

MAKÜ

BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

T.C.

MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

**TEKNOLOJİ KULLANIM DÜZEYİNİN İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ: IĞDIR ÜNİVERSİTESİ İDARİ PERSONELİ ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA**

İSA TURAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN: Doç. Dr. Oğuzhan ERDOĞAN

BURDUR - 2023

T.C.
MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

TEKNOLOJİ KULLANIM DÜZEYİNİN İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ: IĞDIR ÜNİVERSİTESİ İDARİ PERSONELİ ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA

İSA TURAN
YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN: Doç. Dr. Oğuzhan ERDOĞAN

Üye: Doç. Dr. Elvettin AKMAN

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Hasret ÖZTÜRK

BURDUR - 2023

T.C.
MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ETİK BEYAN

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'ne göre hazırlamış olduğum “Teknoloji Kullanım Düzeyinin İş Performansına Etkisi: Iğdır Üniversitesi İdari Personeli Üzerine Bir Araştırma” adlı tezin hazırlanması sürecinde akademik ve etik kuralları ihmal etmediğimi, tezimin özgün olduğunu, başvurduğum kaynakları metin içinde, dipnotlarda ve kaynakçada eksiksiz ve bilimsel kurallara uygun olarak gösterdiğimi taahhüt ederim.

İsa TURAN

24/07/2023

TEŞEKKÜR METNİ

Bu çalışmanın neticelendirilmesinde, önemli bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşan kullandığı her sözün hayatıma kattığı önemini asla unutmayacağım saygıdeğer danışman hocam; Doç. Dr. Oğuzhan Erdoğan’a, tezime yönelik önerileri nedeniyle Veli Tekpınar hocama,

Çalışma sürecinde her zaman bana destek olan eşim Serap Turan’a ve hayatımın her anında tüm zorlukları benimle göğüsleyen, birçok konuda bana destek olan değerli annem Şükriye Demir’e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İsa TURAN

Burdur, 2023

ÖZET

Bilişim teknolojileri tarihi incelendiğinde, 21 Kasım 1969'da ABD savunma bakanlığına bağlı ARPA tarafından geliştirilen, dünyanın ilk paket ağı ve internetin öncüsü olan ARPANET ile bilişim teknolojilerinin temelini atıldığı görülmektedir. İlk başta nükleer saldırılara karşı kurulan ARPANET, başta Kaliforniya üniversitesi olmak üzere bazı üniversitelerde zamanla geliştirilmiş ve internetin temeli atılmıştır. İnternetin kurulumu ile bilişim sistemleri büyük bir ilerleme kat etmiştir. Doğal olarak bilişim ağlarında yaşanan gelişmeler, devlet sistemlerinde de değişimlere yol açmıştır. Küreselleşen dünya ortamında bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile beraber kamuda değişim ve dönüşümlerin yaşanması kaçınılmaz olmuştur. Böylece BT literatürü incelendiğinde, yönetim kavramı ile olan etkileşimi de görülmektedir. Özellikle modern yönetim anlayışında yaşanan değişimler, teknolojik gelişmeler ile paralellik göstermektedir. Ayrıca teknolojinin hızla gelişmesi, geleneksel devlet anlayışından elektronik devlet anlayışına geçişi sağlamış ve kamuda bazı değişimler yaşanmaya başlamıştır.

Bu çalışmada, teknoloji kullanım düzeyinin iş performansına etkisi incelenip personel üzerine değerlendirmeler yapılmıştır. Bilgi teknolojileri kavramı anlatılmış, kamu sektöründe kullanılan teknoloji altyapılarından ve dünyada kullanılan bazı teknoloji uygulamalarından söz edilmiştir. Kamuda kullanılan teknoloji altyapılarından; MERNİS, UYAP, e-belediye, EBYS gibi sistemlerin anlatılması, çalışmada bilişim teknolojileri kavramına farklı bir boyut katmıştır. Bu çalışma, teknoloji kullanım düzeyinin iş performansına etkisini araştırmak için anket yönteminin kullanıldığı bir saha araştırması şeklinde yapılmış ve böylece araştırma kapsamında evren olarak Iğdır Üniversitesi idari personeli seçilmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda elde edilen bulgular detaylı bir şekilde analiz edilmiş ve son olarak elde edilen bulgulardan yola çıkılarak sonuç ve öneriler kısmı ele alınmıştır.

Anahtar Sözcükler: Bilgi Teknolojileri, İş Performansı, İdari Personel.

ABSTRACT

When the history of information technologies is examined, it is seen that the foundation of information technologies was laid with ARPANET, the world's first packet network and the pioneer of the internet, developed by ARPA under the US ministry of Defense on november 21, 1969. ARPANET, which was initially established against nuclear attacks, was developed over time in some universities, especially the University of California, and the foundation of the internet was laid. With the establishment of the Internet, information systems have made great progress. Naturally, developments in information networks have also led to changes in government systems. With the development of information and communication technologies in the globalizing world environment, it has become inevitable to experience changes and transformations in the public sector. Thus, when the IT literature is examined, its interaction with the concept of management is also seen. Especially the changes in the modern management approach show parallelism with the technological developments. In addition, the rapid development of technology has provided the transition from the traditional state understanding to the electronic state understanding and some changes have begun to occur in the public sector.

In this study, the effect of technology usage level on job performance was examined and evaluations were made on personnel. The concept of information technologies is explained, technology infrastructures used in the public sector and some technology applications used in the world are mentioned. Of the technology infrastructures used in the public; Explaining systems such as MERNİS, UYAP, e-municipality, EBYS added a different dimensions to the concept of information technologies in the study. This study was conducted in the form of a field study using the questionnaire method to investigate the effect of technology usage level on job performance and thus the administrative staff of Iğdır University was selected as the universe within the scope of the research. In addition, the findings obtained as a result of the research were analyzed in detail and the conclusion and recommendations part was discussed based on the findings obtained at the end.

Key Words: Information Technologies, Work Performance, Administrative Staff.

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN.....	i
TEŞEKKÜR METNİ.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
KISALTMALAR.....	ix
TABLolar DİZİNİ.....	x
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ

1.1.BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI.....	4
1.1.1. Bilgi Teknolojilerinin Tanımı ve Kapsamı	5
1.1.2. Bilgi Teknolojilerinin Önemi	8
1.1.3. Bilgi Teknolojilerini Etkileyen Faktörler	8
1.2. YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ (YBS)	9
1.2.1. Yönetim Bilişim Sistemleri Kavramı	9
1.2.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Özellikleri	12
1.2.3. Yönetim Bilişim Sisteminin Ögeleri	13
1.2.3.1. Karar Destek Sistemleri:.....	13
1.2.3.2. Üst Yönetim Bilişim Sistemleri:.....	14
1.2.3.3. Yapay Zekâ ve Uzman Sistemler:	14

İKİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

2.1. KAMUDA UYGULANAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ.....	15
2.2. TÜRKİYE’DE KULLANILAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ	17

2.2.1. MEB’de Kullanılan Bilgi Teknolojileri Uygulamaları	18
2.2.1.1. MEBBİS (Milli Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemi)	18
2.2.1.2. E-Okul Sistemi	18
2.2.2. UYAP.....	21
2.2.2.1. Ulusal Yargı Ağı Projesi Amacı ve Kapsamı	21
2.2.3. Belediyelerde Kullanılan Bilgi Teknolojileri	23
2.2.3.1. E-Belediye Kavramına Genel Bakış, Önemi ve Avantajları	24
2.2.3.2. Klasik Belediye Kavramı ve E-Belediye Kavramının Karşılaştırılması	29
2.2.4. E-SAĞLIK	31
2.2.4.1. E-Sağlık Kavramı Tanımı ve Önemi	31
2.2.5. EBYS	33
2.2.5.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kavramı	34
2.2.5.2. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Önemi ve İşlevleri	35
2.2.6. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS).....	36
2.2.6.1. MERNİS Kavramına Genel Bakış	37
2.2.6.2. MERNİS Uygulamasının Amaçları	38
2.2.7. VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon Projesi)	39
2.2.7.1. VEDOP’un Amaçları	40
2.3. DÜNYADA BİLGİ TEKNOLOJİLERİ.....	41
2.3.1. ABD.....	42
2.3.2. Finlandiya	43
2.3.3. Singapur	43
2.3.4. Avustralya	44
2.3.5. İngiltere	44
2.3.6. Kanada	45
2.3.7. Güney Kore	45
2.3.8. Japonya	46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI

3.1.İŞ PERFORMANSI KAVRAMI	47
3.1.1. İş Performansı Kavramının Tanımı ve Değerlendirilmesi	47
3.1.2. İş Performansı Kavramının Amaçları ve Önemi.....	49
3.1.3. İş Performansını Etkileyen Faktörler	50
3.1.3.1. Bireysel Faktörler	51
3.1.3.2. Örgütsel Faktörler	51
3.1.3.3. Çevresel Faktörler	51
3.1.4. İş Performansının Boyutları	52
3.1.5. Yenilikçilik ve İş Performansı.....	53
3.1.6. Performans Yönetimi ve Teknoloji İlişkisi.....	54
3.1.7. Performans Değerlendirme.....	56

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İĞDIR ÜNİVERSİTESİ İDARİ PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmaya Genel Bakış	58
4.1.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı.....	58
4.1.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	59
4.1.2.1. Araştırmanın Sınırlılıkları	59
4.1.3. Araştırmanın Metodolojisi (Yöntemi)	59
4.1.3.1. Veri Toplama Araçları.....	60
4.1.4. Araştırmada Ortaya Çıkan Bulgular ve Analizleri.....	62
4.1.4.1. Personelin Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular ve Yorumları	63
4.1.4.2. Korelasyon Analizi.....	85
4.1.4.3. Regresyon Analizi	86

SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER.....	87
KAYNAKÇA	96
EKLER	110
EK-1: Etik Kurul Onayı	110
EK-2: Kişisel Bilgi Formu ve Kullanılan Ölçekler	111
EK-3: Ölçek İzin Belgeleri.....	116
ÖZGEÇMİŞ.....	118



KISALTMALAR

AB: Avrupa Birliği

ARPANET: Amerikan Gelişmiş Savunma Araştırmaları Dairesi Ağı

BİT: Bilgi ve İletişim Teknolojileri

BT: Bilişim Teknolojileri

E-BELEDİYE: Elektronik Belediye

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

E-DEVLET: Elektronik Devlet

E-OKUL: Elektronik Okul

E-SAĞLIK: Elektronik Sağlık

İKY: İnsan Kaynakları Yönetimi

KDS: Karar Destek Sistemleri

MEB: Milli Eğitim Bakanlığı

MEBBİS: Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri

MERNİS: Merkezi Nüfus İdare Sistemi

OECD: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı

UYAP: Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemleri

T.C. : Türkiye Cumhuriyeti

YBS: Yönetim Bilişim Sistemleri

VEDOP: Vergi Dairesi Otomasyon Sistemi

WAN: Geniş Alan Ağı

WWW: World Wide Web

TABLÖLAR DİZİNİ

TABLO 1: E- BELEDİYE BAŞARI FAKTÖRLERİ	28
TABLO 2: KLASİK YEREL YÖNETİMLER İLE E-BELEDİYE ANLAYIŞININ KARŞILAŞTIRILMASI	30
TABLO 3: ÜLKELERİN E-DEVLET VİZYONLARI VE ETKİN DEVLET ELEKTRONİK DEVLET İLİŞKİSİ	42
TABLO 4: KORE'DE E-DEVLETİN GELİŞİMİ	46
TABLO 5: TEKNOLOJİ KULLANIM DÜZEYİ ÖLÇEĞİNİN PUAN ARALIKLARI	60
TABLO 6: TEKNOLOJİ KULLANIM DÜZEYİ ÖLÇEĞİNİN CRONBACH ALFA GÜVENİRLİK KATSAYISI	61
TABLO 7: İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİ PUAN ARALIKLARI	61
TABLO 8: İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİ CRONBACH ALFA GÜVENİRLİK KATSAYISI	61
TABLO 9: TEKNOLOJİ KULLANIM DÜZEYİ VE İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİNİN TOPLAM PUANLARINA İLİŞKİN NORMALLİK TESTİ SONUÇLARI	62
TABLO 10: KATILIMCILARA AİT DEMOGRAFİK BİLGİLER	63
TABLO 11: PERSONELİN TEKNOLOJİ KULLANIM DÜZEYLERİ	66
TABLO 12: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE CİNSİYET ARASINDAKİ İLİŞKİ	66
TABLO 13: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE MEDENİ DURUM ARASINDAKİ İLİŞKİ	67
TABLO 14: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE YAŞ DEĞİŞKENİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	67
TABLO 15: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE ÖĞRENİM DURUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ	68
TABLO 16: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE KIDEM DURUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ	69
TABLO 17: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE UNVAN ARASINDAKİ İLİŞKİ	69
TABLO 18: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE İNTERNETE GİRİŞ SIKLIĞI ARASINDAKİ İLİŞKİ ...70	
TABLO 19: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE BİT OLANAKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ	71
TABLO 20: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE GELİR DURUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ	71
TABLO 21: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE SOSYAL MEDYA KULLANMA SIKLIĞI ARASINDAKİ İLİŞKİ	72
TABLO 22: İŞ PERFORMANSI VE ALT BOYUTLARINA İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER 72	
TABLO 23: İŞ PERFORMANSI İLE CİNSİYET DEĞİŞKENİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	73
TABLO 24: İŞ PERFORMANSI İLE MEDENİ DURUM DEĞİŞKENİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	74
TABLO 25: İŞ PERFORMANSI İLE ÖĞRENİM DURUMU DEĞİŞKENİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	75
TABLO 26: İŞ PERFORMANSI İLE KIDEM YILI DEĞİŞKENİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	76
TABLO 27: İŞ PERFORMANSI İLE YAŞ DEĞİŞKENİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	78
TABLO 28: İŞ PERFORMANSI İLE UNVAN DEĞİŞKENİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	79
TABLO 29: İŞ PERFORMANSI İLE İNTERNET KULLANIM SIKLIĞI DEĞİŞKENİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	81
TABLO 30: İŞ PERFORMANSI İLE BİT OLANAKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ	82

TABLO 31: İŞ PERFORMANSI İLE SOSYAL MEDYA KULLANMA DEĞİŞKENİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	83
TABLO 32: İŞ PERFORMANSI İLE GELİR DURUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ	84
TABLO 33: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ KORELASYON....	85
TABLO 34: TEKNOLOJİ KULLANIMI İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ ÇOKLU REGRESYON ANALİZİ SONUÇLARI	86



ŞEKİLLER DİZİNİ

ŞEKİL 1: BİLİŞİM SİSTEMLERİ BİLEŞENLERİ	7
ŞEKİL 2: YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN TEMEL ANLAMİ.....	11
ŞEKİL 3: UYAP SİSTEMİ.....	22
ŞEKİL 4: E-BELEDİYE: BİGA BELEDİYESİ ÖRNEĞİ	25
ŞEKİL 5: EBYS GİRİŞ: İŞKUR ÖRNEĞİ	36
ŞEKİL 6: MERNİS PROJESİ VE KAMU KURUMLARI İLE İLİŞKİSİ	38



GİRİŞ

21. yüzyılda küreselleşen dünyada yaşanan önemli gelişmelerle birlikte teknolojinin hızla yayılması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) önemini arttırmış ve kamuda bilişim teknolojileri kullanımını zorunlu hale getirmiştir. Dünyada bilgi teknolojileri kullanımının yaygınlaşmasına paralel olarak kamu kurumlarında da iş yaşamının değişime uğradığı ve bu değişimden personelin de etkilendiği söylenmektedir.

Bilgi teknolojileri kullanımının kamu kurumlarına bazı kolaylıklar sağladığı ve kamusal işleyişi hızlandığı bilinen bir gerçektir. Ayrıca kamuda bilişim teknolojilerinin kullanılması ile beraber kırtasiyeciliğin azaldığı ve gereksiz bürokratik engellerin ortadan kalktığı söylenmektedir. Böylece vatandaşların kamusal problemleri hızlı bir şekilde çözüm aşamasına kavuşmuş, devlet ile vatandaş arasındaki iletişim kopukluğu da giderilmeye çalışılmıştır. Buna ek olarak kamuda bilgi teknolojileri kullanımının personelin iş performansına olumlu yansımalarının olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Bunun sebebi ise teknolojinin kabul edilebilir bir düzeyde uygulanması ve yönetilmesidir.

Bilgi teknolojilerinin günümüzde etkin bir şekilde kullanılmasının personelin iş performansına pozitif olarak katkı sağladığı anlaşılmaktadır. Ayrıca çalışanların teknolojik yenilikler ve değişimlere karşı hazır olabilmeleri ve bunları işlerine uyarlayabilmeleri için, devamlı olarak teknoloji ile etkileşim içerisinde bulunmaları gerekmektedir. Teknolojik yeniliklere açık ve teknolojiyi hayatının bir parçası haline getiren personelin, başarılı olmaları kaçınılmaz olacaktır. Böylece teknolojik gelişmelere ayak uyduran ve yeniliklere açık olan personelin iş performansı buna paralel olarak gelişim gösterecektir. Ayrıca kamu kurumlarında da personelin iş performansını arttırmak için konuyla ilgili hizmet içi eğitim programlarının hazırlanması gerekmektedir.

Kamuda bilişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ve gerekli altyapı çalışmalarının başlatılması için gelecekteki projelere zemin hazırlama sürecine girilmelidir. Bu projelerden elektronik devlet sisteminin kullanımı kamuda bilgi teknolojileri uygulamalarına bir örnek teşkil etmektedir. Ayrıca elektronik devlet uygulamasının kamu kurumlarında farklı giriş portalları bulunmaktadır. Her kurumun kendine özgü bir sisteme sahip olduğu bilinmektedir. Kurumlardaki bu sistemlerin çalışanlar üzerindeki etkileri değişkenlik göstermektedir. Kısacası kamuda kullanılan

birçok sistem veya veri tabanının personelin iş performansına etkisi üzerinde değişkenlik olduğu bilinmektedir. Bilişim teknolojileri kullanımının personelin iş performansına etkisi var mıdır, yok mudur gibi soru işaretlerinin bulunması, bu çalışmanın amacını da kamuda bilgi teknolojilerinin kullanımının iş performansına etkisinin incelenmesi olarak belirlemiştir.

Yukarıda da açıklandığı üzere, bu araştırmada bilgi teknolojileri kullanımının iş performansına etkisi incelenmiş ve personel üzerine değerlendirmeler yapılmıştır. Böylece araştırmaya uygun anket ölçeğinden faydalanılmıştır. Demografik değişkenler ve ölçek sorularına verilen cevaplara göre bazı testler kullanılarak analizler ona göre yapılmıştır.

Bu araştırma dört bölüme ayrılmıştır. Araştırmanın açıklayıcı düzeyde olması için öncelikle literatür kısmına kapsamlı bir şekilde değinilmiştir. Daha sonra ise, yöntem kısmı ölçek sorularına uygun olarak analiz edilmiş ve yöntem kısmından elde edilen bulguların yorumlanması yapılarak araştırmaya net bir içerik kazandırılmıştır. Son olarak elde edilen bulgulardan yola çıkılarak sonuç, tartışma ve öneriler kısmı hazırlanmıştır.

Araştırmanın birinci bölümü, bilgi teknolojileri ve Yönetim Bilişim Sistemleri ana başlığı altında ele alınmıştır. Bu bölümde öncelikle bilgi teknolojileri kavramına değinilmiş ve YBS kavramı ana hatlarıyla açıklanmıştır. Daha sonra YBS başlığı altında YBS'nin özellikleri ve öğelerinden söz edilmiştir. Araştırmanın önemli bir noktasında yer alan bilgi teknolojileri kavramına ayrıntılı olarak vurgu yapılmış ve özellikle bilgi teknolojileri kullanımının önemine birçok yerde değinilmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde, kamuda uygulanan bilgi teknolojileri anlatılmış ve konuyla ilgili olan elektronik devlet sistemine değinilmiştir. Türkiye'de kullanılan bilgi teknolojileri uygulamalarından olan; MEB'de kullanılan bilgi teknolojileri, belediyelerin geliştirdiği e-belediye sistemi, UYAP sistemi, e-sağlık, EBYS, VEDOP ve MERNİS gibi sistemlerin anlatıldığı görülmüştür. Bu uygulamaları kapsayan elektronik devlet anlayışına atıfta bulunulmuş ve bu teknolojilerin birbirleri ile olan ilişkileri değerlendirmeler yapılarak anlatılmıştır. Araştırmanın ikinci bölümüne eklenen bir diğer önemli kısım da dünyada kullanılan bilgi teknolojileri uygulamaları olmuştur. Bilişime sağladığı katkılar ile ön plana çıkan ABD olmak üzere; Finlandiya, Singapur, Avustralya, İngiltere, Kanada ve Güney Kore gibi bilgi teknolojileri alanında dünyada öncü konumda

olan ülkelere değinilmiştir. Bu ülkelerin kullandığı elektronik devlet portalları açıklanmış, vatandaşlarına sundukları hizmetler açıklanmıştır. Ayrıca devletlerin sahip oldukları bilişim aktörleri vurgulanmıştır. Bu kısmı kısaca ifade etmek gerekirse, teknolojik başarılarıyla ön plana çıkan ülkelere söz edilmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde iş performansı kavramı anlatılmıştır. İş performansı kavramının tanımı yapılarak amaçları belirtilmiş ve iş performansının önemi değerlendirilmiştir. Ayrıca iş performansını etkileyen faktörler kısaca vurgulanmış, performans ve teknoloji ilişkisine değinilmiştir.

Araştırmanın dördüncü bölümünde ise çalışmanın analiz edildiği görülmüştür. Nicel analiz yöntemi olan anket ölçeğinden yararlanılmış ve üniversite idari personeli üzerine araştırmalar yapılarak elde edilen bulgular ona göre analiz edilmiştir. Elde edilen bulguların güvenilirliği bazı testler (normallik testi gibi) ile denenmiş ve böylece araştırmaya şeffaflık sağlanması için gereken adımlar atılmıştır.

Araştırmanın son kısmına gelindiği zaman sonuç, tartışma ve öneriler kısmı oluşturulmuştur. Çalışmanın giriş kısmından başlayarak yöntem kısmının sonuna kadar elde edilen verilerin analizi yapılmıştır. Elde edilen analizler ve yapılan yorumlar sonucunda bazı değerlendirmeler ortaya çıkmıştır. Araştırmanın gelecekte yapılacak başka çalışmalara da örnek olması için önemli öneriler ortaya konulmuştur. Ayrıca kaynakça kısmı hazırlanmış ve çalışmanın güvenilirliği için yapılan atıflar ve yararlanılan kaynaklar belirtilmiştir.

Son olarak araştırma ve değerlendirmelerin bitmesi ve çalışmanın son kısımlarının oluşturulması ile anlatılmak istenen temel bilgiler vurgulanmıştır. Literatür, yöntem ve sonuç kısımları arasındaki ilişkilendirmeler yapılmış, bazı önerilerde bulunularak çalışmaya son verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ

1.1. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI

Bilgi, yıllardır süregelen toplumsal hayat içerisinde önemli bir konuma sahiptir. Şöyle ki geçmişte insanların, devletlerin ve örgütlerin yaşantıları beden gücüne bağılıyken günümüzde zenginliklerin kaynağını ve iş hayatının temelini bilgi oluşturmaktadır (Yenişan, 2022:22). Bilgiden maksimum düzeyde faydalanan örgütler veya ekstra bilgi kullanarak hayatlarını idame eden bireyler, daha başarılı kabul edilmektedir. Ayrıca bilgiyi zamanında ve yerinde kullanan örgütlerin, rakiplerinden daha önde oldukları görülmektedir (Koza, 2010:18).

Bilimsel çalışmalar ile teknolojiye yaşanan ilerlemelerin başlangıcı 19. Yüzyılın ortalarına kadar dayanmaktadır. Bilimsel ilerlemeler ile teknolojik adım atma fikri ortaya çıkmış ve bilgi kavramının önemi görülmüştür (Yenişan, 2022:23). 1946 yılında geliştirilen ilk işlemsel bilgisayar olan ENIAC'tan sonra bilişim teknolojileri kavramının ortaya çıkmasında ilk adımlar atılmıştır. Türkçede “Bilişim Teknolojisi” (BT), İngilizcede ise “Information Technology” (IT) olarak bilinen bilgi teknolojisi kavramı, “verileri işleme ve analiz“ bilgiye ulaşma çabası olarak açıklanmaktadır. Ayrıca bilgisayar tabanlı bilişim sistemlerinin alt yapılarını da içermektedir (O'Brein, 1994:47).

21. yüzyılda küreselleşmenin etkileriyle birlikte meydana gelen en belirgin durumlardan biri, bilgi teknolojileri alanında çok hızlı ve etkili bir değişimin yaşanıyor olmasıdır. Bu hızlı değişim; sosyolojiden ekonomiye, siyasetten kültüre, bireyden topluma, kamu yönetiminden işletme yönetimine kadar birçok alanı kapsamaktadır. Değişimin doğasının düzensiz bir hal aldığı günümüzün rekabetçi ve dinamik iş ortamı, değişimin aşamalarının toplumlar ve organizasyonlar üzerinde daha da etkili olduğunu göstermektedir (Yıldırım, 2007:21). Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bakıldığında, ilk önce aklımıza bunlar gelmektedir (Yenişan, 2022:22):

- Bilgisayar ve çevresel yapıları (tarayıcı, yazıcı vs.),
- Televizyon, Radyo ve faks cihazları ile uydu cihazları,
- İlk zamanlar görüntü almamızı sağlayan kamera ve fotoğraf makinaları,
- Bilişim ağı, yazılım ve donanım sistemleri, e-posta ile internet.

İletişim araçları ve bilgisayar, bilgi teknolojilerinin en önemli aktörlerindendir. Bilgi teknolojileri, bilgisayar veri yönetimi, bilgisayar donanımları, ağ bağlantıları, bilişimdeki sistemlerin yönetimi, veri tabanı ve yazılımın tasarlanması gibi alanlar ile de ilgilenmektedir. Bilgi teknolojileri alanı sayesinde veriler, analizler veya ortaya çıkan bulgular kısa bir zamanda binlerce kullanıcıya anında ulaşmaktadır (Çiftçi, 2004:62).

1.1.1. Bilgi Teknolojilerinin Tanımı ve Kapsamı

Bilgi teknolojileri kavramı; bilginin meydana gelmesinden sonra bilginin açıklanması, saklanması, insanlara ulaştırılmasında faydalanılan bilgisayar ve diğer teknolojik ağların tümünü açıklayan bir terim olarak karşımıza çıkmaktadır (Arusan, 2019:33). Bilişim teknolojisi ağlar arasındaki erişimin sağlanabilmesi ve paylaşılabilmesine olanak sağlayan teknolojik bir alandır. Bilişim teknolojisi, dört ana kategoride değerlendirilmekte: donanım, ekipmanlar, hizmetler ve yazılımlardır. Bilgisayar ağları ve donanımlar, bilişim uygulamalarındaki gelişmelerin yürütülmesi ve yönetilmesi süreçlerini kapsamaktadır. Böylece yazılımların, bilişim tasarımlarının bilgisayar aracılığıyla işlenmesi, saklanması ve korunması sağlanmaktadır (O'Brein, 1994:47).

Bilişim denince, takipçileri için yararlı ve anlamlı hale getirilmiş veri anlaşılmaktadır. Bu nedenle bilişim teknolojisini; yöneticinin karar vermesi için gerekli bilgiyi farklı kaynaklardan toplayan, işleyen, gizleyen ve veriyi raporlayan formal bir bilgi teknolojisi olarak tanımlanmaktadır (Ekodialog, 2018). Ayrıca bilgi teknolojilerini, bir bilginin bir araya getirilmesini, bunun işlenerek gizlenmesini ve ihtiyaç halinde herhangi bir yere ulaşmasını ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini bugün için elektronik, optik vb. tekniklerle otomatik olarak sağlayan teknolojiler bütünü olarak da tanımlamak mümkündür (Yenişan, 2022:22).

Bilgi teknolojileri üretimden ticarete, turizmden sağlığa kadar günümüzde bütün finans sektörü ile eğitimin bütün aşamalarını ve kamu yönetimine bakış açımızı değiştirmeye başlamıştır. Mekân ve zaman gibi kavramların farklılıkları bilişim teknolojileri sayesinde ortadan kalkmakta, çalışma hayatının hızı her geçen gün değişmektedir (O'Brein, 1994:47). Ayrıca bilişim teknolojilerinin sunmuş olduğu imkânlar neticesinde etkili iletişim hız kazanmıştır. Yaşanan bu gelişmeler sonucunda günümüzde yalnızca yeni teknoloji arz eden firmalar ve bilişim teknolojilerini üreten

sektörlerin ortaya çıkması değil, eski ekonomilerin firmalarının da iletişim altyapılarını güçlendirip, internet ve bilgisayar yardımıyla faaliyet gösterebilmelerine olanak sağlamıştır. Bilişim teknolojileri sistemi örgütlerde karar verme, bilgiyi düzenleme, saklama ve bir araya getirmek için oluşturulan küme sistemine benzetilmektedir. Bununla birlikte bu sistemdeki nesnelerin birbirleriyle uyum içinde çalışması oldukça önemlidir (Ekodialog, 2018).

Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler; zaman, maliyet, hız, teknik ve kalite anlamında örgüt etkinliklerini devamlı biçimde etkilemekte ve örgüt etkinliklerinde değişime neden olmaktadır. Özellikle bilişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler örgütün hizmet politikalarını etkilemiştir. Ayrıca bilişim sistemlerinin iş sürecinin yeniden tasarlanması ve örgütün yapısı üzerinde önemli etkisi olduğu söylenmektedir. Yine çalışanların performansı ve motivasyonu konusunda bilginin önemli bir girdi olduğu bilinen bir gerçektir (Elibol, 2005:159). Türkiye’de kamu yönetimi alanında bilgi teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşması ile birlikte merkeziyetçi yapının zayıflayarak daha katılımcı ve daha demokratik bir yönetim anlayışının ortaya çıktığı savunulmaktadır (Aslan vd., 2011:103).

Bilgi teknolojilerinin örgütlere nüfuzu neticesinde, emek koşullarından, insan kaynaklarına ve organizasyon yapısına kadar birçok alanda değişimler yaşanmıştır. Bilişim teknolojileri ile esnek çalışma kavramı ortaya çıkmış, daha sonra artan rekabet koşulları, haberleşme, ulaşım ağı, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, örgütlerde hizmetlerin kaliteli ve şeffaf yürütülme zorunluluğunu ortaya çıkarmıştır. Sanayi Devrimi’nden sonra teknolojiye yaşanan gelişmeler neticesinde bilimin hızla ilerlemesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sınırlarının aşılması sonucu sosyal yaşama getirdiği kolaylıklar, dengeleri değiştirmiştir (Arusan, 2019:33).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde son zamanlarda yaşanan gelişmeler, kamu yönetiminde yapısal bir dönüşüm gerektiğini gündeme getirmiştir. Kamu hizmetlerinin elektronik alanda sunulması anlamına gelen e-devlet sistemi sayesinde vatandaşın hizmete erişiminin daha hızlı, etkili ve düşük maliyetli olması beklenmektedir. Aşağıdaki şekilde bilişim sistemleri; yönetim, organizasyon ve teknoloji arasındaki ilişki incelenmiştir.



Şekil 1: Bilişim Sistemleri Bileşenleri

Kaynak: Akman, 2010:7.

Yukarıdaki şekilde görüldüğü gibi merkezde yer alan bilişim sistemleri üç bileşenden oluşmaktadır. Bilişim sistemlerini oluşturan temel yapı taşı teknolojidir. Bununla birlikte organizasyon yapısı bilişim sistemlerine yön vermekte ve son olarak oluşan bilişim ağlarının yönetilmesi gerekmektedir.

Elektronik devlet imkânlarından asgari derecede yararlanılması, kamu iş süreçlerinin vatandaşın bakış açısı ile yeniden tasarlanmasını ve kamu kurumlarının birlikte daha etkin ve verimli çalışabilirliğinin sağlanmasını gerektirmektedir (Kumaş, 2009:13). BİT, her geçen gün günlük yaşamımızın her alanına nüfuz etmektedir. Kamu yönetimi açısından bakacak olursak, İnternet'in world wide web (www, veya kısaca Web), e-posta, çevrimiçi (online) tartışma toplulukları gibi birçok imkanları ve özellikle bu teknolojilerin devlet yönetiminin farklı kademelerinde kullanım potansiyelinin olması geleceğe yönelik umut vermektedir. Kamu yönetimi alanında internetten birey ve grupları birbirlerine bağlama; kamu hizmeti sağlama, etkililik ve etkileşim, Âdem-i merkezileşme, açıklık ve hesap verme amacıyla faydalanmak mümkündür. Yukarıda sayılan bu potansiyel kullanım alanlarını kapsayıcı genel bir kavram olan “dijital devlet” olarak da ifade edilen “e-devlet” kavramı, kamu enformasyon ve hizmetlerinin bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile sağlanması terimiyle kamu yönetimi alan yazınına girmiştir (Karakaya, 2006:4).

1.1.2. Bilgi Teknolojilerinin Önemi

Bilgi teknolojileri, günümüz rekabetçi iş hayatında önemli bir konumda yer almaktadır. Bilgi teknolojilerinin hızlı bir şekilde gelişmesi, devletlerin ekonomilerini ve örgütleri ciddi anlamda etkilemiştir. Birçok örgüt rakipleriyle mücadele edebilmek ve maliyetleri düşürmek için bilgi teknolojilerinden maksimum düzeyde faydalanma amacını taşımıştır (Karataş, 2023:40). Bilgi teknolojilerini önemli kılan neden, örgüt ve devletlerarası gerçekleşen bilgi alışverişini kolaylaştırarak onlara işbirliği sunması olarak görülmektedir (Makkonen ve Vuori, 2014:1053). Böylece bilgi teknolojileri sayesinde karar alma, tahmin etme, planlama ve kontrol aşamalarının uyumlu bir şekilde etkileşimi gerçekleşmektedir. Ayrıca bilgi teknolojileri kullanımının personel üzerinde olumlu yansımalarının olduğu görülmektedir (Gunasekaran ve Ngai, 2004:283).

BT kullanımının yaygınlaşması ile bilgiye erişim imkânlarında ve hızında artış sağlanmakta, böylece işin yapılma süresi de kısalmaktadır. Bilgi teknolojileri kullanımı ile maliyetlerde düşüşün ve personelin iş performansında artışın olduğu, ürün ve hizmet kalitesinde ise, düzelmeler olduğu görülmektedir (Eren, 2019:12). Ayrıca devlet teşkilatı organizasyonların en büyüğünü oluşturmakta ve bu büyük örgüt yapısının idare edilmesi sürecinde önemli sorunlarla karşılaşmaktadır. Devletin vatandaşlarına verdiği hizmetler çok geniş bir alanı kapsamakta, geniş insan kitlelerine hitap etmekte ve verilen hizmet kalitesinin en yüksek düzeyde olması beklenmektedir. Günümüzde bilgi teknolojileri hizmetlerinin devlet eliyle verilmesi, devletin etkinliğinin sağlanmasında önemli yararlar sunacaktır. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler, hızla bilgi teknolojilerine geçmekte ve gelişen teknoloji doğrultusunda devlet kurumlarını verimli hale getirmek ile vatandaş memnuniyetini sağlamak amacıyla elektronik devlet uygulamalarını kullanmaya başlamaktadır (Turhan, 2006:12).

