

## NÜFUS VE VATANDAŞLIK HİZMETLERİNDE YAŞANAN DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİNİN BÜROKRASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Sevil BİNCAN<sup>i</sup> 

### Öz

20. yüzyılın sonlarından itibaren teknolojik gelişmelerin yaygınlaşmasıyla birlikte kamu yönetimi alanında kapsamlı bir dijital dönüşüm süreci yaşanmaya başlanmıştır. Bu süreçte Türkiye’de nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinin üretim ve sunumu aşamasında bürokratik işleyişin olumsuz etkilerini azaltmak adına birçok dijital proje hayata geçirilmiştir. Yürütülen projelerle birlikte kamu kurumları tarafından etkin ve verimli bir şekilde kamu hizmeti sunulmasının önünde problem teşkil eden bürokratik işleyişin yerini vatandaşın menfaatinin ön planda olduğu etkili ve verimli bir kamu hizmeti anlayışı almaktadır. Bu kapsamda çalışmanın amacı; vatandaşlara daha kaliteli bir kamu hizmeti sunulması amacıyla yürütülen dijital nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine yönelik düzenlemeleri incelemek ve bu düzenlemelerin bürokratik işleyiş üzerindeki etkisini değerlendirmektir. Çalışma, nitel bağlamda ortaya konulan bir araştırmadır. İkincil kaynaklar üzerinden değerlendirilmede bulunularak literatür taraması sonucunda elde edilen veriler araştırmanın amacı doğrultusunda analiz edilmiştir.

**Anahtar Sözcükler** bürokrasi, nüfus ve vatandaşlık hizmetleri, dijitalleşme, dijital vatandaşlık

### THE IMPACT OF THE DIGITAL TRANSFORMATION PROCESS IN POPULATION AND CITIZENSHIP SERVICES ON BUREAUCRACY

#### Abstract

Since the end of the twentieth century, with the spread of technological developments, a comprehensive digital transformation process has begun to occur in the field of public administration. In this process, many digital projects have been implemented in order to reduce the negative effects of bureaucratic functioning in the production and delivery of population and citizenship services in Turkey. With the projects, bureaucratic functioning, which poses a problem in the provision of public services effectively and efficiently by public institutions, is replaced by an effective and efficient public service understanding where the interests of the citizens are at the forefront. In this context, the aim of the study is: To examine the regulations on digital population and citizenship services carried out to provide a higher quality public service to citizens and to evaluate the impact of these regulations on bureaucratic functioning. This research was put forward in a qualitative context. The data obtained from the literature review by evaluating the secondary sources were analysed in line with the purpose of the research.

**Keywords** bureaucracy, population and citizenship services, digitalization, digital citizenship

**Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı** Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

**Yazarların Makaleye Katkıları** Makale, yazar tarafından hazırlanmıştır.

**Finansal Destek ve Çıkar Beyanı** Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır. Yazar ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## GİRİŞ

Değişen siyasal, toplumsal teknolojik koşullara uyum sağlayabilmek adına kamu hizmetlerinin üretilmesi ve sunulmasındaki bürokratik işleyiş sürecine ilişkin birçok değişikliğin yaşandığı görülmektedir. Kamu hizmetlerine ilişkin yaşanan bu değişim sürecinde Weber’in bürokrasi yaklaşımının kamu yönetimi açısından önemli bir referans oluşturduğunu söylemek mümkündür. Bürokrasi yaklaşımının bir yandan kırtasiyecilik, zaman kaybı, verimsizlik, bugün git yarın gel anlayışı, hantal kamu yapılanması gibi olumsuz yönleri vurgulanırken bir yandan ise kamu hizmetlerine yönelik işlemlerin sistematik, dosyalama esaslı, gayri şahsi ilişkiler

<sup>i</sup> Pamukkale Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Doktora Programı, Denizli-TÜRKİYE. ORCID: 0000-0001-6468-2651. E-posta: [sevilbincan.10@hotmail.com](mailto:sevilbincan.10@hotmail.com)

Gönderim (Submission): 12.09.2022

Kabul (Acceptance): 19.12.2022

gözetilerek yerine getirilmesine ilişkin olumlu yönlerinin kamu yönetimi üzerindeki gerekliliği değerlendirilmektedir (Güven, 2017, s. 610). Bu bağlamda bürokrasinin olumlu yönlerinin değişen küresel koşullara uyumlu hale getirmek ve olumsuz yönlerinin ise kamu hizmetinin sunulması ve üretilmesi esnasındaki etkisini ortadan kaldıracak adıma dijitalleşme çalışmaları hayata geçirilmektedir.

Günümüzde devlet mekanizması tarafından sunulan kamu hizmetlerinin üretimi ve sunumunda dijitalleşme sürecinin ön plana çıkmasının bazı içsel ve dışsal dinamikleri bulunmaktadır. Kamu kurumlarının geleneksel metotlarla yurttaşların kamu hizmetleri beklentilerini karşılayamaması, kurumunun yönetim mekanizmasında görülen ihtiyaç ve yetersizlikler, aşırı bürokratik yapılanma, kapalı devlet anlayışının bir sonucu olarak yolsuzluk rüşvet gibi etik dışı durumların sıkça yaşanmaya başlaması içsel dinamikler arasında yer alırken; yaşanan göç dalgasına bağlı olarak ülkelerdeki nüfus ve kamu hizmeti sayısının artması, Avrupa Birliği'nin ortak bir yönetsel alan oluşturmak adına üye ve aday ülkelere direktifler vermesi, küreselleşme ile ülkeler arasında artan işbirliği ve rekabet, yaşanan teknolojik ilerlemeler ise dış dinamikler bağlamında ele alınmaktadır. Bu dinamikler nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinde yaşanan dijital dönüşüm sürecinde de ön plana çıkmaktadır. Nüfus olayları, doğum, evlenme, boşanma, ölüm gibi bireyin yaşam döngüsünü kapsayan olaylar bütünüdür. Bu kapsamda devlet ve vatandaşlık ilişkilerinin güçlendirilebilmesi adına ön plana çıkan nüfus olaylarına ilişkin doğrudan ya da dolaylı olarak üretilen ve sunulan kamu hizmetlerinde bürokratik işleyiş sürecin azaltılmasına yönelik yürütülen dijitalleşme çalışmaları daha kaliteli bir kamu hizmetinin sunulması açısından önem arz etmektedir. Çalışmada Türkiye'de nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine yönelik hayata geçirilen dijital projelerin bürokratik işleyiş süreci üzerindeki etkisi değerlendirilmektedir.

Literatürde nüfus hizmetlerinin dijital süreçle ilişkilendirilmesine yönelik yalnızca Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS) projesini analiz eden ya da e- devlet sürecindeki uygulamalara örnek olarak MERNİS Projesine yer verilen çalışmalar bulunmakla birlikte nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinin dijital süreçle ilişkilendirilmesine yönelik kapsamlı bir çalışmaya rastlanılmamaktadır. Bu kapsamda çalışma nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinin yürütülmesinde kullanılan dijital projelerin bürokratik süreç üzerindeki etkisini değerlendirilmesi amacıyla literatüre katkı sağlamaktadır.

## **KAVRAMSAL ÇERÇEVE: BÜROKRASİ**

Kamu hizmetinin yürütülmesinde hem kurumsal yapılanma hem de işleyiş açısından önemli bir rolü bulunan bürokrasi kavramının ilk defa Fransız fizyokrat ve iktisatçı Vincent De Gournay tarafından 1745 tarihinde kullanıldığına dair görüş birliği bulunmaktadır. Latince daire ve memurlar anlamına gelen *bureau* ile güç, iktidar anlamına gelen *cratie* kelimelerinin bir arada kullanılmasıyla karşımıza çıkan bürokrasi kavramı *bürokrasinin egemenliği* anlamına gelmektedir (Tortop vd., 2010, s. 401).

Günümüzde ise bürokrasi kavramına yönelik farklı perspektiflerden tanımlamalar ve sınıflandırmaların kullanıldığını söylemek mümkündür. Bunlardan ilki bürokrasinin pejoratif özelliği olarak karşımıza çıkan bir kamu hizmetinin sunulmasında biçimselliğin fazlasıyla ön plana çıkması bağlamında kâğıt israfı anlamına gelen kırtasiyeciliktir. İkinci olarak bürokrasi kavramı özel yönetimden ya da siyasetin idareden farklılığı vurgulamak amacıyla kamu yönetimi ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Üçüncü olarak ise 19. yüzyıldan sonra toplumda ve sunulan kamu hizmetlerinin sayısındaki artan hacme vurgu yapmak adına büyük yapıli örgüt yapısını vurgulamak amacıyla tanımlanmaktadır (Özkurt, 2020, s. 85; Akçakaya, 2016, s. 673). Son olarak ise Weber'in rasyonel örgüt tanımlaması olarak bürokrasi karşımıza

çıkılmaktadır. Olsen'e (2005) göre; bürokrasi genellikle kamu yönetimi veya herhangi bir büyük ölçekli resmi organizasyon için bir etiket olarak kullanılmaktadır. Ancak, ona göre Max Weber, bürokrasiyi, analitik bir kavram haline getirmiştir.

Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımının önemli isimlerinde birisi olan Weber bürokrasi modelinin genel hatlarını belirlerken tarih sahnesinde ve modern dünyada yer alan devletlerin yapılanmalarını analiz etmiştir. Bürokratik yapılanmanın ilk örneklerinin Eski Mısır başta olmak üzere Eski Çin ve Roma olduğunu belirten Weber'e göre, bu örneklerde geleneksel patrimonyal otoritenin etkileri görülmektedir (Weber, 2011b, s. 325'ten aktaran Doğan, 2017, s. 205). Modern devletin yükselişi ise sistematik ve rasyonel olan hukuk anlayışı ile mümkündür. Bu bağlamda Weber bürokrasiyi "modern dünyanın rasyonelliği ve tüm toplumsal süreçlerin en önemli unsuru olarak toplumdaki hâkim örgütsel formlar" olarak tanımlamaktadır (Durmuş, 2017, s. 37). Weber gerçekleştirmiş olduğu analizler çerçevesinde ideal tip bürokrasinin özelliklerini tanımlamaktadır. Bu özellikleri; yasalar ve kurallar ile düzenlenmiş yetki alanı, bürokratik yapının amaçlarına ulaşabilmek adına işlem ve görev paylaşımı, görevlerin yerine getirilebilmesi adına kurallar ile sınırlandırılan emir verme yetkisi, modern büro yönetiminin yazılı dokümanlara dayanması esas, uzmanlaşmış büro yönetimi için eğitim ihtiyacı, memurların tam kapasiteyle çalışması için gerekli düzenlemeler, göreve başlama ve ilerlemede gayri şahsilik şeklinde sıralamak mümkündür (Weber, 2009, ss. 55-65).

Örgütsel özellikler ile idari zihniyet, davranış, performans ve değişim arasındaki ilişkilerle ilgili bir dizi teorik fikir ve hipotezi ifade eden bürokrasinin tanımlanması ve değerlendirilmesine yönelik farklı teoriler ortaya konulmuştur (Olsen, 2005). Bu bağlamda Weber'in ideal tip bürokrasi kuramının yanı sıra Hegel'in, Marx'ın ya da seçkin kuramcılarının bürokrasi yaklaşımlarından da bahsetmek mümkündür. Hegel'e göre; bürokrasi genel çıkarın savunulduğu devlet mekanizması ile özel çıkarın savunulduğu sivil toplum arasında bir köprü görevi inşa etmektedir. Hegel'in devletin genel çıkarı temsil ettiği savunusuna eleştiride bulunan Marx'a göre ise bürokrasi; ekonomik gücü elinde bulunduran sınıfların devlet üzerindeki egemenliğini artıran bir araçtır (Çevikbaş, 2014, ss. 88-89). Seçkin kuramın temsilcilerinden Robert Michels ise Oligarşinin Tunç Kanunu ismini verdiği teorisinde sosyalist partilerle işçi sendikaları üzerinde araştırmalar yapmakta ve bu araştırmalar kapsamında kurumların iç sorunlarını inceleyerek yapıların büyümesiyle birlikte hem seçkin egemenliğini yansıttığı hem de örgüt içi demokrasiye son verdiğini savunmaktadır (Akçakaya, 2016, s. 281).

Değişen küresel konjonktür çerçevesinde bürokrasi yaklaşımında bir dönüşüm sürecinin yaşandığını söylemek mümkündür. Modern dönemde geleneksel bürokrasi yaklaşımının kırtasiyecilik, verimsizlik, hantal işleyiş yapısı gibi olumsuzluklarını en aza indirebilmek adına Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) anlayışı küresel bir söylem haline dönüşmüştür. Arap – İsrail Savaşının bir sonucu olarak 1970'li yıllarda yaşanan petrol krizi ile başlayan bütçe açığı, verimsiz yönetim anlayışı gibi yönetim krizleri; Avrupa Birliği, OECD gibi yapılanmalarında etkisi, küreselleşme süreci ve teknolojik ilerleme gibi unsurlar YKİ'nin ortaya çıkmasında etkili olmuştur (Bincan, 2018, s. 18). Ancak neo liberal politikalar çerçevesinde bürokrasi odaklı geleneksel kamu yönetiminin yerini alan bu hâkim paradigmanın rolü 2000'li yıllara gelindiğinde sorgulanmaya başlanmıştır. Özellikle 1980'li yıllardan itibaren YKİ çerçevesinde kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasına ilişkin yürütülen çalışmalarda özel sektörün referans alınması düşüncesi ön plana çıkmaktadır. Ancak özel sektörün amacı kar oranının daha fazla nasıl artırılacağı ile ilgiliyken, kamu sektörünün ise kamu yararının sağlanmasına ilişkindir. Dolayısıyla yönetsel alandaki amaçlar bağlamındaki bu farklılık YKİ'nin kamu yönetimi reform sürecinde tek paradigma olmadığı bürokrasi yaklaşımının dönemin koşulları doğrultusunda revize edilerek kullanılabileceği düşüncesini ön plana çıkarmıştır.

AB'nin aday ve üye ülkelere vermiş olduğu direktiflerinde etkisiyle Avrupa'da her ne kadar ortak özellikler sergileyen bir kamu yönetimi alanı oluşturulmaya çalışılsa da ülkelerin farklı kamu yönetimi sistemlerine sahip olmaları ve reform taleplerinin farklı problemlerden kaynaklanıyor olması yeniden yapılandırma sürecindeki farklılıkları daha da ön plana çıkarmaktadır. Dolayısıyla Pollitt ve Bouckaert gibi araştırmacılarda kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması sürecinde YKİ'nin tek rol model olmadığı düşüncesi kabul görmeye başlamıştır (Altan, 2019, s. 209).

Sonuç olarak değişen dönemsel koşullara uyum sağlamak adına farklı anlamlar yüklenen bürokrasi kavramı ve bürokratik süreçler kapsamında yürütülen işlemler kamu yönetimi ile bir bütün haline dönüşmüştür. Bu kapsamda çalışmada dijital nüfus hizmetlerinin bürokrasiye atfedilen kırtasiyecilik, bugün git yarın gel, aşırı merkezîyetçi yönetim modeli, kurumlar arası koordinasyonun sağlanmasındaki problemler gibi olumsuz yönlerini kapsayan yönleri üzerindeki etkileri değerlendirilmektedir.

## **DİJİTAL DÖNÜŞÜM SÜRECİNİN GELENEKSEL VATANDAŞLIK ANLAYIŞI ÜZERİNDEKİ YANSIMASI: DİJİTAL VATANDAŞLIK**

Değişen küresel koşullara bağlı olarak tanımlanan kamu hizmetinin üretimi ve sunulması bağlamında devlet ve vatandaş gibi aktörlere de farklı anlamlar yüklenebilmektedir. Muğlak bir kavram olan kamu hizmeti geleneksel anlamda “bir kamu tüzel kişisi veya onun denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararı amacına yönelik faaliyetler” şeklinde tanımlanmaktadır (Gözler, 2003, s. 219). Dijitalleşme sürecinin bir yansıması olarak karşımıza çıkan ve geleneksel kamu hizmetinin yeni bir boyutu olan dijital kamu hizmeti ise, “kamu hizmetinin dijital ortamda, açık internet ağı üzerinden ya da belirli kullanıcıların erişebileceği kapalı ağ ortamında yazı, ses ve görüntü gibi verilerin iletilmesi, işlenmesi ve depolanarak korunması yoluyla sunulabilmesi” anlamına gelmektedir (Çaptuğ, 2021, s. 1312).

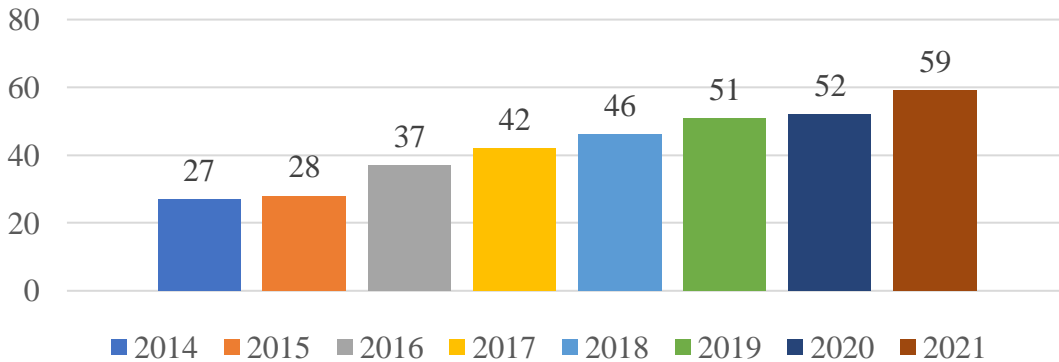
Geleneksel devlet anlayışında kamu hizmeti üretim ve sunumunda merkezi mekanizmaların ön planda tutulmakta ve vatandaş sürece dâhil olmayan, sorgulamayan pasif bir konumdadır. YKİ ile birlikte pasif konumdaki vatandaş müşteri odaklı bir kimliğe dönüşmüştür. Günümüzde ise kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulmaya başlamasıyla birlikte çok merkezliliğin, katılımcılığın, sorgulayan aktif vatandaşlığın ön planda olduğu bir düşünce hâkimdir. Böylelikle geleneksel devlet anlayışında insanlar ve ulus devlet arasındaki ilişkiyi tanımlamak amacıyla kavramsallaştırılan vatandaşlık unsurunun dijital dönüşüm süreciyle birlikte yeni bir kimliğe büründüğünü söylemek mümkündür. Dijital vatandaşlık; hem hükümet portalları, sosyal ağ platformları ve çevrimiçi alışverişler gibi düzenlemelerle vatandaşların çeşitli rollere sahip olması hem de geleneksel vatandaşlık modellerinin (bir ulus devletin) yeni ve değişen oylama sistemleri ve sivil forumlar yoluyla vatandaş eylemlerini içerebildiği yollara atıfta bulunulması anlamına gelmektedir (Pangrazio ve Sefton-Green, 2021, s. 18).

