

## KAMU HİZMETLERİNDE DİJİTALLEŞME ve ERIŞİM ADALETİ

### 1) KAVRAMSAL TANIM (Derin Açıklama)

Kamu hizmetlerinde dijitalleşme; devletin vatandaşla kurduğu ilişkinin **hız, şeffaflık ve eşitlik** temelinde yeniden düzenlenmesidir. Dijital devlet; sadece işlemleri çevrim içi ortama taşımak değil, **vatandaşı yormayan, aracı ortadan kaldırın ve hak kaybını önleyen** bir sistem kurmak demektir. Dijitalleşme, doğru kurgulanmadığında ise yeni bir **dışlanma ve karmaşa** üretir.

Saadet Partisi'nin yaklaşımında dijital kamu; teknolojiyle güçlenen ama **insanı geride bırakmayan** bir yapıdır. Herkesin aynı dijital imkânlara sahip olmadığı gerçeği göz ardı edilemez. Yaşlılar, engelliler, kırsalda yaşayanlar ve dijital okuryazarlığı sınırlı bireyler için erişim adaleti sağlanmadan yapılan dijitalleşme, adalet değil **ayrılıklık** üretir.

Gerçek dijital devlet; **alternatif kanalları açık, anlaşılır, güvenli ve hesap verebilir** olmak zorundadır. Teknoloji, vatandaşın önüne engel değil; **köprü** koymalıdır.

### 2) SAHA ANALİZİ (Türkiye Gerçekliği)

Sahada vatandaşlar dijital kamu hizmetleriyle ilgili **çelişkili deneyimler** yaşamaktadır. Bir yandan işlemlerin hızlanmasıdan memnuniyet duyulurken, diğer yandan sistem karmaşası, erişim sorunları ve teknik aksaklıklar ciddi bir şikayet alanı oluşturmaktadır.

Sahada sık duyulan ifadeler:

- “İnternetten yap diyorlar ama anlatan yok.”
- “Sistem çöktü.”
- “Şifreyle uğraşıyoruz.”
- “Yaşlılar ne yapacak?”
- “Her şey dijital oldu ama herkes yapamıyor.”

Bu ifadeler, sahada sorunun dijitalleşme değil; **erişim ve rehberlik eksikliği** olduğunu göstermektedir.

### 3) SİYASİ İLETİŞİM ÇERÇEVESİ (Güçlü Söylem)

**Ana Mesaj:** Dijital devlet herkes içindir.

**Çatışma Mesajı:** Erişimsiz dijitalleşme adaletsizliktir.

**Kimlik Mesajı:** Saadet Partisi, insan merkezli dijital devlet anlayışının temsilcisidir.

**Güçlü söylem kalıpları:**

- “Hızlı devlet, adil devlet.”

- “Tek tıkla hizmet, sıfır mağduriyet.”
- “Dijital ama dışlamayan devlet.”
- “Devlet vatandaşı yormaz.”

#### **4) KISA ANLATIM (1 Dakikalık Açıklama)**

“Kamu hizmetleri dijitalleşmeli ama kimseyi dışlamamalı. Saadet Partisi olarak biz diyoruz ki: Dijital devlet herkes içindir. Yaşlıyı, engelliyi, köylüyü geride bırakan sistem adil değildir. Teknoloji vatandaşı yormak için değil, kolaylaştırmak için vardır.”

#### **5) SOR-CEVAP SETİ (Vatandaşın Sorularına Güçlü Yanıtlar)**

**Soru:** “Her şeyi dijital yapmak şart mı?”

**Cevap:** “Şart olan dijitalleşme değil, erişim adaletidir.”

**Soru:** “Yaşlılar nasıl kullanacak?”

**Cevap:** “Rehberlik, destek ve alternatif kanallarla.”

**Soru:** “Saadet neyi farklı yapacak?”

**Cevap:** “İnsanı merkeze alan dijital tasarım kuracak.”

**Soru:** “Bu bize ne kazandırır?”

**Cevap:** “Zamandan tasarruf, hak kaybının önlenmesi.”

#### **6) SAHA GÖREV HAVUZU (8-10 Görev)**

1. 5 kişiye “Kamu işlemlerini dijitalde yapabiliyor musunuz?” diye sor.
2. Yaşlılara dijital hizmetlerde en çok zorlandıkları alanı sor.
3. “Dijital devlet herkes içindir” cümlesine tepkileri kaydet.
4. Mahallede internet erişim sorunlarını not al.
5. Engelli bireylerin dijital deneyimlerini dinle.
6. e-Devlet kullanımında yaşanan sorunları derle.
7. Küçük bir grupta 1 dakikalık erişim adaleti anlatımı yap.
8. Haftalık rapor: “Mahallede dijital kamu hizmeti algısı”.