1.1.3. Bilgi Teknolojilerini Etkileyen Faktörler

Son asırda bilgi teknolojilerinde yaşanan ilerlemeler ışığında kurumlarda ve örgütlerde çalışma alanları genişlemiş ve bilgi teknolojileri maliyet tasarrufu noktasında bazı avantajlar sağlamıştır. Örgütlerde bilgi teknolojilerinin kullanımını etkileyen bazı faktörlerin olduğunu söylemek mümkündür. Bunlar (Kendirli ve Konak, 2014:109):

- Küreselleşme sürecinde teknolojik gelişmelerin bilgi toplumuna olan yansımaları.

- Ekonomik gelişmeler bütün dünyada üretim ve tüketim alışkanlıklarını değiştirmekte ve böylece bilgi teknolojilerini de etkilemektedir.
- Politik gelişmeler küreselleşme sürecinde etkin rol oynamakta ve bilgi teknolojilerine etki etmektedir.
- Toplumların kültürel alışkanlıkları ve kültürlerde yaşanan değişim ve dönüşümler bilgi teknolojilerine etki etmektedir.
- Çevresel etmenler bilgi teknolojilerini etkilemektedir.
- Örgüt ve kurum yönetiminde yaşanan değişimler bilgi teknolojilerini etkilemektedir.
- Örgüt personelinin iş alışkanlıklarında yaşanan değişimler bilgi teknolojilerini etkileyen faktörlerdendir.

1.2. YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ (YBS)

Çalışmanın bu kısmında YBS başlığı altında öncelikle Yönetim Bilişim Sistemleri kavramı anlatılmıştır. Daha sonra ise, Yönetim Bilişim Sistemleri genel hatlarıyla; YBS'nin özellikleri ve YBS'nin ögeleri (karar destek sistemleri, üst Yönetim Bilişim Sistemleri ile yapay zekâ ve uzman sistemleri) detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

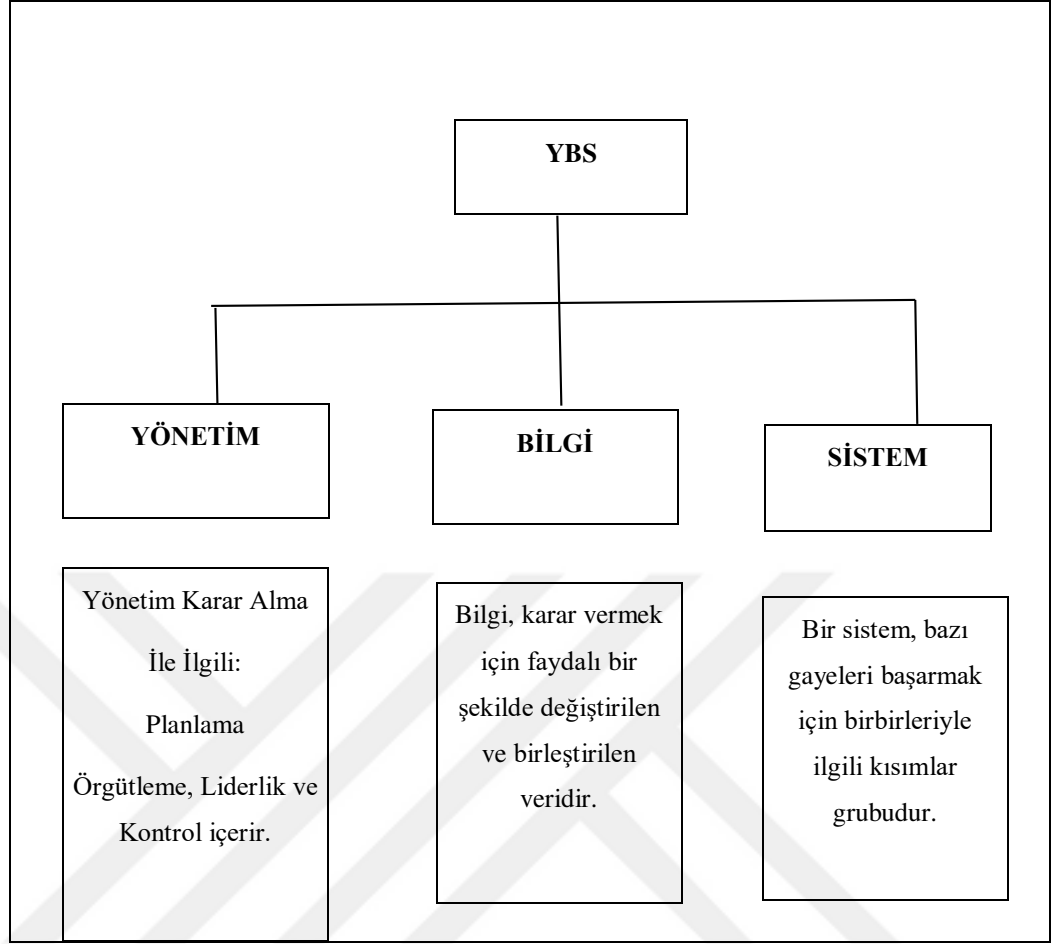
1.2.1. Yönetim Bilişim Sistemleri Kavramı

Kuzey Amerika'da ortaya çıkan Yönetim Bilişim Sistemleri (YBS) kavramının bir disiplin olarak gelişimi 1960'lı yılların ortalarına dayanmaktadır (Şentürk, 2018:16). Yönetim Bilişim Sistemleri asıl olarak yönetim, bilişim, bilgi teknolojileri, bu teknolojilerin etkin bir şekilde yönetilmesi, uygulanması ve örgüt ile bütünleşmesini incelemektedir. YBS bunların dışında karar destek sistemleri, bilişim sistemleri, yapay zekâ, sistem analizi, bilgi yönetimi gibi konular üzerinde de yoğunlaşmaktadır. Bilişim sistemlerinin daha çok veri-bilgi akışını sağlayacak paylaşımlarda bulunması ve bu paylaşımlar sonucu sürecin yönetilmesine hizmet edecek teknolojik oluşumlara odaklandığı öngörülmektedir. Yönetim Bilişim Sistemlerinin, bilgi ağları ve bilgi teknolojilerinin gelişimi ile bu teknolojilerin; birey, grup, kurum, piyasa ve toplumsal alanda bakış açılarına yönelik hedefler sunması ve sorunlara ilişkin çözüm yolları belirlediği kabul edilmektedir (Bensghir, 2002:629).

Yönetim Bilişim Sistemleri kurum ve kuruluşlarda kullanılan bilgi ve belgelerin analiz edilerek işlenmesi, yönetilmesi için gerekli olan planlı ve örgütlü işlemlerin

tümünü kapsamaktadır. YBS, kurum hedeflerinin gelişimi için gerek duyulan üç temel nesneyi; birey, teknoloji ve bilgiyi bir araya getiren planlı bir uygulamadır. Bilişim teknolojilerinin en uygun biçimde ve en uygun zamanda yönetilebilmesi için, yönetim bilişim sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. YBS disiplini, örgütlerin büyümesini sağlamak için faydalı bilgiler üreterek bilgiyi analiz eder ve örgütlerin doğru kararlar vermelerine ön ayak olmaktadır (Şentürk, 2018:16). YBS, yönetimin ihtiyaçlarını karşılamak için oluşturulan bir sistemdir. YBS, kurumlarda üst düzeyden alt düzeye doğru işlerin sistemli bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır. Yönetimin ve kurumların ihtiyaçları bu sistemin temelini oluşturmakta ve bu sistemin başarıya ulaşmasındaki en önemli etken, ast-üst arasındaki hiyerarşinin iş birliği ve koordinasyon içerisinde yürütülmesidir. Yönetim bilişim sistemleri, günlük işlerden çok yapısal ve devamlı işlerle ilgilenmektedir. Ayrıca YBS ile karmaşık matematiksel modeller ve istatistiksel tekniklerin çözülmesi, özetlenmesi ve karşılaştırılması yapılmaktadır (Gümüştekin, 2004:130).

Yönetim bilişim sistemlerinin tarihsel gelişimine bakıldığında zaman 1960'lı yıllara dayandığı görülmektedir. 1965 yılında Minnesota Üniversitesinde YBS başlı başına bir ders olarak okutulmuş ve zamanla yönetim bilişim sistemlerinin alt bölümleri oluşturulmuştur. Asıl olarak 1980'lerden başlayarak yönetim bilişim sistemlerinin gelişimini inceleyen, araştıran hatta eleştiren çalışmalara ağırlık verilmiştir. Peter Keen, 1980 yılında gerçekleşen Birinci Bilgi Sistemleri Konferansı'nda bilişim ağlarının uygulamalı bir bilim olduğunu ve diğer ağlar üzerinde etkili olduğunu savunmuştur (Keen, 1980:12). 2002 yılında gelindiğinde zaman Baskerville ve Myers bu zamana kadar YBS disiplini üzerinde çalışma yapan araştırmacıların, bunu geliştirmek için diğer bilimlerden faydalandıklarını ve referans aldıklarını savunmaktadırlar. Böylece YBS hakkındaki düşünceleri daha tutarlı bir hal almıştır (Baskerville, 2002:11).



Şekil 2: Yönetim Bilişim Sistemlerinin Temel Anlamı

Kaynak: Akman, 2010:14.

Yukarıda yer alan şekilde yönetim bilişim sistemlerinin temel yapısı anlatılmaktadır. YBS, yönetim, bilgi ve sistem kavramlarının anlamsal olarak bütünleşmesinden oluşmaktadır. Yönetim kavramı; planlama, liderlik, örgütlenme ve kontrol ifadelerini kapsamaktadır. Bilgi kavramı karar alma sürecinde elde edilen verileri ifade etmektedir. Sistem kavramı ise, bazı amaçları gerçekleştirmek için birbirleri ilişkili kısımlar grubunu göstermektedir.

YBS, bir bakıma örgüt yapısının kalbi gibidir. Yöneticilerin karar alma ve kararları uygulama aşamalarında yönetim bilişim sistemlerine büyük bir iş düşmektedir. Ayrıca YBS, yöneticilere bilgi sunarak örgütün devamlılığını sağlamak açısından faydalı olmaktadır. Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi yönetim bilişim sistemleri, yönetimde karar alma, planlama, örgütlenme, liderlik ve denetimi sağlama gibi pek çok alanda kolaylıklar sunmaktadır (Akman, 2010:15).

Yönetim bilişim sistemleri başta uygulamalı bir bilim olarak ortaya çıksa da, zaman içinde gerek kendi içinde geliştirilen gerekse diğer bilimlerle etkileşim halinde olan bir disiplin haline almıştır. YBS disiplinin zamanla büyüebilmesi için gerekli olan olgular, ontolojik temele dayalı olarak insan-makine ilişkisini analiz eden teoriler geliştirmesi ile mümkün olacaktır. Ayrıca yönetim bilişim sistemleri disiplininin, gelişim sürecini yönetim bilimi kuramına dayandırması gerekmektedir (Bensghir, 2002:647).

1.2.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Özellikleri

Yönetim bilişim sistemlerinin asıl ilgi alanı veriyi bilgiye dönüştürmektir. Böylece veri toplayarak bilgisayar ve telekomünikasyon ağlarının (E-posta, internet, telefon, vb.) kullanımını içermektedir (Kardelen, 2022:9).

YBS'nin belli başlı özellikleri bulunmaktadır (Gümüştekin, 2004:131):

- YBS, bütüncül bir sistemdir. Bilgilerin bir bütün içinde ele alınmasını ve planlanmasını sağlamaktadır.
- YBS, bilgisayar temeline dayalı insan-makine sistemidir. YBS, bilgisayar olmadan da oluşturulabilir ama istenilen verimin alınması için teknoloji altyapısı gerekmektedir. Diğer dijital sistemlerde olduğu gibi zamandan ve emekten tasarrufu sağlamaktadır.
- Bu sistem bilgi desteği sağlayan bir sistemdir. Birden fazla bilginin işlenmesi, kayıt altına alınması ve depolanmasını sağlamaktadır. YBS ile bilgiler daha düzenli olarak arşivlenmektedir.
- YBS; ihtiyaç duyulduğunda o bilgiden faydalanılması, işlenmesi ve değerlendirilmesi sonucunda karar modelleri oluşturur. Birden fazla bilgi alanında farklı yönetim modelleri oluşturma konusunda bilgi akışı sağlamaktadır.

Yönetim bilişim sistemlerini kısaca özetlemek gerekirse şunları ifade edebiliriz (Önder, 2005:40):

- YBS, verileri kayıtlama işlemlerini desteklemektedir.
- YBS, bütün bir veri tabanı kullanarak işlevsel alanların türlerini geliştirmektedir.
- YBS, etkin bilgiye kolay ve zamanında ulaşımı sağlamaktadır.

- YBS, değişime açık ve ihtiyaçlardaki talebe göre yeni durumlara uyum sağlamaktadır.
- YBS, sistem güvenliği sağlamak için sadece o işteki uzman kişilerin erişimine açıktır.
- YBS, günlük işlerle ilgilenmez, kurumsal kararları uygulamaktadır.
- Yönetim Bilişim Sistemleri, kurumları ve işletmeleri bir bütün olarak ele almaktadır.

1.2.3. Yönetim Bilişim Sisteminin Öğeleri

Yönetim bilişim sistemlerinin üç ögesi bulunmaktadır. Bu ögeler aşağıda üç başlık altında (karar destek sistemleri, üst yönetim bilişim sistemleri ve yapay zekâ ve uzman sistemler) açıklanmıştır. Bunlar:

1.2.3.1. Karar Destek Sistemleri:

KDS'nin doğuşu 1972 yılında yaşanan gelişmeler ile ortaya çıkmış ve yöneticilerin yerlerine geçmeye gerek olmadan karar almalarına destek veren sistemler olarak kullanılmaya başlamıştır. Karar destek sistemlerinin asıl amacı yönetim düzeyinde faaliyetlerde bulunan personelin yürüttüğü hizmetleri desteklemektir (Yeter, 2021:44). KDS kurumların yönetim alanında yapılanmaları için hizmet sunmaktadır. KDS: ileri aşamada olan, kolayca açıklanamayan, çabuk farklılaşan, yapısal olmayan nitelikteki tek kararların belirlenmesinde yöneticilere yardım etmektedir. Ayrıca KDS, yöneticilerin karar almalarına yardım etmek amacıyla çeşitli model ve materyalleri veri tabanı aracılığıyla üst yöneticilerin hizmetine sunmaktadır. Bu bilgi sistemlerinde, orta ve üst düzey yöneticilerin stratejileri önem arz eder. KDS, diğer sistemlerden daha fazla analiz gücüne sahiptir (Önder, 2005:47).

Karar Destek Sistemlerinin karakteristik özellikleri şunlardır: (Özcan, 2006:55).

- KDS, kullanıcılara esnek, hazır ve hızlı çözümler sunmaktadır.
- KDS, takipçilerine girdi ve çıktıları basma ve kontrol etme olanağı vermektedir.
- KDS, uzman programcılardan destek almadan ilerlemektedir.
- KDS, problemler ve çözümleri için yardım etmektedir.
- KDS, gelişmiş modelleme ile veri analiz araçları kullanmaktadır.

1.2.3.2. Üst Yönetim Bilişim Sistemleri:

Tepe (üst düzey) yöneticilerin karar alması ve uygulaması için “Üst Yönetim Bilişim Sistemleri” kullanılmaktadır. Bu sistem örgütün stratejik yapısına hizmet eder. Sistem başta genel müdür, yönetim kurulu üyeleri olmak üzere; işletmenin hedeflerini, vizyonunu, stratejilerini belirleyen kişiler için oluşturulmaktadır (Önder, 2005:49). Üst Yönetim Bilişim Sistemleri, bilginin üst yöneticiler için raporlanmasına imkân sunar ve kurumların stratejik amaçlarına ulaşmasına olanak sağlamaktadır. Ayrıca yöneticilerin karar alma mekanizmalarını hızlandırarak kurumda ortaya çıkan sorunlara etkili çözümler ve alternatifler sunmaktadır (Yeter, 2021:45).

1.2.3.3. Yapay Zekâ ve Uzman Sistemler:

Bu kavram ilk kez 1956 yılında matematikçi iki genç profesör, M. Minsky ve John McCarty tarafından ortaya atılmıştır. Uygulama sahası geniş olan yapay zekânın, insanın yapacağı davranışları; hesaplama, problem çözme, istatistik işlemleri gibi yeteneklerin taklit edilebilmesini amaçlamaktadır. Genel amaç ise insan davranışlarını taklit etmek, insanların gerçekleştirdiği faaliyetleri yapabilmektir. Ayrıca insanın düşünce yapısını, davranışlarını çözümleyerek bunların benzerlerini ortaya çıkaracak bilgisayar işlemleri geliştirmeye çalışmaktır (Önder, 2005:50).

Temel olarak yapay zekâ metotlarını kullanan uzman sistemler, belli uzmanlık alanları veya sektörlerde ortaya çıkan sorunlara binaen çözümler üreten sistemlerdir. Birden fazla alanda bilgileri toplayıp bilgisayar ortamında kullanılmasına olanak sağlayan yazılımlara uzman sistemler denilmektedir. Bu sistemin asıl amacı uzman kişilerin ortaya koyduğu işleri yapmak değil, onların yaptıklarına yardımcı olmaktır. Ayrıca yapay zekâ yöntemlerinden faydalanarak belli dalda uzmanlaşmış personelin sorunlarına çözümler üretilip bilgisayar ortamına aktararak uzman kişiler için asistan görevi gören sistemlerdir (Yeter, 2021:46).

İKİNCİ BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

2.1. KAMUDA UYGULANAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Kamuda kullanılan bilgi teknolojilerinden elektronik devlet sistemi, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişte kamu yönetiminde yaşanan değişim ve yenilikleri düzenlediği söylenmektedir (Sobacı ve Yıldız, 2012:4). Kamu yönetiminin, devamlı olarak kendini yenilemesi ve küreselleşme ile birlikte değişimlere ayak uydurması gerekmektedir. Özellikle bu dönemde bilişim teknolojilerine olan ihtiyaç ile yöneticilerin etkin kararlar vermeleri, maliyetten ve zamandan tasarruf sağlanması noktasında önem kazanmaktadır. 1980’li yılların başlarında gelişen bilgi ve iletişim ağları, enformasyon sisteminin oluşması ve yayılması adına ciddi bir dönemi kapsamaktadır. Dolayısıyla burada enformasyonun kullanımı ile elde edilen verilerin doğru bir şekilde işlenmesi önem kazanmıştır (Buckley, 2003:456).

Yeni kamu yönetimi anlayışının oluşumu çerçevesinde yararlanılmaya başlanan elektronik devlet sistemine geçişin kavramsal olarak geçmişi 1960’lı yıllara dayanmaktadır (Demirhoca, 2022:22). Böylece 1960’lı yıllarda Amerikan ordusunun savunma sanayisini geliştirme çabası, askeri bilgilere doğru ve zamanında ulaşabilmek ve iletişim ağı projesi oluşturmak amacıyla yaptığı çalışmalar sonrası elektronik devlet fikri ortaya çıkmıştır. Bu amaçla Amerika Birleşik Devletleri (ABD), askeri gücünün ülke genelindeki parçalı yapıları arasındaki bağlantıyı oluşturmak ve herhangi bir saldırı anında sistemin çökmesini engellemek için ARPANET isimli bir iletişim ağını üretmiştir. Daha sonra, ARPANET 1969’dan 1982’ye kadar gelişim göstererek internete dönüşmüştür. Dolayısıyla ARPANET sisteminin gelişim göstererek internetin ortaya çıkması, e-devlet kavramının oluşturulmasına ön ayak olmuştur (Arı, 2014:12). 1980’li yıllarda yaşanan kişisel bilgisayar kullanımının yaygınlaşmasının e-devlet kavramı ile ilgili ilk ciddi gelişme olduğu kabul edilmektedir (Çarıkçı, 2010:98). Ayrıca 1990’lı yıllarda internetin hızlı bir şekilde yayılması ile yönetim bilgi sistemleri kavramı ortaya çıkmış ve elektronik devletin oluşması aşamasında önemli adımlar atılmaya başlamıştır (OECD, 2005:11).

Kamu yönetimi anlayışında BİT kullanımının yaygınlaşması ile beraber kamu yönetimi hizmet sunumunda da değişim yaşanmıştır (Metin, 2012:103). Devletin yurttaşlarına karşı olan görevleri ve yurttaşların da devlete karşı yükümlülüklerinin daha ucuz ve kaliteli bir biçimde yerine getirilmesi hedeflenmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber geleneksel devlet anlayışı sisteminden uzaklaşarak hizmetlerin online gerçekleştirildiği ve bilgisayar ağı kullanılıp işlemlerin tesis edildiği elektronik devlet olarak isimlendirilen bir devlet anlayışına geçiş sağlanmıştır (Yıldırım, 2007:15-30).

Klasik devlet anlayışının kendi içerisinde adaleti, güvenliği, kamu hizmetlerini ve kısıtlı ölçüde de olsa eğitim ve sağlık hizmetlerini de barındırdığı görülmektedir (Bilgiç, 2003: 26). Oysa elektronik devlet ile birlikte kamu hizmetleri şeffaflaşacak ve işlemler daha hızlı bir şekilde yürütülecektir (Bengshir, 2000:55). İletişim araçlarından daha aktif bir şekilde yararlanılacaktır. Ayrıca yönetime herkesin daha aktif bir şekilde katılması sağlanarak özgür düşünce anlayışı gelişecektir. Böylece Kurumsallaşma artacak ve vatandaşın kamu hizmetlerine ulaşması da kolaylaşacaktır (Marguardt vd., 2008:21).

Kamu yönetiminde elektronik devlet sistemi ile birlikte kırtasiyecilik azalmış, bürokratik engeller aşılmaya başlamış ve vatandaşların kamu kurumları ile kolayca iletişime geçmeleri sağlanmıştır (Evcimen, 2005:16). Kamuda kullanılan elektronik devlet uygulaması, devleti vatandaşa yaklaştırma noktasında önemli bir imkân sunmaktadır. Fakat elektronik devlet, güvenlik zafiyeti de taşımaktadır (Zhou ve Hu, 2008:209). Bireylerin sadece kimlik bilgileri ve şifreleri ile ulaşılabilen bilgilerinin öğrenilebilmesi dikkat edilmesi gereken önemli bir husustur (McClure, 2000:12-13). Ayrıca banka hesap bilgilerinden tutun da tapu bilgilerine kadar her şeye ulaşılabilmesi, e-devlet uygulamasını riskli hale getirmiştir. Bu riskin ortadan kaldırılması ya da risk oranının düşürülmesi için sağlam bir güvenlik sistemi ve etkili, hızlı işleyen bir denetim mekanizmasının kullanılması gerekmektedir. Ayrıca buna ek olarak elektronik imza kullanılması da sağlanmalıdır. Aksi takdirde neticeleri ağır olan bazı sorunlar ile karşılaşilmektedir (Dix, 2002:34). Hızla küreselleşen ve siber savaşın her an yaşanabileceği dünyamızda bilişim çağına uygun bir şekilde her gün kendini yenileyebilen, teknolojik gelişmelere açık, etkili bir elektronik devlet sisteminin kullanılması zorunludur.

2.2. TÜRKİYE’DE KULLANILAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Türkiye’de bilgi teknolojileri ile ilgili faaliyetler uzun süre kamu kurumlarının bireysel çabaları düzeyinde kalmıştır. Fakat 15-16 Haziran 2001 yılında Göteborg’da yapılan AB Liderler Zirvesi’nde Türkiye “e-Avrupa” projesine imza atmış ve Başbakanlığın koordinasyonunda “e-Türkiye” faaliyetleri başlatılmıştır. Bu faaliyetlerin asıl amacı bilgi toplumunun temel altyapısını bir araya getirme çabaları üzerinde durmaktır. Örnek verilirse eğer, internetin daha hızlı ve ekonomik şartlara uygun duruma getirilerek kullanımının arttırılması ve insan kaynaklarına yönelik yatırımların yapılması bunların içindedir (Balcı vd., 2003:272).

Nişancı tarafından aktarıldığı üzere, *“Çağımızda, ileriye evvelden tahmin etmek genel itibariyle zor olmaktadır. İleriki zamanlarda, geçmişin veya geleceğin yenileneceğine ya da tekrarlanacağına inanmak artık imkânsız değildir. Günümüzün yöneticileri, birçok önemli gelişmeye tepki vermek durumundadır. Herkes kabul eder ki, yenilik kaçınılmazdır ve değişimin ritmi hızlanmaktadır. Çağdaş örgütler için yenilik, istisnai bir konum olmaktan çıkmış, adeta uyulması gereken bir sistem haline gelmiştir. Bir örgüt, hayatta kalmak için, mal ve hizmetlerinden, hedeflerine, teknolojisine, işlevsel yapısına ve yönetim planlamalarına kadar her yönden çevresindeki gelişmelere adapte olmak durumundadır. Unutulmamalıdır ki, günümüz dünyasını başarılı yönetmede üç kritik zorluk vardır: değişim, teknoloji ve küreselleşme. İşletmelerin sahip olduğu yetenekli kadrolar, iyi bir çevre anlayışına ve yeniliklere uyum kapasitesine sahip olmalı ve çevresinde gelişen ekonomik, siyasi, teknolojik, toplumsal vs. değişimlerin, örgüt üzerindeki etkilerini dikkate alabilmelidir.”* (Aktaran Nişancı, 2015:259).

2003 yılından beri e-dönüşüm Türkiye projesi start almış ve böylece Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı içerisinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmuştur. Türkiye’de gerçekleşen son Anayasa değişiklikleri ile Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçilmiş, birçok kamu kurumunun görev ve işleyişi Cumhurbaşkanlığı bünyesinde oluşturulan ofis ve kurullara devredilmiştir. Türkiye’de Kamu hizmetlerinin tek bir portal üzerinden yürütülmesi yönünde yapılan faaliyet (Bakanlar Kurulunun 2006/10316 sayılı kararı) ile Ulaştırma Bakanlığına görev ve yetki verilmiştir. Böylece TÜRKSAT ile yapılan çalışmalar neticesinde <https://giris.turkiye.gov.tr> portalı geliştirilmiştir. Bu portala iletilen elektronik kamu hizmetlerinin sayısı her geçen gün artarak sürmektedir (Sarı, 2019:65).

Yukarıdaki açıklamada görüldüğü üzere, günümüz bilgi ve iletişim çağıdır. Bilgi çağındaki gelişmelerden önemli bir tanesi de elektronik devlet bilgi sisteminin ortaya çıkması olmuştur. Elektronik devlet bilgi teknolojileri kavramının Türkiye’de farklı giriş alanları mevcuttur. Çalışmanın bu başlığında Türkiye’de kullanılan bilgi teknolojileri sistemleri anlatılmıştır.

2.2.1. MEB’de Kullanılan Bilgi Teknolojileri Uygulamaları

Bu kısımda MEB’de kullanılan bilgi teknolojilerden MEBBİS ve e-okul sistemleri anlatılmıştır. MEBBİS ve e-okul sistemleriyle ilgili gerekli açıklamalar yapılmış, işlevleri vurgulanmış ve sistem kullanıcıları hakkında gerekli bilgiler verilmiştir.

2.2.1.1. MEBBİS (Milli Eğitim Bakanlığı Yönetim Bilgi Sistemi)

MEBBİS, Milli Eğitim Bakanlığı eşgüdümünde gerçekleşen yaygın ve örgün eğitim kurumlarının yönetimi ve eğitim kaynaklarının işletilmesi için kurulan bilgi teknolojileri otomasyon uygulamasıdır. Ayrıca MEBBİS, okul yöneticilerine ihtiyaç duyulan bilgileri temin eden ve bu bilgilerin yönetilmesini sağlayan bir sistemdir (Gökalp, 2018:7). MEBBİS ile Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı bütün kurumların işlerinin Genel Müdürlüklerin talepleri ışığında elektronik alana taşınarak irdelenebilir ve şeffaf bir sistem sunmak amaçlanmaktadır. Bu proje ile Bakanlık hizmetlerinin bilişim teknolojileri kullanılarak daha hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi hedeflenmiştir Böylece yerel Müdürlükleri kırtasiyecilikten kurtararak, onlara serbest hareket alanı sağlamak ve merkezin yükünü hafifletmek amaçlanmıştır. Son olarak MEBBİS’in uygulama alanları; Milli Eğitim Bakanlığına bağlı kurumlar ve MEB personelini kapsamaktadır (Kuşçu, 2016:20).

2.2.1.2. E-Okul Sistemi

E-Okul sistemi Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 2007 yılının Ocak ayında erişime açılmış olan bir okul yönetim bilgi sistemi (YBS) ağıdır. Öğrencilerin okula kayıt tarihinden itibaren, mezuniyetlerine kadar olan bütün aşamaları içermektedir. Ayrıca bünyesinde öğretmenler ve velilerin de bilgilendirildiği, öğretmen bilgi sistemi ile veli bilgilendirme sistemini de barındırmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı’nın MEBBİS projesiyle kurum ve personel bilgilerinin yönetimi için kurmuş olduğu sistemin, okul ve öğrenci bilgileri için de yapılabilmesi için e-okul çalışması başlatılmıştır (Polat, 2011:44).

E-okul sisteminin uygulanması ile okullarda sağlanan birçok yenilikten bahsetmek mümkündür. Örneğin; öğrencilerin okula kayıt olmaları ile bilgilerinin ve fotoğraflarının sisteme işlenmesi, nakil gelen ve giden öğrenci işlemleri, devamsızlık bilgisi girişleri ve devamsızlık takibi, haftalık ders programı, okutulacak derslerin ve öğretmenlerin verilerinin işlenmesi, sınav zamanları gelişim raporu işlemleri, öğrencinin sınav notları, projelerden aldığı notlar, takdir ve teşekkür belgeleri ile diploma işlemleri e-okul ağı üzerinden yapılmaktadır (İbil, 2012:44-48).

E-okul sistemi ile alakalı M. Polat'tan aktarıldığı üzere, *“E-okul projesi ile merkezi bir veri tabanında 37 bin resmi okul ve yaklaşık 15 milyon öğrencinin bilgileri T.C. kimlik numarası esas alınmak üzere kaydedilmiştir. Öğrenciler okul, sınıf ve şubelerine göre bu sistemde yer almakta, ilk kayıt işlemlerinden başlayarak mezuniyete kadar nakil, devamsızlık, not, sınıf geçme, karne, disiplin vb. işlemleri sistem tarafından yapılmaktadır. Ayrıca MEB tarafından sunulan servis aracılığıyla öğrenci nüfus bilgileri e-okul sistemine aktarılmaktadır.”* (Aktaran Polat, 2011:45).

Öğrenci enformasyonunun program üzerinden işleme alınması ve verilere gerek duyan kullanıcılar tarafından kısa zamanda ulaşılabilmesi, zaman tasarrufu sağlamaktadır. E-okul sisteminden önce veliler sadece öğretmenler ile görüşerek öğrencisinin notları ya da gelişimi konusunda bilgi alabilirken, artık okula gitmeden de öğrencisinin TC kimlik numarası ve okul numarası ile veli bilgilendirme sistemi üzerinden not, devamsızlık bilgisi, okuduğu kitaplar, ders programı gibi birçok konuda bilgiye ulaşma olanağına sahiptirler. Ayrıca velileri bilgilendirme konusunda faydalarının olduğu, bilgilerin açık paylaşılmasının okullara belli bir bölüm itibarıyla şeffaflık kattığı düşünülmektedir (İbil, 2012:44-48). E-okul sisteminin; güvenli, geniş kapsamlı bir bilgi ağına sahip olması ve kullanıcıları tarafından (veli, öğrenci, öğretmen) kullanışlı bulunması ile sistemin amacına uygun üretildiği sonucuna varılmaktadır (Turan, 2022:24).

E-Okul Sistemin İşlevleri ve Kullanıcıları:

E-okul sisteminin birbirinden farklı işlevleri vardır. E-okulun en önemli işlevlerinden biri; öğrencilerin, velilerin ve öğretmenlerin hiçbir engelle takılmadan sisteme direkt giriş yaparak işlemlerini halletmeleridir (İbil, 2012:44-48). E-okul sisteminin kazandırdığı veli bilgilendirme sistemi ile ailelerin öğrencilerinin okul içindeki

bütün hareketlerini takip etmesi ve bazı konularda önlem alması sağlanmıştır. Ayrıca okul yönetiminin ve öğretmenlerin de idari işlerinde büyük kolaylıklar sağlamıştır.

Gölcük'e göre, "E-okul modülüne <https://e-okul.meb.gov.tr/logineokul.aspx> internet sayfasından ulaşılabilmektedir. Burada E-okul sisteminin iki farklı girişi bulunmaktadır. Birincisi öğretmen ve okul idarecilerinin giriş yapabildiği "Yönetim Bilgi Sistemi", ikincisi ise öğrencilerin ve velilerin giriş yapabildiği "Veli Bilgilendirme Sistemi" dir." (Aktaran Gölcük, 2015:30).

E-okul sisteminde toplamda 6 tip kullanıcı bulunmaktadır. Bunlar aşağıda şu şekilde sıralanmıştır (İbil, 2012:44-48):

1) Bakanlık sistem yöneticisi: Sistemde sürece bağlı işleyen (sınav başvurusu, aday kayıt, karne, vb.) işlemleri planlar, gerekli olan ekranları yetkilendirmektedir. Gereksinime göre raporları kullanıma açar kapatır, şifre sorunu yaşayan Bakanlık, Genel Müdürlük ve İl Sistem Yöneticilerinin şifrelerini değiştirmektedir.

2) Bakanlık kullanıcısı: Bütün okulların yaptığı işlem ve planları görebilmekte ve raporları toplamaktadır. Fakat okul tarafından yürütülmesi gereken işlemlerde değişiklik yapma yetkisine haiz değildir.

3) Genel müdürlük/ il/ ilçe/ okul sistem yöneticisi: Genel müdürlüklerde en az bir adet sistem yöneticisi bulunması zorunludur. Genel Müdürlük sistem yöneticisi genel müdürlük içinde ağı işletecek olan kullanıcıları belirlemekte, bu kullanıcılara ait yetki kümeleri oluşturmakta ve kullanıcıları bu kümelere aktarmaktadır. İl/ilçe ve okul kullanıcıları da aynı şekilde yetkilidir. Her kullanıcının ait olduğu yetki grupları ve yönetimi bulunmaktadır. Görev bölgesi dışında işlem yapılamaz.

4) Milli eğitim müdürlüğü kullanıcısı: İl ve ilçe milli eğitim müdürlüğü sistem yöneticileri tarafından oluşturulan ve yetkilendirilen bir ağıdır.

5) Öğretmen ve müdür yardımcıları kullanıcıları: Okul sistem yöneticisi eliyle oluşturulmaktadır. Her öğretmen ve müdür yardımcısı kadrolu veya görevlendirme bulunduğu okulda tanımlanabilmektedir. Ataması başka bir okula yapılanların eski okulundaki kullanıcı erişimi iptal edilmekte, birden fazla okulda ders veren öğretmenler için farklı kullanıcı kodları verilmektedir. Öğretmen ve müdür yardımcısı kullanıcısı, tanımlama sırasında verilen T.C. kimlik numarası kısıtlamasıyla ayırt edilmektedir.