Literatürde dijital vatandaşlık kavramına yönelik birçok tanım bulunmaktadır. Örneğin; Çubukçu ve Bayzan (2013, ss. 149-150) dijital vatandaş kavramını “teknolojiyi ve teknolojik araçları doğru kullanabilme, istediği bilgiye zorlanmadan rahatça ulaşabilme güvenlik ve sorumluluk bilincinin farkında olup dijital ortamda da aynı bilinçli davranışları devam ettirebilme ve etik kurallar çerçevesinde hareket edebilmek” şeklinde tanımlamaktadır. Kanoğlu'na (2020, s. 7) göre ise dijital vatandaşlık “bilgisayar, internet ve her türlü dijital iletişim aletini sorumlu bir şekilde kullanarak tanıdıkları ya da tanımadıkları farklı bireylerle veya yapılarla (internet sitesi gibi) farklı çevrimiçi ortamlarda kurallara uyararak ve kendilerini koruyarak iletişimde bulunmak”tır. Thomas (2018, s. 60) ise; kavramı “interneti düzenli olarak kullanan, çevrimiçi ortamda etkili bir şekilde haklarını ve sorumluluklarını bilen birey” olarak

tanımlarken Mossberger vd. (2008, s. 1) “topluma çevrimiçi olarak katılma kabiliyeti” şeklinde açıklamıştır. Tanımlardan hareketle dijital vatandaşlık kavramının dünyadaki dijital dönüşüm süreciyle birlikte ortaya çıktığını söylemek mümkündür.

Dijital dönüşüm sürecinde gerek kamu kurum ve kuruluşlarının birbirleri arasında gerekse devlet ve vatandaş arasında eşgüdüm ve iletişimi kolaylaştıran elektronik devletin vatandaşlar, devletler, kamu kurumları, şirketler ve kamu çalışanları olmak üzere çeşitli paydaşları bulunmaktadır. Çok paydaşlı olan bu yönetim mekanizmasında devletler dijital kamu hizmetlerinin üretim ve sunumu aşamasındaki yasal, teknik, sosyo-kültürel, kurumsal alt yapı çalışmalarını sağlamakla yükümlüdür. Şirketler; dijital dönüşüm projelerine önemli yatırım ve destekte bulunmakta, kamu kurumları ve bu kurumlarda çalışanlar ise dijital dönüşüm alanındaki gelişmeleri takip etme ve uygulamaktadır. Kamu hizmeti sunulan vatandaşlar ise dijital dönüşüm sürecinde katılımcılık ilkesi çerçevesinde aktif bir rol üstlenmeye başlamaktadır (Bincan, 2020, ss. 43-45). Dijital dönüşüm süreci kapsamında paydaşlar arasındaki iş birliği ve koordinasyonun sağlanması hususuna önem verilmesi gerekmektedir.

Peki, bu süreçte Türkiye’de yürütülen çalışmalar bağlamında kamu otoriteleri ve vatandaş arasındaki etkileşimin boyutu hangi seviyeye ulaşmıştır? Vatandaşlar sunulan dijital kamu hizmetlerine ilişkin konuya ne ölçüde hâkimdir? Bu soruların yanıtını Euro stat verileri doğrultusunda vermek mümkündür. Türkiye açısından kamu otoriteleri ile vatandaş arasındaki etkileşimin boyutu 2014-2021 tarihleri aralığında değerlendirildiğinde; 2014 yılından itibaren 2021 yılına kadar %32 oranında bir artışın yaşandığı görülmektedir (Şekil 1).



**Şekil 1.** 2014- 2021 Euro stat Verilerine Göre Türkiye’de Kamu Otoriteleriyle Etkileşim Oranı  
Kaynak: Eurostat (2022).

2021 yılına ait AB ilerleme raporuna göre ise devlet hizmetini kullanan vatandaşların oranı 2019’da %51,2 iken 2020’nin ilk çeyreğinde nispeten artış göstererek %51,5’e yükselmiştir (Avrupa Komisyonu, 2021, s. 90). Sonuç olarak kamu hizmetlerine ilişkin bireysel internet kullanım verileri göz önünde bulundurulduğunda Türkiye bilgi toplumunun oluşturulması yönünde aşamalı bir ilerleme kaydettiğini söylemek mümkündür.

## TÜRKİYE’DE NÜFUS VE VATANDAŞLIK HİZMETLERİNİN DİJİTALLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK YÜRÜTÜLEN ÇALIŞMALAR

2001 yılında e-Avrupa+2003 Eylem Planı’nın imzalanmasının ardından Türkiye’de bir dijital yapılanma sürecine gidilmiştir. Dijital dönüşüm kapsamında 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (2003), 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu (2004), 5369 Sayılı Evrensel Hizmet Kanunu (2005) gibi yasal alt yapı çalışmalarının yanı sıra E-devlet Kapısı, Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Polis Bilgisayar Ağı Projesi (POLNET) gibi proje çalışmaları da hayata

geçirilmiştir (Bincan, 2018). Çok boyutlu alt yapısal aşamalar sürecini kapsayan dijital dönüşüm dalgası nüfus ve vatandaşlık hizmetleri üzerinde de gerek kurumlar arası gerekse vatandaş devlet etkileşimi üzerindeki etkisini göstermiştir. Bu bağlamda nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine ilişkin yürütülen dijital çalışmaları şu şekilde özetlemek mümkündür:

### **Merkezi Nüfus İdare Sistemi (MERNİS)**

Nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine ilişkin önemli ve temel projelerden birisi olan MERNİS; “tüm vatandaş bilgilerini elektronik ortama aktaran ve ülkenin her tarafından ilgili bilgilerin anlık güncellenmesini ve bir ağ üzerinden güvenle paylaşımını sağlayan veri tabanı”dır (Bozkurt, 2017, s. 93). Proje 2002 yılında aktif olarak kullanılmaya başlanılsa da alt yapı oluşturulmasına yönelik çalışmalar 1970’li yıllara kadar uzanmaktadır. Başlangıç aşamasında Proje kapsamında nüfus olaylarına ilişkin fiziksel ortamdaki bilgilerin bilgisayara kayıt altına alınması, vatandaşlara kimlik numarası verilmesi ve verilen kimlik numaralarının kamu ve özel kurumlarca ilgili işlemlerde kullanılması, yasal alt yapının oluşturulması gibi planlamaların hayata geçirilmesi hedeflenmiştir (Özmen, 2010, s. 4). Maddi ve alt yapısal yetersizlikler sebebiyle uzun bir süre tamamlanamayan Proje 2000 yılından itibaren tüm yurttaşlara kimlik numarası verilmesine ilişkin atılan adımla birlikte etkin hale gelmiştir (Karaibrahimoğlu ve Nuray, 2017, s. 230). Günümüzde ise MERNİS ile vatandaşlara ait nüfus kayıtları tek bir merkezde tutulmakta, vatandaşların kişisel nüfus olayları kimlik numarası ile ilişkilendirilmekte, il ve ilçe nüfus müdürlükleri arasında çevrimiçi iletişim ağı kurulmakta ve çalışmalar kapsamında nüfus istatistiklerine ilişkin güncel bilgilere erişilebilmektedir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2022). Nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinin yürütülmesinde MERNİS’ projesi oldukça önemli bir konuma sahiptir. Vatandaşların yaşam döngüleri içerisinde gerçekleşen doğum, evlenme, boşanma, kişilik durumuna etki eden diğer mahkeme kararları, ölüm gibi nüfus olayları MERNİS aracılığıyla, il ve ilçe nüfus müdürlüklerinde bulunan aile kütüklerine ve merkezî veri tabanına kayıt altına alınmaktadır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2021, s. 13).

### **Dijital Arşiv Projesi (DAP)**

Geleneksel arşiv uygulaması; “eserler, numuneler, kâğıtlar, fotoğraflar ve mikrofilmler gibi bilgi taşıyan nesnelere belirli standartlar doğrultusunda fiziksel ortamlarda korunmasını” ifade etmektedir (Yadav, 2016, s. 63). Bu bağlamda arşiv uygulaması; bireylerin veya kuruluşların yaşam döngüsüne ilişkin belgelerin farklı tekniklerle düzenlenmesi, korunması gibi düzenlemelerle ve arşivde yer alan belgelerden kimlerin nereden ve hangi koşullar altında erişebileceğinin belirlenmesine yönelik altyapı çalışmaları ile ilişkilendirilmektedir (Besek, 2003). Arşiv malzemelerinin fiziksel ortamda muhafaza edilmesine ilişkin süreçte haşerat, böcek gibi biyolojik, nem, ısı, sıcaklık gibi fiziksel ya da kâğıtta kullanılan mürekkep gibi kimyasal materyallerden kaynaklı olarak belgelerde tahribat durumuyla karşılaşılabilir. Bunun yanı sıra belgelerin fiziksel ortamda saklanması bağlamında arşiv mekânlarında yoğun bir dosya yığılması durumuyla karşı karşıya kalınması, arşivistin aradığı belgeyi bulmakta güçlük çekmesi ya da yangın, deprem, sel gibi doğal afet durumlarında belge kayıplarının yaşanması gibi istenilmeyen durumlarla da karşılaşılabilir. Arşiv alanında yaşanan bu tür problemlerin önüne geçebilmek ve uluslararası standartlar dâhilinde diğer ülkelerdeki gelişmelerin gerisinde kalınmaması adına dijital dönüşüm süreci kapsamında kaydedilen gelişim ve ilerlemenin Türkiye’de arşivleme sürecine de yansıtıldığını söylemek mümkündür. 2017 yılında Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından hayata geçirilen Dijital Arşiv Projesi ile 1974 yılı öncesine ait 128 milyon ve 1974 yılı sonrasına ait ise yaklaşık 179

milyon sayfa dayanak belgesinin<sup>2</sup> dijital ortama aktarılması planlanmıştır. Bu projeye birlikte nüfus olayları bağlamında vatandaşların ilişkin kayıt altına alınan bilgileri ve bu kayıtlara temel oluşturan dayanak niteliğindeki belgeler süresiz bir şekilde saklanmakta ve muhafaza edilmektedir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2022a).

