

DİJİTALLEŞEN KAMU HİZMETLERİ: DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER ÜZERİNDEN BİR ANALİZ

RABİA RANA SARI¹

Geliş Tarihi: 23 Aralık 2024

Kabul Tarihi: 3 Ocak 2025

Review Article / İnceleme Makalesi

Öz

Bu çalışma, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2020-2024 yılları arasında gerçekleştirilen “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması” verilerini temel alarak, dijitalleşmenin kamu hizmetlerine erişim üzerindeki etkilerini incelemektedir. Veri seti, bireylerin internet kullanım oranları, e-devlet hizmetlerine erişimi ve kamu kurumlarıyla dijital etkileşim sıklığını kapsayan yıllık anket sonuçlarından oluşmaktadır. Çalışmada, TÜİK tarafından sağlanan bu veriler, cinsiyete dayalı farklılıklar ve yıllar içerisindeki değişimler çerçevesinde analiz edilmiştir.

Nicel analiz yöntemleri kullanılarak yürütülen çalışmada, veriler betimsel istatistiklerle incelenmiştir. İnternet kullanım oranları, e-devlet hizmetleri kapsamındaki bilgi edinme ve form indirme gibi faaliyetlerin sıklığı ile demografik eğilimler, Microsoft Excel aracılığıyla görselleştirilmiş ve karşılaştırmalı analizler yapılmıştır. Bulgular, 2020 yılında %51,5 olan internet kullanım oranının 2024'te %73,7'e yükseldiğini ve bu artışın kadınlar ve erkekler arasında önemli farklılıklar gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bu çalışma, dijitalleşme sürecinde gözlemlenen erişim eşitsizliklerini ve bireysel dijital okuryazarlık seviyelerinin kamu hizmetlerinin kullanımına olan etkisini vurgulamaktadır.

Anahtar kelimeler: *Dijitalleşme, Kamu hizmetleri, İnternet kullanımı, E-devlet, Teknoloji erişimi.*

¹ İstanbul Cerrahpaşa Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, İstanbul, rabi-aranasri@gmail.com, 0009-0005-7808-7876

DIGITALIZING PUBLIC SERVICES: AN ANALYSIS BASED ON DEMOGRAPHIC VARIABLES

Abstract

This study examines the effects of digitalization on access to public services based on the data from the “Household Information Technologies (IT) Usage Survey” conducted by the Turkish Statistical Institute (TÜİK) between 2020-2024. The dataset consists of annual survey results covering individuals’ internet usage rates, access to e-government services, and frequency of digital interaction with public institutions. In the study, these data provided by TÜİK were analyzed within the framework of gender-based differences and changes over the years.

In the study conducted using quantitative analysis methods, the data were examined with descriptive statistics. Internet usage rates, frequency of activities such as obtaining information and downloading forms within the scope of e-government services, and demographic trends were visualized and comparative analyzes were made using Microsoft Excel. The findings reveal that the internet usage rate, which was 51.5% in 2020, increased to 73.7% in 2024, and this increase showed significant differences between women and men. This study highlights the access inequalities observed in the digitalization process and the impact of individual digital literacy levels on the use of public services.

Keywords: *Digitalization, Public services, Internet use, E-government, Technology access.*

GİRİŞ

İnternetin hızlanması ile Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki (BİT) gelişmeler, hükümetlerin modernleşmeye ulaşmaları ve vatandaşlarına internet üzerinden hizmet vermeleri için yeni araçlar sunmaktadır. Söz konusu bu gelişmelerin sonucu olarak hayata geçirilen e-devlet uygulamaları, devlet ve vatandaş arasındaki etkileşimin önemli ölçüde dönüşümüne vesile olmuştur. Bu dönüşüm, vatandaşların devlete, devletin ise vatandaşlara karşı sorumluluklarını dijital ortamda yerine getirmesine olanak tanımıştır (Akman vd., 2005, s.239). E-devlet kavramı, devlet ve vatandaş tarafından gerçekleştirilen işlemlerin bilişim teknolojileri ve özellikle de web tabanlı internet uygulamaları aracılığıyla yürütülmesini ifade etmektedir (Abramson ve Means, 2001, s.353). 1990'lardan itibaren, birçok ülke, bilgi ve iletişim teknolojilerinin olanaklarını vatandaşlarına sunmak için e-devlet projelerine yatırım yapmaya başlamıştır (Chen ve Gant, 2002, s.342). İnternetin hızla yaygınlaşmasıyla birlikte kamu hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımını artmış ve e-devlet uygulamaları gelişmiştir (Çevik, 2004, s.14). Bu süreç, devletlerin ekonomik ve sosyal kaynaklarını daha etkili kullanmasını sağlarken, toplumların ve yönetimlerin yapısında köklü değişimlere yol açmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanan ülkeler, küresel rekabette de öne çıkma fırsatı yakalamaktadır (Şentürk ve Karakurt, 2019, s.546). E-devlet uygulamalarının yaygınlaşmasıyla birlikte dünyada kamu hizmetleri önemli ölçüde gelişmiş, geleneksel devlet yönetimi biçimi elektronik ortama kaymıştır (Akgül, 2018, s.7). Devletler, vatandaşlarla hükümet arasındaki ilişkiyi güçlendirmek, kamu gelirlerini artırmak, yolsuzluğu azaltmak, kamu yönetiminin işleyişini iyileştirmek ve hesap verebilirlik ile şeffaflığı sağlamak gibi birçok amaç doğrultusunda e-devlet uygulamalarını bir kamu denetim mekanizması olarak kullanmaktadır (DPT, 2007, s.26). Türkiye'de de özellikle e-devlet uygulamaları sayesinde kamu kurumlarının verimliliği artarken, vatandaş tarafından birçok kamu hizmetine hızlı ve kolay bir şekilde internet üzerinden erişilebilmekte, bu da hizmet kalitesini ve vatandaş memnuniyetini artırmaktadır. İnternetin yaygın kullanımı, kamu kurumlarının vatandaşlardan geri bildirim almasını ve bu doğrultuda hizmetlerini iyileştirmesini kolaylaştırırken, faaliyetlerin çevrimiçi paylaşılması ise şeffaflık ve güven duygusunu pekiştirmektedir (Danu, 2023, s.88). Böylelikle e-devlet uygulamaları aracılığıyla, devletin sunduğu hizmetlerin zaman, maliyet ve mekân unsurları açısından etkin bir şekilde kullanımı, vatandaşlara eş zamanlı, kaliteli ve erişilebilir hizmet sunulmasına imkan sağlamaktadır

