



T.C.

UFUK ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ PROGRAMI

**FARKLI DÜZEY KAMU YÖNETİCİLERİNİN BİLGİ VE İLETİŞİM  
TEKNOLOJİLERİNE YÖNELİK GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ZEHRA ASLAN

TEZ DANIŞMANI

DR. ÖĞR. ÜYESİ MESUT ÜNLÜ

ANKARA

2019

## KABUL VE ONAY

Zehra ASLAN tarafından hazırlanan "Farklı Düzey Kamu Yöneticilerinin Bilgi ve İletişim Teknolojilerine Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi" başlıklı bu çalışma, 14.06.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

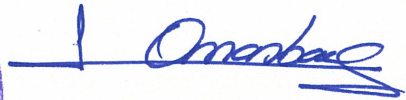
Doç. Dr. Mehmet Ali AKTAŞ - Başkan

Dr. Öğr. Üyesi Mesut ÜNLÜ - Danışman

Doç. Dr. Alaattin PARLAKKILIÇ - Üye

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.



  
Prof. Dr. Mehmet TOMANBAY

**Enstitü Müdürü**

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

† Tezim/Raporum sadece Ufuk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.

14.06.2019

Zehra ASLAN



## ÖZET

ASLAN, Zehra. Farklı Düzey Kamu Yöneticilerinin Bilgi ve İletişim Teknolojilerine Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2019.

Bu çalışma, farklı düzey kamu yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Ankete dayalı nicel bir çalışma olarak gerçekleştirilen uygulama için farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerini belirlemek üzere anket geliştirilmiştir. Anket uygulaması farklı düzeyde görev yapan 95 kişinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Söz konusu çalışma bulguları analiz edildiğinde, dijital yerli ve dijital göçmenler grubunda yer alan farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının; kısa, orta, uzun vadeli yönetsel işler ile karar desteği ve diğer yönetsel işler üzerine olumlu bir katkı sağladığını düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır.

Elde edilen bulgular, kamu yöneticilerinin dijital yerli ve dijital göçmen olmaları durumuna göre görüşlerinde bir farklılık olmadığını göstermektedir. Bu yöneticilerin teknolojik araçlara yönelik görüşlerinin kamu hizmetlerini önemli ölçüde etkilemesi sebebiyle bu konu önceliklendirilmeli ve uygulamada yaşanan sorunlara yönelik kalıcı çözümler üretilmelidir.

**Anahtar Sözcükler** Bilgi Teknolojileri, Karar Destek, Kamu Hizmeti, Kamu Personeli

## ABSTRACT

ASLAN, Zehra. Review Opinions of Public Administrator at Different Level for Information and Communication Technologies, Master's Thesis, Ankara, 2019.

This study was carried out to analyse the opinions of public administrators at different level on information and communication technologies.

A survey was developed to determine the views of public administrators at different level on information and communication technologies for the application, which was conducted as a quantitative study based on the survey. The survey was conducted with the participation of 95 administrators at different level. It is seen that using information and communication technologies of public administrators at different level, who belong to either digital native or digital immigrants group, has positive effect on short, medium, long-term managerial works, decision support and other managerial works, when the findings of the study are analyzed.

The findings show that there is no difference in the opinions of public administrators according to their status as digital natives or digital immigrants. This issue should be prioritized as the views of these managers on technological tools have a significant impact on public services and permanent solutions should be produced for the problems in practice.

**Keywords** Information Technologies, Decision Support, Public Service, Civil Servant

## İÇİNDEKİLER

<b>KABUL VE ONAY</b> .....	<b>i</b>
<b>BİLDİRİM</b> .....	<b>ii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>iii</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>v</b>
<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>TABLolar</b> .....	<b>ix</b>
<b>ŞEKİLLER</b> .....	<b>x</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>xii</b>
<b>BÖLÜM 1</b> .....	<b>13</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>13</b>
1.1. Problemler .....	17
1.2. Amaç .....	17
1.3. Önem .....	18
1.4. Sayılılar .....	19
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	19
1.6. Tanımlar .....	20
<b>BÖLÜM 2</b> .....	<b>22</b>
<b>BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ</b> .....	<b>22</b>
2.1. Tarihsel Gelişim .....	22
2.2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Kavramlar .....	23
2.2.1 Güvenlik duvarı (Firewall) .....	23
2.2.2 Nesnelerin İnterneti.....	24
2.2.3 Büyük Veri .....	25
2.2.4 Bulut Bilişim Teknolojisi .....	26
2.2.5 Endüstri 4.0 .....	27
2.2.6 Siber Güvenlik .....	28

2.3. Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenler .....	30
2.3.1 Tarihçe .....	30
2.3.2 Kamu Hizmetlerinde Dijital Göçmenler ve Dijital Yerliler .....	31
<b>BÖLÜM 3.....</b>	<b>34</b>
<b>KAMU HİZMETLERİ VE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ.....</b>	<b>34</b>
3.1. Kamu Hizmetinin Tanımı ve Özellikleri.....	34
3.2. Kamu Hizmetinin Tarihsel Gelişimi .....	34
3.3. Kamu Hizmetlerinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımı .....	35
3.3.1 E-Devlet.....	36
3.3.2 UYAP.....	36
3.3.3 PoLNet.....	37
3.3.4 MERNİS.....	37
3.3.5 SEÇSİS .....	38
3.3.6 EBYS.....	38
3.3.7 İnternet Vergi Dairesi .....	39
3.4. İnternet, İnternet ve Kurumsal Bilgi Portalları .....	39
3.4.1 Açık Yönetim Ortaklığı.....	40
<b>BÖLÜM 4.....</b>	<b>42</b>
<b>METOT .....</b>	<b>42</b>
4.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi .....	42
4.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları.....	42
4.3. Araştırmanın Analizi .....	43
<b>BÖLÜM 5.....</b>	<b>45</b>
<b>BULGULAR.....</b>	<b>45</b>
5.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri .....	45
5.2. Araştırma Değişkenlerine Yönelik Bulgular .....	49
5.3. Bilgi ve İletişim Teknolojilerine Yönelik Görüşlerine İlişkin Analiz Sonuçları .....	62
<b>BÖLÜM 6.....</b>	<b>67</b>

<b>TARTIŞMA VE SONUÇ</b> .....	<b>67</b>
<b>KAYNAKÇA</b> .....	<b>73</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>78</b>
EK 1: Anket Formu .....	78
EK 2: Dışişleri Bakanlığı Anket İzin Belgesi .....	83
EK 3: .....	84
ÖZGEÇMİŞ .....	84





## KISALTMALAR

EBYS : Elektronik Belge Yönetim Sistemi

UYAP : Ulusal Yargı Ağı Projesi

MERNİS: Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi

SEÇSİS: Seçim Sistemi

POLNET: Polis Bilgi Sistemi



## TABLULAR

Tablo 1 Demografik Bilgilere İlişkin Frekans Analizi Sonuçları .....	45
Tablo 2 Kısa Vadeli Yönetimsel İşler Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları ..	50
Tablo 3 Orta Vadeli Yönetimsel İşler Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları ..	51
Tablo 4 Uzun Vadeli Yönetimsel İşler Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları ..	52
Tablo 5 Karar Desteği Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları .....	53
Tablo 6 Diğer Yönetimsel Etkiler Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları .....	54
Tablo 7 Unvan ve Soru 12 için Çapraz Tablo.....	55
Tablo 8 Unvan ve Soru 15 için Çapraz Tablo.....	56
Tablo 9 Unvan ve Soru 18 için Çapraz Tablo.....	57
Tablo 10 Unvan ve Soru 19 için Çapraz Tablo.....	58
Tablo 11 Unvan ve Soru 20 için Çapraz Tablo.....	59
Tablo 12 Unvan ve Soru 21 için Çapraz Tablo.....	60
Tablo 13 Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları.....	61
Tablo 14 Katılımcıların Yönetici Düzeylerine Göre Faktörler Arasındaki Farklılığın ANOVA Sonucu .....	63
Tablo 15 Katılımcıların Bilgi ve İletişim Düzeylerine Göre Faktörler Arasındaki Farklılığın ANOVA Sonucu .....	64
Tablo 16 Dijital Yerli/Göçmen Olmasına Göre Faktörler Arasındaki Farklılığın t Testi Sonucu.....	65
Tablo 17 Dijital Yerli/Göçmen Olmasına Göre BİT Arasındaki Farklılığın t Testi .....	66

## ŞEKİLLER

Şekil 1: Dijital Nesil.....	32
Şekil 2: Katılımcıların Unvanlarına Göre Dağılımı .....	46
Şekil 3: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı.....	46
Şekil 4: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı .....	47
Şekil 5: Katılımcıların Yaş Dağılımı.....	47
Şekil 6: Kadın ve Erkek Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Dağılımı .....	48
Şekil 7: Katılımcıların Yaş ve Eğitim Durumlarının Birlikte Dağılımı.....	48





*Biricik yeğenim Sarp Doruk DÖNE'ye...*

## ÖNSÖZ

Bu çalışmanın yürütülmesinde başından sonuna kadar desteklerini esirgemeyen, her adımda yardım ve katkı sağlayan tez danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Mesut ÜNLÜ'ye sonsuz saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Uygulama sürecinde desteğini esirgemeyen değerli arkadaşım Kübra COŞAR'a teşekkürlerimi sunarım.

Uygulama sürecine katılan Dışişleri Bakanlığı çalışanlarına ve Daire Başkanım Ufuk EKİCİ'ye teşekkür ederim.

Hep yanımda olan ve yardımını hiç esirgemeyen canım ablam Kumru DÖNE ve her zaman destekleriyle yanımda olan babam Mustafa ASLAN, annem Tamam ASLAN, kardeşim Ali ASLAN'a sonsuz teşekkür ederim.

Çalışmalarım boyunca yardımını esirgemeyen değerli arkadaşlarım Yasemin İŞILDAK, Şükrü ALATAŞ ve Burcu DOĞAN TUNÇEL'e teşekkür ederim.

ZEHRA ASLAN

# BÖLÜM 1

## GİRİŞ

Bilgisayar ve teknolojinin kullanımıyla birlikte; bilgi ve iletişim teknolojileri özel sektör, kamu kurumları ve bireylerin sosyal yaşamında iletişiminin merkezine konumlanmıştır. Bireylerin günlük yaşantısının yanı sıra kamu kurumlarının özellikle bürokratik işlemlerinin azaltılması, zaman ve emek israfının önüne geçilebilmesi amacıyla bilgi ve iletişim teknolojileri etkin bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Terminolojik olarak bilgi ve iletişim teknolojileri, donanım (araç-gereç), yazılım (işletim sistemi, uygulamalar vb.) ve iletişim olanakları (yerel ağ, network omurgası ve geniş alan ağları, iletişim protokolleri vb)'nin birleşimidir (Rahman, 2010, s.337).

Dijital çağın getirmiş olduğu yenilikçi yaklaşımlarla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerine entegre edilmesi bir zorunluluk halini almıştır. Bu hizmetleri yürüten kamu yöneticilerinin teknolojik araçlara yönelik tutumları da hizmetlerin sorunsuzca yürütülmesi adına önemli görülmektedir. Özellikle, literatürde karşımıza “dijital yerliler” ve “dijital göçmenler” olarak çıkan kavramlar üzerinden yeni politikaların geliştirilmesi söz konusudur. (Prensky, 2001). Son dönemde kamu yönetiminde yaşanan devrim niteliğindeki gelişmeler, bu alandaki bilimsel çalışmaların sayısını artırmasına rağmen literatürdeki araştırma sayısı kısıtlı bir miktardadır.

Bilgi ve iletişim teknolojisinin büyük bir ivmeyle gelişmesi, kamu hizmetlerine yeni teknolojinin entegre edilmesini zorunlu kılmıştır. Aksi halde, sürdürülen hizmetler hem çağdışı kalacak hem de teknolojik gelişmelere ayak uyduramayan ülkeler küreselleşen dünyadan da kopuk yaşamak zorunda kalacaktır. Devletler kendi sistemlerini teknolojiyle birlikte yenilerken vatandaşların bu sistemlerin kendilerine sunacağı hizmetlere çoktan hazır hale gelmiş bulunmaktadır. Bilgi toplumuna geçişle birlikte vatandaşların bilgiye ulaşmaları hem daha hızlı olmakta hem de şeffaflık ilkesinin bir gereği olarak, vatandaşlar devlet tarafından sunulan hizmetleri doğrudan kontrol etmeyi talep etmektedirler. Bu nedenle, teknolojik gelişmelerin kamu hizmetlerine entegrasyonu kaçınılmaz bir hal almıştır.

Dijital yerliler kavramı 1980 sonrasında doğan, yeni teknolojilerle büyüyen ilk nesli tanımlamak için kullanılmaktadır. Dijital yerliler, tüm hayatlarını; bilgisayar, video oyunları, dijital müzik çalar, video kameralar, cep telefonları ve dijital çağın diğer araçlarını kullanarak geçirmektedir ve bunlar hayatlarının ayrılmaz bir parçası olmuştur.

Dijital göçmenler kavramı ise 1980 öncesinde doğan, teknoloji ve internet ile hayatlarının ileriki dönemlerinde tanışan yeni teknolojinin çoğu yönlerini benimsemek ve kullanmak zorunda kalacak olanlardır. Günümüz yaşlı nüfusu, kendi çocuklarından farklı bir şekilde sosyalleşmiş ve şu anda yeni bir dil öğrenme sürecindedirler.

Dijital yerliler ve dijital göçmenler arasındaki fark, yükseköğrenim ve yükseköğrenim sayesindeki geniş kültürel çevre, gelişen teknolojik değişimleri anlama kapasitesi olarak değerlendirilebilir. Bilgisayar ve internetle büyüyen genç nesil, doğal olarak yeni dijital teknolojileri kullanma konusunda daha yetkin olurken daha yaşlı insanlar her zaman dijital konulardan bir adım uzakta durmaktadır. Bu durum, çok ciddi bir problem ortaya çıkarmaktadır.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, 1990'lı yılların başında kamu tarafından sunulacak hizmetlerin etkin ve efektif sunumu açısından yenilikçi bir araç olarak değerlendirilmekte ve hatta internet tabanlı kamu hizmetleri söz konusu dönem için oldukça yenilikçi bir yaklaşım olarak görülmekteydi. Ancak daha sonra dünya üzerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin çıktısı olarak görülen ve ileri teknoloji kamu hizmetlerini içeren tek durak e-kamu portalları, kamu performans değerlendirme paneli, çevrimiçi kamu ihale sistemleri, kamunun erişimine açık bilgi ve dokümanları içeren açık veri, arka ofis bilgi sistemleri ve çevrimiçi danışmanlık gibi çıktılara tanık olunmuştur (Rosenbloom, Kravchuk&Clerkin, 2015).

Kamu hizmeti sunumu perspektifinden bakıldığında, söz konusu bilgi ve iletişim teknolojilerinin hizmet sunumunun ayrılmaz bir parçası olduğu, teknik bir aksaklık neticesinde tüm sistemin önemli darbeler alabileceği yadsınamaz bir gerçektir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmeti sunumunda stratejik bir önemi haiz olmasının altında yatan sebepleri incelemek, bu çalışmanın amacını ortaya koymak için dayanak oluşturacaktır. Dolayısıyla bu çalışmada bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmeti sunumuna entegrasyonunun tarihsel gelişimi, kamu hizmeti sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin yeri ve önemi, avantaj ve dezavantajları, kamuda çalışan

yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına yönelik tutumu detaylı bir şekilde tartışılmıştır.

İşletmeler, verileri daha iyi ürün ve hizmet üretmek, maliyetleri azaltmak ve riskleri kontrol altına almak için kullanmaktadır. Devlet kurumları, eğitim kurumları ve kar amacı gütmeyen kuruluşlarda kendi operasyonel, taktiksel ve stratejik faaliyetlerine rehberlik etmesi amacıyla yüksek kalitede veriye ihtiyaç duymaktadırlar. Kuruluşların veri bağımlılığının artması, veri varlıklarının işletme değerlerini daha açık bir şekilde ortaya koyacaktır.

Dünyada erişilebilir veri miktarı hayret edilecek bir miktarda artmaktadır. Berkeley’de bulunan Kaliforniya Üniversitesi araştırmacıları, dünyanın yıllık 1 ile 2 milyar bayt veri ürettiğini tahmin etmektedirler. Bu durum bilgi içinde boğulduğumuzu göstermektedir (PMBOK, 2017).

Ancak, pek çok önemli karar alma noktasında bilgi boşluğu ile karşı karşıya kalmaktayız. Bilgi boşluğu ne bildiğimiz ile etkin bir karar almak için hangi bilgiye ihtiyaç duyduğumuz arasındaki fark anlamına gelmektedir. Bilgi boşluğu işletmenin karlılık ve operasyonel etkinlik üzerindeki potansiyel etki ve sorumluluklarını temsil etmektedir. Her işletme önemi artan bilgi ve verilerini etkin bir şekilde yönetme ihtiyacı hissetmektedir. Teknik uzmanlık ve liderlik ortaklığı aracılığıyla, veri yönetimi etkin bir şekilde sağlanmakta ve kontrol edilmektedir.

Veri yönetiminin etkin bir şekilde sağlanması bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla gerçekleşebilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kavramının içerdiği kelimeler etimolojik olarak incelendiğinde, tümevarım yoluyla kavramsal bir çerçeve çizilmesi mümkündür. Türk Dil Kurumuna göre; **bilgi** “öğrenme, araştırma veya gözlem yolu ile elde edilen gerçek”, **iletişim** “duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, iletişim” ve **teknoloji** “insanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç gereçlerle bunlara ilişkin bilgilerin tümü” olarak tanımlanmaktadır. Genel olarak bilgi ve iletişim teknolojileri ise bilgiye ulaşılmasını ve bilginin oluşturulmasını sağlayan her türlü görsel, işitsel basılı ve yazılı araçlardır.



Bu çalışmada, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımının, farklı düzey kamu yöneticileri üzerindeki etki ve sonuçları incelenerek, karar destek sürecine olan sonuçları irdelenmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde, bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin genel bir değerlendirme yapılmış ve kamu hizmetlerindeki yeri tartışılmıştır.

İkinci bölüm, bilgi ve iletişim teknolojilerinin tarihsel gelişimini içermekle birlikte teknolojik araçlar ve türlerine ilişkin genel bilgiler sunmaktadır. Ayrıca, teknolojik gelişmelerle geç tanışan dijital göçmenler ile teknolojik devrimin içine doğan dijital yerlilere ilişkin bir değerlendirme yapılmış ve kamu hizmetlerinde dijital göçmenler ve dijital yerliler kavramının karşılığı tartışılmıştır.

Üçüncü bölümde ise kamu hizmetlerinin tarihsel gelişimine değinilmiş, e-devlet gibi uygulamaları içeren teknolojik araçların kamu hizmet sunumunda kullanımına ilişkin hususlar değerlendirilmiştir.

Çalışmanın dördüncü bölümü, farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik tutumlarını değerlendirmek üzere kullanılan anketin metoduna ilişkin bilgiler içermektedir.

Beşinci bölümde ise, anket neticesinde elde edilen bulgular analiz edilmiş, istatistiki veriler farklı analiz teknikleriyle değerlendirilmiştir.

Tezin son bölümü olan tartışma ve sonuç kısmında ise; literatür taraması neticesinde elde edilen bilgiler ile Dışişleri Bakanlığı'nda görev yapan farklı düzey kamu yöneticilerine uygulanan anket sonuçları karşılaştırılmıştır. Ayrıca, farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin karar destek sürecine ve kısa, orta, uzun vadeli yönetsel işler ile diğer yönetsel işler üzerine olan etkileri ve bu konuda ortaya çıkan yönetici görüşleri tartışılmıştır.

