

## Dijital Dönüşüm Sürecinde Toplumsal Değişim: Dijital Vatandaş Olabilmek

Bülent Bayrak<sup>1</sup>

### Özet

Günümüzde dijital dönüşüm, hayatın her alanında etkisini gösteren, hızla ilerleyen ve hızlı yayılan, vazgeçilmez ve önlenemez doğal bir süreç hâlini almıştır. Bu süreç, içerisindeki tüm öğeleri kontrol altına almayı ve aynı zamanda tüm öğeler tarafından kontrol altında tutulmayı gerekli kılmaktadır. Bu süreç sonunda en büyük değişim toplumda ve bireyde görülmektedir. Toplumun geniş kitleleri, dijital dönüşümün etkisi altında ekonomik, sosyal, siyasa ve kültürel yaklaşımını değiştirerek toplumsal bir dönüşümün mimarı olmaktadır. Bu geniş kitleler, daha çok ya belli bir yaş grubu içerisinde, ya belli bir meslek grubu içerisinde ya da belli alanlarda bulunan bireylerden oluşmaktadır. Toplumda görülen bu dönüşüm, dijital anlayışın daha ileri seviyeye adım atarak her bir bireyin dijital bir kimliğe bürünmesine ya da daha doğru bir ifadeyle her kimliğin dijitalleşmesine yol açmaktadır.

Bireylerin, harflerle ve kelimelerle kurulu gerçek dünyadan sayı tabanlı yazılımlardan ve programlardan oluşan sanal dünyaya ulaşması, bireylerin dijital kurallara hâkim olmasından çok dijital kuralların bireylere hâkim olmasına neden olmuştur. Bireyler, dijital hayatın çizdiği sınırlar ve sunduğu ihtiyaçlar dâhilinde dijital hayatı tanımaya çalışırken dijital bir yapının içerisinde dijital birer vatandaş olmanın ilk adımlarıyla karşılaşmış bulunmaktadır. Bu açıdan dijital vatandaş kavramına iki önemli bakış açısı bulunmaktadır. Birinci bakış açısında bireysel özelliklerinin ve kişisel bilgilerinin dijital dünyaya aktararak vatandaşların dijital kimlik kazanması vurgulanmaktadır. Diğer bakış açısında ise günlük hayattaki dijital uygulamaların vatandaşlar tarafından sorunsuz ve etkin kullanılması ön plana çıkmaktadır.

Bölümde, dijital dönüşüm, dijital toplum ve dijital vatandaş kavramlarına yönelik literatür taraması ile veriler toplanmış; dijital dönüşüm sürecinde toplumun ve vatandaşların bu sürecin uygulamalarını etkin ve verimli kullanmalarına

1 Dr., Malatya Defterdarlığı, ardadoruk3588@gmail.com, ORCID ID: 0000-0003-1056-8866

katkı sağlayacak öneriler sunulmuştur. Nitel araştırma yöntemi kapsamında kitap, dergi, makale gibi açık erişimli internet kaynakları, doküman analiz taramasından geçirilerek sistematik analiz yöntemi ile sınıflandırılmıştır. Bu bölümdeki araştırmayla ile dijital toplum uygulamalarının dijital vatandaş uygulamaları ile nasıl entegre edilebileceği ve dijital vatandaş olabilmeye nelerin etki edebileceği ortaya çıkarılacaktır.

## 1. Giriş

Dijitalleşme, bir süreç, bir dönüşüm biçimi, bir zorunluluk olduğu kadar yeninin eskiye, teknolojinin geleneksele ve el emeğine, dijital dünyanın gerçek dünyaya açtığı ya da fark etmeden yarattığı bir savaşın sonucudur da. Belki bir sırda alması gereken yolu yaklaşık çeyrek sırda alan teknoloji dünyası, dijital bir evren yaratarak nesnelere ve duygular dünyasını, derin ve henüz sınırları belirlenememiş dijital dünyaya taşıma gayesi ve gayreti içerisinde ilerlemektedir. Bu dijital dünya, nesnelere ve duyguların dünyasını yadsımadan, bu dünyadaki verileri ve tecrübeleri dijital bir dönüşüm sürecinde ilerletmektedir.

Dijital dönüşüm, toplumsal ve bireysel dönüşümleri de beraberinde getirmiştir. Dijital hizmetlerin yürütüldüğü toplumsal alanlar, bu alanları kullanacak ve bunlardan faydalanacak vatandaşlara ihtiyaç duymuştur. Dünyayla etkileşim halinde olduğu sürece kaçınmayacağı dijital dönüşümler, toplumların “oyunu kuralına göre oynamak” anlayışı çerçevesinde dijital vatandaşlar geliştirilmesi gerektiğini fark etmelerine yol açmıştır. Birçok gizlilik, hak, saygı, ahlâk ve güvenlik ihlalleri yaşayabilme potansiyeline sahip dijital dünya, bu dünyayı gerektiği gibi ahlâk ve sorumluluk çatısı altında kullanabilecek vatandaşlara ihtiyaç göstermektedir. Bu anlayış, dijital vatandaşlık kavramının gelişiminde temel faktör olmuştur.

## 2. Amaç, Yöntem ve Literatür Taraması

Bu bölüm ile teknolojinin getirdiği dijital dönüşüm sonucunda dijital bir toplum ve daha da ileri giderek dijital vatandaş anlayışının yerleşmesinin, sosyal, ekonomik ve siyasal etkilerinin toplumsal ve bireysel yansımalarını ortaya koymak amaçlanmıştır.

