



**Milli Kültür Araştırmaları Dergisi (MİKAD) / Cilt 7 - Sayı 2**

**Sorumlu Yazar:** Dr. Sema GÜMÜŞ, Marka ve Patent Vekili, [gumussema@gmail.com](mailto:gumussema@gmail.com)

**ORCID ID:** 0000-0002-9759-2027

**2. Yazar:** Prof. Dr. Korhan Levent ERTÜRK, [korhan.erturk@okan.edu.tr](mailto:korhan.erturk@okan.edu.tr)

**ORCID ID:** 0000-0002-1162-2580

**Atıf:** Gümüş, S., & Ertürk, K. L., (2023), Kamu Kurumlarındaki Dijitalleşmenin Örgütsel İletişime Etkisi: Türk Patent ve Marka Kurumu Örneği, Milli Kültür Araştırmaları Dergisi, 7 (2), s. 88-103.

**Gönderim ve Kabul Tarihi:** 17 Kasım 2023 / 17 Aralık 2023

Araştırma Makalesi

ISSN: 2587-1331

DOI: 10.55774/mikad.1392592

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/mikad>

## **KAMU KURUMLARINDAKİ DİJİTALLEŞMENİN ÖRGÜTSEL İLETİŞİME ETKİSİ: TÜRK PATENT VE MARKA KURUMU ÖRNEĞİ<sup>1</sup>**

Kıymetli Korhan Hocamın anısına<sup>2</sup>

### **Öz**

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla değişmesi ile tüm dünyadaki örgütlerin bu gelişmelere uyum sağlayabilmek için yeni uygulamalar geliştirmelerine neden olmaktadır. Kamu kurumlarında dijital dönüşüm gerek süreç gerekse işlemler açısından farklılık gösterebilmektedir. Kamu kurumlarının, yararlanıcılarına hızlı ve güvenilir bir şekilde hizmet sunabilmelerinin büyük önem taşıdığı bilgi toplumunda, sınai mülkiyet haklarının tescilinden sorumlu kurum olan TÜRK PATENT, faaliyetlerine ilişkin süreçlerde bilgi teknolojilerinden azami şekilde yararlanmaktadır.

Bu araştırma, ülkemizde kamu kurumlarındaki dijital dönüşüm sonucunda oluşan politika ve stratejilerinin örgütsel iletişime katkısı, Türk Patent ve Marka Kurumu (TÜRK PATENT)'nin ekonomi politikaları ile ilişkili sınai mülkiyet haklarının dijitalleşme ve yenilik temelli dönüşümündeki rolü, paydaşlarının bilişim teknolojilerden özellikle Web

<sup>1</sup> Bu çalışma İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nde tamamlanmış olan Yenilikleri Benimsenmesi Ve Yayılması Bağlamında Kamu Kurumlarındaki Dijital Uygulamaların Kurumsal Kimliğe Etkisi: Türk Patent Ve Marka Kurumu Örneği isimli doktora tezinden üretilmiştir.

<sup>2</sup> 21.02.2023 tarihinde yakalandığı amansız hastalığa yenik düşerek vefat etmiştir.

ortamındaki (çevrimiçi) temsil, danışmanlık ve sınai hakların korunması ile ilgili gerekli girişimlerde bulunma ve işlemleri yürütmeye yetkileri dikkate alınarak araştırma alanı kapsamı sonucunda örgütlerde iletişimin önemini olup olmadığı incelenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel İletişim, Dijitalleşme, Türk Patent ve Marka Kurumu

## **The Effect of Digitalization in Public Institutions on Organizational Communication:**

### **Turkish Patent and Trademark Office Example**

#### **Abstract**

The rapid advancement of information and communication technologies causes all features to develop new applications to adapt to these developments. Digital transformation in public institutions may differ in terms of both process and transactions. In the information society, where it is of great importance for public institutions to provide services to their beneficiaries quickly and reliably, TÜRKPATENT, which is the institution responsible for the registration of industrial property rights, makes maximum use of information technologies in the processes related to its activities.

This research examines the contribution of the policies and strategies formed as a result of the digital transformation in public institutions in our country to organizational communication, the role of the Turkish Patent and Trademark Office (TÜRKPATENT) in the digitalization and innovation-based transformation of industrial property rights related to economic policies, its stakeholders' use of information technologies, especially in the Web environment (online). As a result of the scope of the research area, taking into account the authority to carry out transactions, it was examined whether communication is important in organizations.

**Keywords:** Organizational Communication, Digitalization, Turkish Patent and Trademark Office

#### **Giriş**

Bilginin çok hızlı dolaşımı; teknolojinin yaygınlık kazanmasına yol açmak olup küresel ölçekte dev bir yayılım alanı oluşturmalarını sağlamaktadır. Bilgi teknolojilerindeki inanılmaz gelişim sanal kimliklerden sanal örgütlere evrilmiştir. Dijitalleşme diğer adı ile dijital dönüşüm, dijital teknolojinin bir kurumun tüm alanlarına entegre edilmesidir. Bu bağlamda dijital çağ ya da daha dar anlamıyla dijitalleşme ve teknolojinin yaşattığı dönüşüm devamlı kullandığımız araçlarda teknolojiyle uyumlu değişim yaşanmasına (Görmez, 2016: 130) veya tamamen bu döneme özgü kavramların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Yapay zekâ veya sanal gerçeklik gibi kavramlar dijital çağın getirdiği dönüşümleri ifade etmektedir. Gelişen dijitalleşme ile örgütsel iletişimin değişmesine, geleneksel iletişim ortamlarının sanallaşmasına neden olmuştur.

Dijital teknolojiler doğrudan iletişime imkân tanımaktadırlar. Online vatandaş sayısındaki artış, kamulara hizmet üreten kurumların kullanımının işlerdeki zaman ve mekân kısıtlarına takılmadan işlerin pratik olması ve kısa sürede sonuçlanması gibi unsurlara ciddi etkisi olmuştur. Kamu kurumlarında dijital kullanım arttıkça daha verimli, etkin ve hızlı bir iletişim ortamı olduğu gibi ulus devlet formlarını değiştirerek ağ toplumları sayesinde dijital vatandaşlık kavramını oluşturarak etkisi altına almaktadır. Örgütsel iletişimde hem zamandan, hem de maliyetten tasarruf sağlayan dijital insanlar, gruplar, örgütler kadar uluslararası ilişkiler üzerinde de derin etkiler bırakmaktadır. Böylece devletlerle halklar arasında iletişim ve etkileşimin sağlanmasında önemli roller üstlenmeye, iç ve dış kamulara hizmet üretmeye, başlamışlardır.

### **1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

#### **1.1. Örgütsel İletişim Kavramı**

İletişim, değişik bakış açılarına sahip ama ortak problem çözümünde sistemin birer parçası olarak birbirlerine bağımlı olan insanlar arasında iş birliği ve uzlaşma sağlamaya yönelik çabalar bütünüdür (Özarallı, 1997: 70). Örgütsel iletişim ise, örgütün işleyişini sağlamak ve örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için, gerek örgütü meydana getiren çeşitli bölüm ve ögelere, gerekse örgüt ile çevresi

arasında girilen sürekli bilgi ve düşünce alışverişine ve bölümler arasında gerekli ilişkilerin kurulmasına olanak sağlayan toplumsal bir süreçtir (Sabuncuoğlu ve Tüz'den Aktaran Ünsal, 2008: 30). Dolayısıyla örgütsel iletişim, ortak bir amaç etrafında toplanan insanların güç birliği yaparak kurum amaçları yönünde etkili bir biçimde çalışabilmeleri için, çevresiyle uyumlarını sağlamada önemli rolü olan her türlü insan etkinliğidir.

Bir kuruluşu birbirine bağlayan sosyal faktör ve bağlayıcılık iletişim olarak adlandırılmaktadır (Alvesson ve Willmott, 2002:635). Dolayısıyla iletişim, kurumsal etkinlik ve süreklilik için hayati öneme sahiptir. Çünkü kuruluşların kalbi iletişim ve işbirliğidir. Bu iki unsur birbirinden ayrılmaz iki kavramdır. Bu iletişim Hellriegel ve Slocum (2002) tarafından liderler tarafından başkalarının faaliyetlerine rehberlik etmek için kullanılan bir araç olarak tanımlanmaktadır. Böylece örgütsel iletişim, karar vermeyi düzenlemek, yönetmek ve koordine etmek ve işletmenin işleyişini kasıtlı ve kasıtsız kararlarını netleştirmek olarak ifade edebiliriz.

Örgütlerde iktisadi mal ve hizmetlerin üretilmesinde en önemli üretim faktörü olan “insan”, örgütün en değerli varlığıdır. Örgütsel amaçlara insanların çabası ile varılabilir, bir örgütün ne ölçüde üretken ve etkili olacağı iş görenlerin verimliliğine bağlıdır (Yumuşak, 2002: 241 242). İletişimin örgütsel ve yönetsel fonksiyonlarla olan ilişkisi, iletişimi örgütsel kalitenin elde edilmesinde önemli bir araç haline getirmiştir. Kaliteli örgütsel iletişim sayesinde moral, çevre uyumu, değişime tepki, örgütsel norm ve değerlerin benimsenmesi, kurumsallaşma gibi etkinliğin alt birimlerinde başarı sağlanmaktadır.

