

**T.C.  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**E-OKUL HİZMET KALİTESİNİN, ÖĞRENCİ VELİLERİ  
TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ:  
SÖKE İLÇESİ ÖRNEĞİ**

**Cemal Tarık YAMAN**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**DANIŞMAN  
Yrd. Doç. Dr. Algın OKURSOY**

**İZMİR, Haziran 2014**

**T.C.  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**E-OKUL HİZMET KALİTESİNİN, ÖĞRENCİ VELİLERİ  
TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ:  
SÖKE İLÇESİ ÖRNEĞİ**

**Cemal Tarık YAMAN  
(122001991)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**DANIŞMAN  
Yrd. Doç. Dr. Alın OKURSOY**

**İZMİR, Haziran 2014**

T.C.  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

E-OKUL HİZMET KALİTESİNİN, ÖĞRENCİ VELİLERİ  
TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ:  
SÖKE İLÇESİ ÖRNEĞİ

Cemal Tarık YAMAN  
(122001991)

YÜKSEK LİSANS TEZİ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI

Tezin Enstitüye Teslim Edildiği Tarih :  
Tezin Savunulduğu Tarih : 06/06/2014

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Algin OKURSOY

Diğer Jüri Üyeleri : Yrd. Doç. Dr. Kamil BİRCAN

Yrd. Doç. Dr. Didem TEZSÜRÜCÜ

İZMİR, Haziran 2014

# ÖNSÖZ

Türkiye’de son yıllarda hız verilen e-Dönüşüm projelerinin bir kolu olan e-Okul sistemi, okul ve öğrencilere yönelik bir yönetsel proje olarak Milli Eğitim Bakanlığı tarafından uygulanmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı tarafından projenin kapsamının genişletilmesiyle, öğrencilere ait istatistikî bilgilerin bir kısmının öğrenci velilerine internet aracılığıyla ulaştırıldığı e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi hizmete açılmıştır. Bu araştırmada, e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi’ne ilişkin Söke İlçesindeki Liselerde öğrencileri bulunan velilerin görüşleri ve memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmanın ortaya çıkmasında, geliştirilmesinde ve sonuçlandırılmasında çok büyük katkıları olan, görüş ve önerileriyle beni destekleyen değerli danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Algın OKURSOY’a, anketlerimi uygulama sürecinde katkıları olan Söke’deki liselerin değerli müdür ve idarecilerine teşekkür ederim.

Eşim Hayal YAMAN’a çalışmamın her aşamasında bana destek olduğu için ayrıca teşekkür ediyorum.

Haziran, 2014

Cemal Tarık YAMAN

# İÇİNDEKİLER

## SAYFA NO

ÖNSÖZ.....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
ABSTRACT .....	vii
SEMBOLLER.....	ix
KISALTMALAR.....	x
ŞEKİL LİSTESİ .....	xii
TABLO LİSTESİ .....	xiii
RESİM LİSTESİ .....	xiv
BÖLÜM 1 GİRİŞ ve AMAÇ .....	1
BÖLÜM 2 E-DEVLET KAVRAMININ TANIMI VE TARİHÇESİ ....	3
2.1. E-DEVLET KAVRAMININ KAPSAMI .....	5
2.2. E-DEVLET MODELİ İLE KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞININ KARŞILAŞTIRMASI .....	7
2.3. E-DEVLETİN TEMEL UNSURLARI .....	8
2.3.1. Devlet .....	8

2.3.2. Vatandaş .....	9
2.3.3. Şirketler .....	10
2.3.4. Kurumlar .....	10
2.3.5. Kamu Çalışanları.....	11
2.4. E-DEVLET UYGULAMASININ AMAÇLARI.....	11
2.5. E-DEVLET UYGULAMASININ FAYDALARI.....	13
<b>BÖLÜM 3 EĞİTİM YÖNETİMİNDE DEĞİŞİMLER .....</b>	<b>16</b>
3.1. EĞİTİM YÖNETİMİ BİLGİ SİSTEMLERİ (EYBS).....	16
3.1.1. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nin Tanımı.....	17
3.1.2. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nin Amacı .....	18
3.1.3. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nin Özellikleri .....	20
3.1.4. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nin Örgütsel İşlevi .....	23
3.1.5. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nde Teknolojinin Etkisi ...	23
3.2. DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE EĞİTİM YÖNETİMİ BİLGİ SİSTEMLERİ.....	24
3.2.1. Türkiye'de Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri.....	24
3.2.1.1. Milli Eğitimde Kullanılan E-Devlet Uygulamaları .....	26
a. e-Okul .....	27
b. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi (VBS) .....	28
c. Mebbis .....	29
d. Kursiyer.Net .....	29
f. Eğitim Bilişim Ağı (EBA) .....	31
g. Kurum Net.....	32
3.2.2. Dünyada Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri .....	33
3.2.2.1. ABD .....	33
3.2.2.2. Avrupa .....	35
3.2.2.3. Diğer Ülkeler .....	35
3.2.3. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'nin Tanıtımı .....	38

3.2.3.1. Sisteme Giriş Adresi .....	38
3.2.3.2. Sisteme Giriş Sayfası .....	38
3.2.3.3. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Güvenlik Kontrol Sayfası .....	39
3.2.3.4. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Ana Sayfası.....	40
a. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Veli İşlemleri Bölümü .....	40
b. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Duyurular Bölümü ...	41
<b>BÖLÜM 4 UYGULAMA.....</b>	<b>42</b>
<b>4.1. TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER.....</b>	<b>42</b>
<b>4.2. GÜVENİRLİK ANALİZİ .....</b>	<b>45</b>
<b>4.3. FAKTÖR ANALİZİ .....</b>	<b>48</b>
<b>4.4. KARŞILAŞTIRMA ANALİZLERİ .....</b>	<b>55</b>
<b>BÖLÜM SON. SONUÇ ve ÖNERİLER .....</b>	<b>58</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>63</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>67</b>
<b>EK A.1 ANKET.....</b>	<b>68</b>
<b>EK A.2 ANKET.....</b>	<b>69</b>
<b>EK B ANKET UYGULAMA İZİN OLUR BELGESİ .....</b>	<b>70</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>71</b>

## ÖZET

### **E-OKUL HİZMET KALİTESİNİN, ÖĞRENCİ VELİLERİ TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: SÖKE İLÇESİ ÖRNEĞİ**

Eğitimin önemli unsurlarından olan, öğrenci velilerinin teknolojiden sonuna kadar faydalanmalarını sağlamak amacıyla, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 2007 yılında hizmete sunulan e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi 7 yıldır kullanılmaya devam etmektedir.

Bu araştırmanın temel amacı, e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'nin hizmet kalitesinin ölçülmesi ve ortaöğretim okullarında öğrencisi bulunan velilerin e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'ne ilişkin görüşlerini ve memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Ayrıca e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'nin, öğrenci velileri tarafından ne kadar kullanılabilirliğinin ortaya çıkarılmasıdır. Bu amaçla, e-Okul Veli Bilgilendirme hizmet kalitesinin ölçülmesi anketi kullanılmıştır.

Araştırmanın çalışma grubunu, Söke ilçe merkezindeki liselerde öğrencisi bulunan 455 veli oluşturmaktadır. Sayısal verilerin analizinde SPSS 20.0 paket programı kullanılmıştır. Nicel verilerin analizinde faktör analizi, tek yönlü varyans analizi, t testi kullanılmıştır. Nitel veriler ise içerik analizi yapılarak değerlendirilmiştir.

Araştırma sonucunda; velilerin, e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'nin tasarımı, site haritası, arama motoru ve sistemden elde edilen bilgilerin yeterliliğinden memnun olma düzeylerinin internette az zaman geçiren velilerde fazla olduğu ancak internette daha fazla zaman geçiren velilerde azaldığı; sisteme zamanında girilmesi önem arz eden bilgilerin zamanında girilmesi konusunda memnun olup olmadıkları hususunda kararsız oldukları; sistemin güvenliği ve sistem hakkında olumlu görüş bildirdikleri; yetkililer tarafından verilen bilgiler, bu bilgilerin zamanında verilmesi konusunda memnun olmadıkları yönünde sonuçlar elde edilmiştir. Ayrıca velilerin teknik personelin



sorunları çözüme konusunda yeterli donanıma sahip olmadığı şeklinde düşündükleri sonucuna ulaşmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi, Veli, İnternet  
**Tarih:** 06.06.2014

# **ABSTRACT**

## **THE EVALUATION OF E-SCHOOL SERVICE QUALITY BY PARENTS OF STUDENTS EXAMPLE OF SÖKE DISTRICT**

As one of the important aspects of education and aiming at helping parents get benefits of technology, e-School Parent Information System launched by the Ministry of Education continues to be used for 7 years.

The main purpose of this research is to measure the service quality of e-School Parent Information System and to determine parents' opinions about the e-School Parent Information System in secondary schools and satisfaction levels. In addition, it is for revealing that how much this system is used by the parents of students. For this purpose, the survey of e-School Parent Information was used to measure the quality of service.

The study group is consisted of 455 parents who have students in high schools of Söke district. The package program SPSS 20.0 was used for analyzing quantitative data. In analyzing quantitative data, factor analysis, one way variance analysis and the test of T is used. For qualitative data, it is evaluated by analyzing the content.

In the result of this research, the parents who spend less time on the Internet are more satisfied with the design of e-School Parent Information System, site map, search engine, and the sufficiency of the information derived from the system, however, it has been observed that the parents who spend more time on the Internet are less satisfied with them, they are uncertain about being content with whether the vital information is entered to the system on time or not, they express positive opinions about the system and the security of the system and they are not satisfied with the issue that the information provided by the authorities is given on time. In addition, it is concluded, the

parents consider that the technical staffs do not have enough qualifications in solving problems.

**Keywords:** e-School Parent Information System, Parent, Internet.  
**Date:** 06.06.2014

## **SEMBOLLER**

**%** : Yüzde  
**F** : Frekans

## KISALTMALAR

- BS (IS)** : Bilgi Sistemleri (Information Systems)
- BY** : Bilgi Yönetimi
- CBP** : Capacity Building Project (Kapasite Geliştirme Projesi)
- DEEWR** : The Australian Department of Education, Employment and Workplace Relations (Avustralya Eğitim, İstihdam ve İş İlişkileri Departmanı)
- DDK** : Devlet Denetleme Kurulu
- EBA** : Eğitim Bilişim Ağı
- EMIS** : Educational Management Information System
- EYBS** : Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemi
- İLSİS** : İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi
- KBS** : Kamu Hesapları Bilgi Sistemi
- KMO** : Kaiser-Meyer-Olkin
- MEGP** : Milli Eğitimi Geliştirme Projesi
- MEB** : Milli Eğitim Bakanlığı
- MEBBİS** : Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilgi Sistemi
- MERNİS** : Merkezî Nüfus İdare Sistemi
- MoEYS** : Ministry of Education and Youth and Sport (Eğitim, Gençlik ve Spor Bakanlığı)
- OREAL** : Oficina Regional de Educación de la para América Latina y el Caribe (Latin Amerika ve Karayip Eğitim Bölgesel Ofisi)
- PAF** : Principal Axis Factoring
- SIDA** : The Swedish International Development Cooperation Agency (Uluslararası İsveç Kalkınma İşbirliği Ajansı)
- SPSS** : Statistical Package for Social Sciences
- SRN** : School Register of Needs (Okul İhtiyaçları Kaydı/Kütüğü)
- STK** : Sivil Toplum Kuruluşları
- TEM** : Temel Eksen Metodu

**UNDP** : United Nations Development Programme

**UNESCO** : The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization  
(Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu)

**UNICEF** : The United Nations Children's Fund (Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu)

**VBS** : e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi

## ŞEKİL LİSTESİ

	<b><u>SAYFA NO</u></b>
Şekil 3.1 EYBS'nin Entegrasyon Boyutları.....	20
Şekil 3.2 EYBS'den Bilgi Alan Kurumlar ve Bilgi Kaynakları.....	21
Şekil 3.3 EYBS Bilgi Akış Şeması.....	22

# TABLO LİSTESİ

## SAYFA NO

<b>Tablo 2.1</b> Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları.....	6
<b>Tablo 4.1</b> Öğrenci Velilerinin Cinsiyet, Eğitim, Yaş ve Meslek Guruplarına Göre Dağılımları.....	43
<b>Tablo 4.2</b> Öğrenci Velilerinin İnternet Kullanım Süreleri.....	44
<b>Tablo 4.3</b> Söke İlçesindeki Liseler.....	44
<b>Tablo 4.4</b> Öğrenci Velilerinin e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemini Ziyaret Etme Sıklıkları.....	45
<b>Tablo 4.5</b> Güvenirlilik Analizi.....	46
<b>Tablo 4.6</b> Toplam Madde İstatistikleri.....	46
<b>Tablo 4.7</b> Toplana bilirlilik İçin Tukey Testi ANOVA Tablosu.....	48
<b>Tablo 4.8</b> Normal Dağılıma Uyum Testi.....	49
<b>Tablo 4.9</b> Faktör Yükleri.....	51
<b>Tablo 4.10</b> Faktör Yükleri (Soru 6 ve soru 17 çıkarıldıktan sonra).....	53
<b>Tablo 4.11</b> Tanımlayıcı İstatistikler.....	55
<b>Tablo 4.12</b> Anova.....	55
<b>Tablo 4.13</b> Duncan Çoklu Karşılaştırma İstatistikleri.....	56
<b>Tablo 4.14</b> İnternet Kullanım Süreleri ile e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Sitesi Ziyaret İlişkisi.....	57



# RESİM LİSTESİ

## SAYFA NO

<b>Resim 3.1</b> E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemine Ulaşım Adresi.....	38
<b>Resim 3.2</b> E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemine Giriş Sayfası.....	39
<b>Resim 3.3</b> E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemine Güvenlik Kontrol Sayfası.....	39
<b>Resim 3.4</b> E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Ana Sayfası.....	40
<b>Resim 3.5</b> E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Veli İşlemleri Bölümü.....	40
<b>Resim 3.6</b> E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Duyurular Bölümü.....	41

## **BÖLÜM 1 GİRİŞ ve AMAÇ**

Dünyada birçok ülkenin kamu hizmetlerinin verildiği alanlarda bilgi ve teknolojiyi kullanarak akıllı devlet veya e-Devlet diye adlandırılan, vatandaşlara daha hızlı, kolay ve kaliteli hizmet verebilmek için, hizmetlerini elektronik ortamlarda sunmaya başladıkları söylenebilir. Ülkemiz de bu dönüşümden etkilenen, dünya devletleri arasındadır.

Tüm kurum ve kuruluşlar, hem çağa ayak uydurmak hem de iş ve işlemlerini daha hızlı şekilde yürütebilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerini en etkili şekilde kullanmak üzere çalışmalarını hızlandırmıştır. Ülkemizde bulunan önemli kamu kurum ve kuruluşları bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı kolaylıkları vatandaşın hizmetine sunmak için e-Devlet uygulamalarından yararlanmaktadır.

Türkiye’de okullarda eğitim programları işleri kolaylaştıran ve bilgilere hızlı ulaşmayı sağlayan işlevleriyle bir ihtiyaç haline gelmiştir. Veli desteği olan ve mali durumu iyi okullar tarafından 1990’lı yılların sonu ve 2000’li yılların başından itibaren ücretli bazı programlar kullanılmaya başlanmıştır.

Uygulamada sağladığı kolaylıklar nedeniyle zamanla okulların büyük bir bölümü tarafından değişik firmalardan ücretli yazılımlar alınmaya başlanmış ve okullar her yıl güncelleme ücretleri ödenmek zorunda kalmışlardır. Milli Eğitim Bakanlığı bu konudaki ihtiyacı görmüş ve 2006-2007 Eğitim Öğretim Yılından itibaren e-Okul sistemini okulların hizmetine açmıştır.

e-Okul sistemi internetin etkin kullanılmaya başlamasına paralel olarak velilerin kullanımına açılarak öğrencilerin okuldaki durumlarını takip edebilecekleri, okul tarafından yapılan duyuruları görebilecekleri bir hizmet sunmaya başlamıştır. e-Okul veli bilgilendirme sistemi adıyla hizmete başlayan sistem uygulamaya geçmesi büyük mutlulukla karşılanmıştır.

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından e-devlet hizmetleri vatandaş memnuniyet anketleri de uygulanarak, e-devlet hizmetleri konusunda vatandaş memnuniyetleri hakkında bilgi sahibi olma çalışmaları yapılmaktadır.

Bu amaç doğrultusunda, kullanılmaya devam edilen e-Okul veli bilgilendirme sistemi hakkında velilerin memnuniyetinin hangi düzeyde olduğu, velilerin sistemi kullanırken karşılaştıkları sorunlar, sistemde bulunmasını istedikleri bilgiler, sistemde eksik gördükleri yönler bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır.

Bu çalışma Aydın'ın Söke ilçesindeki lise düzeyinde Anadolu Öğretmen Lisesi, Anadolu Liseleri, Anadolu Sağlık Meslek Lisesi, Anadolu İmam Hatip Lisesi, Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi, Kız Teknik ve Meslek Lisesi, Ticaret Meslek Lisesi ve Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nden oluşan toplam 10 okuldaki 455 öğrenci velisine uygulanmıştır.

Bu araştırmanın problemi "lise düzeyinde okuyan öğrencisi bulunan velilerin e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi hizmet kalitesine ilişkin görüşleri ve memnuniyet düzeyleri nasıldır?" şeklinde ifade edilmiştir. Araştırma problemine ilişkin genel olarak ulaşılan sonuç; lise düzeyinde okuyan öğrencisi bulunan veliler e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi hakkında genel olarak sistemin gerekliliği, yararlılığı, içerik ve tasarım yönüyle olumlu görüş belirtirken, sistemin geliştirilmesi ve aksaklıkların giderilmesi yönünde de görüş belirtmişlerdir.

Destek hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Destek hizmetinin daha etkin sunulabilmesi için Milli Eğitim Bakanlığı tarafından e-Okul Sisteminden sorumlu ayrı teknik personel kadrosu oluşturulmalıdır. Teknik personelin yeterli donanıma sahip hale getirilmesi ve sistemdeki yeniliklerin takibi için belli aralıklarla hizmet içi eğitime alınmaları sağlanmalıdır. Erişim kalitesinin iyileştirilmesi amacıyla; e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'nden aynı anda yararlanabilecek kullanıcı sayısı kapasitesi artırılmalı, veri tabanı genişletilmeli ve server hızı artırılmalıdır. Bilgi Güvenliği memnuniyet düzeyinin artırılması konusunda Milli Eğitim Bakanlığı tarafından gerektiğinde yazılı ve görsel medya imkânları da kullanılarak kamu spotları hazırlanarak bilinçlendirme çalışmaları yapılmalıdır. Kullanım Kolaylığı açısından Veli Bilgilendirme Sistemi'nin giriş sayfasında bulunan kullanım kılavuzunun daha ayrıntılı hale getirilmelidir. Okullarımızda bulunan "Bilgi Teknoloji Sınıflarında" öğrenci velilerine yönelik bilgisayar kullanımı ve internet konulu kurslar düzenlenerek, velilerin interneti ve e-Devlet sitelerini etkin kullanmaları sağlanabilir.

## **BÖLÜM 2 E-DEVLET KAVRAMININ TANIMI VE TARİHÇESİ**

E-devletin gelişmesi incelendiğinde özellikle 60 ve 70'li yıllarda bilgi teknolojilerinin sadece bilgi işlem süreçlerinin otomasyonunda kullanıldığı görülmektedir. Bilgi toplumuna geçiş sürecinde e-devletle ilgili ilk büyük adımın kişisel bilgisayarların yaygınlaşması ile birlikte 80'li yıllarda atıldığı söylenebilir. Bu çerçevede kamu yöneticilerinin bilgisayar kullanımının artması ile birlikte kamu kuruluşlarında bilgi yönetimi faaliyetlerinin yerinden yapılmaya bağlandığı görülmektedir. 1990'larda ise internetin büyük bir hızla yaygınlaşması ve bu yolla önceki dönemlerle kıyaslanamayacak kadar büyüklükte bilginin üretilmesi ve dağıtılması; yönetim bilgi sistemleri kavramının ortaya çıkmasını sağlamış ve e-devlet sürecinin en önemli adımlarının atılmasını tetiklemiştir (Çarıkçı, 2009).

Küreselleşme ile birlikte geleneksel kamu hizmeti sunum şekilleri değişmiş, devletler küresel rekabette kendi pozisyonlarını güçlendirmek ve devam ettirmek için hizmet sunumlarının da artık modernleştirilmesi gerekliliğinin farkına varmışlardır. Özellikle 1990'ların sonundaki teknolojik devrim, internet üzerinden hizmet sunmanın mümkün olmasıyla devletin fonksiyonlarında hızlı ve büyük bir dönüşüme sebep olmuştur (Çiçek vd., 2007).

E-devlet en basit biçimiyle; vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması şeklinde tanımlanabilir. Daha detaylı açıklamak gerekirse; genel olarak çağdaş toplumlardaki devlet ve birey ilişkilerinde, devletin vatandaşa karşı getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesine e-devlet denilmektedir (Erkul, 2008). Diğer bir tanım ise; kamu idari ünitelerinin bilgi teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini yeniden biçimlendirilmesidir (Erdal, 2004).

“Akıllı devlet” Smart government, “Dijital devlet” olarak da isimlendirilen (Yanık, Değişimin Rotası ve e-Türkiye, 2002) e- devlet kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Özciçek, 2004). E-devletten kavram olarak anlaşılması gereken; devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir (www.taek.gov.tr). Özellikle yönetimin yeniden yapılandırılması çabalarıyla önem kazanmaya başlayan, e-devlet kavramı, bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi ifade eden bir kavramdır (Çukurçayır ve Eşki, 2001). Diğer bir deyişle e-devlet, e-yurttaş ve e-hükümet arasında olan ilişkilerin karşılıklı hizmet anlayışına dayalı olarak gerçekleştirildiği bir teknoloji çalışmasıdır (Sağsan, 2001).

Devletin temel unsurları olan vatandaş ve kuruluşlar (özel ya da kamu) e-devlette, e-vatandaş, e-şirket ve e-kurum biçiminde kendini göstermektedir. Ancak e-devleti oluştururken söz konusu unsurlara öncelikler atamak ve birini tümüyle gerçekleştirilmeden (örneğin e-işyerlerini oluşturmadan) e-devletten olmaz türü yaklaşımlarda bulunmak e-devletin oluşumunu olumsuz etkiler. Her bir unsur, kendi içerisinde “e” olgusuna gerçekleştirmeye çalışacak, birbirinden etkilenecek ve zamanla e-devlet oluşacaktır (Demirel, 2006).