Çalışma süresince kitap, makale, bildiri, tez ve web siteleri kapsamında çeşitli yerli ve yabancı literatür taraması yapılmış ve bu kapsamda nitel analiz yöntemi çerçevesinde doküman taraması yöntemi kullanılmıştır. Çalışmayı oluşturan bölümlerle ilgili literatür taramasında, öncelikle çalışmanın başlığını oluşturan ana bölümlerle ilgili araştırma yapılmış; daha sonra konunun tamamının ele alındığı çalışmalar araştırılmış ve veriler toplanmıştır.

Dijital dönüşümle ilgili çalışmalarında Henriette ve arkadaşları (2016), teknolojilerin, işbirlikçi teknolojilerin ve nesnelerin interneti gibi dijital teknolojilerin, kurumların performanslarının artmasında olumlu katkılar sunduğunu belirtmiştir. Dijital dönüşümün sadece bir değişim ya da teknoloji üretimi olmadığını ele alan Arı (2021: 460), bu noktada öncelikli olarak bilgi ve teknolojinin doğru kullanımı sayesinde kolayca uyum sağlanabilecek kişiler, değerler, yetenekler ve örgütsel kapasite geliştirme becerisinin söz konusu olduğunu belirtmiştir. Aynı çalışmada, daha önceki dönüşümler gibi fiziki ve sanayi odaklı üretim yöntemi içermeyen dijital dönüşümün bilgi paylaşımı ve işbirliği temelli bir dönüşüm olduğu vurgulanmıştır. Bu kapsamda dijital dönüşüm, dijital teknolojilerin, yetkinliklerin ve süreçlerin, stratejik bir yöntemle uyumlaştırılması yoluyla örgütsel, kültürel ve operasyonel değişim olarak tanımlanmıştır. Dijital dönüşümün sadece belli kurumların dönüşmesi anlamına gelmediğini ve çok taraflı olarak ele alınması gerektiğini belirten çalışmada Yıldırım (2021: 63, 66), bu karşılıklı ilişkisine bağlı olarak hizmetleri sunanlar kadar bu hizmetlerden faydalananların da dijital dönüşümün önemli parçaları olduğunu vurgulamıştır. Devlet düzeyinde dijital dönüşümün yerelde dijital belediyeçilik olarak yansıdığını belirten çalışmada yerel yönetimlerin teknolojik imkânlar sayesinde yerel halka daha nitelikli hizmetler sunabildiğini ve onların katkılarını ve güvenlerini kazanabildiğini vurgulanmıştır. Dijital dönüşümün başarıya ulaşmasında stratejinin önemini vurguladığı çalışmada Gobble (2018: 66), dijital dönüşüm süreçlerinin teknoloji tarafından değil strateji tarafından şekillendiğini belirtmiştir.

Dijital Toplum isimli çalışmasında Sayar (2016: 762), dijital toplumun büyük bir devrimin eseri olarak değil de doğal bir evrimin ürünü olarak görülmesi gerektiğini belirterek dijital toplumun bilgiye dayalı teknolojinin bir ürünü gibi gözüktüğü de sosyal, kültürel, politik ve ekonomik faktörlerin dijital toplumun oluşmasında etken olduğunu vurgulamaktadır. Hızla gelişen teknolojinin her alanda faaliyet gösterdiği, internet ve sosyal medya aracılığıyla her zaman etkileşim halinde olan, bilgiye hızlı ve kolay ulaşılabilen toplumların dijital toplum olarak adlandırıldığını belirten Öznur ve Gezer (2025: 39, 41), günümüz dijital toplumlarına yapay zekânın yön verdiğini de vurgulamıştır. Bu yazarlar, dijital toplum dönüşümünün Endüstri 4.0 ile başlayıp Toplum 5.0 anlayışı ile sürdürüldüğünü belirterek, ulaşılmak istenen “süper akıllı toplum” modelinin dijital dünya ile gerçek dünya arasında bütünleşik bir dünya kurmak üzerine kurgulandığını vurgulamışlardır.

Dijital dönüşümle birlikte vatandaşlık anlayışında önemli bir değişim yaşandığını ve dijital vatandaşlığın önem kazandığını vurguladığı çalışmasında Dede (2024: 17, 18, 25), dijital vatandaşlığın, dijital teknolojilere bağlı olarak gelişen hak ve sorumluluklardan oluştuğunu belirtmiştir. Aynı çalışmada

teknoloji kullanımına ilişkin sorumlu ve uygun davranış normlarının dijital vatandaşlığı tanımladığı ve dijital vatandaşlığın teknolojik uygulamaların toplumda yer edinmesiyle önem kazandığı vurgulanmıştır. Söz konusu çalışmada, dijital vatandaşlığı önemli kılan dijital uygulamaların bilinçli bir şekilde kullanımının demokrasi kültürünün gelişiminde de etkisinin olacağı ve gençlerin ve çocukların dijital vatandaşlık kültürünün gelişiminde en önemli aktörler olduğu belirtilmiştir. Bayrak ve Ölmez (2024) ekonomiden, siyasete, eğitimden adalete tüm alanlarda karar alabilen bir yöneticinin, bu kararları alırken ve aldıktan sonra kimseye hesap vermemesi, belki kararların hızlı alınmasını sağlayacak fakat yönetişimin ve demokrasinin gelişiminde olumlu olacağını belirtmiş ve vatandaşlık kavramının katılım üzerindeki etkisine değinmiştir.