Örgütler çalışanların bireysel hedefleri ile örgütün hedefleri birleştirdikleri takdirde başarılı olabilirler. Bireysel hedefler ve örgütsel hedeflerin birbiri ile uyumlu olması etkin bir iletişim ile gerçekleşebilmektedir. Bu nedenle örgütsel iletişim örgütün en önemli araçları arasında yer almaktadır (Timuroğlu ve Balkaya, 2016). Örgüt içerisinde gerçekleştirilecek etkili iletişim uygulamaları sonucunda Verimliliğin artması, yüksek kaliteli ürün ve hizmetler, daha fazla çalışan önerisi/fikri, daha yüksek düzeyde yaratıcılık, daha fazla iş tatmini, devamsızlığın (işe gelmeme) azalması, çalışan sirkülasyonunun düşmesi, daha az huzursuzluk, daha az grev ve maliyetlerin düşmesi gibi faydalar oluşmaktadır (Hargie vd., 1999).

## **1.2. Örgütsel İletişim Türleri**

Örgüt içerisindeki bireyler veya gruplar formel ve informal iletişim kurabilirler. Bu minvalde Tutar'a göre örgütlerde iletişim genel olarak iki grupta incelenmektedir. Bunlar, örgüt içi iletişim biçimsel ve biçimsel olmayan adlandırılmaktadır. Örgüt dışı iletişim ise halkla ilişkiler ve örgütün diğer örgütler ile kurduğu iletişim türü olarak belirtilmektedir (Tutar, 2009:185).

### **1.2.1. Biçimsel İletişim (FORMEL)**

Bir organizasyonda işletme yapısı doğrultusunda oluşan iletişim sistemine biçimsel iletişim denilmiştir. Hiyerarşideki ast-üst arasındaki örgütsel ilişki yapısı arasında işlerlik kazanmaktadır ve yapı içinde resmi yazılı, sözlü ve görsel tüm iletişimi kapsamaktadır (Tutar, 2003:65). Biçimsel iletişim, örgütte örgütsel kurallar ekseninde gerçekleştirilen, örgüt bireylerinin kişiliklerinden soyutlanmış, statüler arası bir iletişim türüdür (Karcıoğlu, Timuroğlu, & Çınar, 2009). Biçimsel iletişim yapısı içerisinde, her üyenin diğerlerinden farklı olan biçimsel bir rolü vardır. Bu kapsamda biçimsel iletişim önceden planlanmış, gündemi önceden belirlenmiş ve tek yönlü iletişim türüdür. Formel iletişim, notlar, raporlar, kitaplar, prosedürler, web siteleri, dokümanlar gibi resmi ve planlanmış iletişim şeklidir Örgütlerde biçimsel iletişim dört yönde hareket eder. Bunlar yukarıdan aşağıya doğru iletişim, aşağıdan yukarı doğru iletişim, yatay iletişim ve çapraz iletişim olarak gerçekleşmektedir.

### 1.2.2. Biçimsel Olmayan İletişim (INFORMEL)

Biçimsel olmayan iletişim çalışanların oluşturdukları biçimsel olmayan gruplar ve bu gruplar arasında gerçekleşen kişilerarası bir iletişimdir. (Karcioğlu, Timuroğlu, & Çınar, 2009). Biçimsel olmayan iletişim kanalları, özellikleri önceden belirlenmemiş, kendiliğinden oluşan ve örgüt içinde kendiliğinden gelişerek iletişimi sağlayan bir niteliktedir (Tutar, 2003: 68). Biçimsel olmayan iletişim planlanmamıştır, rastgele katılımcılardan oluşmaktadır, etkileşimlidir, gayri resmi dil kullanılabilir (Kraut vd.,1990: 5).

Sonuç olarak her iki iletişim biçimi örgüt yapısına katkıda bulunmaktadır. Formel iletişim ne kadar güçsüz olursa enformel iletişim içerisindeki iletişim ve söylentiler artar.

### 1.3. Kamu Kurumlarında Örgütsel İletişim

Örgüt, kamularına yönelik çalışmalar planlayıp uygulamaya geçirebilmek için, öncelikle örgütün çalışmalarından kimlerin, hangi grupların, hangi kurumların etkilendiğini veya örgütü kimlerin etkilediğini, belirlenmesi önemlidir. Örgütlerin değişen çevreye uyum sağlayabilmesi için çevreyle örgüt arasındaki iletişim kanallarının oluşturulması ve çevrede meydana gelen değişimin izlenmesi gerekmektedir. Dolayısıyla örgütlerdeki bu iletişim süreci ise, örgütsel iletişim olarak kavramsallaştırılmaktadır. Örgütsel iletişim; sözlü, yazılı ve sözsüz olmak üzere üç biçimde gerçekleşmektedir.

Kurumla ilişkili tüm paydaşların, düşüncelerin, önerilerin, eleştirilerin serbestçe dolaşımının sağlanacağı bir ortamın oluşturulabilmesi için kişilere iletişim becerileri kazandırmak ve gerekli fiziki donanımı sağlamak önemli bir unsurdur. Bunun yanı sıra kurumla ilişkili çalışanların düşüncelerinin yönetsel politikalara yansımalarının sağlanması da kritik bir konudur. Böylece, örgüt içerisinde oluşturulacak iletişim kanallarıyla mümkün olacağından, örgüt içi iletişimin sağlanmasına yönelik çabalar, aynı zamanda katılımın sağlanmasına yönelik çabalar olarak da değerlendirilebilir. Yönetime katılma, bireysel ve örgütsel amaçların dengelenmesinde de önemli bir rol oynamaktadır.

Örgütsel iletişimin ikinci boyutu örgüt dışı iletişim olarak adlandırılmaktadır. Örgütün dış çevresi, o örgütün varlığının (ve yok oluşunun) koşullarını beraberinde getiren diğer örgütlü yapılardır. Dış çevre devlet kurumlarından o örgütle geçici veya sürekli bağı olan bireye kadar çeşitlenir. Bir örgütün ve örgütü oluşturan bireylerin başkalarıyla olan ilişkilerinden oluşan örgüt dışı iletişim, örgütsel yapının özelliklerine göre belirlenen kurumsal amaçlar ve kurulan birliğin karakterine bağlı olarak değişmektedir (Erdoğan 2005: 273).

### 1.4. Dijitalleşme Kavramı

Dijitalleşme, bir iş modelini değiştirmek ve yeni değer üretme imkanları için bilgi ve teknolojileri verimli bir şekilde kullanılmasıdır (Yankın, 2019: 9). Marshall McLuhan'ın insanlık tarihini, kabile çağı, edebiyat çağı, basım çağı ve elektronik çağ olarak ele aldığı dönemlerde insanlığın teknoloji kullanımının onları ne derece biçimlendirdiğine değinmektedir (Altay, 2003: 20). Bu bağlamda McLuhan'ın teknolojik gelişmeleri baz alarak bu dört aşamayı, insanlık tarihi için oldukça önemli aşamaya getirmiştir. Zira küreselleşmenin etkisi ile dijital teknolojiler internetin bulunması ve bireylerin kullanımına açılması ile birlikte hızlı bir gelişme yaşanmıştır. Tüm bu gelişmeler insanların yaşam standartlarında ve yaşam alanlarında köklü değişimleri düzenleyen ve değiştiren önemli bir güç haline gelmiştir.

Habermas'ın iletişimsel eylem kuramında da bahsettiği kamusal alan söyleminden yola çıkarak, dijital ağlar ve yeni medya, yeni sosyalleşme biçimleri de üretmektedir. Bu kapsamda teknoloji ve sistemler ile bütünlük gösteren dijitalleşme iş operasyonlarında dönüşüm, iş modellerinde güncelleme bağlamında gelir ve katma değer üreten güncel teknoloji ve bilgi kullanım sürecidir. Başlangıç seviyesinde analogdan dijital forma geçme sürecini ifade etmektedir.

Dünyanın küçülmesi ve bir bütün olarak dünya bilincinin güçlenmesi ilkesine dayanan küreselleşme (Robertson, 1999: 21) sayesinde dünyanın farklı bölgelerinde yaşayan insanlar internet aracılığıyla sürekli etkileşim halinde bulunmakta ve milyonlarca insan, bu teknoloji sayesinde enformasyon bir yerden diğer bir noktaya kolaylıkla aktarabilmektedir. İletişim ve bilgisayar teknolojilerindeki gelişmeler, bilgi iletimi ve haberleşmeyi daha kolay hale getirerek dünyayı küçültecektir (Fındıkçı, 1996: 50). Diğer yandan dünyamızın dışındaki gezegenlere yolculuklar sıklaşacak bir anlamda evren de küçülecektir. Dijitalleşme olgusu teknolojinin sürekli değişmesi nedeniyle teknolojinin yakından takip edilmesi, vatandaşların ihtiyaçlarının sürekli değişmesi ve buna bağlı ihtiyaçlara daha hızlı ve etkin cevap verebilmek için çok önemlidir.

