

## Dijital dönüşüm sürecinde alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında yeni yaklaşımlar

### New approaches to alternative dispute resolution in the digital transformation process

Ensar Lokmanoğlu<sup>1</sup> 

Özlem Bora<sup>2</sup> 

#### Öz

Dijital dönüşüm çağı yaşadığımız günümüzde bilgi ve belgelerin fiziki ortamdan alınıp, dijital alana aktarılmasıyla kitlelere etkin olarak erişim sağlanmıştır. Dijital odaklı çalışmalarda iş hacmi artırma ile sürdürülebilirlik de hedeflenmektedir. Bu bağlamda vatandaşı, adli personeli ve adalet sisteminin tüm unsurlarını etkileyen alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının takibinde bilişim teknolojilerindeki gelişimlere ve kurumsal dijitalleşme stratejilerine bağlı olarak farklı inovatif yaklaşımlarla mevcut yapının ekonomi, kültür ve hukuk sistemlerine uyumlu hale getirilmesi önem arz etmektedir. Geleneksel yargı süreçlerindeki yavaşlık, verimsizlik ve ağır maliyet unsurları dikkate alındığında alternatif uyuşmazlık çözüm yolları ile bağlantılı dijitalleşme süreçlerinin yeniden yapılanması gerekliliği tartışmalıdır. Çalışmada alternatif uyuşmazlık çözüm yolları özelinde dijitalleşme süreci ve mevcut adli sistemin teknolojik gelişmelere uygun olarak revize edilmesi gerekliliği incelenecektir. Bu çalışmada yenilikçi gelişmeler ışığında bilgi teknolojilerindeki değişiklikler sayesinde toplumsal ve bireysel yaşamımızın çağın değişimine bağlı olarak alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının daha erişilebilir ve verimli hale getirilebilmesi için dijitalleşme çağının getirdiği yenilikler, gelişimler ve dönüşümlerden faydalanarak toplumun tüm kesimine hitap edecek e-devlet alt yapısı ile dijital dönüşüme yönelik yeni yaklaşımlar geliştirilmiştir. Çalışma giriş bölümünden sonra üç ayrı bölümde meydana gelmekte olup, birinci bölümde genel olarak dijitalleşme, ikinci bölümde e-devlet kavramı ve e-devlet sisteminin geliştirilmesi, üçüncü bölümde ise dijital tahkim, dijital arabuluculuk ve dijital uzlaştırma başta olmak üzere alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında dijital yaklaşımlar incelenecektir. İşbu çalışma, uygulama sorunları da esas alınarak ulusal ve uluslararası literatür araştırmamız sonucunda ulaştığımız görüş ve önerilerin yer aldığı sonuç kısmıyla tamamlanacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Dijitalleşme, Dijital Dönüşüm, E-Devlet, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları

**Jel Kodları:** M52, M31, E24

#### Abstract

In today's age of digital transformation, transferring information and documents from physical environments to digital domains aims to effectively reach wider audiences, increase business volume, and ensure sustainability. In tracking alternative dispute resolution methods, which affect citizens, judicial personnel, and all elements of the justice system, it is crucial to align the existing structure with economic, cultural, and legal systems through institutional digitalisation strategies and innovative approaches, dependent on developments in information technologies. Given traditional judicial processes' slowness, inefficiency, and high costs, the need to restructure the digitalisation processes associated with alternative dispute resolution methods is undeniable. This study will examine the digitalisation process and the necessity of revising the existing judicial system in line with technological developments, specifically within alternative dispute resolution methods. By leveraging the innovations, developments, and transformations brought by the digital age, new approaches to digital transformation have been developed, with an e-government infrastructure designed to appeal to all segments of society, aiming to make alternative dispute resolution methods more accessible and efficient in both social and individual contexts, adapting to the changes brought by advances in information technology. Our study consists of an introduction followed by three main sections. The first section discusses digitalisation in general; the second focuses on the concept of e-government and the development of the e-government system; and the third examines digital approaches in alternative dispute resolution methods, particularly in digital arbitration, digital mediation, and digital conciliation. The study concludes with a section presenting the opinions and recommendations we have reached based on our national and international literature research, focusing on practical issues.

**Keywords:** Digitalisation, Digital Transformation, E-Government, Alternative Dispute Resolution Methods

**Jel Codes:** M52, M31, E24

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sakarya, Türkiye, [ensarlokmanoglu@gmail.com](mailto:ensarlokmanoglu@gmail.com)

ORCID: 0000-0002-1597-3433

<sup>2</sup> Dr. Av. Arb, Ankara Barosu, Ankara, Türkiye, [oznehukukofisi@gmail.com](mailto:oznehukukofisi@gmail.com)

ORCID: 0009-0007-6372-3678

#### Sorumlu Yazar/Corresponding Author:

Ensar Lokmanoğlu,

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sakarya, Türkiye, [ensarlokmanoglu@gmail.com](mailto:ensarlokmanoglu@gmail.com)

**Başvuru/Submitted:** 13/10/2024

**Revizyon/ Revised:** 15/12/2024

**Kabul/Accepted:** 22/12/2024

**Yayın/Online Published:** 25/12/2024

**Atıf/Citation:** Lokmanoğlu, E., ve Bora, Ö., Dijital dönüşüm sürecinde alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında yeni yaklaşımlar, *bmj* (2024) 12 (4): 911-927 doi: <https://doi.org/10.15295/bmij.v12i4.2460>

## Extended Abstract

### New approaches to alternative dispute resolution in the digital transformation process

#### Literature

In today's world of digital transformation, the aim is to transfer information and documents from the physical environment to the digital domain to reach the masses effectively, increase business volume, and ensure sustainability. In the context of communication with media, digitalisation is a means of changing the way people interact in social life (Aydoğdu ve Karsak, 2023: 44) and having a single communication infrastructure that connects all activities in society (Yankı, 2019: 12).

In today's world, where both national and cross-border disputes and conflicts are increasing, the need to restructure the digitalisation processes of alternative dispute resolution methods has come to the fore, given the slowness, inefficiency and heavy cost elements in traditional judicial processes such as state judiciary.

In tracking alternative dispute resolution methods that affect citizens, members of the judiciary, and all elements of the justice system, it is important to harmonise the existing structure with the economy, culture, and legal systems through institutional digitalisation strategies and innovative approaches based on developments in information technologies. In addition to the concept of e-government, which emerged with the increased use of information and communication technologies by states aiming to direct public administration processes towards more effective, efficient, and citizen-oriented services, the concept of mobile government, which refers to the provision of public information and services using wireless and mobile technologies, has recently come into use. Such applications, which fuel modernisation efforts in public administration, have become the most important tools in the state's digitalisation process. In this direction, our study includes the necessity and suggestion of establishing a digital platform where different systems are integrated.

#### Research subject

In today's world, where the interaction of individuals and societies is increasing, disputes and conflicts are increasing in parallel. As a result, dispute resolution methods are evolving beyond traditional methods. Considering the slowness, inefficiency, and high cost of traditional judicial processes, the necessity of restructuring the digitalisation processes associated with alternative dispute resolution methods is indisputable. Our study will examine the digitalisation process and the necessity of revising the existing judicial system in line with technological developments in the context of alternative dispute resolution methods. The need to develop the digital skills and process management necessary for the arbitrators, mediators, conciliators and judicial personnel involved in alternative dispute resolution methods to use technology in the best way according to the requirements of the digital transformation era and the digital model proposal in this direction constitute the subject of our research.

#### Research purpose and importance

Our study aims to examine the effects of digital transformation on mediation, conciliation, and arbitration processes and evaluate the role of digital tools in increasing the efficiency of the relevant processes and saving time and costs. Both in connection with the problems arising in practice and in line with the studies conducted in the literature, it is seen that alternative dispute resolution methods are becoming increasingly widespread, and their institutional use is preferred even in cross-border disputes. In this context, digitalisation in the alternative dispute resolution process has started to be studied in the last thirty years worldwide, but since this development is still new in Turkey, our study has made suggestions on the need for reform on digital transformation and what kind of modelling should be done. Our study, which questions digital transformation in alternative dispute resolution methods, consists of an introduction and three chapters. The first chapter focuses on digitalisation in general, the second on the concept and development of the e-government system, and the third on digital approaches in alternative dispute resolution methods, especially digital arbitration, digital mediation, and digital conciliation. It is considered that our study is important and original because there are very few academic studies on digital transformation in alternative dispute resolution methods, and that it points to the necessity of digital reform in terms of the problems seen in practice and the existing system.

#### Contribution of the article to the literature

When the literature is analysed, it is seen that there are studies on alternative dispute resolution methods in Turkey. However, there is no comprehensive study on process management and digital transformation. In this context, the study is thought to contribute to the literature in this respect. This research is also unique because it anticipates new and different issues regarding digitalisation in arbitration, conciliation and mediation. In the age of digital transformation, where quickly and effectively adapting to changes in business environments has become one of the most significant factors for success, using alternative dispute resolution methods through digital means will make significant contributions locally and globally.

#### Design and method

Our research method has been structured within a consistent legal reasoning framework regarding practitioner identity and academic aspects in mediation, conciliation and arbitration.

#### Research type

The type of the study is a research and review article.

#### Research problems

The problem of our study is the problems experienced in alternative dispute resolution methods, especially in communication and process training, which are parallel with the developments in the world and Turkey. Our study questioned whether a system could be developed that could be integrated with e-government and include the latest technologies, such as artificial intelligence, as auxiliary tools.

#### Data collection method

The National Judiciary Informatics System (UYAP) is an information system that integrates the central and provincial organisations of the Ministry of Justice with public institutions and organisations and various units. In our study, the legislation was reviewed first, and it was determined that there is no legal regulation specific to UYAP. Afterwards, the national and international literature on digitalisation in the field of mediation, conciliation and arbitration, which are alternative dispute

resolution methods, was reviewed, and the necessity and process of developing a digital model in line with the problems and needs of the practice were evaluated.

### **Research model**

The National Judiciary Informatics System (UYAP) as an information system has been analysed in general, as well as the mediator portal, conciliator portal, and e-citizen applications. By identifying the shortcomings of the current application in terms of mediators, conciliators, experts and citizens, an evaluation was made on what kind of a digital system should be established specifically for institutions and parties that experience the processes and use or plan to use digital tools.

### **Findings and discussion**

In our study, the digitalisation process and the revision of the existing judicial system by technological developments are discussed in the context of alternative dispute resolution methods. In light of innovative developments, new approaches have been developed for digital transformation, with an e-government infrastructure that will appeal to all segments of society. These approaches take advantage of the innovations, developments, and transformations brought by the digital age, making alternative dispute resolution methods more accessible and efficient in our social and individual lives as we adapt to changing times, thanks to advances in information technologies.

Artificial intelligence applications can be used in alternative dispute resolution processes such as dispute analysis, risk mapping, communication tools, scenario simulations, data analysis, and needs and interest analysis. With artificial intelligence-supported analysis, it is possible to create a strategic roadmap based on past, present, and future data. In this context, our study aims to evaluate the impact of digital tools on arbitration, mediation and conciliation processes and the advantages of digital transformation in alternative dispute resolution processes.

Digitalisation and new-generation learning methods will add significant value to society by blending learning phenomena in different dimensions, such as individual and organisational learning. In this context, it is essential that arbitrators, mediators, conciliators, and judiciary members involved in alternative dispute resolution methods continuously improve their digital skills to meet the requirements of the age in order to use technology in the best way. Arbitration, mediation, and conciliation are team games, and communication with modern tools in team games will contribute to quantity and quality.