## 1.1. Problemler

Farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerini ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilen çalışmaya ait alt problemler aşağıda olduğu gibidir:

1. Farklı düzey kamu yöneticileri görevlerini yerine getirirken kısa, orta ve uzun vadede bilgisayar ve diğer teknolojik araçlara ilişkin ne tür problemlerle karşılaşmaktadır?

2. Farklı düzey kamu yöneticilerinin kamu hizmeti sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanımına ilişkin bir eğitime ihtiyaçları var mıdır?

## 1.2. Amaç

Bu çalışma farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerini ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Bu bağlamda çalışmanın alt amaçları aşağıda olduğu gibi belirlenmiştir;

1. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşleri kısa vadeli yönetimsel işler açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
2. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşleri orta vadeli yönetimsel işler açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
3. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşleri uzun vadeli yönetimsel işler açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
4. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşleri karar desteği açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
5. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşleri diğer yönetimsel etkileri açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
6. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşleri dijital yerli ve dijital göçmen olma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

### 1.3. Önem

Bilgi ve iletişim teknolojileri, modern toplumların ekonomik, siyasi ve idari alanlarda başvurduğu temel araçlardan biri haline gelmiştir. Sanayi Devrimi'nden bu yana emek yoğunluklu işgücünden makine temelli işgücüne doğru bir kayma yaşanmıştır. 4. Sanayi Devrimi olarak da tanımlanan Endüstri 4.0'a geçişle birlikte istihdam piyasalarında makineleşmeden bilgisayar ve çevrimiçi ortamlara entegrasyona doğru bir yönelim olmuştur.

Çevrimiçi ortamlarda bulunan dijital ayak izleri, veriyi işleme, paylaşma, analiz etme serbestisi sağlamakta ve bu durum her sektöre bazı avantaj ve dezavantajlar sunmaktadır. İstihdam bakımından, bir sektördeki çalışan sayısı 20 yıl önceki yüzbinlerle ifade edilirken günümüzde bilgisayar teknolojisi sayesinde bu sayı on binlere düşmüştür. Coğrafi sınırların kalktığı dijital çağda, bilgi ve iletişim teknolojilerinden kopuk bir toplum, her alanda geri kalmaya mahkûm olacaktır.

Teknolojik araçlar, kamu hizmet sunumunu oldukça kolaylaştırmakta ve yönetsel işlerde karar alma sürecini olumlu yönde etkilemektedir. Ancak hizmetlerin kolaylaşması ve karar desteğine olumlu yönde katkı sağlaması amacına erişebilmek için teknolojik araçların etkin bir şekilde kullanılması gerekmektedir.

Günümüzde, kamu hizmetleri de dahil olmak üzere her sektörde verilerin kaydedilmesi, depolanması, saklanması ve gerektiğinde yok edilmesi işlemleri çevrimiçi platformlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Hizmetlerin dijitalleşmesinden önce bu işlemler fiziki olarak ve insan gücüyle yapılmaktaydı. Verilerin kaydedilmesi için el yordamıyla tutulan kayıt defterleri, depolanması ve saklanması için arşiv odaları ve arşiv görevlileri bulunmakta, arşivlerin güvenliği için ekstra önlemler alınmakta, periyodik olarak arşivlerde yok etme işlemleri için ise ayrıca fiziki bir takım iş ve işlemler gerekmektedir. Yalnızca bu örnekten bakıldığında bile, bilgisayar ortamında, verinin boyutları ne olursa olsun tutulan envanter kayıtları bir bulut sistemi üzerinde depolanabilmekte, gerektiğinde yalnızca bir tuş ile yok edilebilmektedir.

Bu nedendir ki bilgi ve iletişim teknolojileri kamu hizmet sunumunu oldukça kolaylaştıran, maliyetleri düşürürken verimliliği artıran bir altyapı hizmeti sunmaktadır. Coğrafi sınırları kaldıran ve dünya toplumlarıyla aynı anda etkileşimi sağlayan, anlık gelişmelerden haberdar eden bu teknolojilerden toplumların uzak kalması, dijital çağda

düşünülmesi imkansız bir olgudur. Aksine teknolojik araçların kamu hizmetlerine daha fazla entegrasyonu ve her anlamda elektronik devlet olma yolunda ilerlemek amacıyla politikalar geliştirilmesi gerekmektedir.

Söz konusu Çalışmanın önemi de bu noktada ortaya çıkmaktadır. Çünkü teknolojik araçların kamu hizmetlerine entegrasyonunun, kamu yöneticileri ile personeli ikna etmeden, kamu yöneticilerinin teknolojik araçlara yönelik yaklaşım ve algısını ölçmeden ve gerekli eğitimleri sunmadan gerçekleştirilmesi mümkün değildir. Bu çalışmanın bir parçası olan araştırma, tüm bu faktörleri dikkate alarak bütünsel bir yaklaşımla, literatüre yeni bir bakış açısı kazandırmayı hedeflemiştir.

#### **1.4. Sayıtlar**

1. Araştırmada örneklem olarak belirlenen katılımcıların 26-65 yaş aralığında, farklı düzey kamu yöneticileri olması nedeniyle örneklem katılımcıların evreni homojen biçimde yansıtmış olduğu varsayılmıştır.
2. Katılımcıların bilgisayar kullanıcısı olduğu varsayılmıştır.
3. Katılımcıların ofis programlarını temel düzeyde kullandıkları varsayılmıştır.
4. Araştırmaya katılan farklı düzey kamu yöneticilerinin anket sorularını cevaplarken dürüst ve samimi fikirlerini yansıttıkları kabul edilmiştir.
5. Araştırmanın örnekleminin evreni temsil edebilir nitelik ve nicelikte olduğu varsayılmıştır.

#### **1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu araştırma örneklem açısından Dışişleri Bakanlığında farklı düzeydeki kamu yöneticilerinden araştırmaya gönüllü olarak katılan 95 kişi ile sınırlıdır. Bulgular 2018 Eylül ayında yapılan anket uygulamaları sonucunda elde edilen verilerden oluşmaktadır. Araştırma veri toplama aracı olarak anket tekniğiyle sınırlıdır.

## 1.6. Tanımlar

**Bilgi ve İletişim Teknolojileri:** Verilerin kaydedilmesi, saklanması, belirli bir süreç sonunda yeni bilgiler üretmesi, üretilen bu bilgilerin ulaşılabilir olması, saklanması veya aktarılması gibi işlemlerin verimli bir biçimde gerçekleştirilmesine imkân tanıyan teknolojiler bilgi teknolojileri olarak isimlendirilmektedir. Resimli, metinli, sesli veya sayısal verilerin elde edilip işlenmesini, saklanmasını veya dağıtımını mümkün kılan; mikro elektrik temelli iletişim ve hesaplama teknolojileri de bilgi teknolojileri kapsamında değerlendirilmektedir. Başta bilgisayar olmak üzere bilgisayara destek sunan diğer donanımların yanı sıra telekomünikasyon, basım makineleri, doküman hazırlama ve doldurma makineleri, faks gibi diğer öğeler bunlardan bazılarıdır (Bensghir, 1996, s. 39).

**Karar Desteği:** Bireylerin organizasyonel gelişim faaliyetlerine katılma konusunda psikolojik, zihinsel veya fiziksel olarak ne kadar hazır, donanımlı veya hazırlıklı olduklarını göstermektedir (Self, 2005, s. 7).

**E-devlet:** Bilgi teknolojileri kullanılarak, vatandaşlara, çalışanlara, kamu kurumlarına ve iş dünyasına yönelik olarak sunulan kamu hizmetlerinin verimliliğini arttırmaya imkan sağlamaktır (Carter&Belanger, 2005, s.5).

**Uyap:** Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), yönetim bilişim sistemlerinden biri olan yargı birimlerinin ve Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'nın merkez birimlerinin iş süreçlerini hızlandıran, güvenilirliğini arttıran ve işlemlerin online ortamda yapılmasını sağlayan bir bilgi sistemidir.

**PoLNet:** Polis Bilgi Sistemi, çalışmaları 2000 yılında başlatılan ve İçişleri Bakanlığı Emniyet Müdürlüğü tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği veren modern bir sistemdir.

**Mernis:** Merkezi Nüfus İdare Sistemi, İçişleri Bakanlığı'na bağlı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünce yürütülen ve 2000'li yıllarda uygulamaya alınan merkezi nüfus bilgileri düzenlemesidir.

**Seçsis:** Seçim Bilişim Sistemi, seçimle ilgili her türlü iş ve işlemlerin yürütüldüğü, bilgi ve belgenin üretildiği, elektronik ortamda saklandığı, güvenli bir

şekilde korunduğu, seçmen kütüklerinin sürekli güncellendiği, seçim sonuçlarının eş zamanlı olarak siyasi partilerle paylaşıldığı bilgi sistemidir (Yüksek Seçim Kurulu, t.y.).

**EBYS:** Elektronik Belge Yönetim Sistemi, kamu kurumlarının kurum içi yazışmaları ile diğer kamu kurum ve kuruluşları arasındaki yazışmalarını bilgisayar ortamında yapılmasını sağlayan bir sistemdir.

**İnternet Vergi Dairesi:** İnternet üzerinden vergi borçlarının sorgulandığı, bu borçların ödenebildiği ve vergi işlemlerinin takip edilmesinin mümkün olduğu, Gelir İdaresi Başkanlığına bağlı olan bir platformdur.



## BÖLÜM 2

### BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

#### 2.1. Tarihsel Gelişim

1990'lı yılların başından itibaren kamu yönetiminde modernizasyon talepleri gündeme gelmiş, bu talepleri karşılamak amacıyla internet kullanımı, elektronik kamu yönetimi ya da e-devlet gibi teknolojik gelişmeler aracılığıyla kamu yönetiminde yeni bir form kabul edilmiştir (Khan vd., 2012, s.23-26). Kamu hizmetlerinin daha şeffaf ve herkes tarafından erişilebilir bir hale gelmesinin ilk adımları söz konusu modernizasyon talepleri sayesinde atılmıştır. Günümüzde sosyal medyanın yaygın bir şekilde kullanılması, Web 2.0 araçlarının geliştirilmesi ve teknolojideki ilerlemeler de bu süreci desteklemiştir.

Kamu hizmetlerinde daha şeffaf bir süreç talebi, Açık Devlet Verisi (Open Government Data) olarak bilinen bir stratejinin uygulanmasını kaçınılmaz hale getirmiştir. Açık Devlet Verisi, kavramsal olarak, birileri tarafından kullanılan, dağıtılan ve tekrar kullanılabilir olan bilginin bedelsiz yayılmasını ifade etmektedir (Ayers, 2007; Bauer & Kaltenböck, 2011). Açık Devlet Verisi sayesinde, vatandaşlar web portallar aracılığıyla daha şeffaf, daha katılımcı ve daha etkin bir şekilde kamu hizmetlerine erişim sağlayabilmektedir.

Ulusal ve uluslararası düzeydeki girişimler, hizmetlerin şeffaf ve katılımcı olmasını sağlamak amacıyla bazı düzenlemeler ve stratejiler benimsemiştir. Amerika Birleşik Devletleri, 2009 yılında Açık Devlet Direktifi'ni benimserken, yine aynı yıl Birleşik Krallık, "Bilginin Gücü Görev Komitesi Raporu" hazırlamıştır.

Uluslararası bağlamda, 2011 yılının Eylül ayında, 8 ülkenin (Brezilya, Endonezya, Meksika, Norveç, Filipinler, Güney Afrika, Birleşik Krallık, ABD) katılımıyla Açık Yönetim Ortaklığı kurulmuş ve bu ortaklık üye sayısı günümüzde 63'e ulaşmıştır. 2013 yılında ise G8 Zirvesi'nde üye ülkeler, Açık Veri Tüzüğü'nü imzalamıştır (Reddick, Anthopoulos, 2015, s.5).

Uluslar üstü düzeyde ise; Avrupa Birliği (AB) kamu verilerinin tekrar kullanımını ve toplumun verilere erişebilir olmasını teminen 2003 yılında bir Direktif (2003/98/EC) yayınlamıştır. Avrupa 2020 kapsamında ise Avrupa Dijital Ajanda'nın da kabul edilmesiyle birlikte Direktif daha fazla desteklenmiştir. 2011 yılında ise AB, "Açık Veri: İnovasyon, Büyüme ve Şeffaf Yönetim Motoru" başlıklı resmi bir açıklama yapmıştır. 2003/98/EC Direktifi ise 2013 yılında revize edilmiş ve 2013/37/EU Direktifi söz konusu Direktifin yerini almıştır.

## **2.2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerindeki Kavramlar**

### *2.2.1 Güvenlik duvarı (Firewall)*

Bilgisayar ya da ağ güvenliği ve siber güvenlik modern teknolojinin getirmiş olduğu en önemli problematik alanlardan birisi haline gelmiştir. Ancak yalnızca verilerin güvenli bir şekilde saklanması, ortaya çıkabilecek tüm sorunların önüne geçebilecek midir? Bu anlamda güvenlik duvarı yeterli bir önlem midir?

Güvenlik duvarı genellikle farklı ağ parçalarını bir araya getiren ağ yönlendiricileri olarak görev yapmaktadır. Bir bilgisayarda var olan veri ve kaynaklara, bir ağ üzerinden izinsiz bir şekilde erişimi engellemek amacıyla oluşturulmuştur. Aslında güvenlik duvarı, iki ağ arasındaki veri akışını kontrol eden ve izleyen bir mekanizma olarak çalışır ve nihai hedefi tüm güvenlik ihlalleri ve saldırılarının önüne geçebilmektir (Wesinger vd, 1999). Yapılandırmalarına bağlı olarak, farklı ağlar arasındaki veri akışını kısıtlamaktadır. Güvenlik duvarları, işletimde olduğu protokol katmanlarına bağlı olarak birinci nesil (paket süzgeci), ikinci nesil (devre seviyesi) ve üçüncü nesil (uygulama seviyesi) olmak üzere sınıflandırılabilir. Genellikle bu güvenlik duvarları birlikte çalışırlar.

Güvenlik duvarı veri sızıntısı veya veri kaçağını önlemekte yeterli değildir. Dolayısıyla diğer çözümlerle birlikte çalışmak zorundadır.



### 2.2.2 Nesnelerin İnterneti

Nesnelerin interneti (Internet of Things-IoT) temel olarak insan, bilgisayar ve nesneler arasındaki bağlantı şeklinde açıklanabilir. Günlük hayatta kullandığımız tüm ekipmanlar, nesnelerin interneti tarafından izlenmekte ve kontrol edilmektedir. Bu sürecin büyük çoğunluğu nesnelerin internetindeki sensör aracılığıyla yapılmaktadır.

İlk kez 1999 yılında, İngiliz bilim ve teknoloji öncüsü, girişimci ve yazar Kevin Ashton tarafından, bir şirket için hazırlanan sunumda kullanılan bu kavram "nesnelerin kendi aralarında oluşturduğu, dünya çapında yaygın bir ağ ve bu ağ üzerinden nesnelerin belirli bir protokol ile birbirleriyle iletişim kurmaları" olarak tanımlanabilmektedir (Karel, t.y.).

Dolayısıyla, çeşitli haberleşme protokolleri sayesinde birbirleri ile konuşan ve birbirine bağlanan, bu sayede bilgi paylaşarak akıllı bir ağ oluşturan cihazlar birleşik bir sistem oluşturmaktadır. Bununla birlikte nesnelerin ya da cihazların sadece internete bağlanmış olması da tek başına nesnelerin interneti anlamına gelmemektedir.

“E-Sağlık, Ev Otomasyonu, Akıllı Çevre, Akıllı Su, Akıllı Tarım, Akıllı Hayvancılık, Akıllı Enerji, Akıllı Şehirler, Akıllı Ölçüm, Endüstriyel Kontrol, Güvenlik ve Acil Durumlar, Alışveriş ve Lojistik” (Görkem, Bozuklu, 2016) gibi pek çok alanda halen kullanılmakta olan nesnelerin internetinde, üretilmiş olan bilgiler analiz edilmektedir. Zira verimliliğin artırılabilmesi ve iyileştirmeler olması için bir analiz yapılması gerekmektedir. Ayrıca, mobil ağlar ve internetin gelişimiyle birlikte bu nesnelerin kişiler ile iletişim kurmaları kolaylaştı ve insanlar da onları her yerden, her zaman gözleme ve kontrol etme şansına sahip olabilmektedir. Dünyada hâlihazırda milyarlarca nesne internete bağlı oldukları için çok gelişmiş bir ağdan bahsedebilmemiz mümkündür.

Sporda harcadığımız kaloriyi gösteren akıllı saatlerden, eve gitmeden önce evi istenilen sıcaklık derecesine getiren akıllı klimalar, kendi kendine park edebilen akıllı arabalar nesnelerin internetine dâhildir. “Yapılan tüm yatırımlar ve gelişen teknoloji, yakın gelecekte tüm cihazların WiFi ve Bluetooth ile birbirlerine bağlanacağını gösteriyor. (İsim tescil, t.y.)”

Nesnelerin internetine sektör bazında biraz daha yakından bakıldığında ise;

- a) Sağlık sektörü uygulamaları: uzaktan sağlık izlemesi yapılması, acil bildirim sistemleri, giyilebilir cihazlar, gerçek zamanlı gebelik ve bebek takibi yapılması gibi uygulamalar.
- b) Ulaşım sektörü uygulamaları: akıllı trafik kontrolü, navigasyon hizmetleri, akıllı park, güvenlik ve yol yardım hizmetleri, araç izleme sistemleri.
- c) Çevre hizmetlerinde uygulamalar: hava durumu ve kirlilik kontrolü/takibi sistemleri, yangın/deprem/tsunami takip sistemleri, gürültü ölçüm ve takibi sistemleri gibi.

Örnekler daha da geliştirilebilir ancak şurası muhakkak ki piyasaya her gün çıkan ürünlerin ve hizmetlerin hepsi bir şekilde internete bağlı hale gelmekte ve insanların bir ağ olarak hizmetine sunulmaktadır. Bireylerin ya da müşterilerin teknoloji üzerinde daha fazla kontrol sahibi olabildiği ama o ölçüde teknolojiye teslim olduğu nesnelerin internetinde, gerekli tedbirlerin alınmaması durumunda kontrolün her zaman kaybedilebileceği gözden uzak tutulmamalıdır. Şirketler için de aynı durum söz konusudur, bir yandan veri toplayıp iş analizi yaparken bir taraftan her zaman risklere açık olma durumu devam etmektedir.

### *2.2.3 Büyük Veri*

Veri, tek başına anlam ifade etmeyen veya kullanılmayan, bununla birlikte enformasyona ve bilgiye temel oluşturan ilişkilendirilmeye, gruplandırılmaya, yorumlanmaya, anlamlandırılmaya ve analiz edilmeye gereksinim duyulan ham bilgi olarak tanımlanabilmektedir (Teknoloji projeleri, t.y.).

En sade hali ile veri, bilimsel sonuçlara varabilmek için gerekli olan deneyler veya gözlemlerden elde edilen nicel veya nitel değerler olarak da tanımlanabilmektedir.

Bir başka tanıma göre veri, “tek başına anlam ifade etmeyen veya kullanılmayan, bununla birlikte enformasyona ve bilgiye temel oluşturan ilişkilendirilmeye, gruplandırılmaya, yorumlanmaya, anlamlandırılmaya ve analiz edilmeye gereksinim duyulan ham bilgi” şeklinde tanımlanmıştır.

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerinin kapsamında kabul edilen internet teknolojileri; web sayfaları, bloglar, sosyal medya uygulamaları, sensörler ve daha pek çok veri toplayan cihaz ve uygulamalar sayesinde her an bilimsel olan veya olmayan verileri toplar hale gelmiştir. Toplanan bu veriler, pazarlama, halkla ilişkiler, bankacılık, güvenlik vb. pek çok alanın yanında araştırmacıların yaptıkları araştırmalarda da kullanılabilir nitelik taşıyabilmektedir.

