



ANKARA  
HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**DİJİTAL TEKNOLOJİ KULLANIMINDA YAŞLI  
BİREYLERİN DENEYİMLERİ: ANKARA ÖRNEĞİ**

**Abdurrahman KÜLTÜR**

**Prof. Dr. Erdal AKSOY**

**DOKTORA TEZİ**  
**SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI**  
**SOSYOLOJİ BİLİM DALI**

**TEMMUZ 2024**



**DİJİTAL TEKNOLOJİ KULLANIMINDA YAŞLI BİREYLERİN  
DENEYİMLERİ: ANKARA ÖRNEĞİ**

**Abdurrahman KÜLTÜR**

**DOKTORA TEZİ**

**SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI**

**SOSYOLOJİ BİLİM DALI**

**ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ**

**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**TEMMUZ 2024**

## ETİK BEYAN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Abdurrahman KÜLTÜR

12/07/2024

### TEZ ONAY SAYFASI

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı Doktora Programı Abdurrahman KÜLTÜR isimli öğrencisi tarafından hazırlanan DİJİTAL TEKNOLOJİ KULLANIMINDA YAŞLI BİREYLERİN DENEYİMLERİ: ANKARA ÖRNEĞİ Başlıklı tez çalışması 12/07/2024 tarih ve 10.00 saatinde yapılan tez savunma sınavında aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile DOKTORA TEZİ olarak KABUL edilmiştir.

|                                                                 | Kabul                               | Ret                      |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Başkan (Prof. Dr. Birsen ŞAHİN KÜTÜK / Hacettepe Üniversitesi): | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Danışman (Prof. Dr. Erdal AKSOY / AHBVÜ):                       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Üye (Prof. Dr. Cahit GELEKÇİ/Hacettepe Üniversitesi):           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Üye (Prof. Dr. Serdar SAĞLAM/AHBVÜ):                            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Üye (Prof. Dr. Ayşe CANATAN/AHBVÜ):                             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

DİJİTAL TEKNOLOJİ KULLANIMINDA YAŞLI BİREYLERİN DENEYİMLERİ: ANKARA  
ÖRNEĞİ  
(Doktora Tezi)

Abdurrahman KÜLTÜR

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
Temmuz 2024

ÖZET

Bu çalışmada dijital uçurum, dijital göçmenlik ve dijital sermaye kavramlarından hareketle dijitalleşme sürecinde yaşlıların durumu tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın amacı bahse konu olan kavramlar bağlamında yaşlı nüfusun dijital hizmetleri kullanma deneyimleri, kullanma pratikleri, kullanılan hizmetlerde karşılaşılan temel problemleri, gündelik yaşamlarında bu hizmetlerin etkisi, dijital teknolojilere entegrasyon süreçleri ve dezavantajlı durumları dolayısıyla geliştirdikleri stratejileri tespit etmektir. Araştırma kapsamında 65 yaş üstü bireylerin e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık hizmetleri ile ilişkili deneyimleri merkeze alınmıştır. Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Yaşlı nüfusun yaşanan dijital dönüşümlerle birlikte dijital teknolojilerle nasıl etkileşime girdiğini ve dijital hizmetleri kullanma pratiklerini nasıl şekillendirdiği anlamak için yaşlı nüfustan olan kişilerin deneyimlerinden yararlanılacağı için araştırma fenomenolojik desende yürütülmüştür. Araştırma grubunu Ankara’da ikamet eden ve araştırma kapsamına giren e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık hizmetlerinden en az birinden yararlanan 65 yaş üstü kişiler oluşturmaktadır. Araştırmada ölçüt örnekleme metodu kullanılmış ve toplam 46 kişi ile gerçekleştirilen görüşmelerden veriler toplanmıştır. Araştırma öncesinde hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla araştırma grubundan veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler MAXQDA24 programı kullanılarak analiz edilmiş ve betimsel analiz yöntemiyle veriler derinlemesine çözümlenmiştir. Araştırma sonucunda 65 yaş üstü bireylerin dijital teknolojileri kullanımında belirli zorluklar yaşadığı ve bu zorlukları aşmak için birtakım stratejiler geliştirdiği tespit edilmiştir. Bu stratejilerin en önemlisi “dijital bakım” almadır ve temelde yaşlıların diğer kişilerden destek almasını ifade eder. 65 yaş üstü bireyler dijital hizmetlerden yararlanırken dijital sermaye düzeylerinin yetersizliğinden kaynaklı güçlükler yaşayabilmekte ve yakın çevresindeki kişilerden dijital bakım alarak bu sorunu aşmaktadır. Dijital sermaye düzeylerinin düşük olduğu durumlarda 65 yaş üstü bireyler, kullanmak istedikleri hizmetler ile alakalı olan bir dijital muhtaçlık hali de yaşayabilmektedirler. Dijital muhtaçlık, dijital sermayesi düşük olan 65 yaş üstü bireylerin, dijital hizmetlerden yararlanabilmek için yakın çevresinden birinin yardımına ihtiyaç duyması halidir. Araştırmada önemli olan bir diğer tespit “dijital eşik bekçileri”dir. Dijital eşik bekçileri, 65 yaş üstü bireylere dijital cihazları ve hizmetleri tanıtan ve bu anlamda onları daha önce yabancı oldukları dijital dünya ile tanıştıran kişileri ifade etmektedir. Bu kişiler genellikle bireyin yakın çevresinden ve güven ilişkisi kurduğu kişiler arasından olmaktadır.

|                   |   |                                                                                                                               |
|-------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bilim Kodu        | : | 113847                                                                                                                        |
| Anahtar Kelimeler | : | Dijitalleşme, Yaşlılık, Dijital Uçurum, Dijital Yerli, Dijital Göçmen, Dijital Sermaye, Dijital Eşik Bekçileri, Dijital Bakım |
| Sayfa Adedi       | : | 268                                                                                                                           |
| Tez Danışmanı     | : | Prof. Dr. Erdal AKSOY                                                                                                         |

EXPERIENCES OF ELDERLY INDIVIDUALS IN THE USE OF DIGITAL TECHNOLOGY:  
THE CASE OF ANKARA  
(Ph. D. Thesis)

Abdurrahman KÜLTÜR

ANKARA HACI BAYRAM VELI UNIVERSITY  
THE INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES  
July 2024

ABSTRACT

In this study aims to identify the situation of the elderly in the digitalization process based on the concepts of the digital divide, digital immigration, and digital capital. The purpose of the study is to determine the experiences of the elderly population in using digital services, their usage practices, the main problems encountered in the services used, the impact of these services on their daily lives, their integration processes into digital technologies, and the strategies they develop due to their disadvantaged position. The research focuses on the experiences of individuals over the age of 65 related to e-health, e-government, and digital banking services. A qualitative research method was used in the study. The study was conducted in a phenomenological design to understand how the elderly population interacts with digital technologies and shapes their practices of using digital services with the digital transformations experienced. The research group consisted of individuals over the age of 65 residing in Ankara and benefiting from at least one of the e-health, e-government, and digital banking services within the scope of the research. The criterion sampling method was used in the study, and a total of 46 people were interviewed. Data were collected from the research group using semi-structured interview method in line with a pre-prepared interview form. The obtained data were analyzed using the MAXQDA24 program, and the data were deeply analyzed using the descriptive analysis method. The research asserts that individuals over the age of 65 experience certain difficulties in using digital technologies and develop some strategies to overcome these difficulties. The most important of these strategies is receiving "digital care." Individuals over the age of 65 may experience difficulties due to the inadequacy of their digital capital levels while benefiting from digital services and overcome this by receiving digital care from their network of friends or close relatives. When digital capital levels are low, individuals over the age of 65 may also experience a state of digital dependency related to the services they want to use. Digital dependency is the state where individuals over the age of 65 with low digital capital need the help of someone close to them to benefit from digital services. Another finding of the research is the existence of "digital gatekeepers." Digital gatekeepers refer to people who introduce digital devices and services to individuals over the age of 65 and, in this sense, introduce them to the digital world they were previously unfamiliar with. These people are usually from the individual's close circle and are among those with whom they have established a special trust relationship.

Science Code : 113847  
Keywords : Digitalization, Aging, Digital Divide, Digital Native, Digital  
Immigrant, Digital Capital, Digital Gatekeepers, Digital Care.  
Page Number : 268  
Supervisor : Prof. Dr. Erdal AKSOY

## TEŞEKKÜR

Öncelikle, bu araştırmanın tamamlanmasında büyük emeği olan tez danışmanım Prof. Dr. Erdal AKSOY'a, bana yol gösterdiği ve değerli zamanını ayırdığı için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Daha sonra değerli önerileri ve eleştirileri için Tez İzleme Komitesi'nde yer alan Prof. Dr. Serdar SAĞLAM'a ve Prof. Dr. Birsen ŞAHİN KÜTÜK'e teşekkürü bir borç bilirim.

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi ve Karadeniz Teknik Üniversitesi'ndeki kıymetli hocalarım ve çalışma arkadaşlarıma da destekleri için ayrı ayrı teşekkür etmek istiyorum.

Ayrıca, araştırmamın saha kısmında bana yardımcı olan ve katılımcılara ulaşmamda destek sağlayan değerli komşum Pınar TAMKAN'a minnettar olduğumu söylemek istiyorum.

Son olarak, bana sürekli inanan, beni destekleyen ve teşvik eden sevgili aileme ve arkadaşlarıma şükranlarımı sunuyorum.

## İÇİNDEKİLER

|                                                                             |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| ÖZET .....                                                                  | iv   |
| ABSTRACT.....                                                               | v    |
| TEŞEKKÜR.....                                                               | vi   |
| İÇİNDEKİLER .....                                                           | vii  |
| TABLolar LİSTESİ .....                                                      | xi   |
| ŞEKİLLER LİSTESİ .....                                                      | xii  |
| GRAFİKLER LİSTESİ.....                                                      | xiii |
| KISALTMALAR LİSTESİ.....                                                    | xv   |
| 1. GİRİŞ .....                                                              | 1    |
| 2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE KAPSAMI.....                                     | 9    |
| 2.1. Araştırmanın Konusu .....                                              | 9    |
| 2.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....                                      | 12   |
| 2.3. Araştırma Soruları .....                                               | 17   |
| 2.4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları .....                            | 17   |
| 2.5. Araştırmanın Yöntemi .....                                             | 19   |
| 2.5.1. Araştırmanın Katılımcılarını Belirleme Süreci ve Katılımcıları ..... | 20   |
| 2.5.2. Katılımcı Profili .....                                              | 21   |
| 2.5.3. Veri Toplama ve Veri Analiz Süreci .....                             | 23   |
| 3. ARAŞTIRMANIN KAVRAMSAL VE TEORİK ARKA PLANI .....                        | 27   |
| 3.1. Dijital Uçurum Kavramı ve Kapsamı .....                                | 27   |
| 3.1.1. Uluslararası Örgütlerin Raporlarında Dijital Uçurum Kavramı.....     | 33   |
| 3.1.2. Dijital Uçurumun Ölçülmesi .....                                     | 38   |
| 3.1.3. Dijital Uçurumun Temel Faktörleri.....                               | 42   |

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.1.3.1. Erişim ve altyapı .....                                            | 42  |
| 3.1.3.2. Gelir düzeyi ve sosyo-ekonomik statü .....                         | 45  |
| 3.1.3.3. Beceri ve deneyim eksikliği .....                                  | 47  |
| 3.1.3.4. Kır ve kent ayrımı .....                                           | 50  |
| 3.1.3.5. Eğitim düzeyi .....                                                | 53  |
| 3.1.3.6. Aile yapısı ve medeni durum .....                                  | 56  |
| 3.1.3.7. Cinsiyet .....                                                     | 57  |
| 3.1.4. Türkiye’de Dijital Uçurum.....                                       | 59  |
| 3.1.4.1. Türkiye’de bilgi iletişim teknolojilerine dair istatistikler ..... | 59  |
| 3.1.4.2. Türkiye’de dijital uçurum çalışmaları .....                        | 67  |
| 3.2. Dijital Sermaye .....                                                  | 72  |
| 3.2.1. Sermaye Kavramına Genel Bir Bakış .....                              | 72  |
| 3.2.2. Pierre Bourdieu’nun Kuramında Sermaye .....                          | 73  |
| 3.2.3. Dijital Sermaye Kavramına Genel Bir Bakış .....                      | 75  |
| 3.3. Araştırma Kapsamına Giren Hizmetlere Dair Bilgiler .....               | 81  |
| 3.3.1. E-Devlet Hizmetleri .....                                            | 81  |
| 3.3.2. E-Sağlık Hizmetleri.....                                             | 87  |
| 3.3.3. Dijital Bankacılık Hizmetleri .....                                  | 89  |
| 4. YAşLILIK VE DİJİTALLEşME .....                                           | 93  |
| 4.1. Yaşlılık ve Yaşlılığa Dair Teoriler .....                              | 93  |
| 4.1.1. Yaşlılık Kavramı ve Yaşlanma Türleri .....                           | 93  |
| 4.1.2. Yaşlılığa Dair Teoriler .....                                        | 99  |
| 4.2. Yaşlılık ve Dijital Dönüşüm .....                                      | 107 |
| 4.2.1. Yaşlılık ve Dijital Uçurum .....                                     | 109 |

|                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2.1.1. Yaşa bağılı dijital uçurum / Gri dijital uçurum.....                                                                 | 109 |
| 4.2.2. Kuşak Kavramı ve Dijital Kuşaklara Dair Tartışmalar .....                                                              | 115 |
| 4.2.3. Dijital Yerli ve Dijital Göçmen Kavramları .....                                                                       | 121 |
| 5. YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL DENEYİMLERİ VE DİJİTAL KAPASİTELERİ .                                                             | 127 |
| 5.1. Kullanılan Cihazlar ve Dijital Kapasite .....                                                                            | 127 |
| 5.2. Kullanılan Platformlar ve Kullanım Amaçları .....                                                                        | 138 |
| 5.2.1. İletişim ve Eğlence.....                                                                                               | 143 |
| 5.2.2. Gündelik İşlerde ve İş Hayatında Yardım Alma.....                                                                      | 147 |
| 5.2.3. Araştırma/İnceleme ve Kişisel Gelişim.....                                                                             | 149 |
| 5.2.4. Dini İçerik Takibi .....                                                                                               | 151 |
| 5.3. Dijital Teknolojilerin Avantajları .....                                                                                 | 152 |
| 5.3.1. Mekansal ve Zamansal Sınırlamaların Ortadan Kalkması.....                                                              | 155 |
| 5.3.2. Bilgi Edinme Kolaylığı, Anında İletişim Kurabilme ve Hızlı İşlem Yapabilme .....                                       | 156 |
| 5.3.3. Boş Zamanı Değerlendirebilme ve Sosyalleşme İmkânı .....                                                               | 159 |
| 5.3.4. Yaşa Bağlı Dezavantajları Ortadan Kaldırma, İş Hayatını Kolaylaştırma ve Sınıfsal Farklılıkları Ortadan Kaldırma ..... | 161 |
| 5.4. Dijital Teknolojilerin Dezavantajları.....                                                                               | 163 |
| 5.4.1. Dijital Muhtaçlık .....                                                                                                | 166 |
| 5.4.2. Siber Güvenlik ve Dolandırıcılık Tehdidi, Kişisel Verilerin Güvenliği ve Dijital İşlemlerin Güvenilirliği.....         | 168 |
| 5.4.3. Yaşa Bağlı Dezavantajlar .....                                                                                         | 172 |
| 5.4.4. Toplumsal Normları Dönüştürme, Norm Kaybı ve Dijital Dedikodu Kültürü .....                                            | 174 |
| 5.4.5. Zaman Kaybı ve Dezenformasyon.....                                                                                     | 175 |

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.5. Karşılaşılan Güçlükler.....                                                        | 176 |
| 5.5.1. Dijital Sermaye Yetersizliği .....                                               | 179 |
| 5.5.2. Yeni Güncellemelere Uyum Sağlayamama.....                                        | 180 |
| 5.5.3. Arayüzlerin Kullanıcı Dostu Olmaması ve Altyapı Yetersizliği .....               | 181 |
| 5.6. Araştırma Kapsamına Giren Hizmetlere Dair Kullanım Deneyimleri .....               | 183 |
| 5.6.1. E-Sağlık Hizmetleri.....                                                         | 183 |
| 5.6.2. E-Devlet Hizmetleri .....                                                        | 184 |
| 5.6.3. Dijital Bankacılık Hizmetleri .....                                              | 185 |
| 6. DİJİTAL BAKIM SAĞLAMA VE DİJİTAL BAKIM ALMA.....                                     | 189 |
| 6.1. Dijital Eşik Bekçileri.....                                                        | 191 |
| 6.2. Yaşlılık ve Dijital Bakım İlişkisi .....                                           | 195 |
| 6.3. Dijital Sermayeyi Geliştirme Yatkınlığı ve Dijital Bakıma Duyulan İhtiyaç.....     | 201 |
| 6.4. Dijital Alanda Duyulan Çaresizlik Hissi .....                                      | 208 |
| 6.5. Yaşlılıkta Dijital Muhtaçlık ve Dijital Bakım Sağlama.....                         | 210 |
| 6.6. Dijital Araçlardan ve Hizmetlerden Korkmak ve Dijital Bakıma Duyulan İhtiyaç ..... | 212 |
| 7. SONUÇ .....                                                                          | 225 |
| KAYNAKÇA .....                                                                          | 241 |
| EKLER.....                                                                              | 261 |
| EK 1: Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu .....                                          | 261 |
| EK 2: Etik Kurul İzni .....                                                             | 266 |
| ÖZGEÇMİŞ .....                                                                          | 267 |

## TABLÖLER LİSTESİ

### Sayfa

|                                                                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tablo 2.1.</b> Katılımcıların demografik verileri.....                                                                                | 23  |
| <b>Tablo 3.1.</b> BİT gelişim endeksi: göstergeler, referans değerleri ve ağırlıklar.....                                                | 39  |
| <b>Tablo 3.2.</b> Dijital ekonomi ve toplum Endeksi (DESI) boyutları .....                                                               | 42  |
| <b>Tablo 3.3.</b> Türkiye’de penetrasyon oranı en düşük ve en yüksek 5 il (2022).....                                                    | 61  |
| <b>Tablo 3.4.</b> İnternet kullanan bireylerin interneti özel amaçlı faaliyetler için kullanma oranı (2023) .....                        | 64  |
| <b>Tablo 3.5.</b> Kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullanım ve yürüttükleri faaliyetlerin oranı (2021)..... | 65  |
| <b>Tablo 3.6.</b> Türkiye dijital dönüşüm endeksi verileri.....                                                                          | 66  |
| <b>Tablo 4.1.</b> Dijital yerli ve dijital göçmen özellikleri.....                                                                       | 123 |
| <b>Tablo 5.1.</b> Katılımcıların kullanmayı tercih ettiği ve etmediği dijital araçlar/platformlar .....                                  | 138 |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

|                                                                                                                                                         | Sayfa |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Şekil 3.1. Dijital sermayenin bileşenleri .....                                                                                                         | 78    |
| Şekil 5.1. Araştırma kapsamındaki katılımcıların kullandığı cihazlar .....                                                                              | 127   |
| Şekil 5.2. Kullanılan platformlara ilişkin alt-kodların yakınlık analizi .....                                                                          | 140   |
| Şekil 5.3. Dijital hizmetlerin kullanım amacına ilişkin hiyerarşik alt kodların yakınlık analizi .....                                                  | 142   |
| Şekil 5.4. Dijital teknolojilerin avantajlarına ilişkin hiyerarşik alt kodların yakınlık analizi .....                                                  | 154   |
| Şekil 5.5. Dijital teknolojilerin avantajlarına ilişkin hiyerarşik alt kodların yakınlık analizi .....                                                  | 165   |
| Şekil 5.6. Dijital teknolojileri kullanımda karşılaşılan güçlükler ile dijital teknolojilerin dezavantajlarına dair alt kodların yakınlık analizi ..... | 178   |

## GRAFİKLER LİSTESİ

### Sayfa

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Grafik 3.1.</b> Bölgelere göre internet kullanan bireylerin oranı.....                                 | 43  |
| <b>Grafik 3.2.</b> Gelir seviyesine göre dünyada internet kullanımı (2023) .....                          | 46  |
| <b>Grafik 3.3.</b> Dünya genelinde kentsel ve kırsal kesimde internet kullanan bireylerin dağılımı .....  | 51  |
| <b>Grafik 3.4.</b> Avrupa ülkelerinde eğitim seviyesine göre günlük internet kullanımı (2020) .....       | 54  |
| <b>Grafik 3.5.</b> Dünyada cinsiyete göre internet kullanımı .....                                        | 57  |
| <b>Grafik 3.6.</b> Türkiye bölgelere göre hanelerde internet erişim oranı (2022) .....                    | 60  |
| <b>Grafik 3.7.</b> Türkiye’de bölgelere ve cinsiyete göre bireylerin internet kullanım oranı (2023) ..... | 60  |
| <b>Grafik 3.8.</b> Türkiye’de eğitim seviyelerine göre internet kullanım oranları (2012-2023) .....       | 62  |
| <b>Grafik 3.9.</b> Türkiye’de yaş grubuna göre internet kullanım oranları (2012-2023) .....               | 63  |
| <b>Grafik 3.10.</b> Dünyada bölgelere göre e-devlet gelişim endeksi oranları (2022) .....                 | 83  |
| <b>Grafik 3.11.</b> Dünyada bölgelere göre e-katılım endeksi oranları (2022) .....                        | 84  |
| <b>Grafik 3.12.</b> Yıllara göre Türkiye’de e-devlet kullanıcı sayısı (2024) .....                        | 85  |
| <b>Grafik 3.13.</b> E-devlet kayıt türüne göre kullanıcı sayısı (2024) .....                              | 86  |
| <b>Grafik 3.14.</b> E-devlet kullanıcılarının yaşa göre dağılımı (2024) .....                             | 87  |
| <b>Grafik 3.15.</b> Yıllara göre dijital bankacılık kullanıcı sayıları (Mart 2023) .....                  | 91  |
| <b>Grafik 3.16.</b> Cinsiyete göre dijital bankacılık kullanıcı oranları (Mart 2023) .....                | 91  |
| <b>Grafik 3.17.</b> Yaşa göre dijital bankacılık kullanıcı sayısı (Mart 2023) .....                       | 92  |
| <b>Grafik 4.1.</b> Dünya genelinde yaşa göre internet kullanıcılarının dağılım oranları (2021) .....      | 109 |

|                                                                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Grafik 4.2.</b> Avrupa’da yaş grubuna göre günlük internet kullanım oranı (27 ülke) (2023)                            | 110 |
| <b>Grafik 4.3.</b> Avrupa ülkelerinde 55-74 yaş grubu günlük internet kullanım oranları (2023)                           | 111 |
| <b>Grafik 4.4.</b> Dünya’da 75+ nüfusun günlük internet kullanım oranları (2023).....                                    | 111 |
| <b>Grafik 5.1.</b> Kullanılan platformlara ilişkin alt-kodların frekans dağılımı.....                                    | 139 |
| <b>Grafik 5.2.</b> Dijital hizmetlerin kullanım amacına ilişkin hiyerarşik alt kodların frekans dağılımı .....           | 141 |
| <b>Grafik 5.3.</b> Dijital teknolojilerin avantajlarına ilişkin hiyerarşik alt kodların frekans dağılımı .....           | 153 |
| <b>Grafik 5.4.</b> Dijital teknolojilerin dezavantajlarına ilişkin hiyerarşik alt kodların frekans dağılımı .....        | 164 |
| <b>Grafik 5.5.</b> Dijital teknolojileri kullanımda karşılaşılan güçlüklerle dair kod-alt kodların frekans dağılımı..... | 177 |
| <b>Grafik 5.6.</b> E-sağlık hizmetlerinin kullanım amacına dair kod-alt kodların frekans dağılımı .....                  | 183 |
| <b>Grafik 5.7.</b> E-devlet hizmetlerinin kullanım amacına dair kod-alt kodların frekans dağılımı .....                  | 184 |
| <b>Grafik 5.8.</b> Dijital bankacılık hizmetlerinin kullanım amacına dair kod-alt kodların frekans dağılımı.....         | 185 |

## KISALTMALAR LİSTESİ

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

### **Kısaltmalar Açıklamalar**

|               |                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------|
| <b>BİT</b>    | Bilgi İletişim Teknolojileri                               |
| <b>NTIA</b>   | National Telecommunications and Information Administration |
| <b>OECD</b>   | Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü                      |
| <b>UNCTAD</b> | Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı         |
| <b>UNDP</b>   | Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı                      |

## 1. GİRİŞ

Dünyada meydana gelen hızlı dönüşümler yaşamın birçok farklı alanına tesir eder ve bu tesirleri deneyimleyen birey hem bu dönüşümlerden etkilenen hem de bu dönüşümleri etkileyen konumundadır. Dünyada yaşanan her dönüşüm kendini toplumsal alanda da göstererek bireyin yaşam alanlarını dönüştüren bir nitelik taşır. Günümüzde yaşanan dönüşümlerden birisi olan teknolojik ilerlemeler toplumsal alanda varlığını sezdirerek bu alanı farklılaştırmakta ve bu farklılaşma neticesinde toplumsal alanda yaşamını sürdüren bireyi de kapsayıcı bir niteliğe erişmektedir. Teknolojik gelişmeler toplumsal yapıda yarattığı dönüşümler ile birey-yapı ilişkisinde bireyi de tesiri altına alabilmektedir. Son dönemde yaşanan hızlı teknolojik gelişmeler ile birlikte ortaya çıkan dijital dönüşümler bireyin bazen bu değişiklikleri takip edememesine ve toplumsal alanda bir yabancı konumuna düşmesine sebep olabilmektedir. Dijital dönüşümleri yakalayamamanın sebepleri arasında ülkelerin gelişmişlik düzeyleri, bireyin sosyo-ekonomik statüsü, eğitim düzeyi, beceri edinme kabiliyeti, cinsiyeti ve yaşı gibi birçok farklı etken sıralanabilir.

Yaşanan dijital dönüşümler ile birlikte toplumsal alandaki değişimleri anlamak için birçok farklı alanda çalışmalar yapılmış ve yapılmaya da devam etmektedir. Fen bilimlerinden sosyal bilimlere kadar birçok farklı disiplin tarafından yapılan bu çalışmalara ek olarak devletler, uluslararası kuruluşlar ve hatta yerel yönetimler dahi teknolojik ilerlemelerin neticesinde ortaya çıkan farklılaşmayı anlamak için çalışmalar yürütmektedir. Yapılan bu çalışmalar yaşanan dönüşümlerin olası olumsuz sonuçlarını azaltmayı ve bu sonuçları anlamayı amaçlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında dijitalleşmenin hız kazanmasıyla ortaya çıkan olumsuz durumlardan birisi de dijital eşitsizlikler olmaktadır. Dijital eşitsizlik, yaşanan dijital gelişmelerin toplumsal sınıflar ya da farklı bölgeler/ülkeler arasında eşit bir biçimde dağılamamasını ifade etmektedir. Bu açıdan dijitalleşen dünyanın tartışılan önemli konularından birisi de dijital eşitsizliklerdir.

Dijital eşitsizlikleri ifade etmek için kullanılan farklı kavramlar vardır ve bunlardan birisi de dijital uçurum (*digital divide*)’dur. Dijital uçurum hem uluslararası kuruluşlar tarafından hem de bazı araştırmacılar tarafından irdelenen bir kavramdır. Kavram en genel anlamıyla bilgi iletişim teknolojilerine erişime sahip olanlar ile bu erişime sahip

olamayanlar arasındaki uçurumu ifade etmek için kullanılmaktadır. Kavram ilk olarak National Telecommunications and Information Administration (NTIA) tarafından ortaya atıldığında daha çok erişim olanaklarına sahip olup olmama üzerine bir uçurumdan bahsederken daha sonra yapılan araştırmalar neticesinde kavramın mahiyeti değişerek kapsamı genişlemiştir. Bu kapsamda da üç düzey dijital uçurumdan bahsedilmektedir. Birinci düzey internet erişimi ya da cihaz sahipliği ile ilgili iken, ikinci düzey erişime ya da cihaza sahip olursa dahi bu olanakları kullanabilecek gerekli teknik becerilere sahip olup olmama ile ilgilidir. Üçüncü düzey ise bireyin hedefleri doğrultusunda elindeki dijital imkanları kullanıp kullanamadığı ile ilgilidir.

Dijital uçurum kavramının düzeyleriyle ilgili yapılan tartışmalara ek olarak uçurumu ortaya çıkaran etkenlerin neler olduğu da önemli tartışmalardan birisi olmuştur. Kavram ilk ortaya atıldığında uçurumu doğuran etkenin erişime sahip olup olmama olduğu düşünülürken daha sonra birçok farklı etkenin uçurumu derinleştirdiği iddiası ortaya atılmıştır. Erişim ve altyapı etkeninin yanı sıra bireyin bulunduğu sosyo-ekonomik statü de dijital uçurumu etkileyebilmektedir. Bireyin sosyo-ekonomik statüsü yükseldikçe internet kullanımı artarken bireyin sosyo-ekonomik düzeyi düştükçe internet kullanımı da azaldığı iddia edilmektedir. Dijital uçurumu etkileyen başka bir faktör ise dijital teknolojileri kullanmaya yönelik bilgi ve beceri düzeyidir. Birey dijital teknolojileri kullanmaya yönelik becerilerini geliştirdikçe uçurumun kapanacağı düşünülmektedir. Başka bir faktör olan kırsal ve kentsel arasındaki ayrım daha çok kırsal bölgelerde bilgi iletişim teknolojilerine erişimin sınırlı olması durumuna bağlıdır. Dijital uçurumu etkileyen başka bir etken ise eğitim düzeyidir. Eğitim düzeyi yükseldikçe bilgi iletişim teknolojilerini kullanım oranı artmakta ve bu da dijital uçurum düzeyinin azaltmaktadır. Ayrıca eğitim düzeyi arttıkça bireyin dijital becerileri de gelişecektir ve bu doğrultuda uçurum düzeyi azalma eğilimi gösterecektir. Dijital uçurum düzeyine etki eden başka bir faktör ise medeni durum ve aile yapısıdır. Ailedeki genç üyeler dijital yerli olarak bilgi iletişim teknolojilerine daha yakın olacak ve yaşlı bireyleri yönlendirecek statüde bulunacaklardır. Bu da ailede dijital becerileri yüksek olan bireyin varlığının ailedeki yaşlı üyelerin bilgi iletişim teknolojilerine daha hızlı adapte olmasına yardımcı olabileceği gibi bazı durumlarda ise sorumluluğun genç üyeye/üyelere devredilmesiyle adaptasyonu ve

beceri düzeyinin yükselmesini engelleyebilmektedir. Dijital uçurumu etkileyen başka bir faktör ise cinsiyettir. İstatistikler genellikle erkeklerin kadınlara göre bilgi iletişim teknolojileri kullanma oranlarının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu durum cinsiyet temelli bir dijital uçurumun var olduğunu göstermektedir. Dijital uçuruma etki eden ve bu araştırmanın konusu olan bir diğer etken ise yaştır. Dijital teknolojilerin içerisine doğan kuşağın bu teknolojileri kullanım düzeyleri ile bilgi iletişim teknolojileri olmadığı bir dünyada doğan ve bu teknolojilere yapancı olan yaşlı nüfusun kullanım düzeyleri oldukça farklıdır. Bu iki kuşak hem entegrasyon hem de beceri düzeyleri açısından oldukça farklılık göstermektedir. Bu çalışmada da yaşa dayalı dijital uçurum tartışmaları üzerinden hareketle yaşlı nüfusun dijital teknolojilere entegrasyonu, bu teknolojileri kullanım becerileri ve bu teknolojileri kullanma pratikleri tartışılmaktadır.

Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımında kuşak temelli tartışmalar literatürde geniş yer kapsamaktadır. Bu kapsamda bazı kavramsallaştırmalara yapılmıştır. Bunlar; bilgisayar ve internet kullanarak büyüyenleri ifade eden (Oblinger and Oblinger, 2005; Tapscott, 1998) “internet nesli” kavramı, 1980 sonrası doğmuş ve dijital teknolojileri hayatına entegre etmiş olan nesli ifade eden (Pedro, 2006) “yeni milenyum öğrencileri” kavramı, Lenhart, Rainie ve Lewis (2001) tarafından ortaya atılan anında mesaj kullanan ve dijital teknolojilere hakim olan nesli ifade eden “anlık mesaj nesli” kavramı, Veen (2007) tarafından dünyasını bilgisayar ve internet üzerinden anlamlandıran nesli ifade eden “*Homo Zappiens*” kavramı şeklinde sıralanabilir.

Bahsedilen kavramlara benzer şekilde kavramsallaştırma yapan başka bir isim ise Marc Prensky (2001a; 2001b) olmuştur. Dijital göçmenlik, dijital teknolojilerin yaygın olmadığı dönemde dünyaya gelen ve bu teknolojilere entegre olmakta güçlük çeken insanları ifade ederken, bu kuşak daha çok bilgi edinme yolları açısından dijital yerli olan kuşaktan ayrılmaktadır. Dijital yerliler ise teknolojinin yaygın olarak kullanıldığı dönemde dünyaya gelerek yeni teknolojileri kullanmayı tercih eden kuşağı ifade etmektedir. Bu çerçevede bakıldığında dijital yerliler bilgi edinmede yeni teknolojiler kullanma eğilimi gösterirken dijital göçmenler daha çok basılı medya araçları gibi geleneksel bilgi edinme yollarını tercih ederler. Dijital göçmenler, dijital teknolojiler kullanmayı tamamen reddetmemekte ancak entegrasyonda güçlük çekmekte ya da

kullanmayı gönülsüzce kabul edebilmektedir. Dijital göçmenler, dijital yerlilere kıyasla internette çok daha az gezinmekte hatta dijital yerli nesli internette geçirdiği vakit üzerinden eleştirmektedir. Ayrıca dijital göçmenler dijital yerlilerle kıyaslandığında görselden ziyade metne dayalı okuma alışkanlıkları vardır. Dijital göçmenler yüz yüze ilişki kurmayı daha fazla tercih ederken dijital yerliler çevrim içi etkinliklere katılmaya daha meyillidir. Prensky tarafından ortaya atılan dijital yerli ve dijital göçmen kuşakları daha sonra Palfrey ve Gasser (2008) tarafından genişletilerek dijital doğumlular, dijital yerleşimciler ve dijital göçmenler şeklinde sınıflandırılmıştır. Onlara göre dijital doğumlular tamamıyla dijital teknolojilerin hakim olduğu bir dünyaya gözlerin açmışken dijital yerleşimciler yeni teknolojileri kullanmayı bilseler dahi eski usul yöntemleri de terk etmeyen kişilerden oluşmaktadır. Dijital göçmenler ise teknolojilere tamamen yabancı olmakla birlikte onları öğrenmeye meyillidirler.

Dijitalleşme ile ilgili tartışılan bu kavramlardan farklı olarak son dönemlerde literatürde tartışılan başka bir kavram ise “dijital sermaye”dir. Dijital uçurum, dijital yerli ve dijital göçmen kavramsallaştırmalarının hepsinin temelinde olan etkenlerden ikisi bireyin bilgi iletişim teknolojileri veya dijital teknolojilere yönelik beceri ve erişim düzeyleridir. Pierre Bourdieu’nun sermaye kavramından hareketle geliştirilen dijital sermaye kavramı dijital teknolojileri kullananların onlarla etkileşime girebilmek için gerekli olan beceri düzeyini ifade etmektedir. Ancak dijital sermaye sadece dijital beceriler ile ilgili değildir. Kavram, Yates ve Lockley’e göre (2020) internet ya da bilgisayar sahipliği, erişim kalitesi, dijital okuryazarlık düzeyi, kullanım sıklığı, elde edilen faydalar, ortaya çıkabilecek riskler ile ilgili farklılıkları içermektedir. Bu kapsamda bakıldığında dijital sermayenin dijital erişim ve dijital yeterlilik şeklinde olmak üzere iki temel bileşeni olduğu ortaya çıkmaktadır.

Dijital uçurum, dijital göçmenlik ve dijital sermaye kavramlarının boyutlarından birisi yaşıdır. Hızla gelişen teknoloji ve bilgi iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler yaşlı nüfusun bu teknolojilere yönelik entegrasyonu gündeme getirmektedir. Yaşlı nüfus dijital becerileri ve dijital okuryazarlıkları bakımından yeni gelişen dijital teknolojilere entegre olmakta ve bunlara yönelik kullanım pratikleri geliştirmekte zorluk yaşayabilmektedirler. Gri dijital uçurum, dijital göçmenlik ve dijital sermaye kavramları hem gelişen dijital

teknolojileri hem de artan yaşı nüfusla birlikte bu nüfusun dijital teknolojileri kullanma biçimlerini açıklamak için oldukça önemli kavramlardır. Dünya nüfusuna baktığımızda hızla yaşılanan bir nüfusun var olduğu ortadadır. Dünyadaki birçok ülkenin nüfusu yaşılanmakta ve yaşı sayıları hızla artmaktadır. Küresel anlamda 65 yaş üstü nüfus diğer tüm gruplarla karşılaştırıldığında daha hızlı artmaktadır. Birleşmiş Milletlerin dünya nüfus projeksiyonlarına bakıldığında 2019 yılında 11 kişiden biri (%9) 65 yaş üstünde iken, 2050 yılında bu oran 6 kişiden birine (%16) denk gelecektir. 2019 yılında 143 milyon olan 80 yaş üstü nüfusun, 2050 yılında 426 milyona çıkması beklenmektedir. 2018 yılında ise ilk defa 65 yaş üstü nüfusun sayısı 5 yaş altı nüfusu geçmiştir (United Nations, 2022a). Türkiye’de de yaşı nüfus oranının giderek arttığı bilinmekle birlikte yaşı nüfus 2017 yılında 6 milyon 895 bin 385 kişi iken son beş yılda %22,6 artarak 2022 yılında 8 milyon 451 bin 669 kişiye ulaşmıştır. Yaşı nüfusun toplam nüfus içindeki oranı ise 2017 yılında %8,5 iken, 2022 yılında %9,9'a yükselmiştir. Yaşı nüfusun 2022 yılında %44,4'ünü erkek nüfus, %55,6'sını kadın nüfus oluşturmaktadır (TÜİK, 2022).

Dünyada yaşılanan nüfusun dijital teknolojilere entegrasyonunun araştırılması oldukça mühimdir. Bu kapsamda araştırmada dijital uçurum, dijital göçmenlik ve dijital sermayeleri kapsamında yaşı bireylerin dijital teknolojilere entegrasyonu, entegrasyon ve bu teknolojileri kullanımlarına yönelik geliştirdikleri stratejiler ve kullanım deneyimleri araştırılmaktadır. Nüfus projeksiyonlarının gösterdiği üzere dünya nüfusu gün geçtikçe yaşılanmaktadır ve dijital teknolojiler hızla gelişmektedir. Bu sebeple yaşı nüfusun dijital teknolojilere entegrasyonu yaşılanan dünya nüfusu için oldukça önemli bir konu olmaktadır. Bu doğrultuda araştırmada belirlenen üç dijital hizmet olan e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetleri kapsamında yaşı nüfusun deneyimleri araştırılmaktadır. Araştırmada yaşı bireyler e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetleri temelinde dijitalleşen dünyayı nasıl deneyimledikleri, bu dijital hizmetlere yönelik kullanım stratejileri neler olduğu, Bu hizmetleri kullanırken yaşadıkları sorunların neler olduğu ve bu sorunlara nasıl çözümler ürettikleri, bu hizmetlerin yaşı bireylerin gündelik yaşamını nasıl etki ettiği, yaşı bireylerin bu hizmetlere yönelik bilgi ve beceri düzeylerinin ne olduğu, bu becerileri nasıl geliştirdikleri, bu hizmetlere entegrasyonda yaşadıkları güçlüklerle yönelik geliştirdikleri pratiklerin ve stratejilerin ne olduğu araştırılmaktadır.

Araştırma nitel tarzda ve fenomenolojik desende yürütülmüştür. Araştırma Ankara’da yaşayan 65 yaş üstü bireyler ile yarı yapılandırılmış görüşme yöntemiyle elde edilen verilere dayanmaktadır. Dijital hizmetlerde ise e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetleri ile sınırlandırılmıştır.

Bu doğrultuda araştırmanın birinci bölümünde, araştırmanın konusu, amacı, önemi, yöntemi, cevap aranılan sorular, araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları, veri toplama ve veri analiz yöntemi, araştırma sahası, katılımcı profili açıklanmıştır. İkinci bölümde ise araştırmanın kavramsal ve teorik arka planı anlatılmıştır. Bu kapsamda dijital uçurum kavramı açıklanmış, kavramın uluslararası örgütlerin raporlarında nasıl tartışıldığı ele alınmış ve kavramın ölçülmesinde kullanılan endeksler sıralanmıştır. Daha sonra ise dijital uçurumun temel faktörleri olan erişim ve altyapı, gelir düzeyi ve sosyo-ekonomik statü, beceri ve deneyim eksikliği, kır/kent ayrımı, eğitim düzeyi, aile yapısı ve medeni durum, cinsiyet, yaş etkenleri açıklanmıştır. Devamında ise Türkiye’de dijital uçuruma dair istatistikler verilerek literatürdeki çalışmalara yer verilmiştir. Devam eden bölümde ise dijital sermaye kavramı bağlamında sermaye kavramının mahiyeti, Pierre Bourdieu’da sermaye kavramı tartışılarak kavram tanımlanmıştır. Devamında ise araştırma kapsamına giren e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetlerine dair bilgilere yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde ise yaşlılık kavramı ve yaşlılığa dair teoriler açıklanmıştır. Bu kapsamda öncelikle yaşlılık kavramı ve yaşlanma türleri açıklanmış ve sosyal bir problem olarak yaşlılığa değinilmiştir. Daha sonra ise yaşlılığa dair teoriler olan yaşamdaki kopma, aktivite, rol kaybetme, modernleşme, süreklilik, toplumsal alışveriş, çatışmacı, sembolik etkileşimci, etiketleme, çöküş, yaş tabakaları ve çevre uyum kuramlarına yer verilmiştir. Daha sonra yaşlanma ve dijitalleşme ilişkisi bağlamında dijital göçmenlik ve dijital yerlilik kavramlarına, kuşak tartışmalarına ve dijital kuşaklara dair tartışmalara değinilerek belirli kavramlar tanımlanmıştır.

Araştırmanın dördüncü ve beşinci bölümünde ise sahadan elde verilerin analizine ele alınmıştır. Bu çerçevede dördüncü bölümde katılımcıların dijital deneyim ve dijital kapasitelerine yer verilmiştir. Bu kapsamda bu bölümde hangi platformların tercih edildiği, kullanılan hizmetlerin kullanım amacı, dijital teknolojilerin avantajları, dijital teknolojilerin dezavantajları, dijital teknolojileri kullanırken karşılaşılan güçlükler ve e-

sağlık, e-nabız ve dijital bankacılık uygulamalarının kullanım deneyimleri ele alınmıştır. Beşinci bölümde ise araştırmanın temel tespitleri olan dijital eşik bekçileri ve dijital bakım alma, yaşlılıkta dijital çaresizlik ve muhtaçlık hali anlatılmıştır.





## 2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE KAPSAMI

### 2.1. Araştırmanın Konusu

Dünyada yaşanan teknolojik gelişmeler, birçok alanda değişimin hızını arttırarak tartışma konusu olmuş, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler oldukça dikkat çekici bir hal alarak fen bilimlerinden sosyal bilimlere kadar birçok farklı disiplin tarafından incelenmiştir. Bu minvalde teknolojik gelişmeler ile değişen toplum yapıları literatürde sürekli tartışılmıştır. Daniel Bell'in (1999) bilgisayarların artışı ile insanların artık emek gücünden ziyade bilgilerini satmasını ifade eden “sanayi sonrası toplum” kavramı teknolojik gelişmelerin sosyal bilimler alanına yansıyan tartışmalarından birisidir. Bununla beraber Manuel Castells'in (2009) “ağ toplumu” kavramsallaştırması ise gelişen teknoloji ile toplumsal alandaki para, bilgi, mal ve hizmetlerin bir ağ içerisinde akışını ifade etmektedir. Teknolojik gelişmeler ile medyada ortaya çıkan hızlı dönüşümün başat etkenlerinden birisi dijitalleşme sürecidir. Eric Schmidt ve Jared V. Cohen günümüz çağını “dijital çağ” olarak nitelendirmekte ve bilginin işlenmesini ve iletilmesini bu sürecin odak noktasında görmektedir. 21. yy iki ayrı kültür olan fiziksel medeniyet ve sanal uygarlıktan meydana gelmektedir. Fiziksel medeniyet insanlık tarihi ile başlamış ve gelişmesini devam ettirirken, sanal uygarlık ise yeni oluşmaya başlamış ve hızla gelişmektedir (Schmidt ve Cohen, 2014, s. 281). Teknolojik ilerlemelerin toplumsal alandaki yansımalarına dair birçok farklı alanda sürdürülen çalışmalar olumlu tesirlere odaklandığı gibi olumsuz etkiler üzerine de tartışmalarını sürdürmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler iletişim olanaklarını olumlu yönde etkileyerek, insanlar arasındaki sınırları ortadan kaldırdığı gibi iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin bir sonucu olarak meydana gelen dijitalleşme süreci de dönüşümün hızını arttırmaktadır. Ancak bilgi iletişim teknolojilerinde değişimler olumlu etkilerle beraber olumsuz etkileri de beraberinde getirmektedir. Bunlardan birisi de bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımında gün yüzüne çıkabilecek eşitsizliklerin mahiyetidir. Bilgiye erişimdeki eşitsizlikler literatürde farklı araştırmacılar tarafından tartışılarak, bu konunun önemine dikkat çekilmiştir. Herbert I. Schiller (1996) “bilgi eşitsizliği” kavramından bahsederek eğitim ve gelir düzeyine bağlı olarak ortaya çıkan bilgi

düzeyindeki eşitsizliğe dikkat çekerken, J. Tichenor (1970) “bilgi boşluğu” kavramı ile kitle iletişim araçları vasıtasıyla üretilen bilginin ediniminde sınıfsal olarak ortaya çıkabilecek ayrıma vurgu yapmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimde meydana gelen eşitsizliklere dair kavramsallaştırmalardan birisi de “dijital uçurum”dur. Bu kavram ilk olarak National Telecommunications and Information Administration (NTIA) tarafından yayımlanan bir raporda geçmiştir. Raporda bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişimler ile birlikte ortaya çıkan gelir düzeyi, ırk, eğitim düzeyi, kentli-köylü olma ayrımı ve yaş temelli eşitsizliklere dikkat çekilmiştir. Dijital uçurum kavramının daha sonra kullanım alanı genişlemiş, birçok araştırmacı ve uluslararası sivil toplum kuruluşu tarafından kullanılmış ve yapılan araştırmalara konu olmuştur. En genel anlamıyla dijital uçurum kavramı bilgi iletişim teknolojilerine erişimi olanlar ile olmayanlar arasındaki ayrımı ifade etmektedir. Dijital uçurumun ülkeler arası ayrımı da içerisinde barındırmasından dolayı uçurumun tespiti ülkeler açısından oldukça önemlidir. Bu sebeple Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, Dünya Ekonomik Forumu, Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı, Dünya Bankası, Avrupa Birliği gibi uluslararası kuruluşlar tarafından bilgi iletişim teknolojilerinin düzeyinin ve dijital uçurumun seviyesinin tespiti için endeksler geliştirilmiştir. Dijital uçurumun temel etkenleri erişime sahip olup olmama, altyapı düzeyindeki farklılıklar, sosyo-ekonomik statüdeki farklılıklar, dijital beceri düzeyi farklılıkları, kır ve kent arasındaki farklılıklar, eğitim düzeyi farklılıkları, aile yapısındaki farklılıklar, cinsiyet farklılıkları ve yaş temelli farklılıklar şeklinde sıralanabilmektedir. Yaşa dayalı dijital uçurum literatürde “gri dijital uçurum” şeklinde kavramsallaştırılmaktadır.

Dijital teknolojilere entegrasyon, dijitalleşme sürecinin önemli sorunlarından birisidir. Dünyada bölgeler arası var olan dijital uçurum, dijital teknolojilere erişimde ve bu teknolojilerin yayılımında sorun yaratırken, yaş da dijital teknolojilere entegrasyonda önemli bir etkidir. Dijital teknolojilerin hakim olmadığı bir çağda dünyaya gelen kuşak ile dijital teknolojilerin içerisine doğan dijital kuşak arasında entegrasyon ve beceri düzeyleri bakımından farklılıklar söz konusudur. Marc Prensky (2001a) dijital teknolojilerin kullanımı ve beceri edinimi konusundaki farklılıkları “dijital yerli” ve

“dijital göçmen” kavramları ile açıklamıştır. Dijital yerliler, yeni teknolojileri kullanabilen ve onlardan rahatlıkla bilgi edilebilen kuşağı ifade ederken dijital göçmenler ise dijital teknolojileri entegrasyon konusunda problem yaşayan ve geleneksel bilgi edinme yollarını tercih eden kuşağı ifade etmektedir. Bu çalışmada dijital göçmen kavramı ile ifade edilen kişileri kapsayan bir örneklem seçilmiş ve bu kişilerin dijital becerileri ve dijital deneyimleri analiz edilmiştir.

Dijital teknolojilere entegrasyonu belirleyen etkenlerden birisi de kullanıcıların yeni teknolojiler ile ilgili beceri düzeyleridir. Literatürde bu beceri düzeyleri Bourdieucu bir perspektifle açıklanmaya çalışılmış ve “dijital sermaye” şeklinde kavramsallaştırılmıştır. Bourdieucu perspektifte sermaye, toplumsal alanda aktörlerin mücadelesinde kullandıkları bir araçtır ve bu sermayenin ekonomik, sosyal ve kültürel olmak üzere üç türü vardır. Bu bağlamda bakıldığında dijital sermaye kavramı, dijital teknolojileri kullanım için gerekli beceri ve bu becerileri fayda edinebilmek için kullanabilme yeteneğini ifade eden bir mahiyettir. Bu açıdan bakıldığında dijital sermaye teknolojik gelişmelerin hızlandığı günümüzde, alanda mücadele edebilmek için oldukça önemlidir. Bu çalışma katılımcıların dijital sermayesini tespit etme ve bu sermayeleri ne şekilde kullandıklarını inceleme amacını da taşımaktadır.

Hızla yaşlanan nüfus karşısında bu nüfusun hızla gelişen teknolojilere entegrasyonu oldukça önemli bir konu olarak karşımıza çıkmakta ve bu sebeple yaşlı nüfusun yeni teknolojilere yönelik yeni stratejiler geliştirmesi zorunlu hale gelmektedir. Ancak içine doğdukları dönemle karşılaştırıldığında dijitalleşen dünya ve toplum onlar için bir yabancı olmaktadır, buna bağlı olarak da dijital teknolojilere entegrasyonda güçlük yaşayabilmekte, bunun bir sonucu olarak da genç nüfusla kıyaslandığında onlardan farklı deneyimler edinebilmektedirler. Bu araştırmada yaşa bağlı olarak ortaya çıkan dijital uçurum, dijital göçmenlik ve dijital sermaye kavramları bağlamında yaşlı nüfusun dijital teknolojilere entegrasyonu, entegrasyon için geliştirdikleri stratejiler ve dijital teknolojilere yönelik deneyimleri incelenmektedir. Bunun yanında, katılımcıların dijital teknolojiler ile yaşadıkları entegrasyon sorunlarında kendilerinden genç olan kuşaktan nasıl destek aldıklarına dair bir analiz de sunulmuştur.

## 2.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler birçok hizmetin dijital ortamlarda sunulması sonucunu doğurmuştur. A alışverişten kamu hizmetlerine kadar birçok farklı hizmet artık dijital ortamda sunulmaktadır. Bu araştırma e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetlerini kapsamaktadır. Türkiye’de 2008 yılında hizmete sunulan e-devlet, sunduğu hizmetleri her yıl arttırmakta ve fiziki olarak gerçekleştirilen birçok işlemi bünyesine almaktadır. Bu sebeple uygulama, her geçen yıl kullanıcı sayısını arttırmaktadır. E-Devlet hizmetinin kullanıcı sayısı 2010 yılında 1.955.675 iken, 2024 yılı itibariyle 65.301.307 kişiye ulaşmıştır. 65 yaş üstü kullanıcı sayısı 7.853.635 kişi olmakla birlikte toplum nüfusa oranlandığında 65 yaş üstü nüfusun %20,16’sı hala e-devlet sistemine kayıt olmamıştır ve sunulan hizmetlerden yararlanmamaktadır (e-devlet, 2024). E-Sağlık uygulamalarına bakıldığında ise Türkiye’de en yaygın kullanılan hizmetin e-nabız olduğu görülmektedir. 2015 yılında kullanıma sunulan e-nabız sisteminin toplum kullanıcısı 2023 yılı itibariyle 67.980.470 kişiye ulaşmıştır, bu kullanıcılar arasında en yüksek kullanıcı sayısı 25-35 yaş aralığındaki kişilerden oluşmaktayken en düşük kullanıcı sayısı ise 65 yaş üstündeki kişilerden oluşmaktadır (EY Türkiye, 2023). 65 yaş üstü bireylerin sağlık hizmetlerine gereksinimlerinin arttığı göz önünde bulundurulduğunda e-sağlık uygulamalarından düşük düzeyde yararlanmalarının nedenlerinin anlaşılması ve bu hizmetleri kullanımda yaşadıkları sorunların tespit edilmesinde yaşlıların dijital hizmet kullanımlarına yönelik araştırmaların önemi artmaktadır. Bu çalışma, yaşlıların dijital sermayelerinin ortaya konulması ve düşük dijital sermayeye sahip yaşlı bireylerin hangi yollarla bu eksikliği gidermeye çalıştığının anlaşılması açısından önem taşımaktadır.

Dijital bankacılık hizmetleri ise 1982 yılında ATM’nin hizmete sunulması ile başlamış 1997 yılında ise internet bankacılığı ile alanını genişletmiştir. Günümüzde ise dijital bankacılık hizmetlerinin büyük bölümünü içerisinde barındırmakta ve kullanıcıların birinci tercihi olmaktadır. Dijital bankacılık kullanıcı sayısı 2017 yılında itibaren artış eğilimi göstererek 2023 yılı itibariyle 99 milyon 519 bin kişiye ulaşmıştır. Kullanıcıların yaş gruplarına göre dağılımına bakıldığında ise en yüksek kullanıcı sayısı

36-55 yaş aralığındayken, en düşük kullanıcı sayısı ise 65 yaş üzerinde görülmektedir (Türkiye Bankalar Birliği, 2023).

Türkiye’de e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetlerine yönelik sayısal veriler incelendiğinde kullanıcı sayısında sürekli bir artışın olduğu görülmektedir. Bu kapsamda yaşlı nüfusun e-devlet hizmetlerini henüz kullanmayan kesimi olsa dahi kullanıcı sayısının gittikçe artmakta olduğu görülmektedir. E-Sağlık hizmetleri ise yaşla birlikte artan sağlık problemleri nedeniyle, 65 yaş üzeri bireyler için oldukça mühim bir hal almaktadır ve kullanımı yaşlı nüfus için önemli hale gelmektedir. Benzer şekilde dijital bankacılık hizmetleri ise yaşlı nüfusun bankacılık işlemlerini kolaylaştıran bir mahiyette olup işlemlerini daha rahat halledebilmesi için önem taşımaktadır. Dijital bankacılık, fiziksel olarak ayakta kalmayı ve banka şubesine kadar yürümeyi içeren aktiviteleri gereksiz hale getirdiği için fiziksel sorunlar yaşayan yaşlı bireyler açısından kolaylık sağlama potansiyeli barındırmaktadır. Buna rağmen, istatistikler kullanıcıların artış gösterdiğini ancak kullanıcı sayısının diğer yaş gruplarıyla kıyaslandığında yaşlı nüfus içerisinde daha düşük kaldığını ortaya koymaktadır. Bu minvalde araştırmada söz konusu hizmetlerden yararlanan yaşlı nüfusun bu hizmetleri kullanma pratiklerini ve bu hizmetlere yönelik geliştirdikleri kullanım deneyimlerinin araştırılması amaçlanmaktadır. Araştırmanın amaçları daha detaylı olarak şu şekilde ifade edilebilir:

- Bu araştırma Ankara ilinde seçilen örneklem üzerinden 65 yaş üstü bireylerin dijital teknolojileri kullanma yatkınlıklarını dijital sermaye yaklaşımı ile tespit etmeyi amaçlamaktadır. Katılımcıların farklı dijital araçları kullanma eğilimlerinin, kullandıkları dijital araçlardan hangi amaçlar için faydalandıklarının, hangi dijital araçlar üzerinden hangi dijital hizmetlere ulaştıklarının ve bunları kullanma sıklıklarının ve düzeylerinin belirlenmesi dijital sermayenin tespiti açısından amaçlanmıştır. Eğer katılımcılar düşük dijital sermayeye sahip iseler, bu dijital sermaye düşüklüğü karşısında kişilerin ne tür yollara başvurduğunun analizi de çalışmanın temel amaçları arasındadır.
- Çalışmanın katılımcılarının dijital araçlar ve dijital hizmetler ile ilk olarak nasıl tanıştıkları ve bu tanışma deneyimlerinin nasıl şekillendiğinin anlaşılması da çalışmanın amaçları arasındadır. Bu kapsamda katılımcılara, geçmişte ilk olarak

dijital araçları ne amaçla ve nasıl kullanmaya başladıkları sorulmuş ve katılımcılardan, araştırmada ele alınan e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetleri ile ilk temas deneyimlerinin anlaşılması amaçlanmıştır.

- Katılımcılar arasında dijital araç ve hizmetlere entegre olmakta güçlük çekenlerin bu güçlüğü yaşları ile ilişkilendirip ilişkilendirmedikleri ve eğer bu konuda bir bağlantı görüyorlar ise bunu nasıl anlamlandırdıklarının analiz edilmesi bu çalışmanın amaçlarından.
- Katılımcıların dijital dünya ile entegrasyonlarını hangi yollarla sağlamaya çalıştıklarının ortaya konulması araştırmanın amaçları arasındadır.

Dünya nüfusu giderek yaşlanmakta ve bu durumun bir neticesi olarak yaşlı nüfusa yönelik politika ve hizmetlerin geliştirilmesi önem taşımaktadır. Dünyada 65 yaş üstü nüfusun oranı 2022 yılında %10 iken 2050 yılında %16'ya yükselmesi beklenmektedir. 2050 yılına gelindiğinde, dünya genelinde 65 yaş ve üzeri kişi sayısının, 5 yaş altı çocukların sayısının iki katından fazla olması ve 12 yaş altı çocukların sayısı ile hemen hemen aynı olması öngörülmektedir. Yaşlı nüfustaki büyüme düşük ölüm oranları ve uzayan hayatta kalma süreleri ile açıklanırken nüfus piramitlerindeki yukarı yönlü hareketlilik düşük doğurganlık oranlarıyla ilişkili olarak görülür. Yaşlanan nüfusa sahip ülkeler, yaşlı bireylerin sayısının artışına uyum sağlamak için kamu programlarını adapte etmek için adım atmak zorunda kalmaktadır, bunlar arasında sosyal güvenlik ve emeklilik sistemlerinin sürdürülebilirliğini iyileştirmek, evrensel sağlık bakımı ve uzun süreli bakım sistemleri kurmak yer alır (United Nations, 2022, s. 2). Türkiye'de ise dünyaya benzer şekilde beklenen yaşam süresi artmakta ve nüfus giderek yaşlanmaktadır. Nüfus piramidinin önemli bir göstergesi olan ortanca yaş Türkiye'de giderek artarak 2023'te 33,5 iken 2040'ta 38,5, 2060'ta 42,3 ve 2080'de 45 tahmin edilmektedir. 65 yaş üstü yaşlı nüfusun toplam nüfusa oranı, 2018'de yüzde 8,7 iken, bu oranın 2023'te yüzde 10,2'ye, 2040'ta yüzde 16,3'e, 2060'ta yüzde 22,6'ya ve 2080'de yüzde 25,6'ya çıkması beklenmektedir (TÜİK, 2018).

Dünya nüfusunun giderek yaşlandığı görülmektedir ve ülkemizde de yaşlı nüfus oranı gün geçtikçe artış göstermektedir. Bu bağlamda bakıldığında yaşlı nüfusa yönelik geliştirilen ve uygulanan politikalar gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Sosyal güvenlik

sistemlerinin önemi arttığı gibi bunların sürdürülebilir olması da gelecek on yıllarda dünyanın ve ülkemizin en önemli konularından birisi olacaktır. Bu kapsamda bakıldığında yaşlı nüfusun teknolojik gelişmelere uyum sağlamakta güçlük çektiği de sürekli tartışılmaktadır. Teknolojik gelişmelerin bu denli hızlı ve farklı olmadığı çağda dünyaya gelen yaşlı nüfus, bu teknolojileri kullanmak zorunda kalabilmekte ve bu teknolojileri kullanma deneyimleri diğer kuşaklardan farklılaşabilmektedir. Bu minvalde hızla gelişen dijital teknolojiler ve yaşılan nüfusa bakıldığında bu teknolojilerin yaşlı dostu hale getirilebilmesi için yaşlı nüfusun kullanım deneyimlerinin anlaşılması ve geliştirdikleri stratejilerin tespiti önem taşımaktadır. Eğer bu teknolojilerin yaşlı dostu hale getirilmesi ve bunların yaşlı nüfus tarafından benimsenmesi sağlanamaz ise toplum içerisindeki yaşa bağlı dijital uçurumun artması beklenen bir olgudur. Bu kapsamda bu çalışma yaşlı bireylerin dijital teknoloji kullanım deneyimleri, pratikleri ve geliştirdikleri stratejileri araştırması dolayısıyla yaşa dayalı dijital uçurum, dijital göçmenlik ve dijital sermaye literatürüne katkı sağlayacaktır.

Bununla birlikte, yaşılan nüfusu ile dikkat çeken Türkiye’de bu nüfusun dijital teknolojilere nasıl uyum sağlayabileceğinin anlaşılması, geliştirilecek sosyal politikalar açısından da önem taşımaktadır. Yaşlılık, bir dezavantaj kategorisi olarak ele alınmakta ve yaşlı bireyler çeşitli konularda dezavantajlı olarak değerlendirilmektedir. Dijital teknolojiler bakımından yaşlıların dezavantajlı bir grup olduğu göz önünde bulundurulduğunda, yaşlıların dijital teknoloji deneyimleri ve bunlarla başa çıkmakta kullandıkları stratejilerin anlaşılmasını amaçlayan bu çalışma, yaşlı bireyleri dijital çağa entegre etme politikaları açısından da önem taşımaktadır.

Türkiye’de yaşlı bireylerin teknoloji kullanımlarına ve dijitalleşmeye entegrasyonuna yönelik araştırmalar bir dizi araştırmanın olduğu görülmektedir. Karahisar (2019)’ın, yaşlı bireylerin teknolojik dışlanması ve dijital beceri düzeyleri üzerine yaptığı nitel çalışma, on dört kişi ile İstanbul ilinde yapılan görüşmelere dayanmaktadır. Söz konusu araştırmanın amaçlarının bir kısmı bu tez çalışması ile benzerlik taşımakla birlikte kapsamı bakımından daha dardır. Bununla birlikte Karahisar (2019)’ın çalışmasının sonuçlarını doğrular nitelikte verilere bu tez çalışmasında da ulaşılmış ve bu çalışmanın işaret ettiği sonuçların Ankara ilindeki yaşlı bireyler tarafından

da deneyimlendiği görülmüştür. 2019 yılında yayınlanan bir başka çalışma Kuh'a aittir. Bu yüksek lisans tez çalışmasında dijital sağlık hizmetlerine dair farkındalık ve kullanım oranları arasında bir dijital uçurum olup olmadığı konu edilmiştir. Araştırma, yaş faktörünün dijital sağlık hizmetlerine dair farkındalıkta önemli bir rol oynadığını ve genç bireylerin yaşlılara kıyasla bu hizmetler hakkında daha fazla bilgiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Kuh (2019)'un çalışmasının sonuçları Türkiye'deki dijital uçurumun dijital hizmetleri kullanma alışkanlıklarına yansımaları bakımından önemli olmakla birlikte, kapsamı sağlık alanıyla sınırlıdır. Gümrükçüoğlu (2022)'nin yüksek lisans tez çalışması da dijital eşitsizliği konu edinmiş ve Trabzon'da yaşayan 65 yaş üstü nüfusun sosyal medya ve internet kullanma deneyimlerini, yaş temelli dijital eşitsizlik bağlamında incelemiştir. Türkiye'de yaşa bağlı dijital eşitsizliği ele alan bir diğer çalışma Ağaoğlu (2022)'nin yüksek lisans tez çalışmasıdır. Ankara ilinde 25 katılımcı ile gerçekleştirilen bu çalışmada yaşlı bireylerin bilgi iletişim teknolojilerini öğrenme ve kullanma durumları analiz edilmiştir. Ağaoğlu'nun çalışması çevrimiçi aktivitelere ve bilgi iletişim teknolojileri üzerinden bilgi ve haber edinme gibi aktivitelere odaklanırken özel olarak e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetlerine odaklanmamıştır. Yaşlıların deneyimlediği dijital eşitsizliklere odaklanan bir başka yüksek lisans tez çalışması Kaptan (2024)'a aittir. Yarı yapılandırılmış görüşme yöntemiyle Ankara'da ikamet eden 60 yaş üstü kişilerden elde edilen verilere dayanan bu çalışmada dijital işlemler olarak ifade edilen e-devlet, e-ticaret, sosyal medya, dijital bankacılık ve bankamatik işlemlerine odaklanılmıştır. Bahsi geçen bu çalışmalarda dijital eşitsizlik ve yaşa bağlı dijital uçurum konusunda önemli bulgulara ulaşılmıştır. Bununla birlikte, Ankara'daki 65 yaş üstü bireylerin dijital araçlara ve e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık özelinde dijital hizmetlere erişimini ve kullanım deneyimlerini ele alan bu tez çalışması hem kapsam hem de örneklemin seçildiği alanlar bakımından bu çalışmalardan farklılaşmaktadır.

Türkiye'de gerçekleştirilmiş ve yaşlı bireylerin dijital sermayelerine odaklanılan önemli bir çalışma Arun vd. (2022) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada yaşlıların Covid-19 pandemisinde uygulanan tedbirlerle nasıl başa çıktığı, medya kullanım pratikleri ve sosyal çevreleri ile nasıl iletişim kurdukları Türkiye genelinde 1075 yaşlıdan oluşan temsili bir örneklemden toplanan veriler ile analiz edilmiştir. Bu çalışma, bireylerin

dijital sermayelerinin toplumsal sınıf pozisyonlarına göre farklılık gösterdiği, bu durumun kaliteli bilgiye ulaşım için tercih ettikleri iletişim araçlarının çeşitliliğini etkilediği bulgularına ulaşarak Türkiye’de literatüre önemli bir katkı sağlamıştır. Bununla birlikte bahsi geçen bu çalışma hem nicel yöntemi benimsemesi, hem de özellikle Covid 19 pandemisi bağlamını çalışması bakımından bu tez çalışmasından önemli farklılıklar içermektedir. Özbek ve Kararslan (2020) tarafından yapılan çalışmada ise mobil banka uygulamalarını dijital göçmenlerin ve dijital yerlilerin hangi amaç ve motivasyonlarla tercih ettiği araştırılmıştır. Dijital yerli kategorisinde değerlendiren 10 kişi ve dijital göçmen olarak nitelendirilen 10 kişi ile yapılan derinlemesine mülakatlardan elde edilen verilere dayanan bu araştırma, yalnızca mobil uygulama kullanımına dayanmaktadır. Bu sebeple, bu tez çalışmasında da kullanılan dijital göçmen ve dijital yerli kavramları merkeze alınmış olsa da kapsam bakımından farklılık göstermektedir.

### **2.3. Araştırma Soruları**

Yaşlı bireylerin dijital teknolojileri kullanma deneyimlerini ve kullanım stratejilerinin araştırıldığı bu araştırmanın cevap aradığı sorular şu şekildedir:

1. Yaşlı bireyler e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetleri temelinde dijitalleşen dünyayı nasıl anlamlandırmaktadır?
2. Yaşlı bireylerin bu hizmetlere yönelik bilgi ve beceri düzeyleri nasıldır?
3. Yaşlı bireylerin e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetleri temelinde dijital hizmetleri kullanım durumu nedir?
4. Bu hizmetleri kullanırken yaşadıkları olumlu ve olumsuz deneyimler nelerdir? Sorunlara nasıl çözümler üretmekte ve ne tür stratejiler geliştirmektedirler?
5. Bu hizmetler yaşlı bireylerin gündelik yaşamını nasıl etkilemektedir?
6. Yaşlı bireyler dijital teknolojilere yönelik bilgi ve beceri düzeylerini nasıl geliştirmektedirler?

### **2.4. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları**

Araştırma e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetlerini kapsamaktadır ve bu hizmetlerden yararlanan 65 yaş üstü kişilerle sınırlıdır. Dünya Sağlık Örgütü yaşlı

bireyleri 65 yaş ve üzerinde bulunan kişiler olarak tanımlamıştır. Bu kapsamda araştırmada Ankara’da yaşayan 65 yaş üstü kişilerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın katılımcı grubu oluşturulurken, bu uygulamalardan en az birine kaydının olması kriteri uygulanmıştır. Bununla birlikte, katılımcının bu uygulamalardan en az birine kaydı olduğu fakat bu hizmeti kendi kullanmadığı anlaşılmışsa da katılımcı örnekleme dahil edilmiştir. Yani uygulanan kriter e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetlerinden en az birine kaydının gerçekleşmiş olmasıdır. Örneklem kriterinin bu şekilde seçilmesinin nedeni, araştırmanın, katılımcının bir hizmete kayıt yaptırdığı halde bu hizmeti kullanmamasının nedenlerini tespit etme amacını da taşıyor olmasıdır. Böylelikle sayılan hizmetlere kaydı olan fakat bu uygulamaları kendi kullanmayan katılımcılar da örnekleme dahildir ve onlardan alınan veriler ile hizmetleri kullanma pratiklerindeki farklılıklar ve varsa hizmeti kullanmada ona yardımcı olanların tespiti de mümkün olmuştur.

Araştırmada karşılaşılan zorluklardan birisi katılımcı ile araştırmacı arasında kurulması gereken karşılıklı güven duygusunun inşasında yaşanan zorluklardır. Özellikle dijital bankacılık ile ilgili soruların sorulması katılımcıların geçmiş olumsuz deneyimleri ya da çevresinden duyduğu olumsuzluklar dolayısıyla araştırmacıya yönelik soru işaretlerini ilk etapta beraberinde getirmiş ve bunların aşılması için çaba harcanmak zorunda kalınmıştır. Bu güvenin kurulması iki yönlü olarak sağlanmıştır. Öncelikle katılımcıya kendi şifreleri ya da hassas bilgileri ile ilgili hiçbir bilgi istenmediği ve eğer herhangi bir rahatsızlık hissederler ise görüşmeyi hemen sonlandırma hakları olduğu yinelenmiştir. Görüşmenin başlangıcından sonra katılımcıların araştırmanın görüşme sorularında bu tür bilgiler yer almadığını anlaması ile bu sorun çözüme kavuşmuştur. Ayrıca, araştırmacının kimliği ve üniversitedeki öğrencilik pozisyonu ile bilgiler tam olarak verildiğine emin olunmuş ve bu şekilde görüşmeler yapılmıştır. Güven sağlama konusunda uygulanan ikinci yöntem ise alana eşik bekçileri ile giriş yapılması olmuştur. Görüşülen her bir katılımcıya, kendisinin güven duyduğu bir başka kişi üzerinden ulaşılmıştır. Karşılaşılan başka bir zorluk ise katılımcıların araştırmanın neden yapıldığını anlamakta yaşadığı güçlüklerdir. Bu sebeple katılımcının tedirginlik yaşamaması için sürekli olarak çalışmanın mahiyeti hakkında açıklama yapılmıştır.

Araştırmada karşılaşılan bir diğer zorluk ise toplumsal cinsiyet temelli olarak ortaya çıkmıştır. Kadın katılımcılar bazı durumlarda kocasından izin alması gerektiğini ifade ederek çalışmaya ilk etapta katılmayarak daha sonrası için randevu vermiştir. Bazı durumlarda ise söz konusu kadın katılımcılar, sorulara geçiştirici cevaplar vererek görüşme sürecini sekteye uğratabilmiştir. Yaşanan bu olumsuzluklar neticesinde görüşme yapılan iki kadın katılımcıdan elde edilen görüşme verileri araştırmadan çıkarılmıştır.

Yaşanan bir diğer zorluk ise araştırmacının bazı durumlarda araştırma kapsamındaki hizmetlere yönelik bilgi düzeyinin yüksek olduğunun düşünülmesi sonucunda katılımcıların hizmetlerde yaşadığı problemlerin çözümü için araştırmacıdan yardım istemesi olmuştur. Bu yardım isteme eylemi, araştırmacıya duyulan güvenin de bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Araştırma esnasında katılımcılar araştırmacıyı araştırma kapsamındaki hizmetlerin geliştirilmesi için sahadan veri toplayan resmi görevliler ya da banka görevlileri ile karıştırdığı durumlar da söz konusu olmuştur. Bu noktada, tekrar araştırmacının kimliği açıklanmış ve araştırmanın amacı yinelenmiştir.

## **2.5. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmada nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Nitel araştırma, insanların dünyalarını nasıl anladıkları ve anlam yükledikleriyle ilgilenirler ve katılımcının bakış açısından fenomenleri anlamaya ve anlam yüklemeye çalışır (Merriam ve Grenier, 2019, s. 6). Nitel araştırma özgün yorumlar getirmek amacıyla toplumsal hayatta meydana gelen olayların ayrıntılı incelenmesini içerir (Neuman, 2014, s. 224). Nitel araştırma araştırmanın yapıldığı evreni görünür kılmak amacıyla alan notları, mülakatlar, konuşmalar gibi bazı yorumlayıcı uygulamalardan yararlanır. Bu bağlamda nitel araştırma ortamda meydana gelen olayları ve insanların bu olaylara yüklediği anlamları araştırır. Bunun sonucunda araştırma anlamı ortaya çıkarır ve ona yorum getirir (Denzin ve Lincoln, 2005, s. 3). Graebner, Martin ve Roundy'e (2012) göre nitel araştırmaların nicel araştırmalara göre avantaj sağlayan üç özelliği vardır. Bunlardan ilki, nitel araştırmalardan elde edilen verilerin açık uçlu olmasıdır. Bu bakımdan nitel araştırmalara araştırmacıya esneklik sağlar ve araştırmaya keşfedici bir nitelik kazandırır. İkinci özellik ise nitel araştırmalardan elde edilen verilen somut ve canlı nitelikte olmasıdır. Bu somutluk ve canlılık fikir geliştirici bilişsel süreçleri hızlandırır. Üçüncü özellik ise nitel verilerin

zengin ve ince nüanslara sahip olmasıdır. Bu açıdan nitel veriler, nicel verilerde kolayca gözden kaçırılan detayların yakalanmasını sağlar. Araştırmada yaşlı nüfusun yaşanan dijital dönüşümlerle birlikte sunulan dijital hizmetlerle nasıl etkileşime girdiği, nasıl bu hizmetlere entegre olduğu ve bu hizmetleri kullanma pratiklerini nasıl şekillendirdiği anlamlandırılmaya çalışıldığından ve bu anlamlandırma katılımcıların yüklediği manalar üzerinden olacağından nitel araştırma yöntemi esas alınmıştır.

Nitel araştırmalarda kültür araştırması, fenomenoloji, kuram oluşturma, eylem araştırması ve durum çalışması gibi farklı desenler mevcuttur. Bu araştırma da fenomenolojik desende yürütülecektir. Fenomenolojik yaklaşım yansıtıcı bir yapısal analiz yapmaya olanak sağlar ve kapsamlı bir tanımlamayı yapabilmek için deneyimin araştırılmasına odaklanır (Moustakas, 1994, s. 19). Başka bir ifadeyle fenomenolojik yaklaşım bir fenomen ile ilgili olan deneyimleri esas almaktadır. Araştırmacı bu desende elde ettiği veriler ile deneyimleri betimler ve söz konusu fenomen ile ilgili deneyimlerin özüne ulaşır. Bu desen veri toplamak için görüşme tekniğinden yararlanır (Creswell, 2014, s. 4). Burada araştırma grubu araştırılan olguyu yansıtabilecek niteliktedir. Fenomenolojik desen bir olguyu daha iyi anlayabilmemize yardımcı olacak sonuçlar, yaşanmışlıklar ve örnekler elde etmemize yardımcı olur (Büyüköztürk vd., 2016, s. 21). Bu araştırmada yaşlı nüfusun yaşanan dijital dönüşümlerle birlikte dijital hizmetlerle nasıl etkileşime girdiğini, hizmetlere nasıl entegre olduğu ve bu hizmetleri kullanma pratiklerini nasıl şekillendirdiği anlamak için yaşlı nüfustan olan kişilerin deneyimlerinden yararlanılmıştır. Bu sebeple de araştırma fenomenolojik desende yürütülmüştür.

### **2.5.1. Araştırmanın Katılımcılarını Belirleme Süreci ve Katılımcıları**

Araştırma sahasını Ankara’da ikamet eden 65 yaş üstü kişiler oluşturmaktadır. 2023 yılı itibarıyla Ankara’nın toplam nüfusu 5.803.482’dir. Bu nüfusun 2.860.361’ini erkekler, 2.943.121’ini ise kadınlar oluşturmaktadır. Yaş grubuna göre dağılıma bakıldığında en genç yaş grubu olan 0-4 yaş aralığında 309.352, 5-9 yaş grubu ise 401.679 kişi bulunmaktadır. Bu sayı 10-14 yaş grubunda 398.857’ye, 15-19 yaş grubunda ise 410.166’ya çıkmaktadır. Genç yetişkinlerin bulunduğu 20-24 yaş aralığı 447.328 kişiyle en yüksek rakamlardan birini gösterirken, 25-29 yaş aralığı 452.015 ile en kalabalık grup olarak karşımıza çıkmaktadır. 30-34 yaş aralığında 443.732, 35-39 yaş aralığında 457.823

ve 40-44 yaş aralığında 473.508 kişi yer almaktadır. Orta yaşlı yetişkinlerin yer aldığı 45-49 yaş grubunda 428.367, 50-54 yaş grubunda 386.163 ve 55-59 yaş grubunda 334.217 kişi bulunmaktadır. 65 yaş ve üzeri toplam nüfus sayısı 576.209 kişidir (TÜİK, 2023).

Araştırma sahasını oluşturan 65 yaş üstü nüfusun toplam şehir nüfusuna oranı yaklaşık %9.93'tür. Bu çalışma grubunun seçilmesiyle yaşlı nüfusun yaşanan dijital dönüşümlerle birlikte dijital hizmetlerle nasıl etkileşime girdiğini ve onları kullanma pratiklerini nasıl şekillendirdiği anlamlandırılmaya çalışılmıştır. Araştırmada katılımcılar ölçüt örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Ölçüt örnekleme yönteminde araştırmadan önce katılımcıların belli başlı tüm ölçütleri belirlenir. Bu ölçütler araştırmacı tarafından belirlenebilir ya da daha önceden hazırlanmış ölçüt listelerinden de yararlanılabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013, s. 140). Bu kapsamda ilk ölçüt olarak 65 yaş belirlenerek katılımcılar ile irtibata geçilmiştir. Daha sonra katılımcının araştırma kapsamına giren ve ikinci ölçüt olan e-devlet, e-sağlık ya da dijital bankacılık hizmetlerinden birisini kullanıp kullanmadığı öğrenilmiştir. Bu doğrultuda bu hizmetlerden yararlanmayanlara gerekli açıklama yapılarak görüşme gerçekleştirilemeyeceği ifade edilmiştir. Hizmetlerden herhangi birinden yararlanan kişilerle ise görüşme gerçekleştirilmiştir.

### 2.5.2. Katılımcı Profili

Araştırmada toplam 48 kişi ile görüşülmüş ancak 2 kişinin verisi araştırma kapsamına girecek veriler sunmadığı için araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Bu kapsamda araştırmada toplam 46 kişinin verisi kullanılmıştır. Araştırmada görüşmelerin 46 kişide durdurulmasının sebebi veri doyumu ulaşılmasıdır. Veri doyumu, nitel araştırmalarda metodolojik bir prensip olarak kabul edilir ve bu kavram Glaser ve Strauss'un çalışmalarıyla dayanır. Bu iki araştırmacıya göre, veri doyumu, araştırmanın içeriğine daha fazla derinlik veya değer katacak yeni verilerin bulunmadığı durumu ifade eder. Araştırmacılar, aynı örneklemeleri tekrar tekrar gözlemlediklerinde, artık veri toplamının gereksiz olduğunu ve doyum noktasına ulaşıldığını ifade ederler. (Glaser ve Strauss, 1967, s. 61). Tablo 2.1'de araştırmadaki katılımcıların demografik verileri verilmiştir.

| Katılımcı | Cinsiyet | Yaş | Eğitim Düzeyi | Emeklilik Durumu | Meslek | Medeni Durum | Çocuk Sayısı |
|-----------|----------|-----|---------------|------------------|--------|--------------|--------------|
|-----------|----------|-----|---------------|------------------|--------|--------------|--------------|

|     |       |    |                           |                 |                    |           |     |
|-----|-------|----|---------------------------|-----------------|--------------------|-----------|-----|
| K1  | Erkek | 69 | Ortaokul                  | Emekli          | Şoför              | Evli      | 3   |
| K2  | Kadın | 71 | İlkokul                   | Emekli<br>Değil | Hiç<br>Çalışmamış  | Boşanmış  | 1   |
| K3  | Kadın | 72 | Ortaokul                  | Emekli          | Tesktıl            | Boşanmış  | 1   |
| K4  | Kadın | 65 | Lisans                    | Emekli          | Grafiker           | Evli      | 3   |
| K5  | Erkek | 74 | Lise                      | Emekli          | Devlet Memur       | Evli      | 2   |
| K6  | Kadın | 65 | Lise                      | Emekli          | Ev Hanımı          | Evli      | 2   |
| K7  | Erkek | 74 | Lise                      | Emekli          | Devlet<br>Memuru   | Evli      | 2   |
| K8  | Kadın | 69 | İlkokul                   | Emekli<br>Değil | Ev Hanımı          | Evli      | 2   |
| K9  | Kadın | 78 | Lise                      | Emekli          | Devlet<br>Memuru   | Boşanmış  | Yok |
| K10 | Erkek | 65 | Yüksek<br>Lisans          | Emekli<br>Değil | Devlet<br>Memuru   | Evli      | 2   |
| K11 | Erkek | 65 | Lisans                    | Emekli<br>Değil | Devlet<br>Memuru   | Evli      | 1   |
| K12 | Kadın | 65 | Lise                      | Emekli<br>Değil | Devlet<br>Memuru   | Bekar     | Yok |
| K13 | Kadın | 68 | Lise                      | Emekli<br>Değil | Devlet<br>Memuru   | Bekar     | Yok |
| K14 | Kadın | 66 | Doktora                   | Emekli<br>Değil | Akademisyen        | Evli      | 1   |
| K15 | Erkek | 73 | İlkokul                   | Emekli          | Esnaf              | Eşi Ölmüş | 3   |
| K16 | Erkek | 66 | Lise                      | Emekli          | Askeri<br>Personel | Evli      | 3   |
| K17 | Kadın | 65 | İlkokul                   | Emekli<br>Değil | Ev Hanımı          | Evli      | 3   |
| K18 | Kadın | 74 | Okuma<br>Yazma<br>Biliyor | Emekli<br>Değil | Ev Hanımı          | Eşi Ölmüş | 6   |
| K19 | Kadın | 66 | Lise                      | Emekli<br>Değil | Ev Hanımı          | Evli      | 3   |
| K20 | Kadın | 65 | Lise                      | Emekli<br>Değil | Devlet<br>Memuru   | Boşanmış  | Yok |
| K21 | Erkek | 69 | Ortaokul                  | Emekli<br>Değil | Tarım İşçisi       | Boşanmış  | 3   |
| K22 | Erkek | 72 | İlkokul                   | Emekli          | Tornacı            | Evli      | 4   |
| K23 | Erkek | 67 | İlkokul                   | Emekli          | Çiftçi             | Evli      | 4   |
| K24 | Erkek | 70 | Lisans                    | Emekli          | Devlet<br>Memuru   | Evli      | 2   |
| K25 | Erkek | 72 | İlkokul                   | Emekli          | İşçi               | Evli      | 6   |
| K26 | Erkek | 66 | Lise                      | Emekli          | Devlet<br>Memuru   | Evli      | 3   |
| K27 | Erkek | 78 | İlkokul                   | Emekli          | Şoför              | Eşi Ölmüş | 4   |
| K28 | Erkek | 70 | Ortaokul                  | Emekli          | Bekçi              | Evli      | 3   |
| K29 | Erkek | 76 | Lise                      | Emekli          | Polis              | Evli      | 3   |
| K30 | Erkek | 65 | Lise                      | Emekli          | İtfaiye Eri        | Evli      | 2   |
| K31 | Erkek | 65 | Lise                      | Emekli          | İşçi               | Evli      | 2   |
| K32 | Erkek | 69 | İlkokul                   | Emekli          | Esnaf              | Evli      | 4   |
| K33 | Erkek | 70 | Lise                      | Emekli          | Esnaf              | Evli      | 3   |
| K34 | Erkek | 65 | Lise                      | Emekli          | Yönetici           | Evli      | 3   |

|            |       |    |                             |                 |                           |           |   |
|------------|-------|----|-----------------------------|-----------------|---------------------------|-----------|---|
| <b>K35</b> | Kadın | 68 | Lise                        | Emekli<br>Değil | Hiç Çalışmadı             | Eşi Ölmüş | 3 |
| <b>K36</b> | Erkek | 73 | Okuma-<br>Yazma<br>Biliyor  | Emekli          | Esnaf                     | Evli      | 4 |
| <b>K37</b> | Kadın | 73 | İlkokul                     | Emekli<br>Değil | Yevmiyeli<br>Günlük İşler | Evli      | 4 |
| <b>K38</b> | Erkek | 65 | İlkokul                     | Emekli          | Şoför                     | Boşanmış  | 2 |
| <b>K39</b> | Kadın | 75 | Okuma-<br>Yazma<br>Bilmiyor | Emekli<br>Değil | Hiç Çalışmadı             | Evli      | 5 |
| <b>K40</b> | Kadın | 75 | İlkokul                     | Emekli<br>Değil | Hiç Çalışmadı             | Eşi Ölmüş | 4 |
| <b>K41</b> | Kadın | 65 | İlkokul                     | Emekli<br>Değil | Yevmiyeli<br>Günlük İşler | Evli      | 3 |
| <b>K42</b> | Erkek | 68 | Ortaokul                    | Emekli          | Posta Memuru              | Evli      | 3 |
| <b>K43</b> | Erkek | 65 | Ortaokul                    | Emekli          | Güvenlik<br>Görevlisi     | Evli      | 4 |
| <b>K44</b> | Kadın | 65 | Lise                        | Emekli          | Tekstil                   | Evli      | 2 |
| <b>K45</b> | Erkek | 68 | Lisans                      | Emekli          | Öğretmen                  | Evli      | 2 |
| <b>K46</b> | Kadın | 69 | Lisans                      | Emekli          | Öğretmen                  | Evli      | 2 |

**Tablo 2.1.** Katılımcıların demografik verileri

Tablo 2.1’deki katılımcıların demografik verileri incelendiğinde 26 erkek, 20 kadın katılımcının olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş aralığı 65 ile 78 arasında değişmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyi; 1’i okuma yazma bilmiyor, 3’ü sadece okuma yazma biliyor, 12’si ilkokul, 6’i ortaokul, 17’si lise, 5’i lisans, 1’i yüksek lisans, 1’i doktora şeklindedir. Katılımcıların 29’u emekli olup, 17 kişi ise emekli değildir. Emekli olmayanların bir kısmı emeklilik için beklemekteyken bir kısmı ise daha önce hiç çalışma deneyimi olmayan kişilerden oluşmaktadır. Çalışma deneyimi olmayan katılımcıların hepsi kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların 33’ü evli, 6’sı boşanmış, 5’inin eşi ölmüş, 2’si ise bekardır. Katılımcıların sadece 4’ü çocuk sahibi değildir, diğer katılımcıların tamamı çocuk sahibidir.

### 2.5.3. Veri Toplama ve Veri Analiz Süreci

Araştırmada veri toplama tekniği olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme, önceden belirlenen soruların yanı sıra görüşmenin gerçekleştirildiği esnada ortaya çıkan konula göre yeni soruların sorulabildiği bir tekniktir. Bu bağlamda araştırmacının takip edebileceği bir soru formu hazırlanır ancak görüşme esnasında gidişata göre çizilen sınırları aşmamak koşuluyla yeni sorular eklenebilir, sorular değiştirilebilir ya da çıkarılabilir.

Bu yöntemin seçilmesinin sebebi yaşlı nüfusun yaşanan dijital dönüşümlerle birlikte sunulan dijital hizmetlerle nasıl etkileşime girdiği, nasıl bu hizmetlere entegre olduğu ve bu hizmetleri kullanma pratiklerini nasıl şekillendirdiğinin belirlenmesini kapsamaktadır. Bu konu hakkında ayrıntılı ve derinlemesine bilgi edinmek amaçlanmaktadır. Bu minvalde 20 sorudan ve birçok sondaj sorusundan oluşan görüşme formu hazırlanmış ve sahaya çıkmıştır. Görüşme formunda katılımcıların dijital deneyimleri, e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık hizmetlerini kullanma deneyimlerine dair sorular yer almaktadır. Ankara’da ikamet eden 65 yaş üstü kişilerle araştırmacı tarafından görüşmeler yarı yapılandırılmış formda gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış tarzda gerçekleştirilen bu görüşmeler vasıtasıyla araştırmacı verileri derinleştirmek istediği durumlarda yeni sorular ekleyebilmiş ve elde edilen verileri derinleştirebilmiştir. Ayrıca katılımcının konu ile ilgili ifade etmek istediği başka hususlar olduğunda bu hususları ifade edebilmesi yarı yapılandırılmış görüşmenin diğer bir avantajıdır ve araştırmacı tarafından bu sebeple yarı yapılandırılmış görüşme tekniği tercih edilmiştir.