Günümüz teknoloji ve yeniliklerin gelişmesi ile beraber kadınların özellikle kadın platformları üzerinden demokrasi kavramı içerisinde katılımının etkin bir şekilde ilerlemesine ve dijital vatandaşlıkta katılımının önemini vurgulamıştır (Ölmez ve Öztürk, 2025: 350). Vatandaşlık anlayışının, toplum ve insanlar üzerindeki etkilerin internet sayesinde dijital ortama taşınması sonucunda dijital vatandaşlık anlayışına döndüğünü belirten Aydın (2015: 142-146), dijital vatandaşlığın, internet ortamında var olan evrensel ve etik kurallar çerçevesindeki tüm tehlikelerden haberdar olma anlamını taşıdığını aktarmıştır. Bununla birlikte daha düzeyli dijital dünya ve daha bilinçli dijital vatandaşlık için her bireyin eğitim alması konusunda devletlerin, kurumların ve ailelerin gereken önemi vermesi gerektiğini belirten Aydın, dijital vatandaşın kendine ve başkalarına karşı saygı ve sorumluluk duyarak dijital davranışlar sergilemesi gerektiğini vurgulamıştır.

### 3. Kavramsal Çerçeve

Çalışmaya yön veren bazı temel kavramlar hakkında bilgi vermek, kavramlar ile konu arasında kurulacak bağlantının anlaşılmasında önem arz etmektedir

#### 3.1. Dijital Dönüşüm

Dijitalleşme ve dijital yönetim kavramı McKinsey tarafından tanım olarak işletmeler özelinde kullanılmış olup dijitalleşme kavramı da ilk defa 1971 yılında Kuzey Amerika Dergisi'nde bir makalede geçmiştir. Dijitalleşme ve dijital dönüşüm kavramı özel sektör için ortaya çıkmış bir olmasına rağmen özellikle 2000'li yıllardan sonrası kamu yönetiminde de önemli yapısal ve süreçsel değişimlerin yaşanmasına yol açmıştır (Sucu, 2021: 6).

Hızla gelişen ekonomik, sosyal ve teknolojik koşullar, dijital dönüşümün önemini her alanda önemini artırmaktadır. Kamu ve özel kurumlar açısından

bakıldığında vatandaş ve müşteri ilişkilerinin geliştirilmesi, rekabet avantajı elde etmesi ve yeni fırsatlar yaratılmasında dijital dönüşüm zorunlu hale gelmektedir (Klein, 2020). Dijital dönüşüm kamu ve özel kurumların dijital teknolojileri işleyişlerine dahil ederek yönetim modellerinde ve organizasyon yapılarında köklü değişiklikler gerçekleştirdiği vatandaş ve müşteri ilişkilerine yönelik yeni teknolojilerin etkin bir şekilde uygulanmasıdır (Türkyılmaz, 2024: 257-282). Dijital dönüşüm, kamu kurumlarının politika hizmetlerinde maliyetleri azaltıp vatandaş erişimini kolaylaştırarak, kamu hizmetlerinin hızını ve kalitesinin artırılmasına yönelik bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Gül, 2017: 21). Bu açıdan bakıldığında kamu yönetiminde geleneksel anlayıştan modern anlayışa doğru bir geçiş ile beraber vatandaş odaklı hizmet sunumunu esas alan yeni kamu yönetimi dijital dönüşüm ile birlikte sosyal, ekonomik, kültürel bakımdan daha etkin gelişmesiyle kendini göstermektedir (Çeliksoy ve Akça, 2024: 445-448).

### 3.2. Dijital Toplum

Dijitalleşme ile birlikte internet teknolojilerinin hızlı gelişimi ve değişimi bireylerin kendilerini tanımlama, sunma ve konumlandırma biçimleri açısından köklü biçimde bir dönüşüm geçirmektedir. Bu dönüşüm ile birlikte bireyler toplum içerisinde sürekli üreten, güncellenen ve gelişen bir süreç içerisinde bilgiye hızlı ve kolay bir şekilde dijital platformları kullanarak ulaşmaktadır (Bozkurt, 2014: 510-514). Bu teknolojik dönüşüm süreci, günümüz toplumunu etkilemiş dijital bilgi çağının kendine özgü koşullarıyla şekillenen toplumsal ilişkilerin değişmesine dijital toplum kavramının ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Alkan: 2026: 169).

### 3.3. Dijital Vatandaşlık

Gelişen teknoloji ile birlikte kamusal alanda e-teknoloji sisteminin gelişmesi ve internetin hayatın her alanına girmesi ile birlikte bireylerin dijital ortamda güvenli bir şekilde hareket etmeleri dijital vatandaşlık kavramını ortaya çıkarmıştır. Rheingold (2012) dijital vatandaşlığı, bireylerin internet üzerinde aktif olarak katılımının sağlanması ve e-demokrasi ve çevrimiçi etkileşimleri güçlendirilmesi olarak tanımlamaktadır. Ribble (2011) dijital vatandaşlık kavramını çevrimiçi ortamlarda etik, güvenlik, gizlilik ve dijital hakların korunması gibi unsurlar etrafında şekillendirmektedir. Karaduman ve Öztürk, (2014) teknolojiyi sadece araçsal bağlamda değil, yaşamın ayrılmaz bir unsuru olarak kullanarak bilgiye erişme, öğrenme, sosyalleşme, hatta siyasal katılım süreçlerini de dijital ortama taşıma olarak belirtmektedir.

Dijital vatandaşlık, aslında bireylerin dijital ortamları kullanmanın ötesinde kamu yönetimi süreçlerinin dijitalleşme boyutları ve kamu politikalarının

uygulanabilirliği, e-dijital hizmetlerinin etkinliği ve katılımından geçmektedir (Jæger, 2021).

