



T.C.

ALTINBAŞ ÜNİVERSİTESİ

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

İşletme Ana Bilim Dalı

**KAMU ÜNİVERSİTELERİNDE DİJİTAL
DÖNÜŞÜME AKADEMİK PERSONELİN
ADAPTASYONU: İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ –
CERRAHPAŞA YABANCI DİLLER
YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ**

Duygu AKYÜZ

Yüksek Lisans Tezi

Danışman

Doç. Dr. Dicle YURDAKUL

İstanbul, 2023

**KAMU UNIVERSİTELERİNDE DİJİTAL DONUŞUME AKADEMİK
PERSONELİN ADAPTASYONU: İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ –
CERRAHPAŞA YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ**

Duygu AKYÜZ

İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

ALTINBAŞ ÜİVERSİTESİ

2023

Duygu AKYÜZ tarafından hazırlanmış ve 13/04/2023 tarihinde sunulmuş KAMU ÜNİVERSİTELERİNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜME AKADEMİK PERSONELİN ADAPTASYONU: İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ – CERRAHPAŞA YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ başlıklı tez İşletme Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak oy birliği ile kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Dicle YURDAKUL

Danışman

Tez Savunma Sınavı Jüri Üyeleri

Doç. Dr. Dicle YURDAKUL

İşletme Bölümü,

Altınbaş Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Murad CANBULUT

İşletme Bölümü,

Altınbaş Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Ayla ESEN

Uluslararası Ticaret ve

İşletmecilik Bölümü,

Bahçeşehir Üniversitesi

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak bütün şartları sağladığını beyan ederim.

Tezin Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne teslim tarihi: .../.../....

Bu tezdeki tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik davranışlara uygun olarak edinildiğini ve sunulduğunu beyan ederim. Ayrıca, bu kuralların ve davranışların gerektirdiği şekilde, bu çalışmada, orijinal olmayan tüm materyalleri ve sonuçları tamamen alıntı yaptığımı ve referans gösterdiğimi de beyan ederim.

Duygu AKYÜZ

İmzası

XXXXXX

İTHAF

Bu çalışma benden hiçbir zaman desteğini esirgemeyen eşim Özkan'a, oğlum Ömer Doruk'a, annem, babam ve kardeşlerime ithaf edilmiştir.

İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulunda bu çalışmayı yürütmeme izin vererek çalışmamın her adımında desteğini esirgemeyen, sonsuz sevgi ve saygı duyduğum çok değerli Prof. Dr. Sevinç HATİPOĞLU'na, derslerini dinlediğim dönemde enerjisine, alandaki bilgisine hayran olduğum danışmanım Doç. Dr. Dicle YURDAKUL'a, çalışmama destek olan İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulunda görevli akademisyenlere, beni bu günlere getiren her koşulda beni destekleyen annem ve babam başta olmak üzere tüm aileme, çalışma arkadaşlarıma ve dostlarıma, benden desteğini esirgemedi, sabır ve fedakârlıkla yanımda olan sevgili eşim Özkan AKYÜZ'e ve her zaman varlığına şükrettiğim oğlum Ömer Doruk AKYÜZ'e teşekkür ederim.

ÖZET

KAMU ÜNİVERSİTELERİNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜME AKADEMİK PERSONELİN ADAPTASYONU: İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ – CERRAHPAŞA YABANCI DİLLER YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ

AKYÜZ, Duygu

Yüksek Lisans, İşletme Ana Bilim Dalı, Altınbaş Üniversitesi

Danışman: Doç. Dr. Dicle YURDAKUL

Tarih: Nisan / 2023

Sayfa: 95

Son yıllarda teknoloji gelişiminin şaşırtıcı bir hızla ilerlemesi sonucunda biriken bilgi dijital dönüşüm sürecine katkı sağlamıştır. Dijitalleşmenin hız kazanması her yaştan bireyin yaşamında köklü ve kalıcı bir değişime yol açmıştır. Bu durum hem kamu hem de özel sektörde dijital dönüşümün ve gelişmelere adaptasyon sürecinin önemini de beraberinde getirmiştir. Özellikle son yıllarda yaşanan küresel salgın Covid - 19 pandemi süreci ile birlikte dünya genelinde dijital dönüşüme farklı bir ivme kazandırmıştır. Bireylerin teknoloji okuryazarlığı sorgulanmaya başlanmıştır. Bu çalışmada İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulu'nda görevli minimum yüksek lisans düzeyinde eğitime sahip olan 15 akademik personel ile yapılan çalışmayla, dijitalleşme alanında yaşanan değişim ve gelişmelere adaptasyonları, iş ve özel hayatlarında ne derece kullandıkları ve değişim hakkında düşünceleri değerlendirilerek değişime direnç gösterip göstermediklerini belirtmek ve katılımcılardan alınan cevaplar doğrultusunda gereksinimlerin belirlenmesi ve bu bağlamda çıkarımlardan yola çıkarak öneriler sunulması amaçlanmıştır.

Bu çalışmada kalitatif araştırma tekniklerinden yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi seçilmiştir. Çalışmanın ilk aşamasında demografik özelliklerden gelen sonuçlar değerlendirilmiş olup, ikinci aşamada da yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile dijitalleşme durumuna adaptasyon ve direnç süreçleri hakkında bilgiler sunulmuştur. Araştırma bulgularına göre araştırmaya katılan akademisyenlerde teknoloji okuryazarlığının gelişmiş olduğu, dijital yeterliliğin kazanılmış ve dijital dönüşüm süreci içerisinde değişime esneklik

göstererek adaptasyonda sorun yaşamadıkları ve dijitalleşme sürecine direnç gösterilmedikleri gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Teknoloji, Direnç, Dijital Dönüşüm, Dijitalleşme, Adaptasyon.



ABSTRACT

ADAPTATION OF ACADEMIC STAFF TO DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC UNIVERSITIES: THE CASE OF ISTANBUL UNIVERSITY – CERRAHPAŞA SCHOOL OF FOREIGN LANGUAGES

AKYÜZ, Duygu

M. A., Business Department, Altınbaş University,

Supervisor: Doç. Dr. Dicle YURDAKUL

Date: April / 2023

Pages: 95

In recent years, the information accumulated as a result of the rapid progress of technology development has contributed to the digital transformation process. The acceleration of digitalization has led to a radical and permanent change in the lives of individuals of all ages. This situation has brought the importance of digital transformation and adaptation to public and private developments. Digital transformation has gained a different momentum worldwide, especially with the Covid-19 pandemic process experienced in recent years. As a result, the technology literacy of individuals has begun to be questioned. In this research which was conducted with the participation of 15 academic staff who have a minimum master's degree at Istanbul University – Cerrahpaşa School of Foreign Languages, it was aimed to determine whether they have resisted to the changes to the developments in the field of digitalization, to what extent they use it in their business and private lives, and their thoughts about these changes. It is aimed to determine the needs in line with the answers received and to present suggestions based on the inferences in this context.

In this study, the semi-structured interview method, which is one of the qualitative research techniques, was chosen. In the first stage of the study, in line with the results from the demographic characteristics and in the second stage with the semi-structured interview

technique, it was investigated whether and how they showed resistance to adaptation to the digitalization processes. According to the research findings, it has been observed that the technology literacy of the academicians participating in the research is developed, digital competence has been gained, and they have no problems adapting by showing flexibility to change in the digital transformation process. Therefore, they do not show resistance; they support the digitalization process.

Keywords: Technology, Resistance, Digital Transformation, Digitization, Adaptation.



İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	vi
ABSTRACT	viii
TABLO LİSTESİ.....	xii
ŞEKİL LİSTESİ	xiv
KISALTMALAR.....	xiv
1. GİRİŞ VE AMAÇ	1
2. GENEL BİLGİLER.....	3
2.1 DİJİTAL DÜNYA	3
2.1.1 Nasıl Bir Dünyada Yaşıyoruz?	4
2.1.2 Dijitalleşme Nedir?	5
2.1.3 Dijitalleşmenin İnsan Üzerindeki Etkisi?	6
2.2 DİJİTALLEŞMENİN GELİŞİMİ	7
2.2.1 Dünyada Dijital Dönüşüm.....	8
2.2.2 Ülkemizde Dijital Dönüşüm.....	9
2.2.3 İnsanların Dijital Dönüşüme Direnci	11
2.2.4 Eğitim ve Dijitalleşme.....	13
2.3 KAMUDA DİJİTAL DÖNÜŞÜM.....	14
2.3.1 Kamu Kuruluşlarında Dijital Dönüşüm	15
2.3.2 Yükseköğretimde Dijital Dönüşüm.....	17
2.3.3 Üniversitelerdeki Akademik Personelin Dijitalleşmeye Yönelik Tutumları	21
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	24
3.1 EVREN VE ÖRNEKLEM.....	24
3.2 AMAÇ.....	25
3.3 YÖNTEM.....	25
4. BULGULAR.....	26
5. TARTIŞMA	62

6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	72
REFERANSLAR	78
EK A	82
EK B.....	84



TABLO LİSTESİ

Sayfa

Tablo 4.1: İnterneti Hangi Amaçla Kullanırsınız?.....	29
Tablo 4.2: İnternet Kullanım Sıklığınız Nedir?.....	31
Tablo 4.3: Dijital ve Mobil Teknolojilerden Aklınıza İlk Gelenler Hangileridir?.....	32
Tablo 4.4: Dijital ve Mobil Teknolojileri Hangi Amaçla Kullanıyorsunuz?.....	33
Tablo 4.5: Dijital ve Mobil Teknolojilerin Faydaları Nelerdir?.....	35
Tablo 4.6: Dijital ve Mobil Teknolojilerden Karşılaştığınız Zorluklar Nelerdir?.....	38
Tablo 4.7: Kamu Hizmetlerinden Hangi Uygulamaları Kullanıyorsunuz?.....	39
Tablo 4.8: Kamu Hizmetlerini Kullanım Sıklığınız Nedir?.....	41
Tablo 4.9: Kamu Hizmetlerinin Güvenli Olduğunu Düşünüyor Musunuz?.....	42
Tablo 4.10: Kamu Hizmetlerinin Zorlukları Nelerdir?.....	44
Tablo 4.11: Kamu Hizmetlerinin Faydaları Nelerdir?.....	46
Tablo 4.12: Kamu Hizmetlerinin Kullanımına Kolay Adapte Oldunuz Mu?.....	47
Tablo 4.13: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerini Biliyor Musunuz?.....	48
Tablo 4.14: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerinden Hangilerini Kullanıyorsunuz?.....	49
Tablo 4.15: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerini Hangi Sıklıkla Kullanıyorsunuz?.....	50
Tablo 4.16: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerini Kullanmaya Başlarken Zorluk Yaşadınız Mı?.....	52
Tablo 4.17: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerinin Faydaları Nelerdir?.....	53

Tablo 4.18: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemleri ile İlgili Eğitime İhtiyaç Duyuyor Musunuz?.....54

Tablo 4. 19: Elektronik ortamlardaki kişisel bilgi güvenliği (şifreyi yenileme, tanımadığım kişilerden gelen e-postayı açmama, anti - virüs yazılımları kullanma vb.) konularda tedbirli davranır mısınız? Niçin? Nasıl?.....56

Tablo 4.20: İlk Defa Karşılaştığınız Bir Uygulamayı Kullanma Sürecine Adaptasyonunuzu Anlatır Mısınız?.....59



ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa

Şekil 2.1: Endüstri Devrimi Süreci.....	4
Şekil 2.2: 2011-2021 Yılları Arasındaki Ülkemizde İnternet Erişim İmkânı Olan Hane Oranı.....	10
Şekil 2.3: İnternet Üzerinden En Son Satın Alış veya Sipariş Zamanına Göre Sipariş Verme ya da Satın Alma Oranları.....	11
Şekil 2.4: Eğitim – Endüstri Devrimleri Değişim Süreçleri.....	14
Şekil 4.1: Cinsiyet Yüzde Dağılım Grafiği.....	26
Şekil 4.2: Yaş Aralığı Yüzde Dağılım Grafiği.....	26
Şekil 4.3: Son Mezuniyet Dereceniz.....	27
Şekil 4.4: Unvan.....	27
Şekil 4.5: Çalışma Yılı.....	27
Şekil 4.6: Daha Önce Çalışılan Sektör.....	28
Şekil 4.7: Sahip Olunan Teknolojik Cihazlar ve Değişim Süreleri.....	28

KISALTMALAR

TDK	:	Türk Dil Kurumu
YÖK	:	Yükseköğretim Kurulu
TÜİK	:	Türkiye İstatistik Kurumu
MERNİS	:	Merkezi Nüfus İşleri Sistemi
GİMOP	:	Gümrük Sistemleri Otomasyon Projesi
VEDOP	:	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi
UYAP	:	Ulusal Yargı Ağı Projesi
POLNET	:	Emniyet Bilgi Sistemi
EBYS	:	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
MYS	:	Muhasebe Yönetim Sistemi
KBS	:	Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi
YÖKSİS	:	Yükseköğretim Bilgi Sistemi
PBYS	:	Personel Bilgi Yönetim Sistemi
AKSİS	:	Akademik Kayıt Sistemi
AVESİS	:	Akademik Veri Yönetim Sistemi
CMS PANEL	:	İçerik Yönetim Sistemi
E-Devlet	:	Elektronik Devlet
E-Nabız	:	Kişisel Sağlık Sistemi
MHRS	:	Merkezi Hekim Randevu Sistemi
VETİS	:	Veri Tabanlı Bilgi Yönetim Sistemi

CANVAS : Bulut Tabanlı Öğrenme Yönetim Sistemi

KVKK : Kişisel Verileri Koruma Kanunu



1. GİRİŞ VE AMAÇ

18. ve 19. yüzyıllarda sanayi devrimi ile başlayıp internetin hayatımıza girmesi ile birlikte bilgisayar kullanımının artması büyük bir değişimin habercisi olmuştur. Günümüzde dijitalleşme, hemen hemen her alanda önem kazanmıştır. Hayatımızdaki yeri ve önemi her geçen gün daha da artan bu değişime adapte olmak günümüzün kaçınılmaz gerçeklerinden olmuştur. Artık yüz yüze iletişim yerini yavaş yavaş çevrimiçi iletişime bırakmaktadır.

Covid -19 sürecinde dijitalleşme sürecinin hız kazanması ile birlikte hayatımıza giren kamu hizmetleri, sağlık, eğitim, alışveriş, bankacılık işlemleri ve buna bağlı olarak bir çok alanda artan aplikasyon kullanımı bu alanda ihtiyaçları karşılama kolaylığı sağlarken bu duruma adaptasyonda hazırlıksız yakalanan sektörler açısından büyük sıkıntılar yaşatmıştır (Çınar, Güngör, Uyar, Tarhan, 2022; 99).

Pandemi sürecinde sosyal hayatımıza devam edebilmek adına kullandığımız HES kodu uygulaması başta olmak üzere alışverişler, gazete ve kitap okuma alışkanlıkları, aileler ile görüntülü konuşmalar, zoom vb. uygulamalarla yürütülen iletişim, uzaktan eğitim, konferans ve toplantılar kalıcı bir değişikliği beraberinde getirmiştir. Her yaş grubundan bireyler aniden kendilerini bu uyum sağlama ve adapte olma sürecinin içerisinde bulmuştur. Bu duruma esneklik sağlamadan direnç göstermek bir anlamda çağın gerisinde kalmak olduğunun göstergesi olmuştur.

Teknoloji aktif bir şekilde hayatın her noktasında kullanılmakta ve kullanımının gün geçtikçe artması teknolojinin günümüzde yoğun olarak kullanıldığı alanlardan biri haline gelen eğitim alanında Yüksek Öğretim Kurumlarında da Dijital Dönüşüm hareketliliği başlamıştır. Özellikle küresel salgın Covid-19 döneminde yaşanan uzaktan eğitim modeli ve sonrasında hız kazanan uzaktan bağlantı yolu ile gerçekleştirilen toplantılar, dersler, hizmet içi eğitimler vb. durumlar hem iş hem de özel hayatta teknoloji okuryazarlığı durumunun önemini artırmıştır.

Bu çalışma, kamu Üniversitelerinde sunulan hizmetin dijitalleşme ile birlikte akademik personelin dijitalleşme sürecine ve dijital dönüşüm sürecine adaptasyonlarını incelemektir. Araştırmaya katılan akademisyenlerin konuya bakış açılarını, davranışlarını ve sürece adapte olma süreçlerinde yaşadıklarını analiz edebilmek adına; geniş bir literatür taraması yapılmıştır. Literatür çalışmasına ek olarak araştırma sorularına verilen cevaplar

doğrultusunda konu ile ilgili çalışmalar da araştırılmıştır. Neticede, çalışmanın ilk bölümünde dijital dünya ile ilgili genel duruma değinilmiş, sonrasında ülkemizde ve kamu kuruluşların dijitalleşme süreci tüm boyutlarıyla ele alınmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise genel kamu hizmeti, sosyal ve iř hayatında internet kullanımlarına ilişkin sorular ile dijital dönüşüm sürecine adaptasyonları kalitatif araştırma tekniklerinden yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi ile belirlenmeye çalışılmıştır. Sonuç ve öneriler bölümünde ise sorulara verilen cevaplar değerlendirilerek gözlemlenen eksiklikler ve konu ile ilgili gelecekte yapılacak çalışmalara yönelik birtakım öneriler sunulmuştur.



2. GENEL BİLGİLER

İnternetin, hayatımızın her alanında etkinliğini artırarak günlük hayatın bir parçası haline gelmesi neticesinde kurumlarda dijitalleşme sürecinin işleyişleri de bu değişimden etkilenmiştir. Günümüzde birçok iş ve işlemlerin internet ortamında gerçekleştirilmesi ile akademisyenlerin sürece esneklik göstererek adaptasyon sağlamaları gerekliliği doğmuştur. Bu bağlamda gerçekleştirilen çalışma ile ilgili yapılan literatür çalışması aşağıda belirtilen başlıklar ile sıralanmıştır.

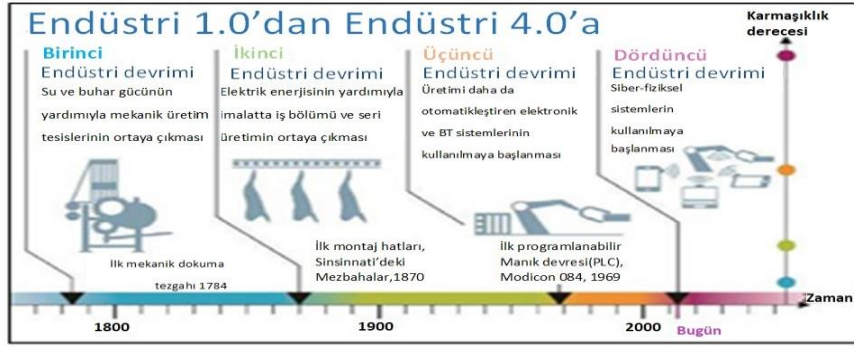
2.1 DİJİTAL DÜNYA

Türk Dil Kurumu güncel sözlükte “dijital” kelimesinin anlamlarını şu şekilde sıralamıştır; “*Sayısal (sıfat); Verileri bir ekran üzerinde elektronik olarak gösteren; Verilerin bir ekran üzerinde elektronik olarak gösterilmesi (isim, fizik)*”.

Günümüzde daha çok elektronik anlamında kullanılan dijital kelimesi teknoloji ile ilişkilendirilir. Otomatik bir çalışma prensibine sahip olan tüm aletler ve cihazlar genellikle dijital olarak tanımlanır.

İnsanlığın gelişimi ile beraber buna bağlı olarak endüstrinin de gelişim süreçlerinden bahseden Odabaşı’na göre, endüstri gelişiminin her evresi teknolojinin gelişimi ile paralel olarak bir önceki devrimden daha hızlı ve kısa periyodlarla ilerlemektedir. Günümüzde de dijitalleşen dünyada bilişim, iletişim ve internet teknolojilerinin üretim başta olmak üzere her alanda değişim sürecini etkilemektedir (Odabaşı, 2019: 3).

Bu dönüşüm T.C. Kalkınma Bakanlığı 2019-2023 11. Kalkınma Planı Sanayide Dijitalleşme Çalışma Grubu Raporuna göre; “18. ve 19. yüzyıllarda İngiltere’de başlayan ilk sanayi devrimi, tarım ekonomisinden mekanik üretim yöntemlerinin tanıtılmasına kadar uzanan radikal bir kaymayı temsil etmektedir.” (Kalkınma Bakanlığı, 2018: 1) Literatür, teknolojinin değişim süreçlerini 4 Endüstriyel devrim ile ilişkilendirmektedir.



Şekil 2.1: Endüstri Devrimi Süreci. (Sağbaş, Gülseren, 2019)

Şekil 2.1 incelendiğinde; Endüstri 1.0 olarak adlandırılan dönem; 1700 'lü yılların sonuna doğru su ve buhar gücü ile çalışan makinaların icatları ile toprak ve tarıma bağlı ekonomiden uzaklaşarak makineleşme sürecidir. Endüstri 2.0, 1850 ile 1940 yıllarını arasındaki dönemdir. Kömür ve odun enerji kaynağı olarak kullanılırken yerini elektrik ve patlamalı motorlar almıştır. Elektrik enerjisi ile birlikte iş planlama süreci değişerek, seri üretime geçilmiştir. Endüstri 3.0, 1969 yılında bilgi teknolojilerinin kullanımı ile üretimin otomasyon sistemleri ile desteklendiği ve bilgisayarların hayatımıza girdiği dönemdir. Günümüze geldiğimizde ise Endüstri 4.0 olarak adlandırılan bu dönem; robotlar, nesnelerin interneti, yapay zeka ve bilgisayarların, ağların ve fiziksel eylemlerin birleşmesiyle ortaya çıkan siber- fiziksel süreç olarak tanımlanabilir. (Türesin-Tetik, 2018:258-259). Hatta Japonya Cebit 2017 fuarında Toplum 5.0 kavramını kamuoyuna sunarak insan ve doğanın sürdürülebilirliği odaklı bir yaklaşımla endüstri gelişimini farklı bir boyuta taşımıştır (Odabaşı, 2019:34). Sanayi devrimlerindeki dijital dönüşümü ateşleyen güç ise teknolojinin baş döndürücü bir hızla ilerlemesi ve dijitalleşmesidir.

2.1.1 Nasıl Bir Dünyada Yaşıyoruz?

Dünyamız internetin gelişimi ile birlikte yüzyıllardır devam eden insanlar arası iletişimi değiştirerek bizleri bambaşka bir sisteme uyum sürecine sürüklemektedir. Her geçen gün artarak devam eden bu süreç dijital materyaller, bilgi sistemleri, otomasyonlar vb şekilde hemen hemen her alanda kullanılmaya başlanmıştır. İşletmeler, teknoloji ve yazılım şirketleri sürekli yeni şeyler geliştirmedikleri takdirde sürecin gerisinde kalmaktadır. Gelişen

teknoloji ile birlikte insanların kendilerini bu değişime adapte etmesi ve bu gelişimin sürecinin gerisinde kalmaması gerekmektedir.

Teknolojinin gelişimi ile ilişkilendirilen ve bu bağlamda birçok araştırmaya konu olan kuşaklar arasındaki fark; dijitalleşme ve dijital dönüşüm olgusunun odağındaki konudur. Odabaşı'na göre, her alanda yeni kuşakları doğru gözlemleyip tanımlayarak ona göre sunulacak bir hizmet stratejisi oluşturulmalıdır. Odabaşı kuşakları şu şekilde tanımlamıştır;

“1946 / 1964 yılları arasında doğanlar: Baby Boom kuşağı,

1965 / 1980 yılları arasında doğanlar: X kuşağı,

1981 / 1994 yılları arasında doğanlar: Y kuşağı,

1995 / 2009 yılları arasında doğanlar: Z kuşağı,

2010 ve sonrası Alfa kuşağı” (Odabaşı, 2019: 117)

Sanayi devrimlerinin gelişimi ile aynı doğrultuda ilerleyen kuşaklar arasındaki geçiş süreci kamu ve özel sektörde ki çalışma prensibine de yön vermiştir. Özellikle dijital dünyanın içine doğan Z kuşağının sabırsızlığı sektöre hız kazandırırken 2010 sonrası doğanlar olarak adlandırılan Alfa kuşağında çalışma hayatına uyumu yönünde çalışmalar yapılması gerektiği savunulmaktadır (Demirel, 2021:1812). İnsanlar günümüz dünyasının dijital dünyaya kayması yüz yüze iletişimden çok sosyal görünürlük yaratan dijital alan beraberinde sosyalleşmenin normlarını değiştirmiş fiziksel olarak aynı alanda olmaktan çok sosyal medya (instagram, facebook, vb) ortamlarına yönelmiştir (Odabaşı, 2019: 39).

2.1.2 Dijitalleşme Nedir?

ABD merkezli araştırma ve danışmanlık kuruluşu Gartner'ın IT Sözlüğü'nde dijitalleşme; *“dijital teknolojilerin bir iş modelini değiştirmek ve yeni gelir-değer üretimi fırsatları yaratmak için kullanımı”* olarak tarif ediliyor ve ekleniyor, *“dijitalleşme, dijital bir işletmeye geçiş sürecidir”*.¹

¹ <https://tr.linkedin.com/pulse/teknolojik-ilerlemelere-uyum-ve-dijitalle%C5%9Fme-performans%C4%B1-eke>

Dijitalleşme, bilginin analog formattan dijital formata dönüştürülerek sayısallaştırılmasıdır. Kurumların yeni teknolojileri kullanarak yeni bir iş modeli yaratıp yenilenmesi ve bu sayede iş problemini çözebilmesidir. Bu bağlamda ortaya çıkan dijital dönüşüm kavramı ise; bu dijitalleşme sürecinde ortaya çıkan yeni teknolojiyi iş süreçlerine entegre edip verimliliği artırmaktır (Ersöz ve Özmen, 2020: 172).

Hanna'ya dayanarak Telli - Yamamoto'ya göre dijital dönüşüm "*akıllı ekonomi ve toplumun inşası amacıyla Bilgi Çağının ve onun yan ürünlerinin tüm potansiyelini ortaya çıkaran ekonomi ve toplumdaki derin yapısal değişimleri ifade etmektedir.*" (Telli-Yamamoto, 2018: 2).

Marr, iş dünyasında veriye değinerek karar verme, faaliyetleri gerçekleştirme sürecini geliştirme ve veriyi parasallaştırmanın şirketler için önemine değinmiştir (Marr, 2020:19). Bu durumun etkin olarak kullanılması ve geliştirilme süreci de dijitalleşme kavramının bir parçası olarak kabul edilmektedir.

2.1.3 Dijitalleşmenin İnsan Üzerindeki Etkisi?

TDK güncel sözlükte insan, "*Toplum hâlinde bir kültür çevresinde yaşayan, düşünme ve konuşma yeteneği olan, evreni bütün olarak kavrayabilen, bulguları sonucunda değiştirebilen ve biçimlendirebilen canlı.*" olarak tanımlanmıştır.²

Bünyesinde barındırdığı bu özellikler sayesinde insan, diğer canlılardan farklı olarak bilgi aktarımını nesiller boyunca devam ettirebilmektedir. Tarih boyunca insanlar çeşitli yollarla iletişim ve etkileşim kurmuştur. Günümüzde ise büyük bir değişim ve teknolojik dönüşüme adapte olmaya çalışmaktadır. Bu mekanik gelişmelerde insan ruhunun kaybolmaması adına yeni bakış açıları türemiştir.