Görüşmeler katılımcıların evlerinde ya da daha önceden belirlenen toplantı noktasında gerçekleştirilmiş olup ortalama 25-60 dakika arasında sürmüştür. Görüşmelerde ses kayıt cihazı, katılımcıdan kullanım izni alınması kaydıyla kullanılmıştır. Katılımcılar arasında ses kayıt cihazı kullanımına izin vermeyen herhangi bir kişi olmadığı için tüm görüşmeler ses kayıt cihazı kullanılarak kayıt altına alınmıştır.

Araştırma süresince verilerin toplanmasından sonra elde edilen bu veriler bilgisayar ortamına aktarılmış, okunup değerlendirildikten sonra temalar belirlenerek analizler bu temalar altında yapılmıştır. Temaların ve kodların belirlenmesinde Corbin ve Strauss’un (2014) açık, eksensel ve seçici kodlama metodu kullanılmıştır. Açık kodlama verilerde temaların ve kavramların belirlendiği, eksensel kodlama temaların alt kategorilerle ilişkilendirildiği, seçici kodlama ise temaların teori ile entegre edildiği süreci ifade etmektedir. Açık kodlama ile katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda temalar oluşturulmuş, eksensel kodlama ile temalar benzer ve farklı yönleri doğrultusunda kategorize edilmiş, seçici kodlama ile ise temalar ile teorik ve kavramsal zemin ilişkilendirilmeye çalışılmıştır.

Bu çerçevede elde edilen veriler, MAXQDA24 nitel veri analiz programı ile analiz edilmiştir. Analiz için 8 tema ve bunlara bağlı 58 alt kod belirlenmiştir. Belirlenen temalar; e-sağlık hizmetleri, e-devlet hizmetleri, dijital bankacılık hizmetleri, kullanılan platformlar, kullanım amacı, dijital teknolojilerin avantajları, dijital teknolojilerin dezavantajları ve karşılaşılan güçlükler şeklindedir.

MAXQDA24 veri analiz programında veriler analiz edildikten sonra hiyerarşik kod-alt kod modelleri, frekans dağılımları alınmış ve yakınlık analizi yöntemi ile alt kod ilişkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Daha sonra ise bu kod ve alt kodların yorumlanması, tanımlanması ve aralarındaki ilişkinin tespit edilebilmesi için betimsel analiz metodu kullanılmıştır. Betimsel analizde araştırmada elde edilen veriler soru, konu ya da tema esas alınarak analiz edilir. Analizde temel alınan soru ya da konu başlık haline getirildikten sonra bu başlığa uygun veriler tıpkı alıntılar yapılarak yorumlanır. Betimsel analizde bu tıpkı alıntılar analiz için oldukça önem taşımaktadır. Bu analiz türü bir konunun resmedilmesi, açıklanması ve tanımlanmasında kullanılır (Ekiz, 2015, s. 76).



### 3. ARAŞTIRMANIN KAVRAMSAL VE TEORİK ARKA PLANI

#### 3.1. Dijital Uçurum Kavramı ve Kapsamı

Dijital uçurum kavramından bahsetmeden önce teknolojinin gelişimiyle bağlantılı olarak ortaya atılan bilgi toplumu gibi kavramsallaştırmalardan bahsetmek önem taşımaktadır. Lupac (2015, s. 9) bilgi toplumu kavramının Japonlar tarafından mı yoksa Amerikalılar tarafından mı ortaya atıldığını belirsiz olduğunu iddia eder. Ancak literatürde genellikle bilgi toplumu ifadesini ve bilgi endüstrisi kavramını ilk olarak kullanan kişinin Avusturyalı-Amerikalı iktisatçı Fritz Machlup olduğu kabul edilmektedir. Ünlü eseri olan *Production and Distribution of Knowledge in United States*'de bilginin üretimi ve üretimdeki değişimini ele almaktadır. Machlup'a göre (1962) bilginin üretimi ve özellikle bilgi endüstrisi beş farklı alandan beslenmektedir. Bunlardan ilki en büyük bilgi endüstrisi olan eğitim, ikincisi büyük oranda hükümetler tarafından desteklenen araştırma ve geliştirme faaliyetleri, üçüncüsü kitle iletişim araçları, dördüncüsü elektronik bilgisayarları ve oto-kontrol sistemlerini kapsayan bilgi makineleri ve son olarak beşincisi de bilgi hizmetleridir.

Machlup'tan sonra bilginin dönüşümüne ve bilgi toplumunun ortaya çıkışına dair kavramsallaştırma yoluna giden bir diğer isim Daniell Bell olmuştur. Ünlü eseri *The Coming of Post-Industrial Society*'de (1999) Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve Sovyetler Birliği gibi ülkelerdeki yaşanan bazı değişikliklerden bahsederek toplumsal alanın birçok noktasında bilgisayarların ortaya çıktığını bunun da yeni bir toplum modelinin habercisi olduğunu dile getirir. Bu yeni toplum modelini “sanayi sonrası toplum” olarak kavramsallaştıran Bell, burada en önemli şeyin bilgi olduğunu ve insanların artık fiziki nesnelerden ziyade bilgilerini satarak hizmet sağlamaya başladığını ifade eder. O, bilgi edinmenin ve bilgiye dayalı işlerin tarım ve sanayiden daha önemli olduğunu vurgular (Bell, 1999).

Daniel Bell'den sonra bahsedilebilecek önemli isimlerden birisi de Manuel Castells'tir. Castells'in 1990'lı yıllarda *The Information Age: Economy, Society, and Culture* isimli üç ciltlik eserinde dillendirdiği “ağ toplumu” kavramı bilgi toplumuyla ilgili ortaya konulan argümanlardan birisidir. Castells'e göre (2009) yaşanan teknolojik

gelişmeler ve bu gelişmelerin toplumda yaygınlaşması sonucunda dünya bir ağ etrafında birbirine bağlanmıştır. Bilgi çağında da en kritik organizasyon biçimi bu ağlardır. Ağ toplumunda bir hiyerarşiden bahsedilebilir ancak bir merkezden bahsedilmesi zordur. Tüm para, bilgi, teknoloji, mallar, hizmetler ve insanlar bu ağ içerisinde dolaşımdadır. Ağların tarih boyunca var olduğunu kabul eden Castells, yeni olanın araçsallık ve güçlü düzenlilik olduğunu ifade eder. Ağ toplumu kavramını kullanan başka bir isim ise Jan Van Dijk olmuştur. Dijk (2006a) *The Network Society: Social Aspects of New Media* isimli eserinde dünyanın gittikçe küresel anlamda birbirine bağlı bir hal aldığını, uydu, TV ve internet gibi araçların hızla yayılmasıyla birçok toplumun sanayi toplumundan sanayi sonrası ağ toplumuna geçtiğini ifade eder. 21. yy için “ağ çağı” ifadesini kullanan Dijk, ağların artık toplumun sinir sistemi haline geldiğini ve sosyal yaşam üzerinden büyük etkisinin olduğunu dile getirir.

Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesi ve buna bağlı olarak yaşanan değişimler farklı alanlarda etkisi göstermekte ve bu etkilerin tartışılmasını zaruri kılmaktadır. Bilgisayarın ilk türleri ve ağlar arasındaki anlık iletişim, özellikle internetin keşfini tetikleyebilecek gelişmeler, ARPANET’e kadar götürülebilir. ARPANET internet öncesi dönemde bilgisayarlar arasındaki iletişimi sağlayan büyük ölçekli bir ağ modeli olarak ortaya çıkmıştır. Bugün bildiğimiz şekliyle İnternet ise 1989 yılında Cenevre'deki CERN'de Tim Berners-Lee tarafından World Wide Web'in ve küresel bilgi paylaşımı için bir hiper metin dilinin icadıyla ortaya çıkmıştır. 1991 yılında ise ilk defa piyasaya sürülmüştür. İnternet kullanımı Worl Wide Web ile oldukça yoğun şekilde kullanılmaya başlamış ve dijitalleşmenin öncüsü olmuştur (Norris, 2001, s. 27). Dijitalleşme sürecinin hızlanması ve insanlar tarafından gerçekleştirilen dijital işlemlerin yaygınlaşması ile de farklı kavramsal tartışmalar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu kavramsal tartışmalardan birisi de “dijital uçurum (*digital divide*)” olmuştur.

Dijital uçurum kavramı içerisinde sadece internet ya da dijital alana katılımı barındırmayarak bilgi teknolojilerine (BT) erişimi kapsayacak şekilde geniş bir alanı içermektedir. Bu kavram ilk olarak 1995 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nde bazı gazetelerde kullanılmıştır. Ancak kavramın ortaya çıkmasında etkili olan veriler National Telecommunications and Information Administration (NTIA) tarafından yayınlanan

*Falling Through The Net: A Survey of The "Have Nots" in Rural And Urban America* başlıklı rapordaki verilere dayandırılıyordu (Servon, 2002, s. 2; Dijk, 2020, s. 1). Bu rapora göre merkez şehirlerdeki yoksul kesim ile kırsal alandakiler bilgi teknoloji kullanımında dezavantajlı durumdadır. Azınlıklar konusuna da dikkat çeken raporda kırsal kesimdeki Kızılderililer en düşük telefon yaygınlığına, kırsal kesimdeki siyahlar en düşük bilgisayar oranına, Asyalılar ve Yerli Amerikalılar ise en düşük modem penetrasyonuna sahiptir. Azınlık ve kentsel/kırsal ayrımına vurgu yaptıktan sonra rapor genç ve yaşlı arasındaki uçuruma da dikkat çekmiştir. Rapora göre genç haneler çevrimiçi aramalarında yaşlı hanelere göre daha aktif durumdadır. Eğitim düzeyinin de dikkate alındığı raporda eğitim düzeyi düşük hanelerde telefon, bilgisayar ve modem kullanımının daha düşük olduğu ifade edilmiştir (National Telecommunications and Information Administration, 1995).

1998 yılında ise bu raporun ikincisi yayınlanmış ve raporda “dijital uçurum (*digital divide*)” kavramı yer almıştır. İlk rapor 1994 yılı verileri üzerinden hazırlanmışken bu rapor 1997 yılındaki verilerden hareketle hazırlanmıştır. Rapor, 1997 yılındaki verilerin daha önceki rapordan daha olumlu olduğunu ve Amerikan halkının bilgi teknolojilerini giderek benimsediğini ifade etmektedir. Rapora göre devam eden dijital uçurum 1994 yılından 1997 yılına kadar artmış ve daha büyük bir eşitsizlik söz konusu olmuştur. Yine bu raporda gelir düzeyi, ırk, eğitim düzeyi, kentlilik, yaş değişkenlerine vurgu yapılmıştır. (National Telecommunications and Information Administration, 1998).

Dijital uçurum kavramı ortaya atılmadan önce yakın anlamları içeren kavramlar olan “bilgi eşitsizliği” ve “bilgi boşluğu” gibi kavramlar literatürde kullanılmıştır. Bilgi eşitsizliğini Herbert I. Schiller *Information Inequality: The Deepening Social Crisis in America* isimli kitabında bilgiye erişimdeki eşitsizliğin eğitim ve gelir düzeyinin etkisiyle giderek derinleştiği ve halihazırda varlığını sürdüren sosyal krizin de etkisi arttırdığını ifade eder (Schiller, 1996). David Lyon ise *Informatin Society: Issues and Illusions* isimli kitabında bilgi toplumunda sınıf farklılıklarının azalacağını, vatandaşın siyasal katılımının artacağını ifade etmektedir (Lyon, 1988). Ancak Lyon iddialarını ortaya attıktan sonra istatistikler dijital uçurumun çok açık olduğunu ve bu sebeple siyasal katılım için eşit bir ortamın bilgi toplumunda da yaratılamayacağını gözden kaçırmıştır. Dijital uçurum

kavramı öncesinde bu kavrama en yakın ifade “bilgi boşluğu (*knowledge gap*)” kavramı olmuştur. J. Tichenor tarafından kaleme alınan *Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge* başlıklı makalesinde ortaya attığı bu tezin hipotezi kitle iletişim araçları ile üretilen bilgilerin bir sosyal sistem içerisinde sayısı arttıkça, sosyo-ekonomik durumu yüksek olan nüfus bu bilgiyi statüsü düşük kesimlere göre daha hızlı elde eder, bunun sonucunda da bu kesimler arasındaki bilgi açığı azalmaktan ziyade gittikçe artar (Tichenor, 1970). Bu minvalde bilgi boşluğu kavramı dijital uçurum ile bağlantılı bir kavram olarak ele alınabilir. Bilgi boşluğu kavramına benzer olarak literatürde “bilgi yoksulu ve bilgi zengini” şeklinde zıtlık barındıran iki kavram vardır. En genel anlamıyla bu kavramlar halkın bilgiyi kullanma ve onunla ilişki kurma biçimine bağlı olarak bölünmesidir. Bilgi zenginleri daha yüksek sosyo-ekonomik statüye sahip, daha iyi eğitilmiş, teknolojiye daha rahat erişebilen ve bilgi yoksullarına kıyasla daha teknolojik olabilen kişilerdir (Chandler ve Munday, 2020, s. 354). Bu kavram 1970’li yıllarda tartışılmaya başlanmış ilk olarak “bilgi yoksulu” ifadesi toplumun sosyo-ekonomik açıdan dezavantajlı kesimini ifade etmek için kullanılmış, daha sonra toplumun bilgi açısından dezavantajlı olan kesimini kapsayacak şekilde dönüşmüştür. Bu kesim kütüphaneler ve gelişen bilgi teknolojileri gibi geleneksel bilgi kaynaklarını kullanma şansı veya motivasyonu olmayan insanlar olarak görülmektedir (Yu, Zhou, Yu, ve Liu, 2016, s. 616).

Dijital uçurum kavramı ise bu kavramlarla yakın bir anlam barındırır ve bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimi olan bireyler veya topluluklar ile erişimi olmayanlar arasındaki uçurumu ifade eder (O’Hara ve Stevens, 2006, s. 70; Jessamyn, 2011, s. 24; Parks, 2013, s. 23). Dijital uçurum ile ilgili araştırmalar 2000’li yıllarda başlamış ve iletişim bilimleri, psikoloji, sosyoloji, eğitim bilimleri ve ekonomi gibi farklı alanların araştırma konusu olmuştur. Dijital uçurum araştırmalarının ilk yıllarında (1999-2002) kavram daha çok erişim sorunu üzerinden tanımlanmaya çalışılmıştır. Bahsedilen erişim türü de genellikle dijital medya araçlarının ve internetin elde edilip edilemediğini ifade eden fiziksel erişimdir. Ancak devam eden yıllarda erişimin daha ötesinde konularla ilgilenilmeye başlanmış ve kullanıcıların becerileri, internetin farklı kullanımları, erişim karmaşıklığı gibi konular dikkate alınmıştır (Dijk, 2017). Hargittai’ye göre (2001) dijital uçurumu erişim ile sınırlandırmak medyanın giderek yaygınlaştığı bir dönemde yetersiz

kalmaktadır. Bireyin bilgi bulma becerisi yetersiz olduğunda internet erişiminin pek bir anlamı olmayacağını ifade eden Hargittai, yalnızca erişime sahip olmanın dijital uçurumu ortadan kaldıramayacağını, internet kullanma kapasitesinin de çok önemli olduğunu vurgular.

Norris (2001, s. 4) tüm bu tartışmalar doğrultusunda üç farklı dijital uçurum türünden bahsederek kavramı daha da derinleştirmektedir. Bu uçurumun üç boyutundan bahsetmektedir:

1. Küresel uçurum: Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki internet erişimi farklılıklarını içerir.
2. Sosyal uçurum: Her ülkedeki bilgi yoksulu ve bilgi zengini arasındaki uçurum ile ilgilidir.
3. Politik uçurum: Politik katılımı bilgi teknolojilerinin kullanımı arasındaki farklılıkları içermektedir.

Martin Hilbert (2015) yaptığı bir çalışmada dijital uçurumun boyutlarını incelemek için dört farklı değişken üzerinden hareket etmiştir. İlk olarak uçurumu yaratan sosyal ağların öznelerinin kim olduğunu ele alan Hilbert, bu soruya dünyadaki bölgesel ayrımlar (Asya, Afrika gibi), ülkelerin içerisindeki bölgesel ayrımlar (Kırsal-kentsel gibi) ve büyük ya da küçük ölçekli her türden kurumsal varlık içerisindeki ayrım (işletmeler, hastaneler, belediyeler gibi) cevabını verir. Daha sonra uçurumun konularının ne olduğunu sıralar ve ona göre konular gelir, eğitim, yaş, coğrafi konum gibi unsurların belirlenmesidir. Hilbert, bu uçurumun değerlendirilebilmesi için sabit hatlar, cep telefonu, dar ve geniş bant internet ağı, televizyon gibi araçların dikkate alınması gerektiğini söyler. Yaşanan teknolojik yayılımın nasıl ilerlediğinin değerlendirilebilmesi için, teknolojiye erişimin, teknolojinin etkin kullanımının ve teknolojinin sosyal entegrasyonu ve somut etkisinin göz önünde bulundurulması gerekir.

En genel anlamıyla dijital uçurum kavramı bilgi ve iletişime erişimi olan bireyle ya da topluluklar ile erişimi olmayanlar arasındaki uçurumu ifade etmek için kullanılır (Deursen ve Dijk, 2015). Bu boşluk, Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) platformlarına erişimdeki eşitsizlikler, mobil sağlık teknolojisini kullanım ve BİT ile ilişkili performans

ve çevrimdışı sonuçlar gibi çeşitli şekillerde görülebilir (Bol, Helberger ve Weert, 2018; Aissaoui, 2021; Sedimo, Bwalya ve Du Plessis, 2011). Dijital uçurum, sadece teknolojiye erişimle sınırlı değildir; aynı zamanda etkin kullanım, e-beceriler ve daha geniş sosyal ve ekonomik sonuçlar gibi konuları da içerir (Frederick, 2022; Gladkova ve Ragnedda, 2020).

Dijital uçurum ile ilgili literatürde yukarıda bahsi geçen tartışmalar üç düzeyde kategorize edilmektedir. Daha çok dijital uçurumun ortaya çıktığı yıllardaki iddiaları barındıran birinci düzey dijital uçurumda sadece internet erişimine veya materyal erişimine sahip olup olunmadığı dikkate alınır (Deursen ve Dijk, 2018). Takip eden yıllarda bu tartışma daha da derinleşerek dijital uçurumun nasıl belirleneceğine yönelik araştırmalarda bilgi iletişim teknolojilerinden yararlanmak için teknik becerilerdeki eşitsizlikler de dikkate alınmaya başlanmış ve bu ikinci düzey dijital uçurum kavramı olarak kategorize edilmiştir (Dimaggio, Hargattai, Celeste ve Shafer, 2004; Selwyn, 2006; Zillien ve Hargittai, 2009). Birinci ve ikinci düzey dijital uçurumdan farklı olarak üçüncü düzey dijital uçurum kategorizasyonu belirli bir hedef doğrultusunda dijital kaynakları harekete geçirme yeterliliğini ifade eder. Başka bir ifadeyle bilgi iletişim teknolojisi kullanıcıları aynı donanıma sahip olurlar ancak teknoloji kullanımından aynı getirileri alamayabilirler (Aissaoui, 2021).

Öztürk ve Hüsnuoğlu (2017, s. 8) dijital uçurum kavramının özelliklerini şöyle sıralamaktadır:

- Dijital uçurum, temelde, bireylerin, ülkelerin ve bölgelerin bilgi teknolojilerine erişim ve bu teknolojilerin sunduğu fırsatlardan faydalanma konusundaki farklılıklarını ifade eder. Teknolojik erişimi sağlamak için ilk adım olarak teknolojik altyapının oluşturulması zorunludur.
- Bilişim teknolojilerinin altyapısı oluşturulduktan sonra, bu teknolojilerden etkin bir şekilde yararlanabilmek için teknoloji okuryazarlığı daha da önemli hale gelir. Eğitim seviyesi, gelir, yazılım ve programlama dilleri gibi unsurlar, bilişim teknolojilerine uyum sağlama sürecinde kritik roller oynamaktadır.
- Bilişim teknolojileri kullanım amacı ve sıklığı oldukça ehemmiyet taşımaktadır.

- İnternet tabanlı ticaret, sağlık, eğitim ve haberleşme gibi alanlarda bilişim teknolojilerini kullanmayan kişiler, bu teknolojiler tarafından sunulan fırsatlardan mahrum kalır ve bu durum onları dezavantajlı bir konuma sokar.

### **3.1.1. Uluslararası Örgütlerin Raporlarında Dijital Uçurum Kavramı**

Akademik ortamda yapılan tartışmaların yanı sıra uluslararası örgütler de dijital uçurum kavramına çok fazla önem vermiş ve bu kavram ile ilgili raporlar hazırlamışlardır. Bu raporlar 2000’li yılların başında artan internet kullanımı ve onun gelecekteki görünümünün ne olacağı merakı dolayısıyla uluslararası örgütler tarafından kaleme alınmıştır. İnternetin hızla artışı sonucunda ortaya çıkan erişim eşitsizliği ve bu eşitsizliğe sebep olabilecek temel etkenler bu raporlarda tartışılarak sorunun çözümüne yönelik öneriler ortaya atılmıştır.

2000 yılında G8 ülkelerinin katılımı ile gerçekleştirilen G8 Okinawa Zirvesi’nde bilgi ve iletişim teknolojilerinin yarattığı eşitsizlik ve dijital uçurumun ortadan kaldırılmasına yönelik neler yapılacağı tartışılmıştır. Raporda ülkeler içerisindeki ve ülkeler arasındaki dijital uçurumun kapatılmasının önemi vurgulanmış, herkesin bilgi ve iletişim olanaklarından yararlanabilmesi için uygulanması gereken politika ve stratejilere bağlılığın ehemmiyeti tartışılmıştır. Raporda dijital uçurumun ortadan kaldırılabilmesi için uygulanabilecek strateji ve politikalar şu şekilde sıralanmıştır (Kyushu-Okinawa Summit, 2000):

- Piyasa koşullarının iyileştirilmesi yoluyla uygun maliyetli iletişim hizmetlerinin sağlanmasını teşvik etmek.
- Kamuya açık tesislere erişimi kolaylaştırmak ve diğer tamamlayıcı erişim yöntemlerini araştırmak.
- Kentsel, kırsal ve uzak bölgelerde ağ erişimini önceliklendirerek, özellikle hizmetten yoksun alanlarda bağlantıyı iyileştirmek.
- Engelliler, yaşlılar ve sosyal açıdan dezavantajlı bireylerin ihtiyaçlarına ve kısıtlamalarına odaklanmak. Bu grupların erişimini ve kullanımını kolaylaştıracak özel önlemler almak.

- Mobil internet erişimi dahil olmak üzere, kullanıcı dostu ve engelsiz teknolojilerin geliştirilmesini teşvik etmek. Ayrıca, fikri mülkiyet haklarına saygı göstererek ücretsiz ve kamuya açık içeriklerin kullanımını artırmak.

2000 yılında Uluslararası Telekomünikasyon Birliği, tarafından gerçekleştirilen bu zirvenin siyasi açıdan 2000 yılındaki en önemli gelişmelerden biri olduğunu ifade edilmektedir. Yayınladığı yıllık raporda dijital uçurumun doğasının değişmeye başladığını iddia etmiştir. Rapora göre gelişmekte olan ülkelerin çoğu birinci sınıf ağlara doğru bir ilerleme kaydederken, gelişmemiş ülkelerdeki siyasi istikrarsızlık, yetersiz yatırım ve kötü yönetim gibi sorunlar bu alandaki ilerlemeleri engeller nitelikte olmaktadır. Dijital uçurumun en fazla kendini hissettirdiği bölgeler de en fakir ülkeleri içermektedir (International Telecommunication Union, 2000).

2001 yılında Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) tarafından yayınlanan *Trends in Digital Divide* raporunda bilgi iletişim teknolojilerindeki hızlı yükselişin gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler, kırsal ve kentsel alanlar, cinsiyetler, eğitim düzeyleri arasında yarattığı dijital uçuruma dikkat çekerek bölgesel vurgular yapar ve bölgeleri bilgi iletişim teknolojileri açısından üç gruba ayırır. En üst düzeyde bulunan ilk gruptaki ülkeler (Kuzey’de yer alan gelişmiş ülkeler) ekonomik ve teknik kaynaklara sahip olan ve BİT’leri tam potansiyeliyle kullanabilen ülkeleri içermekte ve teknolojiye erişimde, yeniliklerde öncü konumundadırlar. İkinci grupta yer alan orta düzey ülkeler (Latin Amerika, Doğu Asya, Doğu Avrupa ülkeleri) ise önümüzdeki birkaç yıl içinde BİT’leri benimseme ve uyum sağlama kapasitesine sahip, teknolojik gelişmeleri takip etmekte ve bu alanlarda yavaş yavaş ilerleme kaydetmektedirler. Üçüncü grupta yer alan (Sahra-Altı ülkeler) BİT devriminde geride kalmakla karşı karşıya olan ülkelerdir. Bunların yanı sıra raporda cinsiyet, gelir, eğitim düzeyi gibi etkenler de dijital uçurum kapsamında ele alınmaktadır (United Nations Development Programme, 2001).

Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü’nün (OECD) 2001 yılında *Understanding The Digital Divide* başlıklı raporda ise dijital uçurum kavramı “bireyler, haneler, işletmeler ve farklı sosyo-ekonomik düzeylerdeki coğrafi alanlar arasındaki, hem bilgi ve iletişim teknolojilerine (BİT) erişim fırsatları hem de çeşitli etkinlikler için internet kullanımı açısından farklılıklar” şeklinde tanımlanmıştır. Bu kavram ülkeler arasındaki ve

ülke içerisindeki farklılıkları içermektedir. Rapora göre dijital uçurumun tespitinde ise altyapının durumu, bilgisayar mevcudiyeti, TV ya da mobil cihazlara erişim ve internet erişimi imkânı dikkate alınmalıdır. Haneler arasındaki dijital uçurum ise gelir ve eğitime bağlıdır. Tabii bunun yanında ev büyüklüğü ve tipi, yaş, cinsiyet, ırksal ve dilsel geçmişler ve konum gibi diğer değişkenler de uçurumda önemli bir rol oynamaktadır. (Organisation for Economic Co-Operation and Development, 2001).

Uluslararası Telekomünikasyon Kurumu'nun (2003) yayınladığı *World Telecommunication Development Report 2003* başlıklı rapora göre her ülkede internet erişimi olsa da ülkeler arasındaki ve ülkeler içerisindeki farklılıklar, yüksek erişim düzeyine sahip olanlar ile düşük erişim düzeyine sahip olanlar arasında dijital bir uçurum yaratmaktadır. Raporda bilgi toplama metodlarına yönelik geliştirilen eleştiriler dijital uçurumun tespiti için o dönemde oldukça önemli vurgular içermektedir. Rapora göre erişimdeki eşitsizliklerin tespiti, kaydedilen ilerlemenin ve uluslararası karşılaştırmaların analizleri için derinlikli verilere ihtiyaç vardır. Ancak bilgi iletişim teknolojilerine yönelik istatistikler halihazırda var olsa da bunların politika üretiminde kullanılması pek mümkün olamamaktadır. Çok az sayıda ülke erişimin tespiti için elverişli verilere sahiptir ancak uluslararası karşılaştırmalarda yaşanan metodolojik farklılıklar tespiti zorlaştırmaktadır. Ayrıca bu araştırmalar amaca yönelik olarak tasarlanmamakta idari kayıtlardan elde edilmektedir. Rapora göre de bu istatistiksel uçurum, dijital uçurum kadar büyüktür ve ortadan kaldırılması önem taşımaktadır.

Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı (UNCTAD) (2003) tarafından yayınlanan *E-Commerce and Development Report* başlıklı raporda bilgi toplumunun giderek yaygın hale geldiği ifade edilirken bu durumun gelişmekte olan ülkelerde bilgi ekonomisini geliştirmek ve dijital uçurumu kapatmak için yeni politikalar üretmenin önemini dile getirir. Raporda ağ yapısının kurulmasının yeterli olmadığı, insanların onu kullanabilmesi için eğitilmesinin gerekliliği vurgulanır. Hükümetlerin bilgi toplumu ve ekonomisini geliştirmede önemli rolü olduğuna yönelik vurgular içeren raporda e-devlet uygulamalarının benimsenerek örnek olunması gerektiğini dile getirilir.

Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı (2005) tarafından yayınlanan *The Digital Divide Report: ICT Diffusion Index 2005* başlıklı raporda bir ülkedeki bilgi ve

iletişim teknolojileri yayılım endeksi ile UNDP'nin insani gelişme endeksi arasında güçlü bir korelasyon olduğu iddia edilir. En üst sıralarda Kuzey Amerika, Batı Avrupa ülkeleri varken alt sıralarda ise Afrika ülkeleri yer almaktadır. Dijital uçurum, sayısal verilerde kendisini belli etmektedir ve bu durum maliyet ile ilgili olabilmektedir. Düşük gelirli bir ülkedeki yavaş internet hizmetinin maliyetinin, yüksek gelirli bir ülkedeki hızlı internet hizmetinden daha yüksek olduğu bir gerçektir. Raporda buna istinaden Çin, Şili, Bostvana, Singapur, Hindistan ve Amerika Birleşik Devletleri istatistikleri dikkate alınarak telekomünikasyon politikaları ele alınmaktadır.

Uluslararası Telekomünikasyon Kurumu'nun (International Telecommunication Union) (2010) 2010 yılında yayınladığı *ICT Development Report 2010: Monitoring the Wsis Targets* başlıklı raporda dijital uçurumun tamamen gelir odaklı düşünülmesi eleştirilmekte, az gelişmiş ülkelerdeki elektrik yoksunluğunun ve içerik eksikliğinin başka önemli engeller arasında olduğu dile getirilmektedir. Politikacılar özellikle sınırlı sayıda içeriğin üretildiği ülkelerde gerekli rekabetin sağlanmasında rol oynamalıdır. Örnek olarak ise dijital ve çok kanallı TV yayıncılığının arttırılması bilgi toplumu için önemli bir adımdır. Raporda bir diğer önemli husus ise konuşulan dile yönelik iddiaların varlığıdır. Rapora göre yerel dillerde içerik üretilmemesi insanların internete girmemeleri ve çevrimiçi olmamaları sonucunu doğurmaktadır. Bu nedenle dijital uçurumun ortadan kaldırılabilmesi ve internete yönelimin arttırılabilmesi için yerel dildeki içerik üretiminin teşvik edilmesi gerekmektedir.

Uluslararası Telekomünikasyon Kurumu'nun (2016) yayınladığı başka bir raporda ise dijital uçurum ile ilgili sunulan istatistikler bağlamında diğer raporlara benzer şekilde ülkeler arasındaki farklılıklara değinmektedir. Rapora göre dünyada iki kişiden biri internet erişimine sahipken ve internet kullanıyorken, az gelişmiş ülkelerde bu sayı yedi kişiden biri olarak kendini göstermektedir. Dünyada bir milyar hanede var olan internet erişiminin 230 milyonu Çin'de, 60 milyonu Hindistan'da ve 20 milyonu dünyanın az gelişmiş 48 ülkesinde yer almaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde her üç haneden ikisi internet erişimine sahiptir. Afrika ve az gelişmiş ülkelerde sabit genişbant penetrasyonu %1'in altında kalmaktadır. 2016 yılına gelindiğinde mevcut sayısal veriler hala ülkeler arasındaki dijital uçurumun derin bir şekilde var olduğunu göstermektedir.

Uluslararası Telekomünikasyon Kurumu'nun (2020) *Economic Impact of COVID-19 on Digital Infrastructure* başlığıyla yayınladığı başka bir raporda ise 2019 yılında patlak veren küresel salgın dolayısıyla dijital uçurumda meydana gelen değişimleri analiz etmektedir. Rapora göre tüm gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde salgın dolayısıyla dijital uçurum artmaktadır. Eğitim konusuna dikkat çekilen raporda yaşanan salgın dolayısıyla okulların kapatılması sonucunda uzaktan eğitime geçilmiş ve bu doğrultuda, bilgisayar veya geniş bant erişimi olmayan öğrenciler okula devam etmekten mahrum kalmıştır. Bu durum Amerika Birleşik Devletleri'nde dahi oldukça büyük uçurumun olduğunu göstermektedir. Salgın sonrasında yaşanan diğer bir önemli değişim ise uzaktan çalışma olanaklarının genişlemesidir. Bu durumda da uzaktan çalışılabilecek ve çalışılamayacak işler arasında bir uçurum meydana gelmiştir. Salgının yarattığı diğer bir önemli dijital uçurum ise hizmet alamayan veya dijital okuryazar olmayan nüfusların dezavantajlarını daha da arttırmakta, ödemelere ve ticarete veya sağlık hizmetlerine ve bilgilere erişimlerini sınırlamaktadır.

Uluslararası Telekomünikasyon Kurumu'nun 2023 yılında yayınladığı verilere göre ise düşük gelirli ülkeler ile yüksek gelirli ülkeler arasındaki uçurum hala devam etmektedir. Dijital uçurumun cinsiyetler arasındaki farkı ise şöyledir ki dünya çapında erkeklerin yüzde 70'i, kadınların ise yüzde 65'i internet kullanmakta, 2023 yılında küresel olarak interneti kullanan erkeklerin sayısının kadınlardan 244 milyon daha fazla olacağı anlamına gelmektedir. En az gelişmiş ülkeler, son yıllarda hem kullanımda hem de cinsiyet eşitliğinde gözle görülür ilerlemeler kaydetmelerine rağmen, düşük düzeyde İnternet kullanımı sergilemeye ve düşük cinsiyet eşitliği puanları üretmeye devam etmektedir. Kırsal ve kentsel alanlardaki farka da dikkat çekilen verilere göre 2023 yılında dünya çapında kentlerde yaşayanların yüzde 81'i internet kullanırken, kırsal alanlardaki nüfusun yalnızca yüzde 50'si internet kullanıyor. Kentsel-kırsal uçurum, son yıllarda çok az iyileşme göstererek 2020'de 1,7'den 2023'te 1,6'ya yükselmiştir (International Telecommunication Union, 2023).

Genel anlamda ele alındığında dijital uçurum kavramının tartışılmaya başlandığı 1990'lı yılların sonları ve 2000'lerin başlarından itibaren uçurumun ehemmiyetini yitirmediği gözükmemektedir. Yıllar içerisinde gelişen teknoloji ile internet kullanımında

yaşanan hızlı artış ile daha da gündeme gelmeye başlamıştır. Küresel ölçekte internet erişiminin artmasına rağmen gelişmiş ve gelişmemiş ülkeler arasındaki uçurum hala dikkat çekicidir. Ülke içerisindeki eşitsizlikler değişim gösterse dahi ülkeler arasındaki uçurum hala varlığını sürdürmektedir. Ayrıca dijital uçurum sadece ülkeler arasında var olan bir eşitsizlik değil, ülkeler içerisindeki sosyal değişkenlere bağlı olarak da kendini gösteren bir mahiyettedir. Kırsal ve kentsel alanlar arasındaki farklılıklar, cinsiyet temelli eşitsizlikler, yaşa dayalı dezavantajlı grupların ortaya çıkması gibi durumlar dijital uçurumun mahiyetini dönüştürmüş ve kavramı daha da derinleştirmiştir.

### 3.1.2. Dijital Uçurumun Ölçülmesi

Dijital uçurumun tespitinde sadece erişim değil belirli demografik veriler de dikkate alınmaktadır. Yaş, cinsiyet, gelir durumu, eğitim düzeyi gibi değişkenler dijital uçurumun hesaplanmasında önemli bir yer tutmaktadır. Bu farklı demografik veriler dikkate alınarak birçok farklı akademik çalışma yapılmıştır. Ancak dijital uçurumun tespitinde uluslararası kuruluşların uyguladığı belirli endeksler söz konusudur. Bu endekslerden en kabul görenlerinden biri Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'nin ortaya koyduğu BİT Gelişim Endeksi (*ICT Development Index - IDI*)'tir.

İlk defa 2009 yılında uygulanan BİT Gelişim Endeksi (IDI) 11 göstergeye dayanmakta ve bilgi iletişim teknolojilerinde ülkelerin zaman içindeki gelişimini takip etmeyi amaçlamaktadır. BİT Gelişim Endeksinin amaçları şu şekildedir (International Telecommunication Union, t.y.):

- Ülkelerdeki BİT gelişiminin düzeyinin ve zaman içerisindeki gelişiminin tespiti;
- Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki bilişim ve iletişim teknolojileri (BİT) alanındaki ilerlemenin incelenmesi;
- Dijital uçurumun ülkeler arasında ortaya çıkardığı farklılıkların incelenmesi;
- BİT'in ekonomik büyümeyi ve kalkınmayı destekleme konusundaki potansiyelinin ve ülkelerin bu potansiyelden ne ölçüde yararlanabileceğinin tespiti.

Endeks erişim alt endeksi, kullanım alt endeksi ve beceriler alt endeksi olacak şekilde bilgi iletişim teknolojilerindeki geliştirme süreçlerinin farklı yönlerini ve

bileşenlerini ele alır. Bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda ülkelerin gösterdiği ilerleme bu endekste 11 gösterge dikkate alınarak değerlendirilir. Bu 11 gösterge ve bu göstergelerin endeksteeki etki düzeyleri Tablo 3.1’de gösterilmiştir.

| <b>BİT Erişimi</b>                                          | <b>Referans Değeri</b> | <b>Yüzdelik Oranı</b> | <b>Katkı Oranı</b> |
|-------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------|
| 100 Kişi Başına Sabit Telefon Aboneliği                     | 60                     | 20                    | 40                 |
| 100 Kişi Başına Cep Telefonu Aboneliği                      | 120                    | 20                    |                    |
| İnternet Kullanıcısı Başına İnternet Bant Genişliği (bit/s) | 787/260                | 20                    |                    |
| Bilgisayara Sahip Hanelerin Yüzdesi                         | 100                    | 20                    |                    |
| İnternet Erişimi Olan Hanelerin Yüzdesi                     | 100                    | 20                    |                    |
| <b>BİT Kullanımı</b>                                        | <b>Referans Değeri</b> | <b>Yüzdelik Oranı</b> | <b>Katkı Oranı</b> |
| İnternet Kullanan Bireylerin Yüzdesi                        | 100                    | 33                    | 40                 |
| 100 Kişi Başına Düşen Geniş Bant Aboneliği                  | 60                     | 33                    |                    |
| 100 Kişi Başına Düşen Mobil Bant Aboneliği                  | 100                    | 33                    |                    |
| <b>BİT Yetenekleri</b>                                      | <b>Referans Değeri</b> | <b>Yüzdelik Oranı</b> | <b>Katkı Oranı</b> |
| Yetişkin Okur-Yazar Oranı                                   | 100                    | 33                    | 40                 |
| Ortaöğretim Okullaşma Oranı                                 | 100                    | 33                    |                    |
| Yükseköğretime Katılım Oranı                                | 100                    | 33                    |                    |

**Tablo 3.1.** BİT gelişim endeksi: göstergeler, referans değerleri ve ağırlıklar

Kaynak: (International Telecommunication Union, 2014, s. 10)

Bilgi ve teknolojinin gelişimi ile ilgili olarak kullanılan başka bir endeks ise Dünya Ekonomik Forumu’nun 2001 yılından beri yayınladığı Ağa Hazırlık Endeksi (*Networked Readiness Index – NRI*)’dir. Dünya Ekonomik Forumu’nun 2002 yılında yayınladığı raporda mevcut ağ bağlantısının kapsamını ölçen bir Ağ Kullanımı Bileşen Endeksi ve bir ülkenin mevcut ağlardan yararlanma ve yenilerini oluşturma kapasitesini ölçen bir Etkinleştirici Faktörler Bileşen Endeksi oluşturulmuştur. Ağ Kullanımı Bileşen Endeksi, belirli bir ülkedeki BİT yaygınlığının boyutunun basit bir ölçüsü olarak tanımlanır ve yüz

kiři bařına dūřen internet kullanıcısı, yūz kiři bařına dūřen cep telefonu abonesi, ana bilgisayarlar bařına dūřen internet kullanıcısı, internete baėlı bilgisayarların yūzdesi ve internete genel eriřimin varlıėı řeklinde beř deėiřkenden oluřur. Etkinleřtirici Faktörler Bileřen Endeksi, yūksek kaliteli aė kullanımının ön kořullarını ve aynı zamanda bir ũlkede aėın gelecekte yaygınlařması ve kullanılması potansiyelini içermektedir. Etkinleřtirici Faktörleri oluřturan dōrt alt indeks řu řekilde sıralanabilir (World Economic Forum, 2002, s. 14):

- Ağ Erişimi (Bilgi Altyapısı ve Donanım, Yazılım ve Destek)
- Ağ Politikası (BİT Politikası, İş ve Ekonomik Ortam)
- Ağa Bağlı Toplum (Ağa Bağlı Öğrenme, BİT Fırsatları, Sosyal Sermaye)
- Ağa Bağlı Ekonomi (E-Ticaret, E-Devlet, Genel Altyapı).

Dūnya Ekonomik Forumu 2012 yılında yayınladığı başka bir raporda ise bilgi iletişim teknolojilerinde meydana gelen hızlı değişimin dūnyayı “hiper bağlantılı” hale getirdiğini ifade ederek BİT’lerdeki gelişimi izlemek için yōntemin değişmesi gerektiğini vurgular ve yeni bir ereve ortaya koyar. Bu geliştirilen yeni ereve beř temel prensip ũzerine kuruludur (World Economic Forum, 2012, s. 5-6):

- Bilgi ve iletişim teknolojilerinde ekonomik ve sosyal etkilerin dikkate alınması hayatidir.
- Kolaylaştırıcı bir ortamın yaratılması belirli bir toplumun BİT kullanım kapasitesini etkiler.
- BİT hazırlığı ve kullanımı temel etken ve ön koşul olarak varlığını sũrdũrmektedir.
- Bir BİT ekosistemi içerisindeki tũm etkenler birbiriyle etkileşim halindedir ve bir arada gelişirler.
- ereve açık politikalarına yōnlendirilme yapılmalı ve kamu-ōzel ortaklıklarına yōnelik fırsatlar tanınmalıdır.

Birleşmiş Milletler Ticaret ve Kalkınma Konferansı tarafından geliştirilen başka bir indeks ise BİT Yayılım Endeksi (*ICT Diffusion Index*)’dir. BİT Yayılım Endeksi, ũlkeler

arasında BİT yayılım göstergelerini kullanarak BİT gelişimini değerlendirmek için tasarlanmıştır. Bir ülkedeki ortalama başarıları iki boyutta ölçer. Birinci boyutta kişi başına düşen internet sayısı, kişi başına düşen bilgisayar sayısı, kişi başına düşen ana telefon hattı sayısı ve kişi başına düşen mobil abone sayısı dikkate alınarak değerlendirme yapılır. İkinci boyutta ise tahmini internet kullanıcılarının sayısı, yetişkin okuryazarlık oranı, yerel arama maliyeti ve kişi başına düşen gayri safi yurtiçi hasıla dikkate alınır (United Nations Conference on Trade and Development, 2005, s. 39).

Dünya Bankası'nın yayınladığı Bilgi Ekonomisi Endeksi (*Knowledge Economy Index*) ise bir bölge veya ülkenin bilgi ekonomisi alanındaki gelişim düzeyini göstermektedir. Dört ana başlığın her birini temsil eden üç değişken ile toplamda 12 bilgi ekonomisi göstergesine dayanmaktadır (Chen ve Dahlman, 2006, s. 11). Bu dört ana başlık ve 12 bilgi ekonomisi göstergesi şu şekildedir (World Bank Institute, 2013, s. 141):

#### 1. Ekonomik ve Kurumsal Durum

- Gümrük uygulamaları
- Düzenleme Kalitesi (Dünya Çapında Yönetişim Göstergeleri, Dünya Bankası Enstitüsü)
- Hukukun Üstünlüğü (Dünya Çapında Yönetişim Göstergeleri, Dünya Bankası Enstitüsü)

#### 2. Eğitim ve İnsan Kaynakları

- Eğitim Durumu (Tamamlanan ortalama eğitim yılı)
- Ortaöğretime Katılım Oranı (Yüzde)
- Yükseköğretime Katılım Oranı (Yüzde)

#### 3. İnovasyon Sistemi

- ABD Patent ve Ticari Marka Ofisi tarafından verilen patent başvuruları (milyon nüfus başına)
- Bilimsel ve teknik dergi makaleleri (milyon nüfus başına)
- Telif ödemeleri ve gelirleri (\$/nüfus)

#### 4. Bilgi Altyapısı

- Kullanılan telefon (Bin kişi başına)
- Kullanılan bilgisayar (Bin kişi başına)
- İnternet kullanım oranı (On bin kişi başına)

Avrupa Birliği tarafından bölgesel bilgi ve teknoloji gelişimini takip etmek için kullanılan Dijital Ekonomi ve Toplum Endeksi (*Digital Economy and Society Index – DESI*) bir diğer önemli endekstir. Bu endeks Avrupa’nın dijital gelişim performansını takip etmeyi ve her yıl üye devletlerin dijitalleşme derecesinin tespitini amaçlar. Endeks dört farklı boyuta dayanmaktadır (European Commission, 2022, s. 13):

| DESI Boyutları                  | DESI Alt Boyutları                                                                                   |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| İnsan Sermayesi                 | İnternet kullanma becerileri ve ileri dijital beceriler                                              |
| Bağlantı                        | Sabit geniş bant kullanımı, sabit geniş bant kapsama alanı, mobil geniş bant ve geniş bant fiyatları |
| Dijital Teknolojiye Entegrasyon | İş dünyasının dijitalleşmesi ve e-ticaret                                                            |
| Dijital Kamu Hizmetleri         | E-Devlet Hizmetleri                                                                                  |

**Tablo 3.2.** Dijital ekonomi ve toplum Endeksi (DESI) boyutları

Kaynak: European Commission, 2022, s. 13

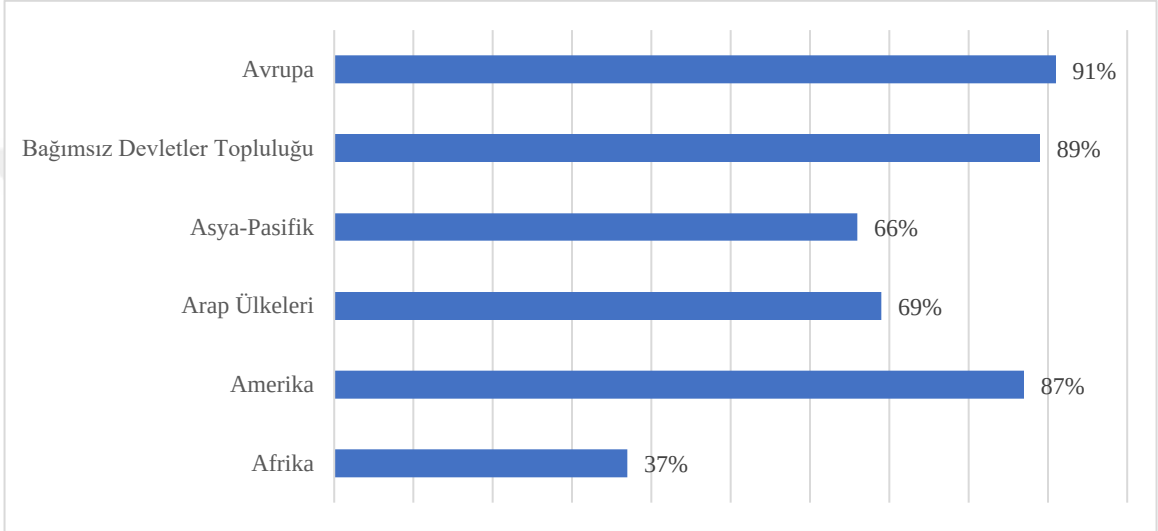
Genel olarak incelendiğinde uygulanan tüm endeksler erişilebilirlik, internet ve mobil bağlantı mevcudiyeti, bilgisayar ve cep telefonu sahipliği ve kullanım için gerekli yeterliliğin olup olmamasını dikkate almaktadır. Bu endekslerden hareketle uluslararası kuruluşlar ülkeler bazında gelişim raporları hazırlamakta ve yayınlamaktadır.

### 3.1.3. Dijital Uçurumun Temel Faktörleri

#### 3.1.3.1. Erişim ve altyapı

Teknolojiye erişim günümüzde çok daha kolay bir hal almışken hala dünyanın bazı bölgelerinde yeterli altyapı olmaması, kullanıcı okur-yazarlığının düşük olması gibi sebeplerle bilgi ve teknolojiye erişim oldukça kısıtlıdır. Ülkeler arasındaki dijital uçurumun tespitinde dikkate alınan en önemli faktörler arasında teknolojiye erişim düzeyi

ve bunun neticesinde gerekli altyapı yatırımlarının ne düzeyde olduğu vardır. Dijital uçurum kavramının ilk ortaya atıldığı yıllarda gerekli altyapının kurulması çok önemli kabul ediliyordu. Günümüze kadar bu konuda büyük ilerlemeler kaydedilmiş ancak hala dünyanın gelişmemiş bölgelerinde kısmi ilerlemeler söz konusu olsa dahi dijital uçurumun mevcudiyeti ve bölgeler arasında yarattığı farklılıklar önemli tartışmalardandır.



**Grafik 3.1.** Bölgelere göre internet kullanan bireylerin oranı

Kaynak: International Telecommunication Union, 2023

Grafik 3.1'e göre 2023 yılı itibariyle dünyada en fazla internet kullanımının Avrupa Kıtası'nda olduğu, onu Bağımsız Devletler Topluluğu'nu içeren ülkelerin takip ettiği görülmekte iken en düşük internet kullanımının ise Afrika Kıtası'nda olduğu göze çarpmaktadır. Dijital uçurumun ülkeler arası anlamda en çok vurguladığı nokta gelişmiş ülkeler ile az gelişmiş veya gelişmemiş ülkeler arasındaki internet erişimine dayalı farklılıklardır. Bu grafik de bize 2023 yılında dahi gelişmiş ülkeler ile gelişmemiş ülkeler arasındaki uçurumun hala devam ettiğini göstermektedir.

İlk dönem dijital uçurum tartışmaları daha çok internete ya da bilgisayara erişiminin olup olmadığı ve gerekli altyapının sağlanıp sağlanamadığını odaklanmaktadır. Birinci düzey dijital uçurum olarak kategorize edilen bu tartışmalarda merkeze alınan kavram erişimdir.

Lent ve Olsen (2001) bir çalışmalarında ABD'nin daha fakir kırsal alanlarının sosyal ve ekonomik perspektiflerini derinlemesine anlamayı hedefleyerek ABD'nin Mississippi

Deltası bölgesinde telekomünikasyon üretimi, hizmetleri ve kullanıcı sektörlerinin birbirlerine olan bağımlılıklarını incelemişlerdir. Bu bağlamda kırsal delta bölgelerinde, önde gelen telekomünikasyon üretim ve hizmet şirketlerinin eksikliği ve düşük internet erişim oranları, dijital uçurumun bu bölge için oldukça somut bir sorun olduğunu ortaya koymuştur. Erişim ve altyapı soruna dikkat çektikleri çalışmaları birinci düzey dijital uçurum tartışmaları içerisinde yer almaktadır.

Meng ve Li (2002) yaptıkları bir çalışmada ise bilgi ve iletişim teknolojileri endüstrisinin Çin'deki durumunu ve buna istinaden Çin ile gelişmiş ülkeler arasındaki dijital uçurumun mevcudiyetini incelemektedirler. Çalışmaya göre bilgi ve iletişim teknolojileri ülkede en dinamik sektör olsa dahi ülkedeki bölgeler arasında dijital uçurum söz konusudur. Araştırma sonucunda bilgi ve iletişimin Çin ekonomisinde önemli bir yeri olmaya başlasa da gelişmiş ülkeler ile kıyaslandığında bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması konusunda Çin hala çok geridedir. Bilgi iletişim teknolojilerine dayalı ekonomik gelişmeyi incelemesi ve Çin ile gelişmiş ülkeler arasındaki altyapı ve erişim faktörlerine bağlı olarak ortaya çıkan dijital uçuruma dikkat çekmesi açısından bu çalışma önem arz etmektedir.

Huang ve Russel'in (2006) yılında öğrencilerin bilgisayara ve internete erişimlerinin akademik başarı ile ilişkisi konusunda yaptıkları çalışma erişim faktörünün doğurduğu dijital uçurum ile ilgili başka bir araştırmadır. Araştırma Oklahoma şehrindeki beşinci sınıf öğrencileri üzerine gerçekleştirilerek erişim ile akademik başarı arasındaki ilişki araştırmada tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucuna göre dijital uçurumunda, erişilebilirlik ile akademik başarı arasındaki ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir. Guasch ve Ugas'ın (2007) Venezuela'nın Maracaibo kentindeki teknolojiye erişim düzeyinin tespiti ve dijital uçurum hakkında gerçekleştirdikleri çalışmaya göre şehirde dijital uçurum oldukça yüksek bir oranda vardır ve bunun sebebi insanların bilgisayarlarının veya internet bağlantılarının olmaması ve internetin ne olduğunu bilmemeleridir.

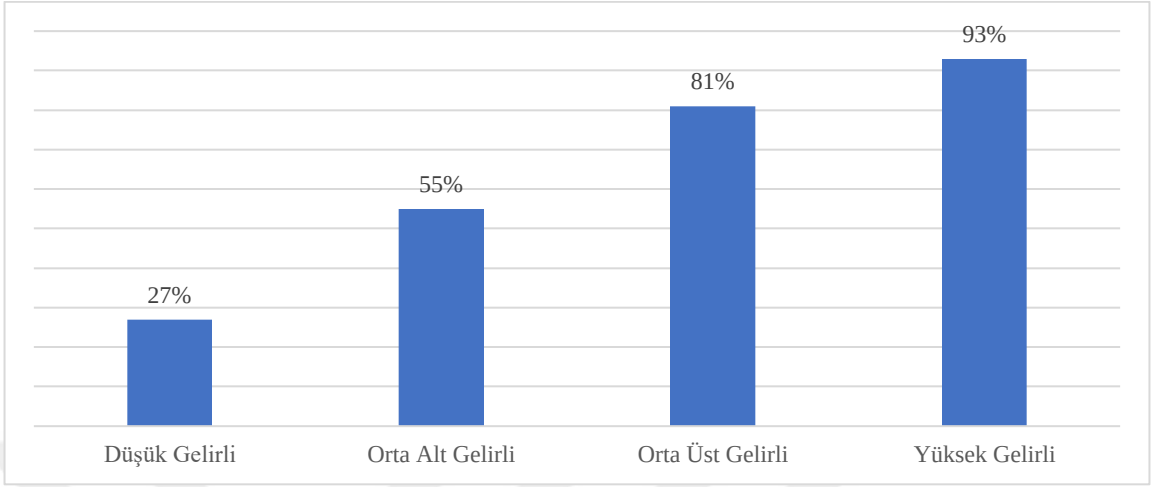
Habler ve Jackson'un (2010) yılında gerçekleştirdikleri bir çalışmada bant genişliğinin kullanılabilirliği ve maliyetindeki küresel eşitsizliğin açık eğitim kaynaklarına erişimde yarattığı sorunlara odaklanmaktadır. Düşük bant genişliğini hafifletmeye yönelik stratejilere geliştirilen çalışma altyapı temelli dijital uçuruma örnek

teşkil etmesi hasebiyle önem taşımaktadır. Riddlesden ve Singleton (2014) tarafından gerçekleştirilen başka bir çalışmada ise İngiltere’deki geniş bant altyapısındaki ve erişim modellerindeki farklılıklar tespit edilmeye çalışılmıştır. 2010-2013 yılları arasındaki verilerden hareket eden yazarlar ortalama hızın zaman içerisinde iyileşme göstermiş olmasına rağmen farklı toplumsal gruplar ve mekanlar arasında eşitsizliğin varlığına dikkat çekerek dijital uçurumun mevcudiyetine vurgu yaparlar. Onlara göre bu eşitsizlikler sosyal ve ekonomik dezavantajlara yol açması nedeniyle önemli sorunlardır. Bu iki çalışma ve geniş ve düşük bant altyapısına dayalı diğer çalışmalar göstermektedir ki dijital uçurum ilk yıllarda daha çok ülkelerdeki altyapının durumu üzerinden değerlendirilirken, internetin küresel bir hal alması ve tüm ülkelerde eşit olmayan şartlarda olsa dahi mevcut olması devam eden süreçte ağ hızına odaklanan çalışmaları ortaya çıkarmıştır.

2019 yılında patlak veren Covid-19 pandemisi dijital uçurumdaki erişim kaynaklı eşitsizliği tekrar gündeme getirmiştir. Özellikle uzaktan eğitime geçilmesi ile internete ve bilgisayara erişim konusunda öğrenciler arasında dijital uçurum meydana gelmiştir. Covid-19 salgını eğitimde aksamalara yol açmış ve uzaktan eğitime geçiş eğitimdeki fırsat eşitliğini temelden sarsarak erişim eşitsizliğine dayalı dijital uçurumu tekrar tartışmayı mecburi kılmış ve bu konuda birçok çalışmanın ortaya çıkması sonucunu doğurmuştur (Karmakar, Chakraborty, Sen ve Chakraborty, 2020; Stelitano, Doan, Woo, Diliberti, Kaufman ve Henry, 2020; Azionya ve Nhedzi, 2021; Müller, Goudeau, Stephens, Aelenei ve Sanitioso, 2023; Nkoala ve Matsilele, 2023; Francis ve Weller, 2022).

### **3.1.3.2. Gelir düzeyi ve sosyo-ekonomik statü**

Dijital uçurumun önemli faktörlerinden birisi de nüfusun gelir düzeyi ve sosyo-ekonomik statüsüdür. Genel anlamda bakıldığında gelir düzeyi yükseldikçe internet kullanımının arttığı ve bilgi iletişim teknolojilerine entegrasyonun daha güçlü olduğu görülürken gelir düzeyi düştükçe internet kullanımda azalma ve entegrasyonun daha zorlu geçmesi söz konusu olabilmektedir. Gelir düzeyi erişim, dijital okuryazarlık gibi farklı boyutları da içerisinde barındırmaktadır.



**Grafik 3.2.** Gelir seviyesine göre dünyada internet kullanımı (2023)

Kaynak: International Telecommunication Union, 2023

Uluslararası Telekomünikasyon birliğinin her yıl yayınladığı verilere göre 2023 yılı itibarıyla düşük gelirli kesimin internet kullanım oranı %27'dir. Bu oran bilgi ve teknolojinin küresel çapta yaygınlık kazandığı bir dönemde oldukça düşük kalmaktadır. Orta alt gelirli kesimin internet kullanım oranı da %55 ile oldukça düşük bir seyir izlerken orta üst ve üst gelir düzeyinde oran %80'lerin üzerine çıkmaktadır.

Amerika Birleşik Devletleri Ticaret Bakanlığı'nın (*U.S. Department of Commerce*) (2002) yayınladığı *How Americans Are Expanding Their Use of the Internet* başlıklı raporda internet kullanıcı sayısının Amerika'da her yıl giderek arttığı ve düşük gelir düzeyindekilerin, düşük eğitim düzeyindekilerin ve yaşlıların bu yeni teknolojiyi daha hızlı benimsedikleri iddia edilmiştir. Ancak bu iddiaya karşılık olarak Martin (2003) olasılıkları dikkate alarak ve güncel durumu analiz ederek bilgisayar ve internete erişiminin zengin hanelere kıyasla yoksul hanelerde daha yavaş olduğunu tespit etmiştir. Ona göre olasılık hesabı yapıldığında mevcut eğilim devam ettiği taktirde tabii ki üst gelir grupları ile alt gelir grupları arasındaki dijital uçurum kapanacaktır ancak bu yirmi yıl gibi bir süre alabilir.

İnternet kullanımının artışı Amerika Birleşik Devletleri'nde gelir dağılımındaki artış açısından değerlendirmek için ABD Nüfus Bürosu'nun verilerinden yararlanan Martin ve Robinson (2007) mevcut verilerin yüksek gelirli ailelerde internet erişiminin daha kolay, düşük gelirli ailelerde ise daha zor olduğunu gösterdiğini tespit etmişlerdir.

İnternetin yayılım hızındaki duraksamaya dikkat çeken Martin ve Robinson olası iki yorumdan bahseder. Bunlardan birincisi düşük gelirli hanelerdeki bireyler için internete tam erişimin mevcut durumda çok düşük olduğudur. İkinci yorum ise düşük gelirli hanelerde internet kullanımının yaygınlaşmasının daha uzun bir süre alabileceğidir.

Fuchs (2009) yaptığı bir çalışmada gelir eşitsizliğinin dijital uçurum kavramı üzerinde etkili olup olmadığını araştırmakta ve 126 ülkeden elde ettiği 2005 yılına ait veriler ile analizini gerçekleştirmektedir. Çalışmanın sonucuna göre ise gelir eşitsizliği dijital uçurumun tek bir faktörü olamaz, gelir eşitsizliği ile beraber kentleşme derecesi, demokratikleşme süreci gibi faktörlerinde dijital uçurum tespitinde etkili olan faktörler olabileceğini iddia eder. Bu minvalde teknolojik determinizme, ekonomi temelli indirgemeci yaklaşımlara karşı çıkan Fuchs'a göre dijital uçurumun nedenleri karmaşıktır ve bu sebeple dijital uçurum tek bir faktöre bağlanamayacak bir kavramdır.

Wong vd. (2015) tarafından Şangay'da düşük gelirli ailelerin çocuklarını merkeze alarak dijital uçurum konusunda araştırma yapılmıştır. 9-17 yaş arası çocukları olan 796 düşük gelirli ve 796 düşük gelirli olmayan aileden oluşan örnekleme yapılan hane halkı araştırmasından veriler toplanmıştır. Araştırma sonucuna göre Şangay'da düşük gelirli çocuklar arasındaki dijital uçurum azalmakta ve kapanmaya yakın bir duruma doğru ilerlemektedir. Ancak kır-kent temelli ayırım dijital uçurumu derinleştirmeye devam etmektedir. Araştırmanın diğer bir sonucuna göre ise düşük gelirli ailelerin çocukları ile düşük gelirli olmayan ailelerin çocukları arasında akademik ve psiko-sosyal farklılıklar da bulunamamıştır. Ancak bu durum tüm kesimlerin internet erişimi ile ilişkilendirilememiştir.

### **3.1.3.3. Beceri ve deneyim eksikliği**

Bilgi ve teknoloji kullanımına yönelik beceri ve deneyim eksikliği dijital uçurumu etki eden faktörlerden birisidir. Bilgi iletişim teknolojilerinde becerinin tespiti bireyin farklı beceri gerektiren eylemleri gerçekleştirme düzeyi dikkate alınarak ölçülür. Bu eylemleri gerçekleştiren kişilerin belirli bir düzeyde bilgi iletişim becerilerine sahip olduğu varsayılır. Bu eylemler dijital becerilerin beş farklı alanına (iletişim/iş birliği, problem çözme, güvenlik, içerik yaratımı ve bilgi/veri okuryazarlığı) ayrılmıştır.

Uluslararası Telekomünikasyon Birliği dijital becerilerin ülkeler düzeyinde tespiti için sadece 83 ülkeden veri alabilmektedir. Bu sınırlı verilere dayanarak bilgi/veri okuryazarlığıyla bağlantılı beceriler en yaygın olanıdır ve ortalaması %56'dır. Çoğu ülke için ortalama %33-%69 arasındadır. İkinci en yaygın olan alan ise ortalama %51 ile iletişim/iş birliğidir. Bunu %36 ile problem çözme, %34 ile güvenlik ve %25 ile içerik oluşturma takip etmektedir (International Telecommunication Union, 2023, s. 15).

Dijital uçurumun tartışılmaya başlandığı ilk yıllarda kavram ele alınırken internete ya da bilgisayara sahip olup olunmadığı dikkate alınmaktaydı. Ancak daha sonra erişim olsa dahi interneti ya da bilgisayara kullanabilecek yeterli beceriye sahip olup olunmadığının da önem teşkil ettiği anlaşılmıştır. Hargittai (2001) yaptığı bir çalışmada sadece internete sahip olup olunmadığına bakılarak tespit edilen dijital uçurum çalışmalarını eleştirerek derinlemesine mülakat ve gözlem yöntemiyle topladığı veriler doğrultusunda becerinin de kavramın değerlendirilmesinde oldukça önemli olduğunu vurgular. Çalışma sonucunda ise ergenliğin sonları ve yirmili yaşlarda olan gençler ister otuzlu ister altmışlı yaşlarda olan yaşlılara göre internet kullanımında daha becerilidirler. Gençler yaşlı nüfusa göre internet kullanımında daha becerili olsalar da bu durum yaşlı nüfusun gerekli becerilere sahip olmadığı anlamına gelmez.

Dijk (2006b) tarafından 2000-2005 yılları arasındaki araştırmalardan hareketle yapılan bir çalışmada dijital uçurumun ne tür bir eşitsizliği ifade ettiği, diğer kaynaklara erişim ile karşılaştırıldığında bilgi ve iletişim teknolojilerine erişim arasındaki farklılıkların neler olduğu, bilgi toplumunda yeni eşitsizliklerden bahsedilip bahsedilemeyeceği tartışılmaktadır. Araştırmanın sonucunda dijital uçurum araştırmalarında artık esas noktanın fiziksel erişimden ziyade beceri ve kullanım olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel erişimde, en gelişmiş ülkelerdeki uçurumun kapanmakta olduğu gözlemlenirken, dijital beceriler ve uygulamaların kullanımıyla ilgili uçurumun devam ettiği veya genişlediği görülmektedir.

Deursen ve Dijk (2010) yaptıkları bir çalışmada internetteki bilgi miktarının ve bilgi bağımlılığının artması dolayısıyla internet becerilerinin artık hayati bir önem kazandığını iddia ederler. Hollanda'da gerçekleştirdikleri bu çalışmada internette gerçekleştirilen ev ödevleri üzerinden internet becerilerinin derinlemesine tespitini yapmaya çalışırlar.

Katılımcılar cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyine göre rastgele tabakalı örnekleme yöntemi uygulanarak seçilmiştir. Sonuç olarak formel internet becerilerinin düzeyi oldukça yüksek görünmekte ancak stratejik internet kullanımında becerilerin ne kadar gelişkin olduğu tartışmalıdır. İnternete fiziksel erişimdeki ilk dijital uçurumun, internet kullanım becerilerindeki farklılıklar da dahil olmak üzere daha geniş bir ayrılığa dönüştüğünü doğrulamaktadır.

Scheerder, Deursen ve Dijk (2017) gerçekleştirdikleri bir çalışmada kapsamlı bir literatür taraması yaparak birincil, ikincil ve üçüncül düzey dijital uçurum kategorizasyonları hakkında çıkarımlarda bulunmuşlardır. Onlara göre son dönemde birçok dijital uçurum analisti, basit internet erişimi (birincil düzey dijital uçurum) ve internet yetenekleri ile kullanımı (ikincil düzey dijital uçurum) üzerine yoğunlaşmanın ötesine geçilmesi ve somut sonuçların görüldüğü üçüncü derece dijital uçuruma dikkat çekilmesinin önemini vurgulamaktadır. Yaptıkları literatür taraması sonucunda üçüncü düzey dijital uçurum yeterince açığa çıkamamış ve hala öncelikli odak noktasının internet kullanımı olduğu tespit edilmiştir. Hatta dijital uçurumun araştırılmasında büyük ölçüde hala sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik belirleyicilerin sınırlılığı söz konusudur. Scheerder, Deursen ve Dijk'e göre internet kullanımındaki sayısal uçurumdan ya da kişilerin becerilerinden ziyade dikkat edilmesi gereken nokta insanların interneti amaçlarına yönelik kullanabilme becerilerine sahip olup olmadıklarıdır.

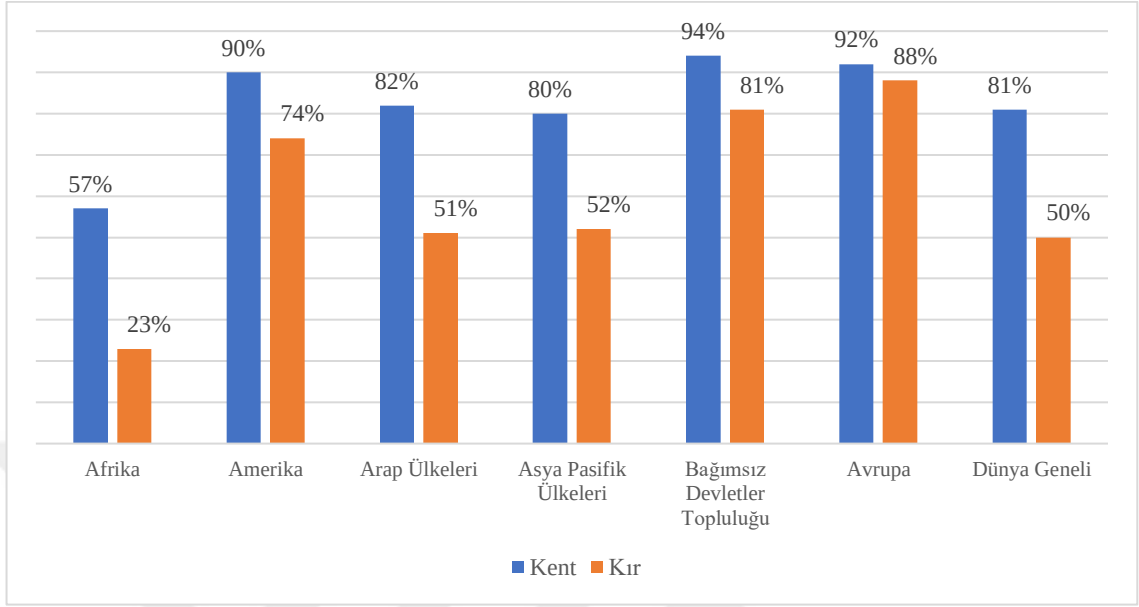
Youssef, Dahmani ve Ragni (2022) tarafından yapılan bir çalışmaya göre öğrenciler günümüzde dijital teknolojilerin etkisi altında, bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın olduğu ve günlük hayatlarının medya etrafında yapılandığı bir “dijital yerli” topluluğudur. Bu minvalde çalışmada bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımının ve dijital becerilerin öğrencilerin akademik performansına etkisi araştırılmıştır. Fransa'daki dijital uçuruma odaklanan bu çalışmada üniversite öğrencisi olan 1323 kişiye anket uygulanmıştır. Çalışmanın sonucunda dört temel bulgu ortaya konmuştur: İlki, bilgi ve iletişim teknolojilerine (BİT) yapılan yetersiz yatırımın öğrenci başarılarını olumsuz etkilediğidir; ikincisi, üniversitelerin sunduğu BİT eğitiminin öğrenci başarıları üzerinde minimal bir etkiye sahip olduğudur; üçüncüsü, öğrenci başarısının, BİT'in yenilikçi ve iş birliğine dayalı kullanılmasıyla arttığıdır; dördüncüsü ise, dijital yeteneklerin kazanılmasının

öğrencilerin akademik başarısını iyileştirdiğidir. Bu sonuçlar, dijital uçurumun hala bir sorun olduğunu ve bu durumun Fransa'daki eğitim politikalarının etkinliği konusunda soru işaretleri yarattığını göstermektedir.

Yapılan çalışmalara bakıldığında dijital uçurumun tespitinde sadece erişime odaklanılamayacağı, bunun çok kısıtlı analizler doğuracağı araştırmacılar tarafından ortaya konulmuştur. Dijital uçurum kavramının ilk ortaya çıktığı dönemden sonra erişimden farklı faktörlerin de araştırılması gerektiğini savunan araştırmacılar internet kullanımındaki becerilerin de ehemmiyetine dikkat çekmiştir. Hatta sadece internet ya da bilgisayar becerilerinden bahsetmemiş bunun yanında bireylerin kendi amaçları için bilgi iletişim teknolojilerini kullanabilme becerilerine de odaklanmışlardır.

#### **3.1.3.4. Kır ve kent ayrımı**

Dijital uçurum kavramında kent ve kır ayrımı oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Kırsal bölgelerde bilgi teknolojilerine erişim oldukça kısıtlıdır ve bu durum kır ile kent arasında bir dijital uçurum yaratmaktadır. Ortaya çıkan dijital uçurum kırsal bölgelere yönelik altyapı yatırımlarını oldukça önemli kılmaktadır ancak günümüzde hala kır/kent ayrımından kaynaklı dijital uçurum varlığını sürdürmektedir. Ancak kırdaki dijital uçurum sadece erişim kaynaklı olmayabilir, burada bilgi teknoloji okuryazarlığı ve bilgi teknolojiye yönelik bilgi düzeyi de etkili olabilmektedir.



**Grafik 3.3.** Dünya genelinde kentsel ve kırsal kesimde internet kullanan bireylerin dağılımı

Kaynak: International Telecommunication Union, 2023

Grafik 3.3'e göre dünya genelinde kentlerde internet kullanım yüzdesi %81'dir, kırsal kesimde ise bu oran %50'ye düşmektedir. Bu durum hala kır ve kent arasında dijital uçurumun çok derin olduğunu göstermektedir. Bölgesel düzeyde baktığımızda kır ile kent arasındaki dijital uçurumun en düşük olduğu yer Avrupa ülkeleridir. Grafik 3.3'e göre 2023 yılında Avrupa'da internet kullanımı kentte %92, kırsalda %88 olmuştur. Avrupa'yı %94 kent, %81 kırsal kesim ile Bağımsız Devletler Topluluğu ülkeleri takip etmektedir. Kır ve kent ayrımına dayalı dijital uçurumun en yüksek olduğu bölge ise kentte %57, kırsal kesimde %23 internet kullanımı ile Afrika olmuştur. Afrika'yı %82 kent, %51 kırsal kesim oranı ile Arap ülkeleri takip etmiştir.

Furuholt ve Kristiansen (2007) Tanzanya'da yaptıkları bir çalışmada kırsal, yarı-kentsel ve merkezi bölgeler arasındaki ayrımı temel alarak dijital uçurumun boyutunu internet kafe kullanıcıları arasında yapılan bir anket üzerinden tespit etmeye çalışmışlardır. Söz konusu ayrımı internete erişimin olmamasına bağlamışlardır. Çünkü internete erişim söz konusu olduğunda kullanıcıların farklı sitelerde dahi kullanımlarının aynı olduğunu iddia etmişlerdir. Araştırma sonucuna göre Tanzanya gibi gelişmekte olan bir ülkedeki dijital uçurumun her şeyden önce kırsal ve kentsel alanlardaki erişim olanaklarına bağlı olduğu tespit edilmiştir. Furuholt ve Kristiansen'e göre teknolojik bir

uçurum olan bu durum çözülmeye çalışıldığında ortaya çıkan sorunlar politik ve mali temellere dayanmaktadır.

Fong (2009) tarafından yapılan çalışmada Çin’de bilgi teknolojilerinin benimsenme oranı incelenmiştir. Bilgi iletişim teknolojilerinin kentsel ve kırsal bölgeler arasındaki benimsenme farklılığını inceleyen çalışmada iki önemli konuya vurgu yapılmıştır. Bunlardan birincisi teknolojilerin kırsalda yaşayanlar için satın alınabilirliği, ikincisi ise kırsal kullanıcıların kullanım kapasitesini belirleyen eğitim düzeyidir. Çalışmanın sonucuna göre gelir eşitsizliğinin artması Çin’de kırsal ile kentsel alanlar arasındaki dijital uçurumu arttırmaktadır. Bilgi iletişim teknolojilerinin satın alınabilirliği ve okuryazarlık sorunları çözülmediği takdirde dijital uçurumun kapatılması oldukça güç olacaktır.

Wang (2013) yaptığı bir çalışmada kırsal ve kentsel okullar arasındaki teknoloji entegrasyonu konusuna değinmektedir. Bu çalışmada kırsal ve kentsel ilköğretim okulları arasındaki teknoloji kullanımı farkı, öğretmenlerin ve öğrencilerin teknoloji entegrasyonundaki tutum ve yeterlilik düzeyleri araştırılmıştır. Tayvan’da şehir ve köy okullarından 293 öğretmen ve 275 öğrenci ile yapılan anket çalışması sonucunda kırsaldaki ve kentteki okullar arasındaki interaktif tahta, masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar ve tablet bilgisayar sayıları dahil teknoloji kullanılabilirliği açısından önemli bir fark olduğu tespit edilmiştir. Kırsal ve kentsel ayrımında öğretmen ve öğrencilerin de teknoloji entegrasyonu konusunda farklılıklar olduğu araştırmanın diğer bir tespitidir.

Philip vd. (2017) tarafından Birleşik Krallık’ta yapılan bir çalışmada kentsel ve kırsal farklılıklara dayalı dijital uçurum, Birleşik Krallık Telekomünikasyon Düzenleme Kurulu verileri üzerinden tartışılmıştır. Dijital uçurumun kırsal bölgelerde kişisel ve iş yaşamları üzerinde olan etkisi araştırılmış ve Birleşik Krallık’taki mevcut politikalar değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda Birleşik Krallık Telekomünikasyon Düzenleme Kurulu verilerinden hareketle dijital altyapıda bölgesel eşitsizliklerin söz konusu olduğu bu durumun kırsal alanlarda kişisel ve iş yaşamı üzerinde olumsuz etkiler yarattığı tespit edilmiştir. Dijital uçurumun altyapı yetersizliğinden kaynaklandığını iddia eden Philip vd. kırsal hanelerin ve işletmelerin de dijital toplumun parçası olmayı istemelerinin erişime sahip olan kesimdeki kadar yüksek bir ihtimal olduğunu iddia ederler (Philip vd., 2017: s. 397).

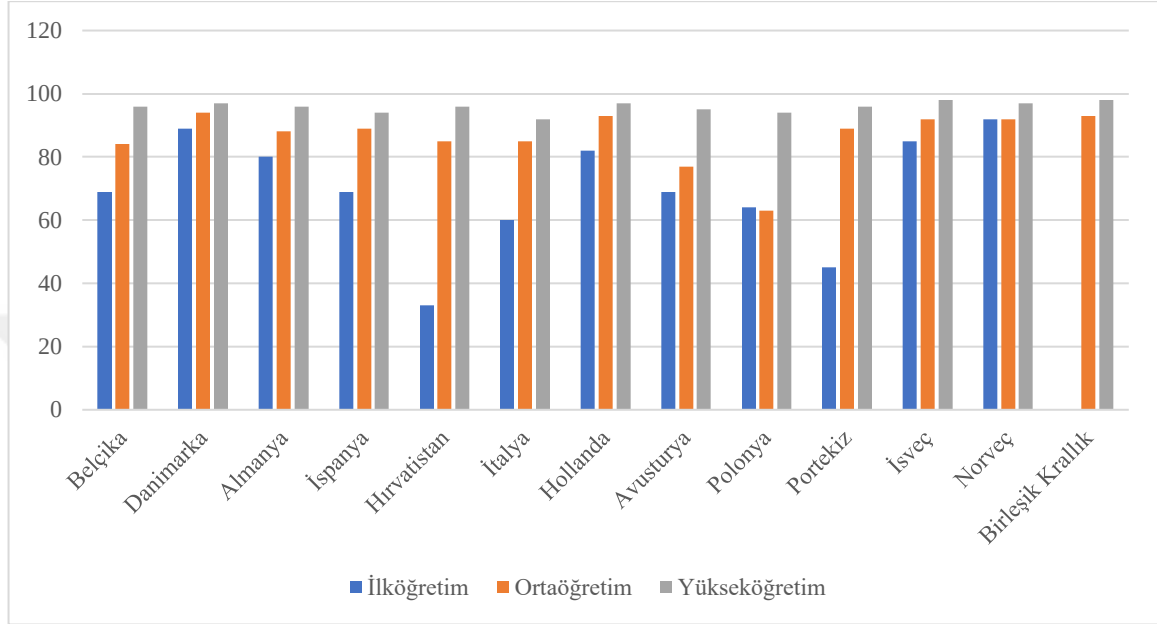
Thoma (2023) yaptığı bir çalışmada kırsal alanlarda yer alan şirketlerin kentsel alanlarla kıyaslandığında dijital uçurum nedeniyle daha dezavantajlı konumda olduğu iddiasını incelemektedir. Çalışmasında bu iddiadan hareketle küçük firmaların kentsel ya da kırsal konumu bakımından dijital iletişim ve bilgi teknolojisi kullanımını araştırmaktadır. Küçük işletmeleri dört gruba ayırır: 1) dijital olmayan firmalar, 2) dijital yeni başlayanlar, 3) platform odaklı firmalar ve 4) dijital üreticiler. İlk iki grup temel veya hiç dijital teknoloji kullanmazken, üçüncü grup sosyal medya ve dijital satış kanallarını, dördüncü grup ise gelişmiş dijital üretim teknolojilerini kullanır. Platform odaklı firmalar genellikle kentsel alanlarda, dijital üreticiler ise kırsal alanlarda bulunur, bu da kentsel ve kırsal bölgeler arasında çifte bir dijital uçurum olduğunu gösterir. Ancak, dijital olmayan veya yeni başlayan firmalar arasında kentsel ve kırsal konumlar arasında belirgin bir fark yoktur. Bu durum, bir firmanın dijitalleşme stratejisini konumundan ziyade temel şirket özellikleri bağlı olarak belirlediğini göstermektedir (Thoma, 2023, s. 219).

Yapılan çalışmalara dikkate alındığında dijital uçurum bakımından kırsal ve kentsel alanlar arasında önemli bir fark olduğu ortaya çıkmaktadır. Kırsal ve kentsel dijital uçurum sadece altyapı temelli olmayabilir, bunun yanında eğitim düzeyi, gelir durumu gibi etkenlerden de söz edilebilir. Dünya genelinde gelişmemiş ve gelişmekte olan ülkelerde kırsal ve kent arasındaki uçurum altyapı kaynaklı olarak hala derinliğini korumakta iken, gelişmiş ülkelerde bu fark altyapıdan ziyade bant genişliğine dayanmaktadır. Çünkü gelişmiş ülkelerde kırsal bölgelerde internet kullanım yüzdeleri kent ile oldukça yakın seyretmektedir ancak bu durum aynı internet hizmetini kullandıkları anlamına gelmemekte, bant genişliği farklılığından kaynaklı dijital uçurumdan bahsedilebilmektedir.

### **3.1.3.5. Eğitim düzeyi**

Eğitim düzeyi ile dijital uçurum arasındaki ilişkiye bakıldığında eğitim düzeyi arttıkça bilgi iletişim teknolojilerini kullanımının daha da arttığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Düşük eğitim düzeyine sahip kişiler genelde bilgi teknolojileri kullanımından daha uzak kalırken, eğitim düzeyi arttıkça bu durum tersine dönmektedir. Ayrıca eğitim düzeyi dijital okuryazarlık düzeyini de arttırarak bilgi iletişim teknolojilerini kullanma becerileri geliştirmekte ve amaca yönelik kullanım becerisini

arttırmaktadır. Bu sebeple de eğitim düzeyi dijital uçurumun değerlendirilmesinde dikkate alınması gereken bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.



**Grafik 3.4.** Avrupa ülkelerinde eğitim seviyesine göre günlük internet kullanımı (2020)

Kaynak: Statista, 2020

Avrupa ülkelerindeki eğitim düzeyine göre internet kullanım istatistikleri Grafik 3.4'te verilmiştir. Grafikte eğitim düzeyi yüksek kesimin internet kullanımı yüksek iken, eğitim seviyesi düşük olan kesimin internet kullanımı da düşük seyretmektedir. Bu durum özellikle Portekiz ve Hırvatistan'da oldukça göze çarpmaktadır. Yükseköğretim mezunlarının günlük internet kullanımı Portekiz ve Hırvatistan'da %96 iken ilköğretim mezunlarında bu oran Portekiz'de %45'e, Hırvatistan'da ise %33'e gerilemektedir. Bu da eğitim düzeyinin internet kullanımında önemli bir etken olduğu ispatlar niteliktedir. Grafik 3.4'e göre eğitim düzeylerinin internet kullanımına en az etki ettiği ülkeler ise Norveç ve Birleşik Krallık'tır.

Robinson, Dimaggio ve Hargittai (2003) tarafından yapılan bir çalışmada yüksek eğitimlilerin interneti kullanım süreçlerinde avantajlı bir duruma sahip olmalarının söz konusu olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma üniversite mezunlarının interneti iş, eğitim ve diğer kazanımlar için kullanma konusunda lise mezunlarına göre daha fazla yarar sağladığını ortaya koymaktadır. Bu avantajlar, ziyaret edilen web sitelerinin çeşitliliği, internetin kullanım şekilleri ve politik konular üzerine yapılan tartışmalar gibi alanlarda

kendini göstermektedir. Eğitimin, iş hayatı, eğitim, sağlık veya politikaya katılım gibi alanlarda yaşam şanslarını artırma potansiyeliyle bağlantılı olarak uzun vadeli internet kullanımıyla pozitif bir ilişkisi olduğu; eğlence ya da kişisel kullanımlar içinse bu ilişkinin daha az olduğu çok değişkenli analizlerle belirlenmiştir. Üniversite mezunlarının, özellikle e-posta aracılığıyla geniş bir sosyal çevreyle iletişim kurma konusundaki avantajları dikkat çekicidir. Ancak, arama stratejileri uygulama ya da aile bireylerinden destek alma gibi bazı alanlarda eğitim düzeyi arasında önemli bir fark görülmemektedir.

Cruz-Jesus vd. (2016) tarafından yapılan bir çalışmada Avrupa ülkeleri arasındaki dijital uçurum araştırılmıştır. Bu araştırmayı bu başlık altında önemli kılan ise eğitim düzeyine yaptığı vurgudur. Araştırmada en büyük ayrımların yüksek ve düşük eğitilmiş insanlar arasında olduğu ve bu durumun da en fazla Malta, Portekiz ve İspanya’da olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dijital uçurumda düşük-orta eğitilmiş ile orta-yüksek eğitilmiş arasındaki mesafe benzerdir. Danimarka ve İsveç gibi kuzey ülkeleri eğitim düzeyine dayalı dijital uçurum seviyesinin en düşük olduğu ülkelerdir. Hatta Finlandiya gibi yüksek performans sergileyen ülkelerde bile dikkate alınması gereken bazı eksiklikler bulunmaktadır. Malta, İspanya ve Portekiz gibi ülkelerdeki geniş boşluklar ise kaygı verici durumdadır.

Purba ve Hutabarat (2022) tarafından Endonezya’da yapılan bir araştırmada Jakarta’daki işgücü için evde var olan dijital uçurumu değerlendirmek ve dijital uçuruma etki eden gelir düzeyi ve eğitim düzeyi incelenmek istenmiştir. 239 kişi ile yapılan anketlerden elde edilen veriler doğrultusunda çalışmada Jakarta’daki işgücünün dijital bölünmesinde eğitim ile gelir düzeyi arasında eş zamanlı olarak anlamlı bir ilişki olduğu ve eğitim ile dijital uçurum arasında T-testine dayalı olarak anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı ortaya koyulmuştur. Ancak eğitim düzeyi ne kadar yüksek olursa bilgi iletişim teknolojileri entegrasyonu o kadar yüksek olacağı ön kabulüne dayanan çalışmada öneri olarak dijital uçurumun azaltılması için eğitim ve gelir düzeyinin artırılması gerekliliği vurgulanmıştır.

### 3.1.3.6. Aile yapısı ve medeni durum

Dijital uçurumu etki eden faktörlere bakıldığında bazı araştırmalarda aile yapısının ve medeni halin uçurumun derecesinde etkili olabileceği iddia edilmektedir. Ailede çocukların bulunması ve evde internet kullanımında çocukların etkili olmasa bazen diğer aile üyelerinin de bilgi iletişim teknolojilerine adapte olmasına ve onları kullanmasına yardımcı olabilmektedir. Literatürdeki bu iddialar oldukça az çalışma konusu olmuş ancak yapılan çalışmalarda aile yapısının ve medeni halin etkisine yönelik iddialara da yer verilerek, iddialar ispatlanmaya çalışılmıştır.

Demoussis ve Giannakopoulos (2006) yaptıkları bir çalışmada bireylerin kişisel olarak internet kullanımını etkileyen faktörleri tespit etmeye çalışmış ve faktörler arasında cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum ve aile büyüklüğünü almıştır. Araştırma sonucunda aile özelliklerinin internet kullanımı üzerine etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Medeni duruma ve aile büyüklüğüne yaptığı vurgu aile yapısından kaynaklı dijital uçurum tartışmaları için ehemmiyet taşımaktadır. Notten vd. (2009) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise 30 ülkenin PISA (Öğrenci Değerlendirme Programı) raporlarından hareketle ergenlerin dijital teknolojilere erişimi ve kullanımlarındaki dijital uçuruma odaklanılmıştır. Araştırmada, sosyal ve ekonomik olarak avantajlı konumda olan ve iki ebeveyni bulunan ailelerin çocuklarının, evde internete erişim olasılığının daha yüksek olduğunu ortaya koyulmuştur. Ayrıca, sosyo-ekonomik statüsü yüksek ailelerin ergenlerinin, daha düşük statüye sahip ailelerin çocuklarına kıyasla interneti daha çok bilgi edinmek amacıyla kullandığı tespit edilmiştir. Öte yandan, tek ebeveynli ailelerde büyüyen çocukların, evde internete erişme şansı daha azdır. Ancak, bu çocuklar, iki ebeveynli ailelerdeki yaşıtlarına göre interneti bilgi edinmek ve iletişim kurmak için daha sık kullanmakta ve bilgisayar oyunlarına daha fazla vakit ayırmaktadırlar.