#### 4. Dijital Dönüşümün Toplumsal Etkileri

21. yüzyılda dünya genelinde yaşanan teknolojik gelişim, yönetim anlayışını ve uygulamalarını da kapsayan çok yönlü bir dönüşümü de beraberinde getirmiştir. Bu dönüşüm, şeffaflık, hesap verebilirlik, katılımcılık, tutarlılık, çeşitlik, açıklık ve saydamlık gibi ilkeleri barındıran yönetişimin dijital yönetişime doğru gelişimini de başlatmıştır (Ölmez ve Bayrak, 2025: 52). Güçlü bir şekilde gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri, hayatı, insanları ve dönemi değiştirerek hayatın vazgeçilmezi haline gelmiştir. Bu değişimle birlikte dijital araçların kullanımı artarken, bireylerin temel gereksinimi bilgi ve iletişim teknolojilerini sadece eğlence için değil, bilgi arama ve paylaşma, iletişim, erişim, hukuk ve tüketim için de etkili kullanabilmek şeklini almıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri ile değişen dönem, bireylerin özelliklerinin değişmesine ve bunun üzerine toplumun özelliklerinin dönüşmesine yol açmıştır (Moosberger vd., 2011: 73).

Çağdaş dünya, en çeşitli biçimleri, bağlamları ve kullanımlarıyla dijital dönüşümün etkisiyle yoğun bir şekilde karakterize edilmektedir. Bu “yeni” dünyada dijitalleşme, sanallık ve sürekli çevrimiçi olma, dünyanın büyük bir kesimi için normal hâle gelirken bu gerçeklikten dijital uçurum nedeniyle uzak kalanlar çoğunlukla dışlanıp unutulmaktadır (Sa vd, 2021: 2).

Dijital dönüşüm, bilgisayar tabanlı teknolojilerin bir kurumun veya kuruluşun ürünlerine, süreçlerine ve stratejilerine dâhil edilmesidir. Kurum ve kuruluşlar, dijital dönüşüme, çalışanları ve müşterileriyle daha iyi etkileşim kurmak ve onlara hizmet etmek ve böylece rekabet etme yeteneklerini artırmak için önem vermektedirler (Pratt & Sparapani, 2021: 1). Kamu sektöründe dijitalleşme genellikle e-devletin dijital teknolojilerin kullanımı, basit bir bilgi yayımı, iş süreçlerinin, kamu hizmetinin ve vatandaşların siyasi katılımının tamamen dönüştüğü farklı aşamalarıyla tanımlanmaktadır. Ayrıca, dijital dönüşüm kavramının devam eden ve asla bitmeyen bir süreç olduğu kabul edilmektedir. Bu anlayışın devamında, vatandaşlıktan dijital vatandaşlığa dönüşümün doğrusal olmayan ve devam eden bir süreç olduğu belirtilmektedir (Jæger, 2021: 25). Kamu yönetimindeki dijital dönüşüm, kamu mali yönetimi, ulaşım, altyapı ve eğitim gibi kamu hizmetlerinin kalitesini, ulusal ve kamusal güvenliği ve yönetişimin uygulanmasını olumlu yönde etkilemekle beraber özel hayatın gizliliği, özgürlükler ve sosyal psikoloji gibi birçok alanda olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Dijital dönüşümde öncü ülkeler ise bu olumsuz etkileri gidermek üzere devlet ve toplum yapılarını teknoloji ile uyumlu hale getirecek çalışmalarda bulunmaktadır. Dijital dönüşümden en çok etkilenen

alanlardan olan iletişim teknolojilerinin gelişimi ile vatandaşla yerel yönetimler ve merkezi yönetim arasında etkin bir iletişim ağının kurulmuş ve böylece kamu hizmetlerinin daha ekonomik ve verimli sunulmaya başlandığı görülmüştür. Bu dönüşümle kamu hizmetleri dijital ortama aktarılarak paydaşların yönetişime katılması sağlanmıştır (Ölmez ve Bayrak, 2025a: 55). Dijital dönüşüm, “dijital ortamda güven” kapsamında veri güvenliği ve gizliliğinin sağlanması için devletlerin uğraşmak zorunda kaldıkları yeni bir kamusal sorunu da beraberinde getirmiştir. Dijital dönüşümün kamu yönetimine etkisinin olumlu olabilmesi için kamu kurumlarının dijital dönüşümün yerleşik hâle getirilmesinde yoğun çaba harcamaları gerektiği ve ortaya çıkan kamusal sorunların çözülmesi gerekliliği vurgulanmaktadır (Bayrak, 2025: 172, 174).

Dijitalleşme, tüm verilerin değere dönüşmesidir. Dijitalleşme, genellikle verimlilik artışı ve hata oranının azalması yoluyla bazı tasarruflar sağlayabilir. Oysa bazı yorumcuların dijital dönüşüm dediği ve amacı sürekli iyileştirmek olan gerçek dijitalleşme her şeyi değiştirmektedir. Bu tür bir değişimin tesadüfen ve kendiliğinden olması pek mümkün olmamakla beraber dijital stratejiler bu değişime yön vermektedir (Gobble, 2018: 66).