(Kırçova, 2003, s.28). Bunun yanı sıra dijital dönüşüm sürecinde bazı önemli sorunlar da göz ardı edilmemelidir. Dijital okuryazarlık seviyelerindeki farklılıklar, özellikle dezavantajlı gruplar arasında hizmetlere erişim açısından eşitsizliklere yol açarken (Dede, 2024, s.21), kişisel verilerin güvenliği ve mahremiyeti de çözümleni gereken kritik meseleler olarak ön plana çıkmaktadır (Zeybek ve Öztürk, 2021, s.8). Sonuç olarak, dijitalleşen kamu hizmetleri Türkiye’de hizmet kalitesini artırarak vatandaş memnuniyetini desteklerken, sürecin sürdürülebilir ve kapsayıcı olması için erişim eşitsizliği ve veri güvenliği gibi zorluklara yönelik çözüm odaklı politikalar geliştirilmelidir.

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye’de kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecini inceleyerek, özellikle e-Devlet kullanım oranlarını ve cinsiyete dayalı farklılıkları değerlendirmektir. Çalışma, vatandaşların kamu hizmetlerinden faydalanma süreçlerinde internetin rolünü, mevcut veriler ışığında, demografik değişkenler çerçevesinde analiz etmeyi hedeflemektedir. Çalışmada Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması” verileri temel alınarak, 2020-2024 yılları arasındaki dijitalleşme eğilimleri yıllara göre karşılaştırmalı olarak analiz edilecektir. Çalışmada aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmaktadır:

1. 2020-2024 yılları arasında Türkiye’deki internet kullanım oranları nasıl bir değişim göstermiştir?
2. E-devlet hizmetlerinin kullanım oranları cinsiyet bazında nasıl farklılıklar göstermektedir?
3. E-devlet hizmetleri kapsamında bilgi edinme, form indirme ve gönderme gibi faaliyetlerin yıllar içerisindeki değişimi nedir?

Dijitalleşmenin kamu hizmetleri üzerindeki etkileri, toplumsal ve idari işleyiş açısından birçok önemli soruyu beraberinde getirmektedir. Kamu kurumlarının dijital hizmetleri, vatandaşların hizmetlere erişimini kolaylaştırırken aynı zamanda katılım mekanizmalarını güçlendirmekte ve bürokratik süreçleri hızlandırmaktadır. Ancak, dijital dönüşümün getirdiği faydaların yanı sıra, dijital okuryazarlık düzeyindeki eşitsizlikler ve erişim sorunları gibi bazı yapısal zorlukların varlığı da dikkate alınmalıdır.

2. DİJİTAL KAMU HİZMETLERİNİN TEORİK ÇERÇEVESİ

2.1. E-Devlet ve Kamu Dijitalleşmesi

E-devlet, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasını ve vatandaşların devletle olan işlemlerini dijital platformlar üzerinden gerçekleştirmesini ifade etmektedir (Akgül, 2018, s.8). Bu kavram, kamu yönetiminin modernizasyonunu desteklemek amacıyla etkinlik, verimlilik ve şeffaflık gibi temel ilkeler etrafında şekillenmektedir (Karasoy ve Babaoğlu, 2020, s.116). E-devlet uygulamaları, bir yandan vatandaş-devlet etkileşimini güçlendirmeyi, kamu hizmetlerine erişimi kolaylaştırmayı ve idari süreçlerde hesap verebilirliği artırmayı hedeflerken; bununla birlikte sosyal katılımı destekleyerek demokratikleşme süreçlerini de olumlu yönde etkileme potansiyeline sahiptir (Polat, vd., 2023, s.290-291).

Türkiye’de e-devlet uygulamaları, 2000’li yılların başında kamu yönetiminde dijital dönüşüm süreçlerinin hız kazanmasıyla gündeme gelmiştir. Bu süreçte, 2008 yılında faaliyete geçirilen “e-Devlet Kapısı” (www.turkiye.gov.tr), kamu hizmetlerine tek bir noktadan erişim sağlayan entegre bir platform olarak önemli bir dönüm noktası olmuştur. Bu platform, vatandaşların çeşitli kamu hizmetlerini çevrimiçi olarak kullanabilmesine olanak tanımış ve hizmetlere erişim sürecini kolaylaştırmıştır (Çarıkçı, 2010, s.97). Türkiye’de e-devlet uygulamalarının kurumsal altyapısını güçlendirmek amacıyla Kamu Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü ve Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı gibi düzenlemeler hayata geçirilmiştir. Bu adımlar, e-devlet hizmetlerinin daha kapsamlı hale getirilmesi ve dijitalleşme süreçlerinin hızlandırılmasında kritik rol oynamıştır (Demirhoca, 2022, s.3; Ünal ve Kiraz, 2016, s.440-444).

E-devlet uygulamaları, kamu yönetiminde dijital dönüşümün önünü açarken, vatandaş-devlet etkileşimini de güçlendirmiştir (Sebetci ve Aksu, 2014, s.226). Bununla birlikte, e-devlet hizmetlerinin yaygınlaştırılması önünde bazı önemli zorluklar da bulunmaktadır. Güvenlik ve gizlilik kaygıları, dijital hizmetlere erişimdeki eşitsizlikler ve vatandaşların dijital okuryazarlık seviyeleri, bu zorluklar arasında öne çıkmaktadır. Bu engellerin aşılması, e-devlet uygulamalarının daha geniş kitlelere ulaşması ve etkili bir şekilde kullanılabilmesi açısından önem arz etmektedir (Yıldız ve Polat, 2012, s.12; Polemi vd., 2010, s.422).