### **Hayat Kimliğiyle Kolay Projesi**

2017 yılından itibaren Türkiye’de elektronik kimlik kartı uygulamasına geçilmiştir. Uluslararası standartlara uygun olarak 10 yıllık kullanım süresine sahip olarak üretilen bu kimlik kartlarında yurttışa ait nüfus kayıt bilgileri, biyometrik fotoğraf ve verinin güvenli olarak kaydedilmiştir. Dijital basım tekniklerinin kullanıldığı bu dijital kimliklerle birlikte yetkisi olmayan bireyler tarafından kartın yeniden üretilmesi ve çipte bulunan kişisel bilgilerin değiştirilmesinin de önüne geçilmiştir (Bozkurt, 2017, s. 98). Vatandaşların devlet ile kurduğu bağın somut haline dönüşen kimlik kartlarına ilişkin yeni bir düzenleme ise 21 Eylül 2020 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Hayat Kimliğiyle Kolay Projesi kapsamında vatandaşların yolculuk esnasında yanlarında ehliyet belgesi bulundurma zorunluluğu ortadan kaldırılarak ehliyete ilişkin bilgiler kimlik kartlarında bulunan çiplere entegre edilmiştir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2022b).

### **Elektronik Kimlik Doğrulama Sistemi (EKDS)**

Uluslararası standartlar kapsamında hazırlanan yeni kimlik kartlarının çip, biyometrik veri, e-imza gibi taşıdıkları özellikler kullanılarak vatandaşların kimliklerinin doğrulanması hedeflenmiştir. Bu kapsamda geliştirilen proje aynı zamanda yolsuzluk, kimlik sahteciliği gibi etik dışı davranışlarla da önemli bir mücadele aracıdır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2022c). EKDS projesi nüfus ve vatandaşlık müdürlüğüne bağlı birimlerin yanı sıra diğer kamu kurumları tarafından da aktif bir şekilde kullanılmaktadır. Örneğin; Tapu ve Kadastro Genel Müdürü tarafından 2022 gerçekleştirilen açıklamaya göre EKDS sayesinde 2021 yılında kimlik, vekâlet ve veraset intikal belgeleri üzerinden gerçekleştirilen sahteciliğin önünde geçilerek tapu işlemlerine ilişkin yaklaşık olarak 35 milyon lira vurgun engellenmiştir (Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, 2022).

### **Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS)**

Kamu kurumlarının vatandaşlardan belge istemesinin önüne geçen ve kamu hizmetlerinin işleyiş sürecinde büyük bir kolaylık sağlayan KPS 2505 Sayılı Nüfus Hizmetleri Uygulama Yönetmeliği’nde “...merkezi veri tabanında tutulan kayıtların kurumlar ve kamu hizmeti sunan tüzel kişiler ile paylaşıldığı bir sistem” şeklinde tanımlanmıştır. KPS ile kamu kurumları ve diğer tüzel kişiliğe haiz kurumlar 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve 5490 Sayılı Nüfus Hizmetleri Kanun’un da belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde MERNİS veri tabanında vatandaşlara ait bilgilere 7\24 süreyle erişim sağlayabilmektedir. Böylece 5490 Sayılı mevzuatta belirtilen kurumlar ilgili vatandaştan talepte bulunmadan nüfus kayıt örneği, ikametgâh belgesi ve kimlik kartı örneğine KPS aracılığıyla ulaşabilmektedir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2021, s. 74).

### **Adres Kayıt Sistemi (AKS)**

Nüfus hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin 5490 Sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu 2006 yılında yürürlüğe girmiştir. Kanun’un yürürlüğe girmesinden önceki dönemde nüfus sayım işlemlerinin evden yapılması zorunluluğu bulunmaktadır. Bu durum ise sağlıklı bir adres

---

<sup>2</sup> Aile kütüğüne işlenen nüfus olaylarının dayanağı olan form, tutanak, mahkeme kararı, noter senedi, doğum veya ölüm raporu gibi resmî belgeler ile bu belgelerin yedekleri anlamında kullanılmaktadır.

yapılanmasına ilişkin sürecin yürütülememesine, çalışanlar ve vatandaşlar açısından zaman kaybının yaşanmasına ve maliyetlerin artmasına neden olmuştur (Özmen, 2010, s. 119). Hem problemlerin önüne geçebilmek hem de nüfus hizmetlerinin daha verimli bir şekilde yürütülebilmesini sağlamak adına yürürlüğe konulan bu Kanun ile adrese dayalı kayıt sistemine de geçilmiştir. Adres dağınıklığı problemini ortadan kaldıran bu proje ile vatandaşların ve Türkiye sınırları içerisinde ikamet eden yabancı uyruklu bireylerin yerleşim ve diğer adres kapsamındaki bilgileri tek bir merkezi yapılanma üzerinde tutulmaktadır (Türk, 2008, s. 14).

### **Dijital Türkiye Platformunda (e-Devlet Kapısı) Kapsamında Sunulan Nüfus Hizmetleri**

Cumhurbaşkanlığı Dönüşüm Ofisi tarafından paylaşılan 2022 yılına ait verilere göre 59.117,46 milyon kullanıcının bulunduğu Dijital Türkiye Platformu kapsamında 869 kuruma ait 6.501 kamu hizmeti sunulmaktadır (Cumhurbaşkanlığı Dönüşüm Ofisi, 2022). Bu kamu hizmetler kapsamında 43 adet entegre hizmet ve 1 adet kimlik doğrulama hizmet olmak üzere 44 adet kamu hizmeti Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından sunulmaktadır (e-Devlet Kapısı, 2022). Bu hizmetlerden bazıları şunlardır: Adres değişikliği bildirim, 15 yaşını tamamlamayan vatandaşların kimlik kartı başvuruları, doğum bildirim başvurusu, il/ilçe idare kurulu kararı ile ad veya soyadı düzeltilmesine ilişkin başvuruların alınması, TC kimlik kartı kayıp bildirim, Türk vatandaşlığını kaybetme ve kazanılmasına ilişkin ön başvurusu ve takibi, alt-üst soy bilgisi sorgulama, eşi ölen kadının bekârlık hanesindeki kaydına dönmesi talebi, evli/dul veya boşanmış kadınların soyadı değişikliği başvurusu, nüfus kaydındaki din bilgisi değişikliği başvurusu, nüfus kayıt örneği belgesi doğrulama, pasaport, sürücü belgesi, TC kimlik kartı hizmetlerine yönelik işlemler. Dijital Türkiye Platformu üzerinden sunulan bu tür nüfus ve vatandaşlık hizmetleri vatandaşlar açısından zaman tasarrufu ve konfor alanı sağlamaktadır. Örneğin; 5490 Sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu'nun 36. maddesine göre; "Nüfus kayıtlarına ilişkin düzeltme davaları, düzeltmeyi isteyen şahıslar ile ilgili resmî dairenin göstereceği lüzum üzerine Cumhuriyet savcıları tarafından yerleşim yeri adresinin bulunduğu yerdeki görevli asliye hukuk mahkemesinde açılmaktadır." Ancak 2017 yılında Kanun'a eklenen geçici madde hükmü<sup>3</sup> ile bu maddenin uygulamadaki bürokratik işleyiş sürecine yönelik bir değişiklik hayata geçirilmiştir. Geçici madde gereğince vatandaşlar artık mahkeme sürecindeki adli bürokratik işleyiş süreci ile uğraşmadan e-devlet üzerinden gerekli şartlar doğrultusunda isim ve soy isim değişikliği talebinde bulunabilmektedir. 2017 yılında eklenen geçici madde hükmü 2019 yılında üç yıllık süre çerçevesinde (6 Aralık 2022 tarihine kadar) Cumhurbaşkanı'nın kararı ile yeniden uzatılmıştır. İçişleri Bakanlığı tarafından 2021'de açıklanan verilere göre; yürütülen bu proje kapsamında 2017 yılından itibaren 260 bin 157 kişi soyadını, 124 bin 32 kişi ise ismini değiştirmiştir (İçişleri Bakanlığı, 2022).

### **İş Sürekliliği Merkezi Projesi**

Nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinin çeşitli projelerle dijital bir ortamdan üretilmesi ve sunulması kapsamında doğal afet durumları, siber saldırılar gibi bazı tehditlerle de karşılaşılabilir. Bu tür olağanüstü durumlarda MERNİS, AKS, KPS gibi veri tabanları üzerinden elde edilen nüfus verilerinin muhafaza edilmesi ve sunulan kamu hizmetinde kesinti durumlarının yaşanmaması adına Konya'da ikinci bir merkezi veri tabanı oluşturulmuştur. *İş Sürekliliği Merkezi* adı verilen proje kapsamında atılan bu adımlarla birlikte merkezin

<sup>3</sup> Kişinin iki yıl içerisinde yerleşim yerinin bulunduğu nüfus müdürlüğüne yazılı olarak başvurması kaydıyla; 21/6/1934 tarihli ve 25 sayılı Soyadı Kanununun 3'üncü maddesine aykırı soyadları ile yazım ve imla hatası veya düzeltme işareti kullanılmamasından kaynaklanan anlam değişiklikleri bulunan ad ve soyadları, mahkeme kararı aranmaksızın, il veya ilçe idare kurulunun vereceği kararla bir defaya mahsus olmak üzere değiştirilebilir. İl ve ilçe idare kurullarının vereceği karar kesindir. Soyadı değiştirilen erkek ise kendisi ile varsa karısının ve müracaat tarihinde ergin olmayan çocuklarının da soyadları düzeltilir. Soyadı değiştirilen kadın ise kendisi ile ergin olmayan evlilik dışı çocukları varsa onların da soyadları düzeltilir.



çalışamaz duruma gelmesi halinde kesinti gerçekleşmeden diğer sistem üzerinden kamu hizmeti sunulmaya devam edilmesi planlanmaktadır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2022d).