Müdür yardımcısı kullanıcısı, yetkili olduğu türlerdeki sınıf/şubelerde bulunan öğrenciler için işlem tesis etmekte ve öğretmen kullanıcıları da haftalık ders planında tanımlı sınıflarda bulunan öğrenciler için işlem yapmaktadırlar.

6) Veli kullanıcıları: Velilerin, çocuklarının not ve devamsızlık gibi bilgilerini öğrenebilmek amacıyla kullandıkları sistemdir.

Tüm bu durumlar göz önüne alındığında e-okul sisteminin, hem kamu kurumlarında verilerin gizliliği konusunda hem de vatandaşların bu hizmetten daha etkin ve verimli bir şekilde faydalanabilmeleri hususunda dikkatli davranılarak değışen teknolojiye paralel bir şekilde geliştirilmesi büyük öneme sahiptir.

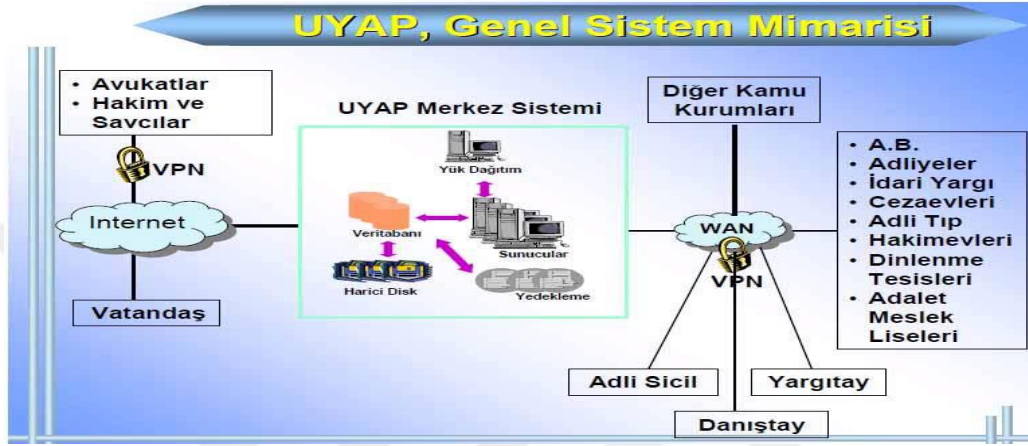
2.2.2. UYAP

Türkiye'deki e-devlet uygulamalarından biri olan UYAP, adalet hizmetlerinde maliyet ve zaman açısından tasarruf sağlayabilen, etkin, verimli, şeffaf (açık), güvenli, tarafsız ve denetlenmesi mümkün olan, yenilik ve gelişimlere açık bir elektronik adalet ağıdır. Ayrıca UYAP bireylerin ihtiyaçlarını giderip bütün teknolojik gelişmelerden faydalanılarak Adalet Bakanlığına bağlı merkez ve taşra teşkilatlarının, adli ve idari yargı birimlerinin yazılım ve donanımsal olarak iç otomasyonunu ve bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile etkileşim içinde olan e-Dönüşüm sürecindeki bilişim sistemidir. Adalet Bakanlığının bilişim sistemi alanında yürüttüğü çalışmalar bu sistemin fark edilmesine ve ortaya çıkmasına yol açmıştır (Kotanlı, 2023:30). Böylece Adalet Bakanlığı sunacağı hizmetleri en iyi şekilde verilebilmek adına YBS teknolojisi örneklerinden biri olan UYAP'ın uygulanmaya konulması çalışmalarını başlatmış ve UYAP'ın etkin kullanımı konusunda faaliyetleri olmuştur (Değirmenci, 2023:79).

2.2.2.1. Ulusal Yargı Ağı Projesi Amacı ve Kapsamı

Kamu kurumlarının teknolojiye olan ihtiyaçları her geçen gün artmaktadır. Ayrıca kurumların verimliliğini artıracak iş odaklı projelerin desteklenerek ileriye yönelik adımlar atılmaktadır. Bu amaçla kamu adına hizmet veren bir sistem olan elektronik devlet uygulamasının önemi ortaya çıkmaktadır. Elektronik devlet uygulamasında vatandaşa internet ortamından verilen hizmetlerin yanı sıra kamu kurumlarının kendi iç yazışmalarını hızlı, etkin, güvenilir bir şekilde yürüttüğü görülmektedir. Bu uygulamanın alt birimlerinden biri olan ulusal yargı ağı projesi, Adalet

Bakanlığı bünyesinde adalet hizmetlerini yürütmek amacıyla hizmet vermektedir. Anayasamızın 141. maddesinin son fıkrasında; “Davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması, yargının görevidir.” hükmü yer almaktadır. Bu sebeple ilk defa otomasyon çalışmalarına 1998 yılında başlanmıştır. Bu çalışmaların sağlıklı ve belli bir plan dâhilinde gerçekleşebilmesi için 1999 yılında Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı kurulmuştur (UYAP, 2018).



Şekil 3: UYAP Sistemi

Kaynak: Güneş, 2011:11

Yukarıdaki şekilde görüldüğü gibi ulusal yargı ağı sisteminin; Avukat, hâkim ve savcılar portalı olmakla birlikte vatandaş bilgi portalı da bulunmaktadır. UYAP merkezi sistemi bir veri tabanına sahiptir ve bu veri tabanında yedekleme sistemi de yer almaktadır. UYAP ağının diğer kamu kurumları ile de etkileşimde olduğu görülmektedir. WAN sistemi; adli sicil, Yargıtay ve Danıştay giriş portalları diye ayrılmaktadır. Ulusal yargı ağı sisteminin adli, idari yargı, hâkim evleri, adalet meslek liseleri vb. gibi birçok giriş işlevleri bulunmaktadır.

Adalet Bakanlığı ve Türkiye Barolar Birliği verilerine göre, son yıllarda yargı işlerinin yürütülmesi sebebi ile ulusal yargı ağı projesinden faydalanan personel sayısı 236972 kişinin olduğu anlaşılmaktadır. Bu verilerin 130.476 kişinin doğrudan adalet bakanlığında çalışan personel olduğu düşünülmektedir. Diğer kalan 106496 kişilerin de Türkiye Barolar Birliğine kayıtlı toplam avukat sayısı olduğu tahmin edilmektedir. Kamu ve vatandaşın yararına verimli hizmetler sunan UYAP sistemi sayesinde adalet işlerinin hızlı, güvenilir, etkin, şeffaf ve iş odaklı olarak 236972 kişiyle doğrudan veya dolaylı olarak gerçekleşmesi önemli bir hizmettir (Mymemur, 2018).

Ulusal yargı ağı projesinin amacı, Adalet Bakanlığının işlevselliğini artırmak ve güvenilirliğini sağlamanın yanı sıra en kısa sürede etkili iletişimi sağlayarak daha verimli olmayı amaç edinmektir. Yargının adli-idari tüm işlemlerinin UYAP sistemi üzerinden tüm bürokratik engellerin aşılması, yargı işlemlerinde zaman ve maliyet gibi kayıpların önüne geçilmesi sonucunu doğurmuştur. Yani UYAP sisteminin devlet ve vatandaş adına birden fazla kazanımları olmaktadır. Güneş'e göre UYAP sisteminin kazanımlarının bazıları şunlardır (Güneş, 2012:56):

- Hızlı, etkili, adil, güvenli, verimli, şeffaf ve ahlaki prensiplere uygun bir yargılama mekanizması kurulmasını sağlamak,
- Her türlü idari faaliyetler ile denetim, teftiş ve soruşturmanın hızlı, kaliteli ve etkin bir şekilde yürütülebilmesini sağlamak,
- Doğru ve tutarlı bilginin mevzuatın tanıdığı yetkiler perspektifinde istenilen zamanda hızlı ve kolayca elde edilmesini ve bölüşümünü sağlamak,
- İş süreçlerinin hızlandırılmasını, elektronik arşivin oluşturulmasını, avukatların ve vatandaşların yargı hizmetlerinden internet aracılığıyla daha çabuk ve daha kolay faydalanmalarını sağlamaktır.

Yukarıdaki maddeleri değerlendirdiğimizde, UYAP sisteminin devlet ile vatandaşların ortak çıkar ilişkilerine yararlı bir hizmet sunduğu anlaşılmaktadır. Yani yargının işini hızlandırmak, verimli kılmak, etkin olmasını sağlamak, güvenilirliğini artırmak ve kolaylaştırmakla beraber aynı zamanda vatandaşı mağdur edecek problemlerin ortadan kaldırılması da amaçlanmaktadır.

Ulusal yargı ağı projesinin hedefi, Adalet Bakanlığının bünyesine bağlı olan tüm kurumların teknolojik gelişmeleri izleyerek ve uygulayarak e-dönüşüm, e-devlet gibi uygulamalara geçmesi ve yargı destek birimlerinin kamunun diğer kurumlarıyla e-dönüşüm projesi kapsamında ağ üzerinden iletişim halinde olmasıdır. Ayrıca kurumun fiziki ortamda gerçekleştirdiği faaliyetlerinde zaman kaybı, kâğıt gideri gibi kayıpların önüne geçilmesi, hedef politika olarak belirlenmiştir (Kaya vd., 2011:4-5).

2.2.3.Belediyelerde Kullanılan Bilgi Teknolojileri

Küreselleşmenin etkisi ile dünyada yaşanan teknolojik gelişmeler, devlet ile vatandaş arasındaki karşılıklı etkileşimi mecburi kılmıştır. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ile vatandaşların devletten beklentileri artmış ve bu

beklentileri karşılamak için devlet yeni teknolojik adımlar atmıştır. Burada e-belediye kavramının önemi ortaya çıkmıştır (Kalaç, 2022:29).

E-Belediye, Türkiye’de yaşanan dijital dönüşümün yerel çaplı uzantısıdır. Son yıllarda e-belediyenin ön plana çıkmasının nedeni, internet teknolojileri yardımıyla hizmet sunulması ve sunulan hizmetlerin vatandaşların ayağına götürülmesidir (Doğan, 2023:34).

Çalışmanın bu kısmında aşağıda da anlatılacağı üzere, e-belediye kavramı genel hatlarıyla açıklanmış, e-belediye ve klasik belediye ayırımına genişçe değinilmiştir.

2.2.3.1. E-Belediye Kavramına Genel Bakış, Önemi ve Avantajları

E-belediye kavramı ile ilgili farklı tanımlara değinilmek gerekirse, e-belediye; kente ilişkin ilkelerin güncel teknolojiye bağlı bilgi teknolojileri destekli çalışmalarla yürütülerek, bu ilkelerden kent ve toplum lehine olacak bilgilerin üretilmesi ve bu bilgilerin vatandaşların hizmetine sunulması olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca e-belediye, zaman ve mekân kısıtlaması olmadan belediyenin internet üzerinden sunduğu hizmetlere erişimdir (Çakır, 2015:1-15). E-belediye sistemi ile vatandaşlar, belediyelerin karar alma süreçlerinde bulunabilmekte ve talep ettikleri hizmetleri kişiselleştirmektedir. Ayrıca vatandaşlar yöneticilerin çalışmaları hakkında daha çok bilgiye sahip olabilmekte, mevzuat ve yasalar hakkında da bilgilere ulaşabilmektedir. Böylece seçimlerde kendi özgür iradeleri ile başa getirdikleri yöneticilerin davranışlarını gözlemleyerek onlara geri bildirim göndermektedirler (Doğan, 2023:34).

E-belediye kavramı; vatandaşlara hizmetin devamlı ön plana çıktığı, performans ve verimliliğin artırılarak iş süreçlerinin elektronikleştiği, kentlilerin ve onları yönetenlerin kentle ilgili gereksinim duydukları çoğu bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabildiği, kurumun ve yurttaşların yerine getirmekle yükümlü olduğu yetki, görev ve hizmetlerin karşılıklı olarak aralıksız bir şekilde 7 gün 24 saat yerine getirilebileceği, belediyenin şeffaflaşmasıyla gelir-giderden, ihale ve imara, tüm konularda faaliyetlerin izlenebildiği, internet kullanımının yaygınlaşmasıyla oluşmakta olan bilim ve teknoloji destekli müşterek bir yönetim sistemine işaret etmektedir (Çakır, 2015:1-15).

Türkiye’de yerel yönetim sistemi içinde; köyler, belediyeler, il özel idareleri ve 1984 yılından bu yana yer alan büyükşehir belediyeleri bulunmaktadır. Vatandaşlara yerel hizmetler sunan bu idareler, diğer kamu yönetimi yapıları gibi küreselleşen dünyada

gelişen çağdaş yönetim yaklaşımlarından, teknolojik yeniliklerden etkilenmektedir. Böylece süreç içerisinde yerel yönetimleri bilgi çağı ile tanıştırmak, idareleri internete aktarmak, bu birimlerin hizmetlerini değil, hizmetlerin yönetimini internete taşımaktır. Bu süreç genel itibariyle 3 kapsamdan oluşmaktadır (Hazman, 2005:65-84):

- 1) Mali hizmetler, personel dairesi, yaz işleri, imar planlaması, vb. gibi yönetim süreçlerinin otomasyonunun oluşturulması,
- 2) Yerel halkın istek ve şikâyetlerinin, idarenin yetki alanı içerisindeki işlemleri hakkında bilgi alma, ruhsat alma, izin ve başvuru işlemleri ile idare tarafından tahsil edilen yasal ödemelerin internet üzerinden yapılması,
- 3) Yerel yönetime ait bilgi ve ilkelerin, diğer kamu kurumlar ile bağlantısının sağlanması şeklinde ele alınmaktadır.

E-belediye sisteminin amacı, vatandaşların yönetime katılmasını sağlayarak şeffaflığı ve hesap verilebilirliği korumak için zemin hazırlamaktadır. E-belediye kavramı “vatandaş odaklı hizmet” anlayışını temel almaktadır. Ayrıca demokratik katılımın elektronik bilgi sistemleri aracılığı ile sağlanması, günümüzde doğrudan demokrasinin önündeki zaman ve yer kısıtlamasının ortadan kaldırılması ve demokratik katılımındaki maliyetlerin azaltılmasında etkilidir (Çakır, 2015:1-15).



Şekil 4: E-Belediye: Biga Belediyesi Örneği

Kaynak: <http://www.biga.bel.tr/tr>, 2019.

Yukarıdaki şeklin e-belediye uygulamasına örnek teşkil etmesi adına, Çanakkale iline bağlı Biga Belediyesi örnek gösterilmiştir. Online işlem yapmanın artık kolay olduğu sistem üzerinden anlatılmıştır. E-belediye sisteminin birbirinden farklı birçok işlevi bulunmaktadır. E-belediye sistemi üzerinden su faturası, emlak vergisi, meslek vergisi gibi birçok ödemenin veya başvuru işlemlerinin yapılabilmesi sağlanmış ve vatandaşların işleri hiçbir kayırmaya ve zaman kaybına yol açmadan hızlı bir şekilde yürütölmeye başlamıştır.

Yerel yönetimlerde doğrudan vatandaşa hizmet veren belediyeler, hizmet anlamında önemli bir yönetim anlayışına sahiptirler. Bu sebeple belediyeler, yaşamın her alanında yer alan teknolojiyi kullanmak ve bu teknolojiyi vatandaşın hizmetine sunmak için ciddi anlamda gayret göstermelidir. Belediyeler, vatandaşın yerel yönetimdeki beklentilerine hızlı cevap vermek, problemlere en kısa sürede çözümler üretmek ve en önemlisi de belediyeçilik anlayışına yeni bir bakış açısını kazandırmak için e-belediyeçilik sistemini aktif olarak kullanmalı ve sürekli gelişmeye yönelik adımlar atmaya bir politika haline getirmelidirler (Genco, 2010:6).

Çağımızdaki toplumun yapısı, sürekli gelişen ve değişen teknolojiye paralel olarak değişmektedir. Bu anlamda belediyeler, vatandaşların bu değişimine cevap verebilmeli ve hizmetlerinde; etkin, verimli, şeffaf ve doğrudan yerel yönetim yararına daha sağlıklı işler yapmayı amaç edinmelidir. Bu bağlamda yerel yönetimlerdeki çok yönlü hizmetlerin olması ve bu hizmetlerin başarıya ulaşabilmesi için e-belediyeçilik kavramın önemi ortaya çıkmaktadır (Henden ve Henden, 2005:52-66).

Yerel yönetimlerde hizmetlerin sanal ortama taşınmasının birden fazla kazanımları olacaktır. Bu kazanımların bazıları mali, insan kaynakları, yazı işleri, imar gibi alanların sanal ortamda hizmete sunmak ve sırasıyla belediye web sitesinden e-belediye uygulamasıyla şehirde yaşayan vatandaşların istek, şikâyet, görüş, ödeme, başvuru gibi işlemlerini internet ortamında gerçekleştirmektir. Aynı zamanda belediyenin diğer kamu kurumlarıyla doğrudan iletişim halinde olması, süreci hızlandıracak ve ortaya çıkacak zaman, maliyet gibi kayıpların da önüne geçilmiş olacaktır. Bu anlamda yerel yönetimlerde, yönetim sürecinde daha etkin, verimli, hızlı ve sağlıklı bir yol izlenecektir. Ayrıca e-belediyeçilik uygulamasından beklenen kazanımlar aşağıda sıralanmıştır (Genco, 2010:6):

- ✓ Açık ve hesap verebilir bir belediye sistemi sağlaması,
- ✓ Vatandaşın istek ve şikâyetlerine hızlı şekilde cevap verebilen bir belediye ağı oluşturmaları,
- ✓ Belediye faaliyetlerinin devamlı takip edilmesi,
- ✓ Değişik mahalle ve semtlerde ikamet eden yerel halka eşit mesafede olma ve eşit düzeyde hizmet götürme,
- ✓ Yerel halkın ihtiyaçlarına göre hizmetlerin belirlenmesi ve sunulması,
- ✓ Yerel hizmetlerde maliyetlerin en aza indirilmesi,
- ✓ Yerel hizmetlerin 7/24 saat açık olması,
- ✓ Belediye yönetiminin kararlarının denetlenmesi ve teftiş edilmesi,
- ✓ Yerel halkın belediye faaliyetlerinde ve demokratik süreçlerde aktif bir şekilde yer alması,
- ✓ Rüşvet ve yolsuzlukların engellenmesi,
- ✓ Merkezi yönetimle yerel yönetimler arasında etkili bir iletişimin sağlanması ve bilgilerin karşılıklı olarak bölüşümü,
- ✓ İnternet aracılığıyla bürokratik işlemlerin azaltılmasıdır.

Yapılan çalışmalarda yukarıda saydığımız maddelerden tam anlamıyla verim alabilmek yeterli görülmemektedir. Yani e-belediyecilik uygulamalarının bir bütün olarak verimli olması ve başarıya ulaşabilmesini sağlayacak uygulamalar aşağıda Siegfriede tarafından yapılan bir çalışmada verilmiştir:

- Gerekli vizyon ve stratejilerin belirlenmesi: Bu konudaki strateji ve tedbirler, e-belediyenin önemini anlatmak için belediye başkanının siyasi danışmanı / yardımcısı ya da kent konseyi tarafından yönlendirilmelidir.
- Kullanıcılara / yerel halka yönelik uyum çalışmaları için geniş kapsamlı bir modernizasyona gidilmelidir. Sanal bir belediye binası yaratmak için idari yapılar kökten değiştirilmelidir. E-devlet, proje yönetimi yeteneği ve gelişim yönetimi süreci tecrübesi gerektirmektedir.
- Uygulamalar, e-belediyenin aslıdır. Uygulamaların dört boyutu vardır. Bunlar: bilgi, iletişim, işlem ve katılımdır. Başarılı e-devlet mevcut hizmetlerin internet aracılığı ile elektronik olarak sunulması anlamına gelmez. İşin asıl zorluğu, farklı türdeki uygulamaları bütünleştirmek ve enformasyonu, iletişim unsurlarını ve işlemleri birleştirmektir.

- Maliyetler ve yararlar hesaplanmalıdır.
- Doğru teknoloji kullanmak ve teknik donanımların organizasyonu e-belediyenin ana öğeleridir.
- Personel yönetiminin, bölüm şeflerinin ve meclis üyelerinin nitelikli olması önem taşımaktadır. Bu grupların e-belediye için eğitilmesi ve yetiştirilmesi gerekmektedir. Hatta vatandaşlar ile küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin sahipleri ve yöneticileri de benzer uygulamaya tabi tutulabilmektedir.
- E-belediyenin kabul görmesi sağlanmalıdır.
- Kamu – özel sektör ortaklıkları arasında iş birliği olmalıdır.
- E-devlet kısa süreli bir proje değildir. Sürdürülebilir bir e-devlet projesi için personel maliyetlerini ve yatırımlara yeterli bir bütçe oluşturulmalıdır (Siegfriede ve Grabow, 2003:452-455).

Tablo 1: E- Belediye Başarı Faktörleri

	Başarı Faktörler	Alt Faktörler
1	Ana ilkeler ve strateji	E-devlet için yol gösterici prensipler: sanal belediye binası genel strateji; yol gösterici prensip ve stratejinin daha geniş rehber edici ilkeler ve stratejilere uyumu ile üst-düzey liderin çabası / ilgisi, siyasi destek (e-belediye) için öncelikler ve uzun dönem planlama.
2	Organizasyon, proje ve değişim yönetimi	Proje organizasyonu; idari reformlar ile işbirliği /uyum; organizasyonda değişim mühendisliği, işlem süreçlerinin analizi ve optimizasyonu; yapısal organizasyonlarda değişim mühendisliği; işbirliğinin organizasyonu; sonuçların değerlendirilmesi.
3	Uygulamalar	Bilgi, iletişim, işlemler, uyum, katılım.
4	Fayda ve maliyetler	Vatandaşlar, şirketler, misafirler, yönetim, politikacılar.
5	Doğru teknoloji ve Teknolojik kullanımın örgütlenmesi	İçsel veri tasarımı; bt ağı – yazılımı; temel hizmetler ve alt yapı; elektronik imza; erişim; standartlar; güvenlik.
6	Yetenek, motivasyon ve nitelikler	Personel; yönetim; konsey / kıdemli idari personel; kullanıcılar.
7	E-belediye kavramının benimsenmesi	Belediye içi iletişim; belediye dışına yönelik iletişim.

8	İşbirliği ve Ortaklıklar	Diğer kamu kurumları ile işbirliği; ticari şirketlerle ortaklıklar; kurumlar ve girişimcilerle işbirliği, bilim ve araştırma arasında değişim.
9	Sürdürülebilir Kaynaklar	Finansman, personel, bilgi.
10	Yasallık	Yasal yeterlilik; portalın kullanım yapısı; portal hizmetleri için izin verilebilirlik; özel sektöre ait uzmanların bütünleşmesi; portal kullanım için genel yükümlülükler ile uygunluk; bilgi hizmetlerinin yasal koşulları; iletişim hizmetlerinin yasal koşulları; kopyalama işlemlerinin yasal koşulları.

Kaynak: Siegfriede, 2003:452-455.

E-belediye uygulaması ile belediyelerde modern çağın gerektirdiği teknolojik alt yapının kullanılması sağlanmalı ve belediye ile vatandaş arasındaki iletişim kopukluğu giderilmelidir. Böylece açıklık sağlanacak, hata ve riskler en az seviyeye indirilecektir. Bu uygulama ile belediyede kırtasiyeciliğin azaltılması ve işlemlerin hızlanması mümkündür. Ayrıca kentte yaşayan herkesin demokratik uzlaşma, beraber yaşama ve bilimsel verilerden faydalanma, dünyada yaşanan küresel, ekonomik ve teknolojik gelişmelerden haberdar olma bilincine varması amacıyla e-belediye ağlarının kurulması ve yaşatılması gerekmektedir (Çakır, 2015:1-15).

2.2.3.2. Klasik Belediye Kavramı ve E-Belediye Kavramının Karşılaştırılması

E-belediye anlayışı ile klasik belediye anlayışı karşılaştırılırsa eğer, ‘Henden ve Henden’e’ ait aşağıdaki tablo ölçüt alınabilmektedir. Şöyle ki klasik belediye anlayışında paylaşılmayan idari karar almaların olduğu düzensiz bir sistem bulunmaktadır. Buna karşılık e-belediye anlayışında alınan kararların elektronik ortamda paylaşımı söz konusudur.

Klasik belediye anlayışının uzun bürokratik bir iş akışına karşılık, e-belediye anlayışı hızlı ve seri bir elektronik ağa sahiptir. Ayrıca klasik belediye anlayışının tersine çalışanlarına etkili ve verimli bir iş ortamı sunmaktadır (Çakır, 2015:1-15).

Klasik belediye anlayışında vatandaşlara ilişkin kararlar araştırılmadan yöneticiler tarafından verilirken; e-belediye anlayışı halkın dilek, istek ve önerilerini dikkate alarak karar mekanizmasını harekete geçirmektedir. Ayrıca e-belediye anlayışı klasik belediye

anlayışının yönetim-vatandaş görüşüne karşı çıkararak hizmet sunan-müşteri ilişkisi görüşünü savunmuştur (Henden ve Henden, 2005:52-66).

Klasik belediye anlayışında yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu yaşanırken e-belediyede tam tersi süreç hızlı ve kolay işlemektedir. Ayrıca klasik belediye anlayışının bürokratik denetleme sistemine karşın, e-belediyede bireysel katılımçılık ve performans ön plana çıkmaktadır. Bunların dışında e-belediye anlayışında kurumlar arası entegrasyon ve iletişim daha gelişmiştir (Henden ve Henden, 2005:52-66).

Tablo 2: Klasik Yerel Yönetimler ile E-Belediye Anlayışının Karşılaştırılması

Klasik Yerel Yönetim Anlayışı	E-Belediye Uygulamalarını İçeren Yeni Yönetim Anlayışı
Paylaşılmayan idari karar almalar	Alınan kararların elektronik ortamda paylaşımı
Uzun bürokratik iş akışı	Hızlı ve seri elektronik süreç
Halka ilişkin kararların, konuya dair fazla bilgi toplanmasına gerek görülmeden, yöneticiler tarafından verilmesi	Yerel halk dilek ve önerilerini anket, şikâyet, beyaz masa vb. yöntemlerle toplanarak değerlendirilmesi ve hizmet sunumu
Yönetim- vatandaş ilişkisi	Hizmet sunan- müşteri ilişkisi
Yetkili birimlere başvurmada süreç zorluğu	Yetkili birimlere başvurmada sürecin hızlı ve kolay işlemesi
Diğer kamu kurumlarla olan ilişkilerde uzun bürokratik işlemler	Kurumlar arası entegrasyon ve etkinlik
Bürokratik denetleme	Bireysel katılımçılık ve performans ölçümü

Kaynak: Henden ve Henden, (2005):52-66.

E-belediye modern çağın gerektirdiği teknolojik altyapı kullanılarak, klasik belediye anlayışının dışına çıkılmasını sağlamaktadır. E-belediye, belediyelerin vatandaşa daha hızlı, kaliteli ve devamlı hizmet vermesi, bilgilendirilmesi ve vatandaşın belediyelerdeki karar alma faaliyetine katılmasını sağlayan internet ortamındaki modern uygulamalar toplamından oluşmaktadır. Bu nedenle e-belediye kavramı sadece birkaç

veriden ibaret mekanik bir yapı değil, açık ve denetleyici bir sistemdir. Bu sistem ayrıca yerel yönetimlerin daha çoğulcu olmasına yol açmaktadır (Çakır, 2015:1-15).

E-belediye kavramının getirdiği en önemli avantaj enformasyona erişim kolay ve açıktır. E-belediye hizmetleri, mekân ile kısıtlanmış hizmet tarzının, mekân dışına çıkarak istenilen gün ve saatte bilgiye en kısa zamanda ulaşmayı hedeflemektedir (Siegfriede ve Grabow, 2003:452-455). E-belediye, yönetim sistemlerinin sürekli olarak kendini yenilemesini ve değişmesini sağlamaktadır. Oysaki klasik belediye anlayışında süreç daha geç işlemekte hatta bu belediye sisteminde değişime kapalı bir anlayışla kamu hizmetleri sürdürülmektedir. E- belediye sistemi sayesinde, bilgisayar aracılığı ile vergi borçları öğrenilebilir, hatta ödemeler internet üzerinden yapılmaktadır. Ayrıca vatandaşların veya kurumların belediyeye yapmış oldukları müracaatların sonuçları internet ortamında takip edilebilir, online imar durumu ve benzeri belgeler alınabilmektedir. Klasik belediye anlayışında ise işler daha geç işler ve vatandaşların yapmış oldukları başvurular sıra usulü ile yürütülmektedir (Çakır, 2015:1-15).

2.2.4. E-SAĞLIK

Günümüzde bilişim teknolojilerinin hızla yayılış gösterdiği alanlardan biri de sağlık sektörüdür. Hizmet sektörlerinden biri olan bu sektör, oldukça karmaşık bir yapıya sahiptir. Zaman içinde bu karmaşık durumun iyice derinleşmesi ve maliyetleri arttırır bir hale gelmesi ile devletler sağlık alanında politika değişikliğine gitmişlerdir. Böylece teknolojiye yaşanan gelişmeler ışığında, hükümetlerin bu gelişmeleri temel alarak sağlık alanında yaşanan karmaşaları giderme fikirleri ortaya çıkmıştır (Gündoğdu, 2022:45). Ayrıca teknolojik gelişmeler ile beraber vatandaşların da sağlık alanında talep ve beklentileri artmıştır. Vatandaşların daha fazla bilgiye ulaşma istekleri ile kaliteli sağlık hizmeti talepleri, e-sağlık sisteminin ortaya çıkmasını zorunlu kılmıştır (Tutar ve Kılınç, 2007:32-33).

2.2.4.1. E-Sağlık Kavramı Tanımı ve Önemi

Sağlık Bakanlığı web sitesinde e-sağlık uygulamasını şu şekilde tanımlamaktadır: “Sağlık Hizmetlerinin etkili ve verimli sunulabilmesi, vatandaşın ilgili bilgilere hızlı erişiminin sağlanması, personel motivasyonu, iş yükü ve ilgili paydaşlarla veri paylaşımının devamlılığı esas alınarak bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağlık alanında kullanılmasıdır” (E-Sağlık, 2011).

Avrupa Birliği e-sağlık kavramını şöyle tanımlamaktadır: ”İnternet ortamından e-sağlıkla ilgili tüm paydaşlarının iletişim ihtiyaçlarına cevap verebilmek için ortaya çıkmıştır. Yani vatandaşın, hastaların, sağlık personelinin, sağlık kuruluşlarının ve diğer ilgili kurumların bilişim teknolojilerini kullanarak e-sağlık alanında hizmet verilmesidir” (European Commission, 2005).

E-sağlık kelimesindeki “e” harfi elektronik anlamıyla beraber e-sağlık ifadesini tanımlayan birden çok “e” yi de tanımlamaktadır. Medical Internet Research dergisinde yayınlanan çalışmaların e-sağlık tanımını veren “e”, Eysenbach tarafından aşağıda maddeler halinde verilmektedir:

1. Verimlilik (Efficiency): E-Sağlık kavramının en önemli etkilerinden biri ekonomik olarak maliyetleri azaltarak verimliliği arttırmasıdır. Maliyetleri azaltmanın birinci adımı hasta ile sağlık kuruluşları arasındaki iletişimi e-sağlık uygulamasıyla gereksiz ve faydasız tedavi yöntemlerinin önüne geçilmesidir.
2. Kalite artışı (Enhancing quality): Verimliliği arttırmak, maliyetleri azaltmanın yanı sıra iletişimin iyileştirilmesi ve kaliteyi artırmakla mümkündür. E-sağlık uygulaması sayesinde vatandaş sağlık alanında faaliyet gösteren kuruluşları artı ve eksi yönlerini karşılaştırarak bir seğıim yapma imkânına sahip olmaktadır. Bu bağlamda vatandaş daha iyi hizmet alma imkanına ulaşmaktadır.
3. Kanıta dayalı (Evidence based): E-Sağlık çalışmaları verilere dayalıdır. Bu verilerin geçerlilikleri ve etkinlikleri çeşitli bilimsel araştırmalarla ortaya çıkmıştır.
4. Yetkilendirme (Empowerment): E-Sağlık, tüketicilere ve hastalara, temel tıp bilgilerine ve kişisel elektronik kayıtlara internet üzerinden erişilebilme imkânı vererek, delile odaklı tedavileri seğıen hasta bazlı yeni bir dönem başlatmıştır.
5. Cesaretlendirme (Encouragement): E-Sağlık, hasta ve sağlık profesyonelleri arasında yeni bir ilişki kurarak, sağlık bakımını tedavinin açıkça anlatıldığı ve kararların beraber alındığı bir ilkeye dönüştürmüştür.
6. Eğitim (Education): Online veri tabanları ile doktorların (devam eden tıp eğitimi) ve özel önleyici bilgiler ile tüketicilerin sağlık alanında kendilerini geliştirmelerini desteklemektedir.

7. Etkinleştirme (Enabling): Sağlık kuruluşlarının birbirileri ile iletişiminin ve bilgi alışverişinin ortak bir değerinde gerçekleşmesine olanak sağlamaktadır.
8. Genişletmek (Extending): Sağlık kavramının geleneksel çizgisini hem yerel anlamda hem de kavramsal anlamda genişletmektedir. E-Sağlık tüketicilerin, basit bir öneriden başlayarak daha karışık girişimlere kadar uzanan sağlık servislerini küresel belirleyicilerden kolayca temin etmesine olanak sunmaktadır.
9. Etik (Ethics): E-sağlık, hasta ve doktor etkileşimine yeni bir ilke kazandırmakta; online profesyonel uygulama, bilgilendirilmiş onay, gizlilik ve eşitlik gibi etik konularda yeni meydan okumalar ve tehditler oluşturmaktadır.
10. Eşitlik (Equity): Sağlık bakımını herkes için daha eşit hale getirmek e-sağlığın temel amaçlarından biridir. Ancak aynı zamanda sahip olan ve olmayanlar arasında bir uçurum oluşturma tehdidi de vardır. Bilgisayar ve interneti kullanmak için gerekli maddi olanağa, yeteneğe ve erişime sahip olmayan bireyler bilgisayarları verimli kullanmayacak ve bundan dolayı bilgi teknolojisinin faydalarından bu teknolojiyi kullananlar kadar yararlanamayacaklardır. Sayısal bölünme kırsal ve kentsel kesimler, zenginler ve yoksullar, gençler ile yaşlılar vb. gruplar arasında ortaya çıkabilmektedir (Eysenbech, 2001:20).

Günümüzde bilişim teknolojileri ile donatılmış hastaneler kurmak, onları çağdaş bir sistemle yönetmek amaçlanmıştır. E-sağlık uygulaması ile hekimlik, tanı ve tedavi yöntemlerinde akıl ve bilimden faydalanmak gerekmektedir. E-sağlık uygulamasında bilişim teknolojilerinin sistemli bir şekilde kullanılması, sağlık hizmetlerinin kalitesini arttıracaktır (Bulun, 2001:45).

E-sağlığın amaçlarından biri hasta olan bireyin kendi sağlığıyla alakalı olarak sorumluluk bilincini vermek, sağlık problemleriyle iletişim yoluyla doğrudan etkili olmasını sağlamaktır. Aynı zamanda sağlık kuruluşlarıyla hasta arasındaki iletişimini sağlamak ve bu iletişimin kalitesini artırarak tüm paydaşların hizmetlerini kolaylaştırmasını amaçlamaktadır (Jung, 2008:22).

