülmektedir. Yeni kamu yönetimi anlayışı kurumsal ekonomi ve özel yönetim teorilerinden etkilenecek, hizmetlerin, sosyal eşitliği sağlama noktasındaki duruşunu ele almıştır (Özdemir, 2007:254; Özer ve Önen, 2019:179; Özer, 2005:221).

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı, Weberyen bürokrasi modeline göre örgütlenmiştir. Sanayileşme sürecindeki toplumun özelliklerine ve mevcut şartlarına göre hazırlanan bu modelde yasallık ve rasyonellik, gayri şahsi, katı bir hiyerarşi ile merkezîyetçi formlarla bütünleştirilmiş bir niteliktedir. Weberyen paradigma, mevcut dönemin batı toplumlarında gelişmeye ciddi katkılar sağlamışsa da, örgütler esneklikten yoksun, girişimciliğin ve katılımcılığın olmadığı katı hiyerarşi yapılaradır. Bu noktada gelen eleştiriler yönetim paradigmalarının, özel sektör değerlerinden etkilenecek yeni formların oluşturulmasına yol açmıştır. Yeni kamu yönetimi anlayışı, geleneksel kamu yönetimi paradigmalarının piyasa değerleri, âdem-i merkezîyetçilik ve esneklik ilkeleriyle form değiştirmesidir (Eryılmaz, 2004:55-57).

Yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkışı ile birlikte, bir değişim ve dönüşüm dönemi başlamıştır. Özellikle 1980’li yıllardan sonra bilişim ve teknoloji camiasında hızlı değişimler yaşanması, kamu yönetiminde performans artışı sağlamıştır. Kronik yönetim problemlerinin çözümü için uygulanan reformlar, bilgi teknolojilerinin sağladığı kolaylık ile başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiştir. Kamu kurumlarındaki bilgi akışının hızlanması ile iletişim problemi sağlıklı bir biçime kavuşmuştur. Eskiden kağıt üzerinde yürütülen ve kırtasiyeciliğe yol açan pek çok işlem, teknolojinin sağladığı kolaylık ile sanal ortam üzerinden hızlı ve akıcı bir şekilde yürütülmeye başlanmıştır (Özer vd., 2019:117-119). Bunu sağlayabilmenin en önemli aracı olarak karşımıza elektronik devlet/ E-Devlet uygulamaları çıkmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışı içerisinde, özellikle son yıllarda, elektronik devlet uygulamaları, hem ulusal hem de küresel düzeyde çok önemli bir yönetim aracı olarak karşımıza çıkmaktadır (Yılmaz, 2017:54-61).

Türkiye’de halen daha gelişim göstermeye devam eden E-Devlet uygulamaları, çeşitli kamu kurum ve kuruluşları tarafından farklı fonksiyonlarda kullanılmaktadır. Bu kapsamda çalışmada elektronik devlet/ E-Devlet uygulamasının kapsam ve içerik noktasında araştırılması amaçlanmaktadır. Türkiye’de E-Devlet uygulamalarının kapsam ve içerik olarak tek bir çalışmada sunulmasının mümkün olmaması ve kültürel faaliyetlere yönelik e-hizmetlerin araştırılması hedefleri sebebiyle araştırma, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından E-Devlet uygulaması üzerinden sunulan hizmetler/uygulamalarla sınırlı tutularak incelenmiştir. Bu amaçla yapılmış olan çalışma iki ana

bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde E-Devlet uygulamasının tarihsel süreçteki durumu incelenmiş, kavramsal ve kuramsal açıdan değerlendirmesi yapılmış ve özellikleri - amaçları ifade edilmiştir. İkinci bölümde ise T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı bünyesinde E-Devlet üzerinden yapılabilen çeşitli başvuru, sorgulama ve takip işlemleri (kamu hizmetleri) incelenerek bir değerlendirme yapılmaya çalışılmıştır.

2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL AÇIDAN E-DEVLET

Dünyada özellikle Sanayi Devrimi sonrasında yaşanan teknolojik değişim ve gelişmeler neticesinde bilgiye ulaşma imkânlarının/yollarının kolaylaşması/farklılaşması, küresel dünyayı bir pazar haline getirmiştir. Söz konusu küresel pazarda rekabet üstünlüğünün elde edilmesi ise toplumsal fayda sağlayacak teknolojik becerilerin geliştirilmesi ile doğru orantılıdır. Bu pazarda Amerika, Japonya ve İngiltere gibi ülkelerin büyük bir paya sahip olmalarındaki temel etken de bilgiyi ve teknolojik sistemleri çok iyi kullanmaları olarak ifade edilmektedir (Özsoy, 2002:59-61).

Günümüzde iletişim ağının genişlemiş ve gelişmiş olması, dijital çağ iletişim araçlarının (cep telefonu, tablet, bilgisayar vb.) ve internetin yaygınlaşması; vatandaşların yurtiçi ve yurtdışı kaynaklı bilgilere kolaylıkla erişebilmesine olanak sağlamaktadır (Kaypak vd., 2017:1801). Ancak bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan ilerleme ve gelişmeler sadece bilgiye erişimi değil, aynı zamanda bilgi üretimini de hızlandırmıştır. Böylelikle toplum, *bilgi toplumu* olma yönünde evrilmiştir. Tüm bu gelişmeler etkisini kamu yönetimi alanında da göstermiştir. Bu gelişmelere verilebilecek en önemli örnek ise, bilgi toplumunun bir ürünü olan “E-Devlet” uygulamalarıdır (Özer vd., 2019:257).

Elektronik devletten söz edilirken dünyada “*electronic government*” “*e-government*”, “*digital government*”, “*online government*”, “*wired government*”, “*virtual government*”; ülkemizde ise “*E-Devlet*”, “*elektronik devlet*”, “*dijital devlet*” gibi deyimler kullanılmaktadır. ABD’de son zamanlarda E-Devlet konusunda “*dijital*” kelimesi daha çok tercih edilmeye başlanmıştır. Bu açıdan “*dijital devlet*” kavramı, sıklıkla ABD’de, “*elektronik devlet*” ise milletlerarası düzeyde, Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği, Dünya Bankası ve diğer uluslararası aktörler tarafından tercih edilmektedir (Karagülmez, 2010:455).

E-Devlet; devlet ve vatandaşlar arasında karşılıklı görev ve hizmetlerin elektronik iletişim ve işlem ortamlarında güvenilir, hızlı ve kesintisiz bir şekilde gerçekleştirilmesidir. E-Devlet bütünleşmiş bir strateji, organizasyon, süreç ve teknolojiyi ifade eden bir kavramdır. Kamu hizmetleri, açık veya sınırlı kullanıcıların ulaşabildiği kapalı ağlar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Dar anlamda E-Devleti, “*kamu hizmetlerinin etkin, verimli ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi*”, şeklinde tanımlamak mümkündür. Biraz daha geniş anlamda ise, “*yürütme organı ile birlikte devletin tüm organlarını kapsamına alan, etkileşim sağlayan, siyasal ve yönetsel alanlarda derin ve köklü değişimlere imkân sağlayan bir mekanizmadır*” (Özer vd., 2019:257-258), şeklinde tanımlayabiliriz. Ancak elektronik devletin kısaltılmış formu olan “E-Devlet” kavramının tüm bilim dallarını kapsayıcı ve herkes tarafından kabul gören, açık, anlaşılır, net ve genel bir tanımı bulunmamaktadır. Ülkeden ülkeye, disipline ve içinde bulunulan zamana ve şartlara göre birbirinden farklı tanımlara¹ rastlanılmaktadır. Yapılan tüm bu tanımlar ve gerçekleştirilen uygulamalar/politikalar dikkate alındığında E-Devlet kavramını en geniş kapsamda şu şekilde tanımlanabilmektedir (Mecek, 2018:2312);