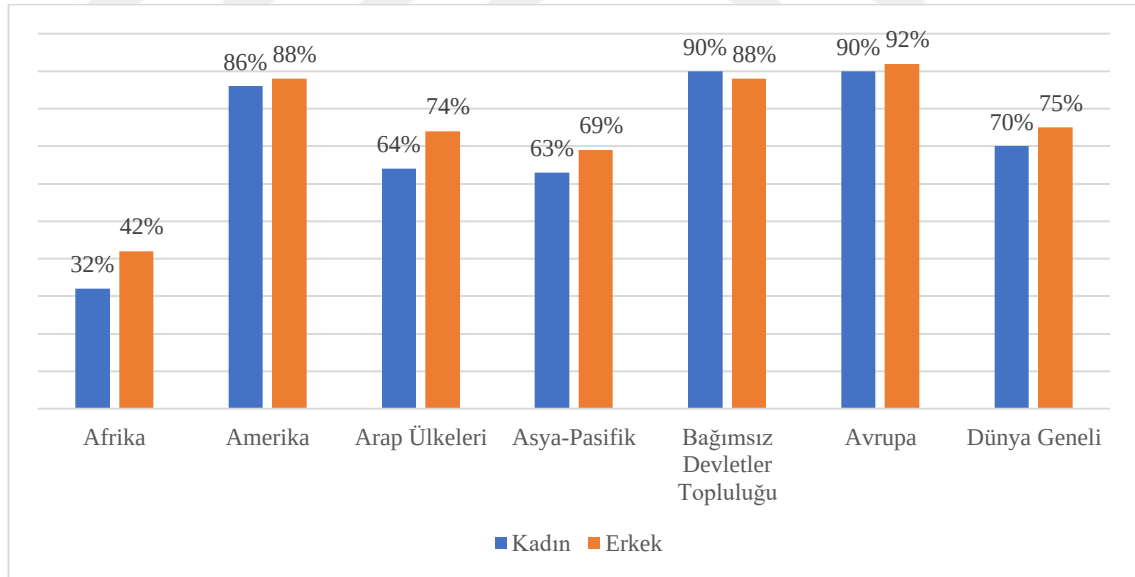
Friemel (2016) kaleme aldığı bir çalışmada genç kuşaklar için kapanmakta olan dijital uçurumun diğer kuşaklarla karşılaştırıldığında hala varlığını sürdürdüğünü ifade eder. Bu çalışmada 65 yaş üstü yaşlılar arasında görülen ayrıma odaklanmakta ve sosyal çevrenin internet kullanımı üzerinde etkisi olduğunu iddia etmektedir. O özellikle aile ve arkadaş teşvikinin internet kullanımında güçlü bir etken olduğunu ifade eder. Çalışmada kişinin hayat arkadaşının internet kullanımı üzerinde olumsuz etkileri

olabileceğini de vurgular. Ona göre kişilerin internet kullanımını başkalarına devretmesi sonucunda interneti kendi başlarına kullanma ihtiyacı da ortadan kalkmaktadır (Friemel, 2016, s. 14).

Aile yapısının ve medeni durumun dijital uçurum kavramına etkisine bakıldığında literatürdeki çalışmaların ebeveyn etkisine, eşin desteğine ya da ailedeki genç kuşak çocukların desteğine değindikleri göze çarpmaktadır. Özellikle ebeveynler çocuklarının internete erişimini kısıtlayabilirken, yaşlı nüfus ise internete erişimde yaşadıkları sorunların çözümünde çocuklarından yardım alabilmekte bu da kendilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik becerilerini geliştirmesinde engel teşkil etmektedir.

### 3.1.3.7. Cinsiyet

Dijital uçurum kavramı değerlendirilirken dikkate alınması gereken diğer bir faktör cinsiyettir. Bilgi teknolojilerine erişimde kadın ve erkek arasında bir eşitsizlik olduğu görülmektedir ve istatistikler de bunu doğrulamaktadır.



**Grafik 3.5.** Dünyada cinsiyete göre internet kullanımı

Kaynak: International Telecommunication Union, 2023, s. 3.

Grafik 3.5'e bakıldığında dünyada internet kullanım oranının en düşük olduğu bölge Afrika'dır ve cinsiyet farkına dayalı dijital uçurumun en yüksek olduğu bölge de Afrika ve Arap coğrafyası olarak gözükmektedir. Asya-Pasifik ülkelerinde de bu ayrım düşük oranda kendini göstermektedir. Amerika ve Avrupa Kıtası ile Bağımsız Devletler

Topluluğu ülkelerinde ise bu oran çok düşük bir seyir izlemektedir. Dünya geneline bakıldığında ise %5'lik bir fark ile cinsiyet farkına dayalı bir dijital uçurumun varlığından günümüzde de söz edilebileceğı gözükmemektedir. İnternet kullanım yüzdelerinin yanı sıra cep telefonuna sahip olma ve onu kullanma konusunda da cinsiyet temelli dijital uçurumdan söz edilebilir.

Cinsiyete dayalı dijital uçurum ile ilgili olarak yapılmış birçok araştırma mevcuttur (Abu-Shanab ve Al-Jamal, 2015; Amber ve Chichaibelu, 2023; Antonio ve Tuffley, 2014; Brannstrom, 2012; Cooper ve Kugler, 2009; Cooper, 2006; Gray, Gainous ve Wagner, 2017; Kerras vd., 2020; Lopez-Martinez, Garcia-Luque ve Rodriguez-Pasquin, 2021; Macaya, Riberio, Jereissati, Lima ve Cunha, 2021). Antonio ve Tuffley (2014) kapsamlı bir literatür taramasına dayalı araştırmalarında internet kullanımında cinsiyet eşitsizliklerinin hatlarını çizmeye çalışmaktadırlar. Araştırmalarında kadınların bilgi iletişim teknolojilerini kullanmasının önünde dört engel tespit etmişlerdir. Bunlardan birincisi teknoloji eğitiminden ve kullanımından dışlanma, ikincisi kadınların sahip olduğu kısıtlı boş zaman, üçüncüsü toplumsal alandaki eril sosyal normlar, dördüncüsü ise mali veya kurumsal kısıtlamalardır (Antonio ve Tuffley, 2014, s. 678). Antonio ve Tuffley'e göre (2014, s. 684) kadının toplumda ev içi rolleri üstlenmesi teknoloji kullanımında onları eşitsiz bir konuma getirmektedir. Bu sorunun çözümü olarak eğitimi gören Antonio ve Tuffley'e göre kadınlar teknolojiyle ne kadar çok etkileşime geçerlerse o kadar iyi eğitim alırlar ve kendilerine, topluluklarına faydalı olabilirler. Başka bir ifadeyle kadınlarda eğitim düzeyinin artması bilgi iletişim teknolojilerine erişimi kolaylaştırmakta, bilgi iletişim teknolojilerine erişim de iyi eğitimin önünü açmaktadır.

Gray, Gainous ve Wagner (2017) tarafından Latin Amerika ülkelerindeki kadın ve erkeklerin internet kullanımlarını araştıran bir başka çalışmada Birleşmiş Milletler verilerinden yararlanarak araştırma yürütölmüştür. Araştırma sonucuna göre ise Latin Amerikalı erkekler interneti kadınlara göre daha fazla kullanmakta ve sosyal medya uygulamalarını ve politik bilgileri kadınlardan daha sık kullanmaktadır. Onlara göre bu farklılıklar ülkeler arasında da mevcuttur. Toplumsal cinsiyet eşitliğinin daha fazla olduğu ülkelerde internet genel olarak daha eşit oranda kullanılmaktadır. Gelir düzeyi düşük ve cinsiyet eşitsizliklerinin yüksek olduğu bölgelerde ayrım daha büyük olabilirken gelir

seviyesi yüksek bölgelerde bu durum tersine dönebilmektedir (Gray, Gainous ve Wagner, 2017, s. 337). Cinsiyete dayalı dijital uçurum sadece gelişmişlik verileri ile okunamaz, bunun yanı sıra toplumsal normlar ve kültür de dikkate alınmalıdır. Abu-Shanab ve Al-Jamal (2015) tarafından Ürdün’de üniversite öğrencileri üzerine yapılan bir çalışmada kadınların bilgisayar sahibi olma oranının erkeklere göre daha yüksek olmasına rağmen hem internet hem de bilgisayar kullanım oranları kadınlarda daha düşük seyretmektedir. Onlara göre dijital uçurum daha çok sosyal ve kültürel geleneklerden kaynaklanmakta, gelirin sanılan kadar bir etkisi olmamaktadır. Çünkü yaptıkları çalışmanın sonucunda erkeklerin kadınların teknolojiye eşit erişim hakkı elde etmesine sıcak bakmadıkları ve internete erişimde tam özgürlük verilmesine karşı oldukları sonucuna ulaşmışlardır. Kadınlar ise eşit erişim şartlarında olmadıklarını kabul ederek kültürel ortamın ve yaygın eğitim sisteminin bilgi iletişim teknolojilerine erişimlerini engelleyen iki etken olduğunu düşünmektedirler (Abu-Shanab ve Al-Jamal, 2015, s. 109).

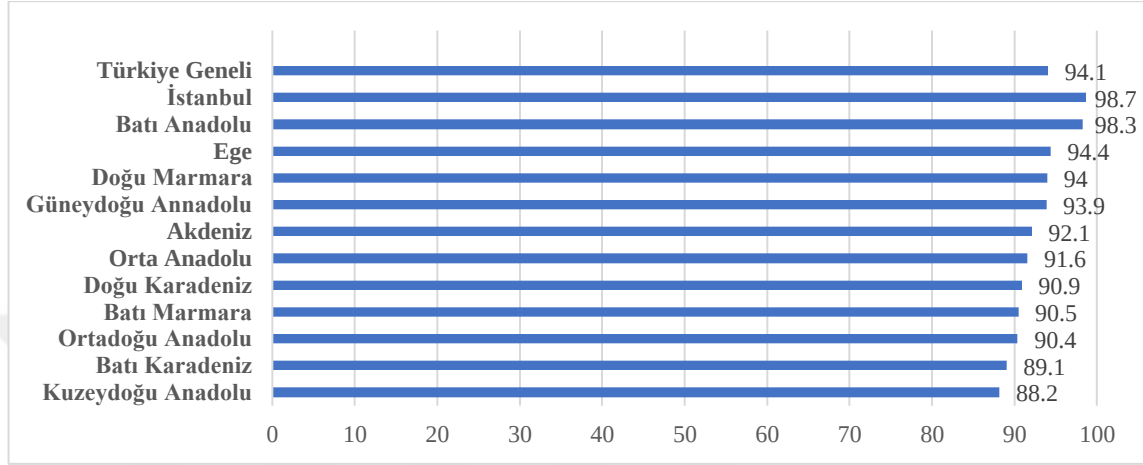
Genel anlamda bakıldığında istatistikler gelişmemiş ve gelişmekte olan ülkelerde cinsiyete dayalı dijital uçurumun varlığını sürdürdüğünü gösterirken bu durumun gelişmiş ülkelerde de kısmen varlığından söz edilebileceğini ortaya koymaktadır. Ancak burada sadece gelişmişlik verileri dikkate alınamamaktadır, cinsiyete dayalı dijital uçurum ülkelerin gelişmişlik düzeylerinden ziyade, hane halkı geliri, yaşanan toplumdaki normlar ve kültürler, cinsiyetten beklenen rol farklılıkları gibi etkenlere de dayanmaktadır.

### **3.1.4. Türkiye’de Dijital Uçurum**

#### **3.1.4.1. Türkiye’de bilgi iletişim teknolojilerine dair istatistikler**

Dijital uçurum dünyanın her yerinde kendini gösterebilmektedir. Gelişmiş ülkelerde dijital uçurum varlığını sürdürürken gelişmekte olan ülkelerle kıyaslandığında daha seyir izleyebilmektedir. İstatistikler gelişmiş ülkelerde dijital uçurumun yarattığı ayrım ve eşitsizlik düzeyinin daha düşük olduğunu göstermektedir. Türkiye’de de son yıllarda dijital uçurum düzeyinde iyileşmeler gözükmemekte ancak EuroStat’ın 2023 verilerine göre Avrupa’da yaşlı nüfusun internet kullanım istatistiklerine bakıldığında Türkiye’nin 31 ülke arasında son sırada yer aldığı görülmektedir. Bu da Türkiye’de dijital uçurumun

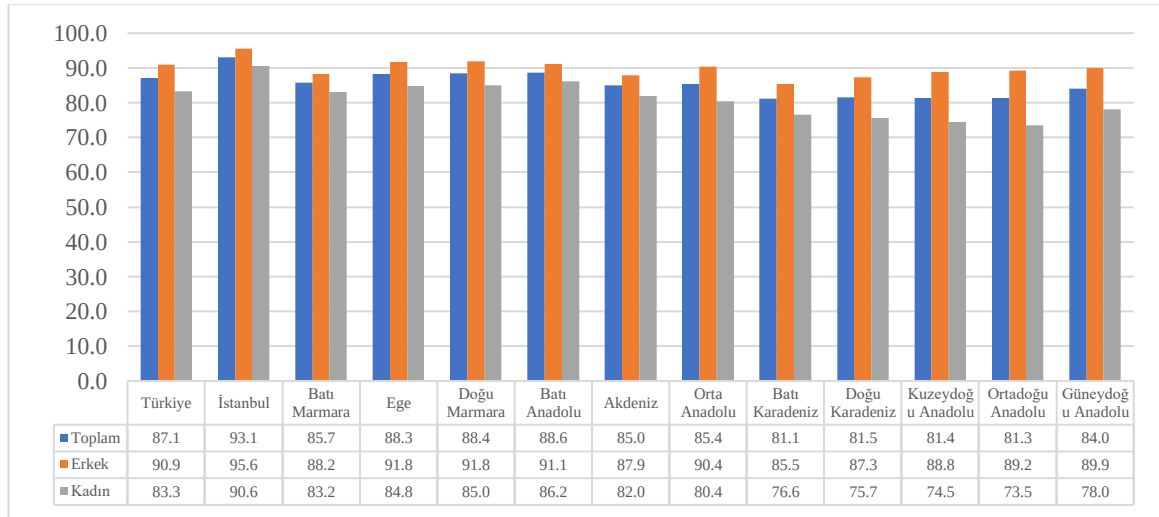
özellikle yaşa dayalı dijital uçurumun hala ciddi manada varlığını sürdürdüğünü göstermektedir.



**Grafik 3.6.** Türkiye bölgelere göre hanelerde internet erişim oranı (2022)

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2022

Grafik 3.6'ya göre Türkiye'nin %95'e yakın hanesinde internet erişiminin olduğu, çok düşük düzeyde ise bölgesel farklılıklar olduğu görülmektedir. İnternet erişiminin en yüksek olduğu bölge %98,7'lik yüksek bir oranla İstanbul iken en düşük olduğu bölge ise %88,2'lik bir oranla Kuzeydoğu Anadolu bölgesidir. Türkiye'de internet erişiminin hanelerde oldukça yüksek olmasına rağmen hala bölgesel farklılıkların varlığından dolayı erişim temelli dijital uçurumdan bahsedilebilir.



**Grafik 3.7.** Türkiye'de bölgelere ve cinsiyete göre bireylerin internet kullanım oranı (2023)

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2023

Grafik 3.7'ye göre Türkiye'de en yüksek bireysel internet kullanım oranının %93,1 ile İstanbul'da olduğu, en düşük bireysel internet kullanımının ise %81,1 ile Batı Karadeniz ve %81,3 ile Ortadoğu Anadolu olduğu görülmektedir. Bu istatistiklere bakıldığında hanelerdeki internet erişimi ile bireysel kullanımın yarattığı bölgesel dijital uçurum çok düşük oranlarla farklılık göstermektedir. Hanelerde en düşük internet erişiminin olduğu bölge Kuzeydoğu Anadolu bölgesi iken burada en düşük internet kullanımı Batı Karadeniz ve Ortadoğu Anadolu bölgelerindedir. Ancak bu fark oldukça düşüktür. Cinsiyete göre internet kullanım oranlarına bakıldığında erkekler ile kadınlar arasında farklılık olduğu görülmektedir. Türkiye geneli istatistiklere bakıldığında erkeklerde oran %90,9 iken kadınlarda bu oran %83,3'e gerilemektedir. Bu da Türkiye'de cinsiyete dayalı dijital uçurumun varlığını ispatlamaktadır. Bölgelerdeki cinsiyet farklılıklarına bakıldığında en düşük farkın olduğu bölgeler İstanbul, Batı Marmara ve Batı Anadolu iken en yüksek farkın olduğu bölgeler ise Kuzeydoğu Anadolu, Ortadoğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu'dur. Bu da Türkiye'nin doğusu ve batısı arasında cinsiyet farkına dayalı bir dijital uçurumun varlığını ortaya koymaktadır.

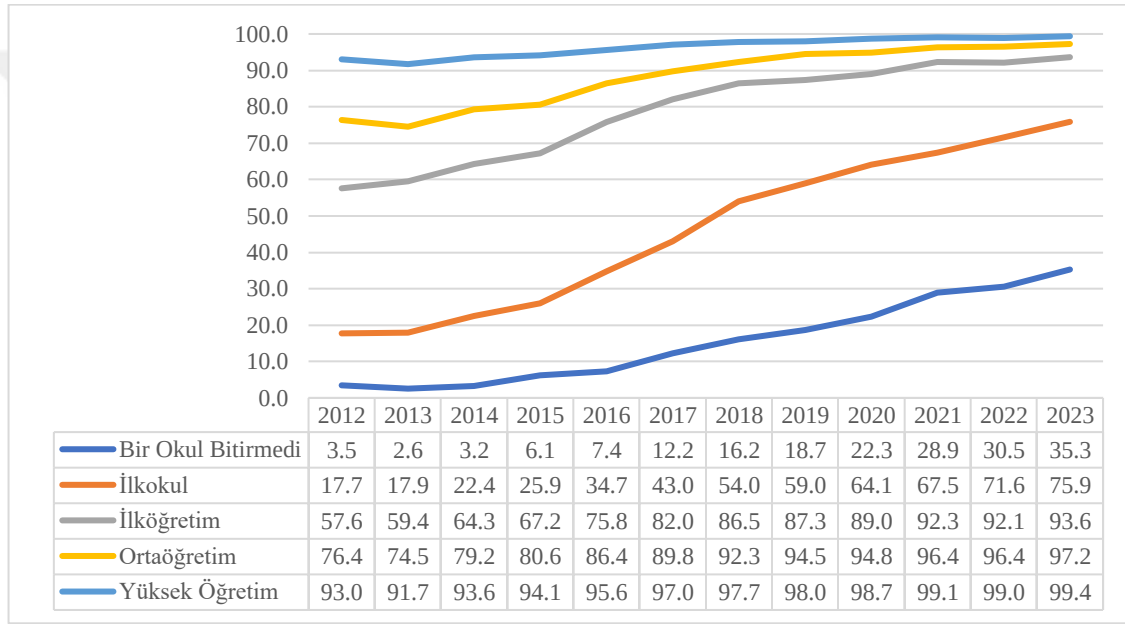
| En Yüksek |                                                    |                      | En Düşük   |                                       |                      |
|-----------|----------------------------------------------------|----------------------|------------|---------------------------------------|----------------------|
| İl        | Genişbant <sup>1</sup><br>İnternet<br>Abone Sayısı | Penetrasyon<br>Oranı | İl         | Genişbant<br>İnternet<br>Abone Sayısı | Penetrasyon<br>Oranı |
| İstanbul  | 21.883.167                                         | 137,56%              | Şırnak     | 371.608                               | 66,64%               |
| Ankara    | 6.836.754                                          | 118,24%              | Muş        | 267.898                               | 67,10%               |
| İzmir     | 5.097.867                                          | 114,25%              | Bitlis     | 251.691                               | 71,10%               |
| Bursa     | 3.442.158                                          | 107,75%              | Şanlıurfa  | 1.574.871                             | 72,57%               |
| Antalya   | 2.996.436                                          | 111,47%              | Diyarbakır | 1.310.135                             | 72,58%               |

**Tablo 3.3.** Türkiye'de penetrasyon oranı en düşük ve en yüksek 5 il (2022)

<sup>1</sup> Genişbant internet abone sayısı sabit genişbant (fiber, xDSL, kablo ve diğer) ile mobil genişbant abone sayılarını kapsamaktadır.

Kaynak: Bilgi Teknolojileri İletişim Kurumu'nun (2022) verilerinden hazırlanmıştır.

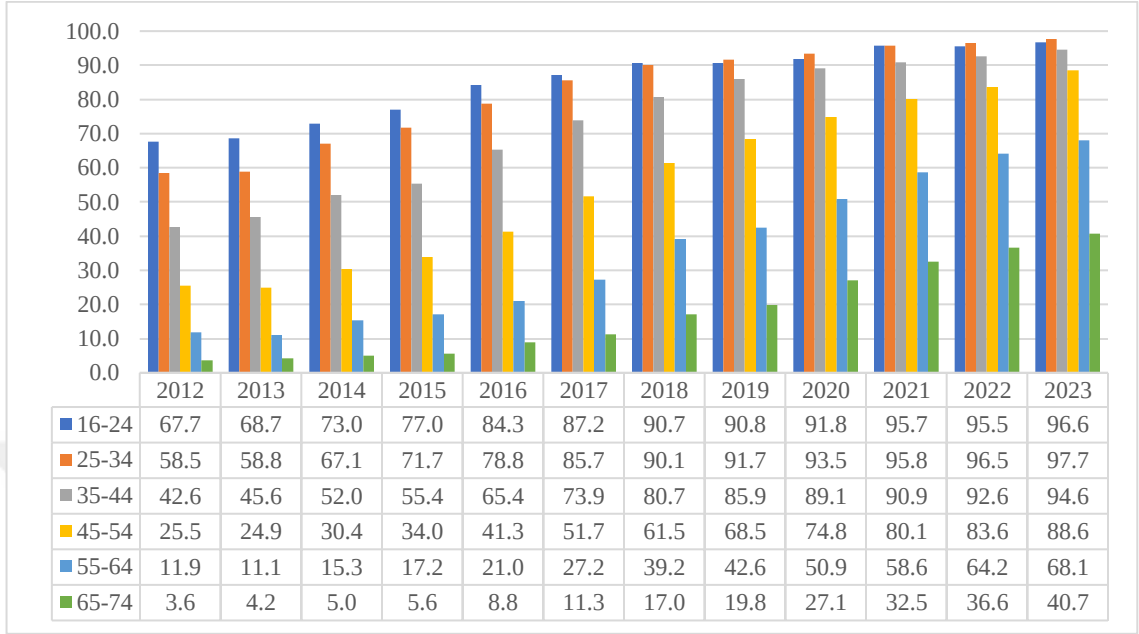
Türkiye'deki genişbant internet abone sayısının ve penetrasyon oranının verildiği Tablo 3.3'e bakıldığında Türkiye'de en yüksek abone sayısına ve penetrasyon oranına sahip 5 il İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Antalya iken en düşük penetrasyon oranına sahip iller ise Şırnak, Muş, Bitlis, Şanlıurfa ve Diyarbakır olarak gözükmektedir. Tablo 3.3 Grafik 3.8 ve Grafik 3.9'u doğrulayacak şekilde Türkiye'nin Batı ile Doğu bölgeleri arasında erişime dayalı bir dijital uçurumun varlığını ispatlar niteliktedir.



**Grafik 3.8.** Türkiye'de eğitim seviyelerine göre internet kullanım oranları (2012-2023)

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2023

Grafik 3.8'e bakıldığında eğitim seviyesiyle internet kullanımı arasında bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bir okul bitirmeyen kişilerin internet kullanımı diğer eğitim düzeylerine sahip kişilere göre oldukça düşük seyretmektedir. Yıllar içerisinde bir artış yaşansa da bu artış diğer düzeylerle arasındaki uçurumu kapatamamıştır. Yükseköğretim düzeyindeki kişilerin yıllara göre internet kullanım oranı artmış ve neredeyse tamamı internet kullanmaya başlamıştır. İlköğretim ve ortaöğretim derecesine sahip kişilerde de durum %90'ın üzerine çıkarak ciddi anlamda ilerleme kaydetmiştir. Ancak ilkokul ve özellikle bir okul bitirmemiş kişilerin internet kullanımları hala oldukça düşük düzeyde seyretmektedir. Bu da Türkiye'de eğitim düzeyine dayalı dijital uçurumun var olduğunu göstermektedir.



**Grafik 3.9.** Türkiye’de yaş grubuna göre internet kullanım oranları (2012-2023)

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2023

Grafik 3.9’a bakıldığında yaş grupları arasında özellikle 55 yaş üstü nüfus diğer gruplarla karşılaştırıldığında ciddi farklar olduğu görülmektedir. Yıllar içerisinde tüm yaş gruplarında internet kullanımı artmış olsa dahi 55 yaş üstü nüfusun internet kullanımı diğer gruplara kıyasla her zaman düşük kalmıştır. 16-44 yaş aralığına bakıldığında %90’ın üzerinde internet kullanım oranı ile diğer gruplardan ayrılmaktadır. 45-54 yaş aralığı ise %90’ın altına gerilemişken 55-64 yaş aralığı ise %68,1 oranında kalmıştır. 65-74 yaş aralığı ise en düşük internet kullanım aralığına sahip grup olarak dijital teknolojilere entegrasyonda güçlük yaşadığını göstermiştir. Türkiye’de yaş gruplarına göre internet kullanım oranlarına bakıldığında genç, orta yaş ile yaşlı nüfus arasında yaşa dayalı dijital uçurumun var olduğu görülmektedir.

| Kullanım Amacı                                      | Yüzde |
|-----------------------------------------------------|-------|
| E-posta gönderme                                    | 49,5  |
| İnternet üzerinden sesli veya görüntülü arama yapma | 92,5  |
| Sosyal medya                                        | 86,8  |

|                                                                                                          |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Mesajlaşma                                                                                               | 96,0 |
| Çevrimiçi haber sitelerini / gazeteleri / haber dergilerini okuma                                        | 68,1 |
| Sağlıkla ilgili bilgi arama                                                                              | 66,3 |
| Mal ve hizmetler hakkında bilgi arama                                                                    | 71,2 |
| Web siteleri veya sosyal medya aracılığıyla toplumsal veya siyasal konular ile ilgili görüşleri paylaşma | 15,2 |
| Toplumsal veya siyasal bir konuda online tartışma/ oylamaya katılma                                      | 5,4  |
| İş arama ya da iş başvurusu yapma                                                                        | 9,7  |
| Mal veya hizmet satışı                                                                                   | 10,9 |
| İnternet bankacılığı                                                                                     | 67,1 |

**Tablo 3.4.** İnternet kullanan bireylerin interneti özel amaçlı faaliyetler için kullanma oranı (2023)

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2023

Not: Yapılan araştırmada birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin verildiği için toplam 100'den fazladır.

Tablo 3.4'e göre Türkiye'de bireyler interneti genellikle mesajlaşma, sesli ve görüntülü arama yapma, sosyal medya gibi amaçlarla kullanmaktadır. Bunun yanı sıra mal ve hizmetler hakkında bilgi alma, haber sitelerinde haber takibi, sağlıkla ilgili bilgi edinme ve internet bankacılığı amacıyla da internet kullanımı oldukça yüksektir. Toplumsal veya siyasal bir konuda online tartışma/oylamaya katılma, iş arama ya da iş başvurusu yapma ve toplumsal veya siyasal bir konuda online tartışma/oylamaya katılma amacıyla internet kullanımı ise oldukça düşük seyretmektedir.

| Kullanım Amacı                                                                         | Yüzde |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullanan bireylerin oran | 58,9  |
| Kamu kuruluşlarına ait web sitelerinden bilgi edinme                                   | 55,8  |
| Resmi formları/dokümanları indirme                                                     | 27,7  |

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| Form doldurma veya doldurulmuş form gönderme | 32,3 |
|----------------------------------------------|------|

**Tablo 3.5.** Kişisel amaçla kamu kurum/kuruluşlarıyla iletişimde İnterneti kullanım ve yürüttükleri faaliyetlerin oranı (2021)

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2023

Not: Yapılan araştırmada birden fazla seçeneğin işaretlenmesine izin verildiği için toplam 100'den fazladır.

Tablo 3.5'e göre bireylerin kamu hizmetlerine dijital yollarla erişimde bulunma eğilimleri görülmektedir. En yüksek yüzdeyle, kişisel amaçla kamu kurumlarıyla iletişim ve kamu web sitelerinden bilgi edinme faaliyetleri öne plana çıkmaktadır. Diğer yandan, resmi formların indirilmesi ve doldurulması/gönderilmesi gibi daha etkileşimli işlemler daha düşük oranlarda gerçekleştirilmektedir.

Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD) 2019 yılından beri yayınladığı *Türkiye'nin Dijital Dönüşüm Endeksi* ekosistem, yeterlilik, kullanım ve dönüşüm bileşenlerinden oluşmakta ve bu bileşenler ve alt bileşenleri 5 puan üzerinden hesaplanmaktadır. Araştırma ile ilgili olan üç alt bileşen olan bireysel kullanım bileşenleri, dijitalleşen toplum ve beceriler hakkındaki veriler Tablo 3.6'da verilmiştir.

| Bileşenler                                             | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        |
|--------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>a. Bireysel Kullanım Bileşeni</b>                   | <b>3,20</b> | <b>3,22</b> | <b>3,29</b> | <b>3,27</b> |
| a.1. Cep telefonu aboneliği (her 100 kişide)           | 2,14        | 2,01        | 1,82        | 1,97        |
| a.2. Bireysel internet kullanımı (%)                   | 3,55        | 3,66        | 3,,81       | 4,21        |
| a.3. Hanelerde bilgisayar sahipliği (%)                | 3,34        | 3,33        | 3,18        | 3,11        |
| a.4. Hanelerde internet erişimi (%)                    | 4,24        | 4,30        | 4,46        | 4,51        |
| a.5. Sabit genişbant internet üyeliği (her 100 kişide) | 2,27        | 2,40        | 2,45        | 2,80        |
| a.6. Mobil genişbant internet üyeliği (her 100 kişide) | 2,12        | 2,14        | 2,21        | 2,33        |
| a.7. Bireylerin sosyal ağları kullanımı (Facebook vb.) | 4,63        | 4,45        | 4,64        | 4,61        |

|                                                                                   |             |             |             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| a.8. Bireylerin eğitim, sağlık ve finansal hizmetler gibi alanlarda BİT kullanımı | 3,33        | 3,49        | 3,76        | 3,42        |
| <b>b. Dijitalleşen Toplum</b>                                                     | <b>3,26</b> | <b>3,58</b> | <b>4,03</b> | <b>3,78</b> |
| b.1. E-Devlet hizmetlerinin kullanımı                                             | 3,47        | 3,56        | 4,05        | 4,03        |
| b.2. Eğitimde BİT kullanımı                                                       | 2,78        | 2,81        | 3,58        | 3,20        |
| b.3. E-Devlet hizmetlerinin kalitesi                                              | 3,38        | 3,55        | 3,92        | 3,76        |
| b.4. e-Katılım Endeksi (0-1) arası                                                | 3,43        | 4,39        | 4,56        | 4,12        |
| <b>c. Beceriler</b>                                                               | <b>2,69</b> | <b>2,89</b> | <b>3,07</b> | <b>2,85</b> |
| c.1. Eğitim sisteminin BİT becerisi kazandırma yetkinliği                         | 2,19        | 2,23        | 2,53        | 2,51        |
| c.2. Matematik ve fen eğitiminin kalitesi                                         | 1,69        | 1,78        | 2,20        | 2,05        |
| c.3. Ortaöğretimde okullaşma oranı (%)                                            | 3,40        | 3,94        | 3,81        | 3,52        |
| c.4. Okur-Yazarlık oranı (%)                                                      | 4,72        | 4,81        | 4,82        | 4,82        |
| c.5. STEM alanında yükseköğretim mezunları (20-29 yaş arası, 1000 kişide)         | 2,20        | 2,16        | 2,37        | 1,82        |
| c.6. BİT becerisi olan işgücüne ihtiyaç                                           | 1,95        | 2,45        | 2,69        | 2,39        |

**Tablo 3.6.** Türkiye dijital dönüşüm endeksi verileri

Kaynak: Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği, 2022

Tablo 3.6'ya göre ilk olarak kullanım bileşeni karşımıza çıkmakta ve genel değerde 2019-2021 yılları arasında artış eğilimi 2022 yılında 0,02 oranında gerileme göstermiştir. Bu bileşeni oluşturan alt bileşenlere bakıldığında ise en yüksek orana "bireylerin sosyal medya platformları (Facebook, Twitter, LinkedIn vb.) kullanımı" ile "hanelerde internet erişimi" alt bileşenleri sahiptir. Sosyal medya platformlarının kullanım değeri dalgalı bir seyir izlerken evlerde internet kullanımına dair veriler yıllar içerisinde artış eğilimine devam etmiştir. Alt bileşenlerde en düşük orana sahip olanlar ise "cep telefonu aboneliği" ve "mobil genişbant internet aboneliği" olmuştur. Cep telefonu kullanım oranı yıllar

içerisinde düşüş göstermiş mobil genişbant aboneliği ise düşük bir oranda da olsa artış eğilimini korumuştur.

Tablo 3.6’da dijital toplum bileşeni oranın 2019-2021 yılları arasında 3,26’dan 4,03’e yükseldiğini görülürken bu durum 2022 yılında tersine dönerek 3,78’e gerilediği görülmektedir. E-Devlet hizmetlerinin kullanımı yıllar içerisinde artış gösterirken diğer üç alt bileşen olan eğitimde BİT kullanımı, e-devlet hizmetlerinin kalitesi ve e-Katılım endeksi 2019-2021 yıllarında artış gösterirken 2022 yılında düşüş eğilimi göstermişlerdir.

Tablo 3.6’da beceriler bileşeni 2019-2021 yılları arasında artış gösterirken 2022 yılında 0,22’lik oranda gerilemiştir. En iyi orana sahip alt bileşen ise okur-yazarlık oranı olmuş ve yıllar içerisinde artarak 2022 yılında 4,82’ye ulaşmıştır. Diğer bir yüksek orana sahip bileşen ise ortaöğretimde okullaşma oranı olmuş ve 2019-2021 yılları arasında artış, 2022 yılında ise düşüş göstermiştir. En düşük orana sahip alt bileşen ise matematik ve fen eğitiminin kalitesi olmuş, 2019-2021 yılları arasında artış gösterse de istenilen seviyeden düşük kalmış ve 2022 yılında da düşüşe geçmiştir. En düşük orana sahip bir diğer alt bileşen ise BİT becerisine sahip olan işgücüne ihtiyaç olmuştur ancak bu alt bileşen 2019-2021 yılları arasında 1,95’te 2,69’a çıkarak ciddi bir ilerleme göstermiştir. Ancak bu ilerleyişi 2022 yılında devam ettiremeyerek 2,39’a gerilemiştir.

Tüm bu istatistiklere göre Türkiye’de internet erişimi ve kullanımının yaygın olduğu söylenebilir, ancak bölgesel, cinsiyete ve eğitim düzeyine dayalı dijital uçurumun varlığı da mevcuttur. Özellikle ülkenin doğusu ve batısı arasında, cinsiyet ve yaş grupları arasında ve eğitim seviyesi düşük olanlarla yüksek olanlar arasında dijital uçurumun varlığı dikkat çekicidir. Bu veriler, Türkiye’nin dijital dönüşüm çabalarının yanı sıra hala üstesinden gelmesi gereken dijital eşitsizlik alanlarının varlığını gözler önüne sermektedir.

#### **3.1.4.2. Türkiye’de dijital uçurum çalışmaları**

Türkiye’deki istatistiklere bakıldığında hanelerde internet erişiminin oldukça yüksek olduğu görülmekte iken cinsiyete dayalı, eğitim düzeyine dayalı, bölgesel farklılıklardan kaynaklı ve yaşa bağlı dijital uçurumun varlığından da söz edilebilmektedir. Bu sebeple Türkiye’de yapılan dijital uçurum ile ilgili çalışmalar önem

teşkil etmektedir. Literatüre bakıldığında hem kuramsal hem de sahadan verilere dayalı araştırmaların var olduğu görülmektedir.

Türkiye’de yapılan dijital bölünme çalışmalarında literatüre dayalı değerlendirmelerin yanında sahadan verilere dayalı çalışmalar da yapılmıştır. Türkiye’de eğitimde ortaya çıkan dijital bölünme ve bunun yarattığı dijital eşitsizlikleri konu edinen çalışmalar mevcuttur (Açıkgül, 2011; Baştürk Akca, 2014; Bal ve Uslu, 2018; Samdanlı, 2022; Yılmaz ve Ersoy, 2012; Yılmaz ve Ersoy, 2014). Yapılan çalışmalarda daha çok eğitimde dijital bölünmenin yarattığı etkiler tartışılmıştır. Açıkgül’ün (2011) fen bilgisi öğretmen adaylarının bilimsel faaliyetlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanım düzeyini tespit etmeye çalıştığı çalışmada, öğretmen adaylarının BİT’leri zaman zaman kullandığı ve dijital uçurumun ise adayların BİT kullanımı üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Açıkgül, 2011). Baştürk Akca (2014) tarafından yapılan bir başka çalışmada dijital uçurumun Türkiye’deki ortaokul öğrencilerinin internet kullanımı üzerindeki etkisi Gaziantep örneklemini çerçevesinde değerlendirilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre Gaziantep’te araştırma kapsamına giren kişiler arasındaki internet kullanımı oranı Türkiye geneliyle kıyaslandığında daha düşük kalmaktadır. Çalışmanın diğer bir sonucu ise öğrencilerin okulda internet erişimi konusunda batıdaki okullara göre daha yetersiz kalmasıdır. Cinsiyet farkının da dijital uçurumda var olduğunu iddia eden çalışmaya göre kız öğrencilerin internet erişimi ve kullanımı konusunda erkek öğrencilerden geride olduğu iddia edilmiştir (Baştürk Akca, 2014, ss. 19-20). Baştürk Akca’nın (2014) yaptığı çalışmanın aksine Yılmaz ve Ersoy (2014) Diyarbakır’daki beşinci sınıf öğrencileri üzerine yaptıkları çalışmada bilgi ve iletişim teknolojileri okuryazarlık düzeyleri arasında kız ve erkek öğrenciler arasında anlamlı bir fark tespit edememiştir. Ancak sosyo-ekonomik düzeyin dijital uçurumda etkili olabileceği sonucuna varan Yılmaz ve Ersoy ayrıca ebeveynlerin eğitim düzeyinin ve dijital becerilerinin dijital uçurum üzerinde etkisi olduğunu tespit etmişlerdir (Yılmaz ve Ersoy, 2014, s. 27).

Bal ve Uslu (2018) tarafından Türkçe öğretiminde öğretmenler ile öğrenciler arasındaki dijital uçurumu dikkate alan ve bunun öğretim sürecine etkisini tespit etmeye çalıştıkları bir çalışmada teknolojiyi sınıflarında ve günlük yaşamlarında etkin bir şekilde entegre edemeyen öğretmenlerin, teknoloji kullanımı konusundaki yetkinliklerinin sınırlı

olduğu, BİT'leri derslerine entegre edemedikleri, bu teknolojilerin gereksiz olduğu sonucuna varmışlardır. Bu durumun öğretmenlerin teknolojik, pedagojik ve alan bilgisi konusundaki eksikliklerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Ancak öğrencilerde ise becerisi yüksek olanların teknolojiyi gündelik yaşamlarında kullandıkları görülmüştür. Bunun gibi BİT'leri kullanma konusunda yetenekli öğretmenlerin ise Türkçe öğretiminde bu teknolojileri kullanmaya eğilimli oldukları tespit edilmiştir (Bal ve Uslu, 2018, s. 238-239). Covid-19 salgın döneminde dijital uçurum ve eğitimdeki etkisi üzerine tartışmalar önem kazanmıştır. Sezgin ve Fırat (2020) tarafından yapılan bir çalışmada Covid-19'un zorunlu kıldığı uzaktan eğitim sürecinde şehir ve banliyölerde yaşayanlar genellikle daha hızlı geniş bant internet hizmetlerinden faydalanırken, kırsal kesimdeki insanlar daha düşük internet hızlarıyla karşı karşıya kalmışlardır. Bu durum, sosyal devletin sağlaması gereken eğitim gibi temel sosyo-ekonomik hizmetlere erişimdeki eşitsizlikleri derinleştirerek, toplumsal eşitlik ve adalet meselesini daha karmaşık hale getirebilmektedir (Sezgin ve Fırat, 2020, s. 47).

Dağlı (2022) tarafından yapılan Türkiye'de bölgesel farklılıklardan kaynaklı dijital uçurumun varlığının araştırıldığı bir çalışmada Türkiye'deki 12 bölgenin (İstanbul, Batı Anadolu, Doğu Marmara, Ege, Akdeniz, Orta Anadolu, Doğu Karadeniz, Batı Marmara, Güneydoğu Anadolu, Batı Karadeniz, Ortadoğu Anadolu, Kuzeydoğu Anadolu) durumu analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucunda Türkiye'deki bölgeler arasında bir dijital uçurumun varlığı tespit edilmiş ve bu durumun uzun yıllardan beri devam ettiği iddia edilmiştir. Ay ve Kılıç (2023) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise TÜİK, OECD, Dünya Bankası, EuroStat, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu verilerine dayanarak Türkiye'deki dijital uçurumun coğrafi temelleri incelenmiştir. Ay ve Kılıç'a göre Türkiye'de internet aboneliği sayısı orta düzeylerde dir ancak sabit genişbant internet ve fiber internet altyapısı bakımından gelişmiş ülkelerin gerisinde kalmıştır. Sabit genişbant bazı iller arasında farklılık gösterse dahi asıl dijital uçurum kent ve kır arasında ortaya çıkmaktadır. Ayrıca cinsiyete dayalı dijital uçurum Türkiye'de dijital dışlanma olarak kendini göstermektedir. (Ay ve Kılıç, 2023, ss. 120-121).

Baran ve Erdem (2017) tarafından yapılan bir çalışmada Türkiye'deki 16-74 yaş aralığındaki kişilerin dijital becerilerini yaş, cinsiyet, eğitim, çalışma durumu, kullanma

sıklı ve amaçları bakımından değerlendirilmiştir. Araştırma TÜİK'in hane halkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması verilerine dayanmaktadır. Çalışma sonucunda yaşın, cinsiyetin, bir işte çalışıyor olmanın, bilgisayar ve internet kullanımının ve eğitim düzeyinin dijital uçurumda üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır (Görgün Baran ve Erdem, 2017). Baran, Kurt ve Tekeli (2017) tarafından yapılan bir çalışmada ise 60-74 yaş aralığındaki bireylerin bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma becerileri, kullanma amaçlarını TÜİK verileri üzerinden analiz etmiştir. Çalışmada yaşlı nüfusun internet ve bilgisayar kullanımına büyük ölçüde hakim oldukları sonucuna ulaşılmış ancak bilgisayar kullanım oranları internet kullanımından düşük olduğu için yaşlılar internete büyük oranda akıllı telefonlar üzerinden erişmektedir. Yaşlıların bilgi iletişim teknolojilerini kullanımı ve aşinalığı fazla olsa da gençlerle kıyaslandığında becerileri ve kullanım oranları düşük kalmaktadır. Yaş ve cinsiyet gibi faktörlerin bu yaş grubundaki kişilerin bilgisayar ve internet kullanım sıklığı üzerinde önemli bir etkisi olmamasına karşın, eğitim seviyesi her iki beceri düzeyi için de önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır. İnternetin kullanım amacı da cinsiyet ve eğitim seviyesine bağlı olarak farklılık göstermekte, ancak eğlence amaçlı kullanım (sosyal medya kullanımı, haber okuma vb.) eğitim seviyesinden bağımsız iken, daha teknik beceriler gerektiren aktivitelerde (e-posta kullanımı, internet bankacılığı, online randevu alma gibi) eğitim düzeyi daha belirleyici bir rol oynamaktadır. Bu durum, eğitim düzeyi yüksek olan yaşlı bireylerin internet ve bilgisayar kullanım becerilerinin dijital okuryazarlık düzeylerini belirlediğini göstermektedir (Baran, Kurt ve Tekeli, 2017, ss. 20-21).

Gümrükçüoğlu (2022) yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında Trabzon'da yaşayan 65 yaş üstü nüfusun sosyal medya ve internet kullanma deneyimlerini yaş temelli dijital eşitsizlik bağlamında araştırmıştır. Nitel tarzda yürütülen bu çalışmanın sonucunda internet ve akıllı telefon sahibi olmanın, bu teknolojilerden eşit oranda yararlanıldığı anlamına gelmediği, yaş, eğitim seviyesi ve teknolojik yetkinlik gibi faktörlerin dijital eşitsizlik üzerinde bir etkiye sahip olmasına rağmen, özellikle yaşlılık algısı ve dolandırılma korkusu gibi faktörler, bireylerin dijital yeteneklerini geliştirmekten kaçınmalarına yol açtığı tespit edilmiştir (Gümrükçüoğlu, 2022). Ağaoğlu (2022) tarafından yapılan bir başka yüksek lisans tezinde ise yaşlı bireylerin dijital deneyimleri,

dijital eşitsizlikler kapsamında ele alınmaktadır. Araştırmada önceki mesleklerin, gelir durumunun ve eğitim düzeyinin dijital eşitsizlikte oldukça önemli unsurlar olduğu sonucuna varılmıştır. Ağaoğlu ayrıca yaşlı bireylerin yaşadığı dijital eşitsizlikleri yaşamları boyunca biriktirdikleri avantaj ve dezavantajların bir sonucu olarak görür. Aynı zamanda, yaşlıların dijital teknolojilere karşı sıkça şüphe ve korku hissettikleri belirlenmiştir. Beceri eksikliği, kendini yaşlı hissetme ve korku yaşamları nedeniyle, yaşlı bireylerin BİT öğrenme ve kullanma sürecinde genellikle sosyal destek ağlarına yöneldikleri görülmüştür (Ağaoğlu, 2022).

Covid 19 döneminde kapanma tedbirlerinden en çok etkilenen kesim yaşlı nüfus olmuştur. Bu sebeple de dijital teknolojiler onlar için hayati bir önem kazanmıştı. Arun vd. (2022) tarafından yapılan bir çalışmada yaşlıların uygulanan bu tedbirlerle nasıl başa çıktığı, medya kullanım pratiklerinin ne olduğu, sosyal çevreleri ile nasıl iletişim kurdukları araştırılmıştır. Araştırmada dijital sermayeye ve toplumsal sınıflara odaklanılmıştır. Bu minvalde araştırmada bireylerin dijital sermayelerinin, toplumsal sınıf pozisyonlarına göre farklılık gösterdiği ve bu durumun, kaliteli bilgiye ulaşım için tercih edilen iletişim araçlarının çeşitliliğini etkilediği sonucuna varılmıştır. Kültürel olarak üst düzey ve sosyal olarak üst sınıfa ait bireylerin dijital sermayelerinin genellikle daha fazla ve medya kullanım repertuvarlarının daha çeşitli olduğu ortaya çıkmıştır (Arun, Binark, Taylan, Kandemir ve Şahinkaya, 2022). Karahisar (2019) tarafından yaşlı bireylerin teknolojik dışlanması ve dijital beceri düzeyleri üzerine yapılan çalışma nitel tarzda yürütülmüştür. Araştırma sonucuna göre yaşlı bireyler hastane randevularını kendileri almakta iken beceri düzeyi yüksek olsa dahi internet bankacılığı ve e-devlet hizmetlerini kullanmakta tedirginlik yaşamaktadırlar. Dolandırıcılığa karşı önlemlerin bilinmediği ve bu sebeple temkinli davranıldığı sonucuna ulaşılmıştır (Karahisar, 2019, ss. 195-196). Kuh (2019) yüksek lisans tezinde dijital sağlık hizmetlerine dair farkındalık ve kullanım oranları arasında bir dijital uçurumun söz konusu olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma yaş faktörünün, dijital sağlık hizmetlerine dair farkındalıkta önemli bir rol oynadığını, genç bireylerin yaşlılara kıyasla bu hizmetler hakkında daha fazla bilgiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. MHRS, ESİM, mobil sağlık uygulamaları ve ilaç hatırlatıcı uygulamalarının tanınırlığı açısından cinsiyetin de etkili olduğu görülmüştür. Erkekler

arasında ESİM uygulamasına dair bilgi düzeyi kadınlardan yüksekken; MHRS, mobil sağlık uygulamaları ve ilaç hatırlatıcı uygulamalar hakkında kadınlar erkeklere göre daha fazla bilgi sahibidir (Kuh, 2019, s. 193).

### **3.2. Dijital Sermaye**

Dijital sermaye kavramı daha önce sosyal bilimler alanında tartışılan sermaye kavramına dayalı olarak ortaya atılmıştır. Özellikle Pierre Bourdieu'nun sermaye kavramına dayanan bu kavramsallaştırma dijital becerilerin ve deneyimlerin anlaşılmasında oldukça önemli bir yere sahiptir. Bu açıdan bakıldığında dijital sermaye kavramından bahsedilmeden önce sermayenin daha önce sosyal bilimlerde kullanılan anlamlarına bakmak faydalı olacaktır.

#### **3.2.1. Sermaye Kavramına Genel Bir Bakış**

Sermaye kavramı sosyal bilimlerin birçok farklı alanında incelenen bir kavramdır. İktisadi anlamda kullanılan sermaye kavramı elde edilen ekonomik birikimin bir yatırım için değerlendirilmesini içermektedir. Ancak daha çok sosyoloji alanında irdelenen sosyal sermaye kavramı ise daha farklı bir anlam içermektedir. Sermayenin sosyal boyutuna ilk vurgulardan birisi Hanifan (1916) tarafından yazılan *The Rural School Community Center* başlıklı makalede yer almaktadır. Hanifan burada kırsal kesimdeki insanların sosyal sermaye oluşturmaya ve bu sermayeyi kendi için değerlendirebilmesine gönderme yapar. Ona göre sosyal sermaye bir grubun iyi niyet, arkadaşlık ve karşılıklı etkileşimi sonucunda ortaya çıkar (Hanifan, 1916, s. 130). Sosyal sermayeyle beraber daha sonra Theodore W. Schultz (1961) tarafından beşerî sermayeden bahsedilir. Ona göre beşerî sermaye insanların biriktirdiği bilgileri ve becerileri içermekte ve bu bilgi ve beceriler birer sermaye türü olarak kendini göstermektedir. Schultz'a (1961) benzer şekilde Gary S. Becker (1993; Becker, 1962) beşerî sermayeye dikkat çeker ve ona göre daha yüksek eğitilmiş ve becerikli kişiler her zaman diğerlerinden daha fazla kazanma eğilimindedir. Bu sebeple de beşerî sermayenin geliştirilmesi modern dünyada oldukça önem taşımaktadır.

Sosyal sermaye kavramının gelişimi Robert Putnam, James Coleman ve Pierre Bourdieu'nun araştırmaları ile olmuştur. Çalışmalarında Bourdieu kaynaklara ulaşımda

ortaya çıkan eşitsizlikler ve iktidar mücadelesi sorununa; Coleman bireylerin kişisel çıkarlarını gözetebilmek adına rasyonel davranış kalıpları geliştirmesine; Putman ise toplumsal faaliyetlerin toplumsal refahın ve bütünleşmenin temeli olduğuna dikkat çekmiştir (Field, 2008, s. 18). Robert D. Putnam (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community* isimli eserinde sosyal sermaye ve Amerika toplumundaki sivil katılımı inceler. Siyasi, dini ve sivil katılım gibi farklı katılım türlerini inceleyen Putnam, katılımdaki azalmalara dikkat çeker. Putnam siyasi katılımı dikkat çekici bir azalma olduğunu ve buna bağlı olarak kulüplere ve sosyal organizasyonlara katılımlarda da bir düşüşün varlığından bahseder. Genel anlamda bakıldığında Putnam bu eserinde sosyal sermaye ağlarında ve sivil katılım oranlarında düşüşün olduğunu iddia eder. Putman ile benzer şekilde James S. Coleman da sosyal sermaye kavramı üzerine çalışmalar yürütmüştür. Coleman (1988) *Social Capital in the Creation of Human Capital* isimli makalesinde sosyal sermaye kavramını lise terk oranları üzerinden bir analize tabii tutmaktadır. Çalışmasında aile ve topluluk temelli sosyal sermaye olarak nitelendirdiği sermaye türünün çocukların eğitimdeki başarı düzeyine etkilerine değinmektedir. Coleman sosyal sermaye ve beşerî sermayenin daha iyi bir toplum inşasında taşıdığı öneme de vurgu yapmaktadır. Putman ve Coleman'dan sonra sosyal sermaye kavramına dikkat çeken Pierre Bourdieu, farklı sermaye türlerinden bahsederek habitus kavramsallaştırmasına ve iktidar ilişkilerine vurgu yapar.

### **3.2.2. Pierre Bourdieu'nun Kuramında Sermaye**

Pierre Bourdieu sosyolojisinde en önemli kavramlar habitus, sermaye ve alandır. Bourdieu'ya göre sosyolosinin görevi toplumsal sistemleri ve düzeni ortaya çıkaran yapıları, bu yapıların üretimini ve dönüşümünü sağlayan mekanizmaları araştırmaktır (Bourdieu ve Wacquant, 2016, s. 17). Bu bağlamda araştırmaları sürdüren Bourdieu sosyolojisinde habitus kavramı önemli bir yer tutmaktadır. Ona göre habitus kişilerin davranış kalıplarını oluşturan, düşüncelerini şekillendiren bir sınıflama sistemidir. Sınıflandırılan pratikler ile ona göre “pratikleri ve ürünleri ayırt edip değerlendirme kabiliyeti” olan beğeni arasında toplumsal alan şekillenmektedir. En genel anlamıyla habitus bireyin pratiklerinin tamamını içeren ve kendi inşa ettiği pratikler doğrultusunda diğer sistemlerden kendisini ayırma olarak tanımlanabilir (Bourdieu, 2015a, ss. 254-255).

Bir yatkınlıklar sistemi olarak değerlendirilebilen habitus bireyin bilinçli ya da bilinçsiz inşa ettiği anlam dünyasını ve eylemler şemasını ifade etmektedir. Aynı yaşam koşullarına sahip insanların aynı habitus düzeyine sahip olabileceğini düşünen Bourdieu'ya göre habitus homojen yaşam pratikleri yaratabilir (Jourdain ve Naulin, 2016, ss. 42-43). İlk sosyalleşme aracı olarak görülebilecek olan habitus alanda varlığını sürdüren aktörler tarafından neyin makul olduğunu belirleyen yatkınlıkları ifade eder. Başka bir ifadeyle aktör eyleminin sınırlarını habitus ile çizebilmektedir (Swartz, 2013, s. 147).

Bourdieu sosyolojisinde önemli olan bir diğer kavram ise alandır. Bourdieu, alan kavramını belli özerk çevreler olarak kavramsallaştırmıştır. Ona göre toplumsal hayatta var olan farklı alanlar mevcuttur. Her alanda farklı işleyiş kuralları hakimken her bir alanda mücadele de söz konusudur. Bu rekabet alana dahil olmaya çalışan yeniler, tekel olmayı savunanlar ve rekabet ortamını ortadan kaldırmaya çalışan iktidar sahipleri arasında gerçekleşmektedir. Alandaki işleyişin devam edebilmesi için uğruna mücadele edilen bir nesne, alanın talep ettiği habitusa sahip, mücadele etmeye gönüllü aktörlerin var olması gerekmektedir. Alanda iktidar sahipleri mevcut konumun korunması için mücadele ederken, sermayesi yetersiz olanlar ise var olan durumu değiştirmeye yönelik stratejiler geliştirirler. Alandaki aktörler benzer çıkarlara sahip oldukları için ve bu ortak çıkarlar alanın varlığını devam ettirmesine yardımcı olur (Bourdieu, 2016, ss. 137-140). Bourdieu'ya göre alanın özerk olamayışı mücadelenin problemlili olduğunu gösterirken özerklik oranı arttıkça mücadele ortamı güçlenmektedir (Bourdieu, 2015b, s. 73). Genel anlamıyla bakıldığında alanlar hizmetlerin, malların, statünün ve bilginin üretildiği ve dağıtıldığı, bu bağlamda sermayeleri vasıtasıyla aktörlerin rekabete girdiği bir ortamı ifade eder (Swartz, 2013, s. 167). Alan kavramı daha çok mücadeleye ve rekabete gönderme yapan bir mahiyete sahipken sermaye de bu kavram içerisinde önemli bir konuma sahiptir. Alandaki mücadelenin temel sebebi sermaye sahibi aktörlerin kendi habitusları çerçevesinde iktidar elde etmeyi amaçlamasıdır.

Bourdieu sosyolojisinde sermaye kavramı da oldukça önemli bir yere sahiptir. Bourdieu ekonomik, sosyal ve kültürel sermaye ayrımı yapar. Ona göre ekonomik sermaye alandaki aktörlerin sahip olduğu maddi serveti içerirken sosyal sermaye ise bireylerin sosyal çevresinde kurduğu ilişkilere bağlı olarak ortaya çıkan ilişkiler ağı olarak

tanımlanabilir. Bireyin kurduğu ilişki ağındaki kişiler yüksek sermaye düzeyine sahipse kendisi de güçlü bir sermayeye sahip olacaktır ve alandaki rekabetinde avantaj elde edecektir (Jourdain ve Naulin, 2016: 106-107). Bourdieu’a göre kültürel sermaye kişilerin toplumsal sınıfından kaynaklı olarak ortaya çıkan estetik beğeni ve yorumlama tarzındaki farklılıkları ifade eder. Ünlü eseri *Ayrım*’da (2015a) bu duruma vurgu yapar ve estetik beğenide ortaya çıkan farklılığı sınıfsal olarak okur ve kültürel sermayeye bağlar. Passeron ile yazdığı *Varisler: Öğrenciler ve Kültür*’de (2015) ve *Yeniden Üretim: Eğitim Sistemine İlişkin Bir Teorinin İlkeleri*’nde (2019) ise öğrencilerin geldiği sınıfsal konumun habituslarını belirlediğini, sosyal çevresini şekillendirdiğini ifade eder ve bu durumun eğitim sürecinden sonra piyasadaki başarı düzeyine de etki ettiğine dikkat çeker. Alain Darbel ile yazdığı *Sanat Sevdası: Avrupa Sanat Müzeleri ve Ziyaretçi Kitlesi* (2017) isimli eserinde ise kişilerin sınıfsal konumunun kültürel sermayeyi belirlediğini, bunun sonucunda da kişinin estetik beğenisinin şekillendiğini ifade eder ve bunun sonucunda da sanat nesnesinin tüketiminin sınıfsal olarak değiştiğine dikkat çeker. Bu bağlamda incelendiğinde sermaye kavramı Bourdieu için oldukça önemlidir, kişinin alanda verdiği mücadelede bir aracı olan sermaye farklı türleri ile aktörlerin aracı haline gelmektedir. Bireyin sınıfsal konumu sermaye düzeyini belirlemektedir ve özellikle kültürel sermaye düzeyine bağlı olarak habitusunu şekillendirmektedir. Bourdie’nun ele aldığı sermaye kavramı sosyal bilimler alanında birçok farklı konuda kullanılabilen bir kavram haline gelmiştir. Bu sebeple dijital uçurumun yarattığı dijital eşitsizlikler tartışıldığında sermaye kavramı da bu tartışmalar içerisinde kullanılabilmektedir. Dijital sermaye kavramı olarak gündeme gelen bu tartışmalar son dönemde literatürde farklı araştırmacılar tarafından gündeme getirilmektedir.

### **3.2.3. Dijital Sermaye Kavramına Genel Bir Bakış**

Bourdieu perspektiften hareketle dijital sermayeye yakın manada ilk olarak “bilgi sermayesi” (*information capital*) kavramı kullanılmıştır. Kavramı ortaya atan Cees J. Hamelink’e göre (2000) Bourdieu’nun sermaye türlerine bilgi sermayesi kategorisi de eklenmelidir. Bu kavram anlam olarak ağ kullanımı ve bilgi hizmetlerini içeren faaliyetler için ödeme yapmaya yetecek finansal kapasiteyi, ağ altyapılarını kullanabilecek teknik yetkinliği, bilgi filtreleme yeterliliğini, bu etkinlikleri değerlendirme kapasitesini ve

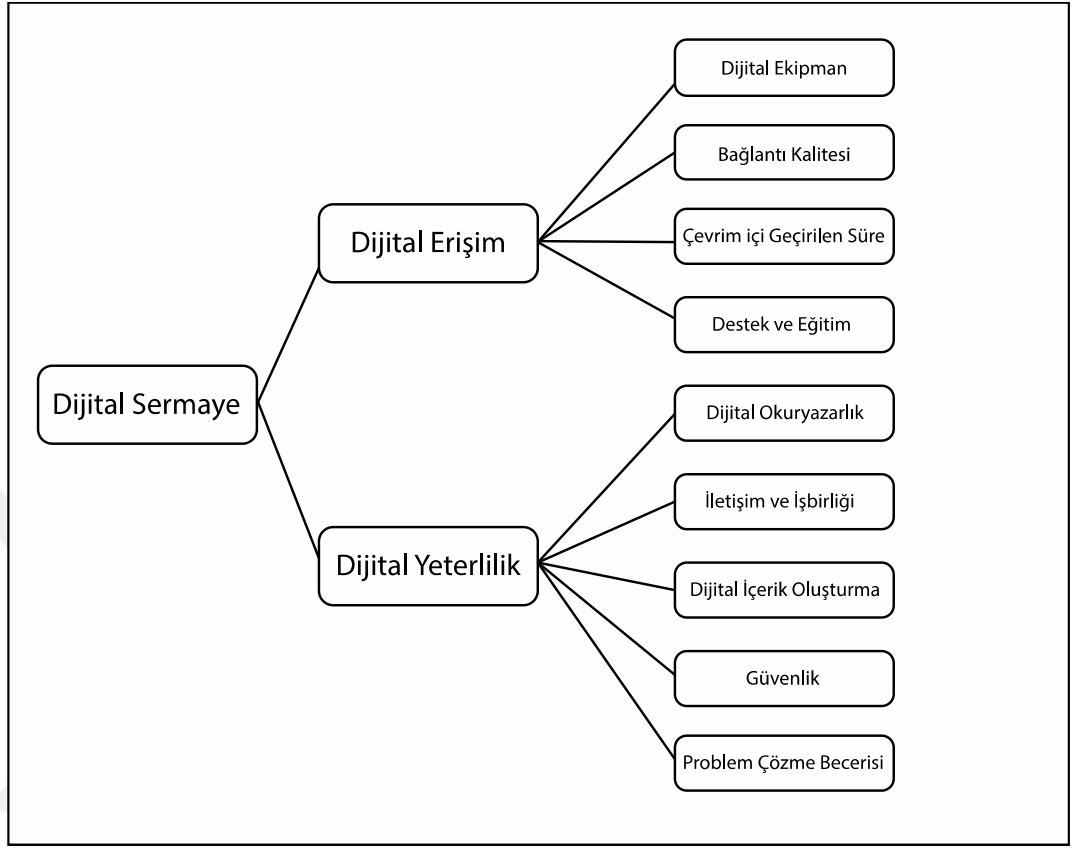
alınan bilgiyi sosyal pratiklere dönüştürme yeteneğini içermektedir. Ona göre bahsedilen diğer sermaye türleri gibi bilgi sermayesi de toplumsal sınıflar arasında eşit olmayan bir şekilde dağılmaktadır. Daha eşit bir dağılım için de geniş ölçekli bir eğitim ve bilinçlendirme faaliyetleri gereklidir (Hamelink, 2000, s. 91). Dijk'e göre (2005) ise bilgi sermayesi kavramı bilgi iletişim teknolojileri için ayrılabilen mali kaynakları, kullanabilme becerilerini, bilgi edinebilme motivasyonunu ve uygulama kapasitesini içermektedir (Dijk, 2005, s. 72). Witte ve Mannon'a göre (2010, s. 73) internet becerilerinin eğitim ile geliştirildiği görüşüyle beraber onlara göre internet yetkinliği bir kültürel sermaye göstergesidir. Arama motorunun nasıl kullanılacağını bilme veya bir eklentiye açabilme becerisi gibi yetkinliklere sahip olma kültürel sermayenin göstergeleri ve işaretçileridir.

Robinson (2009) yaptığı bir çalışmada dijital eşitsizlikleri Bourdieucu bir perspektiften açıklamaya çalışarak "bilgi habitusu" kavramı üzerinden analizlerde bulunur. Daha az ve daha fazla avantajlı gençler üzerinden çalışmasını yürüten Robinson'a göre söz konusu avantajlı-dezavantajlı olma durumu internet becerileri düzeyinde farklılıklar yaratsa dahi farklı yönelim biçimlerini de ortaya çıkarır. Başka bir ifadeyle yüksek kaliteli internet erişimine sahip olanlar ile olmayanlar daha farklı şekillerde internet kullanma eğilimi gösterirler. Robinson burada Bourdieucu bir perspektiften hareket ederek söz konusu erişim farklılıklarının "ciddiyetle oynamak" ve "gerekli olan için bir zevk geliştirmek" gibi birbirine zıt bilgi habitusları yarattığını ifade eder. Bu bağlamda bakıldığında yüksek kaliteli erişime sahip olanlar oyun odaklı ve keşfedici bir bilgi habitusu geliştirir, bunun bir sonucu olarak onlar küresel bilgi arayışında olumlu bir tavır içerisine girer ve daha ayrıntılı bilgi arama becerileri geliştirirler. Düşük kalitede bir erişime sahip olanlar ise mahrumiyet ve aciliyet deneyimlerinden kaynaklı olarak daha görev odaklı bilgileri edinmeye yönelirler. Robinson'a göre düşük kalitede erişimine sahip grup dijital eşitsizliklerden kaynaklı beceri eşitsizliğini daha da derin bir hale getirebilmektedir (Robinson, 2010, ss. 504-505).

Dijital sermaye ekonomik ve kültürel sermayeye benzer şekilde birincil sermaye biçimlerinden farklı ikincil bir sermaye türü olarak incelenebilir. Bu çerçevede bir kişinin dijital sermayesi çevrim içi davranışlarının değerlendirilmesine dayanır (Ignatow ve

Robinson, 2017; s. 952-953). Buradan hareket ederek dijital sermayenin çevrim içi ve çevrim dışı yaşamlar arasında bir köprü sermayesi olduğu iddia edilebilir. İnternetin kullanımından elde edilen gerçek faydalar, kullanıcıların önceki sermayeleri ve dijital sermayesi ile hem çevrim içi deneyim sırasında hem de sonrasında olan etkileşimlerine dayanır. Dijital sermaye, çevrimiçi geçirilen zaman, bulunan bilgi, edinilen kaynaklar ve beceriler ve yürütülen aktivite türleri gibi dijital aktivitelere dayanır, bu çevrim içi aktiviteler de daha iyi iş, daha iyi maaş, daha büyük sosyal ağ, daha iyi bilgi gibi sosyal kaynaklara dönüştürülebilir (Ragnedda, 2018, s. 2367). Park'a göre (2017, s. 27) "dijital sermaye, insanların dijital teknoloji ile nasıl etkileşime girdiğini etkileyen önceden belirlenmiş bir tutumlar dizisidir". Birinin dijital sermayesinin varlığı onun dijital teknolojileri hedeflerine ulaşmak için kullanabilme düzeyini göstermektedir. Eldeki kaynakları değer yaratmak için kullanma potansiyeli, dijital sermaye kavramının merkezinde yer alır. Dijital sermayeye sahip olanlar, gerekli dijital okuryazarlığı sahip olmasalar bile, yeni dijital cihazlara hızla adapte olabilme becerisine sahiptirler. Sadece dijital sermayenin varlığı, onların verimli bir şekilde dijital okuryazarlık kazanmalarını sağlarken yeterli dijital sermayesi olmayanlar, arzu edilen beceri seviyelerine ulaşmak için engellerle boğuşmak zorunda kalabilir. Örneğin, klavyeyi hiç kullanmamış birisi için bir bilgisayar satın alma, nasıl yazılacağını bilen birine göre daha az değer taşımaktadır.

Dijital sermaye kavramının mahiyetini belirleyen farklı bileşenler vardır. Ragnedda ve Ruiu (2019) tarafından belirlenen bu bileşenler Şekil 3.1'de verilmiştir.



**Şekil 3.1.** Dijital sermayenin bileşenleri

Kaynak: Ragnedda ve Ruiu, 2019, s. 797

Ragnedda ve Ruiu'ya göre dijital sermayeyi belirleyen iki temel bileşen vardır; bunlar dijital erişim ve dijital yeterlilik düzeyleridir. Kişinin dijital erişim kalitesi ve dijital becerilerini kapsayan bu iki ana bileşene ek olarak dokuz alt bileşen daha belirlemiştir. Dijital erişim ana bileşeni altında dijital ekipman, bağlantı kalitesi, çevrim içi geçirilen süre ve alınan destek ve eğitim şeklinde dört alt bileşen vardır. Dijital yeterlilik ana bileşeni altında ise dijital okuryazarlık düzeyi, iletişim ve iş birliği, dijital içerik oluşturma, güvenlik ve problem çözme becerisi şeklinde beş alt bileşen bulunmaktadır.

Yates ve Lockley'e göre (2020) dijital sermaye Bourdieu temelli olarak ele alınabilir ve dijital okuryazarlık ile dijital kaynakların birleşimi olarak görülebilir. Bireylerin sosyal yaşam statülerini etkileyen dijital sermayeyi dijital eşitsizlikler temelinde inceleyen Yates ve Lockley (2020) eşitsizliklerin sebeplerini şu şekilde sıralamaktadır:

1. Dijital teknolojilere erişimde ikili ölçüm olarak adlandırılan cihaza sahiplik durumu ve internet bağlantısının varlığı.

2. Erişim kalitesinde farklı seviyeler
3. Dijital beceri ve okuryazarlık düzeylerindeki farklılıklar.
4. Kullanım seviyelerindeki (kullanım sıklığı gibi) farklılıklar.
5. Kullanımlarda elde edilen fayda düzeylerindeki farklılıklar.
6. Kullanım sonucunda ortaya çıkabilecek risklerdeki farklılıklar.

Ragnedda'ya göre (2017, ss. 100-102) dijital eşitsizlikleri dikkate alırken eğitim sistemini gözden geçirmemiz gerekir, ülkelerin resmi eğitim sistemleri dijital becerilerin gelişimini ve bilgi ve iletişim teknolojilerine entegrasyonunu göz önünde bulundurmalıdır. Yeni bilgi iletişim teknolojilerine dayalı ekonomik model karşısında bu alanlardaki beceri ediminin sosyal hareketliliğe katkı sağlayacağı düşünülebilir. Bu bağlamda bakıldığında teknolojik beceri, uzmanlık, deneyim, güven, bilgi, dijital okuryazarlık ve BİT'lere erişim değişkenlerine bağlı olarak değerlendirilen dijital sermaye BİT'lere dayalı ekonomi modelinde oldukça önemli bir yer taşımaktadır. Bu sebeple Ragnedda eğitim sistemlerinin dijital okuryazarlığı geliştirmeye odaklı olarak geliştirilmesi gerektiğini düşünür. Çünkü bilgisayar kullanımı ve internet konusunda beceri eksikliği bireyleri dezavantajlı konuma düşürmektedir. Ancak ona göre dijital okuryazarlık sadece teknolojik becerilerden oluşmamaktadır bunun yanında "bilgi bulma becerileri; İnternet becerileri; etkili iletişim becerileri; işlevsel beceriler; işbirliği becerileri; yaratıcı beceriler; paylaşılan bilgi; eleştirel düşünme becerileri; sosyal ağ becerileri; kariyer becerileri; ve kimlik yönetimi becerileri" de önemli yer tutmaktadır. Ayrıca dijital sermaye dikkate alınırken yeteneklere olan güven de önemli bir değişkendir. Okuma yazma oranındaki düşüklük de dijital sermayenin oluşumunun önünde bir engeldir. Dil becerileri de başka bir önemli değişkendir. Ragnedda'ya göre İngilizce dil becerisi yeterli olmayan birisi internetteki içeriklerin yarısından fazlasını kaçıracaktır, bu sebeple de dil becerisi dijital sermayenin birikmesi için oldukça önemlidir. Gladkova, Varnatova ve Ragnedda'ya göre (2020, s. 143) bireyin dijital sermayesinin yüksek olması çevrim dışı kaynaklara çevrim içi olarak yatırım yapma ihtimalini artırır ve aynı şekilde dijital sermaye biriktirme olasılığını yükseltir. Bu durum da dijital sermayesi yüksek olanların sosyal statüsünü yükseltmesine yardımcı olur.

Villanueva-Mansilla, Nakano ve Evaristo'ya göre (2015) dijital sermaye yalnızca dijital platformlarda meydana gelen bir kavram olarak okunmamalı bunun yanında dijital becerilere özgü pratikleri de kapsamaktadır. Bu beceriler dönüştürülebilir ve kolayca yerine koyulabilir niteliktedirler. Onlara göre dijital sermayenin üç türü vardır (2015, s. 112):

1. Dijital Sosyal Sermaye: Dijital medya platformlarında biriken ve etkileşim gerektiren sosyal ilişkilerdir.
2. Nesneleştirilmiş Dijital Kültürel Sermaye: Dijital uygulamalar aracılığıyla edinilen dijital nesne olarak nitelendirilebilecek olan içerikler, zevler ve ilgileri kapsamaktadır.
3. Dijital Üretken Sermaye: Resmi eğitimde edinilen, sadece beceri kazanımı olarak görülemeyecek, aynı zamanda bu becerilen etkili kullanımını da kapsayan nitelikteki sermayedir.

Paino ve Renzulli (2006), öğretmen beklentileri ve dijital kültürel sermaye arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmalarında kültürel sermayenin dijital boyutuna vurgu yapmaktadırlar. Çalışmalarında dijital çağda doğan öğrencilerin bu çağda kültürel olarak yetkin birer birey olup olamayacaklarına dair tespitlerde bulunurlar. Çalışmada kültürel sermayenin dijital boyutuna sahip olan öğrencilerin dijital çağda daha yetkin bireyler olabileceği sonucuna varılmaktadır. Hatlevik, Gudmundsdottir ve Loi (2015) tarafından öğrencilerin dijital yeterliliğini ölçmek için yapılan bir çalışmada öğrencilerin dijital yeterliliğinin sadece kültürel sermaye düzeyi üzerinden anlaşılamayacağını ifade edilmiştir. Onlara göre öğrencinin dijital yeterliliği kültürel sermaye, dil bütünleşmesi, öz-yeterlilik, stratejik bilgi kullanımı ve önceki akademik başarı düzeyi belirlemektedir.

Ragnedda ve Ruiu (2020) dijital bölünme ile dijital sermaye etkileşimini değerlendirdiği çalışmasında birinci düzey dijital bölünme ile BİT'lere erişimdeki eşitsizlikler, kullanılan ekipmanlar, bağlantı türü, çevrimiçi geçirilen zaman ve mevcut destek açısından, dijital sermayenin dijital erişim bileşenini oluşturmaya katkıda bulunuşu ve internete erişimde ve kullanımında eşitsizliklerine vurgu yapar. Bunun yanı sıra dijital yetkinlikler, çevrimiçi deneyimin kalitesini ve internet kullanım türleri dijital bölünmenin ikinci seviyesiyle ilişkili olarak dijital yetkinlikler, kullanıcıların okuryazarlıkları ve

problem çözüme kapasiteleriyle alakalı şekilde güvenle erişebilecekleri, oluşturabilecekleri, yorumlayabilecekleri bilgi türünü belirlemeye yardımcı olur. Böylece dijital sermaye sadece çevrimiçi etkinliklerin miktarını ve kalitesini değil, aynı zamanda BT kullanımından elde edilen somut sonuçları belirleyerek dijital bölünmenin üçüncü düzeyine de etki eder. Başka bir ifade ile dijital sermaye sadece dijital deneyime erişmek ve bu deneyimden keyif almak için değil, aynı zamanda internetin yaşam kalitesini iyileştirebilecek faydalar elde etmek amaçlı sermayeleştirmek için de gereklidir (Ragnedda ve Rui, 2020, ss. 37-38). Calderon Gomez (2020, s. 2534) tarafından yapılan bir çalışmada internet kullanımının üçüncü düzey dijital bölünme ile olan ilişkisi incelenmiştir. Çalışmada ekonomik, kültürel ve sosyal sermayenin dijital sermayeye dönüştürülme mekanizmaları incelenmiştir. Araştırmada ekonomik sermayenin erişime engeller getirerek dijital eşitsizliği derinleştirdiği ve dijital sermayenin her üç sermayeye tekrar tekrar dönüştürülebileceği sonucuna varılmıştır. Bu bakımdan çalışmaya göre dijital sermaye profesyonel ağ kurma ve mallara erişim yoluyla ekonomik sermayeye; bilgiye erişim yoluyla kültürel sermayeye ve sosyal bağların farklı yönetimi yoluyla sosyal sermayeye dönüştürülebilmektedir.

### **3.3. Araştırma Kapsamına Giren Hizmetlere Dair Bilgiler**

#### **3.3.1. E-Devlet Hizmetleri**

E-Devlet uygulaması, kamu hizmetlerinin kalitesini daha etkin ve verimli bir şekilde artırmak için elektronik tabanlı yönetimi geliştirme çabası olarak tanımlanabilir (Antoni, Syaputra ve Nasir, 2019, s. 17). E-Devlet, hükümetlerin bilgi iletişim teknolojilerini kullanmaya başlamasından itibaren tartışılabilir bir kavram olsa da 1990'lerden sonra ortaya çıkmıştır. E-Devlet internetin yaygınlaşması ile kendini göstermiş ve zamanlar vatandaş hizmetleri kapsamının dışına çıkarak devlet içerisindeki organizasyonel değişim ve bu süreçte hükümetlerin rolünü de kapsayacak bir mahiyete erişmiştir (Grönlund, 2004, s. 713). Son yıllarda hükümetler operasyonlarını kağıtlardan ve fiziki toplantılardan çıkartarak, bilgisayar ortamına ve ağlara taşımışlardır. E-Devlet'in bu şekilde yaygınlaşması hükümetin vatandaşlara daha şeffaf, verimli ve erişilebilir hizmet sunabilmesini sağlamıştır. Ayrıca düşük maliyetler, hızlı hizmet sunulabilmesi, daha az yolsuzluk ve katılım düzeyinin arttırılabilmesi e-devlet hizmetinin diğer faydaları arasında

sayılabilir. Ancak bunların yanı sıra bilgisayara, telefon ve internet erişimindeki eşitsizlikler, siber güvenliğe yönelik tehditler bu hizmetlerin dezavantajları olarak sayılmaktadır (Aleisa, 2024).

E-Devlet hizmetlerinin gelişimini takip etmek dijitalleşen dünyada oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Bu sebeple Birleşmiş Milletler e-devlet hizmetlerinin gelişimini takip etmek için e-Hükümet Gelişim Endeksi'ni (E-Government Development Index-EGDI) oluşturmuştur. Birleşmiş Milletlere üye ülkeler arasındaki e-devlet gelişimini ölçmeyi amaçlayan bu endeks, bir ülkedeki web sitesi geliştirme modellerinin değerlendirilmesinin yanı sıra, bir ülkenin halkının erişimini ve katılımını teşvik etmek için bilgi teknolojilerinin nasıl kullanıldığını yansıtmak amacıyla altyapı ve eğitim seviyeleri gibi erişim özelliklerini de içermektedir. e-Hükümet Gelişim Endeksi'nin hesaplanması üç ana bileşene ve beş alt bileşene dayanmaktadır. Bunlar şu şekildedir (United Nations, 2024a):

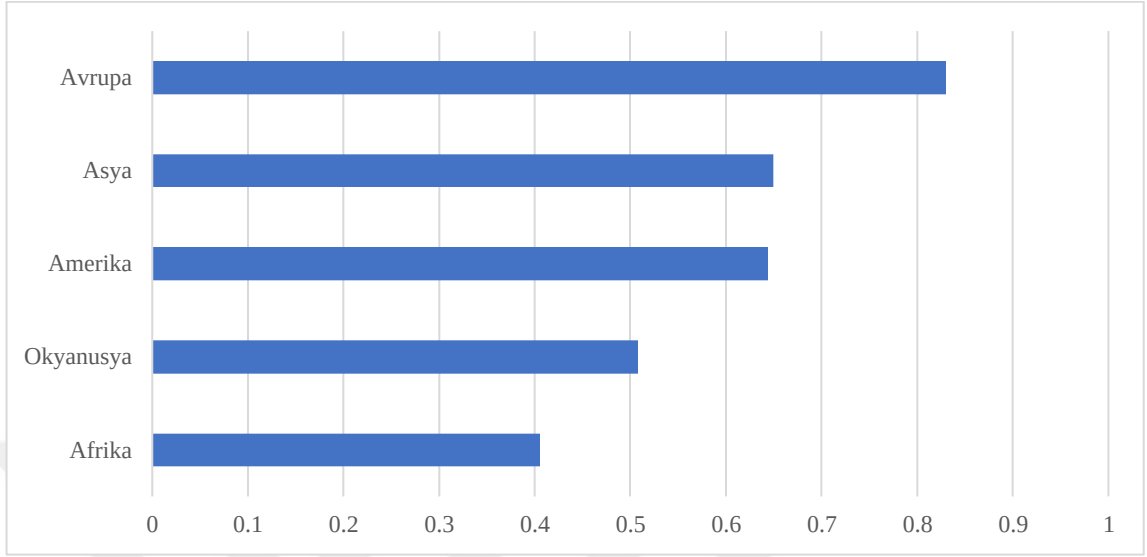
#### 1. Çevrim içi Hizmet Endeksi

- Kurumsal Çerçeve
- Hizmet Sunumu
- İçerik Sunumu
- Teknoloji
- E-Katılım

#### 2. Beşerî Sermaye Endeksi

#### 3. Telekomünikasyon Katılım Endeksi

Bu bileşenlere bağlı olarak Birleşmiş Milletlere üye ülkelerin e-devlet gelişmişlik düzeyleri hesaplanmaktadır.



**Grafik 3.10.** Dünyada bölgelere göre e-devlet gelişim endeksi oranları (2022)

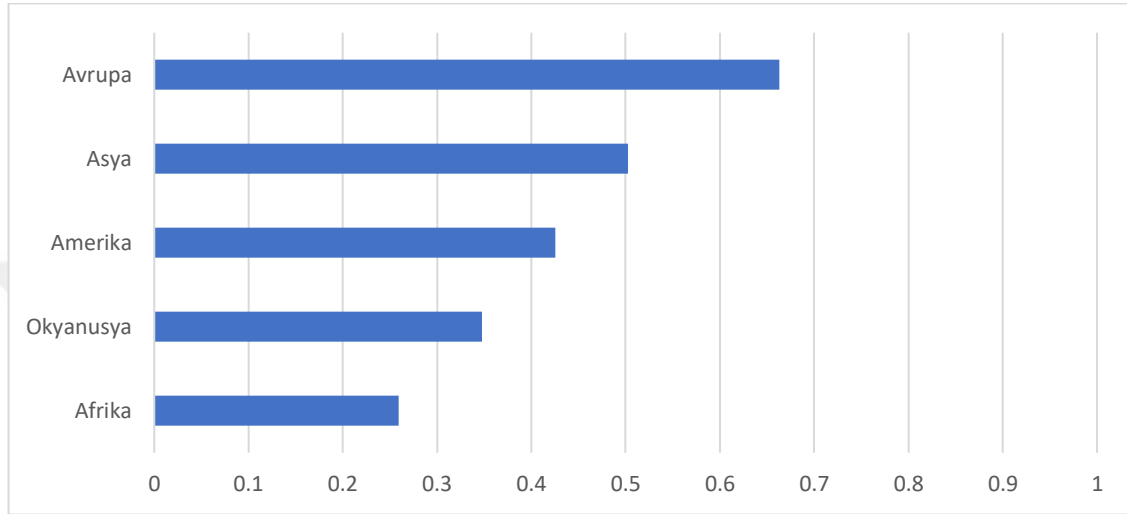
Kaynak: United Nations, 2024b

Bir tam puan üzerinden yapılan hesaba göre dünyada e-devlet gelişim endeksi çerçevesinde en gelişmiş bölge 0.8305 oranıyla Avrupa'dır. Onu 0.6493 ile Asya, 0.6438 ile ise Amerika takip etmektedir. Endekse göre dünya ortalaması 0.6102 olduğu için Avrupa, Asya ve Amerika kıtaları ortalamanın üzerinde kalırken, 0.5081 oranı ile Okyanusya ve en düşük oran olan 0.4054 ile Afrika dünya ortalamasının altında kalmıştır. Gelişmişlik durumuna bakıldığında en yüksek orana sahip beş ülke sırasıyla Danimarka (0.9717), Finlandiya (0.9533), Güney Kore (0.9529), Yeni Zelanda (0.9432) ve İzlanda (0.9410)'dır. En düşük orana sahip ülkeler ise sırasıyla Güney Sudan (0.0852), Somali (0.1340), Orta Afrika Cumhuriyeti (0.1407), Eritre (0.1709) ve Çad (0.1890)'dır. Bu sıralamada Türkiye 0.7983 oranla kırk sekizinci sırada yer almaktadır.

Birleşmiş Milletler e- Hükümet Gelişim Endeksi'ne ek olarak E-Katılım Endeksi'nin (EPI) de dikkate alınması gerektiğine dikkat çekmiştir. E-Katılım Endeksi, e-Hükümet Anketi'ne yardımcı bir endeks olarak üretilmiştir. Bu endeks üç bileşenden oluşmaktadır (United Nations, 2024c):

1. E-Bilgi: Vatandaşlara kamu bilgilerini sağlayarak ve talep üzerine ya da talep olmaksızın bilgiye erişim sağlayarak katılımı mümkün kılar.
2. E-Danışma: Vatandaşların kamu politikaları ve hizmetleri üzerine katkıda bulunmalarını ve bunlar üzerine düşüncelerini teşvik eder.

3. E-Karar Verme: Politika seçeneklerinin birlikte tasarlanması ve hizmet bileşenlerinin ve dağıtım yöntemlerinin birlikte üretilmesi yoluyla vatandaşların güçlendirilmesi mümkün kılar.



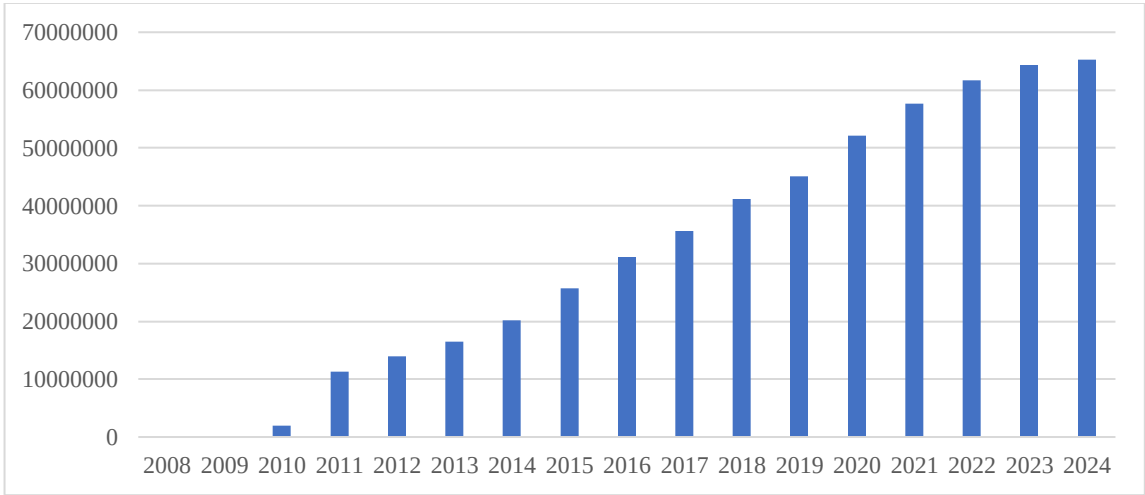
**Grafik 3.11.** Dünyada bölgelere göre e-katılım endeksi oranları (2022)

Kaynak: United Nations, 2024b

Bir tam puan üzerinden yapılan hesaba göre dünyada e-katılım endeksi çerçevesinde en gelişmiş bölge 0.6631 oranıyla Avrupa'dır. Onu 0.5024 ile Asya, 0.4253 ile Amerika takip etmektedir. Endekse göre dünya ortalaması 0.4450 olduğu için Avrupa ve Asya kıtaları ortalamanın üzerinde kalırken, 0.4253 oranı ile Amerika, 0.3474 oranı ile Okyanusya ve en düşük oran olan 0.2595 ile Afrika dünya ortalamasının altında kalmıştır. Endekse bakıldığında en yüksek orana sahip beş ülke sırasıyla Japonya (1.0), Avusturalya (0.9886), Estonya (0.9773), Singapur (0.9773) ve Hollanda (0.9659)'dır. En düşük orana sahip ülkeler ise sırasıyla Güney Sudan (0.0), Komorlar (0.0114), Eritre (0.0227), Moritanya (0.0227) ve Libya (0.0341)'dır. Bu sıralamada Türkiye 0.7841 oranla on sekizinci sırada bulunmaktadır. E-Devlet gelişim endeksinde kırk sekizinci sırada yer alan Türkiye, e-katılımda on sekizinci sırada yer almaktadır.

Türkiye'de e-devlet hizmetleri faaliyete geçirilmesi 10.06.2006 tarihli *Resmî Gazete*'de yayımlanan *E-Devlet Kapısının Kurulması, İşletilmesi ve Yönetilmesi* başlıklı genelge ile resmîyet kazanmıştır. Genelgede "kamu hizmetlerini yerine getirmekle yükümlü olan kurum ve kuruluşların e-devlet Kapısına entegre edilmesi ile vatandaşın devlet ile olan işlerinin, çok daha hızlı yürütülmesi sağlanacaktır. Aynı zamanda kamu

kurum ve kuruluşlarının çalışma veriminin artması ile ülke ekonomisine ciddi katkı sağlanmış olacaktır” ifadesi yer almıştır (Resmî Gazete, 2006). Bu ifade ile e-devlet hizmetleri ile vatandaşın devlete erişiminin kolaylaşacağı, işlemlerin daha hızlı yürütülebileceği ve kurumlardaki verimin artacağına dikkat çekmiştir. Daha sonra 2008 yılında hizmete açılan e-Devlet Kapısı’nın yürütülmesine yönelik usul ve esaslar 03.09.2016 tarihinde yayınlanan Resmî Gazete’de belirlenmiştir. Yönetmelikte e-devlet hizmeti “Hizmet süreçlerinin vatandaş odaklı olarak yeniden yapılandırılmasını da içerecek şekilde, kurumlar arası veri paylaşımı esasına dayalı olarak yürütülmesi için kurumlar tarafından, hızlı, güvenli, etkili, verimli, şeffaf ve hesap verebilir, temel hak ve özgürlüklere riayet edilerek ve mahremiyet gözetilecek şekilde elektronik ortama aktarılan her bir kamu hizmeti” şeklinde, e-devlet kapısı ise “e-devlet hizmetlerinin son kullanıcıya farklı erişim kanallarından tek noktadan bütünleşik olarak sunulduğu ortak elektronik platformu” şeklinde tanımlanmıştır. Yönetmeliğe göre e-devlet hizmetleri kullanıcı odaklı, zaman tasarrufu sağlayan, siber güvenlik önemleri alınmış, kaliteli hizmet sunan bir nitelikte olmalıdır (Resmî Gazete, 2016). 2008 yılında faaliyete alınan e-devlet hizmetleri her geçen yıl kullanıcı ve sunulan hizmet sayısını arttırmıştır.