### **1.5. Örgütsel İletişim ve Dijitalleşme**

Teknolojinin yaygınlaşması gibi etkenler iletişimin örgütler için önemini arttırmaktadır. İraz, Bilgi teknolojileri örgütlerde iletişimi değiştirmiş ve yeni gelişmeler sonucu giderek yönetimi fonksiyonlarını etkilemiştir. Bu teknolojilerin; yönetim bilgi sistemi, yönetici bilgi sistemi, karar destek sistemleri ve elektronik mesaj sistemleriyle kullanılması örgüt iletişiminde yeni bir dönemi başlatmıştır (Iraz, 2004:418). Yönetim Bilişim Sistemleriyle (YBS) yöneticiler her türlü bilgiyi rahat ve hızlı bir şekilde her noktadan takip edebilme fırsatı yakalamıştır. Böylece sosyal rin, yönetiminden sorumlu oldukları örgütlerin nabzını her an ellerinde tutabildiklerini ifade etmiştir. (Soysal, 1989:5-8). BT'nin son avantajları (örneğin bilgisayar donanım, yazılım ve iletişim araçları) verinin çok hızlı, doğru, mükemmel, ekonomik ve esnek bir şekilde toplanılmasını, iletilmesini, kaydedilmesini, işlenmesini, geri getirilmesini ve gösterilmesini sağlamaktadır (House, 1971).

Bilişim teknolojilerinin örgütlerde kullanılmaya başlanmasıyla, örgütlerde iletişimin niteliği değişime uğramıştır. Yönetici bilgi sistemi, paralel iletişimden çok doğrudan iletişime olanak sağladığı için, geleneksel hiyerarşik örgütlerde geçerli olan paralel iletişimin olumsuzluklarını (mesajın üst kademedeki alt kademeye ya da tersi yönde yeterince ulaştırılmaması gibi) ortadan kaldırarak mesaj filtreleme, çarpıtma ve göz ardı etme gibi sorunları yok etmektedir. (Bengshir, 1996: 255). Öte yandan sosyal iletişim ağlarının güçlenmesi sonucu örgütsel iletişim alanında "iletişim ağları" analizi yaklaşımının kullanılması yeni bir gelişmedir. Genel olarak ağ analizi kişisel özelliklerden çok bireyler arası ilişkiler üzerinde durmaktadır. Bu yükselen yeni iletişim biçimleri çeşitli örgütsel oluşumların açıklanmasını kolaylaştırır (Zwijze-Koning ve Jong, 2005:429).

Diğer bir kavram, Örgütsel İletişim Ağları (Network Organizational Communication -NOC) sosyal iletişim ağı kavramından esinlenerek geliştirilmiş olup örgüt içi ve dışı iletişim yapısının anlaşılması için uygun bir yapı ortaya koymaktadır. Bireyler örgüt içi ve dışı iletişimde bulunan, yöneticiler, çalışanlar, satıcılar, müşteriler ve bütün bireylerdir. İletişim araçlarının örgütsel iletişim ağı içinde kullanılması büyük ölçüde iletişim aracının kalitesine ve iletişime elverişli olma özelliğine bağlı olmaktadır. Bu bağlamda, doğru ve eksiksiz bilgilerle kurum ve paydaşları arasındaki oluşacak iyi bir iletişim olumlu imaj oluşturacaktır. Bu durum ise örgütlerdeki verimliliği önemli derecede etki edecektir.

### **2. Kamu Kurumlarında Dijitalleşme Süreci**

Kamu kurumlarında dijitalleşmenin etkin kullanımı ile elektronik devlet (e-devlet/dijital devlet) şeklinde uygulamalar oluşmuştur. Bu uygulamalar sayesinde bürokrasi hantallığı azaltılarak gerek zamandan gerekse maddi bakımdan önemli kazançlar sağlanmıştır. Dijitalleşme işletmelerin yanı sıra kamu kurumlarını önemli ölçüde etkilemiştir. Böylece kamu'daki hizmet sunumunda yeni ve farklı yöntemler denenerek ve geliştirilmiştir. Bunun sonucunda değişik dijital sistemler (örneğin e-devlet uygulaması ve vb.) oluşmuştur. (Gümüüş, 2021:)

Kamu yönetimi, toplumun uyumunu sağlama ve görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmeyi amaçlamaktadır. Günümüzde artık, geleneksel devlet yapılanması önemini yitirmektedir.

Bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, vatandaşların devletten beklentilerinin çeşitlenmesiyle birlikte günümüz devleti artık kapalı, kendi kendine yeten yapıların ortaya çıkmasıyla ortaya çıkmıştır. Bütün bu durum devlet yönetiminde değişimi zorunlu kılmıştır. Kamu yönetiminde bilgi teknolojilerinden yararlanılarak elektronik devlet adlandırılan (Büke, 2002: 18-19) yeni bir sistem benimsenmiştir.

Son otuz yıl içinde iletişim ve teknolojiye yaşanan gelişmelere küreselleşmenin yol açtığı etkilerin de eklenmesi ile bu iki dinamiğin bileşiminden meydana gelen “ağ ekonomileri”, toplumsal hayatta kaçınılmaz bir dönüşüme yol açmıştır (Uçkan, 2003: 2). Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçilmesi ile beraber hem ülkelerin toplumsal, ekonomik, kültürel ve politik yapısını hem de kamu kurumlarının iş süreçleri değişime uğramıştır (Bensghir, 2000: 33). Bu değişim sonucunda kamu yönetimi artık analog yapıdan sayısal yapıya dönüşmüştür. Böylece e-devletleşme oluşmaya başlamıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin insanların günlük yaşamında artan hayati rolü ve önemi, işlerin yapılış kurallarında, çalışma süreçlerinde ve boş zaman algısında köklü değişiklikleri gündeme getirmiştir. Atkinson 2000; “dijital devlet” kavramını kullanırken Fountain (2001) kamu yönetimindeki web ve internete dayalı uygulamaları betimlerken “sanal devlet” kavramını kullanmıştır. Literatürde ise yaygın olarak kamu yönetimindeki yeni yönetim anlayışın kavramsallaştırmasında elektronik devlet kavramı tercih edilmiştir. Dijital devlet, internet ve dijital araçların kullanılması sonucunda bilgi ve hizmetlerin sayısal ortamda vatandaşların kullanımına sunulmasıdır (West, 2004:16). Silcock ise dijital devleti, vatandaşların, iş ortaklarının ve çalışanların faydasına yönelik devlet hizmetlerinin iletilmesi ve bu hizmetlere yaygın erişimi sağlayabilmek için teknolojinin kullanımı olarak tanımlamaktadır (Silcock, 2001: 88). Howard’a göre devlet işlerinde gerek vatandaşlara gerekse işletmelere hizmet üretme amacıyla bilgisayar ya da internete uyumlu bir şekilde devlet ve vatandaşı arasındaki iletişim olarak tanımlamıştır (Howard, 2001:6).

Dijital devlet en yalın biçimiyle, kamudaki her türlü işlerin vatandaşlar, kamu çalışanları ve devletin diğer bilimlileri ile etkileşimlerini elektronik ortam üzerine taşınarak aracısız bir şekilde birebir kullanılabilir hale gelmesidir (Erdal, 2004:12). Kırçova ise hem devletin hem vatandaşların birbirlerine karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetleri, karşılıklı olarak ağ ortamında eşzaman ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Kırçova, 2004:77). Uzun (2003:2) ise dijital devleti günlük rutin olan idari işlerinin kolaylaştırılmasında iletişim ve enformasyon tekniklerinin kullanılarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini ifade etmektedir. Bu değerlendirmeler ışığında e-devlet hizmetlerinin dört ana bileşen üzerine odaklandığı görülmektedir: Devlet, vatandaş, kurumlar ve kamu çalışanları e-devletin unsurlarını oluşturmaktadır (Pascual, 2003: 6). Böylece daha elverişli, daha samimi, daha şeffaf, daha ucuz ve daha verimli etkileşim kurmayı amaçlamaktadır.

## **2.1. Kamu Kurumlarında Dijital İşleyiş**

Kamu kurumlarında dijital işleyiş bağlamında otomasyon ve dijital dönüşüm süreçlerinin gerçekleştirildiğini ifade edilebilir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı arttıkça dijital dönüşüm sürecinde verimlilik ve verilerin paylaşılması daha da önem kazanmaktadır. Ancak teknolojinin gelişme hızı ile yayılma hızı arasındaki farklar, bürokratik engeller, güvenlik eksiklikleri, yetişmiş eleman eksikliği ortaya çıkabilmekte ve bu durum dijital işleyişte aşılması gereken engeller oluşabilmektedir. Bir diğer ifade ile dijital işleyiş kamu otoriteleri tarafından bir vizyon çerçevesinde bir yol haritası oluşturulup, sürdürülebilir adımların planlanması ve farklı seviyelerde yenilik uygulamalarını gerektirmektedir (Gartner, 2013).

Kamu yönetimi toplumun ihtiyaçlarına cevap vermek ve üstlendiği görevleri etkili bir şekilde yerine getirmek esasına yönelik olarak kurulmuştur. Karar alma sürecinin birleştirilmesi, hizmetteki kalitenin artırılması ve zamanın daha verimli bir şekilde modern toplumsal yaşamın bir gereği olmuştur (Uzun, 2003: 6-7). Çünkü kamu sektörü büyüdükçe sunulan kamu hizmetlerinin hacminde

de artış olmaktadır. Bununla birlikte kamu sektörü bürokrasinin daha fazla olduğu, ağır işleyen ve yeterli teknolojiye sahip olmayan bir konuma gelmektedir.