"Kamu hizmetlerinin daha az bürokrasi ve kaynak kullanımı ile çok daha hızlı, kolay, ulaşılabilir, bütünsel, etkin, verimli, modern, eşit, şeffaf, denetlenebilir, hesap sorulabilir, doğrudan, güvenli, kaliteli ve kesintisiz bir şekilde yerine getirilebilmesi amacıyla, devletin birey ve kurumlarla açık ağ ortamında ya da sınırlı sayıda kullanıcı tarafından erişim sağlanan kapalı ağ ortamlarında yazı, ses ve görüntü gibi sayısal verilerin işlenmesi, iletilmesi, saklanması, sorgulanması, değerlendirilmesi, denetlenmesi ve yönetilmesi"

1 E-devlet kavramının ortaya çıkması ve terimsel olarak ifade edilmesiyle ilgili olarak farklı disiplinlerden araştırmacılar tarafından geliştirilmiş olan ve akademik yazında kabul gören 57 adet e-devlet tanımı için Bkz.: Mecek, 2017:1819-1823.

temeline dayanan; bu kapsamda bilgi - iletişim teknolojilerinin kullanımıyla kullanıcılarına dijital ortamda bilgi, hizmet ve mal alışverişinde bulunma; tanıtım, kamuoyu oluşturma, çift yönlü iletişim kurma, denetim, tercih, tasdik, tahsilat, başvuru, belgelendirme, vd. online (gerçek zamanlı) işlem yapma imkanları sunan; bireysel katılımı ve demokrasi kültürünü artırıcı etkiye sahip, insan odaklı hizmet sunumu anlayışıyla oluşturulmuş politika, model, süreç, sistem ve uygulamalar bütünüdür"

E-Devlet kavramı, sanal ortamda devlet ve vatandaş arasında bağlantı sağlayan bir internet sitesi anlayışından çok daha fazla şey ifade etmektedir. Devlet gibi çok büyük sosyal ve politik bir güç aygıtının sanal ortamda, devrimsel bir kamu hizmeti sağlama opsiyonunun ifadesidir. Bu nedenle sadece teknolojik faydanın kullanılarak hizmet sağlama servisi olarak değil; baba figürü üslenen devletin vatandaş ile olan ilişkisi çok üst düzeylere taşıyacak bir fonksiyon olarak algılanmalıdır (TÜSİAD, 2001).

E-Devlet; devlet, vatandaşlar, kuruluşlar ve çalışanlar arasında elektronik ortamda bir bağlantı kurar. Devlet ve vatandaş arasındaki bağlantı kamu hizmetlerinin sanal ortamda bir web sitesi aracılığı ile sunulması ve karşılıklı olarak sorumlulukların yerine getirilmesi olarak tanımlanmaktadır. Devlet-devlet bağlantısı ise bir bütünleşmeyi ve şeffaflığı ifade eder. Farklı devlet hizmetleri arasındaki bütünleşme, yeniden yapılandırma, usul ve süreçlerin modernizasyonu şeklindeki girişimlerdir. Devletin girişimcilere ve işletmelere verdiği destek ulusal ekonominin hareket kabiliyetini artırır. Kuruluşlar arasında sağladığı bu bağlantı ile özel sektör içerisindeki hizmet anlayışını kamunun desteklemesine yol açar. Devletin çalışanları ile bağlantısı ise kendi iç ağıdır. Sosyal ve özlük hakları gibi uygulamaları barındırır (Özer ve Önen, 2019:193-194).

2.1. E-Devlet Uygulamalarının Tarihsel Perspektifi

Dünyada dijital dönüşümün ilk örnekleri 20. yüzyılın ortalarından itibaren bilgisayar kullanımı ile ortaya çıkmış, internet kullanımının artmaya başlaması ile hız kazanmıştır. Dijital dönüşüm ile birlikte günün her saatinde ve her yerde mümkün hale gelmiş olan iletişim; bireyler ve kurumlar arasındaki etkileşimi, kolaylıklar sağlama sebebiyle, olumlu bir şekilde etkilemiş ve küresel düzeyde refah seviyesini de artırıcı bir unsur olmuştur. Çağımızda hala devam etmekte olan dijital dönüşüm sürecinin hızına bireysel, kurumsal ve sistemsel olarak ayak uydurmak ve gereklerine yerine getirmek oldukça güçleşmiştir (Pakdemirli, 2019:665-694). Bu durumun bir sonucu olarak E-Devlet uygulamaları, dijital dönüşümün bireysel ve kurumsal açıdan takip edilmesi amacıyla önemli bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Dünyada E-Devlet uygulamaları, elektronik bankacılığın kullanılmasıyla başlamıştır. 1993 yılında ABD'deki "*Ulusal Performans Araştırması*" ile kullanılan E-Devlet kavramı, 2000'lerden sonra hızla gelişmeye başlamıştır. ABD, 2003 yılına kadar bağımsız kamu hizmetlerini bir portalda bütünleştirip yaygınlaştırmayı başarmıştır. "Firstgov" olarak isimlendirilen ilk E-Devlet portalı 2001 yılında uygulamaya konulduktan sonra 2002 yılında "E-Devlet" yasası yürürlüğe girmiştir. Yasa çerçevesinde Beyaz Saray'da bir E-Devlet Ofisi kurulmuştur. Avrupa'da benzer çalışmalar yapılmış, Avrupa Konseyi tarafından e-Avrupa projesi geliştirilip desteklenme kararı alınmıştır. Buna yönelik 2000 yılında "*e-Avrupa 2002 Eylem Planı*" kabul edilmiştir (Odabaş, 2009:14).

"2000 yılı Mart ayında, Lizbon kentinde, Avrupa Birliği (AB) ülkelerinin bilgi çağına uyum sağlamalarını amaçlayan "e-Europe" (e-Avrupa) projesi kabul edilmiştir. Proje ile ilgili olarak yapılan çalışmalar kapsamında 11-12 Mayıs 2000 tarihinde, Varşova'da "*Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı*" düzenlenmiştir. Konferansta "*AB Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi*"ne mevcut olan e-Avrupa benzeri bir eylem planı oluşturma görevi verilmiştir. 24 Ekim 2000 tarihinde "*5. Üst Düzey Karma Komitesi Toplantısı*" esnasında AB'ye adaylık süreci devam eden Türkiye ve Malta ülkeleri ile Güney Kıbrıs Rum Yönetiminin de e-Avrupa çalışmalarına davet edilmesine karar verilmiştir. İlgili ülkeler; "*bilgi toplumunun temellerinin oluşturulmasının hızlandırılması*", "*daha ucuz, daha hızlı, daha güvenli internet*", "*insan kaynağına yatırım*" ve

"*internet kullanımının özendirilmesi*" başlıklı 4 ana grupta yer alan 12 farklı hedefe ulaşmak için siyasi kararlılık göstermeyi kabul etmiştir (Çayhan, 2003:80).