Odabaşı, robotlaşan dijital dünyada eksik olan insan duygusu, ruhu, toplum ve doğanın ihmalinin sorgulanmaya başlandığı, teknolojinin değişim hızının yükselmesi ve sürekli yenilenebilir bir hal alması, sosyal ve kurumsal hayatın işleyişinde büyük farklılıkların meydana getirdiğine değinmiştir. Gelişmiş ülkelerde yapılan yenilenebilir, doğa ve çevre dostu enerji yatırımları bu bağlamda elektrikli araçlara yönelik yatırımların artması endüstri

² <https://sozluk.gov.tr/>,

5.0' ın temel öngörüsü olan insan odaklı ve çevre dostu bir yöne evrildiğini gösteren örneklerdir. (Odabaşı, 2019:60)

Marr, *“bilgisayarların insan beyni gibi düşünemeyi ve duygusal olmayı beceremeyeceğini savunarak teknolojinin olasılıklarını daha yeni keşfetmeye başlamış olmamızı heyecan verici olduğuna, bilişsel ve duygusal bilişim yirmi yıl içerisinde yaygın bir teknoloji haline geleceğine”* değinmiştir (Marr, 2020: 18).

Tüm bu gelişmelerin hayatımızla uyumu tartışılırken Aralık 2019'da Çin'in Wuhan kentinde başlayıp dünya geneline yayılan ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11 Mart 2020'de Küresel Salgın (pandemi) olarak ilan edilen Yeni Koronavirüs Hastalığı (COVID-19) neticesinde dijitalleşme süreci beklenenden daha büyük bir hızla gerçekleşti ve insanlar zorunlulukla da olsa kendilerini bu dijital dünyanın içerisinde buldu. Bu dijital dünyada yaşanan, dönüşüme adapte olabilmek için ayrı bir uğraşın içine bürünen 7'den 70'e her birey temel ihtiyaçlar başta olmak üzere her alanda karşımıza çıkan uygulamaları kullanmaya başlayarak bir ucundan bu dönüşüme ayak uydurmaya çalışmaktadır. Örneğin, pazarlama sektöründe müşteriler bir ürünü satın alırken öncelikle ürün hakkındaki önerileri ve şikayetleri inceleyip, ürün içeriğini ayrıntılı bir şekilde anlatan videolar izleyip, yorumları okuyarak satınalma sürecine farklı bir açıdan yaklaşılmaya başlamıştır. Bu durum toplumu daha bilinçli satınalma sürecine yöneltmiştir. Hatta sonrasında yapılan şikayetler ve bu durumun örnek teşkil etmesi endişesi firmaları daha disiplinli çalışma sürecine yöneltmiştir. Bu yeniliklerden haberdar olmak ve kullanma kabiliyetindeki yetkinlik, kişileri her durumda bir adım öne çıkaracaktır. Bu durum sadece pazarlama sektöründe değil toplumsal ve ticari her alanda kendini göstermiştir. Alınan hizmetin karşılığında geri bildirimlerin, çok kısa zamanda çok geniş bir kitleye ulaşabilmesi hizmet sektöründe, kamu da veya kâr amacı güden ticari işletmelerde vb. kuruluşlarda sunmuş oldukları mal ve hizmetin kalitesini artırmak ve sürekli kılmak artık bir zorunluluğa dönüşmüştür.

2.2 DİJİTALLEŞMENİN GELİŞİMİ

İnsanlığın varoluşundan günümüze kadar çalışmak hayatımızın bir parçasıdır. Ancak günümüz çalışma prensibi yaşanan sanayi devrimi sonrasında şekillenmiştir. Çünkü sanayi devriminden sonra kurulan fabrikalar ve işletmeler ile birlikte çalışma süreçleri değişerek bambaşka boyutlar kazanmıştır.

Eczacıbaşı'na göre, kişinin üretken olması için gerekli bilgiye nasıl ulaşılacağı ve artık sadece kişinin kendi bilgi birikimi yeterli olmadığından bilgiyi nasıl kullanabildiği çok önem arz etmektedir. Dünyamız gelişen internet ağ yapısı sayesinde gitgide küçülerek çok özel bilgilere saniyeler içerisinde ulaşabiliyor olmamız ciddi bir zaman tasarrufu sağlayacağından aynı zamanda gereksiz bilgilerle de beynimizi doldurmamamızı sağlamaktadır. Ağ yapısının bize sağladığı kolaylığın yanı sıra kişilerin ihtiyaç duyduğu ürünü internette araştırdığında verilerin kaydedilmesi sonucunda ne gibi şeylere ihtiyaç duyduğu bilgisine ulaşarak üretim, reklam ve pazarlama sektörünü de o yönde gelişmesini sağlamaktadır. Verilerin Müşteri açısından da aradığı ürünün farklı alternatiflerini de inceleyerek sahip olma yolu açmaktadır. (Eczacıbaşı, 2019: 158).

Pandemi sürecinde kuşaklararası etkileşim artarak herkes teknolojiye ve buna bağlı olarak dijitalleşmeye büyük bir hızla uyum sağlama uğraşına büründü. Hem kamu hem de özel sektörde hızla uyum çalışmaları uzaktan çalışma koşullarına uygun programlar ve siber güvenlik alanında çalışmalar hız kazandı.

2.2.1 Dünyada Dijital Dönüşüm

Sanayi devrimi sonrasındaki dönemde, üretilen her şey üretildiği şekli ile çok rahat bir şekilde talep görmekteydi; çünkü insanların yeni olan her şeye ihtiyaçları vardı. Teknolojik gelişmelerin yaşanmaya başladığı dönemin sonrasında ise artık ticareti gerçekleştirebilecek bir unsurlar oluşmuş, otomasyon sistemleri geliştirilmiş daha çok üretim yapmaya başlamış, rakipler artmış ve alternatifler ortaya çıkmıştı. Gün geçtikçe hep daha fazlasına alışan yeni kuşaklarda bu gelişim sürecine öncülük eder duruma gelerek ve rekabete hız kazandırmıştır.

Dünyadaki çalkantılı durumlar ve bu durumlara ayak uydurmak çok zor bir iş olabilmektedir. Herşeyin çok hızlı değiştiği ve geliştiği durumlara alışmaya başlamakla beraber bu hızlı değişim normal olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Bu durum günümüzde “yeni normal” olarak da anlaşılmaktadır. Değişim ve yeniliğin ön plana çıkmasıyla beraber dijital kavramı ortaya çıkmıştır. Artık dijital sipariş ettiğimiz yemeği, fiziksel olarak tüketebiliyoruz. (Odabaşı; 2019: 44-45).

Bu durum sadece özel sektörde değil Kamu alanında da karşımıza çıkmıştır. Aydın'a göre, “Dijital devlet çalışmaları birçok ülkede 1990'lı yılların sonunda, mevcut kurumsal bilgi teknolojileri ve otomasyon projelerinin devamı olarak başlatılmıştır”. Örneğin; Güney Kore,

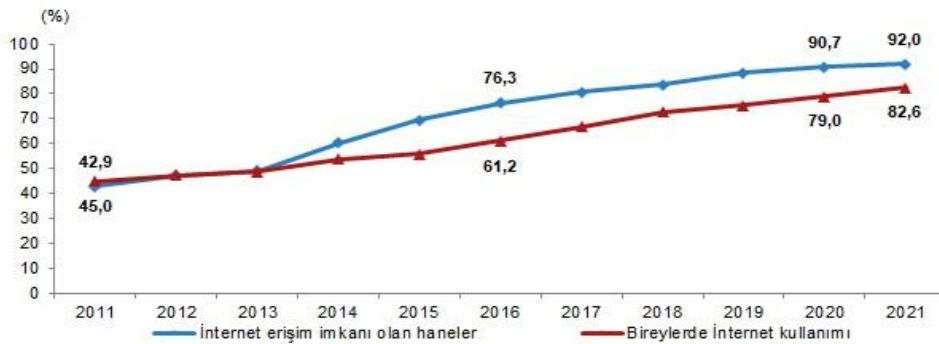
Singapur, Estonya, Birleşik Krallık, Avustralya ve Fransa bu konu da öncü ülkelerdendir. Uluslararası mecrada E-Devlet, mobil devlet, açık devlet gibi adlandırılan bu kavram günümüzde dijital devlet olarak tanımlanmaktadır (Aydın; 2018: 46).

Günümüzde yaşanan pandemi sürecinde kuşaklararası etkileşim artarak herkes teknolojiye ve buna bağlı olarak dijitalleşmeye büyük bir hızla uyum sağlama uğraşına büründü. Hem Kamu hem de özel sektörde hızla uyum çalışmaları uzaktan çalışma koşullarına uygun programlar ve siber güvenlik alanında çalışmalar hız kazandı.

2.2.2 Ülkemizde Dijital Dönüşüm

Ülkemizde, 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ilgili hükmü gereğince, T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi kurulmuştur (T.C. Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi 2018). Ülke genelinde ki tüm kuruluşların işbirliğiyle, dijital dönüşümü hayata geçirmek hedefi ile kurulan ofis bünyesinde 7 (yedi) daire başkanlığı bulunmaktadır.³

Bu bağlamda ülke genelinde her sektörde bilişim teknolojileri hızlı bir şekilde devam etmekte iken pandemi sonrasında dijital dönüşüm farklı bir boyut kazanmıştır. Şekil 2.2’de gösterildiği üzere; TÜİK 2021 verilerine göre ülkemizde internet erişim imkanı olan hane oranı 2020 yılında %90,7 iken bu oran 2021 yılında %92,0’a yükselmiştir (TÜİK, 2021).



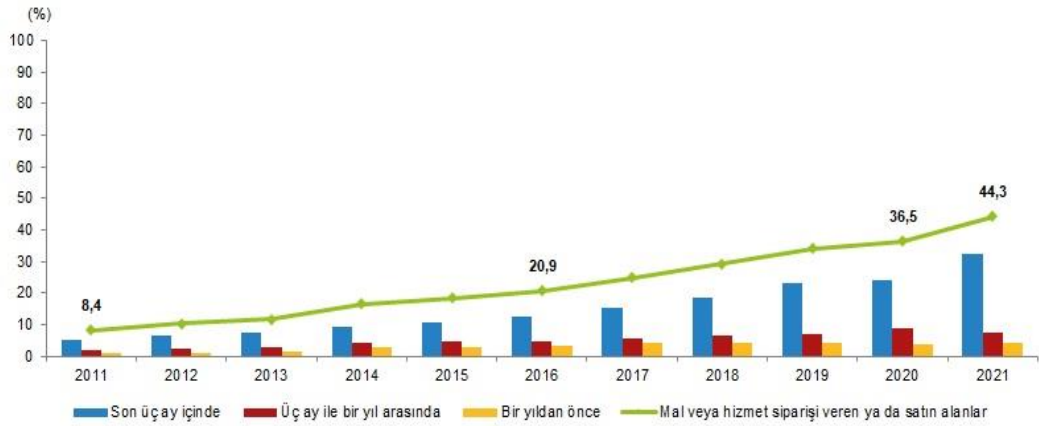
Şekil 2.2: 2011-2021 Yılları Arasındaki Ülkemizde İnternet Erişim İmkkanı Olan Hane Oranı.
(TÜİK, 2021)

³ <https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/>

İnsanlardaki değişim işletme ve pazarlama stratejilerinde de değişimi tetiklemiştir. Aslında birbirini besleyen ve tetikleyen bir sistem haline dönüşmüştür. Bu dönüşümü daha erken ve öncü algılayan kurumlarda daha hızlı bir şekilde bu değişim sürecine adaptasyon sağlayarak kendi organizasyonlarını da sürece hazır hale getirmiştir. Örneğin eskiden müşteriler mağazalardaydı ve müşteri ile firma arasında alım satım ilişkisi vardı. Artık müşteri mağazaya gelmeden önce ürün hakkında dijital ortamda araştırma yapıp bilgi sahibi olup bilinçli bir şekilde mağazaya gitmektedir.

İşletmeler içinse bu dönüşüm işletmenin büyüklüğüne göre hız alıyor. Yani işletme ne kadar büyükse dönüşümde o kadar zor bir hal alıyor. Küresel salgın Covid-19 karantina sürecinde ihtiyaçlar çevrimiçi alışveriş siteleri üzerinden gerçekleştirilmeye başladı. Bu duruma direnç gösteren ve güvenilirliğinden bir türlü emin olamayan kitlede sokağa çıkma yasakları ve karantina süreci sebebiyle online alışverişe başlamak zorunda kaldıklarından belli bir oranda teknolojiye direnç kırılmıştır.

TÜİK araştırmalarına göre “internet üzerinden mal veya hizmet siparişi verme ya da satın alma oranı 2020 yılında %36,5 iken bu oran 2021 yılında %44,3’e yükselmiştir” (TÜİK,2021). 2011-2021 yılları arasındaki bu oranlar şekil 2.3’de gösterilmiştir.



Şekil 2.3: İnternet Üzerinden En Son Satın Alış veya Sipariş Zamanına Göre Sipariş Verme ya da Satın Alma Oranları. (TÜİK, 2021)

TÜİK Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması’na göre “2021 Özel amaçla kamu kurum ya da kuruluşları ile iletişime geçmek veya kamu hizmetlerinden yararlanmak için 2020 yılı Nisan ayı ile 2021 yılı Mart ayını kapsayan on iki aylık dönemde

İnterneti kullanan bireylerin oranı %58,9 oldu". Bu oran daha önce aynı dönem için %51,5 idi.

E-Devlet hizmetlerini kullanım amaçları arasında, "kamu kurum ya da kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme %55,8 ile ilk sırayı aldı. Bireylerin %32,3'ü çevrimiçi form doldurduğunu bildirirken, %27,7'si resmi formları indirdiğini/yazdırdığını belirtti."

Pandemi ile birlikte hem kamu hemde özel sektörde yeni çalışma modelleri ortaya çıktı. Bunlar; dönüşümlü çalışma, uzaktan çalışma, hibrit çalışma modelleri olarak adlandırılmaktadır. Her sektörde her alanda hizmet veren kuruluşlar değişen dünyaya uyum sağlayabilmek için kapsamlı bir dönüşüm başlattı. İş hayatları, aile hayatları, bireysel yaşantılar, davranışlar kısacası her şeyin değiştiği günümüzde pandemi sonucunda yaşanan değişim süreci de hızlandı. Teknolojik değişim radikal bir şekilde hayatımızı etkileyip müşteri, çalışan, öğrenen ve öğreten olarak çeşitli rollerde yaşantımıza devam eden bizlerin de alışkanlıklarını değiştirdi. İşletmeler her durumu takip eden çok bilgili müşteri grubuna hizmet vermeye başladı. Artan satınalma oranları ile birlikte lojistik sektörü de değişime uğradı. Online alışverişin artması ile birlikte bazı alışveriş firmaları kendi kargo ağını oluşturdu. Müşteriler online satınalma süreci sonrasında, online kargo takibi sürecini de takip ederek memnuniyet durumunu ona göre değerlendirmeye başladı. Lojistik sektöründe hız önem kazandı. Şirketlerin çoğu uzaktan çalışmayı kalıcı hale getirmek için çalışmalar yapmaya başladı. (Atik, 2021). Bu bağlamda şirketler çalışanlarının yeni dijital yetkinlikler kazanmaları gerektiğini öngörmektedirler. Bu durum kıdemli çalışanlar için eğitim ihtiyacını beraberinde getirmiştir. Yeni çalışma modellerini bilgi ve deneyimleri ile harmanlayıp çağın gerisinde kalmadan yenilikleri takip ederek çalışma hayatına devam edilmesi ve bu esnekliğe sahip olunması gerekliliği artık günümüz çalışma şartlarının önceliklerinden biri olduğu şeklinde yorumlanabilir.

2.2.3 İnsanların Dijital Dönüşüme Direnci

Günümüzde bilgiye ulaşmak artık saniyeler içerisinde gerçekleşiyor. İnsanlık tarihindeki bu değişim, bir zaman dilimi içerisindeki değişikliklerin bütünü olarak tanımlanmıştır.

Bill Gates'e göre "teknolojinin ilerlemesi, teknolojiyi neredeyse fark edilmeyecek şekilde günlük hayatın içine yerleştirmeye ve onun bir parçası haline getirmeye bağlıdır." (Eke, 2018)

Charles R. Darwin'in “*Ne güçlü olan tür ayakta kalır, ne de en zeki olan...Değişime en çok adapte olandır hayatta kalan*” (Acarsoy, 2021). Heraklitos'un “*Değişmeyen tek şey değişimin kendisidir*” (Biçer, 2015) sözleri de insalık tarihi boyunca değişimin önemini vurgulamaktadır.

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte toplumsal olguların da değişmesine gereksinim duyulmaktadır. Pandemi koşulları ile kendimizi içerisinde bulduğumuz uzaktan eğitimler bu değişim gereksinimi durumunu perçinlemiştir. Dünyadaki dönüşüm hızı akıl almaz bir şekilde ilerliyor. Bu dönüşüm hızında ayakta kalmak için sürekli geleceği düşleyerek özgün değerler katmamızı gerektiriyor. Bu durum her ne kadar yorucu ve yıpratıcı olarak görünse de artık çağımızın gerekliliklerindendir. Değişime direnç göstermeden geleceği düşlemeli teknolojinin güzel taraflarını keşfederek onu bir düşman gibi değil içinde bulunduğumuz bu dijital yolda arkadaş olarak kabul etmeliyiz. Dijitalleşme yolculuğunda bilgili bir toplum olmanın en önemli gerekliliği bu durumu benimsemekten geçiyor. Geleceği şekillendirmek bizlerin öngörülleri ve kendimize yapacağımız yatırımlarla mümkün olacaktır. Bu yatırımlar bizleri hem özel hem de çalışma hayatımızda daha özgüvenli kılacaktır. Ancak Tosyalı'ya göre “*bilişim çağında verilerin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması ve paylaşılmasına ilişkin geliştirilen teknolojiler bireylerde güvenlik, gözetim ve özel hayatın mahremiyeti gibi endişelere sebep olabilmektedir*” (Tosyalı, 2018:184).

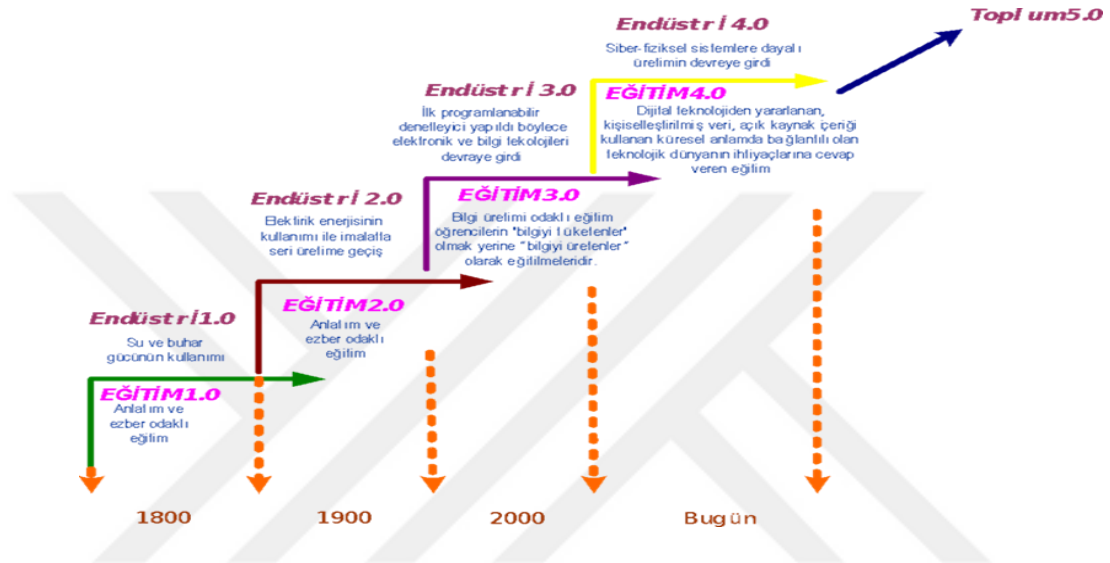
Özellikle Covid 19 salgını sonrasında yeni çalışma modellerinin her alanda karşımıza çıkması ile eğitim alanında da bu duruma her ne kadar direnç gösterilse de mecburen bilgisayar destekli senkron ve asenkron olarak öğrenme modelleri kullanılmaya başlanmıştır. Dünya genelinde hastalığın seyrine göre okul öncesi eğitimden doktora eğitimlerine kadar eğitimin her kademesinde çevrimiçi dijital yollarla uzaktan eğitim uygulanmıştır.⁴

Bu durum toplumun her kesiminde telefon, tablet, bilgisayar ve bilgisayar ekipmanları (kamera, kulaklık vb.) gibi teknolojik cihazların talebini artırarak kullanıma direnci kırmıştır. Bu durum özellikle genç kuşakların adaptasyon hızını artırmış orta yaş ve üzeri olarak adlandırılan neslin de direncini büyük ölçüde kırmıştır.

⁴ <https://covid19.yok.gov.tr/alinan-kararlar>

2.2.4 Eğitim ve Dijitalleşme

Yeni teknolojik gelişmeler öncelikle endüstriyi etkilemektedir. Endüstri devrimi olarak adlandırılan bu gelişim süreci devamında işletmeleri ve eğitim sektörünü de etkilemektedir. Baş döndürücü bir hızla değişen dünyamızda hergün farklı bir teknolojik gelişme ile uyanıyoruz. Teknolojik gelişim eğitim alanında da değişimi beraberinde getirmektedir. Bu duruma ayak uydurmak artık her eğitim kurumun gerekliliklerindendir.



Şekil 2.4: Eğitim – Endüstri Devrimleri Değişim Süreçleri. (Kuru-Çetin, Nayir, Taşkın, 2020)

Şekil 2.4’de görüldüğü üzere sanayi devrimi ile birlikte eğitim süreçlerinde de teknolojinin ilerlemesine bağlı olarak aynı doğrultuda ilerlemeler olmuştur. Eğitim 1.0; makinaların icadı ile tarıma dayalı üretimin makinalaşma süreci olarak bilinen eğitim türüdür. Eğitim 2.0; seri üretime geçiş ile birlikte, sanayi ihtiyaçlarına yönelik bir eğitim sistemidir. Eğitim 3.0; eğitim teknolojilerinin kullanımı ile birlikte toplumun ihtiyaç duyduğu eğitimi karşılamak için bilgi üreten bir eğitimidir. Eğitim 4.0; 21. Yüzyıl ihtiyaçlarını karşılaması beklenen, toplumun gelişimine katkı sağlayarak yenilik üreten bir eğitim sürecidir. (Kuru-Çetin, Nayir, Taşkın, 2020: 14).

Bu bağlamda çağın getirmekte olduğu değişime adaptasyonda güçlük çeken kurum ve kuruluşlar büyük bir çıkmaza sürüklenme tehlikesi yaşaması kaçınılmazdır. Eğitim kurumlarının da bu değişime ayak uydurması gerekliliği bulunmaktadır (Kuru-Çetin, Nayir, Taşkın, 2020: 12-23).

Covid - 19 pandemi sürecinde eğitimin dijital yollarla uzaktan bağlantı yolu ile senkron veya asenkron olarak yürütülmesi eğitim- öğretim alanında dijitalleşme sürecini hızlandırmıştır. Bu bağlamda Milli Eğitim Bakanlığı çeşitli çalışmalara başlamış Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı'nın elektronik içeriklerin tasarlanması, geliştirilmesi ve eğitim-öğretim süreçlerinde artık elektronik eğitim içeriklerine yer verilmesi ile ilgili olarak "Elektronik Eğitim İçerikleri: Genel Bakış" kaynak kitabını yayımlamıştır.⁵

Eğitim öğretimde dijitalleşme gelişmeleri sonrasında teknoloji yeterliliği yüksek öğrenciler ile karşılaşacaklarından eğitim öğretim alanında çalışanların teknolojik yeterliliklerini artırmaları gereklilik halini almıştır.

2.3 KAMUDA DİJİTAL DÖNÜŞÜM

TDK güncel Türkçe sözlükte kamu hizmeti; “*Belirli kamu hizmetlerini yerine getirmek amacıyla oluşturulan kamu tüzel kişisi*” olarak tanımlanmıştır. Kamuda dijital dönüşüm dendiğinde bir kesim bunu sadece kamuda ki dijitalleşme ile ilgili gelişmeler olarak yorumlarken bir kesim ise insan faktörünün önemini vurgulayıp, kamu hizmeti alan insanların olmazsa kamuda ki dijitalleşmenin de hiç bir şey ifade etmediğini savunmaktadır.

Telli-Yamamoto’ya göre “*kamuda dijital dönüşüm dendiğinde akla dijital ekosistem, bu sistemin getirdiği yeni iş süreçleri, yenilikçi teknolojiler, organizasyon siloları ile hizmet sunumu, bütün kurumsal organizasyonların yeniden yapılandırılması, optimizasyonu ve işgücü becerilerinin bu yapılar göre yeniden düzenlenmesi, birlikte çalışabilirlik, entegrasyon, bilgi alışverişi gibi temel iletişim yapı ve kurallarının oluşturulması verilerin açık veri haline dönüştürülmesi gelmektedir.*” (Telli-Yamamoto, 2018: 1).

Teknolojinin ilerlemesi ile toplumun ihtiyaçları doğrultusunda gereksinim duyulan devlet hizmetlerinin hızlı ve kolay bir şekilde ulaşılabilmesi için elektronik olarak hizmet alma ihtiyacını doğurmuştur. Bu ihtiyaç doğrultusunda E-Devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Zaman, mekân ve işgücü tasarrufu sağlayan bu durum toplumsal fayda ile birlikte memnuniyet oluşturmuştur (Özbay, 2018: 143).

⁵ <https://ttkb.meb.gov.tr/www/elektronik-egitim-icerikleri-genel-bakis-kitabi-yayimlandi/icerik/482>

E-Devlet, kamu kuruluşlarında yüz yüze iletişim ile gerçekleştirilen işlemlerin, belge taleplerinin ve teminin dijital ortamda gerçekleştirilmesidir. (Türesin -Tetik, 2018:262).

Altınışıık'a göre; “1998 yılında yayınlanan bir Başbakanlık genelgesiyle e- Avrupa+ ve e- Türkiye çalışmaları doğrultusunda E-Devlete geçiş vizyonu oluşturmak amacıyla Kamu Net Teknik Kurulu oluşturulmuş; 2001 yılında e- Avrupa+ girişimine Türkiye taraf olmuştur; 2003 yılında “ e-Dönüşüm Türkiye Projesi” başlatılmış; 2005 yılında 2006-2010 dönemini kapsayan “Bilgi Toplumu Stratejisi” belirlenmiştir. Süreç içerisinde Merkezi Nüfus İşleri Sistemi (MERNİS), Gümrük sistemleri Otomasyon Projesi (GİMOP), Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Emniyet Bilgi Sistemi (POLNET), Sağlık NET gibi otomasyon sistemleri yaşama geçmiştir” (Altınışıık, 2017: 1933-1943). Ayrıca kurumlarda EBYs, MYS, KBS, YÖKSİS, PBYS vb. programlar da aktif olarak kullanılmakta olup bu sistemler sayesinde iş gücü ve zamandan tasarruf sağlanmıştır.