Nitekim bu veri yığının değerinin anlaşılması sonucunda, bu veriyi toplama, işleme, kullanıcılara hazır hale getirme, erişime sunma, saklama, analiz etme gibi aşamalarda pek çok farklı teknikler de kullanılabilir. Bu verilerin günümüzde hız, çeşitlilik, kapasite (hacim) açısından büyük artış göstermesi ve bu artışa teknolojinin de destek vererek, yeni çözümler üretmesi ile birlikte “Büyük Veri” kavramı ortaya çıkmıştır.

Günümüzde teknolojinin ilerlemesi ve internetin gelişmesi ile birlikte bilginin önemi daha da belirgin bir hale gelmiştir. Teknolojideki hızlı gelişmelerle beraber artık internet dünyasındaki bilgiler anlık olarak güncelliğini yitirmekte olup “Bilgi Çöplüğündeki” yerini almaktadır, bu verilerin kullanılan veri tabanlarında tutulması ve raporlama sistemlerinde kullanılması güç bir durumdur. Bu bilgi çöplüğünde yer alan bilgilerden anlamlı veriler üretmeyi hedefleyen sistem bir anlamda Büyük veri kavramını oluşturmaktadır.

Büyük veri, tüketici/teşebbüs davranışları ve etkileşimleriyle ilgili modelleri ve eğilimleri ortaya çıkarmak için sayısal olarak analiz edilebilecek son derece büyük veri setleridir.

Büyük verinin oluşturduğu veriler olarak; Sosyal medya paylaşımları, fotoğraf arşivleri, ‘log’ dosyaları gibi farklı kaynaklardan sürekli olarak katkı sağladığımız verilerin anlamlı ve işlenebilir hale dönüştürülmüş biçimidir (Doğan, Arslantekin, 2016, s.21).

#### *2.2.4 Bulut Bilişim Teknolojisi*

Günümüz işletme çevrelerinde, kurumlar üretkenliklerini arttırmak; ürünlerin kalite, maliyet, hız ve esnekliğini rekabet piyasasına uyarlamak amacıyla bilgi

teknolojilerini etkin bir şekilde kullanmaktadır. Bu yüzden bilgi teknolojilerine yatırıma ağırlık vermektedirler. Bu teknolojik araçlardan birisi de bulut bilişim teknolojisidir

Bulut bilişim, web hizmetleri, sanallaştırma (virtualization) ve ızgara (grid) bilişim olmak üzere üç farklı teknoloji üzerine kurulu ve hala gelişimini sürdürmekte olan bir teknolojidir.

*Web hizmetleri*, internet üzerinden erişilebilen, bağımsız yazılımlardır. Bu hizmetler açık standartlara göre yazıldığı için dil ve işletim sistemlerinden bağımsız çalışanlar ve dolayısıyla farklı teknolojileri kullanan yazılımcılar tarafından hızlı ve kolay bir şekilde geliştirilebilirler. Bu durum yeni uygulamaların düşük maliyetle geliştirilmesine imkan tanımaktadır.

*Sanallaştırma teknolojisi*, az sayıdaki fiziksel bilgisayar üzerinde çok sayıda sanal bilgisayar oluşturulmakta ve mevcut donanım kapasitesi çok daha verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamaktadır. Az sayıda fiziksel bilgisayarlarla sanal bilgisayar oluşturularak daha fazla iş yapılması, kurum ve kuruluşların maliyetlerini, enerji tüketimi ve bakım masraflarını azaltırken verimliliği arttırmaktadır.

*Izgara bilişim teknolojisi*, coğrafi olarak birbirine uzak bilgisayarların hesaplama, depolama ve bellek gibi kaynaklarının yüksek hızlı bilgisayar ağları ile bir araya getirilerek paylaşılmasını ifade etmektedir. Böylece farklı yerlerde bulunan bilgisayarların atıl kapasitesi kullanılarak daha büyük kapasiteli bilgisayarlar oluşturulmaktadır (Maqueira-Marin vd., 2009).

#### 2.2.5 Endüstri 4.0

Endüstri Devriminden bu yana teknolojiye yaşanan gelişmeler, endüstriyel üretkenliğin artmasında çok önemli rol oynamıştır. 19.yy'da buharlı motorlarla çalışan fabrikalar, 20.yy'ın başında elektrikle üretime geçmiş, 1970'lerde ise sanayiler tam anlamıyla otomatik üretime geçmiştir. Daha sonraki yıllarda ise endüstriyel teknolojik gelişmeler, özellikle bilgisayar teknolojisi, mobil iletişim ve e-ticareti dönüştüren atılımlarla karşılaştırıldığında yalnızca artan oranda ilerleme kaydetmekteydi. Ancak günümüzde endüstri devriminin 4. dalgası içinde bulunmakta olup Endüstri 4.0 olarak bilinen yeni dijital endüstriyel teknolojinin yükseliş dönemi yaşanmaktadır. Bu

dönüşümün temelinde 9 yapısal teknolojik gelişme bulunmaktadır. Siber-fiziksel sistemler olarak da adlandırılan birbirine bağlı sistemler, standart internet tabanlı protokolleri kullanarak birbiriyle etkileşime girerler. Endüstri 4.0, maliyetleri düşürerek daha kaliteli ürünlerin üretilmesi için daha hızlı, esnek ve etkin süreçler yürüterek makineler arası verileri analiz eder ve bu verilerin bir arada toplanmasını mümkün hale getirmektedir.

Endüstri 4.0'ın öncüsü Almanya'nın Kaiserslautern şehrinde, ürünlerin makinelerle nasıl haberleşeceği ve etkileşime geçeceğini göstermek için sabun şişelerinin üzerine radyo frekans tanımlayıcı (RFID) etiketler yapıştırılmış; bu etiketler şişenin rengi, boyutu, hacmi ile ilgili bilgileri ya da yapılacak herhangi bir tanımlamayı makineye aktarmıştır (Aksoy, 2017).

#### *2.2.6 Siber Güvenlik*

Siber güvenlik, bilgisayar donanımı, yazılımı, ağlar ve veriler dahil olmak üzere internete bağlı sistemlerin siber saldırılara karşı korunması olarak tanımlanmaktadır.

Siber güvenlik, bir bilgisayar sisteminin işlemlerini veya verilerin bütünlüğünü düşmanca eylemlerden korumak için alınan önlemlerden oluşur. Bu kavram, siber uzayın ötesinde faaliyet gösteren, ancak yine de bir bilgisayarın ana makinesine veya bilgi katmanına bağlı olan mantıksal işlevlerin güvenliğini kapsamaktadır (Afyonluoğlu, t.y.).

Siber güvenlik meseleleri, 21. yüzyılda uluslararası güvenlik ve istikrar konusundaki tartışmanın ana noktalarından biri haline gelmiştir.

Öldürme zincirleri, sıfır gün saldırıları, fidye yazılımı, tetikte yorgunluk ve bütçe kısıtlamaları, siber güvenlik uzmanlarının karşılaştığı zorluklardan sadece birkaçıdır. Siber güvenlik uzmanları, bu zorluklarla daha etkin bir şekilde başa çıkabilmek için bu konular ve daha birçok konuda daha güçlü bir anlayışa ihtiyaç duymaktadır.

Siber güvenliği iş yerinizdeki bilgisayarlar, tabletler, cep telefonları, dizüstü bilgisayarlar, internet hattı ve benzeri milyonlarca makine oluşturmaktadır. Clarke ve Knake'a göre; siber güvenlik, "tüm bilgisayar ağlarını ve onların bağlı olduğu ve kontrol ettiği her şeyi kapsamaktadır" (Clarke&Knake, 2011, s. 44).

Bilgi işlem bağlamında güvenlik, siber güvenlik ve fiziksel güvenliği içerir - ikisi de işletmeler tarafından veri merkezlerine ve diğer bilgisayarlı sistemlere yetkisiz erişime karşı koruma sağlamak için kullanılır. Verilerin gizliliğini, bütünlüğünü ve kullanılabilirliğini korumak için tasarlanmış olan bilgi güvenliği, bir siber güvenliğin alt kümesidir.

Siber güvenlik nedir sorusunu; bilişim sistemlerinde insanlarla veya kurumlar arası kurduğumuz iletişimin, yaşamın, entegrasyonun, maddi veya manevi varlıklarımızın hatta elektronik ortamdaki verilerimizin güvenliğinin, bütünlüğünün ve gizliliğinin korunması şeklinde tanımlayabiliriz

Kamu personeli, görev tanımlarını yerine getirebilmek ve üretkenliği arttırmak için, kurum çalışmalarında yardımcı olabilecek şekilde kendilerine sağlanan kaynakları kullanarak internete erişebilmektedir.

Kamu personeli kullanıcıları internet üzerinden eriştikleri tüm web sitelerinden ve internet ortamındaki faaliyetlerinden sorumludurlar. Üçüncü kişi ve kurumların haklarını zedeleyecek, bilgi sistemlerinin işleyişini bozan veya bilgi sistemlerini engelleyerek güvenlik zafiyeti yaratabilecek eylemlerde bulunulmamalıdır.

Gerçek dışı bilgiler içeren, rahatsız edici haber niteliği taşıyan, kamu kurumlarının bilgi sistemlerinin güvenliğini ihlal eden eylemlerin önüne geçilmelidir.

Siber güvenlik, sistemleri, ağları ve programları dijital saldırılara karşı koruyan güvenlik uygulamasıdır. Bu siber saldırılar genellikle hassas bilgilere erişmeyi, değiştirmeyi veya imha etmeyi amaçlamakta; kullanıcılardan nakit para elde etme veya normal iş süreçlerini kesintiye uğratma gibi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.

Günümüzde insanlardan daha fazla cihaz olması ve saldırganların her geçen gün daha yenilikçi hale geliyor oluşu, etkili siber güvenlik önlemlerinin uygulanmasını güçleşmiştir.

## 2.3. Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenler

### 2.3.1 Tarihçe

Dijital yerliler ve dijital göçmenler kavramları, 2001 yılında Marc Prensky tarafından ortaya atılmıştır (Prensky, 2001). Prensky'ye göre, günümüz öğrencileri geçmiş yılların öğrencilerinden oldukça farklıdır. Bu farklılık bir kuşak farklılığıdır ve benzersizdir. Çünkü değişen şeyler için geri dönüş imkânsızdır. Bu farklılığın nedeni; 20.yüzyılın son 10 yılı içerisinde dijital teknolojinin hızla gelişmesi ve yaygınlaşması olarak da açıklanabilir. Günümüz öğrencileri, yeni teknolojilerle büyüyen ilk nesildir. Bu öğrenciler, tüm hayatlarını; bilgisayar, video oyunları, dijital müzik çalar, video kameralar, cep telefonları ve dijital çağın diğer araçlarını kullanarak geçirmektedirler. Günümüz yükseköğretim mezunları, hayatlarının en fazla 5.000 saatini kitap okuyarak, 10.000 saatinden fazlasını video oyunları oynayarak, 20.000 saatini ise televizyon izleyerek geçirmektedirler. Bilgisayar oyunları, elektronik posta, internet, cep telefonları ve anlık iletiler hayatlarının ayrılmaz bir parçası olmuştur.

Prensky, yeni nesil öğrencilerin nasıl adlandırılacağına ilişkin değerlendirme yapmış ve bazılarının N nesli (Net'e atıf yaptığı için), bazılarının ise D nesli (Dijital'e atıf yaptığı için) olarak ifade ettiğini belirtmiştir. Ancak Prensky, yeni nesli Dijital Yerliler (Digital Natives) olarak tanımlamıştır. Çünkü günümüz öğrencilerinin ana dili; internet, video oyunları ve bilgisayarların dijital dilidir.

Dijital dünyaya doğmayan “diğerleri” ise hayatlarının ileriki dönemlerinde yeni teknolojinin çoğu yönlerini benimsemek ve kullanmak zorunda kalacaklar ve Dijital Yerlilere kıyasla Dijital Göçmenler (Digital Immigrants) olarak adlandırılacaklardır. Günümüz yaşlı nüfusu, kendi çocuklarından farklı bir şekilde sosyalleşmiş ve şu anda yeni bir dil öğrenme sürecindedirler. Bilim insanlarına göre bu dil, hayatlarının daha ileriki dönemlerinde, beynin farklı bir bölümünde saklanacaktır.

Dijital yerliler ve dijital göçmenler arasındaki fark, yükseköğrenim ve yükseköğrenim sayesindeki geniş kültürel çevre, gelişen teknolojik değişimleri anlama kapasitesi olarak değerlendirilebilir. Bilgisayar ve internetle büyüyen genç nesil, doğal olarak yeni dijital teknolojileri kullanma konusunda daha yetkin olurken daha yaşlı insanlar her zaman dijital konulardan bir adım uzakta durmaktadır. Bu durum, eğitim sisteminde çok ciddi bir problem ortaya çıkarmaktadır. Dijital çağ öncesine ait ve

güncel olmayan bir dili konuşan dijital göçmen olarak nitelendirilen öğretmenler, tamamen farklı bir dili konuşan ve dijital yerliler olan yeni nesil öğrencilere eğitim verirken problemlerle karşılaşmaktadır. Dijital yerliler, paralel süreçleri yönetmekte ve aynı anda birden fazla işi yapmakta uzadırlar. Dijital göçmenler ise yavaş, adım adım ve tek bir işe odaklanmayı tercih ederler ve öğrencilere eğitim verirken de bu metodu uygularlar. Dijital göçmenler, öğrencilerinin televizyon izlerken ya da müzik dinlerken aynı zamanda bir şeyler öğrenebileceklerine ya da eğlenirken öğrenmenin gerçekleşeceğine inanmazlar çünkü kendileri böyle bir yöntemle eğitim almadıkları için bunu başaramaz.

İnternet ortamında çalışmak, çok değişken bir teknolojik alanla etkileşimli olarak çalışmak, bilginin elde edilmesi ve iletişim kurulması için yeni ve radikal yöntemler sunmaktadır.

Eğitim sektörü bakımından Dijital Yerlilere ve Dijital Göçmenler kavramları arasındaki ilişki değerlendirildiğinde, öğretmenlerin matematikten mühendisliğe çok değişik alanlarda eğitim verebilmek için çok çeşitli oyunlar geliştirdiği görülmektedir. Dijital Yerlilere ve Dijital Göçmenler arasındaki çatışma yeni bir durum olmamasına rağmen, bunun önüne geçilmesi bakımından alınan önlemlerde geç kalınmıştır. Dolayısıyla bu iki grup arasındaki uçurumu kapatmak adına sağlam bir köprü inşa etmek gerekmektedir. Teknolojinin getirmiş olduğu yeniliklere direnen ya da direnmese bile teknolojik gelişmelerle geleneksel alışkanlıklar arasında sıkışmış Dijital Göçmenlerin günümüz dünyasına uyum sağlaması için farklı metodolojilerin geliştirilmesi gerekmektedir.

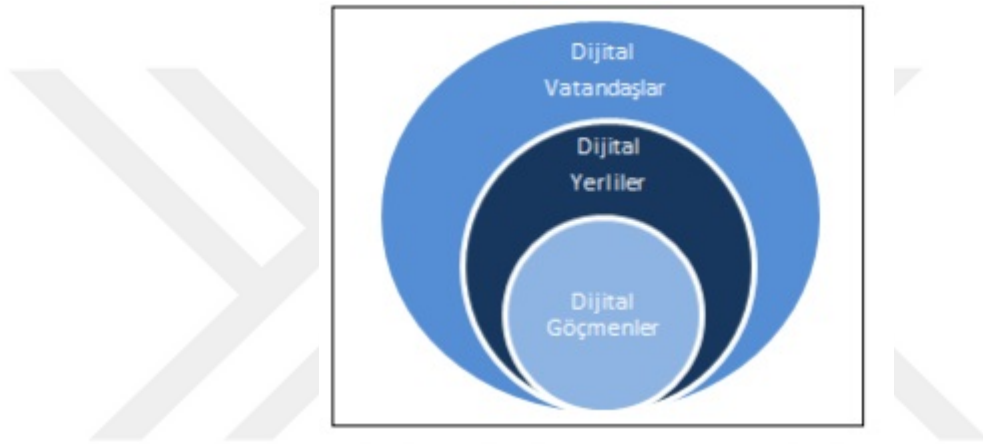
### *2.3.2 Kamu Hizmetlerinde Dijital Göçmenler ve Dijital Yerliler*

Kamu hizmetlerinin yürütülmesine yönelik faaliyetler değerlendirildiğinde, Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenler kavramının bu alanda da karşılık bulunduğunu görmekteyiz. Bilgi ve iletişim teknolojisinin büyük bir ivmeyle gelişmesi, kamu hizmetlerine yeni teknolojinin entegre edilmesini zorunlu kılmıştır. Aksi halde, sürdürülen hizmetler hem çağdışı kalacak hem de teknolojik gelişmelere ayak uyduramayan ülkeler küreselleşen dünyadan da kopuk yaşamak zorunda kalacaktır. Devletler kendi sistemlerini teknolojiyle birlikte yenilerken vatandaşların bu sistemlerin



kendilerine sunacağı hizmetlere çoktan hazır hale gelmiş bulunmaktadır. Bilgi toplumuna geçişle birlikte vatandaşların bilgiye ulaşmaları hem daha hızlı olmakta hem de şeffaflık ilkesinin bir gereği olarak, vatandaşlar devlet tarafından sunulan hizmetleri doğrudan kontrol etmeyi talep etmektedirler. Ayrıca, teknolojik gelişmeler, vatandaşlık kavramının dijital vatandaşlık kavramına evrilmesine de yol açmıştır.

Şekil 1’de (Çubukcu&Bayzan, 2013, s.152)yer alan Dijital Nesil kavramına göre, dijital vatandaşlık, Prensky tarafından ortaya atılan dijital yerliler ve dijital göçmenler kavramını da kapsamaktadır.



**Şekil 1: Dijital Nesil**

Ancak bu kavram, daha çok eğitim sektöründe, çevrimiçi teknolojilerin dijital yerliler tarafından bilinçli kullanımına yönelik öneriler sunarken aynı zamanda dijital göçmenlerin teknolojiye uyum sağlamasını da hedeflemektedir (Çubukcu, Bayzan, 2013).

Dijital vatandaşlık kavramı “internet ortamında etik ve evrensel kurallar çerçevesinde her türlü tehlikenin bilincinde hareket etmek”(Türk kütüphaneciliği, 2015, s.142-146) olarak tanımlanabilir. Çevrimiçi ortamlarda her türlü bilgiye kolayca erişebilen dijital vatandaşlar, dijital platformlardaki her hareketinin bilinci ve sorumluluğunu taşımaktadır. Dijital vatandaşlık, coğrafi sınır ve çalışma saatlerini ortadan kaldırmakta, internet erişiminin olduğu her yerde kendilerine ait verilere ve çevrimiçi kamu hizmetlerine doğrudan ulaşabilmektedir.