### **Nüfusmatikler**

21. yüzyılda kaydedilen teknolojik ilerleme aşamalarına her geçen gün yeni adımlar eklenmektedir. Dünyanın içinde bulunduğu toplu durum kapsamında internet altyapısının hızla gelişmesi, bilgi ve kamu hizmetlerin sınır tanımayan bir şekilde hızla yayılması nedeniyle insan faktörünü devre dışı bırakan yeni projeler üretilmeye başlanmıştır (Karasoy ve Babaoğlu, 2020, s. 113). Dijital alanda başlatılan bu değişim rüzgârının Nüfusmatik projesiyle birlikte nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine de yansıdığı görülmektedir. Proje kapsamında vatandaşlar tarafından kamu personeline ihtiyaç olmadan adres beyanı, kimlik kartı başvurusu, kimlik kartına sürücü belgesi yükleme, kimlik kartına ilişkin bilgileri görüntüleme, pim şifresi değiştirme, 15 yaş altı çocuklar adına kimlik kartı başvurusunda bulunma, kimlik kartına e-imza yükleme gibi sınırlı sayıda işlem yerine gerçekleştirilebilmektedir. Yaygınlaştırılma aşamasında olan bu proje dâhilinde Türkiye’de nüfusu 50 binin üzerinde olan il ve ilçelerde nüfus müdürlüklerinde, havalimanları ve Cumhurbaşkanlığı Millet Kütüphanesi olmak üzere toplamda 105 cihaz aktif halde kullanılmaktadır (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2022e).

## **DİJİTAL NÜFUS VE VATANDAŞLIK HİZMETLERİNİN BÜROKRATİK İŞLEYİŞ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

Günümüzde kamu ve özel yönetim alanında varlığını sürdürmeye devam eden ve kamu yönetimi disiplininde hiyerarşi, iş bölümü, uzmanlaşma gibi özellikler bağlamında temel örgütlenme modeli olarak kullanılan bürokrasi yaklaşımına yönelik birçok eleştiri bulunmaktadır. Bürokrasi teorisine getirilen eleştirilerin odak noktasında kamu hizmetlerinin üretim ve sunumunda kullanılan tekniklerin hantallığa ve verimsizliğe neden olması yer almaktadır. Bunun yanı sıra hiyerarşik yapılanma bağlamında yetkiler üst otoritede toplanmakta ve orta kademedeki yöneticiler ya da çalışanlar inisiyatif alamamaktadır (Özer ve Özmen, 2017, s. 21). Bu bağlamda katılımcılık ilkesinin göz ardı edildiğini ya da yetki devri konusunda problemlerin çıktığını söylemek mümkündür. Ayrıca hem yetkilerin üst otoritede bulunması hem de kurumlar arasındaki yazışmaya ilişkin prosedürlerin detaylı şekilde yürütülmesi sonucunda işlerin uzun sürmesi veya kırtasiyeciliğin ön plana çıkması gibi sonuçlarla da karşılaşılabilir. Bürokrasiye ilişkin yaşanan bu tür olumsuz durumların vatandaşlara ekstra bir maliyet yüklemesi, dijital dönüşüm sürecinin devlet ve vatandaş arasındaki iletişimi kolaylaştırması, nüfusun artmasına bağlı olarak kamu hizmetinin hacminde de bir büyümenin yaşanması gibi gerekçeler nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinde dijital dönüşüm ihtiyacını beraberinde getirmiştir.

Nüfus ve vatandaşlık hizmetleri kapsamında yürütülen işlemlerde çalışmada yer verilen dijital projeler öncesi ve sonrası süreçler karşılaştırılarak, projelerin bürokratik işleyişin olumsuz yönleri üzerindeki etkisi değerlendirilmektedir. 1587 Sayılı Nüfus Kanunu<sup>4</sup> ve 1543 Sayılı Nüfus Yazımı Kanunu,<sup>5</sup> 5490 Sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunu’nun 2006 yılında yürürlüğe girmesiyle geçerliliğini kaybetmiştir. 5490 Sayılı Kanun’u ile; nüfus hizmetlerine ilişkin yürütülen faaliyetler tek çatı altında toplanmıştır. Bunun yanı sıra bu Kanun MERNİS, AKS, KPS e-Devlet üzerinden sunulan ad- soyadı değişikliğine ilişkin düzenlemeler gibi birçok proje\uygulamanın yasal çerçevesini oluşturmaktadır. Dolayısıyla nüfus ve vatandaşlık hizmetlerini sunmakla görevli kamu kurumlarının diğer kamu kurumlarıyla ve vatandaşlarla

<sup>4</sup> 1972 yılında yürürlüğe girmiştir.

<sup>5</sup> 1972 yılında yürürlüğe girmiştir.

olan ilişkilerin yürütülmesindeki bürokratik işleyiş sürecindeki değişimin değerlendirilmesi açısından nüfus hizmetlerine yönelik oluşturulan mevzuatlar önemli bir referans noktasıdır. Bu kapsamda nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine ilişkin Türkiye’de oluşturulan mevzuatlar dikkate alınarak bürokratik işleyiş süreci ve dijital dönüşüm süreci arasındaki ilişki incelenmiştir.

### **MERNİS Öncesi ve Sonrası Nüfus Hizmetlerine Yönelik Değerlendirme**

MERNİS projesi öncesi nüfus hizmetlerine ilişkin süreci; fax sisteminin uygulanmaya başladığı 1989 tarihine kadar olan süreç ve bu tarihten MERNİS’in uygulanmaya başladığı 2003 senesine kadar olan dönem olmak üzere iki aşamada incelemek mümkündür. 1989 yılına kadar olan süreçte; vatandaşların nüfus kütüklerinin bulunduğu nüfus müdürlüğünün dışında yetkili bir kurumda işlem yaptırması gerekirse kurumlar arası nüfus kayıt işlemlerine ilişkin yürütülen yazışmalar posta yoluyla gerçekleşmektedir. Dolayısıyla evrakların teslimi süreci kurumların konumları arasındaki mesafeye göre farklılık göstermektedir. 1989 sonrası süreçte ise fax cihazıyla birlikte kurumların işleyiş yoğunluğuna göre evraklar daha kısa süre içerisinde ilgili nüfus müdürlüğüne iletilebilmiştir. Ancak nüfus kayıtlarındaki bilgiler el yazısıyla ya da bilgisayar ortamında aktarılarak oluşturulduğundan dolayı vatandaşın ad, soyadı, doğum tarihi gibi bilgilerinde yanlışlıkların yaşanması durumu söz konusu olmuştur (Özmen, 2010, s. 139-141). Yaşanılan bu tür durumlar; kurumlar açısından uzun bir yazışma süreci, vatandaş için zaman kaybı, nüfus müdürlüklerinde çalışan personel için ise hem zaman kaybı hem de iş yükünün artması anlamına gelmektedir.

1587 Sayılı Kanun’un 16. Maddesine göre doğumları baba, yoksa veya kısıtlı, tutuklu, hasta ve herhangi mecburi bir sebeple orada bulunmazsa ana, veli veya vasisi doğumun olduğu tarihten başlayarak yurt içinde otuz gün içinde nüfus memuruna, yurt dışında altmış gün içinde Başkonsolosluklara sözlü bildiriye bulunarak doğum tutanağına yazdırmakla yükümlüdür.” Dolayısıyla vatandaşların nüfus olaylarının yetkililere bildirmesi için ilgili nüfus müdürlüğüne gitmesi gerekmektedir.

Kanun’un 35. maddesine göre ise “Kendisinin veya babasının aile kütüğü başka yerde bulunanlara ait tutanaklarla kayıt tashihi gibi şahsi hal belge ve ilamları üçer, evlenme ve boşanma için verilen bildiri ve ilamlar dörder nüsha olarak düzenlenir. İşlem görülecek daire sayısı kadar nüshası, başvuru nüfus memuru tarafından bir hafta içinde aile kütüğünün bulunduğu yer nüfus memurluğuna yollanır. Bunları alan nüfus memuru bir hafta içinde nüfus kütüğüne işler ve tutanağı gönderen memura bildirir, kütük işlem ve sayfa numaralarını ve tarihini gösterir tutanağın veya resmî belgenin bir nüshasını alı kor, diğer nüshasını ay sonunda merkez arşivine gönderir.” Nüfus kütüklerinin düzenlenmesine yönelik bu işlemlerin yürütülmesi süreci ve bu süreçte fiziksel ortamda oluşturulan belge nüsha sayıları göz önünde bulundurulduğunda nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine ilişkin yürütülen işlemlerde kırtasiyeciliğin ön plana çıktığını söylemek mümkündür.

MERNİS’in uygulanmasıyla birlikte nüfus olaylarının yürütülmesinde yetkili kamu kurumları ile nüfus müdürlükleri arasında bürokratik yazışma süreci kısa süre içerisinde gerçekleşmeye başlamıştır. Vatandaşların yaşam döngüsünde meydana gelen doğum, evlenme, boşanma gibi nüfus olaylarına ilişkin değişiklikler ilgili kamu idareleri tarafından MERNİS aracılığıyla doğrudan il ve ilçe nüfus müdürlüklerine iletilmektedir. Örneğin; 5490 Sayılı Kanun’un 15. maddesine göre sağlık kurumu nezdinde gerçekleşen doğum olaylarının dayanak belgeleri (doğum belgesi) beş gün içinde ilgili kurum tarafından MERNİS’e gönderilmektedir. Bunun yanı sıra on gün içinde boşanma işlemlerine ilişkin kesinleşen mahkeme kararları UYAP aracılığıyla, sağlık kurumunda gerçekleşen ölüm olaylarının ise Sağlık Bakanlığı veya dış temsilcilikler tarafından MERNİS’e aktarılmaktadır. Dolayısıyla MERNİS kamu kurumları

arasındaki iletişim ağları üzerinden zaman kaybı yaşanmadan nüfus kayıt sürecinin gerçekleştirilmesi ve kurumlar arası bürokratik işleyiş sürecinin kısaltılması açısından ön plana çıkan dijital bir projedir.

Ayrıca fiziksel ortamda saklanan nüfus kütüklerindeki bilgilerin merkezi veriye aktarılmasıyla birlikte alan tasarrufunun sağlanması açısından da kurumlara fayda sağlamaktadır. Nüfus olaylarına ilişkin kamu kurumlarındaki yazışma sürecinin kısaltılması ya da mekânsal alan tasarrufu gibi kurumlara sağlamış olduğu katkıların yanı sıra e-doğum projesinde olduğu gibi vatandaşların nüfus müdürlüklerine gitmelerine gerek kalmadan yeni doğan çocuklarının bilgileri kayıt altına alınması, vatandaşın ikamet adresi dışında bir alanda nüfus ve vatandaşlık işlemlerini yerine getirmesi gibi düzenlemelerle birlikte de vatandaşa da hem konfor alanı sunmakta hem de zamandan tasarruf sağlamaktadır.