İnternet erişiminin kablosuz internet ya da wi-fi (Wireless Fidelity) ile kablo bağlantısı gerekmeden kullanılabilmek imkânı artık her türlü Kamu Hizmetine her alanda ulaşabilen vatandaş için gereksinim duydukları kamu hizmetini E-Devlet üzerinden yapılabilme imkânı yaratmıştır.

2.3.1 Kamu Kuruluşlarında Dijital Dönüşüm

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojisi alanlarında yaşanan gelişmeler, internetin hemen hemen her alanda ihtiyaç duyulması ile kullanımının yaygınlaşması gelişen teknoloji ile bilgi çağı olarak nitelendirilen döneme geçiş ile birlikte kamu hizmet sunumlarında özellikle E-Devlet kullanımı ile birlikte değişime uğramıştır.

Dijital teknolojiler şimdiye kadar insanlar tarafından manuel bir şekilde yapılan birçok işin otomasyonları sayesinde daha az çalışan ile gerçekleştirilmesini mümkün kılacaktır. Hatta bu durum iş yapılma süresini kısaltacağı gibi daha az personel ile daha çok iş yapma durumunu da beraberinde getirecektir (T.C. Bilim, Sanat ve Teknoloji Bakanlığı, 2019: 30-31).

Dönüşüm sürecine halk diliyle hantal bir yapı olarak başlayan kamu kuruluşları özel sektöre nazaran hep bir adım geridedir. Dijital dönüşüm çabasında olan kamu kuruluşlarında her anlamda teknik alt yapısını doğru bir şekilde kurmalıdır. Özellikle mesleki anlamda tecrübeli ancak yeni bir süreçle karşı karşıya kalan ve dijitalleşme konusunda bilgi eksikliği

sebebiyle endişeli bir yaklaşımda X kuşağı personelin duruma adaptasyonunu kolaylaştırmak açısından kullanılan otomasyon sistemlerinin karmaşık olmayıp gerektiğinde de işi gerçekleştiren personele teknik anlamda destek sağlayabilecek yetiye sahip personele de ihtiyaç duyulacaktır. Bu durum dijitalleşme ile birlikte dijital dönüşümün her adımının doğru planlanması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Kurumların bilgi işlem departmanlarının da görevli personel ve süreci doğru yönetebilecek kabiliyette olan yöneticiler bu yapının en önemli unsurlarıdır. Kendi bilgilerini diğer personele aktarmak için yapılan hizmet içi eğitimlerle bu durum desteklenmelidir.

Kamu kuruluşlarında çalışan personelin kamu güvencesinde olup işini kaybetme endişesi bulunmadan çalışmalara katılsa bile en ufak bir aksaklıkta vazgeçecek hatta bu duruma karşı çıkarak dijitalleşmeye karşı direnç gösterecek potansiyele sahiptirler. Kamu kuruluşlarında dijitalleşme için gerekli alt yapının kurulması ile ilgili bürokratik işlemlerin uzun sürmesi süreci yavaşlatmakta olup merkezi yönetim anlayışı ile yönetildiği için finansman temini, ihale süreci, yönetimden gerekli izinlerin alınması gibi işlemler uzun sürmektedir. Bu durum, sürecin gerisinden gidilmesine sebep olmaktadır.

Kamuda dijitalleşme Toplum 5.0'ı ortaya çıkaran en önemli halkalardan biridir. (İşbilen, 2021: 18). Araştırma şirketi Gartner, *“2022’de tüm iş toplantılarının yüzde 40’ünün sanal sistemler ve gelişmiş analitik sayesinde gerçekleşeceğini”* söylüyor. Daha önce şirketlerin planlama aşamasında oldukları bu durum pandemi ile birlikte hayatımıza girmiştir. Bu süreçte, hızlı ve kesintisiz bağlantı hizmeti kuran zoom programı yüzde 169 büyüme sağlayarak süreçten olumlu etkilenen şirketlerden biri olmuştur (Aydın, 2020: 22).

Kamuda dijital dönüşüm sürecinde hem vatandaş olarak bizlerin beklentileri değiştirirken hem de teknoloji hızla ilerlediğinden bu dönüşüme kayıtsız kalmak çağın gerisinde kalmaktan başka bir şey değildir. Her kuşaktan bireylerin akıllı telefon kullandığı göz önünde bulundurulursa kamu sektöründe de kullanılan mobil uygulamalarında geliştirilmesi üzerinde çalışılmalıdır (Türesin - Tetik, 2018: 274).

2.3.2 Yükseköğretimde Dijital Dönüşüm

Günümüzde özellikle kamu kaynaklı Üniversiteler artan maliyetler sebebiyle gelişimin gerisinde kalmış ve özel şirketler desteğiyle kurulan vakıf üniversiteleri bu anlamda dönüşümde daha istikrarlı olmuştur (Tosyalı, 2018: 177).

Çağın gerisinde kalmamak adına Yükseköğretim alanında YÖK 18 Şubat 2019 tarihinde küresel dijitalleşme gerisinde kalmamak için “Yeni YÖK”, “Dijitalleşen YÖK” sloganıyla “Yükseköğretimde Dijital Dönüşüm Projesini” başlatmıştır. Proje 8 (sekiz) Kamu Üniversitesinde pilot uygulama ile başlamış, akademisyen ve öğrencilere teknoloji okur - yazarlığı yetkinliği kazandırılması ve dijital eğitim kaynaklarından faydalanma imkânlarının sunulması hedeflenmiştir. Projeye ilk fazda 8; 2. fazda 16 üniversitenin eklenmesi ile 24; 3. fazda ise 30 üniversite daha eklenmiştir.⁶

YÖK Dijital Dönüşüm Projesinde 3 grup Üniversite yer almaktadır.⁷

Bunlar;

Birinci Grup Üniversiteler

- a. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi
- b. Ardahan Üniversitesi
- c. Artvin Üniversitesi
- d. Batman Üniversitesi
- e. Bayburt Üniversitesi
- f. Bingöl Üniversitesi
- g. Bitlis Eren Üniversitesi
- h. Gümüşhane Üniversitesi

⁶ <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2020/dijital-egitimde-3-faza-gecildi.aspx>

⁷ <https://www.yok.gov.tr/Documents/Yayinlar/Yayinlarimiz/2021/anadolu-projesi-brosur.pdf>

- i. Hakkari Üniversitesi
- j. Iğdır Üniversitesi
- k. Kilis 7 Aralık Üniversitesi
- l. Muş Alparslan Üniversitesi
- m. Munzur Üniversitesi
- n. Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi
- o. Siirt Üniversitesi Şırnak Üniversitesi

İkinci Grup Üniversiteler

- a. Bursa Teknik Üniversitesi
- b. Erzurum Teknik Üniversitesi
- c. Eskişehir Teknik Üniversitesi
- d. Hitit Üniversitesi
- e. İskenderun Teknik Üniversitesi
- f. Konya Teknik Üniversitesi
- g. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
- h. Yozgat Bozok Üniversitesi

Üçüncü Grup Üniversiteler

- a. Adıyaman Üniversitesi
- b. Afyon Kocatepe Üniversitesi
- c. Aksaray Üniversitesi
- d. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi
- e. Amasya Üniversitesi

- f. Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi
- g. Bartın Üniversitesi
- h. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
- i. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
- j. Çankırı Karatekin Üniversitesi
- k. Düzce Üniversitesi
- l. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi
- m. Giresun Üniversitesi
- n. Harran Üniversitesi
- o. Kafkas Üniversitesi
- p. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
- q. Karabük Üniversitesi
- r. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi
- s. Kastamonu Üniversitesi
- t. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi
- u. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi
- v. Nevşehir Hacıbektaş Veli Üniversitesi
- w. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi
- x. Ordu Üniversitesi
- y. Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi
- z. Sinop Üniversitesi
- aa. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi

bb. Tarsus Üniversitesi

cc. Uşak Üniversitesi

dd. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi

Üniversitelerde dijital dönüşüm ile ilgili yapılan çalışmalar kapsamında Yükseköğretim Kurulu Başkanlığının “Veri Bilimi” çalışmalarına daha fazla önem vermeyi hedefleyerek "Yükseköğretimde Büyük Veri Projesi” ni 8 pilot üniversitede başlatmıştır. Bu Üniversiteler;

- a. İstanbul Teknik Üniversitesi
- b. Orta Doğu Teknik Üniversitesi
- c. Atatürk Üniversitesi
- d. Fırat Üniversitesi
- e. Sakarya Üniversitesi
- f. Trabzon Üniversitesi
- g. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi
- h. Sabancı Üniversitesi’dir.

Proje de öneri olarak Dijital Dönüşüm Ofislerinin kurulması, güvenlik ve mahremiyetlerin korunması için KVKK’nın yansıra, Cumhurbaşkanlığı Dönüşüm Ofisinin genelge ve rehberlerinden faydalanılabileceği tavsiye edilmiştir (YÖK Büyük Veri Projesi Kitabı, 2022).

YÖK verilerine göre Ülkemizde, 129 devlet üniversitesi; 74 vakıf üniversitesi toplamda ise 207 üniversite hizmet vermektedir. Dijital dönüşüm projesi kapsamında pilot uygulama sonrasında tüm Üniversitelerde dijital dönüşüm hedeflenmektedir.

Toplumda sürekli dile gelen kamu kurumlarının hantal ve değişime geç kalmış personel yapılarının, 21. yüzyıl çalışanları olarak her anlamda dijital dönüşüme adapte olabilecek esnekliğine sahip bireyler olmaları gerekmektedir. Günümüz koşullarında gelişimin gerisinde kalınması durumunda kurumların varlıklarını kaliteli bir şekilde sürdürmelerin mümkün olmadığı görünmektedir. İlköğretim, ortaöğretim ve lise eğitiminden sonra bireylerin kendilerini geliştirme ve meslek edinme anlamında gittikleri son yer

Yükseköğretim kurumlarıdır. Bu bağlamda bireyleri yeni teknolojik gelişmeler ışığında eğitmek için kişisel gelişim ve hayatboyu öğrenme eğiliminde olmak büyük önem arz etmektedir. Varoluşumuzdan itibaren toplumların her alanda yaşamış olduğu değişim süreçlerinin içerisinde eğitime ve bu sürece en kısa zamanda adapte olabilmek için öğreticiye ihtiyaç duyulmuştur.

Eczacıbaşı, eğitim sistemimizde var olan ve sadece mesleki eğitime yönelik programlardan mezun olan bireylerin sadece o alanda çalışmalara yöneldiğinden bahsetmiş bu durumu, aynı iş yerinde çalışan ancak farklı bölümlerden mezun olan personelin birbirinin alanları ile ilgili bilgiye sahip olmadıklarını, yakınsama olgusu ile meslekler arası geçişlerin olması gerektiğini savunmuştur. Zaman ilerledikçe eğitim aldıkları alan dışında farklı alanlarda da bilgi ve beceri sahibi olduğunda iş hayatında daha da tercih edilen olunacağını vurgulamıştır (Eczacıbaşı, 2020: 35-36).

2.3.3 Üniversitelerdeki Akademik Personelin Dijitalleşmeye Yönelik Tutumları

Üniversiteler, bilimsel özerkliği ve kamu tüzel kişiliğinin yanı sıra, nitelikli insan gücü yetiştirmek adına ön lisans, lisans ve lisansüstü alanlarda eğitim-öğretim hizmeti yürüten bunun yanı sıra akademik alanda bilimsel çalışmalar yaparak toplum yararına sunan kurumlardır. Üniversiteler, topluma karşı üstlendiği bu görev ve sorumlulukları; bünyesinde çalışan akademik ve idari personel aracılığıyla gerçekleştirmektedirler. Akademik personel, bilim alanına katkı sağlarken, idari personel de kurum içi ve kurumlar arası resmi işlemleri yürütmektedirler (Höbel, 2010: 137).

Yükseköğretim kurumlarında çalışan akademik personel olarak tanımlanan Öğretim elemanları; öğretim üyeleri (profesör, doçent, doktor öğretim üyesi) öğretim görevlileri ve araştırma görevlilerinden oluşmaktadır.

Tüm akademik personelin görev tanımları içerisinde bulunan “alanındaki bilgi birikimini ve donanımını sürekli geliştirerek, topluma önder ve öğrencilerine yararlı olma çabası içinde olmak” tanımına uygun bir şekilde görevlerini yerine getirmeleri beklenmektedir.

Yükseköğretim alanında uluslararasılaşmanın küreselleşen dünyadaki öneminin her geçen gün arttığı gerçeği göz önünde bulundurulduğunda, aynı doğrultuda teknolojik gelişim süreçlerinin de gerisinde kalmamak gerekmektedir.

Yükseköğretimde Dijital Dönüşüm Projesi kapsamında düzenlenen Dijital Dönüşüm Tanıtım Toplantısında Yükseköğretimin, küresel alanda rekabet edilebilir bir yapıya bürünmesi vurgulanarak bu bağlamda Z kuşağı öğrencilerin dijital ortamlara kolaylıkla uyum sağlaması sebebiyle öğretim elemanlarının kendi dersinin “öğretim tasarımcısı” olması gerektiği aktarılmıştır.⁸ Bu doğrultuda görev tanımlarına uygun hizmet edebilmek için her alanda bilgi aktaran durumda bulunan akademisyenlerin yani eğitimcilerinde değişen şartlar doğrultusunda eğitilmesi gerekmektedir. Sadece eğitim öğretim alanında çalışanlar değil evde ebeveynler, çalışma hayatında yöneticiler, kurumlarda çalışan personel, şahıs işletmeleri ve sağlık çalışanları ilk akla gelenlerdir.

Eczacıbaşı, gelecek hakkında öngörülerden, kendimizi planlamaktan uzaklaşarak her duruma karşı esneklik göstermemiz gerektiğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda teknolojinin hızla gelişmesi ve internet kullanımının hayatımızın her alanına yerleşmesi 5-10 yıl sonrasını planlanmasını zorlaştıracak, planlama ve öngörü dönemi artık geride kalacaktır. Yaşadığımız pandemi sürecini ve bilginin sürekli katlanarak devam ettiğini düşünürsek planlama ve öngörü çok da sağlıklı bir sonuç vermeyecektir. Yani değişen koşullara esneklik göstererek uyum sağlanması gerekmektedir. Esneklik kavramını tam olarak yaşanan dijitalleşme sürecine uyum sağlayabilme yeteneği olarak ifade eden Eczacıbaşı, günümüz koşullarında yapılacak gelecek planlamasının daha kısa süreli olarak planlaması gerektiğini ifade etmiştir. (Eczacıbaşı, 2020: 88).

Pandemi sürecinde değişime hızlı bir şekilde adapte olan Yükseköğretim Kurumları ve çalışanları, senkron veya asenkron olarak eğitime eksiksiz bir şekilde devam ederek diğer kurumlardan bir adım öne çıkmıştır. Uzaktan bağlantı yolu ile gerçekleşen bu eğitim modeli neticesinde kişisel hayatımızda bulunan dijitalleşme artık hayatımızın her alanına yerleşmiştir. Yükseköğretimde yeni ve dinamik bilgilere muhtaç öğrencileri daha fazla beklenti içerisine sürüklemiştir. Bu bağlamda değişen ders içeriklerini ve bunu öğrenciye aktarma kabiliyeti öğretim elemanlarının kişisel beceri ve öngörüsü ile bağlantılıdır.

Eczacıbaşı’ na göre kıdemli çalışanların iş tecrübesi anlamındaki avantajları teknolojinin gelişmesiyle beraber azalıyor (Eczacıbaşı, 2019: 121).

⁸ <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/agri-dijital-donusum-tanitim-toplantisi.aspx>

Kamu kurumlarında yöneticinin vizyonu ve çalışma ekibinin de bu doğrultuda değişime ve gelişime açık olması her zaman değişime adaptasyonda itici bir güç olmuştur.

Her alanda karşımıza çıkan dijital teknolojiler pandemi öncesi ve sonrası olarak değişiklikler göstermektedir. Pandemi öncesinde öngörüler eğitimde hibrit sistemin yavaş yavaş Yükseköğretim kurumlarına yerleşmesi şeklindeydi. Bu bağlamda öğrenen ve öğretmenin eşit şartlarda teknolojik donanıma, erişim alt yapısına ulaşma durumunun göz ardı edilmemesi vurgulanmıştır (Tosyalı, 2018: 183). Ancak pandemi ile birlikte insanların hayati riskleri sebebiyle eğitimin her alanında yaşanan uzaktan eğitim modeli bu süreci tersine çevirerek, hibrit modelden önce dijital yollarla uzaktan eğitim modelini hayatımızın bir parçası haline getirmiştir. Dijital araçlarla büyüyen Z kuşağı bireyleri üniversite hayatına başladığında bilgi çağına kolaylıkla uyum sağlayabilecek yeterliliğe sahiptir. Bu doğrultuda onlarla etkileşim halinde olan öğretim görevlilerinin de aynı yeterliliğe sahip olmalıdır.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1 EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın örnekleminin seçildiği İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulu, 18 Mayıs 2018 tarihli, 30425 sayılı resmi gazetede yayımlanan, "Yükseköğretim Kanunu İle Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" un ek 182'nci Maddesi uyarınca yeni bir Üniversite olarak kurulan İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa bünyesinde kurulmuştur.⁹

Yüksekokul; İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa’da kısmen ya da tamamen yabancı dilde öğretim yapan birimlerin zorunlu veya isteğe bağlı hazırlık sınıfları, hazırlık sınıfı öngörölmeyen Türkçe öğretim programları ile uluslararası (yabancı uyruklu) öğrencilerin Türkçe hazırlık öğretim programlarında izlenecek yabancı dil eğitim ve öğretimini yürütmektedir. Bu hizmeti “Üniversitede eğitim hakkı kazanan tüm öğrencilere, eğitim, meslek hayatları ve sosyal yaşamları boyunca yabancı dil bilgi ve becerilerini etkin bir şekilde kullanabilmeleri için gerekli olan en yeni ve etkili dil öğretim yöntemleri, teknikleri ve materyalleri kullanarak çağdaş ve nitelikli bir eğitim sunmak” misyonu ve “Öğrencilerinin, öğrenme ortamlarını çağdaş uluslararası niteliklere uygun biçimde oluşturup, yabancı dil bilgisini yeni yöntem ve teknolojileri kullanarak nitelikleri ile ulusal ve uluslararası düzeyde ayırt edilen bir eğitim kurumu olmak” vizyonu ile gerçekleştirmeyi hedeflemektedir.¹⁰

Araştırmanın örneklemini olarak İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulu’nda görevli minimum yüksek lisans düzeyinde eğitime sahip olan 15 akademik personel seçilmiştir. Bu kişilerle yarı yapılandırılmış bire bir mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Çalışma için uzman görüşü alınmış olup Türkçe açısından 2 uzman kişi tarafından incelenmiştir.

⁹<https://yabancidiller.iuc.edu.tr/tr/content/yuksekokulumuz/tarihce#78005A0043006D004300780056006900530071004D003100>

¹⁰ <https://yabancidiller.iuc.edu.tr/tr/content/yuksekokulumuz/misyon-ve-vizyon>

3.2 AMAÇ

Bu araştırmada İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulu'nda görevli minimum yüksek lisans düzeyinde eğitime sahip olan 15 akademik personelin dijitalleşme alanında yaşanan değişim ve gelişmelere adaptasyonları, iş ve özel hayatlarında ne derece kullandıkları ve değişim hakkında düşüncelerini toplu olarak değerlendirerek değişime direnç gösterip göstermediklerini belirtmek ve katılımcılardan alınan cevaplar doğrultusunda gereksinimlerin belirlenmesi ve bu bağlamda çıkarımlardan yola çıkarak öneriler sunulması amaçlanmıştır.

Yorumlamalar sonucunda elde edilen bilgiler ışığında bir akademisyenin hem iş hem de özel yaşamında dijital teknolojileri kabul edip etmediği, bu konuda kendini geliştirme çabasını ve dijitalleşme sürecine göstermiş oldukları tutumları değerlendirmek planlanmıştır.

Bu amaç doğrultusunda, demografik bilgilerde kişilerden cinsiyet, yaş, son mezuniyet derecesi, unvan, çalışma yılı, daha önce çalışılan sektör, teknolojik cihazlara sahip olma yıl aralığı, ikinci aşamada sosyal medya ve internet kullanma amaçlarını kapsayan sorular sorulmaktadır.

3.3 YÖNTEM

Bu çalışmada kamu üniversitelerinde çalışan akademik personelin sosyal ve çalışma hayatında dijital dönüşüm sürecine adaptasyonları, dijitalleşme konusunda davranışları ve bu duruma direnç gösterip göstermedikleri araştırılmıştır. Bu çalışmada kalitatif araştırma tekniklerinden olan yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi seçilmiştir. Belirlenen yöntem ile kurumdan seçilen ve akademik personelden oluşan örneklem ile birebir mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın ilk aşamasında demografik özelliklerden gelen sonuçlar doğrultusunda ikinci aşamada da yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile dijitalleşme durumuna adaptasyonları, duruma direnç gösterip göstermedikleri, kamuda dijital dönüşüme bakış açıları araştırılmıştır.

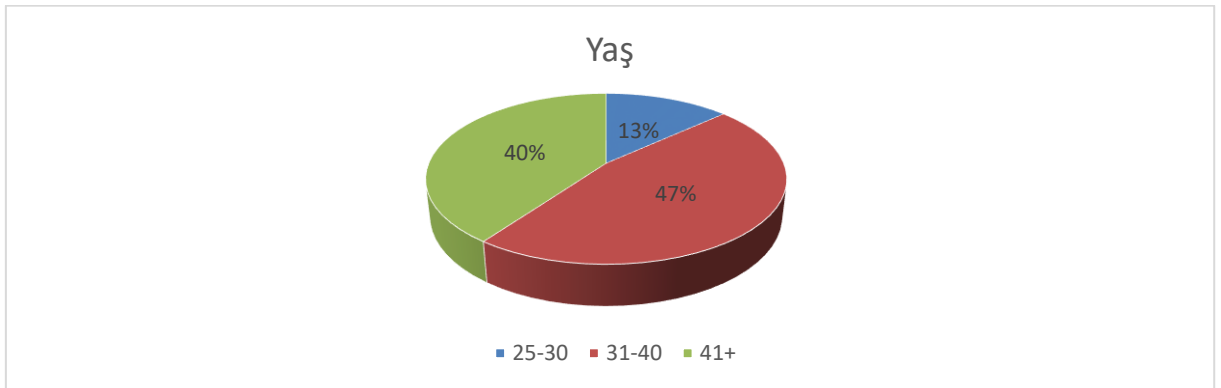
4. BULGULAR

Katılımcı cinsiyet sayılarına ait görsel bilgiler Şekil 4.1’de, yaş aralığına ait görsel bilgiler Şekil 4.2’de, mezuniyet derecesine ait sayısal bilgiler Şekil 4.3’de, unvan bilgilerine ait sayısal değerler Şekil 4.4’de, çalışma yılına ait bilgiler Şekil 4.5’de, daha önce çalıştığınız sektör alana ait sayısal bilgiler Şekil 4.6’da yer almaktadır.



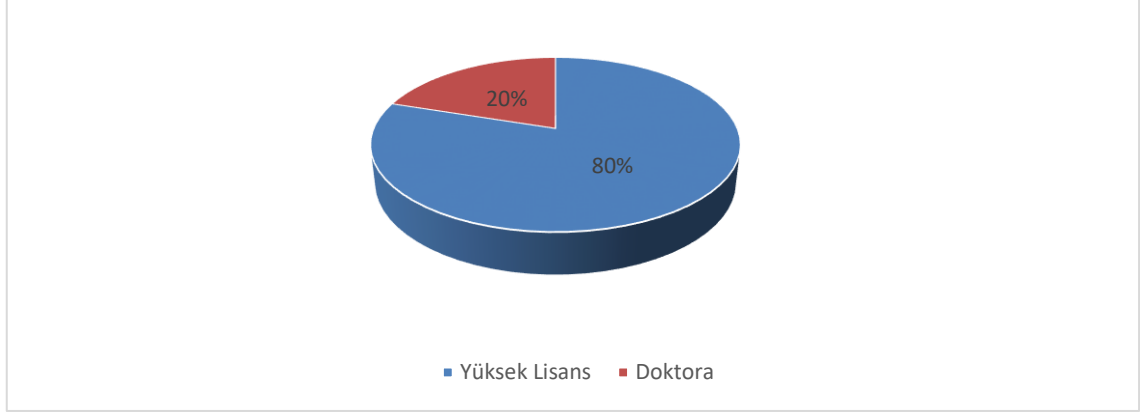
Şekil 4.1: Cinsiyet Yüzde Dağılım Grafiği.

Bu çalışmaya 11 Kadın, 4 erkek katılm sağlamıştır. Şekil 4.1’de katılımcılara ait cinsiyet yüzde dağılım grafiğine göre %27 erkek, %73 kadın olarak gösterilmiştir.



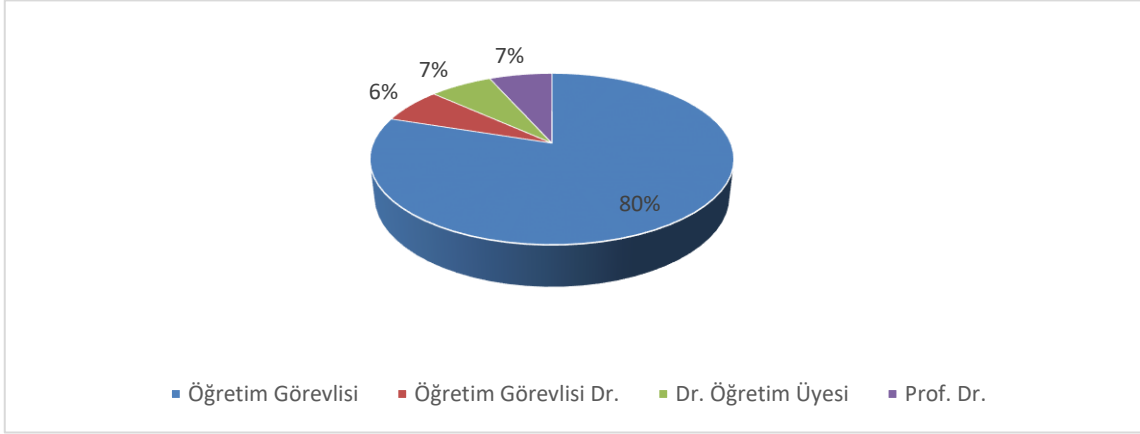
Şekil 4.2: Yaş Aralığı Yüzde Dağılım Grafiği.

Şekil 4.2’de katılımcıların yaş aralığı yüzde dağılımı grafik üzerinde gösterilmiştir. Katılımcılardan 25-30 yaş aralığında 2 kişi, 31-40 yaş aralığında 7 kişi, 41 ve üzeri yaş aralığında 6 kişi bulunmaktadır.



