

## DİLEKÇE HAKKINDA DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE ULUSAL DİLEKÇE BİLGİ SİSTEMİ

Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci\*

### ÖZET

Dilekçe hakkı, kişisel ve toplumsal yaşamımızla, kurum ve devlet yönetimimizle ilgili hak aramaya, bilgi edinmeye, kamu yönetimine katılmaya duyduğumuz güveni temsil eder ve inancımızı simgeler. Bilgi çağında dilekçe hakkı teknoloji ile birlikte evrilmekte, bir değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Kuantum teknolojileri, makine öğrenmesi+ yapay zekâ+ robotik süreç otomasyonu (RSO) uygulamaları ile birlikte çok yakında bilgi çağına damgasını vuracak gibi görünüyor. Kuantum teknolojileri ve yapay zekâ bilgi yönetim sistemlerinin, bilgi güvenliği sistemlerinin mimarilerini değişime uğratacak, bilişim teknik altyapısı yeniden kurgulanmak ve geliştirilmek zorunda kalınacak, geleceğin yaşam formunu belirleyecektir. Dijital dönüşüm, kamusal alanı bilgi sistemlerine taşıırken, kamusal alanın kullanım boyutları da değişmekte ve dönüşmektedir. Vatandaşın kamu yönetimine katılım sağlaması için dilekçe hakkı kapsamında bilgi edinme talebi, öneri, dilek ve şikâyetler vb. için kullanımının ülke geneli bir platformuna dönüşmesi ülkenin dijital dönüşümü için en önemli adımlardan birisi olacaktır. Kurumlarda vatandaşın kamu yönetimine katılım sağlaması için dilekçe hakkı kapsamında bilgi edinme talebi, öneri, dilek ve şikâyetler vb. başvuruları ile ilgili yapı, sistem ve süreçler nasıl olmalıdır? Kapsamı, boyutları ve bileşenleri nelerdir? Bunlara cevap oluşturmak ve çözümleri üretmek öncelikler arasında yer almaktadır. Dilekçe bilgi yönetim sistemi, kurumsal sistemler üzerinden bütünleşik bir yaklaşımla oluşturulacak ulusal bir sistem olarak yapılandırılmalıdır. Çalışmada vatandaşın dilekçe hakkını kullanması ve kamu yönetimine katılımında etkinliğinin artırılması için bütünleşik bir bilgi sisteminin geliştirilmesine ve Ulusal Dilekçe Bilgi Yönetim Sistemi Ağı ve Veri Merkezi'nin kurulmasına yönelik önerilere yer verilmektedir.

**Anahtar kelime:** Dijital dönüşüm, Dilekçe hakkı, Dilekçe bilgi sistemi, Bilgi yönetimi

\* Ankara Üniversitesi

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi

Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi (BEYAS) Koordinatörü

Bilgi Yönetim Sistemleri Belgelendirme ve Bilgi Güvenliği Merkezi (BİL-BEM) Müdürü



## 1. Bilgi Çağının Yapıtaşı Olarak Dilekçe Hakkı

Dilekçe hakkı, devletlerin ve toplumların bağımsızlık simgesi olarak tarihin her döneminde öne çıkmıştır. Kişisel, toplumsal, kurumsal, kamusal boyutlarıyla; idari, mali, hukuki değerleriyle kurumsal ve kişisel içerikli dilekçe hakkını kullanma ve bilgi edinme ihtiyacını karşılama, kamu yönetimine katılma, şeffaflık ve hesap verebilirlik bilgi çağının yapıtaşlarından birisini oluşturmaktadır. Bu boyutlarıyla dilekçe hakkı kullanımı kamusal alanda vatandaşın varlığını ortaya koyması açısından önemlidir.

Vatandaş yazmazsa, eleştirmezse, taleplerini iletmezse, yönetim, devlet hatta dünya tek düze bir yapıya dönüşür. Vatandaşın dilekçe hakkı vatandaşlara yazma, eleştirme, taleplerini iletme ortamı sunan bir platformdur.

Dilekçe hakkı, kişisel ve toplumsal yaşamımızla, kurum ve devlet yönetimimizle ilgili hak aramaya, bilgi edinmeye, kamu yönetimine katılmaya duyduğumuz güveni temsil eder ve inancımızı simgeler. Bilgi çağında da dilekçe hakkı teknoloji ile birlikte evirilmekte, bir değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Bu değişim ve dönüşümü iyi yönetmek yalnızca bir sorumluluk değil zorunluluktur. Dilekçe hakkını bugünün şartlarına uygun yapılandırmak ve geleceğe taşımak zorundayız.