### **Results of the article**

In our study, it has been determined that integrating digital technologies into mediation, conciliation, and arbitration processes will have positive results. Advanced technologies in these processes will increase communication and information flow between the parties by accelerating decision-making processes.

Artificial intelligence as an auxiliary tool will create the potential to provide more effective and faster results in alternative dispute resolution processes, as it can offer customised solutions according to the parties' needs.

The ability of artificial intelligence algorithms to develop possible solutions by analysing the historical data of the parties and to analyse risks, interests and needs will pave the way for data-driven decision-making processes. As a result, integrating digital technologies and artificial intelligence into alternative dispute resolution processes will increase the efficiency of the processes and the satisfaction of the parties to the dispute.

### **Suggestions based on results**

**Technological Infrastructure Development:** Necessary investments should be made to develop digital platforms and artificial intelligence solutions on the UYAP information system, and technological tools should be used effectively. Related studies should be considered a 'long-term strategy', not a 'term study or project'.

**Training and Awareness:** Comprehensive training programmes on digital technologies and artificial intelligence should be organised for professionals working in alternative dispute resolution, and awareness of these technologies should be raised.

**Research and Development:** More academic research and empirical studies on digital technologies and artificial intelligence should be conducted to develop innovative solutions.

## Giriş

Hayatın her alanında kendini gösteren teknolojik gelişmelere bağlı olarak kişisel alışkanlıklar değişmekte ve toplumu yakından ilgilendiren yeni alışkanlıklar edinilmektedir ki bu durum geleceğin şekillenmesinde önemli bir rol oynamakla birlikte (Maral, 2019, s. 277), dijitalleşme bugün yaşamımızın birçok noktasında etkileyici bir unsur haline gelmiştir (Özçelik, 2023, s. 1203). Yaşam biçimimizi değiştiren teknolojik gelişmeler sayesinde akıllı cihazlarla sadece iletişim kurmakla kalınmamakta, iş hayatında değişim ve gelişime de öncülük edilmektedir (Erdoğan, 2021, s. 66).

Yaşamımızın standartlarını belirleyen teknoloji (Habibov, 2024, s. 1) ile dijital bir değişim süreci başlamıştır. Bu süreçteki teknolojik yeniliklerin faydalarının bireyler tarafından algılanması, örneğin dijital belge uygulamasının kâğıt bazlı uygulamalara nazaran daha hızlı ve verimli olması buna bağlı olarak da ticari süreçlerin hızlanması ve benzeri uygulamalar bireylerin teknolojiye olan kabullerini olumlu etkilemektedir (Boşgelmez ve Çengel, 2023, s. 912-929).

Medya ile iletişim bağlamında ele aldığımızda dijitalleşme tanım olarak sosyal hayatta insanların etkileşime girme biçimlerinin değişmesi (Aydoğdu ve Karsak, 2023, s. 44) iken toplumsal faaliyetleri birbirine bağlayan tek bir iletişim altyapısına sahip olmanın aracı olarak da değerlendirilmektedir (Yankı, 2019, s. 12).

Bireylerin ve toplumların etkileşimlerinin arttığı günümüzde, bu etkileşim ile paralel olarak uyumsuzluklar ve çatışmalar da artmaktadır. Yine bu artışa bağlı olarak uyumsuzluk çözüm yolları gelişmekte ve bu çözüm yolları geleneksel yöntemlerden ayrılarak evrilmektedir.

Dijitalleşmenin sunduğu çevrimiçi görüşme, çevrimiçi belge paylaşımı, video konferans ve benzeri uygulamalar ile kişiler artık fiziksel olarak bir araya gelmeden, zaman ve mekân sınırlamasını ortadan kaldırarak uyumsuzluklarını çözebilmektedir. Son yıllarda dijitalleşen dünya ile mekân ve zaman kavramı ortadan kalkmış ve başta kamu sektörü uygulamaları olmak üzere çeşitli alanlardaki dijital dönüşüm süreçleri ile vatandaşlara ve paydaşlara iyi hizmet sunmak ve katkı sağlamak amaç haline gelmiştir.

Dijital iletişim uygulamaları kişinin yüzünü görerek, jest ve mimikler sayesinde kurduğu geleneksel iletişimden farklı olarak e-devlet gibi farklı uygulamaları gerekli kılmaktadır (Dede, 2023, s. 18-19). İş ortamlarında değişimlere hızlı ve etkin bir şekilde uyum sağlamanın başarısının en büyük faktörlerinden birisi haline geldiği dijital dönüşüm (Garakhanova, 2023, s. 7950-7958) çağında alternatif uyumsuzluk çözüm yollarının da dijital imkanlardan faydalanması yerel ve küresel olarak ciddi katkı sağlayacaktır.

Uyumsuzlukların online platformlar kanalıyla çözümlenmesi 2000'li yıllarda gelişen bir yaklaşımdır. Charles Brofman isimli bir avukat kanalıyla 1996 yılında kurulan Cybersettle bu çalışmalara örnek verilebilir (Ercan, 2012, s. 79). Benzer şekilde SmartSettle, (önceki ismi OneAccord), kör teklif sistemlerinden daha komplike müzakere yazılımlarını içeren bir uygulamadır (Ercan, 2012, s. 84). 2001 yılında bir Avrupa projesi olarak yürürlüğe giren Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü- *Elektronik Consumer DisputeResolution*- ECODIR online uyumsuzluk çözüm çalışmalarından biridir (Ercan, 2012, s. 63).

## Dijitalleşme

Dijitalleşme sürecinde ve teknolojilerinde yer alan dijital kavramı (Aydemir, 2024, s. 13), Latince kökenli olup, "digit(us) = parmak(lar)" anlamına gelmektedir (Gökmen, 2024, s.4). Türk Dil Kurumuna (2024) göre "sayısallaşma" olarak Türkçeye çevrilmiştir. Alıcı ve satıcıların daha hızlı bağlantı kurduğu dijital ağlar sayesinde koordinasyon ve iletişim maliyetlerini azaltması gibi birçok katma değeri ile (Taşel, 2020, s. 130) bilgi ve yaratıcılık çağına yönelimi ifade eden dijitalleşme (Çalışkan, 2024) aynı zamanda küreselleşmenin bir gereği olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yirmi birinci yüzyılın temel fenomenlerinden birisi olan dijitalleşme; iş modelini değiştirmek ya da yeni değer üretmek için dijital teknolojinin kullanılması olarak tanımlanabilir (Aydemir, 2024, s. 2-3). Dijitalleşen bir yaşam tarzının oluştuğu günümüzde enformasyon elektronikleşmiş olmakla birlikte toplumlar ağ toplumlarına dönüşmüştür (Altunsu ve Yılmaz, 2019, s. 637). Analog veya fiziksel verilerin sayısal ya da dijital verilere dönüşmesi, verilerin daha kolay işlenmesi, depolanması ve iletilmesi dijitalleşme sayesinde meydana gelmektedir (Karadağ, 2024, s. 15-17). Toplum ve teknoloji arasındaki etkileşimle ortaya çıkan dijitalleşme, bireyin analog bilgi akışının dijital ortama aktarılabilmesi amacıyla sayısallaşarak dijital bitlere çevrilmesinin maddi sürecidir (Dede, 2024, s. 75).

Görsel kültürün egemen olduğu (Kılıç, 2023, s. 172) dijitalleşme süreci sekiz farklı süreçten meydana gelmekte olup; stratejilerin planlı bir şekilde yapılmasına imkan veren hazırlık aşaması ile başlayarak sırasıyla elde edilen verilerin derinlemesine anlaşılmasına imkan sunan analiz süreci, teknolojik

gelişmeleri takip eden teknoloji süreci, dijitalleşmenin toplumda özümsemesini sağlayan dijital kültür süreci, iletişim ve motivasyonu güçlendirmek amaçlı bütünsellik süreci, mevzuata uygun dönüşüm sağlamayı amaçlayan yasal zorunluluklar ve ağ güvenliği süreci, dijital ortama aktarılan bilgi ve belgelere yönelik önemli dokümanlar süreci ve son olarak dijitalleşme sürecine adapte olmak amacıyla tarama, yazdırma gibi işlemlerin yanı sıra müşteri yapılanmasının da dijitalleşme sürecine uygun olarak değiştirilmesine imkan sunan baskı filosu ve müşteriler sürecinden oluşmaktadır (Demir, 2021, s. 18-21).

Döngüsel bir süreç olan dijitalleşme; bilginin fiziksel ortamdan dijital ortama aktarılmasını ifade etmektedir. Başka bir anlatımla dijital bilginin işlenerek iş süreçlerini güçlendirmesini ifade eden dijitalizasyon, dijital teknolojiden faydalanılarak iş süreçlerinde dönüşümü ifade eden dijital dönüşüm ve teknolojik gelişmelerle canlı bir organizasyonun iç dinamikleri itibarıyla kurumsal ve kişisel düzeyde dijital işleyiş ve sürece hazır olmasını ifade eden dijital hazır-bulunurluk gibi çeşitli aşamalar içermektedir (Toprak, Bayraktar, Yorğun, ve Özyılmaz, 2021, s. 70).

Günümüzde artık yüz yüze toplantılar ve nakit ödemelerin yerini ticaretin ölçeğini, hızını ve kapsamını artıran dijital sistemler almaktadır. (Taşel, 2020, s. 131). Konumuzu oluşturan dijital platformların takibi süreçlerinin etkin, güvenli ve verimli ilerleyebilmesi için dijital dönüşümün önemi yadsınamaz. Şöyle ki teknolojik, sosyal ve örgüt olmak üzere üç alt boyutta ele alınan dijital dönüşüm (Aydoğdu ve Karsak, 2023, s. 45) takip edilecek süreçleri dijital teknolojiler kullanarak gerçekleştirmektedir (Üzmez ve Büyükebeş, 2021, s. 124).

Siber fiziksel sistemlere geçiş ile başlayan ve sayısallaştırma ile yakından ilgili dijitalleşme sürecinin ortaya çıkardığı dijital dönüşüm süreci her geçen gün çalışma yaşamını temelden etkilemektedir (Yankı, 2019, s. 1-38). Bu bütünsel dönüşüm, bilgi ve iletişim teknolojileri ve diğer dijital araçların kullanımını da kapsamaktadır (Medium, 2024).

Küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin sayesinde gerçekliğin sanal gerçekliğe geçişi olarak da tanımlanabilen dijital dönüşüm ile özellikle kamu kurumları ihtiyaç esaslı hizmet anlayışı sunmak ve toplumun dijital faaliyetler konusunda isteklerini yerine getirmek amacıyla dijital odaklı çalışmalarını ön plana çıkarmıştır (Cömert, 2024, s. 8).

18. yüzyılın sonlarına doğru birinci sanayi devrimi ile başlayan dijital dönüşüm süreci dördüncü sanayi devrimi olarak adlandırdığımız Endüstri 4.0'ın getirdiği siber-fiziksel sistemler, yapay zekâ ve benzeri teknolojik gelişmelerle büyük bir ivme kazanmıştır (Yeşiltaş ve Artar, 2021, s. 43). Sonuç olarak yaşamın her alanını etkileyen dijitalleşme (Çetinkaya, 2024, s. 371) ve insanların yaşamına kolaylıklar getiren dijital dönüşüm süreci ile büyük veri kullanımına olanak sağlanmakta, yatırım, istihdam, yeni iş ve inovasyon için yeni fırsatlar doğmaktadır (Akarcan, 2024, s. 47-48). Bununla birlikte tüm iş modellerinin dijital teknolojiye uyumlu hale getirilmesi verimlilik hızının dijital dönüşüm hızına uyumunu kolaylaştıracaktır (Yılmaz, 2021, s. 287).