Teknoloji temelli bir sisteme geçilirken, dijital vatandaşlık, dijital yerliler ve dijital göçmenler kavramı kamu hizmetlerinde de belirgin bir hale gelmiştir. Devlet

memurları eliyle yürütülen kamu hizmetleri artık fiziki ortamlardan çevrimiçi ortamlara ve dijital platformlara taşınmıştır. Teknolojik gelişmelerle birlikte evrakların dosya içerisinde saklanması yerine bilgisayarlarda ya da bulut sisteminde depolanmaktadır. Bir dava dosyasına erişim adliye arşivlerinden değil, Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) adı verilen bir sistem üzerinden; kamu kurum ve kuruluşlarının yazışmaları posta yoluyla değil, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) adı verilen bir sistem üzerinden ve hatta ön lisans, lisans ve yüksek lisans eğitimleri yüz yüze değil, uzaktan eğitim merkezleri aracılığıyla çevrimiçi olarak yürütülmektedir. Devrim niteliğindeki bu gelişmeler, kamu hizmetlerinin erişilebilirliğini artırırken bir yandan da hizmetlerdeki bürokrasiyi azaltarak sürecin hızlı ilerlemesini sağlamaktadır. Ancak “bu hizmetleri 20 yıldır geleneksel yöntemlerle yürüten bir devlet memurunun, teknolojik gelişmelerdeki ivmeyi yakalaması mümkün müdür?” sorusu kamu hizmetlerindeki dijital yerliler ve dijital göçmenler çatışmasını akıllara getirmektedir.

Teknolojik gelişmelerin gerisinde kalan ve bilgisayar çağına doğmayan dijital göçmenler, elektronik posta yöntemiyle göndermiş olduğu bir belgenin karşı tarafa ulaşip ulaşmadığı teyidini telefon aracılığıyla almakta, EBYS üzerinde otomatik olarak arşivlenen belgelerin bir çıktısını alarak ilgili dosyada fiziki olarak arşivlemektedir. Bu süreç geçiş süreci olarak değerlendirilebilir; ancak işlemlerin hızını azaltmakta ve mükerrer işlere sebep olmaktadır.

Diğer taraftan kamu hizmetlerini sürdüren ve dijital platformlara son derece aşina olan dijital yerliler, çevrimiçi olan işlerde oldukça başarılı ve hızlı olmakla birlikte fikri manada dijital göçmenlerle çatışma halindedir. Bu çatışma temelde, geleneksel yöntemlerle tecrübe kazanmış ancak teknolojik yeniliklere direnen bir nesil ile aynı anda birden fazla görevi yerine getirebilen ve her türlü teknolojik gelişmelere açık bir neslin yöntem farklılığından kaynaklanmaktadır.

## BÖLÜM 3

### KAMU HİZMETLERİ VE BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ

#### 3.1. Kamu Hizmetinin Tanımı ve Özellikleri

Kamu hizmeti kavramına ilişkin literatürde çeşitli tanımlar yer almaktadır. En yalın tanımıyla kamu hizmeti bir kamu kurumunun, ya kendisi tarafından, ya da yakın gözetimi altında özel girişim eliyle kamuya sağlanan hizmettir (Gözübüyük, 1989, s.182).

Kamu hizmeti; devlet veya diğer kamu tüzel kişilerince veya bunların yakın kontrolleri altında özel teşebbüs eliyle kamuya arz edilmiş olan, genel ve kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için uygulanan devamlı ve düzenli faaliyetlerdir (Onar, 1966: 13).

Kamu hizmetinin temelinde kamu yararı vardır. Devlet toplumun temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla ve çağın koşullarına uygun bir şekilde, kamu yararını gözeterek kamu hizmetlerini sunmaktadır. Ancak dünya genelindeki gelişmeler, teknolojik ilerlemeler ve vatandaşların ihtiyaçları hizmet sunum şeklini değiştirebilmektedir.

#### 3.2. Kamu Hizmetinin Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de kamu hizmetinin tarihsel gelişimine bakıldığında bu sürecin Osmanlı İmparatorluğu’na dayandığı ve beş dönemde incelenebileceği ifade edebiliriz.

- Kamu hizmetlerinin özel hukuk kişiler tarafından kurulan vakıflar yoluyla yürütülmesi dönemi
- Osmanlı İmparatorluğu’nun son döneminde yabancı sermaye tarafından yürütülen kamu hizmeti imtiyazları dönemi

- Kurtuluş Savaşı'nın ardından yeni kurulan Türkiye Cumhuriyeti'nde sosyal amaçlar doğrultusunda ve istihdam yaratmak adına emanet usulüyle yürütülmesi dönemi
- Özel sektörün ekonomik anlamda güçlendiği ve kamu hizmetlerinin özel sektör tarafından idare adına yürütülmesine ilişkin taleplerinin arttığı dönem
- İdarenin niteliği gereği kamu hizmetlerinde yoğunlaştığı, bu niteliğin dışında kalanların ve özellikle kolluk hizmetlerinin özel sektöre devredilmesi taleplerinin arttığı dönem (Gülan, 1998)

1980'li yıllardan bu yana Türkiye'deki kamu yönetim anlayışındaki değişiklikler ve özelleştirme politikaları, kamu hizmetlerinin daha hızlı, verimli ve etkili bir idare talebini de gündeme getirmiştir (Erol, 1999, s.46).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerine entegrasyonunun yüksek maliyetli olmasına karşın, kamu hizmetlerinin hızlı bir şekilde sunulması, doğru bilgiye anında erişim sağlanması ve işletme giderlerinin azaltılması gibi sebepler bilgi ve iletişim teknolojilerine olan ilgiyi arttırmıştır. Ancak bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımı; değiştirilmesi zor alışkanlıklar, kullanıcıların bilgi ve eğitim eksikliğinden kaynaklanan sorunlar, yüksek sabit giderler, kaçaklar ve insan hataları, gizliliğin sağlanmasındaki güçlükler, bilginin paylaşımında teknik standartların uyumu ve bilginin kamu kurumları içinde sahiplenilmesinden doğabilecek, geçmişten ve geleneklerden kaynaklanan paylaşım sorunları da beraberinde getirmektedir (İnce, 2001, 1).

### **3.3. Kamu Hizmetlerinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımı**

Küreselleşmenin en önemli sonuçlarından birisi geleneksel yöntemlerle yürütülen kamu hizmetlerinin teknolojiyle bütünleşmesidir. Modern çağda devletler arası ilişkilerde bile teknolojik araçlar ve altyapılardan yararlanılırken, ülkeler kendi iç işleyişine bu araçları entegre etmek durumunda kalmaktadırlar. Aksi halde, uluslararası düzlemde gerçekleştirilen elektronik ticaretten entegre sınır yönetimine, vize işlemlerinden sağlık turizmüne kadar yürütülen tüm hizmetlerde, teknolojik araçları içselleştirmeyen ülkeler açısından birtakım olumsuz ekonomik ve politik sonuçlar ortaya çıkacaktır.

Kamu kurum ve kuruluşları kanunla veya kanunun verdiği yetki çerçevesinde kurulur, yapılıır ve yerine getirmek zorunda oldukları kamu hizmetlerini de genellikle kamuya ait binalardan, devlet dairelerinden sunmaktadırlar (Demirhan&Türkoğlu, 2014). Kamu hizmetlerinin fiziki olarak bir kompleks içinde yürütülmesi yerine sanal bir ortamda bu hizmetlerin sunulması; devletlerin zaman, enerji, beşeri ve fiziki kaynak tasarrufu sağlayacağı beklentisini doğurmuştur. Kamu idarelerinin teknoloji tabanlı uygulamaları sistemlerine entegre etmeleri, elbette idarenin şeffaflık, hesap verebilirlik ve verimlilik ilkelerinin bir tezahürüdür.

### *3.3.1 E-Devlet*

E-devlet bilgi teknolojileri kullanılarak, vatandaşlara, çalışanlara, kamu kurumlarına ve iş dünyasına yönelik olarak sunulan kamu hizmetlerinin verimliliğini arttırmaya imkan sağlamaktır (Carter&Belanger, 2005, s.5).

Kamu hizmetlerinin elektronik ortama taşınması faaliyetinin bir sonucu olarak e-devlet, bilgi işleme kapasitesi artırılmış, acil karar alınması gereken durumlara hazırlıklı ve ihtiyaçlara hızla cevap verebilen bir devlet yapısının oluşturulmasını amaçlamaktadır (Ünal&Kiraz, 2016).

1990'lı yıllarda kendisini göstermeye başlayan ve bilişim teknolojilerine dayanan e-devlet uygulamaları, teknolojik gelişmelerin bireysel kullanıma uygun hale getirilmesi sayesinde, hızlı bir şekilde uygulamada yer bulmuş ve dünya çapında kabul gören bir yenilik halini almıştır. Günümüzde birçok gelişmiş ve gelişmekte olan devlet, e-devlet uygulamalarını kamu hizmetlerinin sunumunda etkin ve verimli hale getirmeye çalışmaktadır.

### *3.3.2 UYAP*

Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), yönetim bilişim sistemlerinden biri olan yargı birimlerinin ve Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'nın merkez birimlerinin iş süreçlerini hızlandıran, güvenilirliğini arttıran ve işlemlerin online ortamda yapılmasını sağlayan bir bilgi sistemidir.

Adalet Bakanlığı'nın 2000 yılında çalışmalarına başlamış olduğu UYAP, davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması hizmetine amaç eden ve verimliliği artırmak için geliştirilen; ölçeklenebilir, çoklu-kullanıcılı ve iş odaklı yönetim bilişim istemlerinden biri olarak tasarlanmıştır. UYAP ile merkezi bir bilgi sistemi kurulmuş ve bu sistemde yargı ve yargı destek birimleri arasında fonksiyonel tam entegrasyon sağlanmıştır.

UYAP'ın tam entegrasyonu ve merkezi elektronik ortamda tutulan arşivi sayesinde, doğru ve tutarlı bilgi mevzuatın tanıdığı yetkiler çerçevesinde başta hâkim ve savcılar ile yargı personeli olmak üzere tüm kullanıcıların paylaşımına açılmaktadır (Adalet Bakanlığı, t.y.).

UYAP sistemi altında Avukat Bilgi Sistemi ve Vatandaş Bilgi Sistemi yer almakta olup Avukat Bilgi Sisteminde yalnızca avukatların erişim yetkisi bulunmakta ve takip ettiği dosyaları bu sistem aracılığıyla zaman ve mekan kısıtlaması olmaksızın ulaşabilmektedir. Vatandaş Bilgi Sisteminde ise vatandaşlar davalı/ davacı olarak yer aldığı her türlü adli işlemleri bu portaldan takip edebilmektedir.

### *3.3.3 PoLNet*

Polis Bilgi Sistemi, çalışmaları 2000 yılında başlatılan ve İçişleri Bakanlığı Emniyet Müdürlüğü tarafından yürütülen hizmetlere bilişim desteği veren modern bir sistemdir.

PolNet, ulusal ve uluslararası tüm bilgi ağları ve bilgi bankalarına entegre olabileceği düşünülerek tasarlanmış, ülkemizin bilgi toplumu olmasını sağlayacak önemli projelerden birisidir.

### *3.3.4 MERNİS*

Merkezi Nüfus İdare Sistemi, İçişleri Bakanlığı'na bağlı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğüne yürütülen ve 2000'li yıllarda uygulamaya alınan merkezi nüfus bilgileri düzenlemesidir.

Kamu hizmetlerinin yürütülmesi için gerekli olan temel bilgiler bu sistemde kayıtlıdır. Vatandaşların doğum, evlenme, boşanma, ölüm gibi durumlarına ilişkin bilgilerin saklandığı ve bu bilgilerde bir değişiklik olduğunda eş zamanlı olarak güncellendiği bir sistemdir.

### 3.3.5 SEÇSİS

Seçim Bilişim Sistemi, seçimle ilgili her türlü iş ve işlemlerin yürütüldüğü, bilgi ve belgenin üretildiği, elektronik ortamda saklandığı, güvenli bir şekilde korunduğu, seçmen kütüklerinin sürekli güncellendiği, seçim sonuçlarının eş zamanlı olarak siyasi partilerle paylaşıldığı bilgi sistemidir (Yüksek Seçim Kurulu, t.y.).

Seçmenlerin kimlik ve adres bilgilerinin T.C. Kimlik Numarasına dayalı tek ve güncel olarak merkezi bir veri tabanında tutulması, seçmen kütüklerinin sürekli güncellenmesi, seçmen kütüklerinin seçime katılma yeterliliğine sahip siyasi partiler ile paylaşılması, Seçim sonuçlarının, ilçelerden hızlı ve güvenli bir ortamda merkeze aktarılması, sandık sonuç tutanakları ile seçim sonuçlarının siyasi partilerle eş zamanlı paylaşılması, seçimlerin hızlı, sağlıklı, ekonomik, şeffaf ve denetlenebilir biçimde gerçekleştirilmesi ve seçim sonuçlarını basın ve kamuoyunun internet üzerinden izleyebilmesi hizmetlerini sağlamaktadır.

### 3.3.6 EBYS

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, kamu kurumlarının kurum içi yazışmaları ile diğer kamu kurum ve kuruluşları arasındaki yazışmalarını bilgisayar ortamında yapılmasını sağlayan bir sistemdir.

EBYS, bir veri tabanı aracılığıyla resmi yazı ve eklerinin yazılarak doğrudan gönderileceği birime sevkinin sağlandığı, posta hizmetine gerek duymaksızın evrakların hedefe ulaşabildiği ve yine bu evrak ve yazışmaların depolandığı bir sistemdir.

### 3.3.7 İnternet Vergi Dairesi

İnternet üzerinden vergi borçlarının sorgulandığı, bu borçların ödenebildiği ve vergi işlemlerinin takip edilmesinin mümkün olduğu, Gelir İdaresi Başkanlığına bağlı olan bir platformdur. Bu platforma kullanıcı adı ve şifre ile ya da e-devlet sistemi üzerinden giriş sağlanabilmektedir.

Vatandaşlar, vergi borcu olan tüzel kişiler bu hizmet aracılığıyla online ortamda borçlarını ödeyebilmekte, Vergi Dairelerine başvurmaksızın ve zaman kaybetmeksizin hızlı ve otomatik bir şekilde işlemlerini halletmektedirler.

### 3.4. İnternet, İnternet ve Kurumsal Bilgi Portalları

Intranet, sadece belirli bir kuruluş içindeki bilgisayarları, yerel ağları (LAN) ve geniş alan ağlarını (WAN) birbirine bağlayan, çoğunlukla TCP/IP tabanlı bir ağıdır. Temel oluşturulma amaçları, kuruluş bünyesinde bilgileri ve bilgi işlem kapasitesini paylaşmaktır. Intranetler, şirket içi veya şirketler arası telekonferans uygulamalarında ve farklı birimlerdeki kişilerin bir araya gelebildiği iş gruplarının oluşturulmasında da kullanılırlar. Ayrıca intranet sistemi özellikle kamu kurumlarında veri depolamakta, kamu görevlilerinin depolanan veriye yalnızca kendilerinin erişimine açık olan bir ağ üzerinden ulaşabilmektedir.

İnternet, içerisinde milyonlarca birbirine bağlı şebeke içermektedir. Bu, kendi içerisinde birçok bilgi kaynağı ve kullanıcı kitlesi bulunduran ağların birbirleri ile iletişim kurlmaları gibi düşünülebilir. İnternet, kelime olarak Uluslararası Çalışma Ağı yani, International Network kelimelerinin ilk hecelerinin bir araya getirilmesiyle oluşturulmuştur (Şentürk, 1998, s. 135). İnternet bilgiye ucuz, hızlı, kolay ve güvenli bir biçimde ulaşmanın ve onu paylaşmanın en geçerli yolu, olarak da tanımlanabilir (Darcın, 2001).

Kurumsal Bilgi Portalları, işletme bilgisini, kurum içerisinde paylaşan “intranetler” ile dünya çapında bir ağ olan “internet” teknolojilerinin entegre kullanımı sayesinde gelişen yapılardır. Kurumsal bilgi portallarını intranetlerin gelişmiş ve de internet ile entegre olmuş bir versiyonu olarak düşünmek mümkündür. İşletme Bilgi Portal’ı işletmelerin, kendi içlerinde veya dış kaynaklarda depolanmış bilgilere



ulaşılmasını sağlayan ve işletme içinde veya dışındaki kullanıcıların, belirli kararları almalarına yardımcı olacak kişiselleştirilmiş bilgiye ulaşmalarına aracılık eden uygulamalardır (Saldamlı, 2008:239).

#### 3.4.1 Açık Yönetim Ortaklığı

Açık Yönetim Ortaklığı (Open Government Partnership), kamu hizmetlerinde şeffaflık (transparency), hesap verilebilirlik (accountability), açıklık (openness) ve açık yönetim (open government) ilkelerinin hâkim kılınmasını, yeni teknolojiler yoluyla karar alma süreçlerinde sivil katılımının artırılmasını ve yolsuzlukla etkin şekilde mücadelenin sağlanmasına ilişkin birtakım tedbirler geliştirilmesi amacıyla 20 Eylül 2011 yılında ortaya çıkan çok taraflı bir girişimdir (Tüsev, t.y.). Türkiye bu girişime 2011 yılında dâhil olmuş, ilk Eylem Planını hazırlamış; ancak Eylem Planında belirttiği taahhütleri yerine getirmediği gerekçesiyle 2016 yılında üyeliği askıya alınmıştır.

Açık Yönetim Ortaklığı'nda yer alabilmek için birtakım taahhütlerde bulunmak gerekmektedir:

1. Vatandaşların politika yapım sürecine dâhil olmaları
2. Yolsuzlukla mücadele ve demokratik kurumların güçlendirilmesi
3. Bilgi edinme hakkının yasal olarak tanınması
4. Mali şeffaflık; vatandaşların vergilerin nereye gittiğini takip edebilmeleri
5. Kamu hizmet sunumunun vatandaşların ihtiyaçları doğrultusunda yapılması
6. Ekstraktif gelirlerin (değerli madenler, petrol, doğalgaz gibi) kamu yararına kullanılmasının temin edilmesi
7. Açık veri; verilerin elektronik ortama aktarılması ve erişime açılması (Open Government Partnership, t.y.)

Bu taahhütlerin son maddesi, kamu hizmetlerinin teknolojik gelişmelerle paralel bir şekilde güncellenmesini ve şeffaflık ilkesinin bir gereği olarak vatandaşların bu hizmetlere doğrudan erişimine izin verilmesini bir zorunluluk olarak koşturmuştur. Söz konusu Ortaklığın bir parçası olabilmek ve bu taahhütleri yerine getirebilmek amacıyla

tüm ülkeler bir Ulusal Eylem Planı hazırlamışlardır. Girişime dahil olan ülkelerin Ulusal Eylem Planlarında en çok yer verdiği konular sırasıyla şu şekilde ortaya çıkmıştır:

- E-devlet
- Açık Veri
- Vatandaş Katılımı
- Bilgiye Erişim/ Bilgi Edinme Özgürlüğü
- Bütçeleme ve Finansal Planlama
- Ulus-altı Yönetişim
- Yolsuzlukla Mücadele
- İhale
- Kapasite Arttırma/ Eğitim (Küçet, 2013)

Tüm dünya toplumlarının ve devletlerin birbiriyle sürekli iletişimde ve etkileşimde olduğu gerçeği dikkate alındığında, eylem planlarında belirlenen öncelikler küreselleşmeyle birlikte tüm devletlerin önceliği haline gelecektir.

## BÖLÜM 4

### METOT

Bu bölümde araştırmanın metodu, araştırmada kullanılan veri toplama teknik ve araçları, veri toplama teknik ve araçlarının uygulama süreci, araştırmadan elde edilen bilgiler ve bu bilgilerin analizinde kullanılan istatistiksel bilgilere yer verilmiştir.

#### 4.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu çalışmanın evrenini Dışişleri Bakanlığında farklı düzeyde görev yapmakta olan kamu yöneticileri oluşturmaktadır. Örneklem olarak Dışişleri Bakanlığında görev alan 95 kamu yöneticisi ile birebir görüşmeler yapılmış ve ankette yer alan soruları cevaplamaları sağlanmış olup çalışmanın evrenine yönelik demografik veriler toplanmıştır. Birebir görüşmeler neticesinde ankete katılma oranı 100 kişi olarak hedeflenmiş ancak 95 kamu yöneticisi anketi cevaplamayı kabul etmiştir. Bu durumda anketi yanıtlama oranı %95 olup anket uygulamaları için çok başarılı bir orandır.