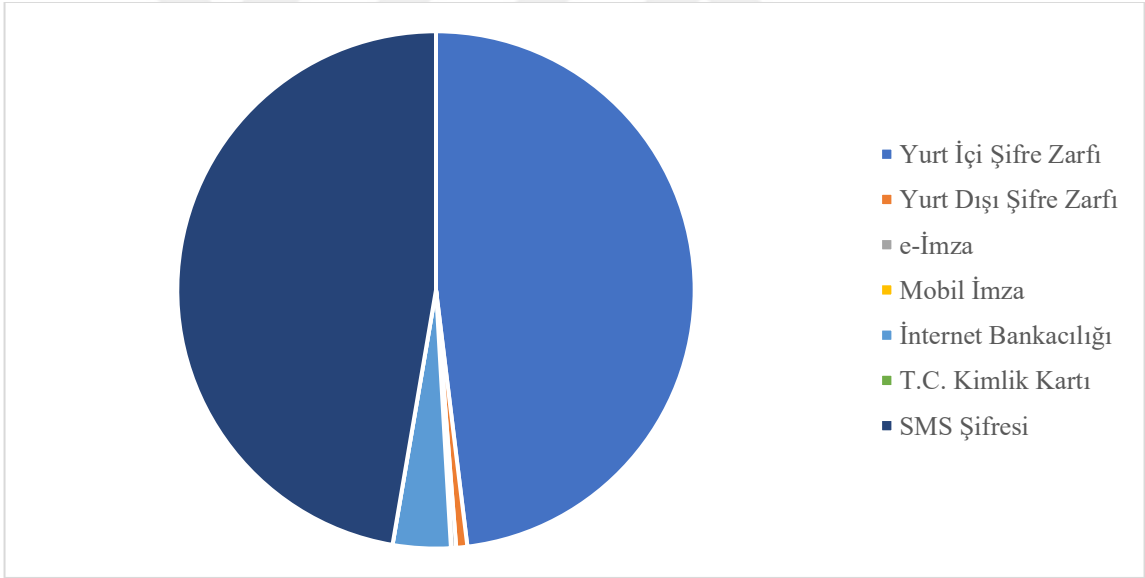


**Grafik 3.12.** Yıllara göre Türkiye’de e-devlet kullanıcı sayısı (2024)

Kaynak: E-Devlet, 2024

E-Devlet kullanıcı sayılarına bakıldığında 2010 yılında 1.955.675 olan kullanıcı sayısı, 2024 yılı itibarıyla 65.301.307 kişi olmuştur. 2008 yılından itibaren kullanıcı sayısı artarak devam etmiştir. 2024 yılı itibarıyla toplum kullanıcıların 34.071.934’ü erkek, 31.299.373’ü kadındır. Kullanıcı sayılarında cinsiyete dayalı küçük bir fark olduğu göze

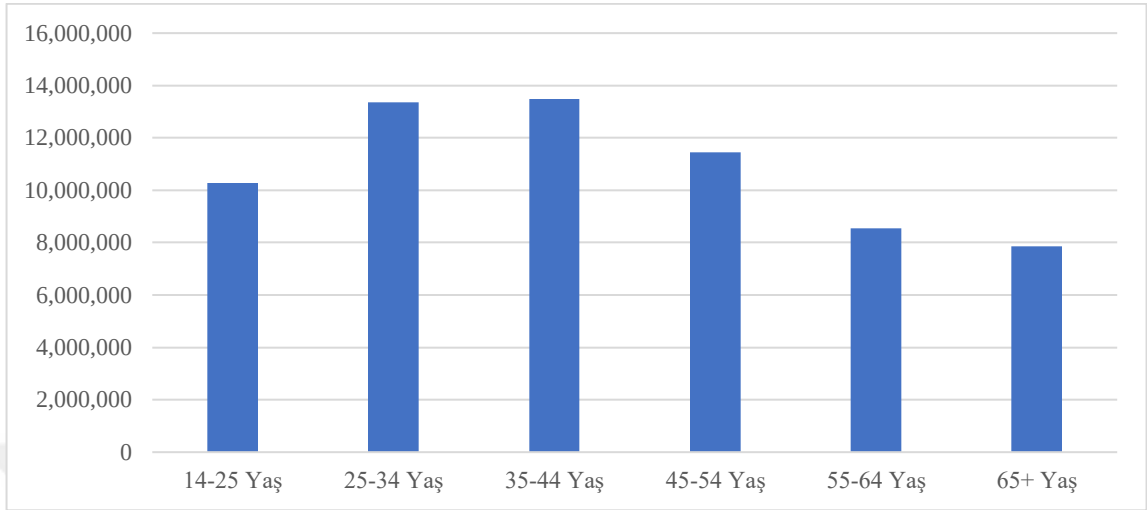
çarpmaktadır. 2023 yılı verilerine göre Türkiye'nin toplam nüfusu 85.372.377'dir. Bu çerçevede bakıldığında Türkiye nüfusunun %23,5'i hala e-devlet hizmetlerinden yararlanmamaktadır. Türkiye'de toplum nüfusun cinsiyete göre dağılımına bakıldığında 42.734.071'i erkek, 42.638.306'sı kadındır. Bu minvalde 2024 e-devlet istatistiklerine göre Türkiye'de erkeklerin %25,4'ü, kadınların ise %26,5'i e-devlet hizmetlerinden yararlanmamaktadır. Kullanıcı sayısındaki verilere bakıldığında 2019 yılında e-devlet hizmetlerinden yararlananların sayısı 45.038.012 kişi iken 2024 yılına kadar hızla artarak 65 milyona ulaşmıştır. Burada 2019 yılında patlak veren Covid-19 pandemisinin etkili olduğu düşünülebilir. Yaşanan kapanmalar neticesinde insanlar tüm işlemlerini dijital ortamda sürdürmüş ve kamu hizmetlerinden yararlanabilmek için de e-devlet hizmetlerine kayıt olmuşlardır.



**Grafik 3.13.** E-devlet kayıt türüne göre kullanıcı sayısı (2024)

Kaynak: E-Devlet, 2024

Kullanıcıların e-devlet sistemine kayıt türüne bakıldığında en çok kullanılan türün 31.383.793 kişi ile yurt içi şifre zarfıdır, onu 30.892.501 kişi ile SMS şifresi yöntemi takip etmektedir. Diğer kayıt türleri arasında internet bankacılığı yönteminin de 2.358.143 kişi üçüncü ile üçüncü sırada yer aldığı görülmektedir. Diğer yöntemler olan e-imza, mobil imza, yurt dışı şifre zarfı, T.C. kimlik kartı yöntemlerinin payı oldukça düşüktür.



**Grafik 3.14.** E-devlet kullanıcılarının yaşa göre dağılımı (2024)

Kaynak: E-Devlet, 2024

Yaşa göre e-devlet kullanıcı sayılarına bakıldığında 15-24 yaş aralığında 10.276.221 kullanıcı, 25-34 yaş aralığında 13.698.493 kullanıcı, 35-44 yaş aralığında 13.476.884 kullanıcı, 45-54 yaş aralığında 11.437.528 kullanıcı, 55-64 yaş aralığında 8.558.546 kullanıcı, 65 yaş üstünde ise 7.853.635 kullanıcı vardır. En fazla kullanıcı 25-34 yaş aralığında bulunurken, 55 yaş üstünde kullanımın sayısal olarak azaldığı görülmektedir. Kullanıcı sayılarına bakıldığında 15-24 yaş aralığındaki nüfusun %20,16'sı, 55-64 yaş aralığındaki nüfusun %1,19'u ve 65 yaş üstündeki nüfusun %9,90'ı e-devlet hizmetlerinden yararlanmamaktadır.

### 3.3.2. E-Sağlık Hizmetleri

Bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişimin etkilediği alanlarda birisi de sağlık sektörü olmuştur. Yaşanan teknolojik gelişmeler, bilgi iletişim teknolojilerinin sağlıkta kullanımının önemini ortaya koymuştur. Özellikle sağlık hizmetlerinin elektronik ortama taşınması, hizmetlerin erişilebilirliği açısından oldukça önemlidir. E-Sağlık, Eysenbach (2001) tarafından “e-sağlık, tıbbi bilişim, halk sağlığı ve işletme kesişiminde ortaya çıkan bir alandır, internet ve ilgili teknolojiler aracılığıyla sunulan veya geliştirilen sağlık hizmetleri ve bilgilerine atıfta bulunur” şeklinde tanımlanmıştır. Ona göre e-sağlık hizmetleri verimliliği, bakım kalitesini, kesinliği artırıcı bir niteliktedir. Dünya Sağlık Örgütü, e-sağlığı “sağlık ve sağlıkla ilgili alanları desteklemek üzere, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin ve güvenli kullanımı” olarak tanımlamaktadır (World Health

Organization, 2024). Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı ise e-sağlık kavramını “sağlık hizmetlerinin etkin ve verimli sunulabilmesi, vatandaşın hızlı erişiminin sağlanması ve ilgili paydaşlar ile veri paylaşımının sürdürülebilir olması için bilişim teknolojilerinin sağlık alanında kullanılması” şeklinde tanımlamaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2014). Türkiye’de e-sağlık ile ilgili olarak devlet tarafından geliştirilen uygulamalar ve hizmetler mevcuttur. Bunlardan en yaygın olanı e-Nabız iken, bunun yanı sıra Merkezi Hastane Randevu Sistemi, Hayat Eve Sığar, Ruh Sağlığı Destek Sistemi, Türkiye Beslenme Rehberi, Obezite ve Diyabet Klinik Rehberi, 112 Acil Yardım Butonu gibi hizmetler de Sağlık Bakanlığı tarafından sunulmaktadır.

Türkiye’de en yaygın kullanılan e-sağlık hizmeti e-Nabız sistemidir. Bu sistem 1 Ocak 2015 hizmete girerek sağlık kuruluşları tarafından temin edilen sağlık verilerinin vatandaşlar ve sağlık çalışanları tarafından mobil cihazlar aracılığıyla erişilebilmesini sağlayan bir uygulamadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2024). Bu uygulama vatandaşların laboratuvar tahlillerine, radyoloji görüntülerine, reçetelerine, teşhislerine, raporlarına erişilebilmesini sağlayan bir niteliktedir. E-Nabız hizmetlerinden bugün yaklaşık olarak 67.980.470 kişi yararlanmaktadır. Bu kullanıcıların %57’si kadın, %43’ü ise erkektir. E-Nabız sistemini en çok kullanan yaş aralığı 25-35’tür ve onu 35-44 yaş aralığı takip etmektedir. En düşük kullanım oranı ise 65 yaş üstündedir (EY Türkiye, 2023, s. 12).

Türkiye’de e-Nabız sistemine entegre olarak çalışan diğer bir e-sağlık hizmeti ise Merkezi Hastane Randevu Sistemi (MHRS)’dir. Merkezi Hastane Randevu Sistemi, vatandaşların sağlık bakanlığına bağlı hastanelerden randevu alabilmelerini sağlayan bir sistemdir. Sistem çağrı merkezi, internet kanalı, mobil uygulama aracılığıyla randevu vermekte olup %99,6 oranında erişilebilirliğe sahiptir. Merkezi Hastane Randevu Sistemi 2010 yılında hayata geçirilmiş, 2011 yılında web portalı üzerinden hizmet vermeye başlamıştır. 2012 yılında ise Türkiye’deki tüm kamu hastaneleri sisteme dahil edilerek erişim alanı genişletilmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, t.y.). 2013 yılında ise mobil uygulama üzerinden hizmet vermeye başlamıştır, bugün çağrı merkezi, web portalı ve mobil uygulaması üzerinden faaliyetlerine devam etmektedir.

2019 yılında gerçekleşen Covid-19 pandemisi dijitalleşme sürecini tüm alanlarda hızlandırdığı gibi sağlık alanında bu etkisinden söz edilebilir. Özellikle pandeminin

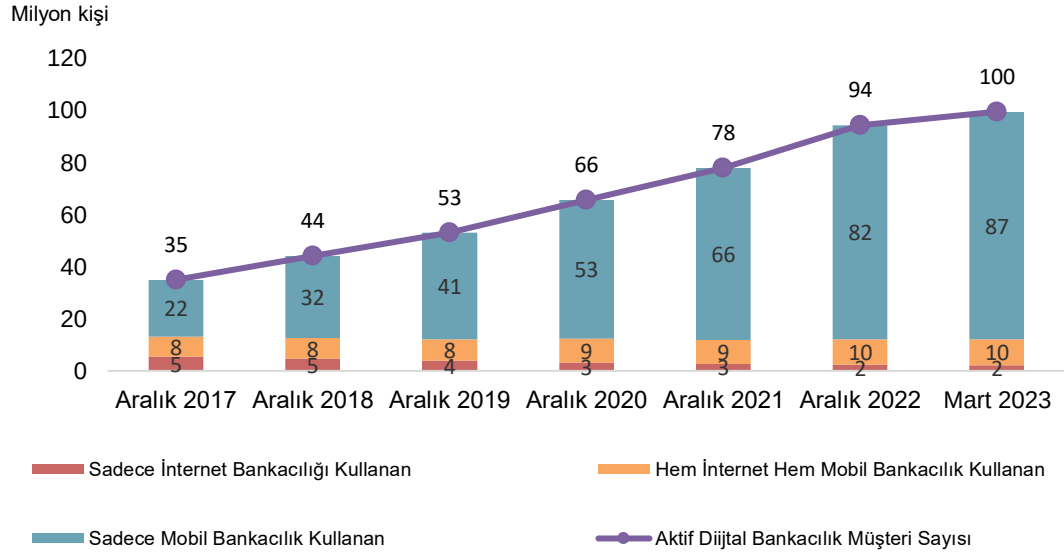
takibinin yapılabilmesi için dijital olanaklardan yararlanmaya çalışılmış ve Türkiye’de e-Nabız sistemine entegre olarak Hayat Eve Sığar isimli bir uygulama geliştirilmiştir. Bu uygulama ile pandemi sürecinde pandeminin risklerini en aza indirebilmek, hastalığın takibini yapabilmek, vatandaşları yönlendirebilmek için geliştirilmiştir. Salgının Türkiye’de ortaya çıkmasından bir ay sonra 10 Nisan 2020 tarihinde hizmete sunulan bu uygulama vatandaşların pandemi sürecinde bilgilendirilme kanallarından birisi olmuştur. 90 milyondan fazla indirilen bu uygulama, 81 milyon kişi tarafından kullanılmıştır. İnsanların hastalık durumlarını içeren HES Kodu, uygulama üzerinden edinilebiliyordu ve salgın sürecinde 198 milyon HES Kodu oluşturulmuş, 10 milyarın üzerinde de HES kodu sorgulaması yapılmıştır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2022). Türkiye’de bazı özel hastaneler kendi sistemlerini kurarak e-sağlık alanında hizmet vermektedirler.

### **3.3.3. Dijital Bankacılık Hizmetleri**

Dünyadaki yaşanan teknolojik gelişmeler ile bilgi iletişim teknolojilerinde meydana gelen dönüşümler bankacılık sistemlerini de içerisine alarak, bu sistemlerin ve hizmetlerin dönüşümüne sebep olmuştur. Bilgi iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler ile bankacılık hizmetler dijital ortama da aktarılmaya başlanmış, bunun neticesinde bankacılık hizmetleri hızlı bir dönüşüm yaşamıştır. Dijital bankacılık, bir bankanın web sitesi üzerinden internet aracılığıyla finansal işlemlerin gerçekleştirilmesi olarak tanımlanabilir (Shao, 2007, s. 2). Bu bağlamda dijital bankacılık banka dağıtım ağlarının kendileri ve müşterileri arasında işlem hizmetlerini gerçekleştirmek için kullandıkları bir araçtır. Bunlar arasında bakiye kontrolü, faturaların yapılması ve alınması, para transferi veya yatırım yapmak için kredi başvurusunda bulunma gibi işlemler bulunur. Bu bankacılık yöntemi, müşterileri daha düşük maliyetli, banka ofislerinde daha az fiziksel varlık gerektiren, kendi yerlerinde daha hızlı hizmetlerle daha fazla alım satım yapmaya teşvik etmek için kullanılır (Khan, 2019, s. 74). Dijital bankacılığın faydalarına bakıldığında; maliyeti azalttığı, gelirden artış sağladığı, çok daha ulaşılabilir olduğu, hizmette çeşitlilik sunulması, takip edilebilirliğin oluşu sıralanabilir. Risklerine bakıldığında ise siber güvenlik tehditleri, yapılan işlemlerde güvenin daha az olması (Kocatürk, 2023, ss. 40-41) ve yetişkin yaş aralığında olan nüfusun adaptasyonun azlığı olarak sıralanabilir.

Dijital bankacılığın tarihsel gelişimine bakıldığında 1950’li yıllarda nakitsiz ödeme yöntemlerinin ilki kabul edilebilecek ilk kredi kartı piyasaya sürüldü. 1960’lı yıllarda ise küresel bankacılık ağının doğuşu olarak kabul edilen ATM’ler tanıtıldı ve kullanıma sunuldu. 1970’li yıllarda ise hisse senedi, döviz gibi elektronik ticaretin ilk örnekleri ortaya çıkmış ve uluslararası finansal işlemleri standartlaştırmak ve otomatikleştirmek amacıyla Uluslararası Finansal Telekomünikasyon Derneği (SWIFT) kuruldu. 1980’li yıllarda ise bilgisayar evrimi ve finans ortamında yaşanan bilgisayar kullanımının artması veri işleme ve bilgi akışı iletimini de hızlandırdı. Buna bağlı olarak dünyada farklı bölgelerde faaliyette bulunan bankalarda (Citibank, Chase Bank, Chemical Bank, Barclays, Santander gibi) online ve ev bankacılığı (1983) hizmeti sunulmaya başlandı. 1990’lı yıllarda gelişmiş ülkelerde İnternet hizmetlerinin yaygınlaşması sayesinde İnternet Bankacılığı yaygınlaştı (Omarini, 2018, s. 99).

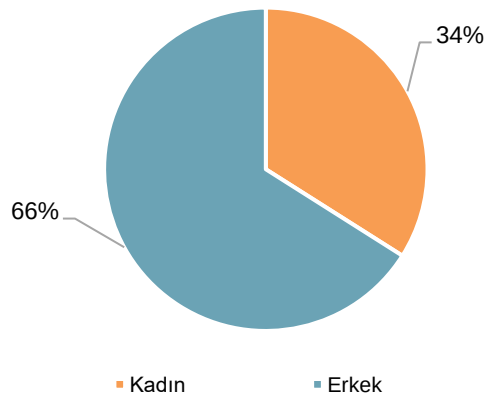
Türkiye’de dijital bankacılığın gelişimine bakıldığında 1968 yılında seyahat kartı olarak kullanılabilen *Diners Card* kullanıma sunuldu. Türkiye’de dijital bankacılık anlamında ilk önemli adım olan ATM ise 1982 yılında T.C. İş Bankası tarafından Bankamatik ismiyle hizmete sunuldu. 1992 yılında T.C. Merkez Bankası EFT sistemini devreye soktu ve bankalar arası para transferini mümkün hale getirdi. İnternet bankacılığı ise yine T.C. İş Bankası tarafından 1997 yılında uygulamaya alındı ve devam eden yıllarda diğer bankalarda bu hizmeti müşterilerine sunmaya başladı. 2013 yılında EMKT (Elektronik Menkul Kıymet Transferi) vatandaşların kullanımına açıldı. Son zamanlarda, akıllı telefon ve tabletlerin geniş çapta kullanımı ve bu aygıtların sürekli olarak internete erişebilir olması, mobil bankacılığı dijital bankacılığın odak noktası yapmıştır (Türkiye Bankalar Birliği, 2022). Dijital bankacılığın Türkiye’de ortaya çıktığı yıldan itibaren gelişimini anlayabilmek için güncel istatistikleri değerlendirmek oldukça önemlidir.



**Grafik 3.15.** Yıllara göre dijital bankacılık kullanıcı sayıları (Mart 2023)

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2023

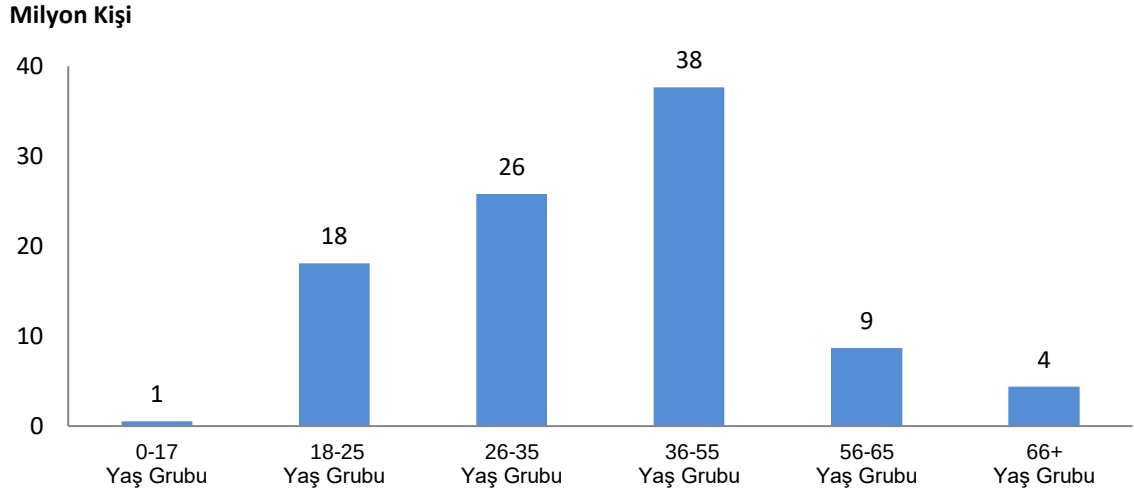
Grafik 3.15'e göre dijital bankacılık kullanımının 2017 yılından itibaren ciddi anlamda arttığı görülmektedir. 2023 yılı itibariyle dijital bankacılık kullanıcı sayısı 99 milyon 519 bin kişiye ulaşmıştır. Bu istatistiklere göre, 2 milyon 114 bin kişi yalnızca internet bankacılığı hizmetlerini kullanırken, 87 milyon 362 bin kişi mobil hizmetlerini tercih etmiştir. Hem internet hem de mobil platformlarını kullananların sayısı ise 10 milyon 44 bin kişi olarak kaydedilmiştir. Bu istatistikler göstermektedir ki dijital bankacılık işlemlerinin büyük bir kısmı mobil üzerinden yapılmaktadır.



**Grafik 3.16.** Cinsiyete göre dijital bankacılık kullanıcı oranları (Mart 2023)

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2023

Dijital bankacılık hizmetlerini aktif olarak kullanan bireysel müşteriler arasında, yaklaşık olarak %66 oranında, yani 63 milyon erkek bulunurken, kadın müşterilerin oranı ise %34 ile 32 milyon civarındadır.



**Grafik 3.17.** Yaşa göre dijital bankacılık kullanıcı sayısı (Mart 2023)

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği, 2023

Grafik 3.17'ye göre, aktif bireysel dijital bankacılık müşterileri arasında yaş gruplarına göre dağılım incelendiğinde, 36-55 yaş arası grup 37 milyon 678 bin kişi ile en büyük paya sahiptir, ikinci sırada ise 26-35 yaş arası 25 milyon 831 bin kişi yer alırken, 18-25 yaş arası grubu 18 milyon 126 bin kişi ile takip etmektedir. 56 yaş üzerinde ise kullanım oranı ciddi şekilde düşerek 9 milyon civarına gerilemekteyken 66 yaş ve üzerinde ise bu sayı 4 milyon civarındadır. Bu da bize göstermektedir ki 56 yaş ve üzeri bireyler dijital bankacılık kullanımında diğer yaş gruplarına kıyasla daha düşük orana sahiptir.

## 4. YAŞLILIK VE DİJİTALLEŞME

### 4.1. Yaşlılık ve Yaşlılığa Dair Teoriler

#### 4.1.1. Yaşlılık Kavramı ve Yaşlanma Türleri

Yaşlı nüfus dünyada hızla artmakta ve yaşlanan nüfusa yönelik tartışmalar her alanda kendini göstermektedir. Dünya nüfusunun hızla yaşlanması ve toplam nüfus içerisindeki yaşlı kesimin oranının hızla artması politika geliştiriciler açısından oldukça önemlidir. Yaşlı nüfusa yönelik nasıl politikalar geliştirileceği ve artış hızı dikkate alınarak ne tür eylemlerde bulunulacağı yaşlılıkla ilgili önemli tartışmalar arasındadır. Dünya sağlık örgütüne göre toplum nüfustaki 60 yaş ve üzeri kesimin oranı hızla artmaktadır. 2019 yılında 60 yaş ve üzeri nüfus 1 milyar civarında iken bu sayının 2030 yılına kadar 1.4 milyara, 2050 yılına kadar ise 2.1 milyara çıkması beklenmektedir. Bu tarihsel öneme sahip küresel nüfustaki değişiklik, toplumların sağlık ve sosyal bakım, ulaşım, konut ve şehir planlaması gibi tüm sektörlerde yapılarını uyumlaştırmalarını gerektirmekte ve değişen demografiyle başa çıkmanın önemli ve acil bir parçası olarak dünyayı daha yaşlı dostu bir yer haline getirmek için çalışmayı zorunlu kılmaktadır (DSÖ, t.y.).

Yaşlanan nüfusun hızla artması yaşlılık ile çalışmaların önemini arttırmıştır. Latince yaşlı anlamına gelen “*geron*” kelimesinden türetilen gerontoloji yaşlılık ile ilgili çalışmalara odaklanan bir bilim dalı olarak ortaya çıkmıştır. Gerontoloji disiplinin ilk bahseden kişi 1908 yılında yazdığı *The Prolongation of Life: Optimistic Studies* isimli eseriyle İlya İlyich Metchnikoff olmuştur. Ancak Metchnikoff daha çok yaşlılığı patolojik sonuçlarına odaklanarak gerontolojiyi bu alanda çalışmalar yürüten bir alan olarak tanımlamıştır (Metchnikoff, 2004). Ancak Metchnikoff’da çok daha önce yaşlılık üzerine tartışmalar yapan düşünürler olmuştur. Örneğin Homeros’tan Hipokrat’a kadar olan üç yüzyıllık süreçte, insan yaşlanması ve uzun ömürlülük konuları sosyo-kültürel açıdan önemli bir gelişim göstermiş, Yunan tıbbi ve bilimiyle yakından ilişkili hale gelmiştir (Finch, 2010, s.355). Hipokrat yaşlılığı daha çok insanda ortaya çıkabilen fiziksel değişimler olarak ele almıştır. “Yaradılıştan gelen ısı” ifadesine vurgu yapan Hipokrat, insanın belli bir miktar enerjisinin olduğunu ve yıllar boyunca enerjinin kullanılması sonucunda azalma meydana gelmesiyle de yaşlılık ve ölümün ortaya çıktığını iddia eder.

Aristoteles ise Hipokrat'ın iddiasından hareketle ısı kavramı yerine ateşe dikkat çekerek ateşin devamlılığının yakıtına bağlı olduğu ve yakıt tükendikçe ateşin söneceğini söylemiştir. Ateşin yakıtının bitmesi ile sönmesine doğal ölüm, birilerin tarafından söndürülmesine ise hastalık veya kaza sonucu ölüm demiştir (Şentürk, 2018, s. 18-19). Francis Bacon ise *Of Youth and Age* isimli yazısında yaşlı ve gençler arasındaki farklılıklara değinir ve gençlerin dinamikliğinden yaşlıların ise olgunluklarından faydalanılması gerektiğini ifade eder (Bacon, 2001). Toplumlar içerisinde her zaman yaşlı insanların olması dolayısıyla Aristoteles'ten bugüne kadar birçok farklı düşünür yaşlılık konusunda yazılar yazmış, düşüncelerini dile getirmişlerdir. İlkçağlardan beri tartışılan yaşlılık kavramı her çağda benzer tanımlamalar ve yorumlamalar içerdiği gibi çağdan çağa değişen açıklamalar ve yorumlamalarla da ifade edilmiştir. Özellikle kimin yaşlı olduğu ve kime genç kime yaşlı denileceği de uzun yıllarca tartışılmış ve belirli kategorizasyonlar yapılmıştır. Ancak öncelikle hangi grubu yaşlı olarak tanımlayacağımız ve yaşlılığın ne anlama geldiğinin anlaşılması ehemmiyet taşımaktadır.

Yaşlılık ve yaşlanma farklı toplumlarda farklı anlamları ve farklı evreleri içerdiği için birçok tanımlamaya tabii tutulabilmektedirler. İlerleyen yaşlarda ortaya çıkmaya başlayan fiziki, psikolojik ve hatta sosyal değişimleri kapsayan yaşlılığın nerede başladığını belirlemek güçtür, bunun sebebi Canatan'a göre (2016, s. 139) yaşlılık kavramının farklı dönemlerde, farklı toplumlarda ve kültürlerde değişim göstermesidir. Yaşlılık kavramından önce bir süreci ifade eden yaşlanmadan ve yaş teriminden bahsetmek gerekebilmektedir. Biyolojik ve kronolojik olmak üzere iki farklı boyutu olan yaş terimi doğumdan ölüme kadar geçen zamanı ifade etmektedir. Kronolojik yaş bireyin doğduğu zamandan başlayarak geçen zamanı ifade ederken, biyolojik yaş ise insanın yaşamı boyunca var olduğu zaman aralığını tanımlamaktadır (Hablemitoğlu ve Özmete, 2010, s. 16; Başbüyük ve Başbüyük, 2019, s. 160) Yaşlanma, büyüme ve gelişme dönemlerini içeren ve yaşam boyu devam eden bir süreci ifade eder. Bu dönem ana rahmine düşme ile başlayarak ölüme kadar devam etmektedir. Bu çerçeveden bakıldığında insan doğumdan itibaren yaşlanmaya başlayan bir varlık olarak görülebilir. Yaşlanma bebeklik döneminde büyüme ya da gelişme, ergenlik döneminde olgunlaşma, otuz yaşından sonra ise senesans olarak adlandırılmaktadır (Chalise, 2019, s. 9). Gerontologlar

genellikle yaşlanmayı, ölüm olasılığında artışlar açısından tanımlarlar. Bu bakış açısı ölüme ve ona yol açan bozulmalara odaklanmaktadır (Rose, 1994, s. 19; Lenart, Vasku ve Berec, 2018, s. 1). Buna karşılık biyolojik perspektiften yaşlanmayı açıklayanlara göre yaşlanma ilerleyen yaşa bağlı olarak doğurganlığın ve hayatta kalma ihtimalinin azalması, fizyolojik bozulmalara bağlı olarak işlev kaybı olarak görülmektedir (Libertini, 2021, s. 257). Yaşlılık ve yaşlanmaya arasındaki farka bakıldığında yaşlılık bireyin yaşam döngüsü içerisindeki son aşamasını ya da başka bir ifadeyle ileri yaşlanma evresini ifade ederken, yaşlanma ise insanın doğumla başlayan ve ölümüne kadar süren doğal bir süreci kapsamaktadır (Kalınkara, 2014, ss. 7-8).

Yaşlılık kavramı Kalınkara'ya göre (2014, s. 8) insan yaşamının tüm alanlarında yaşanan bir kayıp duygusunu ve insanın fiziksel, sosyal ve psikolojik yönden bağımsızlıklarını kaybettikleri, bebeklik dönemine benzer şekilde yeniden bağımlı duruma geçtikleri dönem olarak tanımlanmaktadır. Emiroğlu'na göre (1995, s. 15) ise yaşlılık “Yaşlılık, zaman faktörüne bağlı olarak kişinin değişen çevreye uyum sağlama gücü ile organizmanın iç ve dış etmenler arasında denge sağlama potansiyelinin azalması” olarak tanımlanmaktadır. Yaşlılığın temel belirleyici olan yaş literatürde belirli türlere ayrılmıştır. Bu bağlamda kronolojik yaş yaşlılık için en sık kullanılan göstergedir ve araştırmalara hangi grubun dahil edileceği konusunda oldukça faydalı olmasına rağmen yaşlılığı tam tanımlamakta yetersiz kalmaktadır. Sosyal rollere bağlı yaşı ise gerontologlar bazı durumlarda yaşlılığı yaşlıların toplumsal rollerine göre değerlendirmektedir. Sosyal roller, “belirli pozisyonları işgal eden insanlar için beklentiler veya yönergeler seti” olarak tanımlanabilir. Fonksiyonel yaş ise insanların görünümlerine ve neler yapabildiklerine dayalıdır. Fonksiyonel terimlerle, bir kişi yetişkinliğin ana rollerini artık yerine getiremediğinde yaşlı hale gelir. Öznel yaş fonksiyonel yaşı bazı sınırlılıklarını telafi ederek bireyin neler yapabileceğini esas alır. Fonksiyonel engelleri aşmada başarılı olan bireyler, genç hissettikleri bir öznel yaş kimlik duygusuna kapılabilirler (Quadagno, 2014, ss. 6-7).

Benzer şekilde yaşlılık ve yaşlanma süreci farklı boyutlara sahiptir. Bu boyutlar biyolojik, psikolojik, sosyal, öznel ve kronolojik olarak sıralanabilir. Biyolojik yaşlanma zaman içerisinde insan vücudunun geçirdiği fizyolojik değişimleri kapsamaktadır. Yaşlı

insanlarda ortaya çıkabilen kırışıklıklar veya gri saçlar gibi belirli fiziksel değişiklikler bunun göstergesidir. Ancak bazen bu kırışıklıklar güneş ışığına fazla maruz kalma gibi çevresel faktörlerden de kaynaklanabilmektedir. Bu sebeple yaşlılığın fizyolojik belirtileri kısmen, sosyal ve çevresel etkilerden kaynaklanabilmektedir. Nihayetinde yaşlılıkla beraber organizmanın adaptasyon kapasitesi azalmakta ve istemsiz olarak ölüme giden bir sonuç ortaya çıkmaktadır. Yaşlanma süreci normal bir süreçtir ancak onu hastalık belirtilerinden ayırmak gerekir. En belirgin farklar ise yaşlanma evrensel iken hastalık rastlantısal olabilir; yaşlanma ilerleyici bir yapıda iken, hastalık kronik yapıdadır; yaşlanma ölümle sonuçlanırken, hastalık tedavi edilebilir ve durdurulabilir özelliktedir (Victor, 2005, ss. 2-3). Biyolojik düzeyde yaşlanma, çeşitli moleküler ve hücresel yapılarda hasarın zaman içinde birikmesi sonucunda kendini göstermekte ve bu, fiziksel ve zihinsel kapasitede aşamalı bir azalmaya, hastalık riskinde artışa ve sonucunda da ölüme yol açmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü, 2022).

Psikolojik yaşlanma yaşam süresi içerisinde insan davranışlarında ya da ruh halinde yaşa bağlı olarak yaşanan değişimleri içerir (Dixon, 2011, s. 7). Yaşlı bireylerin çevresi ile olan etkileşimi psikolojik yaşlanmada oldukça önemlidir. Yaşlanma sürecinde bireylerin yaşadığı zorluklarından birisi de değişen şartlar dolayısıyla çevresi ile ilişkilerini yeniden kurgulama zorunluluğudur. Burada sosyal ve fiziki olmak üzere iki farklı çevreden bahsedilebilir. Sosyal çevre, yaşlı bireyin dışında var olan ve diğer kişilerle kurduğu ilişkilere dayalı olan çevreyi ifade eder. Fiziki çevre ise yaşlı bireyin dışında olan ve maddi-mekansal alanı kapsayan çevredir. Psikolojik yaşlanmada temel odak noktası yaşlılık boyunca bireyin çevresi ile kurduğu etkileşimlere dayalı olarak ruhsal durumdaki değişim ya da iyi olabilme hali, özerk kalabilme arzusu ve yaşamın anlamının yeniden inşasıdır (Wahl ve Lang, 2006, s. 882).

Sosyal yaşlanma bireyin yaşlılık dolayısıyla aile, arkadaş ve diğer gayri resmi ilişkilerindeki değişimi, sürdürülen rollerde, kurulan ilişkilerde, ücretli veya ücretsiz üretken rollerdeki farklılıkları kapsar (Hooyman, Kawamoto ve Kiyak, 2015, s. 6). Yaşlılığa geçişle beraber toplumsal alandaki bazı statü ve rollerin kaybı ya da değişimi söz konusu olabilmektedir. Başka bir ifadeyle bireyin emekli olması onun artık toplum içerisinde bir çalışan rolü üstlenemeyeceğine, yaşanan ölümlerle beraber sosyal çevresinin

azalacağına, çocukların evlenmesi ile sosyal paylaşım ortamlarının gittikçe kısıtlanacağına işaret etmektedir. Başka bir yaşlılık görünümü ise yaşlı insanların bazı durumlarda bakım gerektiren durumlara maruz kalmasıdır. Daha önce yardım almadan varlığını sürdürebilen yaşlı bireyler, yaşlanma ile bir muhtaçlık dönemi içerisine girebilmektedir. Bu da toplumsal alanda yaşlılar için bir prestij kaybı olarak görülebilmektedir (Nazlı, 2016, s. 2).

Öznel yaşlanma bireyin kendisini ne kadar yaşlı hissettiği, kendisini hangi yaş grubuna dahil ettiği ve olmak istediği yaşının ne olduğu gerçek yaşından ayrı olarak değerlendirilmesini ifade eder. Genellikle öznel yaşlanmanın kişisel deneyimlere bağlı olduğu varsayılsa da bu daha çok sosyal fenomenlerle ilgili bir durum olarak görülmelidir. Öznel yaşlanma sağlık, kişilik ve sosyal davranışlarla, insanların belirlediği ve takip ettiği hedef türleriyle ilişkilendirilmektedir. Burada esas olan bireyin kendisinin gençlik dönemiyle ve sosyal çevresiyle kıyasladığında nasıl gördüğü; sosyal çevresinin onu nasıl gördüğü; yaşlanmasına nasıl tepki verdiği; diğerlerinin onun yaşlanmasını nasıl algıladığı ve buna nasıl tepki verdikleridir (Settersten ve Godlewski, 2016, s. 11-12).

Kronolojik yaş yaşlılık tanımlamaları için sıklıkla kullanılan bir göstergedir. Kronolojik yaş kişinin yıllar içerisinde aldığı yaşa ve doğumundan ölümüne kadar geçen yıl sayısına işaret etmektedir. Bazı insanlar elli yaşında yaşlı olarak kabul edilebilecekken bazıları ise seksen yaşında genç görünebilir. Bu sebeple kronolojik yaş yaşlılık tanımlaması için iyi bir gösterge olamamaktadır. Çünkü kronolojik yaşın farklı kuşakları kategorize etmek için kullanımda sorun yaratmaktadır. 65 yaşındaki birisi ilgi alanları ve yaşam tarzı dolayısıyla 85 yaşında biriyle, 20 yaşındaki birisi 40 yaşındaki biriyle ortak zevklere ve yaşam standartlarına sahip olabilmektedir. Ancak birçok gerontolog yaşlılığı genç yaşlılık (65-74 yaş), orta-yaşlılık (75-84 yaş), ileri yaşlılık (85 ve üzeri yaş) şeklinde kategorize etmektedir (Quadagno, 2014, s. 6). Birleşmiş Milletler'e göre ise yaşlı insanlar 60 yaş ve üzerini olarak tanımlanmıştır. Dünya Sağlık Örgütüne göre ise yaşlı insan doğumdan sonra ortalama ömür beklentisini geçen kişi olarak tanımlanmaktadır. Yaşlı insanları ise 65 yaş üstü grupta yer alanlar olarak tanımlamaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre 65-84 yaş aralığındaki insanlar yaşlı iken 85 ve üstü insanlar ise ileri yaş olarak kabul edilmektedir (BM, 2019, ss. 8-9).

Yaşlanma kişinin fiziksel ve psikolojik durumuna etki ettiği gibi sosyal alanda da tesirleri bulunmaktadır. Özellikle yaşlı nüfusun arttığı bu yüzyılda yaşlılığa dair problemlerin toplumsal ortamda çözülmesi oldukça ehemmiyet taşımaktadır. Bireyin toplumsal alanda sahip olduğu roller yaşlılıkla beraber değişime uğrayarak yaşlılığın sosyal boyutunu gündeme getirmektedir. Önceden toplum içerisinde çalışan durumda olan birey yaşlılık ile beraber emeklilik rolünü üstlenmekte ve bu da aslında yaşlılığa dair sosyal politikaların oldukça önemli olduğunu gözler önüne sermektedir. Emeklilik döneminde, kişinin önceki dönemlerine göre daha düşük bir gelire sahip olması, emeklilik gelirinin tüm gereksinimlerini karşılamada yetersiz kalması ve yaş ilerledikçe karşılaşılan sağlık problemlerinin artması nedeniyle sık sık hasta olması, bireyin gelirinin büyük bir bölümünün hastane masraflarına gitmesine sebep olmakta ve bu durum ekonomik olarak olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Canatan, 2008, s. 16). Bu da göstermektedir ki ekonomik bir problem olarak görülebilecek olan emeklilikteki geçim sıkıntısı yaşlılıkla ilgili sosyal bir problem haline gelerek sosyal politika üretilmesi gereken bir problem olarak kendini göstermektedir.

Yaşlılığı toplumsal yönleriyle araştıran alan sosyal gerontolojidir. Sosyal gerontoloji, yaşlıların karşılaşılabileceği sosyal, ekonomik ve politik sorunları, onların haklarını ve ihtiyaçlarını araştıran ve söz konusu konular hakkında teorik ve uygulamalı araştırmalar yapan bilim dalıdır. Yaşlılığın tıbbi ya da biyolojik yönleriyle ilgilenmeyen sosyal gerontoloji, söz konusu yönlerin yaşlı bireylerde yaratabileceği sosyal, psikolojik ve ekonomik sorunlara ve bu sorunlara karşı üretilebilecek çözümlere, geliştirilebilecek sosyal politikalara odaklanır (Canatan, 2015, s. 359; Phillips, Ajrouch ve Hillcoat-Nalletamby, 2010, s. 118).

Yaşlılığın sosyal bir problem olarak ele alınmasında insani ve organizasyonel olmak üzere iki farklı perspektif hakimdir. İnsani perspektif birey için yaşlılık ve yaşlanmanın sorunlarına ilgiyi vurgularken, organizasyon yaklaşımı, yaşlanan bir nüfusun toplum için sorunlarıyla ilgilenmektedir. Ayrıca yaşlanmayı bir sorun olarak gören ve bir sorun olarak görmeyen perspektifler de mevcuttur. Sosyal sorun perspektifinde yapılan araştırmalar genellikle yaşlanmanın olumsuz yönlerine odaklanan tek taraflı bir tablo çizmektedir. Bu yaklaşım yaşlılara yönelik olumsuz tutumların sürdürülmesine katkı sağlamış ve yaşlı

insanların günlük yaşamlarını nasıl düzenledikleri ve yönettikleri konusundaki olumlu yönleri dikkate almamıştır. Bu çerçevede yapılan araştırmalar hastalık, yaşam kalitesi, sosyal ilişkiler, hizmet kullanımı ve istihdam şeklinde beş ana başlık altında incelenebilir (Victor, 2005, ss. 11-15).

#### 4.1.2. Yaşlılığa Dair Teoriler

Sosyoloji disiplininde fonksiyonalist kurum içerisinde konumlandırılabilir olan yaşamdan kopma teorisi yaşlı bireyin kendi rızasıyla yaşamdan geri çekildiği argümanına dayanır. Yaşlılık döneminde toplumsal alandan kendini geri çeken birey, kendisini dinler ve bu da yaşlı birisi için oldukça iyi olarak algılanır. Bu sebeple yaşamdan kopma teorisi fonksiyonel bir yaklaşım olarak ele alınmaktadır (Kurt, 2019, s. 300).

M. Elaine Cumming ve William E. Henry (1961) tarafından ortaya atılan yaşamdan kopma teorisi Amerikan toplumundaki yaşlanma sürecini odağa almaktadır. Bu kurama göre sosyal sistem içerisinde yaşlanan bireyler daha önceki yetişkin rollerini terk ederek, ailevi sorumluluklarından uzaklaşır ve böylece yaşamdan kopma yaşanır. Bu teori Amerika’da sağlıklı ve özerkliği için yeterli ekonomik sermayeye sahip 50 ile 90 yaş aralığında 275 yetişkin üzerinde beş yıllık bir çalışmadan elde edilen verilerle formüle edilmiştir. Teori ilk olarak aileden çocukların ayrılması, emekliliğin gelmesi ve kadınların eşini kaybetmesi gibi durumlara dayanıyordu. Bu sebeple Cumming daha sonra kendisini eleştirmiştir (Cumming, 1971, s. 3). Cumming ve Henry kuramlarında yaş ile bağlılık ilişkisi bir toplumdan diğerine, bir sosyal sınıftan diğerine veya bir cinsiyetten diğerine nasıl değişmektedir sorusuna cevap aramışlardır. Bu soru, yaş kategorizasyonları için bir odak noktası haline gelerek gerontolojik sosyal psikoloji ve gelişimsel teori için de önemli hale gelmiştir. Ancak Hochschild (1975), Cumming ve Henry’nin bu temel soruya yeterli bir cevap veremedikleri konusunda onları eleştirmektedir (Hochschild, 1975, s. 553).

Cumming 1964 yılında yazdığı *New Thoughts on the Theory of Disengagement* başlıklı yazısında teorilerinin eksik noktalarına değinmiştir. Burada emeklilik sonrası çalışmayı, yaşlılık döneminde yaşanabilecek yoksulluğu, hastalıkları dikkate almadığına değinen Cumming, teorilerinin cinsiyet farklılıkları dışında bireysel çeşitliliği fazla dikkate almadığını ifade ederek kendisini eleştirmiştir. Ayrıca Cumming, ölümün

kaçınılmazlığının farkına varılmasının kopma sürecini nasıl başlatacağının, başarıdan sevgiye doğru gerçekleşen ödöl değişimlerinin, sosyo-duygusal etkinliğin de önemine dikkat çeker. Kopma, etkileşim kaybı ile daha da fazla geri çekilmeye yol açan bir süreç olarak görülmektedir. Kurama göre etkileşim yoluyla onay arayanların yaşlılıkta etkileşim kaybı ile karşılaştıklarında, benliklerini diğerlerinin doğrulamasını bekleyenlerden daha fazla mücadele edebileceğini iddia etmektedir (Cumming, 1971).

Yaşamdan kopma kuramının tersi olarak bul edilen aktivite kuramı, bireyin yaşamda ne kadar aktif olabilirse o kadar haz duyacağı iddiasına dayanır. Aktivite kuramına göre benliğimiz, gerçekleştirdiğimiz faaliyetlere ve yürüttüğümüz rollere göre şekillenir. Aktivite kuramı insanların yaşlılıktan önce edindiği rolleri ve faaliyetlerini yaşlılık döneminde de bunları devam ettirdiğini iddia eder. Bunun sebebini ise yaşlılık öncesi ve yaşlılık dönemindeki ihtiyaçların ve değerlerin aynı şekilde olduğu varsayımına dayandırır (Baran, 2004, s. 47).

Aktivite teorisi ilk olarak gerontolog Robert J. Havighurst tarafından 1961 yılında yaşamdan kopma kuramına bir yanıt olarak geliştirilmiştir. Havighurst ve Albrecht (1953) tarafından 1949 ve 1951 yılları arasında Amerika’da yapılan bir anket çalışması sonucunda Amerikan toplumunun yaşlı insanlardan oldukça fazla aktivite ve bağımsızlık istediği ve beklediği, onların çok çeşitli rollere tolerans gösterdiği ve onların yaşlandıkça kademeli olarak yavaşlamak istediği sonucuna ulaşılmıştır (Havighurst ve Albrecht, 1953, s. 36-37). Havighurst (1961) yaşlıların orta yaş aktivitelerine katılımlarının azalma eğiliminde olduğunu iddia eden ve yaşlanmayı doğal bir geri çekilme olarak kabul eden yaşamdan kopma kuramına karşı aktivite teorisinde, yaşlı bireylerin orta yaş etkinliklerini sürdürdüklerini ya da vazgeçmek durumunda kaldıklarında onların yerine yeni aktiviteler koyduklarını iddia eder. Ayrıca “başarılı yaşlanma” kavramından da bahseder ve bu kavrama göre bireyler mutluluğa ulaşmada ya da yaşamdan zevk alma konusunda farklı yaş gruplarında olsalar dahi dengeyi koruyarak başarılı bir yaşlanma süreci sürdürebilmektedirler (Havighurst, 1961). Başarılı yaşlanma, Havighurst, Neugarten ve Tobin’e göre (1963, s. 161) yaşlılar tarafından emeklilik, önemli kişilerin ölümü veya diğer koşullar nedeniyle vazgeçmek zorunda kaldıkları rollerin yerine yenilerini

bulmadaki başarı düzeyi olarak kabul edilmektedir. Bu da aktivite kuramının en temel argümanlarından biri olarak görülmektedir.

Kuramın eleştiri aldığı noktalardan birisi yaşlı bireyleri sürekli sosyal çevreyle ilişkilendirmesi ve aktif bir yaşlanma tarzını insanlara uygulamaya çalışmasıdır. Her yaşlının aynı imkanlara sahip olamayacağını dikkate almayan kuram orta ve aktif yaşlı bireyin yaşlılıkta da böyle kalması gerektiğine ifade eder ancak bunun nasıl olacağına dair derin bir bilgi vermez. Eleştiri aldığı bir başka konu da genç bireylerin her zaman aktif olduklarını varsaymasıdır. Kuram ayrıca orta yaştaki bireylerin yararlı bireyler olduğu varsayarak yararlılığın ne olduğuna dair bir analizde bulunmaz. Bir başka eleştiri ise başarılı olmak isteyen bireyin her zaman yaşam alanlarını genişletmek zorunda olduğuna, yaşlı bireylerin sürekli olarak etkinlik alanlarını geliştirmesi gerektiğine, sürekli bir uğraş içinde olmasına ve benliğinin çok kıymetli olduğu inancına sahip olması gerekliliğine getirilen eleştirilerdir (Tufan, 2001, s. 41).

Bireyler yaşadıkları süre içerisinde toplumsal alanda anne, baba, öğrenci gibi birçok farklı rolü yerine getirirler. Bu sosyal roller de yaşam döngüsünün belli dönemleri ya da başka bir ifadeyle belli yaş aralıkları ile ilişkilendirilmiştir. Her yaşta gerçekleştirilmesi beklenen rollerdeki davranış kalıplarını ifade eden yaş normları (Kungel ve Morgan, 2001, s. 194), rollerin ait olduğu kronolojik yaş aralığında oynanması işlevini gerçekleştirir. Daha açık ifadeyle birey ait olduğu yaş dönemindeki belirlenen rolü oynamak durumundadır. Söz konusu yaş dönemlerine ait normlar sosyalizasyon sürecinde aktarılır. Sosyalizasyon rollerin nasıl gerçekleştirileceğini, değişen rollere adaptasyonun, eski rollerin terk edilmesinin ve toplumla bütünleşmenin nasıl olacağını öğretir. Sosyalizasyon sanıldığı kadar aksine sadece çocukluk dönemiyle ilgili değildir, orta yaş ve yaşlılıkta da yeni edinilen roller için oldukça önemlidir. Bu bağlamda sosyalizasyon yaşam boyunca devam eden bir süreç olarak kabul edilebilir (Canatan, 2015, s. 370). Rowtow'a göre (1974, ss. 9-10) aile ve iş dünyasındaki rollerde meydana gelen büyük yabancılaşmaları ifade eden rol kaybı, emeklilik sonrası düşük gelirlerle yaşam tarzının zarar görmesi ve bağımsızlık yitimi olarak tanımlanmaktadır. O, bu durumu "rolsüz rol" olarak ifade etmektedir. Rol teorisi de bu bağlamda yaşlılık ile oluşan rol kayıplarına ve bu kayıplar sonucunda yeni

edinilebilecek rollerin mahiyetine yönelik bir kuramdır. Yaşlılıktaki rol kaybına yönelik açıklamalar getiren bu teori ile ilgili ilk fikir beyan edenlerden birisi Zena Smith Blau'dur.

Blau (1956) kaleme aldığı *Changes in Status and Age Identification* başlıklı yazısında bireylerin yaşlarına dair algılamalarını ve dul kalmak, emeklilik gibi yaşlılıkta yaşanan önemli değişikliklerin bu algılarla ilişkisini inceler. Blau'ya göre emeklilik bireyin kendisini yaşlı olarak tanımlaması için oldukça önemli bir etkiye sahiptir. Ancak dul kalmak için aynı şeyi iddia etmez. Bunun sebebini ise çalışan bireyin emekli olması ile önceden sahip olduğu birçok rolü kaybetmesine bağlamaktadır. Bu durumda da birey yaşlılık dönemini kabullenmekte ve onunla özdeşleşmektedir. Ancak Blau, dul kalmak ile ilgili olarak aynı şeyleri söylemez, çünkü dul kalmak toplumsal bir olaydan ziyade tabii bir süreçtir. Bu sebeple de yaşlılık ile ilgili sonuçlara çok da bağlanamamaktadır. Blau, ayrıca arkadaşlık grupları gibi sosyal grupların yaşlılık üzerindeki etkisini de inceler. Ona göre arkadaş grupları, bireyin yaşlılıklar olan özdeşleşmesini geciktirmektedir (Blau, 1956). Bu da sosyal ilişkilerin ve akran gruplarının yaşlılıktaki görevlerine dair vurgular içermektedir.

Blau (1961) kaleme aldığı başka bir yazısı olan *Structural Constraints on Friendships in Old Age*'de yaşlılıktaki emeklilik ve dul kalma gibi durumların arkadaşlık gruplarında bir başka ifadeyle sosyal ilişkilerdeki rolünü inceler. Yaşlılıktaki emeklilik ve dul kalma gibi yeni kazanılan statülerin arkadaşlık ilişkileri üzerinde etkisi olduğunu iddia eden Blau, akran gruplarında benzer statüdekiler çoğunluktaysa sorun olmayacağını ancak benzer statüdekiler azınlıkta kaldığında ise bazı olumsuz etkileri olabileceğini iddia eder.

Rol kaybetme kuramı, yaşlı bireylerin toplumsal alandaki rol kayıplarını abarttığı gerekçesiyle eleştirilmiştir. Yaşam doyumuyla alakalı olarak yapılan araştırmaların sonucuna göre yaşlı bireyler rol kaybı kuramının iddia ettiğinden çok daha az kayıp yaşadığını ortaya koymuştur. Yaşlılar işlerindeki rolleri ve ebeveyn rollerini yitirmelerine rağmen, yaşlılık döneminde gelen özgürlüğün ve istenilen şeyleri yapma olanağının elde edilmesinin göz ardı edildiği iddia edilmektedir (Onur, 1995).

Modernleşme kuramında temel soru modern dönemde yaşlılığın nasıl değerlendirileceğidir. Kurama göre toplumlar modernleştikçe yaşlıların toplum

içerisindeki statüleri ve rolleri azalmaktadır. Avcı toplayıcı toplumlarda yaşlılığın statüsü düşükken, tarım toplumlarında yaşlılar toprağı kontrol ettiği için yaşlılara özgü statüler ve roller artmaktadır. Modernleşme kuramında teknolojik gelişmeler ile yaşlıların rol ve statüleri arasındaki ilişkinin ters orantılı olduğu iddia edilmektedir. Başka bir ifadeyle modern toplumlarda teknolojik ilerlemeler arttıkça yaşlıların toplum içerisinde rol ve statülerinde ise azalmalar olmaktadır. Modern toplumdaki kentleşme ve sosyal hareketlilik gibi faktörler aileleri dağıtma eğilimine sebep olurken, teknolojik ilerlemeler yaşlıların bilgeliğini ve deneyimlerini değersizleştirerek rol, statü ve güç kaybına neden olmaktadır. Ayrıca modern toplumdaki yaşanan tıbbi gelişmeler ile yaşam süresinin uzaması, yaşlıların sayısının artması ve bunun bir sonucu olarak da toplum içerisinde sayısal olarak güçlenmesi sonucunu doğurmuştur (Moody ve Sasser, 2018, ss. 41-42).

Modernleşme kuramında gençlerin desteklendiğı düşünölmektedir. Rönesans döneminde yaşlılığa çok önem verilmiş ve onların bilgili ve deneyimli olduğu kabul edilerek, yaşlılık dönemi toplum içerisinde en arzu edilen dönem olmuştur. Dinin önemli olduğu dönemlerde ve toplumlarda ise yaşlılar sorumluluk ve otorite sahibi kabul edilmekteydi. Yaşlılar, sanayi öncesi toplumlarda daha büyük bir avantaja sahipken, karmaşık tüketim toplumlarında, yaşlıların sahip olduğu bilgi ve bilgiler geçerliliğini yitirmiş, bu da sosyal katılımlarının azalmasına ve dolayısıyla ailelerini ve sosyal statülerini kaybetmelerine neden olmuştur. Modern toplumda medyada yaşlılara yönelik ilişkin olumsuz stereotipler, yaşlanma deneyimine olumsuz bir anlam kazandırabilmektedir. Dahası bu durum onların toplum içerisinde ötekileştirilmesine de sebep olabilmektedir. Modernleşme kuramında, modern yaşamda artan yaş ayrımcılığının nedeni emeklilik politikası olarak görölmektedir. Sanayi öncesi toplumlarda birey yaşlılığa ulaştığında ve bir toplumsal rolden diğerine geçiş yapmaktaydı. Ancak modern toplumlarda yaşlıların emekli olduktan sonra alabileceğı herhangi bir rol veya pozisyon bulunmamaktadır (Thomas, 2019, ss. 56-57).

Modernleşme kuramına belirli açılardan eleştiriler getirilmiştir. Kuramın eleştiri aldığı bir nokta sanayi öncesi toplumlarda deneyimli, bilgili, onurlu kabul edilen yaşlıların, sanayi toplumunda statüsü olmayan kişiler olarak kabul edilmesi olmuştur. Refah devleti içerisinde yaşlılar, devletin olanaklarından yararlanırken kimi zaman bencil

ve kendi dışındaki kuşakları dikkate olmayan kişiler olarak gösterilebilmektedir. Bu durum eleştirilerek gerçek durumun daha farklı olduğu iddia edilmektedir (Baran, 2004, s. 50).

Süreklilik kuramı yaşlılık sürecinde bazı rollerin terkedildiği, bazı rollerin ise sürdürüldüğü iddiasına dayanır. Yaşlı bireyle yaşlılık döneminde kaybettiği rollerin yerine yenilerini geliştirerek ikame etmekte ve böylece çevresine uyum sağlamaktadır. Bu kuramın temeli başarılı yaşlanma iddiasına dayanmaktadır. Kurama göre gençlik yıllarında pasif ve çekingen olan birey yaşlılık döneminde de pasif durumda olacaktır. Ancak gençlik döneminde aktif ve sosyal katılımı yüksek olan birey yaşlılıkta da bunu sürdürecektir ve aktif olacaktır. Bu bakış açısından hareketle yaşlılık döneminde insanlar gençlik dönemindeki görünümünün bir yansımasıdır. Yaşlılık döneminde belirli özellikler daha belirgin hale gelir ve temel değerler daha dikkat çekici hale gelir. Büyüyen birey olgun ve güçlü bir kişilik geliştirir ise başarılı bir yaşlanma süreci yürütebilir. Bu bağlamda süreklilik kuramına göre bu durum yaşamdan doyum almanın temel kanunudur. Bir diğer ifadeyle bireyler yaşlanırken başarılı olabilmesi için belirli normlara bağlı kalmaktansa kendi kimliklerini şekillendirmeli, kendileri için belirli standartlar oluşturmalıdır (Kalınkara, 2014, s. 37).

Süreklilik kuramı ilk olarak Robert C. Atchley tarafından ortaya atılmıştır. Atchley (1989) süreklilik teorisinde statik bir süreklilikten değil dinamik bir süreklilikten bahseder. Bu çerçevede dinamik süreklilik zaman içinde varlığını koruyan temel bir yapı olduğunu ancak temel yapının sağladığı bağlam içerisinde belirli değişiklikler olabileceği anlamına gelmektedir. Süreklilik kuramının bu bağlamdaki temel iddiası orta yaşlı ya da yaşlı bireylerin değişimleri dolayısıyla uyum sağlamak için belirli tercihler yaparak mevcut olan iç ve dış yapılarını korur ve sürdürmeye devam eder. Başka bir deyişle tanıdık alanlarda bildikleri stratejiler ile hedeflerine ulaşmaya çalışırlar. Süreklilik kuramı, “yaşlanan insanların takip ettiği genel uyum ilkelerinden, bu ilkelerin nasıl çalıştığına dair açıklamalarda ve bu ilkelerin uygulanmasının beklenebileceği genel yaşam alanlarının spesifikasyonundan” oluşmaktadır (Atchley, 1989, s. 183).

Süreklilik teorisine getirilen eleştirilere bakıldığında, bireylerin yaşlanmaya boş bir sayfa olarak bakmadığı gerçeğinden hareketle yaşadıkları hayatın evrelerini nasıl

gördüklerini, ne yapmayı ve ne olmayı seçtiklerini, yaşlılıkta beklenen ve beklenmeyen durumlarla nasıl başa çıktıklarını etkilemektedir. Benzersiz bir dönem olan yaşlılık, bireylerin yaşam tarzlarında değişim yapmalarını zorunlu kılar ve insanlar genellikle radikal değişiklikler yapmayı seçer. Buna bağlı olarak da yaşlılık döneminde sayısız küçük değişimler yapmaya karar verir. Bu sebeple süreklilik kuramı yaşlılar arasında gözlemlenecek davranışların ne derecede “sürekli” olduğunu belirlemede yetersiz kalmaktadır (Fox, 1982, ss. 112-113).

Toplumsal alışveriş kuramı George C. Homans (1958) ve Peter M. Blau (1964) tarafından geliştirilmiştir. Homans’a göre (1958, s. 606) toplumsal alanda gerçekleştirilen sosyal davranış, mal değişimlerinin yanı sıra “onay ve prestij sembolleri”nin değişimini de içermektedir. Daha açık ifadeyle birisine çok fazla şey veren kişi ondan çok şey almaya çalışacaktır, tam tersi durumda ise diğerlerinden çok şey alan kişi çok şey verme baskısı altında kalacaktır. Değişimde yer alan kişi, verdiği şey onun için bir maliyet olabilir, benzer şekilde aldığı şey de ödül olabilir. Burada da Homans ödül ve maliyet kavramlarına dikkat çekmektedir. Bu çerçevede bakıldığında Homans’ın toplumsal alanı değiş-tokuş pratiklerine uygun bir şekilde formüle ettiği görülmektedir.

Toplumsal alışveriş kuramı ortaya atıldıktan sonra yaşlılık çalışmalarında da kullanılmıştır. Yaşlılara yönelik sosyal değişimlerin varlığına ilk olarak Vern L. Bengtson ve Joseph A. Kuypers (1971) tarafından *Generational Difference And The Developmental Stake* başlıklı makalede değinilmiştir. Bengtson ve Kuypers (1971) kaleme aldıkları bu yazıda kuşaklar arası değişimlere odaklanmışlardır. Onlar, yaşlıların daha fazla bilgi ve deneyime sahip olduğu için bu deneyimlerini kuşaklar arası olarak aktarmak istemektedirler. Bu açıdan bakıldığında yaşlılar daha fazla sosyal değişim eğilimi gösterirken gençlerde bu durum daha azdır (Bengtson ve Kuypers, 1971). James J. Downd tarafından kaleme alınan *Aging as Exchange: A Preface to Theory* başlıklı makalede ise mallar ve hizmetlerin değişimin yarattığı sosyal etkileşimler içeren alışveriş kuramının yaşlılar arasındaki sosyal katılımı içeren değişiklikleri anlamakta yararlı olabileceği ifade edilmiştir. Ona göre yaşlılık ile birey kendisi dışındakilerle dengeli bir değişim ilişkisi kurmakta zorlanmaktadır ve güç kaynaklarının azaldığı bir sürece girmektedir. Ortaya çıkan bu dengesizlik, toplumsal alandaki avantajlı konumun kaybedilmesinden

kaynaklanır ve genellikle de yaşlıların değişimlere uymada güçlük yaşamasına sebep olur. Kurama göre yaşlılıktaki sosyal katılım düzeyinin, yaşlı bireylerin veya grupların toplum karşısındaki gücüne bağlı olduğunu öne sürmektedir. Kurama göre sanayi toplumunda ortaya çıkan yeni yapıların ve normların, yaşlıların önemli rolleri sürdürmesini engellediğini ve marjinalleşmesine yol açtığını iddia eder (Downd, 1975).

Toplumsal alışveriş kuramının yaşlılık ile ilgili görüşleri belirli açılardan eleştirilere maruz kalmıştır. Kuram, yaşlıların bilgi birikimi ve deneyimleri dolayısıyla sanayi öncesi toplumlarda statülerinin yüksek olduğunu, sanayi toplumlarında ise artık yaşlıların bilgi ve deneyimine olan gerekliliğin azaldığını iddia etmektedir. Ancak sanayi toplumlarında yaşlıların statüsünün yüksek olduğu bazı istisnalar da mevcuttur. Kuram bu yönüyle eleştiri almış ve kuramın değiş-tokuş ilkelerine yeterli düzeyde açıklık getiremediği iddia edilmiştir (Onur, 1995).

Çatışmacı kuramlar, sosyal politikalardan kimin faydalandığını ya da bu uygulamaların kimin yararına olduğu sorusunu sorar. Yaşlanmanın ekonomi politiği yaklaşımı, çatışmacı kuram içerisinde yer alır ve söz konusu soruları yaşlılık için tekrar gündeme getirir. Yaşlı insanların yaşadığı toplum içerisinde uygulamada olan politikaların bir bağımlılık yaratma amacı olup olmadığı bu kuram için önemlidir. Emekliliğin toplumun yararına olduğu görüşünü reddederek neden böyle bir politikanın var olduğunu sorar ve emeklilik politikalarının asıl faydalanıcılarının yaşlılar olmadığına dikkat çeker (Morgan ve Kungel, 2001, s. 187). Bu açıdan bakıldığında yaşlanmanın ekonomi politiği teorisi sınıfsal bir inceleme yapar ve yaşlılıklar ortaya çıkan statülerin toplum içerisinde hangi sınıfların yararına olduğuna odaklanır. Bu kuram kapitalist toplumlardaki yaşlı insanların sınıf ilişkileri açısından analizine aşırı yoğunlaşması ve yaşlı insanların kapitalist toplumlar arasındaki farklılıkları göz ardı etmesi sebebiyle eleştirilere maruz kalmıştır (Powell, 2012, s. 7).

Sembolik etkileşimcilik kuramına göre bireyler başkalarından aldıkları geri dönüşler üzerinden kendi benliklerini şekillendirirler. Bireyler başkalarını izleyerek edindikleri benliklerinden hareketle kendi davranışlarının başkalarının gözünden nasıl görüldüğünü anlamlandırmaya çalışır. Bu bağlamda süreç bireyler arasında bir anlaşma üretir ve pekiştirir ve bu anlaşma sosyal düzenin bir parçasıdır (Baran, 2004, s. 52). Çevre

ve birey arasındaki etkileşimin yaşlanma sürecinde de etkisi vardır. Çevredeki değişkenlerde meydana gelen bir değişiklik yaşlılık dönemini de etkiler. Sembolik etkileşimci kurama göre birey mevcut şartlara göre kendisi için yeni alternatifler yaratabilmektedir. Yaşlanma süreci sonucunda sosyal katılım düzeyindeki düşüş kaçınılmazken bazı durumlarda bireyin yarattığı etkileşimler bu sonucu tersine çevirebilmektedir (Canatan, 2015, s. 372).

Etiketleme kuramı, bireylerin benliklerini şekillendirme sürecinin sosyal etkileşim formlarından etkilendiğini iddia eder. Başka bir ifadeyle, başkalarının bakış açısı ve davranışları üzerinden birey kendisini değerlendirir ve benliğini inşa eder. Birey, başkası tarafından bir kategorizasyona tabii tutulur ve kendisini bu kategoriye göre şekillendirme eğilimi gösterebilir. Yaşlılıkta ise bireyin sosyal çevresi onu yaşlı olarak etiketlemekte ve ona bu bağlamda roller atfetmektedir. Özellikle emeklilik gibi rol değişimleri de bu süreci etkileyerek, benliğin dönüşümüne sebep olabilmektedir. Etiketleme kuramının bir uzantısı olarak kabul edilebilen sosyal çöküş kuramı ise yaşlılıkta yaşanan rol kaybı ve belirsizliğin sonucunda ortaya çıkan yaşlının nasıl davranacağını bilememesine odaklanır. Yaşlı bir bireyin yaşadığı bir kayıp ya da rol değişimi sonucunda nasıl davranacağını bilememesi onun üzerinde bir çöküşe sebep olabilmektedir (Kalınkara, 2014, s. 42). Yaş tabakalarına göre ise toplumların sosyal sınıf, cinsiyet ve ırk açısından katmanlaştırılması gibi, her toplum insanları yaşa göre “genç”, “orta yaşlı” ve “yaşlı” olmak üzere kategorilere ayırır. Bu, bireylerin yaşlanma deneyimlerinin ve dolayısıyla rollerinin, yaş katmanlarına göre değiştiği anlamına gelmektedir (Hooyman ve Kiyak, 2014, s. 288). Kişi çevre uyum teorisine göre birey yaşlandıkça kişisel yetkinliklerinde değişiklikler ve azalmalar olabilir. Bu değişiklikler, bireyin çevre ile etkileşim yeteneklerini etkiler. Kurama göre bir kişi yaşlandıkça çevrenin daha tehditkâr hale geldiğini ve çevre ile başa çıkmada yetersiz hissedebileceğini öne sürmektedir (Madison, 2000, s. 28).

#### **4.2. Yaşlılık ve Dijital Dönüşüm**

Yaşlı nüfusun dijitalleşen dünyanın içerisine doğmamış olması ve buna bağlı olarak dijital dünyada dezavantajlı konumda olması tartışılması mühim konulardan birisidir. Dijital dünyanın pratiklerine yabancı olan yaşlı bireyler bazı durumlarda dezavantajlı konumunu ortadan kaldırmaya bazı durumlarda ise dijital teknolojileri kullanmaktan

vazgeçmeye yönelebilmektedir. Yaşanan dijital değişim ve dönüşümler ile beraber yaşlı nüfusun bu değişimler karşısındaki konumu literatürde farklı şekillerde tartışılmıştır. Daha önceki bölümde dijital uçurum kavramına yönelik tartışmalarda yaş faktörünün de dijital uçurum araştırmalarında önemli bir etken olduğu ele alınmıştır.

Araştırmalara göre, yaşlılar her durumda internet ve teknoloji karşısında dezavantajlı bir grup olarak görülmektedir. Bu bağlamda, teknolojik belirleyicilik temel alınarak günlük internet kullanım düzeyine göre yapılan dijital bölünme/uçurum analizleri, kadınların erkeklere, yaşlıların ise gençlere göre interneti daha az kullandığını göstermektedir. Yaşlıların, BİT sahipliği, erişimi, kullanımı ve yetkinliği konusundaki dezavantajlı durumu, “dijital geri çekilme” (*digital disengagement*) olarak tanımlanmaktadır (Arun ve Elmas, 2020, s. 120).

Olphert ve Damodaran (2013), bu dijital geri çekilme durumunu dijital uçurumun ilk üç düzeyinden farklı bir konuma koyarak dördüncü düzey dijital uçurum kavramı ile ifade etmişlerdir. Onlara göre yaşa bağlı olarak ortaya çıkan belirli etkenler ile beraber yaşlı bireyler dijital ortamlardan geri çekilmektedirler. Yaşlı bireylerin, görme problemleri, motor sorunlar veya kas-iskelet sistemi sorunları gibi bilgisayar ve internet kullanımını sınırlayabilecek veya kısıtlayabilecek bir veya daha fazla fiziksel engel geliştirme olasılıkları daha yüksektir. Erişilebilirlik için birçok yardım aracı mevcut olmasına rağmen, herhangi bir yaş grubunda fiziksel engeli olan insanlar, engeli olmayanlara göre bilgisayar kullanıcıları olma olasılığı çok daha düşük kalabilmektedir. Bununla beraber yaşlı kesim genç kuşağa kıyasla sosyal izolasyona daha yatkın olabilmektedir. Teknolojinin karmaşıklığı, bilişsel yük ile ilişkili olduğundan, kullanım sürdürülebilirliği kapasitesi üzerinde etkileri vardır ve bu durum, bilişsel ve ruh sağlığı sorunları yaşama olasılığı gençlerden daha yüksek olan yaşlılar için daha büyük bir sorun olabilmektedir. Olphert ve Damodaran, tüm bu sebepleri dördüncü düzey dijital bölünme kavramı ile ifade etmekte ve onun kanıtı olarak sunmaktadır. Dördüncü düzey dijital bölünme genç nesle kıyasla yaşlı nüfusundan dijital ortamlardan geri çekilme potansiyelinin daha yüksek olduğunu ifade etmekte ve yaşlılığı bir dezavantaj olarak kategorize etmektedir. Bu kapsamda daha önceki bölümde ele alınan yaşa bağlı dijital uçurum/gri dijital uçurum tartışmaları burada da kendini göstermektedir. Yaşa bağlı olarak

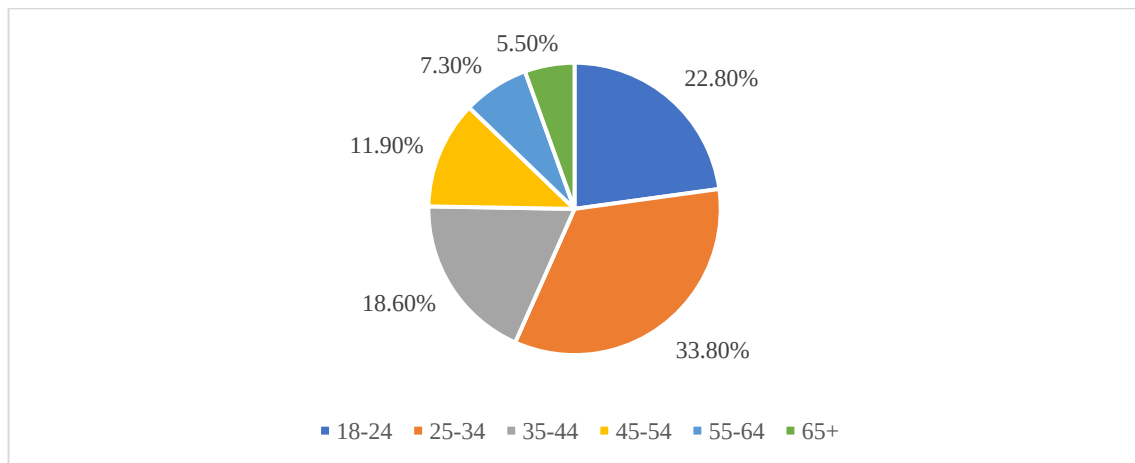
ortaya çıkan dijital eşitsizlikler daha önceki bölümde “yaşa bağlı dijital uçurum / gri dijital uçurum” başlığı altında incelendiğinden dolayı burada yer verilmeyecektir.

Yaşa bağlı olarak ortaya çıkan ve kendini dijital ortamlarda da hissettiren dezavantajlar genç ve yaşlı nesil arasındaki farklılıkların temelini oluşturmaktadır. Bu kapsamda kuşak farklılıklarının dijital dünyada kendini gösterdiği aşikardır. Özellikle dünyaya gelinen dönem ile ilişkilendirilen kuşaklar ve buna bağlı olarak kategorize edilen bireysel farklılıklar dijital teknolojilerin kullanımda da kendini gösteren bir mahiyete sahiptir. Bu minvalde kuşak ve dijital kuşak tartışmalarına, bu tartışmalar içerisinde araştırmanın teorik ve kavramsal arka planını içeren dijital yerli ve dijital göçmen kavramsallaştırmalarına burada yer verilmesi gerekmektedir.

#### 4.2.1. Yaşlılık ve Dijital Uçurum

##### 4.2.1.1. Yaşa bağlı dijital uçurum / Gri dijital uçurum

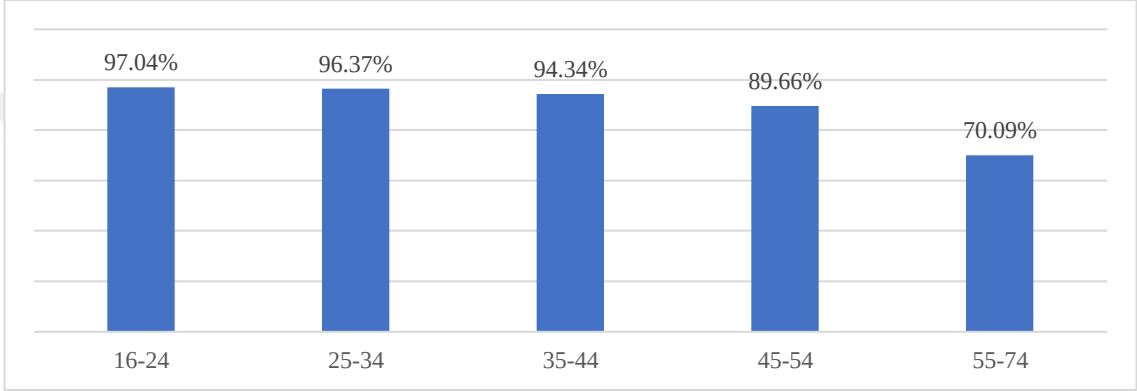
Dijital uçuruma etki eden faktörler arasında en önemlilerinden birisi yaş faktörüdür. Bilgi iletişim teknolojilerinin ortaya çıkmadığı ya da yaygın olmadığı bir dönemde dünyaya gelen kuşak ile bilgi iletişim teknolojilerinin içerisine doğmuş kuşağın arasında büyük bir dijital uçurum vardır. İstatistiklere bakıldığında yaşlı nüfusun bilgi iletişim teknolojilerini kullanmada genç nüfusa göre oldukça geride olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.



**Grafik 4.1.** Dünya genelinde yaşa göre internet kullanıcılarının dağılım oranları (2021)

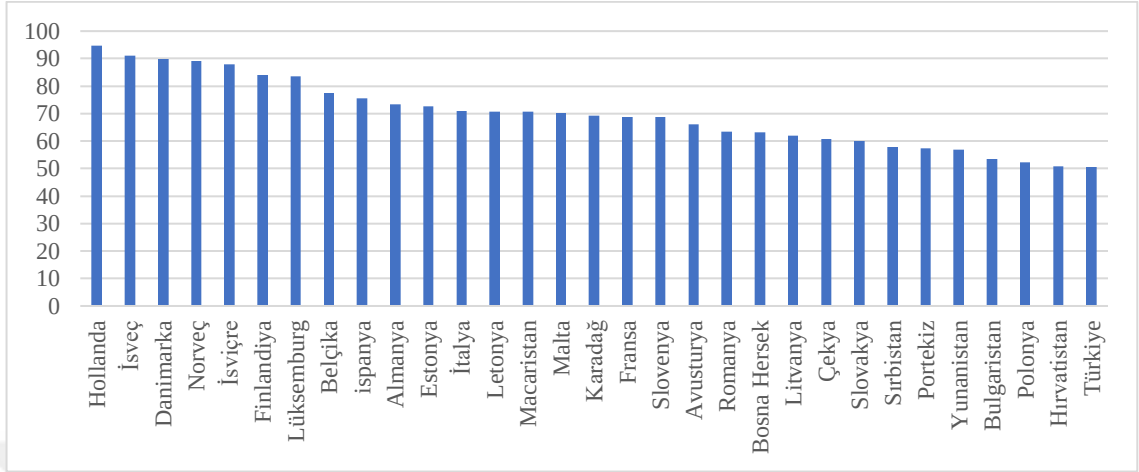
Kaynak: Statista, 2021

Grafik 4.1'e göre 18-24 ile 25-34 yaş aralığındaki nüfus, internet kullanımının %56,6'sını oluşturmaktadır ve bu durum genç kuşağın internet kullanımının yarısından fazlasına sahip olduğunu göstermektedir. Yaş aralığı büyüdükçe internet kullanım oranı gittikçe azalmakta ve en az internet kullanımını %7,30 ile 55-64 yaş arasındaki nüfus ve %5,5 ile 65 yaş üstü nüfus oluşturmaktadır. Bu da yaş grupları arasındaki dijital uçurumunun varlığının derinliğini ve önemini göstermektedir.



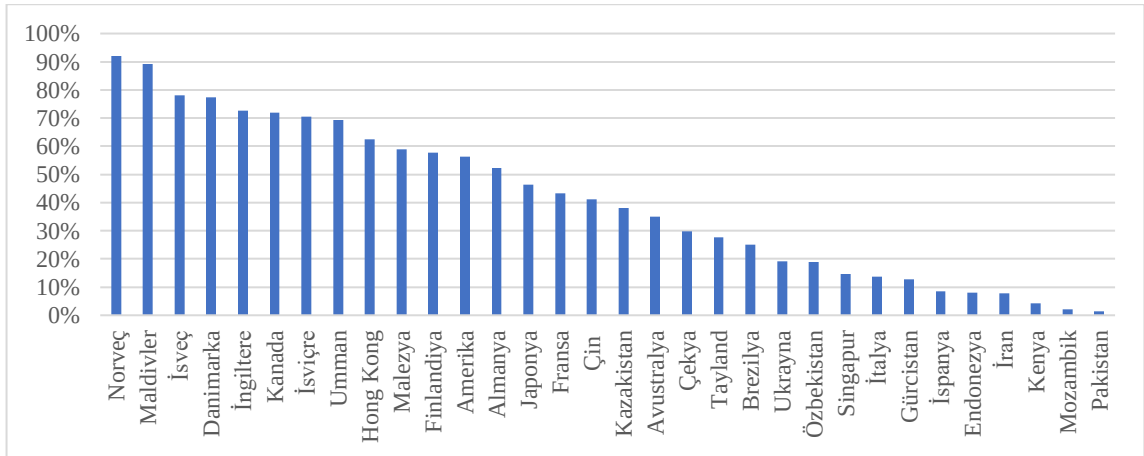
**Grafik 4.2.** Avrupa'da yaş grubuna göre günlük internet kullanım oranı (27 ülke) (2023)  
Kaynak: EuroStat, 2024

Avrupa'da 27 ülkenin ortalama istatistiklerini içeren Grafik 4.3'ye göre 16-24 yaş grubu günlük internet kullanımında birinci sıradadır. 25-34 ile 35-44 yaş aralığındaki nüfusta ise dikkate değer bir farklılık gözükmemektedir. Ancak 55-74 yaş aralığına bakıldığında günlük internet kullanımı %70,09'a gerilemekte ve önemli ölçüde azalmaktadır. Günümüzde Avrupa'da hala yaşa bağlı dijital uçurumun varlığından söz edilebileceğini Grafik 4.3 bize göstermektedir. 55-74 yaş aralığındaki internet kullanım farkının ülke bazındaki istatistikleri ise Grafik 4.3'te verilmiştir.



**Grafik 4.3.** Avrupa ülkelerinde 55-74 yaş grubu günlük internet kullanım oranları (2023)  
Kaynak: EuroStat, 2024

Grafik 4.3'e göre yaşlı nüfusun günlük internet kullanımının en yüksek olduğu ülkeler Hollanda, İsveç, Danimarka ve Norveç olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu ülkelerdeki kullanım oranları birbirine çok yakın ve %94 ile %89 arasında değişmektedir. Listede dikkat çeken ülkeler ise %73,38 kullanım oranı ile Almanya, %68,08 kullanım oranı ile Fransa, %66,07 kullanım oranı ile Avusturya'dır. Grafik 4.3'e göre yaşlı nüfusun günlük internet kullanımının en düşük olduğu ülkeler sırasıyla Polonya, Hırvatistan ve Türkiye olmuştur. Türkiye %50,56 kullanım oranı ile listenin son sırasında yer almıştır. 75 yaş üstü nüfusun dünyadaki internet kullanım istatistikleri ise Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'nin güncel olan verilerinden hareketle Grafik 4.4'te aktarılmıştır.



**Grafik 4.4.** Dünya'da 75+ nüfusun günlük internet kullanım oranları (2023)  
Kaynak: International Telecommunication Union, 2024

Grafik 4.4'e göre 75 yaş üstü kişilerin günlük internet kullanımının en yüksek olduğu ülkeler Norveç, Maldivler, İsveç ve Danimarka'dır. Buradan İskandinav ülkelerinde yaşa dayalı dijital uçurumun oldukça düşük olduğu sonucu çıkarılabilir. Almanya, Japonya, Avusturalya, Amerika gibi gelişmiş ülkelerde ise günlük internet kullanım oranı daha düşük seyretmektedir. 75 yaş üstü nüfusun günlük internet kullanımının en az olduğu ülkeler ise Kenya, Mozambik ve Pakistan olarak görülmektedir. Yaş temelli dijital uçurum gelişmiş ülkelerde kısmen daha düşük olsa da gelişmekte olan ülkelerde %10'un altında internet kullanım oranları ile uçurumun ciddi boyutlarda olduğu ortaya çıkmaktadır.

Dünya nüfusunun giderek yaşlanması ve giderek bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması yaşa dayalı dijital uçurumun önemini giderek arttırmaktadır. Bilgi iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmaya başladığı yıllarda ilerleyen yıllarda yaşa dayalı dijital uçurumun önemini yitireceği iddia edilse de (Morris, 2006) günümüzde hala dijital dünyada yaş faktörü önemini korumaktadır. Bu minvalde literatürde yaşa dayalı dijital uçurum ile ilgili birçok çalışma mevcuttur (Abbey ve Hyde, 2009; Antonio ve Tuffley, 2015; Bercovitz ve Pagnini, 2016; Enoch ve Soker, 2006; Loges ve Jung, 2001; Mubarak ve Suomi, 2022; Neves, Waycott ve Malta, 2018; Niehaves ve Plattfaut, 2014).

Yaşlı nüfusun internet ve bilgi iletişim teknolojilerin erişimde yaşadığı sorunlar literatürde genelde "gri dijital uçurum" (*grey digital divide*) olarak nitelendirilmektedir. Gri dijital uçurum kavramı ilk defa yaşlı insanların internetten dışlanmasını, internete yönelik yaşa dayalı engellerin varlığını ve düşük internet kullanımını ifade edecek şekilde Peter Milward (2003) tarafından kullanılmıştır. Bu duruma nelerin sebep olduğu birçok araştırmanın konusu olmuş ve bu sebepler motivasyon eksikliği, yeni beceriler öğrenemeyecek kadar yaşlı hissetme, teknoloji korkusu, bilgi iletişim teknolojilerine erişememek, e-okuryazarlık becerilerine sahip olmamak, internete girmeyi göze alamamak, güvenlik ve mahremiyet eksikliği konusunda endişe duymak ve engellilik nedeniyle bilgisayarları kullanmak için gerekli beceriye sahip olamamak (Morris, 2007, ss. 10-11) şeklinde sıralanabilmektedir. Burada temel faktör sadece yaşa bağlı değildir; yaşlı olup düşük eğitim düzeyine sahip olmanın internet erişiminde ciddi bir eşitsizliğe sebep olabildiği ve eşitsizliğin derecesini arttırabildiği ifade edilebilir. Ayrıca düşük gelir

de burada önem arz etmektedir ve sınırlayıcı bir etken olarak ifade edilebilir. Bilişsel yeteneklerin yaş aldıkça azalması gri dijital uçurumda diğer bir etken olarak görülmekte ve bunun için yaşlılara yönelik kullanıcı dostu uygulamaların önünün açılması önerilmektedir (Huxhold, Hees ve Webster, 2020, s. 277; Lagace vd., 2016, s. 73). Huxhold vd.' e göre (2020, s. 277) yaşa dayalı dijital uçurumun ya da bir diğer ifadeyle gri dijital uçurumun ortadan kaldırılmasında sosyal bulaşma (yani belirli bir davranışı temas ile belirli bir gruba yayılması) önemli bir mekanizmadır. Onlara göre torunlarıyla vakit geçiren yaşlı yetişkinlerin, eğitim, gelir ve bilişsel yetenekleri ne olursa olsun, aynı yaştaki yaşıtlarına göre internete erişme olasılıkları daha yüksektir.

Gri dijital uçurumda diğer bir etken emeklilik öncesi internet ve bilgi teknolojilerinin kullanılıp kullanılmadığına (Gilleard ve Higgs, 2008; Peacock ve Künemund, 2007) bağlı ortaya çıkabilir. Emeklilik öncesi bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımı ve deneyim sahibi olunması emeklilikten sonra yaşa dayalı dijital uçurumu azaltıcı etki gösterebilmektedir. Emeklilik öncesi dönemde bilgisayar kullanan bireylerin, kullanmayanlara göre internete bağlanma ihtimali çok daha fazladır. Bununla birlikte, bu etkinin daha genç yaşlılar arasında geçerli olduğu, ancak daha yaşlı bireyler için aynı derecede önemli olmayabileceği öne sürülmektedir. 85 yaşını geçen yaşlıların yarısının görme veya işitme kısıtlılıkları nedeniyle internet kullanmadığı, el becerileriyle ilgili sorunlar yaşadığı bulunmuştur. Bu durum, sorunun yalnızca belirli bir gruba özgü olmadığını, örneğin fiziksel kısıtlamalar nedeniyle daha önce internet kullanıcısı olan yaşlıların artık kullanamayacak durumda olabileceğini göstermektedir. Dolayısıyla, yaşlı bireylerin teknoloji kullanımını desteklemek adına uygun yardımın yanı sıra, yaşla ilişkili engellerin üstesinden gelmek için teknolojik geliştirmelere de ihtiyaç vardır (Friemel, 2016, s. 326). Yaşlı bireylerin internet kullanımında ve bilgi teknolojilerine erişimlerinde etkili olan faktörlerden bir diğeri medeni durumdur (Aubouin, 2023; Friemel; 2016; Yu vd., 2016).

Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımında yaş ile bağlantılı olarak ortaya çıkan bir sorun da dijital korkudur. Literatürde siber-paranoya (*Cyber-Paranoia*) olarak da geçen bu durum bir kişinin bilgi iletişim teknolojilerini kullanırken yaşadığı korkuyu ifade etmektedir. Yaş, cinsiyet, dijital okuryazarlığı düşük olması gibi sebeplerden ortaya

çıkabilen dijital korku bilgi iletişim teknolojilerine katılıma etki edebilmektedir. Dijital korku/paranoya yaşla birlikte artma ve bilgi/teknoloji kullanımıyla birlikte azalma eğiliminde olabilmektedir. Bu korkuların ve paranoyaların genel özellikteki paranoyadan farklılığı, internet ve diğer teknoloji kaynaklı sanrıların klinik farklılığını yansıtmaktadır (Mason, Stevenson ve Freedman, 2014, s. 5).