## **E-devlet kavramı ve e-devlet sisteminin geliştirilmesi**

Yenilikçi ve teknolojik çözüm üretebilme kapasitesi ile çevik yönetim anlayışı özel sektörde her alanda olduğu gibi başta devletlerin resmî kurumları olmak üzere tüm alanlarda etkili olmaya başlamıştır. 2000'li yıllarla birlikte ortaya çıkan elektronik devlet kavramı, uluslararası kuruluşlarca önceden e-devlet olarak nitelendirilmekteydi. E-devlet uygulamasının temelinde olan bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanılması ile birlikte kurum ve kuruluşlarda dijitalleşmenin hızı artmıştır. İlerleyen süreçte artık toplumların devletle olan ilişkileri internet teknolojisi alt yapısı üzerinden sağlanmaya başlanmıştır. Söyle ki devletten halka doğru tek yönlü bilgi akışını sırayla tek yönlü etkileşim, iki yönlü-karşılıklı etkileşim, bilgi değişimi, işlem aşaması ve elektronik idare ve e-yönetişim aşamaları takip etmektedir (Ölmez, 2024, s. 3-176).

Merkeziyetsizleşme ve aracısızlaşma ile karakterize edilen dijital teknolojiler kurumsal yönetimlerde şeffaflığın sağlanmasında fayda sağlamaktadır (Yıldırım Soysal, 2023, s. 1788). Nitekim ilgili teknolojiler işletmelerin hizmetlerini verimli ve hızlı kılmakta ayrıca iş yapma şekillerini etkilemektedir (Yeşilkuş ve Özbozkurt, 2024, s. 82).

Şimdiki zamanı ve geleceği kapsayan dijital dönüşüm ile amaçlanan sadece yeni teknolojileri uygulamak değil, süreçte sunulan gelişmeleri, yenilikleri ve fırsatları da değerlendirmektir. Özellikle dijitalleşme ile iş hayatında yeni düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır (Demir, 2021, s. 8-9).

Gelişen teknolojiye bağlı olarak artan veri bağlantı hızı, akıllı cihazların kullanımı ve internetin yaygınlaşması ile işletmeler yönetim faaliyetlerini dijital dönüşüm ve uygulamalar üzerinden planlamakta ve koordine etmektedir (Meydan, 2023, s. 66). Kamu kurumları ile özel teşebbüsler

üzerindeki bilgi ve haberleşme teknolojilerinin önemli etkilerini katılımcı ve şeffaf idare imkânı sunan, hizmet kalitesini arttıran, halkın kamu binasına gitmeden iş süreçlerini tamamlayabildiği dijital devlet uygulamalarıyla görmek mümkündür (Karaçorlu, 2021, s. 163-176). Günümüzde birçok devlet dijitalleşmenin sunduğu imkanlarla e-devlet uygulamalarının yanı sıra sosyal medya mecraları üzerinden de vatandaşlarına hizmet sunmaktadır (Boyalı, 2023, s. 188). Bilgi ve iletişim teknolojisi temelli yeni bir hizmet sunma şekli olan ve dinamik bir yapıya sahip olan e-devlet uygulaması çağın şartlarına uyum sağlamada son derece faydalı bir gelişmedir (Boyalı, 2023, s. 172-173-175). Kamu hizmetinin günün her saatinde kolay ve hızlı bir şekilde sunulabilmesi, bürokrasinin hantallığından kurtulması, devletin değişen-gelişen teknolojik yeni çağa ayak uydurması ve yönetim süreçlerinin şeffaflığı katma değere örnek olarak verilebilir (Bozkurt, 2019, s. 15-16).

Kuruluşları, kendilerini yenilemeye yönelen ve onların teknolojik çağa ayak uydurmalarına imkân sunan dijitalleşme süreci ile birlikte kurumsal yapılar hizmet sunmanın yanı sıra hizmet sunduğu kişilerle mobil uygulamalardaki gelişmelere paralel olarak karşılıklı iletişim kurabilmektedir (Noyan, 2023, s. 41-45). Kamu yönetimi süreçlerini daha etkin, verimli ve vatandaş odaklı hizmete yöneltmeyi amaçlayan devletlerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanmasıyla ortaya çıkan e-devlet kavramının yanında son günlerde kamusal bilgi ve hizmetlerin kablosuz ve mobil teknolojilerden yararlanarak sunulmasını ifade eden mobil devlet kavramı da kullanılmaya başlanmıştır. Bu tür uygulamalar kamu yönetimindeki modernleşme çabalarını besleyerek devletin dijitalleşme sürecinde en önemli araçları haline gelmiştir (Başa, 2012, s. 226-242).

Bir tercihten ziyade artık zorunluluk halini alan dijitalleşmenin etkisi ve özellikle son çeyrek yüzyıldır gelişen bilişim teknolojileri sayesinde kamu hizmetlerinde meydana gelen köklü değişiklikler geleneksel kamu hizmetlerinin sunumuna ilişkin anlayışın değişmesine neden olarak devlet-vatandaş, devlet-işveren arasındaki ilişkileri içeren alt uygulamasında e-ticaret bulunan çok boyutlu e-devlet kavramını ortaya çıkarmıştır. Bu kavram ile hizmet sunumunda şeffaflık, bilgiye ulaşım kolaylığı, kesintisiz kamu hizmeti verilmesi, çağın gereklerine ayak uydurma gibi önemli gayelerle birlikte bu hizmetlerin tek elden sunumu da amaçlanmaktadır (Karasoy ve Babaoğlu, 2020, s. 397-416). E-devlet ve benzeri dijital dönüşümler bilgiye erişimin kolaylaşmasının, iş süreçlerini daha optimize etmenin ve yeni fırsatlar yaratmanın (Karadağ, 2024, s. 22) yanı sıra dijital ortamlara yönelen bireylere ve işletmelere maliyet, mekân ve zaman tasarrufu sağlamayı amaçlamıştır (Ağrıç, 2024, s. 1). Dijitalleşmenin etkisiyle bireylerin iletişim biçiminin devletten bağımsız olmadığını (Avcil, 2021, s. 94) düşündüğümüzde dijital ortamlardaki platformların takibinin e-devlet sistemine entegre edilecek bir uygulamayla yapılması ve bu sistemin devlet kontrolünde olması ile hak kayıpları en aza indirgeneceği gibi devlet de önemli bir oyun kurucu olarak yerini alacaktır.

Devletlerin vatandaşlarıyla etkili iletişim ağı kurmak ve katılımcı bir toplum ortaya çıkarabilmek için e-devlet uygulamaları gibi uygulamalar kanalıyla dijital çağa uygun yapılanmaları gerekmektedir (Dede, 2023, s. 15).

Vatandaş odaklı olma, hesap verilebilirlik, şeffaflık gibi özelliklerin kamu yönetim sistemlerinde gelişim ve tüm paydaşlarla etkileşime fırsat tanıyan e-devlet uygulamasının (Güllü, 2021, s. 5), alternatif uyuşmazlık çözüm süreçlerini de içerisine almasıyla daha kaliteli bir hizmet sunulacağını belirtebiliriz.

Devletle vatandaş arasındaki iletişimin internet ve mobil cihazlarla sağlandığı ve yeni devlet düşüncesinin yansıması olarak değerlendirilen e-devlet (Kaba, 2024, s. 39-40) sistemi ülkemizde T.C. Cumhurbaşkanlığı, Dijital Dönüşüm Ofisi tarafından koordine edilmektedir.

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatının, kamu kurum ve kuruluşları ve çeşitli birimlerle entegrasyonunu gerçekleştiren bir bilişim sistemidir. UYAP projesi içinde vatandaş portal, avukat portal, bilirkişi portal, arabulucu portal ve uzlaştırmacı portal gibi dijital sahalarla çeşitli kesimlere online hizmet sağlanmaktadır. UYAP özelinde müstakil bir kanunun olması gerektiği yönünde literatürdeki eleştiriye katılmaktayız (Karabel ve Aydemir, 2023, s. 563). Bu doğrultuda dijitalleşme sahasının genişletilerek yasal düzenleme yapılması yerinde olacaktır. Hizmet taleplerine, işlem süreçlerine daha hızlı çözüm üreten e-devlet uygulamasında yer alan UYAP sistemine vatandaşlar, vekiller, yasal temsilciler, uzman kişiler ve ilgili tüm birimler için dava süreçlerinin yanı sıra tüm alternatif çözüm yollarının tüm aşamalarıyla entegre edilmesi uygulamadaki birçok sorunu çözeceği gibi, çağa uygun olarak bir dijital reform tesis edilmesini de sağlayacaktır.

Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Teşkilatı (*Organisation for Economic Co-operation and Development-OECD*) tarafından 2021 yılında başlatılmış bulunan "Türkiye Dijital Devlet İncelemesi" çalışması tamamlanmıştır. OECD Dijital Devlet İncelemesi Türkiye Raporu'nda kamu sektörünün daha proaktif ve esnek olması için dijital teknolojileri nasıl kullanabileceği araştırılmış olup, e-Devlet Kapısı [turkiye.gov.tr](http://turkiye.gov.tr)'nin giderek daha yaygın hale geldiği belirlenmiştir. İlgili raporda, gelişim için yatırıma

ihtiyacın bulunduğu ve sürekli öğrenmeyi mümkün kılan, ayrıca esneklik sağlayan operasyonel ortamları geliştirmenin önemi vurgulanmıştır.

## Alternatif çözüm yollarında dijitalleşme

### Dijital tahkim

Ürün ve hizmetlerde dijital teknolojiler kullanılarak etkinleştirilmiş ticari iş ve işlemleri kapsayan dijital ticaret kavramını (Taşel, 2020, s. 130) devletlerin, özel kuruluşların ve tüketicilerin sınırları aşan mal ve hizmet ticaretinde dijital sistemleri kullanmasıyla farklı ulusal düzenlemelerin uygulaması olarak değerlendirmek mümkündür (Boşgelmez ve Çengel, 2023, s. 915). İnternet sayesinde herkesin kolay ve hızlı iletişim kurduğu dünyayı küresel ölçekte bir köy olarak nitelendiren *Marshall McLuhan*'ın "küresel köy" değerlendirmesi (Aydoğan, 2014, s. 29) dijitalleşmeyle birlikte hiç şüphesiz ticari hayatı da etkilemiştir. Şöyle ki dijital verilerin sunumu ile kullanılmasına imkân tanıyan ve sosyal-ekonomik hayatımızın ayrılmaz bir parçası olan dijitalleşme ile artık ticaretini dijital ortamda yapan bir toplum oluşmuştur (Ağrıç, 2024, s. 1). İnternet sayesinde eşit fırsatlara sahip olan işletmeler, dijitalleşmenin olumlu yönleri ile kendilerini geliştirerek ülkelerin ekonomilerini canlandırmaktadır (Akyazı, 2018, s. 602). Sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlayan dijitalleşme (Acar, 2024, s. 525) ile dünya genelinde 4,54 milyar internet kullanıcısının olduğu bunun da ortalama dünya nüfusunun % 59'una (Alptekin, 2020, s. 144) karşılık geldiğini değerlendirdiğimizde, yeni teknolojilerin sunduğu dijital ticaretin fırsatlarından yararlanılması çok önemlidir.