E-devlet, temel olarak kamunun hizmet sunduğu alanlarda, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılarak daha saydam, bireylere daha yakın, daha ekonomik ve daha hızlı çalışan bir idari yapı şeklinde tanımlanabilir (İnce, 2001). Diğer yandan bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, birey ve kurumları ile elektronik ortam sayesinde iletişimde bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yapılanma modeli olarak ta değerlendirilmektedir (Demirli, 2011).

Lokal, yerel ve uluslararası ağ sistemleri sayesinde ortaya çıkan iş modelleri ekonominin mikro bilimleri olan şirketlerin kârlılık, verimlilik ve etkinlik sorunlarını büyük ölçüde çözmüştür. Ağ teknolojilerinin iş dünyasına uyarlanmasıyla ortaya çıkan yeni durumda şirketler yeni pazarlara ulaşmış, yeni müşteriler bulmuş ve ülkelerine daha fazla döviz kazandırmaya başlamışlardır (Demirel, 2006).

E-devlet sayesinde devletin işlevlerini devam ettirerek küçülmesi yani masraflarını kısması büyük kazançlar getirebilecek, bürokrasinin yavaşlattığı ve hantallaştırdığı devlet yapısı, özel sektörün önünü açacak esnek yapıya kavuşarak, üretim ve yatırımlara daha hızlı uyum sağlayabilecek ve destek verebilecektir (Cantekinler, 2002). Sonuçta devlete olan güvenin artması vergi toplamayı kolaylaştıracak, kayıt dışı ekonominin kontrol altına alınmasını sağlayacaktır (Özsağır ve Küllük, 2002).

## **2.1. E-DEVLET KAVRAMININ KAPSAMI**

E-devlet kapsamında çok çeşitli e-devlet uygulamalarından söz edilebilir. Bu çerçevede modern çağın sunduğu bütün teknolojik, elektronik ve telekomünikasyon imkânlarının kullanılarak; devletin vermesi gereken kamu hizmetlerinin daha hızlı ve verimli bir şekilde sunulması ve vatandaşın devlete karşı yükümlülüklerini, daha kolay ve hızlı bir şekilde yerine getirebilmesi ile ilgili uygulamaya yönelik projelere “e-devlet projesi” adı verilmektedir (Yıldırım vd., 2003).

E-devlet uygulamalarının kapsamının anlaşılabilmesi için bilginin ve bilginin etkin kullanımının kamu hizmetlerinin yerine getirilmesindeki öneminin değerlendirilmesi gerekmektedir. Kamunun gereksinimlerinin karşılanması için ihtiyaç duyulan bilgi; nüfus bilgilerinden finansal verilere; meteorolojik bulgulardan istatistiklere; yasalardan yönetmeliklere çok çeşitli şekillerde ortaya çıkmaktadır. Bu bilginin önemli bir bölümünün devlet tarafından üretilip dağıtıldığı yadsınamaz bir gerçektir. Avrupa Birliği için yapılan bir araştırmaya göre AB bilgi pazarında verilen ticari bilgi ve hizmetlerinin büyük bölümü devletin elinde bulunan kaynaklara dayanmaktadır. Dolayısıyla elektronik bilgi hizmetleri devlet açısından aynı zamanda çok önemli bir gelir kaynağıdır (Çarıkçı, 2009).

Elektronik olarak sunulan kamu hizmetlerine bakıldığında, e-devletin kullanım alanları günlük yaşam, uzaktan yönetim ve politik katılım olarak üç başlık altında sınıflandırmak mümkündür:

Tablo 2.1 Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları (Kösecik ve Karkın, 2004)

Kullanım Alanları	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	Online İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş hayatı</li> <li>• Konut</li> <li>• Eğitim</li> <li>• Sağlık</li> <li>• Kültür</li> <li>• Ulaşım</li> <li>• Çevre vs. hakkında bilgiler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Günlük yaşama ilişkin konularda danışmanlık</li> <li>• İş ya da konut ilanları</li> <li>• E-posta iletişimi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilet rezervasyonu</li> <li>• Çeşitli programlara kayıtlar</li> </ul>
Uzaktan Yönetim	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamu hizmetleri rehberi</li> <li>• İdari süreçler için kılavuz</li> <li>• Kamu kayıtları ve veri tabanları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kamu görevlileri ile e-posta iletişimi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formların elektronik ortamda doldurulması</li> </ul>
Politik Katılım	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yasal düzenlemeler</li> <li>• Meclis kayıtları</li> <li>• Siyasi programlar</li> <li>• Görüş belgeleri</li> <li>• Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siyasi konulara ilişkin tartışmalar</li> <li>• Politikacılarla e-posta iletişimi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referandum</li> <li>• Seçimler</li> <li>• Anketler</li> </ul>

Tablodaki bilgi verme hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşlarının tek taraflı bilgi vermesine yönelik hizmetleri ifade etmektedir. İletişim hizmetleri, kamu kurum ve kuruluşları ile tek yönlü bir iletişim sağlayabileceği gibi (matbu formların doldurulması, e-dilekçe, başvuru formları vs.), çift yönlü iletişime de imkân verecek hizmetleri (kurum ve kuruluşlarla bağlantı kurup ilgili konularda görüşmek, online soru sorup cevap alabilmek vs.) kapsamaktadır. Online hizmetler ise, aynı anda, aynı yerde olması gereken işlemlerin elektronik sistemler yardımıyla aynı anda ancak farklı

yerlerde bulunan insanların, kurumların ve kuruluşların aynı şeyi bir şekilde paylaşmalarını (Kamu ihalelerine katılım, ücretlerin ve fiyatların, cezaların ödenmesi vs.) anlatmaktadır (Kösecik ve Karkın, 2004).

## **2.2. E-DEVLET MODELİ İLE KLASİK YÖNETİM ANLAYIŞININ KARŞILAŞTIRMASI**

Klasik yönetim anlayışı yurttaşları, özel sektörde ise müşterileri pasifleştirmiş. E-devlet modelinde ise bunun tersine yurttaşlar ve müşteriler aktif hale gelir. Konuya iletişim temeli üzerinden bakarsak da klasik yönetim anlayışında evrak üzerinden veya yüz yüze iletişim varken e-devlet anlayışında elektronik iletişim vardır. Klasik yönetimde “dikey hiyerarşi” örgütsel yapısı bulunurken e-devlet de bunun yerine “yatay örgütlenme” yani koordineli ağ yapısı bulunur. Hizmet sunum tipi açısından klasik yönetimde tek tip hizmet varken e-devlet anlayışında farklılaştırılmış hizmetler sunulmaktadır. E-devlet modelinin yönetim yaklaşımı “yönetişim” olmaktadır. E-devlet modelinin önemli bir boyutu katılımcılık dolayısı ile demokrasidir fakat klasik yönetimde ki ilişki tipi tek yönlü yani uyruk ilişkisi olarak açıklanmaktadır.

Dokümanların geleneksel yöntemlerle muhafaza edilmesi, işlemlerin yavaş yürütmesine, dosyalama sürecinde hata yapılmasına ve dolayısıyla erişim sorunlarının yaşanmasına neden olabilmektedir. Doküman yönetimi sistemleri, dokümanlara daha kısa sürede erişim sağlamakta, uyarı sistemi aracılığıyla hata riskini azaltmakta, iş gücü performansını arttırmakta ve dolayısıyla kurumsal verimliliğe katkı sağlamaktadır (Odabaş, 2009).

Fiziksel depolamanın elektronik depolamaya oranla güvenlik riski daha yüksektir. Yangın, su taşkını, nem, ısı, hırsızlık ve yetkisiz müdahale gibi kalıcı ya da geçici risk faktörlerine karşı geniş geleneksel depolama alanlarını koruma, elektronik depolamaya oranla daha güçtür. Bu nedenle elektronik doküman yönetimi sistemleri geleneksel doküman sistemlerine göre daha güvenli bir ortam sağlar ([www.saglik.gov.tr](http://www.saglik.gov.tr)).



Geleneksel doküman sistemlerinde, dokümanları çoğaltma ve kopyalama işlemleri oldukça yüksek bir maliyete neden olabilmektedir. Oysa elektronik doküman yönetimi sistemlerinde, kurum içi iletişim elektronik ağlar aracılığıyla yapılmaktadır. Elektronik doküman yönetimi sistemleri, geleneksel iş akış modelinden oldukça farklı bir biçimde kurumsal iletişimin tamamen ağ üzerinde sürdürülmesine olanak sağlar. Bu yolla, işlemler daha kısa sürede sonuçlandırılır ve postalama işlemleri için harcanan emekten, bütçeden ve çalışma süresinden tasarruf elde edilir (Odabaş, 2009).

Özellikle doküman üretiminin yoğun olduğu kurumlarda, genellikle fiziksel belgeler için ayrılan arşiv alanı çok geniş bir yer kaplamaktadır. Başka bir deyişle her geçen gün artan belge üretimine paralel olarak depolama alanlarına duyulan gereksinim de sürekli olarak artmaktadır. Geleneksel doküman yönetimi sistemlerinde artan dokümanları depolamak için gereksinim duyulan personel ve depolama alanının maliyeti oldukça yüksektir. Bununla birlikte artan dokümanların güvenliğini sağlamak için alınacak koruma tedbirleri ve tahrip olan dokümanların bakımı gibi etkenler de kurumlara ek mali yük getirmektedir. Buna karşın elektronik doküman yönetimi sistemlerinde fiziksel depolama alanına ihtiyaç yoktur. Dolayısıyla söz konusu alanın yönetimi için çok sayıda personele ve koruma önlemlerine duyulan gereksinim de daha düşük düzeydedir (Odabaş, 2009).

## **2.3. E-DEVLETİN TEMEL UNSURLARI**

E-devletin unsurları 5 boyutta incelenebilir (İnce, 2001):

- a) Devlet
- b) Vatandaş
- c) Şirketler
- d) Kurumlar
- e) Kamu çalışanları

### **2.3.1. Devlet**

Sunduğu hizmetler ve söz konusu hizmetlerin sağlanması için gereken girdilerin tedariki ve kullanılması dikkate alındığında devlet organizasyonu bilinen en büyük

organizasyondur. Yine daha önce söylendiği gibi e-devlette, vatandaş ve kurumların birbirleri ile karşılıklı ilişki içinde olmaları ve bu hizmet ilişkisinin de ağ üzerinde yapılması söz konusudur (Uçkan, 2003).

Devletin kar amacı gütmemesi, verdiği hizmetlerin temelinde yatan nedenin ise sosyal refah seviyesini artırmak olması, sunduğu hizmetlerin kalitesinin yüksek ve maliyetinin ise düşük olmasının gerekliliği ve beklentiler gibi etkenler organizasyonun işlevlerinin yerine getirilmesini ve sürdürülmesini zorlaştırıcı etki yapmaktadır. Bu nedenlerle kar amacı gütmeyen büyük bir organizasyon olan devletin, bilgi teknolojilerinin getirdiği ve sağladığı kolaylıklardan yararlanarak hizmetlerini ve ilişkilerini ağ ortamına taşıması temelde etkinlik ve verimlilik sorununa büyük ölçüde çözüm olmaktadır. Vatandaşların kamusal hizmet ihtiyaçlarının devlet tarafından karşılanması için yeni yöntemler geliştirme ihtiyacı ancak bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağlanması ve kullanılması ile yapılabilmektedir. Bu denli bir karmaşık yapının içerisinde devlet ve vatandaşlar için kamu hizmetlerinin sağlanması ve bu yapılırken de verimliliğin sağlanabilmesi, ilişkilerde sadeleştirme yapılması, işlerin kolaylaştırılması, zaman ve para tasarruflarının yaratılması çok önemlidir (Scase, 2007).

### **2.3.2. Vatandaş**

E-devlet sisteminin etkili çalışabilmesinin şartlarından birisi sistemin taraflarından biri olan vatandaşların ağ sistemlerinden faydalanyor olmalarıdır. Özellikle kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılacak olan yöntemlerin şekillenmesi açısından vatandaşların değerlendirmeleri çok önemlidir. Bunun yanı sıra esas kullanıcılar olan vatandaşların bilişim teknolojilerine bakış açıları, teknolojik ürünleri kullanım düzeyleri, internet kullanım oranları, ağa erişim oranları gibi faktörler e-devletin uygulanabilirliğini etkileyen faktörlerdir. Vatandaş e-devletin temel unsurlarındandır. Vatandaşın e-devlete gösterdiği ilgi alaka sayesinde diğer kurum/kuruluş ve özel şirketlerinde e-devlete geçme süreçlerini hızlandıracaktır. E-devlet sayesinde vatandaşın daha aktif hale gelmesi e-devlet kullanımını artıracak ve iş yükünü azaltacaktır (Çarıkçı, 2009).

### **2.3.3. Şirketler**

Bir ülkenin ekonomik gücünü meydana getiren en önemli unsurlardan biri de o ülkenin şirketleridir. Ülke ekonomisinin temel motorları olan şirketler rekabetçi olabilmek için yeniliklere ve değişimlere hızlı uyum göstermek zorundadırlar. İnternet kullanımının daha yaygın hale gelmesi ile şirketlerin birçok işlemlerini sanal ortama taşımaları mümkün olmuştur. Dolayısıyla, maliyetlerde büyük oranda azalma olmaktadır. Bu durumda işletmelerin kârlılık ve verimlilik oranları da artış göstermektedir. Şirketleri sanal ortama yönelmesinin bir diğer nedeni güvenliğin daha üst düzeyde olması ve kontrolün kolaylaşmasıdır. Karlılık ve verimlilik oranlarının artması şirketlerdeki e-devlete geçişi hızlandırmıştır. Bu gün bir bankaya gitmeden bütün işlerin her yerden halledilebilmesi bunun en iyi göstergesidir. Hatta sadece çalışılan bankaya ait değil aynı banka ile diğer kurumlardaki ve özel sektördeki işler de aynı hesap üzerinden çözülebilmektedir (Akın, 1998).

### **2.3.4. Kurumlar**

Ağ ortamının taraflarından birisi de kamu kurumlarıdır. Belediyelerin, vakıfların, derneklerin vb. kurumların işlemlerini ağ ortamlarına taşımaları ile işlemlerini ve hizmetlerini daha hızlı bir şekilde yerine getirmeleri söz konusu olmaktadır. Bu durumda gerek vatandaşlar gerekse şirketler talep ettikleri kamusal hizmetin yerine getirilmesi sürecinde kamu kurumları ile birebir ve hızlı bir şekilde iletişime geçebilme şansını yakalamaktadırlar. E-devletteki hızın en fazla lazım olduğu yer kurumlar ayağıdır. Çünkü insanlar artık bir kurumun önünde bir evrak için günlerce hatta saatlerce bekleyecek zamanı bulamamaktadır. E- devlet sayesinde kurumlarda birbirleri ile çok daha hızlı ve güvenli bir şekilde iletişime geçerek zamandan, maliyetten tasarruf sağlamaktadır (Çarıkcı, 2009).

### **2.3.5. Kamu Çalışanları**

E-devlet uygulamasına geçişte insan faktörünün azalması gibi bir durum görülmekle birlikte; insan unsurunun yok sayılması da mümkün olmamaktadır. E-devlet hizmetini vatandaşlara sunan kamu çalışanlarının önemi büyüktür. Bilgi teknolojilerine hakim, ağ teknolojisi üzerinde çalışma yeteneğine sahip nitelikli kadrolara olan gereksinim ortadadır. E-devlet yapısının kamu kurumlarında oluşturulmuş olması; bu hizmetlerin yerine sağlıklı bir şekilde yerine getirilebileceği anlamına gelmemektedir. En az yapı oluşturmak kadar önemli bir unsur da söz konusu bilgi teknolojilerinin kullanılmasını gerçekleştirecek düzeyde yeterli bilgi ve donanıma sahip personeldir. Buradaki en önemli dezavantaj teknolojinin ve buna bağlı olarak e-devlet sistemlerinin çok hızlı gelişmesidir. Kamu çalışanlarının bu hıza ve donanıma yetişmeleri yeterince hızlı olmadığında aksamalar gündeme gelmektedir (Kırçova, 2003).

## **2.4. E-DEVLET UYGULAMASININ AMAÇLARI**

Geleneksel usullerle çalışan kamu kurumları giderek vermeleri gereken hizmetleri karşılayamama durumunda kalmaktadırlar. Yaptıkları kırtasiye ve bürokrasiye dayalı olan hizmetler çok zaman almakta ve harcamaların artmasına neden olmaktadır. İşleyiş olarak merkezi yönetimlerin yerel yönetimlere bazı görev ve sorumlulukların aktarması, etkin iletişim araçlarının kullanılması zorunluluğunu da getirmektedir (Çarıkçı, 2010).

Gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri sosyal ve ekonomik hayatın vazgeçilmez bir parçası olmakla birlikte; devletin de buna ayak uydurması bir zorunluluk olmuştur. Bireyler kendilerine hizmet veren kurumların daha hızlı, doğru ve daha az maliyetle hizmet vermeleri beklentisi içindedirler. Tüm bunlar genel olarak ele alındığında e-devletin bir ihtiyaç doğrultusunda ortaya çıktığını söylemek mümkün olacaktır. Bu yeni devlet anlayışı kamu kurumlarının birbirleri ile ve bireylerin de kamu kurumları ile ilişkilerini daha açık ve hızlı bir işleyişe geçirecektir (İnce, 2001).

E-devlet ile vatandaş-devlet ilişkileri karşılıklı olarak ağ ortamında sağlanabilmekte, devlet hizmetleri ağ ortamında zaman ve mekân ayrımı olmaksızın sunulabilmekte,

vatandaşlar ise görev ve yükümlülüklerini ağ üzerinden yerine getirebilmektedirler. Bu çerçevede, e- devleti basit bir şekilde teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek eksik yorumlamak ve düşünmek anlamına gelmektedir. Çünkü bu uygulamaların aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmeti kullanan vatandaşların potansiyellerinin maksimize edilerek değerlendirilmesini de içeren bir felsefe (yapı) değişimini de kapsadığını göz ardı etmemek gerekir. Böylece artık vatandaşlar ürün veya hizmet zincirinin basit bir halkası olmamakla beraber yönetişim sürecinin bir ortağı haline gelmektedirler. Bu yüzden bilgi ve enformasyon teknolojileri, geleneksel bağlamdaki iletişim, danışma ve karar verme mekanizmaları yeniden tanımlanmalı, kamu kurumlarındaki görevlilerin eskiden kalan süreç ve yapılarını tekrar gözden geçirmeleri bir gereklilik haline gelmektedir. Tüm bunların sistemli bir şekilde yapılabilmesi ve gereklerin yerine getirilebilmesi e-devlet yapısının oluşmasından sonra sağlanabilecek durumlardır (Balcı, 2003).

Evren'e göre e-devlet uygulamasının başlıca amaçları şunlardır:

- a) Harcamalarda Tasarruf Sağlanması: Her yıl devlet üzerinde yük oluşturan harcamalar, e-devlet sisteminin benimsenmesiyle beraber çok büyük oranda düşürülebilecektir.
- b) Kâğıt İşlemlerinin Kontrol Altına Alınması: E-devlet anlayışının yerleşmesiyle beraber, kâğıt üzerinden yapılan; oy verme, sağlık, vergi, nüfus ve gümrük işlemleri, belediye hizmetleri gibi her türlü işlem elektronik ortama aktarılacak ve her türlü analize imkân tanıyacaktır.
- c) Şeffaflık: Her türlü bilgiye Internet ortamından ulaşılması "şeffaf devlet" anlayışını da beraberinde getirecek ve devlet-vatandaş ilişkilerini farklı bir boyuta taşıyarak "halk için var olan devlet" kavramının yerleşmesini sağlayacaktır. Şeffaflık, yapılan işlemlerle ve hizmetlerle ilgili olarak gizlilik sınırlamalarını mümkün olan en alt düzeylere indirmekle beraber, bilgi edinme hak ve özgürlüğünün önünün açılmasını da kolaylaştırır (Köseçik ve Karkın, 2004).

- d) Hizmet Kalitesi: İnternet ortamından gerçekleştirilmeye başlanacak olan servisler hizmet anlayışının belli bir kalite düzeyinde ve standartlaştırılmış olarak vatandaşlara ulaştırılmasını sağlayacaktır.
- e) 7 Gün 24 Saat Kamu Hizmeti: Artan hizmet kalitesinin yanı sıra devlet vatandaşlara “bir tık” kadar yakın olacak ve 7 gün 24 saat hizmete açık olacaktır.
- f) Katılımın Artırılması: Devlet hizmetlerinden yararlanacak vatandaş sayısı artacaktır. Çünkü temel düşünce, vatandaşlara ne kadar çok hak tanınırsa o kadar etkileşimli bir devlet yaratılabileceğidir.
- g) Kolay, Hızlı ve Rahat Erişim Olanığı: İnternet teknolojisinin kamu hizmetlerini sağlamada kullanılmaya başlamasıyla birlikte “devlet kapısı” bir “devlet portalı”na dönüşecek, yeni teknolojinin rahatlığından herkesin yararlanacak olması eşitlik kavramını doğurup ülkede eşit kalitede servisi yaygınlaştıracaktır.

## **2.5. E-DEVLET UYGULAMASININ FAYDALARI**

E-devletin sunduğu imkânlarla kamusal mal ve hizmetler daha ucuz ve çabuk sağlanır. Elektronik devletten beklenen yarar, faydası maliyetini aşacak bir yenilenmedir (Bilen ve Şanver, 2002).

E-devlette sonuçların kısa sürede alınması ve hizmetlerin kısa sürede verilme olasılığının varlığı, daha önce işleri hızlandırmak için vatandaşlar tarafından işlevselleştirilen “patronaj sistemi”, kartvizitle ve rüşvetle işlem yaptırmayı en aza indirecektir (Şentürk, 2002).

Hızlı ve kısa sürede sonuç veren e-devlet, tüm bürokratik zorlamalar yüzünden vatandaşlar tarafından ulaşılamayan evrakların olduğu, yavaş işleyen bir kurum olarak nitelendirilen devleti, hızlı ve verimli sonuçların alındığı bir kuruma dönüştürerek ona artı bir saygınlık kazandırır (Demirel, 2006).

Bilginin dış çevreyle paylaşılması interaktif hizmet sunumu, sorunların iletilmesi, yurttaşlara yapılan hizmetlerin birebir duyurulması, değişik fikirlerin karşılıklı sunulması ve tartışılması sonucu kamusal karar verme mekanizmalarına yurttaş katılımını artırma kamu hizmetlerinde e-devletin güzel örnekleridir (Nohutçu, 2002).

E-devlet diğer iş modellerinde olduğu gibi zaman, mekân ve maliyet unsurlarını en üst düzeyde birleştirerek devlet etkinliğini artırmaktadır. Böylece olumsuz memur davranışları disipline edilebilmekte (Ulusoy, 2004), vatandaşın kendi işlemine kendi yapması fazla istihdamı önlemektedir (Akın, 2003).