Dijital devletin en temel amaçlarından ve aynı zamanda sonuçlarından biri olan şeffaflık, yapılan işlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt seviyelere indirmekle birlikte, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırmaktadır (Karkın, 2003: 63). Dijital devlet, uygulamasının en önemli bir işlevi devleti saydamlaştırmasıdır. Böylece vatandaşa olabildiğince yakın olurken etkin hizmet verebilen devlet olma görevini yerine getirmiş olmaktadır.

Dijital devlet sayesinde işlem maliyetleri düşmekte harcanan süreler azalmaktadır. Bu sayede devletin hizmet faaliyetleri daha kaliteli ve daha düşük maliyetle kısa sürede olmaktadır. Aynı zaman yüksek düzeyde servis kalite seviyesini arttırmak ve devlet daireleri için zaman tasarrufu sağlamaktadır (eMunicipality, 2016). Bürokrasi devleti daha da güçsüzleştirmekte, hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan malzemelerin (kâğıt, kalem, dosya v.b.) kullanılması iş süresini artırırken aynı zamanda maliyetleri arttırmaktadır (İnce, 2003: 11). Dijital devlet sayesinde var olan problem kısa sürede ortadan kalkarak hizmet kalitesi oldukça yüksek olabilmektedir.

Dijitalleşme ile kamu yönetiminin gelişmesi ve hizmet sunumunun dönüşebilmesi için; var olan büro işlemlerinin otomasyon yoluyla yürütülmesi, güncel süreçlerin desteklenerek iletişim ve karar uygulamaları konusunda güncel süreçlerle desteklenen bilgilendirme ve kamu hizmetlerinin vatandaşlara iletiminde yeni metotların kullanımını içeren değişim adımlarını da beraberinde getirmektedir (Heeks, 2001: 6). Demirel, dijital devletin faydalarına ilişkin bir diğer sınıflamayı aktarmaktadır. Buna göre, dijital devletin yararları vatandaşlar ve kamu personeli için olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. Vatandaşlar için faydaları, kendi kendine bilgiye erişime karşılık gelen self servis, bilgiyi bulma ve kullanmada kolaylığı sağlayan daha iyi erişim, hızlı çözüm ve sonuç alma, vatandaşın işleyleştikten memnun kalarak devlete daha pozitif bakmaya başlaması, vatandaşın yönetime aktif olarak katılabilmesi ve istenilen yer ve zamanda bilgiye erişme imkanının sunulması olarak değerlendirilmektedir. Kamu personelinin dış görev ve iletişiminde azalma, klasik yöntemlerle bilgi edinmenin azalması, hizmet sunumundaki gecikmelerin azalması, daha iyi hizmet sunumunun sonucu olarak artan vatandaş memnuniyeti, yönetici ve diğer kurumlarla daha etkin ve hızlı iletişim ve bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımıyla iş yapma biçimlerinde yaşanan değişim olarak belirtmiştir (Demirel, 2006: 94).

## **2.2. Türk Patent ve Marka Kurumunda Dijitalleşme**

Günümüzde dijital teknolojiler ve onların birer uzantısı olarak faaliyet gösteren dijital inovasyonlar yoluyla kurum ve kuruluşların yapıları, çalışma alanları ve işleyiş şekilleri yenilikçi bir doğrultuda değişim göstermektedir. Bu süreçte yeni iş modelleri ortaya çıkmakta ve bununla beraberinde sürekli olarak iletişim halinde bulunan paydaşların davranışları da bu yenilikler ile birlikte şekillenmektedir.

Dijital dönüşüm ülkemizde ilk olarak E-Avrupa Eylem Planının, Türkiye'ye uyarlanabilmesi için 2001'de başlatılmıştır. 2003'de Başbakanlık Genelgesi kapsamında farklı kurumlar tarafından yürütülen bilgi ve iletişim teknolojilerinin Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) himayesinde aktarılması ile Türkiye'de e-dönüşüm gerçekleşmiş ve böylece dijital devlet kavramının tohumları atılmıştır. Kamu kurumları arasında bilgi paylaşımı dijital devlet vasıtasıyla gerçekleşmektedir. Yapılan tüm hazırlıklar ve çalışmalar doğrultusunda, 2008 yılında kamu hizmetlerinin dijital platforma taşındığı www.turkiye.gov.tr portalı hayata geçirilmiş ve günümüze dek genişleyerek varlığını devam ettirmiştir. Bu portalın yanı sıra, farklı kamu kurumlarının hizmet sunmak amacıyla oluşturmuş olduğu farklı siteler de mevcuttur (Ertürk, 2008).

Dijital devlet uygulamalarında Web Erişilebilirliği önemlidir. Web Erişilebilirliği tüm kullanıcıların (engelli ve yaşlı bireyler dahil) dijital devlet yapısallığındaki ara yüzlere erişebilmesi, kullanabilmesi ve anlayabilmesidir. Erişilebilirliğin özünde bilgilendirme ve yönlendirme bulunmaktadır (Ertürk, Şimşek, Songür, Şengül 2014:386-387).

Türk Patent ve Marka Kurumu, 24 Haziran 1994’de 544 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (KHK) ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığına bağlı, idari ve mali özerkliğe sahip bir şekilde kurulmuş olup bilim ve teknolojinin ayrılmaz bir parçası olan sınai mülkiyet kavramını oluşturan insanların yaratıcı fikirlerini oluşturan buluşları ve bu buluşlarla anılan markalar ya da tasarımların korunmasına ilişkin tescil işlemlerinin yürütüldüğü yerdir.

İnternet sitesinin açılış tarihi E-dönüşüm Türkiye projesi kararı ile aslında Türk Patent’te ilk dijitalleşme örneğini 2005-2006 yılları arasında veri tabanının vatandaşa açılması ile başladı. Bu veri tabanı vekillere sağladığı yarar marka, tasarım ya da patent/faydalı model başvurusu yapılmadan önce bir ön araştırma yapılmasına imkan tanınması idi. 2008 yılında kamu hizmetlerinin dijital platforma taşındığı www.turkiye.gov.tr portalı hayata geçirilmesi ile birlikte Türk Patent’in dijitalleşmesi de ilk olarak e-imza ile 2008 yılında başlamıştır. Öncelikli olarak marka, patent ve tasarım başvurusu yapmak isteyenler, posta yoluyla ya da Türk Patent’e doğrudan gelerek başvuru yapmak yerine, internette web portal üzerinden e-imza ile giriş yaparak başvuruların yapılmasına imkân tanımıştır. Daha sonra bu işlemler mobil imza (m-imza) ile yapılabilecek hale gelmiştir (Gümüş: 2021):

E-imza ya da mobil imza sahibi olmayanlar ise rezervasyonlu sistem ile yine internet sitesinden giriş yaparak başvuru işlemlerini yapabilmekteydi. Bu kişiler Türk Patent ve Marka Kurumunun internet sitesinde yer alan çevrimiçi evrak sistemine giriş yapabilmekteydi. Bu şekilde yapılan başvurularda dikkat edilmesi gereken husus, başvuru formunun 30 gün içerisinde elden veya posta yolu ile evrak birimine teslim edilmesi gerektiğiydi. Diğer bir ifade ile başvurunuzu tamamlayabilmek için sisteme giriş yapmanın yanı sıra tescil formunun da Kuruma ulaştırılması gerekmektedir (Gümüş: 2019, 251). Rezervasyonlu başvurularda başvuru tarihi ise, formun oluşturulduğu tarih değil, kuruma teslim edildiği tarihtir.

Türk Patent nezdindeki tüm işlemler 2018 Mayıs ayında e- devlet şifresi ile Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası ve şifresi ile portala giriş sağlanarak gerçekleştirilmekteydi. 2018 yılında dijital sisteme ile işlem yapılması tamamen kullanıcının tercihine bağlıydı. Kurum fiziksel olarak da başvuruları kabul edebiliyordu. Çevrimiçi sistem üzerinden yapılacak işlemler, bütün tarayıcılar üzerinde yapılmaktadır. Türk Patent nezdindeki tüm işlemler 1 Ocak 2020 tarihi itibarıyla tamamen dijital ortamda yapılabilecek hale gelmiştir. Türk Patent’in resmi sitesinden Elektronik Başvuru Sistemine (EPATS) giriş yaparak buradan Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası ve e- devlet şifresi ile portala giriş yapılabilecek hale gelmektedir (Gümüş: 2019, 252).

### **2.3. Türk Patent ve Marka Kurumu Paydaşları**

#### **2.3.1. İç Paydaşlar**

Türk Patent’in iç paydaşları kurumun başkanı dâhil tüm çalışanlarıdır. Türk Patent, çalışanları arasında Başkan, Başkan Yardımcısı, Daire Başkanları, Hukuk Müşaviri, Müşavir, Şube Müdürü, Sınai Mülkiyet Uzmanı, Uzman Yardımcıları, Mütercim, Çözümleyici, Programcı, Bilgisayar İşletmeni, teknisyen kadrolarındaki personeller yer almaktadır.