Dijital dönüşüm öyle hızlı ilerleyip yoğun bir etki yaratıyor ki, 1983 yılında doğduğu kabul edilen interneti bugün dünyada yaklaşık 6 milyar insan kullanmaktadır. Bu nüfus dünya nüfusunun yaklaşık %66’sına karşılık gelmektedir. Dijital dünyanın getirdiği sanal bir internet yurttaşlığı, tam olarak nerede olduğunuzu ve nerede yemek istediğinizi bilen cep telefonları ile bağlanmış durumda bulunmaktadır (Ohler, 2011: 26). Gizliliğin ve özel hayatı korumanın çok zor olduğu dijital dönüşüm ile gelen toplumsal yıkıcı etkilerin, topluluk duygularını törpülediğini fark eden toplumlar, değerler ve karakterler eğitime önem vermeye başlamış durumdadır (Ohler, 2011: 27).

Devamlı ve dinamik bir süreç olan dijital dönüşümün neleri kapsadığı ya da kapsamadığı yönünde bir fikir birliği bulunmamaktadır. Fakat dijital teknoloji öğelerini kullanarak yeni değerler ve fırsatlar yaratma; sosyal kurumları dijital araçlarla güçlendirme ve daha verimli hâle getirme sürecini dijital dönüşüm olarak tanımlamak mümkündür. Bir süreç olarak belirtilen bu tanıma göre dijital dönüşümün geçmiş, bugün ve gelecekle ilgili bir tasarımı kapsadığı kabul edilmektedir. Bu dönüşümün temel bileşenleri ise insan, süreç ve teknoloji uyumu olmaktadır. Dönüşüm ile anlatılmak istenen, eski sistemi tamamen terk etmek değil eskiyi yeniyle uyumlu hale getirerek değişim sürecinde hayatta kalmasını ve mevcut sistemin yükseltilmesini sağlamaktır. Dijital dönüşüm anlayışının merkezinde yenilik kavramı bulunduğundan dijital dönüşüm ile yenilik kavramları birbirlerinin yerine kullanılabilir (Bozkurt vd., 2021: 40).

Bireyler özellikle dijital vatandaş noktasında yönetsel katılım gibi önemli bir konuda katılımcıların ve katılıma yönelik kurumları idare edenlerin katılıma yönelik anlayış ve davranışlarının olduğu görülmektedir (Ölmez ve Bayrak, 2025b, 888). Dijital dönüşümün vatandaş ile devlet arasındaki ilişkileri siyasal katılım, otorite ve sosyal faaliyet açısından değerlendirmesi, yöneten yönetilen ilişkisini etkilemekte ve kamu hizmet sunumlarının yeniden yapılandırılmasını sağlamaktadır (Demirkıran vd., 2024, 850). Dijital dönüşüm, tek başına bir anlam taşısa da dijital liderlik, dijital ekonomi, dijital hukuk, dijital vatandaşlık, dijital kimlik gibi birçok kavramı da içerisinde barındırmaktadır. Bununla beraber dijital dönüşüm sürecinde dikkat edilmesi ve ciddi önlemler alınması gereken dijital bağımlılık, dijital bölünme ve dijital zorbalık gibi kavramlar olduğu unutulmamalıdır (Bozkurt vd., 2021: 51).

## 5. Dijital Toplumdan Dijital Vatandaşa

Yaklaşık otuz yıldır toplumların neredeyse tüm alanlarına hâkim kılmaya çalışılan dijital teknolojiler, ilk zamanlar veri depolamak ve düzenlemek için kullanılırken bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin gelişimi, bu alanda yeni kullanım olanaklarının da önünü açmış bulunmaktadır. Bu dijitalleşme, devlet ile vatandaş arasındaki ilişki ve etkileşimi de yoğunlaştırarak dijital vatandaşlık kavramının ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Jager, 2021: 25). İnternetin yükselişiyle birlikte, sivil, sosyal ve politik hayata katılma fırsatlarının artması, dijital vatandaşlık kavramının basitçe ‘toplumda çevrimiçi olarak yer alma hakkı’ olarak ortaya çıkmasına neden olmuştur. Dijital vatandaşlığa yönelik erken yaklaşımlar, erişim, kapsayıcılık, iletişim hakları ve özgürlükleri gibi dijital uçurum sebeplerini ortadan kaldırmaya yönelmiştir. Sosyal medya platformlarının yaygınlaşmasıyla erişim sorunu önemsizleşmiş; dijital bağlamda vatandaşlık neredeyse ‘varsayılan’ bir durum sayılır hâlini almıştır (Pangrazio & Sefton-Green, 2021: 18). E-devlet uygulamalarının internet ortamında kullanımının yaygınlaşması, dijital vatandaşlık kavramının da etkisinin artmasına neden olmuştur. Kavram ilk olarak 2001 yılında Prensky tarafından “Digital Natives, Digital Immigrants” çalışmasında kullanılmıştır. Bu çalışmasında Prensky öğrencilerin mevcut öğretim sisteminle yetinemediklerini ve artık eğitim sisteminde daha teknolojik öğelerin ve müfredatın kullanılması gerektiğini ve öğrencilerin dijital becerilere donatılması gerektiğini belirtmiştir (Yalçınkaya ve Cibaroglu, 2019: 1191).

Son yıllarda teknolojinin gelişmesiyle insanların hayatlarına giren dijital araçlar, fotoğraflarını, videolarını, çizimlerini veya görüşlerini sosyal medya gibi sanal ortamlarda paylaşmalarına ve dünyanın farklı bölgelerinden insanlarla ortak projeler yapmalarına olanak tanımıştır. COVID 19 salgını sırasında dijital araçların kullanımının zorunlu hale gelmesi öğrencilerin hem derslerinde hem

de evlerinde dijital araçları yoğun şekilde kullanmalarına neden olmuştur. Bu durum öğrencilerin çevrimiçi ortamlarda güvenli ve sorumlu bir şekilde iletişim kurmalarını ve iş birliği yapabilmelerini sağlayacak ortamları zorunlu kılmış ve güvenli ve sorumlu çevrimiçi iletişim ve iş birliğinin, dijital vatandaşlık kavramını ön plana çıkarmasına sebep olmuştur (Öztürk, 2021: 31).