E-devletin özel sektör idare metotları ve becerilerinden faydalanmasının kamuda düşük verimlilik ve idareden kaynaklanan etkisizliği azaltmada etkili olduğu da bilinmektedir (Sağsan, 2001).

E-devlet, vatandaşlarını büyük bir sosyal grubun bir parçası olarak değil, ayrı bütünlükler olarak görmeyi esas kabul eden bir yapıdır. Bu anlamda, yeni bir toplum anlayışının göstergesidir. Devletin içinden ve dışından bilgilerin düzenli olarak akışını sağlayarak toplumun demokratikleşmesinde önemli bir rol üstlenmiş olan e-devletin her düzeyde vatandaşın yönetime katılmasını sağlaması beklenmektedir (Ulusoy ve Karakurt 2002).

E-devlette devlet girişimlerine ve yatırımlarına halkın katılımı için “elektronik duyurular”, “elektronik mail grupları” oluşturabilir ve önemli meselelerde sanal düşünce kuruluşları aracılığıyla “elektronik beyin fırtınası” da denenebilir (Demirel, 2006).

Elektronik oylar aracılığı ile halkın belirli konularda görüşü alınır, “sanal çıkar grupları”, “sanal lobiler” oluşturularak düşünceler ve projeler geliştirilir hatta bunlar sosyal gelişim ve kalkınmaya katkı sağlayacak hale getirebilir (Altıntaş, 2002). Sonuçta, İnternet tabanlı devlet sayesinde birey bilgisayar aracılığıyla yönetime katılım olgusunun aktif bir öğesi durumuna gelecektir (Altınok, 2001).

E-devletin kamu kesimi yönetimine müşteri ilişkileri, müşteri odaklılık, rekabet kavramlarını getirerek yönetimi dönüştürmesi yönetimin bürokratik yapısını da e-bürokrasi adı verilen yeni bir forma sokmaktadır (Sağsan, 2001).

İyi yönetimlerde devlet ve halk güveni temeldir. Bilgi sistemleri topluma politika oluştururken, görüşlerin alınırken, şeffaf ve hesap verebilir devlet oluşurmada yardım eder. E-devlet halkın katılımını sağlayarak politikalarını ona göre şekillendirir (Kaya, 2004).

Devletin her kurum ve kuruluşuna zaman ve mekân farkı gözetmeden ulaşabilen, taleplerini ifade eden, kendisine sunulan hizmetlere erişebilen vatandaşlar daha fazla politika oluşturma süreçleri içinde yer almaktadır (Kırçova, 2003).

E-devlet uygulamalarının geniş kapsamlı olarak yararlarının değerlendirilmesi durumunda ne kadar fazla sayıda fayda sağladığı görülmektedir. Örgütlerde yönetsel etkinlik ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi e-devlet uygulamaları ile kolaylıkla artırılabilir. Spesifik olarak, iç örgütsel işleyiş bağlamında enformasyon ve iletişim teknolojileri yoluyla etkinlik ve etkenliğe ulaşmak için bilgilerin toplanması, depolanması, organize halinde tutulması ve kolayca ulaşılarak yönetilebilmesi konularında büyük olanaklar sağlanmaktadır. Bilgisayar teknolojisinden kamu kurumları vatandaşla veya kendi içinde iletişim kurarak fayda sağladığı zaman aynı zamanda bu teknolojinin iş görebilme yeteneğinin yanında halkla ilişkiler aracı ve iletişim aracı olduğunu söylememiz de mümkün olacaktır (Demirel, 2006).

E- devlet uygulamasının başarılı olması ve gelecekte de gelişen teknolojiye ayak uydurabilmesi için tam anlamıyla ağ ortamına taşınmış bir e-devlet modeli oluşturmak gerekmektedir. Zira teknoloji sürekli gelişmekte ve ilerde yetersiz olma durumu olabilecektir. Vatandaşların ve kamu kurumlarının ağ ortamına taşınması ilerde çakacak birçok aksaklığın hızlı ve az maliyetle giderilmesine yardımcı olacaktır (Balcı, 2003).



## **BÖLÜM 3 EĞİTİM YÖNETİMİNDE DEĞİŞİMLER**

Bilgi toplumuna dönüşüm gerçekleştikçe, yöneticinin rolünde de bazı değişiklikler olmaktadır. Yönetici artık yönetim lideri olmaktan; öğretim-yönetim lideri olamaya geçmiştir (Aytaç, 1999). Etkili eğitim-öğretim, eğitimin kalitesinde gelişmeler için gerekli şartların oluşturulması ile birlikte geniş yönetsel ve sosyo-ekonomik yapıda gerçekleşmektedir (Villanavua, 2003). Eğitim sisteminin her aşamasında da bilgi paylaşımına olanak tanınması, paylaşılan bilginin kullanıcılar için anlaşılabilir ve işe yarar olması gerekmektedir.

### **3.1. EĞİTİM YÖNETİMİ BİLGİ SİSTEMLERİ (EYBS)**

Bilgi ve teknoloji çağında yaşadığımız şu günlerde eğitimin gelişimi için bilgi sistemlerinin düzenlenmesindeki başarı eğitim yönetim bilgi sisteminin (EYBS) etkili bir şekilde kullanımına bağlıdır (Wako, 2003). Chapman'a (1990) göre son zamanlarda uluslararası eğitim geliştirme projelerinde en öncelikli konulardan bazıları, karar verme, çözümlenme, niceliksel verilerin toplanması ve kullanılmasıdır. Bu öncelikler aşağıdaki nedenlerden kaynaklanmaktadır:

- a) Pek çok ülkede eğitim sisteminin aşırı büyümesi,
- b) Eğitim Bakanlıklarının daha karmaşık programlar ve amaçları ele almaları sonucu, eğitim sistemlerinin karmaşıklığının artması,
- c) İşlemleri daha etkili kılmak için tahsis edilen kaynakların yarattığı baskının, hükümetler üzerinde mali baskılar yaratması,
- d) Eğitim örgütlerinin üzerlerindeki baskıyı karşılamada niceliksel veriyi kontrol etme isteği,
- e) Çok miktardaki veriyi işlemek için düşük maliyetli teknolojinin bulunması.

Eğitim sistemlerinde üst düzey yöneticiler kademeli olarak alt birimlerinden düzenli olarak bilgi toplamak durumundadırlar. Bu da yerinden yönetime geçişle birlikte lojistik desteğe duyulan ihtiyacı okulların daha karmaşık hale gelmesi ile birlikte BS ve bilgi

üzerine daha fazla sorumluluk yüklemiştir. Bu nedenle en üst düzeyden aşağıya indikçe yöneticilerin ihtiyaç duydukları bilginin işlevi ve ölçeği konusunda açık olmaları gerekmektedir (Doğu, 2012).

EYBS'de bilginin kullanıcıları; öğrenci, öğrencinin devam ettiği okul ve okulun kazandırdıkları hakkında bilgi sahibi olmak isteyen veliler; kişisel bilgilerine, öğrenci bilgilerine ve mesleği ile ilgili işlemlerini hızlı bir şekilde yapmak isteyen öğretmenler; eğitim-öğretimin niteliğini arttıracak hizmetleri uzatmadan gerçekleştirmek isteyen, öğrenci, okul ve öğretmen bilgilerini düzenli raporlayabilen okul yöneticileri, bölgesel ve il bazında istatistiklere kolay ulaşmak isteyen, okul bazında ihtiyaçları öğrenmek için zaman kaybetmek istemeyen üst düzey yöneticilerdir. EYBS kullanıcıları sadece yukarıda sayılanlarla sınırlı değildir. STK'lar, eğitim-öğretim ile ilgili diğer kamu kurumları ve müfettişler de bu kullanıcılar arasında sayılabilmektedir. Bu da bir eğitim yönetimi bilgi sisteminin, hizmeti veren ve alanlar da dâhil olmak üzere birçok paydaşın katılımını gerektirdiğinin göstergesidir (Biehl, 2007).

Eğitim sürecinde yaşanan gelişmeler, eskiye oranla daha fazla paydaşın (ebeveynler, işverenler, dernekler, siyasi partiler vb.) bu sürece katılımını, daha fazla şeffaflık ve hesap verilebilirliğini, bilginin sürekli ve tutarlı bir şekilde dağılımını ve eğitim kuruluşlarının daha iyi ve etkili yönetilmesini gerekli kılmaktadır (Haddad, 2001). Bu nedenle eğitim örgütlerinde yönetim bilgi sistemlerinin kullanımı giderek artmakta; okullar ve eğitim ile ilgili üst sistemler değişik amaçlarla yönetim bilgi sistemlerini kullanmaktadırlar (Gurr, 1997).

### **3.1.1. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nin Tanımı**

EYBS'ni, yönetim bilgi sisteminin eğitim yönetimine uygulanması olarak özetleyebiliriz. EYBS; eğitim örgütlerinin işlevlerini yerine getirebilmesi için gereken her türlü bilginin depolanmasını, bilgiye yeniden erişilmesini, işlenmesini, iletilmesini sağlayan ve işlenmiş verileri ilgili yönetim düzeylerine sunarak yönetim süreçlerini destekleyen, bilgi teknolojilerine dayalı örgütsel bilgi sistemi olarak tanımlanabilir (Çınar, 1997).

Benzer bir şekilde Wako (2003) EYBS'ni, birbiriyle ilgili, güvenilir, açık ve güncel tümleşik bir takım veriyi ve bilgiyi (information) eğitimcilere, karar vericilere, planlayıcılara ve yöneticilere; bir örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmak, sorumluluklarını yerine getirmesini sağlamak amacıyla toplayan, birleştiren, işleyen, sürdüren ve yayımlayan bir sistem olarak tanımlamaktadır.

EYBS çabuk okunabilen, işlenebilen, analiz edilebilen, yayımlama ve kullanma için hazır hale getirilebilen büyük bilgi ve veri kütlelerini yönetmek için kurulmuş sistemlerdir (Villanueva, 2003).

Evans'a (1970) göre de EYBS, eğitim yöneticilerine karar vermelerini kolaylaştırmak üzere değişik düzey, yer ve zamanlarda bilgi sağlamak için kurulan ve iletişim kanalları, bilgi kaynakları, bilgisayarlı depolama araçları ve işlem rutinlerini içeren ağ sistemleridir.

Günümüzde çeşitli ülkelerde uygulamalarını gördüğümüz eğitim yönetimi bilgi sistemleri genellikle öğrenci bilgileri (kayıt, yaş, sınıf tekrarı vb.), öğretmen bilgileri (kıdem, görev yeri vb.) ve okul envanteri bilgileri (yer, sınıf sayısı, donanım vb.) ile ilgili verileri içermektedir (Crouch, Enache ve Supank, 2001).

EYBS ile ilgili tanımlardan yola çıkarak, EYBS'ni eğitim yönetimi ve planlanması amacıyla her türlü bilgiyi toplayan, depolayan, analiz eden ve raporlayan; girdileri işleminden geçirerek çıktılar elde eden ve dönütler alan, belirli bir amaca ulaşmak için iç içe geçmiş parçaların bütünü olarak tanımlanabilir.

Aynı zamanda EYBS bilginin oluşturulması ve talep edilmesi sırasında veri ve bilgi kullanımını destekleyen, bilgi sistemlerinin gelişimi için uygun çevrenin (örgütsel bağlılık) oluşmasını sağlayan bir örgüt kültürü olarak da kabul edilmektedir (Hua ve Herstein, 2003).

### **3.1.2. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nin Amacı**

EYBS her kademedeki görev yapan yöneticiler, öğretmenler, veliler, öğrenciler, müfettişler ve diğer paydaşlar olmak üzere çok geniş bir kitleye hizmet etmektedir ve

EYBS'nin temel amacı eğitim faaliyetlerinin yönetimi ile ilgili bilgileri birleştirmek (Villanueva, 2003) ve kullanıcılara bu bilgileri anlaşılır ve kullanılabilir şekilde ulaştırabilmektir.

EYBS'nin temel amaçları şu şekilde sıralayabiliriz;

- a) Eğitim hizmetlerinin planlanması ve yönetilmesi için zamanında ve doğru bilgiye dayanan bir temel sağlamak,
- b) Veri toplama ve bu verileri değerlendirme için bir dizi gösterge oluşturmak
- c) Eğitimsel verilerin toplanması, işlenmesi ve değerlendirilmesi için ulusal bir sistem kurmak veya böyle bir sisteme katkıda bulunmaktır (IIEP, 2006).

Villanueva (2003) ise EYBS'nin genel amaçları aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

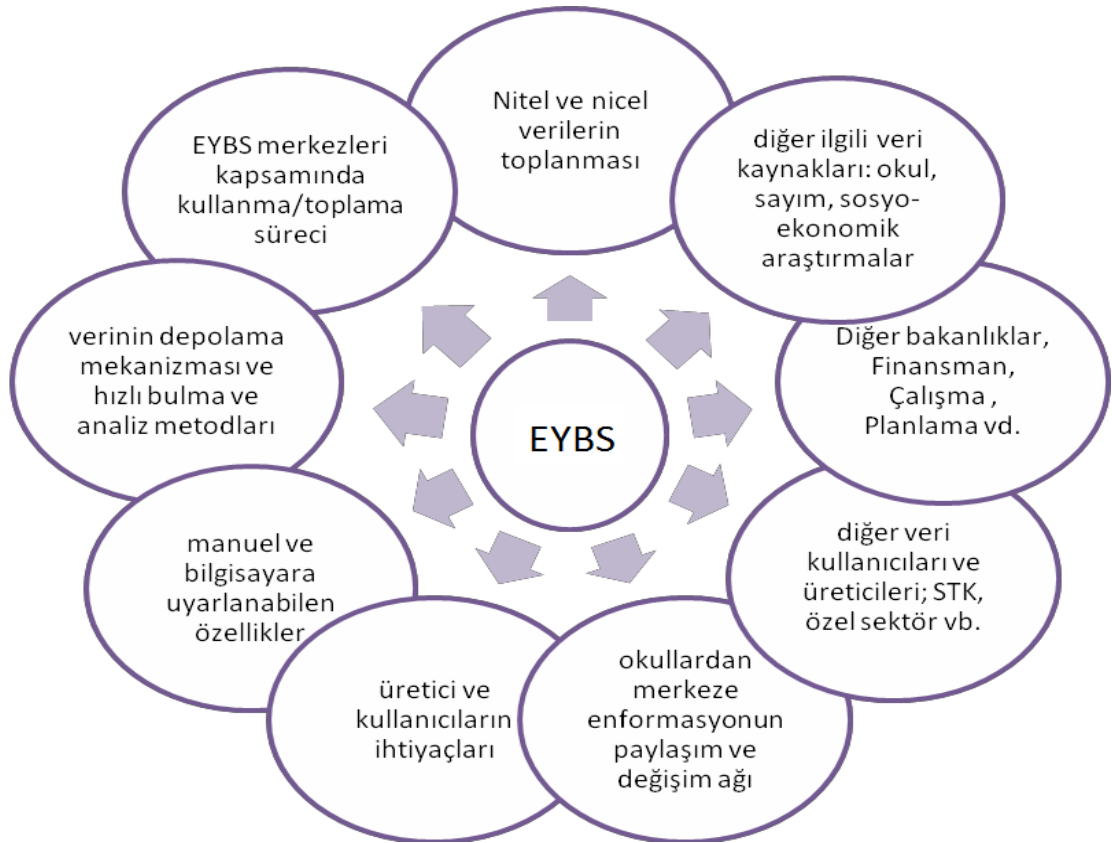
- a) Eğitim yönetimi verilerinin işlenmesi, depolanması, analiz edilmesi ve temin edilmesi yeterliliğinin geliştirilmesi sağlanarak eğitim planlayıcılarına ve danışmanlarına güvenilir ve güncel veri sağlanması,
- b) Eğitim yönetimi bilgisinin edinimi, işlenmesi, depolanması, aktarımı, analizi, yayımlanması ve kullanımındaki birbirinden bağımsız çalışmaların koordine edilerek geliştirilmesi,
- c) Çeşitli kurumlar ve bireyler tarafından daha etkili eğitim planlaması, uygulaması ve yönetimi için her seviyede birbiriyle ilişkili bilginin kullanımının kolaylaştırılması,
- d) Bilgi boşluğunu doldurmanın yanı sıra tekrarları azaltıp ve ortadan kaldırarak; bilgi akışını karar verme süreci için kolaylaştırması,
- e) Eğitim sisteminin gelişimi için politik diyaloglar ve senaryolara bilgi sağlanmasıdır.

Yukarıda sayılan amaçları gerçekleştiren EYBS'nin kullanıcıları olan yöneticilerin sahip oldukları güncel ve net bilgi ile karar verme, planlama, proje geliştirme ve diğer yönetim faaliyetlerini daha etkin bir şekilde yerine getirmesinde yarar sağlayacağı düşünülmektedir (Villanueva, 2003).

### 3.1.3. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nin Özellikleri

Eğitim ile ilgili her türlü bilgiyi kullanıcılarına ulaştırma görevi olan EYBS'nin özellikleri; entegrasyon (bütünleşme), kurumsal çerçeve, merkezler ve uzmanlaşma, bilgi akışı, olarak sayılabilmektedir (Villanueva, 2003).

EYBS'nin özellikler sekiz temel boyutta Şekil 3.1'de gösterilmektedir.

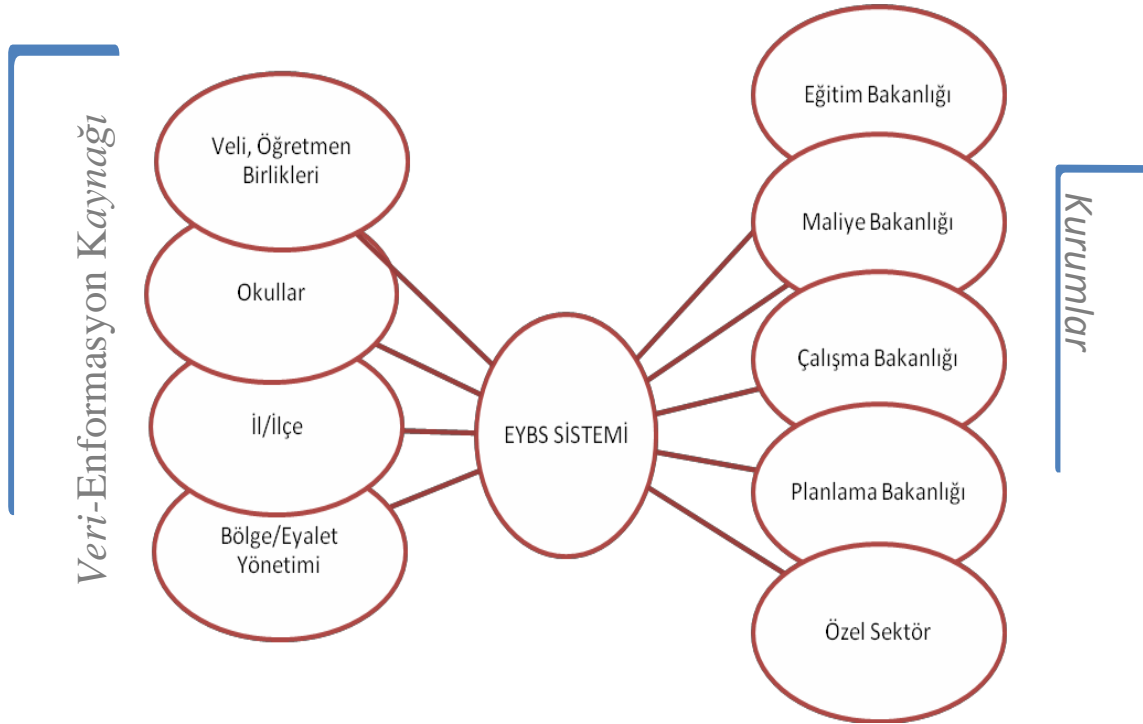


Şekil 3.1 EYBS'nin Entegrasyon Boyutları (Villanueva, 2003)

Şekil 3.1'de görüldüğü gibi EYBS'nin entegrasyon boyutları üretici ve kullanıcıların ihtiyaçları, veri, bilgi ile baş edebilmek, verinin depolanması, veri analizi, verinin geri kazanımı, manüel ya da bilgisayara uyarlanabilir yöntemler ve EYBS merkezleri ağıdır.

Kurumsal çerçeve: Ağ yapısı EYBS'in gerekli bir parçasıdır. Çünkü EYBS ağı eğitim bilgilerin toplanması, işlenmesi, depolanması, analiz edilmesi, yayımlanması ve

kullanılmasında yer alan bütün kurumlar ve bireylerin arasında bağlantı ihtiyacından dolayı kurulmuştur. EYBS'nin bilgi kaynakları ve EYBS'den bilgi alan kurumlar Şekil 3.2'de gösterilmektedir.



Şekil 3.2 EYBS'den Bilgi Alan Kurumlar ve Bilgi Kaynakları (Villanueva, 2003)

Şekil 3.2'de görüldüğü gibi bir EYBS'nin bilgi kaynağı veliler, öğretmenler, okullar, yerel ya da bölgesel yönetimlerdir. Sayılan kaynaklar yoluyla toplanan bilgiler ise Bakanlıklar (Eğitim, Maliye, Çalışma, Planlama) ve özel sektörler tarafından kullanılmaktadır. Eğitim Bakanlıkları ve diğer bakanlıklar EYBS kurmak için birlikte hareket edebilmelidirler. Birleştirilmiş EYBS'nin doğası gereği eğitim sisteminin içinde özel sektör, STK gibi kurumlarla bağlantıları da göz ardı etmemek gerekmektedir (Villanueva, 2003).

Merkezler ve uzmanlaşma, EYBS ulusal, bölgesel ve yerel seviyelerdeki EYBS merkezlerinden oluşmaktadır ve birçok EYBS merkezleri bir ülkenin Eğitim Bakanlığı altındaki eğitim sisteminin ayrılmaz bir parçası olarak eğitim-öğretime dâhil olan diğer

kurum ve sektörleri de içermektedir. Her bir paydaş çeşitli alanlarda eğitim-öğretim faaliyetleriyle ilgili veri toplama, bu verileri depolama ve yeniden kullanım için işleme ve kontrol etme, dikkat çeken verileri ayıklama, enformasyonu yayımlama ve karar verme sürecinde temel olarak yorumlama ve kullanma olmak üzere çeşitli bilgi faaliyetlerini gerçekleştirmektedirler (Villanueva, 2003).