#### **2.3.2. Dış Paydaşlar**

Türk Patent’in dış paydaşları ise Marka ve Patent vekilleridir. Marka ve Patent vekilleri sınai mülkiyet hizmetleri konularında uzman olan danışmanlardır. Sınai haklar konusunda firmaları veya şahısları Türk Patent nezdinde etmektedir. Marka ve patent vekilleri de tıpkı avukatlar gibi firmalara veya şahıslara sınai mülkiyet ile ilgili her türlü konuda danışmanlık hizmeti veren onlar adına aldıkları



vekaletname ile imza atma ve işlemleri yürütme yetkilerine haiz kişilerdir. (Işın ve Gümüş, 2019: 12). Bu kişilerin, en az dört yıllık yükseköğrenim yapmış olması, Türk Patent'in iki yılda bir düzenlenen yeterlilik sınavını kazanmaları ve Türk Patent'in vekillik siciline kayıt olmaları gerekmektedir. Kurumun açtığı sınavında başarılı olmak, vekillik sicil kayıt ücreti ile meslekî sorumluluk sigortası yaptırmış olması gerekmektedir.

Türk Patent ve Marka Kurumu nezdinde hem marka hem patent hem de marka ve patent vekilliği gibi vekillikler söz konusudur. Bu nedenle örneğin sadece patent vekilliği siciline kayıtlı olanların marka başvuruları ile ilgili işlemleri, sadece marka vekilliği siciline kayıtlı kişilerin ise patent işlemlerini yürütmeleri mümkün değildir. Dolayısıyla Patent vekilliği siciline kayıtlı olan kişiler patent ve faydalı model işlemlerini gerçekleştirirken marka vekilliğine kayıtlı olan kişiler ise coğrafi işaret ve marka işlemlerini yapabilmektedir. Bunun yanı sıra hem marka vekili hem de patent vekili olan kişiler ise başvuru sahiplerinin Türk Patent nezdinde tasarım ile ilgili işlemlerini gerçekleştirmektedir. Vekillerin aldıkları yetki kapsamında yürüttükleri işlere ilişkin kendilerinden kaynaklanan problemlerden kaynaklı hatalardan, bu hataların sonuçlarından sorumludur. Bu nedenle vekillerin mesleki sorumluluk sigortası yaptırmaları zaruridir. Çünkü vekillerin barolar gibi disiplin cezaları verilebileceği bir otoriteleri bulunmamaktadır. Bu kapsamda sicile kayıtlı olan toplam 1.250 vekil bulunmaktadır.

<b>Yetki ve Unvan</b>	<b>Sınai Mülkiyet Hak Türü</b>				
	Marka	Patent	Tasarım	Coğrafi İşaret	Faydalı Model/Patent
Patent Vekili		X	X		X
Marka Vekili	X		X	X	

Tablo 1: Sınai Mülkiyet Hak Türüne Göre Vekillerin Yetki ve Unvanları

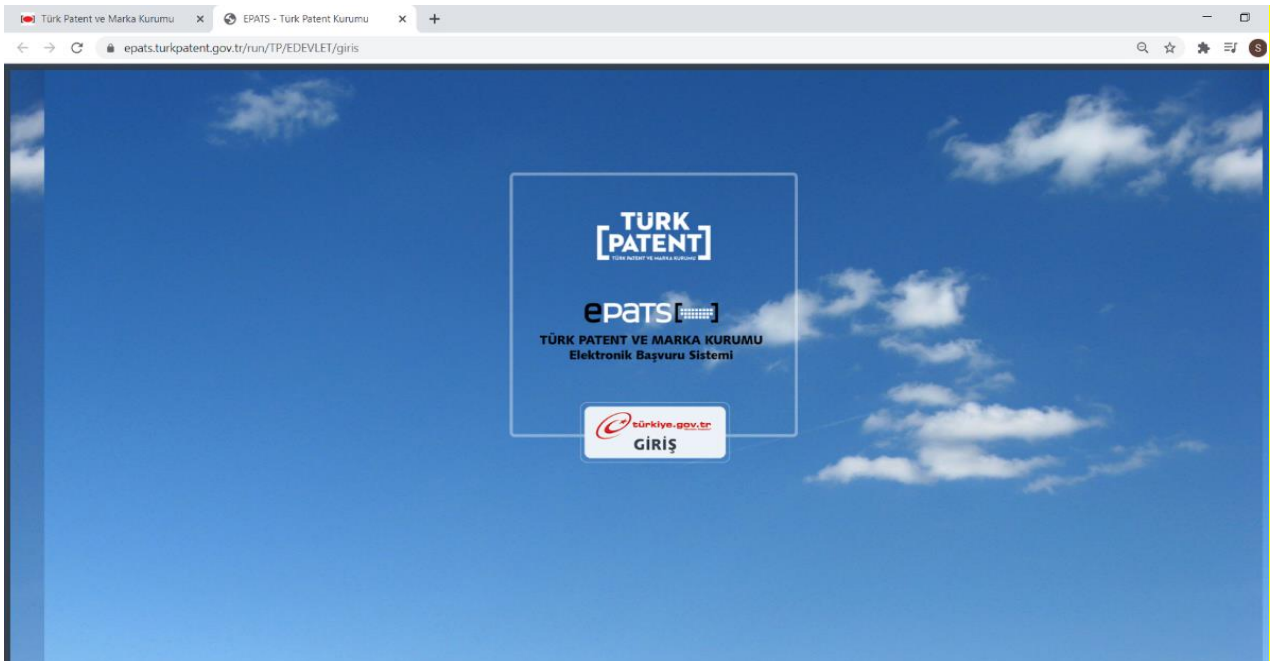
### 3. Türk Patent ve Marka Kurumu Dijital İşleyişi

Dijitalleşmenin doğal bir yansıması olarak kamu kurumlarındaki dijital dönüşüm sonucunda işleyiş artık zorunlu hale gelmiştir. Dijital teknolojilerin bireyler ve kurumlar üzerindeki etkileri dikkate alındığında yeni iletişim ortamları yaratılmış, mevcut kamuoyu doğrultusunda yönetimleri bilgilendirilmesi kurumun kamu yararına yönelik bir dizi yenilikler ve değişimler yaşanmıştır. Bu kapsamda Türk Patent'te dijital işlemlerin devreye girmesi, paydaşlara daha çok edilgen bir konumda bulunduğu güvenilirlik, uygunluk ve kullanım kolaylığı sağlanmıştır.

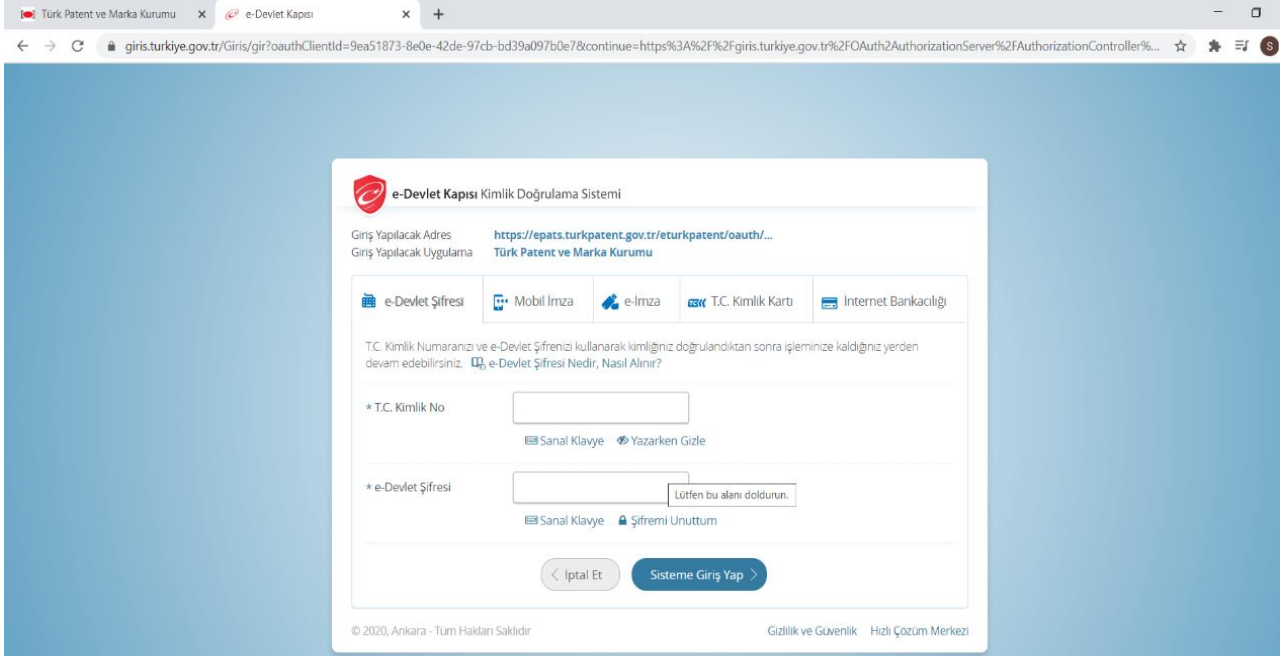


Şekil-1: Türk Patent ve Marka Kurumu Web sitesi görseli

Türk Patent ve Marka Kurumu'ndaki dijital uygulamalarının ana amacı paydaşların işlemlerini çok kısa sürede yapabilmek, maliyetleri düşürmek, kurumlara gitmeden işlem yapmak ve böylece bürokratik hantallığı ortadan kaldırmak, çağın gerekliliklerine ayak uydurmak, saydamlığı tesis etmek, devlet kurumlarının iş yükünü hafifletmek gibi işlevler yer almaktadır. Kısacası dijital işlemlerle sistemin temel amacı, ekonomik olarak düşük ücretle kaliteli işler yapılması hedeflenmektedir (Gümüş, 2019: 246). Türk Patent ve Marka Kurumu'nda dijital dönüşüm sonucunda dijital işleyiş işlerin yapısı ve iş modellerine etki ederek oldukça verimli ve hızlı iş yapılmasını sağlamaktadır. Dış paydaşlara yönelik E-imza, Mobil imza ile e-devlet uygulaması ile başlayan dijital dönüşüm günümüzde EPATS sistemi ile dijital işleyişe geçmiştir.