Dijital dönüşüm ile amaçlanan sadece yeni teknolojileri uygulamak değil süreçte sunulan gelişmeleri ve fırsatları da kaçırmamaktır. Özellikle dijitalleşme ile iş hayatında yeni düzenlemelerin olması kaçınılmazdır (Demir, 2021, s. 8-9). Sınır ötesi ticaretin artması ile paralel olarak uyumsuzluk ve çatışmalar da artmış ve her zamankinden daha fazla efektif uyumsuzluk çözüm yollarına ihtiyaç hasıl olmuştur. Devlet yargısı yıllar önce ilk akla gelen adalet mekanizması olarak görülürken artık günümüzde tahkim, arabuluculuk, uzlaştırma gibi alternatif uyumsuzluk çözüm süreçlerine yönelim başlamıştır. Niteliğine uygun düştüğü ölçüde farklı uyumsuzluk çözüm yollarının bir arada kullanıldığı hibrit yöntemlerin yanı sıra, dijital teknolojiler kullanılarak uyumsuzlukların çözümü de her geçen gün daha fazla tercih edilmektedir. Ülkemizdeki uygulamaları henüz çok yeni olmasına rağmen dünyada online uyumsuzluk çözüm yolları 1990'lı yıllardan itibaren ivme kazanmıştır (Özmumcu, 2020, s. 434). Şöyle ki online tahkime yönelik ilk önemli girişim dünyada "*Virtual Magistrate*" yani "Sanal Sulh Hâkimi" adıyla (VMAG) projesiyle 1996 yılında gerçekleşmiş bulunmaktadır (Özmumcu, 2020, s. 435).

Konuya tahkim özelinde baktığımızda geleneksel tahkim sürecinden farklı olarak değişik coğrafyalardaki tarafların uyumsuzluklarını kendi seçtikleri ya da dijital platform tarafından atanan hakemler önünde yine dijital araçların destekleri ile çözmelerine fırsat tanıyan dijital tahkim kavramı ortaya çıkmıştır. 17 Kasım 2019 tarihinde ortaya çıkan korona virüs pandemisi de bu süreçleri hızlandırmış bulunmaktadır. Şöyle ki birçok kurumsal tahkim hizmet sağlayıcısı dijital tahkime geçiş yapmayı ve dijital tahkim fırsatlarından yararlanmayı tercih etmiştir. Misal olarak Milletlerarası Ticaret Odası (*International Chamber of Commerce, ICC*) 2021 yılı tahkim kuralları değişikliklerinde, yargılamanın yürütülmesinde elektronik iletişim araçlarının kullanılması, duruşmaların uzaktan yapılması gibi tahkimde teknolojinin artan kullanımının benimsendiği görülmektedir. Benzer şekilde Amerikan Tahkim Birliği'nde (*American Arbitration Association, AAA*), WebFile sistemi kanalıyla online davalar hızlı bir şekilde açılmakta ve kısmen online çözümlenen davalar aracılığıyla etkin bir tahkim hizmeti sunulmaktadır (Kısakürek, 2021, s. 94). Ülkemizde de offline ya da geleneksel tahkime ilişkin kural ve esaslar, pandemi ile birlikte online tahkime dönüşüm şeklinde yeni bir görünüm kazanmıştır (Özmumcu, 2020, s. 434). Şöyle ki 2015 tarihinde 6570 sayılı Kanun ile kurulan İstanbul Tahkim Merkezi (ISTAC), Nisan 2020 itibarıyla "Çevrimiçi Duruşma Usul ve Esasları" yayınlamış bulunmaktadır (Özmumcu, 2020, s. 447).

4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanunu'nun 4. maddesi "Yazılı şekil şartının yerine getirilmiş sayılması için, tahkim anlaşmasının taraflarca imzalanmış yazılı bir belgeye veya taraflar arasında teati edilen mektup, telgraf, teleks, faks gibi bir iletişim aracına veya elektronik ortama geçirilmiş olması ya da dava dilekçesinde yazılı bir tahkim anlaşmasının varlığının iddia edilmesine davalının verdiği cevap dilekçesinde itiraz edilmemiş olması gerekir." şeklindeki düzenlemeyi içermektedir. Yerli tahkimi düzenleyen 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu 412/3 fıkrasındaki düzenleme de bu doğrultudadır. Kanun koyucu teknolojik gelişmeleri dikkate alarak iletişim araçlarını sınırlı bir şekilde saymamış ve örnekleme yaparak yasal düzenleme yapmıştır (Ağırman, 2022, s. 234).

Türkiye yönünden, alternatif uyumsuzluk çözüm yollarında online çözüm seçenekleri konusunda çalışmalar yapmak ve gelişmeleri takip etmek gerekliliği literatürde de ifade edilmiştir (Ercan, 2012, s. 123).

Bilişim teknolojisi (*Information Technology - IT*) kullanımı ve video konferans gibi araçlarla davadaki verilerin bilgisayar ortamına kaydı, duruşmaların çevrim içi olarak erişilebilirliği gibi teknolojinin müdahalesi ve etkisi milletlerarası tahkim hukuku alanında sıklıkla görülebilmektedir (Çeler, 2023, s. 106). Davadaki belgeler, formlar ve dava dosyalarındaki büyük kâğıt yığınlarını işlemek yerine veriler çevrim içi şekilde kolaylıkla depolanabilmektedir (Çeler, 2023, s. 106). Dijital tahkim yargılamayı verimli kıldığı gibi, taraflara, tanıklara, bilirkişilere ve hakemlere süreçte kolaylıklar sağlamakta, ayrıca belgelere erişimi ve bunların muhafazasını da kolaylaştırmaktadır. Tahkim duruşmalarının günlerce sürdüğü dikkate alındığında, özellikle sınır ötesi uyuşmazlıklarda ulaşım ve konaklama maliyetini de ortadan kaldırdığı su getirmez bir gerçektir. Küresel ısınma tehdidi yaşadığımız dünyamızda karbon ayak izine olumlu katkısı nedeniyle çevre dostu bir uygulama olduğunu da belirtebiliriz.

### **Dijital arabuluculuk**

Dijitalleşme sürecinin getirdiği toplumsal ve örgütsel gelişmelere bağlı olarak arabuluculuk merkezlerinin etkin hizmet vermesi amacıyla; internetin hızlı gelişmesine paralel e-halkla ilişkiler uygulamalarını, web halkla ilişkiler aracılığı ile paydaşlara yönelik taleplerin karşılanmasını, son yıllarda örgütsel iletişimde kullanılan intranetler aracılığıyla önemi artan net halkla ilişkiler çalışmalarının iletişim kurmaya ve hizmet uygulamalarına yönelik benimsenmesini ve pratik, ekonomik haberleşmenin yanı sıra mekan ve zaman anlamında birçok yararı olan çevrimiçi halkla ilişkiler uygulanmalarını (Gürcan, 2022, s. 18-20) kullanmaları iletişim süreçlerini olumlu etkileyecektir.

Bireylere ve topluma büyük fırsatlar sunan yeni nesil teknolojilerin zamanla geliştirilerek güncellenmesi bilgi çağının getirdiği kaçınılmaz sonuçları arasındadır (Habıbov, 2024, s. 4). Dijital teknolojilerin hayatımızın her alanında var olduğunu düşündüğümüzde son yıllarda alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının önemli bir aktörü olan arabuluculuk süreçlerinde de platformlar aracılığı ile yapısal yeniliklere, çağın gereklerine uygun olarak yeni ve kapsamlı bir dijitalleşme süreci paydaşlara sunulmaktadır. Bu doğrultudaki proje ve çalışmalar özellikle 1995 yılından itibaren yapılmaya başlanmıştır (Ercan, 2012, s. 35). Maryland Hukuk Fakültesi'nin sağlık ve aile hukuku uyuşmazlıklarını içeren "Online Arabuluculuk Projesi- Mediate-net" isimli projesi bu çalışmalara örnek olarak verilebilir (Ercan, 2012, s. 42). Yapay zekâ, akıllı mahkemeler ve akıllı sözleşmeler gibi yenilikçi teknolojileri takip etmek ve uygulamak artık çağımızın gereklerindedir. Son teknolojik gelişmelere adapte olan ülkelerin fark yaratacağını ve özellikle uyuşmazlık çözümlerinde ve uyuşmazlıkların en aza indirgenmesinde ilgili teknolojilerin önemli bir rol oynayacağını belirtebiliriz. Teknolojinin -şimdilik- uyuşmazlık çözüm sürecinde dördüncü taraf olduğu belirtilebilir (Chaisse ve Kirkwood, 2022, s. 68).

Türkiye'de şu an geçerli olan sistemde arabuluculuk dosyasının taraflarına sadece sms ya da e-posta ile kısa bilgilendirme mesajı gitmekte, onun dışında uyuşmazlık tarafları dosyanın aşamalarını (başvuru belgesini, taraflara davet mektubu gönderilip gönderilmediğini, taraflara ulaşıp ulaşılmadığını, dosyada arabulucu tarafından hangi tutanakların hazırlandığını, uzman kişiden rapor alınıp alınmadığını vb.) bir sistem üzerinden görememektedir. Çok taraflı uyuşmazlıklarda iş takibi daha da karmaşık hale gelmektedir. Türkiye, 2018 yılından itibaren sırasıyla iş hukuku, ticaret hukuku ve tüketici hukuku alanındaki birçok uyuşmazlığı dava şartı yani zorunlu arabuluculuk sistemine dahil etmiştir. Genel olarak dava şartları bir davanın esas yönden incelenmesi aşamasına yani tahkikat aşamasına geçilebilmesi için gerekli olan koşullardır. (Arslan, Yılmaz, Ayvaz, ve Hanağası, 2023, s.323). Dava şartı arabuluculukta arabulucunun fonksiyonu ve yetkileri ihtiyari arabuluculuk süreçlerinden farklı değildir (Tanrıver, 2023, s. 143). Kira ilişkisinden kaynaklanan uyuşmazlıklar, taşınır ve taşınmazların paylaşılmasına ve ortaklığın giderilmesine ilişkin uyuşmazlıklar, 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu'ndan kaynaklanan uyuşmazlıklar ve komşu hakkından kaynaklanan uyuşmazlıklar hakkında mevzuat düzenlemeleriyle 1 Eylül 2023 tarihinden yürürlüğe girmek üzere dava şartı arabuluculuk kapsamına dahil edilmiştir. Benzer şekilde 7442 sayılı Orman Kanunu ve Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un 3. maddesiyle 5488 sayılı Kanun'un 13'üncü maddesi değiştirilmiş olup, tarımsal üretim sözleşmesinden doğan davalarda arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı kapsamına alınmıştır. Arabulucunun çok hisseli taşınmazlarda kimlik bilgileri için tapu kaydına erişebilir olması, tapu kaydına sistem üzerinden şerh düşebilmesi, arabuluculuk süreci doğrultusunda konulan şerhin yine sistem üzerinden kaldırılabilir olması büyük önem arz etmektedir. Aynı doğrultuda arabulucunun uyuşmazlık tarafları yönünden Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)'ne erişebilmesi sürecin hızlı ve doğru bir şekilde işlerliği için elzem görünmektedir. UYAP üzerinden çalışan arabulucu portal kanalında yani mevcut uygulamada arabulucunun kısmen de olsa bazı bilgilere ulaşması mümkün ise de tüm sistemin birbirine entegre olduğu dijital bir sistemle sürecin iyileştirilmesi uygulamadaki birçok sorunu ortadan kaldıracaktır. Süreçte yer alacak taraf vekilleri için avukat portalın, arabulucular için arabulucu portalın, vatandaşlar için e-devlet uygulamasının, adliye



arabuluculuk bürosu, tapu kayıtları, trafik kayıtları, MERNİS kayıtları, noter kayıtları ile entegre çalıştığı bir sistem kurgulanmalıdır. Aynı sisteme elektronik tebligat sistemi ve şirketler için merkezi sicil kayıt sistemi (MERSİS) ile de bağlantı kurulmalıdır. Özellikle ortaklığın giderilmesi davalarında tapu kaydına işlenmemiş ölüm kayıtlarının uygulamada sıklıkla sorun yarattığı düşünüldüğünde veraset ilamları için sulh hukuk mahkemesi kayıtları ile noter kayıtlarına dijital erişim de önem arz etmektedir. Bir diğer önemli sorun kayyımlik ve vasilik dahil yasal temsilcilik hakkındadır. Arabulucunun dosya tarafları ile sınırlı olarak ilgili makamlara dijital ortamda erişilebilirliği ve gerekli kayıtları (vasi kaydı, kayyımlik kararı, velayet kararı vb.) sanal ortamda erişebilmesi önemlidir. Entegre edilen sistemle taraflar arasında anlaşma halinde, arabuluculuk anlaşma belgesi hakkında icra edilebilirlik şerhi alınması ve anlaşmanın icra aşaması dahil uygulamayı rahatlatıcı bir yaklaşım olacaktır.