## 2. Dijital Dönüşüm ve Bilgi Yönetim Sistemleri

Kamusal alanın yönetimi her geçen gün dijital platformlara taşınırken, kamusal alanın kullanım boyutları da değişmekte ve dönüşmektedir. Dijital dönüşüm, yeni beceri ve kabiliyetler gerektirmektedir. Kamusal hayat ile özel hayat arasındaki dengesizliğin yol açacağı sorunların giderilmesi öncelikler arasında yer almaktadır. Bilgi yönetim sistemleri hem bireysel hem de ortak yaşamı dengeli bir şekilde sürdürmeyi öğrenmemizin anahtarı konumundadır. Toplumsal bilgi yönetim sistemleri, kurumsal bilgi yönetim sistemleri, kişisel bilgi yönetim sistemleri ve kişiselleştirilmiş bilgi hizmetlerine doğru evirilmekte; bir taraftan genişlerken bir taraftan da daha dar alanda özelleşmekte ve kişiselleşmektedir. Bu bağlamda dijital dönüşüm, kamusal alanı bilgi sistemlerine taşıırken, kişisel uygulamalarında ön plana çıkmasına neden olmaktadır.

Kurumlar açısından baktığımızda bilgi yönetim sistemi uygulamaları bir dönemin başlangıcıdır ve bir dönüşümü tanımlamaktadır. Bilgi yönetim sistemleri, kurumsal yapıları omurgasını oluşturmaktadır. Vatandaşın kamu yönetimine katılım sağlaması için dilekçe hakkı kapsamında bilgi edinme talebi, öneri, dilek ve şikâyetler vb. için kullanımının ülke geneli bir platformuna dönüşmesi ülkenin dijital dönüşümü için en önemli adımlardan birisi olacaktır. Cumhurbaşkanlığı Bilim, Teknoloji ve Yenilik Politikaları Kurulu (BTYPK)'nda, Türkiye'nin odaklanacağı alanlar ile

öncelikli teknoloji alanları belirlenmiştir. Bunlar; robotik ve mekatronik, yapay zeka, büyük veri, bilgi güvenliği, geniş bant teknolojileri, vb. hem yapılabirlik hem de etki açısından ön plana çıkan alanlar olarak dikkat çekmektedir.

### 3. Dilekçe Hakkı Bilgi Yönetim Sistemleri ve Yenilikçi Teknolojiler

Bilginin güvenliği ve erişilebilirliğini sağlamanın maliyeti, üretim maliyetinden daha fazladır. Bilgiyi üretenler yanında bilgiyi yönetenler her zaman varlıklarını sürdürecektir (Özdemirci, 2019, Milli...,173.ss.).

Kurumlarda iş ve işlem süreçleri elektronik ortamlarda çağımızın gerektirdiği yenilikçi bilgi teknolojilerinin kullanıldığı bilgi yönetim sistemleri ile gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda bilgi üretimi, kullanımı, paylaşımı, büyük veri, robotik süreç otomasyonu-RSO (robotic process automation-RPA), makine öğrenmesi, yapay zekâ, kuantum teknolojileri gibi bilgi yönetim sistemlerini etkileyen uygulamalar kurumların ve devletin öncelikli gündemleri arasında yer almaktadır. Kurumsal değişim ve gelişim açısından bilginin güvenli platformlarda üretimini, yetkiler çerçevesinde etkili paylaşımını sağlayacak yapılar veri, bilgi ve belge yönetiminde yenilikçi yaklaşımlar sayesinde mümkün olabilecektir.

Yapay zekâ, makine öğrenmesi, robotik süreç otomasyonu (RSO), kuantum teknolojileri gibi gelişmeleri bilgi yönetim sistemi iş ve işlem süreçlerine uygulamak zorundayız. Çünkü artık insanlık bilgi sistemleri üzerinden yönetilmektedir, bu sistemlerin ana unsuru/olgusu da veri, bilgi ve belgedir. Bu bağlamda ‘belgesini yönetenler kurumlarını, bilgisini yönetenler insanları ve toplumları yönetir.’ Diğer bir ifade ile ‘belgesini yönetemeyeler kurumlarını, bilgisini yönetemeyenler insanları ve toplumları yönetemezler’ (Özdemirci, 2019, 4. e-BEYAS...,177.s).

Dilekçe hakkı bilgi yönetim sistemleri, bütünün parçalarının bileşeni değil, birbiriyle örülü olayların devingen ağı olarak değerlendirilmesi ve her birinin diğerinden daha yaşamsal daha vazgeçilmez olmadığını dikkate alınması gerekir. Sürdürülebilirlik için dinamik ve değişken stratejiler gerekmektedir. Bilgi sistemleri de dinamik ve değişken stratejilerle kurgulanmalı ve yönetilmelidir. Bilgi yönetim sistemlerini/uygulamalarını bir ürün olarak değil, bir süreç ve süreçler bütünü olarak görmek ve kullanmak gereklidir.

Bilgi ağları ile birlikte bilgi yönetim sistemlerinde kendilerine yer bulan dilekçe hakkı sistemlerinin daha fazla vatandaş tarafından erişilebilir olması geçmişte hayal edilemeyen olanaklar sunmakta, doğru kullanımlarla vatandaş ile kamu arasındaki iletişim güçlendirilmektedir. Vatandaşın yönetime katılımlarını sağlamak, eğilimlerini ölçmek için de önemli bir araç olan dilekçe hakkı, geniş anlamda yönetimin önemli bir haber alma kaynağıdır. Önemli olan bu haber alma kaynağını etkin yönetmek,