Bilgi akışı: EYBS ağı için bilginin akışı çok önemlidir. İyi yapılandırılmış bir EYBS’nde bilgi akışı merkezler ve diğer ilgili kurumlar arasında karşılıklı şekilde olmak durumundadır. Bilgi ürünlerini en fazla sayıda kullanıcıya ulaştırabilmek için olabildiğince çok çıkış noktasına veri sağlanmalıdır. Veri toplanması ve depolanması için modernize edilmiş standart formlar, araçlar ve yöntemler kullanılarak geniş alanlarda uygulanabilir (Villanueva, 2003). Bir EYBS’nin bilgi akış şeması Şekil 3.3’te gösterilmiştir.



Şekil 3.3 EYBS Bilgi Akış Şeması (Villanueva, 2003)

Şekil 3.3'den de anlaşılacağı gibi bir EYBS'de bilginin çok yönlü akması önemlidir. Alt ve üst birimler arasında olduğu kadar farklı örgütlerdeki birimlerle de bilgi alış verişinin yapılması bilginin kullanılabilirliğinin ve etkililiğini çoğaltmaktadır.

### **3.1.4. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nin Örgütsel İşlevi**

Bugün değişimin en belirleyici özelliği onun hızıdır. Çevrenin dinamik olması, yöneticilerin daha hızlı karar vermelerini gerektirmektedir (Çınar, 1997). Zamanında ve güvenilir verinin oluşturulması, EYBS büroları arasındaki veri paylaşımı, karar politikaları için veri ve enformasyonun etkili kullanımı olmak üzere EYBS'nin 3 kilit ölçütü bulunmaktadır (Hua, 2003; Akt. Villanueva, 2003).

Bu nedenle etkili EYBS oluşturmak için güncel ve güvenilir veri ve enformasyonun birimler arasında bütünleşmesi ve paylaşımı ile eğitim ile ilgili karar alma noktasında veri ve enformasyonun etkili kullanımı büyük önem taşımaktadır (Hua ve Herstein, 2003).

### **3.1.5. Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri'nde Teknolojinin Etkisi**

EYBS sadece okullarda kişileri, modelleri, yöntemleri, prosedürleri, süreçleri, kuralları ve düzenlemeleri takip etmek amacıyla istatistik toplamak anlamına gelmemektedir; aynı zamanda yeni geliştirilen bilişim teknolojisi ile eğitim liderlerine, planlamacılarına, karar vericilere ve yöneticilere amaçlar oluşturmak ve bu amaçlara ulaşmak için görevlerini en iyi şekilde yerine getirmelerini sağlayacak anlaşılır, bütünleştirilmiş, geçerli, güvenilir, anlaşılır ve güncel veriyi sağlamakla ilişkilidir (Bhatti ve Adnan, 2010).

Bilgisayarların, büyük hacimlere ulaşan verileri işleme ve yönetmede sağladığı başarı, yöneticiye çevrede var olan ve olması beklenen fırsat ve tehlikeleri zamanında görebilme ve değerlendirebilme olanağı da tanır (Bensghir, 1993). Bilgi teknolojileri,



eğitim yönetiminin her alanında yönetim süreçlerinde yardımcı olarak eğitim yöneticisinin örgütsel kaynakları etkili ve verimli yönetmesini sağlar (ınar, 1997).

## **3.2. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE EğİTİM YÖNETİMİ BİLGİ SİSTEMLERİ**

Gelişmiş ya da gelişmekte olan pek çok ülkede eğitim bakanlıkları kendi EYBS'ni kurmuş bulunmaktadır. Araştırma sonuçları bu ülkelerde eğitim yönetimi süreçlerinde büyük hız ve kapasite artışı sağlandığını göstermektedir (Doğu, 2012).

Tüm Avrupa lkelerinin eğitim sistemleri ile ilgili kapsamlı verileri içeren EURYDICE portalının ve buna bağlı EURYBASE veri tabanının yönetim bilgi sistemlerine olan ihtiyaı karşıladığı ve bu nedenle de ye ülkelerin bu sistemlere az ilgi gösterdiği dşnlmektedir (Doğu, 2012).

Her lke ne kadar sınırlı ve gelişmemiş de olsa EYBS olarak işlev gören bir sisteme sahiptir. Gelişmemiş lkelerde EYBS daha çok maneldir ve yıllık istatistikî raporlar genel ulusal tüketim göstergeleri içindir (Villanueva, 2003).

### **3.2.1. Türkiye’de Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri**

Dünyanın en geniş iletişim ağı olan internet, devletlerin tüm kademelerinde e-devlet, e-dönüşüm gibi kavramları ortaya çıkarmıştır. Diğer ülkelerdeki e-devlet çalışmalarına paralel olarak, Türkiye’de de tüm kurum ve kuruluşların hizmetlerini internet ortamına geçirmesini yani e-dönüşümünü düzenleyen e-Dönüşüm Türkiye Projesi yrtlmektedir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi’nin başlıca hedefi; daha kaliteli ve hızlı kamu hizmeti sunabilmek amacıyla; katılımcı, şeffaf, etkin ve basit iş süreçlerine sahip olmayı ilke edinmiş bir devlet yapısı oluşturacak koşulların hazırlanmasıdır. (DPT, 2005).

Gelişen ve değişen şartlara ayak uydurabilme, iş ve işlemleri hızlı ve daha ekonomik yollarla gerçekleştirebilme ve şeffaflığı sağlayabilme adına kamu kurumlarında e-devlet çalışmaları başlamıştır (MERNİS (Merkezi Nüfus İdare Sistemi), e-DEVLET, ...).

Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) tarafından e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında MEB'e bağlı birimlerde birçok iş ve işlemler intranet yoluyla yürütülmektedir. 1987 yılında Millî Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Yönetim Bilişim Sistemi, (MEBSİS) projesini yürütmeye başlamıştır (T.C. Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu (DDK), 2004). 1992 yılında da Dünya Bankasının da desteği (Proje no: MOE/NEDP/IBRD/3192/05) ile Millî Eğitimi Geliştirme Projesi (MEGP) çerçevesinde kurulan yeni alt sistemlerle bütünleşmiş bir bilgi sistemi oluşturulması amaçlanmıştır (Doğu, 2012).

MEB'nin örgüt yapısı ve görevleri, 3797 Sayılı Milli Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun (1992) ile düzenlenmiştir. Bu Kanuna göre, MEB'nin örgüt yapısı; Merkez Örgütü, Taşra Örgütü, Yurtdışı Örgütü ve Bağlı Kuruluşlar olmak üzere dört ana bölümden oluşmaktadır ve eğitimin yönetiminde merkez yönetim güçlüdür (MEB, 2010). Eğitim politikalarının ve personel ihtiyacının belirlenmesi, yatırım planlarının oluşturulması, bütçelerin hazırlanması, yeni kurumların açılması gibi önemli konulara merkezden karar verilmektedir (Bayrakçı, 2007).

MEB 2010-2011 eğitim öğretim yılı verilerine göre 743.564 öğretmeni, 16.845.528 öğrencisi ve 69.684 eğitim kurumu ile çok büyük bir teşkilattır. (Türkiye İstatistik Kurumu TÜİK, 2011). Böyle büyük bir camianın hizmetlerinde, bilgi teknolojilerinden yararlanılarak daha etkin, ekonomik, hızlı, doğru ve zamanında verilmesi önem arz etmektedir. Bir sonraki yıl okula başlayacak öğrenci sayısını tahmin etmek, gelecek yıl içinde emekli olabilecek öğretmen sayısını belirlemek, okul ve öğretmen ihtiyaçlarını belirleyerek; Türkiye genelinde homojen bir eğitim yapısı oluşturmak, öğrenci dağılım ve başarı grafiklerini oluşturmak gibi işlemler ancak bu bilgilerin sağlıklı bir şekilde toplanarak çözümlenmesiyle mümkündür (İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetim Bilgi Sistemi (İLSİS), 2005a).

Bakanlık, 1987 yılında Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi (MEBSİS-MEBSİS) olarak adlandırdığı bir bilgi sistemi kurmuş ve sisteme personel bilgilerini yüklemiştir (PERSİS-Personel Sistemi). 1992 yılında ise Dünya Bankasının desteğinde yürütülen, sistemin yeni kurulacak alt sistemlerle geliştirilmesi ve giderek bütünleşmiş bir bilgi sistemine dönüştürülmesi için çalışmalar başlatılmıştır (T.C. Cumhurbaşkanlığı DDK,

2004). 1987 yılından buyana MEBBİS'e (MEBSİS) bağılı olarak bazı alt sistemler ve bu sistemlerinde modülleri oluşturulmuştur. Bunlar MEBBİS, Personel İşlemleri, Halk Eğitim, Açık Öğretim Kurumları, e-Okul: e-Okul Kullanıcı Girişi, Veli Bilgilendirme Sistemi (VBS), e-YURT, e-MEZUN, e-TAŞINIR'dır (Doğu, 2012).

### 3.2.1.1. Milli Eğitimde Kullanılan E-Devlet Uygulamaları

Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde okullarda, öğretmenler ve öğrencilerin internete ve çoklu ortam kaynaklarına uygun düzeyde erişiminin sağlanmasına; bilgi işlem teknolojilerinin kullanımının teşvik edilmesine; internet üzerinden destek hizmetlerinin, eğitim ile ilgili kaynakların ve e-öğrenim platformlarının sağlanmasına yönelik bir "Eğitim Portalı" kurulması amaçlanmaktadır. E-öğrenim girişimi olarak da adlandırılan bu proje ile öğretmen ve öğrencinin ortak bir sistemde karşılıklı olarak eğitim kalitesini arttırmak hedeflenmektedir.

MEB ile Türk Telekom arasında yapılan protokol çerçevesinde ülkedeki tüm ilk ve orta dereceli okullara ADSL bağlantısı sağlanması hususunda anlaşmaya varılmıştır. Protokol kapsamında birçok farklı proje uygulanmaya başlamıştır. Bunlar arasında bütün okullarda internet bağlantısının sağlanması, bilgisayar sayılarının artırılması, eğitim portalının oluşturulup geliştirilmesi (VİTAMİN), bilgi işlem teknolojilerinin müfredat içine alınıp öğretmenlerin de bunun için eğitilmesi, öğretmenler için bilgisayar kampanyaları yapılması olarak sayılabilir. Milli Eğitim Bakanlığı; Türk Telekom ile yaptığı projeler dışında da bazı projeleri uygulamaktadır. Bunlar arasında;

- a) e-Okul
- b) e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi (VBS)
- c) MEBBİS
- d) Kursiyer NET
- e) Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (KBS)
- f) Eğitim Bilişim Ağı (EBA)
- g) Kurum Net

#### a. e-Okul

Milli Eğitim Bakanlığı'nın MEBBİS projesi içinde geliştirilip öğrenciler, veliler, öğretmenler ve okul idarecilerinin kullanımında açılan ve internet üzerinden kullanılabilen öğrenci takip bilgi sistemidir.

Türkiye'deki okullarda tüm işlemler, yakın zamana kadar ya geleneksel yöntemlerle ya da satın alınan özel yazılımlar aracılığı gerçekleştirilmekteydi. Bu durum eşgüdüm, standartsızlık, uyum sorunları ve ekonomik masrafları beraberinde getiriyordu. Bu sakıncaları gidermek ve merkezi bir veri tabanı oluşturmak için, MEB, 2007 yılında e-Okul yazılımını kullanımına açmıştır. MEB'e bağlı tüm ilköğretim kurumları 2007, ortaöğretim kurumları ise 2008 yılından beri e-Okulu kullanmaktadır. Bir öğrencinin okula kaydından başlayıp, mezuniyetine kadar olan tüm süreci içerir (Bağlıbel, 2010).

Okul öncesi ve ilköğretim kurumlarının bütün iş-işlemlerinin elektronik ortamda yapılmasını hedefleyen bu projeye; öğrencilerin kimlik, adres, veli, not, puan, devam-devamsızlık, okuduğu kitap, haftalık ders programı, öğretmen, davranış puanları, duyuru, alınan belge gibi bütün bilgilerin fonksiyonel, anlık ve gerçek veriler olarak oluşması temin edilmiştir.

Web tabanlı bir okul yönetimi yazılımı olan e-Okul ile okul yöneticileri tüm öğrenci işlemlerini (kayıt, nakil, devam takibi, karne, veli bilgilendirme), ders ve sınav işlemlerini (ders programı, sınav takvimi, not girişi vs.) ve personel işlemleri gibi günlük işlerini oldukça internet aracılığıyla, rahat ve güvenli bir şekilde yapabilmektedir. e-Okul ayrıca, girilen bilgileri raporlaştırarak, okul müdürlerine, üst düzeydeki eğitim yöneticilerine (il-ilçe müdürlükleri ve bakanlık birimleri) ve karar-vericilere güncel bilgi sağlamaktadır. Böylece geleceğe yönelik daha sağlıklı şekilde planlamalar yapılabilecek, kararlar alınabilecektir.

e-Okul yazılımının etkin ve verimli kullanılması, kullanıcılar tarafından kabul edilmesi yaklaşık 700 bin personeli ve hizmet sunulan 15 milyon öğrencisi ile MEB için oldukça önemlidir. e-Okul ile şuanda ilk kurulduğu seviyeden çok daha ileri düzeydedir. Anlık veriler girilebilmekte, öğrenciye dair birçok belgeye ulaşılabilmektedir (Takdir, Teşekkür, Nüfus Kayıt Örneği, Geçmişe dair karneler ve notlar vs.).

#### b. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi (VBS)

Veli Bilgilendirme Sistemi Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen ve velilerin kullanımına sunulmuş olan elektronik veli bilgilendirme sistemidir.

e-Okul projesinin ortaöğretim kurumları tarafından kullanılmaya başlamasından üç ay kadar bir süre sonra Bakanlık, 25.01.2008 tarihinde “Veli Bilgilendirme Sistemi (VBS)” ni kullanıma açmıştır. Bu sistem ile velilere, öğrencilerinin ders notlarından, devamsızlık bilgilerinden, haftalık ders programlarından, aldıkları belgelerden, okudukları kitaplardan, davranış notlarından ve okulun duyurularından haberdar olma imkânı vermiştir.

e-Okul VBS sayesinde sisteme dâhil olan veliler öğrencilere ait bazı bilgilere anında erişebilmektedirler. Böylelikle velilerin sistemdeki bilgiler doğrultusunda öğrencinin durumunu takip etmesine imkân verilmektedir.

Büyük yatırımlar ve emek sonrasında hayata geçirilen e-Okul VBS'nin, velilerin büyük bir çoğunluğu tarafından biliniyor olması ve kullanım biçiminin sistemin oluşturulma biçimiyle çoğunlukla paralellik göstermesi olumlu bir durum ortaya koymaktadır. Bilgi girişinin yetkililer tarafından zamanında ve eksiksiz biçimde gerçekleştirilmesinin büyük önem arz ettiği e-Okul VBS'nin, velilerin öğrencileri ile ilgili bazı nicel bilgilere internet ortamında erişmesine imkân vermesiyle okul ve öğretmenlerin bu iş için ayırmak durumunda olduğu mevcut iş yükünün azalmasına katkı sağladığı ifade edilebilir. Fakat yüz yüze iletişime duyulan ihtiyacın azalmasının diğer yandan veli-öğretmen işbirliğine yönelik olumsuz etkilerinin olduğu da göz ardı edilmemelidir. Bu bakımdan aileyi fiziksel olarak okul ortamına çekecek stratejilerin oluşturulması önemsenmelidir. Diğer yandan öğrenci ile ilgili bazı bilgilerin sunulması, onların öğrenim hayatının önemli bir ayağını oluşturan okul dışı kaynakların ve etkilerin sağlıklı yönetimi bağlamında velilere önemli bilgiler sunduğu ifade edilebilir. Ancak diğer yandan bu bilgilerin gerekli yönlendirmeler olmadan veliler tarafından elde edilmesinin sakıncalarının olabileceği ortaya çıkmıştır. Bu durum sistemin öğrenci gelişimini destekleyen büyük etkiye sahip olmasının yanında ters etkiye de sahip olabileceğini göstermektedir. Dolayısıyla sistemde sunulan bilgilerden velilerin nasıl

yararlanabilecekleri ile ilgili bilinçlendirme çalışmalarının artırılmasının gerekli olduğu ortaya çıkmıştır. Bu konuyla ilgili olarak sistem içerisinde etkileşimli alanlar oluşturulabileceği gibi veli toplantıları da bilinçlendirme çalışmaları için bir fırsat olarak görülmelidir (Demirli, 2011).

#### c. Mebbis

Birçok kamu kurumu e-Dönüşüm kapsamında çok sayıda proje geliştirmiştir. Bu kapsamda, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) merkez ve taşra örgütleri ile tüm eğitim kurumlarını bir dizi bilgi-iletişim sistemi aracılığıyla birbirine bağlayan bir çatı projesi olan MEBBİS (Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri) projesini hayata geçirmiştir.

Okullarda bilgisayar ve iletişim sistemlerinin yaygınlaşması, eğitimin her alanında pek çok yeniliğin önünü açmıştır. Eğitim yöneticileri ve planlayıcıları, gerek yerel gerekse ulusal ölçekte geleceğe yönelik plan yapmak ve karar vermek için güncel bilgilere ihtiyaç duymaktadırlar. Bu noktada devreye Yönetim Bilişim Sistemleri girmektedir. e-Okul yazılımı da MEBBİS projesi kapsamında hayata geçirilen, her seviyedeki eğitim yöneticilerine (okul müdürü, il ve ilçe müdürlükleri ve MEB) doğru ve hızlı bilgi sunan web tabanlı bir yönetim bilişim sistemidir (Bağlıbel, 2010).

MEBBİS birçok modülden oluşmaktadır. Bunların içinde sekiz ana bölüm bulunmaktadır. Bunlar: MEBBİS, Personel İşlemleri, e-Okul, e-Akademi, Halk Eğitim, Açık Öğretim Kurumları, e-Yurt ve e-Katılım Modülüdür. Bu ana modüllerin içinde onlarca alt modül bulunmaktadır. Bu sistem üzerinden milli eğitim bakanlığı bünyesinde çalışan birçok personel, öğrenci, eğitimci yararlanmaktadır. Sistemin kolaylığı ise şu: Milli Eğitim Bakanlığı birden çok alanda hizmet veriyor, dolayısıyla teknolojiyi kullanarak hizmet vermesi için de birden çok platforma ihtiyaç duyulmaktadır. Tek platform altında toplanan ve kategorize edilmiş bir sistem her çeşit MEB kullanıcısının işine yarar türden. Öğretmenler ve öğrenciler kendi sistemlerine de internet üzerinden bu modüller aracılığıyla giriş yapabilmektedir.

#### d. Kursiyer.Net

Kursiyer.Net, kullanıcıların, zaman ve mekândan bağımsız olarak, internet üzerinden görsel ve işitsel bilgisayar eğitimi alabilecekleri uzaktan eğitim (e-learning) modelidir.

Şu anda sistem üzerinde, yüksek ses ve görüntü kalitesi ile hazırlanmış; Word 2003–2007, Excel 2003–2007, PowerPoint 2003–2007, Access 2003–2007, Adobe Photoshop, Adobe Soundbooth, Swish Max, 3D Max, QuarkXPress başlıklarında dersler bulunmaktadır. Sistemin hedef ders sayısı 5.000 olup, eklenmesi planlanan ders başlıkları bulunmaktadır.

Kişilerin, yalnızca internet bağlantısına sahip olması, Kursiyer.Net Projesi'nden faydalanabilmeleri ve eğitimlere dâhil olmaları için yeterlidir. Bu bağlamda; ülkemizdeki tüm okul ve öğrencilerimizin projeden rahatlıkla yararlanması mümkündür.

Proje Fatih Projesi'nin uzaktan eğitim ayağı adına Ankara İl Milli Eğitim Müdürlüğü bünyesinde hazırlanarak, Kursiyer.Net Projesi ile öğrenci, öğretmen ve velilere bilişim teknolojileri altyapısını en etkin biçimde kullanmaları için imkân sağlanması hedeflenmektedir. Proje önemli bir sosyal sorumluluğu da yerine getirmektedir. İşitme engeli bulunan, öğrenme güçlüğü çeken veya herhangi bir fiziksel engelinden dolayı kurslara katılmayan kişiler uzaktan eğitim metodu ile eğitilecek ve iş bulma imkânları arttırılacaktır. Ayrıca taşrada yaşayan ve söz konusu eğitimlere ulaşma imkânı bulunmayan kişilerin de bu proje aracılığıyla eğitim almaları hedeflenmektedir.

#### e. Kamu Hesapları Bilgi Sistemi (KBS)

Devletin temel görevlerinin başında bulunan kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için yeterli ve sürekli gelir kaynaklarına ihtiyaç duyulması ve kaynakların etkin, etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde kullanılması zorunluluğu, bilgiye hızlı bir şekilde ulaşmayı zorunlu kılmaktadır. Bu anlayış doğrultusunda bilgi teknolojileri kullanılarak Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi (KBS) projesi çalışmalarına başlanmıştır.

Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi (KBS) projesi ile harcama ve muhasebe birimlerinin mali işlemlerini bir otomasyon sistemi içinde toplamak suretiyle harcamayı tahakkuk ettiren harcama birimleri ile ödemeyi gerçekleştiren muhasebe birimleri arasında güvenli, hızlı ve elektronik ortamda bilgi akışının sağlanmasını hedefleyen ve say2000i sisteminin fonksiyonları ile birlikte Kamu Mali Yönetimine katkı sağlayacak birçok farklı uygulama da geliştirilmiştir.

KBS sayesinde, harcama birimleri ile muhasebe birimleri arasındaki veri transferinde kâğıt kullanımını en aza indirilecek, harcama sürecinde kullanılan ve elektronik ortama taşınması, takip edilmesi ve denetime elverişli şekilde muhafazası mümkün olan belgelere ilişkin uygulama birliği sağlanacak, harcama sürecinin bütçe aşamasından başlayarak ödenek, tahakkuk, harcama, muhasebe, raporlama ve kesin hesaba kadar olan tüm aşamaları izlenerek, yönetilebilir, iç kontrol ile elektronik denetime elverişli, hızlı ve güvenli bir ortamda işleyen bir yapı kurulabilecektir.

KBS alt sistemleri olarak geliştirilen uygulamalar, yaklaşık 60.000 harcama biriminde değişik rollerde yaklaşık 200.000 kişi tarafından kullanılmaktadır. Ayrıca, Genel Bütçeli İdarelerde çalışan yaklaşık 1,8 Milyon memurun maaş hesaplama, bordro ve ödeme emirleri belgesinin otomatik oluşturulması, oluşturulan bordronun ödeme emri ekine bağlanmadan e-Denetim kapsamında Sayıştay Başkanlığı Bilgi İşlem Merkezine elektronik ortamda aktarılması işlemleri gerçekleştirilmekte olup, memurlar Kamu Elektronik Bordro Sistemi kısa adı ile e-Bordro Sistemi üzerinden her ay maaş bordrolarını alabilmektedirler.