2.2. Teknolojik Gelişmelerin Kamu Hizmetlerine Etkisi

İletişim teknolojilerindeki hızlı ve sürekli gelişmeler, kamu hizmetlerinin sunumunda önemli dönüşümleri beraberinde getirmiştir. Kamu yönetiminde iletişim kavramı, zamanla ve teknolojik gelişmelerle birlikte sürekli yenilenmekte ve farklı anlamlar kazanmaktadır. Günümüzde kamu yöneticileri, iş süreçlerini iletişim araçlarıyla yürütmekte ve bu araçlar sayesinde toplumsal memnuniyeti, işlerin algılanma biçimini ve yönetimin etkinliğini değerlendirebilmektedir (Şahin, 2007, s.83-84). Kurumsal bir nitelik kazanan iletişim birimleri, devlet ile birey arasındaki diyalogun en etkin aracı haline gelmiştir. Son 50 yılda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler, kamu yönetiminde köklü değişimlere yol açmış; özellikle web 1.0'dan web 4.0'a kadar gelişen internet teknolojileri, kamu kurumlarını daha erişilebilir ve etkileşim odaklı hizmetler sunmaya yöneltmiştir (Bulut ve Oğuz, 2019, s.157). Özellikle internet, mobil teknolojiler ve bulut bilişim gibi yenilikçi teknolojiler, kamu hizmetlerinin erişilebilirliğini artırmanın yanı sıra şeffaflık ve verimlilik konularında da önemli katkılar sağlamaktadır (Indama, 2022, s.12; Danu, 2023, s.88). Açık veri platformları, vatandaşlara kamu kurumlarının faaliyetlerine ilişkin daha fazla bilgiye erişim imkânı sağlamakta, bu da hesap verebilirliği ve kamuya duyulan güveni güçlendirmektedir (Gil-García vd., 2017, s.2). İnternet ve mobil teknolojiler, vatandaşların kamu kurumlarıyla etkileşimlerini kolaylaştırarak, kamu hizmetlerine erişim süreçlerini daha etkin hale getirmiştir (Bhisikar, 2011, s.24). E-devlet uygulamaları, vatandaşlara çevrimiçi platformlar üzerinden bilgi edinme, işlem yapma ve çeşitli kamu hizmetlerine hızla erişme imkânı sunmaktadır (Cordella ve Tempini, 2015, s.2). Bunun yanı sıra, bulut bilişim teknolojileri, kamu kurumlarının bilgi işlem altyapısını modernize ederek, hizmet sunum süreçlerinin daha verimli ve kesintisiz bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanımaktadır (Chen vd., 2023, s.1904).

Ayrıca, yapay zeka ve büyük veri analitiği gibi ileri teknolojiler, kamu hizmetlerinin daha etkin, öngörülebilir ve vatandaş odaklı bir şekilde sunulmasını desteklemektedir. Bu teknolojiler, kamu politikalarının daha veriye dayalı ve proaktif bir yaklaşımla geliştirilmesine olanak tanıyarak idari süreçlerin etkinliğini artırmaktadır (Noordt ve Misuraca, 2019, s.50-51; Haque ve Atkison, 2018, s.48). Bununla birlikte, bu teknolojilerin etkili bir şekilde uygulanabilmesi, kamu kurumlarının kurumsal kapasitesinin güçlendirilmesini ve vatandaşların dijital okuryazarlık seviyelerinin artırılmasını gerektirmektedir. Dijital okuryazarlık, bu platformlarda bilgiye erişim ve bu bilgiyi eleştirel bir şekilde değerlendirme

yeteneğini geliştirmektedir. Bu alanlarda yapılacak iyileştirmeler, hem bireylerin hem de toplumun dijital dönüşüm sürecine aktif katılımını teşvik edecek, böylece kamu hizmetlerinin daha erişilebilir ve etkili hale gelmesine olanak tanıyacaktır (Dede, 2024, s.21)

3. YÖNTEM

Bu çalışmada, Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2020-2024 yıllarına ait Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması verilerinden “Cinsiyete göre bireylerin son 4 yıl içinde özel amaçla kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullanım ve yürüttükleri faaliyetlerin oranı” kullanılacaktır. Veri analizi sürecinde, betimsel istatistik yöntemleri kullanılmıştır. Analizler ve görselleştirmeler, Microsoft Excel programı ile gerçekleştirilmiştir. Betimsel istatistikler, ham verilerin özetlenmesi, eğilimlerin görselleştirilmesi ve önemli farklılıkların ortaya konması için kullanılmıştır. Araştırma kapsamında, internet erişimi, e-devlet hizmetlerinin kullanım oranları ve demografik faktörlere dayalı eğilimler analiz edilerek son dört yıldaki değişimler karşılaştırmalı olarak ele alınacaktır. Bu verilerin analizi, kamu hizmetlerinin dijitalleşme sürecinde kaydedilen ilerlemeleri ortaya koymakla birlikte, dijital dönüşümde karşılaşılan eşitsizlikleri ve eksiklikleri de değerlendirmeye yardımcı olacaktır. Elde edilen bulgular, kamu hizmetlerinin gelecekteki dijital dönüşüm planlarına yönelik öneriler geliştirilmesi için önemli bir veri kaynağı oluşturacaktır.

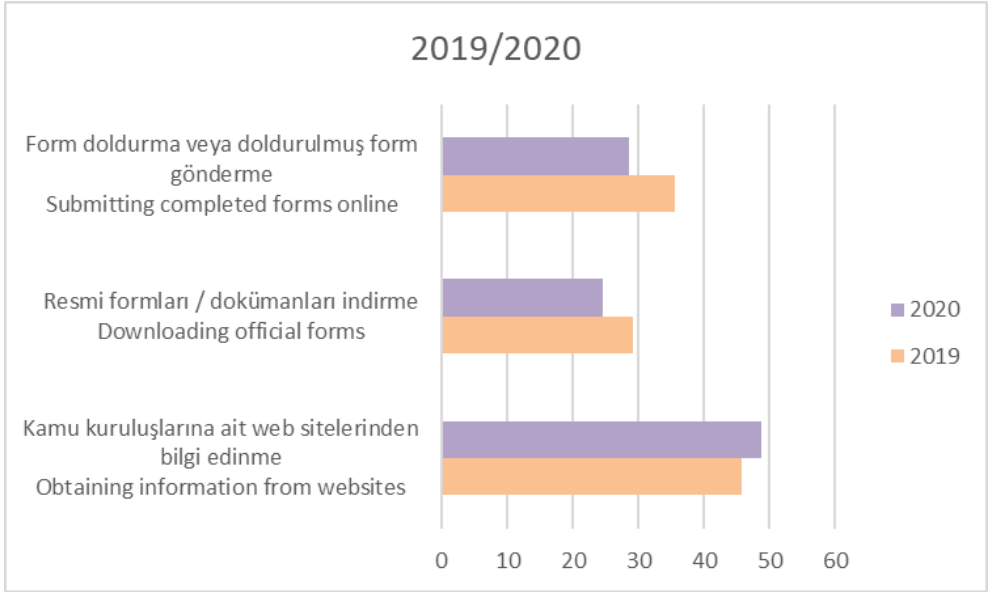
Bu çalışmada, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından 2020-2024 yılları arasında gerçekleştirilen “Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması” verileri kullanılmıştır. Veri seti, bireylerin internet kullanımı, e-devlet hizmetlerine erişimi ve kamu kurumlarıyla dijital etkileşim oranlarını kapsayan yıllık anket sonuçlarından oluşmaktadır. Çalışma kapsamında, özellikle cinsiyete dayalı farklılıklar ve yıllar içerisindeki değişimler incelenmiştir. Veri seti, TÜİK'in açık veri portalından temin edilerek, ham veriler doğrudan analizlerde kullanılmıştır. Analiz edilen başlıca değişkenler arasında toplam internet kullanım oranları, cinsiyet bazlı internet kullanım oranları, e-devlet hizmetlerinin kullanım oranları (örneğin, bilgi edinme, form indirme ve gönderme) yer almaktadır. Bu veri seti, Türkiye'nin dijitalleşme sürecini yıllar bazında karşılaştırmalı olarak değerlendirme ve analiz etme imkânı sunmuştur.