Çevrimiçi arabuluculuk e-posta ya da internet sohbet odaları kanalıyla uygulanabilen bir süreçtir (Goodman, 2017, s. 24). Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yolları terimi dar olarak yorumlanmamalı, blok zinciri teknolojileri ve akıllı sözleşmeleri içerecek şekilde bir şemsiye kavram olarak değerlendirilmelidir (Chaisse ve Kirkwood, 2022, s. 70). Ülkemizde 2013 yılında ihtiyari arabuluculuk şeklinde yürürlüğe giren arabuluculuk yöntemi 2018 yılından itibaren başta iş hukuku alanında olmak üzere dava şartı arabuluculuk dönemine geçiş yapmıştır (Tanrıver vd., 2023, s.132). Yapılan yasal düzenlemeler doğrultusunda arabuluculuk dosyalarının çoğalmasıyla ve ayrıca uyuşmazlık taraflarının sayısının artmasıyla telekonferans ve video konferans görüşmeleri kanalıyla taraflar arabuluculuk konusunda bilgilendirilmekte ve müzakereler online yapılabilmektedir. Bu doğrultuda MStams, Zoom, WhatsApp ve Skype gibi sistemler arabulucular tarafından toplantılarda sıklıkla tercih edilmektedir.

Konuya milletlerarası uyuşmazlıklar açısından baktığımızda; sınır ötesi online arabuluculuk uygulamaları uyuşmazlık taraflarına ve arabuluculara seyahat masrafı ve fiziki toplantı odalarının maliyetinden tasarruf gibi imkanlar sağlamaktadır (Alexander, Giorgadze, ve Chong, 2022, s. 125). Misal olarak Avrupa Birliği Tüketici Şikayetleri Direktifi 2015 yılında yürürlüğe girmiş olup, çevrimiçi arabuluculuk uygulama kolaylığı açısından tercih edilmiştir (Goodman, 2017, s. 24).

Dijital arabuluculuğa Türkiye Arabuluculuk Mevzuatı açısından baktığımızda; 2013 tarihinde yürürlüğe giren 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu (HUAK) 17/(3) ile 18A/(6)(7) fıkralarında ve 2018 tarihinde yürürlüğe giren HUAK Yönetmeliği 10/(1), 24/(2)(3) ile 25/(9) fıkralarında fiziki ya da dijital ayırım yapılmaksızın arabulucunun her türlü iletişim aracını kullanabileceği düzenlenmiştir (HUAK, 2012; HUAK Yönetmeliği, 2018). HUAK'a dayanılarak çıkarılan ilk yönetmelik olan 2013 tarihli Yönetmeliğin 6/(2) maddesinde "Arabuluculuk faaliyeti sırasında fotoğraf çekilemez, ses ve görüntü kaydı yapılamaz." şeklindeki düzenleme yer almakta iken, 2018 tarihli şu an yürürlükte olan yönetmelikte bu düzenlemeye yer verilmemiştir HUAK Yönetmeliği, 2013). Kanaatimizce kanun koyucunun eski düzenlemeyi kaldırması, bu konuda yasaklayıcı bir düzenleme yapmaması ve her türlü iletişim araçlarının kullanımına cevaz vermesi ses ve görüntü kaydı yapılması ile bu doğrultudaki yazılımların önünde engel kalmadığı şeklinde yorumlanabilir. Yine de gizlilik şeklindeki mutlak olmayan temel ilke de esas alındığında bu konuda açık bir yasal düzenlemenin yapılmasının e-arabuluculuğun gelişimi açısından yerinde olacağını değerlendirmekteyiz.

Türkiye Arabuluculuk Etik Kurallarının giriş bölümünde de arabuluculuğun etkin bir iletişim kurma işlevinin altı çizilmiştir. 2011 yılında kabul edilen 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu (HMK) 205/2 maddesi gereğince usulüne göre güvenli elektronik imza ile meydana getirilen elektronik veriler, senet hükmündedir (HMK, 2011). 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu 3. maddesine göre elektronik imza "Başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri" olarak tanımlanmıştır. Görüldüğü üzere gerek HMK gerekse Elektronik İmza Kanunu arabuluculuk sulh anlaşmaları için bir istisna getirmemiş ve sulh anlaşmalarının elektronik kanalla imzalanmasına cevaz vermiştir.

Anayasa 90. maddesi uyarınca milletlerarası hukukun en önemli kaynaklarından biri de Türkiye Cumhuriyeti'nin taraf olduğu milletlerarası sözleşmelerdir (Güngör, 2022). Singapur Sözleşmesi olarak bilinen "Arabuluculuk Sonucunda Yapılan Milletlerarası Sulh Anlaşmaları Hakkında Birleşmiş Milletler Sözleşmesi" Türkiye'de 11 Nisan 2022 tarihinde yürürlüğe girmiş bulunmaktadır (Singapur Sözleşmesi, Türkçe metni). Türkiye, Singapur Sözleşmesi'ne özel bir önem vermiş, sözleşme müzakerelerine temsilci aracılığıyla katılmış ve konvansiyonun imzaya açıldığı ilk gün çekince koymaksızın imza atan ülkeler arasında yer almıştır. Singapur Sözleşmesi'nin dibace (önsöz) bölümünde "Arabuluculuğun kullanılmasının, uyuşmazlığın ticari bir ilişkinin sona ermesine yol açtığı durumları azaltmak, uluslararası ticari işlemlerin taraflarca yönetilmesini kolaylaştırmak ve devletlerin adalet

yönetiminde tasarruf sağlamak gibi önemli faydalar sağladığı..." belirtildikten sonra, "Arabuluculuk sonucu yapılan milletlerarası sulh anlaşmaları için farklı hukuki, sosyal ve ekonomik sisteme sahip devletler tarafından kabul edilebilir bir çerçevenin oluşturulmasının ahenkli uluslararası ekonomik ilişkilerin gelişmesine katkıda bulunacağına" dikkat çekilmiştir. Kısaca, sınır ötesi ticari uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuğun artan değerine katkı sunan konvansiyon, arabuluculuk sonucunda yapılan sulh anlaşmalarının sınır ötesi uygulanabilirliği konusunda çerçeve bir sözleşme mahiyetindedir.

Singapur Sözleşmesi'nin 2/(2) maddesinde elektronik ortamda arabuluculuk sulh anlaşmasının yapılabileceği düzenlenmiş olup, içeriğindeki bilginin sonradan erişilebilir olması aranmıştır. Çalışmamızın tamamlandığı tarih itibarıyla 57 devlet tarafından imzalanan, 14 devlet tarafından onaylanan ve arabuluculukta bir dönüm noktası olarak kabul edilen Singapur Sözleşmesi'ne göre de uyuşmazlık çözümlerinde dijital platformların önemi yadsınmaz. Nitekim Singapur Sözleşmesi'nin 4. maddesinde de elektronik iletişimde yer alan bilgiye ilişkin niyetlerin anlaşılabilirliği ve güvenilirliğine dikkat çekilmiştir.

2002 tarihli Model Kanunun Birleşmiş Milletler Ticaret Hukuku Komisyonu (*United Nations Commission on International Trade Law - UNCITRAL*) tarafından revize edilmesi ile oluşturulan 2018 tarihli Model Kanun'un 16/(6) maddesinde arabuluculuk sulh anlaşmasının içeriği sonradan referans amaçlı kullanılabilir ise anlaşmanın elektronik olarak hazırlanabileceği düzenlenmiştir (Özsunay, 2021, s. 67). İlgili Model Kanun'un 16/(6) maddesinde yer alan dipnota göre; "Elektronik ileti tarafların veri mesajları vasıtasıyla yapmış oldukları herhangi bir ileti anlamına gelir. Veri mesajı, elektronik veri müdahalesi (EDI), elektronik posta, telgraf, teleks ve telekopya dahil ancak bunlarla sınırlı olmayan, elektronik, manyetik, optik veya benzeri vasıtalarla oluşturulan, gönderilen, alınan veya depolanan bilgi anlamına gelir." 2018 tarihli Model Kanun Uluslararası Sözleşmelerde Elektronik Haberleşmenin Kullanımına Dair Birleşmiş Milletler Sözleşmesi'nden esinlenmiştir. Şöyle ki, 2013 yılında yürürlüğe girmiş bulunan Uluslararası Sözleşmelerde Elektronik Haberleşmenin Kullanımına Dair Birleşmiş Milletler Sözleşmesi (*The United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts*) 4/(b) maddesinde "elektronik iletişim" tanımı verilmiş olup, "tarafların veri mesajları aracılığıyla yaptıkları her türlü iletişim" olarak kabul edilmiştir.

Türk yargı sistemi elektronik imzayı, elektronik tebligatı ve 2020 yılında yapılan ve esaslı değişiklik olan HMK 149. maddesi ile "ses ve görüntü nakledilmesi yoluyla veya başka yerde duruşma icrası" nı kısaca e-duruşmayı kabul etmiş bulunmaktadır. Tüm bu gelişmeler ışığında adli sistemimizin dijitalleşmeye uyum çalışmalarının alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına da entegre edilip, geliştirilmesi ve yabancı unsur içeren uyuşmazlıkları da kapsamına alması işbu çalışmamızın hedefleri arasındadır. Çalışmamızın bir diğer hedefi de alternatif uyuşmazlık çözüm yolları özelinde eğitimlerin son teknolojiye adaptasyonudur. Adalet Bakanlığının gözetim ve denetiminde arabuluculuk listesine kayıtlı aktif arabuluculara yönelik "dijital çağda arabuluculuk", dijital çağda iletişim" gibi derslerin çevrimiçi olarak hazırlanması ayrıca ders sunumlarının da açık ders malzemeleri olarak katılımcılara verilmesi dijitalleşme sürecinde fayda sağlayacaktır.