Birçok tanımı olan dijital vatandaşlık, ekonomik, sivil ve siyasi sonuçlara yol açan sık internet kullanımı yoluyla çevrimiçi toplumda yer alma kapasitesini temsil eden bir kavram olarak bilinmektedir. Diğer bir deyişle dijital vatandaşlığın ticaretten eğitime, iletişimden siyasete çok boyutlu ve birbirine bağlı unsurlardan oluşan bir kavram olduğu ortaya konulmaktadır (Jager, 2021: 32, 38). Avrupa Konseyinin tanımına göre dijital vatandaşlık, bireylerin dijital dünyada etkili olduğu ve sorumluluk içerisinde yer aldığı; dijital erişim ve eşitlik, dijital güvenlik ve gizlilik gibi çeşitli boyutları olan bir kavramdır. Bir diğer tanıma göre dijital vatandaşlık, dijital dünyayı kullanan bireylerin aktif ve bilinçli olarak bu alanda yer almalarını ve dijital haklarını savunurken bilgi paylaşımını da güvenli bir şekilde ele almalarını içermektedir (Demirkıran vd., 2024: 851).

Dijital vatandaşlık üzerine akademik tartışma, dijital ayırım ve sözde bilgi toplumuna kimlerin dâhil edildiği sorusu üzerine yapılan tartışmalardan doğmuştur. Bu tartışmaların arkasında dijital dönüşümlle gelen dijital vatandaş olgusunun herkes için mümkün olup olmadığı ve bireyler arasındaki dijital uçurumun belirlenmesi gayesi bulunmaktadır (Jager, 2021: 26, 27). Dijital vatandaşlığı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yasal, güvenli, etik ve sorumlu bir şekilde kullanımını sağlayan davranışların çevrimiçi olarak gösterilmesi olarak tanımlayan Ribble ve Bailey, dijital vatandaşlığın dokuz temel unsuru içerdiğini belirtmektedir (Öztürk, 2021: 33, 34). Dijital vatandaş, teknolojiyle ilgili insani, kültürel ve toplumsal konuları anlamak; hukuki ve etik davranmak; bilgi ve teknolojinin güvenli, yasal ve sorumlu kullanımını sağlamak; iş birliği, öğrenme ve verimliliği destekleyen teknolojiye karşı olumlu tutum sergilemek; yaşam boyu öğrenme konusunda kişisel sorumluluk göstermek gibi temel özelliklere sahip olmalıdır. Bu kapsamda Ribble ve Bailey, dijital etik, dijital erişim, dijital hukuk, dijital iletişim, dijital okuryazarlık, dijital ticaret, dijital hak ve sorumluluk, dijital güvenlik ve dijital sağlık gibi dokuz öğenin dijital vatandaşlar için temel davranışlar olduğunu vurgulamıştır (Moosberger, 2011: 73).

Dijital vatandaşlık, dijital dünyanın (sosyal ağ platformları, çevrimiçi alışveriş siteleri vb.) bir vatandaşı olmak anlamına gelebildiği gibi klasik geleneksel vatandaşlık modellerinin yeni ve değişen oy verme sistemleri ve sivil forumlar aracılığıyla vatandaşlık eylemlerini içerebileceği anlamına da

gelebilmektedir (Pangrazio & Sefton-Green, 2021: 17). Dijital vatandaş, sunulan dijital hizmetleri kullanması nedeniyle aynı anda hem aktif bir vatandaş hem de denetimli bir vatandaşdır (Hintz vd., 2017: 733).

Dijital devlet ile dijital vatandaşlık kavramları birbirleriyle ilişkili kavramlardır. Dijital devlet, dijital teknolojilerin devlet hizmetlerinin sunulmasında kullanımı ve devlet hizmetlerini dijital teknoloji araçlarıyla sunulmasını ifade etmektedir. Dijital vatandaşlık ise bireylerin dijital devlet hizmetlerini etkin ve verimli olarak kullanımını ifade etmektedir. Dijital vatandaşlık yetkinliği fazla olan bireyler dijital devletin hizmet verimliliğini de hakkını vererek değerlendirebilmektedir (Demirkıran vd., 2024: 853). Dijital vatandaşlıkta kişiler devletin sunduğu hizmetleri ve sorumlulukları dijital kanallar aracılığıyla kullanmakta; hak ve ödevlerini geleneksel vatandaşın aksine kurumlara giderek değil evden, işyerinden, yolculukta veya başka bir yerde dijital kanallar aracılığıyla yerine getirmektedir (Dede, 2024a: 360). Dijital vatandaşlık, gelişmiş demokratik devletlerde giderek daha normal hale gelmektedir. Toplum ve devlet kurumları dijital teknolojilere bağımlı hale geldikçe, vatandaşların dijital bir şekilde var olmaları ve hareket etmeleri beklenmektedir (Schou & Hjelholt, 2018: 507).