2.2.5. EBYS

Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS), bilişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak oluşan ve böylece kurumsal bir kimlik kazanan bir yönetim sürecidir. Bilişim

teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte kurumların belgelerini bilgisayar ortamında saklama zorunluluğu ortaya çıkmıştır. İhtiyaç duyulduğu her an bilgi ve belgelere bu sistemle erişebilme olanağı ve koordineli çalışma imkânı vardır (Aydın, 2005:92).

Çalışmanın bu kısmında EBYS kavramı açıklanmış, EBYS'nin önemine değinilmiş ve işlevleri detaylı bir şekilde anlatılmıştır.

2.2.5.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kavramı

Elektronik belge yönetim sistemi, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ile birlikte meydana gelen ve kurumsal bir kimlik olan bir belge yönetim sistemidir. Özellikle bilgisayar teknolojilerinin ortaya çıkmasıyla beraber kurumların belgelerini saklama ve diğer kurumlara aktarma işlemlerinin EBYS'yi ortaya çıkardığı söylenmektedir (Ermiş, 2006:141).

Günümüzde kurumların iş planlamalarının her aşamasında olması gereken bir kayıt sistemi şarttır. Kurumların iş faaliyetleri sonucunda meydana gelen enformasyonun, kayıt altına alınarak belge şeklinde özünü göstermesi; bu belgelerin kurumlar için asıl enformasyon kaynağı olmasını sağlamış ve kurumların belgelere olan bağımlılığını zorunlu kılmıştır. Kurumlarda yönetimi sağlama amacı için oluşturulan belgeler doğru ve nitelikli olarak üretildiği takdirde kurumsal gayelere hizmet eden kaynaklar olmaktadır. Bu yüzden bu belgeler kurumların işleyişi açısından önem arz etmekle beraber iş süreçlerinin etkin, planlı ve şeffaf bir şekilde yürütülmesine olanak sağlamaktadır (Esgin, 2015:43).

Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS), kurumların günlük işlerinin her aşamasında oluşturdukları her türlü bilgi ve dokümanların kurumların işine yarayacak kısımlarının ayıklanarak, bunların içeriğinin korunması ve bu belgelerin saklanması olarak ifade edilmektedir. Kurumların EBYS sayesinde işleri gereği yaptıkları faaliyetleri kayıt altına almaları ve zamanı geldiğinde bu bilgileri kullanmaları, e-devlet sisteminin omurgasını oluşturmaktadır. Bu yüzden e-devlet sisteminin düzenli bir şekilde işleyişi için EBYS sisteminin varlığı oldukça önemlidir (Bektaş, 2015:22).

Elektronik belge yönetimi sistemi incelendiği zaman, EBYS'nin uluslararası modellerinin bulunduğu görülmekte ve bu durumun EBYS kullanımının ülkeden ülkeye farklılık gösterdiği sonucunu çıkarmaktadır. EBYS'nin bazı standartlarının bulunması ve mevzuata uygun şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Elektronik belge yönetimi

sisteminin oluşum sürecinde güçlü bir yazılımın gerekliliği ve sistemli belge kriterlerinin olması sağlanmalıdır. Ayrıca EBYS'den faydalanma aşamalarında her türlü bilgi ve belge prosedürlerine uyulmalıdır.

2.2.5.2. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Önemi ve İşlevleri

Elektronik belge yönetim sistemi, e-devlet kavramının temel mekanizması içinde önemli bir yere sahiptir. Son yıllarda kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılan e-devlet uygulamalarının bazı eksikliklerinin ortaya çıkması ve bu eksiklikleri gidermek için elektronik belge kayıt sistemlerinden yararlanılması, EBYS'yi önemli kılmıştır. Elektronik ortamda yaşanan iş süreçleri, belge oluşturma ve belge iletme gibi faaliyetlerin yapılması, EBYS'nin kullanılmasını gerekli kılmıştır. Kurumsal bir projenin bir kurumdan başka bir kuruma aktarılması için o proje ile ilgili belgenin oluşturulup elektronik ortama aktarılması gerekmektedir. Bu yüzden işin elektronik ortamda çözülmesi için EBYS kullanılmalıdır (Kandur, 2011:4-5).

Elektronik belge yönetimi sisteminin birbirinden önemli işlevleri vardır. Bunlar (Ermiş, 2006:141):

- ❖ Belgelerin üzerinde değişiklik yapılmasına ve bu belgelerin sistem içerisindeki birden fazla işlevinin bulunmasına olanak sağlamaktadır.
- ❖ Dokümanların değiştirilmesine engel olmaktadır.
- ❖ Belgelerin ancak gerekçeli planlar dâhilinde kontrollü bir şekilde imha edilmesine izin vermektedir.
- ❖ Belgeleri saklama planları dâhilinde bellekte tutmaktadır.
- ❖ Belgelerin saklanması kontrolü belgeyi üreten kurum tarafından sağlanmaktadır.
- ❖ EBYS'nin temel işlevi, kurumların günlük işlerini daha etkili ve hızlı bir şekilde yapmaktır.

Elektronik belge yönetimi sisteminin kamu kurum ve kuruluşlarına şeffaflık, açıklık ve düzen kattığı söylenmektedir. Böylece belgelerin zamanında saklanması, iletilmesi ve belgelerin ortaya çıkarılıp hızlı bir şekilde kullanılması bu açıdan önemlidir.

Elektronik belgelerin kullanılması, saklanması, yönetilmesi ve diğer kurumlara iletilmesi aşamalarında bazı aksaklıklar oluşabilmektedir. Bu aksaklıkların en önemlisi güvenlik sorununun ortaya çıkabilmesidir. Güvenli bir ağ planına sahip olmayan elektronik belge yönetimi sisteminin sağlıklı bir şekilde işlemesi zorlaşabilmektedir. Bu

yüzden hukuki ve kanuni çerçevede oluşturulacak bir EBYS sistemin varlığı önem arz etmektedir.



Şekil 5: EBYS Giriş: İŞKUR Örneği

Kaynak: Tamtürk, 2015:31.

Yukarıdaki şekilde EBYS, İŞKUR örneği verilmiştir. Sisteme yeni giren personel için eğitim girişi bulunmakta, İŞKUR'un bütün evrak ve veri akışı sistem üzerinden gerçekleşmektedir. Ayrıca İŞKUR'da, EBYS sistemi içerisinde vatandaşların işlemlerini yapmaları için kullanabilecekleri giriş portalı da bulunmaktadır.

2.2.6. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)

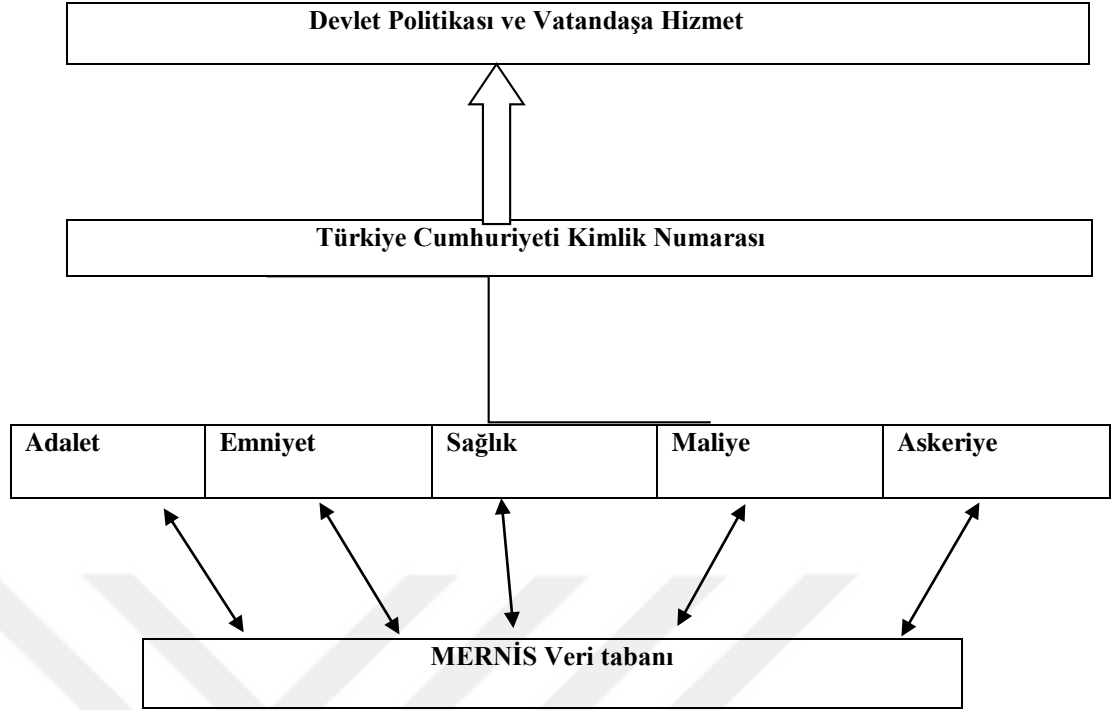
Küreselleşen dünyada yaşanan bazı sosyal, kültürel, ekonomik ve teknolojik gelişmelerin sonucunda artan nüfus hareketleri ve dolayısıyla göçlerin yaşanması, ülkelerin güvenlik sistemine bakış açılarında yaşanan değişimler, nüfus kayıt hizmetlerinin önemini arttırmıştır. Yurttaşların hukuki, sosyal haklarının korunması, uluslararası ilişkilerin yaşanması ve devletin saygınlığını da ilgilendirmesi sebebiyle, kamu kurum ve kuruluşlarında işlerini yürüten personelin vatandaşların kimlik verilerine kolay ulaşılması ile kamu hizmetlerinin etkin, güvenilir ve hızlı bir şekilde yürütülmesi zorunludur (Meydanlı, 2010:110). Bu sebeple MERNİS sisteminin önemi ortaya çıkmaktadır. MERNİS'in kamu kurumlarına sistemli bir bilişim ağı sunduğu; işlerin daha düzenli, kolay ve hızlı bir şekilde yürütülmesine olanak sağladığı söylenebilmektedir. Bu sebeple çalışmanın bu kısmında MERNİS detaylı bir şekilde anlatılmıştır.

2.2.6.1. MERNİS Kavramına Genel Bakış

Merkezi nüfus idare sistemi projesi, kişilere ait bütün bilgileri elektronik alana aktaran, bu bilgilerde oluşan her türlü değişikliklerin güncellenmesini sağlayan ve bunu bir bilişim ağı üzerinde güvenli olarak paylaşan bir uygulamadır. MERNİS, dünyada uygulanan ilk e-devlet projelerindendir. Merkezi nüfus idare sistemi projesi, veri sistemindeki kişi kayıtlarına T.C. kimlik numarası verilmiş ve kişiler değişmez tek bir numara ile tanımlanmıştır. Bu sayede özel ve kamu kuruluşlarının, hizmetten yararlanan vatandaşları tanımları ile onları konumlandırmaları daha kolay ve güvenilir olmuştur. Türkiye’de MERNİS uygulamasına 20 Ocak 2003 tarihinde geçilerek nüfus müdürlükleri arasındaki iletişim ağı çevrim içi olarak gerçekleşmiştir (Özmen, 2010:91-93).

Merkezi nüfus idare sisteminin vatandaşlar açısından sağladığı en önemli kolaylıklardan biri işlerin hızlı bir şekilde yürütülmesidir. Ayrıca MERNİS, gereksiz belgelendirmeye son vererek işlerin yapılma sürecini dijital ortama taşımaya başlamıştır. Vatandaşların ihtiyaç duydukları belgelere MERNİS sistemi üzerinden kolayca ulaşabilecekleri ve bürokratik engellere maruz kalmayacakları söylenmektedir.

Merkezi idare sistemi, kamu kuruluşlarının birbirine uyum sağlaması amacıyla 2000’den fazla kamu kurumunun bu sisteme bağlanarak güncel nüfus bilgilerinin bu sistem üzerinden alınmasına kolaylık sağlamıştır. Her bir vatandaşa ayrı bir kimlik numarasının verilmesi vasıtasıyla kurumlar arasında yazışmalar kısalmış, zaman ve emekten tasarruf edilmiştir. İşlemlerin yapılma süresi kısalmış, verimlilik artmıştır. Güncel nüfus bilgileri sisteme uyarlandığından nüfus sayımı gibi uygulamalar ortadan kalkmıştır. Kaynakların israf edilmesinin önüne geçilmiş, kâğıt kullanımı azalmaya başlamıştır (Karaaslan, 2011:134).



Şekil 6: MERNİS Projesi ve kamu kurumları ile ilişkisi

Kaynak: Özmen, 2010:109.

Yukarıdaki şekilde görüldüğü üzere, MERNİS’de devlet politikası ve vatandaşa hizmet temel amaçtır. Merkezi nüfus sistemine giriş için T.C kimlik numarası gereklidir. Ayrıca MERNİS veri tabanının adalet, emniyet, sağlık, maliye ve askeriye gibi farklı giriş portalları bulunmaktadır. Vatandaşlar işlerini halletmek istedikleri alana göre merkezi nüfus idare sisteminden faydalanabilmektedir. Ayrıca kurum personeli de kendi görev alanına giren işlere göre MERNİS veri tabanını kullanabilmektedir.

2.2.6.2. MERNİS Uygulamasının Amaçları

MERNİS uygulamasının amaçlarını genel olarak şu şekilde sıralayabiliriz (Eroğlu, 2002:89-90):

- Nüfus ve vatandaşlık işlemlerinin modern bilişim ağları ile sunulması,
- Elektronik veri ağının sağlanması,
- Nüfus kayıt işlemlerinin elektronik ortamda verilmesi,
- Kalıcı kimlik numaralarının verilmesi,
- Diğer kuruluşlara sunulan bilgilerin geliştirilmesi,
- Dolandırıcılığı önleyen yeni nüfus cüzdanlarının verilmesi,
- Verilerin güncelleştirilmesinin sağlanması,

- Personel eğitimlerinin verilmesi ve kontrolün yapılmasıdır.

Merkezi Nüfus idaresi sisteminin başka bir amacı da kolay taşınabilir ve taklit edilmesi zor nüfus cüzdanlarını vatandaşa sunmasıdır. Ayrıca nüfus ve aile verilerinin hızlı ve sağlıklı alınmasını da sağlamaktadır. MERNİS, vatandaşlara ve kamu kuruluşlarına elektronik ortamda bilgi hizmetlerini doğru bir şekilde vermeyi amaçlamaktadır (Çütcü, 2010:80-81).

Merkezi nüfus idaresi sisteminin genel olarak sağladığı hizmetler şunlardır (İçişleri Bakanlığı MERNİS, 2022):

- Nüfus kayıt işlemlerinin bilgisayar ortamına aktarılması, veri tabanlarının oluşturulması ve modern bir hizmet sunulması,
- Nüfus işlemlerinin vatandaşlara merkez ve ilçe ayrımı yapılmaksızın sunulması,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına kimlik numarası hizmetinin verilmesi,
- Nüfus işlemlerinin bilişim teknolojileri kullanılarak sağlıklı hizmet sunumunun sağlanması,
- Bürokrasiyi azaltarak devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi kuvvetlendirmek.

MERNİS uygulamasının teknolojiden bağımsız olmadığı, teknoloji ile etkileşim halinde olduğu görülmektedir. Ayrıca nüfus idaresinde kullanılan MERNİS'in, kırtasiyeciliği azalttığı ve gereksiz bürokratik engellere son verdiği söylenmektedir. Geleneksel usullerle yapılan nüfus işlemlerinden, modern şekilde ve bilişimden faydalanarak yapılan MERNİS uygulamasına geçilmiştir.

2.2.7. VEDOP (Vergi Dairesi Otomasyon Projesi)

Maliye Bakanlığının önemli projelerinden biri olan vergi dairesi otomasyon projesi, 25-Kasım 1998 tarihinde başlatılarak vergi dairelerinde sürdürülen genel işlemlerin bilgisayarlar aracılığıyla yapılmasını amaçlamıştır. Bu projede RISC tabanlı işlemler üzerinde YBS oluşturulmuş, Gelir İdare Başkanlığı Network altyapısı yenilenmiş, kişisel bilgisayarlar ile VEDOP sistemi 283 vergi dairesinde kullanılmaya başlanmıştır. VEDOP projesi ile vergi gelirlerinin daha etkili toplanması için vergi dairelerine gelen mükelleflerin işlemlerinin en kısa sürede bitirilmesi amacıyla personelin çalışmalarını yaparken daha çok teknolojik olanaklardan faydalanılması amaçlanmıştır (Özbek, 2007:53).

2.2.7.1. VEDOP'un Amaçları

VEDOP sisteminin amaçlarını genel olarak şu şekilde sıralayabiliriz (Çütcü, 2010:68):

- Tüm vergi dairelerinde otomasyon hizmetlerinin sağlanması ile vergi işlemlerinin modernize edilmesi,
- Etkili ve verimli bir yönetim sunmak,
- Mükellefe kaliteli hizmet sunarak vergi dairesi ile mükellef arasındaki uyumu sağlamak,
- Merkez ile vergi daireleri arasındaki iletişim altyapısını sağlamak için ileri teknolojide hizmet vermek,
- Yazılım, donanım ve güvenlik altyapısının modern teknolojiler ile şekillendirmek,
- Kamu harcamalarında tasarrufu ve üretim artışını hedeflemek,
- Kayıt dışı ekonomi ile mücadele etmek,
- Etkin bir vergi sistemi oluşturmak ve vergi kaçakçılığı ile mücadele etmek,
- Vergi beyannamelerinin internet aracılığı ile verilmesi,
- Başka kurumlar ile bilgi paylaşımı sağlamak,
- Vergi gelirlerinin artırılması,
- Hizmetleri hızlı gerçekleştiren bir bilgisayar altyapısı sunmak,
- Bankalar aracılığı ile tahsilat sağlamaktır.

Yukarıda Çütcü'nün açıklamalarında da görüldüğü gibi VEDOP sisteminin vergi dairelerine otomasyon ağını sağlaması ile vergi işlerinin modernize bir şekilde yürütülmesi sağlanmıştır. Bu sayede Maliye Bakanlığının VEDOP sistemini kullanması kendisi ile taşra vergi daireleri arasındaki iletişim ağı kopukluğunu gidermek açısından önemlidir.

VEDOP projesinin en önemli faydalarından biri kayıt dışı ekonomiyi kontrol altına alıp denetimi sağlamaktır. VEDOP'da verilen hizmet üç başlıkta toplanmıştır (Akdemir, 2008:75-80):

- Yazılım geliştirme,
- Kullanıcı ve programcı eğitimleri,
- Sistem ve network yönetimi, teknik destek ile yerinde işletim desteğidir.

Vatandaşların VEDOP ile sorgulama yapacağı alanlar şunlardır (Karaaslan, 2011:145):

- ❖ Beyannameler,
- ❖ Tahakkuk Bilgileri,
- ❖ Tahsilat Bilgileri,
- ❖ Sicil Bilgileri,
- ❖ Pos Bilgileri,
- ❖ Ekstra Bilgiler.

2.3. DÜNYADA BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Bilginin önem kazanması ve bilginin kullanılmasına dair faaliyetlerin artması, ulusal ve uluslararası rekabetin hızlanması ile devletlerin yeni teknolojik ağlar geliştirmesi kaçınılmaz olmuştur. Dünyada 2000 yıllardan itibaren internetin yaygınlaşması, bilgi ve iletişim kavramlarının iç içe geçmesi yeni uygulamaları doğurmuştur. Devletler ortaya çıkan bu yeniliklere ve teknolojik ihtiyaçlara kayıtsız kalamamış; rekabeti, kamu hizmetlerini dijital ortama taşımışlardır. Böylece küreselleşme kavramının ortaya çıkması devletlerin çeşitli alanlardaki faaliyetlerini ağ ortamına taşımalarını sağlamıştır. Bilgi toplumunun gerektirdiği şartlara uyum sağlayan ülkeler ‘‘gelişmiş’’, uyum sağlamayanlar ‘‘geri kalmış’’ olarak kabul edilmiştir. Devletler hem kendi vatandaşlarına hizmet götürmüş hem de uluslararası pazarlarda rekabet gücünü arttırmışlardır (Çütcü, 2010:40).

Günümüzde dijital teknoloji kullanımının zorunlu bir hal alması elektronik devlet kavramını ortaya çıkarmıştır. E-devlet kullanımı konusunda ABD, Singapur, Finlandiya, Kanada, İngiltere, Güney Kore, Avustralya, Japonya gibi ülkeler ön plana çıkmıştır. Bu ülkelerin e-devleti etkin bir şekilde kullanmaları devlet harcamalarından tasarruf etmelerini sağlamıştır (Çütcü, 2010:40). Birleşmiş Milletler’in 2012 yılında sunduğu e-devlet gelişim raporuna göre; Amerika kıtasının elektronik devlet alanında en gelişmiş ülkesinin ABD olduğu, Asya kıtasının e-devlet alanında en gelişmiş ülkesinin ise Singapur olduğu açıklanmıştır (Sarı, 2019:58).

Tablo 3: Ülkelerin E-Devlet Vizyonları ve Etkin Devlet Elektronik Devlet İlişkisi

Ülke	E-Devlet Vizyonu	Etkin Devlet E-Devlet İlişkisi
ABD	2003 yılına kadar halkın formlara elektronik erişimi	E-devletle hesap verilebilirlik ve tasarruflarda artış
SİNGAPUR	Online işlemler hayatı kolaylaştırma	Müşteri odaklı bir e-devletle etkili, şeffaf, güvenli bir devletin oluşması
FİNLANDIYA	2005’de 1 milyon geniş banda ulaşma	E-devlet yatırımlarıyla dünyanın ‘en şeffaf’ devleti oldu
AVUSTRALYA	2001’de bütün hizmetleri çevrimiçi sunma	E-ihale yöntemi ile 1.3 milyar Avustralya doları tasarruf etti.

Kaynak: Demirel, 2006:109.

Yukarıda Tablo 3 incelendiği zaman, e-devlet alanında önemli bir konuma sahip olan dört ülkenin araştırıldığı görülmektedir. ABD’nin e-devlet vizyonu 2003 yılına kadar halkın ağlara erişimini sağlamak, Avustralya ise daha ileri bir vizyon ortaya koyarak 2001’de tüm hizmetleri online sunma hedefini ortaya koymuştur. Ayrıca Singapur online hizmetlerle yaşamı kolaylaştırmayı hedeflemiş, Finlandiya ise 2005’e kadar 1 milyon geniş banda ulaşmayı amaçlamıştır. Bu dört devletin de ortak etkin devlet hedefleri; şeffaf, güvenli ve hesap verebilir bir e-devlet anlayışına sahip olmaktır.

Aşağıda dünyada e-devlet kullanımında önemli seviyelere ulaşan bazı gelişmiş ülkeler anlatılmıştır.

2.3.1. ABD

ABD teknolojik gelişmelerde öncü bir ülke olmasının yanı sıra kamu hizmetleri uygulamalarında da ileri bir seviyededir. ABD’de vatandaş odaklı olarak; vatandaşın devlet hizmetlerinden daha etkin ve verimli yararlanması, kamu hizmetlerinin hızlı bir şekilde yürütülmesi amacıyla sonuç odaklı bir yapı geliştirilmiştir. ABD’nin 1993 yılında ‘‘Access Amerika’’ adıyla geliştirdiği program 2001 yılında hizmete girmiştir. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin bir araya getirilmesindeki amaç vatandaşın haber alma, resmi ve özel işlemlerini kolaylaştırmak, yeni stratejiler geliştirmek olmuştur (Demirel, 2006:103).

ABD’de e-devlet çalışmalarına Clinton döneminde başlanmıştır. Clinton tarafından görevlendirilen Al Gore bu modeli hazırlamıştır. Daha sonra ise firstGov.gov adlı bir ağ geliştirilmiştir. 1999 yılında çıkarılan bir genelgeyle tek ağ olmuş, 2000 yılında ise 50 eyalette uygulanması kararı alınmıştır. ABD’de bir başka dijital uygulama, vergilerin toplanması için oluşturulan ‘IRS’ olmuştur (Karaaslan, 2011:73-80).

ABD Bütçe Komisyonu tarafından hazırlanan ve 3 Ekim 2003 tarihinde Başkan tarafından onaylanan ‘‘E-Devlet Strateji Raporu’’ devletin yurttaşlarına hizmete verme gerekliliğini ortaya koymuştur. ABD’nin e-devlet stratejileri 3 temel üzerinde kuruludur (Demirel, 2006:102):

- Bürokrasi odaklı değil, vatandaş temelli devlet,
- Sonuca odaklanan devlet,
- Yeniliklere açık devlet.

2.3.2. Finlandiya

Finlandiya rekabetçi bir toplum üretmek amacıyla e-devlet benzeri uygulamalarda ciddi manada başarı yakalamış bir ülkedir. Finlandiya 19 Şubat 2003 tarihinde gerçekleşen Dünya Ekonomik Forumu’nun 82 ülkeyi kapsayan Küresel Bilgi Teknolojileri Raporuna göre; BİT kullanım ve gelişimine sağladığı pazar ortamı ile zirvede yer almıştır. Gelişmiş bilgi altyapısı, teknolojinin etkin kullanılması, politika uygulamaları ve işgücünü geliştirmek amacıyla ‘‘Tretotupa’’ adlı bir program geliştirilmiştir. Bilgi teknolojilerinin vatandaşlar ve kurumlarda kullanımında ileri bir ülke olan Finlandiya ‘‘Komünikasyon Süper Gücü’’ olarak nitelendirilmektedir (Demirel, 2006:106).

2.3.3. Singapur

Singapur 700 km² lik yüz ölçümü, 5 milyon nüfusu ve 240 milyar dolarlık milli sermayesi ile küçük bir ada ülkesidir. Singapur’da okuryazarlık oranı % 95 seviyelerine ulaşmıştır. Singapur’da iGov2010 master planına göre vatandaşların ve işverenlerin 300 farklı kamu hizmetine erişimi mobil teknolojilerle sağlanmıştır. Singapur eGAP planı ile e-devlet konusunda dünya genelinde önderlik vizyonu ortaya koymuştur. Ayrıca eGAP ile mutlu müşteriler, etkileşimli vatandaşlar ve geniş devlet hedeflenmiştir. 2009 yılında yapılan bir araştırmaya göre global devlet alanında Singapur birinci seçilmiş ve bu başarısı ile hizmetlerini tüm dünya ile paylaşma yetkisine sahip olmuştur (Karaaslan, 2011:97-98).

E-devlet benzeri bir uygulamayı hayata geçiren devletlerden biri de Singapur’dur. İlk olarak ‘‘kamu hizmeti bilgisayarlaştırma programı (CSLP)’’ ile 1980’lerin başında başlayan süreç bilgi ve iletişim yakınlaşması ile 2000 yılında EGAP olarak uygulamaya konulmuştur. Ayrıca okul linkleri, ticaret ağı, hukuk ağı, bütünsel arazi kullanım sistemi,

tek duraklı adres değişim bildirim sistemi de hayata geçirilen diğer projelerdir (Demirel, 2006:106).

Singapur'da kamu alanında dikkat çeken bir diğer proje e-citizen'dir. Projenin amacı farklı idari hizmetleri sağlayan tek bir ağ oluşturmaadır. Citizen ağı kamu hizmetlerinin merkezidir. Site ile vatandaşların online işlemlerini tamamlamalarını kolaylaştırmak amaçlanmıştır. Sitedeki hizmetler daha çok insanların yaşamları ile alakalı faaliyetlerin (eğitim, sağlık, yerleşme, meslek, ulaşım vb.) 24 saat boyunca erişimine ulaşmaktır (Demirel, 2006:107). E-citizen web adresinde vatandaşların kendi tercihlerini istekleri doğrultusunda sıralayabilmeleri, e-Citizens'in vatandaş odaklı bir portal olduğunu göstermektedir. Singapur'un genelinde 28 bölgede bulunan "vatandaş iletişim merkezleri" ile coğrafi erişim sağlanmakta ve e-devlet hizmetlerine erişemeyecek olan vatandaşlar için bile kamu hizmetlerine erişim olanağı bulunmaktadır (Karaaslan, 2011:98).

2.3.4. Avustralya

Avustralya e-devlet hizmetlerinin geliştirilmesi konusunda rol model olmuş bir ülkedir. Avustralya Federal hükümeti bu hizmeti 2001 yılında uygulamaya koymuştur. Programla birlikte vergi, etkin pazarlama, istihdam, işletmelere hizmet sunma konusunda e-devlet uygulamasından faydalanılmıştır. Ayrıca eyaletler içinde insanları ilgilendiren diğer konularda; elektrik, su, ihale gibi hizmetlerde de evrimii (online) programlar bulunmaktadır. Bütün bu hizmetlerin şeffaf bir şekilde yürütölmesi hedeflenmiştir (Demirel, 2006:109).

2.3.5. İngiltere

İngiltere'de ilk olarak 1999 yılında Devlet Modernizasyonu Eylem Planı hazırlanmıştır. 2002 yılında ise elektronik iletişim yasası çıkarılmıştır. 2004 yılına geldiği zaman ise DirectGov portalının açılışı yapılmıştır. DirectGov sisteminin kurulması ile İngiltere dijital dünyada yerini almıştır. Bu portal ile vatandaşlara birçok önemli hizmette sunulmaya başlanmıştır. Ayrıca 2006 yılında e-ihale kapsamında "Zanzibar" adlı ağ kurulmuş, kamu alımları bu ağ üzerinden yapılır hale gelmiştir (Karaaslan, 2011:83).

İngiltere'nin e-devlete hızlı bir şekilde uyum sağlamasının sebebi, internet kullanıcılarının sayısının oldukça fazla olmasıdır. İngiltere'de e-devlet sistemi projelerine

Blair döneminde başlanmıştır. Böylece geliştirilen “Office of e-Envoy” ile beraber faaliyetler iyice hızlanmıştır. Ayrıca İngiltere’de e-ticaret kavramı ile ilgili olarak raporlar hazırlanmış ve e-ticaret ağının önü açılmıştır. Bu gelişmeler ışığında e-imza sistemi de e-devlette yer almaya başlamıştır (Beşkardeşler, 2021:57).

2.3.6. Kanada

Kanada, çevrimiçi devlet adını verdiği programda, 1980’li yılların sonunda “Topluluk Erişim Programını” uygulayarak SchoolNet ve LibraryNet projesiyle tüm kamu kütüphane ve okullarını internet ortamına taşıyan ilk ülke olma sıfatına sahip olmuştur. Daha sonra kamu hizmetlerinin ve devlet çalışmalarının tek adresten işleyebilmesi için “pathfinder” şeklinde isimlendirdiği projelerle; departmanlar, kamu yönetimi, ihaleler gibi faaliyetler dijital ortama taşınmıştır. Ayrıca bu proje kapsamında kişisel verilerin güvenliğini sağlama konusunda da çalışmalar yapılmış, Pathfinderler sayesinde kişisel veriler koruma altına alınmıştır. Waseda Üniversitesi tarafından 2008 yılında yapılan araştırma sonucunda Kanada, e-devlet kullanım oranı %66,8 ile dünyada 3. sırada yer almıştır (Çütücü, 2010:44).

Kanada’da e-devlet sistemi, mevcut kamusal hizmetlerin göz önünde bulundurulması; vatandaşlar, özel sektör ve uluslararası bazı gereksinimler de dikkate alınarak yeniden oluşturulduğu söylenmektedir (Beşkardeşler, 2021:61). Kanada, e-devlet sisteminin temelini atabilmek için stratejik bazı planlar almayı amaçlamıştır. Ülkede iletişim ağı maliyetlerinin düşük olması ve nüfusun çoğunun internete erişebilmesi nedeniyle teknolojiden yaygın bir biçimde yararlanıldığı kanısına varılmaktadır. Böylece Kanada hükümet programına, e-devlet sisteminin kolayca entegre edildiği söylenmektedir (Canada’s SchoolNet, 2022).

2.3.7. Güney Kore

Güney Kore bilgi ve iletişimi etkili kullanma konusunda, elektronik devlet sistemini erken keşfetmiş bir ülkedir. 1994 yılında başlatılan sosyal bir kampanya ile “sanayi toplumuna geç kaldık, bilgi toplumuna geç kalmayalım” sloganı Kore’de elektronik devlet atılımlarının temeli sayılmaktadır. Birleşmiş Milletler’in 2010 yılında hazırladığı e-devlet gelişim raporunda birinci seçilen Güney Kore, daha sonra emre amade devlet anlayışına geçmiştir. Güney Kore’de “eGov.go.kr” adıyla başlatılan tek

bir ağ üzerinden kamu hizmetlerinin yönetilmesi, işlemlerin hızlandırılması sağlanmıştır (Karaaslan, 2011:92).

Tablo 4: Kore'de E-Devletin Gelişimi

	Geleneksel Devlet	Elektronik Devlet	Emre Amade Devlet
İlkeler	Bürokratik Süreç (telefon, faks)	Bilgisayar İnternet	Kusursuz erişim
Hizmet Zamanı	Günde 8 saat Haftada 5 gün	Günde 24 saat Haftada 7 gün	Günde 24 saat Yılda 364 gün
Hizmet Yeri	Kişisel ziyaret Telefon, faks	Vatandaşın evi İnternetli Ofis	Müşterinin bulunduğu yer
Hizmet Şekli	Ofise Ziyaret	Web portalına tuşlamalar	İhtiyaç duyulan hizmete erişim

Kaynak: Song, 2006:35.

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere, Güney Kore’de e-devletin gelişimi; geleneksel devlet, elektronik devlet ve emre amade devlet olarak üç boyutta kıyaslanarak anlatılmıştır. Geleneksel devlette ilkeler bürokratik süreçle (telefon, faks) işlerken, elektronik devlet sisteminde ilkeler bilişim ağlarıyla işler, emre amade devlette ise kusursuz erişim söz konusudur. Emre amade devlette hizmet zamanı günde 24 saat ve yılda 364 gün iken, geleneksel devlette bu süre günde 8 saat ve haftada 5 gündür.

2.3.8. Japonya

Japonya 2004 yılından beri kamudaki çalışmaların kâğıtsız ofis alanlarında yürütülmesini hedeflemiştir. Bu amaçla tüm yönetim organları, devlet ve vatandaş arasındaki temasların internet aracılığı ile yapılabilmesi için gerekli planlamanın sağlanması ile yakından alakalı olmuştur. 1996 yılında uygulamaya konulan “Bilim ve Teknolojileri Ana Kanun ve Planı” perspektifinde bilimsel yaratıcılığı arttırıcı yeni bir ulusal ilerleme sağlayarak politika ve bilim hedefleri çizilmiştir. Kasım 2000’e gelindiği zaman bilgi teknolojileri hedefleri oluşturulmuş, bilgi teknolojileri devrimini gerçekleştirmek için milli bir plan olarak e-Japonya stratejisi kabul edilmiştir. E-Japonya planlaması, kamu ve özel sektörün gücünü etkin bir şekilde kullanmasını ve beş yıl içinde Japonya’nın dünyada lider bir bilgi teknolojisi toplumu olmasını gerçekleştirmek için piyasa ilkelerine dayalı bir ortam oluşturmayı amaçlamaktadır (Özbek, 2007:36).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI

3.1.İŞ PERFORMANSI KAVRAMI

Çalışmanın bu bölümünde iş performansı kavramı anlatılmıştır. İş performansı kavramının tanımı yapılmış, amaçları ve öneminden söz edilmiştir. İş performansını etkileyen faktörlere değinilmiş ve iş performansının boyutlarından bahsedilmiştir. Ayrıca performans yönetimi hakkında açıklamalar yapıldıktan sonra teknoloji ve performans arasındaki ilişkiye de değinilmiştir. Son olarak performans değerlendirme kavramı detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

3.1.1. İş Performansı Kavramının Tanımı ve Değerlendirilmesi

İş hayatındaki çalışmaların gereği olarak önceden belirlenen standartlara ve amaçlara ulaşmak için gösterilen çabalara iş performansı denilmektedir. Performans kavramı bir amaca ulaşmak için nicel ve nitel olarak ölçülmektedir (Çarkıt, 2022:26). İş performansı, personelin yaptığı işte maksimum enerji kullanarak bilgi ve kişisel yeterliliğini ortaya çıkarması anlamına da gelmektedir. Performans kişiden kişiye değişebilen bir kavram olduğu için, iş performansı da farklılık göstermektedir. Bu farklılık ölçülmeli ve değerlendirmeye alınarak işletmelerin devamlılığının sağlanması için kullanılmalıdır. Personelin iş performansı analizleri matematiksel rakamlarla ölçülmeli ve herkesin kolayca ulaşabileceği bir şekilde bütün örgüt içinde yayınlanmalıdır. Bu değerler ölçülmeden önce işletmeler, çalışanlarına anlayabilecekleri bir şekilde ulaşılmak istenen değerleri açıklamalıdır (Yalçın, 2017:17-24).