Türkiye’de E-Devlet çalışmaları, “*eAvrupa+*” girişiminin Haziran 2001’de açıklanmasıyla hız kazanmıştır. Avrupa Birliği üye ülkelerde E-Devlet alt yapısını oluşturmak adına e-Avrupa girişimini başlatmıştır. Türkiye ise bu girişime en son başvuran ülkelerden biridir. Başbakanlık bünyesinde çeşitli paydaşların katılımlarıyla çalışma grupları oluşturulmuştur. Öncelikli amaç hukuki, teknik ve beşeri alt yapıyı oluşturmaktır. Vatandaşlara çevrimiçi hizmet anlayışı ve hızlı bilgi aktarımı bu kapsamdadır. E-Devlet hizmetlerine verilebilecek örneklerden bazıları, pasaport başvuru işlemleri, adli sicil kaydı sorgulama vergilendirme ve para cezası sorgulama işlemleri gibi örneklerdir. Hizmet sunumu haricinde E-Devlet uygulamaları, insan kaynakları, iş süresi, hizmetten faydalananların sayısı gibi etkenlerden maksimum değer elde etmeyi hedeflemektedir (Gül, 2010:452).

Covid-19 pandemisinin önlenmesi amacıyla başvuru sokağa çıkma yasakları ve izolasyon uygulamaları da E-Devlet’in kullanım alanının artmasında önemli bir rol oynamıştır. Ne kadar başarılı olursa olsun elektronik ortamın her zaman bir güvenlik sorununu da beraberinde getireceği gerçeği karşısında (Güler, 2021:214) süreklilik arz eden güvenlik ve iyileştirme çalışmaları E-Devlet uygulamaları için tamamlayıcı bir nitelik arz etmektedir.

2.2. E-Devlet’in Özellikleri ve Uygulama Araçları

E-Devlet, modern çağın gereklerine uygun olarak, devlet tarafından sunulması gereken kamu hizmetlerinin elektronik ortamda daha etkin, hızlı ve verimli bir şekilde yerine getirmesi çabasını ifade etmektedir. Dolayısıyla geleneksel devletin teknolojik çağın gereklerine uygun olarak yeniden yapılanmasını süreçlerini içermektedir. E-Devlet uygulamaları kolay ve basit hizmet sunumu sağlar. Az katmanlı yönetim tabakası ile hızlı ve güvenilirdir. Bilgiye kolay ulaşma imkânı sağlayarak hizmet sunucu aktörler ve hizmetten faydalananlar açısından en yüksek verimi etmenin en önemli aracıdır. Ticari faaliyetlerin süreçlerini kolaylaştırarak, gereksiz işleri ortadan kaldırır. E-Devletin en önemli özelliklerinden biri düşük maliyetli olmasıdır. Ağ merkezli bir kontrol sistemi sağladığı için bireysel bağımlılık oldukça azdır. Kayırma söz konusu değildir. El yordamıyla yapılan işlem sayısı azaldığı için işlerin aksamaması gibi bir durum yaşanmamaktadır (Karagülmez, 2010:471-472).

Geleneksel devlet (klasik hizmet sunumu) uygulamalarında vatandaş (talepçi) ile vatandaşın talep ettiği bilginin sağlandığı bilgi sisteminin arasında ilgili kamu idaresi/kurumu yer almaktadır. E-Devlet (enteraktif hizmet sunumu) uygulamalarında ise, vatandaş ile talep ettiği bilgi (hizmet) arasında ilgili idare ya da kurum bulunmamakta, bilgi sistemi ön plana çıkartılarak kamu kurumu ile vatandaş arasına yerleştirilmektedir (Marquardt ve Gökçe, 2008:10; Tapscott, 1998:155; İnce, 2001:24). Yani vatandaş kurumsal bir aracı ile muhatap olmadan doğrudan bilgiye erişme imkânına kavuşmaktadır. Bu kapsamda bürokratik işlemler ortadan kalkmakta ya da en aza indirgenmekte, vatandaş, işletmeler ve devlet açısından zaman ile muhtelif maliyetlerden tasarruf sağlanmaktadır (Marquardt ve Gökçe, 2008:10).

E-Devlet projesinin belirli birtakım amaçları söz konusudur. E-Devlet ile öncelikle kamusal hizmetlerin yaygınlaştırılması ve erişebilir hale gelmesi amaçlanmaktadır. Katılımcılığa ve taleplere cevap verebilirliğin önünü açmak, kamu kuruluşlarını daha rasyonel ve verimli hale getirmek, kurumlar ve kullanıcılar arasında koordinasyon sağlamak, zaman ve mali tasarruf sağlamak, şeffaflık geliştirmek, devlete ulaşılabilirliği arttırmak, hukuk sistemini ve kanunların uygulanmasını güçlendirmek, kamusal hizmet kalitesini arttırmak, iyi yönetim ilkelerini hayata geçirmek, yaşam kalitesi ve memnuniyeti arttırmak, ekonomik gelişimi desteklemek, hizmetten yararlananların sayısını arttırmak ve beşeri yanlışlıkları en aza indirmek E-Devlet uygulamaları ile gerçekleştirilmek istenen amaçlardan bazılarıdır (Özer vd., 2019:264-265).

Türkiye’de E-Devlet uygulaması, vatandaşlara talepleri, ihtiyaçları ve hakları doğrultusunda devlet tarafından sunulan/sunulması gereken kamu hizmetlerinin internet ortamında kurgulanmış bir sistem aracılığıyla ve tek bir yerden sağlanması yöntemini ifade etmektedir. E-Devlet ile devlet hizmetlerinin

vatandaşlara en etkin ve kolay yoldan, kesintisiz ve güvenilir ulaştırılması hedeflenmektedir. Bu hizmetlerden Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları, Mavi Kart sahipleri, ikamet tezkeresi veya geçerli çalışma izin belgesi ile yabancı kimlik numarasına sahip olan kişiler yararlanabilir. E-Devlet kapısı üzerinden 220’den fazla kurumun sunduğu, bilgilendirme, entegre elektronik hizmetler, ödeme işlemleri gibi 1400’den fazla kamusal hizmete ulaşabilmek mümkündür. Kamu kurumları arasında bilgi ve belge paylaşılması konusunda akışın kolay bir şekilde gerçekleştirilmesi hususunda E-Devlet, kamu kurum ve kuruluşlarına kısa yollar sağlamaktadır (Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı, 2019:86).

2.3. E-Devlet Uygulamalarında Kurumsal Yapı: Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi

E-Devlet politikaları yeni sistem öncesi, kamu kurum ve kuruluşlarının kurumsal süreçlerini elektronik ortama taşıma ve organizasyon yapılarını güncelleme düşüncesiyle oluşturulurken; mevcut koşullarda bu durum farklı süreçlerde yer alan paydaşlar ve devlet arasındaki ilişkiyi yeniden tanımlamayı gerektirmiştir. Yeni sistem yönetime hızlı, şeffaf v etkin bir form kazandırmıştır. Bununla birlikte elektronik devlet ve siber güvenlik fonksiyonlarının aynı çatı altında toplanmasına yönelik adımlar atılmıştır. Küresel teknoloji, toplumun talepleri ve kamusal reform hareketleri ile paralel olarak farklı kurumlar altında ayrı ayrı dijital dönüşüm, siber güvenlik, milli teknolojiler, büyük veri ve yapay zeka ile ilgili çalışmaların tek çatı altında toplanması amacıyla 10.07.2018 tarih ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren, 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi kapsamında T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur. Kararname kapsamında Dijital Dönüşüm Ofisinin hizmet birimleri ise şu şekildedir (<https://cbddo.gov.tr>);