Dijital vatandaşlık kısmen kullanıcıların eylemleriyle, kısmen de veri toplama ve analiz ile şekillenmektedir. Her iki durumda da, belirli teknolojik, politik ve sosyal bağlamlara bağlıdır. Öncelikle, dijital vatandaşlar hareket etmek ve etkileşimde bulunmak için internetin teknik altyapısına, fiziksel altyapısına ve donanım üzerinden veri akışlarını düzenleyen ve bazı çevrimiçi aktiviteleri izin veren veya yasaklayan standart ve protokollerden oluşan mantıksal altyapısına güvenirlir. Altyapıya gömülü olan kod, dijital vatandaşlığın fırsatlarını artırabilir veya azaltabilir ve standartları geliştiren ve internet üzerindeki veri akışlarını düzenleyen kurumlar, dijital vatandaş olarak kullanıcıların hayatlarını etkileyen kritik (ancak çoğunlukla pek görünmeyen) bir rol oynayabilmektedir. Böylece dijital vatandaşlar giderek sadece yasalara ve anayasal haklara bağlı değil, aynı zamanda ticari kuruluşların “iyi niyetine” de bağlı hale gelmektedirler. Farklı tür ve seviyelerdeki altyapıların olduğu bu karmaşık ortamda, dijital vatandaşlık internet kullanıcılarının ifade özgürlüğü ve gizlilik gibi temel haklarının yeterince korunmasını gerektirmektedir. Protokoller ve standartlar ile çevrimiçi platformların hizmet şartları (ve kullandıkları algoritmalar) bu politika ortamının önemli parçalarını oluştururken, ulusal yasalar ve düzenlemeler de bölgesel politikalarla ve ulus ötesi kural yapısıyla birlikte gerekli temel taşları sağlamaya devam etmektedir. Güvenli çevrimiçi etkileşimler için destekleyici bir yasal ve düzenleyici çerçeve de bu nedenle dijital vatandaşlık için bir diğer önemli koşul olarak kabul edilmektedir (Hintz vd., 2017: 734, 735).

## 6. Değerlendirme ve Sonuç

Teknolojik ilerleme, birçok kavramın “dijital” olarak anılmasına ve analog kimliğinden sıyrılıp “dijital” bir kimliğe bürünmesine neden olmuştur. Dünyada yaşanan dijital dönüşüm toplumların da dönüşmesine ve birçok ihtiyacın dijital yollarla karşılanmasına sebep olmuştur. Bu ihtiyaçların karşılanması, dijital dünyaya tam olarak olmasa da ihtiyaçlarını giderebilecek kadar hâkim olan bir insan kitlesinin varlığına ihtiyaç göstermiştir. Zira var olan bir hizmet, ne kadar gelişmiş, ne kadar kolaylaştırıcı ve ne kadar verimli olursa olsun, onu kullanan birileri olduğu müddetçe değerlidir. Bu değeri bilebilen insanlar, bir nevi dijital vatandaşlıkla ödüllendirilmiş olmaktadır. Fakat dijital vatandaşlık, normal fiziki (bedeni) vatandaşlıktan daha kapsamlı ve daha fazla sorumluluk taşıyan bir vatandaşlık olarak karşımıza çıkmaktadır. Hem etki olarak hem kapsam olarak daha geniş kitlelere hitap edebilen dijital vatandaşlık, saygı, sorumluluk, ahlâk, güven ve gizlilik gibi birçok konuda omuzlarında yükü dolaşan bir kavramı ifade etmektedir. Bu nedenle dijital vatandaşlar yetiştirmede ve dijital bir nesil oluşturmada “dijital saygı, dijital ahlâk ve dijital sorumluluk” anlayışlarını geliştirecek “dijital karakter” eğitimlerinin ilkökul döneminden itibaren eğitim müfredatlarına konulması gerekmektedir. Teknolojiyi kullanmak ne kadar önemliyse onu ahlâk sınırları içinde kullanmak da o kadar önemlidir.

Teknolojinin bu hızda ilerlemesiyle, günün birinde robotlardan oluşan dijital toplumlarda her robot vatandaşın birer dijital vatandaş olabileceğini hayal etmek çok da zor olmasa gerek. Tüm dijital program ve hedeflerin yüklendiği, dijital teknoloji üreticilerinin hayal ettiği dijital evrende hedefler ve programlar dâhilinde çalışan bir model, dijital vatandaşlığın gerektirdiği öğrenme, saygı ve sorumluluk gibi kavramların da önemini yitirmesine sebep olabilecektir.

Dijital dünya sürekli gelişmektedir ve sınırları bilinmediği için insanoğlu bu dünyada sürekli bir adım daha ilerleme çabasındadır. Süreklilik arz eden bir büyümenin ne tür sonuçlara gebe olduğu merak doğurmakla beraber tedirgin de etmektedir. Şu an çok masum gibi görünen dijital dönüşüm, sağlık, ekonomi, toplumsal huzur veya yaşam koşulları gibi nedenlerden dolayı düşman gibi görülebilecektir. Olası bu tehlikeleri görerek, çağın gerisinde kalmamak adına dijital dönüşümün keyfini çıkarmak ve onun nimetlerden olabildiğince faydalanmak gerekir.

