

DİJİTAL DEVLET İNCELEMESİ TÜRKİYE*

 OECD | 2023



RAPOR HAKKINDA

Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Teşkilatı (OECD) tarafından, ileriye dönük ve yenilikçi dijital devlet anlayışını güçlendirmeye yönelik güçlü yönler, zorluklar ve iyileştirme alanlarının belirlenmesi amacıyla Haziran 2021’de başlatılan **“Türkiye Dijital Devlet İncelemesi”** çalışması tamamlandı.

Raporda, kamu yönetiminde modernizasyonun, yenilikçiliğin ve verimliliğin dijital dönüşümle desteklenmesi amacıyla veri odaklı kamu politikaları ve dijital hizmetleri tasarlama ve sunma kapasitesinin nasıl güçlendirileceği incelendi.

Ayrıca, OECD’nin Dijital Devlet Politika Çerçevesi doğrultusunda, Türkiye’nin mevcut durumu ele alınmış ve geleceğe dönük politika önerileri geliştirilmiştir.



Raporun hazırlık aşamasında;

- 115 kamu kurum ve kuruluşu ile anket çalışması yapılmış,
- 44 kurum/kuruluş ile Güney Kore, İsveç ve OECD Sekreteryası katılımıyla paydaş toplantıları düzenlenmiş,
- 50 kurum/kuruluş katılımıyla Hizmet Tasarımı ve Sunumu” ile “Veriye Dayalı Kamu Sektörü” konulu kapasite geliştirme çalışmaları gerçekleştirilmiş,
- Toplamda 41 kurumdan gelen 221 adet görüşün yansıtılması sağlanarak rapor nihai haline getirilmiştir.

Rapor kapsamında, Türkiye için mevcut durum değerlendirmeleri ve 18 adet politika önerisi aşağıdaki konu başlıklarını içermektedir:

1. Türkiye’de dijital devlet yönetişimi
2. Türkiye’nin dijital dönüşümüne öncülük edecek politika araçları ve rehberler
3. Dönüştürücü bir kamu sektörü için dijital yetenek ve beceriler
4. Proaktif kamu hizmeti tasarımı ve sunumunda kullanıcı odaklı değer
5. Ortak yapı taşları ve paylaşılan hizmetleri sağlamlaştırma
6. Veri odaklı bir kamu sektörüne giden yolu sistemleştirme