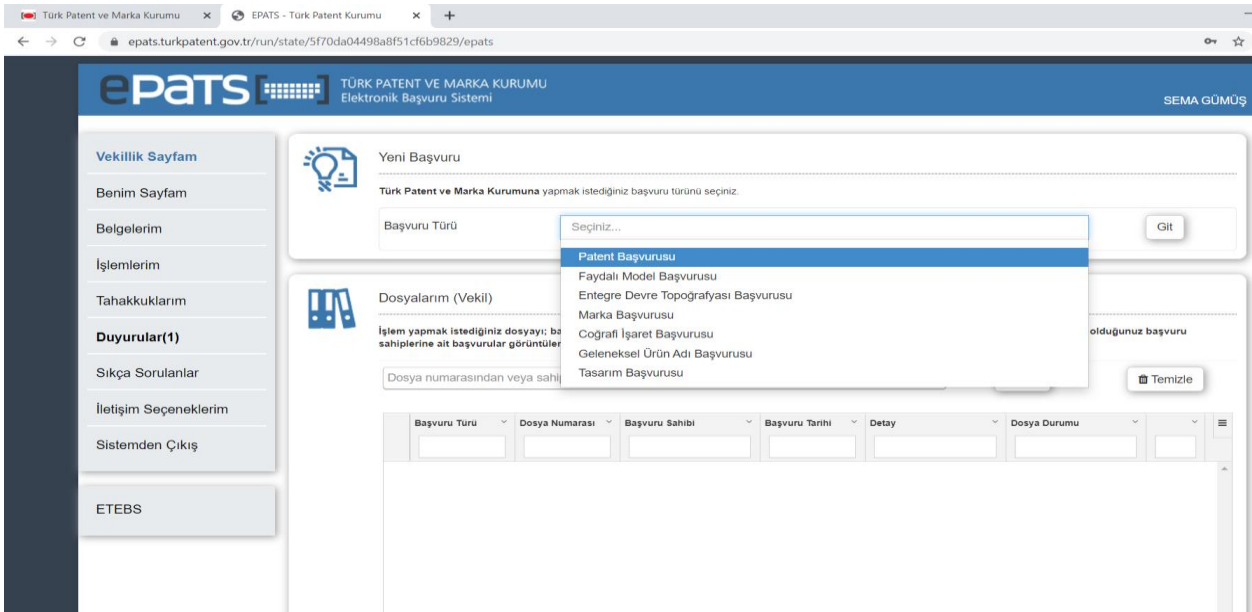
Şekil-2: Türk Patent ve Marka Kurumu EPATS görseli



Şekil-3: Türk Patent ve Marka Kurumu EPATS' giriş görseli

EPATS sistemi kurumun resmi web sitesinde giriş yapılarak e-Devlet şifresiyle dış paydaşların kullandığı sistemdir. Bu sisteme giriş yapıldığında ana ekran olarak Benim Sayfam paneli çıkmaktadır. Bu panelde Faydalı Model, Marka, Patent, Coğrafi İşaret ve Tasarım ile ilgili işlemler yapılabilmektedir.

Talep edilen işlemi tercih edildikten sonra git butonuna basıldıktan sonra ilgili işlem yapılmaktadır. Başvuru ile birlikte başvurudan sonraki işlemlerde bulunmaktadır. Başvuru sonrası işlemler bölümünün aktif hale gelebilmesi için dosyalarım alanından bir başvuru numarasının girilmesi ile mümkün olabilmektedir. Mesela listeden marka seçildiğinde, 22 farklı başvuru sonrası işlem talebi; patente ise 26 talep; tasarımda da 26 farklı başvuru sonrası işlem talebi; sistemde yer almaktadır. Bu işlemlerden herhangi biri seçildikten sonra "Git" butonuna tıklayarak işlemlere devam edilmektedir.

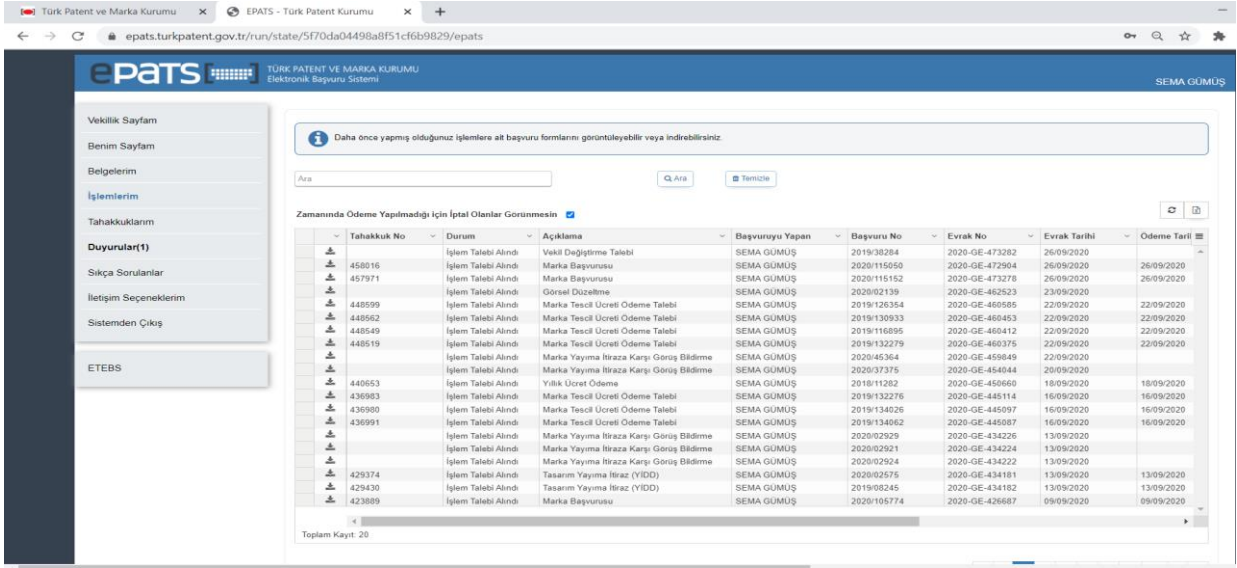


Şekil-4: Türk Patent ve Marka Kurumu Vekillik/Benim Sayfam görseli

Sistemde Hukuki İşlemler alanı da yer almaktadır. Bu alanda ise lisans, miras ile intikal, bölünme, birleşme, rehin, teminat ve son olarak devir gibi işlemler yer almaktadır. Bu işlemin kullanımı sırasında da yine dosyalarım bölümünden dosya numarası ve dosya türü seçimi yapılması

gerekmektedir. Paralel olarak sistemde “Üçüncü Kişi İşlemleri” alanı da bulunmaktadır. Bu alandaki işlemler ise itiraz, görüş, inceleme, Yargı ve Değişiklik İşlemleri içermektedir. Son olarak sistemde Ücret/Vekillik/Sahip İşlemleri bölümünde de yer almaktadır. Bu bölümde başvuru sahiplerinin adres, unvan, nevi değişikliği işlemleri, ücret ödemeler ile birlikte vekillik sicilleri de bu bölümde yapılmaktadır.