## Kaynaklar

- Alkan, E. Ö. (2026). Dijitalleşen toplumun yeni eşitsizlik biçimi: Dijital eşitsizlik ve Türkiye'deki göstergeleri. *İmgelem*, 18, 151-176
- Arı, E. S. (2021). Süper akıllı toplum: Toplum 5.0. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(1), 455-479.
- Aydın, A. (2015). Dijital vatandaşlık. *Türk Kütüphaneciliği*, 29(1), 142-146.
- Bayrak, B. ve Ölmez, M. (2024). Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile ABD Başkanlık Sisteminin yönetsel denetim açısından karşılaştırılması. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 462-477.
- Bayrak, B. (2025). Yönetim bilimi için yeni kavram ve kuram önerileri. M. H. Mücevher (Ed.), *Dijital İkiz Teknolojisi ve Kamu Yönetimi: Etik ve Güvenlik Sorunları* (169-185), Özgür Yayınları.
- Bozkurt, A. (2014). Network society and knowledge. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(4), 510-525.
- Bozkurt, A., Hamutoğlu, N. B., Kaban, A. L., Taşçı, G. ve Aykul, M. (2021). Dijital bilgi çağı: Dijital toplum, dijital dönüşüm, dijital eğitim ve dijital yeterlilikler. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 35-63.
- Çeliksoy, E. ve Akça, A. (2024). Türkiye'de kamu yönetiminde yaşanan dijital dönüşüm süreci. *ÇAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 445-486. <https://doi.org/10.54558/jiss.1426480>
- Dede, A. (2024a). Dijital iletişim, dijital vatandaşlık, dijital yönetim ve CİMER. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1), 355-365.
- Dede, A. (2024b). Dijital Vatandaşlığın Dokuz Boyutu ve E-Devlet Uygulamaları. *EKEV Akademi Dergisi*, (97), 15-27.
- Demirkıran, S. ve Terzioğlu, M. K. (2024). Dijital devlet ekosisteminin güçlendirilmesi için dijital vatandaşlık ölçeği araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 31(4), 849-870.
- Gobble, M. M. (2018). Digital strategy and digital transformation. *Research-Technology Management*, 61(5), 66-71.
- Gül, H. (2017) Dijitalleşmenin kamu yönetimi ve politikaları ile bu alanlardaki araştırmalara etkileri. *Yasama Dergisi*, 12 (36), s. 5-26
- Henriette, E., Feki, M. & Boughzala, I. (2016). Digital transformation challenges. AIS Electronic Library. <https://aisel.aisnet.org/mcis2016/33/>, Erişim tarihi: 19.06.2026.
- Hintz, A., Dencik, L. & Wahl-Jorgensen, K. (2017). Digital citizenship and surveillance society-introduction. *International Journal of Communication*, 11, 731-739.
- Isman, A. & Canan Gungoren, O. (2014). Digital citizenship. *Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 13(1), 73-77.

- Jæger, B. (2021). Digital Citizenship—A review of the academic literature/Digital Citizenship: eine systematische Literaturanalyse. *dms—der moderne staat—Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, 14(1), 24-42.
- Karaduman, H. ve Öztürk, C. (2014). Sosyal bilgiler dersinde dijital vatandaşlığa dayalı etkinliklerin dijital vatandaşlık tutumlarına etkisi ve dijital vatandaşlık anlayışlarına yansımaları”, *Sosyal Bilgiler Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 38–78
- Klein, M. (2020). İşletmelerde dijital dönüşüm ve etmenleri. *Journal of Business in the Digital Age*, 3(1), 24–35. doi: 10.46238/jobda.729499
- Ohler, J. (2011). Digital citizenship means character education for the digital age. *Kappa Delta Pi Record*, 47(sup1), 25-31.
- Ölmez, M. ve Bayrak, B. (2025a). Yerel yönetimlerin karar alma mekanizmalarında akademisyenlerin yönetsel katılım düzeylerinin incelenmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 23(56), 868-892.
- Ölmez, M. ve Bayrak, B. (2025b). Kamu kurumlarında yapay zekânın dijital yönetime etkisi: kamu denetçiliği kurumu incelemesi. *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi*, (26), 50-63.
- Ölmez, M. ve Öztürk, Ö. (2025). İyi yönetim kapsamında kadın STK'ların rolü: Kadem örneği. *Yeni Yönetişim Yaklaşımları Post-NPM Paradigmaları ve Uygulamaları* (s.337-356). Livre de Lyon.
- Öznur, S. ve Gezer, Ü. (2025). Dijital toplumun yetkin aktörü yapay zeka. *International Journal of Social and Humanities Sciences Research (JSHSR)*, 12(115), 38-45.
- Öztürk, G. (2021). Digital citizenship and its teaching: A literature review. *Journal of Educational Technology and Online Learning*, 4(1), 31-45.
- Pangrazio, L. & Sefton-Green, J. (2021). Digital rights, digital citizenship and digital literacy: What's the difference?. *Journal of new approaches in educational research*, 10(1), 15-27.
- Pratt, M. K. & Sparapani, J. (2021). Digital transformation. *TechTarget/Search-CIO*, 1-7.
- Rheingold, H. (2012). *Net smart: How to thrive online*. MIT Press
- Ribble, M. (2011). *Digital citizenship in schools*. Washington DC, The International Society for Technology in Education
- Sá, M. J., Santos, A. I., Serpa, S. & Ferreira, C. M. (2021). Digital literacy in digital society 5.0: Some challenges. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10(2), 1-9.
- Sayar, K. (2016). Dijital toplum. *TRT Akademi*, 1(2), 762-775.
- Schou, J. & Hjelholt, M. (2018). Digital citizenship and neoliberalization: governing digital citizens in Denmark. *Citizenship Studies*, 22(5), 507-522.

- Sucu, M. (2021). *Dijital yönetim işletme yönetiminde yeni bir yaklaşım*. Ankara: İksad Yayınevi.
- Türkyılmaz, S. (2024). Dijital dönüşüm: Tarihçesi, tanımı ve işletmeler üzerindeki etkisi. *İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 276-297. doi: 10.52122/nisantasisbd.1459265
- Yalçınkaya, B. ve Cibaroglu, M. O. (2019). Dijital vatandaşlık algısının incelenmesi: ampirik bir değerlendirme. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(4), 1188-1208.
- Yıldırım, A. (2021). Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (54), 61-82.