- “Dijital Dönüşüm Koordinasyon Dairesi Başkanlığı,
- Dijital Teknolojiler, Tedarik ve Kaynak Yönetimi Dairesi Başkanlığı,
- Dijital Uzmanlık, İzleme ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı,
- Siber Güvenlik Dairesi Başkanlığı,
- Büyük Veri ve Yapay Zekâ Uygulamaları Dairesi Başkanlığı,
- Uluslararası İlişkiler Dairesi Başkanlığı,
- Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı,
- Yönetim Hizmetleri Dairesi Başkanlığı,
- Hukuk Müşavirliği”

Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi, ekonomik rekabet koşullarında küresel bir güç olmayı öngörmektedir. Bu da ancak mevcut şartlara uyumlu, hızlı karar mekanizmaları olan çevik bir yönetim anlayışı ile yenilikçi teknolojik çözüm kapasitesi ile mümkün olabilir. Cumhurbaşkanlığı makamının belirlediği amaç, politika ve stratejilere uygun bir şekilde kamu kurum ve kuruluşlarında etkinlik ve verimlilik artırılarak, dijital dönüşüm alanının uygulanmasına liderlik edilecektir. Bu noktada kamu, özel sektör, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği gerçekleştirilecektir (<https://cbddo.gov.tr>). Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığının görev ve yetkileri şu şekildedir (<https://cbddo.gov.tr/hizmet-birimlerimiz/>);

- “Cumhurbaşkanı tarafından belirlenen amaç, politika ve stratejilere 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.
- 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.
- 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.”

3. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI’NIN E-DEVLET UYGULAMALARI

Ülkelerin bilimsel, ekonomik, teknolojik vb. alanlarda farklı imkânlarla/şartlara sahip olmaları sebebiyle, E-Devlet uygulamalarına yönelik kullanım kapasiteleri ve imkânları da farklılık göstermektedir. E-Devlet için ayrılan mali kaynak, tesis edilen alt yapı, sahip olunan donanım ve insan kaynakları ile düşünülen hizmetlerin kapsamı ve entegrasyonu da bu farklılıkları dolayısıyla da E-Devletin gelişim ve başarısını etkilemektedir. Elbette ki sunulan hizmetlerin tanıtımı, kullanım imkânlarının artırılması ve E-Devlet kullanım kültürünün yaygınlaştırılması da E-Devlet uygulamasının başarısına ve yaygınlaştırılmasına çok önemli etkiler oluşturacaktır (Mecek, 2017:1824).

Ülkeler gelişen teknoloji, sosyal etkileşim, değişen hizmet sunumu anlayışı, talepler ve tüketim alışkanlıklarına göre kamu hizmet sunumunda tür, içerik ve araçsal olarak sürekli bir değişim ve dönüşüm içerisindedirler. Bu bağlamda da teknolojinin ön plana çıktığı günümüzde dijital/elektronik kamu hizmetlerini geliştirmek ve vatandaşlarına sunmak durumundadır. Bu hizmetlerin tamamının kapsam ve içerik açısından tek bir çalışmada sunulması oldukça güçtür. Araştırmada hem söz konusu durumun güçlüğü hem de E-Devlet uygulamalarında kültür hizmetlerine yönelik mevcut durumun araştırılması maksadıyla, Türkiye odağında, “Kültür ve Turizm Bakanlığı” ölçeğinde bir inceleme yapılması uygun görülmüştür. Bu amaçla çalışmada Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından E-Devlet uygulaması üzerinden vatandaşların erişebilecekleri e-hizmetler incelenmiştir.

3.1. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın Kuruluş Amacı ve Görevleri

Kültür ve Turizm Bakanlığı, 10.07.2018 tarih ve Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı 1 Nolu Kararnamesi ile kurulmuştur. Kanunun amacı kültürel değerleri yaşatmak, geliştirmek, yaymak, tanıtmak değerlendirmek ve benimsetmektir. Tarihi ve kültürel varlıkların tahribinin ve yok olmasının önlenmesi birincil değerdir. Ülkemizdeki turizme elverişli alanları, ülke ekonomisine olumlu yönde katkı sağlayacak biçimde değerlendirerek turistik faaliyetleri geliştirir ve küresel bir kapı açar. Bu noktada turistik faaliyetlerin teşviki ve desteklenmesi yönünde önlemler alır.

Kültür ve turizm konuları ile alakalı, kamu kurum ve kuruluşlarını yönlendirir ve iş birliği yapar. Kanun; yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör örgütleri ile iletişimi geliştirmek ve iş birliği yapmak üzere Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın kurulmasına, teşkilat ve görevlerine ilişkin esasları düzenler. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın görev ve yetkileri şu şekildedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018);

- “Milli, manevi tarihi, kültürel ve turistik değerleri araştırmak geliştirmek, korumak, yaşatmak, değerlendirmek, yaymak, tanıtmak, benimsetmek ve bu suretle milli bütünlüğün güçlenmesine ve ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak.
- Kültür ve turizm konuları ile ilgili kamu kurum ve kuruluşlarını yönlendirmek bu kuruluşlarla işbirliğinde bulunmak, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör ile iletişimi geliştirmek ve iş birliği yapmak; yerel yönetimler, kamu kurum ve kuruluşları tarafından veya kamu personelini desteklemek için kurulan dernekler ve aynı amaçlarla 22.11.2001 tarihli ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanununa göre kurulan vakıflar dışındaki asıl amacı kültür, sanat, turizm ve tanıtım faaliyeti olan dernek ve vakıflar ile özel tiyatrolar tarafından gerçekleştirilecek projelere nakdi yardımda bulunmak.
- Tarihi ve kültürel varlıkları korumak.
- Turizmi, milli ekonominin verimli bir sektörü haline getirmek için yurdun turizme elverişli bütün imkânlarını değerlendirmek, geliştirmek ve pazarlamak.
- Kültür ve turizm alanlarında her türlü yatırım, iletişim ve gelişim potansiyelini yönlendirmek.
- Kültür ve turizm yatırımları ile ilgili taşınmazları temin etmek, gerektiğinde kamulaştırmak, bunların etüt, proje ve inşaatını yapmak yaptırmak.
- Türkiye'nin turistik varlıklarını her alanda tanıtıcı faaliyetler ile her türlü imkân ve araçlardan faydalanarak kültür ve turizmle ilgili tanıtma hizmetlerini yürütmek.
- Kanunlarla veya Cumhurbaşkanlığı kararnameleriyle verilen diğer görevleri yapmak.”

3.2. Kültür ve Turizm Bakanlığı Tarafından E-Devlet Kapısı Üzerinden Sunulan Hizmetler

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından E-Devlet kapısı üzerinden muhtelif elektronik kamu hizmetleri sunulmaktadır. Bu kapsamda bakanlığa bağlı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Turist Rehberliği Hizmetleri ile Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü tarafından kültürel hizmetler; yine Sinemalar Genel Müdürlüğü tarafından da sinema destek başvuru hizmetlerinin sunulduğu tespit edilmiştir. Ayrıca GENÇDES, Güzel Sanatlar Genel Müdürlüğü, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü ile kuruma ait internet sitesi üzerinden de elektronik kamu hizmetlerinin önemli ölçüde gerçekleştirildiği görülmüştür.