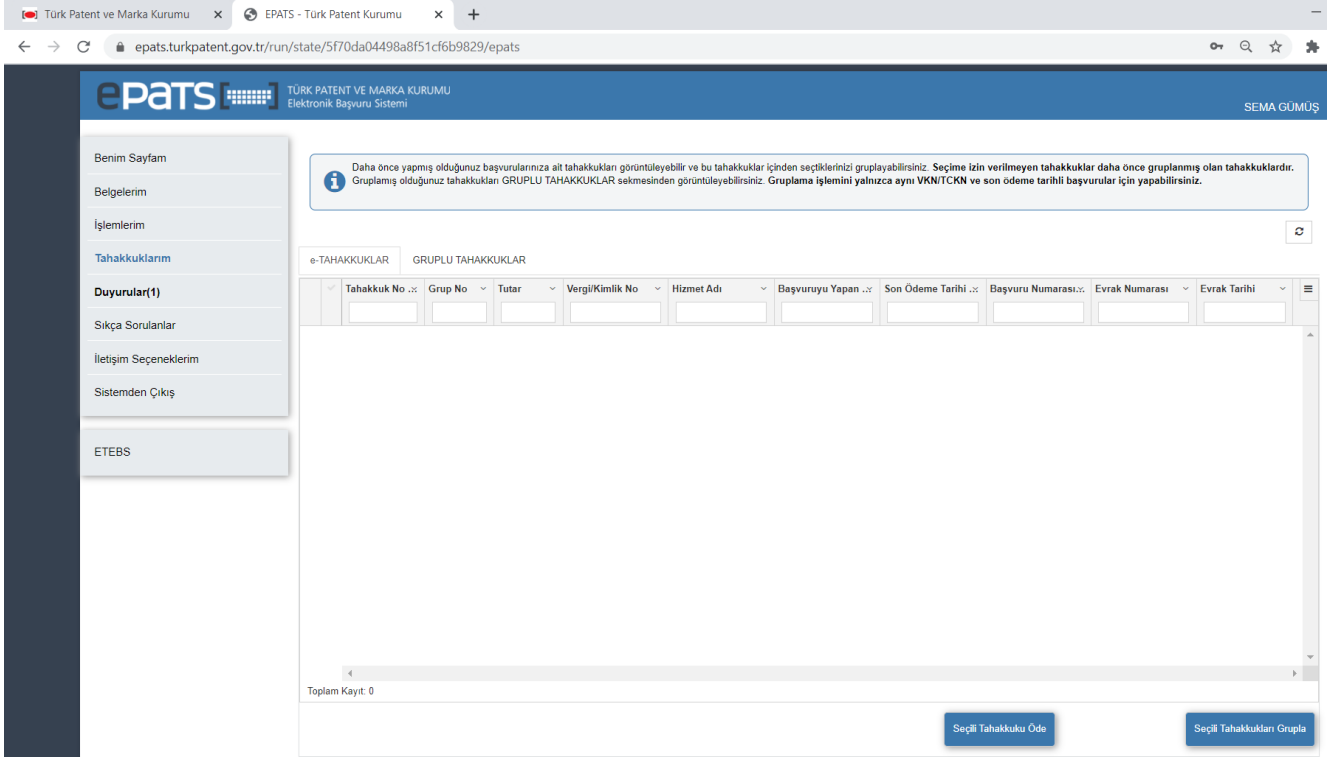
Sistemin en tercih edilen yanı ise yaptığımız işlemlerin doğru olup olmadığı ya da eksikliğinin tespit edilmesine imkân vermesidir. Başvuru yapıldıktan sonra ödeme adımına geçmeden önce EPATS üzerindeki işlemlerim menüsünden yapılan işleme tıklanılarak kontrolü sağlanmaktadır. Sistem üzerinden vekil tarafından yapılan işlemlere ulaşmak için EPATS üzerinden Belgelerim menüsüne gelinerek buradan işlem türünüz seçilir ve ardından başvuru numarası girilerek geçmiş dönemde yaptığımız başvuruyu evrakına ulaşılmaktadır. Aynı menü üzerinden yaptığımız işlemlerin faturalarına da ulaşılması mümkündür. Böylece sistem üzerinden arşivlere erişilmesi sağlanmaktadır.



Tahakkuk No	Durum	Açıklama	Başvuru Yapan	Başvuru No	Evrak No	Evrak Tarihi	Ödeme Tarihi
458016	İşlem Talebi Alandı	Vasfı Dağılımı Talebi	SEMA GÜMÜŞ	2020/115050	2020-GE-472904	26/09/2020	26/09/2020
457971	İşlem Talebi Alandı	Marka Başvurusu	SEMA GÜMÜŞ	2020/115152	2020-GE-473278	26/09/2020	26/09/2020
448599	İşlem Talebi Alandı	Görsel Düzeltme	SEMA GÜMÜŞ	2020/02139	2020-GE-462523	23/09/2020	
448562	İşlem Talebi Alandı	Marka Tescil Ücreti Ödeme Talebi	SEMA GÜMÜŞ	2019/126354	2020-GE-460585	22/09/2020	22/09/2020
448549	İşlem Talebi Alandı	Marka Tescil Ücreti Ödeme Talebi	SEMA GÜMÜŞ	2019/130933	2020-GE-460453	22/09/2020	22/09/2020
448519	İşlem Talebi Alandı	Marka Tescil Ücreti Ödeme Talebi	SEMA GÜMÜŞ	2019/116895	2020-GE-460412	22/09/2020	22/09/2020
448519	İşlem Talebi Alandı	Marka Tescil Ücreti Ödeme Talebi	SEMA GÜMÜŞ	2019/132279	2020-GE-460375	22/09/2020	22/09/2020
448519	İşlem Talebi Alandı	Marka Yayıma İtiraz Karşı Görüş Bildirimi	SEMA GÜMÜŞ	2020/45364	2020-GE-459849	22/09/2020	
448519	İşlem Talebi Alandı	Marka Yayıma İtiraz Karşı Görüş Bildirimi	SEMA GÜMÜŞ	2020/37375	2020-GE-454044	20/09/2020	
448553	İşlem Talebi Alandı	Yüksek Ücret Ödeme	SEMA GÜMÜŞ	2018/11282	2020-GE-450660	18/09/2020	18/09/2020
436953	İşlem Talebi Alandı	Marka Tescil Ücreti Ödeme Talebi	SEMA GÜMÜŞ	2019/132276	2020-GE-445114	16/09/2020	16/09/2020
436900	İşlem Talebi Alandı	Marka Tescil Ücreti Ödeme Talebi	SEMA GÜMÜŞ	2019/134026	2020-GE-445097	16/09/2020	16/09/2020
436991	İşlem Talebi Alandı	Marka Tescil Ücreti Ödeme Talebi	SEMA GÜMÜŞ	2019/134062	2020-GE-445087	16/09/2020	16/09/2020
436991	İşlem Talebi Alandı	Marka Yayıma İtiraz Karşı Görüş Bildirimi	SEMA GÜMÜŞ	2020/02929	2020-GE-434226	13/09/2020	
436991	İşlem Talebi Alandı	Marka Yayıma İtiraz Karşı Görüş Bildirimi	SEMA GÜMÜŞ	2020/02921	2020-GE-434224	13/09/2020	
436991	İşlem Talebi Alandı	Marka Yayıma İtiraz Karşı Görüş Bildirimi	SEMA GÜMÜŞ	2020/02924	2020-GE-434222	13/09/2020	
429374	İşlem Talebi Alandı	Tasarım Yayıma İtiraz (YIDD)	SEMA GÜMÜŞ	2020/02575	2020-GE-434181	13/09/2020	13/09/2020
429430	İşlem Talebi Alandı	Tasarım Yayıma İtiraz (YIDD)	SEMA GÜMÜŞ	2019/08245	2020-GE-434182	13/09/2020	13/09/2020
423889	İşlem Talebi Alandı	Marka Başvurusu	SEMA GÜMÜŞ	2020/105774	2020-GE-426687	09/09/2020	09/09/2020

Şekil-5: Türk Patent ve Marka Kurumu İşlemler Sayfası görseli

Sistemdeki ödemelerin yapılacağı bölüme ise E-Tahakkuk denilmektedir. EPATS üzerinden yapılan bir başvurunun veya işlem talebinin sonunda bir tahakkuk numarası oluşmaktadır. Bu tahakkuk numarası, cep telefonuna ya da e-posta adresine iletilmektedir. Dış paydaşların ücret ödemelerine ilişkin olarak kredi kartıyla/banka kartıyla ödeme alternatifini ile ödeme yapılmaktadır. Ödeme alındıktan sonra yine EPATS tarafından oluşturulacak evrak numarası, başvuruda belirtilen e-posta ve cep telefonuna iletilerek talep Türk Patent’in ilgili bölümünün siciline alınmış olmaktadır. E-Tahakkuk sisteminde herhangi bir işlemle ilgili ödemenin aynı gün 23:45’e kadar yapılmasına olanak tanınmaktadır. Bu süre içerisinde ödeme yapılmaması halinde yapılan talep iptal edilmektedir. Yine EPATS üzerinden birden fazla işlem yapılması durumunda da sistem toplu ücret ödeme seçeneği (Gruplu Tahakkuk) seçeneği sunmaktadır. Bu sistemde her bir işlem için ayrı ayrı ücret ödemesine gerek duyulmamaktadır (Gümüş, 2021)



Şekil-6: Türk Patent ve Marka Kurumu Tahakkuk Sayfası görseli

## Sonuç

Bu kapsamda dijital uygulamalar geleneksel olmayan karşılıklı görüşme, hızlı bilgilendirme ve mekânsızlaşmayı sağladı. Türk Patent ve Marka Kurumu dijital dönüşüm ile kısa vadede esneklik ve hız kazanırken uzun vadede zaman, maliyetlerin düşmesi, insan kaynağının daha katma değerli alanlara yönelmesi gibi işlevleri sağlamıştır. Bir başka anlatımla Türk Patent'in kamu yönetiminde devlet-birey etkileşiminin sağlamayı, çalışmalarında verimliliğin ve kalitenin artması, hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlamayı, vatandaşların saat ve gün sınırlaması olmaksızın kamu hizmetlerine ulaşımını sağlamayı, hata oranının azaltma, teknolojik gelişmelere daha hızlı adaptasyon sağlanma, şeffaf ve güvenli bir ortam oluşturmayı amaçlamıştır. Bu kapsamda dijitalleşme ile aslında örgütün işleyişlerini temin etmek ve amaçlarına ulaştırabilmek gayesiyle, hem kurumun tüm birimleri hem de dış paydaşları arasında bilgi ve düşünce alışverişi sağlıklı, etkili ve hızlı bir şekilde gerçekleşmiştir.