#### f. Eğitim Bilişim Ağı (EBA)

Eğitimin geleceğe açılan kapısı olan Eğitim Bilişim Ağı, Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülen çevrimiçi bir sosyal eğitim platformudur.

Bu platformun amacı; okulda, evde, kısacası ihtiyaç duyulan her yerde bilgi teknolojileri araçlarını kullanarak etkili materyal kullanımını destekleyip teknolojinin eğitime entegrasyonunu sağlamaktır. EBA, sınıf seviyelerine uygun, güvenilir ve doğru e-içerikler sunmak için oluşturulup geliştirilmeye devam etmektedir.

MEB ve içeriklerini paylaşmaya gönüllü eğitim firmaları tarafından hazırlanan pek çok dijital kaynak EBA'da yayınlanırken öğretmen ve öğrenciler de ürettikleri içerikleri sunma imkânı bulabileceklerdir. Böylece bir kaynak havuzu oluşturulmuş ve öğrenmeye hevesli herkesin kullanımına sunulmuş olacaktır. Bu da eğitimin kapılarını bütün insanlara açıp dört duvar dışında da gerçekleştirilmesine zemin sağlayacaktır. Yani eğitim hayatın ayrılmaz bir parçası olacaktır. Öğrencilerin ezberci zihniyetten



kurtularak kendi başına karar verebilen ve kendi kendine öğrenebilen bireyler olmasını sağlayacaktır. Ayrıca öğrenciler EBA çatısında buluşunca Türkiye'nin her bir köşesindeki akranlarıyla iş birliği yapmış ve ekip çalışmasını öğrenmiş olacaktır. Öğretmen merkezli eğitimden sıyrılıp öğrenci merkezli eğitimin hayata geçirilmesi daha da kolaylaşacaktır. Bu da ezberci zihniyetten uzak, iyi hazırlanmış kaynakları süzüp araştıran, yorumlayan ve bilgiden bilgi üretebilen bireylerin yetiştiği bir ülkenin temellerinin atılmasına yardımcı olacaktır.

Ayrıca veliler de çocuklarına verilen eğitimin niteliğini EBA üzerinden takip ederek görebilecek, eğitimin iyileşmesine ve kalitesine katkıda bulunabilecek ve böylece eğitimde eskisinden daha fazla rol almış olacaklardır.

Öğretmen ve öğrenciler başta olmak üzere eğitimin tüm paydaşları için tasarlanan EBA; farklı, zengin ve eğitici içerikler sunmak, bilişim kültürünü yaygınlaştırarak eğitimde kullanılmasını sağlamak, içerikle ilgili ihtiyaçlarınıza cevap vermek, sosyal ağ yapısıyla bilgi alışverişinde bulunmak, zengin ve gittikçe büyüyen arşiviyle derslere katkı sağlamak, bilgiyi öğrenirken aynı zamanda yeniden yapılandırabilmek ve bilgiden bilgi üretmek, farklı öğrenme stillerine (sözel, görsel, sayısal, sosyal, bireysel, işitsel öğrenme) sahip öğrencileri de kapsamak, bütün öğretmenleri ortak bir paydada buluşturarak eğitime el birliğiyle yön vermelerini sağlamak, teknolojiyi bir amaç olarak değil bir araç olarak kullanmak amacıyla tasarlanan sosyal bir eğitim platformudur.

#### g. Kurum Net

Bu proje ile merkezdeki ana kurumun ve bağlı kurumların, gerek ana kurum ile gerekse kendi aralarındaki evrak alış-verişinin ve günlük iletişiminin bilgisayar ortamında ve internet aracılığı ile yapılması amaçlanmıştır. Bu sayede iletişimin daha hızlı ve hatasız olarak yapılabilmesi mümkün olacaktır. "Faks Zinciri" veya "Telefon Zinciri" gibi yöntemlere gerek kalmayacaktır. Ayrıca kurumların elinde bulunan bilgisayarlar ve çevre birimleri daha aktif olarak kullanılacaktır.

Kurum NET şuanda sadece bazı Milli Eğitim Müdürlükleri tarafından kullanılmaktadır. Dijital ortamda evrak göndererek personele zaman kazandırmakta ve evrak akışının ve iletişimin hızlı olmasını sağlamaktadır. Fakat Kurum NET online

iletişim merkezi değil program olarak bilgisayar yüklenmekte ve kurum dışında erişim sağlanamamaktadır.

### **3.2.2. Dünyada Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri**

#### **3.2.2.1. ABD**

Florida: Florida Eyalet yönetmelikleri, her okul bölgesini ve Florida Eğitim Departmanını kapsamlı bir yönetimi bilgi sistemini geliştirmek ve uygulamak için zorunlu tutmaktadır. Oluşturulması öngörülen bu sistem eyalet eğitim sisteminin bütün seviyeleriyle bağlantılı ve uyumlu bileşenlerden oluşmak durumundadır (Rule 6A-1.0014). EYBS 1987 yılından bu yana Florida eyaletinde uygulanmaktadır. Bu eyalette kullanılan EYBS öğrenci, öğretmen ve okulların mali konularıyla ilgili içeriklere sahiptir.

İşgücü Gelişimi Bilgi Sistemi [Workforce Development Information System (WDIS)] Veritabanı bölge okulları tarafından Florida'da kullanılan diğer bir EYBS örneğidir ve yetişkin eğitimi ile ortaöğretim sonrası mesleki eğitim almakta olan öğrencileri verilerinin bulunduğu bir raporlama sistemidir. 7 tür raporlama şekli kullanılmaktadır. Her rapor şekli öğretmen ve öğrenci verilerini toplamak için belirli ve özel unsurlar içermektedir. Mesleki Ortaöğretim Eğitimi alan öğrenciler K-12 raporlama sistemine bildirilir. Aynı zamanda yetişkin eğitim programına veya ortaöğretim sonrası mesleki eğitim programına kayıt oldukları zaman İşgücü Gelişimi Bilgi Sistemi [Workforce Development Information System (WDIS)]'ne veri girişi yapılmaktadır. Bütün devlet okulları bütün ortaöğretim sonrası mesleki eğitim ve yetişkin genel eğitimi kayıt verilerini Eğitim Departmanı aracılığıyla Öğrenci Bilgi Veritabanına girmek zorundadırlar. (2010-11 District WDIS Data Base Handbook:6)

Ohio, Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemi Ohio ilk ve ortaöğretim eğitimi bilgilerini toplayan eyalet çapında bir sistemdir. Demografik yapı, devam, ders bilgileri, mali verilerle sınav sonuçlarını içeren bir sistemdir. 1989 yılında EYBS kullanılmaya başlanmış ve 1991 yılında EYBS uygulamaları eyalet çapına yayılmıştır. Personel, öğrenci, bölge, bina ve mali veriler EYBS yoluyla toplanır. Ohio'nun mali

izlenebilirliği (accountability) ve fonlama (funding) sistemlerinin veri kaynağı EYBS kayıtlarıdır. Buna ek olarak eyalet ihtiyaçlarının belirlenmesinde de bu verilerden yararlanılmaktadır. Ohio Eğitim Bilgisayar Ağı [Ohio Education Computer Network (OECN)] merkezi veri toplama aracıdır.

Ohio Eyalet Eğitim Departmanı EYBS'nin dört temel fonksiyonunu aşağıdaki Şekilde tanımlamaktadır.

- a) Eyalet ve birleşik devletler (federal) raporlama işlemi. Bölgesel ve federal raporlama iş ve işlemlerini okullar ve okul bölgeleri için kolaylaştırmak.
- b) Kaynak sağlama ve yatırımın dağılımı. EMİS eyalet fonunun dağılımı ve belirlenmesini sağlayacak bilgileri toplamak.
- c) Akademik izleme sistemi. Okulların ve öğrencilerin performans göstergelerini yayımlamak
- d) Bütün eyaleti ve ilçeleri kapsayan raporlar. EMIS yoluyla hedef kitlenin ihtiyaç duyacağı verileri toplamak, analiz etmek ve raporlamak (Handbook, 2008).

California zel Eğitim Yönetim Bilgi Sistemi [California Special Education Management Information System (CASEMIS)], bilgisayar temelli bilgi raporlama ve kurtarma (retrieval) sistemidir. Bu sistemin amacı, hem California Eğitim Departmanının hem de yerel eğitim kurumlarının kapasitesini, ğrenci ile ilgili geçerli ve güvenilir verileri zamanında toplama ve paylaşma açısından geliştirmektir. Sistem, yerel eğitim kurumlarına özel eğitim verilerinin yerel seviyede kazanımı için eyalet çapında standart sağlamayı amaçlamaktadır. Ayrıca zel eğitim programlarını sürekli izleme, eğitim programlarının etkililiğini değerlendirme, öğrencilerin gelecek ihtiyaçlarını belirleme, verilerin yayımlanması gibi özelliklere sahiptir (California Department Of Education: 1).

Virginia Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemi [Virginia Educational Information Management System (EIMS)]: Virginia Eğitim Bilgi Yönetim sistemi eyalet düzeyinde dezavantajlı öğrenciler için Geride Kalan ocuk Olmasın yasası [No Child Left Behind Act- NCLB (2001)] kapsamında 2003 yılından bu yana kullanılmaktadır. Raporlama, belgeleme gibi evrak işlerine harcanan zamanın (yılda 241.000 saat) ğrencilerin başarı

düzeylelerini aynı seviyeye taşımak, dezavantajlı olanları korumak ve kazanmak, öğrencileri doğru yönlendirebilmek amacıyla kullanılması gerektiğini düşünmektedir. Bu amaçla Virginia Eğitim Departmanı, Veri Güdümlü Karar Verme Sistemi (Data-Driven Decision Making (D3M) System) olarak da işleyen teknoloji temelli öğrenci ve okul veri yönetimi bilgi sisteminin kurulmasında öncülük etmiştir. Sistemin kurulmasından bu yana 6 milyon dolardan fazla harcama yapılan sistem öğrencinin akademik ve kişisel gelişimlerini de takip ederek öğrencinin mahremiyetini korumanın yanı sıra uzun soluklu takibini de sağlamaktadır (Virginia Eyaleti, 2005).

### 3.2.2.2. Avrupa

Tüm Avrupa ülkelerinin eğitim sistemleri ile ilgili kapsamlı verileri içeren EURYDICE portalının ve buna bağlı EURYBASE veri tabanının yönetim bilgi sistemlerine olan ihtiyacı karşıladığı ve bu nedenle de üye ülkelerin bu sistemlere az ilgi gösterdiği düşünülmektedir (Eurydice, 2001).

### 3.2.2.3. Diğer Ülkeler

Latin Amerika ve Karayipler: Dış kaynaklar ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen EYBS çalışmaları 1990'larda başlamıştır. 1990'ların sonunda EYBS'yi kuran Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve diğer kuruluşlar tarafından bölgesel ve bilgi ve becerilerin gelişimine daha çok önem göstermeye başlamışlardır. 1997 yılında Arjantin, Brezilya, Şili, Paraguay ve Uruguay'ın da içinde bulunduğu ülkeler ve Güney Amerika Ortak Pazarı [MERCOSUR (Mercado Común del Sul)], Latin Amerika ve Karayip Eğitim Bölgesel Ofisi [Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREAL)] ve Amerika'da Eğitimi Güçlendirme Ortaklığı [Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe/Partnership for Educational Revitalization in the Americas (PREAL)] arasında yapılan bir anlaşma ile bölgedeki diğer ülkelere performans izleme ve uygulamalarını kolaylaştırmak için eğitim göstergeleri belirlemişlerdir. 1997'de hazırlanan Karayip Eylem Planında (2000-2015) üye devletlerin her ülkede EYBS geliştirmesi için göstergeler oluşturulmuştur. Yapılan eğitim reformları ile veri ve bilgi ihtiyacı önem kazanmaya başlamıştır.

2000'de Karayip Bölgesel EYBS [Caribbean EMIS (CR EMIS)], Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu'nun [The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)] da desteği ile veri ve enformasyon sistemlerinin standart hale getirilmesi, eğitimde karar verme ve yönetimi destekleyecek güncel eğitim verilerine ulaşılabilmesi amacıyla ile kurulmuştur. Doğu Karayip Devletleri Teşkilatı [The Organisation of Eastern Caribbean States (OECS)] ülkeleri 2006-2008 yılında EYBS geliştirilmesi için planlar yapmaya başlamışlardır. İnternet kullanımının yaygınlaşması, BY araçlarının ulaşılabilirliği, veri ve YBS konusunda yaşanan değişimler bu süre zarfında meydana gelen önemli gelişmelerdir. Ancak internet bağlantı sorunları ve veri tabanlarına erişim sıkıntıları ile birlikte güvenlik sorunları da kendini göstermektedir (Cassidy, 2005).

Namibya: Namibya 1990'da bağımsızlığını kazanmadan önce ülkenin eğitimi özerk eğitim makamları tarafından yönetilmekteydi. Mevcut 10 kurumun 9'u etnik kökenli ikinci sınıf yönetimlerken, 1 tanesi merkezi yönetime bağlı bir birimdi. Bağımsızlığın kazanılmasının ardından okullar altı coğrafi bölgeye ayrılarak, bakanlık altında bölgesel eğitim ofislerine bağlanmışlardır. 1991 yılında Yıllık Eğitim Sayımı [Annual Education Count (AEC)] anketi geliştirildi. Bu anket geçerli bilgileri, gerekli veriyi tanımlamak ve veri tabanının yapısını geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır. AEC anketi her Ağustos ayının ilk Salı günü uygulanmaktadır (15th School Day Statistics). 1992 yılından bu yana bu çalışma devam etmektedir. Namibya'da EYBS bölümünde 5-6 uzman görev almaktadır. Toplanan verileri 2 memur ve 3 veri yazıcısı bilgisayarlara yüklemektedirler. 1994 yılın ortalarında EYBS veri tabanı güncellenip Bakanlığın ağına bağlanmış ve kapasitesi genişletilerek; kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamış, yılda iki istatistik toplama uygulaması yapma şansı tanınmış, özel istatistiksel bilgi için yapılan taleplere yanıt verilebilmiş ve istatistik ve diğer çıktılardan yararlanma şansı artmıştır (Doğu, 2012).

Güney Afrika: Ülkedeki STK'larla birlikte hükümet 1994 yılından itibaren okullarla ilgili verileri toparlamışlardır. 1997 yılından itibaren makul bir hata oranıyla Okul İhtiyaçları Kaydı/Kütüğü [School Register of Needs (SRN)] olarak bilinen geniş bir veri tabanına toplanmıştır. 1998 yılında maliye bakanlığı 1997 yılında oluşturulan veri

tabanını geliştirmiş ve bugünkü EMIS veri tabanının oluşturulması gerçekleşmiştir (Crouch, 2001). EYBS her eyalette/bölgede eğitim verilerinin toplanması ve depolanmasından sorumludur. EYBS okullar, yetişkin eğitimi, okul öncesi eğitimi ve diğeri eğitim-öğretim faaliyetlerini gerçekleştiren eğitim kurumları gibi eğitimle ilgili birçok bölümden veri toplamaktadır. Güncel veri her bölümden iki yılda bir kâğıt tabanlı (paper based) araştırmalar yoluyla toplanmaktadır. Yıl içinde cinsiyete, yaşa, sınıfa ve nüfusa göre verilerin sınıflandırılması için daha detaylı yıllık araştırmalar yürütölmektedir. EYBS şu anda kâğıt tabanlı araştırmalardan kurumsal-temelli yönetim sistemi yoluyla elektronik veri toplama yöntemlerine doğru geçme sürecindedir (<http://www.emisec.co.za/>).

Avustralya: Okul Eğitimi Yönetim Bilgi Sistemi [The School Education Management Information System (SEMIS)] projesi Avustralya Eğitim, İstihdam ve İş İlişkileri Departmanı [The Australian Department of Education, Employment and Workplace Relations (DEEWR)] tarafından 2006-2007 yılında başlatılmıştır. Yeni programları hızlı ve kolayca yapılandıran ve ihtiyacı karşılayan kapsamlı bir sistem geliştirmek önemli olmaktadır ve bu sistemin bu yeterliği sağladığı düşünölmektedir (Doğu, 2012).

Kamboçya: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı [United Nations Development Programme (UNDP)] kapsamında, 1995 yılında Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu'nun [The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)] mali desteği ile Eğitim, Gençlik ve Spor Bakanlığı [Ministry of Education and Youth and Sport (MoEYS)] “Kapasite Geliştirme Projesi [Capacity Building Project – (CBP)]” başlatılmıştır. Projenin bileşenlerinden birisi olan EYBS'nin (EMIS) kurulması doğrultusunda Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu [The United Nations Children's Fund (UNICEF)] tarafından bir EYBS ofisi kurulmuş ve donanımı sağlanmışır. Bunun yanı sıra proje doğrultusunda çalışanlara yoğun eğitim verilmiş, bazı alışanlar Tayland'a gönderilerek veri tabanı tasarımı ve yönetimi eğitimleri almaları sağlanmışır. Projenin 1999 yılında sona ermesinin ardından Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu [The United Nations Children's Fund (UNICEF)] ve Uluslararası İsveç Kalkınma İşbirliği Ajansı [The Swedish International

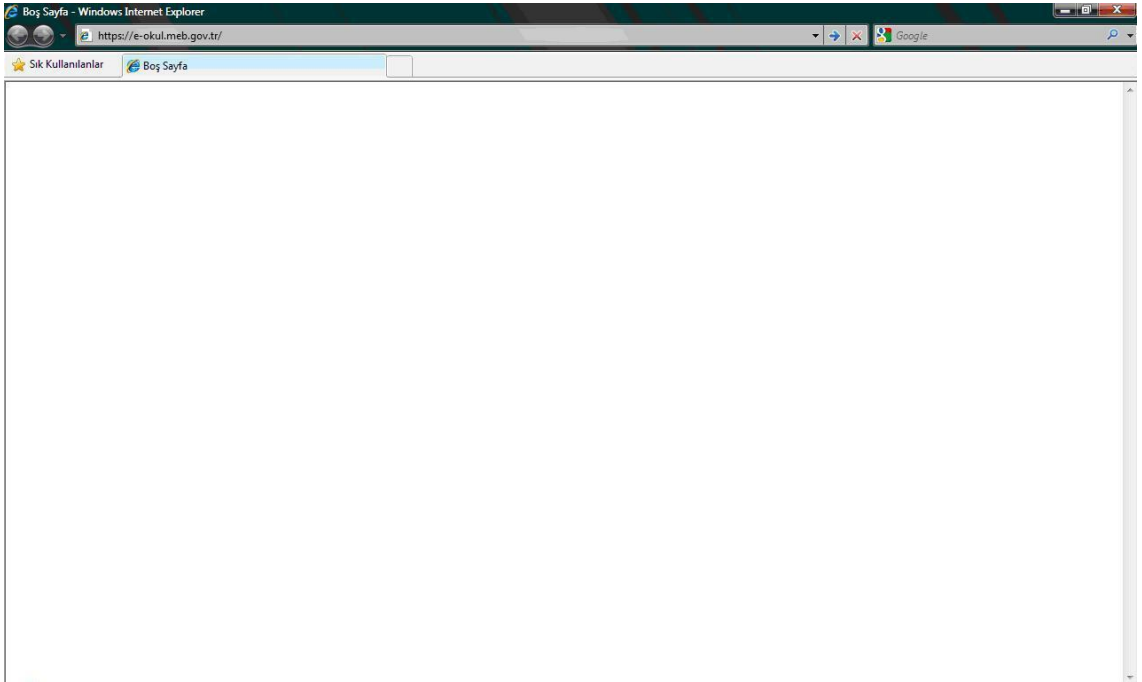
Development Cooperation Agency (SIDA)] tarafından sağlanan finansal destek ile EYBS çalışmaları sürdürülmektedir (Phala, 2008).

### 3.2.3. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'nin Tanıtımı

Araştırmanın bu bölümünde e-okul sistemi kısaca incelenmiştir.

#### 3.2.3.1. Sisteme Giriş Adresi

e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi internet tabanlı olduğu için bilgisayarda bulunan internet tarayıcısının adres çubuğuna <http://e-Okul.meb.gov.tr/> yazılarak sistemin giriş sayfasına ulaşılır.



Resim 3.1 e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemine Ulaşım Adresi

#### 3.2.3.2. Sisteme Giriş Sayfası

Giriş sayfasında bulunan “Resimdeki Rakamlar” bölümüne, bu bölümün üstünde yazılı olan rakamlar girilir. Öğrenci T.C. kimlik ve öğrenci okul no’su yanlarındaki bölümlere girilerek “Tamam” butonu tıklanır.

Ayrıca giriş sayfasından henüz yeni kayıt yaptırmış, okul no'su bulunmayan öğrencilerin e-kayıt bilgilerine T.C. kimlik numaraları girilerek öğrenilebilir.

Resim 3.2 e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Giriş Sayfası

### 3.2.3.3. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Güvenlik Kontrol Sayfası

Gelen güvenlik sorularına ilişkin sorular, gerekli yerlere yazılarak TAMAM butonuna tıklanır.

Resim 3.3 e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Güvenlik Kontrol Sayfası



### 3.2.3.4. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Ana Sayfası

Veli Bilgilendirme sistemi ana sayfa yapısının üç kısım olarak gruplandırılabilir. Birinci kısım sayfanın en üstünde bulunan öğrencinin isim, soy isim ve sınıfının bulunduğu paneldir.



Resim 3.4 e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Ana Sayfası

#### a. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Veli İşlemleri Bölümü

Gelen pencerede öğrenciye ait ulaşılmak istenen bilgiler sol tarafta yer almaktadır.



Resim 3.5 e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Veli İşlemleri Bölümü

## b. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Duyurular Bölümü

Orta kısımda ise güncel duyurular yer almaktadır.

**Girilmiş Olan Duyuru Listesi**

**VELİLERİMİZE ÖNEMLİ DUYURU**

- 8. sınıfların 14-15 ARALIK 2013 tarihinde yapılacak olan MAZERET ORTAK SINAVLARI için menüdeki "Sınav Bilgileri" bölümünden "Sınav Bilgileri" ekranını seçerek SINAV YERLERİNİ öğrenebilirsiniz.

**VELİLERİMİZE ÖNEMLİ DUYURU**

- Bazı velilerimizin telefonla aranarak randevu alındığı, e-Okul la ilgili geldikleri söyleyen kişilerin çeşitli ürünlerin pazarlamasını yaptıkları ve karşılığında senet imzalatıldığı şikayetleri gelmektedir. Benzer şekilde e-Okul' dan geldiğini söyleyerek telefon eden ya da evinize gelerek satış yapmak isteyen kişilere itibar edilmemesi gerekmektedir.
- e-Okul 5. yılını geride bıraktı. Ayrıntı için [tıklayınız...](#)
- Önceki sınıflara ait "Not,Davranış Notu ve Devamsızlık" bilgilerini, menüdeki "Öğrencinin Sınıfları" bölümünden sınıfları seçerek öğrenebilirsiniz.