YÖNETİCİ ÖZETİ

Dijital Devlet Anlayışı ve Türkiye'nin Konumu

- Türkiye Cumhuriyeti, dijital teknoloji ve veri kullanımının kamu sektörünün daha duyarlı, dirençli ve proaktif hale gelmesine yardımcı olarak, ulusal rekabetçiliğe ve ekonomik büyüme hedefine katkı sağladığını kabul etmektedir.
- 2018 yılında başkanlık sistemine geçiş, bu hedefe daha büyük önem verilmesini sağlamıştır. Bu kapsamda, dijital devlete geçişte güçlü bir temel oluşturmak amacıyla, **Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi (DTO)** kurulmuştur.
- Sağlam yönetim, dijital dönüşümün kamu sektörü genelinde yerleşmesi için oldukça önemlidir. Türkiye'de kurulan DTO, ülkede güçlü destek görmekte ve ülke genelindeki kuruluşların saygısını kazanmış durumdadır. Yeni ulusal dijital devlet stratejisi, iddialı bir vizyon belirlemiş, öncelikleri tanımlamış ve kapsamlı değişimi gerçekleştirmek için net sorumluluklar belirleyerek daha etkili kurumsal kapasite oluşturma fırsatını yakalamıştır.
- Dijital devlet liderliği, kamu yönetiminin geneline yayılmalıdır. Türkiye, mevcut dijital yeteneklerden ve yerleşik teknik uygulamalardan faydalanırken, 21. yüzyıl becerilerini sürdürmek için kamu çalışanlarına sürekli yatırım yapmaktadır. Ayrıca yöneticilerin, sürekli öğrenmeyi mümkün kılan iş ortamlarını teşvik etmek, dijital yetenekleri çekmek ve potansiyellerini gerçekleştirmek için esneklik de sağlamaktadır.
- Dijital çağ, kamu hizmetlerinin tasarımı ve sunumunun nasıl güven inşa etmeye ve demokrasiyi pekiştirmeye katkı sağlayabileceği konusunda fırsatlar ve zorluklar sunmaktadır. Türkiye'de, teknoloji ve verinin, kullanıcıları daha iyi anlamak ve onların ihtiyaçlarına yanıt vermek için birer araç olarak tanınması, kamu sektörü kuruluşlarının faaliyetlerine yansımaktadır.
- Bu ilham verici iyi uygulama örnekleri, tüm kullanıcıların (yönetimden veya genel halktan olsun) ihtiyaçlarını karşılamak için hükümet genelinde kullanıcı odaklı, kapsayıcı ve proaktif bir kültür geliştirmek için bir modeldir.
- Türkiye Hükümeti, dijital dönüşüm için çeşitli yapı taşları ve teknik çözümleri başarıyla oluşturmuştur. Bu, kuruluşlar arası sorunsuz çalışan hizmetlere odaklanan turkiye.gov.tr, e-Devlet Kapısı gibi hizmetlere odaklanan bir merkez sunmanın yanı sıra giderek yaygınlaşan dijital kimlik çözümünü içermektedir.
- Türkiye, vatandaşlara dijital hizmetler sunma konusunda istikrarlı bir ilerleme kaydetmiştir. 2016 – 2019 Ulusal e-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı ile On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) uyarınca Türkiye, giderek artan sayıda hizmeti e-Devlet Kapısı'na entegre etmiştir.
- Alınan bu aksiyonlar, Türkiye'nin Dijital Kamu Hizmetleri Boyutunda 2017'de aldığı 27 puandan bir sonraki yıl 45'e yükselmesini sağlamıştır.
- Avrupa Komisyonu'nun e-Devlet Karşılaştırması 2022, Türkiye'nin vatandaşlarına çevrimiçi hizmetler sağlama konusundaki ilerlemesini de desteklemektedir. (Tablo 1)

	Kullanıcı odaklılık	Şeffaflık	Anahtar kolaylaştırıcılar	Sınır ötesi hizmetler
AB 27+ ortalaması	88.3 (88.3)	59.5 (64.3)	68.7 (65.2)	54.5 (54.8)
Türkiye	93 (92)	62 (56)	79 (71)	54 (44)

*Kaynak: Avrupa Komisyonu, E- Devlet Karşılaştırma Ölçütü 2022. (Raporun tamamına [buradan ulaşabilirsiniz.](#))

**Parantez içindeki veriler, e-Devlet Karşılaştırması 2021'den alınan puanları gösterir.

- Ayrıca, Birleşmiş Milletler (BM) e-Devlet Araştırması 2022'de Türkiye, 193 ülke arasında 48. sırada yer alarak "Çok yüksek" grupta yer almış ve Çevrimiçi Hizmet Endeksi'nde genel olarak en yüksek performansı göstermiştir (Tablo 2). Çok yüksek grupta ayrıca, İsviçre, İsveç, İspanya, Slovenya, Sırbistan, Büyük Britanya Birleşik Krallığı ve Kuzey İrlanda, Amerika ülkeleri de yer almaktadır.