İş performansı ile ilgili olarak yapılan bazı tanımlamalar kısaca aşağıda verilmektedir. Bu tanımlamalar iş yaşamında yer alan bireylerin, genel anlamda ortaya koymuş oldukları fiili ve psikolojik davranışları ile işe karşı olan performans durumlarını göstermektedir.

İş performansı, bireyin bir işle ilgili olarak göstereceği çabayı ifade etmektedir. Bu çaba sonucunda işten elde edilen başarının davranış biçimidir (Bingöl, 2003:273). İş performansı, bireyin işine karşı ilgi duyduğu ölçüde başarılı saymaktadır (Çarkıt, 2022:26).

İş performansı, başkaları tarafından çalışana verilen işin başarılı bir şekilde yapılması ve o işle ilgili olarak hedefin gerçekleştirilme derecesidir. Çalışan kendisine verilen vazifeyi yerine getirmek için başarılı bir eylemde bulunmalıdır (Akgün vd., 2001:170).

İş performansı; çalışanın, bilgi, beceri ve çeşitli yeteneklerini kullanarak kendisine verilen işi yüksek performansla yerine getirmesidir. Ayrıca iş performansı, çalışanın hem fiziki hem de zihinsel anlamda ortaya koyacağı tüm marifetleriyle elde edeceği kazanımların tümünü ifade etmektedir (Ertürk, 2011:166).

İş performansına yönelik yapılan çalışmaların tamamı, personelin iş ile ilgili olarak göstermiş olduğu gayretlerin tümünü kapsamaktadır. Başka bir ifadeyle bireyin iş ortamında göstermiş olduğu davranış biçimi ve derecesini ortaya koyan eylem, iş performansını göstermektedir. Ayrıca iş performansı; bireyin sahip olduğu işi eksiksiz, tam ve etkili olarak yerine getirme çabasıdır (Aldemir vd., 2004:291).

Performans değerlendirme; personel ve kurumun başarısını, tutum ve davranışlarını, eksikliklerini değerlendiren bütüncül bir süreçtir (Çarkıt, 2022:27). Performans değerlendirme, iş birliği içerisinde daha etkin çalışma ile hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını tespit etme ve eksikliklerin düzeltilmesini amaçlamaktadır. Performans değerlendirme; çok yönlü, dinamik ve hızlı bir takım çalışmasını gerektirmektedir. Performans değerlendirmede nesnel kriterler konulmalı, öznel değerlendirmeden kaçınılmalı, kriterler açıkça belirlenmeli ve tüm çalışanlar bu kriterlerden haberdar edilmelidir. Değerlendirme sonuçlarına göre hedeflere ne kadar yaklaşıldığı analiz edilmeli ve ortaya çıkan analizlere göre eksiklikler veya başarısızlıklar bir alana, belli kişilere yıkılmamalı; süreç planlı ve şeffaf bir şekilde işlemelidir. Ayrıca çalışanlar iş geliştirme ve performans konusunda fikir ve önerilerini paylaşabilecek ortama sahip olmalıdır (Heybetzade, 2019:15).

Performans değerlendirme sistemi, tüm paydaşlar için iş yaşamında önemli bir yer tutmaktadır. Yani kurumlar, kuruluşlar, örgütler, yöneticiler ve çalışanlar için performans değerlendirme sisteminin uygulanması kaçınılmazdır. Bu sebeple işletmeler, misyon ve vizyonlarını gerçekleştirebilecek, pazar paylarını koruyacak ve rekabet avantajını sağlayacak nitelikte iş performansı yüksek olan bireylerle çalışmayı amaç edinmelidirler. Performans sistemini başarıyla bir şekilde yerine getiren çalışanların iş ve sosyal yaşamlarında önemli kazanımları olacaktır. Bu kazanımlar çalışanların; bilgi,

beceri, tatmin, gurur gibi duygularının değer kazanmasına yol açacak ve aynı zamanda iyi bir kariyere sahip olmalarını sağlayacaktır (Sonnentag ve Frese, 2002:4-25).

3.1.2. İş Performansı Kavramının Amaçları ve Önemi

İş performansı kavramının amacı, örgüt faaliyetlerinin herkes tarafından kabul görmesini sağlamak ve oluşturulan kuralların korunmasına çaba sarf etmektir. Ayrıca kişisel performansın yansız bir şekilde değerlendirilmesi esas alınarak örgüte olan faydalar ön plana çıkmaktadır (Çarkıt, 2022:28). İş performansı kavramının amaçları aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır (Barutçugil, 2004:432):

- Organizasyonun amaçlarının anlaşılır olması,
- Performans kıstaslarının belirlenmesi,
- Personelin eşit bir şekilde değerlendirilmeye alınması,
- Personelin gösterdiği iş performanslarının karşılaştırılarak değerlendirilmesi,
- Yönetim ve çalışanlar arasında hoşgörülü çalışma ortamının sağlanması,
- Personelin başarılı olması halinde ödüllendirilmesi,
- Organizasyonun ve personelin güçlü ve zayıf taraflarının belirlenmesi,
- Personele gerekli eğitimin verilmesi,
- Organizasyonun üstün ve zayıf taraflarının belirlenmesi ve buna yönelik önlemlerin alınmasıdır.

İş performansı kavramının analiz edilmesinde uyulması gereken önemli nokta; değerlendirmenin tarafsız, doğru ve “performans” üzerinde yoğunlaşmasıdır. Değerlendirme sonuçları ilgili kişilere açıkça ifade edilmelidir. Böylece kişi, değerlendirmenin sağladığı geri bildiriminden faydalanarak, güçlü ve eksik yanlarının farkına varabilmektedir. Ayrıca bilgilerin açıklanması ile personelin moralinin yükselmesi ve hatalarını görüp bundan ders alması, kurumun amaçlarının benimsenmesini sağlamaktadır (Yelboğa, 2006:196-217).

Kamu kurumları ve özel işletmeler, personelin iş performansından maksimum düzeyde faydalanabilmeleri için, personelin kişisel özelliklerini dikkate almaları son derece önemlidir (Çarkıt, 2022:28). Kamu kurumları ve özel sektörde çalışan personelin iş performansına bağlı olarak uygulamaların etkili bir şekilde yürütülebilmesi için,

personelin iş yaşamlarına etki edebilecek davranışların ortaya çıkarılması gerekmektedir (Fındıklı, 2008:12).

Personelin iş performansını arttırabilmek için en iyi yollardan biri de ödül ve ceza sisteminin uygulanması yoludur. Personele uygulanan ödül sistemi sayesinde iş motivasyonlarında artışlar olmakta, bununla birlikte maksimum çalışma seviyesine ulaşmaları sağlanmaktadır. Ceza sistemi ise, personelin işte daha dikkatli ve doğru kararlar almasına neden olmaktadır. Ödüllendirme kamu sektörünün geleceği için önemli bir aksiyondur. İş performansı yüksek olanların ödüllendirildiğini gören diğer kamu personeli de bu konuda kendilerini geliştirmek için çaba sarf edeceklerdir. Sonuç olarak bir organizasyonun faaliyetlerini devam ettirebilmesi, personelin göstereceği maksimum çabaya bağlıdır (Bedarkar ve Pandita, 2014:106-115).

3.1.3. İş Performansını Etkileyen Faktörler

İş performansını etkileyen faktörlerin başında belli başlı hususlar ön plana çıkmaktadır. Liderlik, yardımcı uygulamalar, birey ve grup çalışma ortamı, motivasyon, eğitim gibi faktörler sayılmaktadır. İş performansı daha çok iş ve yaşam dengesi olarak görülmektedir. Bireylerin performansını etkileyen olumlu özellikler arttırılmalı, negatif öğeler asgari düzeye indirilerek ortadan kaldırılmalıdır. Başarıyı hedefleyen bir kurum, çalışanlarının isteklerini bilmeli ve onların verimliliğini arttıracak iş ortamlarını sağlamalıdır (Akbarova, 2019:22).

İş performansını etkileyen faktörlerden yönetsel faktörler; işletmenin yapısı, işyeri çalışma koşulları, toplumsal olanaklar, iş tatmini, çevresel koşullar, işin yapısı ve işin niteliğini kapsamaktadır. Personelin ücretinin ödenmesi, girdi fonksiyonlarının temin edilmesi de bu alana girmektedir (Demirok, 2018:33).

Genel anlamda iş performansını etkileyen faktörlere bakıldığında üç temel başlık ön plana çıkmaktadır. Bunlar (Güngören, 2017:77):

- Bireysel Faktörler
- Örgütsel Faktörler
- Çevresel Faktörler

3.1.3.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler incelendiği zaman; kişinin kendisi ile alakalı olan yetenek, karar verme, bireyin fiziksel yapısı ve mücadele azmi gibi unsurlar ön plana çıkmaktadır (Güngören, 2017:77). Bireysel faktörler bilindiği üzere daha çok kişilerin kendisi ile ilgilidir. Diğer yargılar yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, zekâ ve hayattan beklentiler bireysel faktörlerin içine girmektedir. Hayata pozitif bakan, yenilikçi, yaratıcı, iş ortamında çalışma arkadaşlarıyla iyi geçinen personel, iş yaşamında daha başarılı olabilmektedir. Ayrıca işini severek yapan personel, mesleğinde de başarıyı yakalayabilmektedir (Demirok, 2018:33). Personelin çevresinde yaşadığı olumsuz durumları iş hayatına yansıtması başarısını olumsuz etkilemektedir. O yüzden personel iş yaşamıyla özel yaşamını ayırıp sorunlarını çözmeyi başarmalıdır. Buna ek olarak problem çözme becerisine sahip, gözlem yeteneği olan ve ahlaki değerlere sahip personel, iş yaşamına olumlu etki etmektedir (Çarkıt, 2022:35).

3.1.3.2. Örgütsel Faktörler

İş performansına yön veren etkenlerden biri de örgütsel faktörler olup, örgütün fiziki şartları (ısınma, gürültü ve havalandırma gibi) ve örgüt iklimi şeklinde ifade edilmektedir. Örgütün gayeleri açık ve gerçekçi olmalıdır. Çünkü örgütün gayeleri personele göre farklılık oluşturduğunda çeşitli sorunlara yol açmaktadır. Fiziksel şartlar; ısınma, havalandırma, aydınlatma ve gürültü gibi kavramlardan meydana gelmektedir. Fiziksel şartların gerekli şekilde oluşmaması iş performansını negatif yönde etkilemektedir (Tokay, 2000:10). Personelde yaşanan psikolojik değişimler iş performansını doğrudan etkileyen örgütsel etmenlerin başında yer almaktadır. Ayrıca Literatür incelendiğinde seksenden fazla örgütsel faktörün yer aldığı tespit edilmiştir (Çarkıt, 2022:35). Örgütsel faktörlere birliktelik, güven çatışması, ödül ve ceza gibi etmenlerin katkıda bulunduğu söylenmektedir (Zammuto ve Krakower, 1991: 92). Örgütte iş paylaşımının adil yürütülmesi ve çalışanlar arasında iletişimin güçlü olması gerekli bir kıstastır (Varinlioğlu, 2021:34).

3.1.3.3. Çevresel Faktörler

Organizasyonlarda çalışanların iş performanslarını etkileyen çevresel faktörler vardır. Geniş aile bireyleri, çekirdek aile bireyleri, arkadaş çevresi ve çalışanların sosyal çevresi, onların iş performanslarına olumlu ya da olumsuz yönde etki etmektedir.

Personel çevresiyle uyumlu olmalı, böylece bu uyum ile örgütlerde iş verimliliği pozitif yönde şekillenmelidir (Varinlioğlu, 2021:34). Personelin yer aldığı sosyal ortamdan kaynaklı ortaya çıkacak etmenler bazı hallerde çalışanı olumsuz etkilese de üst düzey yöneticiler, bu nedenlerin bilincinde olmalı ve organizasyonu bu zorluklara göre şekillendirmelidir (Aktaş, 2019:38). Aynı şekilde bu tür etkenlerin organizasyonların politik yönetim anlayışlarını şekillendireceği gerçeği göz ardı edilmemelidir (Akkaya, 2017:39).

3.1.4. İş Performansının Boyutları

İş performansı kavramının, bağlamsal performans ve görev performansı olmak üzere iki boyutu vardır. Organizasyon tarafından verilen bir işin, personel eliyle ne şekilde yerine getirilip getirilmediğinin incelenmesi görev performansının alanına girmektedir (Varinlioğlu, 2021:31). Bunun dışında personelin kendi isteği ile katılımını, iş yeri yöntemlerine ve kurallarına uygun davranışlarını ve iş yerinin amaçlarını benimseme gibi özelliklere muktedir olma durumları bağlamsal performans ile ilgilidir (Ertan, 2008:44).

İş performansının genel olarak iki temel alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar (Kalaycıoğlu, 2018:57-59):

Görev Performansı: Bir işletmenin faaliyetlerini sağlıklı yürütebilmesi için yerine getirmesi gereken görevleri kapsamaktadır. Görev performansı; işlenmemiş malzemenin ürüne ve hizmete dönüştürülmesi için servis ve bakım gibi teknik süreçlerin üstlenilmesi, yürütülmesi ile ilgilidir. Bu boyut iş performansına direk etki eden, asıl işin yerine getirilmesi açısından önemlidir. Personelin, işletmenin kendisinden istediği ve kendisinin yapmakla sorumlu olduğu işleri yerine getirmesidir.

Bağlamsal Performans: İşletmenin temel yapısıyla doğrudan ilişkili olmayan ama temel görev ve hizmetleri hızlandırıcı etkisi bulunan; işletmesel, sosyal ve psikolojik çabalar. Çalışanların mevcut görevlerinde yer almayıp görevlerin yerine getirilmesinde hızlandırıcı etkisi vardır. Bu performans daha çok bireyin sahip olduğu kişisel özellikler ve iyi niyet duygusunda ortaya çıkmaktadır. Formal görevlerin dışında informal bir yapıda olan resmi mevzuatla görev tanımı yapılmayan ama çalışanlar tarafından uygulandığında işlerini kolaylaştıran faktörlerdir.

İş performansının bu boyutları dışında olumsuz bir boyutu olan üretkenlik karşıtı performans boyutu bulunmaktadır. Çalışanların iş arkadaşları veya işletmelerine

doğrudan zarar vermeyi amaçlayan bir boyuttur. Çalışanların işletmede gösterdiği saldırganlık, zorbalık ve anti sosyal davranışlar gibi istenmeyen olumsuz davranışları bulunmaktadır. Personelin genellikle bu tarz olumsuz davranışlarda bulunmalarının sebebi, işletmenin adalet ve eşitlik ilkelerinden uzaklaşması olarak gösterilmektedir. Özellikle adalet duygusunun zedelenmesi çalışanları olumsuz davranışlara itebilmektedir. Bu davranışlar arasında saldırı, öfke, hırsızlık ve psikolojik şiddet gibi türler bulunmaktadır. İşletmelerin bu noktada olumlu çalışma ortamları hazırlaması önemlidir (Akbarova, 2019:21).

3.1.5. Yenilikçilik ve İş Performansı

Son yıllarda birden fazla araştırmacı, planlı bir şekilde düzenlenen çeşitli inovasyon türlerinin işletmenin uzun süreli yaşamı, performansı ve kazancına etkisini tartışmışlardır (Jimenez, 2004:415). Yenilikçilik, performansın örgütün yenilenme ve gelişme çabalarının sonucu olarak kamu yenilikçiliğinin ürün, süreç, organizasyon gibi farklı özelliklerini kapsayan ve örgütlerin uygun ortamı sağlayarak yeniliklere yönelmeleri ile kamu performansını artırmaları arasında sıkı bir ilişki olduğunu savunmaktadır. Özellikle yenilikçi uygulamalar geliştirip bunların patentinin alınması ve kamu hizmetleriyle eş güdümlü biçimde uygulanması, kamunun yenilikçilik performansının yüksek olmasını sağlamaktadır (Yavuz, 2010:146-156).

Yenilikçiliğin iş performansına olumlu yansımalarının olmasının yanında, yöneticilerin üzerinde durduğu diğer bir konu ise; kalite ile müşteri memnuniyeti sağlama, satışlar ve pazar payı gibi performans göstergeleri açısından pozitif yargılara sahip oldukları değerler dikkati çekmektedir (Erdem vd., 2011:77-112). Planlı yenilikçiliğin iş performansı ile pozitif yönlü bir ilişkisi görülmektedir. Fakat yenilikçiliğin pozitif etkileri büyük firmalarda yüksek değerlerde ortaya çıkmaktadır. Büyük firmaların her koşulda yenilikçiliğe ayıracak daha çok bütçeleri mevcut olmuştur. Bu yüzden büyük ve önemli firmalar planlı bilgi süreçlerine daha çok önem vermektedir (Jimenez, 2004:415).

Kamuda bilişim teknolojilerinin kullanımının yenilikçiliğe ayak uydurması gerekmektedir (Erdem vd., 2011:77-112). Küreselleşen dünyada yenilikçiliğe ayak uyduran kamu yönetimi teknoloji anlayışı, personelin iş performansını arttırarak örgüte ivme kazandırılmaktadır (Yavuz, 2010:146-156). Ayrıca yenilikçi ve ihtiyaçları

karşılayabilen teknoloji anlayışı, kamu sektörüne güç katmakta ve kamu sektörünün ivmesinin artması ise işleyiş mekanizmasını hızlandırarak zamandan tasarruf sağlanmasına katkı sunmaktadır.

3.1.6. Performans Yönetimi ve Teknoloji İlişkisi

Performans kavramı, en geniş anlamıyla belli bir hedefe ulaşmak için önceden belirlenmiş bir faaliyet sonucunda ortaya çıkan ve bu faaliyeti sayısal olarak çözümleyen ve kalite açısından betimleyen bir kavramdır. Köken olarak İngilizce “performance” kelimesinden gelen performans kavramı, konumuz açısından Türkçe karşılığı “iş başarısı” ve herhangi bir işte gösterilen gayretin derecesidir. Performans, bir fonksiyonun gereği olarak önceden belirlenen kısıtları karşılayacak şekilde fonksiyonun yerine getirilmesi için gayelerin belirlenmesidir. Diğer bir ifade ile bu kavram, herhangi bir organizasyonda ya da örgütte önceden belirlenen koşullara göre bir işin yerine getirilme düzeyini veya çalışanların bu çerçevede örgütsel gayelerini gerçekleştirme doğrultusundaki davranış biçimlerini ortaya koymaktadır (Saran, 2004:33-53).

Performans yönetimi, gerçekleştirilmesi gerekli örgütsel gayelere ve bu amaçla personelin ortaya koyması gereken performansa ilişkin ortak bir görüşün örgütte yerleştirilmesini ifade etmektedir (Çarkıt, 2022:27). Personelin bu amaçlara ulaşmak için gösterilen ortak hedeflere çalışmalarıyla yapacağı katkının derecesini artırıcı biçimde yönetilmesi, değerlendirilmesi, ödüllendirilmesi ya da geliştirilmesi sürecidir (Fındıklı, 2008:13).

Performans yönetimi, gelecekte verilecek kararlara veya ortaya konulacak işlere temel oluşturmak için personelin gösterdiği başarı ya da başarısızlıkları periyodik olarak takip etme ve not verme işidir (Arslan, 2018:32). Performans yönetimi, organizasyonun iktisadi ve insan kaynakları noktasında hedeflenen seviyelere varması için çaba gösteren, gerekli bir olgudur. Performans yönetimi sayesinde şahsi performansla birlikte organizasyonun performansı da yükselmektedir. Böylece çalışan, iş tanımı ve iş yapısına uygun bir şekilde çaba göstermektedir (Tutar ve Altınöz, 2010:202). Ayrıca performans yönetimi için teknolojiden faydalanmak oldukça önemlidir ve personelin periyodik olarak takip edilebilmesi için sistemli bir bilişim ağı gereklidir diye söylenmektedir.

Günümüzde geleneksel yönetim anlayışından çağdaş yönetim anlayışına doğru bir değişim gerçekleştiğinden bu değişimin doğal bir sonucu olarak, personelin

değerlendirilmesi çağdaş örgüt yönetimi izlenerek gerçekleştirilmektedir. Bu yaklaşıma göre, personelin neyi nasıl yaptığı, önceden yönetim ile üzerinde uzlaşma sağlanmış iş tanımlarına ve performans standartlarına ne ölçüde ulaşılabilirdiği değerlendirilmektedir. Değerlendirme sonuçlarıyla, yönetimle çalışan arasındaki ilişki düzenlenen mülakatlar ile belirlenmiş ve böylece çalışana da etkin bir rol düşmüştür. Çalışana gelecekte göstermesi gereken performans hakkında bilgi verilmesi ve bu amaçla bir çalışma planının diyalog sonucu ortaya konması gibi çağdaş değerlendirme yaklaşımları, değerlendirmenin gerçekleştirilmesi beklenen hedeflere ulaşılmasında önemli rol oynamaktadır (DPB, 2000).

Performans yönetimi; çalışanın eğitimi ve gelişimi, organizasyonun doğru yönetilmesi ve kalitenin artması için gereklidir. Performans yönetimi, organizasyonun gayelerine ulaşması için izlemeleri gereken yolu göstermektedir. Ayrıca çalışanın tarafsız bir şekilde değerlendirilmesi için yöneticilerin sadece gözlem yoluna başvurmaları değil, etkili bir performans değerlendirme sisteminden yararlanmaları da gereklidir. Böylece performans yönetimi ile çalışanların tanınması, noksanlarının giderilmesi ve organizasyonun amaçlarına ulaşması hedeflenmektedir (Uysal, 2015: 32-39).

Performans yönetimi son yıllarda giderek yayılan bir ifade olup yönetimin denetim, planlama faaliyetlerinin daha geniş alanlarda ve performans kavramındaki gelişmeler ışığında uygulanmasına yönelik bir anlayış olmuştur (DPB, 2000). Kamuda bilişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşabilmesi için, performans yönetimi kavramına önem verilmelidir. Etkili ve amaca yönelik bir performans yönetimi kavramı ile personelin verimliliği artırılmaktadır. Bunun için hiyerarşik uyum (ast-üst ilişkisi) iyi sağlanmalı ve koordineli bir çalışma yapılmalıdır.

Kamuda bilişim teknolojilerinin kullanımı iş performansını etkilemektedir. Önceden geleneksel yöntemlerle manuel yapılan işlemler, kamu personeli ile vatandaş arasında iletişim bozukluğu ve kargaşaya sebep olabilmekteydi. E-devlet teknolojilerinin kullanımı; personelin daha az işle uğraşmaları, personelin iş motivasyonunun artmasına ve organizasyonda maliyet tasarrufuna yol açtığı söylenmektedir. Böylece personelin iş performansının artması devletin işleyiş mekanizmasının hızlanmasına katkı sağlayabilmekte ve bu nedenle kamuda teknoloji kullanımının olumlu yansımalarının olduğu ve özellikle personelin iş performansını etkilediği söylenmektedir.

3.1.7. Performans Değerlendirme

Performans değerlendirme, ilk olarak ABD’de 1990’lı yıllarda kamu sektöründe uygulanmış, daha sonra özel sektör alanında yayılmıştır. Performans değerlendirme, işletmelerin konulan hedeflere ulaşması için mali ve fiziki kaynakların tespit edilmesi, girdi ile çıktı arasındaki farkın boyutu ve gerçekleştirilen hedefler arasındaki ilişki olarak tanımlanmaktadır. Performans değerlendirmede hem birey hem de kurum performansı önemlidir. Zira hedeflerini gerçekleştirmek isteyen bir işletmede ancak birey-kurum işbirliği sağlanarak başarıya ulaşılmaktadır. Takım performansı olarak da ifade edilen kavram topyekûn bir birlikteliği kapsamaktadır (Karaalioğlu, 2009:142). Değerlendirme işlemi sonucunda; işletmenin başarı düzeyi, işletmenin hedeflere ulaşip ulaşmadığı, işletmenin olumlu ve olumsuz yönleri ortaya çıkmaktadır (Çarkıt, 2022:30).

Personel değerlendirme, sadece personelin işteki başarısını ölçmek değil, bir bütün olarak önemli kısımlarda işverenin başarısını ölçmektir. Başka bir ifade ile performans değerlendirme, personelin yetenekleri ile işin gerektirdiği hallerinin ne kadarını karşılayabildiğinin nesnel olarak ölçülmesi ve iş görevleri, işin kapsamında çalışan bireylerin bu görev ve sorumlulukları ne ölçüde yerine getirdiğinin belirlenmesidir. İKY alanında yapılan bazı araştırmalarda belirtildiği gibi performans değerlendirme, yapılması en zor, karmaşık ve her kesimi aynı seviyede mutlu etmesi zor olan bir insan kaynakları faaliyetidir. Ayrıca kurumların hedeflere ulaşmada gösterdiği başarısında personelin yapmış oldukları katkıların belirlenmesidir. Bununla birlikte performans değerlendirme, bireyin görev ve sorumluluklarını yerine getirirken göstermiş olduğu verimlilik düzeyinin ölçülmesidir (Kalaycıoğlu, 2018:63).

Kurumsal performansın belirlenmesinde üretim planlama raporları gibi tarafsız verilerden yararlanılmaktadır. Bunlar verimlilik analizleridir ve kısmi verimlilik ile toplam verimlilik ölçümleri gibi verilerdir. Personel performans ölçümü; başarı değerlendirme, kişinin yeteneklerini, gizli gücünü, iyi alışkanlıklarını ve benzer niteliklerini diğerleriyle karşılaştırarak yapılan bir ölçmedir. Yöneticiler daha önceden belirlenmiş standartlarla ilgili sonuç raporlarından aldıkları bilgilere dayanarak, başarı değerlendirmesi yapmaktadırlar (Yıldırım, 2007:15-30).

Personelin işi yürütme becerileri örgütlerde karşımıza çıkan ve belirlenmesi gereken bir durumdur. Örgüt yöneticilerinin örgütün geleceği ile ilgili karar verebilmeleri

için çalışanları tespit edilen amaçlar doğrultusunda yönlendirmeleri ve değerlendirme yaptırması gerekmektedir. Değerlendirmesi yapılan örgüt kendisine yeni bir yol haritası çıkarmalıdır (Akkuş ve Bilen, 2020:41). Örgütün yeni bir yol haritası çıkarması ile girdi ve çıktı arasındaki farklar asgari düzeye indirilerek başarı düzeyi artacaktır. Personel değerlendirme hedeflerini sağlamak için çağdaş değerlendirme anlayışı kriterinden yararlanılmalıdır. Bu kriter gereği birey-kurum işbirliğini kapsayan, sadece çalışanları değil yöneticileri de ele alan; çok yönlü, etkin bir değerlendirme gereklidir. İş görenlerin şahıs olduğu nitelikler, yetkinlikleri, becerileri, davranış biçimleri bu kriterler kapsamındadır (Karaalioglu, 2009:143).

Performans değerlendirme ile örgütlerde belirli zaman aralığında ve bazı ölçütlerde sistematik analizler yapılır, bu analizler örgütün geleceği ile ilgili fikir sunmaktadır. Performans değerlendirmenin doğru şekilde uygulanması, personelin örgütü özümsemesine ve örgütün bir parçası olarak hissetmelerine yol açmakta ve bu durum ile personelin iş performansları da artabilmektedir (Coşgun, 2004:582). Performans değerlendirme sayesinde yöneticiler personelin yetenek ve isteklerini bildiklerinden, ortak gaye doğrultusunda onları yönlendirmektedir. Ayrıca performans değerlendirme sistemi, ölçme ve çözümlemenin birlikte yapılmasını sağlamaktadır (Yüksel, 2003:187).

Personel Değerlendirmenin bazı yöntemleri bulunmaktadır. Bunlar (Karaalioglu, 2009:144):

- Grafik değerlendirme ölçeği ve kritik olaylar yöntemi,
- Zorunlu seçmeli sistemler,
- Amaçlara göre yönetim ile davranış kontrol listeleri,
- Davranış odaklı değerlendirme ölçekleri,
- Doğrudan endeks yöntemi,
- Tanımlayıcı metin tipi değerlendirmeler ve ikili karşılaştırma yöntemi,
- Derece performans değerlendirme gibi yöntemler personel değerlendirme sisteminin uygulanması adına önem arz etmektedir.

Yukarıda sayılan personel değerlendirme yöntemlerinin kurumlarda veya organizasyonlarda başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için doğru ve etkili bir analiz yöntemi gerekmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

IĞDIR ÜNİVERSİTESİ İDARİ PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmaya Genel Bakış

Bu bölümde öncelikle araştırmanın önemi ve amacına değinilmiş, araştırmanın evren ve örnekleminden bahsedilmiş, çalışmanın sınırlılıkları ortaya konulmuştur. Daha sonra araştırmanın yönteminden (metodolojisi) söz edilmiş ve araştırma yöntemi içerisinde çalışmanın modeli anlatılmıştır. Ayrıca araştırmanın metodolojisi içerisinde alt başlık olarak veri toplama araçları (anket ölçekleri) ve demografik değişkenleri kapsayan kişisel bilgi formundan kısaca söz edilmiştir. Son olarak ise araştırmada ortaya çıkan bulgulara yer verilerek, bu bulguların analizleri detaylı bir şekilde yapılmıştır.

4.1.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Günümüzde yaşanan teknolojik gelişmeler ve bu gelişmelere bağlı olarak kamuda teknoloji kullanımının yaygınlaşması ve böylece öneminin artması ile beraber personelin iş performansında da değişimlerin yaşanmaya başladığı söylenmektedir. Bu çalışmayı önemli kılan neden kamuda teknoloji kullanımının araştırılması ve personelin iş performansına etkisinin incelenmesi ile ortaya çıkan bulguların analiz edilmesidir. Ayrıca çalışmada elde edilen bulguların başka araştırmalara da kılavuz olabileceği açıktır. Çalışmayı önemli kılan başka bir neden ise bilgi teknolojileri kullanımının iş performansı ile ilişkisi üzerine sunulan teoriler ile çalışmada ortaya konulan bulgular arasında ilişkilerin kurulmuş olmasıdır.

Bu araştırmanın amacı, Iğdır Üniversitesi idari personelinin bilişim teknolojileri kullanım düzeylerinin iş performansına etkisinin incelenmesi olmuştur. Ayrıca bu araştırmanın temel amacı ise bir kamu kurumunda çalışmakta olan personelin görüşleri doğrultusunda bilgi teknolojileri kullanım düzeyleri ile iş performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesidir.

4.1.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın çalışma evrenini 2023-2024 yılında Iğdır Üniversitesinde çalışmakta olan idari personel oluşturmakta ve hedef evren ise Iğdır Üniversitesinde çalışmakta olan 385 kişiden (198 kişi idari personel ve 187 kişi işçi) oluşmaktadır. Bu araştırmanın evreni Iğdır Üniversitesi idari personeli olarak seçilmiş olmakla birlikte, örneklem basit seçkisiz örneklem yöntemiyle yapılmıştır. Ayrıca örneklem için dağıtılan 276 adet anket ölçeğinin 10 tanesi ölçek sorularına verilen ve analizlere dâhil edilemeyen eksik cevaplar, 6 tanesi hatalı (yapılan testlere uygun olmayan) verilen cevaplar ile geri dönüş sağlanamayan 20 adet anket ölçeği bu sayıdan çıkarılmış ve ulaşılan katılımcı sayısı 240 kişi olmuştur. Kısacası bu çalışmada örneklem sayısının 240 üniversite idari personeli olduğu ortaya çıkmıştır.

Anket çalışması esnasında üniversite idari personeli ve işçilere araştırma hakkında gerekli bilgiler verilmiş, araştırmanın yapılabilmesi için gereken izinlerin alındığı belirtilerek, kişisel verilerin gizli kalacağına dair taahhütte bulunulmuştur.

4.1.2.1. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma:

1. 2023-2024 yılında toplanacak veriler ile sınırlıdır.
2. Iğdır Üniversitesinde çalışan ve örnekleme dâhil edilen idari personelin görüşleri ile sınırlıdır.
3. İdari personelin kişisel bilgi formu, teknoloji kullanım düzeyi belirleme ve iş performansı ölçeklerindeki sorulara verdikleri cevaplarla sınırlıdır.

4.1.3. Araştırmanın Metodolojisi (Yöntemi)

Bu çalışma anket yönteminin kullanıldığı bir saha araştırması şeklindedir. Veriler araştırmacılar tarafından literatür etkisiyle yapılan bir anket formu ile toplanmış ve analiz edilmiştir. Hazırlanan anket formu personele 12 Ocak- 25 Şubat 2023 tarihleri arasında yüz yüze ve gönüllülük esasına dayanılarak yapılmıştır. Elde edilen veriler bilgisayar ortamına girilmiş ve araştırmanın amacına uygun bir şekilde hazır bir istatistik programı (IBM, SPSS) vasıtasıyla analiz edilmiştir.

Araştırma, bir kamu kurumunda çalışmakta olan idari personelin görüşleri doğrultusunda bilişim teknolojileri kullanımı ile iş performansı arasındaki ilişkiyi ortaya

çıkarmayı amaçlayan ilişkisel tarama modelinde, nicel bir çalışma olarak tasarlanmıştır. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan bir araştırma yaklaşımıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılmaktadır (Karasar, 2008: 77). İlişkisel (korelasyonel) araştırmalar, iki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkileri inceleyip sebep-sonuç ile alakalı ipuçları elde etmek amacıyla yapılan ve ilişkilerin derinlemesine analiz edildiği araştırmalardır (Büyüköztürk, Kılıç, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2014: 15). Bu çalışmada, iki farklı ölçek kullanılmıştır. Araştırmada bilişim teknoloji kullanımı ölçeği bağımsız değişken, iş performansı ve alt boyutları bağımlı değişken olarak ele alınacaktır.

4.1.3.1. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmanın verileri, iki farklı ölçek ve bir tane kişisel bilgi formu aracılığıyla toplanmıştır.