Resim 3.6 e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Duyurular Bölümü

E-Okul sistemi modüler olup istenen modül eklenebilir ya da çıkarılabilmektedir.

## **BÖLÜM 4 UYGULAMA**

Bu çalışmada e-Okul sistemini kullanan velilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla çalışmanın ana kütlesini Aydın ilinin Söke ilçesinde bulunan Anadolu Öğretmen Lisesi, Anadolu Liseleri, Anadolu Sağlık Meslek Lisesi, Anadolu İmam Hatip Lisesi, Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi, Kız Teknik ve Meslek Lisesi, Ticaret Meslek Lisesi ve Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nden oluşan toplam 10 okul oluşturmaktadır. Okulların hepsinin lise düzeyinde olmasına dikkat edilerek homojenlik sağlanmaya çalışılmıştır. Çalışma kapsamında hazırlanan anket 455 öğrenci velisine yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak uygulanmıştır.

Anket soruları, Papadomichelaki ve Mentzas (2012) tarafından önerilen e-devlet hizmet kalitesi değerlendirilmesinde kullanılan ölçekten yararlanılarak hazırlanmıştır. Anket içerisinde, 6 tane demografik ve 21 tanede Likert tipi olmak üzere toplam 27 soru bulunmaktadır. Likert tipi ölçekte hazırlanan sorular için katılımcıların cevaplarını kesinlikle katılmıyorum ile kesinlikle katılıyorum ifadeleri (5'li Likert) arasında değerlendirmeleri istenmiştir. Kesinlikle katılmıyorum ifadesi "1", kesinlikle katılıyorum ifadesi de "5" değeriyle temsil edilmiştir.

### **4.1. TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER**

Ankete katılanların 232 kişisi erkek (%51) ve 223 kişisi kadındır (%49). Katılımcılar yaşlarına göre incelenirse yarıdan fazla yani 240 kişinin (%52,7) 35-44 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu değeri 153 (%33,6) katılımcı ile 45-54 yaş aralığı takip etmektedir. 25-34 yaş aralığında olanların sayısı 36 kişi (%7,9) ve 55 yaş üstü katılımcılar ise 26 kişidir. Katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, meslek durumu bilgilerine göre dağılımı aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 4.1 Öğrenci Velilerinin Cinsiyet, Eğitim, Yaş ve Meslek Guruplarına Göre Dağılımları

Demografik Değişkenler		Yaş					Toplam	Yüzde
		25-34	35-44	45-54	55-64	65 Yaş ve üstü		
Cinsiyet	Bay	10	104	98	19	1	232	50.99%
	Bayan	26	136	55	5	1	223	49.01%
Eğitim	İlkokul	11	78	53	8	0	150	32.97%
	Ortaokul	7	49	31	3	1	91	20.00%
	Lise	12	72	44	8	0	136	29.89%
	Ön lisans	2	10	3	2	0	17	3.74%
	Lisans	4	27	18	3	0	52	11.43%
	Yüksek Lisans	0	4	4	0	1	9	1.98%
Meslek	Kamu Çalışanı	4	47	25	2	1	79	17.36%
	Mevsimlik işçi	1	11	11	3	0	26	5.71%
	Ev Hanımı	18	90	33	2	1	144	31.65%
	Emekli	1	2	22	11	0	36	7.91%
	Özel Sektör Çalışanı	5	40	27	0	0	72	15.82%
	Serbest Meslek	6	48	33	5	0	92	20.22%
	İşsiz	1	2	2	1	0	6	1.32%

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde en yüksek mezuniyet oranının 150 kişi ile (%32,97) ilkokul olduğu görülmektedir. Lise mezunları 136 kişi ile (%29,89) ikinci sırada yer almaktadır. En az mezuniyet oranının ise 9 kişi (%1,98) Yüksek Lisans olduğu görülmüştür. Lise mezunlarının oranının (%29,89) Ortaokul mezunlarından (%20), Lisans mezunlarının oranının (%11,43) Ön lisans Mezunlarının oranından (%3,74) daha yüksek olması dikkat çekicidir.

Katılımcılar meslek gruplarına göre incelendiğinde velilerin büyük bir çoğunluğunun 144 kişi ile (%31,65) ev hanımı olduğu görülmektedir. İkinci sırada Serbest Meslek sahipleri 92 kişi (%20,22) bulunmaktadır. Kamu Çalışanları 79 kişi ile (%17,36) üçüncü sıradadır. Özel Sektör Çalışanları 72 kişi ile (%15,82) dördüncü sırada, Emekliler 36 kişi ile (%7,91) beşinci, Mevsimlik İşçiler 26 kişi ile (%5,71) altıncı ve İşsizler 6 kişi (%1,32) ile yedinci ve son sırada bulunmaktadır.

Ankete katılan velilerin okul, internette geçirdikleri süre ve e-Okul sitesini ziyaret durumlarına göre vermiş oldukları cevaplara ilişkin sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 4.2 Öğrenci Velilerinin İnternet Kullanım Süreleri

<b>İnternet Süre</b>			
	Frekans	Yüzde	Birikimli Yüzde
1 Saatten Az	253	55,6	55,6
1-5 Saat Arası	121	26,6	82,2
6-10 Saat Arası	28	6,2	88,4
11-20 saat Arası	29	6,4	94,7
20 Saatten Fazla	24	5,3	100,0
Toplam	455	100,0	

Ankete katılanların %82,2'sinin internet kullanım oranının haftada 5 saatten az olduğu görülmektedir. Haftada 20 saatten fazla kullananların oranı ise sadece %5,3'tür. Bu oranlar da göstermektedir ki, öğrenci velileri arasında internet kullanım süresi oldukça düşüktür.

Tablo 4.3 Söke İlçesindeki Liseler

<b>Okul</b>			
	Frekans	Yüzde	Birikimli Yüzde
Y.S. Anadolu Öğretmen Lisesi	43	9,5	9,5
Cumhuriyet Anadolu Lisesi	49	10,8	20,2
Hilmi Fırat Anadolu Lisesi	58	12,7	33,0
Söke Anadolu Lisesi	56	12,3	45,3
Anadolu İmam Hatip Lisesi	34	7,5	52,7
F.T.O Anadolu Sağlık Meslek Lisesi	28	6,2	58,9
Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi	48	10,5	69,5
Kız Teknik ve Meslek Lisesi	55	12,1	81,5
Ticaret Meslek Lisesi	57	12,5	94,1
TBSO Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	27	5,9	100,0
Toplam	455	100,0	

Yukarıda verilen tabloya göre, okullar arası dağılımın homojen olduğu görülmektedir.

Söke ilçesindeki 8 farklı okul türünde toplam 10 Lise bulunmaktadır.

Tablo 4.4 Öğrenci Velilerinin e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemini Ziyaret Etme Sıklıkları

Site Ziyaret			
	Frekans	Yüzde	Birikimli Yüzde
Hiçbir zaman	61	13,4	13,4
Günde Bir Kez	30	6,6	20,0
Haftada Bir Kez	151	33,2	53,2
Ayda Bir Kez	161	35,4	88,6
Yılda Bir Kez	52	11,4	100,0
Toplam	455	100,0	

Ankete katılanların e-Okul Veli Bilgilendirme sitesini ziyaret sıklıklarına bakılacak olursa %13,4'ünün siteyi hiç ziyaret etmedikleri görülmektedir. %10,8'i siteyi günde bir iki kez ziyaret ederken, siteyi yılda bir kez ziyaret edenlerin oranı ise %11,4'tür. Ayda bir kez ziyaret edenler %35,4 ile en yüksek orana sahipken, haftada bir kez ziyaret edenler % 33,2 ile ikici sırada bulunmaktadır. Buradan da anlaşılacağı üzere velilerin %80'i e-Okul Veli Bilgilendirme sitesini haftada bir ya da daha uzun aralıklarla ziyaret etmektedirler.

Çalışmanın bundan sonraki kısımlarında e-Okul sitesini hiç ziyaret etmeyenlerin vermiş oldukları cevaplar çıkartılarak analizlere devam edilmiştir.

## 4.2. GÜVENİRLİK ANALİZİ

Güvenirlilik, aynı şeyin bağımsız ölçümleri arasındaki kararlılıktır; ölçülmek İstenen belli bir şeyin, sürekli olarak aynı sembollerini almasıdır; aynı süreçlerin izlenmesi ve aynı ölçütlerin kullanılması ile aynı sonuçların alınmasıdır; ölçmenin, tesadüfi yanlışlardan arınık olmasıdır.

Güvenirliği düşük olan bir ölçmenin hiç bir bilimsel değeri olmadığı gibi, güvenilirliğin yüksek olması da, yapılan ölçmenin amaca uygunluğunun garantisi değildir. O halde, güvenirlilik, zorunlu fakat yeterli bir koşul değildir. Güvenirlilik ölçümüne ilişkin çeşitli yöntemler bulunmaktadır. Bu yöntemler içerisinde en çok kullanılanı Alpha katsayısıdır. Alpha iç tutarlılık güvenirlilik katsayısı, Likert tipi

ağırlıklı puanlamanın yapıldığı araçlarla maddelerin iç tutarlılığını tahmin etmede kullanılır. Aynı zamanda tek bir ölçeğin bir gruba bir kez uygulandığı durumlarda alpha katsayısı tercih edilen bir yöntemdir. Likert ölçeğindeki gibi derecelendirilmiş tutum ve kişilik testlerinde, ilgi envanterlerinde Cronbach Alpha Katsayısı hesaplanır. Ankette yer alan 21 Likert tipi soru için alfa katsayısı hesaplanmış ve sonuçlar aşağıdaki gibi bulunmuştur.

Tablo 4.5 Güvenirlik Analizi

Güvenirlik analizi	
Cronbach Alfa	Soru Sayısı
,931	21

Çalışmada kullanılan ankette yer alan 21 soru için alfa katsayısı 0,931 olarak hesaplanmıştır. Bu değere göre ölçeğin güvenirliliğinin yüksek olduğu söylenebilmektedir. Sadece alfa katsayısını yorumlamak ölçeğin güvenirliliğinin incelenmesi için yeterli olmamaktadır. Her bir ifadenin ölçeğe katkısının ne kadar olduğunu gösteren madde toplam korelasyon değerlerine incelenmelidir. Madde toplam korelasyon değerleri içerisinde negatif değer ve 0,20'den düşük değer var ise o değere sahip olan maddenin ölçek içerisinden çıkarılması ve değerlendirmeye alınmaması gereklidir.

Tablo 4.6 Toplam Madde İstatistikleri

Toplam Madde İstatistikleri		
	Madde Toplam Puan Korelasyonu	Bu ifade olmasaydı ölçeğin Alfa katsayısı nasıl olurdu
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinin tasarımı kolay anlaşılır ve takibi kolaydır	,499	,930
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde arama motoru etkilidir	,513	,930
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi haritası iyi organize edilmiştir	,559	,929
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde özelleştirilmiştir	,548	,929
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde verilen bilgiler uygun bir şekilde detaylandırılmıştır	,622	,928

Tablo 4.6 Devam

Toplam Madde İstatistikleri		
	Madde Toplam Puan Korelasyonu	Bu ifade olmasaydı ölçeğin Alfa katsayısı nasıl olurdu
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde verilen bilgiler günceldir	,616	,928
e-Okul veli bilgilendirme e-devlet sitesinde faaliyet alanının tamamlanmasıyla ilgili verilen bilgiler yeterlidir	,538	,929
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde kullanıcı ve şifre alımı güvenli bir şekilde yapılabilmektedir	,548	,929
Kimlik doğrulama için sadece gerekli olan kişisel veriler sorulmaktadır	,555	,929
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde oluşturduğum veriler güvenli bir şekilde saklanmaktadır	,646	,927
e-Okul veli bilgilendirme e-devlet sitesindeki veriler sadece site içerisinde kullanılmaktadır	,634	,928
İhtiyaç olunan formlar e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinden hızlıca yüklenebilir	,620	,928
Ne zaman ihtiyaç duysam e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi erişilebilir durumdadır	,609	,928
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi içerisinde talep ettiğim hizmeti ilk seferinde başarıyla almaktayım	,638	,927
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde tam zamanında ihtiyacım olan hizmeti bulabilmekteyim	,698	,926
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinin sayfaları hızlı bir şekilde açılmaktadır	,620	,928
Her türlü internet tarayıcı ile web sitesi düzgün bir şekilde görüntülenebilmektedir	,596	,928
Web sitesi ile yaşadığım problemlerde Millî Eğitim Müdürlüğü teknik personeli sorunlarımı çözmeye samimi bir ilgi gösterir	,628	,928
Web sitesi ile ilgili sorularına Millî Eğitim Müdürlüğü teknik personeli hızlıca cevap verebilmektedirler	,651	,927
Millî Eğitim Müdürlüğü teknik personeli vatandaşların web sitesi ile ilgili sorularını cevaplayabilmek için yeterli donanımına sahiptir	,680	,927
Millî Eğitim Müdürlüğü teknik personeli vatandaşlara güven telkin etmede oldukça başarılıdır	,659	,927

Çalışmada kullanılan ölçek için toplam madde istatistikleri tablosu incelendiğinde negatif değere sahip bir soru olmadığı ve bütün madde toplam korelasyon değerlerinin 0,20'den yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini olumsuz etkileyen bir madde bulunmamaktadır. Bu nedenle analizden herhangi bir soru çıkartılmamıştır.



Tablo 4.7 Toplana bilirlilik İçin Tukey Testi ANOVA Tablosu

Toplana bilirlilik İçin Tukey Testi ANOVA Tablosu							
		Kareler Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	Sig	
Kişiler arası		3660,041	393	9,313			
Kişiler içi	Maddeler arası	211,853	20	10,593	16,554	,000	
	Artık	Toplanamazlık	9,668 <sup>a</sup>	1	9,668	15,136	,000
		Denge	5019,718	7859	,639		
		Toplam	5029,385	7860	,640		
	Toplam	5241,238	7880	,665			
Toplam		8901,279	8273	1,076			

Ayrıca 455 velinin 21 soruya verdikleri cevapların toplam değerinin toplana bilirlilik özelliğini sağlayıp sağlamadığı belirlenmek üzere gerçekleştirilen Tukey toplana bilirlilik testi gerçekleştirilmiştir. Test istatistiğinin anlamlılık değeri 0,05'den küçük olduğu ANOVA tablosundan görülmektedir. Buna göre, sorular verilen yanıtların toplam değerinin toplana bilirlilik özeliğine sahip olduğu söylenebilir. Böylelikle, ankete katılanların vermiş oldukları değerler toplanarak velilerin e-Okul memnuniyetlerine ilişkin bir toplam puan elde edilebilecektir.

### 4.3. FAKTÖR ANALİZİ

Faktör analizi (Factor Analysis), birbirleri ile ilişkili veri yapılarını birbirinden bağımsız ve daha az sayıda yeni veri yapılarına dönüştürmek, bir oluşumu ya da olayı açıkladıkları varsayılan değişkenleri gruplayarak ortak faktörleri ortaya koymak, bir oluşumu etkileyen değişkenleri gruplamak amacıyla başvurulan bir yöntemdir (Patır, 2009).

İlk olarak 20.yüzyılın başlarında Spearman tarafından geliştirilen Faktör Analizi'nin yaygın kullanımı, bilgisayar teknolojisinde 1970'li yıllarda yaşanan hızlı gelişme ile mümkün olabilmıştır (Kline, 1994). Analizin amacı dikkate alındığında açımlayıcı (keşfedici, exploratory) ve doğrulayıcı (confirmatory) olmak üzere iki temel yöneme

ayrılmaktadır. Açıklayıcı faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya, teori üretmeye yönelik bir işlem; doğrulayıcı faktör analizinde ise değişkenler arasındaki ilişkiye dair daha önce saptanan bir hipotezin test edilmesi söz konusudur (Kline, 1994; Stevens, 1996; Tabachnick ve Fidell, 2001). Doğrulayıcı faktör analizinde araştırmacılar ise, değişkenlerin faktörlerle ve faktörlerin birbirleriyle olan korelasyonlarının tanımlandığı hipotezleri kurmakla başlar ve analizi LISREL gibi paket program kullanarak yaparlar (Büyüköztürk, 2002).

Çalışmada kullanılan anket içerisinde yer alan toplam 21 maddenin hangi faktörler altında toplandığının belirlenmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Açıklayıcı faktör analizine başlamadan önce veri setinin normal dağılıma uygunluğunun sınanması gerekmektedir. Analize dâhil edilen 21 maddenin Normal Dağılıma uygunluğunun sınanması amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda 21 maddenin Normal Dağılıma sahip olmadığı tespit edilmiştir. Sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 4.8 Normal Dağılıma Uyum Testi

<b>Normal Dağılıma Uyum Testi</b>			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Değer	sd	Anlamlılık
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinin tasarımı kolay anlaşılır ve takibi kolaydır.	,306	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde arama motoru etkilidir.	,260	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi haritası iyi organize edilmiştir.	,253	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde özelleştirilmiştir.	,299	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde verilen bilgiler uygun bir şekilde detaylandırılmıştır	,306	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde verilen bilgiler günceldir.	,262	394	,000

Tablo 4.8 Devam

Normal Dağılıma Uyum Testi			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Değer	sd	Anlamlılık
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde faaliyet alanının tamamlanmasıyla ilgili verilen bilgiler yeterlidir	,256	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde kullanıcı ve şifre alımı güvenli bir şekilde yapılabilir	,271	394	,000
Kimlik doğrulama için sadece gerekli olan kişisel veriler sorulmaktadır.	,288	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde oluşturduğum veriler güvenli bir şekilde saklanmaktadır	,268	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesindeki veriler sadece site içerisinde kullanılmaktadır	,267	394	,000
İhtiyaç olunan formlar e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinden hızlıca yüklenebilir	,242	394	,000
Ne zaman ihtiyaç duysam e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi erişilebilir durumdadır	,280	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi içerisinde talep ettiğim hizmeti ilk seferinde başarıyla almaktayım	,264	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde tam zamanında ihtiyacım olan hizmeti bulabilmekteyim	,275	394	,000
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinin sayfaları hızlı bir şekilde açılmaktadır	,244	394	,000
Her türlü internet tarayıcı ile web sitesi düzgün bir şekilde görüntülenebilmektedir	,258	394	,000
Web sitesi ile yaşadığım problemlerde Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli sorunlarımı çözüme samimi bir ilgi gösterir.	,201	394	,000
Web sitesi ile ilgili sorularına Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli hızlıca cevap verebilmektedirler	,194	394	,000
Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli vatandaşların web sitesi ile ilgili sorularını cevaplayabilmek için yeterli donanıma sahiptir.	,221	394	,000
Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli vatandaşlara güven telkin etmede oldukça başarılıdır	,232	394	,000

Çalışmada kullanılan 21 maddenin normal dağılıma sahip olmadığı belirlendiğinden analizde faktör çıkarma metodu olarak Temel Eksen Metodu (TEM) (Principal Axis Factoring – PAF) seçilecektir. Faktör Analizi 'ne dâhil edilen değişkenler Normal Dağılıma sahip olmadıklarında TEM Temel Bileşen Yöntemine göre daha iyi sonuçlar vermektedir.

Faktör Analizine geçmeden önce korelasyon matrisinin (R matrisi), faktör analizi açısından uygunluğunu sınamak için Bartlett'in küresellik testi kullanılır (Bartlett's test

of sphericity). Bartlett'in küresellik testinde amaç R matrisinin köşegeni dışında kalan elemanların sıfıra eşit olup olmadıklarını sınamaktır. Çalışmada kullanılan ölçekte yer alan 21 madde için Bartlett'in küresellik testi değeri 4323,412 olarak hesaplanmıştır. Anlamlılık değeri  $0,000 < 0,05$  olduğundan Faktör Analizinde kullanılan korelasyon matrisinin birim matristen istatistiksel olarak farklı olduğu 0,05 seviyesinde söylenebilir.

Örnekleme büyüklüğü veri setinin faktör analizine uygunluğunu etkileyen en önemli etkenlerin başında gelir. Literatürde örnek genişliği için 200 gözlemin altına düşülmemesi önerilmiştir. Örnek genişliği için 200 gözlemin altına düşülmemesi faktör analizinin doğru sonuçlar verebilmesi için faydalı olacaktır. Çalışmada faktör analizine dâhil edilen gözlem sayısı 394 olduğu için gerekli gözlem sayısının toplandığı söylenebilir.

Örnekleme büyüklüğü açısından faktör analizi için veri yapısının uygunluğunu sınamaya yönelik bir başka ölçüt Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) istatistiğidir. KMO istatistiği 0 ile 1 arasında değer alır. Çalışmada faktör analizine dâhil edilen 21 madde için hesaplanan KMO istatistiği 0,933 olarak bulunmuştur. Bu hesaplanan değere göre, faktör analizi için örnekleme uyumunun yüksek derecede sağlandığı söylenebilir.

Örnekleme yeterliliği tartışıldıktan sonra analizde bir sonraki aşama faktörlerin elde edilmesidir. Çalışmada birbirinden bağımsız faktörler elde edilmesi amaçlandığından varimax rotasyonu tercih edilmiştir. Daha önce bahsedildiği üzere, ankette yer alan 21 madde normal dağılmadığı için faktör çıkarma metodu ise PAF olarak tercih edilmiştir. Faktör analizi sonucu aşağıdaki tabloda verilmektedir. Faktör sayısının elde edilmesinde Kaiser Kriteri kullanılmıştır.