Tablo 2: BM E - Devlet Araştırması 2022: Türkiye'nin Performansı

	Sıralama	E- Devlet Gelişmişlik Endeksi (EGDI) Grubu	EGDI	Telekomünikasyon Altyapı Endeksi	Çevrimiçi Hizmetler Endeksi	İnsan Sermayesi Endeksi	E – Katılım Endeksi
Türkiye	48	Çok Yüksek	0,7983	0,6626	0,86	0,8722	0,7841

*Kaynak: BM, E – Devlet Araştırması 2022: Dijital Devletin Geleceği. (Raporun tamamına [buradan ulaşabilirsiniz.](#))

- Son olarak, Türkiye Cumhuriyeti, veriyi stratejik bir varlık olarak anlamanın ve güvenliğini sağlamanın önemini iyi kavramıştır. Ülke daha da gelişmek için mevcut veri yönetim yaklaşımlarını açık liderlikle desteklemeli, bir vizyon belirlemeli, kapsamlı bir strateji geliştirmeli ve farklı paydaşları koordine etmelidir. Bu tür liderlik, Türk kamu sektörünün veriyi kullanarak kamu güvenine olumlu katkı sağlamak için gerekli veri altyapısını ve uygulamalarını oluşturmaya yardımcı olacaktır.

Türkiye’de Daha Güçlü Bir Dijital Dönüşüm için Temel Politika Önerileri¹

1. Dijital Hükümet Anlayışı için Yönetişimi Güçlendirmek

- Dijital hükümet anlayışını daha ileri taşımak için güçlü bir siyasi irade sürdürülmelidir.
- DTO kamu sektörü genelinde dijital hükümet gündemini yönlendiren bir organizasyon olarak güçlendirilmelidir.
- Dijital hükümet anlayışını güçlendirmek için tüm ilgili sosyal paydaşlar ile koordinasyon ve iş birlikleri güçlendirilmelidir.

2. Kurumsal Kapasiteyi Güçlendirmek

- Hükümet düzeyinde somut eylemleri hayata geçirebilmek için özel bir dijital hükümet stratejisi geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.
- DTO tarafından kamu sektörü genelinde dijital yatırımlar yönlendirilmelidir. Bununla birlikte, koordinasyonun kolaylaştırılması için proje yönetimi, dijital projelerin satın alınması ve mali yönetim araçları dahil olmak üzere ortak politika araçlarının kullanımı güçlendirilmelidir.
- Dijital dönüşüm çabalarını ve e-devletten dijital devlete geçişi desteklemek için yasal ve düzenleyici çerçeve iyileştirilmelidir.

3. Dijital Beceri ve Yeteneğini Kamu Sektörüne Yerleştirmek

- Kamu sektöründe iletişimin güçlendirilmesi, karar alma süreçlerinin daha hızlı ve iyi şekilde alınmasını teşvik edilmesi için daha düz bir organizasyon yapısı oluşturulmalıdır. Bununla birlikte, daha fazla iş birliği fırsatı, öğrenme kültürü ve daha esnek çalışma politikaları içeren bir çalışma ortamı yaratılmalıdır.

4. Proaktif Kamu Hizmeti Tasarımı ve Sunumunda Kullanıcı Odaklı Değer Yaratmak

- Kamu hizmeti tasarımı ve sunumunun gerçekleştiği politik, organizasyonel, teknik ve toplumsal bağlamlar tanınmalıdır.
- Elde edilen iç görüşler, dönüşümü gerçekleştirmek için bireysel kuruluşların ihtiyaçlarına ve önceliklerine özel bir yanıt şekillendirmek için kullanılmalıdır.
- Türk kamu sektöründe daha proaktif ve kullanıcı odaklı bir kültür yaratmak için dijital dönüşümün fırsatları belirlenmelidir.

5. Veriye Dayalı Bir Kamu Sektörüne Doğru İlerlemek

- Türkiye’de veriye dayalı bir kamu sektörünün kurulmasına yönelik liderlik ve vizyon oluşturulmalıdır.
- Eğitim ve kaynaklara yatırım yaparak, veri paylaşımına yönelik standartlar belirleyerek ve veri uygulamasını teşvik ederek değer üretmek için diğer sosyal kurumlar desteklenmelidir.
- Etik, şeffaflık, gizlilik ve güvenliğin rolünü teşvik ederek kamu sektöründe verilerin güvenilir yönetimi ve kullanımı taahhüt edilmelidir.

¹ Politika önerileri özet halinde sunulmuştur.