### **Adres Kayıt Sistemi Öncesi ve Sonrası Nüfus Hizmetlerine Yönelik Değerlendirme**

Kamu kurumları ile vatandaşlar arasındaki organik bağın kurulabilmesi ve bu bağ doğrultusunda yürütülen resmi işlemlerin hızlı bir şekilde yürütülebilmesi için vatandaşların ikamet adreslerinin kayıt altına alınması gerekmektedir. Türkiye Cumhuriyeti'nde 1935-1990'a kadar olan süreçte nüfus sayımları beş yılda bir gerçekleştirilmiştir<sup>6</sup>. 1990 sonrasında ise on yılda bir nüfus sayımının gerçekleştirilmesi yönünde adım atılsa da 2006 yılında 5490 Sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesiyle birlikte AKS'ne geçilmiştir (Doğan, 2011, s. 298).

AKS öncesinde 1543 Sayılı Genel Nüfus Yazımı Kanun'u çerçevesinde vatandaşların ikamet adresleri yetkililer tarafından tespit edilmekte ve kayıt altına alınmaktadır. Nüfus kütüklerini düzenlemek amacıyla gerçekleştirilen bu işlemde askerlik şubesi başkanları veya vekiller, jandarma komutanları, belediye başkanları, nüfus müdür veya memurlarından oluşan yazım kurulu mevcut sınırlar içerisindeki evleri tek tek gezmektedir. Bu süreç içerisinde ev halkının evden çıkmaması ve evde nüfus sayım işlemi yapılırken görevlilerin evde bulunan her bir bireyi görmesi gerekmektedir (Genel Nüfus Yazımı Kanunu, 1972, Madde 2, 5, 6). Evde nüfus sayımı işlemi kapsamında kamu görevlileri yoğun bir mesai harcamakta, kırtasiyecilik ön plana çıkmakta ve vatandaşın zaman kaybına neden olmaktadır. Bunun yanı sıra görevliler tarafından bilgiler el yazısı ile kayıt altına alınırken yazısının okunamaması ya da yanlış/hatalı bilgi kaydetmesi sonucunda icra takibi ya da tebligatın ilgili kişiye ulaşamaması gibi durumlarla da karşılaşılabilir.

2006 yılında 5490 Sayılı Kanun'la birlikte hayata geçirilen AKS sayesinde kamu kurumlarının bürokratik işleyiş sürecindeki olumsuzluklarını gidermeye yönelik alınan önlemlere rastlamaktayız. Örneğin; vatandaşların adresleri tek bir veri merkezinde toplandığından ve bu bilgiler belirli aralıklar güncellendiğinden dolayı özellikle adli vakalarda muhabata ilişkin güncel adrese ulaşamama ve ilgili bilgi/belge iletememe gibi problemlerin önüne geçilmiştir. Bunun yanı sıra bu sistem kapsamında yerleşim alanlarındaki nüfus istatistikleri hakkında bilgi sahibi olunması sebebiyle bu yerleşim alanlarına merkezi ya da yerel yönetim birimleri tarafından bir yatırım yapılmak istenildiği takdirde yetkililere hangi konulara öncelik vermesi gerektiği konusunda yardımcı olmaktadır. Böylelikle bütçenin doğru koordine edilmesi sağlanarak etkin ve verim bir kamu hizmeti sunumu gerçekleştirilebilmektedir.

---

<sup>6</sup> İlk nüfus sayımı 1927 yılında yapılmıştır.

## E-devlet Kapısında ve Nüfusmatikler Kapsamında Sunulan Nüfus ve Vatandaşlık Hizmetlerine İlişkin Değerlendirme

Nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinin yürütülmesine yönelik bürokratik işleyiş sürecinin etkisini azaltmak adına e-devlet kapısı önemli bir mekanizmadır. Vatandaşlar, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün e-devlet kapısı üzerinden sunmuş olduğu kamu hizmetlerine konfor alanı içerisinde 7/24 erişim sağlayabilmektedir. E-devlet kapısı üzerinden nüfus ve vatandaşlık işlemlerine ilişkin hizmetler sunulmadan önce vatandaşlar kütüğünün bulunduğu sınırlar içerisinde ise ilgili nüfus müdürlüğüne giderek, ikamet sınırları dışında ise nüfus müdürlükleri arasındaki posta ya da fax aracılığıyla gerçekleştirilen yazışmalar sonucu nüfus kayıt örneğini teslim alabilmekteydi (Özmen, 2010, s. 106). Ancak 5490 Sayılı Kanun'da 2017 yılında gerçekleştirilen bir düzenleme ile vatandaşlar e-devlet kapısı üzerinden kendilerinin ya da alt- üst soylarının nüfus kayıt örneklerine ya da kendilerinin ve ergin olmayan çocuklarının ikamet belgelerine erişebilmektedir. Nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine yönelik e-devlet sistemi üzerinden alınan her türlü evrak nüfus müdürlüklerinden alınan belgelerle eş nitelikte hukuki değere sahiptir (Nüfus Hizmetleri Kanunu, 2006; madde 44). Dolayısıyla E-devlet kapısı üzerinden nüfus ve vatandaşlık işlemlerine yönelik sunulan hizmetler kamu kurumlarının üzerindeki bürokratik yoğunluğun da azaltılmasında etkili olmuştur.

Bunun yanı sıra 5490 Sayılı Kanun'a göre bir vatandaş Soyadı Kanun'unun 3. maddesine aykırı bir soy isme ya da toplumda gülünç ya da ahlaki açıdan olumsuz bir isme ya da soy isme sahipse Asliye Hukuk mahkemesi üzerinden başvuruda bulunarak isim\soy isim değişikliği talebinde bulunmaktaydı. Ancak 2017 yılında iki yıllık bir süre kapsamında başlatılan ve 2019 yılında üç yıl süreyle tekrardan yenilen bir geçici madde hükmüyle vatandaşlar Dijital Türkiye Platformu kapısı üzerinden il ve ilçe idare kurullarına bir defaya mahsus olmak üzere isim\soy isim değişikliği talebinde bulunabilmektedir. Dolayısıyla bu süreçte hem adli makamlar üzerindeki bürokratik iş yükü hem de vatandaşın bekleme süresi azalmaktadır.

Adres bildirim, ad-soyada değişikliği başvurusu, kimlik, pasaport, ehliyet kapsamında gerçekleştirilen işlemler gibi Dijital Türkiye Platformu üzerinden sunulan nüfus ve vatandaşlık işlemlerine ilişkin kamu hizmetleri ya da daha sınırlı sayıda hizmet sunan *Nüfusmatikler* ile bürokratik işleyiş sürecinin bugün git yarın gel anlayışı, kırtasiyecilik, verimsizlik gibi olumsuzluklarının önüne geçilmiştir. Böylelikle vatandaşlar zaman kısıtlaması olmadan istediği kamu hizmetine 7/24 kolaylıkla erişebilmektedir. Örneğin; bir ikamet değişikliği<sup>7</sup> söz konusu olduğunda bunu muhtar ya da nüfus müdürlüğü kurumuna giderek bildirmek yerine vatandaş e-devlet kapısı üzerinden işlemi gerçekleştirebilmektedir ya da bir nüfusmatik noktasına giderek bir kamu görevlisine ihtiyaç duymadan kimlik kartına sürücü belgesi yüklenmesine ilişkin talepte bulunabilmektedir.

## Dijital Arşiv Projesi Öncesi ve Sonrası Nüfus Hizmetlerine Yönelik Değerlendirme

1587 Sayılı Nüfus Kanunu'na göre nüfus olaylarının ispat edilmesine ilişkin sunulan dayanak belgeleri; vatandaşın kişisel yaşam döngüsünde meydana gelen nüfus olaylarının kayıt altına alınmasına dair işlemlerde ortaya çıkan belgeler; aile kütüğü ve özel kütükler fiziksel ortamda muhafaza edilmektedir. Fiziksel ortamda kâğıt formatında oluşturulan bu belgelerin merkez arşivinde saklanması sürecinde bazı problemlerle karşılaşmaktadır. Haşerat, mantar gibi biyolojik unsurlar, nem, sıcaklık gibi fiziksel unsurlar, mürekkep ya da kâğıttaki kimyasal unsurlar sebebiyle uzun süre boyunca arşivlerde tutulan belgelerde tahribatlar meydana gelmektedir (Binark, 1988, s. 348). Nüfus işlemlerine yönelik muhafaza edilen belgelerde bu

<sup>7</sup> 5490 Sayılı Kanun'a göre adres beyan bildirim için yasal süre yirmi gündür.

tür tahribatların yaşanması vatandaş açısından kamu hizmetlerinden faydalanma sürecinde mağduriyet oluşturabilmektedir.

Bunun yanı sıra nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine ilişkin kâğıt formundaki oluşturulan belgeler nüsha sayılarının fazla olması sebebiyle arşiv mekânlarında fazla yer kaplamakta ve arşiv mekânında çalışan personelin işini zorlaştırmaktadır. Bu tür problemlerin önüne geçebilmek adına DAP hayata geçirilmiştir. Aile kütüklerinin ve dayanak belgelerinin dijital ortamda muhafaza edilmesi kapsamında yürütülen DAP ile kurumsal verimlilik artmakta, çalışan açısından zaman tasarrufu sağlanmakta, arşiv belgeleri üzerindeki tahribatın ve kırtasiyeciliğin önüne geçilmektedir. Böylelikle vatandaşa ait bilgilerin dijital ortama aktarılmasıyla sunulan kamu hizmetinin hem kalitesi ve hızı artmakta hem de uzun süreler boyunca evraklar muhafaza edilebilmektedir.