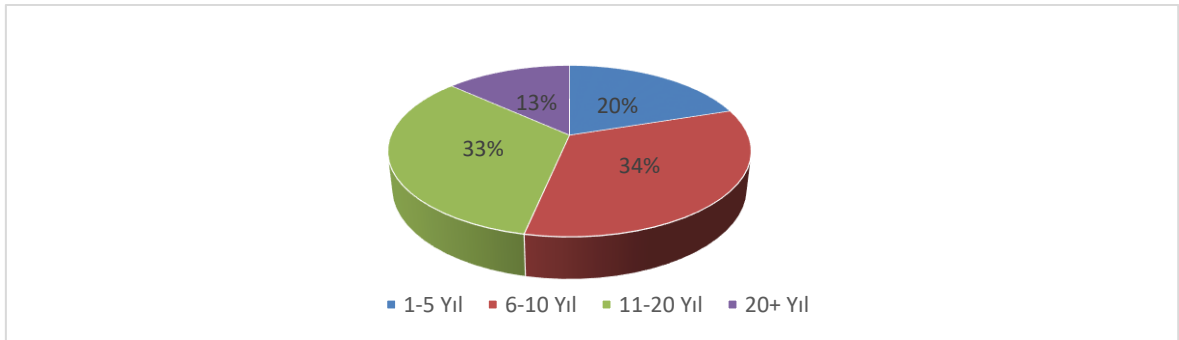
Şekil 4.3: Son Mezuniyet Dereceniz.

Şekil 4.3’de yüzdeleri gösterilen son mezuniyet dereceniz sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda; 12 Yüksek Lisans 3 doktora derecesine sahip katılımcı katılmıştır.



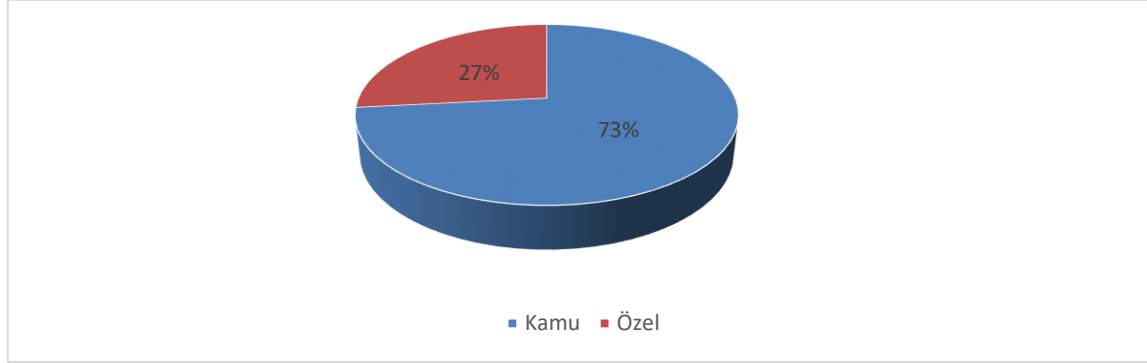
Şekil 4.4: Unvan.

Şekil 4.4’de katılımcıların unvan bilgisi sorulmuştur. Çalışmaya 12 Öğretim Görevlisi, 1 Öğretim Görevlisi Dr., 1 Dr. Öğretim Üyesi, 1 profesör unvanlı katılımcı katılmıştır.



Şekil 4.5: Çalışma Yılı.

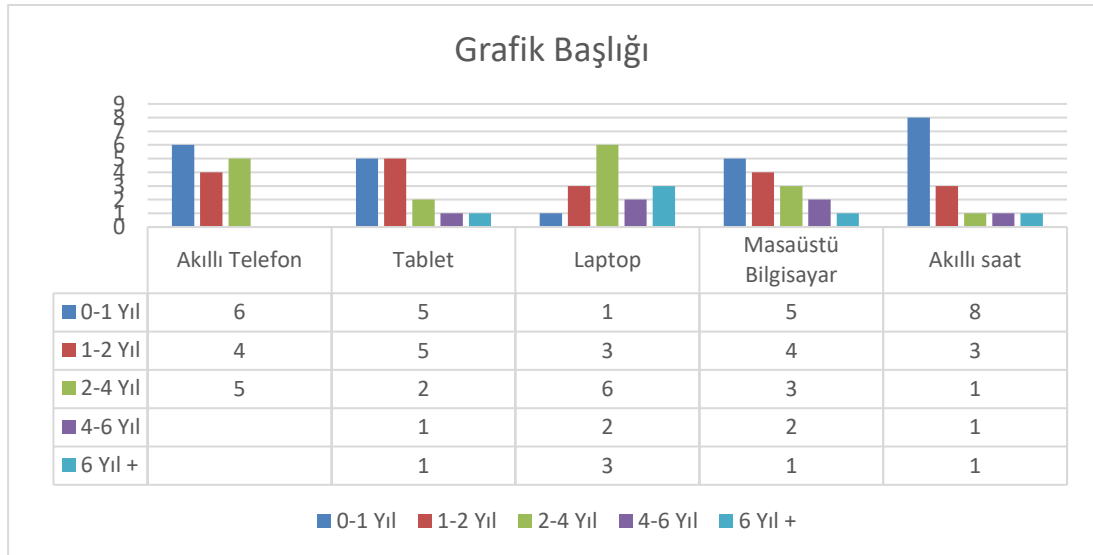
Şekil 4.5’ da 15 katılımcıya toplam çalışma yılı sorulduğunda, 3’ü 1-5 yıl arası, 5’i 6-10 yıl arası, 5’i 11-20 yıl arası 2’si 20 yıl ve üzeri çalıştıkları cevapları alınmıştır.



Şekil 4.6: Daha Önce Çalışılan Sektör.

Şekil 4.6’da “Daha önce çalıştığınız” sektör sorusuna karşılık 15 katılımcıdan 4’ü özel sektör, 11’i kamu sektöründe çalıştığını belirtmiştir.

Şekil 4.7’de Aşağıdaki cihazlardan hangilerine sahipsiniz? En son ne zaman değiştirdiniz? Sorusu sorulmuş verilen aşağıdaki şekilde ayrıntılı olarak belirtilmiştir.



Şekil 4.7: Sahip Olunan Teknolojik Cihazlar ve Değişim Süreleri.

Şekil 4.7 incelendiğinde katılımcıların akıllı telefonlarını son 5 yıl içerisinde değiştirdikleri, tablet ve akıllı saat kullanımının da son yıllarda değiştirildiği, laptop ve masaüstü bilgisayarların ise 1-5 yıl aralığında değiştirildiği gözlemlenmiştir.

Tablo 4.1’de katılımcılara “İnterneti hangi amaçla kullanırsınız?” sorusu sorulmuştur. Sonuçları Tablo 4.1’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 4.1: İnterneti Hangi Amaçla Kullanırsınız?

1.Katılımcı	“Ders vermek. Araştırma yapmak. Nadir de olsa iletişim kurmak. Sağlık bilgileri.”
2.Katılımcı	“İnterneti gerek akademik gerekse günlük ihtiyaçlarım için araştırma yaparken, haber okumak için, çevremdeki insanlarla iletişim kurmak için, ayrıca ders vermek için kullanıyorum.”
3.Katılımcı	“Bilgiye erişmek, sosyal medyada gezinmek, paylaşım yapmak ve e-maillerimi kontrol edip iletişim kurmak için kullanırım.”
4.Katılımcı	“Eğitim, sosyal hayat, iletişim.”
5.Katılımcı	“Bilgi edinmek, haberleşme, ders içerikleri için. Ayrıca müzik dinlemek, film izlemek, sosyal medya için kullanırım. Kitap okurum.”
6.Katılımcı	“Daha çok eğitim için kullanıyorum. Ancak haber, film/dizi izleme ve araştırma yapmak amacıyla da kullanıyorum.”
7.Katılımcı	“Akademik çalışma yapmak için kullanıyorum.”
8.Katılımcı	“İnterneti, akademik çalışmalar, çeşitli konularda bilgi edinmek, haber okumak, sosyal medya hesapları için, online dersler, eğlence amaçlı gibi farklı amaçlar için kullanıyorum.”
9.Katılımcı	“Hemen hemen aklıma takılan her türlü şeyin cevabını bulmak, bir konu araştırmak, iletişim kurmak, kitaplara ve kütüphanelere ulaşmak, müzik dinlemek, alışveriş yapmak, sosyal medyada zaman geçirmek, dergi, gazete vs. takip etmek, online derslerimi verebilmek için kullanıyorum.”

Tablo 4.1: İnterneti Hangi Amaçla Kullanırsınız? (Devam).

10.Katılımcı	“Eğitim, araştırma yapmak ve müzik dinlemek.”
11.Katılımcı	“İş hayatım için kullanıyorum.”
12.Katılımcı	“İnterneti genellikle akademik araştırmalar yapmak, eğitim-öğretim etkinliklerini gerçekleştirmek ve bilgi almak için kullanırım. Çok sık olmamakla birlikte eğlence amaçlı da kullanımım olur.”
13.Katılımcı	“Genellikle akademik amaçlarla araştırmalar için veri toplamak, ders materyali hazırlamak, çeşitli makalelere ve kitaplara ulaşmak amacıyla kullanıyorum. Günlük iş akışımda da interneti sürekli kullanıyorum. Bunun yanı sıra sosyal medya, online alışveriş siteleri, sağlık randevuları için de kullanıyorum.”
14.Katılımcı	“Akademik yayınlara ulaşmak için; sosyal medya platformlarında arkadaşlarımla görüşmek için, hobilerim kapsamında yenilikleri izlemek için, alışveriş yapmak için, akademik projelerde diğer araştırmacılarla görüşmek ve ortak çalışma yürütmek için, film izlemek ve müzik dinlemek için, eğitsel platformlarda öğrencilerimle materyal paylaşmak ve ödev toplamak için, meslektaşlarımla toplantılar yapmak için.”
15.Katılımcı	“Ağırlıklı olarak iş gereği kullanıyorum. Gerek idari gerekse de akademik işlerim için. Bunun yanı sıra sosyal medya hesaplarım, alışveriş, internet bankacılığı ve E-Devlet işleri için.”

Tablo 4.1’de katılımcılara “İnterneti hangi amaçla kullanırsınız?” sorusu sorulmuştur. Katılımcıların 7’si internet kullanımında öncelikli olarak akademik çalışmalar yapmak amacıyla kullandıklarını belirtmiştir. Sonrasında ise araştırma yapmak, iletişim, eğitim, sosyal medya, dizi/film izlemek, online dersler ve sağlık uygulamaları kullandıklarına değinmişlerdir.

Tablo 4.2’de 1. sorunun alt sorusu olarak katılımcılara “İnternet kullanım sıklığınız nedir?” sorusu sorulmuştur. Sonuçları Tablo 4.2’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 4.2: İnternet Kullanım Sıklığınız Nedir?

1.Katılımcı	“Her gün ortalama 3 saat”
2.Katılımcı	“Güne başladığım andan uyuma anıma kadar geçen sürede sürekli internet kullanıyorum. Akıllı telefonum sürekli yanımda.”
3.Katılımcı	“Akıllı telefonlar sayesinde günün neredeyse her anı internete bağlıyım ve 20-25 dk aralıklarla telefonuma bakarım.”
4.Katılımcı	“Her an kullanıma hazır.”
5.Katılımcı	“Her gün. Sık sık.”
6.Katılımcı	“Her gün mutlaka kullanıyorum.”
7.Katılımcı	“Her gün en az 5 saat”
8.Katılımcı	“Her gün yaklaşık 8-10 saat kullanıyorum.”
9.Katılımcı	“Her gün”
10.Katılımcı	“Gün aşırı kullanmaktayım. Mesela yaz mevsiminde 1 aylık tatil süremde hiç kullanmadım.”
11.Katılımcı	“Her gün”
12.Katılımcı	Yılın dönemlerine göre değişkenlik gösterse de ortalama olarak her gün 4-6 saat arası internet kullanımım bulunmaktadır.
13.Katılımcı	Oldukça sık. Kullanmadığım gün olmuyor. Televizyon, bilgisayar, telefon gibi kullandığım araçların hepsi sürekli internete bağlı oluyor. Gün içerisinde hem iletişim amacıyla hem de iş sebebiyle sürekli kullanıyorum.
14.Katılımcı	“Her gün”
15.Katılımcı	“Her gün kullanmaktayım. Hafta içi daha yoğun, hafta sonları ise daha az”

Tablo 4.2’de 1. sorunun alt sorusu olarak katılımcılara “İnternet kullanım sıklığınız nedir?” sorusu sorulmuş, 15 katılımcının internet kullanımını değerlendirdiğinde; 6 katılımcı “çok sık” kullandığını, 8 katılımcı “her gün” kullandığını belirtmiştir. 1 katılımcı ise “Günaşırı kullanmaktayım. Mesela yaz mevsiminde 1 aylık tatil süremde hiç kullanmadım.” cevabı alınmıştır.

Tablo 4.3’de “Dijital ve mobil teknolojilerden aklınıza ilk gelenler hangileridir?” sorusu sorulmuştur. Katılımcıların cevapları Tablo 4.3’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 4.3: Dijital ve Mobil Teknolojilerden Aklınıza İlk Gelenler Hangileridir?

1.Katılımcı	“Cep telefonu, Laptop, Desktop.”
2.Katılımcı	“Uygulama olarak düşünürsek: Zoom, Google Drive, CMS Panel, EBYS, Whatsapp, Instagram, Twitter en sık kullandığım platformlar.”
3.Katılımcı	“Cep telefonum, akıllı saatim ve laptop en sık kullandığım teknolojilerdir.”
4.Katılımcı	“Akıllı telefonlar, Ipad ve laptoplar.”
5.Katılımcı	“Akıllı telefon, laptop.”
6.Katılımcı	“İnternet uygulamaları, cep telefonları, akıllı saatler, kamu hizmetleri vb.”
7.Katılımcı	“Whatsapp, bluetooth bağlantısı, google araçları ve birde bankacılık hizmetleri.”
8.Katılımcı	“Akıllı telefonlar, zoom, whatsapp gibi uygulamalar aklıma ilk gelenler.”
9.Katılımcı	“İnsan hayatını kolaylaştıran herhangi bir teknolojik ürün. Örneğin akıllı telefon, tablet, e-kitap okuyucuları, mp3 oynatıcılar, flash diskler, taşınabilir hard diskler.”
10.Katılımcı	“Akıllı telefon ve bilgisayar ilk aklıma gelenler.”
11.Katılımcı	“Sosyal medya ağları.”

Tablo 4.3: Dijital ve Mobil Teknolojilerden Aklınıza İlk Gelenler Hangileridir?(Devam).

12.Katılımcı	“Eğitim-öğretim sektöründe görev yaptığım için öncelikle aklıma bu alanda kullandığım ve kullanabileceğim dijital ve mobil teknoloji araçları gelmektedir. Bunların başında hem masaüstü hem de dizüstü bilgisayar gelmektedir. Bilgisayar aracılığıyla kullanılan birçok dijital yazılımlar, akıllı tahtalar, cep telefonları, tabletler, akıllı saatler ilk etapta akla gelen araçlardır.”
13.Katılımcı	“İlk olarak aklıma gelen okulda kullandığımız Zoom, CANVAS gibi sistemler. Bunun yanı sıra E-Devlet, MHRS, öğrenci işleri sistemleri, alışveriş ve sosyal medya uygulamaları aklıma geliyor.”
14.Katılımcı	“Cep telefonu, bilgisayar.”
15.Katılımcı	“Akıllı telefon. Günümüzde onsuz bir hayat neredeyse mümkün değil.”

Tablo 4.3’de “Dijital ve mobil teknolojilerden aklınıza ilk gelenler hangileridir?” sorusu sorulmuş, katılımcıların ortak cevapları arasında cep telefonu, bilgisayar, akıllı saatler gibi teknolojik cihazlar yer alırken uygulama olarak zoom ve whatsapp öncelikli olarak cevaplanmıştır.

Tablo 4.4’de 2. sorunun 1. alt sorusu olarak “Dijital ve mobil teknolojiyi hangi amaçla kullanıyorsunuz?” sorusuna katılımcılardan alınan cevaplar yer almaktadır.

Tablo 4.4: Dijital ve Mobil Teknolojiyi Hangi Amaçla Kullanıyorsunuz?

1.Katılımcı	“Eğitim, araştırma ve eğlence.”
2.Katılımcı	“Bilgisayar üzerinde teknolojiyi ders vermek, web sitesi düzenlemek, materyal hazırlamak gibi etkinlikler için kullanıyorum. Mobil teknolojiyi ise günlük ihtiyaçlarımı araştırmak, sosyalleşmek, haber okumak, bankacılık işlemleri için kullanıyorum.”

Tablo 4.4: Dijital ve Mobil Teknolojiyi Hangi Amaçla Kullanıyorsunuz? (Devam).

3.Katılımcı	“Boş zamanlarımda dizi-film izlemek, bilmediğim ve bana ilginç gelen konuları araştırmak, doktora çalışmalarımı yapmak, işimle ilgili yapılması gerekenleri halletmek, bilgiye erişmek için bu teknolojileri kullanıyorum.”
4.Katılımcı	“Genellikle eğitim, iş ve iletişim için kullanıyorum”
5.Katılımcı	“Haberleşme için kullanıyorum.”
6.Katılımcı	“Eğitim ve araştırma amacıyla kullanıyorum.”
7.Katılımcı	“Akademik, mesleki ve özel hayat.”
8.Katılımcı	“Haberleşme, ulaşım, online dersler, görüntülü konuşma gibi alanlarda kullanıyorum.”
9.Katılımcı	“Daha çok eğitim amaçlı kullanıyorum, mobil öğrenme, veri depolama, kişisel ihtiyaçlar.”
10.Katılımcı	“Bilgisayarı eğitim, mesleki çalışmalarım, araştırma ve yazışmalar için kullanıyorum. Telefonumu sadece iletişim amacı ile kullanıyorum. Bazen derste kahoot uygulamasını kullanıyorum.”
11.Katılımcı	“İletişim, iş, sosyalleşme için kullanıyorum.”
12.Katılımcı	“Bir önceki soruda da değindiğim gibi genellikle eğitim-öğretim amacıyla kullanıyorum. Bilgi edinmek, bilgiyi işlemek ve düzenli hale getirmek, bilgiyi aktarırken daha işlevsel ve eğlenceli hale getirmek için tercih ediyorum. Bunların yanında iletişimsel ihtiyaçlarımı karşılamak ve resmi kurumların oluşturduğu platformlar aracılığıyla ilgili kurumlarla olan işlerimi görmek için kullandığımı söyleyebilirim.”

Tablo 4.4: Dijital ve Mobil Teknolojiyi Hangi Amaçla Kullanıyorsunuz? (Devam).

13.Katılımcı	“Günlük hayatımızın vazgeçilmez bir parçası olduğu için oldukça kapsamlı bir şekilde kullanma fırsatım oluyor. Eğitim açısından derste çeşitli uygulamalara ulaşma, verileri depolama, öğrencilerle iletişime geçmek için kullanıyorum. Bunun yanı sıra E-Devlet sisteminden oldukça sıklıkla faydalaniyorum. EBYS sistemi de iş akışını takip etmemiz açısından faydalı oluyor. Aynı zamanda günlük rutinde alışveriş yapmak, çeşitli etkinliklere bilet almak ve ulaşım sağlamak amacıyla da kullanıyorum.”
14.Katılımcı	“İletişim, eğitim ve eğlence amaçlı.”
15.Katılımcı	“Akıllı telefonu daha çok sosyal medya ve görüşmeler için, günlük küçük alışverişler için, bilgisayar ve laptopu ise idari ve akademik işlerim için.”

Tablo 4.4’de sorulan “Dijital ve mobil teknolojiyi hangi amaçla kullanıyorsunuz?” katılımcıların 7’si eğitim amacıyla kullandıklarını belirtirken bunun yanı sıra katılımcılardan sosyalleşmek, eğlence, alışveriş, sağlık hizmetleri, iletişim, ulaşım, veri depolama, bankacılık hizmetleri gibi cevaplar alınmıştır.

Tablo 4.5’de 2. sorunun 2. alt sorusu olarak “Dijital ve mobil teknolojinin faydaları nelerdir” sorusu sorulmuştur. Cevaplar aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 4.5: Dijital ve Mobil Teknolojinin Faydaları Nelerdir?

1.Katılımcı	“Zamandan tasarruf sağlıyor. Kullanım kolaylığı var.”
2.Katılımcı	“Hızlı ve pratik olması. Evimizden rahatça birçok işi halledebildiğimiz ve pandemi de dışarı çıkmak zorunda kalmadığımız için güvenli olması.”
3.Katılımcı	“Öncelikle herhangi bir bilgiye günün istediğiniz her anı saniyeler içerisinde ulaşabilirsiniz. Bununla birlikte eriştiğiniz bu bilginin de doğru mu yanlış mı diye sağlamasını yapmak mümkün. Ardından yeni yetenekler elde etmemizi sağlıyor. Açık uzaktan eğitim kurslarıyla (open library, coursers, youtube vs.) bilgisayarımız ya da telefonumuz sayesinde yeni şeyler öğrenip kendimizi geliştirebiliriz.”

Tablo 4.5: Dijital ve Mobil Teknolojinin Faydaları Nelerdir? (Devam).

4.Katılımcı	“Günümüz dünyasında hayatı çok hızlı yaşıyoruz. Mobil teknolojiler iletişimi daha pratik ve kolay bir hale getiriyor. Biz eğitimciler için de özellikle zamandan ve mekândan bağımsız olma fırsatı sunuyor ve bu şekilde öğrencilerimize kolaylıkla ulaşabiliyoruz. Onun dışında bilgiye de kolaylıkla ulaşabiliyoruz.”
5.Katılımcı	“Hızlı bir şekilde bilgi alışverişi ve pratik olmaları bir şey üretildiğinde pratik olması ulaşılabilir olmak.”
6.Katılımcı	“Bilgiye kısa sürede ulaşmamızı sağlıyor. Farklı kaynaklara kısa sürede ulaşmamızı ve zamanı verimli kullanmamıza da katkısı vardır.”
7.Katılımcı	“Rahatlık, pratiklik ve erişilebilirlik.”
8.Katılımcı	“Zaman tasarrufu sağlar, işleri kolaylaştırır ve verimliliği artırır.”
9.Katılımcı	“Her yerden ve her yere ulaşabilme sınırsızlığı, zaman kaybettirici işlerin kolay bir şekilde yapılabilmesiyle bireyin kendine daha fazla zaman ayırabilmesi, veri saklama vs gibi pratik çözümlerle kişisel kayıtların dijital bir alanda saklanabilmesi, iletişim ağını ulusal ve uluslararası boyutta genişletmesi, konfor alanını genişletmesi.”
10.Katılımcı	“Her alanda bilgi edinebiliyoruz. Aynı zamanda bilgiye hızlıca ulaşabiliyoruz.”
11.Katılımcı	“Çağımızı değiştiren bu teknolojilerin çok büyük destekçisiyim. Dilediğim her yeteneği online öğrenebiliyorum ve dünyadaki herkes ile bağlantı halindeyim.”
12.Katılımcı	“Öncelikle amaç her ne ise hız ve pratiklik kazandırır. Daha işlevsel ve etkin bir kullanım alanı oluşturur. Amaca ulaşmada kolaylık sağladığını düşünüyorum. Az eforla yüksek verimin alınmasında önemli bir role sahiptir, diyebilirim. Daha fazla bilginin depolanmasına ve korunmasına olanak verir. Zamandan, mekândan, enerjiden hatta kâğıttan tasarruf sağlar.”

Tablo 4.5: Dijital ve Mobil Teknolojinin Faydaları Nelerdir? (Devam).

13.Katılımcı	“Hayatımızın her alanını kolaylaştırdığını söyleyebilirim. Verilerin tek bir yerde toplanmasıyla talep edilen belgelere kurumlara gitmemize gerek kalmadan ulaşabiliyoruz. Bunun yanı sıra öğrencilerle daha interaktif bir ders geçirmemizi sağlıyor ve iletişimi kolaylaştırıyor. Akademik açıdan da araştırma sürecimizi oldukça kolaylaştırıyor. Buna ek olarak belirttiğim üzere sağlık açısından da oluşturulan randevu sistemleri oldukça faydalı oluyor.”
14.Katılımcı	“Her an ve her yerde erişilebilir olması, bireysel kullanım olanağı sunması.”
15.Katılımcı	“Dijital teknolojinin hızlı olması ve bizlere zaman kazandırması en önemli faydalarından biri. Örneğin e-posta kullanımı neredeyse anlık olarak haberleşmemize olanak vermektedir. Bilgiye anında erişebilme olanağı sunuyor. İş ve akademik çalışmalarda dosyalama işlerini kolaylaştırıyor. Evraklara hızlı erişim mümkün. Dosya ve evrakları Google drive veya bulut ortamlarında saklama imkânından dolayı da evraklara dünyanın her yerinden erişim imkânı bulmaktayım. Dijital teknolojiler kağıt israfını ortadan kaldırıyor. Bu bağlamda verilebilecek bir diğer örnek de fotoğraflar. Dijital fotoğraf makinaları ve akıllı telefonlarla çekilen resimleri basmadan da harici depolama alanlarında saklamak mümkün. Özellikle uluslararası yayınlara erişimin kolaylığı söz konusu. Hızlı olması ile ilgili e-ticaret sitelerinden alışveriş imkanı sunması da söylenebilir. Zoom ve Microsoft teams gibi çevrimiçi görüşme imkanı sunan uygulamaların olması yine zaman ve maddi anlamda tasarruf sağlamaktadır. Örneğin, yüksek lisans ve doktora tez savunmalarının veya tez izleme komitelerinin çevrimiçi ortamlarda bir araya gelerek de sınavları gerçekleştirebilmesi önemlidir.”

Tablo 4.5’de” Dijital ve mobil teknolojinin faydaları nelerdir?” sorusuna görüşme yapılan katılımcılar çoğunlukla hız, pratiklik ve zaman tasarrufu sağladığı cevapları vermiştir. Bir

katılımcı zamandan, mekândan, enerjiden hatta kâğıttan tasarruf sağladığını belirtmiştir. Bir diğer katılımcı ise sağlık randevuları sistemlerinin faydalı olduğu cevabını vermiştir.

Tablo 4.6’da 2. sorunun 3. alt sorusunda “Dijital ve mobil teknolojide karşılaştığınız zorluklar nelerdir?” sorusu sorulmuş ve cevaplar belirtilmiştir.

Tablo 4.6: Dijital ve Mobil Teknolojide Karşılaştığınız Zorluklar Nelerdir?