#### 4.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırma anket verilerine dayalı olarak nicel bir çalışma olarak gerçekleştirilmiştir. Veri toplama aracı olarak anket geliştirilmiştir. Çalışmaya başlamadan önce katılımcılara anketin tamamen gönüllük esasına dayalı olarak gerçekleştirildiği, anketin herhangi bir aşamasında kendilerini rahatsız hissetmeleri durumunda anketin sonlandırılacağı ifade edilerek katılımcıların açık rızası alınmıştır. Uygulanan anket formu 2 bölümden oluşmaktadır. Söz konusu çalışma, katılımcıların demografik bilgilerine yönelik 4 adet sorudan oluşan birinci bölüm ile kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerini ölçmek için geliştirilen ve 21 adet sorudan oluşan ikinci bölümden oluşmaktadır. Başka bir ifadeyle, geliştirilen anket formu üzerinde 25 adet soru bulunmaktadır.

Kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerini belirlemek üzere geliştirilen anket 5'li likert tipinde 5 boyuttan oluşmaktadır (1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım ,4= Katılıyorum 5=Kesinlikle katılıyorum). Oluşturulan bu boyutlar; kısa vadeli yönetimsel işler, orta vadeli yönetimsel işler, uzun vadeli yönetimsel işler ve karar desteği ile diğer yönetimsel etkileri şeklindedir.

### 4.3. Araştırmanın Analizi

Çalışma sonucunda elde edilen bilgiler, tanımlayıcı, karşılaştırmalı ve açıklayıcı istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada, katılımcılara uygulanan veri toplama aracından elde edilen bilgilerin analizinde istatistik paket programı IBM SPSS Statistics 23.0 kullanılmıştır.

Katılımcıların kişisel bilgileri ile elde edilen tanımlayıcı bulgulara ilişkin istatistikler, ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde şeklindeki değerler çapraz tablo (cross tab) ile kategorik olarak ifade edilerek gösterilmiş ayrıca bu değerler tabloların yanı sıra çubuk ve daire grafikleriyle desteklenerek görselleştirilmiştir.

Bu çalışma, farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu bağlamda ankette sorulan sorular kapsamında kısa vadeli yönetimsel işler, orta vadeli yönetimsel işler, uzun vadeli yönetimsel işler, karar desteği ve diğer yönetimsel işler olmak üzere 5 ayrı faktör oluşturulmuştur. Bu faktörlerle farklı düzeydeki kamu yöneticilerine bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı fayda ölçülmüştür. Katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda farklı düzeydeki kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yaklaşımları arasında farklılık olup olmadığı test edilmiştir. Bağımsız değişken olarak ele alınan yöneticilerin düzeyleri üst düzey, orta düzey ve alt düzey olarak belirlenmiştir. Gruplar arasındaki farklılık incelenirken her bir grubu ikili olarak tek tek t testi ile test etmek I. tip hatayı artıracağından (Johnson, 2007, s.296) çok değişkenli hipotez testleri kullanılmıştır. Grup değişkeninin iki veya daha fazla düzeyi bulunduğu gruplararası karşılaştırmalar için Varyans Analizi (ANOVA) yöntemi kullanılmıştır. Bu doğrultuda farklı düzey kamu yöneticilerinin her bir faktör için yaklaşımı ANOVA ile analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında araştırılmak istenen diğer

bir konu dijital yerli ve dijital göçmenlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine olan yaklaşımlarında bir farklılığın olup olmadığıdır. Bu faktörün Dijital Yerli ve Dijital Göçmen olmak üzere iki düzeyi olduğundan bilgi ve iletişim teknolojilerine olan yaklaşımları t testi ile analiz edilmiştir.



## BÖLÜM 5

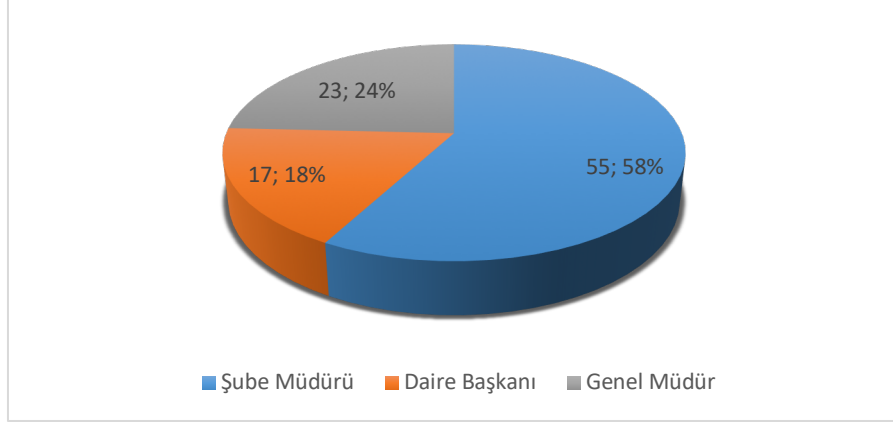
### BULGULAR

#### 5.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

**Tablo 1**  
**Demografik Bilgilere İlişkin Frekans Analizi Sonuçları**

	Frekans	Yüzde
<b>Unvan</b>		
Genel Müdür	23	24,2
Daire Başkanı	17	18
Şube Müdürü	55	57,9
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	33	34,7
Erkek	62	65,3
<b>Yaş</b>		
26-35 yaş arası	28	29,5
36-45 yaş arası	17	17,9
46-55 yaş arası	32	33,7
56-65 yaş arası	18	18,9
<b>Eğitim durumu</b>		
Lise	2	2,1
Üniversite	59	62,1
Yüksek Lisans	34	35,8

Demografik bilgilere ilişkin frekans analizi sonuçları incelendiğinde katılımcıların %24,2'sinin genel müdür, %18'inin daire başkanı, %57,9'unun şube müdürü düzeyinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların cinsiyet faktörü incelendiğinde %34,7'sinin kadın, %65,3'ünün ise erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %29,5'i 26-35 yaş arasında, %17,9'u 36-45 yaş arasında, %33,7'si 46-55 yaş arasında, %18,9'u ise 56-65 yaş ve arasındadır. Katılımcıların %35,8'i yüksek lisans mezunu %62,1'i lisans mezunu iken %2,1'i ise lise mezunudur.



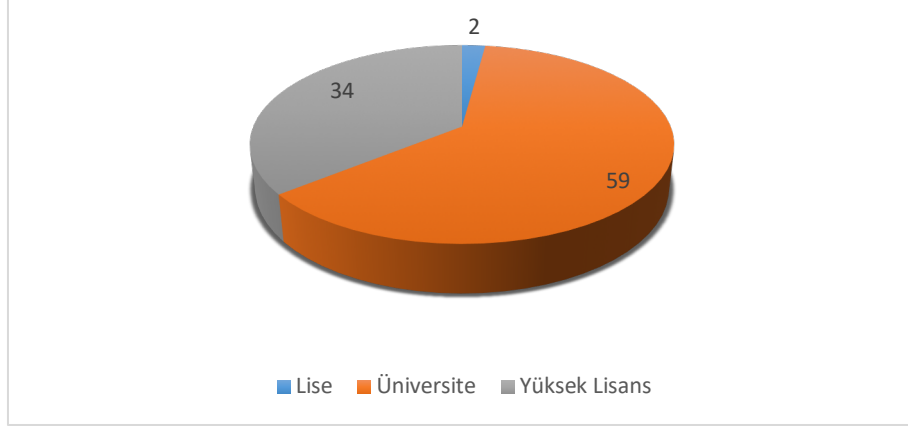
**Şekil 2: Katılımcıların Unvanlarına Göre Dağılımı**

Katılımcıların %24,2'si genel müdür, %18'i daire başkanı, %57,9'u şube müdürü düzeyindedir.



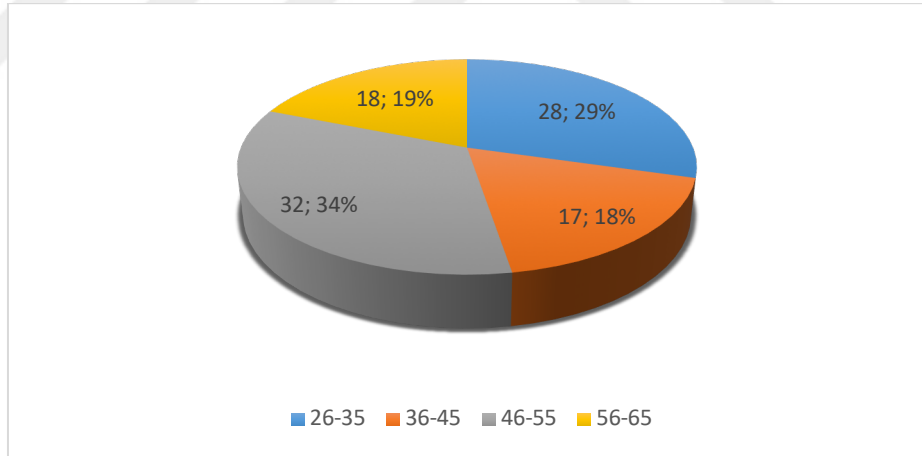
**Şekil 3: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı**

Katılımcıların %34,7'sinin kadın, %65,3'ünün ise erkek olduğu görülmektedir.



**Şekil 4: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

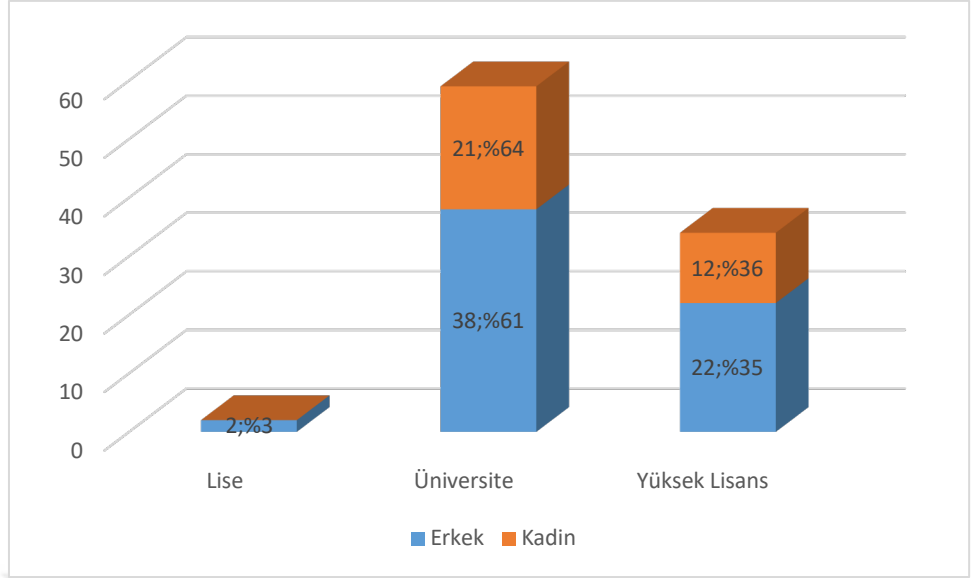
Katılımcıların %35,8'i yüksek lisans mezunu, %62,1'i lisans mezunu iken %2,1'i ise lise mezunudur.



**Şekil 5: Katılımcıların Yaş Dağılımı**

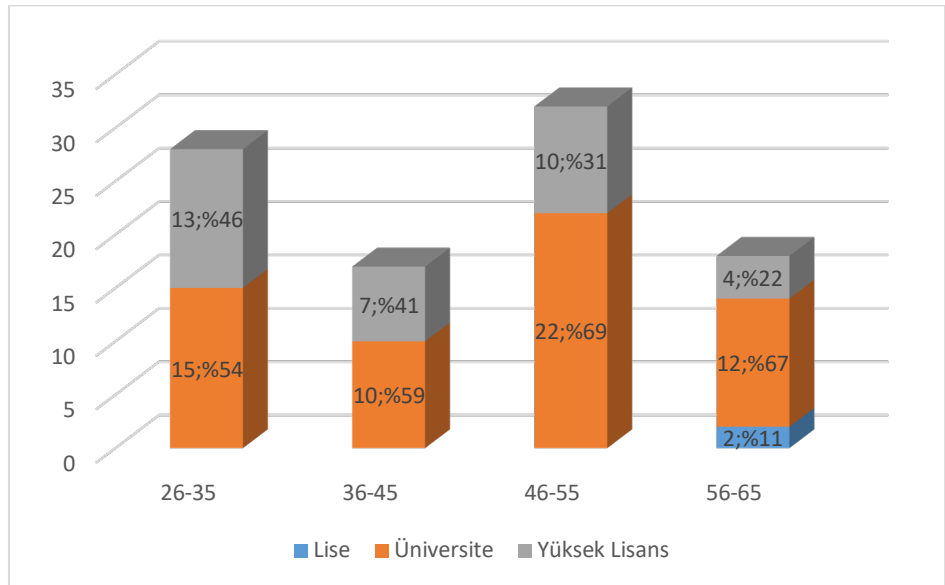
Katılımcıların %29,5'i 26-35 yaş arasında, %17,9'u 36-45 yaş arasında, %33,7'si 46-55 yaş arasında, %18,9'u ise 56-65 yaş ve arasındadır.





**Şekil 6: Kadın ve Erkek Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin Dağılımı**

Kadın katılımcıların %36'sının yüksek lisans mezunu, %64'ünün üniversite mezunu olduğu görünmekte olup lise mezunu bulunmamaktadır. Ayrıca erkek katılımcıların %35'i yüksek lisans mezunu %61'i üniversite mezunu, %3'ü ise lise mezunu olduğu görülmektedir.



**Şekil 7: Katılımcıların Yaş ve Eğitim Durumlarının Birlikte Dağılımı**

Katılımcılardan 26-35 yaş aralığında %46'sının yüksek lisans mezunu, %54'ünün üniversite mezunu olduğu ve bu yaş aralığında lise mezunu olmadığı görülmektedir. Katılımcılardan 36-45 yaş aralığında %41'inin yüksek lisans mezunu, %59'unun üniversite mezunu olduğu ve bu yaş aralığında lise mezunu olmadığı görülmektedir. Katılımcılardan 46-55 yaş aralığında %31'inin yüksek lisans mezunu, %69'unun üniversite mezunu olduğu ve bu yaş aralığında lise mezunu olmadığı görülmektedir. Katılımcılardan 56-65 yaş aralığında %22'sinin yüksek lisans mezunu, %67'sinin üniversite mezunu olduğu %11'inin ise lise mezunu olduğu görülmektedir.

## 5.2. Araştırma Değişkenlerine Yönelik Bulgular

Farklı düzey kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşleri;

- kısa vadeli yönetimsel işler
- orta vadeli yönetimsel işler
- uzun vadeli yönetimsel işler
- karar desteği

• diğer yönetimsel işler açısından anlamlı bir farklılık göstermekte midir? araştırma sorularını analiz etmek için yöneticilere likert ölçek tipinde sorular sorulmuştur ve verdikleri cevaplara bağlı olarak kamu yöneticilerinin bilgi iletişim teknolojilerine yönelik görüşleri belirlenmiştir. Ayrıca kamu yöneticilerinin dijital yerli/göçmen olma durumlarının etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla her bir araştırma sonucuna ait yönetici görüşlerine ait betimsel analiz sonuçları, Tablo 2 (Kısa Vadeli Yönetimsel İşler), Tablo 3 (Orta Vadeli Yönetimsel İşler), Tablo 4 (Uzun Vadeli Yönetimsel İşler), Tablo 5 (Karar Desteği) ve Tablo 6 (Diğer Yönetimsel İşler)'da verilmiştir.

**Tablo 2**  
**Kısa Vadeli Yönetimsel İşler Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları**

	N	Min	Maks	Ort.	Std. sapma	Cronbach's alpha
<b>Kısa Vadeli Yönetimsel İşler</b>	95	1,00	5,00	4,39	0,65	0,915
1. Bilgi ve iletişim teknolojileri kısa vadeli işlerin planlanması aşamasında katkı sağlar.		1,00	5,00	4,39	0,73	
2. Bilgi ve iletişim teknolojileri kısa vadeli işlerin gerçekleştirilmesinde katkı sağlar.		1,00	5,00	4,39	0,69	
3. Bilgi ve İletişim Teknolojileri kısa vadeli işlerin kontrolünde katkı sağlar.		1,00	5,00	4,38	0,67	

Tablo 2’de araştırma değişkenlerinden kısa vadeli yönetimsel işler boyutuna ve maddelerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde katılımcıların kısa vadeli yönetimsel işler boyutundan ortalama  $4,39 \pm 0,65$  puan aldıkları görülmektedir. Bu bulgular, yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kısa vadeli yönetimsel işlerin planlanması, gerçekleştirilmesi ve kontrol edilmesi noktasında hemen hemen aynı katkıyı sağladığını düşündüklerini göstermektedir. Katılımcıların en çok puan aldıkları maddeler sırasıyla, 1. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri kısa vadeli işlerin planlanması aşamasında katkı sağlar.” (Ort:  $4,39 \pm 0,73$ ), 2. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri kısa vadeli işlerin gerçekleştirilmesi aşamasında katkı sağlar.” (Ort:  $4,39 \pm 0,69$ ), 3. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri kısa vadeli işlerin kontrolü aşamasında katkı sağlar.” (Ort:  $4,38 \pm 0,67$ ) olduğu görülmektedir.

Bunların yanı sıra kısa vadeli yönetimsel işler boyutunun güvenilirliğini tespit etmek amacıyla yapılan analizler sonucunda bulunan Cronbach’s alpha değeri 0,915 ( $\alpha = ,915$ ) olarak elde edilmiştir. Bu değer 1’e yakın olması ölçeğin güvenilirliğini göstermektedir. Güvenirlik katsayısına ilişkin ölçüt değerleri şu şekilde ifade edilmektedir:

0, 00 <  $\alpha$  < 0,40 ise ölçek güvenilir değildir.

0, 41 <  $\alpha$  < 0,60 ise ölçek düşük güvenirliliktir.

0, 61 <  $\alpha$  < 0,80 ise ölçek orta güvenirliliktir

0,81 <  $\alpha$  < 1,00 ise ölçek yüksek güvenilirliktedir.

(Özdamar, 1999). Elde edilen Cronbach's Alpha değeri yüksek güvenilirlik aralığındadır.

**Tablo 3**  
**Orta Vadeli Yönetimsel İşler Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları**

	N	Min	Maks	Ort.	Std. sapma	Cronbach's alpha
<b>Orta Vadeli Yönetimsel İşler</b>	95	1,00	5,00	4,38	0,68	0,946
1. Bilgi ve iletişim teknolojileri orta vadeli işlerin planlanması aşamasında katkı sağlar.		1,00	5,00	4,41	0,71	
2. Bilgi ve iletişim teknolojileri orta vadeli işlerin gerçekleştirilmesinde katkı sağlar.		1,00	5,00	4,37	0,73	
3. Bilgi ve iletişim teknolojileri orta vadeli işlerin kontrolünde katkı sağlar.		1,00	5,00	4,37	0,70	

Araştırma değişkenlerinden orta vadeli yönetimsel işler boyutuna ve maddelerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde katılımcıların orta vadeli yönetimsel işler boyutundan ortalama 4,38±0,68 puan aldıkları görülmektedir. Bu bulgular; yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin orta vadeli yönetimsel işlerin planlanması, gerçekleştirilmesi ve kontrol edilmesi noktasında hemen hemen aynı katkıyı sağladığını düşündüklerini göstermektedir. Ancak bilgi ve iletişim teknolojilerinin orta vadede yönetimsel işlerin planlanmasına katkısının bir nebze daha yüksek olduğu düşünülebilir. Katılımcıların en çok puan aldıkları maddeler sırasıyla, 1. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri orta vadeli işlerin planlanması aşamasında katkı sağlar.” (Ort: 4,41±0,71), 2. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri orta vadeli işlerin gerçekleştirilmesi aşamasında katkı sağlar.” (Ort: 4,37±0,73), 3. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri orta vadeli işlerin kontrolü aşamasında katkı sağlar.” (Ort: 4,37±0,70) olduğu görülmektedir.