4. BULGULAR

Bu çalışma, 2020-2024 yılları arasında TÜİK'in *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması*'na dair verilerin analizi üzerine odaklanmaktadır. Özellikle internet kullanım oranları ve dijital kamu hizmetlerine erişim ile kullanım sıklığı incelenecektir. E-devlet hizmetlerinin kullanımı, web sitelerinden bilgi edinme ve resmi form indirme gibi alanlarda sağlanan veriler, yıllar içindeki değişimleri ve cinsiyetler arası farklılıkları ortaya koymaktadır.

2020 yılında e-devlet hizmetlerinin kullanım oranı %51,5 olarak belirlenmiştir. Cinsiyet bazında incelendiğinde, erkeklerin kullanım oranı %62,1 iken, kadınlarda bu oran %41,1 olarak tespit edilmiştir. Web sitelerinden bilgi edinme oranı toplamda %48,7, kadınlarda %38,1, erkeklerde ise %59,4 olarak kaydedilmiştir. Resmi form indirme ve gönderme işlemlerinde ise toplam kullanım oranı %28,6, kadınlarda %23,7, erkeklerde ise %33,4 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı kamu kurumlarıyla internet üzerinden etkileşim ve faaliyet türleri Grafik 1'de gösterilmiştir.

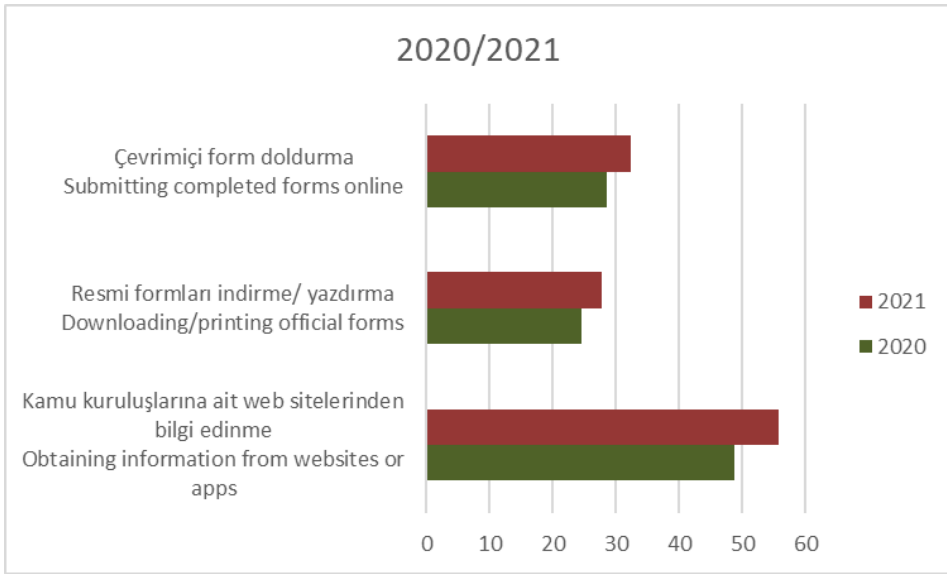
Grafik 1: 2020 yılı Kamu Kurumlarıyla İnternet Üzerinden Etkileşim ve Faaliyet Türleri



Kaynak: TÜİK (data.tuik.gov.tr)

2021 yılında e-devlet hizmetlerinin kullanım oranı %58,9'a yükselmiştir. Bu artış, erkeklerde %67,6, kadınlarda ise %50,2 seviyesine ulaşmıştır. Web sitelerinden bilgi edinme oranı toplamda %55,8, kadınlarda %47,2, erkeklerde %64,4 olarak kaydedilmiştir. Resmi form indirme oranı ise kadınlarda %27,6, erkeklerde %37 olarak tespit edilmiştir. 2021 yılı kamu kurumlarıyla internet üzerinden etkileşim ve faaliyet türleri Grafik 2'de gösterilmiştir.

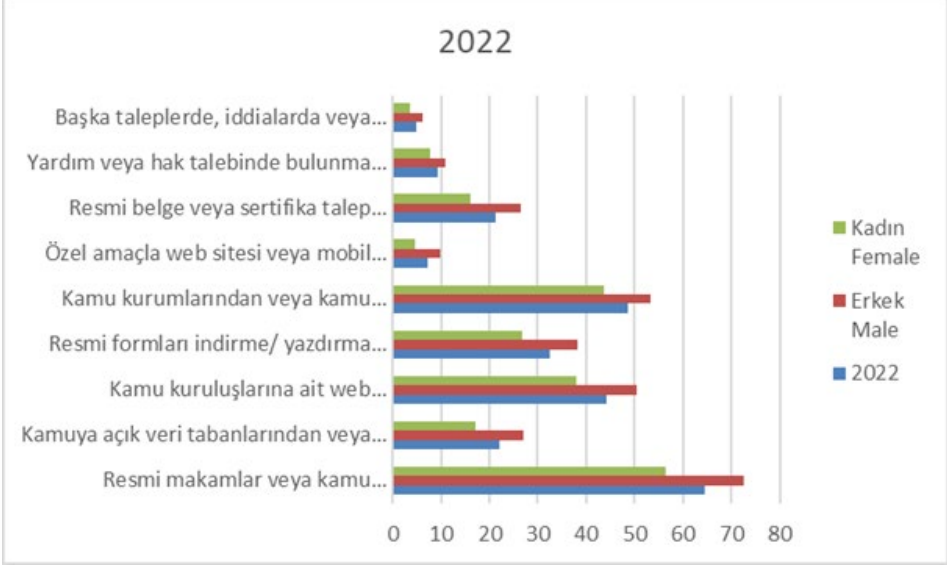
Grafik 2: 2021 yılı Kamu Kurumlarıyla İnternet Üzerinden Etkileşim ve Faaliyet Türleri