Gri dijital uçurum tartışmalarını son yıllarda arttıran olay Covid-19 salgını olmuştur. 2019 yılında patlak veren bu salgın dijitalleşme sürecini hızlandırmış ve toplumdaki bazı dezavantajlı grupların dijitalleşme sürecinin dışında kalmasına sebep olmuştur. Yaşlı nüfusun da salgın süresince dezavantajlı bir durumda kaldığına dair literatürde birçok farklı çalışma mevcuttur. Sang vd. (2021) tarafından Çin’de yapılan bir çalışma Covid-19 salgınının dijital teknoloji kullanımının hızını artırdığı ancak yaşa bağlı dijital uçurumu daha da kötüleştirdiğini ortaya çıkarmıştır. Yaşa bağlı böyle bir dijital uçurum, yaşlı yetişkinleri hem gerçek toplumdan hem de sanal toplumdan büyük ölçüde dışlamaktadır. Jaarsveld (2020) tarafından yapılan başka bir çalışmada da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre pandemi döneminde dijital teknolojilerin yoğun kullanımı, pek çok zorluğun üstesinden gelmede etkili olmuş ve insanlar, bu araçlar sayesinde sosyal etkileşimlerini sürdürebilmiş, eğitimlerine devam edebilmiş, çalışabilir ve sağlık hizmetlerine ulaşabilir hale gelmişti ancak bilgi teknolojilerine erişim ve faydalanma konusunda ciddi eşitsizlikler yaşayan yaşlılar, gençlerle karşılaştırıldığında bu avantajlardan eşit şekilde yararlanmamıştır. Yaşlı bireyler, daha katı izolasyon tedbirleri ve artan ruhsal-bedensel sağlık sorunları riski gibi pandeminin en olumsuz etkilerinden daha fazla etkilenmiştir ancak yaşanan dijital uçurum, yaşlılar için bu olumsuz etkilerin hafifletilmesinde yetersiz kalmıştır (Jaarsvel. 2020, ss. 4-5).

Sonuç olarak "gri dijital uçurum" terimi, yaşlıların internet erişimi ve teknoloji kullanımındaki zorlukları ifade etmek için kullanılır ve bu terim ilk olarak Peter Milward tarafından 2003'te yaşlıların internetten dışlanması, yaşa dayalı engeller ve düşük internet kullanımı bağlamında ortaya atılmıştır. Literatürdeki araştırmalar, bu durumun nedenlerini motivasyon eksikliği, yaşlılık hissi, teknoloji korkusu, eğitim ve gelir düzeyi gibi faktörlerle açıklamaktadır. Yaşın yanı sıra eğitim ve gelirin de erişimde eşitsizliği artırdığı belirtilmektedir. Bilişsel yeteneklerin azalması ve sağlık problemleri, bu uçurumu

derinleştiren diğer faktörlerdir. Bu durumdan çıkmak için çözüm olarak kullanıcı dostu uygulamaların geliştirilmesi ve sosyal bulaşma yoluyla teknoloji kullanımının yayılması önerilmektedir. Yaşlıların internet kullanımı üzerinde emeklilik öncesi teknoloji deneyimi ve medeni durum gibi diğer etkenler de etkilidir. Dijital korku ve paranoya da yaşlıların teknolojiyi benimsemesini engelleyen psikolojik engeller olarak görülür. Covid-19 salgını, dijitalleşmeyi hızlandırırken, yaşlıları daha da dezavantajlı hale getirerek sanal ortamdan dışlama eğilimini artırmıştır. Bu süreçte yaşlılar, gençlere göre teknolojik faydalardan daha az yararlanabilmiş ve pandeminin olumsuz etkilerini daha ağır hissetmişlerdir. Bu bağlamda dijital teknolojileri deneyimleme ve bu teknolojilere yönelik kullanım deneyimleri kuşaklar arası farklılıklar barındırabilmektedir.

#### **4.2.2. Kuşak Kavramı ve Dijital Kuşaklara Dair Tartışmalar**

Dijital yerli ve dijital göçmen kavramlarına dayalı ayrımın temelinde kuşak farklılıkları yer almaktadır. Kuşak kavramı ilk defa 1929 yılında Karl Mannheim tarafından kaleme alınan *The Problem of Generations* isimli makalede geçmiştir. Karl Mannheim bu kavramı 19.yy'da düşünsel dünyada yaşanan ayrılıklar üzerinden anlatmıştır. 19. yy'nin başında Alman burjuvazisinin yaşadığı politik zayıflık, dönemin genç neslinin romantik akımları desteklemesine ve daha sonra ise liberal-rasyonalist akımların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Mannheim'a göre zamanın ruhunda oluşan bu değişim genç kesimleri kendine çekmekte ve söz konusu yeni akımları güçlendirmektedir. Romantik ya da liberal-rasyonalist akımlar edebiyat dünyasında kendini göstererek gençleri etrafına çekmeyi başarmıştı. Buna karşı olan muhalif kesim ise genelde kendini asimile etmek istemeyen ya da yeni akımlara ayak uyduramayan daha yaşlı nüfustan oluşmaktaydı (Mannheim, 1952, ss. 319-320). Mannheim tam olarak burada kuşak kavramından bahseder ve farklı sosyal etkileşim formlarının nesiller etrafında bir katmanlaşma yarattığını ifade eder. Bennett Berger (1960) ise kuşak kavramından bahsederken yaşa bağlı kalınmasını eleştirir çünkü ona göre olgunlaşma belirli sosyal faktörlerden (meslek gibi) etkilenir ve bir kişinin olgun olup olmadığını belirlemek zordur. Bu sebeple de kuşak kavramını kullanırken demografik özellikler dikkate alınarak bir kavramsallaştırma yapılmalıdır, aynı yaş grubu üzerinden yapılan kavramsallaştırmalar gerçeği yansıtmakta yetersiz kalabilir. Buna bağlı olarak da edebi kuşaklar, siyasi

kuşaklar, müzikal kuşaklar gibi farklı kuşakların varlığından bahseder (Berger, 1960, s. 15-16). David Kertzer (1983) kuşak kavramını akrabalık soyuna dayalı kuşak, kohort olarak kuşak, yaşam evresi olarak kuşak ve tarihsel dönem olarak kuşak olacak şekilde dörde ayırır. Kohorta dayalı kuşak burada önem taşımaktadır. Kohortlar, yaş-homojen gruplamalara dayanan bir nesil göstergesi olarak kullanılmaktadır. Aynı yaşta olan çocuklar, belirli sosyal olayları benzer şekillerde deneyimledikleri varsayılır. Bu sosyal olayların, bireylerin yaşam görüşlerine katkıda bulunduğu ve yaş kohortları içinde tutarlılık gösterdiği düşünülür (Gadsden ve Hall, 1996, s. 9). Bu bağlamda kuşak kavramını içerisine alan kohort teorisi, aynı zamanda büyüyen insanların benzer yaşam deneyimlerine sahip olduğunu ve bu deneyimlerin davranışlarını, tutumlarını, değerlerini ve görüşlerini şekillendirdiğini varsayar. Bu teori, nesillerin zaman içinde benzer bir konumda olduğunu ve bu nedenle aynı döneme denk gelen tarihi olayları benzer şekilde deneyimlediklerini kabul eder. Başka bir deyişle, kohort teorisi, farklı yaş gruplarının ve deneyimlerin bir çalışanın tutumlarını ve davranışlarını belirli şekillerde etkilediğini önerir. Ek olarak, özellikle ergenlik döneminde şekillenen değerlerin, bir kişinin yaşamı boyunca kalıcı bir etkisi olduğu ve değişmeden kaldığı görülmektedir (Ropes, 2013, s. 716). Bu bağlamda bakıldığında kuşak kavramı, belirli bir zamanda ortak bir durum altında bulunmayı ve benzer deneyimler edinmeyi kapsamaktadır. Parry ve Urwin'e göre (2011, s. 84) kuşak kavramının teorik arka planını belirleyen dört unsurdan bahsedilebilir:

1. Kuşaklar: Belirli bir nesil grubunu oluşturan tarihsel olaylar ve ilgili kültürel fenomenlerin etkisi altında değişir. Bir neslin tanınması, paylaşılan olaylara veya kültürel fenomenlere sosyal yakınlık göstermeyi gerektirir.
2. Kohortlar: Aynı dönemde doğan ve benzer deneyimlere sahip olduğu varsayılan bireylerin bir topluluğudur. Sadece olaylara ve diğer farklılıklara kronolojik yakınlık, onları diğer kohortlardan ayırmak için kullanılır.
3. Yaş etkisi: Bireylerin olgunlaştıkça değişen görüşleri, tutumları ve davranışlarıdır.
4. Dönem etkisi: Değerler, davranışlar ve tutumlar üzerindeki çevresel etkidir; bir neslin, bir kohortun veya yaşa bağlı etkilerin belirlenmesine çalışılırken dikkate alınması gereken önemli faktörlerden biridir.

Kuşak tartışmalarında sessiz kuşak, bebek patlaması kuşağı, X kuşağı, Y kuşağı ve Z kuşağı şeklindeki beşli ayırmadan hareket edilir. Birinci kategori olan “sessiz kuşak” 1928-1945 yıllarını kapsamakta ve 1929 ekonomik buhranının içerisine doğmuş, finansal açıdan kalıcı travmalar yaşamış kişilerden oluşmaktadır. Bu dönemde yaşanan yüksek işsizlik ve ekonomik daralma sonucunda para bu kuşaktakiler için asla garantisi olmayan bir araç olduğu için temel ihtiyaçlarını karşılamak onlar için çok önemliydi. Bu neslin çoğu, yiyecek, barınak ve temel giyim gibi temel ihtiyaçlarına odaklanmış ve bu deneyimler, para konusundaki tutumlarında ve aile beklentilerinde derin izler bırakmıştı. Büyük Buhran'ın sona ermesiyle, bu kuşak devlet programlarından ve ekonomik büyümeden yararlanarak büyük varlıklar biriktirdi. Kendi çocuklarına ve diğer aile üyelerine yardım etmeye özen gösterdi ve iyi davranışı ödüllendirirken kötü davranışı kabul etmeyi reddetti (Angel, 2008, ss. 60-61). İkinci Dünya Savaşı'nın ardından, Batı Avrupa ve Kuzey Amerika'da yeni bir nesil ortaya çıkmış ve bebek patlaması kuşağı olarak adlandırılmıştır. Bu kuşak Batı ülkelerindeki tüm kuşakları içeren uzun bir nesil oluşturdu ve geçim kıtlığı tehdidi hissetmeyen ilk kuşaklardan biriydi. Savaş sonrası yıllarda, Batı'daki işsizlik tehdidi büyük ölçüde azaldı ve bu durum uluslararası barış beklentisinin yayılmasını teşvik etti. Bebek patlamaları, şanslı ve ayrıcalıklı bir kuşak olarak tanımlanmışlardır. Büyüdükleri dönemde güçlü refah devletlerinde yetişmiş ve iş piyasalarına tam istihdam ortamlarında girmişlerdi. Bebek patlaması kuşağı, sonraki durgunlukları aşan kariyerlerin yanı sıra yaşam standartlarında da iyileşme görmüştür. Şimdi emekli olan bu kuşak üyeleri, önceki nesillere kıyasla daha fazla varlığa ve daha cömert emeklilik maaşlarına sahiptirler (Roberts, 2011, s. 483).

"X kuşağı" terimi, Kuzey Amerikalı yazar Douglas Coupland (1992) tarafından, bebek patlamasından hemen sonraki nesli ifade etmek için ortaya atılmıştır ve 'X', Baby Boomers'dan farklı bir neslin adı olmayışını simgelemektedir. Bebek patlaması kuşağı genellikle 1946 ile 1964 arasında doğmuşken, X kuşağı 1965 ile 1980 arasında doğmuştur; Y kuşağı ise 1981 ile 2000 arasında doğmuştur. X ve Y nesilleri arasında keskin farklar vardır. X nesli, 1970'lerdeki ekonomik kriz, AIDS salgını ve küresel nükleer savaş tehdidi gibi olaylarla büyürken derin bir kuşkulu bakış açısı geliştirmiştir. Y nesli ise her şeyin mümkün olduğuna inanır ve belirsizliği kabul eder. Her iki nesil de küresel tüketim

çağında büyümüşlerdir ancak X nesli markaya bağlılığa genç yaşta başlarken, Y nesli daha erken yaşlarda bağlanmıştır. X'ler televizyon, atari video oyunları ve ilk bilgisayarlarla büyürken, Y'ler MTV ve Nintendo ile doğmuşlardır. İki nesil de savaş deneyimi yaşamamıştır ve önceki nesillere kıyasla daha az isyankâr ve ebeveynlerine daha yakındır. Küreselleşme döneminde büyümüşlerdir ve iş güvensizliği nedeniyle belirsizlik hissederler. Ayrıca, dini ve inanç sistemlerine daha hoşgörülüdürler ve bilgiye ulaşmayı tercih ettikleri şeklin dogmatik olmamasını tercih ederler (Possamai, 2014, ss. 2-3).

Z kuşağına baktığımızda ise milenyum civarında doğmuş bir nesildir ve dünyayı internet olmadan bilmezler. İnternet ve sosyal ağlar onlar için yaygın iletişim araçlarıdır ve küresel bağlantılılık, esneklik, akıllılık ve farklı kültürlerle hoşgörü sahibi olma gibi özellikler taşırlar. Sosyal ağ siteleri, iletişim kurmanın başlıca platformlarıdır ve bilgi tüketme ve sağlama konusunda becerilidirler. Cihaz becerileri oldukça iyidir ve binlerce çevrimiçi bağlantıları bulunmaktadır. Ayrıca, çoklu görev yapma konusunda yeteneklidirler ve hızlı karar verme eğilimindedirler. Bu nesil, bir yere bağlı kalmadan öğrenir, arkadaş edinir ve eğlenir, ancak duygusal olarak bazı zorluklar yaşayabilirler. Ayrıca, dosya değiştirme konusunda yasal hassasiyetlerinin olmaması da dikkat çekicidir (Csobanka, 2016, ss. 66-67).

Kuşak tartışmalarının dayandığı temellerden birisi de bilgi iletişim teknolojilerine yönelik uyum ve kullanım becerileridir. Kuşak farklılıklarına ve doğulan dönemin bilgi iletişim teknolojileri tecrübe etme düzeyine dayalı kavramsallaştırmalar literatürde mevcuttur. Bu kapsamda dijital yerli ve dijital göçmen kavramlarına geçmeden önce bu mefhumlara yakın anlamlar içeren ve literatürde daha önce tartışılmış kavramlara değinmekte fayda vardır. Bu kavramlardan bir tanesi “internet nesli (*net generation*)” (Oblinger and Oblinger, 2005; Tapscott, 1998) olarak ifade edilmektedir. Oblinger ve Oblinger’e göre (2005) bu nesil teknolojiyle büyümüş, çok küçük yaştan itibaren bilgisayar kullanmaya başlamış, büyük bir kısmı her gün bilgisayar başında bulunan çocuklardan oluşmaktadır. İnternet ve bilgisayarı dünyasının bir parçası olarak gören bu neslin özellikleri şöyle sıralanabilir (Oblinger ve Oblinger, 2005, ss. 5-7):

1. Dijital okuryazarlık düzeyleri yüksektir.
2. Yaşadıkları sürede dünya bir ağ üzerinden birbirine bağlı olmuştur.

3. Bilgiyi hızlı edinmeye alıştırlar ve bir aktiviteden diğerine çok hızlı geçme eğilimleri yüksektir.
4. Ne yapmaları gerektiğinin söylenmesine gerek yoktur, bir işi kendileri yaparak öğrenmeyi tercih eder.
5. Çeşitliliğe, farklılıklara ve paylaşıma oldukça açık, yabancılarla tanışmaktan rahatsızlık duymazlar. İnternet üzerinden kendileri hakkında bilgi paylaşmaktan kaçınmazlar.
6. Genellikle takım halinde çalışmayı ve takım halinde öğrenmeyi tercih ederler.
7. Başarı odaklıdır. Bir hedefe ulaşmak için neyin gerekli olduğunu bilmek isterler.
8. Bilgiyi hızlı edinmek isterler.
9. Metinden ziyade görsele odaklıdır.
10. Bilim ve teknolojinin zorlu problemleri çözmek için kullanılabileceğine inanırlar.

Pedro (2006) ise internet ve bilgisayar ile büyüyen nesli “yeni milenyum öğrencileri (*new millenium learners*)” olarak kavramsallaştırmıştır. Yeni milenyum öğrencileri, 1980 sonrası doğmuş ve dijital teknolojilerin hayatlarının her alanına işlediği bir dönemde büyümüş nesiller için kullanılan yaygın bir terimdir. Bu nesil, bilgisayarlarla, teknolojiyle iç içe ve özellikle her yerde bağlantının mümkün olduğu bir dünyada, çoklu görev yapabilme konusunda son derece becerikli olarak kabul edilir. Günlük yaşamları tipik olarak, anlık mesajlaşma, mobil telefon görüşmeleri veya SMS yoluyla hızlı iletişimle tanımlanır. Yeni milenyum öğrencileri, dijital medyayı kullanırken çoklu görev yapmanın sıradan bir yöntem olduğunu varsayarak, online olup aynı zamanda TV izlemek, telefonla konuşmak ve ödev yapmak gibi aktiviteleri eş zamanlı yürütebilmektedir. Bu durum, ister iş gereği isterse kişisel ilgi alanlarından dolayı bilgi ve iletişim teknolojilerini yoğun olarak kullanan yetişkinler için de geçerli olabilir (Pedro, 2006, ss. 2-3).

Lenhart, Rainie ve Lewis (2001) tarafından yapılan bir çalışmada bilgi iletişim teknolojileri ile yetişen nesil “anlık mesaj nesli (*instant-message generation*)” olarak kavramsallaştırılmıştır. Bu kavram anında mesaj kullanan ve bu teknolojik yeniliğin hayatlarında çok önemli bir yer tuttuğu nesli ifade etmektedir. Çevrimiçi arkadaşlarla

konusmak, gençler için sıkıntıyı geri püskürtmenin bilgi çağındaki yolu olmuştur. Başka bir kavramsallaştırma ise “oyuncu nesli (*gamer generation*)”dır. Carstens and Beck’e göre (2005) bu oyuncu nesli bilgisayar oyunları ile büyümektedir ve bu nesil iş dünyasına girdiğinde önemli bir değişim yaratacaktır. Onlara göre oyunlar ve onların güçlü etkileşimliliği televizyonun tek yönlülüğüne kıyasla, tamamen yeni bir birey yaratmıştır.

Başka bir kavramsal tartışma ise “*homo-zappiens*” kavramına dayanmaktadır. Veen’e göre (2007) *homo zappiens* nesli, dünyayı bilgisayar ekranından keşfeden ve elinde bir bilgisayar faresiyle büyümüş bireylerden oluşur. Teknolojinin içinde yetişen bu nesil, bilgisayar ekranlarında görseller, sesler ve oyunlar aracılığıyla, keşif yaparak ve çevresindekilerle etkileşime geçerek öğrenme sürecini yaşar ve geleneksel olmayan öğrenme modellerini benimser. *Homo zappiens*, video oyunlarının içinde büyümüştür. Oyunlar, oyuncuların aktif olarak sorunları çözmesini gerektirir ve çocukların farklı rolleri deneyimleyebilecekleri bir alan sunar. İletişim için MSN, chat odaları ve mobil telefonlar gibi araçları tercih ederler. Teknoloji kullanımının bir sonucu olarak, *homo zappiens*, önceki nesillere göre farklı yeni değerler benimsemiştirler. Bu yeni değerler; bilgiyi paylaşma isteği, para ve eğlencenin önemine dair değişik görüşler, sanal ortamlarda kendini ifade etme arzusu ve bireylerin kurumlardaki rollerine yönelik farklı yaklaşımlar olarak kendini göstermiştir.

Dijital yerli ve dijital göçmen kavramlarına çok yakın kavramlar olarak “teknolojik yerli” ve “teknolojik göçmen” mefhumları da literatürde yer almaktadır. “Teknolojik yerli” olarak adlandırılan bireyler, bebeklik dönemlerinden itibaren dijital teknolojilerle iç içe büyümüş, günlük yaşantılarının ayrılmaz bir parçası olarak çeşitli dijital sistemlerle sürekli etkileşim içinde olan kişilerdir. Öte yandan, “teknolojik göçmenler” ise daha geç yaşlarda dijital dünyaya adım atan ve bu yeni ortama uyum sağlamaya çalışan bireylerdir. Bu iki grup arasındaki en temel fark, bilgiye nasıl yaklaştıklarıdır: Teknolojik göçmenler bilgiyi bireysel hafızalarında taşıyarak sahip oldukları bir varlık olarak görürken, teknolojik yerliler bilgiyi internet üzerinden erişilebilen, dağıtılmış ve paylaşılan bir kaynak olarak görürler. Yeni nesil, bilgiyi fiziksel cihazlarda - mobil telefonlarda, sabit disklerde - ve dijital ortamlarda - WEB sitelerinde, dijital dosyalarda - saklar, ve böylece bilgiye istedikleri zaman, istedikleri yerden erişebilirler (Monero, 2004, ss. 33-34).

#### 4.2.3. Dijital Yerli ve Dijital Göçmen Kavramları

Dijital yerli ve dijital göçmen kavramları dijital teknolojilerin içine doğan kuşak üzerinden inşa edilen kavramlardır. 1980 sonrası doğan kuşak ile 1980 öncesi doğan kuşak arasında bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımına yönelik farklılıklar literatürde dijital yerli ve dijital göçmen kavramlarını ortaya çıkarmıştır. Literatürde hangi yıldan itibaren dijital göçmen hangi yıldan itibaren dijital yerli nesil varlığını sürdürmeye başladığı tartışmalıdır. Ancak genel kabul 1980’li yıllardan sonra dijital yerli kuşağın ortaya çıktığı iddiasına dayanmaktadır. Dijital yerli kavramını ilk ortaya atan Marc Prensky (2001a) bu kavramları eğitim sistemine dikkat çekerek ele alır. Ona göre eğitim sisteminde dijital yerli ve dijital göçmen olacak şekilde iki grup vardır ve bu grupların bilgiye erişim metotları farklılık göstermektedir. Bu bağlamda dijital göçmen olarak ifade edilen grup yeni teknolojileri benimseyemeyen ve dijital yerli olarak kavramsallaştırılan grubun bilgi edinme yollarına aşina olamayan bir nitelik taşımakta ve buna bağlı olarak da eğitim sisteminde bu durum artık tartışmaya açılmalıdır. Prensky’e göre (2001) eğitimciler dijital dünyada büyümedikleri için bu dünyada yetişen bir nesli eğitmekte güçlük çekebilmektedir. Çünkü dijital dünyada yetişen bu nesil çoklu görevlere aşinadır, dikkat süreleri bir önceki nesle göre değişiklik göstermektedir ve hızlı tatmin arzusu hakimdir. Bu özelliklere sahip olmayan dijital göçmenler ise dijital yerliler ile daha az etkili iletişim kurabilmektedir. Bu sorunu ortadan kaldırmak için ise Prensky, eğitimcilerin kendi inşa ettiği yöntemleri gözden geçirmesi gerektiği ve dijital yerliler için yeni öğretim metotları geliştirmesi gerektiğine dikkat çeker.

Prensky (2001b) gençlerin dijital ortamlarda geçirdiği vakitlerin beyin yapılarında ve düşünce tarzlarında dönüşüme yol açtığını iddia eder. Bu değişimler bireyin yaşamı boyunca varlığını sürdürmektedir. Prensky (2001b), video oyunları ve diğer dijital içeriklere sürekli maruz kalmanın, üç boyutlu alanların görsel olarak algılanması, çok boyutlu görsel-mekânsal yetenekler ve zihinsel katlama gibi belirli zihinsel becerilerin gelişimini desteklediğini vurgular. Aynı zamanda, dijital yerlilerin kısa dikkat sürelerine sahip olmadıklarını, yalnızca geleneksel öğretim yöntemlerine ilgi göstermediklerini fakat kendilerini ilgilendiren konularda yoğun bir odaklanma yeteneğine sahip olduklarını ifade eder. Dijital yerlilere yönelik eğitimde yeni metodolojilerin, öğrencilerin evrilen eğitim

ihtiyaçlarını karşılayabilecek tek çözüm olduğunu ve bu sebeple "dijital oyun tabanlı öğrenme"nin popülerlik kazanmaya ve genişlemeye başladığını iddia etmektedir. Prensky, eleştirilere rağmen, iyi düzenlenmiş öğrenme oyunlarının öğrenmeyi ciddi şekilde teşvik ettiğine ve çocuklara olumlu etkilerde bulunduğu dair deliller sunmaktadır. Prensky (2009) başka bir çalışmasında da teknolojinin insan beyni üzerindeki etkilerine dikkat çekmiş ve “dijital bilgelik (*digital wisdom*)” kavramına dikkat çekmiştir. Bu kavram doğuştan var olan kapasitemizin ötesinde bir bilişsel gücü ve teknolojinin yeteneklerimizi geliştirmek için kullanımını içermektedir. Prensky’ye göre dijital yerlilerin beyinleri teknolojiyle fazla etkileşime geçtikleri için evrim geçirebilir ve gelecekte beyin yapıları bugünkünden farklı olabilir. Ancak bu dijital bilgelik sadece dijital yerliler için geçerli olmayabilir, Barack Obama gibi günümüzden örnekler veren Prensky dijital göçmenlerinde bu bilgelğe erişebileceğini ifade eder. Bu bağlamda bakıldığında dijital gelişmeler insanın ayrılmaz bir parçası olarak insanların doğuştan gelen yetenekleri ile birleştiğinde dijital yerlileri ya da dijital göçmenleri bilge kararlar alabilecek hale getirebilir.

Dijital göçmenler bilgiye ulaşmada sınırlı kaynak kullanır, çoklu görevlerden ziyade tekli görevlere odaklanır, öğretim teknikleri genel anlamda metin odaklıdır, ertelenmiş tatmin ve ödüller sunarlar. Bunun aksine dijital yerliler ise metinden ziyade görsele odaklıdır, öğrenmede interaktif, ağ tabanlı modelleri tercih ederler, anında tatmin ve ödülle odaklıdır, anında kullanışlı bilgiler edinmeyi severler (Fenley, 2010, s. 77). Bu bağlamda Tablo 4.1’de dijital yerlilerin ve dijital göçmenlerin özellikleri sıralanmıştır (Zur ve Zur, 2011):

| <b>Dijital Göçmen</b>                                                                         | <b>Dijital Yerli</b>                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefonla veya yüz yüze konuşmayı tercih eder.                                                | Metin, sohbet, Facebook, çevrimiçi oyunlar aracılığıyla bağlantı kurmayı tercih eder. |
| Metni nadiren ve isteksizce kullanır.                                                         | Metni çağrıdan daha fazla kullanır ve eşzamanlı olmayan iletişimi tercih eder.        |
| Eş zamanlı iletişim, örneğin yüz yüze veya telefonla tercih edilir.                           | Kılavuzlara ilgi duymaz ve problemleri "sezgisel" olarak çözer.                       |
| Açık, sıralı adımlı eğitim kılavuzlarını ve mantıksal, lineer bir keşif sürecini tercih eder. | Çoklu medya ve kaynaklardan hızlıca bilgi almayı tercih eder.                         |

|                                                                                                                |                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bilgiyi yavaşça, lineer ve sıralı almayı tercih eder.                                                          | Çoklu işleme ve görev değişimine açıktır.                                                                                       |
| Tek görev odaklıdır ve çoklu görevlerden kaçınır.                                                              | Görsel medyayı metinden önce işlemeyi ve etkileşimde bulunmayı tercih eder.                                                     |
| Metin okumayı tercih eder ve görsel medyaya daha az önem verir.                                                | Anında tatmin ve ödülleri tercih eder ve iş yerinde daha eşitlikçi bir yapıyı destekler.                                        |
| Kitapları baştan sona okuma eğilimindedir.                                                                     | Esnek çalışma saatlerini ve kariyerde çeşitliliği önemser.                                                                      |
| Ertelenmiş tatmine ve ödüllere değer verir.                                                                    | İş ve özel hayat arasında sık sık geçiş yapar ve bu şekilde daha mutlu ve üretken hisseder.                                     |
| İş yerinde hiyerarşik yapıyı tercih eder ve esnek çalışma saatlerine veya uzaktan çalışmaya şüpheyle yaklaşır. | Hem çevrimiçi hem de çevrimdışı sosyal etkinliklere katılır.                                                                    |
| Geleneksel 5 günlük çalışma haftasına ve katı iş/özel hayat ayırımına bağlıdır.                                | İnterneti sosyalleşmek, eğlenmek ve yaratmak için kullanır ve çok yönlü bir araç olarak görür.                                  |
| İnterneti pasif bir bilgi kaynağı olarak görür ve gençlerin çevrimiçi zaman harcamalarını eleştirir.           | Kişisel bilgilerini geniş bir sosyal ağda paylaşmaktan çekinmez ve öğrenmeyi eğlenceli aktiviteler aracılığıyla gerçekleştirir. |
|                                                                                                                | Haberleri sosyal medya ve bloglar aracılığıyla alır ve çevrimiçi güvenlik konularının farkındadır.                              |

**Tablo 4.1.** Dijital yerli ve dijital göçmen özellikleri

Kaynak: Zur ve Zur, 2011

Prensky (2004) dijital yerlilere dair özellikleri şöyle sıralamaktadır:

- Dijital yerliler farklı şekilde iletişim kurarlar. Gelişen teknolojiler insan iletişimini değiştirerek dijital yerliler etkilemiştir. Haberleşmede kullanılan ve uzun vakitler alan mektup yerini anında iletilebilen e-postaya bırakmıştır. Dijital göçmenler bu iletişim türlerinden hangisinin daha iyi olduğu konusunda emin olamazken, dijital yerliler geleneksel mektuplaşmayı hızlıca terk etmişlerdir.
- Dijital yerliler farklı şekillerde paylaşımda bulunur. E-posta ve metin mesajları yerine dijital yerliler blog siteleri gibi özel mekanizmalar geliştirmişlerdir.
- Dijital yerliler farklı şekilde alım-satım yapar. Dijital yerliler internet üzerinden ihtiyaçlarını satın alma eğilimi göstermektedirler.

- Dijital yerliler deneyimlerini farklı şekilde aktarırlar. Dijital yerliler kendilerini ifade ettiğini düşündükleri şarkıları, filmleri ve web sitelerini değış tokuş etmeyi severler.
- Dijital yerliler farklı şekilde içerik oluştururlar. Dijital yerlilerin yaratma arzusu dikkat çekicidir ve gelişen teknolojiler aracılığıyla web siteleri üzerinde çevrim içi içerikler oluşturmada yeteneklidirler.
- Dijital yerliler farklı şekilde bir araya gelirler. Eskiden yüz yüze bir etkinlik kabul edilen buluşma, dijital yerliler için artış çevrim içi de yapılabilen bir aktivite halini almıştır.
- Dijital yerliler farklı şekilde biriktirirler. Dijital yerliler farklı müzikler indirip biriktirmektedirler. Bu şekliyle pul biriktiren nesilden ayrılmaktadırlar.
- Dijital yerliler farklı şekilde koordinasyon sağlamaktadırlar. Dijital yerliler çevrim içi aktiviteleri ve büyük katılımlı projeleri çok iyi yürütebilmektedirler.
- Dijital yerliler farklı şekilde değerlendirirler. Yüz yüze tanışılmayan insanlara yönelik güven duygusu çevrim içi deneyimi az olan inşalarda zor inşa edilirken dijital yerlilerde bu durum tam aksidir ve kendi değerlendirme tarzları vardır.
- Dijital yerliler farklı oyun oynar. Dijital yerlilerin oyun olarak adlandırdığı şeyler dijital göçmen olan ebeveynlerinin oyun olarak adlandırdığı şeylerden çok farklıdır.
- Dijital yerliler farklı şekilde öğrenirler. Dijital yerliler bir şey öğrenmek istediğinde bunu çevrim içi araçlardan yapabileceğini düşünür.
- Dijital yerliler farklı şekilde araştırır. İnternetteki arama motorları dijital yerliler için oldukça önemlidir.
- Dijital yerliler farklı şekilde analiz yapar. Dijital yerliler analizlerinde bilgi iletişim teknolojilerini kullanarak analiz yapar.
- Dijital yerliler farklı şekillerde raporlama yapar. Bilgiyi güç olarak gören ve gizlemeyi seven ebeveynlerinin aksine dijital yerliler bilgileri anında paylaşmayı ve raporlamayı severler.
- Dijital yerliler farklı şekilde programlama yaparlar. Dijital yerliler belli bir düzeye kadar dijital teknolojileri kullanabilmektedir.

- Dijital yerliler farklı sosyalleşmektedir. Dijital yerliler çevrim içi sosyalleşmektedirler.
- Dijital yerliler farklı şekilde yetişmektedirler. Dijital yerliler bilgi iletişim teknolojileri konusunda kendilerini sürekli yenilemektedirler.

Kurt, Güntüç ve Ersoy'a göre (2013, s. 8) dijital göçmenler bazen çocuklarıyla aynı dili konuşup onları daha iyi anlamaya çalışan ebeveynleri, bazen de dijital yerli öğrencilere eşdeğer teknolojiyi kullanması gereken öğretmenleri temsil eder. Dijital göçmenler arasında, dijital dünyayı kişisel ilgi alanları doğrultusunda takip edenlerin yanı sıra, iş veya meslek gereği bu dünyayı izlemek ve kullanmak zorunda kalan öğretmenler, akademisyenler, mühendisler gibi profesyoneller de bulunmaktadır. Dijital göçmenler, teknolojik bilgi ve kullanım konusunda ne dijital yerliler kadar içselleşmiş ne de dijital göçebeler kadar bu alandan uzak durumdadırlar.

Prensky'nin dijital yerli ve dijital göçmen ayrımına karşılık Palfrey ve Gasser (2008) dijital doğumlular (*digital born*), dijital yerleşimciler (*digital settlers*) ve dijital göçmenler (*digital immigrant*) şeklinde bir ayrım yapmıştır. Dijital dönemin, insanların yaşam şekillerini ve birbirleri ile iletişim kurma biçimlerini köklü bir şekilde nasıl değiştirdiği özellikle dikkat çekicidir. İlk günlerden itibaren var olan bazı yaşlı bireyler, dijital ortama doğuştan aşina olmamalarına karşın bu yeni düzenin şekillendirilmesinde önemli roller üstlendiler. Dijital yerleşimciler olarak adlandırılan bu kişiler, teknolojileri kullanmada oldukça yetenekli olmalarına rağmen, hala geleneksel, analog iletişim yollarına yoğun bir şekilde güvenmektedirler. Dijital göçmenler adı verilen ve bu çevreyle daha az tanışık olan kişiler ise, yaşamlarının ileriki dönemlerinde e-posta ve sosyal medya kullanımını öğrenmiştir. Dijital doğumlular, basılı ve gönderilen, hatta el yazısıyla yazılan mektupların bulunduğu bir dünyayı hatırlamazlar. Bu değişim bazıları için doğal bir süreçken, diğerleri için öğrenilmesi gereken bir davranış olarak kabul edilebilmektedir. (Palfrey ve Gasser, 2008, ss. 3-4).

Dijital yerli ve dijital göçmen tartışmalarına bakıldığında bilgi iletişim teknolojilerine entegrasyonun dijital dünyada doğmayan nesil için daha zor olduğu kabulüne dayandığı görülmektedir. Ancak günümüzde dijital göçmen olarak nitelendirilebilecek kuşak hala dijital yerliler kadar dijital dünyaya entegre olamasa da

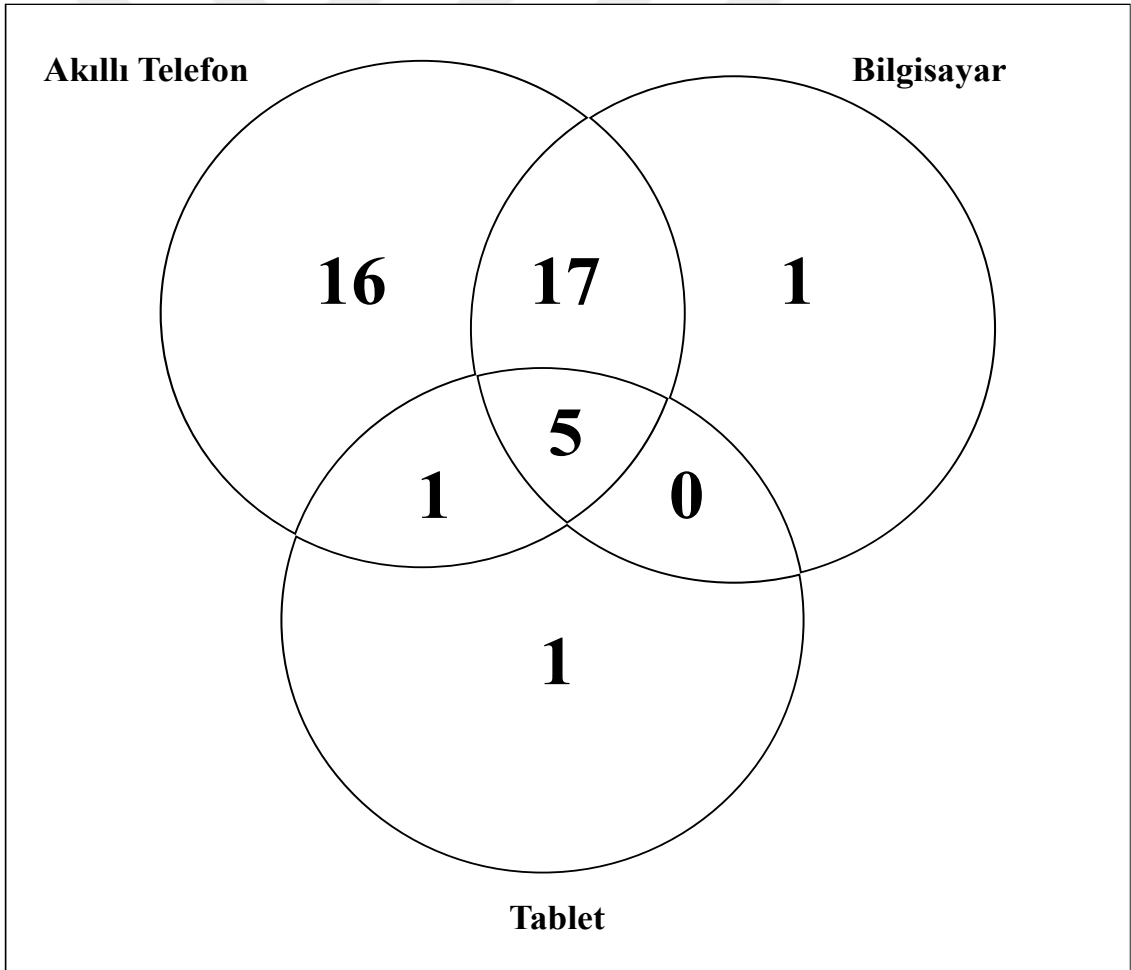
bazı işleri için bilgi iletişim teknolojilerini öğrenme ve kullanma eğilimi gösterebilmektedirler. Yaşlılığın getirdiği fiziksel kısıtlamalar dijital göçmenleri bilgi iletişim teknolojilerinin kullanımına yönlendirebilmektedir. Çünkü fiziksel kısıtlar onları bazı ihtiyaçları karşılama konusunda sınırlandırabilen ve göçmenler de yeni teknolojilerden yararlanmak zorunda kalabilmektedir. Ancak Palfrey ve Gasser'in (2008) dijital yerleşimciler kavramına yakın şekilde hala eski usul işlemlere güven seviyeleri daha yüksek olabilmektedir.



## 5. YAŞLI BİREYLERİN DİJİTAL DENEYİMLERİ VE DİJİTAL KAPASİTELERİ

### 5.1. Kullanılan Cihazlar ve Dijital Kapasite

Dijital hizmetlere erişim farklı cihazlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Farklı bireylerin farklı sebepler ile tercih ettiği cihazlar değişebilmektedir. Özellikle yaşlılıkla beraber dijital teknolojilere entegrasyonda ortaya çıkan dezavantajlar, cihaz tercihlerinde etkili olabilmektedir. Örnek olarak yaşlılıkla ortaya çıkan görme bozuklukları küçük ekrana sahip cihazların daha az tercih edilmesine sebep olabilmektedir ya da dijital sermaye yetersizliği ile gelişen teknolojik aletlere entegre olamayarak hizmetlere erişimde dezavantajlı duruma düşülebilmektedir.



**Şekil 5.1.** Araştırma kapsamındaki katılımcıların kullandığı cihazlar

Araştırma sürecinde ulaşılan katılımcıların hangi cihazları kullandığı Şekil 5.1’de gösterilmiştir. Şekil 5.1’e bakıldığında katılımcıların 16’sı sadece akıllı telefon, 17’si hem

akıllı telefon hem bilgisayar, 5'i hem akıllı telefon hem bilgisayar hem de tablet kullanmaktadır. Katılımcıların biri hem akıllı telefon hem tablet kullanırken sadece bilgisayar ve sadece tablet kullananların sayısı da birdir. Araştırma kapsamındaki katılımcıların 6'sı akıllı telefon yerine tuşlu telefonu kullanmayı tercih ederken, tuşlu telefon kullanan katılımcılardan biri dijital işlemlerini tablet aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Aynı şekilde bir kişi de dijital işlemlerini bilgisayarı aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Katılımcılardan birisi ise sadece sabit telefon kullandığını ifade etmiştir. Bu katılımcıların araştırma kapsamı dışında tutulmamasının sebebi ise araştırma kapsamına giren dijital hizmetlerden etrafındaki kişilerin yardımıyla yararlanıyor olmalarıdır.

Katılımcıların hangi cihazı ne sebeple seçtiği ya da hangi cihazı ne sebeple tercih etmediği burada önemli bir noktayı teşkil etmektedir. İlk olarak hiçbir akıllı cihaz ya da bilgisayar kullanmayan K9'a baktığımızda kendisinin bu teknolojilere yönelik olarak bir öfkesinin olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Kendisi bu durumu şöyle ifade etmektedir:

Hiçbirini kullanmıyorum. Benim telefonum yok, sevmiyorum telefonu. Çok sinirleniyorum ben cep telefonuna. Yani çok gösteriş yapıyorlar, ellerinde bakıyorlar. Yani bu alet çaldığı zaman konuşuluyor değil mi, kulağınıza götürüyorsunuz, konuşuyorsunuz değil mi? Ama ellerinde böyle telefona bakıyorlar, ben onlara sinirleniyorum. Sonra bu telefon çıktıktan sonra ahlaksızlık, dolandırıcılık, sahtekarlık, trafik kazaları, boşanmalar bunların hepsi bu telefondan sonra oldu. Onun için ben telefonu hiç elime bile almıyorum, bana çevirmeyin diyorum (K9).

K9 cep telefonlarının temel işlevinin iletişim olduğunu düşündüğünü vurgulayarak günümüzde kullanım amacından bir sapmanın varlığından bahsetmektedir. Cep telefonu olarak ifade ettiği akıllı telefonlar ona göre artık bir statü göstergesi haline almış, temel işlevinden uzaklaşmış ve bir gösteriş nesnesi haline gelmiştir. Aynı şekilde K9'un ifadelerine bakıldığında cep telefonlarının toplumsal alandaki normları dönüştürdüğü ve toplumsal sapmalara yol açabilecek bir araç olduğu fikri görülmektedir. Bu katılımcının “bu telefon çıktıktan sonra ahlaksızlık, dolandırıcılık, sahtekarlık, trafik kazaları, boşanmalar... bunların hepsi bu telefondan sonra oldu” şeklindeki ifadesine bakıldığında dijital teknolojilerin toplumsal yapıda dönüşümler yaratarak, bireylerin norm dışına çıkan davranışlar sergilemesine sebep olduğuna inandığı görülmektedir. Tüm bu sebepler

neticesinde K9 dijital teknolojileri ve teknolojik cihazları kullanmayı reddetmiş, kendisinin telefonun temel işlevi olarak kabul ettiği iletişim kurma işlevinden faydalanmak amacıyla sadece sabit telefon kullanmayı tercih etmiştir. Bu katılımcı dijital işlemlerini, kendisine bu konuda destek sağlayan kişiler aracılığı ile gerçekleştirmektedir.

Akıllı telefon, tablet ya da bilgisayar kullanmayıp sadece tuşlu telefon kullanan ve dijital hizmetlerle ilgili işlemlerini yakın çevresindeki kişilere yaptıran katılımcılar, dijital sistemlere erişebilecek cihaz kullanmasalar dahi seçtikleri araçlar ile dijital işlemlerini yaptırmaktadırlar. K1 tuşlu telefon kullanma sebeplerini şöyle ifade etmektedir:

Ben akıllı telefon kullanmıyorum. Bilgisayarı elime almam. Ben tırcılık yaparken Kilis'ten bir koli tuşlu telefon aldım. 15 lira falandı o zamanlar. Bozulunca elimdekini atıyorum yenisini alıyorum. Torunlar arıyor dede nerdesin diye soruyor, hanım nerdesin diyor. Benim işim bitti, bu kadar. Benim niye buna ihtiyacım olsun ki. Ben bugüne kadar bu (tuşlu telefon) hariç hiçbir alet kullanmadım (K1).

K18 ise çeşitli nedenlerle akıllı telefonlar kullanmadığını ve bu konuda herhangi bir eksiklik yaşamadığını iddia ederken K9'a benzer şekilde telefonun asıl işlevinin konuşarak iletişim kurmak olduğu inancını vurgulamaktadır:

Tuşlu telefon kullanıyorum ben. Ben anlamıyorum diğerini, korkarım ben ondan. Bilmediğim bir şey, her gün haberlerde görüyoruz neler oluyor. Benim bu telefon bana yeter, biri arayınca açıyorum, konuşuyorum, kapatıyorum. Benim çocuklar var dışarda, onlarla konuşuyorum yetiyor. Görüntülü konuşacağım zaman da oğlan var benim burada o arıyor konuşuyoruz (K18).

K28'in ise eski tip cep telefonlarını kullanmak için "takoz telefon" ifadesini kullandığı görülmüştür. Bu katılımcı telefon kullanma alışkanlığını şu şekilde açıklamaktadır:

Benim onları kullanmıyorum. Zaten telefonum takoz telefon, bilemiyoruz biz bu işleri, öğrenemedik de (K28).

K36 ise eski tip cep telefonlarını ifade etmek için K1'e benzer şekilde "tuşlu telefon" ifadesini kullanmakta ve diğer tip telefonları kullanamama deneyimini şu şekilde ifade etmektedir:

Cep telefonu kullanıyorum sadece. Onların hiçbirini kullanmıyorum. Telefonumda tuşlu telefon zaten. O diğer telefonu kafam almıyor. Yaşlılık da var. Zorluk çekiyorum o işlerde. Benim kız bir öğretti ama kafam almadı ya.

Vazgeçtim, tuşlu telefona döndüm. Onu kullanabiliyorum. Mesaj geldiği zaman biliyorum ama mesaj çekemem. Sadece arama yapabiliyorum (K36).

Yukarıdaki anlatılan sebeplere bakıldığında K1, K18, K28 ve K36'nın "tuşlu telefon" tercihinin altında dijital sermaye yetersizliği ve dijital deneyim eksikliğinin yattığı gözükmemektedir. K1 ve K18'in "tuşlu telefon" kullanma tercihlerinin arkasında yatan sebep bu cihazlardan beklentilerinin sadece iletişim sağlama ve anlık olarak istediği kişiden haber alabilme olmasıdır. Aynı zamanda K28 ve K36'da ise yeni nesil akıllı telefonları öğrenme çabaları olduğu ama neticede bu cihazları kullanmayı öğrenemedikleri görülmektedir. Öğrenemedikleri fark ettiklerinde ise geri dönüş yaparak aşına oldukları cihazı kullanma davranışı sergilemişlerdir. Bu anlatılanlara bakıldığında tuşlu telefonda kalmanın, yeni nesil araçlara geçememenin sebebinin daha çok yaş ve kuşak farklılıkları olduğu anlaşılmaktadır. Yeni nesil akıllı cihazların sunduğu olanaklara yönelik ilgisizlik bir grup katılımcının yaşları ile ilişkilendirdikleri bir durumken, bazı katılımcılar da yukarıda alıntılıandığı üzere beceri geliştirme çabalarına rağmen sermayelerinde artış olamadığını aktarmışlardır. Anlatımlarında kullandıkları "benim neden ihtiyacım olsun", "ben anlamıyorum", "bilemiyoruz biz bu işleri, öğrenemedik" ve "benim kız bir öğretti ama kafam almadı" ifadelerinde kuşak farklılıklarının ve yaşa bağlı dijital beceri düzeyi farklılıklarının mevcudiyeti göze çarpmaktadır.

Araştırmada bazı katılımcıların akıllı telefon kullanmış ve daha sonra vazgeçmiş olmalarının yanında, bazı katılımcıların ise akıllı telefon kullanmasa dahi dijital işlemlerini bilgisayar ya da tableten gerçekleştirme eğilimi gösterdiği tespit edilmiştir. Tuşlu telefonla iletişim ihtiyacını karşılayan katılımcılar, bilgisayar ya da tabletle diğer işlemlerini gerçekleştirmektedirler. Bu durumu deneyimleyen K37'nin aktardıkları şu şekildedir:

Normal tuşlu telefon kullanıyorum. Akıllı telefon bir ara aldım da beceremedim duruyor. Hediye gelmişti bana. 2-3 sene önce gelmişti. Kullanamadım ben onu, kafam almadı. Torunlar gösterdi bana ama onlar gittikten sonra unutuyordum yine (K37).

K37 yukarıdaki anlatımında akıllı telefon kullanma deneyiminin olduğunu ancak ilerleyen süreçte beceri düzeyini geliştiremediği ifade ederek cihaz kullanımından vazgeçtiğini ifade etmiştir. Dijital konularda yardım aldığını söylediği torunları ona

telefon ile ilgili kullanım becerilerini geliştirmek için yardım sağlamaya çalışsalar dahi K37'nin beceri düzeyi gelişmemiştir. Akıllı telefona yönelik kullanım becerilerinin kısa bir süre içerisinde kaybolduğu dikkate alındığında burada da kuşak farklılıklarının olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Dijital yerli konumunda olan torunları, dijital gmen olan akrabası için deneyim aktarımı sağlayarak, dijital gmen statüsündeki K37'nin sermaye düzeyini arttırmaya ve dezavantajlı konumunu ortadan kaldırmaya çalışmışlar ancak sermaye düzeyini arttırma çabaları başarısızlıkla sonuçlanmıştır.

K2 ve K15 ise tuşlu telefon olarak ifade ettikleri cep telefonlarını kullanma deneyimlerini şu şekilde aktarmışlardır:

Cep telefonum tuşlu telefon. Akıllı telefonu beceremem ben o yüzden istemiyorum. Tableti de işte kendi kafama göre sağdan soldan giriyorum, çıkiyorum. Bazen başka yerlere giriyorum, bilmediğim, korkuyorum kapatıyorum o yüzden. Valla ne biliyim bir sürü dolandırıcı var, aklım çıkiyor dolandırılıyorum diye. Her gün neler duyuyoruz televizyonlarda (K2).

Bilgisayarı 15 senedir kullanıyorum ama tuşlu telefon kullanıyorum. Akıllı telefon her iki saatte bir enerjisi bitiyor. Onunla uğraşamam ben. Ben kendi telefonumu şarj ediyorum on gün gidiyor (K15).

K2 tuşlu telefon kullanmasına rağmen tablet ile belli başlı işlemlerini yapabildiğini, bankacılık ile ilgili işlemlerini tableten takip edebildiğini ifade etmiştir. Ancak tablet kullanırken dahi dolandırılma ve siber tehdit konularında endişesinin olduğunu, yanlış bir şey yapma dşncesiyle beceri düzeyini belli bir noktaya kadar geliştirdiğini, ileri düzey işlemler yapmaktan çekindiğini ifade etmektedir. Bilgi iletişim teknolojileri kullanılırken karşılaşılan yaşa özgü problemlerden biri, dijital korkudur. Bu korku, literatürde siber-paranoya olarak da adlandırılır ve bireylerin teknolojiyi kullanma esnasında hissettikleri endişeyi ifade eder. K2'nin dijital teknolojileri kullanırken hem yaşının getirdiği dezavantajlar hem de sermaye düzeyinin düşüklüğüne bağlı olarak bir siber-paranoya yaşadığı sonucuna varılabilir. K15 ise bilgisayarda gerekli işlemlerini yapabilecek beceri düzeyine sahipken, tuşlu telefon kullanmasının sebebini pil ömrünün yetersizliğine bağlamaktadır. Akıllı telefonların pil ömrünün düşük olması dolayısıyla tuşlu telefon kullandığını ifade eden K15, aynı şekilde akıllı telefonda yapılacak birçok işleme ihtiyaç duymadığını da dile getirmektedir.

65 yaş üstü bireylerde dijital kapasitenin ve dijital sermaye düzeyinin artışında etkili olan bir faktör de Covid-19 salgını olmuştur. Bu salgın ile beraber araştırma kapsamına giren hizmetler olan e-sağlık, dijital bankacılık gibi hizmetlerden yararlanmanın önünün açıldığı bazı katılımcıların ifadelerine şu şekilde yansımıştır:

Hatta bu pandemi döneminde yazlıktaydım. Bankacılık işlemlerini yapamıyordum. Whatsapp'tan yazıp kağıdı bankaya gönderiyordum, onlar onaylıyordu. Whatsapp, bankacılık falan pandemide çok iyi oldu. Pandemi döneminde altın almam gerekti diyelim, kağıta yazıyordum, bankaya whatsapp'tan gönderiyorsun, onlar işlem yapıyorlardı (K13).

Pandemi döneminde bilgilerimize ulaşabilmek amacıyla kayıt olmuştum, aşılarımızı takip edebilmek için. O günden beri de kullanıyorum. O günden sonra da hastaneye gittiğimde oradaki raporları görebilmek için kullanmaya devam ediyorum (K34).

Pandemide yaptık, Trendyol'dan Getir'den hep yiyecekler geldi. Şimdi yapmıyoruz. Diyelim yemek yapacağım, eksik malzeme var, market karşıda yürüyüş olsun diye markete gitmeyi tercih ederim. Hazırı o kadar sevmiyorum (K41).

Pandemiden beri (dijital bankacılık) kullanıyorum. Bankaya gidemediğimiz için mecbur kaldık, elektriği, suyu, doğalgazı oraya kaydettik oradan kendim ödüyorum (K43).

Covid-19 salgını tüm dünyayı ve Türkiye'yi etkisi altına alarak, salgının başladığı dönemden itibaren farklı tedbirlerin devreye sokulmasını zorunlu kılmıştır. Salgına sebep olan virüsün hava yolu ya da temas ile bulaşması sebebiyle devletler kapanma tedbirlerini devreye sokarak salgının yayılımının önüne geçmeye çalışmışlardır. Eğitim sistemi dijital olanaklar kullanılarak uzaktan devam ettirilmiş, esnek ve uzaktan çalışma sistemine geçilerek insanların işlerini evlerinde yapabilmesinin önü açılmıştır. Salgında ölüm oranının daha yüksek olması sebebiyle risk grubu olarak tanımlanan yaşlı bireyler, bu dönemde kapanma tedbirlerinden en çok etkilenen kesim olmuştur. Kapanma tedbirleri dolayısıyla evlerinden çıkamayan yaşlı nüfus işlerini halledebilmek için dijital olanaklardan yararlanma yoluna gitmişlerdir. Yaşlı bireyler, pandemi öncesinde ihtiyaç duymadıkları e-sağlık, dijital bankacılık ve e-ticaret gibi hizmetlerden kapanma tedbirleri dolayısıyla yararlanmak zorunda kalmışlardır. Salgın ile deneyimlenen bu durum, araştırmada K13 ve K43'ün aktardıklarında belirginleşmiştir. Bu katılımcılar, bankacılık işlemlerini dışarı çıkamadıkları için dijital ortamda halletmek zorunda kaldığını ifade

etmektedirler. Ancak bunun sağlık açısından çok kıymetli olduğunu ve bu hizmetin o dönem için oldukça faydalı olduğunu da ifade etmektedirler. K34 de pandemi döneminde aşı takibi için e-sağlık sistemine kayıt olduğunu, daha sonra ise hizmetlerin faydalı olduğunu düşünerek kullanmaya devam ettiğini dile getirmektedir. Pandemi döneminde hizmete sunulan e-sağlık uygulamalarının kullanımı gündelik yaşamı devam ettirebilmek adına zaruri bir nitelik taşımıştır. Bu minvalde K34'n anlatımına bakıldığında pandemi ile başlayan zorunlu kullanım deneyiminin salgın sonrasında da devam ettiği görülmektedir.

Pandemi döneminde kapanma tedbirlerinden etkilenen yaşlı bireyler için en önemli meselelerden birisi de gündelik ihtiyaçlarını karşılayabilmek olmuştur. Bu sebeple de e-ticaret hizmetlerine yönelik kullanım deneyimleri pandemi döneminde artış göstermiştir. K41'in anlatımında görüldüğü üzere pandemi döneminde market alışverişi gibi gündelik işlerin dijital ortamlarda halledilmiştir. Ancak kendisinin devam eden ifadelerinde bu alışkanlığının pandemiden sonra devam etmediği görülmektedir. E-ticaret uygulamaları üzerinden alınan ürünlerin kalitesinden memnun olmayan K41, kapanma tedbirleri ortadan kalktığında ve salgın kontrol altına alındığında eski pratiklerine geri dönmüştür. Bu minvalde bakıldığında Covid-19 salgınının yaşlı bireylerin dijital deneyimi ve buna bağlı olarak gelişen dijital sermaye düzeyleri üzerinde bir etkisinin olduğu ifade edilebilir. Bununla birlikte, bazı zaruriyetler ortadan kalktığında ise eski pratiklere geri dnlebildiği de K41 rneğinde görülmüştür. Pandemi sürecinde dijital göçmen statüsündeki 65 yaş üstü bireylerin dijital hizmetlerden yararlanma zorunluluğunun ortaya çıktığı ancak o dönemde dahi dijital yerli statüsündeki yakın çevresinde bulunan gençlerden yardım alarak bu mecburiyetlerini giderdikleri görülmektedir.

Dijital kapasite ve kullanılan teknolojik cihaza yönelik olarak sahip olunan beceri düzeyini belirleyen başka bir faktör ise geçmişte yapılan mesleğin dijital sistemlerle alakalı olup olmamasıdır. Örneğin daha önce bilgisayar kullanılan bir işte çalışan bir kişi dijital teknolojilere entegrasyonda daha az zorlanmakta hatta bazı durumlarda hiç zorlanmamaktadır. İş hayatında edindiği tecrübeler emeklilik sonrasında da onun dijital teknolojilere hızlı adapte olmasının yolunu açabilmektedir. Bu durum, K10'un ifadelerinde şu şekilde yer bulmuştur:

Sürekli işimiz bilgisayarda... Bilgisayar ilk çıktı, Türkiye'ye ilk geldi, o zamanlar Windows yok tabii. Onun kurslarına gittik. Ne zaman 1995 oldu Windows çıktı, işimiz kolayladı. O günden beridir kullanıyorum. Uzun vadede 600 küsur saatlik bir eğitim aldım. Gerek var mı dedim önce. Sonra dedim sen gelişime açık bir insansın, bilgisayar kullanmadan olur mu. Sen bu işe devam et. Büyük bir sabır göstererek bir düzen tutturduk, gidiyor o gün bu gündür. İşte becerebildiğim kadar programları kullanıyorum (K10).

Hala bir kurumda üst düzey yönetici olarak çalışan ve emekli olmayan K10, yaptığı mesleğin tamamıyla bilgisayarla entegre bir iş olduğunu söylemiştir. Bu doğrultuda katılımcının dijital ortamdaki işlerini yaparken herhangi bir yardıma ihtiyaç duymadığı hatta eşinin ve çocuklarının bazı durumlarda işlemlerini kendisinin yaptığı anlatımlarında mevcuttur. K11 de geçmiş bilgisayar kullanım deneyimine ve bunun şu andaki teknoloji kullanım alışkanlıklarına etkisine dikkat çekmiştir:

20 yıldan fazladır da bilgisayar kullanıyorum. Çalıştığım iş dolayısıyla... Zaten bilgisayarlara aşına olduğumuz için akıllı telefonlarda, mobil uygulamalarda çok zorlanmıyorsunuz işin açıkçası. Bilgisayarlarda da aynı şeyler var yani (K11).

Yapılan meslek dolayısıyla bilgisayar ile erken dönemde tanışma, yaşlılık döneminde dijital teknolojilerin kullanımını kolaylaştırdığı yukarıdaki katılımcılarda varlığını göstermiştir. İdarecilik yapan ve emekli olan K11 ise işinden edindiği deneyim dolayısıyla bilgisayar kullanmaya devam etmiş, aşına olduğu cihazdan vazgeçmemiştir. Dahası yaşlılık döneminde de bilgisayar aşinalığından dolayı diğer cihazları kullanmakta zorlanmadığını ifade etmiştir. K24 ise geçmişte iş nedeniyle bilgisayar kullanma deneyimi olan bir katılımcıdır ve dijital hizmetleri kullanma alışkanlıklarına bakıldığında e-sağlık uygulaması dışında dijital bankacılık ve e-devlet hizmetlerini kendisinin kullanabildiği görülmektedir. E-Sağlık uygulamasını kullanmama nedenini ise bu uygulamanın kullanması zor bir uygulama olduğu, 182 hizmetinin daha kolay erişilebilir olduğu şeklinde açıklamıştır. E-Sağlık uygulamasını kullanmamasına rağmen, geçmişte bilgisayar kullanma deneyimi olan bu katılımcının, diğer uygulamalarda daha bağımsız hareket edebildiği ve tamamen başkalarının yardımına muhtaç olmadığı görülmüştür.

K45 ise geçmişte iş yerinde bilgisayar kullanan ve şu an bu kullanma alışkanlığını bilgisayar üzerinden devam ettiren fakat mobil uygulamalar konusunda daha geri planda

kalan bir katılımcıdır. K45 geçmişteki bilgisayar kullanma deneyimini şu şekilde açıklamıştır:

Öğretmenken bilgisayar kullandım. Bilgisayar kullanmayı 1996 yılında okulda idarecilik yapıyordum o zaman bilgisayarım vardı orada kullanmaya başlamıştım. Bizim kullandığımız bilgisayarlar siyah beyazdı. Sonradan Windowslar çıkmaya başladı. Bizim başladığımızda kurslar verilmemişti. Özellikle Fatih Projesi'nden sonra çok eğitim verildi. Çok da sertifikam var benim (K45).

K45'in e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık uygulamalarını ise kendi kullanmayı tercih etmediği ve oğluna bu işlemlerin sorumluluğunu verdiği görülmektedir. Bununla birlikte, bu katılımcının hala bilgisayarını Youtube ve dijital film platformlarını eğlence ve boş zaman aktiviteleri için çok aktif kullandığı anlaşılmıştır. Bu katılımcı özelindeki durum, K45'in bilgisayar üzerinden edindiği dijital sermayeyi hala bu dijital araç üzerinden bir miktar devam ettirdiği fakat akıllı telefon konusunda bir miktar geride kaldığı yani yeni araca adaptasyonunu tam anlamıyla gerçekleştiremediğidir.

Tüm bu verilerden hareketle çalışma hayatında teknolojiyle tanışan kişilerin dijital uçurum ve dijital eşitsizlikler konusunda dezavantajlı durumda olma ihtimalinin bir miktar azaldığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile iş hayatındaki tecrübeler onlara yaşlılıkta, kendi dijital işlemlerini yapabilmeye bir avantaj sağlamaktadır. Üst düzey yönetici olarak çalışan ve iş hayatından dolayı dijital sermayesi yüksek olan K10, akranları ile ilgili olarak ise şu ifadeleri kullanmıştır:

Benim yaş grubum benim düşündüklerimi düşünmez. Bana aç kapa telefon yeter der. Ben gider bankaya kuyrukta bekler paramı yatırırım der. Eft neymiş der. Ben bankamatikten paramı çekerim der. Benim yaş grubumdakiler biraz uzak duruyorlar buna. Kendince haklı olabilirler ama kendilerini eziyet ediyorlar. Görüyorsunuz televizyonlarda yaşlı yaşlı insanlar sabah kuyruk oluşturuyor. Gerek yok buna (K10).

K10 burada kendisini akran grubundan ayırarak farklı bir yere konumlandırmakta ve akranlarının dijital sermaye düzeyleri konusunda onlara bir eleştiri getirmektedir. Geçmiş meslek deneyimi dolayısıyla dijital sermaye düzeyi yüksek olan K10, kendi akranlarının işlerini zorlaştırdığına, dijital teknolojilerin getirdiği kolaylıkların farkında olmamalarına ve onların gündelik yaşamlarını geçmiş deneyimlerine bağlı kalarak, değişime ayak uydurmayarak sürdürdüklerine dikkat çekmektedir. Burada esas dikkat

edilmesi gereken yeni dijital teknolojilere ayak uyduramayan 65 yaş üstü bireylerin geçmiş deneyimlerine olan güvenlerinin ve kendilerini bu hızlı değişim ortamında güvende tutabilme arzularının mevcudiyetidir. Hızlı değişimin yaşandığı bu dönemde 65 yaş üstü bireyler, dijital teknolojilerin getirdiği yeni düzene karşı kuşkuyla yaklaşabilmekte ve kendilerini güvene alabilmek için bazı stratejiler geliştirmek zorunda kalabilmektedirler. Bunların içerisinde en önemlilerden birisi de aşına olunandan kopmanın zorluğudur. Başka bir ifadeyle eski deneyimler o kadar baskın bir hal almaktadır ve bu deneyimler o kadar güvenilir görülmektedir ki, 65 yaş üstü birey yeni olana duyduğu kuşku ve endişeyi eskinin güvenilirliği ile aşmaya çalışmaktadır.

Geçmiş meslek deneyimi ile ilgili olarak ortaya çıkan dijital sermaye düzeyindeki yükseklikle beraber bunun tam tersi bir durumda söz konusu olabilmektedir. Araştırmada bazı katılımcılar, bilgisayarın çalışma hayatına girmesiyle beraber emekliliğini istediğini ifade etmişlerdir. Bu da göstermektedir ki dijital teknolojilere yönelik korku veya öğrenememe kaygısı bazı dijital göçmenlerin iş hayatıyla ilgili önemli kararlar alması sonucunu da doğurmuştur.

Bilgisayarı kullanmamak için emekli oldum. Dediler ki bilgisayarın başına oturacaksın, öncesinde daktilo vardı. Bilgisayar çıktı o zaman dediler ki bilgisayarla yaz, kursa gideceksin, öğreneceksin ben de verdim dilekçeyi emekli oldum (K29).

Polislikten emekli olan K29, yukarıdaki anlatımında meslek hayatını sonlandırmasının sebebini bilgisayar gibi bir dijital cihazın kullanma zorunluluğunun olması olarak ifade etmiştir. Bilgisayarın çalıştığı birime gelmesi sonucunda kursa gitme ve öğrenme yükümlülüğü onun emeklilik kararı almasına sebep olmuştur. Dijital göçmen olarak nitelendirilebilecek K29'un dijital dünyaya yönelik endişelerinin hayatı ile ilgili önemli kararlarını etkilediği yukarıdaki anlatımında görülmektedir. Ancak kendisi devam eden anlatımında “sonradan kendi kendime pat küt, bir de kendime laptop bilgisayar aldım. Öğrendim biraz, sonra da torunlara verdim onu” şeklinde bir ifadede bulunarak korkularını yendiğini de ortaya koymuştur. Lakin daha sonra tam olarak öğrenemediğini düşünerek yeniden bilgisayar kullanmaktan vazgeçmiştir. Kendisinin emekli olmasının sebebi olan bilgisayar kullanımını öğrenme endişesini, özel hayatında yenmiş ancak bu durum sermaye düzeyinin yetersizliğinden dolayı yeniden kullanımı terk etmek ile

sonuçlanmıştır. Dijital teknolojiler ile tanışıp bundan vazgeçişin sadece iş dolayısıyla olmadığını başka bir örneği de K37'nin anlatımında “kullanamadım ben onu (akıllı telefon), kafam almadı. Torunlar gösterdi bana ama onlar gittikten sonra unutuyordum yine” şeklinde ortaya çıkmaktadır. Kendisinin bir ara akıllı telefonla tanıştığını ifade etmesine rağmen sermayesinin yetersiz olmaması dolayısıyla ve öğrenme güçlüğü yaşaması sebebiyle cihaz kullanımından vazgeçmiştir.

Katılımcıların dijital kapasitelerine bakıldığında belli alanlarda gelişen dijital sermaye düzeylerinin araştırma kapsamına giren hizmetler (e-sağlık, e-devlet, dijital bankacılık) konusunda yeteri kadar geliştirilmediği görüşmüştür. Katılımcıların bu konu ile ilgili ifadeleri Tablo 5.1’de verilmiştir.

| Kullanmayı Tercih Ettikleri                                                                                                                                                                                                              | Kullanmayı Tercih Etmedikleri                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>K17:</b> Telefon alıp verdiler bana onu atmıyoruz elimizden. Bakıyoruz işte. İletişim aracı işte. Bazen yemek tarifi falan bakıyorum. Kur'an takip ediyorum oradan. Instagram kullanıyorum.                                           | <b>K17:</b> Onları (e-sağlık, e-devlet) bilmiyorum ben neyse. Onları çocuklarım yapıyor. Uygulamadan bir şeyler yapıyorlar. Gelimlerim var, kızlarım var onlar yapıyorlar. Onlar kaydetmişler beni herhalde.                                 |
| <b>K29:</b> Akıllı telefon. Onu işte görüşmek için, Facebook, Whatsapp bu tür şeylerle kullanıyorum işte.                                                                                                                                | <b>K29:</b> Çocuklara söylüyorum alıyorlar işte randevu. E-Nabız'dan alıyorlar. Bizim bir kız var, hepsini o halleder... E-Devlet'e de kızım bakar. Ben hiç girmem.                                                                          |
| <b>K35:</b> Telefon kullanıyorum. Oyun oynuyorum çok fazla. Youtube kullanıyorum. Yemek tarifi falan bakıyorum. Facebook'u kaldırdım, dolandırıcılardan korktuğum için. Ama Whatsapp'ım var, Instagram'ım var. Onlara bakıyorum ara ara. | <b>K35:</b> Onlar (e-sağlık uygulamaları) yüklü ama ben yapamıyorum onları. Hastaneden işim olduğu zaman çocuklar yapıyorlar... E-Devlet'i de çocuklar kullanıyor, ben yapmıyorum. Bir şeye bakılacağı zaman E-Devlet'ten bakıp söylüyorlar. |
| <b>K42:</b> Tavla oynuyorum. Facebook, Tiktok kullanıyorum. Gece 2'ye 3'e kadar bakarım boyun fıtığı ondan oldum. Orada çıkanları seyrediyorum, müzik dinlerim. Kaç senedir gece 2'den 3'ten aşağı                                       | <b>K42:</b> Ben bakmıyorum. Benim bütün bilgiler oğlanda, e-devletten E-Nabız'a giriyor onda hepsi var tüm doktorlara o gösterir.                                                                                                            |

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| yatmazdım. Böyle alıştım gündüz de 12'den 1'den önce kalkmazdım hep böyle gitti kaç senedir yıllardır böyle gitti.                                       | E-Devlet şifremi ben bilmiyorum, oğlum kızım giriyor ben nasıl girilir bilmiyorum.                                                                                                                                                                                           |
| <b>K44:</b> Facebook kullanıyorum. Whatsapp kullanıyorum. Genelde bunları kullanıyorum. Whatsapp'ta işte arkadaşlarla, gruplarımızla oradan yazışıyorum. | <b>K44:</b> (E-Nabızı) Kullanıyorum ama ben kullanmıyorum. Oğlum veya kızıma kullandırıyorum. Kendim endişeli olduğum için yapamıyorum. ...Şu anda hiç mobil bankacılık kullanmıyorum.... Güvensiz hissediyorum. Rakamı yanlış yazarım, yanlış yere girerim diye korkuyorum. |

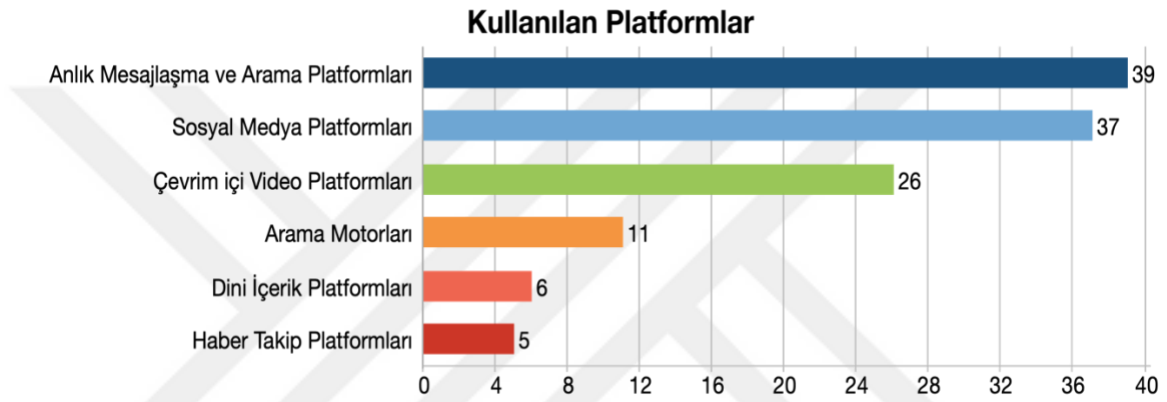
**Tablo 5.1.** Katılımcıların kullanmayı tercih ettiği ve etmediği dijital araçlar/platformlar

Tablo 5.1'e bakıldığında katılımcıların dijital sermayelerinin bazı konularda geliştirmeye gönüllü ve yatkın oldukları fakat bazı bazı konularda bu yatkınlığı göstermedikleri görülmektedir. Özellikle sosyal medya, anlık görüşme, günlük işlerde yardım alma, dini içerik takibi gibi konularda katılımcıların dijital sermayelerini geliştirmeye çalıştıkları görülürken, araştırma kapsamındaki e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık hizmetlerinde sermayelerini düşük kaldığı ve bu konuda birilerinden yardım alma ihtiyacı duydukları görülmektedir. Bu bağlamda bakıldığında katılımcıların sosyal medya ve boş zaman aktiviteleri konusunda dijital teknolojileri kullanmaktan çekinmediği, bunun sebebinin ise bu işlemlere dair korkuyu daha az hissetmeleri olduğu ifade edilebilir. Ancak kamu hizmetlerinden yararlanma ve bankacılık işlemleri konusunda ciddi endişelerinin olduğunu ifade eden katılımcılar bu sebepten ötürü bu hizmetleri kullanma ihtiyacı duyduklarında kendilerinden daha donanımlı olduğunu düşündükleri, dijital yerli statüsünde olan yakınlarından yardım alma eğilimi göstermektedirler. Bu konu, bir sonraki bölümde kişilerin dijital bakım alma ihtiyaçlarının analiz edildiği bölümde daha detaylıca analiz edilecektir.

## 5.2. Kullanılan Platformlar ve Kullanım Amaçları

Araştırma kapsamına giren hizmetlerin (e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık) yanı sıra katılımcıların gündelik yaşamlarında hangi platformlarda hangi hizmetlerden yararlandığı ve bu hizmetleri gündelik yaşamında nasıl ve ne için kullandığı da 65 yaş üstü bireylerin dijital deneyimlerini anlamak açısından önem arz etmektedir. Bu minvalde

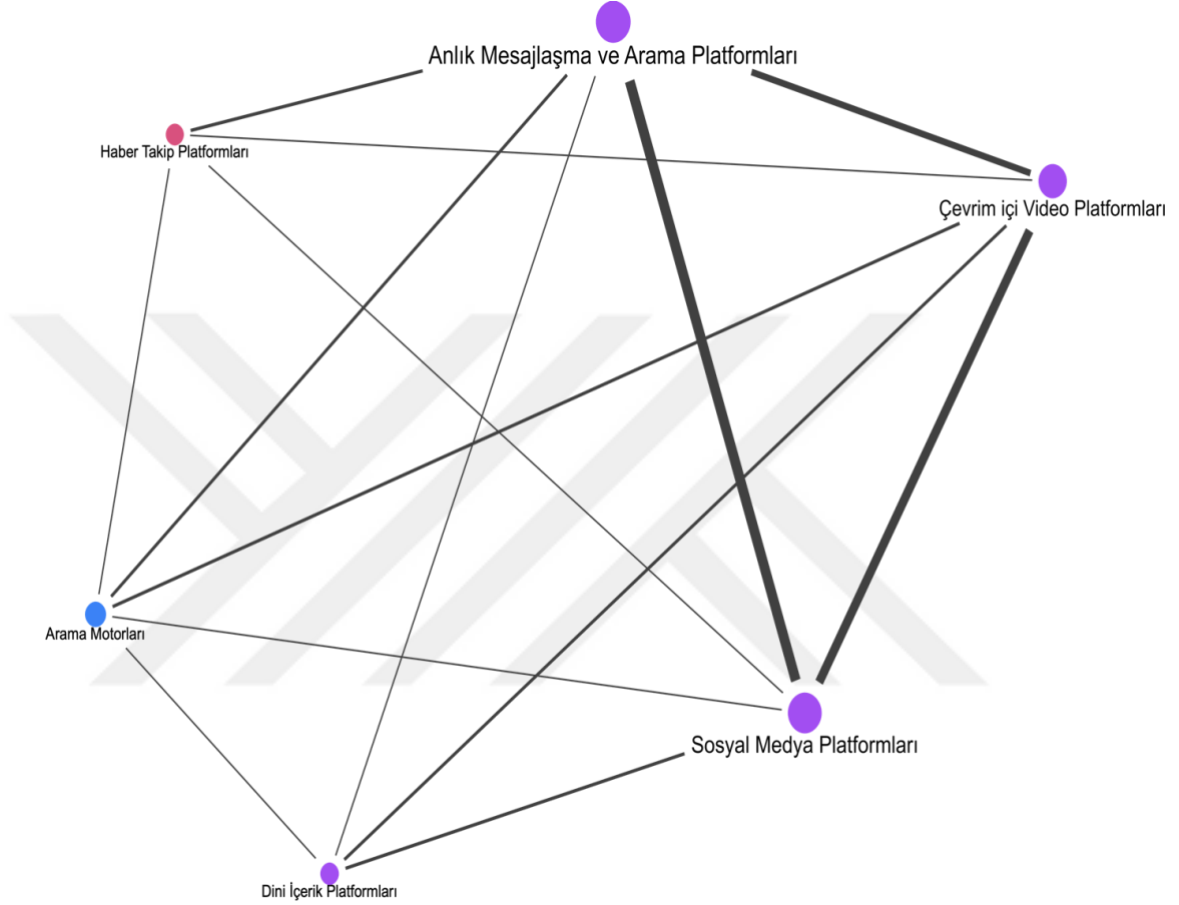
katılımcıların en çok kullandığı platformları hangi amaçlarla kullandığı araştırmanın bir diğer önemli meselesidir. Kullanılan hizmet ve platformların gündelik yaşamlarında ne tür etkilerinin olduğu ya da gündelik yaşamlarında hangi amaçlarla bu platformlara yöneldikleri de araştırma da incelenen başka bir konu olmuştur. Bu doğrultuda kullanılan platformların MAXQDA24 programı aracılığıyla yapılan hiyerarşik kod-alt kod modeli doğrultusunda frekans dağılımı Grafik 5.1’de verilmiştir.



**Grafik 5.1.** Kullanılan platformlara ilişkin alt-kodların frekans dağılımı

Grafik 5.1 araştırma sonucunda elde edilen bulguların kullanılan platformlara dair kod-alt kod modeli ve içermektedir. Grafik 5.1’e bakıldığında “kullanılan platformlar” kodu altında “sosyal medya platformları, anlık mesajlaşma ve arama platformları, haber takip platformları, dini içerik platformları, arama motorları ve çevrim içi video platformları olmak üzere altı adet alt-kod bulunmaktadır. Grafik 5.1’de araştırma sonucunda katılımcıların en fazla kullandığı platformun 39 defa vurgulanmayla anlık mesajlaşma ve arama platformlarının olduğu görülmektedir. Bu kapsamda katılımcıların telefonu iletişim amacıyla daha fazla kullandıkları yönünde bir analiz yapılabilir. Bunu 37 defa vurgulanmayla sosyal medya platformları takip etmektedir. 65 yaş üstü nüfusunun genelde sosyal medyada vakit geçirdiği ve boş zamanlarını değerlendirmede sosyal medyanın önemli bir araç olduğu burada ortaya çıkmaktadır. Üçüncü sırada 26 defa vurgu ile çevrim içi video platformları bulunmaktadır. Çevrim içi video platformlarında gündelik işler ile ilgili yardım alma, kaçırılan dizilerin takibi, film izleme gibi işlemlerin yapıldığı mülakatlar neticesinde ortaya çıkmıştır. Kullanılan diğer platformlar ise sırasıyla 11 vurgu

ile arama motorları, 6 vurgu ile dini içerik takibi ve 5 vurgu ile haber takip platformları şeklindedir.

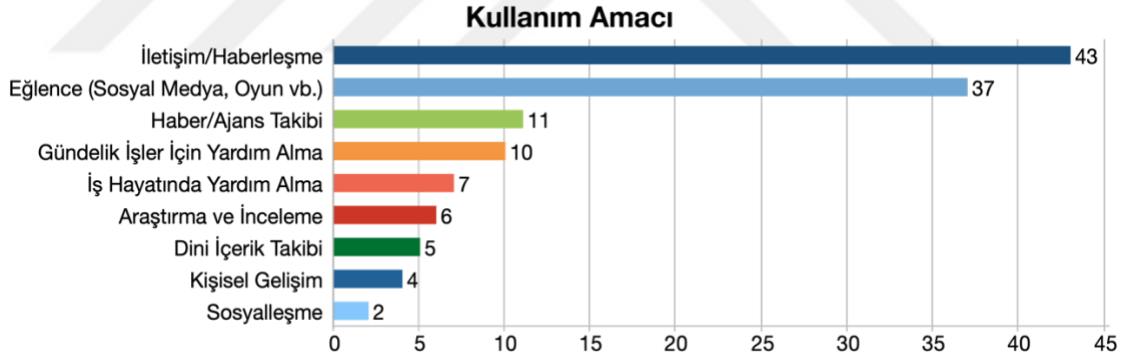


**Şekil 5.2.** Kullanılan platformlara ilişkin alt-kodların yakınlık analizi

Kullanılan platformlara dair alt kodların arasındaki ilişkinin anlaşılabilmesi için MAXQDA24 programı aracılığıyla yakınlık analizi yapılmıştır. Şekildeki kodlar arası çizgilerin kalınlığı yakınlık derecesini temsil etmektedir. Kalın olan çizgiler çok fazla yakınlık olduğunu ifade ederken ince çizgiler daha az yakınlık gösterdiğini ifade etmektedir. Yapılan yakınlık analizi sonucunda ortaya çıkan ilişki modeli Şekil 5.2’de verilmiştir. Analizde en fazla kesişmenin olduğu alt kodların anlık mesajlaşma ve arama platformları, çevrim içi video platformları ve sosyal medya platformları olduğu görülmektedir. En fazla kesişen iki alt kod ise anlık mesajlaşma ve sosyal medya platformları olmuştur. Buradan anlık mesajlaşma ve arama platformlarını kullanan katılımcıların genellikle sosyal medya platformlarını da kullandığı sonucu çıkarılabilir.

İkinci en fazla kesişmenin olduğu diğer iki kod ise sosyal medya platformları ile çevrim içi video platformlarıdır. Benzer şekilde sosyal medya platformlarını kullanan katılımcıların çevrim içi video platformlarını da kullandığı söylenebilir. Arasında en fazla kesişme olan diğer iki kod da anlık mesajlaşma platformları ile çevrim içi video platformlarıdır.

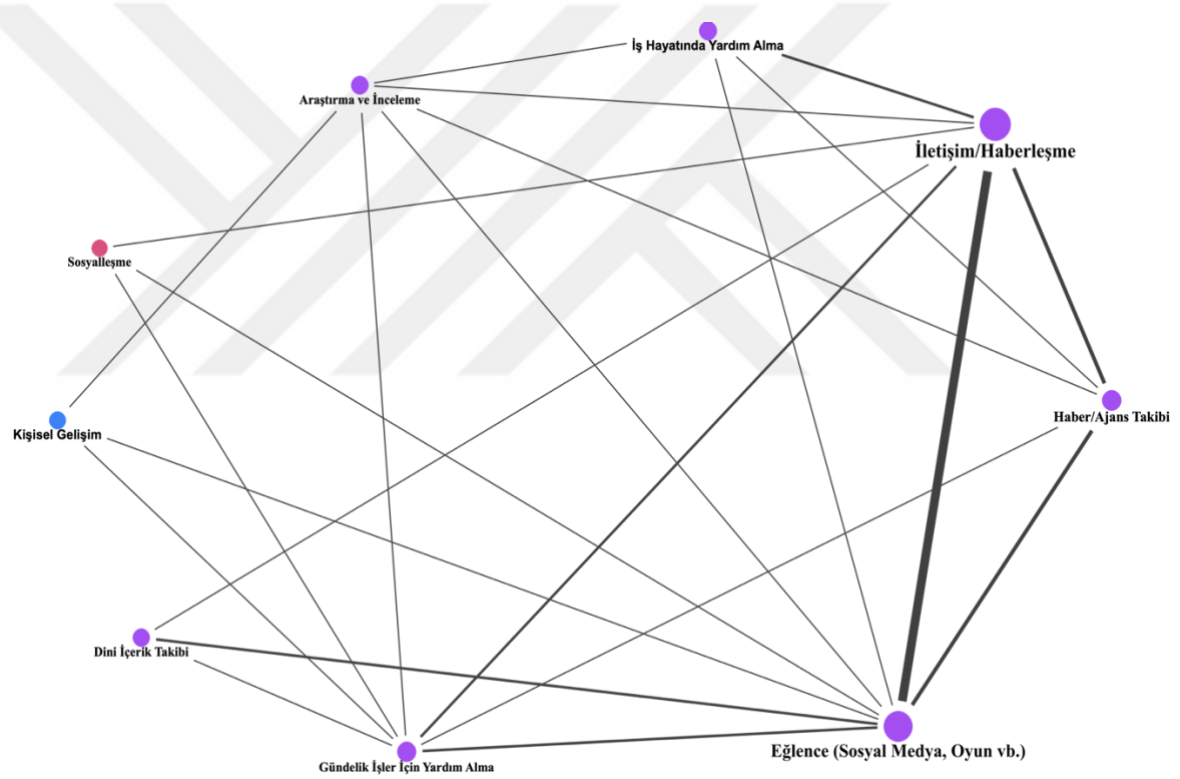
Kullanılan platformlarından sonra önemli bir konu da katılımcıların e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık dışındaki bu platformları hangi amaçlarla kullandığının anlaşılmasıdır. Dijital ortamlarda hangi platformları hangi amaçlarla ve neden kullandığı katılımcıların anlatılarında yer almaktadır. Dijital deneyimlerinin bu platformlarda daha yüksek olduğu anlaşılan bu katılımcıların, dijital hizmetleri kullanım amaçları da belirli alanlarla sınırlı kalmaktadır. Bu doğrultuda katılımcıların platformları kullanım amaçları MAXQDA24 programı aracılığıyla yapılan hiyerarşik kod-alt kod modeli doğrultusunda Grafik 5.2’de verilmiştir.



**Grafik 5.2.** Dijital hizmetlerin kullanım amacına ilişkin hiyerarşik alt kodların frekans dağılımı

Grafik 5.2 araştırma sonucunda elde edilen bulguların dijital hizmetlerin kullanım amacına dair hiyerarşik kod-alt kod modeli doğrultusunda oluşturulan frekans dağılımını içermektedir. Grafik 5.2’ye bakıldığında “kullanım amacı” kodu altında “eğlence, iletişim/haberleşme, sosyalleşme, kişisel gelişim, dini içerik takibi, araştırma ve inceleme, iş hayatından yardım alma, gündelik işler için yardım alma, haber/ajans takibi olmak üzere dokuz adet alt-kod bulunmaktadır. Grafik 5.2’de araştırmada dijital hizmetlerin kullanım amaçlarının ne sıklıkla vurgulandığı görülmektedir. Dijital teknolojilerin en temel kullanım amacının iletişim ve haberleşme olduğu Grafik 5.2’de 43 vurgu ile kendini

göstermektedir. İletişim ve haberleşmeyi 37 vurgu ile eğlence amacıyla kullanım takip etmektedir. Bu kullanım amacı genellikle sosyal medya platformlarını ve bilgisayar oyunlarını kapsamaktadır. Eğlence amacıyla kullanımı 11 vurgu ile haber/ajans takibi, 10 vurgu ile gündelik işler için yardım alma takip etmektedir. Araştırma sonucunda ortaya çıkan diğer kullanım amaçları ise 7 vurgu ile iş hayatında yardım alma, 6 vurgu ile araştırma-inceleme, 5 vurgu ile dini içerik takibi, 4 vurgu ile kişisel gelişim, son olarak da 2 vurgu ile sosyalleşmedir. Bu kullanım amaçlarına dair derinlikli analizler takip eden sayfalarda katılımcılardan doğrudan alıntılarla sunulacaktır.



**Şekil 5.3.** Dijital hizmetlerin kullanım amacına ilişkin hiyerarşik alt kodların yakınlık analizi

Kullanılan platformların kullanım amaçlarına dair alt kodların arasındaki ilişkinin anlaşılabilmesi için yakınlık analizi yapılmıştır. Yapılan yakınlık analizi sonucunda ortaya çıkan ilişki modeli Şekil 5.3'te verilmiştir. Analizde en fazla kesişmenin olduğu alt kodların iletişim/haberleşme, eğlence ve haber/ajans takibi olduğu görülmektedir. En sık kesişen iki koda bakıldığında bunların iletişim/haberleşme ve eğlence alt kodlarının olduğu Şekil 5.3'te ortaya çıkmaktadır. Katılımcıların dijital cihazları (özellikle akıllı

telefonu) temel kullanım amaçlarının iletişim ve eğlence olduğu burada kendini göstermektedir. Katılımcılar genellikle iletişim amacını ifade ettikten sonra sıklıkla eğlence amacını da dile getirmişlerdir. Bu iki kodun ayrıca haber/ajans takibi ile de yakınlığının bulunduğu Şekil 5.3'te görülmektedir. 65 yaş üstü bireylerin ifadelerinde diğer bir kullanım amacının haber takibi olmasıyla beraber genellikle iletişim ve eğlence amacına dair ifadelerden sonra haber takibini içeren ifadeler kullandığı sonucu ortaya çıkmıştır.