Bunların yanı sıra orta vadeli yönetimsel işler boyutunun güvenilirliğini tespit etmek amacıyla yapılan analizler sonucunda bulunan Cronbach's alpha değeri 0,946 ( $\alpha = ,946$ ) olarak elde edilmiştir. Bu değer yüksek güvenilirlik aralığındadır.

**Tablo 4**  
**Uzun Vadeli Yönetimsel İşler Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları**

	N	Min	Maks	Ort.	Std. sapma	Cronbach's alpha
<b>Uzun Vadeli Yönetimsel İşler</b>	95	1,00	5,00	4,29	0,80	0,938
1. Bilgi ve iletişim teknolojileri uzun vadeli işlerin planlanması aşamasında katkı sağlar.		1,00	5,00	4,33	0,84	
2. Bilgi ve iletişim teknolojileri uzun vadeli işlerin gerçekleştirilmesinde katkı sağlar.		1,00	5,00	4,26	0,85	
3. Bilgi ve iletişim teknolojileri uzun vadeli işlerin kontrolünde katkı sağlar.		1,00	5,00	4,28	0,86	

Araştırma değişkenlerinden uzun vadeli yönetimsel işler boyutuna ve maddelerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde katılımcıların uzun vadeli yönetimsel işler boyutundan ortalama  $4,29 \pm 0,80$  puan aldıkları görülmektedir. Bu bulgular, yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin uzun vadeli işlerin planlanması, gerçekleştirilmesi ve kontrol edilmesi noktasında hemen hemen aynı katkıyı sağladığını düşündüklerini göstermektedir. Ancak bilgi ve iletişim teknolojilerinin uzun vadede yönetimsel işlerin planlanmasına katkısının bir nebze daha yüksek olduğu düşünülebilir. Katılımcıların en çok puan aldıkları maddeler sırasıyla, 1. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri uzun vadeli işlerin planlanması aşamasında katkı sağlar.” (Ort:  $4,33 \pm 0,84$ ), 3. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri uzun vadeli işlerin kontrolü aşamasında katkı sağlar.” (Ort:  $4,28 \pm 0,86$ ) 2. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri uzun vadeli işlerin gerçekleştirilmesi aşamasında katkı sağlar.” (Ort:  $4,26 \pm 0,85$ ) olduğu görülmektedir.

Bunların yanı sıra uzun vadeli yönetimsel işler boyutunun güvenilirliğini tespit etmek amacıyla yapılan analizler sonucunda bulunan Cronbach's alpha değeri 0,938 ( $\alpha = , 0,938$ ) olarak elde edilmiştir. Bu değer yüksek güvenirlilik aralığındadır.

**Tablo 5**  
**Karar Desteği Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları**

	N	Min	Maks	Ort.	Std. sapma	Cronbach's alpha
<b>Karar Desteği</b>	95	1,57	5,00	3,85	0,73	0,893
1. Bilgi ve iletişim teknolojileri yöneticilere etkili karar desteği sağlar.		1,00	5,00	4,12	0,90	
2. Bilgi ve iletişim teknolojileri yönetici kararlarının kalitesini artırır.		1,00	5,00	4,03	0,92	
3. Bilgi ve iletişim teknolojileri karar verme sürecini basitleştirir.		1,00	5,00	3,87	0,95	
4. Bilgi ve iletişim teknolojileri karar verme sürecini kısaltır.		2,00	5,00	3,94	0,88	
5. Karar vermeyi kişisel olmaktan çıkarır.		1,00	5,00	3,29	1,01	
6. Nitelikli bilgilere dayalı karar vermeyi sağlar.		1,00	5,00	4,01	0,92	
7. Karar verme sürecinde saydamlık sağlar.		1,00	5,00	3,71	0,94	

Araştırma değişkenlerinden karar desteği boyutuna ve maddelerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde katılımcıların karar desteği boyutundan ortalama  $3,85 \pm 0,73$  puan aldıkları görülmektedir. Bulgular analiz edildiğinde, yöneticilerin karar desteği ile ilgili düşüncelerinin farklılaşığı söylenebilir.

Yöneticilerin en çok puan aldıkları maddelerin, 1. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri yöneticilere etkili karar desteği sağlar.” (Ort:  $4,12 \pm 0,90$ ) ve 2. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri yönetici kararlarının kalitesini artırır.” (Ort:  $4,03 \pm 0,92$ ) olduğu görülürken, en az puan aldıkları maddelerin 5. madde “Karar vermeyi kişisel olmaktan çıkarır.” (Ort:  $3,29 \pm 1,01$ ) ve 3. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri karar verme sürecini basitleştirir.” (Ort:  $3,87 \pm 0,95$ ) olduğu görülmektedir.

Bunların yanı sıra karar desteği boyutunun güvenilirliğini tespit etmek amacıyla yapılan analizler sonucunda bulunan Cronbach's alpha değeri 0,893 ( $\alpha = ,893$ ) olarak elde edilmiştir. Bu değer yüksek güvenilirlik aralığındadır.

**Tablo 6**  
**Diğer Yönetimsel İşler Boyutuna Yönelik Betimsel Analiz Sonuçları**

	N	Min	Maks	Ort.	Std. sapma	Cronbach's alpha
<b>Diğer Yönetimsel Etkiler</b>	95	2,40	5,00	4,35	0,50	0,749
1. Bilgi ve iletişim teknolojileri birim çalışanlarının kontrolü için katkı sağlar.		2,00	5,00	4,15	0,76	
2. Bilgi ve iletişim teknolojileri yönetim maliyetlerini azaltır.		2,00	5,00	4,12	0,78	
3. Kamu yönetiminde verimliliği artırır.		2,00	5,00	4,37	0,62	
4. Bölümler arası bilgi paylaşımı ve koordinasyon sağlar.		2,00	5,00	4,51	0,63	
5. Bilgiye hızlı ve ucuz bir şekilde erişmeyi sağlar.		2,00	5,00	4,58	0,68	

Araştırma değişkenlerinden diğer yönetimsel etkiler boyutuna ve maddelerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde katılımcıların diğer yönetimsel etkiler boyutundan ortalama  $4,35 \pm 0,50$  puan aldıkları görülmektedir. Bulgular analiz edildiğinde, yöneticilerin diğer yönetimsel işler boyutunda maddelere genel olarak eşit düzeye katıldıkları söylenebilir.

Yöneticilerin en çok puan aldıkları maddelerin, 5. madde “Bilgiye hızlı ve ucuz bir şekilde erişmeyi sağlar.” (Ort:  $4,58 \pm 0,68$ ) ve 4. madde “Bölümler arası bilgi paylaşımı ve koordinasyon sağlar.” (Ort:  $4,51 \pm 0,63$ ) olduğu görülürken, en az puan aldıkları maddelerin 2. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri yönetim maliyetlerini azaltır.” (Ort:  $4,12 \pm 0,78$ ) ve 1. madde “Bilgi ve iletişim teknolojileri birim çalışanlarının kontrolü için katkı sağlar.” (Ort:  $4,15 \pm 0,76$ ) olduğu görülmektedir.

Bunların yanı sıra diğer yönetimsel işler boyutunun güvenilirliğini tespit etmek amacıyla yapılan analizler sonucunda bulunan Cronbach's alpha değeri 0,749 ( $\alpha = ,749$ ) olarak elde edilmiştir. Bu değer orta güvenilirlik aralığındadır.

Soru 12'de katılımcılara “BİT karar verme sürecini basitleştirir.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine ilişki dağılımları tablo 7'de verilen çapraz tabloda sunulmuştur. Tablo incelendiğinde Şube müdürlerinin %1,8'i kesinlikle katılıyorum. %7,3'ü katılıyorum. %18,2'si emin değilim, %41,8'i katılmıyorum, %30,9'u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Daire başkanlarının %41,7'si emin değilim, %35,3'ü katılmıyorum, %17,6'sı kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Genel müdürlerin %8,7'si katılıyorum. %30,4'ü emin değilim, %26,1'i katılmıyorum, %34,8'i kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Tüm katılımcılar için değerlendirildiğinde %1,1'i kesinlikle katılıyorum, %6,3'ü katılıyorum, %26,3'ü emin değilim, %36,8'i katılmıyorum, %29,5'i kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir.

**Tablo 7**  
**Unvan ve Soru 12 için Çapraz Tablo**

			Soru 12					Toplam
			Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Emin Değilim	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	
<b>Unvan</b>	Şube	Sayısı	1	4	10	23	17	55
	Müdürü	% unvan	1.8%	7.3%	18.2%	41.8%	30.9%	100.0%
		% Soru 12	100.0%	66.7%	40.0%	65.7%	60.7%	57.9%
		% Toplam	1.1%	4.2%	10.5%	24.2%	17.9%	57.9%
Daire	Başkanı	Sayısı	0	0	8	6	3	17
		% unvan	0.0%	0.0%	47.1%	35.3%	17.6%	100.0%
		% Soru 12	0.0%	0.0%	32.0%	17.1%	10.7%	17.9%
		% Toplam	0.0%	0.0%	8.4%	6.3%	3.2%	17.9%
Genel	Müdür	Sayısı	0	2	7	6	8	23
		% unvan	0.0%	8.7%	30.4%	26.1%	34.8%	100.0%
		% Soru 12	0.0%	33.3%	28.0%	17.1%	28.6%	24.2%
		% Toplam	0.0%	2.1%	7.4%	6.3%	8.4%	24.2%
<b>Toplam</b>		Sayısı	1	6	25	35	28	95
		% unvan	1.1%	6.3%	26.3%	36.8%	29.5%	100.0%
		% Soru 12	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% Toplam	1.1%	6.3%	26.3%	36.8%	29.5%	100.0%



Bu sonuçlar, yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının işleri basitleştirdiğini düşündüklerini göstermektedir. Diğer taraftan bu düşüncenin yöneticilerin pozisyonlarına bağlı olarak değişmediği görülmektedir.

Soru 15’de katılımcılara “Nitelikli bilgilere dayalı karar vermeyi sağlar.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine ilişki dağılımları tablo 8’de verilen çapraz tabloda sunulmuştur. Tablo incelendiğinde Şube müdürlerinin %4,2’si katılıyorum. %8,4’ü emin değilim, %25,3’ü katılmıyorum, %20,0’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Daire başkanlarının %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %9,5’i katılmıyorum, %7,4’ü kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Genel müdürlerin %2,1’i katılıyorum. %7,4’ü emin değilim, %9,5’i katılmıyorum, %5,3’ü kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Tüm katılımcılar için değerlendirildiğinde %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %6,3’ü emin değilim, %15,8’i katılmıyorum, %44,2’i kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir.

**Tablo 8**  
**Unvan ve Soru 15 için Çapraz Tablo**

			Soru 15					Toplam
			Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Emin Değilim	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	
<b>Unvan</b>	Şube	Sayısı	0	4	8	24	19	55
	Müdürü	% unvan	0.0%	7.3%	14.5%	43.6%	34.5%	100.0%
		% Soru 15	0.0%	66.7%	53.3%	57.1%	61.3%	57.9%
		% Toplam	0.0%	4.2%	8.4%	25.3%	20.0%	57.9%
Daire	Başkanı	Sayısı	1	0	0	9	7	17
		% unvan	5.9%	0.0%	0.0%	52.9%	41.2%	100.0%
		% Soru 15	100.0%	0.0%	0.0%	21.4%	22.6%	17.9%
		% Toplam	1.1%	0.0%	0.0%	9.5%	7.4%	17.9%
Genel	Müdür	Sayısı	0	2	7	9	5	23
		% unvan	0.0%	8.7%	30.4%	39.1%	21.7%	100.0%
		% Soru 15	0.0%	33.3%	46.7%	21.4%	16.1%	24.2%
		% Toplam	0.0%	2.1%	7.4%	9.5%	5.3%	24.2%
<b>Toplam</b>		Sayısı	1	1	6	15	42	31
		% unvan	1.1%	1.1%	6.3%	15.8%	44.2%	32.6%
		% Soru 15	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% Toplam	1.1%	1.1%	6.3%	15.8%	44.2%	32.6%

Bu sonuçlar değerlendirildiğinde yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının nitelikli bilgilere dayalı karar vermeyi sağladığını düşünmedikleri ve bu düşüncenin yöneticilerin pozisyonlarına bağlı olarak değişmediği söylenebilir.

Soru 18’de katılımcılara “BİT yönetim maliyetlerini azaltır.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine ilişki dağılımları tablo 9’da verilen çapraz tabloda sunulmuştur. Tablo incelendiğinde Şube müdürlerinin %1,1’i kesinlikle katılıyorum. %7,4’ü katılıyorum. %28,4’ü emin değilim, %21,1’i katılmıyorum, %57,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Daire başkanlarının %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %3,2’si katılıyorum, %8,4’ü emin değilim, %5,3’ü katılmıyorum, %17,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Genel müdürlerin %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %6,3’ü katılıyorum. %8,4’ü emin değilim, %8,4’ü katılmıyorum, %24,2’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Tüm katılımcılar için değerlendirildiğinde %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %3,2’si katılıyorum, %16,8’i emin değilim, %45,3’ü katılmıyorum, %34,7’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir.

**Tablo 9**  
**Unvan ve Soru 18 için Çapraz Tablo**

			Soru 18					Toplam
			Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Emin Değilim	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	
<b>Unvan</b>	Şube	Sayısı	1	7	27	20	55	1
	Müdürü	% unvan	1.8%	12.7%	49.1%	36.4%	100.0%	1.8%
		% Soru 18	33.3%	43.8%	62.8%	60.6%	57.9%	33.3%
		% Toplam	1.1%	7.4%	28.4%	21.1%	57.9%	1.1%
<b>Daire</b>	Başkanı	Sayısı	1	3	8	5	17	1
		% unvan	5.9%	17.6%	47.1%	29.4%	100.0%	5.9%
		% Soru 18	33.3%	18.8%	18.6%	15.2%	17.9%	33.3%
		% Toplam	1.1%	3.2%	8.4%	5.3%	17.9%	1.1%
<b>Genel</b>	Müdür	Sayısı	1	6	8	8	23	1
		% unvan	4.3%	26.1%	34.8%	34.8%	100.0%	4.3%
		% Soru 18	33.3%	37.5%	18.6%	24.2%	24.2%	33.3%
		% Toplam	1.1%	6.3%	8.4%	8.4%	24.2%	1.1%
<b>Toplam</b>		Sayısı	1	3	16	43	33	95
		% unvan	1.1%	3.2%	16.8%	45.3%	34.7%	100.0%
		% Soru 18	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% Toplam	1.1%	3.2%	16.8%	45.3%	34.7%	100.0%

Bu sonuçlar, yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yönetim maliyetlerini azalttığını düşünmediklerini göstermektedir. Diğer taraftan bu düşüncenin yöneticilerin pozisyonlarına bağlı olarak değişmediği görülmektedir.

Soru 19’da katılımcılara “Kamu yönetiminde verimliliği artırır.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine ilişki dağılımları tablo 10’da verilen çapraz tabloda sunulmuştur. Tablo incelendiğinde Şube müdürlerinin %1,1’i kesinlikle katılıyorum. %1,1’i katılıyorum. %31,6’sı emin değilim, %24,2’si katılmıyorum, %57,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Daire başkanlarının %1,1’i katılıyorum, %8,4’ü emin değilim, %8,4’ü katılmıyorum, %17,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Genel müdürlerin %2,1’i katılıyorum. %10,5’i emin değilim, %11,6’sı katılmıyorum, %24,2’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Tüm katılımcılar için değerlendirildiğinde %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %4,2’si emin değilim, %50,5’i katılmıyorum, %44,2’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir.

**Tablo 10**  
**Unvan ve Soru 19 için Çapraz Tablo**

			Soru 19				Toplam	
			Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Emin Değilim	Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum
<b>Unvan</b>	Şube	Sayısı	1	1	30	23	55	1
	Müdürü	% unvan	1.8%	1.8%	54.5%	41.8%	100.0%	1.8%
		% Soru 19	100.0%	25.0%	62.5%	54.8%	57.9%	100.0%
		% Toplam	1.1%	1.1%	31.6%	24.2%	57.9%	1.1%
Daire	Başkanı	Sayısı	0	1	8	8	17	0
		% unvan	0.0%	5.9%	47.1%	47.1%	100.0%	0.0%
		% Soru 19	0.0%	25.0%	16.7%	19.0%	17.9%	0.0%
		% Toplam	0.0%	1.1%	8.4%	8.4%	17.9%	0.0%
Genel	Müdür	Sayısı	0	2	10	11	23	0
		% unvan	0.0%	8.7%	43.5%	47.8%	100.0%	0.0%
		% Soru 19	0.0%	50.0%	20.8%	26.2%	24.2%	0.0%
		% Toplam	0.0%	2.1%	10.5%	11.6%	24.2%	0.0%
<b>Toplam</b>		Sayısı	1	1	4	48	42	95
		% unvan	1.1%	1.1%	4.2%	50.5%	44.2%	100.0%
		% Soru 19	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% Toplam	1.1%	1.1%	4.2%	50.5%	44.2%	100.0%

Bu sonuçlar, yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının kamu yönetiminde verimliliği arttırdığını düşünmediklerini göstermektedir. Diğer taraftan bu düşüncenin yöneticilerin pozisyonlarına bağlı olarak değişmediği görülmektedir.

Soru 20’de katılımcılara “Bölümler arası bilgi paylaşımı ve koordinasyon sağlar.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine ilişki dağılımları tablo 11’de verilen çapraz tabloda sunulmuştur. Tablo incelendiğinde Şube müdürlerinin %2,1’i katılıyorum, %24,2’si emin değilim %31,6’sı katılmıyorum, %57,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Daire başkanlarının %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %5,3’ü emin değilim, %10,5’i katılmıyorum, %17,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Genel müdürlerin %1,1’i katılıyorum, %7,4’ü emin değilim, %15,8’i katılmıyorum, %24,2’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Tüm katılımcılar için değerlendirildiğinde %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %4,2’si emin değilim, %36,8’i katılmıyorum, %57,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir.

**Tablo 11**  
**Unvan ve Soru 20 için Çapraz Tablo**

			Soru 20					Toplam
			Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Emin Değilim	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	
<b>Unvan</b>	Şube	Sayısı	0	2	23	30	55	0
	Müdürü	% unvan	0.0%	3.6%	41.8%	54.5%	100.0%	0.0%
		% Soru 20	0.0%	50.0%	65.7%	54.5%	57.9%	0.0%
		% Toplam	0.0%	2.1%	24.2%	31.6%	57.9%	0.0%
Daire	Başkanı	Sayısı	1	1	5	10	17	1
		% unvan	5.9%	5.9%	29.4%	58.8%	100.0%	5.9%
		% Soru 20	100.0%	25.0%	14.3%	18.2%	17.9%	100.0%
		% Toplam	1.1%	1.1%	5.3%	10.5%	17.9%	1.1%
Genel	Müdür	Sayısı	0	1	7	15	23	0
		% unvan	0.0%	4.3%	30.4%	65.2%	100.0%	0.0%
		% Soru 20	0.0%	25.0%	20.0%	27.3%	24.2%	0.0%
		% Toplam	0.0%	1.1%	7.4%	15.8%	24.2%	0.0%
<b>Toplam</b>		Sayısı	1	1	4	35	55	95
		% unvan	1.1%	1.1%	4.2%	36.8%	57.9%	100.0%
		% Soru 20	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% Toplam	1.1%	1.1%	4.2%	36.8%	57.9%	100.0%

Bu sonuçlar, yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının bölümler arası bilgi paylaşımı ve koordinasyona katkı sağlamadığını düşündüklerini göstermektedir. Diğer taraftan bu düşüncenin yöneticilerin pozisyonlarına bağlı olarak değişmediği görülmektedir.