Dijitalleşmenin Türk Patent Kurumunun da kademeli bir şekilde oluşmuştur. Küreselleşmenin etkisi ile teknolojinin yaygınlaşması dijital uygulamalar sayesinde gereksiz iş yükü azaltılarak tüm bürokratik işlemleri ortadan kaldırdığı, dijital uygulamalar ile tebligatlar sistem üzerinden yapıldığı için geleneksel iletişim aracının ortadan kalktığı görülmüştür. Böylece gerek çalışanların gerekse dış paydaş olan vekillerin teknolojinin kullanılması ile uygulamalara uzaktan ve kesintisiz erişimin (7 gün 24 saat) mümkün olması nedeniyle çalışma şartlarını kolaylaştırmıştır. İşler her yerden kısa sürede pratik ve verimli bir şekilde yapılmasına olanak sağlamıştır. Dolayısıyla Türk Patent ve Marka Kurumu'ndaki bu işleyiş kurumdaki farklı rollere sahip üyeler ya da sosyal birimler arasında anlamlı bilginin paylaşılma sürecinin modeli haline gelerek kurumu oluşturan tüm öğeleri birbirine bağlayan sosyal faktör ve bağlayıcı, iletişim alanı sağlamıştır. Bu kapsamda örgütsel iletişim ile Türk Patent'in kendi doğasındaki dinamiklerin içinde yapılanması sonucunda kurumun tanınarak diğer kurumlardan farklılaşması ve uzun dönemde tercih edilebilir olmasına etki eden bir yönetim süreci haline getirmiştir.

Son olarak dijitalleşme sonucunda örgütsel iletişim sayesinde Türk Patent gerek kurum içi gerekse kurum dışı olan vekillerin hedeflerine ulaşmaları için motive etmelerine yardımcı olmuştur. Böylece kuruma karşı olumlu algı, ortak payda geliştirmek, işbirliği fırsatları kontrol ve koordine verimli bir iletişime katkıda bulunduğunu ortaya koymuştur.

## Kaynakça

- Altay, D. (2003). *Küresel Köyün Medyatik Mimarı Marshall McLuhan, 21. Yüzyıl İletişim Çağını Aydınlatan Kuramcılar: Kadife Karanlık*, Ed., Nurdoğan Rigel, v.d., İstanbul: Su Yayınları
- Atkinson, Robert D. ve Ulevich, Jacob (2000). *Digital Government: The Next Step to Reengineering the Federal Government. Progressive Policy Institute Technology & New Economy Project*. www.ppionline.org/documents/Digital\_368 Gov.pdf, erişim tarihi: 02.01.2020
- Alvesson, M. and Willmott, H. (2002). *Identity Regulation as Organisational Control: Producing the Appropriate Individual. Journal of Management Studies*, 39, 619-644.
- Bensghir, K.T. (2000). *Devlet-Vatandaş İletişiminde e-Posta*, Ankara: Amme İdaresi Dergisi, cilt 33, sayı 4, Aralık
- Büke, A. (2002), *Bilişim Çağında e-Devlet ve e-Türkiye*, İzmir: Aymar Yayıncılık
- Dönmez, D. (2007), *Dünya’da ve Türkiye’de e-Devlet*, Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Erdal, M. (2004). *Elektronik Devlet: E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*, İstanbul: Filiz Kitabevi
- Erdoğan, İ. (2005) *İletişimi Anlamak, Geliştirilmiş 2. Basım*, Erk Yayınları, Ankara.
- Ertürk, K. L., Şimşek, A. A., Songür, D. G., ve Şengül, G. (2014). *Disabilityawareness İn Turkey And An Assessment About Accessibility Of Web Pages Related To Justice By Disabledpeople*, Ankara: Bilgi Dünyası, 15(2), 375-395.
- Ertük K. L. (2008). *Türkiye’de Bilimsel İletişim: Bir Açık Erişim Model Önerisi*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Belge ve Bilgi Yönetimi Ana Bilim Dalı Doktora Lisans Tezi.
- Fındıkçı, İ. (1996). *Bilgi Toplumunda Yöneticilerde Kendini Geliştirme*, İstanbul: Kültür Koleji Eğitim Vakfı Yayınları.
- Goodman, M. B. (2000). *Corporate Communication Practice and Pedagogy At the Dawn of the New Millennium*. Corporate Communications; An International Journal
- Görmez, E. (2016). Öğretmen Adaylarının ‘Dijital Vatandaşlık ve Alt Boyutları’ Hakkındaki Görüşleri (Bir Durum Çalışması). *Turkish Studies*, 11(21), 125-144
- Gümüş S. (2019), *Contribution of Digitalization to the Brand Registry Applications in the Context of Globalizations*, İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi Communication and Technology Congress CTC 2019, (17.04.2019)
- Gümüş, S. (2021). *Yeniliklerin Benimsenmesi ve Yayılması Bağlamında Kamu Kurumlarındaki Dijital Uygulamaların Kurumsal Kimliğe Etkisi: Türk Patent ve Marka Kurumu Örneği*, İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Doktora Tezi
- Hargie, O. D., D. Dickson ve D. Tourish (1999), *Communication in Management*, Gower: Aldershot.
- Heeks, R. (2001). *Understanding E-Governance For Development, i-Government Working Paper Series. Institute for Development Policy and 380 Management*, Manchester:

[http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov\\_wp11.pdf](http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp11.pdf). erişim tarihi: 20.05.2020.

- House, W. (1971). *The Impact of Information Technology of Management*, Averbach Publishers.
- Howard, M. (2001). *E-Government Across the Globe: How Will "e" Change Government?*. Government Finance Review, 6-9. <http://www.gfoa.org/downloads/eGovGFRAug01.pdf> erişim: 30.04.2008
- Işın, F. B. ve Gümüş S. (2019). *Markanın Yol Haritası*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- İraz, R. (2004). *Organizasyonlarda Karar Verme Ve İletişim Sürecinin Etkinliği Bakımından Bilgi Teknolojilerinin Rolü*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 11, ss.407-422.
- İnce M. (2013). *Pozitif Düşünce ve İletişim*, Ankara: Kalkan Maatbacılık.
- Karcioğlu, F., Timuroğlu, K. ve Çınar, O. (2009). "Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi - Bir Uygulama", İstanbul Üniversitesi Yönetim Dergisi, 20(63), s. 59-76
- Karkın N. (2003). *Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Değişim Süreci: e-Devlet Uygulamaları Ve Denizli Belediyesi Örneği*, Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi
- Kırçova, İ. (2004). *Yönetim Anlayışının Değişmesi 'e-Devlet' İhtiyacını Ortaya Çıkardı: Bu Devleti Herkes Sevecek*, İstanbul: İtovizyon, sayı 14.
- Kraut, R., Patterson, M., Landmark, V., Kiesler, S., Mukophadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). *Internet paradoxa social technology that reduces social involvement and psychological well-being?* American Psychologist, 53, 1017-1031.
- Özarallı, N. (1997). *Etkin Örgütsel İletişim Olarak Etkin Kaynak Alışverişi Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Robertson, R. (1999). *Küreselleşme - Toplum Kuramı ve Küresel Kültür*, (Çeviren: Ümit Hüsrev Yolsal). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Pascual, P.J. (2003). *E-Government. Manila: e-ASEAN Task Force-UNDP APDIP*,
- Silcock, R. (2001). *What is E-Government?*. Parliamentary Affairs, (54), 88- 101.
- Soysal, A. (1989). *Bilgisayar Destekli Yönetim Sistemleri*, İstanbul: MESS Yayınları.
- Timuroğlu, M. K. ve Balkaya, E. (2016). "Örgütsel iletişim ve motivasyon ilişkisi: Bir uygulama". International Journal of Social Inquiry, 9(2), 89-113.
- Tutar, H. (2009). *Örgütsel İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H. (2003). *Örgütsel İletişim*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Uçkan, Ö. (2003), *E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye*, İstanbul: Literatür Yayıncılık
- Uzun E. (2003). *E-Devlet Kapsamında e-Belediyecilik ve Bir Uygulama*, Edirne: Trakya Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar Mühendisliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi,
- Ünsal, H. (2008). *Örgütlerde İletişim Kalitesinin İyileştirilmesinde Bilişim Teknolojilerinin Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- West, D. M. (2004). *E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes*, Public Administration Review, 64 (1), 15-27.
- Yankın, F. B. (2019). *Dijital Dönüşüm Sürecinde Çalışma Yaşamı*, Edirne: Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi Cilt:7 Sayı:2 (1-38)
- Yumuşak, S. (2002). *İnsan Kaynaklarının Verimliliğinin Artırılmasında Uyumlaştırma Teknikleri ve Bir Uygulama*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir
- Zwijze-Koning, K.H., Jong, M.D.T. (2005), *Auditing Information Structures in Organizations: A Review of Data Collection Techniques for Network Analysis Organizational Research Methods*, Thousand Oaks, 8 (4), pp. 429-454

### **İnternet Kaynakları:**

- Url-1** <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2018-10-15-gartneridentifies-the-top-10-strategic-technology-trends-for-2019> (erişim Tarihi: 23.05.2022).