### 5.2.1. İletişim ve Eğlence

Dijital teknolojilerin günümüzde sağladığı kolaylıklar içerisinde en önemlilerinden birisi, anında iletişim ve haberleşme imkanını sunuyor olmasıdır. Bu imkân sayesinde bireyler gündelik hayatlarında her an ve her yerde istediği kişiden haber alabilmekte ve çevresindeki insanlar ile ilgili olarak anlık bilgi edinebilmektedir. Bu imkân 65 yaş üstü bireyler içinde oldukça mühim bir nitelik taşımaktadır. Yaşlanma ile birlikte bireyin yakınlarından uzak kalabilme ihtimali, dijital teknolojilerin sunduğu anında haber alabilme imkânı ile bir nebze ortadan kaldırılabilir. Araştırmada bazı katılımcılar telefonu kullanmasının tek sebebinin yakınlarında haber alabilme ve onlarla irtibatla kalabilme olduğunu ifade etmişlerdir.

Torunlar arıyor dede nerdesin diye soruyor, hanım nerdesin diyor. Benim işim bitti, bu kadar. Benim niye buna ihtiyacım olsun ki. Ben bugüne kadar bu (tuşlu telefon) hariç hiçbir alet kullanmadım (K1).

Benim çocuklar var dışarda, onlarla konuşuyorum yetiyor. Görüntülü konuşacağım zaman da oğlan var benim burada o arıyor konuşuyoruz (K18).

Cep telefonunda sadece alo, nerdesin, ne yapıyorsun diye kullanıyorum. Bir de bayram mesajı gönderirim Whatsapp'tan, onu öğrendim. Duruma koyacak bir şey bulursam da torunu çağırırım, ona koydururum. Ben koyamam yoksa (K30).

K1, K18 ve K30'un anlatımlarına bakıldığında ortak olan vurgunun dijital bir cihaz olan telefonu sadece bir iletişim aracı olarak görmeleri olduğu görülmektedir. Özellikle K1, iletişim dışında başka bir ihtiyacının olmadığını ifade ederek, dijital teknolojilerin sunduğu hizmetlerden yararlanmadığını ifade etmektedir. Dijital hizmetlerden yararlanma gönülsüzlüğü K1'in anlatımlarında oldukça yoğun bir şekilde kendini göstermektedir. K18 benzer şekilde sadece iletişim amacını dile getirmekle beraber, daha karmaşık bir

işlem olan görüntülü aramada dijital destek alma durumunda kaldığını ifade ederek dijital sermaye düzeyinin yetersizliğini ortaya koymaktadır. K30 ise özel günlerde mesajlaşma gibi bir kullanım amacını ifade etmekle beraber K18'e benzer şekilde kullandığı anlık mesajlaşma uygulamasında daha karmaşık işlemler yapacağı zaman destek almak zorunda olduğunu ifade etmiştir. Buradan hareketle katılımcıların iletişim amacıyla dijital teknolojilerden yararlanma konusunda yardıma ihtiyaç duymazlarken, daha karmaşık haberleşme işlemlerinde destek almak zorunda kaldıkları tespit edilmiştir. Gelişen dijital teknolojilerin sunduğu hizmetlerden biri olan görüntülü görüşme özelliği iletişimi farklı bir boyuta taşımıştır. K12'nin "Görüntülü konuşma şöyle ki yurtdışında benim yeğenim var onunla görüşüyorum. Ona da mecbur kalıyorum çünkü burada değil. Çocuklar var çocukları böyle ekranda görmek istiyorum özlediğim için. Sadece onlarla görüntülü konuşuyorum" şeklindeki ifadesine bakıldığında kendisinin akıllı telefon gibi cihazları kullanmaya gönülsüz olduğu ancak yurtdışında olan bir yakını görebilmek için dijital teknolojileri kullanma mecburiyeti yaşadığı anlaşılmaktadır. İletişimin değişen boyutuyla beraber yakınları ile irtibat kurmak isteyen bu gibi kişiler, dijital teknolojileri bir mecburiyet olarak ifade edebilmektedir. Bu bağlamda iletişim aracı olan cihazların gündelik yaşamın bir parçası olduğu, bu cihazların mevcudiyetinin olmadığı durumlarda gündelik yaşamın zorlaşabileceği sonucuna varılmaktadır.

Dijital teknolojilerin bir diğer kullanım amacı ise eğlence olarak belirlenmiştir. Gündelik yaşam içerisinde vakit geçirmek için dijital platformlarda/ortamlarda farklı aktiviteler yapılabilmektedir. Özellikle sosyal medya platformları katılımcılar arasında boş zamanın değerlendirme ve eğlence açısından oldukça önemli bir yere sahiptir. Bu konuyu örnekleyen ifadelerin bazıları şu şekildedir:

Facebook, Whatsapp en çok kullandıklarım. Eğlenmek için işte. Açıyoruz, bakıyoruz. Facebook'a bakmanın amacı ne olur, eğlenmek (K33).

Tavla oynuyorum. Facebook, Tiktok kullanıyorum. Gece 2'ye 3'e kadar bakarım boyun fıtığı ondan oldum. Orada çıkanları seyrediyorum, müzik dinlerim. Kaç senedir gece 2'den 3'ten aşağı yatmazdım. Böyle alıştım gündüz de 12'den 1'den önce kalkmazdım hep böyle gitti kaç senedir yıllardır böyle gitti (K42).

Okey oynuyorum, Facebook'a bakıyorum, Whatsapp var resimleri var arkadaşların, Youtube falan izlerim. Malkoçoğlu gibi filmler, eski filmler,

sonra dizileri izlerim. Facebook'ta bol bol gezerim karşıma çekenleri seyredirim (K43).

K33, K37, K42 ve K43'ün anlatımlarında 65 yaş üstü bireylerin dijital teknoloji kullanımında boş zamanı değerlendirme ve eğlence amacının baskınlığı kendini göstermektedir. Eğlenmek ve boş vakit geçirmek için katılımcıların sosyal medya platformlarına başvurduğu ve sosyal medya platformlarını kullanım amaçlarının eğlenme amacıyla yakınlık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu nokta literatürde de işaret edilen bir özelliğe sahiptir. Sinav (2020, s. 123) tarafından yapılan çalışmada yaşlıların sosyal medya denilince akıllarına ilk gelenlerin iletişim, paylaşım ve eğlence olduğu tespit edilmiştir. K33'ün anlatımında da bu dikkat çekmektedir. Kullanım amacının eğlenmek olduğunu ve kendisinin eğlenmek dışından bir amaç için sosyal medyayı kullanamayacağını ifade etmesi bu tespiti destekler niteliktedir. Katılımcıların en fazla tercih ettiği sosyal medya uygulamasının Facebook olduğu tespit edilmiştir. Jung, Walden, Johnson ve Sundar (2017) tarafından yapılan çalışmada yaşlı bireylerin Facebook kullanım amaçları analiz edilmiş ve yaşlı bireylerin, iletişimde kalmak, fotoğraf paylaşmak, sosyal gözetim, aile üyelerinin isteklerine yanıt vermek, rahat iletişim, merak şeklinde sıralanabilecek altı sebepten ötürü Facebook kullanmakta oldukları ifade edilmiştir. Jung, Walden, Johnson ve Sundar tarafından tespit edilen bu altı sebebin bu çalışmada da var olduğu tespit edilmiştir. Bazı katılımcılar arkadaşlarıyla Facebook üzerinden iletişim kurduğunu ifade etmiş, bazıları genelde bir şeyler paylaştığını ve paylaşılanlara baktığını söylemiştir. Bazıları ise aile üyelerini takip etmek amacıyla Facebook'u kullandığını ifade etmiştir. Örneğin K41'in "Facebook, Instagram, hepsi var. Resimlere bakıyorum, sülalenin resimlerine. Cuma mesajlarına cevap veriyorum, gün arkadaşlarıyla günümüzü ayarlıyoruz, sürekli buradan iletişim kuruyoruz" şeklindeki ifadeleri söz konusu sebeplerin neredeyse tamamını içermektedir. Bu nedenle Jung, Walden, Johnson ve Sundar tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına benzer sonuçlar bu çalışmada da kendini göstermektedir. K17'nin "çok da vaktim olmuyor aslında ama bazen boş kaldığım zaman bakıyorum işte Instagram'a. Çok değil şöyle 10 dk, 20 dk. O da çok şey değil işte çocuklar bakıyorlar ya, beğeniyorlar onlara bakıyorum. Ne yapmışlar ne beğenmişler diye, isimleri çıkıyor ya" şeklindeki anlatımı boş vakit değerlendirme amacıyla kullanımın yanı sıra çocuklarının sosyal medya platformlarındaki aktivitelerini takibi de içermektedir.

K17 sosyal medyayı çocuklarının aktivitelerin gözetim amacıyla kullanma eğilimi de göstermektedir. Bu şekliyle dijital teknolojilerin anında haber alma olanağını sunmasının yanı sıra haberdar olmak istedikleri kişileri yakından takip etmeyi de sağladığı ifade edilebilir. Boş vakti olmadığını düşünmesine rağmen K17'nin sosyal medyadan vazgeçememesinin, sosyal medya takibi alışkanlığı ile gelen başkalarını dijital ortamda gözetleme arzusundan ileri geldiği söylenebilir. Bireye tanımlı özel alanın sosyal medya platformlarında farklılaşması neticesinde özel olan kamusal olabilmektedir. Çocuklarının özel alanını görmek ve onların başkalarının takibine açtıkları pratiklerini gözlemlemek K17'nin anlatımlarında kendini göstermektedir.

Çevrim içi video paylaşım platformlarının eğlence ve vakit geçirmek için kullanılan diğer bir platform olduğu araştırmada tespit edilmiştir. Takip edilemeyen dizilerin takibi, film izleme ve müzik dinleme gibi amaçlarla kullanılan bu platformlarda temel amaç vakit geçirmektir. Özellikle emeklilik sonrası boş zaman değerlendirme aracı halini alan dijital teknolojilerin buradaki alıntılarda da aynı sebeple kullanıldığını görülmektedir. Ayrıca kendi statülerini ev hanımı olarak tanımlayan katılımcıların gündelik işlerini tamamladıktan sonra sosyal medya ve çevrim içi video platformlarında vakit geçirmelerinin gündelik yaşam pratiği halini aldığı tespit edilmiştir. Dijital teknolojilerle beraber gündelik yaşam formunun dönüşümü 65 yaş üstü bireylerde kendini hissettirmektedir. Bunun bir diğer yansıması yaşlılıkla ortaya çıkan yalnızlık ile mücadelede sosyal medyanın işlevidir. Bu durum katılımcıların anlatılarına şu şekilde yansımıştır:

İlerisinde ben yaşlılığımı düşünüyorum. Diyelim ben evde tek başımayım, çocuklarım evlendi gitti. Telefon benim eğlencem olur, o bana arkadaşlık eder. Alo derim, whatsapp'a girerim, Facebook'a girerim, Youtube'a girerim, bir şeyler çözerim orada. O beni oyalar, vakit geçirir. Arkadaş olur bana diye düşünüyorum (K19).

Youtube kullandım. Kısa videolar var ya onları izliyordum, kaydırarak. Vakit geçirmek için izliyordum. Evde yalnızdım mecbur onla vakit geçiriyordum (K37).

K19 ve K37'nin anlatımlarında dikkat çeken husus yaşlanma ile ortaya çıkabilecek olan yalnızlık ile mücadeledir. K19'un anlatımında çocuklarının evden gitmesi senaryosu gerçekleştiğinde ortaya çıkacağını düşündüğü yalnızlığını sosyal medya platformları ile

çözebileceğine dair vurgu söz konusudur. K37 ise bu durumla yüzleşmiş ve kullandığı platform aracılığıyla yalnızlığı ile mücadele etmiştir. Yıldırım Becerikli (2013, s. 21) tarafından yapılan çalışmaya göre yalnızlık çeken yaşlılar diğer kişilerle iletişim kurmak ve sosyal ilişkilerini güçlendirmek için sosyal medyayı aktif olarak kullanmaktadırlar. Benzer şekilde Yang, Huang, Zhang, Zhang ve Zhao (2021) tarafından yapılan çalışmada ise sosyal medyanın yaşlıların yalnızlığını hafifletebileceği iddia edilmiştir. K19 ve K37'nin anlatımlarında da benzer durum söz konusudur ve sosyal medya aracılığıyla yalnızlık hissiyle mücadele edilerek bu his hafifletilmeye çalışılmaktadır.

### **5.2.2. Gündelik İşlerde ve İş Hayatında Yardım Alma**

Araştırma kapsamında oluşturan kodlardan ikisi ise gündelik işler için yardım alma ve iş hayatında yardım almadır. Bu tema daha çok dijital teknolojilerden bilgi edinme ya da iletişim olanaklarından yararlanarak yapılacak işleri kolaylaştırmayı kapsamaktadır. Bu kapsamda katılımcılar gündelik işlerinde, emeklilik öncesi yapılan işte ya da mevcutta çalıştığı işte dijital teknolojilerden yararlandığını ifade etmek suretiyle bu temayı oluşturmuşlardır.

K2, K3, K12, K17, K19 ve K35 gündelik işleri olarak dile getirdikleri yemek yapmak için Youtube gibi çevrim içi video paylaşım platformlarından yardım aldıklarını ifade etmişlerdir. Bahse konu olan katılımcıların tamamı kadındır. Bu sebeple burada toplumsal cinsiyet rollerine dair bir çıkarım söz konusu olmaktadır. Gündelik yaşamda kadına atfedilen toplumsal cinsiyet rollerinden biri olan yemek yapma konusunda katılımcılar dijital platformlardan yardım alarak hayatlarını kolaylaştırmaktadırlar. Bu doğrultuda toplum tarafından kadına yüklenen bu tip görevlere dair bilgilerin edinilmesinde, kuşaklar arası sözlü aktarımın veya matbu kitapların yerini dijital platformların aldığı görülmektedir. K39 ve K41 ise dijital platformlardan örgü örmek için yardım aldıklarını ifade etmişlerdir. Bu kapsamda 65 yaş üstü kadın bireylerin gündelik yaşamda vakit geçirmek için yaptıkları bir uğraş olan örgü, dijital platformlardan yardım alınarak sürdürüldüğü tespit edilmiştir. Benzer şekilde K46 “merak ettiğim şeyleri, hobilerimle ilgili olan şeyleri takip ediyorum. Mesela Youtube’de bana en çok yararlı olan overlok makinesi aldım. Overlok makinesinin nasıl çalıştırıldığını ben Youtube’dan

öğrendim. Böyle şeyler için kullanıyorum daha çok” şeklindeki ifadesi ile hobileri için gerekli olan bilgileri Youtube gibi platformlardan temin ettiğini dile getirmiştir.

Diğer bir tema olan iş hayatında dijital teknolojilerden yardım alma ise iş dünyasında dijital teknolojilerin sunduğu imkanlardan yararlanmayı kapsamaktadır. Katılımcılar emeklilik öncesi ya da mevcut olarak sürdürdükleri işlerinde dijital imkanlardan ne kadar yararlandıkları ve hangi amaçlar doğrultusunda bu teknolojileri kullandıklarını aktarmışlardır:

Pdf ile gelen işlerimiz için, Word dosyasına dayalı işlerimiz var, işimizle ilgili ek dosya ne geliyorsa ona dair işlem yapıyoruz. Mesela bir yerden bir istek geliyor, biz o dosyaya Word olarak cevap yazıyoruz, bilgisayardan aktarıyoruz (K10).

İş yerinde kullandığım bilgisayar Outlook kanalıyla haberleşme, herhangi bir konu hakkında araştırma yapmak, özellikle mevzuatta çok önemli, resmî gazete üzerinden araştırma çok önemli işimiz için (K11).

İletişim için, Whatsapp denen şey artık yaşamımızın her yerinde ama öyle oluyor ki bazen öğrenci bir belge gönderiyor. Açıyorum, o Pdf’ye de telefondan bakıyorum, Word belgesine de telefondan bakıyorum, slaytlara da oradan bakıyorum (K14).

K10, K11 ve K14 dijital teknolojileri yaptıkları işlerde yardım alma amacıyla kullandıklarını içeren ifadeler kullanmışlardır. Bir kamu kurumunda üst düzey yönetici olarak çalışan ve çok yakın zamanda emekli olacak olan K10, kurum içerisindeki işlerde dijital teknolojileri yoğun bir şekilde kullandığını dile getirmekte ve ayrıca belirli programların iş hayatını kolaylaştırdığına da vurgu yapmaktadır. K11 ise iş hayatında daha çok bilgi edinmek ve iletişim amacıyla dijital teknolojileri kullandığını ifade etmektedir. Eski usul yönetmelik takibinin zaman alan boyutuna kıyasla dijital ortamlarda evrak takibi, yönetmeliklere dair bilgi temininin daha kolay ve hızlı olduğu K11’in anlatımlarında mevcuttur. Bir devlet üniversitesinde akademisyen olarak çalışan K14 ise öğrencilerin belgelerinin düzenlenmesi ve derse hazırlanma gibi işlemlerini dijital ortamlarda yaptığını ifade etmektedir. Bu katılımcıların hiçbirinin emekli olmaması ve işleri dolayısıyla dijital teknolojileri aşına olmaları onların sermaye düzeyleri üzerinde etkide bulunmaktadır. Bu kişilerin, iş hayatında başarılı olabilmek ve varlıklarını devam ettirebilmek için dijitalleşen dünyaya entegre olabilmeleri ve kendilerini güncel tutarak sermaye düzeylerini geliştirmeleri gerekmektedir. Emeklilik sonrası ticaretle uğraşan

başka bir katılımcı olan K5 ise dijital teknolojilerin işlerini nasıl kolaylaştırdığını “eskiden olsa nasıl yurtdışına bu kadar hızlı evrak göndereceğiz mümkün değil. Şimdi bir saat de uğraşırsa çok hızlı yani” şeklinde dile getirmektedir. Emeklilikten sonra ticaretle uğraşmasının bir sonucu olarak K5 dijitalleşen dünyaya entegre olmak için çabalamış ve iş dünyasında başarılı olabilmek için becerilerini geliştirme gönüllülüğü göstermiştir. Ancak araştırma süresince bunun aksini gösteren katılımcılar da olmuştur. Pazarlama işleri için anlık mesajlaşma uygulamasını kullanmaya ihtiyacı olan K25, “Whatsapp var mesela onu da birilerine kullandırıyorum. Yoldan geçen kim olursa olsun, çeviyorum şunu yapsana diyorum” şeklindeki ifadesiyle sermaye düzeyini geliştirmek yerine, dijital ortamdaki işlerinde yardım almayı tercih etmektedir. İşinin gerekliliği olan anlık iletişim kurma zorunluluğu sadece yakın çevresinden yardım almasıyla sorunları çözmemesinin bir sonucu olarak tanımadığı kişilerden de destek alma mecburiyetini ortaya çıkarmıştır.

### **5.2.3. Araştırma/İnceleme ve Kişisel Gelişim**

Araştırma kapsamında kullanım amacı içerisinde oluşturulan alt kodlardan ikisi araştırma ve inceleme ile kişisel gelişimdir. Bu kapsamda araştırmada katılımcıların dijital teknolojileri araştırma ve inceleme faaliyetleri için kullandıkları ve bazı katılımcıların da bu teknolojileri kişisel gelişim amacıyla kullandığı tespit edilmiştir.

Google’a bayılıyorum. Her şeyi ona soruyorum. Merak ettiklerimi, her şeyi ona soruyorum. Tarih sayfalarım var mesela oradan bilgi geliyor bana hemen onun detayına giriyorum. Ya da bir şeyin mucidi oluyor, yazarı oluyor o insanların geçmişlerini ben çok merak ederim. Kimdi bunlar diye sorarım. Ne biliyim araştırmayı seviyorum ben. Öğrenmeyi istiyorum. Öğrenmek istediğim her şeyi hemen Google’a girerim. Ona “Google amcam” derim ben. Hemen ondan her şeyi öğrenirim. Birçok şey öğreniyorum ondan. Her şeyle ilgili, ilim, bilim, tarih ne olursa (K3).

Ben çok bilimle uğraşıyorum. Bilimsel araştırmalar biliyorum. Sosyoloji ve bilimsel araştırmalar yapıyorum. Evrenin sırlarını araştırıyorum (K15).

Evde aklıma esen konuları araştırıyordum. Ben siyasi bir yerde çalıştığım için mecbur onları takip ediyordum. Araştırmalar yapıyordum, yani bir konu hakkında, anlamadığım şeyleri bakıyordum (K20).

Yukarıda sunulduğu üzere K3, K15 ve K20’nın anlatımlarına bakıldığında bu kişilerin araştırma ve inceleme için dijital teknolojileri kullandıkları anlaşılmaktadır. K3 arama motorları vasıtasıyla bilgi edindiğini ifade ederken “Google amcam” şeklinde bir

ifade kullanarak arama motoru ile kurduğu yakın ilişkiyi ifade etmektedir. Dijital teknolojilerin yaygın olmadığı dönemde de yaşayan bu katılımcının, geleneksel metotlarla gerçekleştirdiği öğrenmenin yerini dijital ortamlar vasıtasıyla öğrenme alınca kurduğu ilişkinin boyutu da farklılaşmıştır. Öğrenmeye dair arzusunu tamamıyla dijital ortama aktarınca arama motoru ile kurduğu ilişkiyi akrabalık boyutu içeren bir metaforla tanımlamıştır. Kullandığı metafor dijital teknolojilerin hakim olmadığı dönemlerde aile büyüğünün tecrübelerine dayanan bir bilgiyi temsil eden niteliktedir. K3 “Google amcam” ifadesi ile aile büyüğünün tecrübi bilgilerini, dijital platformların verdiği bilgiler ile ilişkilendirmiştir. K15 ve K20 de benzer şekilde dijital teknolojileri bilgi edinme ve araştırma yapma amacıyla kullanmaktadır.

Araştırma ve inceleme amacının yanı sıra katılımcıların bazıları kişisel gelişim amacıyla dijital teknolojileri kullandıklarını ifade ederek yaşlılık dönemlerinde yaşamdan çekilmediklerini göstermişlerdir. K20 ve K46 bu katılımcı profilini temsil etmektedir.

Bazen yabancı dil öğreniyordum. Bazen on parmak klavye öğrenmeye çalışıyordum (K20).

İngilizce öğretmeniydim ve emekli olduktan sonra epey bir zaman geçti ve bilgilerimi unuttum. Onun için tekrar böyle bir imkân elime geçince unuttuğum İngilizceyi tekrarlamak, ilerletmek için kullanıyorum. Bu nedenle aldım hem tabletimi hem bilgisayarımı. İlk önce tablet almıştım sonra bilgisayara geçtim. Şimdi de İspanyolca çalışıyorum yine eğitim amaçlı (K46).

K20 çalıştığı iş dolayısıyla bilgisayar kullanan birisi olarak iş hayatında başarılı olabilmek için dil öğrenme ve klavye kullanım becerilerini yükseltmek amacıyla dijital teknolojilerden yardım aldığını ifade etmektedir. K46 ise daha önce yaptığı mesleğin getirdiği donanımları kaybetme ihtimaliyle karşılaşınca dijital teknolojileri bu durumu ortadan kaldırmak için kullanmaya yönelmiştir. K46 sadece mevcut donanımlarını sağlamlaştırmak için değil yeni donanımlar edinmek için de dijital teknolojileri kullanmaktadır. Bu bağlamda bakıldığında yaşlılıkla beraber ortaya çıkabilen yaşamdan geri çekilme durumuna karşı dijital araçları kullandıkları ve aktif bir yaşlanma süreci içerisinde oldukları tespit edilmiştir.

#### 5.2.4. Dini İçerik Takibi

Araştırma kapsamında kullanım amacı içerisinde oluşturulan kodlardan bir diğeri dini içerik takibidir. Katılımcılardan bazıları dini ritüelleri artık dijital platformlar aracılığıyla sürdürdüğünü ifade ederek dini ritüellerde ve inançlarda dijital teknolojiler ile beraber ortaya çıkan dönüşüme dair bilgiler sunmuşlardır.

Ben Kur'an okuyordum tablette onun için aldırđım aslında başka bir şey için değıl. Yeni yeni öğrendim bu börekleri bakmayı falan. (K2)

Kur'an okumakta çok kullanıyorum hem tableti hem telefonu (K35).

Yasin dinliyorum, tebareke dinliyorum Google'dan YouTube'dan. Aynıdır mesela mukabeleyi oradan okudum, aynı şey yani. Cüzleri sayıyla gösterdi, ondan sonra bende orayı açtım dinledim (K40).

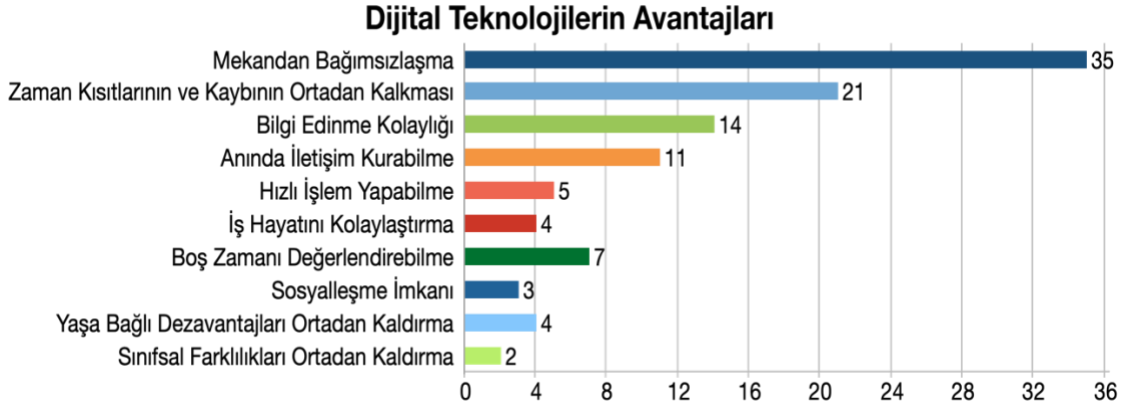
Ben telefonu çok kullanıyorum, el işlerimi, yemeklerimi, ilahilerimi, vaazlarımı, hepsini ben telefondan dinlerim. Sabahları vaaz dinlerim güzel örnekler çıkartırım. Hiç kimseye sormadan hoca gibi bana eğitim veriyor (K41).

K2, K35, K40 ve K41'in anlatımlarına bakıldığında dini ritüeller ve ibadetlerini dijital teknolojileri kullanarak ya da onlardan yardım alarak gerçekleştirdikleri görölmektedir. Dinin dijital ortamlardaki konumu son dönemlerde literatürdeki tartışmalarda yer alan mühim meselelerden birisidir. Dijital din araştırmalarının evrimi, farklı araştırma sorularının ve yöntemlerinin nasıl ortaya çıktığını göstermek için dört dalga şeklinde tanımlanmıştır. Tanımlayıcı dönem olan birinci dalgada araştırmacılar, internet üzerindeki dini uygulamaların ne olduğunu belgelemeye çalışmıştır. Kategorizasyon dönemini kapsayan ikinci dalgada araştırmacılar, çevrimiçi dini uygulamalar içinde meydana gelen trendleri belirleyen somut tipolojiler sunmaya çalışmıştır. Örneğın Helland'ın (2000) sıklıkla alıntılanan “çevrimiçi-din/*religion online*” ve “din-çevrimiçi/*online religion*” kategorileri, geleneksel din formlarını çevrimiçi ortama taşımak ve ağ temelli yeni dini formlar yaratmak için dinin uyarlanmasını içerir. Üçüncü dalga olan teorik dönemde araştırmacılar, çevrimdışı dini toplulukların yeni medya kullanımlarına ilişkin stratejilerini analiz etmek için yöntemler ve teorik çerçeveler belirlemeye çalışmışlardır. Dördüncü dalga ise dini aktörlerin çevrimiçi ve çevrimdışı hayatları arasındaki karşılaştırmaları ve bu durumun çağdaş toplumda dinin daha geniş bir anlayışla nasıl ele alınabileceğine dair araştırmaları kapsar (Campbell, 2017, s. 17).

Örneğin, Heidi A. Campbell (2010) *When Religion Meets New Media* başlıklı eserinde dini grupların medyayı ritüellerine entegre etme konusunda benimsedikleri çeşitli stratejileri ve dini inançlarının medya kullanımı üzerindeki etkisini incelemektedir. Buradaki anlatımlarda da katılımcıların dini pratiklerini gerçekleştirirken dijital teknolojilerden nasıl yararlandığına dair anlatılar mevcuttur. Bu bağlamda bakıldığında temel nokta dini kitabın dijital ortamda okunması ve dini içerikli yayınların takibini kapsamaktadır. Geleneksel dini formlar bu vesileyle dijital ortama taşınarak, ilgililerine zaman ve mekân sınırı olmadan ulaştırılabilmektedir. Katılımcılar zaman ve mekân sınırlamalarının olmadığı bu platformlarda dini içeriklerini takip ederek, ibadetlerini gerçekleştirilebilmenin yararlı bir şey olduğunu ve fiziki ortamda yapılandan bir farkının olmadığına dair inançlarını ifade etmişlerdir. K40'ın yukarıda sunulan “Aynıdır mesela mukabeleyi oradan okudum, aynı şey yani” ifadesinde de görüldüğü gibi, dini içeriğin dijitalde de matbu formatta da değişmediği ve her ikisinden de takip edilebileceği düşünülmektedir.

### **5.3. Dijital Teknolojilerin Avantajları**

Araştırma kapsamında oluşturulan temalardan bir diğeri dijital teknolojilerin avantajlarıdır. Bu tema ile katılımcıların dijital teknolojileri kullanma sebepleriyle beraber bu teknolojileri deneyimlerken neler düşündükleri de ortaya çıkarılabilmektedir. Bu minvalde bakıldığında katılımcıların dijital teknolojilere dair sermaye düzeylerine bağlı olarak bu teknolojilerin sunduğu hizmetlerden yararlanırken bu teknolojilerin gündelik yaşamlarında ne tür etkiler yarattığı ve bu etkiler hakkındaki düşünceleri de tespit edilebilmiştir. Bu doğrultuda dijital teknolojilerinin avantajlarının MAXQDA24 programı aracılığıyla yapılan hiyerarşik kod-alt kod modeli doğrultusunda frekans dağılımı Grafik 5.3'te verilmiştir.

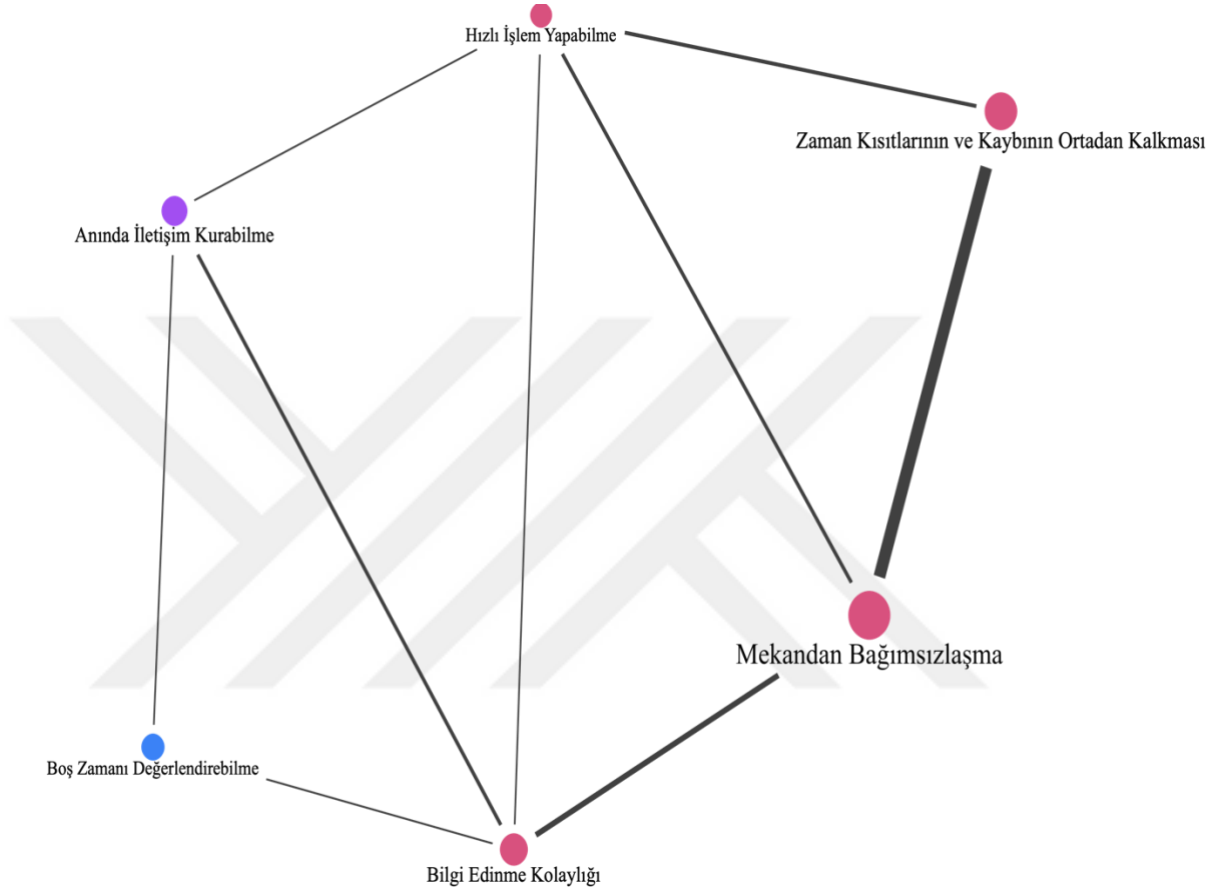


**Grafik 5.3.** Dijital teknolojilerin avantajlarına ilişkin hiyerarşik alt kodların frekans dağılımı

Grafik 5.3 araştırma sonucunda elde edilen bulguların dijital teknolojilerin avantajlarına dair hiyerarşik kod-alt kod modelini bağlı olarak oluşturulan frekans dağılımını içermektedir. Dijital teknolojilerin avantajlarına dair oluşturulan temaya bağlı olarak 10 alt kod belirlenmiştir. Bunlar; zaman kısıtlamalarının ve kaybının ortadan kalkması, mekândan bağımsızlaşma, sınıfsal farklılıkları ortadan kaldırma, sosyalleşme imkânı, iş hayatını kolaylaştırma, yaşa bağlı dezavantajları ortadan kaldırma, hızlı işlem yapabilme, boş zaman değerlendirebilme, anında iletişim kurabilme ve bilgi edinme kolaylığıdır.

Dijital teknolojilerin avantajlarına dair oluşturulan alt kodların sıklığına bakıldığında en fazla vurgunun 35 vurgu ile mekândan bağımsızlaşmada olduğu görülmektedir. Mekânsal sınırlılıkların ortadan kalkması anlamına gelen bu alt kod, dijital teknolojiler vasıtasıyla fiziki imkansızlıkların yarattığı dezavantajları ortadan kaldıran bir mahiyeti içerir. 21 vurgu ile ikinci en fazla vurguya sahip olan zaman kısıtlarının ve kaybının ortadan kalması alt kodu ise istenilen zamanda istenilen işlemin rahatlıkla yapılmasını ifade etmektedir. Üçüncü en fazla vurguya sahip olan bilgi edinme toplam 14 kere vurgulanmıştır. 11 vurgu ile dikkat çeken diğer bir alt kod ise anında iletişim kurabilmedir. Bunlar dışında dijital teknolojilerin avantajları 7 vurgu ile boş zaman değerlendirebilme, 5 vurgu ile hızlı işlem yapabilme, 4 vurgu ile iş hayatını kolaylaştırma ve yaşa bağlı dezavantajları ortadan kaldırma, 3 vurgu ile sosyalleşme imkânı, son olarak

da 2 vurgu ile sınıfsal farklılıkları ortadan kaldırma olarak sıralanmaktadır. Bu alt kodlar arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi için yakınlık analizi Şekil 5.4’de verilmiştir.



**Şekil 5.4.** Dijital teknolojilerin avantajlarına ilişkin hiyerarşik alt kodların yakınlık analizi

Şekil 5.4’e bakıldığında mekândan bağımsızlaşma ve zaman kısıtlarının ve kaybının ortadan kalkması kodları arasında yüksek oranda ilişki olduğu görülmektedir. Katılımcılar genelde mekândan bağımsızlaşma düşüncelerini ifade ederken zaman kaybına dair ifadelerde de bulunmuştur. Bu durum Şekil 5.4’te kendini göstermektedir. Mekândan bağımsızlaşma ile bilgi edinme kolaylığı ve zaman kısıtlarının ve kaybının ortadan kalkması ile hızlı işlem yapabilme arasında da anlamlı bir yakınlığın olduğu görülmektedir. Benzer şekilde mekândan bağımsızlaşma ile hızlı işlem yapabilme arasında yakınlık söz konusudur. Bu bağlamda bakıldığında mekân ve zaman sınırlarının ortadan kalmasıyla hızlı işlem yapılabildiği tespit edilmiştir. Mekân sınırının olmadığı durumlarda da bilgi edinmenin kolay olduğu Şekil 5.4’te kendini göstermektedir. Bu

minvalde mekan sınırlamaları olmadan dijital teknolojiler aracılığıyla kolaylıkla istenilen konuda bilgi edinilebildiği katılımcıların anlatımlarında bulunduğu söylenebilir.

### 5.3.1. Mekansal ve Zamansal Sınırlamaların Ortadan Kalkması

Araştırmada elde edilen verilerde sıklıkla dile getirilen avantajlar arasında mekânsal bağımlılığın ortadan kalması ve zaman kısıtlarının artık olmaması kendini göstermiştir. Bu avantajlara dair ifadeler genellikle araştırma kapsamına giren hizmetler olan e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık ile ilgili olarak dile getirilmiştir. Mekânsal sınırların ortadan kalkması aynı zamanda zamansal kısıtları da ortadan kaldıran bir etki barındırdığından ikisi birbirine yakın kodlardır. Kişinin istediği mekânda istediği işlemi gerçekleştirebilmesi, hedef mekâna giderken harcadığı zaman kaybını da ortadan kaldırmaktadır. Bu da aralarındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. Gündelik yaşam pratikleri içerisinde dijital teknolojilerin kullanımının zaman kullanımı üzerindeki etkisi oldukça önemlidir. Zamanın yönetimi zamanın kısıtlı bir kaynak olması nedeniyle önemlidir. Birçok dijital hizmetin kullanımı, bireylerin zaman ve mekân kısıtlamalarını gevşetmekte ve böylece zaman tahsisini değiştirmektedir. Bu doğrultuda, dijital hizmetlerin yayılımının bireysel zaman kullanım kalıplarını ve dolayısıyla yaşam tarzlarını değiştirdiği söylenebilir (Bieser ve Hilty, 2018). Araştırmada katılımcılar yoğun şekilde zaman kaybına ve mekânsal sınırlılıklara yönelik avantajlardan bahsetmişlerdir.

Tabii kolaylaştırıyor bu uygulamalar. Onlardan yararlanan insanları gördüğüm zaman çok iyi bir uygulama. Şuradan hallettim, buradan hallettim. Mesela ortaklaşa bir şey alıyorsunuz hemen at IBAN'ını göndereyim diyorlar. Nakit para kullanmıyorlar. Ben nakit para kullanıyorum çoğunlukla. (K12).

Yaşamı çok kolaylaştırıyor bu uygulamalar. Ben bankaya gitmiyorum artık. Apartmanın giderleri var falan. Zamanında babam vardı o gidip yatırıyordu. Ben artık kendi telefonumdan yatırıyorum rahat rahat. Sıra beklemiyorsun, hiçbir şey beklemiyorsun. Sıkıntı yaşamıyorsun. Soğukta koştura koştura gitmiyorsun. Aman zamanı geçti demiyorsun. Çok güzel bence (K13).

Kolaylık tabii. Eskiden giderdik sabahın 7'sinde sıra alırdık, kuyruğa girerdik. Şimdi öyle bir şey yok gidiyorsun, her şeyi internet üzerinden yapıyorsun. O da bizim için çok çok iyi oluyor çok büyük rahatlık. Benim için olumsuz yönü yok niye olsun ki (K38).

Böyle daha kolay vergileri yatırmak, borçlarımı öğrenmek için. Mahkemem var mı yok mu bakabilmek çok iyi oldu. Gidip sıra beklemiyorsunuz hemen e-devlete girip bakabiliyorsunuz. Olmasaydı yine ben sıralarda bekleyecektim

ya da çocuğuma yük olacaktım. Hadi oğlum, hadi oğlum diyecektim. Şimdi hızlıca hallediyor o, ona da yük olmuyorum (K44).

Yukarıdaki katılımcıların anlatımları, araştırma kapsamındaki hizmetlerin sunduğu avantajların mekân ve zaman bakımından vurgularını içermektedir. Bu bağlamda K12 ve K13 dijital bankacılık hizmetlerinin kendilerini sağladığı avantajlara dikkat çeken ifadeler kullanmışlardır. K12 hala nakit para kullanma alışkanlığını terk etmemesine rağmen dijital bankacılığın anında işlem yapabilme imkanını da kabul etmektedir. K13 ise dijital bankacılık dolayısıyla şubelere gitmeden işlerini hallettiğine dikkat çekerek, bu imkanların kendisini için önemini vurgulamaktadır. Banka işlemlerini herhangi bir mekâna bağlı kalmadan ve zaman kaybı yaşamadan yapabilmenin gündelik yaşamlarında oldukça mühim olduğu tespit edilmiştir. K38, e-sağlık hizmetleri vasıtasıyla alınan randevuların sıra beklemek gibi zaman kaybına yol açan uygulamaları artık söz konusu olmadığına dikkat çekmektedir. K44 ise e-devlet hizmetlerinin bilgi edinmek için harcanan zamanı artık ortadan kaldırdığını, kendilerinin kamu hizmetleri ile ilgili bilgilerine anında ulaşabildiklerine dikkat çekerek, dijital teknolojilerin zaman ve mekândan bağımsızlığına işaret etmektedir. Bu veriler ışığında, dijital teknolojilerin eski pratiklerin zaman kaybı doğurduğu fikrini yaratarak, sunulan dijital hizmetlerin yaşam kalitesini yükselttiğine dair düşünceleri hâkim kıldığı anlaşılmaktadır.

### **5.3.2. Bilgi Edinme Kolaylığı, Anında İletişim Kurabilme ve Hızlı İşlem Yapabilme**

Araştırma kapsamında elde edilen veriler doğrultusunda ortaya çıkan temalardan ikisi bilgi edinme kolaylığı ve anında iletişim kurabilmedir. Dijital teknolojiler bilgiye erişimi oldukça kolaylaştırarak hızlı bir şekilde problem çözebilmenin önünü açabilmektedir. Bilgiye hızlı erişebilen birey gündelik yaşamda karşılaştığı problemler karşısında daha avantajlı duruma geçebilmektedir. Bununla beraber dijital teknolojilerin getirdiği diğer bir avantaj ise anında iletişim kurabilmedir. Gelişen teknolojiler ile beraber bireyler yakınlardan anında haber alabilmekte ve onlarla iletişimde kalabilmektedir. Yalnızlaşma sorununun olduğu yaşlılık evresi için bu durum oldukça önemli bir avantajdır. Dünyanın küresel bir iletişim ağı içerisinde olması iletişimde var olan mekânsal sınırlamaları da ortadan kaldırmıştır. Bu bağlamda araştırmada mekândan

bağımsızlaşma ve anında iletişim kurabilme temaları arasında bir yakınlık ve ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Oturduğunuz yerde şimdi şöyle yorumlayalım. Ben hep bu kampüste çalışıyorum. Bankamız Ümitköy'ün girişindeydi. Ayda bir gün sabah ayın 15'inde oraya uğrar, araçla sabah erkende gelirdim ödemelerimi yapar buraya gelirdim. Şimdi öyle bir şey yok. Oturduğunuz yerden gününden önce ekstre önünüze düşüyor. Oturduğunuz yerden her türlü ödemelerini gerçekleştiriyorsunuz. Bu insana yapılmış en büyük hizmetlerinden birisidir. Her teknolojinin faturası olduğu gibi insan hayatını kolaylaştıran büyük bir iyiliği var aslında (K10).

Eskiden hani maaş yattı mı yatmadı mı diye ona sor, buna sor, işveren sor. Elbette şimdi daha kolay. Belirli bir günden bahsediliyor, o gün kimseyi rahatsız etmeden açıyorsun, bakıyorsun yatıp yatmadığına (K21).

Tabii ki evet eskiden giderdik sigortaya ya kardeşim bana bir yıllık doküman ver bakayım ne kadar çalışmışım falan. Ama şu an öyle bir sıkıntı yok açıyorsun orayı işe giriş tarihi çalıştığın güne kadar ne kadar olduğu hepsini kendin görüyorsun. Yani benim için çok iyi bir şey, bence bütün vatandaş için çok iyi bir şey (K38).

Yukarıdaki katılımcıların anlatımlarına bakıldığında eski pratikleri ile güncel pratiklerini kıyaslayarak dijital teknolojilerin sunduğu bilgi edinme kolaylığına vurgu yaptıkları görülmektedir. Bilgi edinmek istediklerinde hızlıca dijital platformlardan bu bilgileri edinebildikleri ve bunun gündelik yaşamlarını olumlu yönde değiştirdiği bu anlatımlarda görülmektedir. K21 gündelik işlerde çalıştığı için özellikle banka hesabının onun için çok önemli olduğunu söyleyerek, eskiyle bir kıyas yapmaktadır. Eskiden kişilerden bilgi almakta güçlük çeken K21, dijital bankacılık hizmetleri sayesinde hesap bilgilerine rahatlıkla ulaşabildiğini ve bunun kendisi için olumlu bir pratik olduğunu dile getirmektedir. K38 ise çalışma geçmişi ile bilgi edinmeyi örnek göstermiş ve bu minvaldeki hizmetlerin günümüzde insanlar için oldukça kıymetli olduğuna dikkat çekmiştir. Bu bağlamda dijital teknolojilerin sunduğu imkanlarla bilgiye erişimin kolaylaştığı günümüzde, hızlı bilgi edinebilme gündelik yaşam için oldukça önemli bir durum haline gelmiştir. Gündelik hayatta bilgi edinmesi gereken konular artık dijital ortamdan yardım alınarak öğrenilmekte ve katılımcılar için kalıcı bir pratik haline gelmektedir.

Katılımcıların vurguladığı avantajlardan birisi de anında iletişim kurma imkanını kendilerine sunulmasıdır. Bu bağlamda dijital teknolojilerin yayılımı ile insanlar birbirleri ile hiç olmadığı kadar kolay ve hızlı şekilde iletişim kurabilmektedir. Bunun neticesinde de iletişim kurmak gündelik yaşamda temel bir ihtiyaç haline dönüşmüştür. Hızlı iletişimin önemi vurgulayan katılımcı anlatımları şu şekilde örneklenebilir:

Elbette kolaylaştırıyor. Örneğin banka ile ilgili olaylarda para transferinde çok büyük kolaylık sağlıyor. Artı yaptığım iş ile ilgili görüntü iletmem gerekiyor ya da karşı tarafın bana bir görüntü iletmesi gerekiyor, bunu saniyeler içerisinde gerçekleştirmiş oluyoruz (K5).

Çok aktif kullanıyorum. Gruplarımız var ailemle, ablamla, yeğenlerimle, burada arkadaşlarımla. Bir de servis grubumuz var. Çok aktif kullanıyorum. Whatsapp olayı iyi (K12).

Whatsapp'ta gruplar var, arkadaşların, akrabaların, onlarla iletişim için kullanıyoruz onu. (K35)

Özel şirkette bizim whatsapp grupları var. İşte göreve başladım, ayrıldım gibi mesajlar atılıyor. Genelde onların takibi için kullanıyorum. (K24)

Yukarıdaki anlatımlarda anında iletişim kurabilme olanaklarının sağladığı avantajlara dair vurguların olduğu görülmektedir. Teknolojik olanaklar, kişisel, sosyal ve kültürel etkilerle kesişir ve dijital teknoloji kullanımının farklı insanlar için farklı ilişkilerde farklı anlamlar ifade etmesine yol açar. Mekânı aşarak insanları birbirine bağlayan etkileşimli bir ortamın var olması yeni bağlantılara neden olabilir. Mekândan bağımsızlaşma ile ilişkiler güçlenebilir ve kurulan bağlar zenginleşebilir. Cep telefonlarının boyutu, taşınabilirliği ve gizliliği, yakınlarımızla iletişimde kalmak için ideal bir cihaz olarak kabul edilir (Baym, 2010, s. 148). Anında iletişim sağlayan platformların hayatımıza girmesiyle yapılan işlemler basit metin mesajlaşmanın ötesine geçerek, sesli ve görüntülü aramalar, dosya paylaşımı ve finansal işlemler gibi alanlarda da kullanılmaya başlanmıştır (Elnur, 2023, s. 292). K5 ticaretle uğraştığı için belge ulaştırması gereken durumlarda, karşı tarafa anında bu belgelerin iletilmesinin iş hayatı için oldukça büyük bir kolaylık olduğuna dikkat çekmektedir. İş hayatında anında iletişim kurabilme olanağı işlemlerin hızlı yapılabilmesi ve ortaya çıkabilecek sorunları azamiye indirmesi açısından önem taşımaktadır. K12 ise kurulan sohbet grupları aracılığıyla yakınlarıyla iletişimde kaldığını ifade ederken, iş hayatında da servis hizmetinden yararlanmak için dijital teknolojilerin sunduğu hizmetlerden yararlandığını da dile

getirmektedir. Bunlarla beraber dijitalleşme ile dünyanın büyük bir ağ ile birbirine bağlanabilmesi sonucunda sınır ötesi iletişim ağlarının da kişilerin hayatını etkilediği tespit edilmiştir. K12'nin “Görüntülü konuşma şöyle ki yurtdışında benim yeğenim var onunla görüşüyorum. Ona da mecbur kalıyorum çünkü burada değil” şeklindeki ifadeleri ile K40'ın “Almanya'da kızım var onunla, torunlarla köyde gelinim var, oğlum var, askerde torunum var onunla da görüntülü konuşuyorum” şeklindeki ifadeleri buna örnek teşkil etmektedir. K27 ise “çocuk on dakika gelmeyince arıyorum. Eskiden olsa üç gün gelmese adam nereden bulacaksın, bulamıyordun” şeklindeki ifadesiyle bugün ile geçmişe kıyaslamaktadır. Bu bağlamda dijitalleşmenin ürettiği iletişim pratiklerinin geçmişe kıyasla çok daha avantajlı olduğu, geçmişte insanların birbirlerinden haber almasının oldukça zor olmasına bağlı olarak ortaya çıkan bu dezavantajın iletişim olanakları vasıtasıyla ortadan kalktığı ifade edilmiştir.

### **5.3.3. Boş Zamanı Değerlendirebilme ve Sosyalleşme İmkânı**

Dijital teknolojiler bireylerin gündelik yaşamlarını dönüştürerek yeni boş zaman değerlendirme pratikleri de yaratmıştır. Bireyler, dijital teknolojiler aracılığıyla boş zaman değerlendirme ve sosyalleşme pratiklerini inşa edebilmektedir. Dijital teknolojiler, modern boş zamanın dönüşümünde de bir rol oynamıştır. Teknoloji, mesafe ve iletişimle ilgili yeni kavramlar yaratmış ve sanal bir tatmin duygusu oluşturmuştur (Juinu, 2010, s. 2). Literatürde tartışılan dijital boş zaman kültürü kavramının tanımlanması zordur ancak dijital boş zaman kültürünü inşa eden bazı teknolojiler ve uygulamalar tespit edilebilir. Bunlar, özellikle uygulamalar, akıllı telefonlar, çevrimiçi oyunlar, sosyal medya üzerinde bir tür etkileşim, canlı televizyon spor etkinlikleri ve müzik indirme şeklinde sıralanabilir (Redhead, 2017, ss. 13-14). Brabazon (2017) ise dijital boş zaman kültürüne dair önemli bir farklılığa değinerek bunu mekândan bağımsızlaşma (*detrterritorialization*) şeklinde ifade etmiştir. Ona göre mekândan bağımsızlaşma, belirli bir platformun mekân ve zaman boyutunu farklılaştırarak, sanal bir mekan ve zamana yönelik vurguyu kapsamaktadır. Örneğin birey farklı bölgelerde bulunabilir ancak telefon ya da dijital bir platform kullanmasıyla mekânı paylaşmasa dahi zamanı paylaşabildiği bir boyuta geçer (Brabazon, 2017, s. 600). Bu kapsamda bakıldığında anında iletişim kurabilme, mekân ve zaman sınırlarının ortadan kalması gibi temaların Brabazon'un tespitiyle yakınlık gösterdiği

görülmektedir. Katılımcılar bu tespiti yakın bir şekilde mekandan bağımsız olarak boş zaman aktiviteleri geliştirmiş ve bu minvalde gündelik yaşamlarını idame ettirmişlerdir.

Kızımın torumun ilk başta gösterdi bana Facebook'u, Whatsapp'ı onlar tablete koydular ben oradan girerek öğrendim sonra. Whatsapp gruplarımız var onlara da bakıyorum. Oralardan videolar atıyorlar onları izliyorum (K2).

Çocuklar gösterdiler bana. Film izledim, dizileri kaçırdığımda izleyebiliyorum. Kaçırdığım programları açıp izleyebiliyorum (K35).

Tavla oynuyorum. Facebook, Tiktok kullanıyorum. Gece 2'ye 3'e kadar bakarım boyun fıtığı ondan oldum. Orada çıkanları seyrediyorum, müzik dinlerim (K42).

Katılımcıların yukarıdaki anlatımlarına bakıldığında sosyal medya platformları aracılığıyla gündelik yaşamda boş zamanlarını değerlendirdikleri görülmektedir. K35 kaçırdığı dizilerin takibini ya da film izleme gibi aktiviteleri çevrim içi video platformları üzerinden yaptığını vurgulamaktadır. K42 ise sosyal medya platformlarının yanı sıra dijital ortamda oyun oynama gibi boş zaman aktiviteleri geliştirdiğini dile getirmektedir. Boş zaman değerlendirme pratiklerine bakıldığında Salganova, Belova ve Gafner tarafından gençler üzerine yapılan çalışmada televizyonun artık boş zamanların birincil formu olmaktan çıktığı, medya alanındaki aktivitelerin, özellikle sosyal ağlar, genel olarak internet ve bilgisayar oyunlarının onun yerini aldığı tespit edilmiştir (Salganova, Belove ve Gafner, 2021, s. 45). Salganova, Belova ve Gafner'in çalışmasına yakın bir şekilde 65 yaş üstü bireylerin de benzer boş zaman değerlendirme aktiviteleri geliştirdikleri K2, K35 ve K42'nin anlatımlarında kendini göstermektedir.

Dijital teknolojilerin getirdiği yeniliklerden birisi de sanal ortamda gerçekleştirilebilecek sohbetler ile sosyalleşme imkanının bireyleri sunulabilmesidir. Araştırmaya katılan bazı katılımcıların dijital teknolojileri kullanarak sosyalleşme faaliyetleri içerisine girdiği tespit edilmiştir.

Facebook'a girerim, Youtube'a girerim, bir şeyler çözerim orada. O beni oylar, vakit geçirir. Arkadaş olur bana diye düşünüyorum. Sosyalleştirir beni (K19).

Şu anda Facebook'ta tek bir uğraşım var. O da bir hayat arkadaşı bulabilmek (K21).

K19 ve K21 dijital teknolojilerin ve sosyal medya platformlarının sosyalleşme için sunduğu imkanlara dikkat çektikleri anlatımlarında yaşlılık ile gerçekleşen gündelik

yaşam değişimini yönetmeye yönelik stratejilerine de ifadelerinde yer vermişlerdir. Bu minvalde K19 yaşlanma süreci ve çocuklarının yanından ayrılması sonucunda yaşayabileceği yalnızlıktan kurtulmayı sosyal medya platformlarını kullanmakta bulacağını ifade etmiştir. Sosyal medya platformlarını “arkadaşım” şeklinde ifade etmesi yalnızlığına çözüm stratejisi üretme çabasının bir yansımasıdır. K21 ise sosyal medya platformlarını arkadaş bulabilme amacıyla kullanarak yaşadığı yalnızlıkla mücadele etmektedir.

#### **5.3.4. Yaşa Bağlı Dezavantajları Ortadan Kaldırma, İş Hayatını Kolaylaştırma ve Sınıfsal Farklılıkları Ortadan Kaldırma**

Araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda oluşturulan diğer temalar yaşa bağlı dezavantajları ortadan kaldırma, iş hayatını kolaylaştırma ve sınıfsal farklılıkları ortadan kaldırmadır. Katılımcıların yaşlılıkla beraber ortaya çıkan özellikle fiziki dezavantajlarına yönelik olarak dijital teknolojilerin kolaylık sağladığı görülmektedir. Bununla beraber bu teknolojilerin emekli olmayan ya da emeklilik sonrası farklı işler yapmaya devam eden katılımcıların iş hayatlarını kolaylaştırdığı da bir diğer tespittir. Ayrıca bazı katılımcılar dijital teknolojilerin toplumsal alanda eşitsizlik yaratan sınıfsal yapının dijital teknolojilerin yayılmasıyla beraber bazı açılardan azaldığına dair ifadelerde bulunmuştur.

Mesela bir market alışverişine gidip, ben merkezi bir yerde oturuyorum her yer market. Ablama diyorum ki sonuçta gitme imkânım var. O da diyor ki olmasa ne yapacaksın (K12).

Aile büyüklerimizden gördük bunu. Yaşlanınca böyle oluyor. Birinden yardım isteyeceğine işini telefonda halledersin. Evde yiyeceğin, içeceğin mi bitti, çocuğun uzakta mı, bas tuşuna getirsin. Yani çok güzel bir şey (K19).

K12 yaşa bağlı ortaya çıkabilecek hareket kısıtlılığının ve dijital teknolojilerin bu konuda kendisini avantajlı kılabileceğine dair imkanların farkında olmasına rağmen bu teknolojilerin kullanımını reddetmekte ve ablasından yardım alabileceğini ifade etmektedir. Kendi imkanları yettiği sürece işlemlerini fiziki yapabileceğini belirtirken sağlık durumu kötüleşip hareket kabiliyeti kısıtlandığında dijital bakım alma eğilimi olduğunu da dile getirmektedir. K19 ise yaşa bağlı ortaya çıkabilecek dezavantajların farkında olmasıyla beraber dijital hizmetlerin bu konuda kendi dezavantajlarını ortadan kaldıracağını da farkındadır. Ayrıca K9, bakım alma gibi bir zaruriyetinin olmaması için

dijital hizmetleri kullanma eğilimi de göstermektedir. Bu bağlamda dijital teknolojiler 65 yaş üstü bireylerin yaşlanma ile beraber ortaya çıkabilecek dezavantajlı durumunu ortadan kaldıracırmekte ve yaşamdan geri çekilme gibi bir durumun yaşlılar nezdinde gerçekleşmesinin önüne geçebilmektedir.

Araştırmada katılımcıların ifade ettiğı diğer bir avantajlı durum ise iş hayatında ortaya çıkabilmektedir. İş dünyasında hızlı işlem yapabilmenin önünü açan dijital teknolojiler yaşlanma sürecinde ortaya çıkabilecek ve iş hayatını sekteye uğratabilecek durumları da ortadan kaldırabilen niteliktedir. Bu durumu örnekleyen katılımcıların ifadeleri şu şekildedir:

Şöyle mesela e-imza süreçlerimi benim asistanım yürüttü hep. Dedi ki hocam siz böyle ıslak imza ile yapmak zorunda olmadığınız şeyler var, e-imzaya bakalım mı diye. O başlattı süreci, hakikaten. Çok da büyük kolaylık oldu (K14).

İş yerimle ilgili zaten iş yerimin hesaplarını komple ben yönetiyorum. Dolayısıyla bankacılıkla yakın bir ilişkim var. Kendi hesaplarımı da kontrol etmek amacıyla hem şirketin hem de kendi hesaplarımı kullanmak amacıyla kayıt olmuşum. Hemen hemen her gün de kullanıyorum. Büyük kolaylık oluyor tabii (K34).

Akademisyen olarak bir kamu üniversitesinde görev yapan K14, ıslak imzalı evrak takibinin zorluğundan bahsederken iş hayatında asistanın direktifleri ile kullanmaya başladığı e-imza süreçlerinin iş hayatını oldukça kolaylaştırdığını ifade etmektedir. K14'ün anlattıklarına göre kendisinin bir dijital göçmen olması dolayısıyla e-imza süreçlerinin farkına kendisi varamamış, dijital yerli konumundaki asistanı bu konuda kendisine yardımcı olmuştur. Bu bağlamda dijital hizmetlerin iş dünyasında yarattığı avantajlardan faydalanabilmek için dijital göçmenlerin bazı durumlarda dijital yerlilerden yardım alması gerektiğı tespit edilmiştir. K34 ise yaptığı iş dolayısıyla dijital bankacılık işlemlerini oldukça sık kullandığını ve dijital bankacılık ile iş yerindeki işlemler dolayısıyla tanıştığını ifade ederek bu hizmetlerin kolaylığına vurgu yapmıştır. Kendisi iş hayatındaki deneyimleri dolayısıyla dijital hizmetlerden yararlanmaya başlamış ve bunun hem gündelik yaşamını hem de iş hayatını kolaylaştırdığını ifade etmiştir. Bu bağlamda dijital teknolojiler ve onlara bağlı sunulan hizmetler iş hayatında dijital göçmen olan 65 yaş üstü nüfusun yaşayabileceğı bazı dezavantajları ortadan kaldırabilmektedir.

Araştırmada elde edilen veriler bazı katılımcıların toplumsal alanda var olan sınıfların yarattığı eşitsizliklerin dijital teknolojiler aracılığıyla azalabildiği ya da ortadan kalkabildiğine dair düşüncelerinin olduğunu ortaya koymuştur. Özellikle e-sağlık hizmetlerinin sağlıktaki eşitsizlikleri azaltabildiğine dair düşünceler aşağıdaki anlatımlarda mevcuttur.

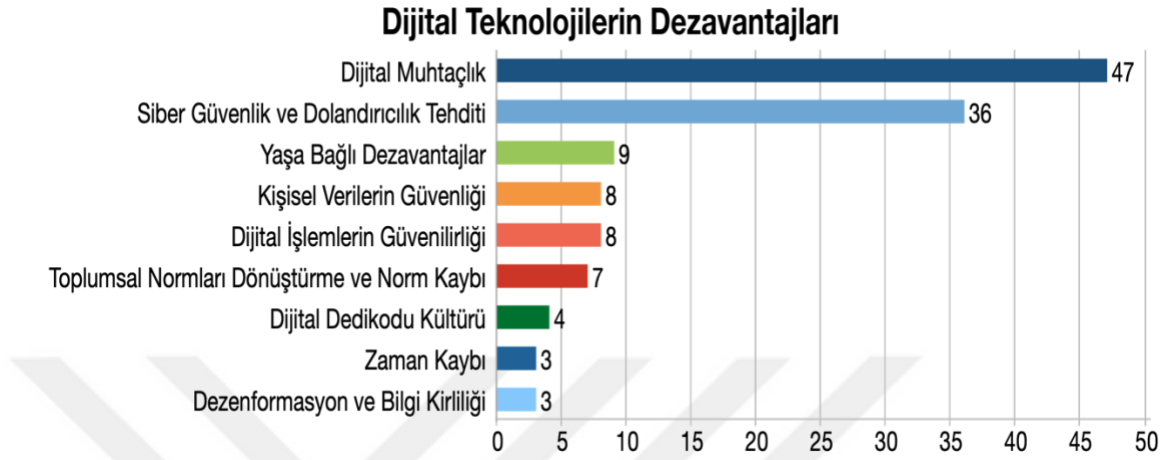
Şimdi daha kolay. İlaç alamıyorduk önceden. Doktora gidiyorduk bakmıyordu, özele gönderiyordu. Para veriyorduk, parayla bakıyordu. Şimdiki sistem çok iyi (K34).

Kolaylaştırdı, eskiden bilgisayar yokken de yaşadık biz o zaman sıraya giriyorduk, 3 kişi bir kişiyi muayene ettirmek için az beklemedik hastanelerde muayene için. İlaç dahi alamazdık zengin zaten özel hastanelere gidiyordu (K43).

K34, dijital hizmetlerin sağlıkta yaygınlaşmadığı dönemde özel sağlık hizmetlerinden yararlanmak zorunda kaldığını ancak günümüzde bunun olmadığını dile getirmiştir. K43, benzer şekilde üst sınıfın sağlık sisteminin dijitalleşmediği dönemde özel hastanelerde tedavi olabilirken alt sınıfa mensup olanların kamu hastanelerinde ciddi sorunlar yaşadığını ifade etmiştir. Bu minvalde bazı katılımcılarda sağlık sisteminde dijitalleşme ile sınıfsal eşitsizliklerin ortadan kaldığında dair düşüncelerin hakim olduğu tespit edilmiştir.

#### **5.4. Dijital Teknolojilerin Dezavantajları**

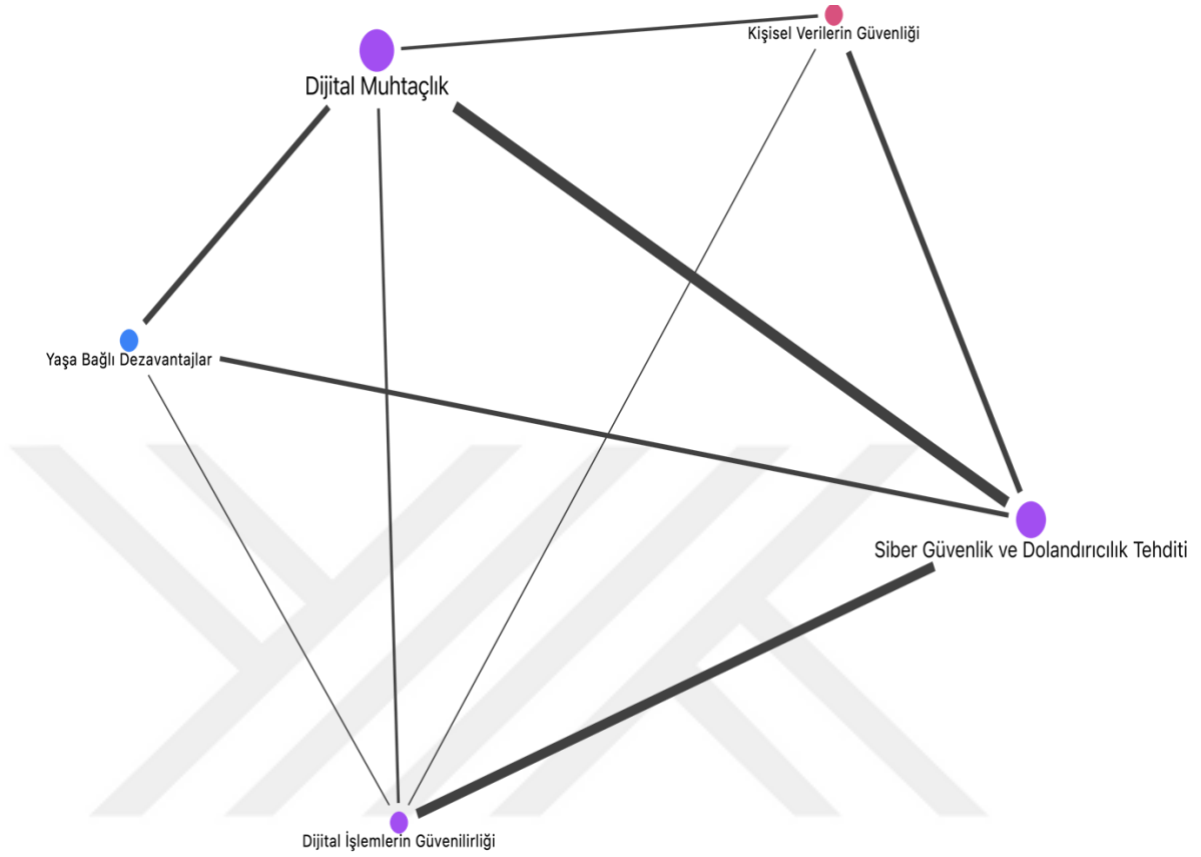
Araştırma verilerinde tespit edilen temalardan bir diğeri, dijital teknolojilerin beraberinde getirdiği olumsuzluklardır. Katılımcılar dijital teknolojilerin avantajlarından bahsederken aynı zamanda ortaya çıkardığı olumsuzluklardan ve tehlikelerden de bahsetmişlerdir. Bu kapsamda katılımcıların dijitalleşmenin hızla arttığı bir dönemde kendileri için ne tür olumsuzluklar yarattığı ve kendilerine yönelik ne gibi tehlikeler barındırdığının anlaşılabilmesi için söz konusu tema oldukça mühim bir nitelik taşımaktadır. Bu doğrultuda dijital teknolojilerin dezavantajlarının MAXQDA24 programı aracılığıyla yapılan hiyerarşik kod-alt kod modeline bağlı olarak frekans dağılımı Grafik 5.4'te verilmiştir.



**Grafik 5.4.** Dijital teknolojilerin dezavantajlarına ilişkin hiyerarşik alt kodların frekans dağılımı

Grafik 5.4 araştırma sonucunda elde edilen bulguların dijital teknolojilerin dezavantajlarına dair hiyerarşik kod-alt kod modelini içermektedir. Dijital teknolojilerin dezavantajlarına dair oluşturulan temaya bağlı olarak 9 alt kod belirlenmiştir. Bunlar; siber güvenlik ve dolandırıcılık tehdidi, dijital muhtaçlık, zaman kaybı, dezenformasyon ve bilgi kirliliği, dijital dedikodu kültürü, toplumsal normları dönüştürme ve norm kaybı, kişisel verilerin güvenliği, dijital işlemlerin güvenilirliği ve yaşa bağlı dezavantajlardır.

Dijital teknolojilerin dezavantajlarına dair oluşturulan alt kodların sıklığına bakıldığında en fazla vurgunun 47 vurgu ile dijital muhtaçlık alt kodunda olduğu görülmektedir. Dijital muhtaçlık dijital göçmen statüsündeki katılımcıların dijital eşitsizliklerle mücadele edebilmek adı birilerinden yardım alma zorunluluğunu ifade etmektedir. İkinci sırada ise 36 vurgu ile siber güvenlik ve dolandırıcılık tehdidi vardır. Katılımcıların büyük bir bölümü siber güvenlik ve dolandırıcılık konularından tedirginlik yaşamaktadır. Toplam vurguların %67'lik kısmını bu iki alt kod oluşturmaktadır. Bu alt kodları sırasıyla 9 vurgu ile yaşa bağlı dezavantajlar, 8 vurgu ile kişisel verilerin güvenliği ve dijital işlemlerin güvenilirliği, 7 vurgu ile toplumsal normları dönüştürme ve norm kaybı, 4 vurgu ile dijital dedikodu kültürü ve son olarak 3 vurgu ile zaman kaybı ve dezenformasyon takip etmektedir.



**Şekil 5.5.** Dijital teknolojilerin avantajlarına ilişkin hiyerarşik alt kodların yakınlık analizi

Şekil 5.5 dijital teknolojilerin avantajlarına dair kodların yakınlıklarını içermektedir. Yakınlık analizinde toplumsal normları dönüştürme ve norm kaybı, dijital dedikodu kültürü, zaman kaybı ve dezenformasyon alt kodları aralarında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiş ve bu nedenle analizden çıkarılmıştır. Şekil 5.5 incelendiğinde dijital muhtaçlık ile siber güvenlik ve dolandırıcılık tehdidi arasında yüksek oranda yakınlık bulunduğu görülmektedir. Bu iki kod arasında anlamlı bir ilişkinin mevcut olduğu buradan anlaşılmaktadır. Dijital muhtaçlık durumunun sebeplerinden birisi katılımcıların siber güvenlik ve dolandırılmaya yönelik tedirginliklerinin olmasıdır. Bu konuda tedirginlik yaşayan 65 yaş üstü bireyler yakınlarından yardım alarak kendilerini güvende hissetme ihtiyacı duymakta ve bir nevi güvenlik stratejisi oluşturmaktadırlar. Siber güvenlik ile dijital işlemlerin güvenilirliği arasında da yüksek oranda bir yakınlık olduğu görülmektedir. Katılımcılar siber güvenlik tehdidinden dolayı dijital işlemlere dair güven duymada tedirginlik yaşamaktadırlar. Dijital muhtaçlık ile yaşa bağlı dezavantajlar arasında da bir yakınlık söz konusudur. Bu da dijital muhtaçlık halinin yaşa bağlı bir

fenomen olduğunu ortaya koyar niteliktedir. Benzer şekilde siber güvenlik ve dolandırıcılık tehdidi kodu ile kişisel verilerin güvenliği kodu arasında da bir yakınlık söz konusudur. Bu da katılımcılar için siber güvenlik tehdidinin en fazla kişisel verilere yönelik olarak algılandığını gösterir niteliktedir.

#### **5.4.1. Dijital Muhtaçlık**

Araştırma süresince elde edilen bulgular doğrultusunda katılımcıların dijital platformlarda dezavantajlı duruma düşmesinin bir sebebi olarak dijital muhtaçlık durumu tespit edilmiştir. Dijital muhtaçlık, yaşı dolayısıyla dijital teknolojilerin yaygın olmadığı bir dönemde dünyaya gelen dijital göçmen statüsündeki bireylerin dijital sermaye düzeylerinde düşüklük olmasına bağlı olarak dijital teknolojileri kullanabilmek için yardım alma zorunluluğunu ifade etmektedir. Dijital muhtaçlık durumu yaşayan bireyler yakın çevresinden güvendiği insanlardan yardım alarak dezavantajlılık durumlarını azaltmaya çalışırlar. Bu bireylerin yardım aldığı kişiler genellikle kendi kuşağından olmayan ve dijital yerli statüsündeki yakınları olmaktadır. Dijital muhtaçlık katılımcıların en fazla ifade ettiği dezavantaj olmuş ve buna bağlı olarak gelişen kaygı durumlarını sürekli ifadelerinde kullanmışlardır. Katılımcıların dijital kaygılarının temelinde olan dijital sermaye yetersizliği, dijital muhtaçlık durumu yaratarak dijital göçmen statüsündeki katılımcıların başkalarından bilgi alması ve/veya yetki devri gerçekleştirerek başkalarının kendi adına işlem yapması sonuçlarını doğurmaktadır. Yetki devrinden kasıt, dijital göçmenin dijital ortamdaki işlemlerini gerçekleştirmek için tayin ettiği vekilleri başka bir ifadeyle dijital bakım sağlayıcıları aracılığıyla işlem gerçekleştirmek için bu kişilere kendi adına işlem yapabilme izni vermesidir. Bu durumu örnekleyen katılımcı deneyimleri şu şekildedir:

E-Devlet işlerimi de hep kızım alır. İlk şifreyi postaneye gitmiştim oradan aldım sonra kızıma verdim o yaptı. Şifremi bilirim ama ben giremem. Kızım oradan tapularımıza bakıyor. Miras işlemlerini yapıyor kızım, onları satıyoruz. E-Devlet çıktığında kızlarım alırken bana da şifre almışlardı. Kızıma çok güvenirim, o bilir bu işleri. O benim paramı benden habersiz, harcamaz. Tabletten de bana gösterir zaten. Ben e-devleti kullanamam oğlum, korkarım yanlış bir yerlere girerim diye. O yüzden kızım yapsın, ben yapamam. Aklım çıkar hata yaparım diye. Herke dolandırıyor baksana, avukatlar bile dolandırılıyor. Beni çoktan dolandırırılar (K5).

Çok kötü kullanıyorum. Hep birilerinden yardım alıyorum. Tabii çok güvendiğim insanlar oluyor bunlar. Yani gerektikçe ablamdan, yeğenimden ya da burada (işyerinde) güvendiğim kişilerden yardım alıyorum. Beceremiyorum çünkü. Biraz dijital özürlüyüm ben. Yanlış bir şey yaparım diye korkuyorum aslında. Olur ya hani yanlış bir şey yaparım, her şeye şüpheyile bakıyorum (K12).

K5'in anlatımlarına bakıldığında ilk şifresini kendi almasına rağmen daha sonra işlemlerin yapılabilmesi için kızını vekil tayin etmiştir. Dijital muhtaçlık durumu yaşadığı görülen K5, kızına yönelik güven duygusu dolayısıyla adına yapılan işlemlerde kendini güvende hissetmektedir. Ancak kendisi bu işlemleri yapmak durumunda kaldığında bir korku yaşadığı ve yaşadığı muhtaçlık durumunun temelinde de dijital sermaye yetersizliğine bağlı ortaya çıkan korku yattığı görülmektedir. K12 ise oldukça yetersiz bir dijital sermayeye sahip olduğunu “çok kötü kullanıyorum. Hep birilerinden yardım alıyorum” şeklindeki ifadesi ile dile getirmektedir. K5 ile benzer şekilde K12 sadece güvendiği insanlardan dijital bakım hizmeti aldığı ve bu insanları vekil tayin ettiğini ifade etmektedir. Hatta kendisine yönelik kullandığı “dijital özürlü” ifadesi dijital sermaye düzeyine yönelik algısının da oldukça kötümser olduğunu göstermektedir. K12'nin K5 ile benzer şekilde dijital muhtaçlık durumunun altında yatan sebeplerinden birisi de yaşadığı dijital korku durumudur.

K3 ise aşağıdaki anlatımlarında dijital hizmetlere yönelik ilk denemelerinde bir dijital muhtaçlık durumu yaşadığını ancak daha sonra aşinalık kazanmasına bağlı olarak buna ihtiyaç duymadığına ifade etmiştir.

Yanınızda benim akıl hocalarım (eski gelini ve torunu) var. Onlar bana öğrettiler. Onlar ilk başlarda bana gösterdi sonra ben öğrendim. Genelde onlara sordum hep. Halen de soruyorum (K3).

K35'te aynı durum söz konusudur ancak kendisi daha çok çevresinden yardım almanın bir süre sonra kendisinde rahatsızlık yarattığını ve bu sebeple yardım almaktan vazgeçtiğini dile getirmiştir:

İlk girdiğimde ben hiç kullanmıyordum, hep onlara yüklüyordum. Sonra çocuklara dedim niye bekliyorum. Yanımda yaparken hadi öğretin bana dedim. Kayıtlı olanları gönderiyorum öyle çok rahat oluyor. Ama yeni bir gönderme yapacaksam endişe ediyorum yanlış yazarım diye. Çocukları bekliyorum, onlara yaptırıyorum (K35).

Her iki katılımcı da bilmedikleri ya da aşına olmadıkları bir işlem yapmaları gerektiklerinde hala muhtaçlık durumu yaşamakta ve yakınlarından yardım almaktadırlar. Bu yardım aldıkları kişiler genelde yakın çevreleri olmakla beraber, K5 bu dijital bakım sağlayıcılarını “asistanlarım” olarak tanımlayarak, muhtaçlık durumundaki vekillere yönelik bir vurguya yer vermiştir.

Bazı durumlarda ise dijital muhtaçlık durumuyla beraber ortaya çıkan kendi kendine öğrenme de söz konusu olabilmektedir. K31 oğlu ya da torunundan yardım almakla beraber kendi kendine öğrenmeye de yatkın olduğunu, uygulamalarda gezinerek onlara yönelik sermaye düzeyini geliştirebildiğini ifade etmektedir:

Çocuklar gösteriyor bana. Oğlum, gelinim ya da torunum gösteriyor. Ya da bazen de kendim kendime bir şeyler yaparak buluyorum. Uygulamayı karıştırarak öğreniyorum (K31).

K42 de benzer şekilde çocuklarından öğrenme koşuluyla uygulamayı edindikten sonra kendisi deneyimleyerek öğrendiğini dile getirmiştir:

Çocuklardan gördüm, onlar indiriyorlar. Kendim uygulama indiremem, istesem indiririm ama torunlara söylüyorum. Onlar anlıyor. Son karıştırarak öğreniyorum, bastıkça çıkıyor zaten (K42).

K42 uygulamaları indirme işleminde bir muhtaçlık hissetse dahi kendisinin bunu öğrenebileceğini, ancak istekli olmadığını ifade ederek dijital gönülsüzlük yaşadığını da vurgulamaktadır.

#### **5.4.2. Siber Güvenlik ve Dolandırıcılık Tehdidi, Kişisel Verilerin Güvenliği ve Dijital İşlemlerin Güvenilirliği**

Araştırma süresince elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların siber güvenlik ve dolandırıcılık, kişisel verilerin ve dijital verilerin güvenliği konusunda endişelerinin olduğu tespit edilmiştir. Bu konularda endişesi olan katılımcıların dijital işlemlerde kendilerini güvende hissedememeleri söz konusudur. Bu minvalde katılımcılar güvende hissedemedikleri için söz konusu endişelerini bir dezavantaj olarak ifade etmektedir ve bu sebeple dijital teknolojileri kullanma ya da öğrenme konusunda endişe yaşamaktadırlar.

Yerinde bu işler daha güvenli. Eşimle çocuklarım bu işleri yapıyor ama ben anlamam. Ben onlara derim bakın bu işlerle uğraşıyorsunuz, birine imza atarsınız bir şey olur vallaha keserim diyorum, ona göre (K1).

E bir de korkarım ben. Dolandırılıyorum falan diye de korkmuyor değilim para işin içine girince. Ben tam kullanamıyorum zaten paramı nasıl kontrol edeceğim orada? (K19).

Yukarıdaki katılımcıların anlatımlarına bakıldığında K1'in dijital işlemler konusunda oldukça fazla tereddütünün olduğu ve bir korku yaşadığı görülmekte ve buna bağlı olarak işlemlerini yerinden yapma eğilimi göstermektedir. Bu kapsamda eşinin ve çocuklarının dijital işlem yapmalarından endişe duyan K1, onları bu konularda uyarmaktadır. Çünkü kişinin kendisinin dijital korku yaşaması durumu etrafındaki kişilerin yaptığı işlemlere yönelik kendisinde de bir güvensizliğin hâkim olmasına sebebiyet verebilmektedir. K19 ise özellikle maddi meselelerde dolandırılmaktan çok korktuğunu ifade ettiği yukarıda alıntılanan alıntısında, dijital sermaye düzeyinin düşük olmasına bağlı olarak kendini güvene alamayacağını düşünmekte ve dijital bankacılık gibi hizmetleri kullanmaktan kaçınmaktadır.

Bir korku hissediyorum evet. Bir saat önce başıma bir şey geldi. Bir link geldi bana, kızıma gönderdim bu güvenli mi diye. O da hemen girmiş, ekran kararmış bu sefer endişeye düşmüş. 2 kartını iptal ettirdi, neticede esnaf (K26).

Dolandırılacağımı düşünüyorum. Benim küçük kızımın kocası, damat maliyecidir. O uzmandır. Onun hesabından 6-7 bin lira birisi çekmiş. Onla uğraştı, banka falan hiç kabul etmediler. Onu suçladılar, şifreyi verdin birine diye. Onun için ben korkarım öyle şeylerden. Ben yapmam, siz yapın dedim çocuklara. Hepsi zaten üniversite mezunu, iyi biliyorlar. Ne dersem yapabiliyorlar (K29).

Katılımcıların bazıları dijital platformlarda dolandırılma yaşamış ya da yakın çevrelerinden birisi böyle bir problemle karşılaşmıştır. Bu kapsamda K26 mülakat gerçekleştirilmeden biraz önce siber saldırıyla karşılaşmış, kızına başvurmuş ve kızı bunun sonucunda mali işlemlerini güvene alabilmek için harekete geçmiştir. Dijital sermayesinin yetersiz olduğunu düşünen K26, kendisine gelen bir mesajdan emin olabilmek için dijital yerli statüsündeki kızından yardım alma zorunluluğu hissederek, mesajın doğruluğunu onaylamasını istemiştir. Katılımcılar, siber tehditler konusunda yeterli bilgiye sahip olamadıkları için kendilerine yönelik gelen ve kaynağından emin olamadıkları mesajlarda dijital bakım sağlayıcılarından yardım alma eğilimi gösterebilmektedirler. K29 ise damadının maliyeci olmasına rağmen bir dolandırılma yaşamasını, mali işler konusunda bilgi düzeyi yüksek birinin dahi dolandırılabilir

olmasını kendisinin ne kadar büyük bir tehlike içerisinde olduğuna yorarak temkinli hareket etmektedir. Kendisini güvene alma stratejisi ise dijital bakım sağlayıcısı konumunda olan çocuklarına mali işlemlerini devretmek ve onların dijital sermayelerine güvenmektir.

Hırsıza en azında görmedim almış gitmiş diyorsun. Öbür türlü nasıl telefonda kandırılırım diyorsun, nasıl ikna oldum diyorsun. Artık böyle telefon çaldığında titriyorum. Travmam oluştu. Bu sebeple daha şüpheli olmaya başladım her şeye karşı. Çok dikkat ettiğim halde başıma geldi ve hala travmam var. Geceleri uyuyamıyorum, psikologlara gittim nasıl olabilir diye. Nasıl telefonda birisi beni böyle kandırabilir. Telefon olmasa mesela olmayacaktı. Böyle bir şey olabilir mi? (K12)

Katılımcıların bazıları dijital dolandırıcılığın bizzat mağduru konumundadırlar. K12 yaşadığı bir telefon dolandırıcılığı sonrası travma yaşadığını ifade etmekte ve bunun hırsızlık gibi eski suç formlarından çok farklı olduğunu söylemektedir. Ona göre eski form olan hırsızlık insan psikolojisi açısından daha kabul edilebilir, çünkü bizzat kendisi olayın aktörü olmamakta, görmediği bir ortamda suç gerçekleşmektedir. Ancak dijital dolandırıcılıklarda mağdur bizzat olayın içerisinde olması dolayısıyla dolandırıcılığın kabullenilmesi daha zor olmaktadır. Bu kapsamda K12 “telefon olmasa olmayacaktı” şeklindeki ifade ile dijital ortamlarda gerçekleşen dolandırıcılıklarda dijital teknolojilerin kendisini suçlu bulmaktadır. K30 ise K12 ile benzer şekilde bir telefon dolandırıcılığı yaşamıştır. K30 bunun neticesinde dijital teknolojilere yönelik bir kaygı geliştirerek bu teknolojilerin sunduğu hizmetlerden yararlanmaktan vazgeçmiştir. Bu kapsamda dijital ortamlarda gerçekleşen dolandırıcılık olayları ile siber güvenlik tehditleri özellikle 65 yaş üstü bireylerde dijital hizmetlere yönelik tedirginlik yaratmakta ve bu kişiler kendilerince çözüm stratejileri geliştirmekte ya da bu hizmetlerden yararlanmaktan tam anlamıyla vazgeçebilmektedir.

Katılımcıların vurguladığı konulardan birisi de dijital ortamda kişisel verilerin güvenli bir şekilde korunabilmesine yöneliktir. Kişisel bilgilerin dijital platformlarda yayılmasının onların güvenliğinin sağlanmasında sorunlar yaratabileceğine inanan bazı katılımcılar bu sebeple de dijital ortamdan uzak kalmaya çalışabilmektedir. K24 özellikle kimlik numarası gibi oldukça önemli bir kişisel bilginin dijital ortamda her yerde paylaşılmasının kaygı verici olduğuna dikkat çekerek, kendi güvenliğini sağlamak için e-

devlet sistemi üzerinden işlem yapmıştır. Dijital ortamdaki bilgilerinin güvenliğini sağlamak için yine dijital güvenlik metotlarından yardım almış ve onlara yönelik bir güven inşa etmiştir. K24 bu durumu aşağıdaki gibi ifade etmektedir:

Güvende hissetmiyorum ben. Mesela T.C. kimlik numarasını ticari amaçlı şirket kurmada kullanabiliyorlarmış ama onu da engelleme yöntemini öğrenip yaptım. İnternette bakıp yaptım. Ama yine de güvenemiyorum (K24).

K26 benzer şekilde internet alışverişinde istenilen bilgilerin hangi amaçla ve nerelerde kullanıldığına dair tereddütlerinin olduğuna yönelik ifadeler kullanarak güvende hissedemediğini ortaya koymuştur:

Bankalar güvenli olamayabiliyor. Mesela bankalar aracılığıyla internette alışveriş yapıyorsun, o hesapların, bilgilerin nereye gittiğini bilmiyorum o yüzden endişe duyuyorum. E-Devlet’de bilgilerin nereye gittiği belli, o yüzden güvenli geliyor bana (K26).

Bu kapsamda dijital ortamda kişisel verilerin dolaşması katılımcıların bazılarının dijital platformlara yönelik güvenlerini zedelemekte ve sunulan hizmetlerden şüphe duymalarına sebep olabilmektedir.

Katılımcıların dijital teknolojiler konusunda dezavantaj olarak ifade ettikleri diğer bir konu dijital işlemler sonucunda elde edilen çıktı ya da ürünün güvenilirliği konusudur. K12 ve K17 anlatımlarında internet alışverişleri sonucunda kendilerine gelen ürünlerin gösterilen ile aynı olmaması sorunundan bahsetmektedirler:

Dediğim gibi ben bu internet alışverişlerini çok sevmiyorum. Sanal karta da güvenemiyorum. Alacağım şeyi de yakından görmek istiyorum. Bir çiçek aldım internette kocaman görünüyordu, gittim yanına baktım küçücüktü. Mahcup da oldum. Onun için internet şeyini sevmiyorum. Çok mecbur kalmadıkça internet alışverişini yapmıyorum (K12).

Dolandırılmaktan da korkuyoruz yani. İstemiyorum ben o yüzden yani. Kızım elbise almıştı mesela. Gelmedi elbiseler, parayı da ödemediler. Bir de gelenler görüldüğü gibi olmuyor. Bir yerinde kesin bir şey oluyor. Ben de kızım almayın internette diyorum (K17).

Katılımcıların görüşlerinden anlaşıldığı üzere dijital ortamdan yapılan işlemlerin güvenilirliği konusunda bireyler tereddüt yaşamakta ve işlemlerini bu ortamlarda yürütmekten vazgeçebilmektedirler.

### 5.4.3. Yaşa Bağlı Dezavantajlar

Katılımcılar ileri yaşta olmaları dolayısıyla dijital teknolojileri kullanırken bazı konularda dezavantajlı olduklarını ifade etmişlerdir. Yaşlı bireylerde yaş ile ortaya çıkan sağlık problemleri ve onların dijital dünyaya doğmamış olmaları dolayısıyla dijital alanın normlarına aşına olmamaları gibi konularda dezavantaj yaşamaktadırlar.