3.2.1. Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Turist Rehberliği Hizmetleri

Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Türk kültür mirasını araştırarak derleme ve gelecek nesillere aktarılması konusunda bir görev tanımı üstlenmektedir. Buna yönelik toplumsal bilinç oluşturarak, ulusal ve uluslararası düzeyde ilgili kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör ve sivil toplum örgütleri ile kamu yararı anlayışı çerçevesinde etkinlikler düzenler. Yazılı ve görsel materyaller hazırlayarak, turizm ve kültür konularına ilişkin eğitim hizmetleri yürütür. Temel amacı, kültürel değerlerin araştırılıp korunması ve gelecek kuşaklara aktarılmasıdır. Turizm alanında hizmet kalitesini arttırılmasını hedefler. Bu hedefler genel olarak şunlardır (<https://aregem.ktb.gov.tr>);

- Güzel sanatlar alanında bilimsel araştırma, inceleme, yayınlar yapmak, arşiv kurmak, geliştirmek ve faydalanılmasını sağlamak.

- Halk kültürlerinin, halk edebiyatı ve tiyatrosu, gelenek, görenek ve inançları, halk müziği ve oyunları, sanatları, mutfağı, giyim, kuşam, süsleme ve benzeri bütün dallarında araştırma, derleme, inceleme ve diğer bilimsel çalışmaları yapmak, yaptırmak, yayımlamak, tanıtmak.
- Somut olmayan kültürel mirasın araştırılması, derlenmesi, arşivlenmesi, tanıtımı, tescili, bu kapsamda tespit ve tescil kurullarının oluşturulması, ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar arasında bu konuda koordinasyonun sağlanması, işbirliği geliştirilmesi.
- Türkiye'de ve Türkiye dışında yaşayan Türklerin kültür varlıklarını, kültür anlayışları ve kültürel mübadele programları çerçevesinde araştırmak, incelemek, derlemek ve diğer bilimsel çalışmaları yapmak, yaptırmak, bunları yayımlatmak, tanıtmak, açık hava müzelerine ve halk kültürleri arşivine kazandırmak.
- Yabancı ülkelerde halen konuşulmakta olan Türkçe lehçe ve şiveleri ile bunlara yardımcı dilleri öğretmek ve bu konuda araştırmalar yapmak üzere mevzuat çerçevesinde enstitü kurulmasını sağlamak.
- Kültür ve turizm sektörlerinin eğitilmiş eleman ihtiyacının tespiti ve bu ihtiyacın karşılanması için gerekli tedbirlerin alınması, eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasını sağlamak, bu amaçla kurslar açmak, ilgili meslek ve kamu kuruluşlarıyla gerekli işbirliğini yapmak.
- Kültür ve turizm eğitimi programlarının geliştirilmesi ve eğitim düzeyinin yükseltilmesi amacıyla dış kaynaklardan teknik yardım sağlamak.
- Toplumda kültür ve turizm bilincinin geliştirilmesi için gerekli çalışmaları yapmak, bu amaçla ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği sağlamak.
- Kültür ve turizmle ilgili kamu kuruluşları personelinin kültür ve turizm konularında eğitilmesini plânlamak ve gerçekleştirmek.
- Bakanlık makamınca verilecek benzeri görevleri yapmak.
- Turist rehberliğine ilişkin mevzuat hükümleri ile verilen görevleri ve denetimleri yapmak, turist rehberliği mesleği ve turist rehberliği hizmetleri alanında kültür ve turizm politikalarının gerektirdiği tüm tedbirleri almak, turist rehberleri odaları birliklerini ve turist rehberleri odalarını her türlü iş, işlem, faaliyet ve hesapları bakımından denetlemek.

Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, 24.01.2019 tarihinden itibaren, turist rehberliğine yönelik işlem hizmetlerini E-Devlet kapısı üzerinden vermeye başlamıştır. E-Devlet üzerinden Kültür ve Turizm Bakanlığı altında yer alan kurum hizmetleri bölümünden gerekli detaylar sunulmaktadır. Bu şekilde sağlanan hizmetler ise şu şekildedir; turist rehberliği ilk ruhsatname başvurusu, turist rehberliği ruhsatnamesi dil ekletme başvurusu, turist rehberliği ruhsatnamesi bölge ekletme başvurusu, turist rehberliği ruhsatnamesi diploma ekletme başvurusu, turist rehberliği ruhsatnamesi kimlik değişikliği başvurusu, turist rehberliği ruhsatnamesi bilgi güncelleme başvurusu, turist rehberliği ruhsatnamesi başvuru takibi, turist rehberliği ruhsatnamesi doğrulama işlemleridir. Bu hizmetlere ilişkin başvurular, başvuru takipleri ve doğrulama işlemleri ile başvurularda istenilen tüm belgeler E-Devlet üzerinden olarak eklenebilmektedir (<https://aregem.ktb.gov.tr>).

3.2.2. Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü Hizmetleri

Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü, kültürel mirasın gelecek nesillere aktarılması, benimsetilmesi ve bilgiye ulaşımın kolaylaştırılması yönünde çalışmalar yapar. Buna yönelik olarak, kültür ve fikir ürünlerinin derler, koruma altına alır ve toplumun hizmetine sunar. Milli kültürün gelişmesi ve küresel boyutta tanınması için edebiyat, fikir ve sanat eserlerini kamu yararı için yayımlanmasına çaba gösterir. En temel amacı bilgiye ulaşımı kolaylaştırmak ve hayatın merkezine taşımaktır. Ulusal ve evrensel kültüre katkıda bulunmayı hedefler.

29.04. 2003 tarihli 4848 sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat ve görevleri Hakkında Kanun ile Kütüphaneler Genel Müdürlüğü ve Yayınlar Dairesi Başkanlığı birleştirilerek “Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü” adını alan kurumun, görev ve faaliyetleri şu şekildedir (<https://kygm.ktb.gov.tr/>);

- Vatandaşların kütüphanelerden yararlanması için gerekli tedbirleri almak ve uygulamak, yeni kütüphaneler kurulmasını teklif etmek ve bunların idare ve ihtisas işlerini düzenlemek ve yürütmek.
- Kütüphane ve kütüphanecilik hizmetleriyle ilgili kural ve ilkelerle standartları belirlemek ve bunlara uygun hizmet üretimi için gerekli tedbirleri almak.
- Yurt içinde ve yurt dışında basılmış, okuyucuya faydalı yayınları, Türk kültürü ile ilgili belgeleri ve diğer kütüphane malzemelerini temin etmek, kütüphanelerin koleksiyonlarını zenginleştirmek.
- Halkımızın geçmişteki her çeşit eserlerimizi kolaylıkla bulmasını ve onlardan faydalanmasını sağlamak.
- Diğer kamu kurum ve kuruluşlarınca idare olunan kütüphanelerle birlikte, gerçek ve tüzel kişiler tarafından kurulan umuma açık kütüphanelerin idari, ilmi ve teknik faaliyetlerinin düzenlenmesi, gerçekleştirilmesi ve geliştirilmesine yardımcı olmak ve rehberlik etmek.
- Bakanlığın görevleri ile ilgili konularda bilgilerin değerlendirilmesi ve ilgili kuruluş ve birimlere ulaştırılması amacıyla dokümantasyon merkezi kurmak.
- Kültür ve turizm alanlarında mesleki eğitim için kaynak oluşturmak üzere ihtisas kütüphanesi ve dokümantasyon merkezi kurmak, yayın, araç ve gereç sağlamak ve üretmek.
- Millî kültürümüzün yazılı belgelerini, fikir, sanat ve edebi eserler ile turizm ve tanıtım amaçlı yayınlar hazırlatarak yayımlamak ve yayımlatmak.
- Eski eserler ve müzelerle ilgili bilimsel faaliyetleri yansıtan yayınlar yapmak.
- Kültürümüzün gelişmesine iştiraki sağlamak için yeni kültür eserleri vermeyi teşvik edici ve destekleyici tedbirleri almak.
- Yayın danışma kurulları teşkil etmek
- Bakanlık makamınca verilecek benzeri görevleri yapmak yükümlülüğünü getirmiştir.

Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü'nün E-Devlet üzerinden sunduğu hizmetler şu şekildedir; halk kütüphanelerinin iletişim bilgilerinin sorgulanması, halk kütüphanelerinde katalog tarama yapılması, halk kütüphanelerinden ödünç alınan veya iade edilen materyallerin sorgulanması, halk kütüphanelerine e-üyelik işlemleri ve bilgi güncelleme işlemleri, kütüphane güncelleme işlemleri, Milli Kütüphane üyelik başvurusu, Milli Kütüphane fotokopi hizmetleri, Milli Kütüphane görme engelliler için sesli kitapların postayla gönderim takibi ve Milli Kütüphane kitap ayırtma talebi, konuşan kitaplık, yayın standartları ve derleme bilgi sistemi (<https://www.turkiye.gov.tr/kultur-ve-turizm-bakanligi>).

3.2.3. Sinemalar Genel Müdürlüğü Sinema Destek Başvuru Hizmetleri

Sinemalar Genel Müdürlüğü, ulusal sinema eserlerinin yaygın bir izleyici kitlesine ulaşmasıyla sanat bilincini yükseltecek politikalar üretir. Bu doğrultudaki projeleri destekler, nitelikli eser üretimini teşvik eder. Kültürel mirasın gelecek kuşaklara aktarılmasını sağlar. Küresel düzlemde Türk sinemasının yerini ve rolünü güçlendirecek çalışmalar üretir. En temel amacı, Türk sinemasını küresel bir marka değeri haline getirmektir. Ülkemizi en önemli sinema üretim merkezlerinden biri haline getirmeyi hedefler. Sinemalar Genel Müdürlüğü'nün görev ve yetkileri şu şekildedir (<https://sinema.ktb.gov.t>);

- “5224 sayılı Sinema Filmlerinin Değerlendirilmesi ve Sınıflandırılması ile Desteklenmesi Hakkında Kanun ile Bakanlığa verilen görevleri yürütmek.
- Sinema sektörüne ilişkin yatırım destek ve tanıtım faaliyetlerini koordine etmek ve bu alandaki kültür mirasımızın gelecek kuşaklara aktarılmasını sağlamak.
- Bakanlığın ulusal sinema sektörünün korunması, desteklenmesi ve geliştirilmesine yönelik uluslararası kuruluşlarla işbirliği faaliyetlerini yürütmek.
- Ulusal sinema eserlerinin yaygın olarak izleyiciye ulaştırılmasını sağlama ve sanat bilincini yükseltme yönünde politikalar üretmek, bu amaca hizmet eden projeleri desteklemek, nitelikli eser üretimini teşvik etmek.
- Ülke tanıtımına katkı sağlayacak yabancı film projelerini desteklemek.
- Bakanlık adına ulusal ve uluslararası festivaller, film haftaları, yarışmalar, gösterimler, seminer ve benzeri etkinlikler düzenlemek ya da düzenlenmesini sağlamak, maddî katkıda bulunmak ve bu etkinliklere ilişkin ödüller vermek.
- Müze, arşiv, kütüphane ve gözlemevi gibi birimler aracılığıyla sinematografik eserlerin paylaşılmasını ve korunmasını sağlamak ve bunları kamunun istifadesine sunmak.
- Ulusal ve uluslararası düzeyde kamu ve özel medya kuruluşları ile sektörel ilişkileri geliştirecek faaliyetleri yürütmek; görev alanında bankalar, finans kuruluşları, meslek birlikleri, birlikler, dernekler, vakıflar ve diğer sivil toplum kuruluşlarıyla işbirliği yapmak.
- Sinema sektöründe meslekî standartlar ile çalışma koşullarını belirlemek ve bu esaslar doğrultusunda belgelendirme ve denetim faaliyetlerini yürütmek.
- Sinema sektöründe yapım, dağıtım ve gösterime ilişkin eğitim programları hazırlamak, uygulamak ve uygulanmasını sağlamak; sinema filmleri ile görsel-işitsel yapımları üretenler ve dağıtanlar ile gösterimin yapıldığı alan ve mekânlara izin belgeleri vermek ve bu mekânları denetlemek.
- Görev alanına giren konularda her türlü bilgi ve veriyi oluşturmak veya ilgili kurum ve kuruluşlardan toplamak, güncellemek ve dağıtmak, ulusal ve uluslararası kuruluşlarla bu konuda işbirliği yapmak, basılı veya elektronik yayınlar yapmak ve bu tür yayınları desteklemek.
- Bakanlık makamınca verilecek benzeri görevleri yapmak.

Sinemalar Genel Müdürlüğü’nün E-Devlet üzerinden sunduğu hizmetler şunlardır; animasyon film yapım desteği, belgesel film yapım desteği, dağıtım ve tanıtım desteği, ilk uzun metrajlı kurgu film yapım desteği, kısa film yapım desteği, proje geliştirme desteği, senaryo ve diyalog yazımı desteği ile uzun metrajlı sinema film yapım desteğidir. E-Devlet kapısı üzerinden sağlanan bu hizmetler Destekleme Kurulunun gündemine alınarak, ilgili kişilerin taleplerine cevap verilir (<https://www.turkiye.gov.tr>).

3.2.4. Telif Hakları Genel Müdürlüğü

Telif Hakları Genel Müdürlüğü, etkin ve yaygın olarak telif hakları işleyişini sağlar ve söz konusu ürünlerin ülke kalkınmasına katkısını arttırmaya yönelik çalışmalar yapar. Fikri mülkiyet alanında dünyada yetkin ve örnek bir konuma sahip olmayı amaçlar. Toplumun tüm kesimlerince ulaşılabilir, saygın ve güvenilir bir kurum olmayı hedeflemektedir (<http://www.telifhaklari.gov.tr>). Telif Hakları Genel Müdürlüğü’nün E-Devlet kapısı üzerinden yürüttüğü hizmetler “*Telif Hakları Genel Müdürlüğü e-belge sistemi*”, “*eser sahibi olunan kitaplara ilişkin bandrol bilgisi sorgulama*” ve “*elektronik belge yönetim sistemi evrak doğrulama*” hizmetleridir (<https://www.turkiye.gov.tr>).

3.2.5. Gençdes

GENÇDES, gençlerin kültürel ve sanatsal alanlarla yürütülen faaliyetlere katılımını destekleyerek arttırmaya çalışan, çeşitli sanat dallarında üreticiliği destekleyerek gençlere ve çocuklara yönelik üretecekleri eserleri ve projeleri faaliyete geçirebilmelerini sağlayacak bir destekleme programıdır (<https://gencdes.ktb.gov.tr/>). Program kapsamında eser üretim desteği, etkinlik ve proje desteği ile sanatsal faaliyet desteği sağlanmaktadır. Bunlara ilişkin başvurular E-Devlet üzerinden “*GENÇDES Eser Üretim Desteği*”, “*GENÇDES Etkinlik ve Proje Desteği*” ve “*GENÇDES Sanatsal Faaliyet Desteği*” olarak sağlanmaktadır (<https://www.turkiye.gov.tr>).