### **EKDS ve KPS Öncesi ve Sonrası Nüfus Hizmetlerine Yönelik Değerlendirmeler**

Kimlik kartları vatandaş ile devlet arasındaki organik bağı gösteren ve değerli kâğıt statüsüne sahip olan bir belgedir. Türkiye’de 1976 yılından itibaren kullanılmaya başlanılan eski formattaki nüfus cüzdanları geçerliliği hala devam etse de dünyadaki gelişim sürecine yönelik günümüzdeki ihtiyaçları karşılayamadığı görülmektedir. Bu doğrultuda, kopyalanamaz niteliğe sahip, vatandaşa ait bilgilerin çip üzerinde saklanıldığı, kimlik sahibine özel olarak üretilen ve kişiye özel PIN kodu ile aktif hale getirilen yeni kimlik kartları 2016 yılından itibaren kullanılmaya başlanılmıştır (Usta, 2018, s. 7).

1587 Sayılı Kanun’un 5. maddesine göre yetiştirme yurtları, güvenlik görevlileri, okul müdürleri, iş başvurusu sürecinde kamu veya özel kurum veya kuruluşların sorumluları vatandaşlardan nüfus bilgilerini talep edebilmektedir. Bu süreçte vatandaşın nüfus bilgilerinin doğrulanması adına eski nüfus cüzdanlarının fotokopileri talep edilmekteydi. Ancak bu durum hem kırtasiyeciliğin artmasına neden olmakta hem de kimlik fotokopilerin üçüncü kişilerin eline geçebilme ihtimaline yönelik vatandaş açısından bir tehdit oluşturmaktadır.

KPS vatandaşların mağdur edilmesine yönelik bu tür olumsuz durumların önüne geçilebilmesi adına geliştirilen bir önlem mekanizmasıdır. Nüfus müdürlüklerinin birbirleriyle ya da diğer kamu kurumlarıyla iletişim kurmasını kolaylaştıran ve vatandaşlara ait bilgilerin tek bir veri merkezinde muhafaza edilmesini sağlayan MERNİS Projesiyle birlikte vatandaşa ait kimlik bilgilerinin kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşarak kamu hizmetlerinin kullanıcılara kolay hızlı ve güvenli bir şekilde ulaştırılması amaçlanmıştır (Avrupa Komisyonu, 2020, s. 38). KPS ile kapsamında 5490 Sayılı Kanun’da belirtilen kurumlar MERNİS’te bulunan vatandaşların kimlik bilgilerine erişebilmektedir. Bu sayede vatandaşın belge istenmesinin önüne geçilerek hem bürokratik işleyiş süreci ve kırtasiyecilik azalmakta hem de yolsuzluk, sahtecilik gibi etik dışı davranışların engellenmesi yönünde adım atılmaktadır.

Kimlikte sahtecilik yapılarak vatandaş mağdur edebilecek banka hesabının oluşturulması, taşınır ya da taşınmaz satışı gibi durumlarla sıkça karşılaşılabilir. Bu tür istenilmeyen durumların önüne geçilebilmesi adına kimlik kontrolü işlemi önemli bir uygulamadır. Ancak eski nüfus cüzdanlarının geçerliliği, formatı sebebiyle yüz yüze görüşme ya da fiziksel olarak gözle kontrol edilmesiyle birlikte doğrulanabilmektedir. Yeni kimliklerde çip ve pin uygulamasının olması bu açıdan önemli bir güvenlik fonksiyonunu oluşturmaktadır (Usta, 2018, s. 10). 2016 yılından itibaren aktif olarak kullanılmaya başlanılan kimlik kartlarının bir başka özelliği de vatandaşa ait biyometrik veri bilgilerinin bulunmasıdır. 5490 Sayılı Kanun’un 3. maddesine göre biyometrik veri “elektronik sistemler aracılığı ile kimlik tespit ve kimlik doğrulama işlemlerinin gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla alınan parmak izi, damar izi ve

el ayasından elde edilen kişiye özgü veriler” şeklinde tanımlanmaktadır. Dolayısıyla EKDS ile vatandaşın merkezî veri tabanında tutulan biyometrik verilere erişilerek kişinin kartın sahibi olduğu doğrulanmaktadır. Bu sistemle birlikte kamu hizmetinden yararlanacak olan vatandaşlar kimliğinden hızlı ve güvenilir bir şekilde tespit edilmekte ve daha önceki süreçte kimlik doğrulaması sürecindeki eksiklikler sebebiyle yaşanan usulsüzlük, yolsuzluk ve mali kayıpların önüne geçilmektedir (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2022c). Ayrıca EKDS güvenlik noktalarında kolluk kuvvetleri tarafından gerçekleştirilen kimlik sorgulama işlemlerinde de ilgili personele zaman tasarrufu ve işlem kolaylığı sağlamaktadır.

## SONUÇ

Vatandaş; yaşam döngüsü içerisindeki doğum, evlenme, boşanma, gaiplik, ölüm gibi nüfus olaylarında ya da eğitim, sağlık, askerlik gibi diğer kamu hizmeti alanlarında devlet mekanizması ile bir iletişim halindedir. Dolayısıyla nüfus ve vatandaşlık kapsamında sunulan kamu hizmetleri devlet ve vatandaş arasındaki bu bağın güçlendirilmesi kapsamında belirleyici bir konuma sahiptir. Geleneksel devlet anlayışı kapsamında nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine yönelik yürütülen faaliyetler fiziksel ortamda gerçekleştirildiğinden dolayı; kurumların kamu hizmeti sunumunda vatandaşın nüfus kayıtlarına ilişkin belge talebinde bulunması ve bu süreçte otorite kapsamındaki hiyerarşik yapılanmadan dolayı prosedürel yığılmanın ön plana çıkması, fiziksel ortamlarda nüfus işlemlerine yönelik vatandaşların yoğun talebi sebebiyle kamu hizmetlerinde aksamaların yaşanması gibi bürokrasinin olumsuz etkileri görülmektedir. Nüfus ve vatandaşlık hizmetlerinde karşılaşılan bürokratik işleyiş süreci hem ilgili kurumlar hem de vatandaş açısından zaman ve maliyet açısından bir kayba neden olmaktadır.

Vatandaşların kaliteli hizmet beklentisini karşılayabilmek, işlem maliyetini azaltmak, nüfus işlemlerine ilişkin kamu kurumları arasında entegrasyonu sağlamak, vatandaşın konfor alanına yönelik etkin ve verimli bir kamu hizmeti sunmak, nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine ilişkin kırtasiyeciliği azaltmak amacıyla dijital nüfus projeleri önem kazanmaktadır. Kurumlar arasındaki bürokratik yazışma sürecini kısaltan MERNİS, KPS, AKS gibi projeler; vatandaşın konfor alanı içerisinde kalarak 7/24 nüfus hizmetlerine ulaşmasını sağlayan e-devlet kapısı ve nüfusmatik gibi projeler, ülke vatandaşlarının veri güvenliğini siber saldırı, savaş, doğal afet gibi tehlikelere karşı muhafaza etmek amacıyla oluşturulan İş Sürekliliği Merkezi Projesi; vatandaşa ait bilgilerin korunmasını sağlayarak vatandaşın kamu hizmetlerine ilişkin eylemlerinde mağdur olmasını engelleyen DAP, EKDS gibi projeler nüfus ve vatandaşlık hizmetleri kapsamında Türkiye’de oluşturulan dijital projelerden bazılarıdır.

Ancak her ne kadar nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine ilişkin yürütülen dijital projeler hem kamu kurumlarına hem vatandaşlara kolaylık sunsa da bazı problemlerle de karşılaşılabilir. Kamu hizmeti, devlet, vatandaşlık gibi soyut kavramların dijital dönüşüm sürecinde kimlik değiştirmesi gibi kamu hizmetlerinin üretilmesi ve sunulması aşamasında karşılaşılan problemlerin ya da tehditlerin de boyutu değişmiştir. Zararlı yazılımlar ile devletin varlığına ya da vatandaşlara ait nüfus bilgilerinin güvenliğine yönelik siber saldırı riski söz konusu olabilmektedir.

Dijital erişimi olanlar ile olmayanlar arasındaki fark ya da dijital teknolojileri kullananlar ile kullanım hakkında bilgi sahibi olmayanlar arasındaki fark (Hargittai, 2003, s. 822) anlamına gelen dijital bölünme ise nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine ilişkin alt yapısal yetersizlikler bağlamında karşılaşılan bir diğer problemdir. Bunun yanı sıra nüfus ve vatandaşlık hizmetlerine ilişkin kullanılan dış alımlarla sağlanan yazılım programları ya da yenilenen güncelleme uygulamaları hem maliyeti artırmakta hem de güvenlik tehdidi oluşturmaktadır.

Kurum ve vatandaşların konfor alanını genişletmeye yönelik geliştirilen bu projelerin amacına uygun bir şekilde uygulanabilmesi ülke genelinde teknik alt yapının ve bilgi okuryazarlığının artırılması ya da herhangi bir hak ihlalinin olmaması adına eş zamanlı hukuki alt yapıların oluşturulmasına bağlıdır. Bu süreçte ise hem nitelikli iş gücüne hem de mali imkânlarla ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca kamu personelinin hayata geçirilen dijital nüfus projeleri kapsamında işlemleri yerine getirirken hata oranını en aza indirebilmek adına eğitim programların oluşturulması ve kamu çalışanlarının da bilgi okuryazarlık seviyelerinin artırılması gerekmektedir. Sonuç olarak dijitalleşme sürecinde her ne kadar siber güvenlik, çeşitli altyapısal yetersizlikler, dijital bölünme gibi problemler ön plana çıksa da günümüz şartlarında dijital yapılanmanın kamu hizmetlerinin üretimi ve sunumunda vazgeçilmez bir konuma geldiğini söylemek mümkündür.