Katılımcıların bazıları ileri yaşlarda kendini gösteren göz bozulmalarının kullanılacak cihazı belirlemede önemli bir etken olduğunu ifade etmektedirler. K11 yaşadığı göz problemleri dolayısıyla küçük ekranlı cihazlar olan akıllı telefonları kullanmakta güçlük çektiğini bu sebeple büyük ekran olan tablet ve bilgisayar kullanırken daha rahat hissettiğini şöyle dile getirmiştir:

Yaşımız 60'a yakın gözlükle küçücük ekrana bakmaktansa bilgisayar daha rahat yani. Evde olduğum zaman da evde tablet var onun üzerinden yapıyorum bunları... Eşim de benim öğretmen mesela. Uzaktan eğitim döneminde, pandemi döneminde küçücük telefonda MEBSİS'e girip ders anlatmaya çalışıyordu. Baktık olacak gibi değil, IPAD aldık. Matematik anlattığı için üzerine yazı yazılabilecek bir cihaz olmasını istedik. Bizim yaşımız itibariyle geriliyorsunuz. Siz istesenez de istemesenez de 40 yaşından sonra gözleriniz bozuluyor (K11).

K11 eşinin de aynı şekilde pandemi döneminde yürüttüğü çevrim içi eğitim faaliyetlerini ekran boyutu dolayısıyla akıllı telefonda yürütemediğini ve daha büyük ekran boyutuna sahip başka bir cihaz kullanmaya başlamak zorunda kaldığını aktarmıştır.

K14 de benzer şekilde akıllı telefonların ekran boyutundan dolayı sorunlar yaşadığını ifade etmiş ancak her an ulaşılabilir cihazlar olması dolayısıyla da onlardan vazgeçemediğini dile getirmiştir:

Bir de görme meseleleri var. Küçük kalabiliyor ekranlar. Mesela tabletler bunun için daha iyi. Bilgisayarlar bunun için daha iyi... Ama şu da var mobil uygulaması güzel, yanınızda gidiyor ama bilgisayardan e-devlete girmek bana bazen daha kolay geliyordu (K14).

Yaşa bağlı olarak ortaya çıkan başka bir dezavantaj ise dijital dünyanın dinamiklerine ve normlarına aşına olmamak dolayısıyla ortaya çıkan problemlerdir. Dijital dünyanın dinamiklerini bilmeyen katılımcılar dijital dünyaya doğanlara kıyasla işlem yapma konusunda daha tedirgin ve temkinli davranmaktadırlar. K7, K12 ve K44'ün ifadeleri bu durumu açıklamaktadır.

Çocuklarımdan yardım alıyorum. Bizim yaştakilere göre değil akıllı telefonlar. 2000 yılından sonra bize göre bir şey çıkmadı. Hep yeni nesil. Torunlarım var o kadar rahat kullanıyorlar ki (K7).

Benim yaşımdakiler için riskli olabiliyor. Ben ne kadar tedirgin olsam da yine de kullanıyorum. Ama gençler kadar bu işi sevenler kadar çok bir düşkünlüğüm yok. Bulunsun, teyze sen kullanmasan bile biz sana yardım ederiz diyor yeğenlerim. İtiraz etmiyorum. Ama başıma böyle bir şey geldiği için de uzak duruyor olabilirim (K12).

Mesela randevu alacağım oğluma aldırıyorum. Sen niye almıyorsun dersen, ben daha endişeli olduğum için genelde arkadaşlarım da böyle. Biz yanlış yaparız, yanlış basarız, dolandırıcılığa yakalanırız endişesini bizim yaş grubumuz taşıyor (K44).

K12 kendi yaşındakiler için dolandırılma riskinin daha yüksek olduğunu ifade ederek kendisinin dezavantajlı konumuna dikkat çekmektedir. K44 ise yaşı dolayısıyla dijital işlemlerde daha endişeli olduğunu ve yanlış yapma korkusu yaşadığına dikkat çekmektedir. Tüm bunların temelinde ise dolandırıcılık riskine bağlı olarak ortaya çıkan dijital korku durumu bulunmaktadır. K46 ise yaşı dolayısıyla kaçırdığı dijital dönüşüm konusunda kendisini dezavantajlı görmekte ve bu durumu şu şekilde açıklamaktadır:

Üzülüyorum ben. Keşke benim gençliğimde, çocukluğumda böyle imkânlar olsaydı. Çok daha farklı olurdu diye düşünüyorum. Ben çok geç yakaladım bu teknolojiyi. Yaş olarak çok geç yakaladım. Çıkar çıkmaz ben dahil oldum bu duruma ama gene de şimdi benim torunum program yapıyor. Ben onları yapamıyorum. Bazı şeyleri yaş olarak da algılayamıyoruz, yapamıyoruz herhalde. Orada biraz geç tanışmanın verdiği bir sorun var (K46).

Gençlik döneminde olmayan imkânları yaşlılık döneminde deneyimlemeye çalışan K14 ise kendisini bir geç kalınmışlık hissi içerisinde görmektedir. Sermaye düzeyi yettiğinde dijital dünya ile arasındaki uçurumu kapatmaya çalışsa dahi yaşına bağlı olarak genç kuşak kadar bir şeyleri öğrenemeyeceğini de düşünmektedir. Aynı durum K46'nın deneyimlerinde de belirginleşmekte ve "bazı şeyleri yaş olarak da algılayamıyoruz, yapamıyoruz herhalde. Orada biraz geç tanışmanın verdiği bir sorun var" ifadeleriyle açıklanmaktadır. Bu kapsamda bakıldığında yaşa bağlı sermaye yetersizliğinin yarattığı olumsuz hissiyat 65 yaş üstü bireylerde kendini göstermekte ve bu minvalde yeterli sermaye düzeyine erişilemeyeceğine dair bir algı yaratmaktadır.

#### 5.4.4. Toplumsal Normları Dönüştürme, Norm Kaybı ve Dijital Dedikodu Kültürü

Toplumsal değişim hızının artması sonucunda genç kuşak yeni normlar inşa etmeye başlayarak yaşlı kuşaktan kendisini ayırmıştır ve bu da aslında kuşağa dayalı çatışmanın yeni bir versiyonu olarak kendini göstermiştir. Dijitalleşme ile sosyal medyanın yaygınlaşması sonucunda bireylerin özel alan algısı dönüşüme uğramıştır. Özel alanda yaşanan sosyal medyada herkes içindir anlayışının hâkim olması ile ortaya çıkan ve bazı katılımcılar tarafından da dile getirilen dedikodunun yeni bir türü dijital teknolojiler ile kendini göstermeye başlamıştır.

Araştırmada ortaya çıkan temalar arasında dijital teknolojilerin yarattığı değişimle ortaya çıkan toplumsal normların dönüşümü, norm kaybı ve özellikle sosyal medya aracılığıyla özel alan tanımlamasının değişimine bağlı olarak kendini gösteren dijital dedikodu kültürüdür. Katılımcıların bazılarının düşüncesine göre hızla gelişen dijitalleşme toplumsal alandaki dönüşümü hızlandırarak mevcut normları özellikle genç kuşak için sorgulanır hale getirmiş ve bazı normları ise ortadan kaldırmıştır.

Gençlerin beynini yedi. Bütün çocuklar onunla yemek yiyor, hipnotize yani gençlere hele çok üzüliyorum hayatları ona bağlı. Saatlerce telefonla film seyrediyorlar, saatlerce konuşuyorlar bütün sosyal hayatları bitmiş durumda. Torunum 11 aylık kırmızı balık şarkısı açıldığı zaman ağzı açık dinliyor... Sosyal hayat bitti, bizim gençliğimizle çocukluğumuz arasında dağlar kadar fark var. Kızlara el işi, ev işi bilmiyorlar, yemek bilmiyorlar, büyüğe saygı sevgi yok. Sadece buna bağlanmışlar bu hayat değil sadece. (K41).

Telefon hayatımızın bir parçası oldu artık, önceden sohbetimiz vardı, televizyonumuz vardı, televizyon olmayan dönem de vardı. O zamanlar da aileyle iletişimimiz daha farklıydı. Annemle babam konuşurdu biz susardık, şimdi ne oldu önceden saygı, hürmet vardı şimdi saygı ortamı yok (K43).

K41 genç kuşağın dijital platformları aşırı kullanımı sonucunda toplumsallaşma sürecinin olumsuz etkilendiğine dair ifadelerle anlatımının girişinde yer vermiştir. Toplumsal cinsiyet temelli ifadeler kullanan K41, dijitalleşme sonucunda toplumun kadınlara yüklediği görevlerin artık öğrenilmediğine dair kaygılarını dile getirmektedir. Toplumun inşa ettiği kadın imgesine bağlı kalarak ona yüklenen görevleri yapmaması sonucunda toplumsal cinsiyet normlarının tehlikeye girdiğine dair düşünceler K41'in anlatımında mevcuttur. K41, gençlerin sadece dijital cihazlara bağlı kaldıklarını ve büyüğe saygı duyulması gibi temel bir normun dahi artık tehlikede olduğunu

söylemektedir. K43 ise nostaljik duygular içerisinde dijitalleşmenin olmadığı dönemlerle bir kıyasa giderek sosyalleşme normlarındaki dönüşümün olumsuz yönlerine vurgu yapmaktadır. Aile içerisi sohbetlerin artık ortadan kalktığı ve dijital cihazların insanları birbirleriyle iletişim kurmaktan alıkoyduğunu K43'ün anlatımlarında görülmektedir. K41 ile benzer şekilde büyüğe saygı normunun ortadan kalkmasına yönelik endişelerini de dile getirmektedir.

Dijitalleşme sürecince ortaya çıkan sosyal medya platformları kişilerin kendi hayatlarına dair paylaşımlar yapabildikleri ya da içerik üretebilecekleri alanlar olmuşlardır. Bu minvalde özel alan tanımlaması sosyal medya ile yeniden şekillenmiştir. Katılımcıların bazıları insanların özel hayatlarına dair paylaşımlar yapmasının yeni bir dedikodu anlayışı olduğunu düşünmektedirler. Sosyal medya olmadığı dönemlerde dedikodunun sadece sözlü bir aktarımla gerçekleştiği varsayılırsa dedikodunun dijitalleşme ile sosyal medya platformlarından toplanan bilgiler neticesinde de yapılabilir bir hal aldığı söylenebilir. Dijital dedikodu olarak ifade edilebilecek bu dedikodu türü katılımcıların bazıları için ise olumlu bir nitelik taşımamaktadır. K12 ve K17 aşağıdaki anlatımlarında dijital dedikodunun varlığına vurgu yaparak insanların özel hayatlarına dair bilgi edinmenin gerekli olmadığını, dijitalleşmenin sonuçlarından biri olan yeni dedikodu formunun onlar için olumlanabilecek bir şey olmadığı ifade etmişlerdir:

Sosyal medyadan baktığın şeylere yorum yapıyorsun. Bu dedikoduya da giriyor, günaha giriyorsun. Eskiden görmüyorduk, bilmiyorduk. O yüzden de böyle şeyler konuşulmuyordu, kim ne yapmış, ne etmiş diye. Benim ablam mesela şu şöyle yapmış diyor. Sonra bana kızıyor, görmedin mi diye. O kadar çok büyük bilgi ediniyor ki o mutlu oluyor. Beni o kadar ilgilendirmiyor diğerlerinin ne yaptığı (K12).

Valla eskiden daha iyiydi ya. Şimdi daha sıkıntılı. Herkesin özel hayatı bizi ilgilendirmez. Görüyoruz orada mesela. Bazıları yemek atıyor, bazıları gezdiği yerleri atıyor. Gerek yok mesela. Görmemize gerek yok ama görüyoruz yani. O işleri sevmiyoruz (K17).

#### **5.4.5. Zaman Kaybı ve Dezenformasyon**

Araştırma neticesinde ortaya çıkan temalar arasında dijital teknolojilerin yarattığı eğlence formu dolayısıyla insanların zaman kaybı yaşamasına sebep olması ve dijital platformlarda yayılan bilgi çarpıtma ve bilgi kirliliği bulunmaktadır. K37 gündelik işleri

ile ilgilenmesi gerekirken dijital cihazları aracılığıyla yarattığı kendi eğlence formunun neticesinde zaman kaybı yaşadığını aşağıdaki anlatımında ifade etmektedir:

İşimden alıkoyunca bıraktım. İşimi yapamıyordum ona daldığımda. Evdeki işlerim aksıyordu. Bazen yemekleri unutuyordum. Onunla oynayacağım diye (K37).

Kadın bir katılımcı olan K37 toplumsal cinsiyet normlarının kendisine yüklediği görevleri dijital cihazlarda kaybettiği vakit dolayısıyla yerine getiremediğinden ötürü bir olumsuzluk yaşadığını dile getirmektedir. Bu doğrultuda işlerinde aksama yaşamasından dolayı kullandığı platformlardan ve inşa ettiği eğlence formundan vazgeçerek toplumsal cinsiyet rollerine yönelik görevlerini yerine getirmeyi tercih etmiştir.

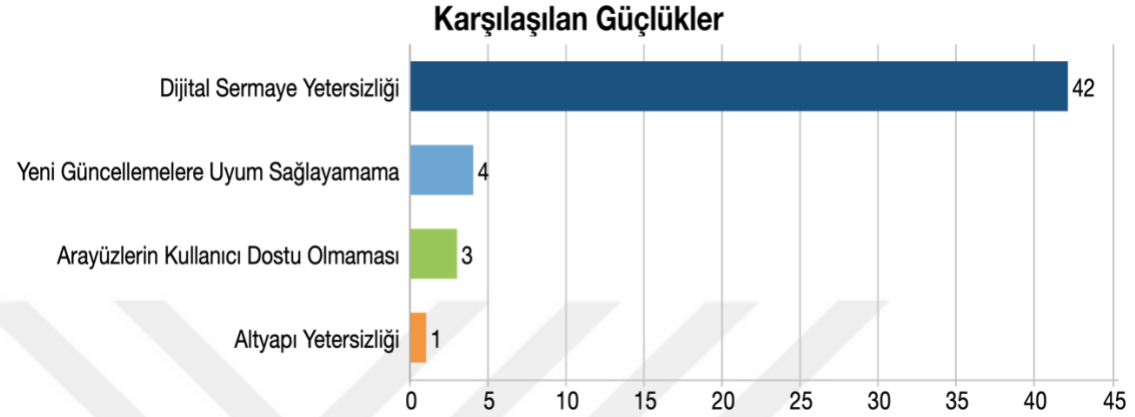
Araştırmada elde edilen verilerde vurgulanan konulardan birisi olan dezenformasyon dijital platformlar aracılığıyla yayılan yanıltıcı bilgileri ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Bu kapsamda K24 bazı dijital medya platformlarından yayılan bilgilerin doğruluğunun tespit edilebilmesinin zorluğuna dikkat çekerek buradan yayılan yanıltıcı bilgilerle kitlesel hareketlerin doğabileceğini ifade etmektedir. Dijital platformların kamuoyunu yönlendirmede oldukça güçlü olduğunu vurgulayan K24, sosyal medya platformlarının bu konuda oldukça ciddi problemler barındırdığını da dile getirmektedir.

Valla aslında bu uygulamalar çok yanlış da yönlendirebiliyor, çok doğru da yönlendirebiliyor. Aslında çok tehlikeli bir şey bence, örneğin bu whatsapp grupları. Kamuoyunu isterlerse çok rahat yönlendirebiliyorlar. O yüzden çok tehlikeli (K24).

### **5.5. Karşılaşılan Güçlükler**

Araştırmada katılımcıların dijital teknolojileri kullanırken karşılaştığı bazı güçlüklerin olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılar yaşa bağlı olarak güçlük çektikleri bazı konuları dile getirirken, yaş temelli olmayan ve herkeste ortaya çıkabilecek güçlüklerden de bahsetmişlerdir. Dijital göçmen olmaya bağlı olarak gelişen dijital sermaye yetersizliği araştırma neticesinde oldukça önemli bir güçlük olarak tespit edilmiştir. Katılımcılar, dijital sermaye yetersizliği haricinde güncellemelerle ilgili sorunlar yaşama, arayüzlerin kullanıcı dostu olmaması ve uygulamaları kullanmada sorun yaşama gibi güçlükler de yaşamaktadırlar. Bu doğrultuda karşılaşılan güçlüklerin MAXQDA24 programı

aracılığıyla yapılan hiyerarşik kod-alt kod modeline bağlı olarak frekans dağılımı Grafik 5.5'te verilmiştir.

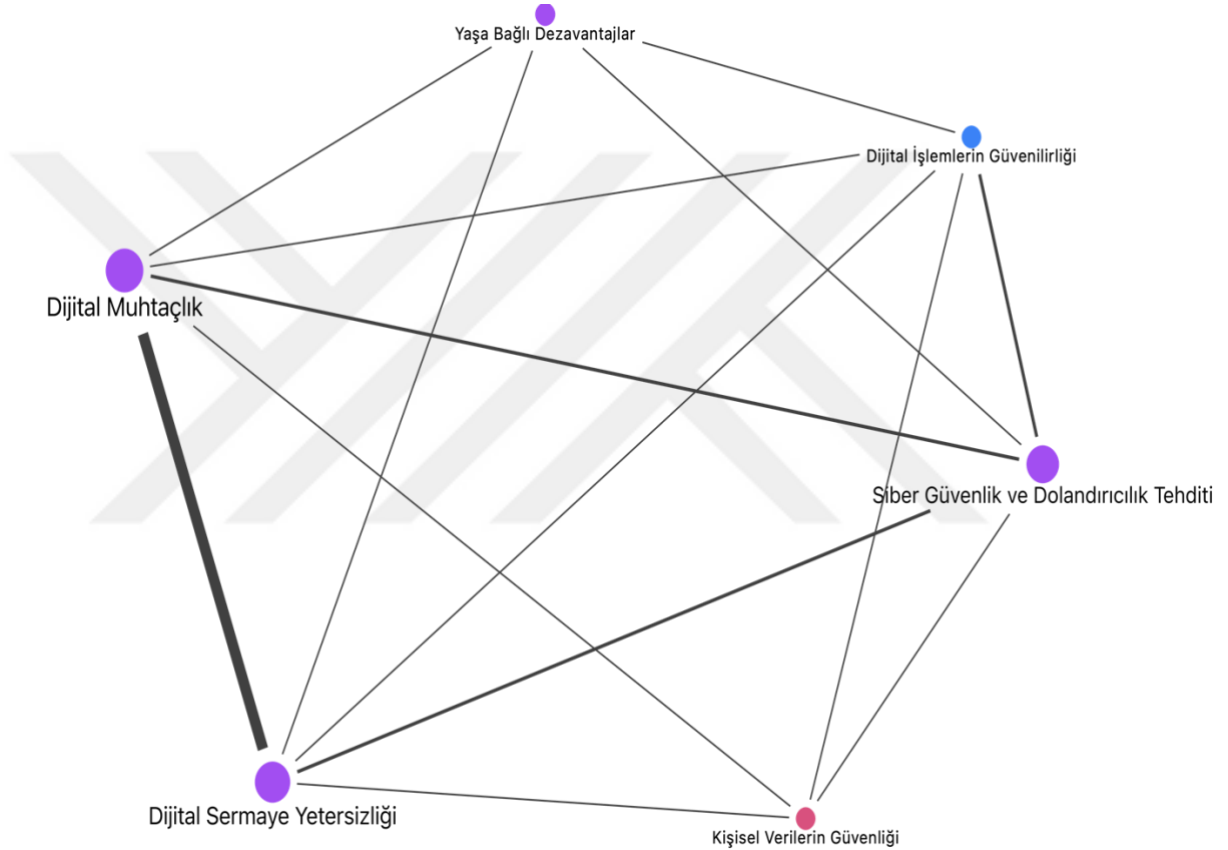


**Grafik 5.5.** Dijital teknolojileri kullanımda karşılaşılan güçlüklerle dair kod-alt kodların frekans dağılımı

Grafik 5.5 araştırma sonucunda elde edilen bulguların dijital teknolojileri kullanımda karşılaşılan güçlüklerle dair hiyerarşik kod-alt kod modelini içermektedir. Dijital teknolojileri kullanımda karşılaşılan güçlüklerle dair oluşturulan temaya bağlı olarak 4 alt kod belirlenmiştir. Bunlar; dijital sermaye yetersizliği, altyapı yetersizliği, yeni güncellemelere uyum sağlayamama ve arayüzlerin kullanıcı dostu olmamasıdır.

Dijital teknolojileri kullanımda karşılaşılan güçlükler konusunda oluşturulan alt kodların frekans dağılımına bakıldığında en fazla vurgunun 42 vurgu ile dijital sermaye yetersizliğinde olduğu görülmektedir. Dijital sermaye yetersizliği, dijital göçmen statüsündeki yaşlı bireylerin dijital okur yazarlık düzeyinin ya da dijital beceri düzeyinin düşük olmasını ifade etmektedir. Araştırma verilerinde bu durum oldukça fazla dile getirilmiş ve özellikle e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetleri konusunda oldukça sık yaşanan bir güçlük olduğu tespit edilmiştir. Dijital sermaye yetersizliği dışındaki alt kodlar oldukça az dile getirilmekle beraber oldukça önemli güçlükleri ifade etmektedirler. Bu kapsamda dijital sermaye yetersizliğinden sonra en fazla vurgulanan ikinci alt kod 8 vurgu ile yeni güncellemelere uyum sağlayamama olmuştur. Onu 3 vurgu ve ile arayüzlerin kullanıcı dostu olmaması, 1 vurgu ile de altyapı yetersizliği takip etmiştir.

Araştırmada dijital sermaye yetersizliğinin dezavantajlar temasındaki bazı alt kodlar ile yakınlık gösterdiği tespit edilmiştir ve buna bağlı olarak dezavantajlar temasının altında yer alan kodlarla ilgili yakınlık analizi yapılmıştır. Şekil 5.6’da dijital sermaye yetersizliği ile dezavantajlar teması içerisinde yer alan bazı alt kodların yakınlık analizi verilmiştir.



**Şekil 5.6.** Dijital teknolojileri kullanımda karşılaşılan güçlükler ile dijital teknolojilerin dezavantajlarına dair alt kodların yakınlık analizi

Şekil 5.6’ya bakıldığında dijital sermaye yetersizliği alt kodunun dijital muhtaçlık, siber güvenlik ve dolandırıcılık tehdidi, dijital işlemlerin güvenilirliği, yaşa bağlı dezavantajlar, kişisel verilerin güvenliği ile yakınlık gösterdiği görülmektedir. Dijital sermaye yetersizliği alt kodunun en fazla yakınlık gösterdiği alt kod dijital muhtaçlık olmuştur. Katılımcılar dijital sermaye yetersizliğine çözüm olarak yakınlarından yardım almaya yönelik strateji geliştirmişlerdir ve bu da dijital muhtaçlık alt kodu içerisine girmektedir. Bu kapsamda yapılan yakınlık analizi dijital sermaye yetersizliğine yönelik geliştirilen bu stratejinin varlığını doğrular niteliktedir. Benzer şekilde dijital sermaye

yetersizliğin en fazla yakınlık gösterdiği diğer bir kod ise siber güvenlik ve dolandırıcılık tehdidi olmuştur. Bu da dijital sermaye yetersizliğinin dijital korku yarattığı ve bu korkunun temelinde dolandırıcılık yaşama endişesi olduğu tespiti doğrular niteliktedir.

### 5.5.1. Dijital Sermaye Yetersizliği

Katılımcıların dijital teknolojileri kullanmada karşılaştıkları en önemli güçlük dijital sermaye yetersizliği olmuştur. Dijital sermayenin çevrim içi ve çevrim dışı yaşamlar arasında bir köprü sermayesi olduğu iddia edilebilir. İnternetin kullanımından elde edilen gerçek faydalar, kullanıcıların dijital sermayesi ile hem çevrim içi deneyim sırasında hem de sonrasında olan etkileşimlerine dayanır. Dijital sermaye, çevrim içi geçirilen zaman, bulunan bilgi, edinilen kaynaklar ve beceriler ve yürütülen aktivite türleri gibi dijital aktivitelere dayanır, bu çevrim içi aktiviteler de daha iyi iş, daha iyi maaş, daha büyük sosyal ağ, daha iyi bilgi gibi sosyal kaynaklara dönüştürülebilir (Ragnedda, 2018, s. 2367). Bu kapsamda araştırmadaki katılımcılar, dijital deneyimlerinin yetersizliği dolayısıyla dijital platformlarda dezavantajlı bir duruma düşerek bu teknolojileri kullanmakta güçlük çekmektedirler. Çevrim içi geçirilen zaman ve yürütülen aktivitelere bakıldığında genellikle geçirdikleri çevrim içi zamanı sosyal medya platformlarında harcamaktadırlar. Ayrıca bazı katılımcıların e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık konusunda sermaye düzeyleri oldukça düşük kalmaktadır.

Yapamadığım şeyler oluyor. Bazen basit gibi görünen şeyler oluyor. Ben gönderiyorum mesela bazen asistanıma 15 dakika içinde benim iki saatte uğraşıp yapamadığım şeyi yapıp gönderiyor. Yani yapamadıklarım çok ama temel düzeyde kullanıyorum işlerimi yürütecek kadar (K14).

E-Nabız'ı beceremiyorum ki ben. Torunlar indirmiştir bir ara orada duruyor. Ben de hiç ellemiyorum. Şifremi falan da bilmem ben zaten. Torunlar öyle bir şeyler yapıyorlar ama ben dokunmuyorum başımıza bir iş gelir diye (K22).

Bir arkadaş demişti indir diye, o yardımcı olmuştu bana o zaman. Ama kullanmıyorum. Covid döneminde belki gerekebilir dedim ama çok da gerekmedi. Zaten karışık da biraz. Kullanması da zor. Beceremiyorum da (K24).

Dijital teknolojilerin sunduğu avantajlardan biri olan zaman kaybının önüne geçmesi beceri düzeyine bağlı bir değişken olarak görülebilir. Çünkü bireyin dijital sermayesinin düşük olması durumunda çok fazla zaman harcaması söz konusu

olabilmektedir. Bu minvalde bireyin dijital sermayesi düzeyi zaman kısıtlarının kapsamını belirleyici bir mahiyettedir.

Dijital sermaye düzeylerinin belli konularda düşük olduğunu ifade eden katılımcıların genellikle iki çözüme yöneldikleri görülmektedir. Bu çözümler dijital alandan çekilme ya da yakınlarından dijital bakım almadır. Başka bir ifadeyle dijital sermayelerinin düşük olması onların bir dijital muhtaçlık içerisinde olmaları sonucunu doğurabilmektedir. Örneğin K29, “Telefonlar para yatırma falan ben yapamıyorum. Hep çocuklar yapıyor onlar” şeklindeki ifadeleri bu tespiti destekler niteliktedir. Ancak bazı katılımcılar çok fazla yardım alma ihtiyacı duyarken bazı katılımcılar belirli bir noktadan sonra kendi işleri kendileri halledebilecek konuma gelebilmektedirler. Örneğin K42’nin “Çocuklardan gördüm, onlar indiriyorlar... Son karıştırarak öğreniyorum, bastıkça çıkıyor zaten” şeklindeki ifadeleri bu analizi desteklemektedir. K46 ise benzer şekilde bazı durumlarda yardım almaya ihtiyaç duyabilmektedir. Ancak dijital sermayesinin yeterli olmadığı durumlarda yeniden dijital teknolojilerin imkânlarından yararlanarak diğer katılımcılardan farklı bir yol çizmektedir. Onun “İlk önce Youtube’a bakıyorum. Bu nasıl olur diye. Ondan sonra Google’dan bakıyorum, ikinci olarak. Google’dan baktıktan sonra pek de kafama yatmıyorsa kızlarımı çağırıp ya da damadımı çağırıp hadi bunu bana yapiver diye onlardan rica ediyorum. Ama yapabileceğim bir şeyse kendim yapmaya çalışıyorum” şeklindeki ifadesi bir sorunla karşılaştığında ilk olarak dijital platformlara başvurduğunu en son çare olarak yakınlarından yardım aldığını göstermektedir.

### **5.5.2. Yeni Güncellemelere Uyum Sağlayamama**

Araştırmadan elde edilen veriler doğrultusunda ortaya çıkan bir başka güçlük de yeni güncellemeler sonucunda yaşanan uyum problemleridir. Katılımcılara uygulamaların sürekli olarak güncellemeye gitmesi sonucunda kendilerinin kullanma pratiklerinin zarar gördüğünü ifade ederek yaşadıkları güçlüklerle dikkat çekmişlerdir. Geliştirdikleri kullanım pratiklerinin güncellemeler ile işlevsiz hale gelmesi sonucunda bazı katılımcılar geliştirdikleri sermaye düzeylerini kaybedebilmektedir.

Zira iki de bir güncelleme var, güncelliyorsunuz. Bugün şurada olan menüyü başka tarafa almış, bulmakta zorlanıyorum o zaman. Dolayısıyla bazen fazlaca versiyon değişikliğinden sıkıldığım oluyor. Öncesi sadeydi son derece

güzel. Şimdi birini birinin altına, diğerini diğerinin altına karıştırdılar. Mesela önceden mobil onay yoktu. Sonradan mobil onay çıktı. Ha güvenlik duvarı için çok önemli onu anlıyorum ama mobil onayı saklamanın da anlamı var mı ya. Öyle olunca insanın canı sıkılıyor. Bu da üç ayda bir güncelle diyor, bir süre şey değişiyor. Mecbur güncelliyorsunuz, adapte olacağım diye beş on gün geçiyor. Bu üzücü oluyor, yorucu oluyor (K10).

Oluyor. Mesela en son bizim üniversitemizin çalıştığı banka uygulamanın ne diyorlar arayüzü mü, arayüzü değiştirmiş. Bildiğiniz ekstreyi bulamadım, hesap ekstresini. Oradan oraya basıyorum, ya dedim ne gerek var eski hali kalsaydı daha iyiydi. Güncellemeler gerçekten böyle zaten kafamız o dünyaya yeni alışıyor derken birden böyle bir şeyleri değiştirdiklerinde pek güzel olmuyor (K14).

Güncelle diyorlar iki de bir. Güncelle diyor, şifreni yenile diyor falan. Yani o şifreleri aklımda tutmak kolay değil. Çünkü o kadar çok şifre var ki. Her şeye bir şifre. O güncellemeler beni bunaltıyor mesela (K20).

Katılımcıların uygulamaların güncelleme yapması sonucunda yaşadığı güçlükler yukarıdaki alıntılarda kendisi göstermektedir. K10 sürekli olarak güncelleme yapılmasından rahatsız olmakla birlikte güncellemeler sonrası arayüzlerin karmaşık hale geldiğini ve bunun neticesinde beceri düzeyinin gerilediğini ifade etmektedir. Ayrıca güncellemeler sonrası tekrar kullanım pratiği kazanabilmek için ayrı bir emek harcadığını ve bunun da zaman aldığını dile getirmektedir. K12 ise güncellemeler sonrası yapmak istediği işlemi bulmakta güçlük çektiğini ve doğduğu dönem dolayısıyla da dijital dünyaya zor adapte olduğunu ifade etmiş ve bu güncellemelerin adaptasyon sürecini sekteye uğrattığına vurgu yapmıştır. K13 de benzer şekilde güncellemeler sonrası şifrenin tekrar talep edilmesinden dolayı sorun yaşamakta ve dijital dünyada güvenliğin sağlanması için birçok şifre oluşturulmanın zorluğundan bahsetmektedir. Bu kapsamda güncellemeler bireylerin alışık olduğu kullanım pratiklerini ortadan kaldırarak bireyi yenilerini inşa etmek zorunda bırakmaktadır. Bu durum tüm yaş grupları için geçerli olmakla beraber dijital yerliler yeni pratiklerini hızlıca oluşturabilirken dijital göçmenlerin yeni pratikleri oluşturmaları zaman alabilmekte hatta hizmetten yaralanmaktan vazgeçme eğilimine sebep olabilmektedir.

### **5.5.3. Arayüzlerin Kullanıcı Dostu Olmaması ve Altyapı Yetersizliği**

Katılımcıların dijital teknolojileri kullanırken karşılaştığı güçlükler arasında arayüzün zor kullanılır olması ve internet altyapısının yetersizliği de bulunmaktadır. Bu

kapsamda katılımcılardan bazıları dijital hizmetlerden yararlanırken arayüzler nedeniyle yapmak istedikleri işlemlere dair adımları bulamamakta ve işlemlerinden vazgeçebilmektedirler. Bu kullanıma sunulan arayüzlerin kullanıcı dostu olmadığını göstermektedir.

Oraya da çok hizmet koymuşlar, girince nasıl bulacağımızı şaşırtıyoruz yani. Bulamıyorum aradığımı bazen. Bulamadığım zamanlarda yerine gidiyorum, ne yapayım. Ya da çocuklara soruyorum önce. Onlar olmazsa gidip yerinden soruyorum (K16).

Ben geçen bir girdim, istediğimi bulamadım. Yanlış bir şey yapacağım dedim, bıraktım. Çıktım uygulamadan. Mesela geçen kimliği kaybettim. Onun için başvurdum. Ona bakmak için girmiştim, onu da yapamadım, çıktım (K19).

Katılımcılar arayüzleri kullanmakta güçlük çektiklerini yukarıdaki ifadelerinde vurgulamaktadırlar. K16 özellikle dijital bankacılık hizmetleri konusunda sorun yaşamaktadır ve içerisinde birçok farklı hizmet sunulması dolayısıyla aralarından yapacağı işlemi bulmakta güçlük çekmektedir. Buna çözüm olarak çocuklarından yardım aldığını ifade K16, çocuklara ulaşamadığında ise bankaya giderek banka görevlilerinden yardım almaktadır. K19 ise arayüzü kullanırken yapacağı işlemi yapamadığında işlemten vazgeçmektedir. Bunun temelinde ise yanlış bir şey yaparım endişesiyle yaşadığı dijital korku yatmaktadır.

Ayrıca katılımcılardan biri internet altyapısının yetersizliği dolayısıyla bazı güçlükler yaşadığını da ifade etmiştir:

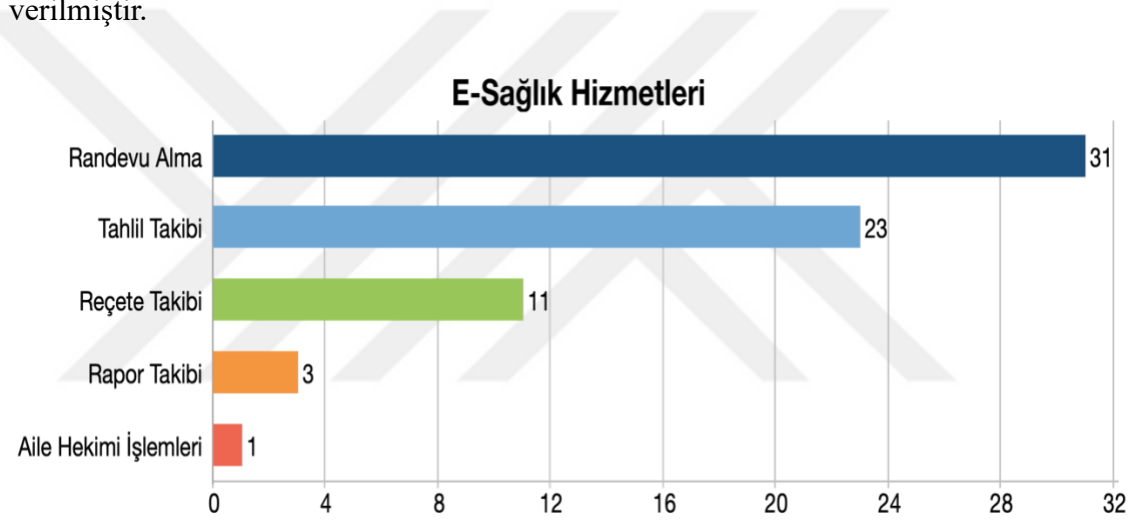
Çanakkale'nin bir köyünde bulunuyoruz yaklaşık altı ay. O süre içerisinde internetten sağlıklı bir şekilde yararlanamıyoruz, sinyaller yetersiz herhalde. Bazen görüşmelerimiz bile kısıtlanabiliyor. Bırakın interneti, diğer faaliyetlerimiz bile, iletişim faaliyetlerimiz bile zarar görebiliyor. Böyle durumlarda internetsiz kalmamız işimizi çok zorlaştırıyor. İnternetsiz iş yürütemiyoruz ki artık (K5).

K5'in yaşadığı güçlük altyapı yetersizliğine dayanmaktadır. Yılın belli dönemini geçirdiği bölgede internet altyapısının yetersiz olması sonucunda yapacağı işlemleri yapamadığını ifade eden K5, ticaretle uğraştığı için internetin kendisi için hayati öneminin olduğuna dikkat çekmektedir. İnternetsiz ortamda işleri sekteye uğramakta ve bunu da "İnternetsiz iş yürütemiyoruz" şeklinde ifade etmektedir.

## 5.6. Araştırma Kapsamına Giren Hizmetlere Dair Kullanım Deneyimleri

### 5.6.1. E-Sağlık Hizmetleri

E-Sağlık hizmetlerine dair katılımcıların deneyiminin tespiti ve katılımcıların hangi e-sağlık platformunu hangi amaçla kullandığı bu bölümde ele alınmaktadır. E-Sağlık hizmetlerine dair deneyim düzeylerinin tespiti ve bu hizmetlerin dijital sermayelerine katkısı araştırma konusu için mühim bir nitelik taşımaktadır. Bu bağlamda e-sağlık hizmetlerine dair kod-alt kod modeline bağlı olarak frekans dağılımı Grafik 5.6'da verilmiştir.



**Grafik 5.6.** E-sağlık hizmetlerinin kullanım amacına dair kod-alt kodların frekans dağılımı

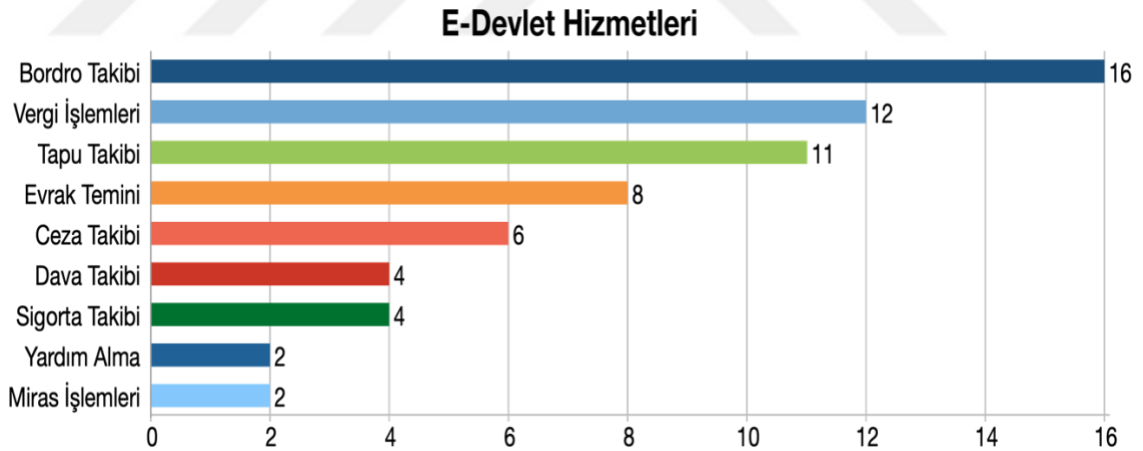
Grafik 5.6 araştırma soncunda elde edilen bulgular doğrultusunda e-sağlık hizmetlerinin kullanım amacına dair hiyerarşik kod-alt kod modelini içermektedir. E-Sağlık hizmetlerinin kullanım amacına dair oluşturulan temaya bağlı olarak 4 alt kod belirlenmiştir. Bunlar; randevu alma, aile hekimi işlemleri, rapor takibi, reçete takibi ve tahlil takibidir.

Grafik 5.6'ya bakıldığında katılımcıların e-sağlık hizmetlerini kullanma amacının randevu alma, reçete rakibi, tahlil takibi, rapor takibi ve aile hekimi işlemleri olduğu görülmektedir. E-Sağlık hizmetlerinde en fazla yararlanılan hizmetin 31 vurgu ile randevu alma olduğu görülmektedir. Randevu alırken katılımcıların bir kısmı dijital bakım sağlayıcılarından yardım aldıklarını belirtmiş ve bu kişileri kendileri adına vekil tayin

etmişlerdir. İkinci en fazla kullanılan hizmet 23 vurgu ile tahlil takibi olmuştur. Bu işlemde katılımcılar tahlillerini takip ederek, tahlil sonuçları hakkında araştırma yapabilmekte ve önceki tahlilleri ile karşılaştırma yapabilmektedirler. Ancak bu durum bazı katılımcılarda kaygı yaratabilmektedir. Çünkü katılımcı tahlil sonuçları ile ilgili internette kendileri yaptıkları araştırmada kötü ihtimalleri de görebilmekte ve buna bağlı olarak endişeye kapılabilmektedirler. Üçüncü en fazla yararlanılan hizmet 11 vurgu ile reçete takibi olmuştur. Onu 3 vurgu ile rapor takibi ve 1 vurgu ile aile hekimi işlemleri takip etmiştir. Aile hekimi işlemi, aile hekimi değişikliğini ifade etmektedir.

### 5.6.2. E-Devlet Hizmetleri

Araştırmada kapsamındaki dijital hizmetlerden biri olan e-devlet hizmetlerine dair katılımcıların deneyimlerinin tespiti ve katılımcıların hangi e-devlet hizmetini hangi amaçla kullandığı bu bölümde ele alınmaktadır. Bu bağlamda e-devlet hizmetlerine dair kod-alt kod modeline bağlı olarak frekans dağılımı Grafik 5.7’de verilmiştir.



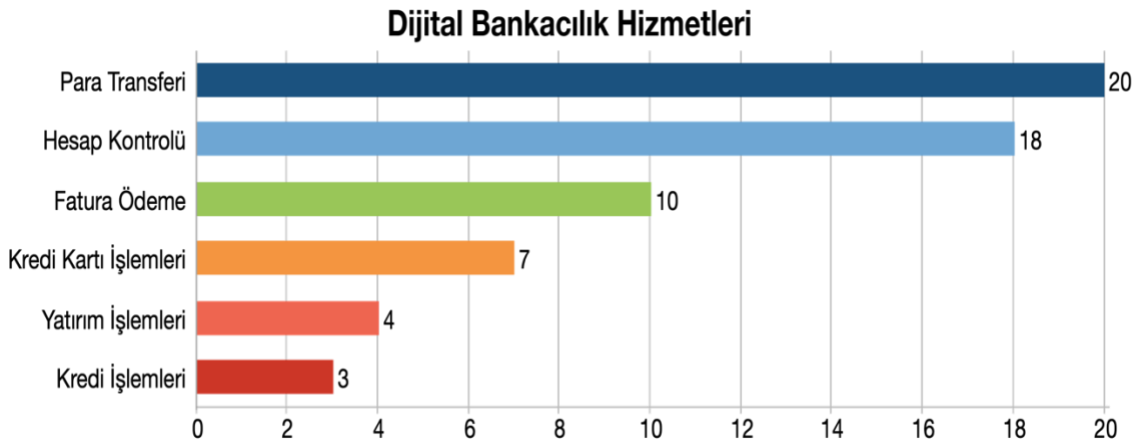
**Grafik 5.7.** E-devlet hizmetlerinin kullanım amacına dair kod-alt kodların frekans dağılımı

Grafik 5.7 araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda e-devlet hizmetlerinin kullanım amacına dair hiyerarşik kod-alt kod modelini içermektedir. E-devlet hizmetlerinin kullanım amacına dair oluşturulan temaya bağlı olarak 9 alt kod belirlenmiştir. Bunlar; vergi işlemleri, bordro takibi, yardım alma, miras işlemleri, dava takibi, sigorta takibi, ceza takibi, evrak temini, tapu takibidir.

Grafik 5.7 katılımcıların bordro takibi, vergi işlemleri, tapu takibi, evrak temini, ceza takibi, dava takibi, sigorta takibi, yardım alma, miras işlemleri gibi hizmetlerden yararlandığını göstermektedir. Katılımcıların e-devlet sisteminde en fazla kullandığı hizmet 16 vurgu ile bordro takibi olmuştur. Katılımcılar genellikle emekli maaşlarından hangi kesintilerin yapıldığı ve aylık yatan miktarı öğrenmek için bu hizmeti kullanmaktadırlar. İkinci en fazla kullanılan hizmet, 12 vurgu ile vergi işlemleridir. Üçüncü hizmet ise 11 vurgu ile tapu takibidir. Evrak temini de 8 vurgu ile dördüncü en fazla kullanılan hizmet olmuştur. Kalan hizmetlerin kullanım sıklığı sırasıyla 6 vurgu ve ile ceza takibi, 4 vurgu ile dava takibi ve sigorta takibi, 3 vurgu ile yardım alma ve miras işlemleridir. Evrak temini genellikle resmi işlemler için gerekli belgelerin teminini, ceza takibi genellikle trafik cezalarını, dava takibi hakkında bir dava olup olmadığını, sigorta takibi çalışılan gün sayısını, yardım alma sosyal yardım başvurularını ya da kamu destek programlarını kapsamaktadır.

### 5.6.3. Dijital Bankacılık Hizmetleri

Katılımcıların hangi dijital bankacılık hizmetini hangi amaçla kullandığı bu bölümde ele alınmaktadır. Dijital bankacılık hizmetlerine dair deneyim düzeylerinin tespiti ve bu hizmetlerin dijital sermayelerine katkısı araştırma konusu için mühim bir nitelik taşımaktadır. Bu bağlamda e-devlet hizmetlerine dair kod-alt kod modeline bağlı olarak frekans dağılımı Grafik 5.8’de verilmiştir.



**Grafik 5.8.** Dijital bankacılık hizmetlerinin kullanım amacına dair kod-alt kodların frekans dağılımı

Grafik 5.8 araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda dijital bankacılık hizmetlerinin kullanım amacına dair hiyerarşik kod-alt kod modelini içermektedir. Dijital bankacılık hizmetlerinin kullanım amacına dair oluşturulan temaya bağlı olarak 6 alt kod belirlenmiştir. Bunlar; para transferi, kredi işlemleri, yatırım işlemleri, kredi kartı işlemleri, fatura ödeme ve hesap kontrolüdür

Grafik 5.8'e bakıldığında katılımcıların dijital bankacılıkta para transferi, hesap takibi, fatura ödeme, kredi kartı işlemleri, yatırım işlemleri ve kredi işlemleri hizmetlerinden yararlandığı görülmektedir. En fazla yararlanılan hizmet 20 vurgu ile para transferi olmuştur. Onu 18 vurgu ile hesap kontrolü takip etmiştir. Yararlanılan diğer hizmetler sırasıyla 10 vurgu ile fatura ödeme, 7 vurgu ile kredi kartı işlemleri, 4 vurgu ile yatırım işlemleri, 3 vurgu ile kredi işlemleridir. Bu kapsamda bakıldığında katılımcılar para transferi, hesap takibi, fatura ödeme gibi temel hizmetleri kendileri yapabilirken yatırım yapma ve kredi işlemleri gibi daha kompleks işlemleri kendi başlarına yapmakta güçlük çektikleri görülmektedir. Katılımcılar bu hizmetlerden yararlanırken büyük oradan dolandırıcılık tehlikesine karşı oldukça hassastırlar ve tedirginlik içindedirler. Tereddüt ettikleri konularda ya da işlemlerde dijital bakım sağlayıcısı olarak tayin ettikleri kişilere danışma eğilimi gösterdikleri söylenebilir. Burada diğer hizmetlerden farklı olarak cinsiyet temelli bir fark da tespit edilmiştir.

Bankayla işim yok benim. Ekonomik işleri eşim takip ediyor. Ben de rahatlığı buldum eşime yıktım, oturuyorum. Eskiden o çalışırken ben gidip kuyruklarda bekleyip, yapardım o işleri. Bankaları falan her şeyi ben yapıyordum, şimdi ben ona bıraktım. Onunki çok rahat benim gibi sıra falan beklemiyor telefona giriyor, yapıyor. Ben saatlerce sıra beklerdim. Ben daha çok yorulurdum, o yatarak yapıyor işleri. O yüzden aslında o da rahat ben de rahatım şu an (K8).

Onunla hiçbir işim yok benim. Eşim yapıyor o işleri. Benim bir gelirim yok zaten eşim var benim gelirim. Çocuklarım var gelirim olarak (K17).

K8 ve K17 herhangi bir geliri olmayan ve herhangi bir işte çalışmayan kişiler olarak eşlerinin gelirleri ile geçinen kişilerdir. Bu kapsamda kendilerinin geliri olmaması onların dijital bankacılık sistemine dahil olmamaları sonucunu doğurmuştur. Gelir elde etmedikleri için finansal yönetim ihtiyacı duymamakta ve bu ihtiyacı duymamaları da onları dijital bankacılık sistemi dışında bırakmaktadır. Bu bağlamda K8'in dijital bankacılık işlemlerinin getireceği avantajların farkında olmasına rağmen geliri

olmamasına bağlı olarak bu hizmetlerden yararlanmadığı sylenabilir. K17 ise eği ve çocuklarından gelir elde ettiğini ifade etmiğ, ancak düzenli bir geliri olmadığı için de dijital bankacılık sistemine dahil olmamığtır.





## 6. DİJİTAL BAKIM SAĞLAMA VE DİJİTAL BAKIM ALMA

Bu araştırmanın verileri, araştırmanın katılımcılarının dijital araçlar ve hizmetler konusunda çoğunlukla başka birinin yönlendirmesine ve desteğine, bu araç ve hizmetlerle tanışmalarında ya da sonrasındaki aşamalarda ihtiyaç duyduğunu ortaya koymaktadır. Bu bölümün amacı, bu ihtiyaç sürecini ve ihtiyaç duyulan kişiler ile kurulan ilişkinin niteliğini analiz etmektir. Bu amaç kapsamında “dijital eşik bekçisi” ve “dijital bakım sağlayıcı” şeklinde iki ifade temelinde inceleme yapılmıştır. Bu ifadelerden ne kastedildiği ve bu grupları kimlerin oluşturduğu bölümün ilerleyen kısımlarında açıklanmıştır. Bu grupları oluşturan kişiler, Türkiye’de 65 yaş üstü bireylerin temel sosyal çevrelerinin kimlerden oluştuğuna da ışık tutmaktadır.

Literatür incelendiğinde dijital bakım ve dijital bakım sağlayıcısı kavramlarının bazı araştırmacılar tarafından benzer şekilde ele alındığı tespit edilmiştir. Bu kavramların Maria Bakardjieva (2005) tarafından kaleme alınan *Internet Society: The Internet in Everyday Life* kitabında geçen “yakınlaştırmacı uzmanlar” (*warm expert*) şeklindeki kavramsallaştırma ile benzerlik gösterdiği görülmüştür. Bakardjieva’ya göre (2005, s. 99) yakınlaştırmacı uzmanlar, internetin kullanımından elde edilmesi zaruri olan bilgi ve becerilerin geliştirilmesinde ve internetle tanışılırken ortaya çıkan, yardım görevi üstlenen kişileri ifade etmektedir. Kendi ifadesiyle “yakınlaştırmacı uzman, profesyonel anlamda veya daha az bilgili diğerine kıyasla görece bir anlamda internet/bilgisayar teknolojisi uzmanıdır”. Bakardjieva bu uzmanların temel iki özelliğine dikkat çekmektedir. Bunlar; teknoloji dünyasında kazanılmış bilgi ve becerilere sahip olması ve bu dünyada çalışabilmesi, ama aynı zamanda kullanıcının yaşam dünyasında erişilebilir bir arkadaş olmasıdır. Bakardjieva’nın bu kavramı daha sonra Olsson ve Viscovi (2018) tarafından kullanılarak çalışmalarında İsveç’teki yaşlı bireylerin dijital medyayı kullanım pratikleri ele alınmıştır. Yakınlaştırmacı uzman kavramı onlara göre ilk ortaya atıldığında daha çok basit düzeyde bilgisayarların kurulumunu ve internetle tanıştırma görevini kapsamaktaydı. Olsson ve Viscovi’e göre (2018, s. 325) bu kavram günümüzde gelişen teknolojilerle beraber dönüşüm yaşamış, değişen teknolojik cihazlarla birlikte daha farklı bir boyuta geçmiştir. Karma yöntemle yürüttükleri bu çalışmada yakınlaştırmacı uzmanların yaşlı bireylerin yakınlarından (özellikle çocuk ve torun) oluştuğu ve teknolojinin

evcilleştirilmesinde bu kişilerin yer aldığı tespit edilmiştir. Onlara göre, İsveç'te yaşayan yaşlı bireylerin teknolojiyle tanışmalarının üzerinden uzun yıllar geçmesine rağmen hala bu uzmanlardan yardım alma ihtiyacı duymaktadırlar. Matinez ve Olsson (2022) tarafından yapılan başka bir çalışmada dijital medyaya yönelik öğrenme süreçlerinde yakınlaştırmacı uzmanların rolü ele alınmıştır. Bu öğrenme sürecinde karşılaşılan fırsat ve engellere odaklanılmıştır. Araştırmada dijital medyaya yönelik öğrenme sürecinde yakınlaştırmacı uzmanların üç türüne dikkat çekilmiştir (Matinez ve Olsson, 2022, s. 14-15):

1. Katılımsızlık: Yakınlaştırmacı uzmanlar burada yaşlı bireylerin sorunlarını, onları bir öğrenme sürecine dahil etmeden çözer ve onları istemsizce dışlama eğilimi gösterir.
2. Kısmi katılım: Öğrenme sürecine yaşlı bireyler kısmi olarak dahil edilir. Ancak öğrenme süreci yetersiz iletişim ve genç aile üyelerinin sınırlı bilgisi dolayısıyla bazı durumlarda sekteye uğrar.
3. Geniş katılım: Öğrenme süreci yakınlaştırmacı uzmanlar tarafından olumlu ve destekleyici bir şekilde gerçekleştirilir.

Korpela, Laura ve Hanninen (2024) tarafından Finlandiya'da yaşayan 65 yaş üstü bireylerle yapılan görüşmelere dayanan bir başka çalışmada yaşlı yetişkinlerin dijital becerileri edinme bağlamında gayri resmi öğrenmenin temel unsurları nelerdir ve belirlenen gayri resmi öğrenme unsurları, yaşlı yetişkinlerin öznel öğrenme deneyimlerini ve dijital teknolojileri bağımsız kullanımlarını nasıl etkiler sorularına yakınlaştırmacı uzmanlar kavramı ile cevap aranmıştır. Araştırmada sonucunda ise gayri resmi dijital desteğin otomatik olarak başarılı öğrenme deneyimlerine veya dijital teknolojilerin bağımsız kullanımına yol açmadığı tespit edilmiştir. Araştırmada, katılımcıların yakınlaştırmacı uzmanlardan aldıkları dijital desteği diğer dijital destek türlerine göre daha güvenilir ve emniyetli olarak deneyimlediği sonucuna ulaşılmasına rağmen gayri resmi dijital desteğin aynı zamanda dijital becerilerin kazanımını sınırlayabilecek unsurları da içerdiği görülmektedir (Korpela, Laura ve Hanninen, 2024, ss. 9-10).

Dijital eşik bekçileri ifadesine benzer olarak, Lorian Leogn'un (2017) yaptığı bir çalışmada yakınlaştırmacı uzmanlar kavramını kısmen farklılaştırılarak "yakınlaştırmacı eşik bekçileri" (*warm gatekeepers*) şeklinde ifade ettiği bir kavrama dikkat çekilebilir. Leogn

mobil uygulamaların ediniminde ve benimsenmesinde yakınlaştırmacı eşik bekçilerinin önemli bir etkisinin olduğunu iddia etmektedir. Bu kişilerden başlangıç desteğinden ziyade sürekli yardım alma sonucunda onlara karşı gelişen bir güvenme eğilimi doğduğunu da ifade etmektedir. Ancak çalışmasında yaşa yönelik bir incelemede bulunmamış, gelecek araştırmalar için bunu bir öneri olarak sunmuştur.

### 6.1. Dijital Eşik Bekçileri

Dijital eşik bekçilerinden kasıt, katılımcıları dijital araçlar ve/veya hizmetler ile tanıştıran kişilerdir. *The Sage Dictionary of Social Research Methods* (2006, s. 126)’a göre eşik bekçisi (*gatekeeper*) şu şekilde tanımlanmaktadır: “Araştırma erişimini kontrol eden kişi. Örneğin, bir organizasyondaki üst düzey yönetici veya kıdemli yönetici ya da bir grup veya topluluk içinde araştırmacının araştırma yapmasına izin verilip verilmeyeceği konusunda nihai kararı veren kişi.” Eşik bekçisi kavramının kullanılmasının nedeni, bu kişilerin 65 yaş üstü bireylere dijital dünyaya geçişte bir rehber ve aracı rolü üstlenmeleridir. Dijital eşik bekçileri, dijital araçlar açısından katılımcıların ilk kez telefon, bilgisayar ve tablet edinmelerine aracılık eden ya da bizzat bu araçları kendilerine temin etmek suretiyle katılımcıları dijital dünya ile tanıştıran kişilerdir. Dijital uygulamalar bağlamında eşik bekçilerinden kasıt ise katılımcıları bu uygulamalardan haberdar eden ve/veya onların bu uygulamaları ve onlara bağlı hizmetleri tanımlarını ve kullanmalarını sağlayan kişilerdir. Eşik bekçiliği ayrıca medya çalışmalarında insanlara iletilecek mesajın mahiyetinin seçilmesi ve belirlenmesi anlamında da kullanılmaktadır (Shoemaker ve Vos, 2009, s. 4). Bir başka ifadeyle iletilecek bilginin içeriğini oluşturan belirli grupları ya da kişileri ifade etmektedir. Bu kapsamda araştırma kapsamındaki verilerde de dijital hizmetleri nasıl kullanılacağına dair bilginin içeriği de dijital eşik bekçileri tarafından belirlenmektedir. Araştırmadan elde edilen verilere göre dijital eşik bekçileri genelde çocuklar ve onların eşleri, torunlar, kardeşler, yeğenler gibi yakın akrabalar olmakla birlikte bazı durumlarda arkadaşların da bu rolü oynadığı görülmektedir.

Dijital cihazlar özelinde kişilerin akıllı telefon, bilgisayar ve tablet kullanım kararı, bir ihtiyaç değerlendirmesi ile alındığı gibi, bu değerlendirmenin bir yakın tarafından (genellikle çocuklar ve torunlar) yapıldığı da görülmektedir. Çocukların ya da torunların

eski bilgisayarlarının, telefonlarının ve tabletlerinin görüşme yapılan katılımcılara verilmesiyle dijital araçlarla tanışılmasına verilerde rastlanmaktadır. İhtiyaç duydukları hizmetlerin dijital araçlar ile sağlanabileceğinin keşfi bu nedenle yine kendi yakın çevreleri ile bağlantılı bir bağlamda gerçekleşmektedir.

Dijital cihazlardan haberdar olma ve onlara ulaşma konusunda sıklık katılımcıların çocuklarının ön plana çıktığı görülmektedir. Örnek olarak K27 akıllı telefonunu çocuklarının ona aldığını ve sonrasında onu kullanmayı öğrenmeye başladığını belirtmiştir. Akıllı telefonundan yemek tarifi bakma, Kuran okuma, Instagram uygulamasını takip etme gibi dijital alışkanlıkları olan K17, bu sürecin kendisine kızının telefon alması ile başladığını ifade etmiştir. K14 de akıllı telefon ile tanışmasının bir süre “tuşlu telefon” kullanmakta ısrar ettikten sonra oğlunun ona “anne artık bu böyle olmaz” demesiyle ve ona doğum günü hediyesi olarak akıllı telefon almasıyla gerçekleştiğini aktarmıştır. K44’ün hem akıllı telefon hem de tablet kullanma başlangıcı kızı ile ilişkilidir. K44, kızının eski akıllı telefonunu ona vermesi ve ona eski bir tabletini hediye etmesi ile dijital araçlarla tanıştığını dile getirmiştir. K45 ise kendisine hediye olarak cep telefonu alan kızı sayesinde ilk akıllı telefonunu edindiğini belirtmiştir. Bu bakımdan, bir dijital cihazla ilk defa tanışmanın önemli bir aracısı olarak çocuklar, dijital dünya ile bu katılımcılar arasında bir eşik bekçisi olarak hareket etmişler ve onların bu alana girişlerini sağlamışlardır.

Diğer taraftan uygulama ve hizmetler bakımından da eşik bekçilerinin birçoğunun çocuklar olduğu görülmektedir. Bununla beraber kardeşlerin de bu konuda bir rolü olduğu görülmüştür. Örnek olarak K38’in dijital bankacılık hizmetleri ile tanışması kızı sayesinde olurken e-sağlık hizmetlerinden kendisine ilk bahsedenin erkek kardeşi olduğunu aktarmıştır. E-nabız uygulamasını kullanmadan önce 182’yi arayarak işlem yaptığı ama son zamanlarda e-nabız hizmetinden de yararlandığını aktaran K13’te bu hizmeti kendisine tanıtan kişi kardeşidir.

Dijital eşik bekçileri olarak bazı durumlarda arkadaşların rol oynadığı, onların tavsiyeleriyle bu uygulamaların denendiği görülmüştür. Örnek olarak K21, e-nabız hizmetinden bir arkadaşı aracılığı ile haberdar olduktan sonra bu uygulamayı kullandığını fakat e-devlet ve dijital bankacılıkla kendisini yeğeninin tanıştırdığını ve hala işlemlerde

ona danıştığını aktarmıştır. Bu katılımcının 3 çocuğu olmasına rağmen dijital konularda yeğeninden yardım almasının nedeninin katılımcının eşiyle boşandıktan sonra çocuklarıyla görüşmüyor olması olduğu anlaşılmıştır.

K10 ise arkadaşlarının daha önce dijital bankacılığı denemesini ve arkadaşının kendisine bunu tavsiye etmiş olmasını önemli görmüş ve bu uygulama ile tanışma kararını bunun üzerine almıştır. K10'un aşağıdaki alıntısında görüldüğü gibi, uygulamaya olan güvensizliğin arkadaşların anlattıkları olumlu deneyimler ile giderildiği ve tereddütlü kalınan noktalarda arkadaşların yönlendirmesinin etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Önceleri garibime gitmişti biraz. Ben kullanmadım. Bir iki arkadaşım kullandı, öneririm dedi. Ya arkadaş açıkları vardır tereddüti vardır. Var ama bütün sorumluluk bankada dedi. Siz şifrenizi paylaşmadığınız taktirde. Bir iki arkadaşın da kendisi dışında hesapları boşaltılmış, hemen müdahil oldular banka ödedi paralarını. Ama onlar hiç vazgeçmediler. Daha sonra dedim ki ben niye girmiyorum (K10).

Benzer şekilde K13 de internet bankacılığı konusunda hissettiği güvenlik kaygılarını güven ilişkisinin güçlü olduğu bir arkadaşının tavsiyesi ile aştığını şu şekilde açıklamaktadır.

Baya uzun süredir kullanıyorum. Bana bunu söyleyen arkadaş da çok teşekkür ettim. ... İnternet bankacılığı için bana neden buna girmiyorsun dedi bir arkadaşım. Çok güvendiğim bir arkadaşımdı. Gel dedi sana açalım mı dedi. Sen yaparsın dedi. İyi yapalım dedim. O günden beri kullanıyorum (K13).

K10 ayrıca, kendi ailesindeki kendinden daha genç yaştaki üyelerin dijital eşik bekçiliğini yaptığını aktarmıştır. K10, e-nabız yüklenmesi ve şifre alınması konusunda önce kendi dijital eşik bekçisi olan arkadaşından yardım aldıktan sonra bu bilgiyi kendi ailesine yaymasını şu şekilde açıklamaktadır.

Bir zorluk yaşamadım. Akıllı telefon ya da bilgisayar uygulaması var oraları kullanıyorum. İlk başta bir şifre alırken nasıl olacak diye bir tereddütünüz oluyor. Bir arkadaşıma sordum, abi çok kolay dedi, açtık bir tane şifresiniz birlikte aldık. Öyle oldu ki sonra bütün ev ahalisinin şifresini aynı anda ben aldım ve hepsi bende var mesela. Çocuklarımda şifrelerini de ben aldım. Onlara aldım, akşam eve varınca T.C. kimlik numaranızı biliyorsunuz, E-Nabız şifreniz de burada hepsini verdim. Onlar kendileri kullanırlar. Niye böyle yaptın dediler, ya ben alıyordum size de aldım işte daha ne istiyorsunuz dedim (K10).

K20 de e-nabız uygulamasını arkadaşları sayesinde öğrendiğini ve bu nedenle onlara müteşekkirdiğini şu şekilde açıklamaktadır: “Allah razı olsun arkadaşlardan, (uygulamayı) kurdular ettiler”. K20’nin bir diğer eşik bekçisi ise onun telefonuna e-devlet uygulaması yükleyen ve ilk kullanımda yardımcı olan kız kardeşidir. K24 de e-nabız uygulamasını arkadaşları aracılığı ile öğrendiğini ve indirdiğini belirtmiştir. K24 ayrıca e-devlet uygulamasındaki hizmetlerden haberdar olma konusunda da ilk etapta bir arkadaşının yardımından yararlandığını açıklamıştır. K25 ise e-devlet uygulamasının ilk şifresini almak konusunda arkadaşından destek aldığını belirtmiştir. K11 de ilk e-devlet şifresini PTT’ye almak için gittiğinde bir arkadaşı ile gittiğini çünkü daha önce o kişinin bu işlemi yaptığını ve bu yüzden “hata yapmamak için” onunla birlikte gitmeyi tercih ettiğini aktarmıştır. K12 ise e-sağlık ve e-devlet hizmetleri için ablasından, sosyal medya hesapları için yeğeninden, dijital bankacılık için ise arkadaşlarından yardım alarak bu alanlara giriş yaptığını belirtmiştir. K32 ise “telefoncu arkadaşı” sayesinde Youtube ve Facebook uygulamalarını kullanmaya başladığını ifade etmiştir.

K14 ise iş yerindeki birinden aldığı desteği vurgulamaktadır. Bazı dijital işlemler konusunda çalıştığı üniversitedeki araştırma görevlisinden yardım alan Katılımcı 14, bu kişinin bazı alanlarda kendisine dijital eşik bekçiliği de yaptığını şu şekilde açıklamıştır:

Şöyle mesela e-imza süreçlerimi benim asistanım yürüttü hep. Dedi ki hocam sizin böyle ıslak imza ile yapmak zorunda olmadığınız şeyler var, e-imzaya bakalım mı diye. O başlattı süreci. Hakikaten çok da büyük kolaylık oldu (K14).

Arkadaşların ve diğer sosyal çevrenin dijital dünyada kişilere verdikleri destek önemli olmakla birlikte verilerde ortaya çıkan temel dijital eşik bekçileri, çocuklar ve torunlardır. K14 her ne kadar asistanının bazı alanlarda eşik bekçiliği yapmış olduğunu aktarsa da dijital bankacılık, e-devlet ve e-sağlık hizmetlerinin ve uçak bileti uygulamasının oğlu tarafından kendisine tanıtıldığını ifade etmiştir. K2 Facebook ve Whatsapp uygulamalarını kızı ve torununun, e-sağlık ve e-devlet uygulamasını da kızının girişimiyle edindiğini belirtmiştir. K3 de kullandığı uygulamalarla tanışmasını sağlayanların eski gelini ve torunu olduğunu aktarmıştır. K5, e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılıkta ilk yardımcısının ve bilgi sağlayıcısının kızı olduğunu söylemiştir. K6 kendisine tablet bilgisayar temin eden ve buraya uygulamaları ilk olarak yükleyen kişinin

oğlu olduğunu, e-devlet özelinde ise ilk giriş konusunda kızının yardımcı olduğunu aktarmıştır. K16 ve K19 da e-sağlık uygulamasını kendilerine çocuklarının yüklediğini belirtmiştir. K30'un ise e-devlet ve e-sağlık uygulamaları ile tanışması ve şifrelerini alması oğlu sayesinde gerçekleşmiştir. K35'in e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık uygulamalarına girişini çocukları sağlamışken, K37 ise e-devlet ve e-sağlık uygulama girişlerini ilk yapan kişinin torunu olduğunu belirtmiştir. K44 ve K45 kullandıkları tüm uygulama ve hizmetleri kendilerine yükleyen ve tanıtanların çocukları olduğunu aktarmıştır. K24'ün durumunda ise Whatsapp uygulamasını telefonunu ilk kez torununun yüklediğini ve ona bu uygulamanın amacını onun anlattığı görülmüştür. K22'nin e-nabız uygulamasını indiren ve ona bu uygulamayı tanıtanın torunu, e-devleti kuran ve tanıtanın ise kızı olduğu aktarılmıştır.

## **6.2. Yaşlılık ve Dijital Bakım İlişkisi**

Bu araştırma kapsamında “dijital bakım” ifadesi ile anlatılan ilişki, çeşitli nedenlerle dijital araç ve hizmetleri kullanamayan ya da bu araçları kullanmakta gönülsüzlük veya çekince gösteren kişilere işlemleri gerçekleştirmek ve araçları kullanmak konusunda verilen destektir. Literatürde yaşlı bireylerin dijital teknolojileri kullanımda yardım aldığına yönelik tespitleri içeren çalışmalar mevcuttur (Duque ve Otaequi, 2023; Duque, 2022; Korpela, Matinez ve Olsson, 2022; Laura ve Hanninen, 2024). Kılıç ve Akça (2024) tarafından yapılan bir çalışmada ise Baby Boomers kuşağının dijital teknolojileri kullanımda yardım alma eğilimi gösterdiği tespit edilmiştir. Bu ilişkide “dijital bakım sağlayıcı” ise bilgi vermek ve/veya işlemleri bizzat gerçekleştirmek suretiyle 65 yaş üstü bireye destek olan kişidir. Bu destek ilişkisinde bu çalışmada bakım sağlayıcı olarak nitelendirilen kişiler katılımcıların çocukları, damatları, gelinleri, torunları, yeğenleri gibi akrabaları ya da arkadaşları gibi tanıdıklarıdır. Daha önce bu çalışmada tanımlanmış olan dijital eşik bekçilerinin bir kısmının dijital bakım sağlayıcılar olarak kişilere yardım ettiği görülmektedir.

65 yaş üstü bireylerin dijital ihtiyaçlarının karşılanması bir bakım ilişkisidir. Bu araştırma kapsamındaki tüm dijital hizmetlerin yürütülmesi konusunda destek ve takip bu bakım ilişkisinin bir parçası olarak alınmıştır. 65 yaş üstü bireyin dijital ihtiyaçlarının ve isteklerinin tespiti zaman ve enerji gerektiren bir bakım türüdür. Bu anlamda, diğer bakım

türlerinde olduğu gibi dijital bakımın da dijital bakım sağlayıcıya bir sorumluluk ve yük getirmektedir. Bakım sağlayıcı ile ilişkiler de bakım sağlamayan diğerlerine kıyasla daha yoğun gerçekleşmektedir. Bu bakım ilişkisi itimat ve güven duygusunun üst düzeyde olduğu bir ilişki türüdür çünkü kişilerin (dijital bankacılık özelinde) finansal varlıkları ve (e-devlet özelinde) devlet ile ilişkileri, (e-sağlık özelinde) kişisel sağlık detayları gibi alanları kapsar ve sonuçları itibariyle önemli etkiler içermektedir. Güvenilen ve yardım istenebilecek kadar yakın görülen ilk grup bakım sağlayıcının, katılımcıların kendi çocukları olduğu tespit edilmiştir. Çocuklar hem kendileri için en iyi kararı verebilecek kişiler olarak algılanırken hem de ihtiyaç duyulan işlerin yapılması için zamanlarını ayırmaları beklenen kişilerdir.

Dijital bakım sağlamanın gereklilikleri, 65 yaş üstü bireyin dijital araç ya da hizmet ile ilişkisinin niteliği, sıklığı ve yoğunluğu ile şekillenmektedir. Bazı katılımcılarımız, tüm hizmetlerin karar ve sorumluluğunu çocuklarına ya da diğer dijital bakım sağlayıcılarına bırakmış olduklarını aktarmıştır. Bu aktarım, dijital bakım sağlayıcıya tüm sorumluluğun, dolayısıyla yükün devridir.

Eğer dijital kapasitesi ve sermayesi çok düşük bir 65 yaş üstü birey söz konusu ise dijital bakım sağlayıcı tüm hizmet sürecinin tüm basamaklarını diğer kişi adına yürütmekte ve bu durum aslında hizmetin dizayn edilirken kişiye özel olarak kurgulanmasının gereklilikleriyle uyuşmamaktadır. Bu duruma en büyük örnek, kişisel güvenlik gereklilikleri nedeniyle kişilerin kendileri dışında kimsenin kullanmaması üzerine tasarlanmış olan dijital bankacılık uygulamalarının şifrelerinin çocuklar ve torunlar gibi kişiler tarafından bilinmesidir. Bu uygulamalar, kişilerin finansal güvenliğini sağlamak üzere şifre uygulamaları ve gerekli hallerde mobil onay kodları ile işlemekte iken katılımcılar arasında bu uygulamaları çocuklarının telefonuna yüklendiği de görülmüştür. Bu durum, dijital bankacılık uygulamalarının en başta kişilerin kendi akıllı telefonlarına kendi telefon numaralarıyla yüklendiği ve güvenliğin bu şekilde sağlandığı kurgusuna terstir. Bu durumda, 65 yaş üstü birey ile dijital bakım sağlayıcısı arasındaki güven ilişkisinin en üst düzeyde olduğu görülür.

Katılımcıların deneyimleri özelinde dijital bakım sağlama ilişkisi yakından incelendiğinde bazı katılımcıların daha yüksek düzeyde bazılarının ise daha düşük

düzeyde dijital bakıma ihtiyaç duydukları tespit edilmiştir. Bakıma en çok ihtiyaç duyanlar “dijital muhtaçlık” çerçevesinde bir başka başlık altında incelenmiştir. Bu bölümde ise incelenen örneklerle dijital bakım ilişkisi analiz edilecektir.

Tamamen yardıma muhtaç olmayan fakat bazı alanlarda destek alması gerektiğini düşünen katılımcılar, dijital alanda yaptıkları işlerin hızlarının artması ve daha doğru şekilde işlemleri gerçekleştirmek için dijital bakım sağlayıcılara başvurabilmektedirler. Örnek olarak K14 dijital süreçler ile ilgili tamamen bir yardıma muhtaçlığının olmadığını fakat çevresinde dijital işlemleri daha hızlı yapacak olan kişilerin varlığı nedeniyle dijital kapasitesini geliştirmek konusunda kendisini çok zorlamadığını ifade etmiştir. K14, özellikle kendisinden daha genç olan kişilerin dijital araç ve hizmetleri kendisinden daha hızlı ve verimli kullandığını açıklarken literatürdeki “dijital göçmen” ve “dijital yerli” tanımlarına çok yakın ifadeler kullanmıştır:

Yapamadığım şeyler oluyor. Bazen basit gibi görünen şeyler oluyor. Ben gönderiyorum mesela bazen asistanıma 15 dakika içinde benim iki saattir uğraşıp yapamadığım şeyi yapıp gönderiyor. Yani yapamadıklarım çok ama temel düzeyde kullanıyorum, işlerimi yürütecek kadar. Asistanım bu işlerde daha iyi. Genç olduğu için daha iyi. Bu dünyanın kurallarıyla büyümüş. Bu dünya o doğduğundan beri var, ben sonuçta adapte olmaya çalışan birisiyim buna. Olabildiğim yerler var olamadığım yerler var. Bazı işleri de bilerek mesela onlara bırakıyorum (K14).

Yukarıda aktarıldığı üzere “bu dünyanın kuralları ile büyümüş”, dijital dünya “o doğduğundan beri” olan kişiler dijital yerlileri, kendi deneyimi ile ilgili kullandığı “adapte olmaya çalışan biri” ifadesi ise dijital göçmen kavramlarını düşündürmektedir. Bu katılımcı bazı işleri daha fazla zaman alsa da kendisi halledebileceğini fakat “bu dünyanın kuralları ile büyümüş” oğlu ve asistanının kendisine destek sağlamasını tercih ettiğini söylemektedir. Bunun yanında K14’ün dijital işlemler ve araçlar konusunda çevresinde aldığı bakım ve yardım, kendi yaptığı bir tasnife dayanmaktadır. Bankacılık ve e-devlet işlemlerini daha kişisel işlemler olarak nitelendiren bu katılımcı, bu uygulama ve hizmetler ile ilişkili ihtiyaçlarını kocası ve oğlu ile karşılarken işe dair dijital yardıma ihtiyaç duyduğunda ise asistanına başvurmaktadır:

Bir kısmını kocama bırakıyorum, eşime. Bir kısmını oğluma bırakıyorum. Ya işle ilgili olanları daha çok asistanıma bırakıyorum. ... Mesela bankacılıkla ilgili falan şeyleri oğlum, ya da eşim yapıyor. Çünkü orada artık aile bireyi

olarak o biraz daha özel alanda olan bir şey olduğu için. İşle ilgili şeyleri de eşime ya da oğluma değil de daha çok asistanıma (K14).

K22 ise kendisinden sonraki kuşaktan olan çocuklarından ve daha da genç olan yakınlarından yani torunlarından yardım alan kişileri temsil eden bir katılımcıdır. K22 bu yardıma neden ihtiyaç duyduğunu ve bu durumun nasıl işlediğini şu ifadeler ile aktarmıştır:

E-Nabız'ı beceremiyorum ki ben. Torunlar indirmiştir bir ara orada duruyor. Ben de hiç ellemiyorum. Şifremi falan da bilmem ben zaten. Torunlar öyle bir şeyler yapıyorlar ama ben dokunmuyorum başımıza bir iş gelir diye (K22).

K22 torunlarının ve çocuklarının kendisine e-devlet ve e-nabız işlemlerinde yardımcı olduğunu ifade etse de diğer yandan bu yardımla ilgili bir olumsuzluğu da ifade etmiştir:

Çocuklardan da ben bir şey istemek istemiyorum. Telefonu bir aldılar mı bırakmıyorlar. İnternetim bitiyor. Torunlar alırsa interneti bitiriyorlar ondan sonra iki kat, üç kat ödüyorum (K22).

K24 de torunlarından dijital bakım alan bir katılımcıdır ve kendi deyimiyle “sıkıştıkça” özellikle dijital bankacılık ve e-devlet hizmetleri konusunda yardım aldığı kişiler çocukları ve torunlarıdır. Bu örneklerde görüldüğü gibi her ne kadar çocuklar, torunlar ve yeğenler gibi kendilerinden daha genç kuşaktan kişilerden dijital yardım almak yaygın olsa da K12 ise farklı bir durumu örneklemekte ve ablasından da destek almaktadır. Bu durumda dijital bakım sağlayıcı, genel durumun aksine bir üst kuşakandır.

Dijital bakım sağlayıcısı olarak kocasını gören K8 ise bu bakım sağlama ilişkisini bir ev içi emek iş bölümüne dayandırmaktadır ve bu özelliği ile dikkat çeken bir veri sunmuştur. E-Sağlık ve e-devlet uygulamalarını kendi adına eşinin kullandığını ifade eden K8, bankacılık işlemleri konusunda geçmişten bugüne uzanan bir iş bölümüne işaret etmiştir:

Ekonomik işleri eşim takip ediyor. Ben de rahatlığı buldum eşime yıktım, oturuyorum. Eskiden o çalışırken ben gidip kuyruklarda bekleyip, yapardım o işleri. Bankaları falan her şeyi ben yapıyordum, şimdi ben ona bıraktım. Onunki çok rahat benim gibi sıra falan beklemiyor telefona giriyor, yapıyor. Ben saatlerce sıra beklerdim. Ben daha çok yorulurdum, o yatarak yapıyor işleri. O yüzden aslında o da rahat ben de rahatım şu an (K8).

Anlatımda görüldüğü gibi K8'in geçmişte hanenin gerek duyduğu bankacılık işlemlerini sıra bekleyerek yapmasının karşılığında kocasının akıllı telefon aracılığı bu işlemleri halletmesini daha rahat olarak ifade etmekte ve geçmişte kendi verdiği emeği daha kıymetli bulmaktadır.

K46, diğer katılımcılara kıyasla daha farklı bir alanda uygulama kullanma deneyimi olan bir katılımcı olarak dikkat çekmektedir. Bunun yanında bu katılımcının farklı uygulamalar deneyecek kadar dijital sermayesi yüksek olsa da dijital bakıma gereksinim duyduğunu açıklaması oldukça önemlidir. E-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık uygulamalarına ve Facebook ve Whatsapp gibi uygulamalara ek olarak Hello Talk isimli dil öğrenme uygulamasını da aktif kullanan bu kişi, kendi kendine öğrenme deneyimi olan bir katılımcıdır. K46, bir uygulama veya dijital araç ile ilgili sorun yaşadığında ya da bir hizmetten nasıl yararlanacağı konusunda kafasında soru işareti oluştuğunda hangi adımları izlediğini şu şekilde açıklamıştır:

İlk önce Youtube'a bakıyorum. Bu nasıl olur diye. Ondan sonra Google'dan bakıyorum, ikinci olarak. Google'dan baktıktan sonra pek de kafama yatmıyorsa kızlarımı çağırıp ya da damadımı çağırıp hadi bunu bana yapiver diye onlardan rica ediyorum. Ama yapabileceğim bir şeye kendim yapmaya çalışıyorum (K46).

Katılımcıların görüşlerinden anlaşıldığı üzere bu katılımcı, Youtube uygulamasını ve Google arama motorunu uygulama ve hizmetler konusunda bilgi almak ve bunları kullanmayı öğrenmek için kullanmasına rağmen yine de zaman zaman çocuklarının ve damadının yardımına ihtiyaç duyduğunu belirtmektedir. K46'in aktardıkları, kuşaklar arası bu bakımın aktif olarak öğrenmeye açık kişiler arasında bile ihtiyaç duyulabileceğini göstermektedir. Bu ihtiyacın nereden kaynaklandığı konusunda ise K46 yaş itibarıyla gelen dezavantajlara dikkat çekmiştir. Bu katılımcı "Yaş olarak çok geç kaldım" ifadesinde aktardığı üzere kuşağa bağlı bir dezavantajdan bahsetmektedir. Söz konusu katılımcı, "Bazı şeyleri yaş olarak da algılayamıyoruz, yapamıyoruz herhalde. Orada biraz geç tanışmanın verdiği bir sorun var." ifadeleriyle yaşa bağlı dezavantajlar nedeniyle duyulan desteğe ihtiyacı açıklamakta ve diğer yandan dijital göçmenlik durumuna gönderme yapmaktadır.

K14 ise aldığı dijital bakım nedeniyle diğer kişilere yük olmaktan endişe duyduğunu ifade eden kişi olarak farklı bir noktaya dikkat çekmiştir.

(e-nabız) Şifremi oğlum aldı. O gösterdi uygulamayı bana. Sonra ben kurcalayarak geliştirdim. Şimdi o çocuğun da bir yaşamı var. Durmadan durmadan her gün her dakika bana hastane randevusu al, benim şu işimi yap falan demek istemiyorum ama bir şekilde de yine de işin içinden çıkamayacağım gibi olduğunda ona danışıyorum (K14).

K14'ün anlatımları, dijital hizmetleri “kurcalayarak geliştirme” ihtiyacı duyduğunu ve sürekli olarak başkasından dijital bakım almak istemediğini ortaya koymaktadır. K14, temel dijital bakım sağlayıcısı olan oğlunun ona çok gerekli gördüğü hallerde destek sağlamasına rağmen tüm dijital hizmetler ile ilgili yükünü ona bırakmak istemediğini aktarmakta ve bu desteğin zaman ve enerji gerektirdiğine işaret etmektedir. Dijital bakım sağlayıcısı olan oğlunun da gündelik işleri ve kendi hayat gereksinimleri olduğuna dikkat çeken K14, sürekli olarak ona hastane randevusu aldırarak gibi işlemler için başvurmak istememesi nedeniyle e-sağlık hizmetleri konusunda kendi kapasitesini geliştirdiğini aktarmaktadır. Öte yandan K14 oğlu, asistanı ve kocası sunulan dijital bakım nedeniyle, dijital sermayesini geliştirme gerekliliğinde bir düşünüş olduğunu şu şekilde açıklamaktadır:

(Dijital) Becerilerim zamanla gelişti tabii. Ama bazıları da gelişmedi tabii. Neden dersiniz, e hep yardımcıları var. Bazı şifrelerim benim asistanımda durur, benim e-devlet şifrem eşimde de vardır, oğlumda da vardır. Sonuçta yine de bazı işlerimizi yanımızdakilere yaptırabildiğimiz için böyle oluyor (K14).

Birçok katılımcıya kıyasla kendi dijital deneyimini daha az güvensizlik hissiyle yaşadığı görülen K7'nin de zaman zaman dijital bakım sağlayıcılarına başvurduğu ve her ne kadar kendi yaşlılarına kıyasla dijital teknolojileri kullanma açısından kendini olumlu bir noktada görse de kuşağa bağlı olarak kendini daha genç olanlara karşı dezavantajlı bulduğu görülmektedir. K7'nin aktardıkları, dijital dünyada daha cesur hareket edebilen ve uygulamaları daha esnek bir şekilde kullanabilen bir kişinin bile zaman zaman da olsa nesiller arası desteğe ve dijital bakıma ihtiyaç duyduğunu açıklar niteliktedir:

Kendi kendime buldum uygulamaları. Oğlum elektronik mühendisi ama ben kendi kendime öğrendim. Tabii zaman zaman onlar da yardımcı oluyorlar bana ama. Yapamadıklarımı soruyorum tabii... Mutlaka yapamayacağım

şeyler vardır. Öğrenemediğim şeyler muhakkak var yani. Ben para transferi falan yapabiliyorum ama internet alışverişi yapamıyorum mesela. Oğlum geldiğinde ona söylüyorum ne istiyorsam o bana internetten alıyor. ...Çocuklarımdan yardım alıyorum. Bizim yaştakilere göre değil akıllı telefonlar. 2000 yılından sonra bize göre bir şey çıkmadı. Hep yeni nesil. Torunlarım var o kadar rahat kullanıyorlar ki (K7).

K7 de açıklamalarında kuşağa bağlı ayrıma dikkat çekerken dijital göçmen kavramının içerdiklerini kendi deneyimi ışığında aktarmıştır. Bu katılımcı her ne kadar dijital dünyadan kendini dışlamayan bir profile sahip olsa da, torunları gibi genç nesiller ile kıyaslandığında kendisinin dezavantajlı konumunda olduğunu düşünmektedir.

K34 ise hiçbir şekilde çocukları ve torunları gibi bir ağdan yardım almadığını ve buna ihtiyaç duymadığını anlatan bir katılımcı olarak dikkat çekmektedir. Bu yardımı almamaya neden ihtiyaç duymadığına bakıldığında ise bu katılımcının özel sektörde yöneticilik deneyimi olduğu ve halen çalışmaya devam ettiği ve yaptığı iş dolayısıyla 20 yıldan fazladır dijital araçlara ve işlemlere aşina olduğu anlaşılmıştır. Kullandığı uygulamalar ve araçlar ile ilgili herhangi bir şey yapamadığını düşünmeyen bu katılımcı, dijital sermayesi yüksek bir grupta yer almakta ve bu nedenle dijital bakıma ihtiyaç duymamaktadır.

Dijital bakım gerekliliği katılımcıların dijital sermayeleri ve bu sermayeyi geliştirmeye yatkınlıklarıyla şekillenmektedir. Bunlara ek olarak katılımcının dijital araçları ve hizmetleri kullanırken yaşadığı korku ve güvensizlik de işlemlerini yalnız yapıp yapmama becerisini ve kararını etkilemektedir. Bu nedenle bir sonraki başlıkta dijital sermayeyi geliştirme gönülsüzlüğünün ve dijital alanda yaşanan korkuların, katılımcıların dijital bakım ihtiyacını şekillendiren faktörler olarak etkisi analiz edilmiştir.

### **6.3. Dijital Sermayeyi Geliştirme Yatkınlığı ve Dijital Bakıma Duyulan İhtiyaç**

Araştırmanın verileri, dijital araçları ve onlar üzerinden sunulan hizmetleri kullanmanın öncelikle birey ile bu araçlar ve hizmetler arasında kurulan ihtiyaç algısının bir ürünü olduğunu göstermektedir. Eğer kişide, söz konusu dijital araç ve/veya dijital hizmete ihtiyaç duymayacağına dair bir inanç söz konusu ise kişi ile bu araç ve hizmet arasındaki bağ hiç kurulamamakta ya da gelişmemektedir. Bu tema, çalışmanın verilerindeki “ihtiyacım yok”, “niye ihtiyacım olsun ki”, “ne işim olur” şeklinde ifadeler

ile ortaya çıkmıştır. Bu ihtiyaç ilişkisinin kurulmaması, söz konusu dijital aracın ve/veya dijital hizmetin sundukları hakkında kapsamlı bir bilgi edinilmemesini ve bu hizmetlerin bir vekile devredilmesini de beraberinde getirmektedir.

Bu çerçevede kişilerin bu dijital araçlara ve hizmetlere ihtiyaç duymadıklarını düşünmelerinin bir sebebinin yaşlarına bağlı olarak bu araç ve hizmetlere ulaşmalarının gereksiz olduğuna kanaat getirmeleri olduğu görülmektedir. Bu durum zaman zaman kendi kendini bu araç ve hizmetlerden dışlama halini de almaktadır. Bu araç ve hizmetler ile neler yapabileceklerini keşfetmek için bazı katılımcıların aktif bir çaba gösterdiği ya da ihtiyacı olduğunu kabul edip bu aracı ve hizmeti başkasına kullandırıldığı görülse de bazı diğer görüşmelerde (K1, K3, K8, K9, K17, K18, K19, K36, K37) bu kendi kendini dışlama söyleminin oldukça belirgin olduğu görülmüştür.