3.2.6. Güzel Sanatlar Genel Müdürlüğü

Güzel Sanatlar Genel Müdürlüğü, sanatçılarımızın uluslararası düzeyde etkinlik yapabilme ve tanıtılmalarına yardımcı olarak, sanatsal yaratıcılığı destekler. Küresel sanatsal gelişmeleri takip ederek, ülkemizin bir sanat merkezi haline gelmesi için çalışmalar yapar. Sanatsal ve kültürel etkinlikleri yaygınlaştırmaya çalışır. Bu noktada toplumsal farkındalığı artırır (<https://guzelsanatlar.ktb.gov.tr/>). GENÇDES projeleri ve özel tiyatro projeleri kapsamında ilgili bakanlık olarak iş yapar. “*Görsel Sanatlar Yarışma Başvuruları*”, “*Özel Tiyatro Destek Başvurusu-Amatör Tiyatrolar*”, “*Özel Tiyatro Destek Başvurusu- Geleneksel Tiyatrolar*”, “*Özel Tiyatro Destek Başvurusu-Profesyonel Çocuk Oyunu Tiyatroları*” ve “*Özel Tiyatro Destek Başvurusu-Profesyonel Tiyatrolar*” başvurularını E-Devlet üzerinden tanımlayarak elektronik ortamda hizmet yürütür (<https://www.turkiye.gov.tr>).

3.2.7. Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü

Evrensel kültür, sanat ve turizm değerlerinin sürdürülebilirliği yönünde toplumsal bilincin desteklenmesi önem taşımaktadır. Ülkemizin dünya turizminden alacağı payı arttırmak görevlerini yerine getirir. Turizm alanında dünya liderleri arasında güçlü ve saygın bir konumda olmayı hedefler (<https://yigm.ktb.gov.tr/>). Yatırım ve işletmeler genel müdürlüğü bünyesinde “*turizm istatistikleri talebi*” ve “*Turizm işletmesi belgesi ve turizm yatırımı belgesi işlemleri*” olarak E-Devlet hizmetleri yürütülmektedir (<https://www.turkiye.gov.tr>).

3.2.8. Kuruma Ait İnternet Sitesi Üzerinden Hizmetler

Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın E-Devlet uygulamaları yanında, kendi oluşturduğu portaldan yürüttüğü elektronik hizmetleri de bulunmaktadır. Geniş bir kullanımı teşvik edecek bir açık veri merkezi olan “Avrupa Kütüphanesi” uygulamasına web sitesi üzerinden erişilebilmektedir (<https://www.europeana.eu/en/TEL>). Telif Hakları Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen internet uygulamalarında “bandrol başvuruları” yapılabilmektedir. Devlet Opera Bale Etkinlikleri ile Devlet tiyatrolarının bilet satın alma işlemleri elektronik olarak gerçekleştirilebilmektedir. Bakanlık bünyesinde e-kitap serverı ve halk kütüphanelerine e-kitap hizmeti erişimi sağlanmaktadır. Yine web sitesi üzerinden kültür fonu başvuruları alınabilmekte ve seyahat acentesi unvan başvuru sorgulaması yapılabilmektedir.

4. SONUÇ

Teknolojik kamu yönetimi anlayışı günümüzde aktif bir şekilde etkinliğini sürdürmektedir. Bilgisayar teknolojilerinin herkesin kullanabileceği ölçü de basitleşmesi hız ve kapasite artışı sağlayarak internet kullanımını yaygınlaştırmıştır. Aynı zamanda kamu yönetimine dair tüm süreçlerin en baştan ele alınmasına, kısaltılıp şeffaflaştırılması, anlaşılır, kolay ve uygulanabilir ölçüde olması talep edilmeye başlanmıştır. Devletin dönüşümü gerçekleşirken yurttaşların isteklerinin göz önüne alındığı, hizmetlerin hızlı ve şeffaf sunulduğu, kurumların akılcı, eşgüdümlü ve verimli çalıştığı bir forma

dönüşmeye başlamıştır. Bu şekilde dönüşüm geçiren devletin yeni formu ise elektronik devlet uygulamaları olmuştur.

Elektronik devlet uygulaması, kırtasiyeciliğin önüne geçerek sermaye ve zaman tasarrufu sağlarken, hizmet kalitesi bakımından da erişim kolaylık, şeffaflık ve katılımcılık sağlamaktadır (Özer ve Önen, 2019:13-20). E-Devlet klasik anlayışa tezat olarak, elektronik ortamda vatandaşa yatay örgütlenmeye dayalı bir yönetim anlayışı sunmaktadır. Buna bağlı olarak E-Devlet kamusal alanda bilgi sağlamaktadır. E-Devlet, hizmet kalitesi bakımından işlevsel bir özellik göstermektedir. Ekonomik gelişme sağlamaktadır. Ticari hayatı geliştirmektedir. Girişimcilik faaliyetlerini kolaylaştırmaktadır. Bürokratik kasveti azaltarak yabancı sermaye girişine kolaylık sağlamaktadır. Harcamalarda tasarruf sağlamaktadır. Kâğıt işlemlerini kontrol altına almaktadır. Hizmet kalitesini ve hizmetin iyileştirilmesini sağlamaktadır. Devlete şeffaflık kazandırmaktadır. Tüm bu işlevleri sayesinde devlet hizmetlerinde verimlilik ve kolaylık gerçekleşmektedir. Vatandaşla devletin etkileşimi arttırmaktadır (Yaman, 2008:13-20). Türkiye'de halen daha gelişim göstermeye devam eden E-Devlet uygulamaları, çeşitli kamu kurum ve kuruluşları tarafından farklı fonksiyonlarda kullanılmaktadır. Bu kurumlardan biri ise T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'dır. Bakanlık bünyesinde çeşitli başvuru, sorgulama, takip işlemleri E-Devlet bağlantısı üzerinden gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda dijital yönetim anlayışına paralel olarak, kurumun kendi portalı üzerinden yürüttüğü elektronik hizmetlerde bulunmaktadır. Böylelikle kırtasiye iş yükü azaltılarak daha hızlı, güvenli ve gayrişahsi bir ortamda vatandaşlara hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir.

Türkiye'de E-Devletin durumuna bakıldığında yönetsel bir dönüşüme açık olduğu görülmektedir. Bu kapsamda sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Cumhurbaşkanlığı bünyesinde kurulan Dijital Dönüşüm Ofisi ile birlikte bu iyileştirme ve dönüşüm çalışmalarının daha da hız kazanacağı düşünülmektedir. E-Devlet uygulamaları ile kamu hizmetlerinin sunumunda gerek vatandaşlar ve gerekse de kamu hizmetini sunan kurumlar açısından zaman, insan kaynağı, finansal kaynak ve enerji tasarrufu sağlanmaktadır. Kamu kurum ve idarelerinin bireysel anlamda gerçekleştirdikleri E-Devlet uygulamalarının sayı ve çeşit olarak sürekli bir şekilde artması bu konuda önemli bir gelişme olarak ifade edilmektedir. Bununla birlikte bu hizmetlerin birbiri ile eklenerek E-Devlet platformu üzerinden bütünlük oluşturması ikinci önemli bir gelişme olarak değerlendirilmektedir.