Tablo 4.9 Faktör Yükleri

	Faktör Yükleri			
	1	2	3	4
Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli vatandaşların web sitesi ile ilgili sorularını cevaplayabilmek için yeterli donanıma sahiptir.	0,82			
Web sitesi ile ilgili sorularına Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli hızlıca cevap verebilmektedirler.	0,82			

Tablo 4.9 Devam

	Faktör Yükleri			
	1	2	3	4
Web sitesi ile yaşadığım problemlerde Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli sorunlarımı çözmeye samimi bir ilgi gösterir.	0,74			
Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli vatandaşlara güven telkin etmede oldukça başarılıdır	0,71			
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde arama motoru etkilidir.		0,68		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinin tasarımı kolay anlaşılır ve takibi kolaydır.		0,61		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi haritası iyi organize edilmiştir		0,60		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde verilen bilgiler uygun bir şekilde detaylandırılmıştır		0,60		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde özelleştirilmiştir		0,60		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde oluşturduğum veriler güvenli bir şekilde saklanmaktadır			0,65	
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde kullanıcı ve şifre alımı güvenli bir şekilde yapılabilmektedir			0,62	
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesindeki veriler sadece site içerisinde kullanılmaktadır			0,56	0,31
Kimlik doğrulama için sadece gerekli olan kişisel veriler sorulmaktadır			0,54	
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde faaliyet alanının tamamlanmasıyla ilgili verilen bilgiler yeterlidir		0,30	0,46	
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde verilen bilgiler günceldir		0,39	0,39	
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi içerisinde talep ettiğim hizmeti ilk seferinde başarıyla almaktayım				0,65
Ne zaman ihtiyaç duysam e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi erişilebilir durumdadır				0,63
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde tam zamanında ihtiyacım olan hizmeti bulabilmekteyim	0,33			0,57
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinin sayfaları hızlı bir şekilde açılmaktadır	0,31			0,56
İhtiyaç olunan formlar e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinden hızlıca yüklenebilir	0,33		0,33	0,44
Her türlü internet tarayıcı ile web sitesi düzgün bir şekilde görüntülenebilmektedir		0,32		0,40

Faktör analizi sonucuna göre toplam dört faktör elde edilmiş ve dört faktör toplam değişkenliğin %53.508'ini açıklamaktadır. Ancak faktör yükleri detaylı incelendiğinde bazı maddelerin birden fazla faktör içerisinde yer aldığı görülmektedir. Bu istenmeyen bir durumdur. Eğer bir madde iki faktör altında yer alır ve iki faktör için hesaplanan faktör yükü değeri 0,10'dan daha az olursa o maddenin analizden çıkartılması gereklidir. Buna göre, analizde yer alan soru 6 ve soru 17'nin analizden çıkartılması

gereklidir. Eğer faktör yükleri arasındaki fark 0,10'dan fazla ise madde en yüksek faktör yükü değeri aldığı faktör içerisinde tanımlanır. Faktör analizi soru 6 ve soru 17 çıkarılarak tekrarlanmıştır. Sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 4.10 Faktör Yükleri (Soru 6 ve soru 17 çıkarıldıktan sonra)

	Faktör Yükleri			
	1	2	3	4
Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli vatandaşların web sitesi ile ilgili sorularını cevaplayabilmek için yeterli donanıma sahiptir	0,83			
Web sitesi ile ilgili sorularına Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli hızlıca cevap verebilmektedirler	0,82			
Web sitesi ile yaşadığım problemlerde Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli sorunlarımı çözmeye samimi bir ilgi gösterir	0,74			
Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli vatandaşlara güven telkin etmede oldukça başarılıdır	0,71			
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde arama motoru etkilidir		0,67		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinin tasarımı kolay anlaşılır ve takibi kolaydır		0,62		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi haritası iyi organize edilmiştir		0,60		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde verilen bilgiler uygun bir şekilde detaylandırılmıştır		0,60		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde özelleştirilmiştir		0,60		
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde oluşturduğum veriler güvenli bir şekilde saklanmaktadır			0,64	
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde kullanıcı ve şifre alımı güvenli bir şekilde yapılabilmektedir			0,63	
Kimlik doğrulama için sadece gerekli olan kişisel veriler sorulmaktadır			0,55	
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesindeki veriler sadece site içerisinde kullanılmaktadır			0,54	0,32
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde faaliyet alanının tamamlanmasıyla ilgili verilen bilgiler yeterlidir			0,46	
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi içerisinde talep ettiğim hizmeti ilk seferinde başarıyla almaktayım				0,66
Ne zaman ihtiyaç duysam e-Okul veli bilgilendirme internet sitesi erişilebilir durumdadır				0,64
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinde tam zamanında ihtiyacım olan hizmeti bulabilmekteyim	0,34			0,56
e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinin sayfaları hızlı bir şekilde açılmaktadır	0,32			0,53
İhtiyaç olunan formlar e-Okul veli bilgilendirme internet sitesinden hızlıca yüklenebilir	0,34		0,31	0,46

Yukarıda verilen tabloya göre, birinci faktör dört maddeden, ikinci faktör beş maddeden, üçüncü faktör beş maddeden ve dördüncü faktör ise beş maddeden

oluşmaktadır. Son faktör analizi sonuçlarına göre dört faktör toplam değişkenliğin %54.771'ini açıklamaktadır. KMO istatistiği 0,930 olarak bulunmuştur. Bartlett'in küresellik testi değeri 3862,965 olarak hesaplanmıştır. Anlamlılık değeri  $0,000 < 0,05$  olduğundan Faktör Analizinde kullanılan korelasyon matrisinin birim matristen istatistiksel olarak farklı olduğu 0,05 seviyesinde söylenebilir.

Faktör analizi sonucunda bulunan dört faktörün isimlendirilmesi analizin son kısmını oluşturmaktadır. Bunun için faktörleri oluşturan maddelerin ifadelerinin incelenmesi gereklidir. Birinci faktör ifadeleri incelendiğinde genellikle soruların "Destek" Faktörü olarak isimlendirilmesi uygun olacaktır. İkinci faktör ise "Kullanım Kolaylığı" faktörü olarak isimlendirilmiştir. Üçüncü faktör ise, "Bilgi Güvenliği" faktörü ve son olarak dördüncü faktörde "Erişim Kalitesi" olarak isimlendirilmiştir.

Birinci faktör olan "Destek" faktörü; teknik personelin sorunları çözme samimi bir ilgi gösterip göstermediği, web sitesi ile ilgili sorulara hızlı cevap verebilme kabiliyetine sahip olup olmadığı, web sitesi ile ilgili sorulara cevap verebilmek için yeterli donanımına sahip olup olmadığı ve vatandaşlara güven telkin etmedeki başarısına yönelik soruları içermektedir.

İkinci faktör "Kullanım Kolaylığı" dır. Bu faktör içerisinde internet sitesinin arama motorunun etkililiği, tasarımın kolay anlaşılır ve takibinin kolay olup olmadığı site haritasının iyi organize edilip edilmediği kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde özelleştirilip özelleştirilmediği, verilen bilgilerin detaylı olup olmadığı ve internet sitesinde verilen bilgilerin güncelliği tespit edilmeye çalışılmıştır.

"Bilgi Güvenliği" olarak isimlendirilen üçüncü faktörde; Kullanıcı ve şifre alımı güvenliği, kimlik doğrulama için sorulan kişisel verilerde gerekmeyen sorular içerip içermediği, internet sitesinde oluşturulan verilerin saklanması güvenliği, verilerin sadece site içerisinde mi kullanıldığı verilerine ulaşılmaya çalışılmıştır.

"Erişim Kalitesi" olarak isimlendirdiğimiz dördüncü ve son faktörde ise; ihtiyaç duyulan formlar internet sitesinden hızlıca yüklenebiliyor mu? İhtiyaç duyulduğu anlarda internet sitesine erişim her an mümkün olup olmadığı, istenilen hizmete ilk seferde ulaşmak konusunda internet sitesinin başarısı, ihtiyaç olan bilgilere tam zamanında ulaşılabilme durumu, sitenin sayfalarının açılabilme hızı ve her türlü internet

tarayıcı ile e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi web sitesinin düzgün görüntülenebilmesi, gibi bilgiler elde edilmek istenmiştir.

#### 4.4. KARŞILAŞTIRMA ANALİZLERİ

Faktör analizi sonucunda belirlenen her bir faktör için tanımlayıcı istatistikler aşağıdaki gibi hesaplanmıştır. Faktör skorları katılımcıların sorulara vermiş oldukları cevapların toplamı alınarak hesaplanmıştır.

Tablo 4.11 Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı İstatistikler					
	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma
Destek (F1)	394	4,00	20,00	12,7665	3,76826
Kullanım Kolaylığı (F2)	394	5,00	25,00	17,6472	3,78290
Bilgi Güvenliği (F3)	394	5,00	25,00	17,7335	3,75896
Erişim Kalitesi (F4)	394	5,00	25,00	16,8198	4,08130

Yukarıda verilen tabloya göre, en yüksek toplam değer Bilgi Güvenliği Faktörü'ne aittir. Bilgi Güvenliği Faktörü'nü sırasıyla Kullanım Kolaylığı Faktörü, Erişim Kalitesi Faktörü ve Destek Faktörü takip etmektedir. Ortalama skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 4.12 Anova

ANOVA					
	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık
Gruplar Arası	32,601	3	10,867	16,151	0,000
Grup İçi	1057,71	1572	0,673		
Toplam	1090,311	1575			

Yukarıda verilen sonuçlara göre 0,05 anlamlılık seviyesinde faktörlere ait ortalama skorları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bu farklılığın



hangi faktör lehine olduğunun anlaşılabilmesi amacıyla Duncan çoklu karşılaştırma istatistikleri hesaplanmıştır. Sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 4.13 Duncan Çoklu Karşılaştırma İstatistikleri

Duncan Çoklu Karşılaştırma İstatistikleri				
Faktör	N	alpha = 0.05		
		1	2	3
Destek (F1)	394	3,1916		
Erişim Kalitesi (F4)	394		3,364	
Kullanım Kolaylığı (F2)	394			3,5294
Bilgi Güvenliği (F3)	394			3,5467
Sig.		1	1	0,768

Duncan çoklu karşılaştırma sonuçlarına göre ankete katılanların verdiği cevaplar sonucunda hesaplanan ortalama madde skorlarının kullanım kolaylığı faktörü ve bilgi güvenliği faktörü için farklı olmadığı söylenebilmektedir. Kullanım kolaylığı faktörü ve bilgi güvenliği faktörü arasında farklılık olmamakla beraber destek faktörü ve erişim kalitesi faktöründen daha yüksek skora sahiptirler. Sonuç olarak velilerin vermiş oldukları cevaplar sonrasında e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi sitesinin destek hizmetlerinin istatistiksel olarak en düşük kalite skoruna sahip olduğu görülmektedir istatistiksel olarak en yüksek skorun ise kullanım kolaylığı ve bilgi güvenliği faktörüne sahip olduğu görülmektedir.

Destek hizmetinin verilmesi Milli Eğitim Müdürlüklerinde asıl işi öğretmenlik olan personelin görevlendirilmesi yoluyla olmaktadır. E-Okul sisteminden sorumlu ayrı bir teknik personel kadrosunun bulunmaması, destek hizmetlerinin istatistiksel olarak en düşük kalite skoruna ulaşılmasının nedeni olarak görülebilir.

Özellikle eğitim öğretim yılı dönem ve yılsonlarında okul idareleri ve öğretmenlerin not girişleri ve yılsonu işlemlerinin yoğunluğunun artması sonucunda e-Okul sistemine erişim yavaşlamakta, siteye bağlanıldığında kopmalar yaşanmaktadır. Okullarda yılsonu işlemlerinin aksamaması için bazen e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemine girişler Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geçici sürelerle engellenmektedir. Veliler eğitim öğretim

dönemi ve yılı sonlarında öğrencilerinin durumları hakkında bilgi edinememeleri gibi nedenlerden erişim kalitesi faktörünün memnuniyet ortalamaları düşük çıkmış olabilir.

Ortalama faktör skorlarının internet kullanım süreleri ve e-Okul sitesi ziyaret süreleri ile ilişkisinin incelenmesi amacıyla Pearson Korelasyon Katsayıları hesaplanmıştır. Sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 4.14 İnternet Kullanım Süreleri ile E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi Sitesi Ziyaret İlişkisi

Korelasyon Katsayıları					
		Destek (F1)	Kullanım Kolaylığı (F2)	Bilgi Güvenliği (F3)	Erişim Kalitesi (F4)
İnternet Süre	Pearson Korelasyon Katsayısı	-,130**	-,056	-,112*	-,022
	Anlamlılık	,010	,265	,026	,665
Site Ziyaret	Pearson Korelasyon Katsayısı	-,079	,000	-,090	-,078
	Anlamlılık	,117	,986	,073	,122

Yukarıda verilen sonuçlara göre, destek hizmetleri ve bilgi güvenliği ortalama madde skorlarının internet kullanım süreleri ile istatistiksel olarak ters yönde bir ilişkisi bulunmaktadır. Yani, haftalık internet kullanım süresi arttıkça, destek hizmetleri ve bilgi güvenliği memnuniyet düzeyleri düşmektedir. Velilerin internette geçirdikleri zamanın artmasıyla birlikte internet sitelerinin kullanım kolaylığı ve destek hizmetleri hakkında daha iyi örnekler ile karşılaşmaları ve daha iyi hizmet veren internet sitelerini tanımları mümkün olmaktadır. Bu durumun velilere bu internet siteleri ile e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemini kıyaslamalarına imkân vermesi memnuniyet düzeylerinin düşmesine neden olmaktadır. Diğer bütün korelasyon katsayıları istatistiksel olarak 0,05 seviyesinde anlamlı değildir.

## **BÖLÜM SON. SONUÇ ve ÖNERİLER**

Bulduğumuz yüzyılda dünya hızlı bir değişim sürecine girmiştir. Küreselleşme ile birlikte bütün dünyada sınırların kalktığını söyleyebiliriz. Bu durumda ülkeler de değişime uyum sağlamak ve çağın gereklerine göre dönüşümlerini tamamlamak zorundadırlar. Bilgi teknolojilerinin verilen ulusal hizmetlerin verimliliğinin artırılmasında ve kamusal hizmetlerin sunumunda kullanılması zorunlu hale gelmiştir. Artık devletler geleneksel devlet anlayışlarını bırakıp, e-devlet anlayışına geçmek durumundadır. Çünkü bulduğumuz dünyada toplumun beklentileri ve ihtiyaçları bir hayli değişmiştir. Bu nedenle hemen ya da gelecekte geleneksel devletin yerini elektronik devlet alacaktır.

Türkiye’de dünya ile birlikte bu değişimden etkilenerek yeni bir bilim ve teknoloji politikası üretme çabasına girmiştir. Türkiye’de kamuya hizmet veren alanlarda teknolojiyi kullanarak vatandaşa hizmet verme atılımlarına başlamıştır. Bütün kurum ve kuruluşlar, çağa ayak uydurarak iş ve işlemlerini daha hızlı şekilde yürütebilmek için bilgi ve iletişim teknolojilerini en etkili biçimde kullanmak üzere çalışmalarını hızlandırmıştır. Ülkemizde bulunan önemli kamu kurum ve kuruluşları bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı kolaylıkları vatandaşın hizmetine sunmak için e-Devlet uygulamalarından yararlanmaktadır.

Ülkemizde teknolojiyi kullanarak vatandaşa ve kamuya hizmet veren en önemli alanlardan birisi de eğitim alanıdır ve dönüşümü yaşayan kurum Milli Eğitim Bakanlığı’dır.

Türkiye’de eğitim alanında bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili çalışmaları Milli Eğitim Bakanlığı adına “Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü” yürütmektedir.

2005 yılında Milli Eğitim Bakanlığı tarafından oluşturulmaya başlanılan e-Okul projesi; öğrenci kayıtlarının internet ortamından yapılması; velilere çocuklarıyla ilgili sınav tarihleri, devam-devamsızlık, karne notları, davranış notları, haftalık ders programı gibi verileri öğrenme olanağı sunarken, okullarımıza da iş ve işlemleri bürokrasi olmadan yerine getirme imkânı sağlamıştır. Okul öncesi ve ilköğretim (İlk-

Ortaokul) okullarında uygulanmasına 2007- 2008 eğitim öğretim yılı başında geçilen proje ile; okul öncesi ve ilköğretim öğrencilerinin tüm işlemleri elektronik ortamda yapılmaya başlanmasıyla, öğrencilerle ilgili (kimlik, adres, veli, not, puan, devam-devamsızlık, okuduğu kitap, haftalık ders programı, derse giren öğretmen, davranış puanları, duyurular, alınan belge bilgileri gibi) bütün bilgilerin işlevsel, anlık ve gerçek veriler olarak oluşması sağlanmıştır. Tüm okullarda e-Okul Sistemi ile standart bir yapı oluşturarak ders çizelgelerinin oluşturulmasından, karne ve diploma düzenlemeye kadar her alanda standart bir yapı meydana getirmek amaçlanmıştır. Veli Bilgilendirme Sistemi (VBS) ise Millî Eğitim Bakanlığı tarafından 25 Ocak 2008 tarihinde kullanıma açılmıştır.

MEB'in okul öncesi, ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarını kapsayan 2012-2013 eğitim öğretim yılı istatistiklerine göre, örgün eğitimde 61 bin 592 okulda, 8 milyon 883 bin 857'sini erkek, 8 milyon 350 bin 595'ini de kızların oluşturduğu 17 milyon 234 bin 452 öğrenci eğitim görüyor. e-Okul Veli Bilgilendirme Sisteminin hem öğrencilere hem de velilere hizmet verdiği düşünüldüğünde, sistemin hizmet verdiği kişi sayısı daha da artmaktadır. e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemini milyonlarca insan kullandığı için eksik yönleri, aksaklıkları, kullanıcıların yaşadıkları sorunların belirlenmesi ve sistemin daha işlevsel hizmet verebilmesi, işlerliğinin artırılması için bu araştırma büyük önem arz etmektedir. Ayrıca daha önce e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'ne yönelik çok fazla araştırmanın yapılmamış olması araştırmanın önemini arttırmaktadır.

Çalışma süreci literatür taraması, anket hazırlanması, anketin uygulanması için gerekli izinlerin alınması, anket uygulanacak okullar ve veliler ile irtibata geçilmesi, anketin öğrenci velilerine uygulanması, elde edilen verilerin bilgisayar ortamına aktarılması, Sayısal verilerin analizinin yapılarak yorumlanması şeklinde gerçekleşmiştir.

Araştırma için veri toplamak amacıyla geliştirilen anketin velilere uygulanması sırasında, birçok velinin araştırma konusunda duyarlı oldukları görülmüştür. Velilerin kendilerini ilgilendiren bir araştırma konusunda önemseyen bir tavır sergilemeleri ve çok sayıda velinin araştırmanın sonuçları hakkında bilgi edinmek istemeleri e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'ni etkin kullanmak istedikleri şeklinde değerlendirilebilir. e-Okul

Veli Bilgilendirme Sistemi'nin, velilerin öğrencileri ile alakalı nicel bilgilere internet üzerinden ulaşmasına imkan sağlamasıyla okul yönetimi ve öğretmenlerin bu iş için ayırmak zorunda olduğu iş yükünün azalmasına katkı sunduğu belirtilebilir. Ancak yüz yüze iletişim ihtiyacının azalmasının öte yandan veli-öğretmen işbirliğini olumsuz etkilediği de unutulmamalıdır. Bu bakımdan aileyi okula getirecek yolların bulunması önem arz etmektedir.

2011 yılı Ocak ayı içerisinde Manisa Lisesi'nde karnelerin basımı sırasında, karne notlarının sisteme dışarıdan müdahale yoluyla usulsüz girilerek, değiştirildiği fark edildi. Yapılan ilk incelemede, yaklaşık 90 öğrencinin karne notunun değiştirildiği tespit edilerek, olay İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bildirildiği basına yansıdı (www.haber7.com). Yine bir başka olayda 2010 yılı Haziran ayında Diyarbakır Nevzat Ayaz Anadolu Lisesi'nde okuyan bir grup öğrenci, öğretmenlerinin kimlik numaralarını alarak e-okul şifrelerini kırdığı. Öğrenciler 10'a yakın öğretmenin şifresini kullanarak, öğretmenlerin veri sistemine aktardığı notları değiştirdiği. Bazı öğrencilerin ortalaması 20'den 90 gibi üniversiteye yerleşmede büyük etki yapacak rakamlara yükseltildiği basına yansımıştır (www.haberturk.com). Bu olaylardan da anlaşılacağı üzere e-Okul Sisteminde güvenlik açıkları bulunmakta olduğu değerlendirilmesi yapılabilir.

Bu araştırmanın problemi “lise düzeyinde okuyan öğrencisi bulunan velilerin e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi hizmet kalitesine ilişkin görüşleri ve memnuniyet düzeyleri nasıldır?” Şeklinde ifade edilmiştir. Araştırma problemine ilişkin genel olarak ulaşılan sonuç; lise düzeyinde okuyan öğrencisi bulunan veliler e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi hakkında genel olarak sistemin gerekliliği, yararlılığı, içerik ve tasarım yönüyle olumlu görüş belirtirken, sistemin geliştirilmesi ve aksaklıkların giderilmesi yönünde de görüş belirtmişlerdir.

Araştırmada elde edilen bu genel sonuçla birlikte alt problemlere ilişkin aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- a) e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi sitesinin destek hizmetlerinin istatistiksel olarak en düşük kalite skoruna sahip olduğu görülmektedir istatistiksel olarak en yüksek skorun ise kullanım kolaylığı ve bilgi güvenliği faktörüne sahip olduğu görülmektedir.

- b) Öğrenci velileri arasında internet kullanım süresinin oldukça düşük olduğu belirlenmiştir.
- c) Destek hizmetleri ve bilgi güvenliği ortalama madde skorlarının internet kullanım süreleri ile istatistiksel olarak ters yönde bir ilişkisi bulunmaktadır. Yani, haftalık internet kullanım süresi arttıkça, destek hizmetleri ve bilgi güvenliği memnuniyet düzeyleri düşmektedir. Velilerin internette geçirdikleri zamanın artmasıyla birlikte internet sitelerinin bilgi güvenliği ve destek hizmetleri hakkında daha iyi örnekler ile karşılaşmaları ve daha iyi hizmet veren internet sitelerini tanımaları mümkün olmaktadır. Bu durumun velilere bu internet siteleri ile e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemini kıyaslamalarına imkân vermesi memnuniyet düzeylerinin düşmesine neden olmaktadır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar ışığında şu şekilde önerilerde bulunulabilir.

- a) Destek hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Bu amaçla e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi duyurular sayfasında okulların bağlı bulunduğu Milli Eğitim Müdürlüklerinde görevlendirilen teknik personelin telefon numaraları paylaşılmalıdır.
- b) Destek hizmetinin daha etkin sunulabilmesi için Milli Eğitim Bakanlığı tarafından e-Okul Sisteminden sorumlu ayrı teknik personel kadrosu oluşturulmalıdır. Teknik personelin yeterli donanıma sahip hale getirilmesi ve sistemdeki yeniliklerin takibi için belli aralıklarla hizmet içi eğitime alınmaları sağlanmalıdır.
- c) Erişim kalitesinin iyileştirilmesi amacıyla; milyonlarca öğrenci ve veliyi ilgilendiren bir bilgilendirme sisteminin özellikle eğitim öğretim dönemi ve eğitim öğretim yılı sonlarında yoğunluktan kaynaklanan aksaklıkların giderilmesi sistemin amacına ulaşması için gerekmektedir. Bu nedenle e-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi'nden aynı anda yararlanabilecek kullanıcı sayısı kapasitesi arttırılmalı, veritabanı genişletilmeli ve server hızı arttırılmalıdır.
- d) Bilgi Güvenliği memnuniyet düzeyinin arttırılması konusunda Milli Eğitim Bakanlığı tarafından gerektiğinde yazılı ve görsel medya imkânları da kullanılarak kamu spotları hazırlanmalı ve velilerin sisteme giriş için sadece gerekli kişisel bilgilerin sorulduğu, verilerin güvenli bir şekilde saklandığı e-Okul Veli

Bilgilendirme sistemi içerisindeki bilgilerin sadece site içerisinde kullanıldığı, ilgisiz kişi ve kurumlarla paylaşılmadığı konusu vurgulanarak bilinçlendirme yapılmalıdır.