Soru 21’de katılımcılara “Bilgiye hızlı ve ucuz bir şekilde erişmeyi sağlar.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine ilişki dağılımları tablo 12’de verilen çapraz tabloda sunulmuştur. Tablo incelendiğinde Şube müdürlerinin %4,2’si katılıyorum. %14,7’si emin değilim %38,9’u katılmıyorum, %57,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Daire başkanlarının %2,1’i katılıyorum, %3,2’si emin değilim, %12,6’sı katılmıyorum, %17,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Genel müdürlerin %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %5,3’ü emin değilim, %16,8’i katılmıyorum, %24,2’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Tüm katılımcılar için değerlendirildiğinde %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %7,4’ü emin değilim, %23,2’si katılmıyorum, %68,4’ü kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir.

**Tablo 12**

**Unvan ve Soru 21 için Çapraz Tablo**

			Soru 21				Toplam	
			Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Emin Değilim	Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum
<b>Unvan</b>	Şube	Sayısı	0	4	14	37	55	0
	Müdürü	% unvan	0.0%	7.3%	25.5%	67.3%	100.0%	0.0%
		% Soru 21	0.0%	57.1%	63.6%	56.9%	57.9%	0.0%
		% Toplam	0.0%	4.2%	14.7%	38.9%	57.9%	0.0%
<b>Daire</b>	Başkanı	Sayısı	0	2	3	12	17	0
		% unvan	0.0%	11.8%	17.6%	70.6%	100.0%	0.0%
		% Soru 21	0.0%	28.6%	13.6%	18.5%	17.9%	0.0%
		% Toplam	0.0%	2.1%	3.2%	12.6%	17.9%	0.0%
<b>Genel</b>	Müdür	Sayısı	1	1	5	16	23	1
		% unvan	4.3%	4.3%	21.7%	69.6%	100.0%	4.3%
		% Soru 21	100.0%	14.3%	22.7%	24.6%	24.2%	100.0%
		% Toplam	1.1%	1.1%	5.3%	16.8%	24.2%	1.1%
<b>Toplam</b>		Sayısı	1	1	7	22	65	95
		% unvan	1.1%	1.1%	7.4%	23.2%	68.4%	100.0%
		% Soru 21	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% Toplam	1.1%	1.1%	7.4%	23.2%	68.4%	100.0%

Bu sonuçlar, yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının bilgiye hızlı ve ucuz bir şekilde erişmeyi sağladığını düşünmediklerini göstermektedir. Diğer taraftan bu düşüncenin yöneticilerin pozisyonlarına bağlı olarak değişmediği görülmektedir.

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla yapılan Pearson korelasyon katsayıları incelendiğinde (Tablo 13), kısa vadeli yönetimsel işler boyutlarından orta vadeli yönetimsel işler, uzun vadeli yönetimsel işler, karar desteği ve diğer yönetimsel işler boyutları ile arasında anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar tespit edilmiştir. Faktörler arasındaki ilişkiler incelendiğinde katılımcıların kısa vadeli, orta vadeli ve uzun vadeli beklentileri birbirini pozitif yönlü etkilemektedir. Yani bireyler bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetimsel işlere kısa vadede katkı sağladığını düşünürken bu düşünce orta ve uzun vadeli beklentilerini de pozitif yönlü etkilemektedir.

**Tablo 13**  
**Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Pearson Korelasyon Analizi**  
**Sonuçları**

	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>A- Kısa Vadeli Yönetimsel İşler</b>	1				
<b>B- Orta Vadeli Yönetimsel İşler</b>	0,738*	1			
<b>C- Uzun Vadeli Yönetimsel İşler</b>	0,556*	0,842*	1		
<b>D- Karar Desteği</b>	0,674*	0,626*	0,649*	1	
<b>E- Diğer Yönetimsel Etkiler</b>	0,599*	0,583*	,461*	0,728*	1

\*  $p < 0,01$

Dördüncü ve beşinci faktör arasındaki korelasyon 0,461 olarak bulunmuştur. İlk bakışta korelasyon düşük gibi görünse de faktörlerden biri karar verme sürecini ölçerken diğeri bireylerin çalışma performanslarını ölçmektedir. Bu iki faktör doğrudan ilişkili olmamakla birlikte genel anlamda birbirlerini desteklemektedir. Dolayısıyla

yüksek ilişki beklenmemekle birlikte anlamlı bir ilişkinin var olması beklentilere uygundur.

### **5.3. Bilgi ve İletişim Teknolojilerine Yönelik Görüşlerine İlişkin Analiz Sonuçları**

Çalışmanın ilk 5 alt amacı kamu yöneticilerinin düzeylerine bağlı olarak görüşlerinin bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetsel işlere katkısı bağlamında farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesidir. Çünkü bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerine olan yatkınlığı kişilerin pozisyonlarına bağlı olarak değişebilmektedir ve bu durumda katılımcıların sağladıkları faydayı etkileyebilmektedir.

Bir tane bağımsız değişkenin iki veya daha fazla düzeyi var ise -ki çalışmada bağımsız değişken olan yönetici düzeyi; üst düzey, orta düzey ve alt düzey 3 düzeyden oluşmaktadır- bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi Tek Yönlü Varyans Analizi ile test edilmelidir. Çünkü bu gibi durumlarda t testi ile tek tek test edilmesi 1. Tip hatayı yükselteceğinden tercih edilmemektedir (Alpar, 1997). Bu doğrultuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetsel işlere olan katkısının yönetici düzeyine göre farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile test edilmiştir.

Katılımcıların unvanlarına bağlı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetsel işlere olan katkısına ilişkin ANOVA sonucu Tablo 14’de verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde tüm yaklaşımlar için p değeri 0,05’ten büyük olduğundan unvanlar arasında farklılık olmadığını iddia eden yokluk hipotezi reddedilemez. Yani katılımcıların unvanları bilgi ve iletişim teknolojilerinden sağladığı katkı yönündeki görüşleri için belirleyici bir etken değildir.

**Tablo 14**  
**Katılımcıların Yönetici Düzeylerine Göre Faktörler Arasındaki Farklılığın**  
**ANOVA Sonucu**

	<b>Değişim Kaynağı</b>	<b>Sd</b>	<b>Kareler Toplamı</b>	<b>Ortalama Kareler Toplamı</b>	<b>F</b>	<b>P</b>
<b>Kısa Vadeli</b>	Gruplararası	2	0,072	0,036	0,085	<b>0,918</b>
	Hata	92	39,109	0,425		
	Toplam	94	39,181			
<b>Orta Vadeli</b>	Gruplararası	2	0,932	,466	1,016	<b>0,366</b>
	Hata	92	42,172	,458		
	Toplam	94	43,104			
<b>Uzun Vadeli</b>	Gruplararası	2	1,896	,948	1,482	<b>0,232</b>
	Hata	92	58,825	,639		
	Toplam	94	60,720			
<b>Karar Desteği</b>	Gruplararası	2	0,512	0,256	0,478	<b>0,621</b>
	Hata	92	49,261	0,535		
	Toplam	94	49,774			
<b>Diğer Yönetimsel İşler</b>	Gruplararası	2	0,108	0,054	0,217	<b>0,805</b>
	Hata	92	22,929	0,249		
	Toplam	94	23,037			

Katılımcıların bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerinin genel olarak ölçülebilmesi amacıyla tüm alt gruplar toplanarak BİT olarak adlandırılan tek bir değişkene dönüştürülmüş ve bu değişken için test edilmiştir. Elde edilen sonuç Tablo 15'te verilmiştir. Bu test için de elde edilen p değeri (0,213) 0,05'ten büyük olduğundan



kamu yöneticilerinin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Başka bir ifadeyle kamu yöneticilerinin düzeyleri bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerinde anlamlı bir farklılığa yol açmamıştır.

**Tablo 15**  
**Katılımcıların Bilgi ve İletişim Düzeylerine Göre Faktörler Arasındaki Farklılığın ANOVA Sonucu**

	Değişim Kaynağı	Sd	Kareler Toplamı	Ortalama Kareler Toplamı	F	P
<b>BİT</b>	Gruplararası	1	12,798	12,798	1,570	<b>0,213</b>
	Hata	93	758,151	8,152		
	Toplam	94	770,949			

Çalışmanın altıncı amacı kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerinin dijital yerli ve dijital göçmen olma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi ile ilgilidir. Çalışmada, yöneticilerin dijital yerli veya dijital göçmen olması bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik düşüncelerini etkileyebileceği düşünülmektedir, dolayısıyla yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinden sağladığı faydayı da etkileyecektir.

Bu doğrultuda yöneticilerin dijital yerli ve göçmenler arasındaki farklılık t testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 16’da verilmiştir. Tablo 16’daki bulgular incelendiğinde diğer yönetimsel işler hariç, tüm alt gruplar için p değerinin 0,05’ten büyük olduğu görülmektedir. Bu nedenle, kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerinde (diğer yönetimsel işler hariç) dijital yerli ve dijital göçmen olma durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı söylenebilir. Diğer yönetimsel işler açısından elde edilen p değeri 0,10 anlamlılık düzeyinde reddedilebilir. Dolayısıyla sadece diğer yönetimsel işler için dijital yerli ve dijital göçmenlerin farklı görüşlere sahip oldukları söylenebilir.

**Tablo 16**  
**Dijital Yerli/Göçmen Olmasına Göre Faktörler Arasındaki Farklılığın t Testi**  
**Sonucu**

	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	P
<b>Kısa Vadeli</b>	Dijital Yerli	60	4,31	0,71	-1,489	0,140
	Dijital Göçmen	35	4,51	0,50		
<b>Orta Vadeli</b>	Dijital Yerli	60	4,36	0,74	-0,296	0,768
	Dijital Göçmen	35	4,40	0,56		
<b>Uzun Vadeli</b>	Dijital Yerli	60	4,25	0,86	-0,564	0,574
	Dijital Göçmen	35	4,35	0,69		
<b>Karar Desteği</b>	Dijital Yerli	60	3,77	0,53	-1,432	0,155
	Dijital Göçmen	35	3,99	0,39		
<b>Diğer Yönetimsel İşler</b>	Dijital Yerli	60	4,27	0,53	-1,903	0,060
	Dijital Göçmen	35	4,47	0,39		

BİT için elde edilen sonuç Tablo 17’de verilmiştir. Bu test için de elde edilen p değeri (0,140) 0,05’ten büyük olduğundan kamu yöneticilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik genel görüşlerinin dijital yerli ve dijital göçmen olmaları

bakımından anlamlı farklılığa sahip olmadığı söylenebilir. Yani yöneticilerin dijital yerli veya göçmen olması bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik genel görüşleri için belirleyici bir etken değildir.

**Tablo 17**  
**Dijital Yerli/Göçmen Olmasına Göre BİT Arasındaki Farklılığın t Testi**

	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	P
<b>BİT</b>	Dijital	60	20,98	0,71	-1,489	0,140
	Yerli					
	Dijital	35	4,51	0,50		
	Göçmen					

## BÖLÜM 6

### TARTIŞMA VE SONUÇ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmeti sunumuna entegrasyonu ile birlikte, kamu hizmetlerinde yeni bir dönem başlamıştır. Teknolojik araçlar yardımıyla çevrimiçi ortamlarda sunulan hizmetler bir yandan hızlı, etkili ve verimliken diğer yandan hem nihai kullanıcılar hem de kamu hizmeti yürüten personel açısından birtakım sorunları beraberinde getirmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerine tam anlamıyla hâkim olmayan dijital göçmenler ile dijital çağın içine doğmuş dijital yerliler arasındaki anlayış farkı, kamu hizmetlerinde karar desteğini etkileyen önemli ayrıntılardan birisidir. Bunun yanı sıra, çevrimiçi ortamların ne kadar güvenli olduğu sorunsalı, kişisel verilerin korunmasına ilişkin kaygılar, bilgiye erişimin son derece kolay olduğu dijital çağın diğer problematik alanlarını oluşturmaktadır.

Ancak, bu tezin bir parçası olan çalışma analiz edildiğinde, farklı düzey kamu yöneticilerinin dijital yerli ve dijital göçmenler olmasının kamu hizmetlerinde karar desteğini etkilemediği sonucuna varılmıştır. Bu sonuç, teorik varsayımlarla uygulama arasında bir uyumsuzluk olduğunu göstermektedir. Bu durum, örneklem içerisinde yer alan grubun tamamının, kendisini dijital yerli olarak kabul etmesiyle açıklanabilir. Dolayısıyla, reelde dijital yerliler ve dijital göçmenler arasında bulunan anlayış farkı, bu algı sebebiyle ortadan kalkmıştır.

Bu çalışmada, bilgi ve iletişim teknolojilerinin, kamu hizmeti sunumunda kısa, orta, uzun vadeli işlerin planlaması, gerçekleştirilmesi ve kontrolüne olan etkisi, farklı düzey kamu yöneticilerinin karar desteğine olan katkısı ve diğer yönetsel işlere olan etkisi olmak üzere beş boyutlu olarak incelenmiştir. Çalışmanın bir parçası olan anket neticesinde elde edilen veriler değerlendirilmiş ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin bu beş boyut üzerindeki etkisine ilişkin tespitler yapılmıştır.

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmayla elde edilen bilgiler doğrultusunda, farklı düzey kamu yöneticilerinden oluşan katılımcıların bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik görüşlerinin olumlu yönde olduğu düşünülmektedir.

Çalışmada, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kısa vadeli günlük-haftalık yönetimsel işler, orta vadeli aylık-yıllık yönetimsel işler, uzun vadeli aylık-yıllık yönetimsel işlerin planlanması, gerçekleştirilmesi ve kontrolüne katkısı noktasında farklı düzey kamu yöneticilerinin algısı değerlendirilmiştir. Yöneticiler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kısa vadeli yönetimsel işlerin planlanması, gerçekleştirilmesi ve kontrolüne katkı sağladığını düşünmektedir. Yöneticiler, bilgi ve iletişim teknolojilerinin orta vadeli yönetimsel işlerin planlanması, gerçekleştirilmesi ve kontrolüne katkı sağladığını düşünmekle birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin orta vadede yönetimsel işlerin planlanmasına katkısının bir nebze daha yüksek olduğu kanaatindedirler. Farklı düzey kamu yöneticileri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin uzun vadeli yönetimsel işlerin planlanması, gerçekleştirilmesi ve kontrolüne katkı sağladığını düşünmekle birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin uzun vadede yönetimsel işlerin planlanmasına katkısının bir nebze daha yüksek olduğu kanaatindedirler.

Araştırma değişkenlerinden karar desteği boyutuna ve maddelerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde yöneticilerin, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkili karar desteği sağladığı, yönetici kararlarının kalitesini artırdığı, karar verme sürecini basitleştirdiği, karar verme sürecini kısalttığı, karar vermeyi kişisel olmaktan çıkardığı, nitelikli bilgilere dayalı karar vermeyi sağladığı ve karar verme sürecinde saydamlık sağladığı maddelerine genel olarak katıldıkları görülmektedir. Ancak yöneticilerin, “bilgi ve iletişim teknolojileri karar vermeyi kişisel olmaktan çıkarır” ve “bilgi ve iletişim teknolojileri karar verme sürecini basitleştirir” maddelerine daha az katıldıkları sonucuna varılmıştır.

Yöneticilere “bilgi ve iletişim teknolojileri karar verme sürecini basitleştirir.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine bakıldığında, katılımcıların %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %6,3’ü katılıyorum, %26,3’ü emin değilim, %36,8’i katılmıyorum, %29,5’i kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde yöneticiler bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının işleri basitleştirdiğini düşünmemektedir. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu algısı, geçmiş yıllardaki alışkanlıklarını hala taşıyor olmalarından, evrak işlerinin fiziki ortamda gerçekleştirilmesinin daha kolay olduğu anlayışını benimsemelerinden ve teknolojik araçlarla ilişkilerinin düşük seviyede olmalarından kaynaklanıyor olabilir. Oysaki devasa boyuttaki verilerin depolandığı

çevrimiçi platformlar aracılığıyla doğru ve güvenilir bilgiye anında ulaşılabilen ve bu bilgiler karar verme sürecinde yol gösterici bir rol üstlenebilmektedir.

Karar desteği bölümü altında, yöneticilere, “Nitelikli bilgilere dayalı karar vermeyi sağlar.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine bakıldığında; %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %6,3’ü emin değilim, %15,8’i katılmıyorum, %44,2’i kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde yöneticiler bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının nitelikli bilgilere dayalı karar vermeyi sağladığını düşünmemektedir. Yöneticilerin yarısından fazlasının bilgi ve iletişim teknolojilerinin, nitelikli bilgilere dayalı karar vermeyi sağladığı görüşüne katılmamalarının altında yatan sebep, çevrimiçi ortamların bir bakıma bilgi çöplüğüne dönüştürülmesi olabilir. Çünkü birçok çevrimiçi platform, denetimsiz ve dayanaksız bir şekilde bilgi üretmekte ve bu bilgiler sorgulama olmaksızın kabul görmektedir. Bu noktada, katılımcıların olumsuz görüşlerini olumlu yapmak için politika yapıcıların çevrimiçi ortamların daha denetimli bir hal alması için birtakım önlemler alması gerekmektedir.

Araştırma değişkenlerinden diğer yönetsel etkiler boyutuna ve maddelerine yönelik yapılan betimsel analiz sonuçları incelendiğinde yöneticilerin; bilgi ve iletişim teknolojilerinin birim çalışanlarının kontrolü için katkı sağladığı, yönetim maliyetlerini azalttığı, kamu yönetiminde verimliliği artırdığı, bölümler arası bilgi paylaşımı ve koordinasyon sağladığı ve bilgiye hızlı ve ucuz bir şekilde erişmeyi sağladığı maddelerine genel olarak katıldıkları görülmektedir.

Yöneticilere “Bilgi ve iletişim teknolojileri yönetim maliyetlerini azaltır.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine bakıldığında, katılımcıların %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %3,2’si katılıyorum, %16,8’i emin değilim, %45,3’ü katılmıyorum, %34,7’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde yöneticiler bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yönetim maliyetlerini azalttığını düşünmemektedir. Yöneticilerin, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetim maliyetlerini azalttığı önermesine katılmamalarının arkasındaki gerekçe, yazılım maliyetleri ile teknolojik araçların bakım ve onarım masraflarının fazla olmasından kaynaklanıyor olabilir. Ancak emek temelli üretimden, bilgisayar temelli üretime geçiş yönetim

maliyetlerinde ciddi oranda azalmaya yol açmıştır. Hem daha az personel istihdam edildiği için, hem de bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde coğrafi sınırların ortadan kalkmasıyla birlikte herhangi bir veriye, belgeye ekstra hiçbir masraf yapmadan erişimi sağladığı için yönetim maliyetleri azalmıştır.

Çalışma kapsamında yöneticilere “Kamu yönetiminde verimliliği artırır.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine bakıldığında, %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %4,2’si emin değilim, %50,5’i katılmıyorum, %44,2’si kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde yöneticiler bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının kamu yönetiminde verimliliği arttırdığını düşünmemektedir. Yöneticilerin %95’inin teknolojik araçların kamu yönetiminde verimliliği artırmadığını düşünmesinin ardındaki neden, kendilerinin dijital göçmenler kategorisi altında yer almalarından kaynaklanıyor olabilir. Çünkü teknolojik gelişmelerle sonradan tanışan ve alışma süreci yaşayan dijital göçmenlerin verimliliği geleneksel yöntemlere kıyasla daha düşük olacaktır. Oysaki dijital yerliler olan dijital çağın çocukları açısından bakıldığında, bilgi ve iletişim teknolojileri verimliliği maksimize eden yegâne araçtır.