Kişisel Bilgi Formu: Araştırmacı tarafından oluşturulan kişisel bilgi formuna; cinsiyet, unvan, gelir, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve mesleki hizmet yılı gibi personelin kişisel bilgilerini elde etmek amacıyla demografik sorular eklenmiştir. Veri toplama araçları katılımcılara uygulanmadan önce ölçekleri geliştiren araştırmacılara e-posta yoluyla ulaşılarak gerekli izinler alınmıştır.

Teknoloji Kullanım Ölçeği: Yıldırım (2012) tarafından geliştirilen “Teknoloji Kullanım Düzeyi Belirleme” ölçeğidir. 30 maddeden oluşturulmuş bu ölçekte ifadeler 1 ile 5 arası puan verilerek değerlendirilmiştir. Hiçbir zaman (1), nadiren (2), bazen (3), sık sık (4), her zaman (5) olmak üzere 5’li likert maddesi şeklinde düzenlenmiştir. Veri toplama aracının güvenirlik katsayısı (Cronbach Alpha) $\alpha=0.94$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 5: Teknoloji Kullanım Düzeyi Ölçeğinin Puan Aralıkları

Seçenek	Seçenek puanı	Seçenek puan aralığı
Hiçbir zaman	1	1.00-1.79
Nadiren	2	1.81-2.59
Bazen	3	2.60-3.39
Sık sık	4	3.40-4.19
Her zaman	5	4.20-5.00

Tablo 6: Teknoloji Kullanım Düzeyi Ölçeğinin Cronbach Alfa Güvenirlik Katsayısı

Boyut	Madde sayısı	Güvenirlik Katsayısı
Teknoloji Kullanım Düzeyi	30	.94

İş Performansı Ölçeği: Deniz ve Kumru (2022) tarafından geliştirilen ‘‘İş performansı ölçeği’’ genel performans (9), eğitim (6), gelişme çabası (3) ve eğitim beklenti (3) olmak üzere dört boyut ve 21 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki ifadeler 1 ile 5 arası puan verilerek değerlendirilmiştir. Kesinlikle katılmıyorum (1), katılmıyorum (2), kararsızım (3), katılıyorum (4), kesinlikle katılıyorum (5) olmak üzere 5’li likert maddesi şeklinde düzenlenmiştir. Veri toplama aracının güvenirlik katsayısı ölçek toplamında (Cronbach Alpha) $\alpha=0.88$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 7: İş Performansı Ölçeği Puan Aralıkları

Seçenek	Seçenek puanı	Seçenek puan aralığı
Kesinlikle Katılmıyorum	1	1.00-1.79
Katılmıyorum	2	1.81-2.59
Kararsızım	3	2.60-3.39
Katılıyorum	4	3.40-4.19
Kesinlikle Katılıyorum	5	4.20-5.00

Tablo 8: İş Performansı Ölçeği Cronbach Alfa Güvenirlik Katsayısı

Boyut	Madde sayısı	Güvenirlik Katsayısı
Genel Performans	9	.93
Eğitim	6	.91
Gelişme Çabası	3	.91
Eğitim Beklenti	3	.93
İş Performansı Genel	21	.88

Tablo 9: Teknoloji Kullanım Düzeyi ve İş Performansı Ölçeğinin Toplam Puanlarına İlişkin Normallik Testi Sonuçları

Ölçek Ve Boyutları		Statistic	Std.Error
Teknoloji kullanımı	Skewness	-0,236	,157
	Kurtosis	-0,59	,313
Genel Performans	Skewness	-0,518	,157
	Kurtosis	,000	,313
Eğitim	Skewness	-,640	,157
	Kurtosis	,195	,313
Gelişme Çabası	Skewness	-,375	,157
	Kurtosis	-,361	,313
Eğitim Beklenti	Skewness	-,598	,157
	Kurtosis	,190	,313
İş Performansı Genel	Skewness	-,466	,157
	Kurtosis	-,157	,313

Çarpıklık ve basıklık katsayısının -1 ile +1 arasında olması verilerin normal dağıldığının bir göstergesi olarak yorumlanabilmektedir (Büyüköztürk vd., 2014:139). Tablo incelendiği zaman araştırmının verilerinin normal dağıldığı görülmüştür.

4.1.4. Araştırmada Ortaya Çıkan Bulgular ve Analizleri

Teknoloji kullanımının iş performansı üzerindeki etkisinin bazı değişkenlere göre değişip değişmediğini bulmak için ölçekler aracılığıyla toplanan veriler ile geçerlik analizi, güvenirlik analizi ve normallik analizi yapılmıştır. Verilerin normal dağılması sonucunda parametrik testler uygulanmıştır. Parametrik analizler yapılırken iki gruplu değişkenlerde bağımsız örneklem t-testi, üç ve daha fazla değişkenlerde ise tek yönlü varyans analizi (Anova) yapılmıştır. Anlamlı bulunan gruplara ilişkin anlamlı farklılıkların olduğu durumlarda farkın hangi gruplar arasında meydana geldiğini bulmak için post-hoc testinden faydalanılmıştır. Teknoloji kullanımı ve iş performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesinde korelasyon analizi yapılmış, teknoloji kullanımının iş performansı üzerinde anlamlı bir yordayıcı olup olmadığının belirlenmesi amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır.

4.1.4.1. Personelin Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular ve Yorumları

Aşağıda tablo 12’de katılımcılara ait demografik bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 10: Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Değişkenler	Düzey	f	%
Cinsiyet	Erkek	174	72,5
	Kadın	66	27,5
Medeni Durum	Evli	145	60,4
	Bekâr	95	39,6
Öğrenim Durumu	İlkokul/Ortaokul	8	3,3
	Lise	28	11,6
	Önlisans	39	16,3
	Lisans	125	52,1
	Lisansüstü	40	16,7
Kıdem	3 Yıldan Az	54	22,5
	4-7 Yıl Arası	77	32,1
	8-12 Yıl Arası	51	21,3
	16 ve Üstü	58	24,1
Yaş	18-25	30	12,5
	26-35	122	50,8
	36-45	62	25,8
	46-51	26	10,8
	Memur	29	12,1
	İşçi	65	27,1
	Tekniker	29	12,1

Unvan	Bilgisayar	61	25,4
	Mühendis	12	5,0
	Şef	12	5,0
	Diğer	32	13,3
İnternet Giriş Sıklığı	1 Den Az	21	8,8
	1-3 Arası	46	19,2
	3-5 Arası	57	23,8
	5 Den Fazla	116	48,3
Bit Olanakları	Evet	188	78,3
	Hayır	52	21,7
Sosyal Medyaya Giriş Sıklığı	Haftada Bir	22	9,2
	Haftada Birden Fazla	9	3,8
	Her Gün	174	72,5
	İki Günde Bir	35	14,6
Gelir Durumu	10.000-14.000	183	76,3
	15.000-19.000	53	22,1
	20.000-25.000	4	1,7

Tablo incelendiğinde, personelin cinsiyetlerine göre dağılımlarına bakıldığı zaman; %72,5'unun (174 kişi) erkek, %27,5'inin (66 kişi) kadın, medeni durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında; 60,4'ünün (145 kişi) evli, 39,6'sının (95 kişi) bekâr olduğu, personelin yaşlarına göre dağılımlarına bakıldığında; %12,5'inin 18-25 yaş aralığında, %50,8'inin 26-35 yaş aralığında, %25,8'inin 36-45 yaş aralığında ve %10,8'inin 46 yaş ve üstü olduğu belirlenmiştir. Personelin öğrenim durumu incelendiğinde; lise bitirenlerin oranının %11,6, ön lisans mezunlarının oranının %16,3 ve lisans ve lisansüstü mezunlarının oranının toplamının ise %68,8 (165 kişi) olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan personel için öğrenim durumu değişkeni incelendiğinde

ilkokul/ortaokul mezun sayısının 8 olduğu görülmüş, bu öncül anlamlı bir analiz sunmayacağı için değerlendirmeye alınmamış ve analizi yapılmamıştır. Personelin unvan dağılımı incelendiğinde; %12,1'inin memur, %27,1'inin işçi, %12,1'inin tekniker, %25,4'ünün bilgisayar işletmeni, %13,3'ünün diğer personelden oluştuğu ortadadır. Ayrıca araştırmaya anlamlı bir değişken sunup sonuca etki etmeyeceği belli olan %5 oran ile şef kadrosu (12 kişi) ile %5'lik mühendis kadrosu (12 kişi) analizlere dâhil edilmemiştir. Kıdem dağılımı incelendiğinde ise; %22,5'inin 3 yıldan az, %32,1'inin 4-7 yıl arası, %21,3'ünün 8-10 yıl arası ve %24,1'inin 16 yıl ve üstü hizmet yılının bulunduğu, gelir durumuna bakıldığında; personelin %76,3'ünün 10000-14000 arasında, %22,1'inin 15000-19000 arasında olduğu görülmüştür. Gelir durumu değişkeninde 20000-25000 arası gelire sahip olan ve sonuca etki etmeyen 4 personel (%1,7'lik dilim) analizlere dâhil edilmemiştir.

Çalıştığı kurumda personelin yeterli düzeyde bilgi ve iletişim teknolojileri imkânlarına sahip olup olmadıklarına bakıldığında; personelin %78,3'ünün (188 kişi) evet cevabı ile yeterli düzeyde teknolojik imkâna sahip olduklarının, %21,7'sinin (52 kişi) hayır cevabı ile yeterli düzeyde teknolojik imkâna sahip olmadıkları görülmüştür. Personelin gün içinde internete giriş sıklığı incelendiğinde; %8,8'inin 1 saatten az, %19,2'sinin 1-3 saat arası, %23,8'inin 3-5 arası ve %48,3'ünün 5 saatten fazla internete bağlandığı açıkça ortadadır. Ayrıca personelin sosyal medyaya giriş sıklığına bakıldığında; %9,2'sinin haftada bir, %14,6'sının iki günde bir ve %72,5'inin (174 kişi) her gün sosyal medyaya bağlandığı görülmüştür. Personelin haftada birden fazla sosyal medyaya bağlanma sıklığı değişkeninde %3,8'lik dilime sahip olan 9 kişinin, anlamlı bir analiz oluşturmayacağı ve sonuca etki etmeyeceği görüldüğü için değerlendirilmeye alınmamıştır.

Personelin Teknoloji Kullanım Düzeyleri

Bu bölümde personelin, teknoloji kullanımına yönelik verdikleri cevapların betimsel istatistiklerine ve demografik değişkenlere göre farklılıkların belirlenmesine yönelik bulgular sunulmuştur.

Tablo 11: Personelin Teknoloji Kullanım Düzeyleri

Teknoloji Kullanımı Ölçeği	N	$\bar{X}$	Ss
Teknoloji Kullanımı Ölçeği	240	3,35	0,69
Toplam	240	3,35	0,69

Yetersiz=1-1.80, *Düşük*=1.81-2.60, *Orta*=2.61-3.40, *Yüksek Fakat Geliştirebilir*=3.41-4.20, *Çok Yüksek*=4.21-5.00

Personelin teknoloji kullanım düzeyi incelendiğinde; teknoloji kullanım ölçeğinin genel ortalamasının orta ($\bar{X}=3,35$) seviyede olduğu görülmektedir. Buna göre personelin teknoloji kullanım düzeylerinin ‘Orta’ olduğu belirlenmiştir.

Personelin Teknoloji Kullanım Düzeylerinin Demografik Özelliklerle İlişkisi

Burada personelin teknoloji kullanım düzeylerinin; yaş, cinsiyet, kıdem yılı, öğrenim derecesi, medeni durum, gelir, BİT olanakları, internet giriş sıklığı, unvan ve sosyal medya bağlanma sıklığı gibi değişkenlere bağlı olarak istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Değişkenlerden kaynaklanan anlamlı farklılık bulunup bulunmadığını anlamak amacıyla cinsiyet, medeni durum, gelir ve bit olanakları değişkenleri t-testi ile; yaş, öğrenim durumu, unvan, kıdem yılı, internete giriş sıklığı ve sosyal medyaya bağlanma sıklığı değişkenleri ise ANOVA testine tabi tutulmuştur.

Tablo 12: Teknoloji Kullanımı İle Cinsiyet Arasındaki İlişki

Boyut	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Teknoloji Kullanımı	Kadın	66	3,33	,71	-,224	0,823
	Erkek	174	3,36	,68	-,222	0,825

Yukarıdaki tabloya göre personelin teknoloji kullanım düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testine göre teknoloji kullanımı ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki ($T=-0,224$, $p=0,0823$; $p>0.05$) yoktur. Erkek personelin teknoloji kullanım algıları ($\bar{X}=3,36$) kadın personele ($\bar{X}=3,33$) göre daha yüksektir.

Tablo 13: Teknoloji Kullanımı İle Medeni Durum Arasındaki İlişki

Boyut	Medeni D.	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Teknoloji Kullanımı	Evli	145	3,45	,70	1,845	0,66
	Bekâr	95	3,28	,67	1,828	0,69

Tablo 13'e göre personelin teknoloji kullanım düzeyleri ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testine göre teknoloji kullanımı ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir ilişki ($T=-1,845$, $p=0,066$; $p>0.05$) yoktur. Evli personelin teknoloji kullanım algıları ($\bar{X}=3,45$) bekâr personele ($\bar{X}=3,28$) göre daha yüksektir.

Tablo 14: Teknoloji Kullanımı İle Yaş Değişkeni Arasındaki İlişki

Ölçek	Yaş	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	TukeyHSD
Teknoloji kullanım	18-25	30	3,36	,78	2,778	0,037*	(2-3)
	26-35	122	3,46	,61			
	36-45	62	3,17	,66			
	46-51	26	3,22	,90			

Personelin teknoloji kullanım düzeylerinin yaş değişkeni açısından anlamlı sonuçlar oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için yapılan ANAVO testine göre personelin; teknoloji kullanım algıları yaş değişkeni açısından anlamlıdır. ($F=2,778$, $p=0.037$; $p<0.05$)

Farkı oluşturan değişkenlerin belirlenmesi için post-hoc test gruplarında yer alan TukeyHSD testi kullanılmıştır. Yaşı 26-35 ($\bar{X}=3,46$) olanların teknoloji kullanım algılarının yaşı 36-45 arası olanlardan daha yüksek ($\bar{X}=3,17$) olduğu belirlenmiştir.

Tablo incelendiğinde, 26-35 yaş arası personel ile 36-45 yaş arası personel arasında anlamlı bir farklılık (2-3) olduğu görülmüştür.

Tablo 15: Teknoloji Kullanımı İle Öğrenim Durumu Arasındaki İlişki

ölçek	Öğrenim Durumu	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Scheffe
Teknoloji kullanımı	Lise	28	3,15	0,61	2,546	0,01*	3-4
	Ön Lisans	39	3,10	0,66			
	Lisans	125	3,53	0,90			4-5
	Lisansüstü	40	3,35	0,72			

(1=İlkokul/ortaokul, 2=Lise, 3=Önlisans, 4=Lisans, 5=Lisansüstü)

Personelin teknoloji kullanım düzeylerinin öğrenim durumu değişkeni açısından anlamlı sonuçlar oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için yapılan ANAVO testine göre personelin; teknoloji kullanım algıları ile öğrenim durumu değişkeni arasında anlamlı ilişki vardır. ($p=0.001$; $p<0.05$)

Farkı oluşturan değişkenlerin belirlenmesi, anlamlı ilişkinin hangi gruplar arasında olduğunu bulmak için post-hoc test gruplarında yer alan Scheffe testi yapılmıştır. Yapılan teste göre ön lisans ve lisans arasında **(3-4)** ve lisans ile lisansüstü **(4-5)** arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Tablo incelendiğinde öğrenim durumu değişkenine göre lise mezunu ($\bar{X}=3,15$) olanların teknoloji kullanım algılarının Önlisans mezunu ($\bar{X}=3,10$) olanlara göre daha yüksek olduğu açıkça ortadadır. Ayrıca lisans mezunu ($\bar{X}=3,53$) olanların teknoloji kullanım algılarının lisansüstü mezunu ($\bar{X}=3,35$) olanlara göre yüksek olduğu saptanmıştır.

Tablo 16: Teknoloji Kullanımı İle Kıdem Durumu Arasındaki İlişki

Ölçek	Kıdem	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
	3 yıl ve daha az	54	3,38	,70		
Teknoloji kullanım	4-7	77	3,42	,60	,682	,564
	8-15	51	3,29	,75		
	16-25	58	3,27	,74		

Personelin teknoloji kullanım düzeylerinin kıdem durumu değişkeni arasında anlamlı sonuçlar oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için yapılan ANAVO testine göre personelin; teknoloji kullanım algıları ile kıdem durumu değişkeni arasında anlamlı bir ilişki ($F=,682, p=0.0564$; $p>0.05$) yoktur. Kıdemi 4-7 yıl olan personelin ($\bar{X}:3,42$) teknoloji kullanım algıları, kıdemi 8-15 yıl olan personele ($\bar{X}:3,29$) göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 17: Teknoloji Kullanımı İle Unvan Arasındaki İlişki

Ölçek	Unvan	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Scheffe
	Memur	29	3,44	,51			
	İşçi	65	2,80	,65		,001*	1-2
Teknoloji kullanım	Tekniker	29	3,46	,70	14,286		2-3
	Bilgisayar	61	3,47	,49			2-4
	Mühendis	12	3,70	,55			2-5
	Şef	12	4,05	,47			2-6
	Diğer	32	3,62	,69			2-7

(1=Memur, 2=İşçi, 3=Tekniker, 4=Bilgisayar, 5=Mühendis, 6=Şef, 7=Diğer)

Personelin teknoloji kullanım düzeylerinin unvan değişkeni açısından anlamlı sonuçlar oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için yapılan ANAVO testine göre

personelin; teknoloji kullanım algıları ile unvan değişkeni arasında anlamlı ilişki vardır. (F=14,286, p=0.001; p<0.05)

Farkı oluşturan değişkenlerin belirlenmesi, anlamlı ilişkinin hangi gruplar arasında olduğunu bulmak için post-hoc test gruplarında yer alan Scheffe testi yapılmıştır. Yapılan teste göre memur ile işçi arasında (1-2), işçi ile tekniker (2-3), işçi ile bilgisayar işletmeni, işçi ile mühendis ve işçi ile diğer personel arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Tablo incelendiğinde unvan değişkenine göre memurların ($\bar{X}=3,44$) teknoloji kullanım algılarının işçilere ($\bar{X}=2,80$) ve şeflerin ($\bar{X}=4,05$) teknoloji kullanım algılarının mühendislere ($\bar{X}=3,70$) göre yüksek olduğu saptanmıştır.

Tablo 18: Teknoloji Kullanımı İle İnternete Giriş Sıklığı Arasındaki İlişki

Ölçek	İnternet	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Scheffe
Teknoloji kullanım	1 den az	21	3,47	,49	18,76	,001*	1-2
	1-3 arası	46	2,78	,69			2-3,4
	3-5 arası	57	3,26	,68			4-2,3
	5 den fazla	116	3,59	,58			

Personelin teknoloji kullanım düzeylerinin internete giriş sıklığı değişkeni açısından anlamlı sonuçlar oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için yapılan ANAVO testine göre personelin; teknoloji kullanım algıları ile internete giriş sıklığı değişkeni arasında anlamlı ilişki vardır. (F=18,76, p=0.001; p<0.05)

Farkı oluşturan değişkenlerin belirlenmesi, anlamlı ilişkinin hangi gruplar arasında olduğunu bulmak için post-hoc test gruplarında yer alan Scheffe testi yapılmıştır. Yapılan teste göre günlük 1 saatten az internete giren personel ile 1-3 saat arası internete giren personel arasında (1-2) anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Tablo incelendiğinde internet giriş sıklığı değişkenine göre 1 saatten az ($\bar{X}=3,47$) internete giren personelin teknoloji kullanım algılarının 1-3 saat arası ($\bar{X}=2,78$) internete giren personele göre yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 19: Teknoloji Kullanımı İle BİT Olanakları Arasındaki İlişki

Boyut	BİT Olanakları	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Teknoloji Kullanımı	Evet	188	3,44	,63	3,869	0,01*
	Hayır	52	3,03	,80	3,395	

Tablo 19'a göre personelin teknoloji kullanım düzeyleri ile BİT olanakları değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testine göre teknoloji kullanımı ile BİT olanakları değişkeni arasında anlamlı ilişki ($T=-3,869$, $p=0,001$; $p<0.05$) vardır.

Tablo 20: Teknoloji Kullanımı İle Gelir Durumu Arasındaki İlişki

Boyut	Gelir	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Teknoloji Kullanımı	10.000-14.000	183	3,40	,67	2,208	,028*
	15.000-19.000	53	3,17	,69		

Tablo 20'e göre personelin teknoloji kullanım düzeyleri ile gelir durumu değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testine göre teknoloji kullanımı ile gelir durumu değişkeni arasında anlamlı ilişki ($T=-2,208$, $p=0,028$; $p<0.05$) vardır.

Gelir durumu değişkeninde geliri 20000-25000 arası olan ve sonuca etki etmeyen 4 idari personel (%1,7'lik dilim) analizlere dâhil edilmemiştir. Ayrıca tablo incelendiği zaman, geliri 10000-14000 arası olan idari personelin ($\bar{X}=3,40$), teknoloji kullanım algılarının geliri 15000-19000 arası olan idari personele ($\bar{X}=3,17$) göre yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 21: Teknoloji Kullanımı İle Sosyal Medya Kullanma Sıklığı Arasındaki İlişki

Ölçek	Sosyal Medya Kul. Sıklığı	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
Teknoloji kullanım	Haftada bir	22	3,33	,76	,611	,609
	Her gün	174	3,38	,66		
	İki günde bir	35	3,20	,76		

Personelin teknoloji kullanım düzeylerinin sosyal medyaya bağlanma sıklığı değişkeni arasında anlamlı sonuçlar doğurup doğurmadığını bulmak için yapılan ANAVO testine göre personelin; teknoloji kullanım algıları ile sosyal medya kullanma sıklığı değişkeni arasında anlamlı ilişki ($F=,611, p=0.609$; $p>0.05$) yoktur. Her gün sosyal medyaya ($\bar{X}=3,38$) bağlanan personelin teknoloji kullanım algıları, iki günde bir sosyal medyaya ($\bar{X}=3,20$) bağlanan personele göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

Personelin İş Performansı Düzeyleri

Bu bölümde personelin, iş performansı düzeylerine verdikleri yanıtların betimsel istatistiklerine ve demografik değişkenlere göre farklılıklarının belirlenmesine yönelik bulgular sunulmuştur.

Tablo 22: İş Performansı ve Alt Boyutlarına İlişkin Betimsel İstatistikler

Ölçek	Alt Boyutlar	$\bar{X}$	Ss
İş Performansı	Eğitim	4,02	,73
	Genel Performans	4,16	,59
	Gelişme Çabası	4,07	,68
	Eğitim Beklenti	4,08	,75
	İş Performansı genel toplam	4,06	,60

Yetersiz=1-1.80, *Düşük*=1.81-2.60, *Orta*=2.61-3.40, *Yüksek Fakat Geliştirebilir*=3.41-4.20, *Çok Yüksek*=4.21-5.00

Yukarıdaki Tablo 22’ e göre, iş performansı ve alt boyutlarına ilişkin betimsel istatistiklere bakıldığında; alt boyutlardan eğitim değişkeninin ortalaması ($\bar{X}=4,02$), genel performans değişkeninin ortalaması ($\bar{X}=4,16$), gelişme çabası değişkeninin ortalaması ($\bar{X}=4,07$), eğitim beklenti değişkeninin ortalaması ($\bar{X}=4,08$) ve iş performansı genel toplam değişkeninin ortalamasının ($\bar{X}=4,06$), olduğu saptanmıştır. Buna göre personelin iş performansı genel toplam ve alt boyutlarına ilişkin düzeylerin “Yüksek Fakat Geliştirilebilir” olduğu belirlenmiştir.

İş Performansı Düzeyi İle Demografik Özelliklerin İlişkisi

Araştırmanın bu alt başlığında iş performansı kullanım düzeylerinin; yaş, cinsiyet, medeni durum, kıdem, öğrenim durumu, internete giriş sıklığı, BİT olanakları, sosyal medya giriş sıklığı, unvan, gelir durumu gibi değişkenlere bağlı olarak alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Değişkenlerden kaynaklanan anlamlı farklılık bulunup bulunmadığını anlamak amacıyla cinsiyet, medeni durum, gelir ve bit olanakları değişkenleri t-testi ile; yaş, öğrenim durumu, unvan, kıdem yılı, internete bağlanma sıklığı ve sosyal medyaya bağlanma sıklığı değişkenleri ise ANOVA testine tabi tutulmuştur.

Tablo 23: İş Performansı İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişki

Boyut	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Eğitim	Erkek	174	4,06	0,71	,621	,535
	Kadın	66	4,13	0,76		
Genel Performans	Erkek	174	4,15	0,60	,737	,337
	Kadın	66	4,18	0,54		
Gelişme Çabası	Erkek	174	4,14	0,68	,977	,330
	Kadın	66	4,07	0,67		
Eğitim Beklenti	Erkek	174	4,08	0,76	,552	,581
	Kadın	66	4,14	0,71		

İş Performansı	Erkek	174	4,03	0,61	,952	,352
Genel Toplam	Kadın	66	4,12	0,58		

Yukarıdaki Tablo 23'e göre personelin iş performansı düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için t-testi yapılmıştır. İş performansı ile cinsiyet değişkeni arasındaki ilişkiye bakıldığında, cinsiyet ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki ($p>0.05$) yoktur. Tablo incelendiği zaman yapılan t-testine göre, iş performansı ölçeği ve alt boyutlarının cinsiyet değişkeni ile arasında istatistiksel anlamda hiçbir ilişki ($p>0.05$) bulunmamıştır.

İş performansı genel toplam değişkeni incelendiği zaman; kadın personelin iş performansı ortalamasının ($\bar{X}=4,12$) erkek personele ($\bar{X}=4,03$) göre yüksek olduğu görülür. Bu durumdan farklı olarak tabloya bakıldığında iş performansı gelişme çabası alt boyutuna göre; erkek personelin iş performansı ortalamalarının ($\bar{X}=4,14$), kadın personele ($\bar{X}=4,07$) göre yüksek olduğu sonucu çıkmıştır.

Tablo 24: İş Performansı İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki İlişki

Boyut	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Eğitim	Evli	145	4,13	0,76	,648	,513
	Bekâr	95	4,05	0,74		
Genel Performans	Evli	145	4,21	0,56	1,222	,777
	Bekâr	95	4,12	0,60		
Gelişme Çabası	Evli	145	4,08	0,73	,284	,775
	Bekâr	95	4,06	0,64		
Eğitim Beklenti	Evli	145	4,12	0,76	,645	,518
	Bekâr	95	4,06	0,74		

	Evli	145	4,09	0,62	,643	,521
İş Performansı	Bekâr	95	4,04	0,60		
Genel Toplam						

Tablo 24'e göre personelin iş performansı düzeyleri ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için t-testi yapılmıştır. İş performansı ile medeni durum değişkeni arasındaki ilişkiye bakıldığında, medeni durum ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki ($p>0.05$) yoktur. Ayrıca tablo incelendiği zaman yapılan t-testine göre, iş performansı ölçeği ve alt boyutlarının medeni durum değişkeni açısından istatistiksel anlamda hiçbir ilişkisi ($p>0.05$) bulunamamıştır. İş performansı genel toplam değişkenine bakıldığında, evli personelin iş performansı ortalamalarının ($\bar{X}=4,09$) bekâr personele ($\bar{X}=4,04$) göre yüksek olduğu görülmüştür. Eğitim beklenti alt boyutuna bakıldığı zaman, yine evli personelin iş performansı ortalamasının ($\bar{X}=4,12$) bekâr personele ($\bar{X}=4,06$) göre yüksek olduğu sonucu çıkmıştır. Diğer iş performansı alt boyutlarının da benzer sonucu verdiği tabloda görülmüştür.

Tablo 25: İş Performansı İle Öğrenim Durumu Değişkeni Arasındaki İlişki

Boyut	Öğrenim Durumu	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
Eğitim	Lise	28	3,94	1,00		
	Ön Lisans	39	4,05	,66	1,469	,212
	Lisans	125	4,18	,69		
	Lisansüstü	40	3,97	,78		
Genel Performans	Lise	28	4,08	,56		
	Ön Lisans	39	4,14	,72	,787	,535
	Lisans	125	4,22	,58		
	Lisansüstü	40	4,06	,53		
	Lise	28	3,99	,96		

Gelişme Çabası	Ön Lisans	39	3,98	,64	,749	,777
	Lisans	125	4,14	,58		
	Lisansüstü	40	4,01	,79		
	Lise	28	3,96	1,02		
Eğitim Beklentisi	Ön Lisans	39	4,03	,62	1,281	,213
	Lisans	125	4,15	,66		
	Lisansüstü	40	3,89	,73		
	Lise	28	4,00	,85		
İş Performansı Genel Toplam	Ön Lisans	39	4,04	,57	,768	,534
	Lisans	125	4,12	,51		
	Lisansüstü	40	3,97	,72		
	Lise	28	4,00	,85		

Tablo 25’de yapılan ANOVA testine göre, iş performansı düzeyleri ile öğrenim durumu değişkeni arasında personelin; eğitim ($F=1,469$; $P=,212$, $p>0.05$), genel performans ($F=,787$; $P=,535$, $p>0.05$), gelişme çabası ($F=,749$; $P=,777$, $p>0.05$), eğitim beklenti ($F=1,281$; $P=,213$, $p>0.05$) alt boyutları ve iş performansı genel toplam ($F=,768$; $P=,534$, $p>0.05$) ile anlamlı bir ilişkisi yoktur. Personelin iş performansı düzeylerinin öğrenim durumu değişkenine bağlı olmadığı görülmektedir.

Tablo 26: İş Performansı ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki İlişki

Boyut	Kıdem Yılı	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
Eğitim	3 yıl ve daha az	54	4,15	,76	1,051	,371
	4-7	77	4,13	,61		
	8-15	51	4,11	,83		
	16-25	58	3,93	,81		

Genel Performans	3 yıl ve daha az	54	4,19	,61		
	4-7	77	4,16	,52	,179	,911
	8-15	51	4,11	,63		
	16-25	58	4,15	,62		
Gelişme Çabası	3 yıl ve daha az	54	4,16	,72		
	4-7	77	4,00	,59	,581	,628
	8-15	51	4,09	,77		
	16-25	58	4,05	,68		
Eğitim Beklenti	3 yıl ve daha az	54	4,16	,76		
	4-7	77	4,13	,61	1,029	,368
	8-15	51	4,10	,83		
	16-25	58	3,95	,81		
İş Performansı Genel Toplam	3 yıl ve daha az	54	4,15	,65		
	4-7	77	4,13	,47	,220	,883
	8-15	51	4,11	,69		
	16-25	58	3,93	,65		

Tablo 26'ya göre personelin iş performansı düzeyleri alt boyutları ile kıdem yılı değişkeni arasında anlamlı sonuçlar doğurup doğurmadığını bulmak için yapılan ANAVO testine göre personelin; iş performansı düzeyleri ile kıdem değişkeni arasında anlamlı bir ilişki ($p>0.05$) yoktur.

Tabloya göre iş performansı genel değişkeni içerisinde yer alan ve kıdemi 3 yıl ve daha az olan personelin ($\bar{X}=4,15$) iş performansı ortalamalarının, diğer kıdem yılı değişkenlerine sahip personele göre yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 27: İş Performansı İle Yaş Değişkeni Arasındaki İlişki

Boyut	Yaş	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
Eğitim	18-25	30	4,17	,79	,304	,875
	26-35	122	4,16	,69		
	36-45	62	3,89	,76		
	46-51	26	4,06	,88		
Genel Performans	18-25	30	4,16	,62	,846	,497
	26-35	122	4,19	,53		
	36-45	62	4,10	,61		
	46-51	26	4,11	,73		
Gelişme Çabası	18-25	30	4,10	,78	,749	,559
	26-35	122	4,13	,60		
	36-45	62	3,93	,72		
	46-51	26	4,09	,78		
Eğitim Beklentisi	18-25	30	3,75	,70	1,245	,201
	26-35	122	3,94	1,00		
	36-45	62	4,05	,66		
	46-51	26	4,18	,69		
İş Performansı Genel Toplam	18-25	30	4,07	,68	,787	,535
	26-35	122	4,11	,54		
	36-45	62	3,95	,62		
	46-51	26	4,06	,75		

Tablo 27’de yapılan ANOVA testine göre, iş performansı düzeyleri ile yaş değişkeni arasında personelin; eğitim ($F=,304$; $P=,875$, $p>0.05$), genel performans

(F=,846; P=,497, $p>0.05$), gelişme çabası (F=,749; P=,559, $p>0.05$), eğitim beklenti (F=1,245; P=,201, $p>0.05$) alt boyutları ve iş performansı genel toplam (F=,787; P=,535, $p>0.05$) ile anlamlı bir ilişkisi yoktur. Personelin iş performansı düzeylerinin yaş değişkenine bağlı olmadığı görülmektedir. İş performansı genel toplam içerisinde bulunan 26-35 yaş arası personelin ($\bar{X}=4,11$) ortalamalarının yüksek olduğu ortadadır.

Tablo 28: İş Performansı İle Unvan Değişkeni Arasındaki İlişki

Boyut	Unvan	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
Eğitim	Memur	29	4,11	,57	,776	,590
	İşçi	65	3,86	,81		
	Tekniker	29	4,24	,73		
	Bilgisayar	61	4,05	,77		
	Mühendis	12	4,41	,72		
	Şef	12	4,38	,54		
	Diğer	32	4,19	,71		
Genel Performans	Memur	29	4,10	,63	1,095	,366
	İşçi	65	4,04	,68		
	Tekniker	29	4,17	,56		
	Bilgisayar	61	4,20	,48		
	Mühendis	12	4,09	,74		
	Şef	12	4,39	,52		
	Diğer	32	4,28	,50		
Gelişme Çabası	Memur	29	4,09	,54	1,897	,082
	İşçi	65	3,87	,81		
	Tekniker	29	4,12	,77		
	Bilgisayar	61	4,07	,59		

Eğitim Beklentisi	Mühendis	12	4,39	,64		
	Şef	12	4,31	,66		
	Diğer	32	4,20	,52		
	Memur	29	3,75	,70		
	İşçi	65	4,11	,57		
	Tekniker	29	3,86	,81	2,037	,062
	Bilgisayar	61	4,24	,73		
	Mühendis	12	4,05	,77		
	Şef	12	4,41	,72		
	Diğer	32	4,38	,54		
İş Performansı Genel Toplam	Memur	29	4,05	,54		
	İşçi	64	3,91	,73	1,375	,225
	Tekniker	29	4,08	,64		
	Bilgisayar	61	4,05	,50		
	Mühendis	12	4,21	,70		
	Şef	12	4,32	,56		
	Diğer	33	4,18	,48		

Tablo 28’de yapılan ANOVA testine göre, iş performansı düzeyleri ile unvan değişkeni arasında personelin; eğitim ($F=,776$; $P=,590$, $p>0.05$), genel performans ($F=1,095$; $P=,366$, $p>0.05$), gelişme çabası ($F=1,897$; $P=,082$, $p>0.05$), eğitim beklenti ($F=2,037$; $P=,062$, $p>0.05$) alt boyutları ve iş performansı genel toplam ($F=1,375$; $P=,225$, $p>0.05$) ile anlamlı bir ilişkisi yoktur. Personelin iş performansı düzeylerinin unvan değişkenine bağlı olmadığı görülmektedir.