Sınır ötesi elektronik ticaretin artmasıyla paralel olarak, farklı devletlerde ikamet eden şahıslar ve şirketler arasındaki uyuşmazlıklar da sürekli artmış bulunmaktadır (Aydın, 2018, s. 3). Devlet-yatırımcı arasındaki uyuşmazlıklar yani yatırım uyuşmazlıkları da sürekli artan uyuşmazlıklar arasındadır. Sınır ötesi uyuşmazlıkların bu derece arttığı ve artmaya devam edeceği günümüzde çevrimiçi müzakereler yapmak ve arabulucuların süreci elektronik araçlar kanalıyla yönetmesi taraflara ve devletlere sayısız fayda sağlayacaktır. Örneğin yapay zekâ uygulamalarından arabuluculuk süreçlerinde uyuşmazlık analizi, risk haritası, iletişim aracı, ihtiyaç ve menfaat analizi, senaryo simülasyonu gibi konularda yararlanmak kaçınılmaz olacaktır (Bora, 2019, s. 119). Değerlendirici arabuluculukta arabulucu taraflara çözüm önerisi de getirebilmektedir. Arabulucunun çözüm önerisi getirme sürecinde yapay zekâ destekli programlardan yararlanılabilir. HUAK 15/(6) fıkrasına göre arabuluculuk sürecinde uyuşmazlığın çözümüne katkı sağlayabilecek uzman kişiler de müzakerelere katılabilmektedir. Benzer şekilde yapay zekâdan uzmanlık alanları için de destek alınabilir. Arabuluculuk hızlı karar alma sürecinin ön planda olduğu bir yöntemdir. Binlerce dokümanın bulunduğu komplike bir uyuşmazlıkta ilgili verilerden yola çıkarak çıkarım yapmak ve yaratıcı çözümler bulmak çok zaman alabilir. Özellikle karmaşık nitelikte uyuşmazlıklarda bir yol gösterici olarak yapay zekâdan yararlanılabilir. Hiç kuşkusuz arabuluculuk gönüllü bir süreçtir ve taraflar yine son sözü söyleyeceklerinden kontrolün taraflarda olması yani taraf hakimiyeti temel ilkesi de ihlal edilmiş olmayacaktır.

### **Dijital uzlaştırma**

Stratejik hedeflere ulaşabilmek için yol gösterici politika ve tutarlı eylem planlarının (Rumelt, 2012), alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında kullanıldığını düşündüğümüzde sistemin daha sorunsuz ve güvenilir şekilde çalışması mümkün olabilecektir. Dijitalleşmenin uygulanması gereken bir alternatif

uyuşmazlık çözüm yolu da Türkiye'de ceza hukuku alanında uzun süreden beri uygulanan uzlaştırma sürecidir. Aşağıda uzlaştırma kurumu ile ilgili olarak kısa bir açıklama yapıldıktan sonra dijital uzlaştırmanın neden önemli olduğu konusunda mevcut uygulamalar ışığında bir değerlendirme yapılacaktır.

5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu 253, 254 ve 255.maddelerinde düzenlenen uzlaştırma Türk hukukunda alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak etkin olarak kullanılan bir yöntemdir. Kanunda düzenlenen belirli suçlarda şüpheli ile mağdur veya suçtan zarar gören gerçek veya özel hukuk tüzel kişinin tarafsız bir üçüncü kişi konumunda olan uzlaştırmacı kanalıyla ortak bir paydada anlaşılması olan uzlaştırma da aynen arabuluculuk gibi iletişim kanallarının ustalıklı kullanımına yönelik olan bir dostane yoldur. Uzlaştırma ile uzlaşma kavramları uygulamada birbirini yerine kullanılmakta ise de esasen uzlaştırma bir süreç iken, uzlaşma bir anlaşmaya karşılık gelmektedir (Yerdelen, 2018, s. 21). Bu sürecin işlevselliği ve önemi kişiler arası iletişimin temel özellikleri esas alınarak değerlendirme yapılabilmesidir (Tayfun, 2018, s. 279)

Türkiye'de şu an geçerli olan sistemde dosyanın uzlaştırmacıya verilmesinin ardından uyuşmazlık taraflarına telefon, kısa mesaj veya başka elektronik haberleşme araçlarıyla bilgi verilmektedir (Alsammouni, 2022, s. 117). Uzlaştırma dosyasının taraflarına sadece sms ya da e-posta ile kısa bilgilendirme mesajı gitmekte, onun dışında uyuşmazlık tarafları ve savcılık dosyanın aşamalarını (taraflara tebligat gönderilip gönderilmediğini, uzlaşma teklifi için taraflara ulaşıp ulaşılmadığını ve dosyada uzlaştırmacı tarafından hangi belge ve tutanakların hazırlandığını vb.) bir sistem üzerinden görememektedir. Uyuşmazlık tarafının kendine ait bir dosyaya ulaşamaması her şeyden önce adalete erişimin önünde ciddi bir engeldir. Ceza yargılamasında da kâğıt yığınlarından arınarak tüm işlemlerin dijital platformlar kanalıyla yapılması uzlaştırmacı sicilindeki uzlaştırmacıların denetimi, uzlaştırma eğitimi veren kurumların denetimi, Cumhuriyet başsavcılıklarının denetimi ve nihayet adalet mekanizmasının denetimi gibi birçok alanın denetimini ve takibini de kolaylaştıracaktır. Başarılı bir denetim iyi uygulamalara ve temel ile etik ilkelere uygun uzlaştırmanın gerçekleştirilmesine de hizmet edecektir. Halen mevcut sistem olan UYAP Uzlaştırma portalının ses ve görüntü bilişim sistemi (SEGBİS) ile uyumlu hale getirilmesi hükümlü ve tutuklulara erişim ve uzlaşma davet mektubu ile bilgilendirmenin yapılması için önemli olduğu gibi, uzlaşma raporunun imza aşaması için de bir gerekliliktir. Dijital sistemdeki sayısal veriler (uzlaştırma oranı, taraflara ulaşılmayan dosya sayısı, nedenleri, uzlaştırmacının dosyadaki işlemleri vb) de gelecekteki politikalara ışık tutacaktır.

Adalete erişim (*access to justice*) hakkı terimindeki "adalet" kavramı yargılamada hem esas hem usul yönünden yargılama öncesi ve sonrasındaki süreçte kurallara uyulmasını içeren hukuki ve vicdani yönü olan bir kavramdır (Sarıöz Büyükalp, 2018, s. 89). *Goethe*'ye göre ahlakla birlikte iki barışçıl güçten biri olan adalet kavramının toplumları dizayn eden yönü tartışmasızdır. Adalet kelimesi en genel tanımıyla uyuşmazlık taraflarını tatmin edecek haliyle uyuşmazlığın sonlandırılmasıdır (Özbek, 2006, s. 912). İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 6. maddesinde de "adil yargılanma hakkı" olarak adalete erişim hakkı düzenlenmiştir. Adalete hızlı erişim için adalet mekanizmasının artık bir parçası olarak kabul edilen alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının dijital ortamda takibi tüm paydaşlara hizmet edecektir. Adalet Bakanlığı yargı reformu stratejilerinde dijitalleşmeye özel önem verilmeli ve uzlaştırma dahil alternatif çözüm yollarında dijital uygulamalar ve platformlara yönelik projelendirme, akademik çalışma dahil yoğun ve çok yönlü bir çalışma programı hazırlanmalıdır. Adalet Bakanlığı çalışanları, yerel mahkemeler, yüksek mahkemeler, adli personel ve uzlaştırmacılar için kapsamlı eğitim ve farkındalık programları hazırlanmalı ve kamu spotları, ampirik yöntemler kanalıyla ilgili dijital platformlar vatandaşlarla paylaşılmalı ve geri bildirim alınmalıdır. Hiç kuşkusuz devlet yargılamasındaki yavaşlığın ve sorunların çözümü ve daha rafine bir yargılama için dava dosyalarının azaltılması ve anlaşmazlıkların en aza indirgenmesi genel bir politika olmalıdır. Bu bağlamda uzlaştırma gibi alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına işlerlik kazandırılması ve bu doğrultuda politikalar geliştirmek hedeflenmelidir (Tanrıver, 2008, s. 220). Türk ceza adalet sisteminin başarısı için uzlaştırma kapsamına giren suçları genişletmekten ziyade mevcut uygulamanın önündeki dijital bariyerlerin kaldırılması gerekmektedir. Başarılı bir şekilde yürütülen uzlaştırmanın adalete, sosyal barışa ve kamuya fayda sağlayacağı unutulmamalıdır (Aşkın, Topuz, ve Bilge, 2020, s. 192).

Sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada dijital gelişmelerin faydası yadsınamaz (Güllü, 2021, s. 5). Dijital dönüşüm teknolojileri olarak nitelendirilebileceğimiz birden çok farklı kaynaktan elde edilen verilerin analitik yöntemlerle analiz edilmesini ifade eden büyük veri ve analitik teknolojileri, insanların ara yüz kullanmadan etkileşime imkan sunan sosyal medya teknolojileri, tablet-dizüstü bilgisayar-akıllı telefon ve benzeri teknolojilerle kullanıcılarla daha efektif iletişim kurmaya imkan sunan mobil teknoloji, iş süreçlerinde verilerin saklanması, bilgilerin işlenmesine imkan sunan bulut bilişim teknolojileri ve kablosuz ağlar ile algılama-tanımlama ve benzeri teknolojik alt yapılarının olduğu

nesnelerin birbiri ile birleşmesine imkan sunan nesnelerin interneti sistemlerinin (Koçan, 2024, s. 19-27), alternatif uyumsuzluk çözüm yollarında uygulanması için projelerin hazırlanması yerinde olacaktır. Temel belirleyicinin hız olduğu dijital çağda süreçleri yöneten kişilerin hızlı karar verebilmeleri önemlidir (Başer ve Seçkin, 2023, s. 1315). Bireylerin dijital ortamlarda etkin bir şekilde çalışabilmesi için gerekli olan duygusal, bilişsel ve sosyolojik becerileri kapsayan dijital okuryazarlık zamanla geleneksel okuryazarlığın karşısında daha önemli bir konuma gelmiştir (Karabacak ve Sezgin, 2019, s. 322-329). Bu yüzden hukuk ve ceza uyumsuzluklarında alternatif çözüm yollarına yönelik uygulamaların dijital çağa uygunluğunu öneren projelerin yapılması önemli bir kazanımdır. Bu bağlamda dijitalleşmenin alternatif uyumsuzluk çözüm yollarında yaygın ve kolay uygulanması için Adalet Bakanlığı ve Dijital Dönüşüm Ofisi ile ortak programlar yapılmalıdır.

Mobil uygulamalar, sosyal medya ve dijital teknoloji kullanımı ile elde edilen bilgilerin yönetim süreçlerinde kullanılması dijital yönetimin temel bileşenlerindedir (Aksoy, 2023, s. 17). Bu bağlamda özel hukuk ve ceza hukukunda alternatif uyumsuzluk çözüm yollarında hem uygulayıcıların hem de vatandaşların dijital dönüşüme adapte olabilmeleri için dijital dönüşümün nasıl yönlendirilmesi gerektiği hakkında ve iş süreçlerinin geliştirilmesi açısından yol gösterici, bilgilendirici eğitimler verilmelidir. Örneğin güncel becerilerin kazanılması ve dijital yeterlilik algılarının yükseltilmesi amacıyla alternatif uyumsuzluk çözüm yolları uygulayıcılarına (arabulucu-uzlaştırmacı-hakem vs.) yönelik dijitalleşmeye uyum eğitimleri verilirken; vatandaş açısından ilgili süreçte vatandaşların tüm verilere kolaylıkla ulaşmasına imkân sağlayan ve bireylerin kişisel veri mahremiyetini koruyabilecek bir uygulamanın UYAP sistemine entegre edilmesi yerinde olacaktır.

Dijital reform planlanırken, mevzuattaki bariyerler de kaldırılmalıdır. Bu bariyerlere Ceza Muhakemesinde Uzlaştırma Yönetmeliği'nin 29/(7) maddesi örnek olarak verilebilir. göre "*Uzlaşma teklifinde bulunmak için çağrı; telefon, telgraf, faks, elektronik posta gibi araçlardan yararlanılmak suretiyle de yapılabilir. Ancak, bu çağrı uzlaşma teklifi anlamına gelmez.*" Oysa ki alternatif uyumsuzluk çözüm yollarında çağrımızdaki tüm iletişim araçları etkin olarak kullanılabilir, sonuç doğurabilir ve bu doğrultuda yasal düzenlemeler yapılmalıdır.