Çalışma Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından E-Devlet üzerinden sunulan hizmetlerin içerikleri ile sınırlı tutulmuştur. Söz konusu sınırlılık, E-Devlet uygulamaları üzerinden yapılacak olan yeni çalışmalarda, gerek diğer merkezi idare birimleri gerekse yerel yönetimler tarafından sunulan/sunulacak olan hizmetler özelinde yeni araştırmaları alanlarını oluşturmaktadır. Ayrıca çalışmada bakanlık tarafından sunulan hizmetler yalnızca içerik noktasında incelenmiştir. Bu sebeple söz konusu hizmetlerden faydalancı ve hizmetleri sunucu paydaşlar arasındaki etkinliğin ve memnuniyetin yapılacak olan yeni çalışmalarda araştırılması, tamamlayıcı ve bütüncül bir çalışma ortaya çıkaracağı düşünüldüğünden, tavsiye edilmektedir.

KAYNAKÇA

- ÇAYHAN, Behire Esra (2003), "*E-Avrupa: Avrupa Birliği'nde Bilgi Toplumuna Geçiş*", **E-Devlet Sempozyumu: Türk Kamu Yönetiminde Bilişim Sistemleri**, Akdeniz Üniversitesi ve Antalya Büyükşehir Belediyesi Ortak Yayını, Antalya.
- ERYILMAZ, Bilal (2004), "*Kamu Yönetiminde Değişim*", **2. Kamu Yönetimi Forumu Bildirileri Kitabı**, Hacettepe Üniversitesi Yayını, Ankara, ss.55-57.
- GÜL, Hasan (2015), "*Kamu Kuruluşlarında Elektronik Hizmetlerin Yaygınlaştırılması (E-Devlet)*", **E-Makele**, ss.1-33, <https://docplayer.biz.tr/680188-Kamu-kuruluslarinda-elektronik-hizmetlerin-yayginlastirilmesi-E-Devlet.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).

- GÜLER, Fatih (2021), “3 Kasım 2020 Tarihinde Gerçekleşen Amerika Birleşik Devletleri Başkanlık Seçiminin Ardından Yaşanan Tartışmalar Işığında Mektupla Oy Verme ve Elektronik Oy Verme Usulleri”, **Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi**, S.4(1), ss.212-218.
- İNCE, N. Murat (2001), **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar**, Devlet Planlama Teşkilatı Yayını, Ankara.
- KARAGÜLMEZ, Ali (2010), “*Elektronik Devlet Kavramı*”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi (TAAD), S.1(2), ss.449-476.
- KAYPAK, Şafak, YILMAZ, Vedat ve BİMAY, Muzaffer (2017), “*Dijital Çağda Yerel Yönetimler*”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi**, S.22(KAYFOR15 Özel Sayısı), ss.1798-1813.
- MARQUARDT, Kurt ve GÖKÇE, Orhan (2008), “*E-Devlet: Kavramın Anlamı ve Kapsamı*”, **E-Devlet: Gerçek ya da Hayal** (Ed. K. Marquardt, O. Gökçe), Çizgi Kitabevi, Konya, ss.1-25.
- MECEK, Mehmet (2017), “*E-Devlet ve E-Belediye: Kavramsal Çerçeve ve Türkiye’de Belediye Web Sitelerine Yönelik Yapılan Çalışmaların İncelenmesi*”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi**, S.22(KAYFOR15 Özel Sayısı), ss.1815-1851.
- MECEK, Mehmet (2018), “*E-Belediyecilik, Halkla İlişkiler, Bilgi Edinme, Şeffaflık vb. Unsurlar Açısından Belediye Web Sayfalarının Kullanılması ve Etkinlik Analizi: Bolvadin Belediyesi Örneği*”, **Bolvadin Araştırmaları 1** (Ed. Mustafa Güler, Cantürk Kayahan), Eğitim Yayınevi, Konya, Cilt.1, ss.2307-2350.
- ODABAŞ, Hüseyin (2009), **E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi**, Kütüphaneciler Derneği Yayını, İstanbul.
- ÖZDEMİR, Süleyman (2007), **Küreselleşme Sürecinde Refah Devleti**, İstanbul Ticaret Odası Yayını, İstanbul.
- ÖZER, Mehmet Akif (2005), **Yeni Kamu Yönetimi: Teoriden Uygulamaya**, Platin Yayınları, İstanbul.
- ÖZER, Mehmet Akif ve ÖNEN, Mustafa (2019), **200 Soruda Kamu Yönetimi**, Gazi Kitabevi, Ankara.
- ÖZER, Mehmet Akif, YAYLI, Hasan, AKÇAKAYA, Murat ve YÜCEL BATMAZ, Nazlı (2019), **Kamu Yönetimi: Modern Yapı ve Süreçleri**, Gazi Kitabevi, Ankara.
- ÖZSOY, Osman (2002), **Değişen Dünyada Meslek Seçimleri: Geleceğin Meslekleri**, Hayat Yayıncılık, İstanbul.
- PAKDEMİRLİ, Bekir (2019), “*Dijital Dönüşüm ve Ekonomik Büyüme*”, **Adıyaman Üniversitesi SBE Dergisi**, S.12(32), ss.665-694.
- TAPSCOTT, Don (1998), **Dijital Ekonomi** (Çev. E. KOÇ), Koç Sistem Yayınları, İstanbul.
- TÜSİAD (2001), **Avrupa Birliği Yolunda Bilgi Toplumu ve E-Türkiye**, TÜSİAD Yayını, İstanbul.
- YAMAN, Diler (2008), “*Kamu Yönetiminde Elektronik Devlet Modeli ve İşletmelerin Vergi Tahsilatlarının Elektronik Ortamda Uygulanması*”, **Basilmamış Yüksek Lisans Tezi**, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- YILMAZ, Vedat ve MECEK, Mehmet (2021), “*Kavram ve Kuramsal Açından Türkiye’de Dijital Kamu Yönetimi ve Dönüşümü*”, **Kamu Yönetiminde Değişim Olgusu: Global Trendler ve Yeni Paradigmalar** (Ed. Berat Akıncı), Nobel Yayınları, Ankara, ss.103-138.
- YILMAZER, Mehmet (2017), “*Türkiye’de Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Kapsamında E-Devlet ve E-Demokrasi Uygulamaları*”, **Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, S.2(8), ss.54-61.
- YURTDIŞI TÜRKLER VE AKRABA TOPLULUKLARI BAŞKANLIĞI (2019), **Yurtdışında Yaşayan Vatandaşlarımız İçin Cep Rehberi**, YTB Yayını, Ankara.

- <http://www.telifhaklari.gov.tr/Misyon-ve-Vizyon> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://aregem.ktb.gov.tr/Eklenti/72824,aegm-gorev-tanimlaripdf.pdf?0> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://aregem.ktb.gov.tr/TR-11701/genel-mudurlugumuz-misyon-ve-vizyonu.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://aregem.ktb.gov.tr/TR-230339/E-Devlet-uzerinden-turist-rehberi-ruhsatname-basvurusu-.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://cbddo.gov.tr> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://gencdes.ktb.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://guzelsanatlari.ktb.gov.tr/TR-2133/misyon-ve-vizyon.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://kygm.ktb.gov.tr/TR-2/misyon-ve-vizyon.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://kygm.ktb.gov.tr/TR-3/kurulus-ve-gorevler.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://sinema.ktb.gov.tr/TR-143919/misyon-ve-vizyon.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://sinema.ktb.gov.tr/TR-143920/genel-mudurlugun-gorevleri.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://yigm.ktb.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://www.europeana.eu/en/TEL> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://www.ktb.gov.tr/TR-133260/misyonumuz-vizyonumuz.html> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).
- <https://www.turkiye.gov.tr/kultur-ve-turizm-bakanligi> (Erişim Tarihi: 01.06.2021).