Tablo 29: İş Performansı İle İnternet Kullanım Sıklığı Değişkeni Arasındaki İlişki

Boyut	İnt.Kul.Sıklığı	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Scheffe
Eğitim	1 den az	21	4,16	,60	3,386	,019*	2-4
	1-3 arası	46	3,70	,74			
	3-5 arası	57	4,17	,72			
	5 den fazla	116	4,13	,70			
Genel Performans	1 den az	21	4,07	,66	2,206	,088	
	1-3 arası	46	3,98	,74			
	3-5 arası	57	4,18	,53			
	5 den fazla	116	4,23	,52			
Gelişme Çabası	1 den az	21	4,13	,51	5,118	,002*	2-3,4
	1-3 arası	46	3,72	,79			
	3-5 arası	57	4,15	,74			
	5 den fazla	116	4,16	,59			
Eğitim Beklenti	1 den az	21	4,17	,57	3,375	,017*	1-4
	1-3 arası	46	3,77	,78			
	3-5 arası	57	4,16	,75			
	5 den fazla	116	4,15	,74			
İş Performansı Genel Toplam	1 den az	21	4,04	,55	3,303	,021*	2-4
	1-3 arası	46	3,81	,73			
	3-5 arası	57	4,11	,64			
	5 den fazla	116	4,13	,52			

Tablo 29’da yapılan ANOVA testine göre, iş performansı düzeyleri ile internet kullanım sıklığı değişkeni arasında personelin; eğitim ($F=3,386$; $P=,019$, $p<0.05$), gelişme çabası ($F=5,118$; $P=,002$, $p<0.05$), eğitim beklenti ($F=3,375$; $P=,017$, $p<0.05$) alt boyutları ve iş performansı genel toplam ($F=3,303$; $P=,021$, $p<0.05$) ile anlamlı bir ilişkisi vardır. Fakat tablo incelendiğinde, genel performans ($F=2,206$; $P=,088$, $p>0.05$) alt boyutuyla internet giriş sıklığı değişkeni arasında ise anlamlı bir ilişki yoktur.

Farkı oluşturan değişkenlerin belirlenmesi, anlamlı ilişkinin hangi gruplar arasında olduğunu bulmak için post-hoc test gruplarında yer alan Scheffe testi yapılmıştır. Yapılan teste göre, iş performansı eğitim alt boyutunda yer alan 1-3 saat arası internete giren personel ile 5’ den fazla internete giren personel arasında (2-4) anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Tablo incelendiğinde yine iş performansı eğitim alt boyutunda yer alan internet giriş sıklığı değişkenine göre, 3-5 saat arası ($\bar{X}=4,17$) internete giren personelin iş performansı düzeylerinin 1-3 saat arası ($\bar{X}=3,70$) internete bağlanan personele göre yüksek olduğu görülmüştür. İş performansı genel toplam içerisinde yer alan internete giriş sıklığı değişkenine göre de 5 saatten fazla internete giren personelin ortalamalarının ($\bar{X}=4,13$) diğer personele göre yüksek olduğu açıkça ortadadır.

Tablo 30: İş Performansı İle BİT Olanakları Arasındaki İlişki

Boyutlar	BİT olanakları	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Eğitim	Evet	188	4,15	,67	2,727	,001*
	Hayır	52	3,83	,92		
Genel Performans	Evet	188	4,25	,52	4,629	,007*
	Hayır	52	3,83	,70		
Gelişme Çabası	Evet	188	4,15	,61	3,359	,010*
	Hayır	52	3,79	,82		
Eğitim Beklenti	Evet	188	4,16	,68	2,701	,002*
	Hayır	52	3,83	,91		

İş Performansı Genel Toplam	Evet	188	4,14	,53	4,432	,001*
	Hayır	52	3,74	,74		

Yukarıdaki Tablo 30'a göre personelin iş performansı düzeyleri alt boyutları ile BİT olanakları değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için t-testi yapılmıştır. Personelin iş performansı düzeyleri ile BİT olanakları değişkeni arasındaki ilişkiye bakıldığında, aralarında anlamlı bir ilişki ($p < 0.05$) vardır. İş performansı genel toplam değişkeni içerisinde; BİT olanaklarına ‘evet’ şeklinde yanıt veren personelin ($\bar{X}=4,14$) iş performansı ortalamalarının, ‘hayır’ şeklinde yanıt veren personele göre ($\bar{X}=3,74$) yüksek olduğu görülmüştür. İş performansı ölçeği alt boyutları (eğitim, genel performans, gelişme çabası ve eğitim beklenti) açısından incelendiğinde benzer sonuçların (evet cevabı verenlerin ortalaması daha yüksek) çıktığı tabloda görülmüştür.

Tablo 31: İş Performansı İle Sosyal Medya Kullanma Değişkeni Arasındaki İlişki

Boyut	Sosyal Med. Kull. Sıklığı	N	$\bar{X}$	Ss	F	P
Eğitim	Haftada Bir	22	3,86	,81	,185	,907
	Her gün	174	3,91	,85		
	İki Günde Bir	35	3,90	,90		
Genel Performans	Haftada Bir	22	4,17	,67		
	Her gün	174	4,18	,57	,997	,395
	İki Günde Bir	35	3,99	,58		
Gelişme Çabası	Haftada Bir	22	4,06	,71	,686	,562
	Her gün	174	4,10	,66		
	İki Günde Bir	35	3,94	,75		
Eğitim Beklenti	Haftada Bir	22	4,04	,72	,201	,895
	Her gün	174	4,10	,74		
	İki Günde Bir	35	4,02	,80		
İş Performansı Genel Toplam	Haftada Bir	22	4,04	,67	,349	,790
	Her gün	174	4,08	,59		
	İki Günde Bir	35	3,96	,63		

Tablo 31’de yapılan ANOVA testine göre personelin iş performansı düzeyleri ile sosyal medya kullanma değişkeni arasında; eğitim ($F=,185$; $P=,907$, $p>0.05$), genel performans ($F=,997$; $P=,395$, $p>0.05$), gelişme çabası ($F=,686$; $P=,562$, $p>0.05$), eğitim beklenti ($F=,201$; $P=,895$, $p>0.05$) ve iş performansı genel toplam ($F=,349$; $P=,790$, $p>0.05$) alt boyutlarıyla anlamlı bir ilişkisi yoktur. Personelin iş performansı düzeylerinin sosyal medya kullanma değişkenine bağlı olmadığı görülmektedir. İş performansı genel toplam ve diğer bütün alt boyutlar açısından tablo değerlendirildiğinde; her gün sosyal medyaya bağlanan personelin iş performansı ortalamalarının, haftada bir ve iki günde bir sosyal medyaya bağlanan personele göre yüksek olduğu saptanmıştır.

Tablo 32: İş Performansı İle Gelir Durumu Arasındaki İlişki

Boyutlar	Gelir Durumu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Eğitim	10000-14000	183	3,98	,81	2,374	,018*
	15000-19000	53	3,66	,92		
Genel Performans	10000-14000	183	4,21	,53	2,677	,008*
	15000-19000	53	3,97	,70		
Gelişme Çabası	10000-14000	183	4,14	,65	2,937	,004*
	15000-19000	53	3,84	,69		
Eğitim Beklenti	10000-14000	183	4,15	,70	2,529	,012*
	15000-19000	53	3,86	,82		
İş Performansı Toplam	10000-14000	183	4,12	,56	3,034	,003*
	15000-19000	53	3,84	,68		

Yukarıdaki tablo 32’e göre personelin iş performansı düzeyleri alt boyutları ile gelir durumu değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için t-testi yapılmıştır. Personelin gelir durumu değişkeni ile iş performansı düzeyleri eğitim ($P=,018$, $p<0.05$), genel performans ($P=,008$, $p<0.05$), gelişme çabası ($P=,004$, $p<0.05$), eğitim beklenti ($P=,012$, $p<0.05$) alt boyutları ve iş performansı genel toplam ($P=,003$, $p<0.05$) ile aralarında anlamlı bir ilişkisi vardır.

Tablo incelendiği zaman, eğitim alt boyutunda 10000-14000 gelire sahip olan personelin iş performansı düzeylerinin ($\bar{X}=3,98$), geliri 15000-19000 arası olan personele ($\bar{X}=3,66$) göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Aynı şekilde genel performans alt

boyutunda yer alan 10000-14000 arası gelire sahip olan personelin ($\bar{X}=4,21$) iş performansı düzeylerinin, geliri 15000-19000 arası olan personele ($\bar{X}=3,97$) göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Diğer iki alt boyut ve iş performansı genel toplamda da benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır. Yani gelir arttıkça personelin iş performansı ortalamaları düşmüştür diye çıkarımda bulunulmaktadır.

4.1.4.2. Korelasyon Analizi

Teknoloji kullanımı düzeyi ile iş performansı alt boyutları arasında korelasyon (ilişki) analizi yapılmıştır. Buna göre:

Tablo 33: Teknoloji Kullanımı İle İş Performansı Arasındaki Korelasyon

Değişkenler	Teknoloji Kullanımı	
Eğitim	r	,437**
	p	,000
Genel Performans	r	,443**
	p	,000
Gelişme Çabası	r	,498**
	p	,000
Eğitim Beklenti	r	,463**
	p	,000
İş Performansı Genel	r	,525**
	p	,000

r:0.00=ilişki yok, **r:0.01-0.29**=düşük seviyede ilişki, **r:0.30-0.70**=orta seviyede ilişki, **r:0.71-0.99**=yüksek seviyede ilişki, **r:1.00**=mükemmel ilişki

****P<0.001 *P<0,05**

Tablo 33'te yapılan korelasyon analizi ile teknoloji kullanımı ve iş performansı değişkenleri arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Korelasyon analizi sonucuna göre, teknoloji kullanımı ile iş performansı ve alt boyutları arasında pozitif yönlü orta düzeyde ($0,3<r<0,7$) bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Korelasyon analizi incelendiğinde;

teknoloji kullanımı ile eğitim alt boyutu arasında pozitif yönlü orta düzeyde ($p=0,000$; $r=0,437$) bir ilişki olduğu, genel performans alt boyutu ile orta düzeyde ($p=0,000$; $r=0,443$), gelişme çabası alt boyutu ile orta düzeyde ($p=0,000$; $r=0,498$), eğitim beklenti alt boyutu ile orta düzeyde ($p=0,000$; $r=0,463$) ve iş performansı genel toplam ile de arasında pozitif yönde orta düzeyde ($p=0,000$; $r=0,525$) bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

4.1.4.3. Regresyon Analizi

Çalışmanın regresyon analizi aşağıdaki tabloda yapılmıştır. Buna göre:

Tablo 34: Teknoloji Kullanımı İle İş Performansı Arasındaki Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	B	S. Hata	β	t	P	İkili (r)	Kısmi(r)
Sabit	,847	,284	-	2,986	,000	-	
Genel Performans	,066	,139	,056	,476	,634	,443	,031
Eğitim	,016	,092	,017	,171	,864	,437	,011
Gelişme Çabası	,200	,046	,197	1,616	,107	,498	,105
Eğitim Beklenti	-,040	,033	-,043	-,362	,718	,463	-,024
İş Performansı Genel	,389	,044	,342	1,559	,120	,525	,101

$R=0,533$ $R^2=,284$ $F_{(4-235)}=23,289$ $p=0,000$

İdari personelin teknoloji kullanım düzeyinin iş performansı ve alt boyutlarını ne şekilde yordadığını incelemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucunda teknoloji kullanımı iş performansı ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki ($R=0,533$ $R^2=,284$) olduğu görülmüştür. ($F_{(4-235)}=23,289$, $p<0.01$). Teknoloji kullanım değişkeni iş performansının %28' ini açıklamaktadır. Standartlaşmış regresyon katsayılarına göre, yordayıcı değişkenin iş performansı üzerindeki göreceli önem sırası İş performansı genel ($\beta=0,342$), gelişme çabası ($\beta=0,197$), genel performans ($\beta=0,056$), eğitim ($\beta=0,017$) ve eğitim beklenti ($\beta=-0,043$) şeklindedir.

Regresyon analizi sonuçlarına göre, iş performansını yordayan regresyon denklemi şu şekildedir. Teknoloji kullanımı¹ = 0,847- 0,66 genel performans + 0,16 eğitim ortamı+ 0,200 gelişme çabası - 0,40 eğitim beklenti+ 0,389 iş performansı şeklinde formüle edilmektedir.

SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde araştırma sonucunda elde edilen veriler yorumlanmış, araştırmanın literatürdeki diğer çalışmalarla olan benzer ve farklı yönleri ilişkilendirilerek tartışılmıştır. Elde edilen veriler temel alınarak ileride benzer çalışmalara yönelik bilimsel araştırmalar yapacak araştırmacılara yönelik önerilerde bulunulmuştur. Ayrıca kurum yöneticileri ve idari personele hitaben bazı öneriler ortaya konulmuştur. Aşağıda; sonuç, tartışma ve öneriler kısmı şu şekilde verilmiştir:

Teknoloji kullanım düzeyine ilişkin sonuç ve tartışma

Araştırmaya katılan idari personelin teknoloji kullanım düzeylerine yönelik algılarının orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Daha önce yapılan araştırmalara bakıldığında; Teke (2019), Yu ve Durrington (2006) tarafından yapılan çalışmalarda, okul müdürlerinin teknoloji kullanım algılarının orta düzeyde olduğu görülmüştür. Buna ek olarak; Karabağ, Yurdakul ve Onuk'un (2017) yaptığı çalışmada, okul yöneticilerinin orta düzeyde teknoloji kullanım algılarına sahip oldukları; yine Gençay (2018) ve Öztaş (2013), yöneticilerin teknoloji kullanım algılarının orta düzeyde oldukları sonucunun elde edildiği görülmüştür. Son olarak Yürektürk ve Coşkun'un (2020) ortaya koydukları araştırmaya dâhil olan öğretmenlerin bilgi teknolojilerini orta düzeyde kullandıkları; Karasakaloğlu, Saracaloğlu ve Uça'nın (2011) yaptığı çalışmada da öğretmenlerin teknolojiyi kullanma düzeylerinin orta olduğu yargısına varılmış ve benzer sonuçların çalışmada yapılan literatürle örtüştüğü sonucu ortaya çıkmıştır.

Teknoloji kullanımı ve cinsiyet değişkeni arasındaki ilişki (t-testi) incelendiğinde; cinsiyet ile teknoloji kullanımı arasında istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiş, erkek personelin teknoloji kullanım algılarının kadınlardan daha yüksek olduğu sonucu bulunmuştur. Daha önce yapılan çalışmalara bakıldığında; Barut'a (2015) göre, fen ve teknoloji öğretmenlerinin teknoloji kullanımı düzeylerine ilişkin algılarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği ve erkek öğretmenlerin teknoloji kullanım algılarının kadın öğretmenlere göre yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Ayrıca; Uygun (2023), Özçelik ve Kurt (2007), Ünal (2010) da sunmuş oldukları çalışmalarında teknoloji kullanım düzeyinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulamamışlardır. Bu çalışmaların literatür ile örtüşen benzer çıkarımlar ortaya koyduğu sonucuna varılmıştır.

Teknoloji kullanımı ve medeni durum değişkeni arasındaki ilişki (t-testi) incelendiğinde; medeni durum ile teknoloji kullanımı arasında istatistiksel anlamda bir farklılık görülmemiş, evli personelin teknoloji kullanım algılarının bekâr personele göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Çarkıt'ın (2022) çalışmasının bu durumu destekler nitelikte olduğu söylenmektedir.

Personelin teknoloji kullanım düzeylerinin yaş değişkeni açısından anlamlı sonuçlar oluşturup oluşturmadığını bulmak için yapılan ANAVO testine göre, personelin teknoloji kullanım algıları yaş değişkeni açısından anlamlıdır. Yaşı 26-35 olanların teknoloji kullanım algılarının yaşı 36-45 arası olanlardan daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Daha önce yapılan çalışmalardan Yılmaz (2016), Karatay ve Torun'a (2016) göre, öğretmenlerin yaş değişkeni ile teknoloji kullanımı arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Personelin teknoloji kullanım düzeylerinin öğrenim durumu değişkeni açısından anlamlı sonuçlar oluşturup oluşturmadığını bulmak için yapılan ANAVO testine göre, teknoloji kullanım algıları ile öğrenim durumu değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır sonucuna ulaşılmıştır. Ön lisans ile lisans mezunları arasında ve lisans ile lisansüstü mezunları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Öğrenim durumu değişkenine göre lise mezunu olan personelin teknoloji kullanım algılarının Önlisans mezunu olanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca lisans mezunu olan personelin teknoloji kullanım algılarının lisansüstü mezunu olanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Daha önce yapılan çalışmalardan Barut'a (2015) göre, öğretmenlerin teknoloji kullanım düzeylerine yönelik algılarının öğrenim durumu değişkeniyle arasında anlamlı bir farklılık olduğu ve benzer sonuçlar verdiği görülmüştür. Fakat Barut'un (2015) çalışmasının farklı yönü, lisansüstü mezunu öğretmenlerin bilişim teknolojileri kullanım algılarının lisans mezunlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna varması olmuştur.

Teknoloji kullanımı ve kıdem durumu değişkeni arasında anlamlı sonuçlar oluşup oluşmadığını tespit etmek için yapılan ANAVO testine göre personelin, teknoloji kullanım algıları ile kıdem durumu değişkeni arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. Kıdemi 4-7 yıl olan personelin teknoloji kullanım algılarının, kıdemi 8-15 yıl olan personele göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Benzer sonuçlardan Gençay

(2018) yöneticilerin, Barut (2015) ise öğretmenlerin bilişim teknolojileri kullanım algılarının kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varmışlardır.

Teknoloji kullanımı ve unvan değişkeni arasında anlamlı sonuçlar bulunup bulunmadığını tespit etmek için yapılan ANAVO testine göre personelin, teknoloji kullanım algıları ile öğrenim durumu değişkeni arasında anlamlı ilişki vardır sonucu çıkmıştır. Yapılan teste göre memur ile işçi arasında, işçi ile tekniker, işçi ile bilgisayar işletmeni, işçi ile mühendis ve işçi ile diğer personel arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Ayrıca memurların teknoloji kullanım algılarının işçilere ve şeflerin teknoloji kullanım algılarının da mühendislere göre yüksek olduğu çıkarımına varılmıştır. Uygun'a (2023) göre, yöneticilerin teknoloji kullanım algıları ile unvan değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunduğu ortaya çıkmıştır.

Teknoloji kullanımı ve internete giriş sıklığı değişkeni arasında anlamlı sonuçlar oluşup oluşmadığını bulmak için yapılan ANAVO testine göre personelin, teknoloji kullanım algıları ile internete giriş sıklığı değişkeni arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Günlük 1 saatten az internete giren personel ile 1-3 saat arası internete giren personel arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüş ve 1 saatten az internete giren personelin teknoloji kullanım algılarının 1-3 saat arası internete girenlere göre yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Literatür incelendiğinde; Aydın (2016), Aksoy (2018) ve Bedir'in (2016) çalışma ile örtüştüğü açıktır.

Teknoloji kullanımı ve BİT olanaklarından faydalanma değişkeni arasındaki ilişki t-testi yapılarak incelenmiş ve personelin teknoloji kullanım düzeyleri ile BİT olanakları değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Literatürde bu durumu destekleyen başka çalışmalara rastlanmadığı söylenebilmektedir. Ayrıca personelin çoğunlukla (188 kişi evet, 52 kişi hayır) olumlu şekilde verdikleri cevaplar ışığında, kurumlarında Bilgi ve İletişim Teknolojileri olanaklarına yeterli düzeyde sahip oldukları çıkarımına varılmaktadır.

Teknoloji kullanımı ve gelir durumu değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için yapılan t-testi sonucuna göre, teknoloji kullanımı ile gelir durumu değişkeni arasında anlamlı ilişki vardır. Geliri 10000-14000 arası olan idari personelin, teknoloji kullanım algılarının geliri 15000-19000 arası olan idari personele göre yüksek

olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Literatür incelendiğinde; Örücü ve Yıldız (2014) teknolojiye sanal kaytarma ve gelir durumu değişkeni arasında anlamlı ilişki bulmuş, Aksoy (2018) de teknoloji kullanım ile gelir durumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Teknoloji kullanımı ile sosyal medya kullanma değişkeni arasında anlamlı sonuçlar oluşup oluşmadığını bulmak için yapılan ANAVO testine göre, personelin teknoloji kullanım algıları ile sosyal medya kullanma değişkeni arasında anlamlı ilişki yoktur sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca her gün sosyal medyaya bağlanan personelin teknoloji kullanım algıları, iki günde bir sosyal medyaya bağlanan personele göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Literatüre bakıldığında Yaylak ve İnan (2018) ile Bedir'in (2016) çalışmaya ışık tuttuğu söylenmektedir.

İş performansı ve alt boyutlarına ilişkin sonuç ve tartışma

İş performansı ve alt boyutlarına ilişkin betimsel istatistikler incelendiğinde; eğitim, genel performans, gelişme çabası, eğitim beklenti alt boyutları ile iş performansı genel toplam değişkenlerinin ortalamalarının “Yüksek Fakat Geliştirilebilir” düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Literatür ışığında daha önce yapılan çalışmalara bakıldığında; Şantaş, Uğurluoğlu, Kandemir ve Çelik (2016) tarafından yapılan çalışmada, personelin iş performansı ortalamasının “orta” düzeyin üzerinde “Yüksek Fakat Geliştirilebilir” olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca diğer çalışmalar; Turunç (2010) tarafından banka personeli üzerine, Tutar ve Altınöz (2010) ticaret merkezi personeli ve Ayan (2015) tarafından bir kamu kuruluşunda yapılan çalışmaların da benzer sonuçları doğurduğu görülmüştür.

İş performansı ve alt boyutları ile “cinsiyet” değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için yapılan t-testine göre, personelin iş performansı ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı hiçbir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca İş performansı ile “medeni durum” değişkeni arasındaki ilişkinin t-testi sonucuna göre; iş performansı ölçeği ve alt boyutlarının “medeni durum” değişkeni açısından istatistiksel anlamda hiçbir ilişkisi yoktur sonucuna varılmıştır. İş performansı ve tüm alt boyutlarında evli personelin iş performansı ortalamalarının bekâr personele göre yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Literatür ışığında daha önce yapılan çalışmalara incelendiğinde;

Uzuntarla, Ceyhan ve Fırat (2017), Borş (2010) ile Kılınç ve Ulusoy'un (2014) yaptıkları çalışmaların da benzer sonuçları sunduğu görülmüştür.

İş performansı ve "öğrenim durumu" değişkeni arasında yapılan ANOVA testine göre personelin; eğitim, genel performans, gelişme çabası, eğitim beklenti ve iş performansı genel toplam alt boyutlarıyla anlamlı bir ilişkisi yoktur. Personelin iş performansı düzeylerinin öğrenim durumu değişkenine bağlı olmadığı sonucuna varılmıştır. Buna ek olarak iş performansı alt boyutları ve "kıdem" değişkeni arasında yapılan ANAVO testine göre; iş performansı düzeyleri ile kıdem değişkeni arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca eğitim, eğitim beklenti alt boyutları ve iş performansı genel toplamda kıdem yılı arttıkça iş performansı ortalamasının düştüğü sonucu ortaya çıkmıştır. Her iki değişkenin (öğrenim durumu ve kıdem) iş performansı ile olan ilişkisini destekler nitelikte Uzuntarla, Ceyhan ve Fırat'ın (2017) çalışmalarının bu sonuçlarla örtüştüğü ve anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucu çıkmıştır.

İş performansı ve "yaş" değişkeni arasında yapılan ANOVA testine göre personelin; eğitim, genel performans, gelişme çabası, eğitim beklenti ve iş performansı genel toplam alt boyutlarıyla anlamlı bir ilişkisi yoktur. Personelin iş performansı düzeylerinin yaş değişkenine bağlı olmadığı görülmüştür. Literatür öncülüğünde daha önce yapılan çalışmalara incelendiğinde; Yıldız (2022), Uzuntarla, Ceyhan ve Fırat (2017), Borş (2010) ile Kılınç ve Ulusoy'un (2014) yaptıkları çalışmaların da benzer sonuçları sunduğu ve anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Aynı şekilde personelin iş performansı düzeylerinin "unvan" değişkenine de bağlı olmadığı ve anlamlı bir ilişkinin ortaya çıkmadığı sonucuna varılmıştır. Literatüre göre; Uzuntarla, Ceyhan ve Fırat (2017), Borş (2010) ile Kılınç ve Ulusoy'un (2014) yaptıkları çalışmaların da benzer sonuçları sundukları saptanmıştır. Ayrıca unvan değişkeni iş performansı genel toplamında şef kadrosunda yer alan idari personelin ortalamalarının; diğer, mühendis, bilgisayar işletmeni, tekniker, işçi ve memurlara göre yüksek olduğu sonucu görülmüştür.

İş performansı ve "internet giriş sıklığı" değişkeni arasında yapılan ANOVA testine göre personelin; eğitim, gelişme çabası, eğitim beklenti alt boyutları ve iş performansı genel toplam ile anlamlı bir ilişki vardır. Genel performans alt boyutuyla internet giriş sıklığı değişkeni arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Farkı oluşturan değişkenlerin belirlenmesi, anlamlı ilişkinin hangi gruplar arasında olduğunu

bulmak için yapılan Scheffe testine göre, iş performansı eğitim ortamı alt boyutunda yer alan 1-3 saat arası internete giren personel ile 5’den fazla internete giren personel arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Ayrıca eğitim alt boyutunda yer alan internet giriş sıklığı değişkenine göre, 3-5 saat arası internete giren personelin iş performansı ortalamasının 1-3 saat arası internete bağlanan personele göre yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Son olarak personelin iş performansı ve ‘‘sosyal medya kullanma’’ değişkeni arasında yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre; eğitim, genel performans, gelişme çabası, eğitim beklenti alt boyutları ve iş performansı genel toplam ile arasında anlamlı bir ilişkisi yoktur. Personelin iş performansı düzeylerinin sosyal medya kullanma değişkenine bağlı olmadığı görülmüştür. Literatürde bu durumları destekler nitelikte başka çalışmalara rastlanmadığı söylenmektedir.

Personelin iş performansı ve alt boyutları ile ‘‘BİT olanakları’’ değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için yapılan t-testine göre personelin; iş performansı düzeyleri ve çalıştığı kurumda Bilgi ve İletişim Teknolojilerinden faydalanma olanakları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durumu şöyle yorumlarsak eğer; personelin iş performansının artması için idarenin her türlü teknolojik imkânı sunması ve böylece personelin iş performansının da pozitif yönde artabileceği sonucuna varılmıştır.

İş performansı alt boyutları ve ‘‘gelir durumu’’ değişkeni arasında anlamlı ilişki olup olmadığını bulmak için yapılan t-testi sonucuna göre personelin; eğitim, genel performans, gelişme çabası, eğitim beklenti alt boyutları ve iş performansı genel toplam ile arasında anlamlı bir ilişkisi bulunmuştur. Borş’un (2010) yaptığı çalışmanın bu durumu destekler nitelikte olduğu belirlenmiştir. Ayrıca eğitim alt boyutunda 10000-14000 gelire sahip olan personelin iş performansı ortalamalarının geliri 15000-19000 arası olan personele göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Aynı şekilde genel performans alt boyutunda yer alan 10000-14000 arası gelire sahip olan personelin iş performansı ortalamalarının, geliri 15000-19000 arası olan personele göre daha yüksek olduğu sonucu bulunmuştur. Bu durumu şu şekilde yorumlayabiliriz, gelir yükseldikçe iş performansı ortalaması düşmektedir.

Korelasyon ve Regresyon analizine ilişkin sonuçlar

Araştırmanın değişkenlerine ilişkin yapılan ‘‘korelasyon’’ analizinde teknoloji kullanımı ile iş performansı arasında istatistiksel anlamda ‘‘pozitif’’ yönde ve ‘‘orta’’ düzeyde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. Teknoloji kullanımı ve iş performansının alt boyutları açısından bakıldığında; teknoloji kullanımı ile genel performans, eğitim, gelişme çabası ve eğitim beklenti boyutları arasında ‘‘pozitif’’ yönde ‘‘orta’’ düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

İdari personelin teknoloji kullanım düzeyinin iş performansı ve alt boyutlarını ne şekilde yordadığını incelemek amacıyla yapılan basit doğrusal ‘‘regresyon’’ analizi sonucunda; teknoloji kullanımının, iş performansı ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Teknoloji kullanım değişkeni iş performansının %28’ ini açıklamaktadır. Standartlaşmış regresyon katsayılarına göre, yordayıcı değişkenin iş performansı üzerindeki göreceli önem sırası iş performansı genel, gelişme çabası, genel performans, eğitim ve eğitim beklenti şeklindedir.

ÖNERİLER

Araştırmacılara Yönelik Öneriler

1. Bilgi teknolojileri kullanım düzeyinin iş performansına etkisi konusunun literatüre farklı bir kavram sunması nedeniyle araştırmacılar bu konuyla alakalı başka çalışmalar da yapabilir.
2. Nicel olarak yapılan çalışma, nitel araştırma tekniği veya nitel-nicel karma tekniklerden faydalanılarak da yapılabilir.
3. Araştırma; farklı şehirler, farklı kurum ve kuruluşlarda da uygulanabilir. Ayrıca üniversite akademik personeline yönelik de çalışmalar ortaya çıkarılabilir.
4. Erkek personelin teknoloji kullanım algılarının kadınlara göre yüksek olmasının nedeni ile alakalı nitel bir araştırma yapılabilir.
5. Araştırma sonucu elde edilen, anlamlı farklılıklar sunan veya anlamlı farklılıklar sunmayan değişkenlere yönelik yeni çalışmalar detaylandırılarak yapılabilir.
6. Araştırma sonucu, idari personelin geliri arttıkça teknoloji kullanım algıları azalmıştır. Bu sonuca yönelik farklı kurumlarda nitel ve nicel araştırma tekniklerden faydalanılarak yeni çalışmalar yapılabilir.
7. Araştırma sonucu, lisans mezunu olan idari personelin teknoloji kullanım algılarının lisansüstü mezunu olan personele göre daha yüksek olduğu sonucu çıkmıştır. Araştırmacılar bu sonuca yönelik başka çalışmalar yürütebilirler.
8. Çalışma sonucunda, teknoloji kullanımı ile iş performansı ve alt boyutları arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırmacılar, bu duruma benzer veya farklı olarak nitel ve nicel tekniklerden faydalanarak yeni çalışmalar yapabilirler.

Kurum Yöneticileri ve İdari Personele Yönelik Öneriler

1. Kurum yöneticileri, idari personelin teknoloji kullanım algılarını arttırmak ve bu durumu iş performanslarına yansıtabilmeleri için çeşitli fırsatlar sunabilirler.
2. Erkek personelin teknoloji kullanım algılarının kadın personele göre daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Kurum yöneticileri, teknolojik imkânları sunarken personel arasında adil davranabilmeli ve kadın personelin bilişim teknolojileri kullanımında yaşadıkları sorunların kökenini araştırabilirler.
3. Kurum yöneticileri, personelin teknoloji kullanım algılarını arttırabilmek için hizmet içi eğitim programı ve seminerler düzenleyebilir.
4. İdari personel, kurumun sunduğu BİT olanaklarından maksimum düzeyde faydalanmalı ve iş performansını negatif yönde etkileyen teknolojik araç ve gereç yetersizliklerini kuruma bildirebilir.
5. İdari personel, kuruma yönelik yeni teknolojik fikirler üretmeli ve yöneticiler ile beraber bu fikirler üzerine sistemli çalışmalar yapabilir.
6. Kurum yöneticilerinin, idari personelin iş performansını arttırabilmek ve teknolojiden verimli şekilde faydalanabilmeleri için personelin iş mesaisi dışında internette gereksiz zaman geçirmemeleri konusunda kontrol mekanizmalarını harekete geçirmeleri önerilebilir. Ayrıca kurum tarafından hem yöneticilere hem de personele yönelik olarak sosyal medya bağımlılığı ve bu durumun iş performansını olumsuz etkileyebilmesi durumu hakkında eğitimler verilebilir.
7. Üniversite işçilerinin teknoloji kullanım algılarının diğer idari personele göre daha düşük çıktığı sonucuna varılmıştır. Kurum yöneticileri, işçilerin teknoloji kullanımı ile alakalı yaşadıkları sorunları tespit edebilir ve bu duruma yönelik çalışmalar yürütebilirler.

KAYNAKÇA

- Akbarova, L. (2019). İş yaşam dengesi ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi ve bir araştırma, [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Akdemir, N. (2008). E-devlet uygulamaları kapsamında VEDOP projesi Eğirdir vergi dairesinde e-vdo uygulamasının incelenmesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akgün, A., Kavuncubaşı, Ş. ve Can, H. (2001). Kamu ve özel kesimde insan kaynakları yönetimi. Siyasal Kitapevi.
- Akkaya, D. (2017). Örgütsel bağlılığın bireylerin iş performansı üzerine etkisi, personel güçlendirmenin aracılık rolü ile ilgili araştırma, [Yüksek Lisans Tezi]. Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akkuş, B. ve Bilen, A. (2020). İşletmelerde insan kaynakları yönetimi uygulamaları ile kurumsallaşma arasındaki ilişkinin araştırılması. *Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 38-55.
- Akman, N. (2010). Yönetim bilişim sistemleri, [Yüksek Lisans Dersi]. İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Enformatik Anabilim Dalı.
- Aksoy, C. (2018). Teknoloji kullanım ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirliğinin ölçülmesi: Üniversite öğrencilerine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(15), 1111-1132.
- Aktaş, Y. (2019). Nomofobi düzeylerinin yaşam doyumu ve iş performansı üzerindeki etkisi: Kütahya kent merkezinde bir uygulama, [Yüksek Lisans Tezi]. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aldemir, C., Ataol, A. ve Budak, G. (2004). İnsan kaynakları yönetimi (5. baskı). Barış Yayınları.
- Arı, B. E. (2014). E-devlet ve Türk emniyet teşkilatı: POLNET, [Yüksek Lisans Tezi]. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arusan, İbrahim. Ç. (2019). Bilişim teknolojilerinin belediyelerin yönetim ve organizasyon yapısına ve hizmet sunumuna etkilerinin incelenmesi: Manisa

- Şehzadeler belediyesi örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Manisa Celal Bayar Üniversitesi.
- Arslan, I. (2018). Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü, [Doktora Tezi]. Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Aslan, O., Akdoğan, S., Tangör, B., Özgen, H. ve Altunoğlu, A. (Eds.) (2011). Kamu yönetimi ve teknoloji (1. Baskı). Todaie Yayınları.
- Ayan, A. (2015). Etik liderlik tarzının iş performansı, içsel motivasyon ve duyarsızlaşma üzerine etkisi: Kamu kuruluşunda bir uygulama. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3), 117-141.
- Aydın, C. (2005). Bilgi teknolojilerinin belge yönetimine etkisi ve elektronik belge yönetimi. *Bilgi Dünyası Dergisi*, 6(1), 89-97.
- Aydın, İ. E. (2016). Üniversite öğrencilerinin sosyal medya kullanımları üzerine bir araştırma: Anadolu üniversitesi örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 373-386.
- Balcı, A., Coşkun, B., Öztürk, N.K. ve Nohutçu, A. (2003). Kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar (3. baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Barut, L. (2015). Fen ve Teknoloji öğretmenlerinin eğitimde teknoloji kullanımına yönelik tutumları ile bilgisayar öz yeterlilik algıları arasındaki ilişki, [Yüksek Lisans Tezi]. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Barutçugil, İ. (2004). Stratejik insan kaynakları yönetimi (1. baskı). Kariyer Yayınları.
- Baskerville, L.R. and Michael, D. Myers. (2002). Information systems as a reference discipline. *MIS Quarterly*, 26(1), 1-14.
- Bedarkar, M. ve Pandita, D. (2014). A study on the drivers of employee engagement impacting employee performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 133, 106-115.
- Bedir, A. (2016). Sosyal medya kullanımının üniversite öğrencilerinin akademik başarılarına tutumlarına etkisi, [Yüksek Lisans Tezi]. Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Bektaş, M. (2015). EBYS'nin insan kaynaklarının dönüşümüne etkisi: Marmara üniversitesi örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi Türkiye Araştırmaları Enstitüleri Bilgi ve Belge Yönetim Anabilim Dalı.
- Bensghir, T. K. (2000). Devlet-vatandaş iletişimde e-posta. *Amme İdaresi Dergisi*, 33(4), 49-61.
- Bensghir, T. K. (2002). Türkiye'de yönetim bilişim sistemleri disiplininin gelişimi üzerine düşünceler. *Amme İdaresi Dergisi*, 35(1), 77-103.
- Beşkardeşler, M. (2021). Türkiye'nin E-devlet politikasının kamu politikası açısından analizi, [Yüksek Lisans Tezi]. Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Bilgiç, V. (2003). Kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar (1.baskı). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı. Seçkin Yayıncılık.
- Bingöl, D. (2003). İnsan kaynakları yönetimi (5. baskı). Beta yayınevi.
- Borş, D. (2010). Konaklama işletmelerinde stresin çalışan performansına etkileri: Belek'teki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama, [Yüksek Lisans Tezi]. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Buckley, J. (2003). E-service quality and public sector. *Journal of Managing Service Quality*, 13(2), 456.
- Bulun, M. (2001). Bilişim teknolojileri yönetimi ve sağlık kuruluşlarında yönetimde bilişim teknolojilerinin kullanımı, [Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2018). Bilimsel Araştırma Yöntemleri (34.baskı). Pegem Akademi Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Çokluk, Ö. ve Köklü, N. (2014). Sosyal Bilimler için istatistik (15.baskı). Pegem Akademi Yayıncılık.
- Coşgun, E. (2004). Teknik personelin performans değerlendirilmesinde bir uzman sistem modeli. *Technology*, 7(3-4), 579-589.
- Çakır, C. (2015). E-belediye sorunlar ve çözüm önerileri. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(1), 1-15.

- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(12), 95-122.
- Çarkıt, M. (2022). Sağlık Çalışanlarının hastanelerde bilişim teknolojilerine hazırbulunuşluk düzeyleri ve algılanan örgütsel desteğin iş performansına etkisi: Bayburt devlet hastanesi örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Çiftçi, H. (2004). Türkiye’nin bilim ve teknoloji stratejisi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(1), 59-64.
- Çütcü, İ. (2010). E-devlet ve kamu harcamaları tasarruf etkisi: VEDOP-MERNİS-TAKBİS uygulamaları, [Yüksek Lisans Tezi]. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Değirmenci, K. (2023). Türk kamu yönetiminde e-devlet uygulaması olarak UYAP bilişim sistemi, [Yüksek Lisans Tezi]. Dumlupınar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Demirel, D. (2006). E-devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*, (61), 83-118.
- Demirhoca, Ü. (2022). Türkiye’nin E-devlet Politikası, [Doktora Tezi]. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirok, A. (2018). Örgütsel sinizm ve iş performansı arasındaki ilişki: Diyarbakır’da çalışan kadrolu ve sözleşmeli personel örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Deniz, M. ve Kumru, S. (2022). İş performansı ölçeği geliştirme çalışması: Özel bir hastane uygulaması. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32(2), 549-562. doi: 10.18069/833940
- Dix, John. (2002). Survey says government is Vulnerable. Framingham, Network World.
- Doğan, L. (2023). Türkiye’de E-belediye uygulamaları kapsamında dijitalleşme çabaları: Samsun Büyükşehir Belediyesi örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

- Elibol, H. (2005). Bilişim teknolojileri kullanımının işletmenin organizasyon yapısı üzerine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 159-160.
- Eren, M. (2019). Bilgi teknolojilerinin hizmet yenilikçiliği ve firma performansına etkisi, [Yüksek Lisans Tezi]. Gebze Teknik Üniversitesi SBE.
- Erdem, B., Gökdeniz, A. ve Met, Ö. (2011). Yenilikçilik ve işletme performansı ilişkisi: Antalya’da etkinlik gösteren 5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2), 77-112.
- Ermış, K. (2006). Sayısal imza ve elektronik belge yönetimi. *Bilgi Dünyası Dergisi*, 7(1), 121-146. doi:10.15612/BD.2006.407
- Eroğlu, H. Tuğba. (2006). E-devlet uygulamaları çerçevesinde MERNİS projesi ve beklentiler. *Sayıştay Dergisi*, (62), 83-106.
- Ertan, H. (2008). Örgütsel bağlılık, iş motivasyonu ve iş performansı arasındaki ilişki: Antalya’da beş yıldızlı otel işletmelerinde bir inceleme, [Doktora Tezi]. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ertürk, M. (2011). İnsan kaynakları yönetimi (2. baskı). Beta Yayınevi.
- Esgin, E. (2015). Kamuda kurumsal bilgi yönetimi için e-dönüşüm modeli: Marmara üniversitesi elektronik belge yönetim sistemi örneği, [Doktora Tezi]. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Evcimen, Cüneyt. S. (2005). Kamu yönetiminde e-devlet anlayışı ve maliye bakanlığı e-devlet uygulamaları, [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eysenbech, G. (2001). What is e-health. *Journal Medical Internet Research*, 3(20).
- Fındıklı, F. (2008). Performans yönetimi ve bir uygulama örneği, [Yüksek lisans tezi]. Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Genco, M. İ. (2010). Türkiye’de yerel yönetimlerde e-belediyeçilik uygulamaları ve gelişim süreci, [Yüksek Lisans Tezi]. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Gençay, A. (2018). İlkokul ve ortaokul yöneticilerinin teknoloji liderliğine ilişkin yeterlikleri (Keçiören İlçesi örneği), [Yüksek Lisans Tezi]. Yıldız Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı.
- Gökalp, H. (2018). MEBBİS uygulamasının işlevselliğine ilişkin okul yöneticilerinin görüşleri, [Yüksek Lisans Tezi]. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Gölcük, M. (2015). E-okul devamsızlık verileri işaretleme sistemi geliştirilmesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Gunasekaran, A. ve Ngai, E.W.T. (2004). Information Systems in Supply Chain Integration and Management. *European Journal of Operational Research*, 159(2), 269-295.
- Gümüştekin, G. E. (2004). İşletmelerde yönetim bilişim sistemleri. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1), 125-142.
- Gündoğdu, S. (2022). Yeni Kamu Yönetimi paradigması bağlamında E-devletin sağlık sektöründeki uzantısı e-sağlık: Konya örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güneş, M. (2012). UYAP bilgi sisteminin bilgiyi yaratma, koruma ve transfer etme açısından Adalet Bakanlığı çalışanlarının örgütsel öğrenme sürecine etkisinin incelenmesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Güngören, M. (2017). Algılanan örgüt kültürünün iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisi: havacılık sektöründe bir araştırma, [Doktora Tezi]. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Hazman, G. G. (2005). Afyonkarahisar belediyesinde e-belediye uygulaması ve yerel farkındalık. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(2), 65-84.
- Henden, H. Burçin ve Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumundaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.

- Heybetzade, G. (2019). İş performansı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Şirket örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İbil, H. (2012). E-okul sistemi uygulaması hakkında okul yöneticilerinin görüşleri, [Yüksek Lisans Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı.
- Jimenez-Jimenez, D.Sanz ve Valle R. (2004). Innovation, organizational learning and performance. *Journal of business research*, 64(4), 408-417.
- Kalaç, C. (2022). E-belediye uygulamaları: Menteşe belediyesi örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalaycıoğlu, E. (2018). Kariyer uyum yeteneğinin çalışanların iş performansına etkisi, [Yüksek Lisans Tezi]. Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Kandur, H. (2011). Türkiye’ de kamu kurumlarında elektronik belge yönetimi: Mevcut durum analizi ve farkındalığın artırılması çalışmaları. *Bilgi Dünyası Dergisi*, 12(1), 2-12. doi:10.15612/BD.2011.218
- Karaalioğlu, Z. Fatma. (2009). Algılanan örgütsel destek ile iş performansı ilişkisinde örgütsel özdeşleşme, İş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının aracı rolü, [Doktora Tezi]. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Karaaslan, Y. (2011). Kurumsal çerçevede e-devlet: Dünya uygulamaları ışığında Türkiye örneği, [Doktora Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı.
- Karabağ, Köse. E., Yurdakul, Ö. ve Onuk, H. (2017). Okul yöneticilerinin teknoloji liderliği ile sosyal medyada öğretmen-öğrenci etkileşimi arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 329-344.
- Karakaya, R. (2006). E-belediye klavuzu yerel yönetim vatandaş etkileşimi. Tasam Stratejik Rapor, 4.

- Karasakaloğlu, N., Saracaloğlu, A. ve Uça, S. (2011). Türkçe öğretmenlerinin teknoloji tutumları ile bilgi teknolojilerini kullanma düzeylerinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (7), 26-36.
- Karasar, N. (2008). Bilimsel Araştırma Yöntemi (18.baskı). Nobel Yayın Dağıtım.
- Karataş, M. (2023). Bilgi teknolojilerinin tedarik zinciri entegrasyonu ve firma performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi: Afyonkarahisar Örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karatay, R. ve Torun, E. (2016). Bilgisayar destekli eğitime ilişkin öğretmen tutumlarının belirlenmesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(28), 388-402.
- Kardelen, S. (2022). Yönetim bilişim sistemleri alanında endüstri 4.0'ın uygulamaları içerisinde nanoteknolojinin kullanımı, [Yüksek Lisans Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya, A., Güneş, M. ve Karakocalı, A. (2011). Ulusal Yargı Ağı Projesi. AÖF Yayınları.
- Keen, Peter G. W. (1980). MIS Research: Reference Disciplines and a Cumulative Tradition. *Proceedings of the First International Conference on Information Systems*, E. Mc Lean(ed) Philadelphia, PA, 9-18.
- Kendirli, S. ve Konak, F. (2014). Bilgi teknolojileri kullanımının önemi ve Çorum Kobi'lerinde bir araştırma. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, C.Y(29), 106-118.
- Kılınç, E. ve Ulusoy, H. (2014). Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sessizlik ve doktor ve hemşirelerde çalışan performansı ve aralarındaki ilişki. *İşletme Yönetimi Dinamikleri Dergisi*, 3(11), 25-34.
- Kotanlı, M. B. (2023). UYAP sisteminin incelenmesi ve kurum portalının bilgi sistemleri başarı modeli ile Erzurum adliye teşkilatında değerlendirilmesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü YBS Anabilim Dalı.
- Koza, M. (2010). Bilgi yönetimi (2. Baskı). Nadir Kitap.
- Kumaş, E. (2009). Bilgi güvenliğinin sağlanmasında risk yönetimi: E-devlet kapısı uygulaması, [Yüksek Lisans Tezi]. Kırıkkale Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı.

- Kurt, Marguardt. ve Gökçe, O. (Eds.) (2008). E-Devlet: Gerçek ya da hayal. Çizgi Kitapevi.
- Kuşçu, M. (2016). Yöneticiler açısından Milli Eğitim’de MEBBİS uygulamasının rolü ve önemi, [Yüksek Lisans Tezi]. Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Makkonen, H. ve Vuori, M. (2014). The role of Information Technology in strategic Buyer-Supplier Relationships. *Industrial Marketing Management*, 43(6), 1053-1062.
- McClure David L. (2000). Electronic government: Federal initiatives are evolving rapidly but they face significant challenges. Accounting and Information Management Division.
- M, Jung. (2008). From health: Understanding citizens acceptance of online health care, 22.
- Metin, A. (2012). Türkiye’de e-devlet uygulaması ve e-devletin bürokrasiye etkisi. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7), 97-108.
- Meydanlı, Mehmet. A. (2010). E-devlet ve Türkiye’de e-devlet uygulamalarının kamu hizmetleri üzerindeki etkisi: İçişleri Bakanlığı MERNİS uygulaması, [Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- Nişancı, Z.N. (2015). Geçmişten günümüze yönetim düşüncesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 258-259.
- O’Brein, J. (1994). Introduction to information systems, 7th Edition. Irwin. Boston.
- OECD, (2005). E-government for better government. E-government studies report.
- Önder, E. (2005). Yönetim bilişim sistemleri kapsamında web tabanlı ilişkisel veri tabanı yönetim sistemleri ve bir uygulama, [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). İşyerinde kişisel internet ve teknoloji kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Akademik Bakış*, 14(1), 99-114.

- Özbek, M. (2007). E-devlet ve Türkiye uygulamaları kapsamında “VEDOP” projesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özçelik, H. ve Kurt, A. (2007). İlköğretim öğretmenlerinin bilgisayar öz yeterlikleri. *Elementary Education Online*, 6(3), 441-451.
- Özmen, Lütfü. A. (2010). Türk nüfus hizmetleri sistemi ve MERNİS projesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yönetim Bilimleri Bilim Dalı.
- Öztaş, A. (2013). Resmi ortaöğretim okulu yöneticilerinin teknoloji liderliği rollerine ilişkin öğretmen görüşleri, [Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı.
- Polat, M. (2011). Yönetim bilgi sistemi olarak e-okul uygulamalarının değerlendirilmesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Teftiş Programı ve Ekonomisi Anabilim Dalı.
- Saran, U. (2004). Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma: Kalite Odaklı bir Yaklaşım (1. baskı). Atlas Yayıncılık.
- Sarı, Ö. Kadri. (2019). İdare hukuku bağlamında E-devlet dönüşümü ve uyap, [Yüksek Lisans Tezi]. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Siegfriede and T. Grabow (2003). E-government, R. Traunmüller(ed). 452-455.
- Sobacı, M. Z. ve Yıldız, M. (2012). E-devlet kamu yönetimi ve teknoloji ilişkisinde güncel gelişmeler (1. baskı). Nobel Yayınevi.
- SONG, Hee Joon. (2006). Egovernment in developing countries: Lessons learned from republic of Korea. UNESCO.
- Sonnentag, M. ve Frese. (2002). Performance concepts and performance theory, In S. Sonnentag (Ed.) *Psychological Managment of Individual Performance John Wiley-Sons*, ltd, 4-25.
- Şantaş, F., Uğurluoğlu, Ö., Kandemir, A. ve Çelik, Y. (2016). Sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm, iş performansı ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 18(3), 867-886.

- Şentürk, G. (2018). Yönetim bilişim sistemlerinde bilgi portalının tasarlanması ve geliştirilmesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı.
- Tamtürk, E. (2015). Kamu yönetiminde elektronik belge yönetim sistemi: Türkiye iş kurumu örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi ABD.
- Teke, S. (2019). Okul yöneticilerinin teknoloji liderliği rollerinin öğretmen görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Tokay, T. (2000). Örgütsel stres ve performans ilişkisi, [Yüksek Lisans tezi]. Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turan, A. (2022). Bilgi ekonomisi bağlamında e-okul hizmetinin öğrenci velileri tarafından değerlendirilmesi: Ağrı ili örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turhan, S. (2006). E-devlet uygulama alanları: Türkiye’deki sağlık yönetiminde e-devlet kullanımı, [Yüksek Lisans Tezi]. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- Turunç, Ö. (2010). Organizasyonlarda kontrol algılamalarının örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(1), 251- 269.
- Tutar, H. ve Altınöz, M. (2010). Örgütsel iklimin işgören performansı üzerine etkisi: OSTİM imalat işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(02), 196-218.
- Tutar, F. ve Kılınç, N. (2007). Türkiye’nin sağlık sektöründeki ekonomik gelişmişlik potansiyeli ve farklı ülke örnekleriyle mukayesesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(1), 31-54.
- Uygun, P. (2023). Okul yöneticilerinin teknoloji liderliği yeterlilik algıları ile medya ve teknoloji kullanımı tutumları üzerine ilişkisel bir araştırma, [Yüksek Lisans Tezi]. Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

- Uysal, Ş. (2015). Performans yönetimi sisteminin tanımı, tarihçesi, amaç ve temel unsurlarına genel bir bakış. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 5(2), 32-39.
- Uzuntarla, Y., Ceyhan, S. ve Fırat, İ. (2017). Çalışan performansının incelenmesi: Sağlık sektörü örneği. *Gülhane Tıp Dergisi, CY,SY*, 16-20. doi:10.5455/gulhane259896.
- Ünal, Ö. (2010). Fen ve teknoloji öğretmenlerinin teknoloji yeterlilik düzeylerinin belirlenmesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Varinlioğlu, S. (2021). Dijital dönüşüme yönelik tutumun iş performansı üzerindeki etkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma, [Yüksek Lisans Tezi]. Bahçeşehir Üniversitesi.
- Yalçın, K. (2017). Duygusal zekânın iş performansına etkileri: Ankara Pursaklar ilçesindeki otomotiv yetkili bayileri üzerinde bir araştırma, [Yüksek Lisans Tezi]. Türk Hava Kurumu Üniversitesi.
- Yaldız, B. (2022). Meslek aşkının iş performansına etkisi, [Yüksek Lisans Tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yavuz, Ç. (2010). İşletmelerde inovasyon-performans ilişkisinin incelenmesi. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(2), 146-156.
- Yaylak, E. ve İnan, S. (2018). Sosyal Bilgiler öğretmenlerinin eğitimde sosyal medyayı kullanma düzeyleri. *Eğitim Kuram ve Uygulama Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 62-87.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları dergisi*, (2), 196-217.
- Yenişan, A. (2022). Bilgi teknolojilerinin insan kaynakları yönetimi uygulamalarına etkisinin işgören tutumları üzerinden değerlendirilmesi: Hitit Üniversitesi örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Hitit Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Yeter, D. (2021). Yükseköğretim kurumlarında yönetim bilişim sistemleri aracı olarak elektronik belge yönetim sisteminin önemi: Toros üniversitesi örneği, [Yüksek Lisans Tezi]. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Yıldırım, Ş. (2007). Kamu hizmetlerinde etkinliğin ve verimliliğin arttırılmasında e-devletin rolü ve bir e-devlet Sistemi (Kps): Kimlik paylaşım uygulaması (Yayın Nu. 211065), [Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Yıldırım, Y. (2012). İlköğretim öğrencilerinin teknoloji kullanım yeterlikleri ve teknoloji kullanımını etkileyen faktörler. Öğrencilerin teknoloji ile imtihanı (Türkiye örneği) içinde. Ankara: Dorlion.
- Yılmaz, M. (2016). İlkokul öğretmenlerinin eğitimde teknoloji kullanımına ilişkin bilgisayar yeterliliklerinin ve teknoloji tutumlarının değerlendirilmesi, [Yüksek Lisans Tezi]. Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Yu, C. ve Durrington, V.A. (2006). Technology standards for school administrators: An analysis of practicing and aspiring administrators' perceived ability to performance standards. NASSP Bulletin, 90, 301-317.
- Yüksel, H. (2003). İşletmelerin performans ölçüm sistemlerinde karşılaştıkları sorunların ampirik bir çalışma ile değerlendirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(2), 181-195.
- Yürektürk, F. N. ve Coşkun, H. (2020). Türkçe öğretmenlerinin teknoloji kullanımına ve teknoloji destekli Türkçe öğretiminin etkililiğine dair görüşleri. *Ana Dili Eğitimi Dergisi*, 8(3), 986-1000.
- Zammuto, R. F. and Krakower, J. Y. (1991). Quantitative and qualitative studies of organizational culture. *Research In Organizational Change and Development*, 5, 83-114.
- Zhou, Z. and Hu, C. (2008). Study on the e-government security risk management. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 8(5), 208-213.

İnternet Kaynakları

DPB. (12 Ekim 2000). <http://www.dpb.gov.tr>

Ekodialog, bilişim teknolojisi temel kavramları. Erişim tarihi: 5 Aralık 2022, <http://www.ekodialog.com.tr>

E-Sağlık. Erişim tarihi: 10 Aralık 2022, <http://www.e-sağlık.gov.tr>

Europeancommission.(12.05.2005).http://ec.europa.eu/INFORMATION_Society/eeurope/2005/all_about/ehealth/index, e-healt

Erişim tarihi: 12 Kasım 2022, <http://www.bigabel.tr/tr>

Canada'sSchoolNet.<http://web.archive.org/web/20021216041118/www.schoolnet.ca/home/e/services.asp>, (Erişim Tarihi: 16.09.2022).

MERNİS. Erişim tarihi: 1 Kasım 2022, www.icisleri.gov.tr/merkezi-nufus-idare-sistemi

Mymemur. Erişim Tarihi: 28 Aralık 2022, <https://www.mymemur.com.tr>

UYAP Erişim Tarihi: 19 Aralık 2022, <http://www.Uyap.gov.tr/Default.aspx>

EKLER

EK-1: Etik Kurul Onayı



ARAŞTIRMA PROJESİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Toplantı Tarihi: 04.01.2022 Çarşamba

Toplantı No:2023/01

Karar No: GO 2023/27

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü Yüksek lisans öğrencisi İsa TURAN' ın Doç. Dr. Oğuzhan ERDOĞAN danışmanlığında yürüteceği *“Yönetim Bilişim Teknolojilerinin Kamu Yönetiminde İş Performansı ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”* başlıklı proje önerisi araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş olup, çalışmanın fikri, hukuki ve telif hakları bakımından sorumluluğu araştırma ekibine ait olması koşulu ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

EK-2: Kişisel Bilgi Formu ve Kullanılan Ölçekler

Kişisel Bilgi Formu	
Değerli katılımcı, Bu çalışmada, kamu çalışanlarının bilişim teknolojileri kullanım düzeylerinin iş performansına etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmaya katılmama veya herhangi bir anda çalışmadan çıkma hakkına sahipsiniz. Bilimsel araştırma disiplini içinde yürütülen bu çalışmada, veriler toplu bir şekilde değerlendirileceği için kişi temelli bir analiz yapılmayacaktır. Lütfen hiçbir yere isminizi yazmayınız. Kimlik bilgisi olmadan toplanan bu veriler araştırma ekibi tarafından büyük bir gizlilik içinde saklanacak ve kimseyle paylaşılmayacaktır. Uygulama esnasında sizi rahatsız eden bir durumda bir neden belirtmeksizin herhangi bir aşamada çalışmayı bırakma hakkına sahipsiniz. Çalışma hakkında daha fazla bilgi edinmek ve sorularınızı yöneltmek için isaturann.76@gmail.com mail hesabından bizlerle iletişim kurabilirsiniz. Çalışmaya olan katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.	
Doç. Dr. Oğuzhan ERDOĞAN Danışman	İsa TURAN Yüksek Lisans Öğrencisi
1. Cinsiyetiniz nedir? () Kadın () Erkek 2. Kaç yaşındasınız? 3. Medeni durumunuz ? () Bekar () Evli 4. Eğitim dereceniz nedir? ()İlkokul/ortaokul () Lise ()Ön lisans ()Lisans ()Yüksek Lisans ve üzeri 5. Şuan çalıştığınız unvan İşçi() Memur() Tekniker() Mühendis() Uzman() Şef() Diğer() 6. Mesleki hizmet yılınız () 1-5 yıl () 5-10 ()10-15 ()15-20 ()20 yıl ve üzeri 7. Ortalama Geliriniz ne kadar ? 8. Çalıştığınız kurumda Bilgi ve İletişim Teknolojileri ile ilgili yeterli teknolojik imkanlara sahip misiniz? Evet () Hayır () 9. İnternete ne sıklıkta bağlıyorsunuz? Gün içinde: 1 saatten az () 1-3 saat arası () 3-5 saat arası () 5 saatten fazla () 10. Sosyal medya bağlanma sıklığınız nedir ? Her gün () İki günde bir () Haftada bir () Haftada birden fazla ()	

TEKNOLOJİ KULLANIM DÜZEYİ BELİRLEME ÖLÇEĞİ

		Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sık sık	Her zaman
1.	Teknoloji ile ilgili genel kavramları açıklarım.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Teknolojinin ergonomik kullanımı ve sağlığa olumsuz etkilerini açıklarım.	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Yeni bir teknolojik aracı ve bilgisayar programını kullanmayı kolayca öğrenirim.	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Bir programın, bir yazılımın işleyişini ve çalışma mantığını açıklarım.	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Teknolojinin üstünlük ve sınırlıklarını, günlük yaşamdaki genel kullanımının olumlu ve olumsuz yönlerini açıklarım.	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Yaptığım işe uygun teknolojik araç gereçleri seçip kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Yaptığım işe uygun internet ortamındaki bilgi kaynaklarından bilgi toplarım.	☐	☐	☐	☐	☐
8.	İnternet ortamındaki bilgi kaynaklarından elde ettiğim bilgileri, yaptığım işe uygun raporlaştırarak, grafik ve tablolaştırarak veya sunum hazırlayarak düzenlerim.	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Yaratıcı ürünler, projeler ve yeni fikirler üretmek; karşılaştığım problemleri çözmeye yeni yöntemler geliştirmek için bilişim teknolojilerinden (bilgisayar, internet...) yararlanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Teknoloji tabanlı ürünler geliştirmek için uygun programları (MS Word, Excel, Power Point, Prezi vb.) kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Teknoloji tabanlı ürünlerimi, bilgi kaynağı oluşturmak için internet ortamında yayımlarım.	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Mesleki gelişimimi desteklemek için uygun kaynak ve programları (e-kitap, e-dergi, eğitsel yazılım, öğrenme nesnesi vb.) kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐

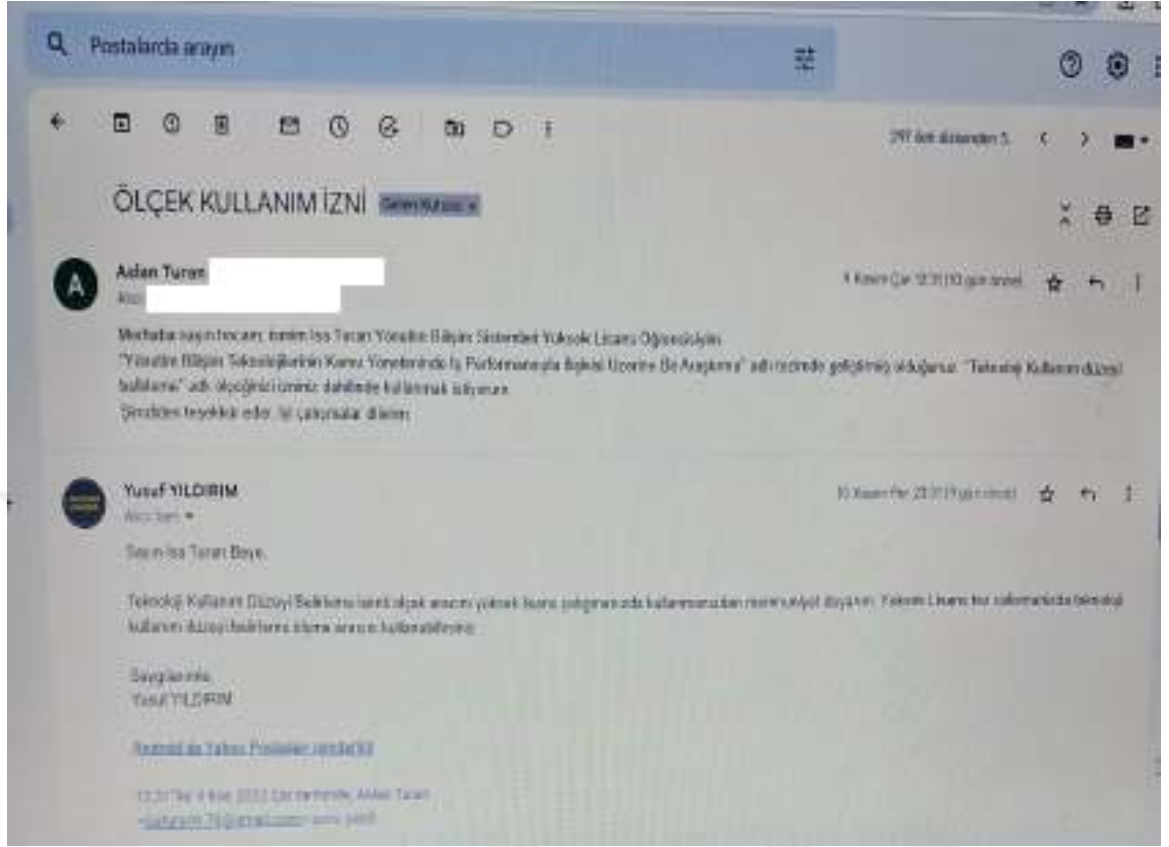
		Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sık sık	Her zaman
13.	Bilişim teknolojilerini, problem çözme, eleştirel düşünme, karar verme becerilerimi ve kişisel ilgi alanlarımı geliştirmek için kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Karşılaştığım problemlerin çözümünde, düşünce ve fikirlerin paylaşımında uygun bilgisayar programlarını (MS Word, Excel, PowerPoint...) ve iletişim araçlarını kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Bilişim teknolojilerini kullanırken karşılaştığım donanım sorunlarının çözümüne yönelik uygun yöntem ve tekniği belirler ve uygularım.	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Bilişim teknolojilerini kullanırken karşılaştığım yazılım sorunlarının çözümüne yönelik uygun yöntem ve tekniği belirler ve uygularım.	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Bilişim teknolojilerindeki güncel gelişimleri izleyip bu gelişmeleri arkadaşlarımla paylaşıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Çalışma arkadaşlarımla iş birliği yapmak için, sosyal paylaşım, forum ve tartışma siteleri, e-posta gibi iletişim araçlarından veya sohbet/chat programlarından yararlanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Çalışma arkadaşlarımla veya diğer kişilerle iletişim kurmak için sosyal paylaşım, forum ve tartışma siteleri, e-posta gibi iletişim araçlarından yararlanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Çalışma arkadaşlarım, arkadaşlarım ve diğer kişilerle iletişim kurmak için sohbet/chat programlarından yararlanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Sosyal paylaşım, forum ve tartışma siteleri, e-posta gibi iletişim araçları ve sohbet/chat programları aracılığı ile farklı şehirlerdeki ve farklı ülkelerdeki farklı kültürden insanlarla bilgi ve kültür alışverişinde bulunurum.	☐	☐	☐	☐	☐
22.	İnternet ortamından elde ettiğim bilgilerin doğruluğunu, uygunluğunu, eksiksiz ve ön yargı içerip içermediğini araştırıp değerlendiririm.	☐	☐	☐	☐	☐

		Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sık sık	Her zaman
23.	Araştırma yaparken, internet ortamındaki bilgi kaynaklarından elde ettiğim bilginin, doğru ve güvenilir olduğunu değerlendiririm.	☐	☐	☐	☐	☐
24.	Teknolojiyi ve teknoloji yoluyla edinilen bilgiyi, telif hakkı, gizlilik ve yasal kullanım haklarına uygun bir şekilde sorumluluk duygusu ile kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
25.	Bilişim teknolojilerini yasa ve etik dışı kullanmanın cezalarını ve yaptırımlarını tartışırım.	☐	☐	☐	☐	☐
26.	Teknoloji ve teknoloji yoluyla edinilen bilginin, uygunsuz kullanımının sonuçlarına ilişkin kişilere düşen sorumlulukları açıklarım.	☐	☐	☐	☐	☐
27.	Bilişim teknolojilerini kullanarak yaptığım işe uygun sosyal ve kültürel değerlere saygı gösteririm.	☐	☐	☐	☐	☐
28.	Yaşam boyu öğrenmemi ve kişisel gelişimimi sürdürebilmek için teknolojiden nasıl yararlanabileceğimi açıklarım.	☐	☐	☐	☐	☐
29.	Bilişim teknolojilerindeki güncel gelişimleri izleyip bu gelişmelerin toplum ve çalışma hayatındaki etkilerini açıklarım.	☐	☐	☐	☐	☐
30.	Çalıştığım kurumda işimle ilgili aldığım eğitimleri bilgisayar ve internet ortamında çalıştığım kuruma özgü programlar aracılığıyla takip eder; katıldığım kursları, kişisel işlerimi ve diğer öğrenme gelişimlerimi izlemek için yararlanırım.	☐	☐	☐	☐	☐

İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİ

		Kesinlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kararsızım(3)	Katılıyorum(4)	Kesinlikle Katılıyorum(5)
1.	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Görevimi yerine getirirken gerekenin üzerinde bir dikkat sarf ederim.	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Farklı çalışma koşullarında da aynı performansı gösteririm.	☐	☐	☐	☐	☐
4.	İşimle ilgili belirlediğim hedeflere ulaşırım.	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Sunduğum hizmet kalitesi ile standartlarına ulaşırım.	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Sorunlara hızlı ve başarılı bir şekilde çözüm üretirim.	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Çalışma süresini etkin ve verimli bir şekilde kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Takım halinde çalışma yeteneğine sahibim.	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Katıldığım eğitimler kişisel gelişimimi arttırdı.	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Katıldığım eğitimler, yeni iş becerileri kazandırdı, iş yetkinliğimi arttırdı.	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Katıldığım eğitimler kendime olan güvenimi arttırdı.	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Katıldığım eğitimler çalışma arkadaşlarımla iş birliğimi ve dayanışmamı arttırdı.	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Katıldığım eğitimler, motivasyonumu arttırdı.	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Katıldığım eğitimler sayesinde kendimi kuruma ait hissediyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Eğitim programlarından birçok insana göre daha fazla şey öğrenmeye meyilliyimdir.	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Eğitim Programlarında öğretilen becerileri kazanmaya çoğunlukla istekliyimdir.	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Becerilerimi geliştirmek için eğitim programlarında gereken çabayı göstermeye hazırım.	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Eğitim programlarına katılarak becerilerimi geliştirebileceğime inanıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Eğitim programlarına katılmak kişisel gelişimime katkıda bulunur.	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Eğitim programlarına katılmak işimi daha iyi yapmama yardımcı olur.	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Eğitim programlarına katılmak işimle ilgili yeni süreçler, yöntemler ve ürünler hakkındaki bilgilerimin güncellenmesine yardımcı olur.	☐	☐	☐	☐	☐

EK-3: Ölçek İzin Belgeleri



ÖZGEÇMİŞ

Adı ve Soyadı : İsa TURAN

Eğitim Durumu :

Önlisans Öğrenimi : Anadolu Üniversitesi (AÖF) Adalet, 2020

Lisans Öğrenimi : Adıyaman Üniversitesi Kamu Yönetimi, 2014

Yüksek Lisans Öğrenimi :M. Akif Ersoy Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri, 2023.

Yabancı Dilleri ve Düzeyi : Orta seviye

İş Deneyimi : MEB Ücretli Öğretmenlik,

Muhasebe Meslek Elemanlığı.

Bilimsel Yayınlar ve Çalışmalar : PEFA 2018 Kongresi, Makale Bildirisi, “Akıllı Telefon Bağımlılığı ve İşgören Performansı İlişkisi: Belediye Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Aydın.