## Sonuç

Dijitalleşmenin yaşamımıza etkisi göz önüne alındığında dijital dünyaya ayak uydurabilmek için bireylerin, toplumun ve devletlerin hızla değişen dijital gelişmelere, fırsatlara ve yeniliklere adapte olması beklenmektedir.

Bilgi yönetim sistemlerindeki gelişmeler ve buna bağlı olarak dijitalleşme ile dijital platformların takibinin her yeni duruma uyum sağlayabilen e-devlet sistemi gibi tek bir iletişim altyapısının oluşturulması ve kullanıcıların bunu içselleştirmesi sürdürülebilir işletme yapısı için zorunlu bir adımdır.

Dijital platformların dijitalleşmenin getirdiği teknolojik yeniliklere uygun olarak yeni dijital çağa adapte edilmesi ve gelecekteki potansiyel gelişmelere uyum sağlayabilmek adına dijital dönüşümde inovasyon çalışmalarına önem verilmelidir.

Konuya alternatif uyumsuzluk çözüm yolları açısından baktığımızda; alternatif uyumsuzluk çözüm yollarında görev alan tüm paydaşlar için iyi bir eğitimin gerekliliği tartışmasızdır. Düşünce ve davranış olarak dijital çağa ayak uydurarak sosyal yaşamda avantaj sağlayanlar ile öyle olmayanlar arasındaki dijital eşitsizliğin (Yayla, 2015, s. 46-53), özel hukuk ve ceza hukuku uyumsuzluklarındaki alternatif uyumsuzluk çözüm yolları uygulamalarında da en aza indirilmesi için şimdiden gerekli eğitimlerin verilmesi yerinde olacaktır. Temel eğitimler, uzmanlık eğitimleri, yenileme eğitimleri, bilgi ve beceri geliştirme eğitimleri dahil çok sayıda eğitim düzenli aralıklarla planlanmakta ve akredite olmuş eğitim kuruluşları kanalıyla bu eğitimler verilmektedir. Ders anlatımında tahta, tebeşir ve kürsü metodunu savunan eğitimcilerin aksine büyük bir akademik çoğunluğun yararlandığı yeni öğrenme biçimi olan çevrimiçi eğitim-öğretim gibi modern dijital teknolojilerin (Güllü, 2021, s. 2) alternatif uyumsuzluk çözüm süreçlerindeki eğitim sistemlerinde de uygulanması yerinde olacaktır. Dijitalleşme süreci ile birlikte bireysel, grup ve örgütsel öğrenme gibi farklı boyutlardaki öğrenme olgularının yeni nesil öğrenme yöntemleri ile harmanlanması (Habibov, 2024, s. 18) eğitime ve dolayısıyla topluma ciddi bir katma değer sağlayacaktır. Alternatif uyumsuzluk çözüm yollarında görev alan hakem, arabulucu, uzlaştırmacı ve adli personelin teknolojiyi en iyi şekilde kullanabilmesi için gerekli olan dijital becerilerini sürekli çağın gereklerine göre geliştirmesi elzemdir. Zira tahkim, arabuluculuk ve uzlaştırma birer takım oyunudur ve takım oyunlarında modern araçlarla iletişim sürece hem nicelik hem de nitelik yönünden katkı sunacaktır.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında gelişmeleri etkin kullanabilmek için mevcut durum analizi yapan ve güncel dijitalleşme süreçlerini takip eden bir çalışma ekibi oluşturulması kritik öneme sahiptir. Oluşturulacak çalışma ekibinde akademik personelin yanı sıra uygulamacılar yani arabulucular, uzlaştırmacılar, hakemler, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında kurumsal olarak çalışan merkezler ve adli personelin bulunması farklı alanlardaki sorunların ve dolayısıyla çözümlerin bulunmasını sağlayacaktır. Çalışma ekibinde çeşitli alt komisyonlarla bir iş bölümü yapılması halinde daha verimli sonuçlara ulaşılabilecektir.

Kuruluşların faaliyetlerini, yenilik yapmalarını ve hatta dönüşümlerini sağlayan dijital çağda (Yetiş, 2023, s. 502-503), alternatif uyuşmazlık çözüm yolları süreçlerine yönelik dijital dönüşümün eylem planı hazırlanarak süreci yaygınlaştıran nitelikte çalışmalar yapılmalıdır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden olan tahkim, arabuluculuk ve uzlaştırma kurumlarının etkinliğinin artırılmasına yönelik olarak dijital platformlarda önemli değişikliklerin yapılması “dönem çalışması ya da projesi” yerine “uzun vadeli bir strateji” olarak görülmelidir. UYAP özelinde müstakil kapsamlı bir kanun hazırlanarak, yasal alt zeminle paralel şekilde dijitalleşme sahasının genişletilmesi ve yapay zekâ uygulamaları dahil son teknolojik gelişmelere uyumlu kılınması yerinde olacaktır. Dijital teknolojilerin entegrasyonu alternatif uyuşmazlık çözüm süreçlerinin etkinliğini artırır. Dijital dönüşüm çalışmaları dikkate alınarak UYAP bilişim sistemine ilişkin kapsamlı bir kanun çıkarılması hem uyuşmazlığın tarafları hem de uygulayıcılar açısından daha verimli sonuçlar alınmasını sağlayacaktır.

Yapay zekâ uygulamalarından alternatif uyuşmazlık çözüm süreçlerinde uyuşmazlık analizi, risk haritası çıkarma, senaryo simülasyonu, veri analizi, ihtiyaç ve menfaat analizi gibi konularda yararlanmak mümkündür. Yapay zekâ destekli analiz ile geçmiş, şimdiki ve gelecek verilere dayalı olarak stratejik yol haritası çıkarmak mümkündür. Yapay zekâ platformları, tarafların ihtiyaç ve menfaatlerini analiz ederek kişiselleştirilmiş çözümler sunabilir. Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm süreçleri, fiziksel mesafe engelini ortadan kaldırarak, tarafların, arabulucuların, uzlaştırmacıların ve hakemlerin global ölçekte rahatlıkla bir araya gelmelerini sağlar. Otomatik belge yönetimi ve akıllı sözleşmeler, tüm süreçlerin şeffaflığını artırır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında duygusal zekâ çok önemli bir role sahip olduğundan yapay zekâ -şimdilik- önemli bir yardımcı araç ve sürece rehberlik eden bir platform olarak görülmelidir.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları uygulayıcılarına (arabulucu-uzlaştırmacı-hakem) yönelik dijitalleşmeye uyum eğitimleri verilirken, vatandaş açısından ilgili süreçte vatandaşların tüm verilere kolaylıkla ulaşmasına imkân sağlayan bir sistem tesis edilmelidir. Ulusal Yargı Ağı Projesi içerisinde yer alan avukat portalın, arabulucu portalın, vatandaşlar için e-devlet uygulamasının Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), trafik kayıtları, Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), noter kayıtları, merkezi sicil kayıt sistemi (MERSİS) ve elektronik tebligat sistemi ile entegre çalıştığı bir sistem kurgulanmalıdır. Hizmet taleplerine ve işlem süreçlerine daha hızlı çözüm üreten Ulusal Yargı Ağı Projesi'ne tahkim, arabuluculuk, uzlaştırma ve hibrit çözüm yolları dahil alternatif çözüm yollarının tüm aşamalarıyla entegre edilmesi uygulamadaki birçok sorunu çözeceği gibi, çağa uygun olarak bir dijital reform da tesis edilmiş olacaktır.

#### **Hakem Değerlendirmesi / Peer-review:**

Dış bağımsız

*Externally peer-reviewed*

#### **Çıkar Çatışması / Conflict of interests:**

Yazarlar çıkar çatışması yoktur.

*The authors have no conflict of interest to declare.*

#### **Finansal Destek / Grant Support:**

Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

*The authors declared that this study has received no financial support.*

### Yazar Katkıları / Author Contributions:

Fikir/Kavram/Tasarım - *Idea/Concept/Design*: E.L., Ö.B. Veri Toplama ve/veya İşleme - *Data Collection and/or Processing*: E.L., Ö.B. Analiz ve/veya Yorum - *Analysis and/or Interpretation*: E.L., Ö.B. Kaynak Taraması - *Literature Review*: E.L., Ö.B. Makalenin Yazımı - *Writing the Article*: E.L., Ö.B. Eleştirel İnceleme - *Critical Review*: E.L., Ö.B. Onay - *Approval*: E.L., Ö.B.

### Kaynakça / References

- Acar, S. (2024). Dijitalleşme ve Kurumsal Dijital Sorumluluk Kavramı: Güncel Örneklere Yönelik Bir İnceleme. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 497-529.
- Agrıç, M. (2024). *Dijitalleşme ve Finansal Okuryazarlık: Batman Emniyet Müdürlüğü Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Batman: Batman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ağırman, D. (2022). *Milli ve Milletlerarası Tahkim*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Akarcan, M. (2024). Dijital Medya Bağımlılığının Getirdiği Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Black Sea Journal of Public and Social Science*, s. 47-54.
- Aksoy, C. (2023). İşletmelerin Dijital Dönüşüm ve Dijital Liderlik Yaklaşımı. *Trakya Üniversitesi Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi*, s. 1-28.
- Akyazı, A. (2018). Dijitalleşen Ticaret: Yaşlı Dostu E-Ticaret Siteleri Üzerine Bir Araştırma. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, s. 602-614.
- Alexander, N. M., Giorgadze, V., ve Chong, S. (2022). *The Singapore Convention On Mediation: A Commentary* (2nd ed.). The Netherlands: Kluwer Law International.
- Alptekin, Z. M. (2020). Dijitalleşme ve Dijital Sosyal Sorumluluk İletişimi. *Uluslararası Medya ve İletişim Araştırmaları Dergisi*, s. 136-155.
- Alsammouni, J. M. (2022). *Ceza Muhakemesi Hukukunda Alternatif Çözüm Yolları: Uzlaştırma, Önödeme, Kamu Davasının Açılmasının Erteleme ve Seri Muhakeme* (Yayımlanmamış Doktora Çalışması). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altunsu S. Ö. ve Yılmaz, A. (2019). Dijitalleşme: Yeni Sosyallik. 2. *Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi* (s. 620-633). Nevşehir: USBİK.
- Arabuluculuk Sonucunda Yapılan Milletlerarası Sulh Anlaşmaları Hakkında Birleşmiş Milletler Konvansiyonu. Erişim adresi: <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/612021141924Singapur%20Konvansiyonu%20T%C3%BCrk%C3%A7e.pdf>.
- Arslan, R., Yılmaz, E., Ayvaz, S. T. ve Hanağası, E. (2023). *Medeni Usul Hukuku* (9. baskı). Ankara: Yetkin Yayınları.
- Aşkın, U., Topuz, V., ve Bilge, B. (2020). *Ceza Muhakemesi Hukukunda Uzlaştırma*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Avcil, C. (2021). Kamusal Alanı Dijitalleşme Çerçevesinde Yeniden Okumak. *Liberal Düşünce Dergisi*, s. 81-100.
- Aydoğdu, C. C., ve Karsak, B. B. (2023) Dijital Çağda Kurumsal Sosyal Sorumluluğa Yeni Bir Yaklaşım: Kurumsal Dijital Sorumluluk Kavramının Bankacılık Sektörü Açısından İncelenmesi. *Uluslararası Halkla İlişkiler ve Reklam Çalışmaları Dergisi*. s. 36-68.
- Aydemir, H. (2024). *Temel Eğitimde Dijitalleşme Temelli Okuryazarlık Becerileri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Aydın, A. Ö. (2018). *Uluslararası Ticari Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydoğan, D. (2014). Romanda Dijitalleşme: E-Kitap. *The Turkish Online Journal Of Design, Art and Communication*, s. 16-32.
- Başa, Ş. (2012). E-Devlet Çalışmalarına Bir Örnek: "e-İçişleri Projesi". *Sosyo Ekonomi Dergisi*, s. 223-248.
- Başer, S. H. ve Seçkin, Z. (2023). Başarıya Giden Yol: Dijitalleşen Dünyada Bir Lider Olarak Bill Gates. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, s. 1313-1324.
- Bora, Ö. (2020). *Arabuluculuk Sözleşmesi*. Ankara: Turhan Kitabevi