Kaynak: TÜİK (data.tuik.gov.tr)

2022 yılında e-devlet hizmetlerinin kullanım oranı %68,7'ye çıkmıştır. Erkeklerde bu oran %76,6, kadınlarda ise %60,8 olarak belirlenmiştir. Web sitelerinden bilgi edinme oranı erkeklerde %50,3, kadınlarda %37,9, toplamda ise %44,1 olarak kaydedilmiştir. Resmi form indirme ve yazdırma işlemlerinde erkeklerde %38,1, kadınlarda %26,6, toplamda ise %32,4 olarak gerçekleşmiştir. 2022 yılı cinsiyete göre kamu kurumlarıyla internet üzerinden etkileşim ve faaliyet türleri Grafik 3'de gösterilmiştir.

Grafik 3: 2022 yılı Cinsiyete Göre Kamu Kurumlarıyla İnternet Üzerinden Etkileşim ve Faaliyet Türleri



Kaynak: TÜİK (data.tuik.gov.tr)

2023 yılı itibarıyla e-devlet hizmetlerinin kullanım oranı %73,9 ile en yüksek seviyeye ulaşmıştır. Bu dönemde erkeklerde %81,3, kadınlarda ise %66,4 oranları gözlemlenmiştir. Web sitelerinden bilgi edinme oranı toplamda %48,2, erkeklerde %54,6, kadınlarda %41,8 olarak belirlenmiştir. Resmi form indirme ve yazdırma işlemlerinde ise erkeklerde %35,8, kadınlarda %25,4, toplamda %30,6 oranı tespit edilmiştir. 2023 yılı cinsiyete göre kamu kurumlarıyla internet üzerinden etkileşim ve faaliyet türleri Grafik 4'de gösterilmiştir.

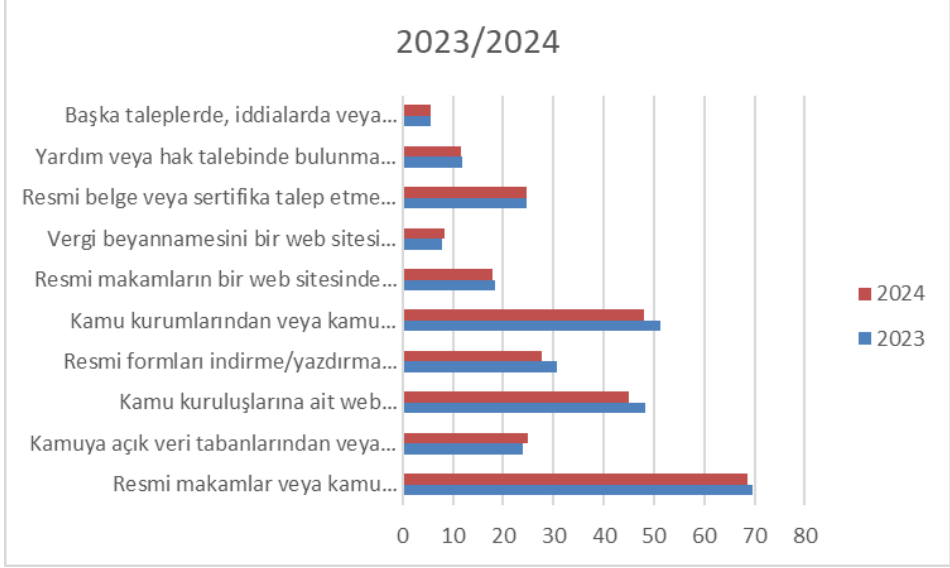
Grafik 4: 2023 yılı Cinsiyete Göre Kamu Kurumlarıyla İnternet Üzerinden Etkileşim ve Faaliyet Türleri



Kaynak: TÜİK (data.tuik.gov.tr)

2024 yılı verileri, e-devlet hizmetlerinin kullanım oranının %73,7 ile 2023 yılına göre hafif bir düşüş gösterdiğini ortaya koymaktadır. Erkeklerde %80,7, kadınlarda ise %66,7 oranları kaydedilmiştir. Web sitelerinden bilgi edinme oranı %45,1'e düşerken, erkeklerde %51,0, kadınlarda ise %39,2 olarak gerçekleşmiştir. Resmi form indirme ve yazdırma işlemlerinde toplam kullanım oranı %27,7, erkeklerde %32,3, kadınlarda %23,0 olarak tespit edilmiştir. 2024 yılı cinsiyete göre kamu kurumlarıyla internet üzerinden etkileşim ve faaliyet türleri Grafik 5'de gösterilmiştir.

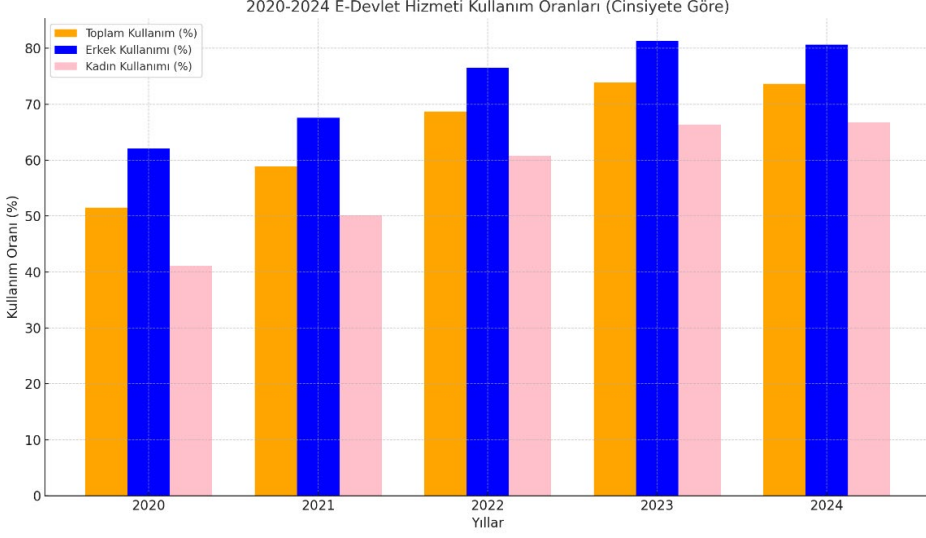
Grafik 5: 2024 yılı Cinsiyete Göre Kamu Kurumlarıyla İnternet Üzerinden Etkileşim ve Faaliyet Türleri