## KAYNAKÇA

- Akçakaya, M. (2016). Bürokrasi Kuramları ve Türk Kamu Yönetiminde Bürokratik Sorunlar, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 669-694.
- Altan, İ. (2019). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Neo-Weberyan Devletin İzini Sürmek, *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 5 (3) ,207-219.
- Avrupa Komisyonu. (2020). *Digital Public Administration Factsheet 2020 Turkey*, [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/Digital\\_Public\\_Administration\\_Factsheets\\_Turkey\\_vFINAL.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/Digital_Public_Administration_Factsheets_Turkey_vFINAL.pdf) (Erişim Tarihi: 15.12.2022).
- Avrupa Komisyonu. (2021). *Avrupa Parlamentosuna, Konseye, Avrupa Ekonomik ve Sosyal Komitesine ve Bölgeler Komitesine Sunulan Komisyon Bilgilendirmesi AB Genişleme Politikasına İlişkin 2021 Bilgilendirmesi Komisyon İç Çalışma Dokümanı*, [https://www.ab.gov.tr/siteimages/birimler/kpb/2021\\_turkiye\\_raporu\\_tr.pdf](https://www.ab.gov.tr/siteimages/birimler/kpb/2021_turkiye_raporu_tr.pdf) (Erişim tarihi, 22.04.2022)
- Besek, June M. (2003). Copyright Issues Relevant to the Creation of a Digital Archive *De Gruyter*, 32 (3), 86-97.
- Binark, İ. (1988). Arşiv Malzemesini Tahrib Eden Unsurlar, Bunlara Karşı Korunma Metodları ve Arşiv Malzemesinin Restorasyonu, *Vakıflar Dergisi XX. Mas Mtb. Ankara*, 347-364.
- Bincan, S. (2018). Avrupa Birliğine Uyum Sürecinde Kamu Yönetimi Reformları: Türkiye ve Polonya Örneği (Yüksek Lisans Tezi), Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bincan, S. (2020). E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir İnceleme: Polonya ve Slovakya Örneği, *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, 7 (16), 41-57.
- Bozkurt, A. (2017). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları. Y. Güney & M. R. Okur (Ed.), *Bilgi Toplumu ve E-Devlet* (s. 90-111). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları. ISBN: 978- 975-06-1958-8.
- Cumhurbaşkanlığı Dönüşüm Ofisi (2022). [Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi- Anasayfa \(cbddo.gov.tr\)](https://www.cbddo.gov.tr/), (Erişim Tarihi: 23.04.2022).
- Çaptuğ, M. (2021). Covid-19 Salgınının Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi Sürecine Etkisi ve Sonuçları, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 23(2), 1309-1327.
- Çevikbaş, R. (2014). Bürokrasi Kuramı ve Yönetimsel İşlevi, *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3 (2), 75-102.
- Çubukçu A. ve Bayzan Ş., (2013). Türkiye’de Dijital Vatandaşlık Algısı ve Bu Algıyı İnternetin Bilinçli, Güvenli ve Etkin Kullanımı ile Artırma Yöntemleri, *Middle Eastern & African Journal of Educational Research*, 5,148-174.
- Doğan, K.C. (2017). Kamu Yönetiminde Post-Bürokratik Değişimin Yansıması’ nın Öncülleri: Yeni Kamu Yönetimi Eksenli Bir Bakış, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 57, 201-220.
- Doğan, M. (2011). Türkiye’de Uygulanan Nüfus Politikalarına Genel Bakış, *Marmara Coğrafya Dergisi* 23, 293-307.

- Durmuş, M. (2017). Max Weber, O. Koç (Çeviri edt.) *Weber'den Waldo'ya Kamu Yönetimi* (s. 2173), Ankara: Anı Yayıncılık.
- e-Devlet Kapısı Devletin Kısayolu. e-Devlet Kapısı Web Sitesi. <https://www.turkiye.gov.tr/nufus-ve-vatandaslik-isleri-genel-mudurlugu> (Erişim Tarihi: 25.05.2022)
- Eurostat. (2022). *Data Browser*. <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/recent?display=list&sortingOption=Both&filterOption=none> (Erişim Tarihi: 17.05.2022).
- Gözler, K. (2003). *İdare Hukuku Cilt II*, Bursa: Ekin Kitapevi.
- Güven, A. (2017). Kamu Yönetiminde Yeni Bürokratik Hastalıklar, *Türk İdare Dergisi*, 485, 603-623.
- Hargittai, E. (2003). *The Digital Divide and What to Do About It*. New Economy Handbook, Edited by D.C. Jones, San Diego, CA: Academic Press. 821-841.
- İçişleri Bakanlığı, (2022). [Mahkeme Kararı Olmaksızın Ad Soyad Değişikliği Vatandaşlardan Yoğun İlgi Görmeye Devam Ediyor \(icisleri.gov.tr\)](https://icisleri.gov.tr). (Erişim Tarihi: 05.06.2022).
- Karaibrahimoğlu, A. ve Nuray, F., (2017). Ölüm İstatistiklerinde MERNİS ve Defin Kayıtlarının Karşılaştırılması: Erzurum Bölgesi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 31(2), 257-271.
- Karasoy, H.A. ve Babaoğlu, P (2020). Türkiye'de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru, *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (23), 115-134.
- Kanoğlu, E. M, (2020). *Dijital Vatandaşlık Nedir?*, İstanbul: Çikolata Yayınevi.
- Mossberger K., Tolbert, C. J. Ve McNeal, R. S. (2008). *Digital Citizenship: The Internet, Society and Participation*. The MIT Press: Cambridge.
- Nüfus Hizmetleri Kanunu, (2006).5490. *Resmî Gazete*. 26153, 29.04.2006.
- Nüfus Hizmetleri Uygulama Yönetmeliği, (2020). 2505. *Resmî Gazete*. 31122, 09.05.2020.
- Nüfus Kanunu, (1972).1587. *Resmî Gazete*. 14189, 16.05.1972.
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, (2021), *Nüfus Mevzuatının Uygulanmasına İlişkin Açıklama*.[https://www.nvi.gov.tr/kurumlar/nvi.gov.tr/mevzuat/nufusmevzuat/talimat/nufusislemeleri/081021-tarihli-nufus\\_mevzuatinin\\_uygulanmasına\\_iliskin\\_aci\\_klamalar.pdf](https://www.nvi.gov.tr/kurumlar/nvi.gov.tr/mevzuat/nufusmevzuat/talimat/nufusislemeleri/081021-tarihli-nufus_mevzuatinin_uygulanmasına_iliskin_aci_klamalar.pdf), (Erişim Tarihi: 05.06.2022).
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (2022). [Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi \(MERNİS\) \(nvi.gov.tr\)](https://www.nvi.gov.tr), (Erişim Tarihi: 22.04.2022).
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (2022a). <https://www.nvi.gov.tr/dap> (Erişim Tarihi: 22.04.2022).
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (2022b). [Hayat Kimliğinin Kolay \(nvi.gov.tr\)](https://www.nvi.gov.tr), (Erişim Tarihi: 05.06.2022).
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (2022c). [Elektronik Kimlik Doğrulama Sistemi \(EKDS\) \(nvi.gov.tr\)](https://www.nvi.gov.tr), (Erişim Tarihi: 05.06.2022).
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (2022d). <https://www.nvi.gov.tr/ism>, (Erişim Tarihi: 05.06.2022).
- Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (2022e). [Nüfusmatik Noktaları \(nvi.gov.tr\)](https://www.nvi.gov.tr), (Erişim Tarihi: 05.06.2022).
- Olsen, J.P. (2005). Maybe Its Time To Rediscover Bureaucracy, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(1), 1–24,
- Özer, M.A. ve Özmen, B. (2017). Parlamenter ve Başkanlık Sistemleri Arasında Konumunu Arayan Bürokrasi, *Strategic Public Management Journal*,3, 17-34
- Özkurt, A.Y. (2020). Bürokrasi Yaklaşımları, H. Ateş (edt.) *Kamu Yönetimi Teorileri* (ss.83-99),Ankara: Savaş Yayınevi.
- Özmen, L.A. (2010). Türk Nüfus Hizmetleri Sistemi ve MERNİS Projesi (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pangrazio, L. and Sefton-Green, J. (2021). Digital Rights, Digital Citizenship And Digital Literacy: What's The Difference?, *Journal of new approaches in educational research* ,10(1) 15-27.



- Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, (2022). [Elektronik Kimlik Doğrulama Sistemi ile Geçen Yıl 35 Milyon Liralık Tapu Vurgununu Önledik | Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü \(TKGM\)](#), (Erişim Tarihi: 05.06.2022).
- Thomas, S. N. (2018). Promoting Digital Citizenship in First-Year Students: Framing Information Literacy as a Tool to Help Peers. *College and Undergraduate Libraries*, 25(1), 52-64.
- Tortop, N., İsbir, E.G., Aykaç, B. Yayman H. ve Özer, M.A. (2010). *Yönetim Bilimi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Türk, T. (2008). Adres Kayıt Sistemi ile Kent Bilgi Sistemlerinin Bütünleştirilmesi, *JeodeziJeoinformasyon ve Arazi Yönetimi Dergisi*, 99, s. 13-22.
- Usta, Ü.Y. (2018), *Elektronik Kimlik Doğrulama Sistemi*, <https://www.bionay.com.tr/wp-content/uploads/2018/12/biOnay-Elektronik-Kimlik-Dogrulama-Sistemi-v1-01.pdf> (Erişim Tarihi: 15.12.2022)
- Weber, M. (2009). Bürokrasi, H. Akdoğan ve S. Altuntop (Çeviri Edt), *Kamu Yönetimi Klasikleri* (ss.55-65), Ankara: Global Politika ve Strateji Yayınları.
- Yadav, D. (2016). Opportunities And Challenges In Creating Digital Archive And Preservation: An Overview, *International Journal of Digital Library Services (IJODLS)*, 6(2), 63-73.