- Boşgelmez, G., ve Çengel, Ö. (2023). Uluslararası Ticaretin Teknolojik Dizaynı: Uluslararası Dijital Tedarik Zinciri Örneği. *Vizyoner Dergisi*, 14(39), s. 912-929.
- Boyalı, H. (2023). Türkiye’de Vatandaş Odaklı İdare: E- Devlet Ötesi Dijitalleşen Kamu. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, s. 172-190.
- Bozkurt, A. (2019). *Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları ve Dijitalleşme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hatay: Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Chaisse, J., ve Kirkwood, J. (2022). Smart Courts, Smart Contracts, and the Future of Online Dispute Resolution. *Stanford Journal of Blockchain Law ve Policy No:1*, s. 62-91.
- Cömert, A. A. (2024). *Dijitalleşen Dünyada Ulus Devlet* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çalışkan, G. (2024, 07 31). *Dijitalleşme / Dijital Dönüşüm Nedir?* Binbiriz: <https://binbiriz.com/blog/dijitallesme-dijital-donusum-nedir> adresinden alındı.
- Çeler, A. N. (2023). *Milletlerarası Tahkim Yargılamasının Etkin Yürütülmesi ve Dava Yönetim Teknikleri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Çetinkaya, L. (2024). Sağlıkta Dijitalleşme Sürecinde Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Dijital Teknoloji Yeterlilikleri: Algıları ve İsteklilikleri. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, s. 370-379.
- Dede, A. (2023). Dijital Vatandaşlığın Dokuz Boyutu ve E-Devlet Uygulamaları. *Sosyal Bilimler EKEV Akademi Dergisi*, s. 15-27.
- Dede, A. (2024). Geleneğin Dijitalleşmesi ve Dijital Düşün. *Türk ve İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, s. 69-83.
- Demir, E. (2021). *Örgütün Dijitalleşme Seviyesinin Çalışan Memnuniyetine ve Verimliliğine Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi.
- Ercan, M. (2012). *Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdoğan, E. (2021). Sağlıkta Dijitalleşme. *International Journal of Health Sociology*, s. 63-82.
- Garakhanova, N. (2023). Dijitalleşme Süreci ve Konya Ticaret Odası Örneği. *International Social Sciences Studies Journal*, s. 7950-7958.
- Goodman, A. (2017). *Arabuluculuğa Hazırlanmak: Arabuluculuktan Yararlanacaklar İçin Rehber*. (A. Süleymanoğlu, Dü., A. Bıçaksız, ve Z. Alkın, Çev.) T.C. Adalet Bakanlığı Yayın İşleri Daire Başkanlığı.
- Gökmen, S. (2024). *Öğretmenlerin Dijital Yeterlilikleri İle Toplumsal Cinsiyet Algısı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Tezsiz Yüksek Lisans Projesi). Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Güllü, O. (2021). *Yükseköğretimde Dijitalleşme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güngör, G. (2022). *Türk Milletlerarası Özel Hukuk* (3. b.). Ankara: Yetkin Yayınevi.
- Gürçan, N. (2022). İş Yaşamında Dijitalleşme Süreci ve Halkla İlişkilerin Dönüşümü. *Journal Of Business In The Digital Age*, s. 16-28.
- Habıbov, A. (2024). *Dijitalleşme Sürecinde İşletmelerde Değişen Yeni Normların Rekabet Üstünlüğüne Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hukuk Muhakemeleri Kanunu. (2011, 4 Şubat). *Resmi Gazete* (Sayı: 27836). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/02/20110204-2.htm>.
- Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu. (2012, 22 Haziran). *Resmi Gazete* (Sayı: 28331). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-1.htm>.
- Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği. (2013, 26 Ocak). *Resmi Gazete* (Sayı: 28540). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/01/20130126-20.htm>.
- Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği. (2018, 2 Haziran). *Resmi Gazete* (Sayı: 30439). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/06/20180602-1.htm>.

- Kaba, Ü. G. (2024). *Geleneksel Devletten Dijital Devlete: Dijital Dönüşüm Ofisine Yönelik Bir İnceleme* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Tarsus Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Karabacak, Z. İ., ve Sezgin, A. A. (2019). Türkiye'de Dijital Dönüşüm ve Dijital Okuryazarlık. *Türk İdare Dergisi*, s. 319-343.
- Karabel, E. G., ve Aydemir, D. (2023). Medeni Usul Hukukunda Yargılamanın Hızlandırılması ve Adalete Erişim Hakkı Bakımından Çevrimiçi Yargılama ve Yapay Zekânın Kullanımı. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, s. 530-573.
- Karaçorlu, A. (2021). Türk Kamu Yönetim Sistemlerinde Dijital Dönüşüm. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, s. 163-178.
- Karadağ, N. B. (2024). *Dijitalleşme Çağında Hukuku Yeni Teknolojilerin Hukuk Sistemlerine Etkileri*. Ankara: Seçkin Akademik ve Mesleki Yayınlar.
- Karasoy, H., ve Babaoğlu, P. (2020). Türkiye'de Elektronik Devletten Dijital Devlete Doğru. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(23), s. 397-416.
- Kılıç, Z. (2023). *İletişim Araçlarının Dijitalleşmesi ve Öznenin Dönüşümü* (Yayınlanmamış Doktora Çalışması). İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi İletişim Bilimi ve İnternet Enstitüsü.
- Kısakürek, S. (2021). *Elektronik Tahkim ve Tahkimin Dijitalleşmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Lisansüstü Programlar Enstitüsü.
- Koçan, A. (2024). *Dijital Dönüşüm ve Örgütsel Değişim Sinizmi İlişkisi* (Yayınlanmamış Doktora Çalışması). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Maral, T. (2019). 0'dan 1'e Dijitalleşmenin Okuma Alışkanlıklarına Etkisi. A. Y. Gönenc, ve M. İris içinde, *Dijitalleşme ve Dergicilik* (s. 277-294). İstanbul: DER Yayınları.
- Medium. (2024, 08 01). Dijital Dönüşüm. Medium: <https://medium.com/@aiuniversait/di%CC%87ji%CC%87tal-d%C3%B6n%C3%BC%C5%9F%C3%BCm-181d98f5c8ea> adresinden alındı.
- Meydan, H. C. (2023). Havayolu İşletmelerinde Dijital Dönüşüm Uygulamaları Üzerine Bir İnceleme. *Journal of Aviation Research*, s. 65-82.
- Noyan, E. (2023). Mobil Uygulamalar Üzerinden Yemek Teslimatı Yapan İşletmelerin Veri Zarflama Yöntemi İle Analizi. *Black Sea Journal of Public and Social Science*, s. 40-47.
- Ölmez, M. (2024). *Dijitalleşmenin Örgüt Kültürüne Etkisi: Bir Alan Araştırması* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- Özbek, M. (2006). Sosyal Devletin Gereği: Adalete Erişim. *Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Dergisi*, s. 907-927.
- Özçelik B, Ö. (2023). Teknolojik Bir Dönüşüm Olarak Dijitalleşme Kavramı ve Etkileri. *Neveşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 1189-1210.
- Özmunçu, S. (2020). Dünyada ve Ülkemizde Online Uyuşmazlık Çözümleri Bağlamında Online Tahkim ve Uygulamaları. *İstanbul Hukuk Mecmuası*, s. 431-454.
- Özsunay, E. (2021). *Arbuluculuk Sonucunda Yapılan Uluslararası Sulh Anlaşmalarının İcrası Hakkında Singapur Sözleşmesi ve Uncitral Model Kanunu*. İstanbul: Aristo Yayınları.
- Rumelt, R. (2012). *Good Strategy Bad Strategy*. Profil Books Ltd.
- Sarıöz Büyükalp, A. İ. (2018). *AİHS ve AİHM Kararlarının da İncelenmesi Suretiyle Adil Yargılanma Hakkının Türk Milletlerarası Usul Hukuku Üzerine Etkileri*. İstanbul: On İki Levha.
- Tanrıver, S. (2008). Hukuk Yargısının Temel Sorunları ve Bu Bağlamda Alınması Gereken Temel Önlemler. "Adalet Bakanlığı Yargı Reformu Stratejisi" Belgesi Gölgesinde Yargı Reformu (s. 201-230). Ankara: TBB Yayınları.
- Tanrıver, S. (2023). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri*. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Taşel, F. (2020). Dijitalleşmenin Ticarete ve Ekonomiye Etkisi. *Beykoz Akademi Dergisi*, 2(8), s. 127-137.
- Tayfun, R. (2018). Uzlaştırma İletişim. M. Özen, M. S. Özbek, R. Tayfun, O. Cüni, ve M. Özcan (Dü.), *Ceza Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri Sempozyumu* içinde, (s. 279-283).



- Toprak, M., Bayraktar, Y., Yorđun, S., ve Özyılmaz, A. (2021). Dijital Dönüşüm, Araştırma Üniversitesi ve Yükseköğretimde Yeniden Yapılanma: İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi için Bir Model Önerisi. *Journal of Economy Culture and Society*, s. 67-92.
- Türk Dil Kurumu. (2024, 08 03). *Dijitalleşme*. Türk Dil Kurumu: <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı.
- Üzmez, S. S., ve Büyükbeşe, T. (2021). Dijitalleşme Sürecinde Bilgi Yönetiminin İşletmelerin Teknoloji Uyumuna Etkileri. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 2(16), s. 117-127.
- Yankı, F. B. (2019). Dijital Dönüşüm Sürecinde Çalışma Yaşamı. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergisi*, 7(2), s. 1-38.
- Yayla, O. T. (2015). Dijitalleşme Çağında Eşitsizlik ve Ayrımcılık. *Liberal Düşünce Dergisi*, s. 43-53.
- Yerdelen, E. (2018). Uzlaştırmanın Esasları ve Benzer Kuramlardan Farkları. M. S. Özbek, O. Cüni, ve M. Özcan içinde, *Ceza Muhakemesi Hukukunda Uzlaştırma Eğitim Kitabı* (s. 21-69). Alternatif Çözümler Daire Başkanlığı.
- Yeşilkuş, F., ve Özbozkurt, O. B. (2024). Dijital liderlik üzerine gerçekleştirilen yüksek lisans ve doktora tezleri üzerine bir araştırma. *Business, Economics and Management Research Journal*, s. 80-92.
- Yeşiltaş, C., ve Artar, O. (2021). Ekonomideki Dijital Dönüşüm ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Working Paper Series*, s. 43-52.
- Yıldırım Soysal, H. (2023). Kurumsal Yönetimde Dijital Dönüşüm. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, s. 1785-1842.
- Yılmaz, Y. (2021). Dijital Ekonomiye Geçiş Süreci, Ölçümü ve Dijitalleşme Verimlilik İlişkisi. *İstanbul İktisat Dergisi*, s. 283-316.