Kaynak: TÜİK (data.tuik.gov.tr)

Son dört yılın verileri, kamu kurumlarıyla özel amaçla iletişimde internet kullanımında sürekli bir artış olduğunu göstermektedir. 2020 yılında toplam kullanım oranı %51,5 iken, bu oran 2023 yılında %73,9'a yükselmiş ve 2024'te %73,7 seviyesinde sabitlenmiştir. Erkeklerin internet kullanım oranı kadınlara kıyasla her yıl daha yüksek seyretmiş; 2020'de %62,1 olan erkek kullanım oranı 2023'te %81,3'e ulaşmıştır. Kadınlarda ise aynı dönemde %41,1'den %66,4'e bir artış gözlemlenmiştir. 202-2024 yılları arasında cinsiyete göre kamu kurumlarıyla internet üzerinden etkileşimde kullanım oranları Grafik 6'da gösterilmiştir.

Grafik 6: 2020-2024 Yılları Arasında Kamu Kurumlarıyla İnternet Üzerinden Etkileşimde Cinsiyete Göre Kullanım Oranları



Kaynak: TÜİK (data.tuik.gov.tr)

5. TARTIŞMA

Bu çalışmada elde edilen bulgular, Türkiye’de dijital kamu hizmetlerinin kullanımındaki artış eğilimlerini ortaya koyarken, literatürdeki teorik çerçeve ile anlamlı bir şekilde örtüşmektedir. 2020-2024 yılları arasında TÜİK’in Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması verileri, e-devlet uygulamalarının kullanım oranlarının yıllar içinde istikrarlı bir şekilde arttığını göstermektedir. Bu durum, dijitalleşmenin kamu hizmetleri üzerindeki olumlu etkilerini destekler niteliktedir (Özer ve Yıldırım, 2023, s.65; Köroğlu, 2012, s.455).

Bulgular, dijitalleşmenin kamu hizmetlerinin verimliliğini artırdığını ve vatandaşların bu hizmetlere erişimini kolaylaştırdığını ortaya koymaktadır. 2020 yılında e-devlet kullanım oranı %51,5 seviyesindeyken, 2023 yılında bu oran %73,9’a ulaşmıştır. Literatürde ifade edilen, dijitalleşmenin kamu hizmetlerini daha erişilebilir ve şeffaf hale getirdiği görüşü bu verilerle doğrulanmaktadır (Çaptuğ, 2021, s.1317; Küçüküçü ve Aydın, 2017, s.474). Ayrıca, e-devlet uygula-

malarının vatandaş-devlet etkileşimini güçlendirdiği ve bu etkileşimi daha hızlı, güvenli ve kolay bir şekilde gerçekleştirdiği bulgusu, çalışmada sunulan istatistiklerle örtüşmektedir (Yaman, vd., 2020, s.29).

Cinsiyete dayalı kullanım farklılıkları, çalışmada dikkat çeken bir diğer bulgudur. Erkeklerin e-devlet kullanım oranları her yıl kadınlara kıyasla daha yüksek olsa da kadınların kullanım oranlarındaki artış dikkat çekicidir. Örneğin, 2020 yılında kadınların e-devlet kullanım oranı %41,1 iken, bu oran 2023 yılında %66,4'e yükselmiştir. Bu eğilim, toplumsal cinsiyet eşitliği açısından olumlu bir gelişme olarak değerlendirilebilir. Ancak literatürde sıklıkla vurgulanan dijital okuryazarlığın ve erişim eşitsizliklerinin halen önemli bir sorun olduğu gerçeği bu verilerle de desteklenmektedir (Işıkcı, 2017, s.1893; Özen ve Gürel, 2020, s.16). Kadınların e-devlet hizmetlerine erişimde erkeklere oranla geride kalması, dijital uçurumun hala varlığını sürdürdüğünü göstermektedir.

Dijitalleşme süreçleri, bilgi ve veri kavramlarını giderek daha önemli hale getirirken, kişisel veri güvenliği ve mahremiyet sorunları bu dönemin temel endişe kaynaklarından biri olarak öne çıkmaktadır (Uslu, 2023, s.20). Bu bağlamda, bilgi güvenliği ve veri yönetimi süreçlerinin doğru anlaşılması ve etkin bir şekilde uygulanması, dijital çağın vazgeçilmez bir gerekliliği haline gelmiştir (Gün, 2024, s.154). Bu çalışmada güvenlik konusuna doğrudan değinilmesinde de, e-devlet hizmetlerinin yaygınlaşmasıyla birlikte bireylerin kişisel verilerinin korunmasına yönelik politika ve uygulamaların güçlendirilmesi gerektiği açıktır. Verilerin analizinden elde edilen bulgular, güvenlik ve mahremiyetin e-devlet uygulamalarının daha fazla benimsenmesi için kritik bir unsur olduğunu göstermektedir. Bolayır ve Keyifli'nin (2022) çalışması ise, e-devlet uygulamalarının, devlet işleyişinde daha güvenilir bir yapı oluşturduğunu ve yolsuzluğun azaltılmasında etkili bir araç olduğunun altını çizmektedir. Çalışmada, e-devlet uygulamalarının sağladığı şeffaflık ve hesap verebilirlik sayesinde yolsuzluğun önlenmesinde önemli bir rol oynadığı vurgulanmıştır. Bu bulgu, e-devletin, kamu hizmetlerinin daha etkin ve güvenilir bir şekilde sunulmasını sağladığına dair literatürdeki diğer araştırmaları (Koyuncu ve Ünver, 2017; Linhartova, 2017; Çetin, 2020) da destekler niteliktedir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kamunun dijitalleşmesiyle, vatandaşa yönelik kamu hizmetlerinin daha verimli bir şekilde sunulabilmesi ve bu sayede zamandan tasarruf etme gibi önemli avantajlar elde edilmektedir. Vatandaşlar, ihtiyaç duydukları hizmetlere hızlı bir şekilde erişim sağlayarak, bürokratik işlemlerle daha az zaman harcamaktadırlar (Göçoğlu, 2020, s.619; Karadağ, 2024, s.14). Ayrıca dijitalleşme, vatandaş memnuniyetinde de artışa yol açmaktadır. E-devlet hizmetlerinin kullanım oranlarının artması, vatandaşların devletle olan etkileşimlerini kolaylaştırmakta ve bu durum, kamu kurumlarına olan güveni artırmaktadır (Alkan ve Ünver, 2020, s.1439).