- e) Kullanım Kolaylığı açısından Veli Bilgilendirme Sistemi'nin giriş sayfasında bulunan kullanım kılavuzunun daha ayrıntılı hale getirilmesi, velilerin sistem kullanımını kolaylaştıracaktır. Bu nedenle kullanım kılavuzu daha ayrıntılı hale getirilmelidir
- f) Okullarımızda bulunan “Bilgi Teknoloji Sınıflarında” öğrenci velilerine yönelik bilgisayar kullanımı ve internet konulu kurslar düzenlenerek, velilerin interneti ve e-Devlet sitelerini etkin kullanmaları sağlanabilir. Bilgi teknoloji sınıflarının ihtiyacı karşılamada yetersiz kalması durumlarında veliler halk eğitim merkezlerine yönlendirilebilir.
- g) e-Okul Sistemindeki güvenlik açıklarını en aza indirebilmek için bankacılık siteminde de kullanılan şifrelerin belirli zaman aralıklarında otomatik olarak değiştirilmesine olanak tanıyan uygulamalar kullanılabilir. Bu sayede öğretmenler kendilerine okul idareleri tarafından şifreleri belirli zamanlarda değiştirerek sitenin güvenliği biraz daha arttırılabilir. Yine kullanıcının cep telefonuna mesaj yoluyla gönderilecek bir güvenlik kodu ile sitenin güvenliğine katkı sağlanabilir.

## KAYNAKÇA

- [1] Akın, T, (2003), “*E-Devlet*”, Çağın Polisi Dergisi, 23.
- [2] Akın, B.H, (1998), “*Bilişim Teknolojilerinin Evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde Stratejik Yönetim Üzerine Etkileri*”, Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, 8, 1.
- [3] Albayrak, A.S, (2005), “Türkiye’de İllerin Sosyoekonomik Gelişmişlik Düzeylerinin Çok Değişkenli İstatistik Yöntemlerle İncelenmesi”, *Doktora Tezi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- [4] Altınok, R, (2001), “*İnternet, Demokrasi ve Devlet*”, Türk İdare Dergisi, Yıl: 73, 433.
- [5] Altıntaş, H, (2002), “*Sanal Bürokrasiden E-Devlete Teorik Yaklaşımlar*”, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- [6] Aytaç, T, (1999), “*Öğrenen Örgüt: Okul Milli Eğitim*”, 141, 75-78; Aktaran, Nartgün, Ş. S, (2002), “*Bilgi Toplumu Olma Yolundaki Türkiye’de Eğitim*”, Eğitim Araştırmaları, 6, 131-135.
- [7] Bağlıbel, M., Samancıoğlu, M., Summak, M.S, (2010), “*Okul Yöneticileri Tarafından e-Okul Uygulamasının Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeline Göre değerlendirilmesi*” Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7, 13, 332-333.
- [8] Balcı, A., Nohutçu A., Öztürk N. K., Bayram, C, (2003), “*Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Sorunlar, Tartışmalar, Çözüm Önerileri, Modeller, Dünya ve Türkiye Yansımaları*”, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 267.
- [9] Bayrakçı, M, (2007), “*Türkiye’de Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar*”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 51.
- [10] Bensghir, K, (1993), “*Yönetim Destek Sistemleri*”, Amme İdaresi Dergisi, 26.
- [11] Bhatti, S.A., Adnan, A, (2009), “*Challenges in Education Management Information System in Developing Countries*”, ISBN 978-1-4244-8003-6/10/IEEE. Retrieved from <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber=05625692>.
- [12] Biehl, M, (2007), “*Success Factors for Implementing Global Information Systems*”, Communications of the ACM, 50, 53-58.
- [13] Bilen, M., Şanver C, (2002), “*Genişleyen Devletin Bunalımı ve E-Devlet*”, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- [14] Büyüköztürk, Ş, (2002), “*Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı*”, Kuram ve Uygulamada eğitim Yönetimi, 32, 470-483.
- [15] Cantekinler, K.M, (2002), “*Tekel Sonrası Telekomünikasyon Hizmetleri Pazarı: PSTN Şebekesinin Rekabete Açılması Üzerine Analizler*”, Telekomünikasyon Kurumu.
- [16] Cassidy, T, (2005), “*Education Management Information System (EMIS) Development in Latin America and the Caribbean: Lessons and Challenges*”, Inter-American Development Bank. Retrieved 21.02.2008, from <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=741813>.



- [17] Chapman, D.W, (1990), “*The Role of Education Management Information Systems in Improving Educational Quality*”, Improving Educational Quality: A Global 158 Perspective, (Eds. David W. Chapman and Carol A. Carrier), Westport, Connecticut: Greenwood Press.
- [18] Crouch, L., Enache M., Supanc, P, (2001), “*Education Management Information Systems (EMIS): Guidelines for Design and Implementation*”, TechKnowLogia, January/February, 46-49.
- [19] Çarıkçı, O, (2009), “*Türkiye’de Kamu Hizmetlerinin Sunumu ve E-devlet Uygulamaları: Isparta İli Örneği*”, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Ana Bilim Dalı.
- [20] Çarıkçı, O, (2010), “*Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları üzerine Bir Araştırma*”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12.
- [21] Çınar, İ, (1997), “*Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemi*”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 11.
- [22] Çiçek, S., Çiçek H.G., Çiçek, U, (2007), “Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-devlet Kullanımı ve Beklentileri” 22. Türkiye Maliye Sempozyumu, 9-13 Mayıs, Antalya, 1-3.
- [23] Çukurçayır, A.M., Eşki, H, (2001), “*Kamu Hizmeti Sunumunda Yeni Yöntemler*” S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Yıl: 1, Sayı:1-2, Nisan-Ekim.
- [24] Demirli, C., Demirkol, M., Varol, F, (2011), “*E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemine İlişkin Veli Görüşleri*”, International Advanced Technologies Symposium, Elazığ.
- [25] Demirel, D, (2006), “*E-Devlet ve Dünya Örnekleri*”, Sayıştay Dergisi, 61, 83-118.
- [26] Doğu, Z, (2012), “*Ortaöğretim Kurumları Paydaşlarının E-Okul Eğitim Yönetimi Bilgi Sisteminin İşleyiş Sürecine İlişkin Görüşleri*”, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.
- [27] DPT, (2006), “*E-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin Amaçları ve Yapılan Çalışmalar*”, Ankara, DPT
- [28] Erdal, M, (2004), “*Elektronik Devlet, E-Türkiye ve Kurumsal Dönüşüm*”, Filiz Kitabevi, İstanbul, 3.
- [29] Erkul, Erdem, R, (2008), “*E-devlet, Dijital Devlet Nedir*”, <http://www.digitaldevlet.org/> (20.12.08).
- [30] Evans, J. A, (1970), Educational Management Information Systems: Progress and Prospectives. ERIC Document Reproduction Service No: ED 049 564.
- [31] Evren, A, (2006), “*E-Devletin Amaçları*”, www.bthaber.com, 28.11.2004.
- [32] Gurr, D, (1997), The Development of Management Information Systems in Education. ACEA National Conference in Canberra.  
<[http://staff.edfac.unimelb.edu.au/david\\_gurr/papers/mgt\\_inform](http://staff.edfac.unimelb.edu.au/david_gurr/papers/mgt_inform)> 29-12-2006.
- [33] Haddad, W. D, (2001), The Education Enterprise: Is it Managable? TechKnowLogia. January-February, 5-6.
- [34] Hua, H., Herstein, J, (2003), “*Education management information system (emis): integrated data and information systems and their implications*”, in educational 162 management. Paper Presented at the Annual Conference of Comparative and International Education Society New Orleans, LA USA.
- [35] IIEP (International Institute for Educational Planning), (2006), “*Guidebook for Planning Education in Emergencies and Reconstruction*”, Paris: IIEP-UNESCO.

- [36] İnce, N.M, (2001), “*Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*”, DPT, Mayıs, 2001.
- [37] Kaya, M, (2004), “Bürokrasiden Kurtulmanın Yolu E-Devletin Önünün Açılmasıdır”, www.estekam.sitemynet.com, Erişim Tarihi: 15.10.2004.
- [38] Kırçova, İ, (2003), “*E-Devlet Uygulamaları Ve Ekonomiye Etkileri*”, İstanbul Ticaret Odası, Acar Matbaacılık, Ekim, 17-22.
- [39] Kline, P, (1994), “*An Easy Guide To Factor Analysis:*”, New York: Routledge.
- [40] Kösecik, M., Karkın, N, (2004), “*E-devlet: Amaçlar, Sorunlar ve Uygulamalar*”, Gazi Kitabevi, Ankara.
- [41] Nohutçu, A, (2002), “*Tekno-Ekonomik Paradigma Dönüşümünden Yeni Demokratik Yönetim Mekanizmalarına: Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Devlet ve Kamu Yönetimine Etkileri*”, Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını, İzmit.
- [42] Odabaş, H, (2009), “*Bilgi Kaynaklarının İşletiminde Elektronik Doküman Yönetimi ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Rolü*”, Akademik Bilişim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.
- [43] Özcivelek, H.R, (2004), “*Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama*”.
- [44] Özsağır, A., Küllük, M, (2002), “*E-devlet yatırımlarının geri dönüşümü ve ekonomik büyümeye etkisi*”, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- [45] Patır, S, (2009), “*Faktör Analizi ile Öğretim Üyesi Değerleme Çalışması*”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 4, 70.
- [46] Phala, K, (2008), “*Education Management Information System In Cambodia*”, Ministry of Education, Youth and Sports, Regional Workshop on Education Statistics for East, West and South Asia Bangkok, Supported by UNESCO.
- [47] Sağsan, M, (2001), “*E-Devlet Toplumların Yeni Umut Işığı mı?*”, Stratejik Analiz Dergisi, ASAM Yayınları, 2, 19, Kasım.
- [48] Scase, R, (2007), “*Devlet Kamu Hizmetleri İçin Özel Sektörden Değil Teknolojiden Yararlanmalı*”, [http://www.bilgicagi.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=225&Itemid=138](http://www.bilgicagi.com/index.php?option=com_content&task=view&id=225&Itemid=138), Aralık, 2007.
- [49] Stevens, J, (1996), “*Applied Multivariate Statistics For The Social Science (Third Edition)*”, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- [50] Şentürk, Ü, (2002), “*Değişen Paradigmalar Bağlamında E-Devletin Bazı Toplumsal Boyutları*”, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- [51] Tabachnick, B.G., Fidell, L.S, (2001), *Using Multivariate Statistics (Fourth Edition)*, Boston: Allyn And Bacon.
- [52] Uçkan, Ö, (2003), “*E-Devlet E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim özgürlüğü*”, Aylık Strateji ve Analiz Dergisi, 5,1-19.
- [53] Ulusoy, A., Karakurt, B, (2002), “*Türkiye’nin E-Devlet’e Geçiş Zorunluluğu*”, Kocaeli Üniversitesi, İİBF Yayını, İzmit.
- [54] Ulusoy, A, “*E-Devlet (in) Bürokrasi (out)*”, www.liberal-dt.org., Erişim Tarihi: 4.10.2004.

- [55] Yıldırım, U., Şerif, Ö, (2004), “*Bilgi Toplumu Sürecinde Yerel yönetimlerde Eğitim-Bilişim Teknolojisinden Yararlanma: Türkiye’de E-belediye Uygulamaları*”, The Turkish Online Journal of Educational Technology.
- [56] Yıldırım H., Kaplan, V, “*Her şeyi E-leştirdik*”, Macar Yayıncılık, Ankara, 2003,103.
- [57] Villanueva, C. C, (2003), *Education Management Information System (EMIS) and The Formulation of Education For All (efa) Plan of Action, 2002-2015*. Cooperation with UNESCO Almaty Cluster Office and the Ministry of Education of Tajikistan.
- [58] Wako, T.N, (2003), “*Education Management Information Systems (EMIS): A Guide for Young Managers*”, ed, NESIS/UNESCO, Harare, Zimbabwe.
- [59] 2010-11 District WDIS Data Base handbook;  
[http://fldoehub.org/CCTCMIS/wdis/WDIS %20Handbooks/2010-11/1011.pdf](http://fldoehub.org/CCTCMIS/wdis/WDIS%20Handbooks/2010-11/1011.pdf)  
24.04.2011.
- [60] WEB\_1, (2014), Eğitim Bilişim Ağı, <http://www.eba.gov.tr/hakkinda/tam>, 01/05/2014.
- [61] WEB\_2, (2014), Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi, <https://www.kbs.gov.tr/Portal/kbs.jsp>, 01/05/2014.
- [62] WEB\_3, (2014), T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, [http://www.meb.gov.tr/meb\\_duyuruayrinti.php?ID=4343](http://www.meb.gov.tr/meb_duyuruayrinti.php?ID=4343), 01/05/2014.
- [63] WEB\_4, (2014), E-Okul Veli Bilgilendirme Sistemi, <http://velibilgilendirmesistemi.com/>, 07/04/2014.
- [64] WEB\_5, (2014), İlköğretim Veli Bilgilendirme Sistemi, <http://www.eokul.web.tr/>, 07/04/2014.
- [65] WEB\_6, (2014), Suleyman Demirel University Research Repository, <http://eprints.sdu.edu.tr/id/eprint/630>, 25/03/2014.
- [66] WEB\_7, (2014), Bilgi Çağı, <http://www.bilgicagi.com/>, 24/03/2014.
- [67] WEB\_8, (2014), Türkiye atom Enerjisi Kurumu, [www.taek.gov.tr](http://www.taek.gov.tr), 10/04/2014.
- [68] WEB\_9, (2014), Kurum Net, <http://www.kurumnet.com/kurumnet.aspx>, 01/05/2014.
- [69] WEB\_10, (2014), Para Bilir, <http://www.parabilir.com/uye-yazi/mebbis-nedir/918>, 01/05/2014.
- [70] WEB\_11, (2014), Education Management Information System, <http://www.emisec.co.za/>, 05/03/2014.
- [71] WEB\_12, (2014), T.C. Sağlık Bakanlığı, <http://www.saglik.gov.tr/EBYS/belge/1-16402/elektronik-belge-yonetim-sistemi-nedir.html>, 13/04/2014.
- [72] WEB\_13, (2014), Habertürk, <http://www.haberturk.com/yasam/haber/524783-okulda-karne-skandalı>, 05/06/2014.
- [73] WEB\_14, (2014), Haber7, <http://www.haber7.com/egitim/haber/697545-okul-sistemine-girip-notlari-degistirdiler>, 05/06/2014.

## **EKLER**

## EK A.1 ANKET

### ANKET FORMU

Değerli katılımcı hazırlanan bu anket, e-okul veli bilgilendirme hizmet kalitesinin ölçülmesiyle ilgili bir araştırmaya yöneliktir. Bu anketteki veriler sadece bilimsel amaçla kullanılacaktır. Dolayısıyla anketimizi doldurmanızda bir sakınca yoktur. Bu anketimizin bütün maddelerini dikkatlice okuyup cevaplandırmanız araştırmamıza kolaylık sağlayacaktır. Ayrıca isminizi yazmanıza gerek yoktur. Şimdiden katkılarınız için teşekkür ederiz.

Cemal Tank YAMAN

#### 1- Cinsiyet ?

Bay  Bayan

#### 2- Yaşınız?

25-34  35-44  45-54   
55-64  65 ve üstü

#### 3- Eğitim düzeyiniz ?

Yüksek Lisans  Lise   
Lisans  Ortaokul   
Ön Lisans  İlkokul

#### 4- Meslek durumunuz ?

Kamu Çalışanı  Özel Sektör Çalışanı   
Mevsimlik İşçi  Serbest Meslek   
Ev Hanımı  İşsiz   
Emekli

#### 5- Hafta boyunca internet başında kaç saat geçiriyorsunuz ?

20 saatten fazla  11-20 saat arası   
6-10 saat arası  1-5 saat arası   
1 saatten az

#### 6- Öğrenciniz hangi okula gidiyor?

Y.S. Anadolu Öğretmen Lisesi   
Cumhuriyet Anadolu Lisesi   
Hilmi Firat Anadolu Lisesi   
Söke Anadolu Lisesi   
Anadolu İmam Hatip Lisesi   
FTO Anadolu Sağlık Meslek Lisesi   
Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi   
Kız Teknik ve Meslek Lisesi   
Ticaret Meslek Lisesi   
TBSO Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi

#### 7- e-okul veli bilgilendirme internet sitesini ne kadar sıklıkla ziyaret ediyorsunuz ?

Günde bir kez  Haftada bir kez   
Ayda bir kez  Yılda bir kez   
Hiçbir zaman

Aşağıda e-okul veli bilgilendirme internet sitesine ilişkin bazı ifadeler yer almaktadır. Sizden istenilen, bu ifadeleri okuyarak söz konusu ifadeyi kendi görüşünüze göre değerlendirmenizdir. Cevaplarınızı verirken; her bir ifadenin altındaki ölçekleri kullanın. Ölçekler "Kesinlikle Katılmıyorum" seçeneğinden "Kesinlikle Katılıyorum" seçeneğine doğru sıralanmıştır. Her bir ifadeye ne derecede katıldığınızı, size uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

#### 1- e-okul veli bilgilendirme'nin internet sitesinin tasarımı kolay anlaşılır ve takibi kolaydır.

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

#### 2- e-okul veli bilgilendirme'nin internet sitesinde arama motoru etkilidir.

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

#### 3- e-okul veli bilgilendirme'nin internet sitesi haritası iyi organize edilmiştir.

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

#### 4- e-okul veli bilgilendirme internet sitesi kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde özelleştirilmiştir.

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

#### 5- e-okul veli bilgilendirme internet sitesinde verilen bilgiler uygun bir şekilde detaylandırılmıştır

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

#### 6- e-okul veli bilgilendirme internet sitesinde verilen bilgiler günceldir.

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

#### 7- e-okul veli bilgilendirme internet sitesinde faaliyet alanının tamamlanmasıyla ilgili verilen bilgiler yeterlidir.

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

#### 8- e-okul veli bilgilendirme internet sitesinde kullanıcı ve şifre alımı güvenli bir şekilde yapılabilmektedir.

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

#### 9- Kimlik doğrulama için sadece gerekli olan kişisel veriler sorulmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

#### 10- e-okul veli bilgilendirme internet sitesinde oluşturduğum veriler güvenli bir şekilde saklanmaktadır.

Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

## EK A.2 ANKET

- 11- e-okul veli bilgilendirme internet sitesindeki veriler sadece site içerisinde kullanılmaktadır.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 12- İhtiyaç olunan formlar e-okul veli bilgilendirme internet sitesinden hızlıca yüklenebilir.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 13- Ne zaman ihtiyaç duysam e-okul veli bilgilendirme internet sitesi erişilebilir durumdadır.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 14- e-okul veli bilgilendirme internet sitesi içerisinde talep ettiğim hizmeti ilk seferinde başarıyla almaktaym.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 15- e-okul veli bilgilendirme internet sitesinde tam zamanında ihtiyacım olan hizmeti bulabilmekteyim.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 16- e-okul veli bilgilendirme internet sitesinin sayfaları hızlı bir şekilde açılmaktadır.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 17- Her türlü internet tarayıcı ile web sitesi düzgün bir şekilde görüntülenebilmektedir.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 18- Web sitesi ile yaşadığım problemlerde Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli sorunlarımı çözmeye samimi bir ilgi gösterir.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 19- Web sitesi ile ilgili sorularına Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli hızlıca cevap verebilmektedirler.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 20- Milli Eğt Müd teknik personeli vatandaşların web sitesi ile ilgili sorularını cevaplayabilmek için yeterli donanımına sahiptir.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum
- 21- Milli Eğitim Müdürlüğü teknik personeli vatandaşlara güven telkin etmede oldukça başarılıdır.  
Kesinlikle Katılmıyorum  Katılmıyorum  Kararsızım  Katılıyorum  Kesinlikle Katılıyorum

# EK B ANKET UYGULAMA İZİN OLUR BELGESİ

T.C.  
SÖKE KAYMAKAMLIĞI  
İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 617.21360/ 7924  
Konu : Tez Çalışması

2.2/10/2013

KAYMAKAM MAKAMINA

İlçemiz Atburgazı İlk/Ortaokulundan Abdi CAN, Akçakonak İlk/Ortaokulunda Cemal Tarık YAMAN ve Batı Söke Çimento İlk/Ortaokulundan Şakir ARSLAN İlçemiz okullarında yüksek lisans tez çalışmaları için anket yapmayı planlamakta olup, Müdürlüğümüzce uygun görülmektedir.

Makamlarınızca uygun görüldüğü takdirde, Abdi CAN, Cemal Tarık YAMAN ve Şakir ARSLAN'ın ilçemiz okullarında tez çalışmaları için anket yapmaları hususunu Olur'larınıza arz ederim.

Özcan BİLGİ  
İlçe Milli Eğitim Müdürü

OLUR  
2.2/10/2013  
Mehmet DEMİREZER  
Kaymakam

**EK:**  
-Dilekçe ve ekleri (3 Adet)

Çeltikçi Mah.Kurtuluş Cad.No:34 Söke 09200 AYDIN  
Ayrıntılı Bilgi için İrtibat : Y.BADUR Şube Müdürü  
Telefon: 0(256)5121372-73 Fax: 0(256)5181405  
e-posta: soke09@meb.gov.tr  
Elektronik Ağ: <http://soke.meb.gov.tr/>

EGİTİM  
%100  
DESTEK



## ÖZGEÇMİŞ

1971 yılında Söke’de doğdu. İlkokul ve Ortaokulu Söke’de okuduktan sonra Söke Lisesi’nden mezun oldu. 1993 yılında Selçuk Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sanat Tarihi Bölümünü bitirdi. İlk görev olarak Rize Pazar Vali Erdal ATA İlköğretim Okuluna atandı. 8 yıl Rize Pazar Kız Meslek Lisesi’nde Sanat Tarihi ve Tarih öğretmenliği yaptı. 2003 yılında Aydın Söke Akçakonak İlköğretim Okuluna sınıf öğretmeni olarak atandı. 2005 yılında aynı okulda müdür yardımcılığı görevine başladı. Akçakonak İlköğretim Okulunda 2008-2010 ve 2011-2012 yılları arasında Müdür Vekilliği yaptı. 2012 yılında Akçakonak Ortaokulu/İlkokulu Müdürlüğüne asaleten atandı. Halen aynı okulda Okul Müdürü olarak görev yapmaktadır.

Cemal Tarık YAMAN evli ve 2 çocuk babasıdır.