1.Katılımcı	“Sürekli güncelleme yapmak ve bazen virüs girmesi”
2.Katılımcı	“Yeni bir teknoloji ile karşılaştığımda eğer nasıl kullanılacağına dair bir kılavuz veya videosu yok ise çok zor oluyor. Ayrıca yardım paneli olmayan platform ya da mobil uygulamalar da yine zor çünkü problemi o an pratik bir şekilde çözemiyorum.”
3.Katılımcı	“İlk olarak aklıma gelen bu teknolojilerin ne kadar kullanıcı dostu oldukları. Çünkü zorlandığımız şartlarda çok fazla fayda sağlayabileceğimizi sanmıyorum.”
4.Katılımcı	“Bilginin doğruluğunu teyit ederken bazı zorluklar yaşıyorum bunun için de çeşitli web araçlarından faydalaniyorum. Onun dışında iletişimi ne kadar hızlandırırsa da yüz yüze iletişim kadar etkili olmadığını düşünüyorum.”
5.Katılımcı	“Sürekli kullanmam sebebiyle ortopedik rahatsızlıklar. Ayrıca bazen internet yavaşlığı.”
6.Katılımcı	“Zaman zaman kullanımla ilgili sıkıntılar yaşayabiliyorum. Bazı uygulamaların kullanımını bilmiyorum. Ayrıca güvenlik noktasında şüphe duyduğum noktalar da oluyor.”
7.Katılımcı	“İnternet gereksinimi, reklamlar ve belirli programlar için yüksek ücret.”
8.Katılımcı	“Gelişen teknolojiye ayak uydurmak bazen zor oluyor. Bunun yanı sıra bazı altyapı eksikliklerinden dolayı bazı teknolojileri kullanmakta zorlanıyorum.”

Tablo 4.6: Dijital ve Mobil Teknolojide Karşılaştığınız Zorluklar Nelerdir? (Devam).

9.Katılımcı	“İnternet ve elektrikte yaşanabilecek en ufak bir sıkıntının tüm bu ulaşılabilir ve işi kolaylaştırabilir mobil uygulamaları tam anlamıyla bir kaosa dönüştürebilmesi, siber güvenliğin riskte olması ve kişisel verilerin çalınması halinde oluşabilecek sıkıntılar.”
10.Katılımcı	“Dijital okuryazarlık konusuna hâkim olmadığım için bilgisayar ve telefonu özellikle yazışmalarda klavye kullanımımın yavaş olması sebebiyle çok zorluk yaşıyorum. Mesela öğrenci çalışmalarını düzenlerken yavaş kalıyorum.”
11.Katılımcı	“Maalesef alt yapı sorunları, bir de batarya sorunları çok yaşıyorum.”
12.Katılımcı	“Özel olarak karşılaştığım bir zorluk olduğunu düşünmüyorum.”
13.Katılımcı	“Aslında çok fazla bir zorluk olmuyor. Fakat internet bağlantısının olmadığı durumlarda çeşitli aksamalar oluyor. Bunun yanı sıra bazı uygulamalarda verilerin çalınması gibi durumlarla karşılaşabiliyoruz.”
14.Katılımcı	“Cihazların bazı yazılım/işletim sistemlerini desteklememesi, internet bağlantısında sorunlar olması (örneğin, bağlantı hızı), bellek kapasite sınırları.”
15.Katılımcı	“En başlarda başa çıkabilecek miyim endişesi yaşadım. Halen zorluktan ziyade endişe demek daha doğru olacaktır. Elektrikler kesilirse bilgisayarda çalıştığım dosyaları kaybeder ve tekrar geri getiremem endişesi. Google drive veya harici belleklerde yanlış bir yere basarsam her şeyin silinebileceğini düşünürüm. Harici belleklere veya bilgisayara virüs bulaştığında dosyaları nasıl geri getirebileceğimi, veya başka arızaları düzeltememenden dolayı zaman ve emek kaybından endişe ederim. İnternet hızının düşmesi ile birlikte sistemlerin yavaş çalışması söz konusu. Özellikle imza atmam gereken durumlarda bazen keşke ıslak imza kullanabilsek dediğim olabiliyor. Uzun süre bilgisayar başında oturmaktan özellikle gözlerin ve ensenin ağrması.”

Tablo 4.6’da ki 2. sorunun 3. alt sorusunda “Dijital ve mobil teknolojide karşılaştığımız zorluklar nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde; siber güvenlik, internet gereksinimine ihtiyaç olması, alt yapı ve batarya gibi teknik sorunlardan bahsedilirken bazı katılımcılarda dijital okuryazarlık konusunda kendi bilgi eksiklikleri ve uygulama kullanımına dair ihtiyaç duyulan kullanım içeriği olmayınca sıkıntı yaşanabildiğine değinilmiştir.

Tablo 4.7’de katılımcılara “Kamu hizmetlerinden hangi uygulamaları kullanıyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. Sonuçları Tablo 7’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 4.7: Kamu Hizmetlerinden Hangi Uygulamaları Kullanıyorsunuz?

1.Katılımcı	“E-Devlet, E-Nabız, EBYS.”
2.Katılımcı	“İstanbulkart, Mobiett.”
3.Katılımcı	“EBYS kurum içerisinde kullandığımız resmi bir kanal. Buna ek olarak derslerimizi yapabilmek için de zoom uygulamasından, birimler arası haberleşmede google drive yazılımından faydalanıyoruz.”
4.Katılımcı	“Birçok kamu hizmetinin e-versiyonunu kullanmaktayım. E-Devlet, E-vergi uygulamaları, E-Nabız hizmetleri. Okulumuzun EBYS bilgi sistemine bile akıllı telefonumdan ve tabletimden ulaşabiliyorum.”
5.Katılımcı	“E-Devlet, EBYS, AKSİS, Başakşehir Belediyesi Uygulaması, İstanbulkart Uygulaması.”
6.Katılımcı	“E-Devlet”
7.Katılımcı	“E-Devlet, , YÖKSİS, E-Nabız”
8.Katılımcı	“E-Devlet, ÖSYM, E-Nabız”
9.Katılımcı	“E-Devlet, e-hizmetler, bankacılık işlemleri.”
10.Katılımcı	“Aplikasyon kullanmakta zorluk yaşadığımdan kendim kullanmıyorum. Eşim ya da oğlumdan yardım alıyorum.”
11.Katılımcı	“Hastane randevu “

Tablo 4.7: Kamu Hizmetlerinden Hangi Uygulamaları Kullanıyorsunuz?(Devam).

12.Katılımcı	“E-Devlet uygulaması ile birçok kamu hizmetine elektronik olarak ulaşıyorum. Bunun yanında E-Devlet ile bağlantılı olmasına rağmen E-Nabız uygulamasını da kullandığımı özel olarak belirtmek isterim. Ek olarak e-Belediye Hizmetlerini zaman zaman kullanıyorum.”
13.Katılımcı	“E-Devlet, MHRS, E-Nabız, çalıştığım ve doktora yaptığım kurumun sistemleri, ÖSYM görevli işlemleri sistemi, EBYS.”
14.Katılımcı	“E-Devlet, üniversite kütüphaneleri veritabanları, E-belediye hizmetleri.”
15.Katılımcı	“İşim gereği EBYS, EBS, AKSİS, MYS, KBS, AVESİS, CANVAS, YÖKSİS, ARBİS (Araştırmacı Bilgi Sistemi), Avrupa Komisyonu ile Türkiye Ulusal Ajansın dashboard, beneficiary module gibi uygulamalar. İş dışında kullanmakta olduğum uygulamalar: E-Devlet, MHRS, E-Nabız.”

3. soru olan “Kamu hizmetlerinden hangi uygulamaları kullanıyorsunuz?” sorusuna 15 katılımcıdan 12’si E-Devlet cevabını verirken kamu kurumlarında kullanılmakta olan elektronik yazışma sistemi EBYS’de en çok kullanılanlar arasında yer almaktadır. Ayrıca E-Nabız uygulamasının kullanıldığında gözlemlenmiştir. 2 katılımcı ise “İstanbulkart ve Mobiett” cevabını vermiştir.

Tablo 4.8’ de 3. sorunun 1. alt sorusu “Kamu hizmetlerini kullanım sıklığınız nedir?” sorusuna karşılık alınan cevaplar yer almaktadır.

Tablo 4.8: Kamu Hizmetlerini Kullanım Sıklığınız Nedir?

1.Katılımcı	“Haftada 3 gün.”
2.Katılımcı	“Nadiren”
3.Katılımcı	“2-3 günde bir.”
4.Katılımcı	“Hemen hemen her gün kullanıyorum.”
5.Katılımcı	“EBYS her gün, diğerleri gerektikçe.”
6.Katılımcı	“Ayda bir ya da iki defa kullanırım.”

Tablo 4.8: Kamu Hizmetlerini Kullanım Sıklığınız Nedir? (Devam).

7.Katılımcı	“Her gün”
8.Katılımcı	“Ayda birkaç defa”
9.Katılımcı	“Oldukça fazla.”
10.Katılımcı	“Çok az. Zaten eşim yapıyor.”
11.Katılımcı	“Sık sık”
12.Katılımcı	“İhtiyacıma göre kullanım sıklığım değişmekle birlikte, bir oran vermem gerekirse genelde en az ayda bir defa ihtiyaç duyduğumu söyleyebilirim.”
13.Katılımcı	“İşim gereği oldukça sık kullanıyorum. Okula ilişkin bilgilendirmelere ulaşmak amacıyla EBYS sistemini kontrol ediyorum. CANVAS sisteminden sınav sürecini takip ediyorum. Bunun yanı sıra E-Devlet sisteminden de birçok veriye ulaşabiliyorum.”
14.Katılımcı	“Haftada 2-3.”
15.Katılımcı	“Yine işim gereği her gün kullanmaktayım. Özellikle EBYS devamlı bilgisayarımda açıktır ve devamlı kullanmak için hazır beklemektedir. İşim dışında diğer hizmetleri ise gerektiğinde, bazen her hafta bazen de ayda bir.”

Katılımcılara yöneltilen “Kamu hizmetlerini kullanım sıklığınız nedir?” sorusuna; 7 katılımcıdan “sıklıkla”, “her gün”, “oldukça fazla” cevapları alınırken 7 katılımcıdan “haftanın birkaç günü”, “nadiren” , “ayda bir ya da iki gün”, “ kullanım sıklığım değişmekte”, “Haftada 2-3” gibi cevaplar alınmıştır. 1 katılımcı ise “Çok az. Zaten eşim yapıyor.” cevabını vermiştir.

Tablo 4.9’ da 3. sorunun 2. alt sorusu “Kamu hizmetlerinin güvenli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna katılımcılardan alınan cevaplar yer almaktadır.

Tablo 4.9: Kamu Hizmetlerinin Güvenli Olduğunu Düşünüyor Musunuz?

1.Katılımcı	“Evet, bence güvenli.”
2.Katılımcı	“Evet”

Tablo 4.9: Kamu Hizmetlerinin Güvenli Olduğunu Düşünüyor Musunuz?(Devam).

3.Katılımcı	“Bu konuda bilgi sahibi değilim. Üzerine çok düşündüğümü söyleyemem.”
4.Katılımcı	“Artık %100 bir güven söz konusu değil. Her ne kadar KVKK gündemde olsa da bir noktada bilgilerimiz kullanılıyor fakat bu konuda kamu hizmetlerine güveniyorum.”
5.Katılımcı	“Bence her uygulamanın bir riski vardır. Hackerlar artık her yere giriyor. Bu artık yapılabilen bir şey. Bir güvensizliği var. Risk her zaman vardır diye düşünüyorum.”
6.Katılımcı	“Evet.”
7.Katılımcı	“Evet”
8.Katılımcı	“Evet güvenli olduğunu düşünüyorum.”
9.Katılımcı	“Çoğu zaman güvenli buluyorum ama her zaman bir risk olabileceğini hesaba katarak.”
10.Katılımcı	“Kendim kullanmadığımdan güvenli olup olmadığını önemsemiyorum. Bu konuda kaygı duymuyorum.”
11.Katılımcı	“Evet”
12.Katılımcı	“Siber saldırıların son derece arttığı bu dönemde bu tarz hizmet ve uygulamaların güvenilirliği konusunda şüpheler duymaktayım. Her ne kadar son sistem yazılım ve güvenlik önemleri ile koruma sağlanmaya çalışılsa da bilişimde her zaman bir açığın bulunabileceği düşüncesindeyim.”
13.Katılımcı	“Üyelik sağladığımız diğer uygulamalara göre kamu hizmetlerinin daha güvenli olduğunu düşünüyorum. Farklı uygulamalarda kart bilgileri, kişisel bilgilerin çalınması gibi durumlar oluyor. Kamuda bu oranın düşük olduğunu düşünüyorum.”
14.Katılımcı	“Evet”
15.Katılımcı	“Evet, şifreleri kendiniz oluşturduğunuz için, resimler ve semboller ile şifrelerin desteklenmesi, bir onay kodunun akıllı telefonunuza gelmesinden ve şifrenin belli aralıklarla değiştirilmesi gerektiğinden dolayı güvenliğin sağlandığını düşünüyorum.”

Tablo 4.9’da “Kamu hizmetlerinin güvenli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde, 9 katılımcı “evet” cevabı vererek kesin bir dille güvenli olduğunu

düşündüğünü vurgulamıştır. 2 katılımcı kişisel verileri koruma kanununa değinerek bu konuda önlemlerin arttığını ancak yine de tam anlamıyla güvenemediklerini vurgulamıştır. 1 katılımcı “Kendim kullanmadığımdan güvenli olup olmadığını önemsemiyorum. Bu konuda kaygı duymuyorum.” Diğer bir katılımcı ise “Bu konuda bilgi sahibi değilim. Üzerine çok düşündüğümü söyleyemem.” cevabını vermiştir. Bu soruda yüksek sayıda Kamu hizmetlerine güven duyulduğu gözlemlenmiştir. Tablo 4.10’da 3. sorunun 3. alt sorusu olan “Kamu hizmetlerinin zorlukları nelerdir?” sorusuna katılımcılar tarafından verilen cevaplar belirtilmiştir.

Tablo 4.10: Kamu Hizmetlerinin Zorlukları Nelerdir?

1.Katılımcı	“Telefondan girmek zor olabiliyor.”
2.Katılımcı	“İçerdiği bilgilerin sık sık güncellenmediği durumlarda günlük hayatım aksayabiliyor. Mesela Mobiett’de güncel bilgiler olmadığında ulaşım sağlayamayabiliyorum.”
3.Katılımcı	“Online bahsediyorsak web sitelerinin güncel olmaması ya da sayfalar içerisinde kayboluyor olmak beni yoruyor.”
4.Katılımcı	“Sayısının fazla olması.”
5.Katılımcı	“Hiçbir zorluk yaşamadım.”
6.Katılımcı	“Uygulama kaynaklı ulaşım sorunları yaşanabiliyor. Yoğunluktan dolayı işlemler biraz geç yapılabilir.”
7.Katılımcı	“Yoğunluk ve bekleme süreleri.”
8.Katılımcı	“Kullanım açısından pratik olmadığını düşünüyorum.”

Tablo 4.10: Kamu Hizmetlerinin Zorlukları Nelerdir? (Devam).

9.Katılımcı	“Kamu hizmet bilincinin yeterince oluşmadığını düşünüyorum. Kamu görevlilerinin tarafsızlığı ve dürüstlüğü maalesef değişkenlik gösterebildiği gibi iletişimi sağlıklı olmayan nezaketten yoksun kişilerle sağlıklı ilişkiler ağı oluşabilmektedir. Bazen günlük yaşamı kolaylaştırmanın aksine kamu devlet dairelerinde iş ve işlemler yokuşa sürülebilmektedir. Bu da hizmet kalitesini düşürmektedir. Maalesef hizmet standartları tüm kamu ve kuruluşlar için aynı değildir. Bu da bazı kurumların güven ve saygınlık kaybetmesine neden olabilmektedir. İşlemler online olarak yürütüldüğünde ise bu tür olumsuzlukların minimuma indirildiğine ve ekonomik ve çevreci bir katkısının olduğuna inanıyorum.”
10.Katılımcı	“Yanlış bir şey yaparım endişesi ile kendim aktif olarak kullanmıyorum. Bu sebepten zorluklarını bilmiyorum.”
11.Katılımcı	“İletişime geçmem gerektiğinde süreç iyi işlemiyor.”
12.Katılımcı	“Teknik alt yapı eksikliği olduğunda ilgili hizmetlerin kullanımı hem kişiler için hem de kurumlar için zorlaşmaktadır. Bu tarz eksiklikler olmadığı sürece bu tarz hizmet ve uygulamaların zorluklara sahip olduğunu düşünmüyorum.”
13.Katılımcı	“Çeşitli teknik sorunlardan dolayı zaman zaman aksaklıklar yaşanabiliyor. Bazı zamanlarda uygulamalara giriş yapılamıyor.”
14.Katılımcı	“Bazen yoğunluk nedeniyle çok yavaş işlem yapılması.”
15.Katılımcı	“Bazı durumlarda yetersiz bilgilendirmeler olabiliyor.”

Tablo 4.10’da “Kamu hizmetlerinin zorlukları nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde 3 katılımcı teknik alt yapı sorunları ve yoğunluk nedeniyle sistemin yavaş ilerlediğini, 2 katılımcı bilgilerin güncel olmadığını, 1 katılımcının “Yanlış bir şey yaparım endişesi ile kendim aktif olarak kullanmıyorum. Bu sebepten zorluklarını bilmiyorum.” Cevabını vermiştir.

Tablo 4.11’ de 3. sorunun 4. alt sorusu “Kamu hizmetlerinin faydaları nelerdir?” sorusu sorulmuş katılımcılardan alınan ayrıntılı cevaplar tabloda belirtilmiştir.

Tablo 4.11: Kamu Hizmetlerinin Faydaları Nelerdir?

1.Katılımcı	“Zamandan tasarruf sağlaması ve bilgilerin güncel olması.”
2.Katılımcı	“Her an ulaşılabilir olması. İstedğim zaman ihtiyacımı hemen akıllı telefondan halledebiliyorum. Gerekli yerlere telefon açmak ya da fiziksel olarak bir yere gitmeme gerek olmadan ihtiyacım olan bilgiye anında ulaşabiliyorum.”
3.Katılımcı	“Kalabalık bir grupta aynı anda bilgi paylaşımı sağlanabiliyor olması en büyük faydası.”
4.Katılımcı	“Kolaylıkla erişim özelliği, zamandan tasarruf ediyoruz.”
5.Katılımcı	“Bilgilere hızlı bir şekilde ulaşabilme.”
6.Katılımcı	“Kısa sürede birçok işimizi yapabiliyoruz.”
7.Katılımcı	“Erişilebilirlik, kolaylık ve çözüm odaklı olması.”
8.Katılımcı	“Gereksiz evrak işlerine gerek olmadan, pratik bir şekilde başvuruların vs yapılmasını sağlıyor. Buna bağlı olarak zaman tasarrufu sağlıyor.”
9.Katılımcı	“Genel olarak bireylerin toplumsal ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Eğitim, sağlık, adalet vb.”
10.Katılımcı	“Sağlıkla ilgili uygulamaların hızlı olması fayda sağlıyor.”
11.Katılımcı	“Türkiye bence kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi konusunda çok iyi. Çoğu şeyi randevu ile kendimiz ulaşabiliyoruz.”
12.Katılımcı	“İnsanların hizmetlerden hızlı, pratik, etkili bir şekilde faydalanmasına katkı sağlamaktadır. İlgili kurumun iş yükünü azaltarak, yığılmalara engel olduğunu düşünüyorum.”
13.Katılımcı	“Kamu hizmetleri kendimize ilişkin verilere herhangi bir kurum veya kuruluşa gitmeden kısa bir sürede ulaşmamızı sağlıyor. Bunun yanı sıra verilerin daha düzenli bir biçimde saklandığını düşünüyorum. İş akışında da öğrencilere ulaşım, sınav süreci, ders seçimleri gibi hususlarda oldukça faydalı oluyor ve sürecin hızlı bir şekilde ilerlemesini sağlıyor.”

Tablo 4.11: Kamu Hizmetlerinin Faydaları Nelerdir? (Devam).

14.Katılımcı	“Mesai saatleri dışında işlem yapma olanağı sunması.”
15.Katılımcı	“Zaman kazanıyorsunuz. Farklı kurumlara gitmeden birçok işi hallediyorsunuz. Birçok kurumun online randevu sistemi ile çalışmasından dolayı da ilgili kuruma gittiğinizde çok beklemiyorsunuz.”

Tablo 4.11’de “Kamu hizmetlerinin faydaları nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde katılımcıların zamandan tasarruf, kolay erişilebilirlik, her an ulaşılabilir olmasının rahatlığı, bilgilerin güncel olması ve kısa sürede sonuca ulaşır olma yönlerini belirtmiştir.

Tablo 4.12’ de 3. sorunun 4. alt sorusu “Kamu hizmetleri kullanımına kolay adapte oldunuz mu?” sorusu sorulmuş katılımcılardan alınan ayrıntılı cevaplar tabloda belirtilmiştir.

Tablo 4.12: Kamu Hizmetleri Kullanımına Kolay Adapte Oldunuz Mu?

1.Katılımcı	“Çok kolay olmasa da zaman içinde hızlandım.”
2.Katılımcı	“Evet, kullanımları çok basit.”
3.Katılımcı	“Kesinlikle evet. Teknoloji okuryazarlığı olan bir birey olarak herhangi bir zorluk çekmedim.”
4.Katılımcı	“Oldukça kolay adapte oldum. Hayatı kolaylaştırıyor.”
5.Katılımcı	“Kolay adapte oldum uygulamalar bu konuda gelişmiş”
6.Katılımcı	“Evet”
7.Katılımcı	“Evet”
8.Katılımcı	“Evet oldum.”
9.Katılımcı	“Evet”
10.Katılımcı	“Hayır”
11.Katılımcı	“Evet”
12.Katılımcı	“Evet, hizmetlerin benzerliği ve kullanım kolaylığı sebebiyle kolay adapte olduğumu söyleyebilirim.”

Tablo 4.12: Kamu Hizmetleri Kullanımına Kolay Adapte Oldunuz Mu?(Devam).

13.Katılımcı	“Teknolojiyi sürekli kullanan biri olarak adapte olmakta zorluk çekmedim. Süreç oldukça kolay oldu.”
14.Katılımcı	“Evet.”
15.Katılımcı	“Bir zorluk ile karşılaşmadım.”

Tablo 4.12’de “Kamu hizmetleri kullanımına kolay adapte oldunuz mu?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde 8 katılımcı “evet” cevabını vermiş, 1 katılımcı ise “hayır” cevabını vermiştir.

Tablo 4.13’de “Çalıştığınız kurumda kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerini biliyor musunuz?” sorusu sorulmuş, alınan cevaplar ayrıntılı olarak belirtilmiştir.

Tablo 4.13: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerini Biliyor Musunuz?

1.Katılımcı	“EBYS’yi kullanıyorum.”
2.Katılımcı	“Evet.”
3.Katılımcı	“EBYS ve okulumuzun web sayfasında personel bilgi sistemlerinden haberdarım.”
4.Katılımcı	“Birçoğunu biliyorum.”
5.Katılımcı	“Evet.”
6.Katılımcı	“Evet.”
7.Katılımcı	“Evet”
8.Katılımcı	“Evet biliyorum.”
9.Katılımcı	“Evet. Yönetimin kullandığı bilişim sistemleri, EBYS, Personel portal, AVESİS, kurumsal e-posta ve web sitesi vs. gibi bilgi akışını sağlayabilecek her türlü sistemi biliyorum.”
10.Katılımcı	“Çok iyi bilmiyorum.”
11.Katılımcı	“Evet”

Tablo 4.13: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerini Biliyor Musunuz?
(Devam).

12.Katılımcı	“Yaygın olarak kullanılanları bildiğimi düşünüyorum.”
13.Katılımcı	“Evet.”
14.Katılımcı	“Tamamıyla hakim olmayabilirim ama bildiğimi düşünüyorum.”
15.Katılımcı	“Evet biliyorum ve sıklıkla kullanıyorum.”

Tablo 4.13’de “Çalıştığınız kurumda kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerini biliyor musunuz?” sorusunu cevaplayan 14 katılımcı sitemleri bildiğini belirtirken, 1 katılımcı “çok iyi bilmiyorum” cevabını vermiştir.

Tablo 4.14’de 4. sorunun 1. alt sorusu olarak “Çalıştığınız kurumda hangi Bilgi Yönetim Sistemlerini kullanıyorsunuz?” sorusu sorulmuş katılımcılar tarafından ayrıntılı olarak cevaplandırılmıştır.

Tablo 4.14: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerinden Hangilerini Kullanıyorsunuz?

1.Katılımcı	“EBYS.”
2.Katılımcı	“CMS Panel, EBYS, AVESİS.”
3.Katılımcı	“EBYS.”
4.Katılımcı	“AKSİS, EBYS, PBYS, AVESİS.”
5.Katılımcı	“EBYS, AKSİS.”
6.Katılımcı	“EBYS.”
7.Katılımcı	“EBYS.”
8.Katılımcı	“EBYS, AKSİS ve AVESİS.”
9.Katılımcı	“EBYS, PBYS, E-posta, AVESİS, İÜC AKSİS, İÜC Web Sitesi.”
10.Katılımcı	“EBYS, CANVAS, Google Drive.”
11.Katılımcı	“CMS Panel.”

Tablo 4.14: Çalıştığınız Kurumda Kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerinden Hangilerini Kullanıyorsunuz? (Devam).

12.Katılımcı	“Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), Akademik Kayıt Sistemi (AKSİS), Personel Portalı, Veri tabanı Erişim ve İstatistik Sistemi (VETİS), CANVAS gibi sistemleri kullanıyorum.”
13.Katılımcı	“EBYS, AKSİS ve CANVAS sistemlerini kullanıyoruz.”
14.Katılımcı	“EBYS, AKSİS, Personel Portalı.”
15.Katılımcı	“EBYS: Kurum içi ve kurum dışı yazışmaları gerçekleştirmek, yazışmaları muhafaza etmek, yazıları havale etmek, ve kağıt israfını en aza indirmek için AKSİS: Tüm öğrencilerime ilişkin bilgilere ulaşmak, resimlerine bakarak öğrenciyi tanımak, notlarını girmek ve ilan etmek, YL başvurularını takip etmek, ders müfredatlarını girmek ve öğrencilerle belge ve dosya paylaşmak için. MYS/KBS: mali işler için CANVAS: online sınav düzenlemek ve gerçekleştirmek için AVESİS: Bilimsel çalışmalarım ile ilgili bilgiyi muhafaza etmek için.”

Tablo 4.14’ de sorulan “Çalıştığınız kurumda hangi Bilgi Yönetim Sistemlerini kullanıyorsunuz?” sorusuna katılımcılardan alınan cevaplarda Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) cevabı çoğunluktadır.

Tablo 4.15’da 4. sorunun 2. alt sorusu olan “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerini hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?” sorusuna katılımcılardan alınan cevaplar belirtilmiştir.

Tablo 4.15: Çalıştığınız Kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerini Hangi Sıklıkla Kullanıyorsunuz?

1.Katılımcı	“Haftada yaklaşık 3 kez.”
2.Katılımcı	“Haftada 5-6 kere kullanıyorum diyebilirim.”
3.Katılımcı	“2-3 günde bir kontrol ediyorum.”
4.Katılımcı	“Her gün kullandığım EBYS var. Görevleri takip etmek amacıyla kullanıyorum. Diğer sistemleri gerekli durumlarda kullanıyorum.”
5.Katılımcı	“EBYS her gün, AKSİS gerektikçe.”