Kamunun dijitalleşme sürecinin iyileştirilmesi adına bazı politika ve uygulama önerileri bulunmaktadır. Öncelikle, teknolojik altyapının iyileştirilmesi gerekmektedir. Kamu kurumlarının dijital hizmet sunumunda karşılaştıkları teknik sorunların giderilmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır (Erin, 2021, s.11). Ayrıca, dijital okuryazarlık eğitimlerinin yaygınlaştırılması, vatandaşların dijital hizmetleri etkin bir şekilde kullanabilmeleri için önem arz etmektedir (Eşki ve Tarhan, 2022, s.326). Bu eğitimler, özellikle dezavantajlı gruplar için büyük bir fırsat sunmakta ve dijital uçurumu azaltma potansiyeli taşımaktadır. Son olarak, dezavantajlı grupların erişim sorunlarına yönelik çözümler geliştirilmesi, sosyal adaletin sağlanması açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, kamu politikalarının bu grupların ihtiyaçlarına yönelik olarak şekillendirilmesi önerilmektedir (Festic vd., 2021, s.356).

TÜİK verilerine dayalı olarak yapılan analizler, kamunun dijitalleşmesinde gözle görülür bir ilerleme kaydedildiğini ortaya koymaktadır. 2020 yılında %51,5 olan internet kullanım oranı, 2023 yılında %73,9'a yükselmiş ve 2024'te %73,7 seviyesinde sabitlenmiştir. Bu veriler, 2020-2024 yılları arasında kamu hizmetlerinde internet kullanım oranlarının istikrarlı bir şekilde arttığını göstermektedir. Bu, kamu hizmetlerinin dijitalleşme sürecinde önemli bir ilerleme olduğunu ortaya koymaktadır. Erkeklerin internet kullanım oranlarının kadınlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ancak kadınların kullanım oranlarında yıllar içinde ciddi anlamda artış görülmesi, toplumsal cinsiyet eşitliği açısından olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmektedir. Çalışma verilerine ek olarak yapılacak önerilerde, kamu kurumlarının dijital hizmetlerini sorunsuz bir şekilde sunabilmesi için altyapı yatırımları artırılmalıdır. Dijital uçurumu azaltmak amacıyla tüm vatan-

daşlara yönelik eğitim programları düzenlenmelidir. Bu programlar, özellikle kadınlar ve diğer dezavantajlı gruplar için önceliklendirilmeli ve erişilebilir hale getirilmelidir. Kamu hizmetlerinin etkinliğini artırmak için vatandaşlardan düzenli geri bildirim alınmalı ve bu doğrultuda hizmetlerde iyileştirmeler yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Abramson, M. A. & Means, G. (2001). *E-government*. New York: Rowman and Littlefield.
- Akgül, Y. (2018). Adoption of e-government services in Turkey. *AJIT-e: Online Academic Journal of Information Technology*, 9(32),7-22. <https://doi.org/10.5824/1309-1581.2018.2.001.x>
- Akman, I., Yazıcı, A., Mıshra, A. & Arifoğlu, A. (2005). E-government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 22(2), 239-257. doi: 10.1016/j.giq.2004.12.001
- Alkan, Ö. and Ünver, Ş. (2020). Türkiye’de e-devlet hizmetlerinin kullanımını etkileyen faktörlerin analizi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. <https://doi.org/10.16951/atauniiibd.757571>
- Bhisikar, A. (2011). Gcloud: new paradigm shift for online public services. *International Journal of Computer Applications*, 22(8), 24-29. <https://doi.org/10.5120/2603-3629>
- Bolayır, B., & Keyifli, N. (2022). E-devlet uygulamalarının yolsuzluk üzerindeki etkisinin veri zarflama analizi yöntemiyle incelenmesi: OECD ülkeleri örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 12(1), 1-18.
- Bulut, Y. ve Oğuz, J. (2019). İletişim başkanlığı faaliyetleri kapsamında devlet ve vatandaş arasındaki iletişim kanallarının dönüşümü. *International Congress of Management Economy and Policy 2019 Spring Proceedings Book* april 20-21, 2019 İstanbul.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de e-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95-122.
- Çaptuğ, M. (2021), “Covid-19 salgınının kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecine etkisi ve sonuçları”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*,

23(2), s.1309- 1327. Doi:10.33717/Deuhfd.1001374

- Çetin, C. N. (2020). İnternet kullanımı yolsuzluğu azaltır mı? BİT çerçevesinde panel veri analizi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(3), 41-61.
- Çevik, H. (2004). *Türkiye’de kamu yönetimi sorunları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Chen, Y., Liu, L., Zhang, X., Sarma, V., Tan, C. M., ve Yang, C. (2023). Use of internet of things to improve e-government public services. *Sensors and Materials*, 35(6), 1903. <https://doi.org/10.18494/sam4322>
- Cordella, A. and Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ict and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279-286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Chen, Y.-C. & Gant, J. (2002). Transforming local e-government services: The use of application service providers. *Government Information Quarterly*, 18(4), 343-355. doi: 10.1016/S0740-624X(01)00090-9
- Danu, D. E. A., Supardi, S., Sutanto, S. T. J. P., ve Riko, R. S. (2023). E-services: Implementation of digital-based public services in the 4.0 era. *Athena: Journal of social, culture and society*, 1(3), 87-92. <https://doi.org/10.58905/athena.v1i3.40>
- Dede, A. (2024). Dijital vatandaşlığın dokuz boyutu ve e-devlet uygulamaları. *EKEV Akademi Dergisi*, (97), 15-27.
- Demirhoca, Ü. (2022). *Türkiye’nin e-devlet politikası*. [Yayımlanmamış doktora tezi, Pamukkale Üniversitesi].
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı (DPT) (2007). E-devlet proje ve uygulamaları. Erişim Adresi: <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/04/e-Devlet-Proje-ve-Uygulamaları-Erişim-Tarihi-20.02.2021>.
- Erin, R. (2021). *Dijital devlet ve Türk kamu yönetiminin dijitalleşme pratikleri*. [Yüksek Lisans Tezi].
- Eşki, B. ve Tarhan, Ç. (2022). Türkiye’de eğitimde dijital dönüşüm: Cbs tabanlı bir analiz. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24[Özel