Yöneticilere “Bölümler arası bilgi paylaşımı ve koordinasyon sağlar.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine bakıldığında, %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %4,2’si emin değilim, %36,8’i katılmıyorum, %57,9’u kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde yöneticiler bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının bölümler arası bilgi paylaşımı ve koordinasyona katkı sağladığını düşünmemektedir. Yöneticilerin görüşlerinin aksine bulut teknolojisi, blok zincir gibi teknolojik araçlar aracılığıyla fiziki olarak aynı ortamda bulunmaksızın bilgiye anında erişim sağlanabilmekte ve bu bilgiler istenilen kişilerle paylaşılabilir kılınmaktadır. Teknolojik gelişmeler kamu çalışanlarını mesai saatleri dışında da erişilebilir kılmakta, hizmetlerin koordinasyonunu hızlandırmaktadır.

Yöneticilere “Bilgiye hızlı ve ucuz bir şekilde erişmeyi sağlar.” ifadesi için katılma düzeyleri sorulmuştur. Farklı düzey kamu yöneticilerinin bu ifadeye katılma düzeylerine bakıldığında, %1,1’i kesinlikle katılıyorum, %1,1’i katılıyorum, %7,4’ü emin değilim, %23,2’si katılmıyorum, %68,4’ü kesinlikle katılmıyorum cevabını

vermiştir. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde yöneticilerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının bilgiye hızlı ve ucuz bir şekilde erişim sağladığını düşünmemektedir. Yöneticilerin bu görüşlerinin ardındaki neden yine yazılım maliyetlerinin yüksek olmasıyla açıklanabilir. Ancak bir altyapı yatırımının yapıldığı ilk aşamada yüksek sabit maliyetleri gerektirir ve bu maliyetler yıllar içerisinde azalmakla birlikte, fayda-maliyet analizi yapıldığında ise faydasının maliyetin çok üzerinde olduğu görülecektir. Çünkü altyapı hizmetleri uzun ömürlüdür ve ilk aşamada yüksek maliyet gerektirse bile yıllar içerisinde bu maliyetlerde büyük ölçüde düşüş yaşanacaktır.

Son olarak, yöneticilerin yönetici düzeylerine ve dijital yerli/göçmen olmasına bağlı olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin yönetsel işlere sağladığı katkıya yönelik düşünce arasındaki farklılık tek yönlü varyans analizi ve t testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar göstermiştir ki dijital yerli veya dijital göçmen olması farketmeksizin her düzeydeki yöneticiler aynı düzeyde katkı sağladıklarını düşünmektedir.

Çalışmaya ilişkin literatür taraması ve yapılan araştırma neticesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin farklı düzey kamu yöneticilerinin kısa, orta, uzun vadeli işlerin planlaması, gerçekleştirilmesi ve kontrolüne olan etkisi, farklı düzey kamu yöneticilerinin karar desteğine olan katkısı ve diğer yönetsel işlere olan etkisi önemli ölçüdedir. Ancak araştırma soruları üzerinde detaylı bir inceleme yapıldığında görülmüştür ki, teknolojik araçlar kamu yöneticileri tarafından etkin bir şekilde kullanılamamakta, geleneksel yöntemlere eğilim hala devam etmektedir. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin verimlilik, kırtasiye masraflarının azalmasıyla birlikte yönetim maliyetlerini azaltması, kanıta dayalı, doğru ve güncel bilgiye anında erişim hususlarına kamu yöneticileri şüpheli yaklaşmaktadırlar.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ekonomik, sosyal ve siyasal süreçlere etkisi muazzam düzeydedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımı aslında hem devlet hem de vatandaş seviyesinde sahiplenmeyi gerektirmektedir. Kamu görevlileri de bu anlamda üstlerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirmeli ve hizmetlerin daha verimli yürütülmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerine ilişkin gerekli donanımına sahip olmalı, ihtiyaç duymaları halinde ise bu konuda eğitim almaktan geri kalmamalıdır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin yürütülmesinde çok büyük avantajlarının olmasının yanı sıra dezavantajlarının da bulunduğu yadsınamaz bir gerçektir. Ancak söz konusu dezavantajlar, kamu idarelerinin yasal düzenlemeleri ve



uygulamaya ilişkin alacakları önlemler aracılığıyla çözülebilecek bir boyuttadır. Böylelikle kamu hizmet sunumunda teknolojik araçların etkin kullanımıyla birlikte dijital çağın gerekliliklerini yerine getiren, daha etkin, verimli ve hızlı bir kamu yönetimine kavuşmak mümkün hale gelecektir.



## KAYNAKÇA

### *Kitaplar*

A Guide to the Project Management Body of Knowledge (2017). PMBOK® Guide.

Alpar, R. (1997). Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemlere Giriş I. Ankara. Bağırhan Yayımevi.

Baykul, Y. (2014). Sosyal bilimler için istatistik: SPSS uygulamalı. Pegem Akademi.

Ceyhun, Y., & Çağlayan, U. (1997). Bilgi Teknolojileri Türkiye için Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta. Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

Christopher R., & Leonidas A. (2015). Information and Communication Technologies in Public Administration.

Gözübüyük, A. Ş. (1989). Yönetim Hukuku, S Yayınları, 3.Baskı, Ankara.

İnce, N. Murat (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar.

Johnson , R. A. & Wichern, D. W. (2007). Applied Multivariate Statistical Analysis (6. b. ). New Jersey: Pearson Prentice Hall

Kazım, Ö. (1999). Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi. Eskişehir. Kaan Kitabevi

Onar, S. (1966). İdare Hukukunun Umumi Esasları. Cilt: 1, İstanbul.

Open Government Partnership, What's in the New OGP National Action Plans? An Overview of Commitments from 35 OGP Countries

<http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/attachments/What%27s%20in%20the%20New%20Action%20Plans%20-%2035%20countries.pdf>

Rahman, Hakikur (2010). Handbook of Research on E-Government Readiness for Information and Service Exchange: Utilizing Progressive Information Communication Technologies, Institute of Computer Management & Science, Bangladesh.

Reddick, Christopher G. (ed.); Anthopoulos, Leonidas (ed.) (2015). Information and Communication Technologies in Public Administration Innovations from Developed Countries, CRC Press.

Richard A. Clarke, Robert K. Knake, (2011), Siber Savaş, İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları.

Rosenbloom, David; Kravchuk, Robert; Clerkin, Richard, Public Administration: Understanding Management, Politics and Law in the Public Sector.

Saldamlı, Asım, İnsan Kaynakları Yönetiminde Bilişim Teknolojisinin Kullanımına Yönelik Bir Araştırma: Tekirdağ Örneği, Tarihsiz.

TÜSEV, Açık Yönetim Ortaklığı ve Türkiye Süreci Vaka Analizi Sivil Toplum İzleme Raporu: 2015-2016:  
<https://www.tusev.org.tr/usrfiles/images/AcikYonetimOrtakligiveTurkiyeSureciVakaAnalizi.pdf>

Wesinger, Jr. et al. (1999). Firewall Providing Enhanced Network Security and User Transparency, USPTO Image File Wrapper Petition Decisions 0201.

### *Makaleler*

Aksoy, S. (2017), “Değişen Teknolojiler ve Endüstri 4.0: Endüstri 4.0’ı Anlamaya Dair Bir Giriş”, Sosyal Araştırmalar Vakfı, Katkı Teknoloji, Sayı: 4.

Aydın, Atakan (çev.) (2015). “Dijital Vatandaşlık”, Türk Kütüphaneciliği, Cilt: 29, Sayı: 1, 142-146:

<http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/viewFile/2530/2534>

- Bensghir, T.(1996). “Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim”. TODAİE Yayın No: 274:[https://www.researchgate.net/profile/Turksel\\_Bensghir/publication/290435708\\_Bilgi\\_Teknolojileri\\_ve\\_Orgutsel\\_Etkileri\\_ICT\\_and\\_Organizational\\_Impacts/links/5697f43a08ae34f3cf1f2db7/Bilgi-Teknolojileri-ve-Oerguetsel-Etkileri-ICT-and-Organizational-Impacts.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Turksel_Bensghir/publication/290435708_Bilgi_Teknolojileri_ve_Orgutsel_Etkileri_ICT_and_Organizational_Impacts/links/5697f43a08ae34f3cf1f2db7/Bilgi-Teknolojileri-ve-Oerguetsel-Etkileri-ICT-and-Organizational-Impacts.pdf)
- Çubukçu, Ahmet; Bayzan, Şahin (2013), “Türkiye’de Dijital Vatandaşlık Algısı ve Bu Algıyı İnternetin Bilinçli, Güvenli ve Etkin Kullanımı ile Artırma Yöntemleri”, Middle Eastern & African Journal of Educational Research, Issue 5.  
<https://www.guvenliweb.org.tr/dosya/u6pQg.pdf>
- Demirhan, Yılmaz; Türkoğlu, İrfan (2014). “Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi”, Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 22.
- Denniss R. Self. (2005). Assessing The Management Of Readiness: An Empirical Examination Using A Mixed-Methods Approach, Doktora Tezi.  
[https://etd.auburn.edu/bitstream/handle/10415/751/SELF\\_DENNIS\\_21.pdf;sequence=1](https://etd.auburn.edu/bitstream/handle/10415/751/SELF_DENNIS_21.pdf;sequence=1)
- Doğan, Korcan; Arslantekin, Sacit (2016). “Büyük Veri: Önemi, Yapısı ve Günümüzdeki Durum”, Ankara Üniversitesi, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi, Cilt 56, Sayı 1.  
<http://dtcfdergisi.ankara.edu.tr/index.php/dtcf/article/view/4/1357>
- Erol, Gülhanım Sızlı (1999). Kamu Hizmetlerinin Görülmesinde İmtiyaz Yöntemi ve Türkiye Uygulaması, DPT Uzmanlık Tezi. <http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2018/11/GulhanimErol.pdf>
- Görkem, Levent; Bozuklu, Mehmet (2016). “Nesnelerin İnterneti: Yapılan Çalışmalar ve Ülkemizdeki Mevcut Durum”, Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi, Sayı: 13. <https://dergipark.org.tr/download/article-file/311700>
- Gülan, Aydın, “Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Gelişimi”, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, LVI – Sayı: 1-4 <https://dergipark.org.tr/download/article-file/95730>

Khan, G. F.; Young, H. Y.; Park, H. W. (2012). “Social Media Use in Public Sector: A Comparative Study of the Korean & US Government Agencies”, Proceedings of the 8th International Conference on Webometrics, Informatics and Scientometrics, Seoul, South Korea, October 23–26.

Marc Prensky. (2001). “Digital Natives, Digital Immigrants” Sayı. 9 No. 5,

<https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>

Maqueira-Marin, J. M., Bruque-Cámara, S., & Moyano-Fuentes, J. (2009). “What does grid information technology really mean? Definitions, taxonomy and implications in the organisational field.” *Technology Analysis & Strategic Management*, 21(4), 491-513.

Mustafa Afyonluoğlu, (2015). “Ulusal E-Devlet Yazılım Çerçevesi ve Kamu Kurumlarına Etkisi. *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi*”, Sayı: 1,

<http://dergipark.org.tr/ybs/issue/21802/234302>

Ünal, Feyzullah; Kiraz, İbrahim (2016). “Türkiye’de e-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Etkinliği: Adalet Bakanlığı UYAP Bilişim Sistemi Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Afro-Avrasya Özel Sayısı*.

#### *İnternet Adresleri*

Küçet, Engin, Şeffaflık, Hesap Verilebilirlik ve Açık Yönetim Ortaklığı Türkiye Deneyimi, 2013:

<http://afyonluoglu.org/PublicWebFiles/Reports/OGP/Turkey/2014-acikdevletacikveripaneliopendataogpsunumu-20130320-enginkucet.pdf>

<http://www.adalet.gov.tr/duyurular/2009/ocak09/uyapbilgi.htm>

[http://afyonluoglu.org/PublicWebFiles/ReportsTR/Akademi/2018Sevda%20Korhan\\_Siber%20uzayda%20uluslararası%20C4%B1%20ili%20C5%9Fkiler.pdf](http://afyonluoglu.org/PublicWebFiles/ReportsTR/Akademi/2018Sevda%20Korhan_Siber%20uzayda%20uluslararası%20C4%B1%20ili%20C5%9Fkiler.pdf)

<https://blog.isimtescil.net/nedir-bu-nesnelerin-interneti/>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:32003L0098>

<https://www.karel.com.tr/blog/internet-things-nesnelerin-interneti-nedir-cihazlarin-etkilesim-trendleri>

<https://teknolojirojeleri.com/teknik/veri-nedir-veri-tabani>

<http://www.ysk.gov.tr/doc/dosyalar/Galeri/AfisBrosur/BSecsis.pdf> (Alpar, 1997)



## **EKLER**

### **EK 1: Anket Formu**

#### **E-YÖNETİMSEL İŞLER ANKETİ**

Sayın Genel Müdür, Daire Başkanı ve Şube Müdürleri;

Kamu çalışanlarının, hizmetleri yürütürken bilgi teknolojilerinin ne ölçüde faydalandıkları ve bu teknolojilerin performansa etkisini ölçmek amacıyla anket yapılacaktır. Katılımcı olarak bu süreçte yer almanız devam eden dönemlerdeki benzer çözümlerin planlama ve uygulama aşaması için çok önemlidir. Lütfen anketi doldurunuz. Cevaplar ve sonuçlar, kişi bilgileri dikkate alınmadan kaydedilecek ve elde edilen sonuçlar sadece genel değerlendirmeler için kullanılacaktır. Ankete yönelik en küçük bir kaygı duymanız halinde anketi yanıtlamaktan imtina edebilir ya da anket sorularını yanıtlarken istediğiniz aşamada ankete son verebilirsiniz. Şimdiden ayırdığınız zaman ve destek için teşekkür ederiz.

Anket soruları ile ilgili herhangi bir sorunuz olursa Zehra ASLAN ile iletişime geçebilirsiniz.

## Bölüm A-Demografik özellikler

### A1. Unvanınız

- Evet  Hayır

### A2. Cinsiyetiniz

- Kadın  Erkek

### A3. Yaşınız:

- 26-35  36-45  46 -55  56-65

### A4. Eğitim düzeyiniz

- Doktora  Yüksek Lisans  Lisans  Lise

## Bölüm B: Bilgi ve iletişim teknolojileri yönetsel boyutları

### I. Kısa Vadeli (Günlük-Haftalık) Yönetimsel İşler (Faktör-1)

	Sorular	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1.	Bilgi ve iletişim teknolojileri kısa vadeli işlerin planlanması aşamasında katkı sağlar.					
2.	Bilgi ve iletişim teknolojileri kısa vadeli işlerin gerçekleştirilmesinde katkı sağlar.					
3.	Bilgi ve iletişim teknolojileri kısa vadeli işlerin kontrolünde katkı sağlar.					



## II. Orta Vadeli (Aylık-Yıllık) Yönetimsel İşler (Faktör-2)

	Sorular	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1.	Bilgi ve iletişim teknolojileri orta vadeli işlerin planlanması aşamasında katkı sağlar.					
2.	Bilgi ve iletişim teknolojileri orta vadeli işlerin gerçekleştirilmesinde katkı sağlar.					
3.	Bilgi ve iletişim teknolojileri orta vadeli işlerin kontrolünde katkı sağlar.					

## III. Uzun Vadeli (Aylık-Yıllık) Yönetimsel İşler (Faktör-3)

	Sorular	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1.	Bilgi ve iletişim teknolojileri uzun vadeli işlerin planlanması aşamasında katkı sağlar.					
2.	Bilgi ve iletişim teknolojileri uzun vadeli işlerin gerçekleştirilmesinde katkı sağlar.					
3.	Bilgi ve iletişim teknolojileri uzun vadeli işlerin kontrolünde katkı sağlar.					

#### IV. Karar Desteği (Faktör-4)

	Sorular	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1.	Bilgi ve iletişim teknolojileri yöneticilere etkili karar desteği sağlar.					
2.	Bilgi ve iletişim teknolojileri yönetici kararlarının kalitesini artırır.					
3.	Bilgi ve iletişim teknolojileri karar verme sürecini basitleştirir.					
4.	Bilgi ve iletişim teknolojileri karar verme sürecini kısaltır.					
5.	Karar vermeyi kişisel olmaktan çıkarır.					
6.	Nitelikli bilgilere dayalı karar vermeyi sağlar.					
7.	Karar verme sürecinde saydamlık sağlar.					

### **Diğer Yönetimsel Etkileri (Faktör-5)**

	Sorular	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1.	BİT birim çalışanlarının kontrolü için katkı sağlar.					
2.	BİT yönetim maliyetlerini azaltır.					
3.	Kamu yönetiminde verimliliği artırır.					
4.	Bölgeler arası bilgi paylaşımı ve koordinasyon sağlar.					
5.	Bilgiye hızlı ve ucuz bir şekilde erişmeyi sağlar.					

## EK 2: Dışişleri Bakanlığı Anket İzin Belgesi

**T.C.**  
**DIŞİŞLERİ BAKANLIĞI**  
Personel Dairesi Başkanlığı

**Sayı** : 52228775-044-2018/14400522  
**Konu** : Anket talebi

e - Yazışma  
10.10.2018

**BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞINA**  
**BİLD**

**İlgi:** 04.10.2018 tarih ve 2018/80981219/14370850 sayılı yazı.

Maiyetlerinde görevli BMKP personeli Zehra Aslan'ın yüksek lisans tezi çalışmaları kapsamında Bakanlığımız yönetici unvanlı personel tarafından cevaplandırılmak üzere Dışnet'e yüklemek istediği anketin ilgililerle bizzat görüşerek yapılmasının daha uygun olacağı düşünülmektedir.

Saygılarımla sunarım.

Mustafa PULAT  
Büyükelçi  
Personel Dairesi Başkanı  
PERD

Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. Evrakın elektronik imzalı suretine <https://e-belge.mfa.gov.tr> adresinden b205fad8-273f-4290-a2de-b205fe9ef511 kodu ile erişebilirsiniz.

T.C. Dışişleri Bakanlığı, Doktor Sadık Ahmet Caddesi No: 8 Balgat 06100 Ankara / Türkiye  
Telefon: 0 (312) 292 10 00, Faks: 292 27 08, <http://www.mfa.gov.tr>  
Ayrıntılı bilgi için irtibat: Bahadır Altan HATUNOĞLU, bahadir.hatunoglu@mfa.gov.tr



1/1

**EK 3:**

## **ÖZGEÇMİŞ**

### **Kişisel Bilgiler**

**Adı Soyadı:** Zehra ASLAN

**Doğum Yeri ve Tarihi:** Mersin, 14.02.1988

### **Eğitim Durumu**

**Ön Lisans:** Gazi Üniversitesi, Grafik Tasarım, 2008

**Lisans Öğrenimi:** Anadolu Üniversitesi, İşletme, 2016

**Yüksek Lisans Öğrenimi:** Ufuk Üniversitesi, Yönetim Bilişim Sistemleri

**Bildiği Yabancı Diller:** İngilizce, İspanyolca

### **İş Deneyimi**

**Stajlar:** TRT Tanıtım Merkezi 2009

**Çalıştığı Kurumlar:** Atılım Üniversitesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, 2010  
Dışişleri Bakanlığı

### **İletişim**

**E-Posta Adresi:** zehraaslan88@gmail.com

**Tarih :**14.06.2019