Tablo 4.15: Çalıştığınız Kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerini Hangi Sıklıkla Kullanıyorsunuz?
(Devam).

6.Katılımcı	“Her gün mutlaka kontrol ederim.”
7.Katılımcı	“Her gün, sıklıkla.”
8.Katılımcı	“Haftada birkaç kez kullanıyorum.”
9.Katılımcı	“Her zaman.”
10.Katılımcı	“Nadiren”
11.Katılımcı	“Neredeyse her gün”
12.Katılımcı	“Hemen hemen her gün diyebilirim.”
13.Katılımcı	“Neredeyse her gün kullanıyorum.”
14.Katılımcı	“Her gün kullanıyorum.”
15.Katılımcı	“İşim gereği her gün kullanmaktayım. Özellikle EBYS devamlı bilgisayarımda açıktır ve devamlı kullanmak için hazır beklemektedir.”

Tablo 4.15’da 4. sorunun 2. alt sorusu olan “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerini hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?” sorusuna 8 katılımcı “her gün”, “her zaman”, “neredeyse her gün”, “sıklıkla” cevaplarını vermiş ve bu durum sıklıkla kullanıldığını göstermiştir. Bunun yanı sıra 3 katılımcı ise “Haftada birkaç kez kullanıyorum.”, “Haftada yaklaşık 3”, “2-3 günde bir kontrol ediyorum.” Cevabı vererek çok sık kullanmadıkları anlaşılmıştır.

1 katılımcı “Nadiren” cevabını vermiştir. 1 katılımcı ise “Her gün kullandığım EBYS var. Görevleri takip etmek amacıyla kullanıyorum. Diğer sistemleri gerekli durumlarda kullanıyorum.” cevabını vermiştir.

Tablo 4.16’da 4. sorunun 3. alt sorusu olan “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerini Kullanmaya başlarken zorluk yaşadınız mı?” sorusuna alınan cevaplar yer almaktadır.

Tablo 4.16: Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerini Kullanmaya Başlarken Zorluk Yaşadınız Mı?

1.Katılımcı	“Sorarak öğrendim o nedenle zor olmadı.”
2.Katılımcı	“Eğitim videoları ve kullanma kılavuzu olduğundan zorluk yaşamadım. Ancak kılavuzda bazı eksiklikler olduğundan ufak tefek konularda zorluk olabiliyor.”
3.Katılımcı	“Herhangi bir zorlukla karşılaşmadım.”
4.Katılımcı	“İlk başta evet fakat sonradan yönlendirmeler ile ve kendim keşfederek öğrendim.”
5.Katılımcı	“Bir zorluk yaşamadım.”
6.Katılımcı	“Hayır”
7.Katılımcı	“Hayır”
8.Katılımcı	“Evet, alışmam biraz zaman aldı.”
9.Katılımcı	“Hayır. Yönergeler yeterince açtı.”
10.Katılımcı	“Evet, zorluk yaşadım. Zor olacağını ve yapamayacağımı düşündüm. Ön yargı ile yaklaştım. Mutlaka sorun çıkar diye düşündüm”
11.Katılımcı	“Biraz yaşadım. Oryantasyon yardımcı oldu.”
12.Katılımcı	“Hayır, genellikle kullanım kolaylığı olan uygulamalar olduğunu düşünüyorum.”
13.Katılımcı	“Hayır. Sistemle ilgili gerekli bilgiler adaptasyon sürecinde sunum aracılığıyla sağlandığı için herhangi bir sorun yaşamadım.”
14.Katılımcı	“Hayır”
15.Katılımcı	“İlk yıl evet zorluk çektik. Bilgi İşlem Dairesi bir acil yardım hattını devreye sokarak sorunları telefon üzerinden veya bizzat ofislerimize gelerek kullanıma yönelik kolaylıkları (kısayolları) göstermiş ve öneriler getirmişlerdir.”

Tablo 4.16’da “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerini kullanmaya başlarken zorluk yaşadınız mı?” sorusu sorulmuştur. 6 katılımcı “Hayır” cevabını vererek ihtiyaç duymadıklarını kesin bir ifade ile belirtmiştir. 1 katılımcı “Evet, zorluk yaşadım. Zor

olacağını ve yapamayacağını düşündüm. Önyargı ile yaklaştım. Mutlaka sorun çıkar diye düşündüm” cevabını vermiştir.

Tablo 4.17’de 4. sorunun 4. alt sorusu olan “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerinin faydaları nelerdir?” sorusuna alınan cevaplar belirtilmiştir.

Tablo 4.17: Çalıştığınız Kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerinin Faydaları Nelerdir?

1.Katılımcı	“Veri paylaşımı hızlı ve güvenli oluyor ve çevre dostu.”
2.Katılımcı	“Pratik ve hızlı olması.”
3.Katılımcı	“Ekip içi haberleşmeyi bilgi paylaşımı sağlıyor.”
4.Katılımcı	“Yazı işlerinin böyle sistemler üzerinden işlenmesini personel açısından verimli buluyorum. Zaman kazandırarak hata payını da en aza indiriyor.”
5.Katılımcı	“Zaman ve kağıt tasarrufu.”
6.Katılımcı	“Bilgi paylaşımını hızlı yapmamıza olanak sağlıyor.”
7.Katılımcı	“İşleyişten haberdar olma, iş takibi ve güncel kalmak.”
8.Katılımcı	“EBYS sayesinde bilgilendirmelerden ve görevlendirmelerden hemen haberdar olabiliyorum.”
9.Katılımcı	“Potansiyel tüm bilgileri ve kaynaklarını ortaya çıkarıyor ve iş sürecine dâhil ediyor. Bu sayede personel bilgiye erişim konusunda sınırsızlık elde ediyor. Kurumun verimli ve dinamik bir şekilde iletişimde kalmasını sağlayarak çalışmasına katkı sunuyor.”
10.Katılımcı	“İş hayatını kolaylaştırması, zaman tasarrufu ve kâğıt tasarrufu sağlamaktadır.”
11.Katılımcı	“Öğrencilerimizle olan iletişimi önemli ölçüde sağlıyor. Eksikleri var tabi.”
12.Katılımcı	“Dijital ve mobil teknolojinin faydalarında belirttiğim gibi kurumsal olarak kullanılan Bilgi Yönetim Sistemleri ile zamandan, mekândan, enerjiden hatta kâğıttan tasarruf sağlandığını düşünüyorum. Etkin, son derece pratik ve hızlı bir şekilde bilginin ilgili yere ulaşmasına katkı sağlamaktadır. Ayrıca uzun süreli ve güvenilir depolamaya imkân sağlamaktadır.”

Tablo 4.17: Çalıştığınız Kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerinin Faydaları Nelerdir? (Devam).

13.Katılımcı	“Kurum ve çalışanlar arasındaki bilgi alışverişini sağlamak, akademisyenlerin öğrencilere ilişkin verileri düzenli bir şekilde depolamasını sağlamak. Aynı zamanda öğrencilerin de kendilerine ilişkin verilere ulaşabilmesine yardımcı olmak.”
14.Katılımcı	“Uzaktan ve hatta mobil erişim olanağı olması, her zaman erişilebilirliği.”
15.Katılımcı	“Hızlı işlem yapmayı sağlıyor. Birçok işlemi aynı zamanda gerçekleştirebiliyorsunuz. Uzaktan da çalışma imkanı var.”

Tablo 4.17’de “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerinin faydaları nelerdir?” sorusuna veri paylaşımının pratik ve hızlı olması, zaman ve kâğıttasarrufu sağlaması genel olarak verilen cevaplardır.

Tablo 4.18’de 4. sorunun 5. alt sorusu olan “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemleri ile ilgili eğitime ihtiyaç duyuyor musunuz? Niçin?” sorusuna verilen cevaplar yer almıştır.

Tablo 4.18: Çalıştığınız Kurumda Bilgi Yönetim Sistemleri ile İlgili Eğitime İhtiyaç Duyuyor Musunuz? Niçin?

1.Katılımcı	“Şu anda sorun yaşamıyorum.”
2.Katılımcı	“Eğitime ihtiyaç kesinlikle vardı. Özellikle CMS panel kullanırken. Eğitim videosu ve kılavuzu olduğu için zorluk yaşamadım.”
3.Katılımcı	“Herhangi bir eğitime ihtiyaç duymadım. Çok karmaşık bir yazılım olduğunu düşünmüyorum. Deneme yanılma yöntemiyle çözebileceğiniz bir program.”
4.Katılımcı	“Evet en azından sene başında tüm sistemleri tanıtan bir online oturum düzenlenebilir. Çok fazla elektronik sistem var ve hangisinden hangi işlemlerin gerçekleşeceği net olarak öğretmenler tarafından bilinmiyor. Bu yüzden yanlış bir şey yapmamak için hep sormak durumunda kalıyoruz.”

Tablo 4.18: Çalıştığınız Kurumda Bilgi Yönetim Sistemleri ile İlgili Eğitime İhtiyaç Duyuyor Musunuz? Niçin? (Devam).

5.Katılımcı	“EBYS ilk kullanımda olabilir. AKSİS için gerek duymadım.”
6.Katılımcı	“Hayır”
7.Katılımcı	“Hayır, sistem yeterince sade ve kullanıcı dostu”
8.Katılımcı	“Sistemin karmaşıklığı sayesinde bazen ihtiyaç duyulabiliyor.”
9.Katılımcı	“Hayır. Eğer bir problem varsa yine bilgi teknolojilerini ve dijital platformları kullanarak oluşan sorunların çözümlerini bulabiliyorum.”
10.Katılımcı	“Daha çabuk öğrenmek ve tamamen konuya hâkim olmak için eğitime kesinlikle ihtiyaç duyuyorum.”
11.Katılımcı	“Hayır”
12.Katılımcı	“Yapılan iyileştirmeler ve yeniliklerden sonra daha etkili kullanım için ara ara eğitimler gerçekleştirilebilir. Bu sayede teknik konuların daha iyi anlaşılacağını ve hatalı kullanımların azalacağını düşünüyorum.”
13.Katılımcı	“Gerekli eğitim sağlandığı için şu anda bir ihtiyaç olduğunu düşünmüyorum. Çeşitli güncellemelerin meydana gelmesi veya sistemde bir değişikliğe gidilmesi durumunda eğitime ihtiyaç duyulacaktır.”
14.Katılımcı	“Evet isterdim. Sistemler hakkında daha kapsamlı bilgi sahibi olmak için..”
15.Katılımcı	“Herhangi bir eğitim ihtiyacı duymamaktayım. EBYS’yi kullanmaya başladığım yıl olan 2013-2014 yıllarında sistemin nasıl kullanılacağına ilişkin kısa bir eğitim verildi. Sıkıntı yaşandığında Bilgi İşlem Daire Başkanlığından destek almak mümkün.”

Tablo 4.18’de “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemleri ile ilgili eğitime ihtiyaç duyuyor musunuz? Niçin?” sorusuna 5 katılımcı eğitime ihtiyaç duymadıklarını, 1 katılımcı deneme yanılma yöntemi ile ilerlenebileceğine değinmiş, 1 katılımcı sorun yaşamadığı cevabını vermiş, 8 katılımcı ise eğitime ihtiyaç olduğu yönünde cevaplar vermiştir.

Tablo 4.19’da “Elektronik ortamlardaki kişisel bilgi güvenliği (şifreyi yenileme, tanımadığım kişilerden gelen e-postayı açmama, anti - virüs yazılımları kullanma vb.) konularda tedbirli davranır mısınız? Niçin? Nasıl?” sorusuna katılımcılardan alınan ayrıntılı cevaplar yer almaktadır.

Tablo 4.19: Elektronik Ortamlardaki Kişisel Bilgi Güvenliği (şifreyi yenileme, tanımadığım kişilerden gelen e-postayı açmama, anti - virüs yazılımları kullanma vb.) Konularında Tedbirli Davranır Mısınız? Niçin? Nasıl?

1.Katılımcı	“Davranırım sık sık şifre değişikliği yaparım zira hackerlar çoğalıyor. Zor şifre seçerim. Düzenli aralıklarla şifre yenilerim. Her e-postayı açmam. Virüs programı kullanırım.”
2.Katılımcı	“Bilmediğim linklere tıklamam. Tanımadığım insanlardan gelen mesajları hemen silerim, bir şey gönderdiyse indirmem, açmam. Anti virüs programı kullanırım. Bilmediğim sitelere tıklamam. Bunu yapma sebebim teknolojik aletlerimi virüslerden korumak ya da kişisel bilgilerimin çalınmasını önlemek.”
3.Katılımcı	“Tedbirli davranırım. Dijital okuryazarlığım olduğu için zararlı içerik ve linkleri ayırt edebiliyorum.”
4.Katılımcı	“Oldukça tedbirli davranmaya çalışıyorum düzenli aralıklarla şifrelerimi değiştiririm. Mail kutumu hep güncel tutarım ve istenmeyen mailleri işaretlerim. Öğrencilerimi ve çalışma arkadaşlarımı da bu konuda bilgilendirmeye özen gösteriyorum.”
5.Katılımcı	“Evet hepsinde tedbirli davranırım bir zarar gelmesin ve kişisel bilgilerimin bir başkası tarafından ele geçirilmesi diye zor şifre seçerim. Ama açıkçası sık sık şifre değiştirmem.”
6.Katılımcı	“Evet. Güvenlik benim için çok önemlidir. Daha önce kredi kartım kopyalandığı için tedbirli davranıyorum.”

Tablo 4.19: Elektronik Ortamlardaki Kişisel Bilgi Güvenliği (şifreyi yenileme, tanımadığım kişilerden gelen e-postayı açmama, anti - virüs yazılımları kullanma vb.) Konularında Tedbirli Davranır Mısınız? Niçin? Nasıl? (Devam).

7.Katılımcı	“Evet. Virüs programı kullanıyorum. Gezindiğim web sitelerine dikkat ediyorum”
8.Katılımcı	“Bilmediğim bir adresten bildirim veya mail vs geldiğinde açmıyorum. Bilgisayarda mutlaka anti virüs programı yüklü olur. Her ne kadar isleri kolaylaştırırsa da teknolojinin bazen güvenlik problemi olabiliyor.”
9.Katılımcı	“Evet. Çünkü her zaman internet ortamında güven problemi olduğunu düşünürüm. Her türlü risk ve siber saldırıya maruz kalınabilecek bir ortam dijital dünya. Bu nedenle bilgisayarımın koruma uygulamalarına önem veririm, bilmediğim bağlantılardan internete bağlanmam, güvenli şifre oluşturmaya çalışır ve kimseyle paylaşmam, bilgisayarında ya da telefonumda yabancı cihazlarda kullanılmış flash bellek, hafıza kartı vs. gibi sistemler açmam, gizlilik ve etik kurallara uygun hareket ederim.”
10.Katılımcı	“Tedbirli davranmıyorum çünkü bu konu hakkında hiçbir bilgim olmadığından eşimden destek alıyorum. Bu sebepten ben herhangi bir kaygı duymuyorum.”
11.Katılımcı	“Evet. Muhakkak 2 taraflı güvenlik seçeneğini seçerim.”
12.Katılımcı	“Elimden geldiğince tedbirli davranmaya çalışırım. Çünkü elektronik ortamlarda kişisel bilgilerin yeterince korunabildiğine emin değilim. Bu nedenle genelde şifre değişiklikleri, özel bilgileri mümkün olduğunca vermeme, çeşitli koruyucu yazılımlar kullanma gibi kendimce önlemler almaya çalışıyorum.”
13.Katılımcı	“Evet, bu konuda oldukça tedbirli davranırım. Genellikle kart bilgilerimi herhangi bir yere kaydetmemeye özen gösteririm. Tanımadığım hesaplardan gelen mailleri açmadan silerim. Eski bilgisayarında ek bir virüs yazılımı kullanıyordum fakat şu an kullandığım bilgisayarın güvenlik önlemleri daha yüksek olduğu için kullanmıyorum.”

Tablo 4.19: Elektronik Ortamlardaki Kişisel Bilgi Güvenliği (şifreyi yenileme, tanımadığım kişilerden gelen e-postayı açmama, anti - virüs yazılımları kullanma vb.)
Konularında Tedbirli Davranır Mısınız? Niçin? Nasıl? (Devam).

14.Katılımcı	“Evet, dikkat etmeye özen gösteririm. Anti-virüs programı kullanırım. Mesaj kimden geliyor, içeriği nedir vb. bilgilerine bakarım. Dikkatsizce açtığım bir e-postadan gelen ve bilgisayarıma zarar veren bir virüsten beri bu konuya özen gösteririm..”
15.Katılımcı	“Verilerin kaybolmaması ve bilgilerimin başkaları ile paylaşılmaması adına kısmen tedbirli davrandığım söylenebilir. USB belleklerimi kişisel bilgisayarımın dışında bir ortamda kullandığımda mutlaka virüs programı ile temizlerim. Bilgisayarımı ve akıllı telefonumu belli aralıklarla yine virüs yazılımları ile temizlerim. Kurumda kullandığım sistemlerin şifrelerini nadiren değiştiririm. Tanımadığım kişilerden gelen e-posta ve mesajları açmam, özellikle linkleri hiç tıklamam.”

Tablo 4.19’da “Elektronik ortamlardaki kişisel bilgi güvenliği (şifreyi yenileme, tanımadığım kişilerden gelen e-postayı açmama, anti - virüs yazılımları kullanma vb.) konularda tedbirli davranır mısınız? Niçin? Nasıl?” sorusuna katılımcılardan alınan cevaplardan sadece 10. katılımcı “Tedbirli davranmıyorum çünkü bu konu hakkında hiçbir bilğim olmadığından eşimden destek alıyorum. Bu sebepten ben herhangi bir kaygı duymuyorum.” cevabı ile tedbirli davranmaya gerek duymadığı belirtmiştir. Diğer tüm katılımcılar siber güvenliğin önemine değinerek bu konuda dikkatli davrandıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 4.20’ de “İlk defa karşılaştığınız bir uygulamayı kullanma sürecine adaptasyonunuzu anlatır mısınız?” Sorusuna verilen ayrıntılı cevaplar yer almaktadır.

Tablo 4.20: İlk Defa Karşılaştığınız Bir Uygulamayı Kullanma Sürecine Adaptasyonunuzu Anlatır Mısınız?

1.Katılımcı	“Mutlaka varsa video izler öğrenirim veya arkadaşlarıma sorarım.”
2.Katılımcı	“Genelde deneme yanılma yöntemi ile anlamaya çalışırım. Başta gösterilen "nasıl kullanılır" talimatlarını maalesef okumayı sevmiyorum. Kendim keşfederek öğreniyorum. Ne zaman çok karmaşık ya da ilk kez karşılaştığım bir platform olursa (CMS Panel gibi) o zaman kullanma kılavuzu okuyor ya da eğitim videosunu izliyorum.”
3.Katılımcı	“Öncelikle kendim keşfetmeye başlarım. Ardından uygulamaya daha hâkim olmak için webinarları ya da Youtube üzerinden tanıtım videolarını inceler uygulamayı daha hâkim bir şekilde kullanırım.”
4.Katılımcı	“Genellikle kısa sürede çözerim uygulamaları. Ama zorlandığım kısımlar olursa bunları not alırım. Zorluklar yaşadığımdan genelde internet üzerinden sorularımı cevaplayabiliyorum ya da görevli personelimizden destek alıyorum. Uygulama üzerinde yeni daha önce yapmadığım karışık bir işlem yaparken video çekiyorum. Sonrasında işlem tekrarı için çok faydalı oluyor.”
5.Katılımcı	“Ben çabuk adapte olurum uygulamalarda arama butonuna yazarım uygulamayı incelerim bilmediğim anlamadığım yerleri uzmanına sorarım YouTube videoları izlerim.”
6.Katılımcı	“İlgili uygulama için hazırlanmış videoları izlerim. Sonra kılavuzu okuyup kullanmaya başlarım. Başlangıçta biraz zorlansam da kısa sürede uyum sağlarım.”
7.Katılımcı	“Kolay adapte olurum. Teknolojik okuryazar seviyeme güvenirim.”
8.Katılımcı	“Uygulama içinde bir süre gezinip, farklı sekmelere girerek öğrenmeye çalışırım. Çözemediğim konuları arkadaşlarıma sorarak ya da YouTube üzerinden izleyerek öğrenmeye çalışırım.”

Tablo 4.20: İlk Defa Karşılaştığınız Bir Uygulamayı Kullanma Sürecine Adaptasyonunuzu Anlatır Mısınız? (Devam).

9.Katılımcı	“Artık uygulamaların çoğunun hemen hemen benzer şekilde çalıştığını biliyor olmak nedeniyle yalnızca küçük bir araştırma yapmak kullanma sürecini kolaylaştırıyor ve kolay adaptasyonu sağlayabiliyor. İlk baslarda ne, nereden, nasıl yapılabilir ile ilgili hazır bir kılavuzun ya da videonun paylaşımı sonucunda adımları takip etmek her zaman hızlı bir şekilde kullanmayı sağladı. Aksi halde bireyin kendisinin keşfi zaman kaybına sebep olabiliyor.”
10.Katılımcı	“Adaptasyon sürecim çok zordu. Hala daha adapte olamadım aslında. Neyi nasıl yapacağımı bilemediğimden hep yardım ile ilerliyorum. Sürekli yardım almak zorundayım. Uzaktan eğitim sürecinde de sürekli yardım alarak süreci yürüttüm. Zamanla mecburiyetten öğrendim. Ancak mecbur kalmasaydım hiç kullanmayacaktım.”
11.Katılımcı	“Hemen YouTube’den nasıl kullanılacağını araştırıyorum. Çok etkili oluyor.”
12.Katılımcı	“Öncelikle daha önce kullandığım uygulamaların kullanımları ile ilişkilendirmeler yaparak ilk defa karşılaştığım uygulamayı çözmeye çalışırım. Uygulama ile ilgili araştırmalara yaparak detaylı bilgiye sahip olmaya çalışırım. Gerek duyarsam uygulamayı kullanan kişilerle iletişime geçerim. Uygulamanın kullanımı ile ilgili teknik tüm detaylara sahip olduktan sonra sık sık ve etkili bir şekilde kullanıma başlarım. Bu süreçte kullanım amacıma hizmet ettiğini düşünürsem etkin bir şekilde kullanarak kısa sürede uyum sağlarım, fakat aksi durum söz konusu olursa ve kullanım zorunluluğum yoksa alternatif uygulamaların arayışına geçerim.”
13.Katılımcı	“Bir kamu uygulaması veya çok yaygın bir uygulama değilse öncelikle yorumları okurum. Daha sonra üyeliği gerçekleştirerek uygulamayı kendim keşfetmeye çalışırım. Takıldığım bir durum olursa uygulamayı kullanan bir arkadaşına veya arama motoruna başvurarak bilgi alırım.”

Tablo 4.20: İlk Defa Karşılaştığınız Bir Uygulamayı Kullanma Sürecine Adaptasyonunuzu Anlatır Mısınız? (Devam).

14.Katılımcı	“Gerçekten ihtiyacım olup olmadığını iyice değerlendiririm. Eğer ihtiyacım olduğunu düşünürsem, uygulama hakkında detaylı bilgi edinmeye çalışır, kullanıcı yorumlarına bakarım.”
15.Katılımcı	“Çok sayıda farklı uygulama kullandığımdan dolayı yeni bir uygulama ile karşılaştığımda kolay adapte olurum. Öncelikle uygulama ile ilgili bilgilendirici bir yazı varsa onu okurum, gerektiğinde açıklama videolarını izlerim, kendim deneme yanılma yöntemi ile sistemi inceler anlamadığım bir nokta varsa uygulamayı bilen veya kullanan bir kişiye sorar veya kullanımını göstermesini isterim.”

Tablo 4.20’ de “İlk defa karşılaştığınız bir uygulamayı kullanma sürecine adaptasyonunuzu anlatır mısınız?” Sorusu sorulmuş, ayrıntılı olarak verilen cevaplardan katılımcıların 14’ünün de adaptasyonda sorun yaşamayıp sürece direnç göstermediği sadece 10. Katılımcının adaptasyon sorunu yaşadığı ve direnç gösterdiği bulgularına varılmıştır.

5. TARTIŞMA

Bu çalışmada, akademisyenlerin iş ve özel hayatlarında teknolojiyi nasıl kullandıkları, hangi alanlarda kullanım becerilerinin olduğu, durum değişikliğine nasıl adapte oldukları ve bu konudaki değişkenlikleri gibi durumlarda İstanbul Üniversitesi– CerrahpaşaYabancı Diller Yüksekokulunda görevli akademisyenlerin durumu incelenmektedir. Yüksekokul, pandemi sürecinde ülke genelinde başlatılan dijital yollarla uzaktan eğitim sürecinin ardından, 2022-2023 Eğitim Öğretim yılında da İngilizce hazırlık sınıfı eğitimi için uzaktan eğitim uygulamasına devam ettiğini duyurmuştur.¹¹

Nitel bir araştırma modeli ile yürütülen bu çalışma 15 akademik personelin dijitalleşme sürecinde yaşanan değişim ve gelişmelere adaptasyonları, dijital teknolojileri iş ve özel hayatlarında ne derece kullandıkları ve değişim hakkında düşüncelerini belirterek sürece uyum gösterip göstermedikleri bulgular neticesinde değerlendirilmektedir.

Bu bağlanma yapılan çalışmada sorulan sorulara verilen cevaplar, tablolar halinde belirtilmektedir. Tablolarda katılımcıların ifadeleri değiştirilmeden aktarılmıştır.

Araştırmada katılımcılara yöneltilen “İnterneti hangi amaçlarla kullanırsınız?” sorusu sorulmuş katılımcılardan alınan cevaplar Tablo 1’de belirtilmiştir.

Tablo 4.1’de, 9. katılımcının vermiş olduğu “*Hemen hemen aklıma takılan her türlü şeyin cevabını bulmak, bir konu araştırmak, iletişim kurmak, kitaplara ve kütüphanelere ulaşmak, müzik dinlemek, alışveriş yapmak, sosyal medyada zaman geçirmek, dergi, gazete vs. takip etmek, online derslerimi verebilmek için kullanıyorum*” ve 14. Katılımcının vermiş olduğu “*Akademik yayınlara ulaşmak için sosyal medya platformlarında arkadaşlarımla görüşmek için, hobilerim kapsamında yenilikleri izlemek için alışveriş yapmak için akademik projelerde diğer araştırmacılarla görüşmek ve ortak çalışma yürütmek için film izlemek ve müzik dinlemek için eğitsel platformlarda öğrencilerimle materyal paylaşmak ve ödev toplamak için meslektaşlarımla toplantılar yapmak için*” cevabı ile meslek hayatının ve özel hayatın her kolunda dijital gelişmeleri, farklılıkları, yenilikleri artık her an ulaşabildiğimiz internet sayesinde geliştirebilecek yeterlilikte oldukları anlaşılmaktadır.

¹¹ https://cdn.istanbulc.edu.tr/FileHandler2.ashx?f=iuc-student-handbook-son-hali_637962693951361229.pdf

Tablo 4.2’de, katılımcılardan “İnternet kullanım sıklığınız nedir?” sorusuna alınan cevaplar neticesinde internet kullanımının her ne kadar çağımızın vazgeçilmez bir unsuru haline geldiği düşünülse de her bireyin günlük hayatında internet kullanım sıklığının değişkenlik gösterdiği görülmektedir. Yüksek oranda sık kullanım cevabı alınsa da 2 katılımcı kullanım sürelerinin değişkenlik gösterdiğini belirtmiştir.