sayı], 322-336. <https://doi.org/10.16953/deusosbil.1189601>

- Festic N., Büchi M. ve Latzer M. (2021). It's still a thing: Digital inequalities and their evolution in the information society. *Studies in Communication and Media*, 10. jg. 3, s.326- 361. doi:10.5771/2192-4007-2021-3-326.
- Gil-García, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2017). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Göçoğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 615-628. <https://doi.org/10.33206/mjss.538784>
- Gün, A. (2024). Kamu çalışanlarının bilgi güvenliği farkındalığı ve dijital mahremiyet bilinci arasındaki ilişkinin incelenmesi. A. Gün ve O. Akgül (Ed.), *Dijitalleşme sürecinde sosyal politikada güncel gelişmeler içinde* (s.153-174). Nobel.
- Haque, S. and Atkison, T. (2018). A forensic enabled data provenance model for public cloud. *Journal of Digital Forensics, Security and Law*. <https://doi.org/10.15394/jdfsl.2018.1570>
- Indama, V. (2022). Digital governance: Citizen perceptions and expectations of online public services. *Interdisciplinary Studies in Society, Law, and Politics*, 1(2), 12-18. <https://doi.org/10.61838/kman.isslp.1.2.3>
- Işıkcı Y. (2017), “E-devlet uygulamalarının hukuk devletine etkisi: yeni kamu işletmeciliği paradigması üzerinden bir değerlendirme”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 22, Sayı:15, s.1893-1913.
- Karadağ, H. (2024). A dynamic capabilities approach to digital transformation in public organizations and the role of big data analytics: a review of literature. *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, 6(1), 13-39. <https://doi.org/10.58307/kaytek.1317501>
- Karasoy, H., & Babaoğlu, P. (2020). Türkiye’de elektronik devletten dijital devlete doğru. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(23), 397-416.
- Kırçova, İ. (2003). E-devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri. *İstanbul Ticaret Odası*, Yayın No: 38, İstanbul: Acar Matbaacılık.

- Koyuncu, C. & Ünver, M. (2017). Information and communication technologies (ICTs) and corruption level: Empirical evidence from panel data analysis. *The Journal of International Scientific Researches*, 2(6), 1-10. doi: 10.23834/isrjournal.322734
- Köroğlu, Ö. T. (2012), “Kamu iktisadi teşebbüslerinin 1980’den sonra geçirdiği dönüşüm süreci ve istihdam sistemine etkileri”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (1), s.453-475.
- Küçüktağılı, A. T., ve Aydın, V. (2017), “Yeni kamu yönetimi bağlamında stratejik planlama anlayışı”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 28, s.473-492.
- Linhartová, V. (2017). The role of e-government in mitigating corruption. *Scientific Papers of the University of Pardubice, Series D, Faculty of Economics and Administration*, 40, 120-131.
- Lupu, D. & Lazar, C. G. (2015). Influence of e-government on the level of corruption in some EU and non-EU states. 7th International Conference on Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration, GEBA 2013, 365-371. doi: 10.1016/S2212-5671(15)00085-4
- Noordt, C. v. and Misuraca, G. (2019). New wine in old bottles: chatbots in government. *Lecture Notes in Computer Science*, 49-59. https://doi.org/10.1007/978-3-030-27397-2_5
- Özen A., ve Gürel, F. N. (2020), “Kamu denetiminde dijital dönüşüm: Dijital ikiz yöntemi”, *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), s.16-23.
- Özer, M. A., ve Yıldırım, S. (2023), “Küreselleşmenin kamu hizmetine yansımaları ve türk kamu yönetimine etkisi”, *Sakarya Üniversitesi Türk Akademi Dergisi*, 2(1), s.61-87.
- Polat, Z. A. (2023). The transformation from e-government to e-land administration in türkiye: a swot-based assessment analysis. *International Journal of Engineering and Geosciences*, 8(3), 290-300. <https://doi.org/10.26833/ijeg.1152715>
- Polemi, D. and Douligieris, C. (2010). Sweb: an advanced mobile residence certificate service. Next Generation Society. *Technological and Legal Issues*, 421-430. https://doi.org/10.1007/978-3-642-11631-5_38

- Sebetci, Ö. and Aksu, G. (2014). Evaluating e-government systems in turkey: the case of the 'e-movable system.' *Information Polity*, 19(3,4), 225-243. <https://doi.org/10.3233/ip-140341>
- Şahin, Ali (2007), "Türk Kamu Yönetiminde Yönetiş İletişim ve Bu Konuda Düzenlenen Bir Anket Çalışmasının Sonuçları", *Maliye Dergisi*, 152, s.81-101.
- Şentürk, S. H. & Karakurt, B. (2019). Türkiye'de e-maliye uygulamaları: Tarihsel bir bakış. B. Parlak ve K. C. Doğan (Ed.), *E-yönetişim, kavramsal/kuramsal çerçeve, ülke incelemeleri ve Türkiye'ye yansımaları* (ss. 547-572) içinde. İstanbul: Beta Yayınevi.
- TÜİK (2024). Türkiye İstatistik Kurumu, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanım-Arastirmasi-2024-53492](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanım-Arastirmasi-2024-53492)
- Uçkan, Ö. (2003). *E-Devlet, e-demokrasi ve Türkiye kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması için strateji ve politikalar-I*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Uslu, H. (2023). Dijital dönüşüm ve kamu hizmetleri yönetimde yenilikçi yaklaşımlar ve zorluklar. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 15-31.
- Ünal, F., & Kiraz, İ. (2016). Türkiye'de e-devlet uygulamalarının kamu hizmetlerinin sunumunda etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP bilişim sistemi örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 437-450.
- Yaman M., Bilgin, A., & Çakır, E. (2020), "Dijital çağda kamu yönetimi lisans müfredatları: Türkiye üzerine bir inceleme", *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, Cilt 2, Sayı: 1, s.28-40
- Yıldız, M., ve Karakaya Polat, R. (2012). Türkiye'deki e-devlet araştırma ve uygulamalarının eleştirel bir değerlendirmesi ve öneriler. *E- devlet kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisinde güncel gelişmeler* (ss.623-648), Ankara: NOBEL.
- Zeybek, B. and Öztürk, İ. (2021). Dijitalleşme ve etik sorunlar: nesnelere interneti teknolojilerini gözetim, gizlilik, güvenlik kapsamında değerlendirme. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (55), 1-15. <https://doi.org/10.47998/ikad.932173>