Araştırmada Tablo 4.3’ de “Dijital ve mobil teknolojilerden aklınıza ilk gelenler hangileridir?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde, bazı katılımcılar çalışma hayatında aldıkları ek görevler sebebiyle kullanmak zorunda kaldıkları programlardan da bahsetmişlerdir. Örneğin CMS Panel kurumsal web sayfalarının içeriklerini belirlemek için kullanılan bir sistemdir ve bu sistem sadece o iş için görevlendirilen personel tarafından kullanılmaktadır. İş hayatında karşılaşılan bu gibi ek görevler sebebiyle normal hayatta kullanılan programların dışında programlar da kullanılması gerekebilmektedir.

Tablo 4.3’de 12. katılımcının vermiş olduğu “*Eğitim-öğretim sektöründe görev yaptığım için öncelikle aklıma bu alanda kullandığım ve kullanabileceğim dijital ve mobil teknoloji araçları gelmektedir. Bunların başında hem masaüstü hem de dizüstü bilgisayar gelmektedir. Bilgisayar aracılığıyla kullanılan birçok dijital yazılımlar, akıllı tahtalar, cep telefonları, tabletler, akıllı saatler ilk etapta akla gelen araçlardır.*” cevabı ile katılımcının önceliğinin çalışma hayatına yönelik olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların ortak cevapları arasında cep telefonu, bilgisayar, akıllı saatler gibi teknolojik cihazlar yer alırken uygulama olarak zoom ve whatsapp öncelikli olarak cevaplanmıştır. Zoom uygulaması özellikle Covid-19 pandemi sürecinde uzaktan eğitim, konferans ve toplantılar gerçekleştirmek için kullanılmıştır ve bir çok kurum ve kuruluşta kalıcı bir değişikliği de beraberinde getirmiştir.

Tablo 4.4’de katılımcılara sorulan Tablo 4.4’de 2. sorunun 1. alt sorusu olarak “Dijital ve mobil teknolojiyi hangi amaçla kullanıyorsunuz?” sorusuna alınan cevaplardan; 10. katılımcının vermiş olduğu “*Bilgisayarı eğitim, mesleki çalışmalarım, araştırma ve yazışmalar için kullanıyorum. Telefonumu sadece iletişim amacı ile kullanıyorum. Bazen derste kahoot uygulamasını kullanıyorum.*” cevabı ile ders içi aktivitelerde de farklı uygulamalar kullanıldığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda yapılan araştırmalarda öğretim elemanlarının değişen roller kapsamında dijital okuryazarlığı geliştirmesi vurgulanmaktadır (Kır,2020, 148).

Tablo 4.4’de 13. katılımcının vermiş olduğu “*Günlük hayatımızın vazgeçilmez bir parçası olduğu için oldukça kapsamlı bir şekilde kullanma fırsatım oluyor. Eğitim açısından derste çeşitli uygulamalara ulaşma, verileri depolama, öğrencilerle iletişime geçmek için kullanıyorum. Bunun yanı sıra E-Devlet sisteminden oldukça sıklıkla faydalaniyorum. EBYS sistemi de iş akışını takip etmemiz açısından faydalı oluyor. Aynı zamanda günlük rutinde alışveriş yapmak, çeşitli etkinliklere bilet almak ve ulaşım sağlamak amacıyla da kullanıyorum.*” cevabı ile hayatının her alanında aktif olarak teknolojiyi kullandığı anlaşılmaktadır. 8. katılımcının “*Haberleşme, ulaşım, online dersler, görüntülü konuşma gibi alanlarda kullanıyorum.*” cevabında belirtmiş olduğu üzere ulaşım alanında

dijital ve mobil teknolojiyi kullanmak; özel araçlarda, taksilerde kullanılan navigasyonlar, şehir içi halk otobüsü saat aralıklarını belirten uygulamalar özellikle büyük şehirlerde bir gereklilik halini almıştır.

Tablo 4.5’de 2. sorunun 2. alt sorusu olarak “Dijital ve mobil teknolojinin faydaları nelerdir” sorusuna 15. katılımcının vermiş olduğu “*Dijital teknolojinin hızlı olması ve bizlere zaman kazandırması en önemli faydalarından biri. Örneğin e-posta kullanımı neredeyse anlık olarak haberleşmemize olanak vermektedir. Bilgiye anında erişebilme olanağı sunuyor. İş ve akademik çalışmalarda dosyalama işlerini kolaylaştırıyor. Evraklara hızlı erişim mümkün. Dosya ve evrakları Google drive veya bulut ortamlarında saklama imkânından dolayı da evraklara dünyanın her yerinden erişim imkânı bulmaktayım. Dijital teknolojiler kağıt israfını ortadan kaldırıyor. Bu bağlamda verilebilecek bir diğer örnek de fotoğraflar. Dijital fotoğraf makinaları ve akıllı telefonlarla çekilen resimleri basmadan da harici depolama alanlarında saklamak mümkün. Özellikle uluslararası yayınlara erişimin kolaylığı söz konusu. Hızlı olması ile ilgili e-ticaret sitelerinden alışveriş imkanı sunması da söylenebilir. Zoom ve Microsoft teams gibi çevrimiçi görüşme imkanı sunan uygulamaların olması yine zaman ve maddi anlamda tasarruf sağlamaktadır. Örneğin, yüksek lisans ve doktora tez savunmalarının veya tez izleme komitelerinin çevrimiçi ortamlarda bir araya gelerek de sınavları gerçekleştirebilmesi önemlidir.*” cevabından artık hayatın her alanında kullanıldığı ayrıca zamandan tasarruf sağlamanın tüm katılımcılar tarafından vurgulandığı görülmektedir. Kullanılan dijital teknolojilerin çeşitliliği de katılımcının dijital yeterlilik kazanmış olduğu ve sürece direnç göstermediği anlaşılmaktadır.

Tablo 4.6’da ki 2. sorunun 3. alt sorusunda “Dijital ve mobil teknolojide karşılaştığınız zorluklar nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde; 1 katılımcı “*Özel olarak karşılaştığım bir zorluk olduğunu düşünmüyorum.*” cevabını verirken diğer bir katılımcı ise “*Dijital okuryazarlık konusuna hâkim olmadığım için bilgisayar ve telefonu özellikle yazışmalarda klavye kullanımımın yavaş olması sebebiyle çok zorluk yaşıyorum. Mesela öğrenci çalışmalarını düzenlerken yavaş kalıyorum.*” cevabını vermiştir. Bir diğer katılımcı ise; “*En başlarda başa çıkabilecek miyim endişesi yaşadım. Halen zorluktan ziyade endişe demek daha doğru olacaktır. Elektrikler kesilirse bilgisayarda çalıştığım dosyaları kaybeder ve tekrar geri getiremem endişesi. Google drive veya harici belleklerde yanlış bir yere basarsam her şeyin silinebileceğini düşünürüm. Harici belleklere veya bilgisayara virüs bulaştığında dosyaları nasıl geri getirebileceğimi, veya başka arızaları düzeltememenden dolayı zaman ve emek kaybindan endişe ederim. İnternet hızının düşmesi ile birlikte sistemlerin yavaş çalışması söz konusu. Özellikle imza atmam gereken durumlarda bazen keşke ıslak imza kullanabilsek dediğim olabiliyor. Uzun süre bilgisayar başında oturmaktan özellikle gözlerin ve ensenin ağrması.*” cevabı ile fiziksel ve psikolojik etkilerinden bahsetmiştir. Psikolojik olarak yanlış birşey yaparmıyım korkusu yaşadığını ayrıca fiziksel olarak da göz ve boyun ağrılarından bahsetmiştir.

Tablo 4.7’de katılımcılara “Kamu hizmetlerinden hangi uygulamaları kullanıyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. 1 katılımcı ise “*Aplikasyon kullanmakta zorluk yaşadığımdan kendim kullanmıyorum. Eşim ya da oğlumdan yardım alıyorum.*” cevabını vererek teknoloji okuryazarlığı bulunmadığını vurgulamış ve kullanmadığını belirtmiştir. 13 katılımcı öncelikli olarak “E-Devlet” cevabını verirken kamu kurumlarında kullanılmakta olan elektronik yazışma sistemi “EBYS”de en çok kullanılanlar arasında yer almaktadır. Ayrıca “E-Nabız” uygulamasının kullanıldığıda gözlemlenmiştir. 2 katılımcı ise “İstanbulkart ve Mobiett” cevabını vermiştir.

Tablo 4.8’de katılımcılara yöneltilen “Kamu hizmetlerini kullanım sıklığınız nedir?” sorusuna; 7 katılımcıdan “sıklıkla”, “her gün”, “oldukça fazla” cevapları alınırken 7 katılımcıdan “haftanın birkaç günü”, “nadiren”, “ayda bir ya da iki gün”, “kullanım sıklığım değişmekte”, “Haftada 2-3” gibi cevaplar alınmıştır. 1 katılımcı ise “*Çok az. Zaten eşim yapıyor.*” cevabını vermiştir. Bu durum internet sıklığının günlük hayat ve iş hayatındaki rollere göre değişkenlik gösterdiği gözlemlenmiştir. Örneğin “Yine işim gereği oldukça sık

kullanıyorum. Okula ilişkin bilgilendirmelere ulaşmak amacıyla EBYS sistemini kontrol ediyorum. CANVAS sisteminden sınav sürecini takip ediyorum. Bunun yanı sıra E-Devlet sisteminden de birçok veriye ulaşabiliyorum.” Cevabı ve 15. Katılımcının *“İşim gereği her gün kullanmaktayım. Özellikle EBYS devamlı bilgisayarında açıktır ve devamlı kullanmak için hazır beklemektedir. İşim dışında diğer hizmetleri ise gerektiğinde, bazen her hafta bazen de ayda bir.”* Cevabından anlaşılabacağı üzere bazı katılımcıların kamu kurumlarında kullanılan sistemleri her gün kontrol etmek zorunluluğunda hissedip görev ve sorumlulukları gereği yapmış oldukları gözlemlenmiştir.

Tablo 4.9’da “Kamu hizmetlerinin güvenli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde; 9 katılımcı “evet” cevabı vererek kesin bir dille güvenli olduğunu düşündüğünü vurgulamıştır. 2 katılımcı kişisel verileri koruma kanununa değinerek bu konuda önlemlerin arttığını ancak yine de tam anlamıyla güvenemediklerini vurgulamıştır. 1 katılımcı “Kendim kullanmadığımdan güvenli olup olmadığını önemsemiyorum. Bu konuda kaygı duymuyorum.” Diğer bir katılımcı ise “Bu konuda bilgi sahibi değilim. Üzerine çok düşündüğümü söyleyemem.” cevabını vermiştir. Bu soruda yüksek sayıda Kamu hizmetlerine güven duyulduğu gözlemlenmiştir. 2 katılımcı ise hacker ve siber saldırılardan bahsederek sistemlere koşulsuz güvenimemesi gerektiğini savunmuştur.

Tablo 4.10’da “Kamu hizmetlerinin zorlukları nelerdir?” sorusuna verilen cevaplar değerlendirildiğinde 3 katılımcı teknik alt yapı sorunları ve yoğunluk nedeniyle sistemin yavaş ilerlediğini, 2 katılımcı bilgilerin güncel olmadığını, 1 katılımcının *“Yanlış bir şey yaparım endişesi ile kendim aktif olarak kullanmıyorum. Bu sebepten zorluklarını bilmiyorum.”* cevabını vermiştir.

Tablo 4.10’da 1 katılımcı *“İletişime geçmem gerektiğinde süreç iyi işlemiyor.”* cevabı ile birebir iletişim durumunda çağrı merkezi ile etkili iletişim kuramadığını belirtmiş diğer bir katılımcı ise *“Kamu hizmet bilincinin yeterince oluşmadığını düşünüyorum. Kamu görevlilerinin tarafsızlığı ve dürüstlüğü maalesef değişkenlik gösterebildiği gibi iletişimi sağlıklı olmayan nezaketten yoksun kişilerle sağlıklı ilişkiler ağı oluşabilmektedir. Bazen günlük yaşamı kolaylaştırmanın aksine kamu devlet dairelerinde iş ve işlemler yokuşa sürülebilmektedir. Bu da hizmet kalitesini düşürmektedir. Maalesef hizmet standartları tüm kamu ve kuruluşlar için aynı değildir. Bu da bazı kurumların güven ve saygınlık*

kaybetmesine neden olabilmektedir. İşlemler online olarak yürütüldüğünde ise bu tür olumsuzlukların minimuma indirildiğine ve ekonomik ve çevreci bir katkısının olduğuna inanıyorum.” cevabı ile bireylerin online işlemleri benimsediği ve Kamu kuruluşlarının bu sürecin gerisinde kalmaması gerektiği yönünde yorumlanabilir. 1.katılımcının vermiş olduğu “Telefondan girmek zor olabiliyor.” cevabı ile 8. Katılımcının vermiş olduğu “Kullanım açısından pratik olmadığını düşünüyorum.” cevabı aynı doğrultuda olup, uygulamaların kullanışlı olmadığına değiniliyor.

Tablo 4.11’de 3. sorunun 4. alt sorusu “Kamu hizmetlerinin faydaları nelerdir?” sorusu sorulmuş, genel olarak değerlendirildiğinde bilgilerin pratik ve hızlı ulaşılır olması özellikle zaman yönünden tasarruf sağlaması vurgulanmaktadır. 13. Katılımcının vermiş olduğu “Kamu hizmetleri kendimize ilişkin verilere herhangi bir kurum veya kuruluşa gitmeden kısa bir sürede ulaşmamızı sağlıyor. Bunun yanı sıra verilerin daha düzenli bir biçimde saklandığını düşünüyorum. İş akışında da öğrencilere ulaşım, sınav süreci, ders seçimleri gibi hususlarda oldukça faydalı oluyor ve sürecin hızlı bir şekilde ilerlemesini sağlıyor” cevabında verilerin düzenli bir biçimde saklanması durumunun; gerekli durumlarda kolaylıkla istenebilen veriye ulaşma konusunda kısa sürede çözüme ulaşarak ihtiyacı gidereceği yönündeki görüş ile “veri madenciliği” konusuna değinilmiştir. Bu durumun istenilen bilgiye kolaylıkla ulaşabilme hızı kazandırdığı düşünülmektedir.

Veri madenciliği konusunda Üniversitelerde de dijitalleşme ile ilgili yapılan çalışmalar kapsamında oluşturulan “Yükseköğretim Kurulu Büyük Veri Projesi” kitabında da bu durumun önemine değinilmiş, Ortadoğu Teknik Üniversitesi ve Trabzon Üniversitesi raporlarında veri madenciliğinin önemine değinilmiştir (YÖK Büyük Veri Projesi Kitabı, 2022: 13-22).

Tablo 4.12’de “Kamu hizmetleri kullanımına kolay adapte oldunuz mu?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde 5 katılımcı “evet” cevabını vermiş, 1 katılımcı ise “hayır” cevabını vermiştir. 1 katılımcı “Çok kolay olmasa da zaman içinde hızlandım.” cevabı ile zaman içerisinde alışabildiğini belirtmiştir. 1 katılımcı “Kesinlikle evet. Teknoloji okuryazarlığı olan bir birey olarak herhangi bir zorluk çekmedim.” cevabını vererek teknolojik okuryazarlığı olduğunu vurgulamıştır. 1 katılımcı “Oldukça kolay adapte oldum. Hayatı kolaylaştırıyor.” cevabını ile uygulamaların hayata faydalı olduğuna değinmiştir. 1 katılımcı “Teknolojiyi sürekli kullanan biri olarak adapte olmakta zorluk çekmedim. Süreç oldukça kolay oldu.” cevabı ile teknolojiyi ne kadar çok kullanırsak o kadar hızlı adapte olunacağı

düşüncesini doğurmuştur. 1 katılımcı “*Evet, hizmetlerin benzerliği ve kullanım kolaylığı sebebiyle kolay adapte olduğumu söyleyebilirim.*” cevabında kamu hizmetlerinin birbirine benzer olduğunu ve bu durumun kullanım kolaylığı etkisi ile adaptasyonu kolaylaştırdığını söylemiştir.

Tablo 4.13’de “Çalıştığınız kurumda kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerini biliyor musunuz?” sorusunu cevaplayan 14 katılımcı sistemleri bildiğini belirtirken, 1 katılımcı “*çok iyi bilmiyorum*” cevabını vermiştir.

Tablo 4.14’ de sorulan “Çalıştığınız kurumda hangi Bilgi Yönetim Sistemlerini kullanıyorsunuz?” sorusuna katılımcılardan alınan cevaplarda Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) cevabı çoğunluktadır.

Dijitalleşme sürecinde yaklaşık 12 yıldır kamu kurumlarında kullanılan ve araştırma sorularına verilen cevaplar değerlendirilse en çok kullanılan EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) çalışanların iş sürecini kolaylaştırmakla beraber kağıt ve zaman tasarrufu da sağlamaktadır. (Ersöz ve Özmen, 2020:177). Kamu kurumlarında kullanılmakta olan EBYS’yi (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) takip etmeleri tüm çalışanların görev ve sorumlulukları arasında yer almaktadır. Katılımcılardan 2 kişi CMS Panel cevabını vermiştir. CMS Panel açılımı İngilizce olarak Content Management System, Türkçe olarak İçerik Yönetim Sistemi’dir. Kurumda sadece webmaster olarak görevlendirilen personelin kullanabileceği bir sistem olduğundan bu katılımcıların akademik görevlerinin dışında ek görevlerinin olduğu durumu ortaya çıkarmıştır. Benzer bir durum 15. Katılımcının cevabında belirttiği MYS ve KBS sistemlerinin kullanımı için de geçerlidir. Mali işler için kullanılan bu sistemler akademisyenlerin ek idari görevleri sebebiyle kullanılmaktadır.

Tablo 4.15’da 4. sorunun 2. alt sorusu olan “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerini hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?” sorusuna 8 katılımcı “her gün”, “her zaman”, “neredeyse her gün”, “sıklıkla” cevaplarını vermiş ve bu durum sıklıkla kullanıldığını göstermiştir. Bunun yanı sıra 3 katılımcı ise “Haftada birkaç kez kullanıyorum.”, “Haftada yaklaşık 3”, “2-3 günde bir kontrol ediyorum.” cevabı vererek çok sık kullanmadıkları anlaşılmıştır.

1 katılımcı “Nadiren” cevabını vermiştir. 1 katılımcı ise “Her gün kullandığım EBYS var. Görevleri takip etmek amacıyla kullanıyorum. Diğer sistemleri gerekli durumlarda kullanıyorum.” cevabını vermiştir.

Tablo 4.16’da 4. katılımcının “İlk başta evet fakat sonradan yönlendirmeler ile ve kendim keşfederek öğrendim.” cevapları çalışma süreleri içerisinde sistem kullanma deneyimi olmayan kişilerin ilk kullanımda eğitime ihtiyaç duyduklarını göstermektedir. 1. katılımcı “Sorarak öğrendim o nedenle zor olmadı.” 4. katılımcı “İlk başta evet fakat sonradan yönlendirmeler ile ve kendim keşfederek öğrendim.” Cevabını vererek destek alarak sistemi kullanmaya başladıkları anlaşılmıştır. 2.katılımcı “Eğitim videoları ve kullanma kılavuzu olduğundan zorluk yaşamadım. Ancak kılavuzda bazı eksiklikler olduğundan ufak tefek konularda zorluk olabiliyor.”, 11. katılımcı “Biraz yaşadım. Oryantasyon yardımcı oldu.” 13. Katılımcıdan alınan “Hayır. Sistemle ilgili gerekli bilgiler adaptasyon sürecinde sunum aracılığıyla sağlandığı için herhangi bir sorun yaşamadım.” cevapları ile sistemi öğrenme sürecinde destek kılavuz ve videoların faydalı olduğu kanaatine varılmıştır. 10. Katılımcı “Evet, zorluk yaşadım. Zor olacağını ve yapamayacağımı düşündüm. Ön yargı ile yaklaştım. Mutlaka sorun çıkar diye düşündüm” cevabını vermiştir. Endişe ile yaklaşım durumuna direnç gösterdiği gözlemlenmiştir.

Tablo 4.17’de 4. sorunun 4. alt sorusu olan “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemlerinin faydaları nelerdir?” sorusuna alınan cevaplar incelendiğinde 12. katılımcı “Dijital ve mobil teknolojinin faydalarında belirttiğim gibi kurumsal olarak kullanılan Bilgi Yönetim Sistemleri ile zamandan, mekândan, enerjiden hatta kâğıttan tasarruf sağlandığını düşünüyorum. Etkin, son derece pratik ve hızlı bir şekilde bilginin ilgili yere ulaşmasına katkı sağlamaktadır. Ayrıca uzun süreli ve güvenilir depolamaya imkân sağlamaktadır.” cevabı ile tüm katılımcıların cevaplarını detaylı bir şekilde ifade etmiştir. 7. katılımcının vermiş olduğu “İsleyişten haberdar olma, iş takibi ve güncel kalmak.” cevabı ile dijital ve teknolojik gelişmelerden geri kalmamak adına kendimizi her zaman yenilememiz ve dijital dönüşüm sürecinin gerisinde kalmamak adına katılımcının tabiri ile “güncel kalmak” gerekliliği oluşmuştur.

Tablo 4.18’de 4. sorunun 5. alt sorusu olan “Çalıştığınız kurumda Bilgi Yönetim Sistemleri ile ilgili eğitime ihtiyaç duyuyor musunuz? Niçin?” sorusuna 1. katılımcının vermiş olduğu, “Şu anda sorun yaşamıyorum.” ve 9. Katılımcının vermiş olduğu “Hayır. Eğer bir problem varsa yine bilgi teknolojilerini ve dijital platformları kullanarak oluşan sorunların çözümlerini bulabiliyorum.” cevapları ile bilmemelerine rağmen araştırarak öğrendikleri görülmektedir.

12. katılımcının “Yapılan iyileştirmeler ve yeniliklerden sonra daha etkili kullanım için ara ara eğitimler gerçekleştirilebilir. Bu sayede teknik konuların daha iyi anlaşılacağını ve hatalı kullanımların azalacağını düşünüyorum.” ve 13. katılımcının “Gerekli eğitim sağlandığı için şu anda bir ihtiyaç olduğunu düşünmüyorum. Çeşitli güncellemelerin meydana gelmesi veya sistemde bir değişikliğe gidilmesi durumunda eğitime ihtiyaç duyulacaktır.” cevaplarına göre sistemde iyileştirmeler yapıldıkça güncel teknik içerik ile ilgili eğitimlerin faydalı olabileceği görüşü savunulmuştur. Diğer katılımcılar bilgi yönetim sistemlerinin kullanımına ilişkin eğitimlere ihtiyaç olduğunu vurgulamıştır.

Tablo 4.19’da “Elektronik ortamlardaki kişisel bilgi güvenliği (şifreyi yenileme, tanımadığım kişilerden gelen e-postayı açmama, anti - virüs yazılımları kullanma vb.) konularda tedbirli davranır mısınız? Niçin? Nasıl?” sorusuna katılımcıların çoğu tedbirli davrandıklarını vurgulamıştır. 13. Katılımcının “Evet, bu konuda oldukça tedbirli davranırım. Genellikle kart bilgilerimi herhangi bir yere kaydetmemeye özen gösteririm. Tanımadığım hesaplardan gelen mailleri açmadan silerim. Eski bilgisayarımda ek bir virüs yazılımı kullanıyordum fakat şu an kullandığım bilgisayarın güvenlik önlemleri daha yüksek olduğu için kullanmıyorum.” cevabı ile teknoloji konusunda eğitim almamış olmasına rağmen dijital teknolojileri kullanım sürecinde kendini geliştirmiş olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca kullanılan teknolojik cihazların güncel yeniklere uyumlu olması durumunun kullanıcılara güven ve kolaylık sağladığı anlaşılmaktadır.

Tablo 4.20’ de “İlk defa karşılaştığınız bir uygulamayı kullanma sürecine adaptasyonunuzu anlatır mısınız?” Sorusuna verilen ayrıntılı cevaplar 9. katılımcının “Artık uygulamaların çoğunun hemen hemen benzer şekilde çalıştığını biliyor olmak nedeniyle yalnızca küçük bir araştırma yapmak kullanma surecini kolaylaştırıyor ve kolay adaptasyonu sağlayabiliyor. İlk başlarda ne, nereden, nasıl yapılabilir ile ilgili hazır bir kılavuzun ya da videonun paylaşımı sonucunda adımları takip etmek her zaman hızlı bir şekilde kullanmayı sağladı. Aksi halde bireyin kendisinin keşfi zaman kaybına sebep olabiliyor.” cevabı ile hazır bilgilerin daha hızlı adaptasyonu sağladığını savunurken; 2. katılımcı “Genelde deneme yanılma yöntemi ile anlamaya çalışırım. Başta gösterilen "nasıl kullanılır" talimatlarını maalesef okumayı sevmiyorum. Kendim keşfederek öğreniyorum. Ne zaman çok karmaşık ya da ilk kez karşılaştığım bir platform olursa (CMS Panel gibi) o zaman kullanma kılavuzu okuyor ya da eğitim videosunu izliyorum.” cevabı ve 3. katılımcının “Öncelikle kendim keşfetmeye başlarım. Ardından uygulamaya daha hâkim olmak için webinarları ya da

Youtube üzerinden tanıtım videolarını inceler uygulamayı daha hâkim bir şekilde kullanırım.” cevabı ile programları kendilerinin keşfederek deneme yanılma yöntemi ile öğrenmeyi tercih ettikleri görülmektedir. 10.Katılımcının vermiş olduğu, “Adaptasyon sürecim çok zordu. Hala daha adapte olamadım aslında. Neyi nasıl yapacağımı bilemediğimden hep yardım ile ilerliyorum. Sürekli yardım almak zorundayım. Uzaktan eğitim sürecinde de sürekli yardım alarak süreci yürüttüm. Zamanla mecburiyetten öğrendim. Ancak mecbur kalmasaydım hiç kullanmayacaktım.” Cevabı ile kullanıma direnç gösterdiği anlaşılmaktadır.



6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yükseköğretimde dijitalleşme sürecinin her geçen gün hız kazanıp yaygınlaşacağı ön görüldüğünden çalışmanın gerçekleştirildiği İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa Rektörlüğü bünyesinde de dijital dönüşüme yönelik çalışmaların gerçekleştiği ve bu bağlamda hizmet veren Bilgi İşlem Daire Başkanlığının da kurumsal web sayfasında “devam eden, tamamlanan ve planlanan projeler” başlıklarında duyurulduğu görülmektedir.¹²

Ayrıca kurumun Kalite Koordinatörlüğü bünyesinde yürütülen çalışmalar için ilgili birimin kurumsal web sayfasında yer alan “İÜC Politikalar” başlığı incelendiğinde kurumun her alanda gelişimi destekler nitelikte olduğu anlaşılmaktadır.¹³

Araştırma bulguları neticesinde katılımcıların dijitalleşme ve dijital dönüşüme direnç göstermedikleri sonucuna varılmış olsa da sorulara verdikleri cevaplar sürece dair endişe ve zorluklar yaşadıkları yönündedir. Araştırmada sorulan sorulara katılımcıların vermiş oldukları cevaplardan olumlu ve olumsuz çıkarımlar yapılmaktadır.

Olumlu görüşler:

- a. İnternetin mesleki ve özel hayatta ihtiyaç duyulan her bilgiye ulaşım imkanı sunması sayesinde eğitim, ulaşım, iletişim, eğlence vb. alanlarda kullanılarak hız ve pratiklik kazandırması, zamandan, mekandan tasarruf sağlaması.
- b. Açık uzaktan eğitim kurslarıyla (open library, coursers, youtube vs.) bilgisayar ya da telefon sayesinde yeni şeyler öğrenme imkanı.
- c. Kamu görevlilerinin iş ve işlemleri yürütürken nezaketten uzak davranışlarına maruz kalmadan online olarak yürütülebilme kolaylığı.
- d. Mesai saatleri dışında işlem yapılabilmesi, kamu dairelerinden online randevu alma kolaylığı sağlanması. İstenilen her saatte bilgilere erişilebilme kolaylığı sağlanması.

¹² https://bilgiislem.iuc.edu.tr/tr/_

¹³ <https://kalite.iuc.edu.tr/tr/content/hakkimizda/iuc-politikalar#>

- e. Her yerden ve her yere ulaşabilme sınırsızlığı, zaman kaybettirici işlerin kolay bir şekilde yapılabilmesiyle bireyin kendine daha fazla zaman ayırabilmesi.
- f. Veri saklama gibi pratik çözümlerle kişisel kayıtların dijital bir alanda saklanabilmesi.
- g. İletişim ağını ulusal ve uluslararası boyutta genişletmesi, konfor alanını genişletmesi.

Olumsuz görüşler:

- a. Dijital ve mobil teknolojileri kullanımda siber güvenlik, kişisel bilgilerin çalınması ihtimali, virus bulaşma riski.
- b. Nasıl kullanılacağına dair bilgi (metin ya da video) olmaması.
- c. Yüz yüze iletişim kadar etkili olmamaları.
- d. Sistemin yavaş ilerlemesi ve bilgilerin güncel olmaması.
- e. Zamanla ortopedik rahatsızlıklara, göz ve omuz ağrılarına sebep olmaları.
- f. Reklamlar.
- g. Programlar ve uygulamalar için talep edilen yüksek ücretler.
- h. Alt yapı eksikliği.
- i. Bellek, kapasite sınırlılıkları.
- j. Bilgi yönetim sistemlerini kullanırken “yapabilir miyim?” korkusu ve teknik aksaklık sebebiyle emek ve zaman kaybı endişesi hissetmek.

Ayrıca bulgular neticesinde, kamu kurumlarında kullanılan bilgi yönetim sistemleri, çalışanların görev ve sorumlulukları gereği takip etme gerekliliği oluşturduğundan dijital sistemleri kullanma sürecine dâhil olma zorunluluğu doğurduğu düşünülmektedir. Bu çalışmaya katılan katılımcılardan alınan cevaplar doğrultusunda akademisyenlerin eğitim - öğretim alanındaki iş tanımları dışında ek olarak görevlendirildikleri görevler sebebiyle farklı sistemleri de kullandıkları ve bu sebepten ötürü dijitalleşme sürecinde daha detaylı bilgi edinmeleri gerektiği görülmüştür. Görev tanımları dışında ek idari görevlerde sorumlulukları olan akademisyenlerin kullandıkları uygulamaların sayısının fazla olması ve birbiriyle bağlantılı olmadığı için kullanıcılara zaman kaybı ve yaşanması muhtemel teknik

aksaklıkların önüne geçmek adına teknik bilgi desteği ve ekipman temini ile destek verilmesi motivasyon artırıcı olabilecektir.

Bu bağlamda, gönüllülük esasına dayalı idari görevlerin Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı öncülüğünde Üniversitelerin çeşitli birimlerinde eğitim öğretim faaliyeti dışında idari ek görev alan ve bu sebepten yapılacak işlerde bir çok sistemi öğrenip kullanabilmek için zaman ayıran ve ayrıca bu işlemlerin yasal sorumluluğunu alarak görevlendirilen (harcama yetkililiği, gerçekleştirme görevliliği, bölüm başkalığı vb.) akademisyenlerin gerek maddi (ek ödeme) gerekse manevi olarak (ödül, plaket vb.) ödüllendirilerek motive edilmesi durumunda Kamu Üniversitelerindeki dijital dönüşüme olumlu yönde katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Koç ve Albayrak,2020).

Katılımcılardan alınan cevaplar doğrultusunda çoğuna göre kamu kurumlarında kullanılan bilgi yönetim sistemleri kullanımı için eğitim gerek görülmektedir. Bu doğrultuda sistemlerin kullanımı için geniş içerikli videoların kullanımı kolaylaştırdığı gibi bakarak öğrenebilme imkânı da sunduğundan ve zaman tasarrufu sağlayacağından kullanıma adaptasyonda önyargıyı ve buna bağlı olarak oluşabilecek direnci de kıracağı ön görülmektedir.

Çalışanların görev yaptıkları alanlarla ilgili bilgilerini artırmak, değişen ve gelişen sürece adaptasyonlarını hızlandırmak ve duruma uyum sürecine destek olmak amacıyla kamu kuruluşlarında da hizmet içi eğitimler gerçekleştirilmektedir. Eğitimlere katılım; E-Devlet üzerinden kurumların ilgili birimleri tarafından kullanıcı tanımlama işlemleri yapıldıktan sonra çalışanların kendi E-Devlet şifreleri ile eğitime katılım sağlanabilmektedir. Eğitimler Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi Başkanlığı tarafından hizmete sunulan Uzaktan Eğitim Kapısı platformu üzerinden dijital yollarla gerçekleştirilmektedir.¹⁴

Araştırmada katılımcılara yöneltilen “Dijital ve mobil teknolojide karşılaştığınız zorluklar nelerdir?” sorusuna bir çok katılımcı tarafından verilen siber güvenlik endişesine yönelik cevaplar alınırken “Kamu hizmetlerinin güvenli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna katılımcılardan alınan cevaplar incelendiğinde kamu hizmetlerine siber güvenlik konusunda yüksek oranda güvenildiği yönünde cevaplar alınmıştır. Bu durum neticesinde toplum

¹⁴ <https://uzaktanegitimkapisi.cbiko.gov.tr/>

bilincinde herhangi bir şüpheye düşülmemesi adına kamu hizmetleri için gereken siber güvenliğin daha da artırılması ve bu yönde gerçekleştirilen çalışmaların paylaşılmasının güven tazeleyeceği düşünülmektedir. Hatta bu alanda kamu spotu olarak bilinen bilgilendirme videoları şüphe barındıran bireylerin bakış açısını da değiştirebilir.

Literatürde değişim sürecinin genellikle kişilerin değişen hayat şartlarına ve çalışma hayatlarında karşılaştıkları mecbur olma durumu, yönetici baskısı, hayatın her alanında giren dijital teknolojilerden uzak kalmama korkusu gibi durumlardan ötürü adaptasyonun önemi vurgulanmıştır. Ancak kişilerin “acaba yanlış bir şey yapar mıyım” korkusu da duygusal anlamda değişime adaptasyon sürecinde dirence sebep olduğu savunulmaktadır. (Akdoğan Kozak M, Genç V.; 88; 2014). Araştırma sorularında yer alan “Kamu hizmetlerinin zorlukları nelerdir?” sorusuna bir katılımcının vermiş olduğu “Yanlış bir şey yaparım endişesi ile kendim aktif olarak kullanmıyorum. Bu sebepten zorluklarını bilmiyorum.” cevabı ve bir diğer katılımcının; *“En başlarda başa çıkabilecek miyim endişesi yaşadım. Halen zorluktan ziyade endişe demek daha doğru olacaktır. Elektrikler kesilirse bilgisayarda çalıştığım dosyaları kaybeder ve tekrar geri getiremem endişesi. Google drive veya harici belleklerde yanlış bir yere basarsam her şeyin silinebileceğini düşünürüm. Harici belleklere veya bilgisayara virüs bulaştığında dosyaları nasıl geri getirebileceğimi, veya başka arızaları düzeltememenden dolayı zaman ve emek kaybından endişe ederim. İnternet hızının düşmesi ile birlikte sistemlerin yavaş çalışması söz konusu. Özellikle imza atmam gereken durumlarda bazen keşke ıslak imza kullanabilsek dediğim olabiliyor. Uzun süre bilgisayar başında oturmaktan özellikle gözlerin ve ensenin ağrması.”* cevabı da bu durumu destekler niteliktedir. Ancak çalışmaya katılan X ve Y kuşağı tüm katılımcıların cevapları değerlendirildiğinde değişime direncin olmadığı sonucuna varılmıştır.¹⁵ Bu durum kurumlarda kullanılan sistemlerin artması ve Covid-19 Pandemi sürecinde dijital ve mobil teknolojilere maruz kalınması sonucunda hız kazandığı düşünülmektedir.

¹⁵ Bu konuya ilişkin ayrıca bakınız.

Kuyucu, M. 2017. Y kuşağı ve teknoloji: Y kuşağının iletişim teknolojilerini kullanım alışkanlıkları. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi. 5(2),846-872. <https://doi.org/10.19145/e-gifder.285714>

Araştırmada katılımcılara yöneltilen bir diğer soruda “Kamu hizmetlerinin zorlukları nelerdir?” sorusudur. Verilen cevaplar değerlendirildiğinde kurumlardaki teknik alt yapı sorunlarını ve uygulamaların işlevsel olmadığı yönlerine değinilmiştir. Bu bağlamda özellikle son yıllarda yaşanan Covid-19 pandemi süreci sonrasında hem özel sektörde hem de kamu kuruluşlarında yaşanan kırımlar dünya genelinde bambaşka bir değişimi getirdi. Dijital dönüşümde yeni alternatifler yerini almaya başladı. E- Ticaret, lojistik, eğitim başta olmak üzere, yaşanan pandemi sürecinde ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmış ayrıca hayatı idame ettirmek adına yapılan her türlü faaliyetler (cep telefonlarına, tabletlere vb. dijital ve mobil cihazlara yüklenen uygulamalar) uzaktan bağlantı yolu ile gerçekleştirilmiştir. Bu duruma teknik altyapı, günümüz teknolojisine entegre bilgisayar ve ekipmanları ve mevcut personele gerekli öğrenme ortamı sağlayamayan ve sürecin gerisinde kalan kurum ve kuruluşlar devam eden süre içerisinde ciddi sorunlar yaşayacağı yönünde yorumlanabilir.

Araştırmanın “Eğitim ve Dijitalleşme” başlığı altında belirtilmiş olan Milli Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı'nın elektronik içeriklerin tasarlanması, geliştirilmesi ve eğitim-öğretim süreçlerinde artık elektronik eğitim içeriklerine yer verilmesi ile ilgili olarak yapılan çalışmalar değerlendirildiğinde artık öğrencilerin de dijital yeterliliği artırma yönünde eğitim alacakları ve bu yönde yetkinliği yüksek öğrenci grubu ile karşılaşılacağı anlaşılmaktadır. Üniversitelerde görev yapan akademisyenlerin de dijital yeterliliği yüksek öğrenci grubuna yeterlilik gösterebilmesi adına dijital okuryazarlığı artırması gerekecektir.

Bulgular doğrultusunda Kamu kurumları ve Üniversite yönetimlerine dijitalleşmenin hızlanabilmesi amacıyla şu öneriler sunulmaktadır:

- a. Bu çalışma sadece İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulunda görevli akademisyenlere uygulanmış farklı alanlarda çalışmalar yürüten akademisyenlere yönelik farklı örneklemeler üzerinden tekrarlanarak geliştirilebilir.

- b. Kamu kurumları ve üniversite yönetimlerine dijitalleşmenin hızlanabilmesi, verilerin kullanımının doğru kılınarak ihtiyaca göre otomasyon belirlenmesi ve kullanıcıların adaptasyonunun kolaylaştırılması amacıyla dijital dönüşüm ofisleri kurulabilir.¹⁶
- c. Personelin dijitalleşme sürecini hızlandırmak adına hizmet içi eğitimlerin artırılması, eğitici videolarının hazırlanması, webinar veya yüzyüze hizmet içi eğitim sürecine dijitalleşmenin dahil edilmesinin süreci hızlandıracağı düşünülmektedir.
- d. Akademisyenlerin, üniversitelerde aldıkları ek görevler sebebiyle kullanmak zorunda oldukları ve yasal sorumlulukları bulunan sistemler için tatmin edici ek ödenekler oluşturulması ve motivasyon artırıcı eylemlerde bulunması önerilmektedir.¹⁷
- e. Siber güvenlik alanında kullanıcıların güvenini artırmaya yönelik çalışmalar artırılarak KVKK gereği kullanılan mevcut sistemler için de gerekli tedbirler artırılabilir. Ayrıca siber güvenlik ile ilgili Üniversitelerde eğitim verilmesi, bölümlerin açılması, alanda uzman kadrolarının oluşturulması ile akademik çalışmaların yapılması, alanda yeni bir kitlenin oluşmasını da sağlayabilecektir.¹⁸

¹⁶ Bu görüşe ilişkin ayrıca bakınız.

Savaş, E. (2022). Yüksek Öğretimde Veri Yönetişimi. YÖK Büyük Veri Projesi Kitabı, (29-31). Ankara.

¹⁷ Bu görüşe ilişkin ayrıca bakınız.

Koç, P., Albayrak, M. (2020). International Journal of Social Sciences and Education Research. Akademisyen Dijitalleşme Ölçeği Geliştirilmesi, 6(1), 41-53. <https://doi.org/10.24289/ijsser.689262>.

¹⁸ Bu görüşe ilişkin ayrıca bakınız.

Taşlıbeyaz E., Taşcı Y. (2021). Yükseköğretim kurumlarında dijital dönüşüm çalışmalarının incelenmesi. Yükseköğretim ve Bilim Dergisi/Journal of Higher Education and Science, 11(1), 172-183. <https://doi.org/10.5961/jhes.2021.439>.

REFERANSLAR

- Acarsoy, Ç. (2021). En güçlü olan değil en uyumlu olan hayatta kalır! Erişim: 21/04/2021.
Adres <https://www.finansveticaret.com/2021/04/21/en-guclu-olan-degil-en-uyumlu-olan-hayatta-kalir/>
- Altınışik, E. (2017). Dijitalleşme Söyleminin Kamu Yönetimi Disiplinine Olası Etkisi: 1950 Deneyiminden Yola Çıkan Bir Öngörü. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.22, 1933-1943.
- Atik, S.(2021). Dev şirketler kalıcı uzaktan çalışmaya hazırlanıyor. Erişim: 14/03/2022.
Adres <https://www.ekonomist.com.tr/arastirmalar/devler-kalici-uzaktan-calismaya-hazirlaniyor.html>
- Aydın, E. (2020). Çalışmanın Geleceğinde Video Konferans var. Ekonomist, 22.
- Aydın, A. (2018). Seçili Ülkelerde Kamuda Dijital Dönüşüm, Başarı Faktörleri ve Güncel Eğilimler. Kamuda Dijital Dönüşüm,(46). İstanbul. Krtier Yayınevi.
- Akdoğan Kozak M, Genç V. (2014). Değişim Sürecinde Ortaya Çıkan Direnci Önlemede Duyguların Yönetiminin Önemi: Hizmet İşletmeleri Açısından Bakış. Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 1(2), 81-92.
- Biçer, T. (2015). Değişmeyen Tek Şey Değişimdir. Erişim: 15/03/2022
Adres <https://www.kobi-efor.com.tr/degismeyen-tek-sey-degisimdir-makale,215.html>
- Çınar, B., Güngör, Y., Uyar, S. ve Tarhan, C. (2022). COVID19 Pandemisinin Türkiye’deki Dijital Dönüşüm Süreçlerine Etkisi. Journal of Research in Business, 7(1), e91-102.
- Demirel, Z. H., (2021). Çalışma Hayatında Geleceğin İnsan Kaynağı: Alfa Kuşağı. OPUS– Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 18 (Yönetim ve Organizasyon Özel Sayısı), 1796-1827. <https://doi.org/10.26466/opus.585869>
- Eke, E.M, (2018). Teknolojik Verilere Uyum ve Dijitalleşme Performansı. Erişim: 18/02/2022 Adres <https://tr.linkedin.com/pulse/teknolojik-ilerlemelere-uyum-ve-dijitalle%C5%9Fme-performans%C4%B1-eke>
- Eczacıbaşı, F. (2019). Daha Yeni Başlıyor. İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.
- Ersöz, B. , Özmen, M. , (2020). AJIT-e: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi. Dijitalleşme ve Bilişim Teknolojilerinin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri, 171-179. <https://doi.org/10.5824/ajite.2020.03.007.x>

- Höbel, Z. (2010). Üniversitelerde Çalışan İdari Personelin Meslek Sorunları: Pamukkale Üniversitesi (PAU) Örneği. *Çalışma İlişkileri Dergisi* 4 (1), 135-159.
- İşbilen, T. (2021). Kamuda Dijital Dönüşüm. *Elektrik Mühendisleri Odası*, 467(18-19). Erişim adresi https://www.emo.org.tr/ekler/7d7fec90343fb1c_ek.pdf?dergi=1245
- Kuru-Çetin, S., Nayir, F. ve Taşkın, P. (2020). Okul yöneticilerin eğitimde değişime ilişkin görüşleri. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi [MSKU Journal of Education]*, 7(1), 12-23. <https://doi.org/10.21666/muefd.675122>
- Marr, B. (2020). *Veri Stratejisi*. İstanbul: Mediacat Kitapları.
- Odabaşı, Y. (2019). *Postmodern Pazarlamayı Anlamak*. İstanbul: The Kitap.
- Özbay, D. (2018). Türkiye'de Elektronik Vergilendirme ve Vergi Denetimine Etkisi. *Kamuda Dijital Dönüşüm*, (143). İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Sağbaş A. , Gülseren A. (2019). Endüstri 4.0 Perspektifinde Sanayide Dijital Dönüşüm ve Dijital Olgunluk Seviyesinin Değerlendirilmesi. *European Journal of Engineering and Applied Sciences*, 2(2), 1-5.
- Savaş, E. (2022). *Yüksek Öğretimde Veri Yönetişimi*. YÖK Büyük Veri Projesi Kitabı, (29-31). Ankara.
- Taşlıbeyaz E., Taşcı Y. (2021). Yükseköğretim kurumlarında dijital dönüşüm çalışmalarının incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi/Journal of Higher Education and Science*, 11(1), 172-183. <https://doi.org/10.5961/jhes.2021.439>
- Tuğal İ, Almaz C. ve Sevi M. (2021). Üniversitelerdeki Siber Güvenlik Sorunları ve Farkındalık Eğitimleri. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 14 (3). 229-238. <https://doi.org/10.17671/gazibtd.754458>
- Türesin Tetik, H. (2018). Dijital Dönüşüm Uygulamalarının Kuşaklar Açısından Değerlendirilmesi. *Kamuda Dijital Dönüşüm* (258-274). İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Telli -Yamamoto G., (2018). Kamuda Dijital Dönüşüm ve Düşündükleri. *Kamuda Dijital Dönüşüm* (1-2). İstanbul: Kriter Yayınevi.
- Tosyalı H., (2018). Dijitalleşmenin Yükseköğretime Etkileri. *Kamuda Dijital Dönüşüm* (177-184). İstanbul: Kriter Yayınevi.

- Üstün, Ç. , Özçifçi, S. (2020). COVID-19 Pandemisinin Sosyal Yaşam ve Etik Düzlem Üzerine Etkileri: Bir Değerlendirme Çalışması. Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi, (142-153). <https://doi.org/10.21673/anadoluklin.721864>
- Kır, Ş. (2020). Dijital Dönüşüm Sürecinde Yükseköğretim Kurumları ve Öğretim Elemanlarının Gelişen Roller. Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi, 6(3), 143-163.
- Koç, P., Albayrak, M. (2020). International Journal of Social Sciences and Education Research. Akademisyen Dijitalleşme Ölçeği Geliştirilmesi, 6(1) 41-53. <https://doi.org/10.24289/ijsser.689262>.
- Kuyucu, M. 2017. Y kuşağı ve teknoloji: Y kuşağının iletişim teknolojilerini kullanım alışkanlıkları. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi. 5(2),846-872. <https://doi.org/10.19145/e-gifder.285714>
- Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi. Erişim: 15/03/2022
Adres <https://cbddo.gov.tr/hakkimizda/>
- Dijital ne demek? , (2022). Güncel Türkçe Sözlük. Erişim: 11/02/2022
Adres <https://sozluk.gov.tr/>
- Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, (2021). Erişim: 12/03/2022
Adres [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2021-37437)
- İnsan ne demek? , (2022). Güncel Türkçe Sözlük. Erişim: 11/02/2022
Adres <https://sozluk.gov.tr/>
- Milli Eğitim Bakanlığı Talim Terbiye Kurulu Başkanlığı. Erişim: 07/01/2023
Adres <https://ttkb.meb.gov.tr/www/elektronik-egitim-icerikleri-genel-bakis-kitabi-yayimlandi/icerik/482>
- T.C. Bilim, Sanat ve Teknoloji Bakanlığı, 2019:30-31.
Erişim adresi https://www.gmka.gov.tr/dokumanlar/yayinlar/2023_Dijital-Turkiye-Yol-Haritasi.pdf
- T.C. Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi 2018. T.C. Resmi Gazete (30474, 10 Temmuz 2018).

T.C. Kalkınma Bakanlığı, Sanayide Dijitalleşme Çalışma Grubu Raporu. (2018):1.

Erişim adresi [https://sbb.gov.tr/wp-](https://sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/SanayideDijitallesmeCalismaGrubuRaporu.pdf)

[content/uploads/2020/04/SanayideDijitallesmeCalismaGrubuRaporu.pdf](https://sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/SanayideDijitallesmeCalismaGrubuRaporu.pdf)

İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Web Sayfası.Erişim :05/12/2022 Adres https://bilgiislem.iuc.edu.tr/_

İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa Kalite Koordinatörlüğü Web Sayfası. Erişim :05/12/2022 Adres <https://kalite.iuc.edu.tr/tr/content/hakkimizda/iuc-politikalar#>

İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulu Web Sayfası. Erişim:17/11/2022

Adres

<https://yabancidiller.iuc.edu.tr/tr/content/yuksekokulumuz/tarihce#78005A0043006D004300780056006900530071004D003100>

İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulu Web Sayfası. Erişim:17/11/2022 Adres <https://yabancidiller.iuc.edu.tr/tr/content/yuksekokulumuz/misyon-ve-vizyon>

Uzaktan Eğitim Kapısı Web Sayfası. Erişim: 09/12/2022

Adres <https://uzaktanegitimkapisi.cbiko.gov.tr/Giris?return=/>

Yükseköğretim Kurulu Büyük Veri Projesi Kitabı,2022, Ankara. Erişim: 18/11/2022 Adres

<https://www.yok.gov.tr/Documents/Yayinlar/Yayinlarimiz/2022/yuksekogretimkurulu-buyuk-veri-projesi.pdf>

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Dijital Dönüşüm Tanıtım Toplantısı. 2019.

Erişim:14/03/2022

Adres <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/agri-dijital-donusum-tanitim-toplantisi.aspx>

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, Covid-19 Bilgilendirme. Erişim:14/03/2022

Adres: <https://covid19.yok.gov.tr/alinan-kararlar>

EK A

Çalışmada aranan sorular;

Cinsiyetiniz : Kadın ☐ Erkek ☐

Yaşınız: ...

Son Mezuniyet Dereceniz:

☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora

Unvanınız:

Çalışma Yılıınız:

Daha Önce Çalıştığınız Sektör : ☐ Kamu ☐ Özel

Aşağıdaki cihazlardan hangilerine sahipsiniz, en son ne zaman değiştirdiniz?

	Akıllı Telefon	Tablet	Laptop	Akıllı Saat	Masaüstü Bilgisayar
0-1 yıl	☐	☐	☐	☐	☐
1-2 yıl	☐	☐	☐	☐	☐
2-4 yıl	☐	☐	☐	☐	☐
4-6 yıl	☐	☐	☐	☐	☐
6+ yıl	☐	☐	☐	☐	☐

MÜLAKAT SORULARI

1- İnterneti hangi amaçlarla kullanırsınız?

- İnternet kullanım sıklığınız nedir?

2- Dijital ve mobil teknolojilerden aklınıza ilk gelenler hangileridir? • Hangi amaçla kullanıyorsunuz? • Faydaları nelerdir? • Karşılaştığınız zorluklar nelerdir?
3- Kamu Hizmetlerinden hangi uygulamaları kullanıyorsunuz? • Kullanım sıklığınız nedir? • Güvenli olduğunu düşünüyor musunuz? • Zorlukları nelerdir? • Faydaları nelerdir? • Kullanımına kolay adapte oldunuz mu?
4- Çalıştığınız kurumda kullanılan Bilgi Yönetim Sistemlerini biliyor musunuz? • Hangilerini kullanıyorsunuz? • Hangi sıklıkla kullanıyorsunuz? • Kullanmaya başlarken zorluk yaşadınız mı? • Faydaları nelerdir? • Sistemler ile ilgili eğitime ihtiyaç duyuyor musunuz? Niçin?
5- Elektronik Ortamlardaki kişisel bilgi güvenliği (Şifreyi yenileme, tanımadığım kişilerden gelen e-postayı açmama, anti-virüs yazılımları kullanma vb.) konularında tedbirli davranır mısınız? Niçin? Nasıl?
6- İlk defa karşılaştığınız bir uygulamayı kullanma sürecine adaptasyonunuzu anlatır mısınız?

EK B

İÜC Tarih ve Sayı: 26.07.2022-440753



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
Yabancı Diller Yüksekokulu Müdürlüğü



Sayı : E-20803236-929-440753
Konu : Duygu AKYÜZ (Tez Araştırma)

26.07.2022

İLGİLİ MAKAMA

Yüksekokulumuz Genel İdare Hizmetleri Sınıfı Yüksekokul Sekreteri kadrosunda görevli Duygu AKYÜZ 'ün Altınbaş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi Çalışması kapsamında Yüksekokulumuzda görevli Akademisyenler ile görüşme talebi Müdürlüğümüzce uygun görülmüştür.

Bu belge adı geçen talebi üzerine düzenlenmiştir.

Prof. Dr. Sevinç HATİPOĞLU
Yüksekokul Müdürü

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSC1SS5153

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-universitesi-cerrahpasa-ebys>

Adres:İstanbul Üniversitesi - Cerrahpaşa Yabancı Diller Yüksekokulu Alkent 2000 Mah. Yığıttürk
Cad. No:5 Büyüçekmece Yerleşkesi- 34500 Büyüçekmece/İSTANBUL
Telefon:0212 866 37 80 Faks:0212 404 07 01
Web:<https://www.istanbulc.edu.tr>
Kep Adresi:istanbulc@hs01.kep.tr

Bilgi için: Serdar KARACA
Dahili: 42011