K1'in anlatısında e-devlet bağlamında ortaya çıkan kendi kendini dışlama “Benim zaten ne işim olur e-devletle” ifadesi ile en belirgin haline ulaşmaktadır. K9 ise kendisiyle yapılan görüşmede e-devlet uygulamasına ilişkin olarak “Ona da ihtiyacım yok benim. Ne işim olacak benim orada” dijital bankacılık uygulaması ile ilişkili olarak ise “İnternet bankacılığıyla hiçbir işim yok benim” ifadelerini kullanmış ve böylece bu uygulamalar ve hizmetler ile arasında kendisi ile bir bağ olmadığını belirtmiştir. K17 de dijital bankacılık uygulamalarını kullanmadığını açıklarken eşinden ve çocuklardan ayrı bir gelirin olmadığını, bu nedenle dijital bankacılık ile “hiçbir işinin” olmayacağını, hatta artık bir bankaya bile ihtiyacı olmayacağını açıklamıştır. K19 da kendisinin ayrı bir bütçesi olmadığını bu yüzden bankalarla ve dolayısıyla bankacılık işlemleriyle bir ilgisi olmadığını söylemiştir. Benzer şekilde K36 da aldığı maaşın çok düşük olduğunu ve bu nedenle bankacılık işlemlerine gerek duymayacağını düşünmektedir ve “la benim işim olmaz. Zaten aldığım maaş ne ki” sözleriyle bunu ifade etmektedir. K37 de kendine ait bir gelirin ve banka hesabının olmadığını, dolayısıyla dijital bankacılığa ihtiyaç duymadığını belirtmiştir.

K18 ise bilgisayar, tablet ve telefonda hiçbirini kullanmamakta ve kendi ifadesiyle “tuşlu telefon”dan başka bir dijital alete ihtiyaç duymadığını düşünmektedir. Telefonu yalnızca temel seviyede sözel iletişim kullanmakta kullanan bu katılımcı bunun dışında

bir telefon fonksiyonunu ihtiyaç duymadığına, bununla yetinmenin normal olduğuna inanmaktadır.

K17, her ne kadar akıllı telefon aracılığı ile hatim indirmek, yemek tarifi bakmak ve Instagram uygulamasını kullanmak gibi amaçlar ile dijital dünyayı deneyimlese de doğrudan kendi ihtiyaçları ile ilişkili olan e-nabız uygulaması hakkında şunları söylemiştir: “Onları bilmiyorum ben neyse. Onları çocuklarım yapıyor. Uygulamadan bir şeyler yapıyorlar. Gelimlerim var, kızlarım var onlar yapıyorlar. Onlar kaydetmişler beni herhalde.” Aynı katılımcı e-devlet hizmetlerini de kendi kullanmadığını, onun adına kızlarının ilgilendiğini kaydetmiştir.

K17 örneğinde seçici bir gönülsüzlük ile farklı kullanım alanları arasında ayrıma gitmektedirler. Sosyal medya ve Youtube gibi eğlence ve boş zamana yönelik olan uygulamaları kullanma kapasiteleri zaman içerisinde gelişirken, e-nabız, e-devlet ve dijital bankacılık ile ilgili yetileri bir miktar daha geride kalabilmektedir. Bu durum kişinin çevresindekilere bağımlılığını sürmesine neden olmaktadır.

Bu uygulama ve hizmetlerle ilişki kurmama hali, uygulamaları ve hizmetleri kullanan kişilerde görülen korku ve güvensizliğin yaşanmamasını da beraberinde getirerek kişiye bir rahatlık sağlamaktadır. K17 e-nabız, e-devlet ve dijital bankacılık hizmetlerini ve uygulamaları kendi kullanmadığı için bu konuda bir korku yaşamadığını belirtmiştir: “Hiç aklıma başıma bir iş gelir diye gelmiyor. Benim küçük kızım var, ona kendimden çok güvenirim. O yapabiliyor. O da hata yapabilir ama olmadı bugüne kadar.” Bu açıklama, katılımcının hata yapabileceğine inandığı bir alandan tamamen çekilerek, dijital bakım sağlayıcılarına tam sorumluluk vermek suretiyle bu yükten kurtulması şeklinde gerçekleşmiştir. Bu bakımdan, bu uygulamaların ve hizmetlerin öğrenilmeye çalışılması sırasında yaşanacak tedirginlikten ve zahmetten kaçınmak, bu alanlardaki gönülsüzlüğün bir nedeni olarak yorumlanabilir.

K35 de K17 ile benzer şekilde uygulamaları ve hizmetler arasında kendi kullanmak istedikleri ile çocuklarına devretmek istedikleri olarak bir ayrıma gitmekte ve çocuklarına devrettiği uygulama ve hizmetleri daha verimli kullanmayı öğrenme konusunda bir gönülsüzlük yaşamaktadır. E-nabız uygulamasında gerek duyduğu işlemlerin hepsini

çocuklarına yaptırmayı tercih ettiğini belirten bu katılımcı, Facebook, Whatsapp, Instagram ve Youtube uygulamalarını sorunsuzca kullanabildiğini fakat e-nabız işlemlerini yapmak istemediğini aktarmıştır. Bunun nedenini ise “Tembellikten yapamıyorum. Onlara güvendiğimiz için, yoksa ben de yapabilirim tabii” ifadeleri ile açıklayarak aslında bu uygulamayı kullanmaya gönülsüz olduğunu ve çocuklarının onun ihtiyaç duyduğu tüm işlemleri onun adına bu uygulamadan gerçekleştirdiğini aktarmıştır.

K35’in e-devlet uygulamasının kullanımını da tamamen çocuklarına devrettiği görülmüş fakat bankacılık işlemlerini bir süre sonra kendi yapma gönüllülüğü gösterdiği ve bazı işlemleri yapmayı öğrendiği anlaşılmıştır. K35 bu süreçte her ne kadar çocuklarının yardımına ihtiyaç duysa da dijital bankacılık uygulamasını kullanmayı öğrenme deneyimini şu şekilde açıklamıştır:

İlk girdiğimde ben hiç kullanmıyordum, hep onlara yüklüyordum (bu işi). Sonra sonra çocuklara dedim niye bekliyorum? Yanımda yaparken hadi öğretin bana dedim. Kayıtlı olanları gönderiyorum, öyle çok rahat oluyor. Ama yeni bir gönderme yapacaksam endişe ediyorum yanlış yazarım diye. Çocukları bekliyorum, onlara yaptırıyorum (K35).

K19 da çevresinde bir dijital bakım sağlayıcının (oğlunun) varlığı nedeniyle dijital araçlar ve hizmetler konusunda aşama kaydetmeye çalışmadığını kabul ederek bu dijital araç ve hizmetler konusunda geri planda kalmasını çocuğunun sağladığı desteğe bağladığını ise şu şekilde açıklamaktadır:

Yanlış bir şey yapacağım diye tedirgin oluyorum. Yanlış bir tuşa basarım, bilgilerimi falan silerim diye çok korkuyorum. Telefondaki fotoğraflarım gider, belki yanlış bir tuşa basarım, başka yere yönlendirir. Yanlış bir şey yaparım kaygısı hep var yani. Hiç onunla mücadele etmedim. Tek başıma kalmadım, çocuğum var nasılsa güvence olaraktan diyorum. Ama tek başıma olursam onu da mecbur öğreneceğim (K19).

Tek başına kalmadığı için bu korku ile mücadele etme gerekliliğini hissetmediğini açıklayan K19’un, çocuğu ile dijital araçlar ve hizmetler üzerinden kurduğu bu ilişki bir anlamda bir yardım ilişkisi iken diğer yandan katılımcının kendi dijital sermayesini geliştirmesini engelleyen bir unsur olarak belirginleşmektedir.

K12 ise dijital teknolojileri öğrenmesi konusunda çevresinden gelen teşviklere rağmen bu konuda direnmekte olduğunu aktarmıştır. Ablasının da kendisine dijital

konularda yardımda bulunduğu bu katılımcı, ablasının kendisine kızdığını da belirtmiştir. Bu kızma eyleminin nedeni, katılımcının bu işlemleri kendi başına yapmayı reddetmesidir. K12, ablası ve kendi arasındaki ayrımı ise şu şekilde açıklamaktadır: “Onun yapısı ile benim yapım çok farklı. Ben daha klasik böyle daha böyle dijitali çok gerekmedikçe kullanmak isteyen bir insan değilim. Çok merakım yok.”. Sonuç olarak K12, kendi dijital kapasitesini “şimdiki ilerlemeye göre biraz daha gerideyim” şeklinde tanımlamıştır ve bu konudaki gönülsüzlüğü nedeniyle yoğun bir dijital bakıma ihtiyaç duymaktadır.

K15 ise bilgisayarı ile yaptıklarını “Sosyal medyada gezmek, Youtube ve Facebook’ta gezmek”, “bilimsel araştırmalar” yapmak ve “Evrenin sırlarını” araştırmak olarak açıklasa da e-nabız ve e-devlet uygulama şifrelerinin olduğunu fakat bunları kızlarının kendi adına kullandığını, dijital bankacılık işlemleri için ise uygulamasının ve şifresinin olmadığını aktarmakta ve dijital kapasitesini bu uygulamalar konusunda geliştirmedeki gönülsüzlüğünü açıklamaktadır. Bu katılımcı, tamamen dijital araç kullanım alışkanlığından mahrum değildir çünkü aktif olarak bilgisayar kullanmaktadır. Fakat söz konusu hizmetler e-nabız, e-devlet ve dijital bankacılık olduğunda ise bu hizmetleri kullanmak istemediğini belirtmektedir. Bu konulardaki ihtiyaçlarını kızlarının karşılıyor olması nedeniyle bir sorun yaşamadığı belirten K15, her ne kadar dijital uygulamalara güvensizlik taşıdığını belirtse de sosyal medya hesapları ve Youtube gibi kanalları kullanmaktan geri durmamaktadır.

K23 de birçok dijital işlemi oğlunun kendi adına yaptığını anlatırken kendisinin dijital araç ve hizmetleri kullanma kapasitesinin sınırlı kalmasına neden olan korku ve gönülsüzlük arasındaki ilişkiye dair önemli veriler aktarmıştır. Akıllı telefonundan telefonla konuşmak haricinde mesaj yazmak dahil hiçbir işlemi yapamadığını ifade eden bu katılımcının dijital bakım sağlayıcısı olan oğlunun varlığı katılımcının bu alandaki kapasitesini geliştirme ihtiyacını hissetmemesine neden olmaktadır. Kendi ifadeleriyle “On senedir telefon kullanıyorum hala alışamadım. Aslında zor değil de yanlış girerim diye çok korkuyorum” diyen K23 yanlış yapma korkusunun üzerine gitme ihtiyacını, oğlunun kendisine sağladığı dijital bakım nedeniyle duymamaktadır.

K29 ise iş hayatında teknolojik gelişmelerin ve dijitalleşmenin gerektirdiği yeni yetileri edinemediği ya da edinmeyi reddettiği için emekli olan bir grubu temsil etmektedir.

Bilgisayarı kullanmamak için emekli oldum. Dediler ki bilgisayarın başına oturacaksın, öncesinde daktilo vardı. Bilgisayar çıktı o zaman dediler ki bilgisayarla yaz, kursa gideceksin, öğreneceksin ben de verdim dilekçeyi emekli oldum. Ha sonradan kendi kendime pat küt, bir de kendime laptop bilgisayar aldım. Öğrendim biraz, sonra da torunlara verdim onu. Haber bakıyordum, ona bakıyordum, buna bakıyordum işte. Açıkçası onu da beceremedim. Baktım o da çok meşgaleli iş çocuklara verdim işte. Telefonda önce, emekli olduktan sonra bilgisayar aldım (K29).

K29 Whatsapp ve Facebook uygulamalarını iletişim ve eğlence için kullanmayı öğrenebildiğini belirtirken e-devlet, dijital bankacılık ve e-sağlık işlemlerini tamamen çocuklarına ve özellikle bir kızına devrettiğini aktarmıştır:

Bunlarda (Facebook ve Whatsapp) beceremediğim şeyler olmuyor ama parayla ilgili şeyleri çocuklar yapıyor. Ben onlara hiç karışmıyorum. Hastane randevusu bile onlara aldırıyorum (K29).

Bu bakımdan K29, dijital ve teknolojik kapasitesini geliştirme gönülsüzlüğü için emekli olma kararı almasından sonra akıllı telefon edinmiş ve sadece kendi seçtiği bazı uygulamaları kullanma konusunda ısrar etmiştir. Whatsapp ve Facebook uygulamalarını öğrenmek için torunlarından yardım alan bu katılımcı, kendi ifadesiyle “karıştıra karıştıra” bu uygulamaları öğrendiğini belirtirken, bu katılımcının e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık uygulamasında bu öğrenme gönüllülüğünü göstermediği anlaşılmaktadır.

K41 de dijital kapasitesini geliştirmek de seçici bir gönülsüzlük ve öğrenmeyi erteleme davranışı sergilemektedir. İnterneti “bir hoca gibi” kendisine bir şeyler öğreten çok yararlı bir araç olarak tanımlayan ve satışından gelir elde ettiği el işlerini (babet ve çanta) internetten öğrendikleri ile geliştirdiğini ifade eden K41, el işi örnekleri bakmak, vaaz dinlemek, ilahi dinlemek ve oyun oynamak için de akıllı telefonunun aktif şekilde kullanmaktadır. Bu aktif kullanım alışkanlığını çocuklarından aldığı desteğe de borçlu olduğunu söyleyen bu katılımcı, çocuklarının ona “Anne ne olursun korkma, her yere gir” demelerinin etkisiyle interneti bir öğrenme aracı olarak verimli bir şekilde kullandığını düşünmektedir. Çocuklarının yanı sıra torunlarından da kullanımda yaşadığı sorunlar konusunda destek alan K41, sosyal medya uygulamaları olan Facebook ve Instagram’ı da

kullanmaktadır. Bununla birlikte K41, e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık işlemlerinde ise kızına oldukça bağımlı hareket etmekte olduğunu, bugüne kadar e-devletine hiç kendi başına girmediğini, randevu alma ve diğer işlemlerini kızının yaptığını ve ta kendisinin verdiği komutları kızının uyguladığını aktarmıştır. Bu işlemleri özellikle kızının eşliğinde yapıyor oluşunu ise şu şekilde açıklamamaktadır: “Kolayıma geliyor, kızıma söylüyorum yetiyor. Aslında öğrenmeyi çok istiyorum, hepsini öğreneceğim inşallah.”

K42 ise akıllı telefonundan tavla oynamakta ve Facebook, Instagram, Tiktok, Whatsapp ve Youtube uygulamalarını kullanmaktadır. Bununla birlikte e-devlet uygulamasın kendi başına kullanmamakta hatta şifresini bile bilmediğini ifade etmektedir. Bu katılımcı, e-sağlık işlemlerinin de oğlu tarafından yapıldığını söylemiştir. Ayrıca, bu katılımcı kendisinin yeni uygulama indirme deneyimi ile ilgili aktardıkları önemli bir nokta içermektedir: “Kendim uygulama indiremem, istesem indiririm ama torunlara söylüyorum. Onlar anlıyor. Son karıştırarak öğreniyorum, bastıkça çıkıyor zaten.” Bu alıntıda görüldüğü üzere, katılımcı “istesem indiririm” ifadesinden sonra neden bunun kendisinin yapmak istemediğini açıklamaktadır. Torunlarının varlığının ve onlara bu konuda yardım için başvurmanın daha kolay olduğunu ifade eden K42, kişilerin çevresinde bulunan dijital bakım sağlayıcıların bazı durumlarda onların dijital sermayelerini geliştirmeleri için bir engel teşkil ettiğini örneklemektedir.

Kişilerin dijital sermayesini geliştirmelerinin çocuklarının kararları ile de ilişkili olduğunu örnekleyen katılımcı ise K40’tır. Bu katılımcı telefonda oyun oynama, ilahi dinleme, Kuran dinleme ve görüntülü konuşma gibi eylemleri yapabildiğini ve ilk etapta bunlar için çocuklarından yardım aldığını ve bunları “karıştırma karıştırma” öğrendiğini belirtmekle birlikte daha sonra bu pratiklerini geliştirdiğini ve korkusuzca bu alanda hareket edebildiğini aktarmıştır. Bununla birlikte bu katılımcı e-devlet ve e-sağlık işlerini çocuğuna devrettiğini belirtmekte ve ATM’den para çekme işlemi bile kendisinin yapmadığını, (oğlunun ve torunlarının bu işlemleri yaptığı aktarılmıştır) hatta şifresini bile bilmediğini söylemektedir. Bu katılımcının verilerine dair önemli nokta ise kendisinin en azından ATM işlemlerini gerçekleştirmek istediğini belirtmesine rağmen bu talebinin karşılık görmemesidir. Bu durumu K40 “ATM bile hiç kullanmadım. Öğretin bana bunu gerek yok dediler” ifadeleri ile aktarmıştır.

#### 6.4. Dijital Alanda Duyulan Çaresizlik Hissi

Bu araştırmanın verilerinin analizinde, çalışmanın katılımcılarının birçoğunun ortak olarak deneyimledikleri ve “beceremem” ve “yapamam” kelimeleri ile sıklıkla ifade ettikleri bir dijital sermaye eksikliği ve bu eksikliği gidermekte hissedilen cesaretsizlik tespit edilmiştir. Bu cesaretsizlik ve eksiklikten kasıt, katılımcıların bir dijital aracın ya da hizmetin kendilerine sunacakları olduğunu kabul etseler bile, bunların keşfi için zaman ve enerji ayırmanın mantıksız olduğuna çünkü zaten bunları kendi başlarına kullanmayı başaramayacaklarına olan inançtır. Bunun çaresizlik olarak ifade edilmesi, ihtiyaç duysalar ya da çok iyi şekilde faydalanabilecek olsalar dahi, bu araç ve hizmetleri kendi başlarına keşfedecek ve kullanabilecek olacaklarına inanmamalarıdır. Bu güvensizliğin temelinde ise yaş faktörü bulunmaktadır. Bu katılımcılar, yaşlarının getirdiği bazı dezavantajlar ve bilgi eksiklikleri nedeniyle bir “becerememe” halini deneyimlemektedirler. Bu nedenle araştırmada bu deneyim “dijital çaresizlik” hali olarak nitelendirilmiştir. Çaresizlik temasını ortaya çıkaran katılımcılar genellikle kendilerinin bu hizmetten yararlanmalarının iyi olduğunu düşünmekle beraber, bunu “becerebileceklerine” inanmamaktadırlar. Yani ihtiyaç duysalar bile bu araç ve hizmetleri kullanmakta kendi becerilerine ve kapasitelerine güvenmemektedirler. Buradaki dijital çaresizlik ifadesi araştırma süresince katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda ve onların ifadelerine bağlı kalınarak oluşturulmuştur.

Örnek olarak K2 akıllı telefonu kullanmama nedenini “Cep telefonum tuşlu telefon. Akıllı telefonu beceremem ben o yüzden istemiyorum” şeklinde açıklamaktadır. K23 ise dijital bankacılık işlemleri için onlara hiç “karışmadığını” çünkü yapamayacağını ve anlamadığını ifade etmektedir. Benzer şekilde K27 de dijital bankacılık işlemleri için “Onu yapamam ben bir, ikincisi ben öğrensem bile bir yanlış mı yaparım diye korkuyorum” ifadeleri ile düşündüklerini ortaya koymuştur. K22 en çok futbol maçı seyretmek ve sadece sayısal loto oynamak için kullandığını ifade ettiği akıllı telefonundan neden daha fazla işlem yapmadığı ve yaralanmadığını anlatmak için “Diğer şeylere aklım yetmiyor” ifadesi ile kendinin dijital araçları kullanmada yetersiz kalacağına olan inancını vurgulamaktadır.

Sayılan bu katılımcıların örneklediği durumun tersine kendi dijital sermayelerine ve kapasitelerine güvenen katılımcılar da mevcuttur. Örnek olarak K7, birçok katılımcının aksine ilk e-devlet şifresi alma deneyimini kendi başına gerçekleştirmiştir. Aynı katılımcının daha sonra ilk şifresini de kendi değiştirdiği ve daha sonra dijital bankacılık şifre süreçlerini de kendi başına yönettiği görülmüştür. Yeni uygulamalar çıktığında beklemeden kendisinin bunları denemek istediğini ifade eden bu katılımcı, ihtiyaç duyduğunda yeni uygulamalardan kaçınmadığını belirtmiştir. Bu haliyle K7 dijital çaresizlik halinin aksini yansıtmaktadır.

K44 ise e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık uygulamalarıyla ilgili yaşadığı kaygının kendisini bu uygulamaları aktif kullanmaktan geri bıraktığını ve bunun kendi kuşağında yaygın bir durum olduğunu ifade etmiştir:

Mesela randevu alacağım oğluma aldırıyorum. Sen niye almıyorsun dersen, ben daha endişeli olduğum için. Genelde arkadaşlarım da böyle. Biz yanlış yaparız, yanlış basarız, dolandırıcılığa yakalanırsınız endişesini bizim yaş grubumuz taşıyor... Telefon ediyorlar, internet süreniz doldu bire basın sizi bilgilendirelim veya şuna basın buna basın o an bir telaş oluyor ya biz onu her şeyde yaşayacağımızı sanıyoruz. O yüzden tedirgin oluyoruz. Ben bunu arkadaşlarımla paylaştığımda da aynı şeyleri söylüyorlar. Diyorlar ki eskiden seri davranabiliyordum, beyin olarak da (seri) davranabiliyordum ama artık seri davranmaktan korkuyoruz. O yüzden oğlumuza, kızımıza soruyoruz (K44).

K25'in ise e-devlet ve e-sağlık uygulamasını da tamamen çocuklarına devrettiği ve dijital bankacılıkta çok kısıtlı sayıdaki işlemi kendisinin yaptığı, onun dışındaki tüm işlemleri de çocuklarına devrettiği görülmüştür. Bununla beraber bu katılımcının, yoldan geçen insanlar gibi tanımadığı kişilere Whatsapp uygulaması konusunda başvurduğu görülmüştür.

Whatsapp var mesela onu da birilerine kullandırtıyorum. Yoldan geçen kim olursa olsun, çeviyorum şunu yapsana diyorum. Ben öğrenmek istemedim. Bu zamana kadar öğrendiğim yeter, daha fazla öğrenip de beynimi yormayayım dedim (K25).

Bu katılımcının bu dijital işlemleri kendisinin yapmadığını anlatırken tekrarladığı “ben karışmam onlara” aslında tamamen kendi adına ve kendi kendine yapması gerekliliği üzerinden tasarlanan sistemleri ve hizmetleri bu şekilde kullanmaktan ne kadar uzak

olduğunu ortaya koymaktadır. Bu katılımcı kendi çocuklarının bu uygulamaları ona öğretmek istediklerini fakat kendisinin bunu reddettiğini açıkça ifade etmektedir:

Telefon kullanıyorum. Başka bir şey yok. Akıllı telefon kullanıyorum da aç kapa var bende başka bir şey yok bende. Lazım olursa yolda bir çocuk buluyorum, çeviriyorum, Whatsapp'tan şunu şuraya gönder diyorum hemen gönderiyor. Çocuklar öğretmek istiyor da benim öğrendiklerim yeter 70 yaşından sonra benim kafamı karıştırmayın diyorum (K25).

Dijital dünyada yaşanan çaresizlik halinin en uç noktasında ise dijital araç ve işlemler için tek başına hareket edemeyen ve bu anlamda tam bir muhtaçlık halinde olan kişiler bulunmaktadır. Bu grup ilerleyen başlıkta ayrıca ele alınmış ve bu tam muhtaçlık durumunu oluşturan unsurlar analiz edilmiştir.

### **6.5. Yaşlılıkta Dijital Muhtaçlık ve Dijital Bakım Sağlama**

Dijital bakıma muhtaçlıktan kasıt, 65 yaş üstü bireyin bazı alanlarda ve zamanlarda dijital yardım almasından ziyade desteğe tam anlamıyla muhtaç olma durumunu ve dijital bakım sağlayıcılar olmadan hiçbir dijital işlemi gerçekleştirememesi halidir. Başka bir ifadeyle dijital muhtaçlık, yaşı dolayısıyla dijital teknolojilerin yaygın olmadığı bir dönemde dünyaya gelen dijital göçmen statüsündeki bireylerin dijital sermaye düzeylerinde düşüklük olmasına bağlı olarak dijital teknolojileri kullanabilmek için yardım alma zorunluluğunu ifade etmektedir. Kısacası, çevresinde bir dijital bakım sağlayıcı olmadığı halde kişinin geleneksel hizmet alma yöntemlerine tam dönüşünün gerçekleşip gerçekleşmeyeceğine ya da hiçbir şekilde bu hizmetlerden yararlanmamasına göre bu muhtaçlık belirtilebilir. Elbette bu muhtaçlığın dereceleri de tespit edilebilir fakat tam bir “dijital bakıma muhtaçlık” hali, hiçbir dijital aracın birinin yardımı olmadan ve herhangi bir işlemin yanında dijital bir bakım sağlayıcı olmadan yapılamamasıdır. Buradaki dijital muhtaçlık ifadesi araştırma süresince katılımcılardan elde edilen veriler doğrultusunda ve onların ifadelerine bağlı kalınarak oluşturulmuştur.

Bu muhtaçlığı örnekleyecek olursak K36 akıllı telefon, tablet ve bilgisayar kullanmayan ve dolayısıyla çalışmamıza konu olan uygulamalardan ve hizmetlerden de başkalarını vekil tayin ederek yararlanan bir katılımcıdır. Dijital sermayesi oldukça düşük olan bu katılımcı akıllı telefon kullanmaya çalıştığını fakat bunu başaramadığını ve “tuşlu telefon” olarak nitelendirdiği cep telefonunu kullanmaya geri döndüğünü aktarmıştır. E-

Devlet ve e-sağlık uygulamaların sunduklarından kızı ve torunu sayesinde yararlanan ve dijital bankacılık kullanmayan K36, kızının ve torununun yardımına muhtaç olduğunu kendisi de çeşitli şekillerde de ifade etmiştir. Bunlardan en çarpıcıları ise kendisine bakım sağlayan torununun anlatmak için kullandığı “O benim sağ kolum”, “O benim hem annem hem babam. Ondan Allah razı olsun, o bizim her şeyimize koşuyor” ifadeleridir.

K39 ise okuma yazma bilmemesinin de etkisiyle dijital sermayesi oldukça düşük olan bir katılımcıdır ve dijital muhtaçlık seviyesi oldukça yüksektir. Geçmişte bankacılık, fatura ödeme işlemleri ve devlet ile ilişkili işlemleri yüz yüze yöntemler ile gerçekleştirdiğini aktaran K39, dijital dönüşüm ile birlikte bu alanlardan çekildiğini ve çocuklarının bu işleri devraldığını ifade etmiştir. Bugün e-devlet ve e-sağlık uygulamaları ile ihtiyaç duyduğu her şeyi çocuklarının onun adına yaptığını ve dijital bankacılık kullanmadığını ancak oğlunun onun adına işlemleri ATM’den gerçekleştirdiğini söyleyen bu katılımcının çocuklarına tüm bu dijital işlemler için bağımlı olduğu anlaşılmaktadır.

K18’in durumu da tam bir dijital muhtaçlık halini yansıtmaktadır. Bilgisayar, tablet ve akıllı telefon kullanmayan bu katılımcı dijital bakım sağlayıcıları olmadan herhangi bir dijital işlemi gerçekleştirememektedir. Bu kişinin dijital bakım sağlayıcıları hem çocukları hem torunlarıdır. K18’in e-sağlık ve e-devlet uygulamalarını kaydı bulunmakta fakat bu hizmetlerden çocukları aracılığı ile yararlanmaktadır.

K23’ün durumunda da dijital muhtaçlık olarak nitelendiğimiz olguyu görmek mümkündür. Akıllı telefonu olan fakat ancak akıllı telefon kullanmasına rağmen kendi işlem kapasitesini “Açıyorum alo diyorum, kapatıyorum güle güle diyorum”dan ibaret olarak tanımlayan bu katılımcının tüm dijital işlemleri çevresindeki bakım sağlayıcıları tarafından yürütülmektedir.

K25 kendi dijital kapasitesini “Akıllı telefon kullanıyorum da aç kapa var bende başka bir şey yok bende” şeklinde ifade ederek mevcut dijital sermayesinin düşüklüğünü tespit etmiştir. Dijital işlemleri konusunda çocuklarına bağımlı olan bu kişinin zaman zaman Whatsapp uygulamasına dair bazı işlemleri yoldan çevirdiği tanımadığı insanlara dahi yaptırdığı anlaşılmıştır.

K28 ise dijital işlemlerinin tamamını evde birlikte yaşadığı çocuğuna devretmiştir. Akıllı telefon, bilgisayar ve tablet dahil hiçbir dijital aracı kullanmayan bu katılımcı, e-devlet ve e-sağlık uygulamalarını çocuğunun kendi telefonuna yüklemiş olduğunu ve onun adına işlem yaptığını aktarmıştır. Her ne kadar dijital bankacılık hizmetlerinden yararlanmıyor olsa da ATM’den para çekme işlemlerini de çocuğuna yaptıran bu katılımcı, dijital bakıma muhtaçlık dediğimiz olguyu örneklemektedir. Bu katılımcı, oğlunun onun adına kullandığı uygulamaların şifrelerini de bilmediğini belirtmiştir. Bu katılımcının, “bu işleri” bilmediği ve öğrenemediği için oğlunun bu işlerin tamamını devralmasından memnun olduğu gözlemlenmiştir.

Bazı hizmetlerin bir süre sonra dijitalleşmesi ve geleneksel alternatiflerinin ortadan kalkması halinde, başka bir kuşaktaki daha genç bir üyeye bir bağımlılık hali oluşabileceği K14’ün aktarımlarında da ortaya çıkan temalar arasındadır. Bu katılımcı, imza süreçlerinin dijitalleşmesi sırasında kendisinden daha genç kuşakta olan ve hiyerarşik olarak ondan daha altta olan meslektaşı ile kurduğu ilişkiyi şu şekilde açıklamaktadır:

Doğru düzgün çıktılarımızı alıp imzalarımızı atmak varken sadece bunu dijital ortamda şununla (e-imza) yapabilirsiniz dediğinde öyle bir elimiz ayağımızın dolaştığı dönemler de oldu açıkçası. Fazla dijital işlere karışıldığında da mutlaka yanınızda bir asistanınız, mutlaka daha genç birisi olması gerekiyor ki siz onun dediklerini yapasınız. Bu da bizim meslekte biraz ilginç. Mesela siz her şeyi bilen pozisyonda olmanız lazım profesör olarak ama bakıyorsunuz ki çok dijitalleşmiş işler siz daha alttakilere muhtaç da kalabiliyorsunuz (K14).

Bu alıntıda görüldüğü gibi, mesleki hiyerarşide öğretici pozisyonda olması beklenen K14, mesleki yükümlülükleri içerisinde değerlendirilebilecek süreçlerde asistanı olarak nitelediği iş arkadaşından aldığı destekle bu hiyerarşinin ve bu alanda öğretme-öğrenme ilişkisinin tersine çevrildiğini aktarmaktadır. Bu durum, dijital bakıma ihtiyaç duyma ve hatta muhtaç olma durumlarında, mesleki hiyerarşilerin de etkilendiğini vurgulamaktadır.

## **6.6. Dijital Araçlardan ve Hizmetlerden Korkmak ve Dijital Bakıma Duyulan İhtiyaç**

Araştırmada sıklıkla karşılaşılan, dijital deneyimi ve dijital alanda destek alma gereksinimlerini şekillendiren önemli unsurlarından biri olarak karşımıza çıkan tema, 65 yaş üstü bireylerin dijital alanda yaşadıkları korku ve güvensizliktir. Bu araştırmada dijital alanda duyulan güvensizliğin bazı durumlarda ciddi bir korku boyutuna ulaştığı

görülmüştür. Bu korkunun boyutu kişilerin deneyimlerini temelden farklılaştırmak ve dijital bakım ihtiyaçlarını etkilemektedir. Bu korkunun zamanla aşıldığını deneyimleyen katılımcılar olduğu gibi diğer yandan korkunun zaman içerisinde silinmediği de görülebilmektedir. Dijital araçlardan ve hizmetlerden yararlanma sırasında oluşacak riskler ile başa çıkmada yetersiz kalacakları endişesi, kişilerin bu korkularının temel kaynağı olarak belirginleşmektedir. Bu bakımdan dijital dünyada karşılaşacakları risklerin varlığı tüm katılımcılar tarafından kabul edilmektedir. Farklılık ise kişilerin bu risklere karşı aldıkları tutumlarda yatmaktadır.

Aşinalık duyulan araç ve hizmetten yararlanmak bir süre sonra kişilerin gündelik yaşamlarının parçası haline gelmektedir. Bununla beraber, özellikle bankacılık uygulamalarında sadece aşına olunan ve daha önce bir dijital eşik bekçisi ya da dijital bakım sağlayıcı tarafından tanıtılan hizmetle sınırlı kalınması ve diğer hiçbir işlemin yapılmamasına özen gösterilmesi katılımcılar arasında sıklıkla rastlanan bir durumdur. Örnek olarak para gönderme ve fatura yatırma işlemleri dijital bankacılık uygulamaları üzerinden artık korku duyulmadan yapılabiliyor olsa da, diğer işlemler bu kişiler tarafından denenmemekte ve ihtiyaç duyulsa dahi dijital bankacılık üzerinden yapılmamaktadır.

Bir grup katılımcı ise dijital dünyaya giriş yaptıklarında belli risklerin de geldiğinin farkında olduklarını ifade etmekle birlikte, bu risklerin onları dijital araçları ve hizmetleri kullanmaktan tamamen alıkoymadığını anlatmaktadırlar. K10'un aktardıkları bu durumu açıklamaktadır.

Her teknolojinin insan hayatını kolaylaştıran yönleri var ama riskleri de var. Mesela telefon dolandırıcılığı teknoloji geliştikçe ortaya çıktı. Açıkları yakalayan insanlar hemen bir mesaj atıyor size, eğer girerseniz bilgilerinize ulaşıyor bir tıkla. Telefon olmayan döneme göre telefonun olduğu dönemler özellikle teknolojik telefonların olduğu dönemler daha riskli. Ama insanı da zinde tutuyor, bu risklere karşı önlem almak, ya da akıllı davranmak boşta bulunmamak dikkatliliğini getiriyor (K10).

K10 ayrıca dijital uygulamalar ile işlemleri gerçekleştirmek ve bilgisayar ile işlemleri gerçekleştirmek arasında bir güvenlik algısı farkından bahsetmektedir. “Kablosuza” güvenmeme olarak bu katılımcının anlatımında görünen ayrım, dijital araçlar ve hizmetler arasında bir güven sıralamasının olduğunu ortaya koymaktadır:

Cep telefonundan bankacılık işlerini yapmamaya özen gösteririm. Var uygulamalar var ama sadece izleme noktasında var. Sadece sabit bilgisayardan yapmayı tercih ediyorum. Kablosuz şeyler güvensizmiş gibi geliyor, o yüzden kullanmamaya özen gösteriyorum. Aslında belki riski aynıdır (K10).

Aynı katılımcının akıllı telefonda uygulamalar aracılığı ile aynı hizmete ulaşma ile bilgisayardan bu hizmetlere ulaşmak açısından yaptığı ayrımın bir nedeninin de akıllı telefonun bilgisayar ekranından daha küçük boyutta bir görme imkânı sunmasıdır. Bu deneyim, yaş ile birlikte gelen bedensel değişimlerin, kişilerin risk algılarını da şekillendirdiğini göstermektedir. Yetersiz görmekten dolayı bir hata yapma olasılıklarının artabileceğine dair düşünceleri nedeniyle dijital araçlar arasında farklı kullanım pratiği yarattığını açıklayan Katılımcı 10 durumu şu şekilde aktarmıştır:

İnsan yaşlandıkça gözleri bozuluyor, gözlük kullanmak zorunda kalıyor. Bazen gözlük kullanmadığında açabiliyorsun. Tereddüt ediyorsun. Ne kadar büyük ekran ya da ne kadar kablolu şey daha güvenli geliyor bana. Mobilde aradan girme wi-fi gibi olaylar beni ya da sistemi yanıltır gibi geliyor bana (K10).

K13 ise dijital hizmetleri kullanmaktan kaçınmadığı, güvenli çıkış gibi dijital güvenliği artıran sistemsel özelliklerden faydalanılarak güvenlik açıklarının azaltılabileceğini düşünse de masaüstü bilgisayardan işlem yapmanın kendisini daha güvende hissettirdiğini fakat çevresinden farklı yönde gelen telkinler de olduğunu şu şekilde aktarmıştır:

Ben genelde masaüstü bilgisayardan yapıyorum bunları (bankacılık işlemlerini). Ama son zamanlarda bu biraz tehlikeli diyorlar. Cep telefonundan onayı alıyorum, oradan yapıyorum. Ama onu da tam bilmiyorum. Ama masaüstünde yapma, cepten yap diyorlar (K13).

K11 ise özellikle dijital bankacılığa dair ciddi bir güvensizlik yaşadığını ve bankacılık şifresi edinmiş olmasına rağmen bunu kullanmamasının nedenini dolandırılma korkusuna bağlamaktadır. Bu korku nedeniyle bankacılık işlemlerini şube ve ATM üzerinden gerçekleştirdiğini aktaran bu katılımcı, bankaya gitmenin yorucu ve zaman açısından zahmetli olduğunu kabul ederken diğer yandan güven sorununu aşamayışına dikkat çekmiştir. Katılımcı, bu güven sorunun çevreden aktarılan dolandırılma olayları ile ilişkili olduğunu şu şekilde açıklamıştır:

Bu konuda duyduğum haberler beni tereddüde düşürüyor. Babamların yaşadığı, dayımın yaşadığı şeyler beni bu konularda tedirgin yaptı. Dayım da telefon dolandırıcılığı yaşadı, bankada parasını çekip dolandırıcılara verdi. Ben de internet bankacılığına güvenmiyorum bu yüzden (K11).

Dijital risklerden daha az korkan katılımcıların ise dijital risklerden korkuları oldukça fazla olanlara kıyasla dijital araçları kullanmaya daha yatkın oldukları anlaşılmıştır. Bu kişiler de her ne kadar bir miktar dijital bakıma ve kuşaklar arası yardıma ihtiyaç duysalar da, diğer kategorilere kıyasla bu yardıma muhtaçlıklarının daha az olduğu da tespit edilmiştir. Örnek olarak K6, e-devlet ve ona bağlı uygulamalar ile ilişkili olarak korku duyup duymadığını şu şekilde açıklamıştır:

Ben korkmam ya, şifrem çalınmaz. Senede bir kez değiştiriyorlar. Ben kendim değiştiriyorum şifremi (K6).

Aynı katılımcının dijital teknolojileri kullanmaktaki tutumunu “cesaret” olarak açıkladığı şu sözleri, bu cesaret nedeniyle dijital bakıma daha az ihtiyaç duymasına giden yolu açıklamaktadır:

Yok yok benim öyle korkum falan yok. Hiç öyle şeyler aklıma da gelmez, ben biraz cesurumdur. Uygulamaları hep kendim yaptım zaten. Şöyle yap böyle yap demediler bana. Ben öyle karıştırırım, yaparım yani. Hiç yanlış bir şey de yapmadım bu zamana kadar. Yardıma ihtiyaç duymuyorum yani (K6).

Daha cesur olarak nitelendirebileceğimiz katılımcılardan olan K4 ise dijital dünyada kendini tamamen güvensiz hissetmediğini ve bazı tedbirlere başvurularak bu güvenliğin yaratılabileceğini şu sözlerle açıklıyor.

Ben ta güvende hissediyorum. Mesela çıkan dekontu mailime gönderiyorum, fotoğrafını da çekiyorum. Parayı gönderdiğim yere de gönderiyorum, o yüzden güvenli geliyor bana. ... Bir sorunum olursa da hemen müşteri hizmetlerini arıyorum, onlara soruyorum, başka kimseye sormam (K4).

Benzer şekilde K31 de uygulamaları korkusuzca kullandığını ifade etmektedir. E-Devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık uygulamalarını kendi kullanan bu katılımcı, dijital gelişmelere oldukça olumlu bakmaktadır. K31 uygulamaları oğlu, gelini ve torunlarının yardım etmesiyle öğrendikten sonra aktif kullandığını ifade etmiştir. Bu uygulamalar sayesinde insanların “daha güncel ve dünyaya bakış açısı geniş” olduklarını düşünen bu katılımcı, bu güvenin temelinde yaşanacak olan sıkıntıların dijital hizmetleri sunanlar tarafından bir şekilde çözüme kavuşturulacağı inancı bulunmaktadır. Bu inancı

katılımcının bir deneyiminden de desteklenmiştir, katılımcı bu deneyimi şu şekilde aktarmıştır:

Pek yapamadığım bir şey olmadı şimdiye kadar. Bir ara bir yere bir para gönderdim. Üçü iki olarak yazmışım. O taraftan parayı vatandaş geri gönderdi. Bankaya söyledim, banka arkadaşın numarasını aldı sonra bana geri gönderdi. Banka böyle olunca bana güven verdi açıkçası (K31).

Kendi dijital hizmet deneyimini “Valla ben çok rahat yapıyorum, hiçbir sıkıntı yaşamıyorum. Korkmuyorum ben” şeklinde ifade eden fakat aynı mülakat içinde daha önce yaşadığı bir güven sorunu sonrasında yaşadığı kaygı nedeniyle hastaneye başvurmak zorunda kaldığını anlatan K13’ün deneyimleri ise bazı durumlarda korku ile güven arasındaki ayrımın çok belirgin olmadığını açıklamaktadır. Katılımcının yaşadığı olayı aktardığı şu açıklamalar, güven duyduğunu belirttiği dijital bankacılık hizmetleri konusunda bile kaygıya kolayca kapılabildiğini göstermektedir:

Şöyle bir sorun yaşadım. Bankamatikte yaşadım. Bir arkadaştan kaynaklıydı. Hatta neredeyse kalp krizi geçirecektim, baya bir sıkıntı yaşadım. Bankaya gittim. Benim arkamda bir arkadaşım vardı. İşlem yaptım, kartımı aldım ama ben parayı almayı unuttum bankada. O da çok fazla bir para değildi. Arkadaki arkadaş bana dedi ki ya sen dedi sen bankadan paranı çektin mi dedi. Yuttu herhalde paranı dedi. Ama sonra beni bankadan aradılar. Ben o banka mı değil mi bilemedim o kadar huzursuz oldum ki. Bana dediler ki bankamatikten işlem yaptınız mı? Yaptım dedim. Ne kadar para yatırdınız dedi. Bana bir da babamın ismini sordu, doğum tarihini sordu. Ben de söyleyemem dedim. Ya neden söylemiyorsunuz, söylemeniz gerek dedi. Ya niye söyleyeceğim, sizin kim olduğunuz bilmiyorum dedim. Şurada banka var oradan yaparım dedim. Sonra düşündüm ya bir dakika sonra oldu bu olay. Herhalde internet bankacılığından aradılar dedim. Sonra güvendim, verdim her şeyi. Ben daha sonra o çocuğun borcunu ödemek için bankamatiğe geldim. Düğmeye basıyorum, çalışmadı, bana para falan vermedi. Ben strese girdim, kalbim küt küt atmaya başladı. Acaba bir dolandırma olayı mı oldu dedim. Hemen doktora gittim, beni hastaneye götürdüler, acile falan. Uzun bir süre ritim atışı değişti. Sonra yavaş yavaş kendine geldi. Ufak bir hata buna sebep oldu. Çok büyük sıkıntıya soktu beni (K13).

Bazı dijital araçlara ve hizmetlere bir süredir aşına olmak, onları kullanma noktasında bir güven gelişmesine ve bu araç ve hizmetler kullanılırken olan tedirginliğin azalmasını sağlayabilmektedir. Fakat bu aşinalık, genel anlamda tüm dijital araç ve hizmetlerin daha az kaygı ile kullanmasını her zaman beraberinde getirmemektedir. Örnek olarak K5, dijital bankacılık uygulamasında para göndermek gibi belirli işlemleri yapmak

gibi hizmetlere alışkın olduğunu ve bu konuda kaygı yaşamadığını aktarırken diğer yandan dijital araç ve hizmetleri kullanma konusunda tamamen endişeden arınmış olmadığını şu şekilde ifade etmektedir:

Benim tedirginliğim genelde gelen mesajlarla ilgili ama Whatsapp'tan ama Facebook'tan ama Instagram'dan gelen mesajlarla ilgili. O mesajları falan incelerken okurken rahatsız oluyorum. Acaba bir tuzak mı var diye. Acaba dolandırılıyor muyum diye tereddütlerim oluyor. Hatta bazılarını direk siliyorum, okumadan. Açmaya korkuyorum (K5).

Kendisini dijital dünyanın riskleri karşısında çaresiz ya da tamamen güvensiz hissetmeyen fakat yine de dijital bakım sağlayıcılarından destek alan K7 ise dijital bankacılık özelinde aldığı hizmetleri kullanırken var olan riski eski yöntemlerle kıyaslamasını şu şekilde yapıyor:

Eskiden banka kuyruklarında bu çok olurdu. İnsanlar geliyor, şifre bilmiyor birine soruyor. Dolandırıcı zaten orada bekliyor kalabalıkta. Biri yardım istesin de dolandırayım diye. Eskiden daha kötüydü. Şimdi daha iyi (K7).

K7'nin anlatısında, dijital risklerin olduğu fakat bunlara karşın bankaya fiziksel olarak gitme yönteminde de risklerin var olduğu fikri belirginleşmektedir. Bu tutum, dijital bankacılık gibi birçok katılımcının kullanmaktan korktuğu bir uygulamada kendini güvende hissetmesini sağlamaktadır.

K20 ise yaptığı iş gereği bilgisayar ile yaşlılarından çok önce tanıştığını aktaran ve dijital sermayesi daha gelişkin olan bir katılımcı olarak dijital risklerin farkında olduğunu belirtmiş fakat bunların kendisini dijital araç ve işlemleri kullanmaktan alıkoymadığını açıklamıştır. Her ne kadar “kağıt makbuz daha iyi gibiydi ama bunun da rahatına çok alıştık” diyerek matbu nüshaları olan evraklara güvenini ifade etse de dijital dünyada yaşayacağı sorunların da bir çözümü olduğunu düşünmektedir.

K21 dijital dünyada dolandırılmaktan korktuğunu ama buna rağmen tamamen başkasının yardımına bağımlı kalmak istemediğini, başından geçen ve dijital araçların kullanılarak kendisine şantaj yapıldığını aktardığı deneyiminden sonra da dijital dünyadan tamamen çekilmemeye çalıştığını aktarmıştır:

(Bir kez dolandırılma deneyiminden sonra) Şimdi dolandırılma konusunda çok uyanığım. Ama gel gör Akbank'tan gelen bir mesaj bile beni tereddütte bırakabiliyor. Acaba diyorum bu Akbank mı gerçekten. Yani her şeyi kullanan

o kırmızıyı mı yapamıyor. Güvensizlik içerisinde kendi kendime güven yaratmaya çalışıyorum (K21).

Dijital göçmen olmanın katılımcıların dijital dünya deneyimlerindeki bir yansıması da dijital araçlar ve dijital hizmetler aracılığıyla gerçekleştirilen işlemlerin süreçlerine ve sonuçlarına olan güvenin tam olmayışıdır. Bu güvensizlik hali, bu araçlardan ve hizmetlerden tamamen ya da kısmen kaçınmayı beraberinde getirmektedir. Bu kaçınma, belirli işlemleri dijital olmayan kanallar ve yollar ile yapmaya devam etme ve dijital hizmete adapte olmayı kısmen ya da tamamen reddetme olarak görülmektedir. Örnek olarak akıllı telefon ve uygulamalarını kullanmayı reddeden K1 bankaya ve vergi dairesine fiziksel olarak gitmek yoluyla fatura ve vergi ödeme işlemlerini yapmak istemesinin nedenini dijital ödemeler sırasında yaşanacak bir aksaklıkla başa çıkılamayacağına inanması olarak açıklamaktadır:

Mesela elektrik faturası geldiğinde alırım, cebime koyarım, gider postaneye yatırırım, makbuzumu gelirim evde dosyanın içerisine koyarım. Yarın derler ki elektrik faturası yatmamış, dosyadan çıkarır gösteririm...Ben fatura görmek isterim. Benim makbuzumda mühür olacak abi. Öyle makbuz ben de getiririm sana, alırım arkadaşımın telefonundan. Mühür olacak abi, başka türlü olmaz. Giderim postaneye, kızıma bile güvenmem, makbuzumu alırım. Vergi dairesine giderim, vergimi yatırırım. Bir de bu adamın borcu yoktur diye bir kağıt ver bana derim, alırım o kağıdı dosyama koyarım (K1).

Dijital uygulamalar aracılığı ile yapılan işlemlerin kesinliği ile ilgili kaygılar, bu işlemlerin dijital olmayan alternatif versiyonlarını kullanmaya da yöneltmektedir. K3, eskisi gibi hastaneden sıra alamayacağını farkında olması ve e-nabız uygulamasını tek başına kullanma konusunda sıkıntılar yaşayacağını tahmin etmesi nedeniyle 182 Merkezi Hekim Randevu sistemi telefon hattını aramasını şu şekilde açıklamaktadır:

Yok onu (e-nabız uygulamasını) beceremiyorum ben. 182'yi arıyorum ben. Ya karşılıklı konuşma daha iyi geliyor bana. Daha kesin bir seçenek (gibi) geliyor bana. Çünkü olmuyor, tekrar başka alternatif soruyorum, daha iyi geliyor bana 182. Hiç kullanmadım. Ben kullanmadım ama torunum benim adıma kullanıyor bazen. Pınar'da (eski gelini) kullanır benim adıma. Ama çoğunlukla ben 182'yi kullanıyorum (K3).

K20 ise e-imza süreçleri ve e-belgeler ile ilgili olarak yaşadığı tereddütleri şu şekilde açıklıyor.

E-yazılardansa kağıtlar bana daha güvenilir. Arşivler daha güvenli geliyor bana. Çünkü onlar bir bakıyorsunuz siliniyor. Whatsapp'ta bir yazı geliyor size, bir bakıyorsunuz biraz sonra silinmiş. Ben silmediysem kim sildi bunu. O yüzden çok da güvenilir değil (K20).

Bu bağlamda, dijital dünyanın risklerle dolu bir evren olarak algılanması nedeniyle kendilerini bu tehlikelerden koruyacak birinin arayışı sıklıkla rastlanan bir temadır. Daha önceki bölümde bahsedilmiş olan, 65 yaş üstü yakınlarını dijital dünyaya taşıyarak eşik bekçileri olarak işlev gösteren ve sonrasında dijital bakım sağlayıcılar olarak 65 yaş üstü yakınlarına destek veren kişilerin dijital dünyanın riskleri karşısında yakınlarına yardım ettikleri anlaşılmaktadır. Bu anlamda, dijital bakım sağlamanın bir diğer parçasını, riskler hakkında 65 yaş üstü yakını uyarmak ve gerekli hallerde kendilerini nasıl koruyacaklarını onlara öğretmektir. Bu nedenle bu araştırmada dijital bakım sağlayıcılar olarak ifade edilen grubu oluşturan akrabalar ve arkadaşlar, dijital güvenlik sağlayıcılar olarak düşünülebilir ve böyle adlandırılabilir.

Bu konuda katılımcıların deneyimlerine yakından bakıldığında endişeli kullanıcılardan olan K3 bu endişesine rağmen dijital araçlardan ve hizmetlerden yararlanmayı bırakmamakta fakat dijital bakım sağlayıcılarından güvenliğini sağlamak konusunda da yardım talep etmektedir. Bu katılımcı dijital bankacılığı risklerle dolu bir alan olarak görmekte fakat öncesinde dijital bakım sağlayıcıları olan eski gelini ve torununun ona güvenli olarak nitelediği ve öğrettiği işlemleri yapmaktan kaçınmamaktadır. K3 dijital dünyadaki güven eksikliğini ve bu nedenle özellikle para gönderme ile ilgili işlemleri yalnız yapamayışını ise şu şekilde açıklamaktadır:

Kendimi güvende hissetmiyorum ve bu yüzden torunumla yapıyorum bu işleri. Hata yaptığın zaman gitti hesabın. Ben o zaman napıcam?... Bildiğim şeyleri yaparken çok zorluk yaşamıyorum. İlk başlarda biraz oluyordu o yüzden hep torunuma ya da gelinime soruyordum ama sonradan öğrendiğim şeylerde çok da zorlanmıyorum artık. Zaten bir şey bilemediğimde de hemen soruyorum. Sormadan ben banka işlerini yapmam, ya param giderse (K3).

Dijital dünyada yalnız işlem yapmaktan korkan ve bu nedenle dijital bakım sağlayıcısı olan kızından sürekli destek alan K2, dijital araç ve hizmetleri kullanırken kızının yanında oluşuyla güvende hissettiğini şu şekilde ifade etmektedir:

Kızımın gösterdiği yere basarım başka yerlere basmam. Öyle olunca güveniyorum ama başka yerlere basınca hemen kapatırım, korkarım. Fazla

kurcalamam. Kızım bana yardımcı oluyor o yüzden güveniyorum. Telefona bir şey geldiğinde hemen ararım kızımı, sorarım (K2).

Aynı katılımcı bu korkunun neden kaynaklandığını açıkladığından, bunun dolandırılma korkusu olduğu anlaşılmaktadır. Bu korkunun boyutunun oldukça ileri olduğu, katılımcının açıklamalarına şu şekilde yansımıştır:

Ben e-devleti kullanamam oğlum, korkarım yanlış bir yerlere girerim diye. O yüzden kızım yapsın, ben yapamam. Aklım çıkar hata yaparım diye. Herkes dolandırıyor baksana, avukatlar bile dolandırılıyor. Beni çoktan dolandırırlar (K2).

K14'ün dijital dünyada güvenlik sağlayıcıları olarak gördüğü kişiler ise oğlu ve zaman zaman kocasıdır. K14 bu kişilere danışmayı dijital dünyadaki “güvenlik stratejisi” olarak tanımlamıştır. K14'ün bu konudaki ifadeleri şu şekildedir:

Bu konularda oğluma danışmak, eşime danışmak güvenlik stratejim bu. Eşim mühendis ona daha çok güveniyorum bu meselelerde. Tabii eşimin de yaşı belli bir noktada benden daha büyük. Bu durumda oğlum ikimize de bu noktada yanımızda yaşadığı için hala yardımcı oluyor (K14).

K18 de dijital bakım sağlayıcıları olan çocukları ve torunlarını dijital alanda bir tür koruyucu olarak görmekte ve onun adına yapılan işlemlerde sorun yaşamayacağına ve onların “yanlış bir şey” yapmayacağına inanmaktadır. Dijital bakım sağlayıcılarının onun adına dijital işlemleri yapmasında bir sakınca görmeyen K18, bu işlemleri yapan vekillerine itimat duymakta ve tüm güvenlik tedbirlerini alacaklarından endişe etmemektedir. K18, kendisinin dijital bankacılık işlemlerini tek başına yapamayacağını fakat torunları ve çocukları tarafından yapıldığı haliyle bir güven sorunu yaşamadığını şu şekilde açıklamaktadır:

Başka bir torunum var o da başka yerde oturan. Aylığımı o çekip getiriyor. Ama diğer torunlarımın yanına gittiğimde de onlar ilgileniyorlar. Şifremi bilmem ben. İnternet bankacılığım da var benim. Torunum var, şirkette çalışan. Genelde o çekiyor aylığımı, getiriyor bana. Ben uygulamaları kullanmıyorum ama. Faturalarımı falan da torunum öder, paramı çeker getirir, borcumu öder, her şeyi o yapar. Telefon oraya kayıtlı, doğalgaz oraya kayıtlı onlar yatırıyor, kalanını çekip bana getiriyor her ay. Güveniyorum ben. Dolandırılıyorum diye korkmam. Ben anlamıyorum bu işlerden oğlum (K18).

K19 da e-devlet ile ilişkili olarak oğlunun kendisinin bu konudaki güvenliğini sağladığını düşünmektedir. Kendisini bu uygulamada güvenli hissetmesi için “kendisini geliştirmesi” gerektiğini düşünün bu katılımcının aktardıkları, güvende hissetmediği için

sıklıkla oğluna başvurarak bu işlemleri yaptırması nedeniyle kullanım alışkanlıklarının gelişmediği, kısacası bunun bir kısır döndü yarattığı konusunda veri sunmaktadır.

(E-devlet uygulaması konusunda) Kullanmam çok geliştirdi desem yalan olur. Hala tam anlamıyla oturtmuş değilim. Yine oğlan yardımcı oluyor. Ben açıyorum, giriyorum, çıkmıyor. Ben de yanlış bir yere basarım korkusuyla oğluma gidiyorum hemen. O açıp yapıyor. Bilgilerim çalınır diye de çok korkuyorum. Kendimi güvende hissetmem için kullanmamı geliştirmem lazım. Öyle olursa korkularımı belki yenerim (K19).

Uygulamalarını kullanmayan ve özellikle e-devleti bazı hizmetler için kısıtlı bir şekilde kullanan K22, bu alanda çocuklarından aldığı yardım ile ilgili onlara duyduğu güveni ifade ederken şifre ve ona bağlı hizmetlerin, hizmet sağlayıcılar tarafından sadece kişisel kullanım için tasarlandığı göz ardı etmekte ve buna dair yapılan uyarıları dikkate almamaktadır. Katılımcıların bu konudaki ifadesi, çocuklarını duyduğu güveni ve onların dışındaki kişilere duyduğu güvensizliği açıklamaktadır:

Şimdi bana PTT’de çocuklarına bile verme dediler. Ama ben çocuklarıma güveniyorum, onlardan bir sakınca gelmez. Ama başka yerlerden korkuyorum tabii (K22).

Yaşla birlikte gelen fizyolojik değişimlerin kendilerinin dolandırılma ihtimalini ve dolayısıyla uygulamaları kullanırken yaşadıkları kaygı düzeyini artırdığını iddia eden K44 bu kaygıları Facebook ve Whatsapp uygulamalarını kullanırken de bir miktar yaşadığını, yanlış bir gönderiyi beğenmekten ya da yanlış bir gönderi yapmaktan endişelendiğini ve bu yüzden dikkatli olmaya çalıştığını fakat yine de bu uygulamalarla paylaşacağı bilgilerin niteliğinin e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık uygulamaları ile aynı olmadığını ifade etmiştir.

K45 genel anlamda dijital araçlarla arasındaki ilişkide oğlunu bir güven mekanizması olarak görmekte olduğunu aktarmıştır. K45 kendisi adına e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık uygulamalarında işlem yapması konusunda tam olarak güvendiğini aktardığı oğlunun bu işlemleri yapmasını önemli bir destek olarak görmektedir. Bunun yanında, telefonunu ve uygulamaları “Oğlum izin verdiği alanlarda kullanıyorum.” İfadesinde aktardığı üzere oğlunun güven süzgecinden geçen alanlar haricinde dijital araç ve hizmetleri kullanmayı reddetmektedir. K45 tüm bankacılık işlemlerini oğluna devrettiğini ve ona duyduğu güveni belirtmektedir:

Yok ben dediğim gibi kendim kullanmadığım için aklıma dolandırılıyorum gibi şeyler gelmiyor. Oğlum onun tedbirini alır diyorum ben kendi kafamdan. Güven meselesi o işte (K45).

K26 her ne kadar dijital deneyim olarak çok geride olmasa da yine de dijital alanda korku hissettiğini belirten ve bu korkuya karşı çocuklarına ve özellikle kızına danışan bir katılımcıdır. Bu katılımcı “ilk çıktığından beri” akıllı telefon kullandığını belirterek dijital sermayesinin az olmadığını belirtirken hala dolandırılma korkusu taşıdığını fakat bu korkunun onu tamamen dijital araç ve hizmetlerden yararlanmaktan alıkoymadığını belirtmiştir. Bu korkuya rağmen dijital alanda hareket edebilmesinin önemli bir nedenin çocuklarından aldığı güvenlik desteği olduğu görülmüştür. Örnek olarak K26’nın, kendisine emin olamadığı bir kaynaktan gelen bir link gönderildiğinde bunu çocuklarına yönlendirerek güvenli olup olmadığını kontrol ettirmek gibi alışkanlığı bulunmaktadır. Ayrıca K7’ye benzer şekilde K26 da internet alışverişleri konusunda güven sorunu yaşadığını belirten bu katılımcı internet alışverişlerini çocuklarından ayrı olarak tek başına yapmamaya çalıştığını ifade etmektedir.

K27 de akıllı telefonundaki bazı temel işlemleri yapamadığında (örnek olarak yeni bir telefon numarası kaydetmek) çocuklarına ve torunlarına danışmakla birlikte çocuklarına ve torunlarına en çok ihtiyaç duyduğu alanın güvenle işlem yapmak olduğunu aktarmıştır. En büyük korkusunun bilgilerinin çalınması olduğunu belirten K27, emin olmadığı her işlem için çocuklarına ve torunlarına danıştığını ifade etmiştir. Özellikle dijital bankacılık işlemleri için korkusunun çok fazla olduğunu belirten bu katılımcı, bu desteklere rağmen bu uygulamayı kullanmaktan kaçındığını da belirtmiştir.

K29 ise çocuklarının aldığı üniversite eğitime gönderme yaparak onların dijital alanda güvenle işlem yapabilecek kapasitede oldukları düşüncesini gerektirmektedir.

(Ben) Dolandırılacağımı düşünüyorum.... Onun için ben korkarım öyle şeylerden. Ben yapmam, siz yapın dedim çocuklara. Hepsi zaten üniversite mezunu, iyi biliyorlar. Ne dersem yapabiliyorlar (K29).

K30 ise mevcut korkularının gerçekleşmiş bir dolandırılma deneyime dayandığını ve bu nedenle artık Whatsapp dışında bir uygulama kullanmadığını aktarmıştır. Bu katılımcı dolandırılma deneyimini şu şekilde anlatmıştır:

Beni bir dolandırdılar, işte Denizbank'tan arıyoruz, sana bir şifre göndereceğiz, buradaki bir şeylerini ödeyeceğiz, burada mı oturuyorsun falan dediler. Bana bir şifre gönderdiler, ben de söyledim. Sonra sen gel birikmiş aidatlarını buradan al dediler. İyi bana mesaj geldi, sonra ben de mesajı gönderdim. Aman dedim sonra aklım başıma geldi. Sonra benim hesaptan 20 bin lira almışlar (K30).

K30 özellikle dijital bankacılık uygulamasını şifresi olmasına rağmen kullanmamaktadır. K30'un oğluna güvendiğini ve gerekli gördüğü her durumda oğluna başvurduğu görülmektedir. K30'un e-devlet uygulamasına dair aktardıkları, bir uygulamayı kısıtlı şekilde kullanarak kişisel güvenliği sağlamaya çalışma stratejisini örneklemektedir:

Maaşıma bakarım, ilaçlarımın parası kesilmiş mi ona bakarım. Başka yere giremiyorum zaten, beceremiyorum. Dolandırıldım ya hiçbir yere basmıyorum başka. 20 bin gitti, nasıl korkuyorum bilsen. Ondan öncesinde çok aldırış etmiyordum ama 20 bin gidince artık yapamam (K30).

K38 de bir dolandırılma girişimi yaşadığını ve bu nedenle dijital bankacılık kullanımında oldukça tedirgin olduğunu şöyle açıklamıştır:

Ben güvende hissetmiyorum valla bu bankacılık işlerinde. Ben şöyle diyeyim sana bundan beş altı yıl önce pandemiden önce bir 850li telefon beni aradı. Abi dedi bankadan sana 20 bin liralık kredi çıkmış dedi. O anda ihtiyacım vardı. Biz de buna kandık. Adam bizim T.C kimliği aldı, abi ben sana döneceğim dedi kapattı. Yarım saat geçti aramadı. Ben aradım telefon kapalı bir daha baktım, Vakıfbank'tan bana mesaj geldi kredi başvurunuz onaylanmamıştır. Çünkü ben o zaman kırmızı listedeydim. Bankadan bana mesaj gelince ben anladım ki eğer benim sicilim temiz olsaydı o adamlar beni dolandıracaktı. O yüzden güvenmiyorum ben (K38).

K38'in dijital güvenliği konusunda ise yakın çevresine karşı bile son derece temkinli olduğu ve bu anlamda çalışmadaki birçok katılımcıdan ayrıştığı görülmüştür. Kendisine gelen hiçbir linke tıklamama gibi eylemlerle güvenliğini artırdığının düşünmenin yanında kızları ile bile şifrelerini paylaşmadığını belirtmiştir. Özellikle dijital bankacılık özelinde ise kimseden yardım almadığını ve almak istemediğini belirtirken durumu şu şekilde ifade etmiştir:

(Kendi kendime) Yapamadığım zaman mobil bankacılığı kapatırım. Hiç bilmediğim işin üzerine gitmem, bu işi yapabiliyorsam yaparım. Ben kimseyi işime karıştırmam yapamadıysam burada banka var, gelirim banka

personeline yani benim Şu sıkıntı var nasıl olacak sorarım, çözer giderim (K38).

K32 ise çocuklarına uygulamalar ve dijital işlemler konusunda güven duymada bir ayırım yapmaktadır. E-Sağlık uygulamaları ve e-devlet uygulamaları konusunda özellikle kızına güvenen bu katılımcı, bu uygulamalarının şifrelerini de kızına devretmiştir. Öte yandan dijital bankacılık işlemlerini kendi gerçekleştirmekte ve bu konuda kimseye güvenemeyeceğine belirtmektedir. K32 bu durumu “Kızım, çocuğum falan güvenemem ben, ortam çok bozuk” ifadeleriyle gerekçelendirmektedir.

K33 ise e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık uygulamalarını kullandığını fakat bunların şifrelerini çocukları ile dahi paylaşmadığını ifade etmiştir. Bu katılımcı, e-devlet ve dijital bankacılık şifrelerinin önemli olduğunu ve bu yüzden bu şifreleri kimseye paylaşmayarak güvenliğini sağladığını düşünmektedir. Bunun yanında, şüpheli olduğunu düşündüğü aramalara ve mesajlara dönüş yapmayarak ve telefonunu kimseye kullandırmayarak güvenliğini artırdığını aktarmıştır. Yani K33 güvenlik sağlama ihtiyacının farkında olmasına rağmen bu güvenlik sağlama görevini ve işlevini çocuklarına yüklemeyen bir katılımcı olarak dikkat çekmektedir.

## 7. SONUÇ

Hızla dijitalleşen dünya toplumsal hayat içerisinde yarattığı dönüşümler ile bireylerin yaşamına etki etmektedir. Dijitalleşen dünya, hızla yaşlanan nüfusun, yaşanan değişime karşı konumunu önemli kılmaktadır. Yeniden kurgulanan normlar, değişen yaşam alanları ve pratikleri, dijital dünya içerisine doğmamış ve onun kuralları ile toplumsallaşmamış yaşlı nüfus için oldukça zorlu bir süreç olabilmektedir. Yaşlı olarak tanımlanan 65 yaş üstü bireylerin 2022 yılında dünya nüfusuna oranı %10'ken bu oranın 2050 yılında %50'ye yükselmesi beklenmektedir (United Nations, 2022). Türkiye'de yapılan nüfus tahminlerine göre ise yaşlı nüfus oranı yakın gelecekte ciddi manada artacaktır. 65 yaş üstü nüfusun 2023 yılında toplum nüfusa oranı %10,2 iken bu oranın 2040'ta yüzde 16,3'e, 2060'ta yüzde 22,6'ya yükselmesi beklenmektedir (TÜİK, 2018). Dünyada yaşanan gelişmeler ve sağlık alanında gelişen teknolojiler ile beklenen yaşam süresi her geçen yıl artmakta ve bu da yaşlı nüfusun oranını artırmaktadır. Bu bağlamda günümüzde yaşlı nüfusun dijitalleşen dünyadaki deneyimleri ve yakın gelecekte bu deneyimlerinde yaşanabilecek dönüşümler yaşlı bireylerin yaşamları ve hükümetlerin yaşlılık politikaları için de büyük önem taşımaktadır.

Yaşlı nüfusa yönelik geliştirilen politikaların gün geçtikçe önem kazandığı günümüzde, yaşa bağlı dijital eşitsizlikler konularının tartışılması oldukça önemlidir. Bu minvalde hızla gelişen dijital teknolojiler ve yaşlanan nüfusa bakıldığında bu teknolojilerin yaşlı dostu hale getirilebilmesi için yaşlı nüfusun kullanım deneyimlerinin anlaşılması ve geliştirdikleri stratejilerin tespiti önem taşımaktadır. Bu kapsamda bu araştırmada yaşlı bireylerin dijital teknolojileri kullanma deneyimleri ve kullanım stratejileri araştırılmıştır. Bu doğrultuda yaşlılar için oldukça önemli hizmetleri dijital platformlara taşıyan e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık hizmetleri üzerinden yaşlı nüfusun dijital deneyimleri, bu hizmetlere entegrasyonlar düzeyleri ve bunlara adapte olmak için geliştirdikleri stratejiler tespit edilmiştir. Araştırmada dijital eşitsizlikler içerisinde önemli kavramlar olan dijital uçurum, dijital göçmenlik, dijital yerlilik ve dijital sermaye kavramları yaşlı nüfusun dijital entegrasyon düzeyini ve stratejilerini anlamak için kullanılmıştır. Ayrıca araştırmada 65 yaş üstü katılımcıları dijital dünya ile tanıştıran

kişileri ifade eden dijital eşik bekçileri ve katılımcılara dijital hizmetlerden yararlanırken yardım edilmesi anlamında kullanılan dijital bakım kavramları ele alınmıştır.

Nitel araştırma yönteminden yararlanan bu çalışmada, 65 yaş üstü bireylerin dijital teknolojilere yönelik deneyimleri araştırıldığından dolayı fenomenolojik desen kullanılmıştır. Araştırma kapsamında ölçüt örnekleme yöntemi kullanılarak Ankara ilinde ikamet eden, 65 yaş üstü ve araştırma kapsamındaki hizmetlerden (e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık) en az birinden yararlanan 46 kişi ile görüşülmüştür. Görüşmelerde yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile veri toplanmıştır. Elde edilen mülakat verileri, Corbin ve Strauss'un (2014) açık, eksensel ve seçici kodlama metodu ile kodlanmıştır. Bu çerçevede elde edilen veriler MAXQDA24 nitel veri analiz programı ile analiz edilmiştir.

Yaşlı nüfusun artışı ile dijital eşitsizlikler alanındaki tartışmalarda yaşa bağlı ortaya çıkabilen eşitsizlikler ve dezavantajlar dikkate alınmaya başlanmıştır. Doğduğu dünyadan teknolojik olarak çok farklı bir dünyada yaşamak zorunda kalan yaşlı nüfus, yeni dinamikleri öğrenmekte güçlük çekebilmektedir. En temelde dijitalleşme sürecinde yaşlı nüfus dijital göçmen statüsünde bulunmakta ve buna bağlı olarak değişimlere entegre olabilmek için kapasitesini geliştirmekte zorlanabilmektedir. Bu zorlanmanın temelinde ise dijital sermaye yetersizliği bulunmaktadır. Bu sermaye yetersizliği ya da başka ifadeyle dijital okuryazarlık düzeyinin düşük olması neticesinde yaşlı bireyler dijital alanda tutunmak için yeni stratejiler geliştirmekte ya da bu alandan tamamen çekilebilmektedirler.

Araştırmanın bir boyutu olan yaşlı nüfusun dijital dünyayı deneyimleme düzeylerinin anlaşılabilmesi, onların dijital kapasitelerinin tespitine bağlıdır. 65 yaş üstü katılımcıların dijital kapasitelerinin belli değişkenlere bağlı olarak değiştiği tespit edilmiştir. Akıllı telefon kullanımının katılımcılar arasında yaygın olduğu ve genelde dijital alana bu cihazla giren katılımcıların varlığı söz konusudur. Araştırmada bireylerin dijital alana girmesini tetikleyen etkenlerden birisinin Covid 19 pandemisi olduğu tespit edilmiştir. Pandemi döneminde yaşanan kapanmalardan en fazla etkilenen kesim olan 65 yaş üstü nüfus, bu süreçte dijital teknolojileri ve hizmetleri kullanmak zorunda kalarak dijital kapasitelerini geliştirebilmişlerdir. Türkiye'de e-Nabız sistemine entegre olarak Hayat Eve Sığar isimli bir uygulama geliştirilmiştir ve bu uygulamayı birçok kişi

kullanmıştır. E-Sağlık, e-ticaret uygulamaları ve dijital bankacılık gibi hizmetlerden yararlanmasının bu dönemde başladığını ifade eden katılımcılar, bu süreçte yeni bazı uygulamaları yüklediklerini ve/veya daha önce kullanmadıkları hizmetleri kullandıklarını belirtmişlerdir.

Burada etkili olan başka bir etken ise geçmiş mesleğindeki dijital tecrübe düzeyidir. Yaşa bağlı/gri dijital uçurumda emeklilik öncesi internet ve bilgi teknolojilerinin kullanılıp kullanılmadığının belirleyici olduğuna dair literatürde tartışmalar mevcuttur (Peacock ve Künemund, 2007; Gilleard ve Higgs, 2008). Bu kapsamda buradaki bulgular bu çalışmaların sonucuyla benzerlik gösteren bir niteliktedir. Geçmişte bilgisayar ile ilişkili bir iş yapmış katılımcıların dijital teknolojilere entegrasyonun daha kolay olduğu ve dijital kapasitelerini geliştirmekte daha az zorlandıkları tespit edilmiştir. Ancak burada katılımcıların dijital sermayelerini daha çok sosyal medya, boş zaman aktivitesi için dijital teknoloji kullanımı ve iletişim kurma alanlarında geliştirdiği görülmektedir. Sosyal medya, mesajlaşma gibi alanlarda kapasitelerini geliştiren katılımcılar, e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık alanlarında kapasitelerini geliştirmekte daha geri kalmaktadırlar. Bu hizmetlerden yararlanmak için dijital bakım sağlayıcılarından yardım almakta ve onları vekil tayin etmektedirler.

Katılımcıların dijital tecrübe düzeylerinin bazı alanlarda ve uygulamalarda yüksek olduğu görülürken e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık uygulamalarında bu deneyimlerinin ise düşük olduğu dikkat çekmiştir. Sosyal medya, anlık görüşme, günlük işlerde yardım alma, dini içerik takibi gibi konularda katılımcıların dijital sermayelerini geliştirme eğilimleri olduğu görülürken, araştırma kapsamındaki e-sağlık, e-devlet ve dijital bankacılık hizmetlerinde bu eğilimin kısıtlı kaldığı ve bu konuda genellikle yakınlarından yardım alma ihtiyacı duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu minvalde özellikle akıllı telefon kullanan katılımcıların sosyal medya ve gündelik işlerde dijital teknolojileri kullanmaktan güçlük çekmediği, bunun sebebinin ise bu işlemlere dair büyük bir dijital korku hissi içerisinde olmamalarının olduğu tespit edilmiştir. Ancak kamu hizmetlerinden yararlanma ve bankacılık işlemleri konusunda dijital hizmet alma konusunda korkularının olduğunu, bu sebepten ötürü bu hizmetleri kullanma ihtiyacı duyduklarında sermaye düzeylerinin yüksek olduğunu düşündükleri, dijital yerli

statüsünde olan yakın çevrelerindeki kişilerden dijital bakım alma eğilimi gösterdikleri tespit edilmiştir.

Araştırmada katılımcıların kullandığı platformların sosyal medya platformları, anlık mesajlaşma ve arama platformları, haber takip platformları, dini içerik platformları, arama motorları ve çevrim içi video platformları olduğu tespit edilmiştir. Bunlar arasında en fazla kullanılan platformların anlık mesajlaşma ve arama platformları ile sosyal medya platformları olmuştur. Dijital teknolojileri kullanım amaçları arasında ise eğlence, iletişim/haberleşme, sosyalleşme, kişisel gelişim, dini içerik takibi, araştırma ve inceleme, iş hayatından yardım alma, gündelik işler için yardım alma ve haber/ajans takibi olduğu tespit edilmiştir. Kullanılan platform verileriyle ilişkili olarak en fazla vurgulanan kullanım amacı iletişim/haberleşme ve eğlence olmuştur.

Araştırmada özellikle bazı katılımcılar telefonlarının tek işlevinin yakınları ile iletişimde kalabilmek olduğunu ifade ederek, telefon kullanımının kendileri için temel işlevine işaret etmişlerdir. Özellikle uzak mesafelerde olan yakınlar ile iletişime geçebilme yaşlı bireyler için dijital olanakların en önemlileri arasındadır. Benzer şekilde yaşlılık ve emeklilik sonucunda ortaya çıkan boş zaman değerlendirme pratiklerinin dönüşümünde sosyal medya platformlarının oldukça etkili olduğu tespit edilmiştir. Dijital cihazların eğlence amacıyla kullanıldığı ifade edildiğinde en önemli vurgunun vakit geçirme ve boş zaman değerlendirme olduğu sonucuna varılmıştır. Çevrim içi video paylaşım platformlarının eğlence ve vakit geçirmek için kullanılan diğer bir platform olduğu araştırmada tespit edilmiştir. Takip edilemeyen dizilerin takibi, film izleme ve müzik dinleme gibi amaçlarla kullanılan bu platformlarda temel amaç vakit geçirmektir. Kullanım amacı arasında yer alan gündelik işlerde yardım alma, daha çok cinsiyet temelli verilere dayanmaktadır. Kadın katılımcılar, gündelik ev içi işlerde üstlendiği görevleri gerçekleştirmek için dijital platformlar aracılığıyla bilgi temin etmektedirler. Bu kapsamda toplum tarafından kadına yüklenen bu tip görevlere dair bilgilerin edinilmesinde kullanılan kuşaklar arası sözlü aktarımın veya matbu kitapların yerini dijital platformların aldığı görülmektedir.

Başka bir kullanım amacı olan iş hayatında yardım alma ise iş hayatında karşılaşılan problemlerin çözümünde dijital olanaklara başvurulmasını ifade etmektedir. Çalışmanın

verileri, dijital platformların sunduğu zaman ve mekân sınırlamalarının ortadan kalkması avantajının iş hayatını kolaylaştırdığını ortaya koymaktadır. Dijital teknolojiler sayesinde anında iletişimde olmanın iş açısından sağladığı avantajların yanı sıra hala ticari aktiviteleri olan katılımcıların bu teknolojiler sayesinde finansal işlemlerini takip edebildikleri dikkat çekmektedir. Bunun yanında evrak takibi ve evrak göndermede dijital teknolojilerin yardımıyla yararlanan katılımcılar da bulunmaktadır. Diğer bir kullanım amacı ise araştırma/incelemedir. Katılımcılar bilgi edinmek istedikleri bir konuda dijital platformlardan, arama motorları aracılığıyla araştırma yapabilmektedir. Benzer şekilde kişisel gelişim amacı da diğer bir kullanım amacı olarak tespit edilmiştir. Katılımcılardan bazıları dil öğrenmek ve hobilerini geliştirmek için dijital araçlardan yardım almaktadırlar. Diğer bir kullanım amacı olan dini içerik takibine ve dini metin okunmasına verilerde rastlanmıştır. Dini ritüelleri artık dijital platformlar aracılığıyla sürdürüldüğü, dini ritüellerde ve inançlarda dijital teknolojiler ile beraber ortaya çıkan bir dönüşüm olduğu araştırmanın verilerinde ortaya çıkan bir tema olmuştur. Bu bağlamda dini konularda bilgi edinme, kutsal kitap takibi ve dini ibadetlerin dijital ortamlarda sürdürüldüğü sonucuna varılmıştır.

Araştırmada dijital teknolojilerin yarattığı avantajlar; zaman kısıtlamalarının ve kaybının ortadan kalkması, mekândan bağımsızlaşma, sınıfsal farklılıkları ortadan kalkması, sosyalleşme imkânı, iş hayatını kolaylaştırma, yaşa bağlı dezavantajları ortadan kaldırma, hızlı işlem yapabilme, boş zaman değerlendirebilme, anında iletişim kurabilme ve bilgi edinme kolaylığı olarak tespit edilmiştir. Bu avantajlar arasında en fazla vurgulananlar zaman kısıtlamalarının ve kaybının ortadan kalkması ve mekândan bağımsızlaşma olmuştur.

Zamansal sınırlamaların ortadan kalkması ve mekândan bağımsızlaşma sürekli olarak vurgulanmış ve önemli bir avantaj olduğu dile getirilmiştir. Bu kapsamda sunulan dijital hizmetler ile beraber 65 yaş üstü bireyler işlemlerini herhangi bir mekâna bağlı kalmadan ve herhangi bir zaman kısıtı olmadan gerçekleştirebilmektedirler. Özellikle e-sağlık sisteminin sunduğu randevu hizmeti ile zaman kaybının engellendiği, e-devlet ile kamu kurumlarından bilgi almak için ilgili makama gitme zorunluluğunun ortadan kalkmasının mekândan bağımsızlaşmayı sağladığı ifade edilmiştir. Dijital bankacılık

hizmetlerinin de benzer şekilde şubelere gitmeden işlem yapabilme olanağı tanıyarak mekândan bağımsızlaşmayı sağladığı ve kişilerin uzun kuyruklarda zaman kaybettiklerini aktardıkları hallerle bugünkü teknolojiyi kıyaslayarak bu teknolojik gelişmelerden memnuniyet duydukları tespit edilmiştir. Diğer bir avantaj olarak bilgi edinme kolaylığı verilerde belirginleşmiştir. Bu bağlamda dijital teknolojilerin sunduğu imkanlarla bilgiye erişim kolaylaşmış, hızlı bilgi edinebilme gündelik yaşam için oldukça önemli bir durum haline gelmiştir. Dijital ortamdan bilgi edinilmesinin ve yardım alınmasının bazı katılımcıların gündelik hayatlarının bir parçası ve kalıcı bir pratiği haline geldiği tespit edilmiştir. Diğer bir avantaj olan anında iletişim kurabilme ile 65 yaş üstü bireyler yakınlarıyla zaman kısıtı olmadan ve mekâna bağlılık söz konusu olmadan görüşebilmektedirler. Bu bağlamda dijitalleşmenin ürettiği iletişim pratiklerinin geçmişe kıyasla çok daha avantajlı olduğu, geçmişte insanların birbirlerinden haber almasının oldukça zor olmasına bağlı olarak ortaya çıkan bu dezavantajın dijital olanaklar vasıtasıyla ortadan kalktığı tespit edilmiştir. İletişim olanaklarının dijital teknolojiler sayesinde gelişmesi, yaşlılıkla birlikte artan yalnız kalma riskini de azalttığı için 65 yaş üstü bireyler açısından ayrı bir öneme sahiptir.

Diğer bir avantaj olarak ortaya çıkan tema boş zaman değerlendirme için dijital teknolojilerin kullanımındır. Katılımcılar emeklilik ve yaşlılık ile ortaya çıkan boş zamanlarını dijital teknolojileri kullanarak değerlendirmeye başlamışlardır. Dijital boş zaman kültürü olarak ifade edilen bu durum, 65 yaş üstü katılımcılar için oldukça önemlidir. Özellikle emeklilik ile ortaya çıkan boş zamanın değerlendirilmesinin dijital teknolojiler kullanılarak boş zaman pratiklerinin inşa edildiği görülmüştür. Katılımcılar mekândan bağımsız olarak boş zaman aktiviteleri geliştirmiş ve bu şekilde gündelik yaşamlarını idame ettirmişlerdir. Diğer bir avantajın emekli olmayan ya da emeklilik sonrası farklı işler yapmaya devam eden katılımcıların iş hayatlarını dijital teknolojilerin kolaylaştırması olarak tespit edilmiştir. Ayrıca bazı katılımcılar toplumsal sınıfsal eşitsizliklerin dijital teknolojilerin yayılmasıyla beraber bazı açılardan zayıfladığına dair ifadelerde bulunmuştur. Bunun daha çok sağlık sisteminde sunulan hizmetlerin dijital ortam aracılığıyla sağlanmasına bağlı olduğu tespit edilmiştir. Kamuya ait hastanelerde dijitalleşme ile birlikte hizmet kalitesinin arttığı ve buna bağlı olarak bu hastaneleri

kullananların daha iyi standartlarda hizmete erişmesinin sınıfsal eşitsizliği bir miktar zayıflatığına dair düşünceler katılımcıların bir kısmı tarafından ifade edilmiştir.

Dijital teknolojilerin diğer bir avantajı ise yaşa bağlı fiziksel dezavantajları mekândan bağımsızlaşmayı sağlayarak ortadan kaldırmasıdır. 65 yaş üstü bireylerde yaşa bağlı ortaya çıkabilecek hareket kısıtlılığının dijital hizmetler ile ortadan kaldırılabileceği tespit edilmiştir. Çünkü mekândan bağımsız olarak yapılabilen işlemler, hareket zorunluluğunu ya da başka bir ifadeyle bir yerden bir yere gitme mecburiyetini ortadan kaldırmaktadır. Kamu hizmetlerini almak için yolculuk yapmak, uzun sıralarda beklemek, bazı durumlarda farklı kurumlar arasında gidip gelmek gibi fiziki hareket gerektiren iş ve işlemlerin e-devlet hizmeti ile ciddi şekilde azaldığı katılımcıların anlatımlarına yansımıştır. Bununla birlikte, bu işleri tek başına yapamayan katılımcılar, fiziki olarak bir yükten kurtulmuş olsalar dahi dijital hizmetler bakımından başkalarının yardımına bağımlıdırlar.

Araştırmada dijital teknolojilerin yarattığı dezavantajlar; siber güvenlik ve dolandırıcılık tehdidi, dijital muhtaçlık, zaman kaybı, dezenformasyon ve bilgi kirliliği, dijital dedikodu kültürü, toplumsal normları dönüştürme ve norm kaybı, kişisel verilerin güvenliği, dijital işlemlerin güvenilirliği ve yaşa bağlı dezavantajlar olarak tespit edilmiştir. Bu dezavantajlar arasında en fazla vurgulananlar dijital muhtaçlık ve siber güvenlik ve dolandırıcılık tehdidi olmuştur.

Araştırmada dijital hizmetlerden yararlanılırken 65 yaş üst bireylerde bir dijital muhtaçlık halinin olduğu tespit edilmiştir. Dijital muhtaçlık, yaş dolayısıyla dijital teknolojilere entegrasyonda güçlük yaşamaya bağlı olarak gelişen bir durumdur. En genel anlamıyla dijital göçmen statüsünde olan 65 yaş üstü bireyin sermayesinin yeterli olmadığı alanlarda dijital hizmetlerden yararlanabilmek için dijital yerli statüsünde olan bir yakınından yoğun destek almasını ve onunla arasında bir muhtaçlık hali geliştirmesini ifade eder. Dijital muhtaçlık durumu yaşayan 65 yaş üstü bireyler yakın çevresinden birini onun adına işlem gerçekleştirmesi için vekil tayin ederek dijital hizmetlerden yararlanabilmektedir. Dijital muhtaçlık durumunun arkasında yatan sebeplerden birisi dijital sermaye yetersizliğidir. Dijital sermaye düzeyi düşük birey bu durumda yakın ilişkilerini devreye sokmakta ve yakınlarından yardım almaktadır, bu durumun temelinde

ise genellikle bireylerin dijital hizmetler konusunda yaşadığı siber güvenlik ve dolandırıcılık tehdidine yönelik endişeler yatmaktadır. Katılımcıların kendisi ya da çevresindeki insanların dolandırılma hikayeleri onların dijital hizmetlerden yararlanmalarının önünde bir engel teşkil edebilmekte, onlarda dijital araç ve hizmetlere yönelik korku yaratabilmektedir. Bu durum bir döngü halinde ilerleyebilmektedir. Kişiler dijital sermayelerinin düşük olması nedeniyle tek başlarına işlem yapma konusunda korku yaşadıkları için dijital teknolojileri kullanmaktan kaçındıkça bu onların dijital sermayelerini hiç geliştirememelerine neden olmaktadır. Dijital sermaye düşüklüğü dijital korkuyu, dijital korku düşük sermayeyi doğururken sonuçlardan bir diğeri dijital işlemlerde başkasına bağımlı ve muhtaç halde bulunmak olmaktadır. Benzer şekilde dijital işlemlere güvenmemenin temelinde de dijital sermaye yetersizliği bulunmaktadır. Dijital işlemlerin gerçek hayatta karşılığının olup olmadığı konusunda tereddüt yaşayan 65 yaş üstü bireyler dijital hizmetlerden yararlanmayı reddedebilmektedir. Siber güvenlik tehdidi ile bağlantılı olarak tespit edilen bir diğer dezavantaj kişisel verilerin güvenliği konusudur. Siber güvenlik problemlerine karşı savunmasız olduğunu düşünen 65 yaş üstü bireylerde kişisel verilerinin çalınması yönünde bir dijital korku oluşabilmekte ve bu korku onların dijital hizmetlerden vazgeçmesi ile sonuçlanabilmektedir.

Araştırmada tespit edilen bir diğer tema ise yaşa bağlı olarak ortaya çıkabilen fiziksel dezavantajlardır. Yaşa bağlı dezavantajlar ileri yaşlarda ortaya çıkan sağlık problemlerini, dijitalleşmiş bir dünyada doğmadıkları için alanda yeterli dijital sermayeye sahip olmama gibi dezavantajları kapsamaktadır. Özellikle ileri yaşlarda ortaya çıkan görme problemleri kullanılan cihazı belirleyen bir dezavantajdır. 65 yaş üstü birey eğer bir görme problemi yaşıyorsa küçük ekran boyutuna sahip cihazları (örneğin akıllı telefon) kullanmaktan kaçınmakta, bunun yerine ekran boyutu daha büyük (örneğin bilgisayar, tablet) cihazlara yönelebilmektedir.

Başka bir dezavantaj ise dijitalleşme süreci ile beraber toplumsal normların dönüşümü ve norm kaybının yaşanmasıdır. Dijital teknolojilerin yaygınlaştığı günümüzde, dijitalleşme sürecine bağlı olarak toplumsal değişim hızı da artmakta ve bu da beraberinde toplumsal normların yeniden anlamlandırılmasına, bazı durumlarda ise normun ortadan kaldırılmasına sebep olmaktadır. Bu durum dijital yerli statüsündeki genç

kuşak için çok dikkat çeken bir durum olmazken dijital göçmen statüsündeki yaşlılar için ise oldukça önemlidir. Katılımcılarımız arasındaki bazı bireyler gençlerin toplumsal normlara gerekli önemi göstermemesini dijitalleşme ve yaygın dijital cihaz kullanımı ile açıklamakta ve bunu dijitalleşme ile birlikte gelen önemli bir dezavantaj olarak nitelendirmektedirler. Bu katılımcılar bu durumu kendilerine karşı bir tehdit gibi algılamakta ve gençlerin bu tutumundan rahatsızlık duymaktadırlar. Bu durum, değişen normlara ayak uyduramama sonucunda 65 yaş üstü bireylerde gelişen bir reaksiyon olarak okunabileceği gibi, yeni normların anlamlandırılmaması sonucunda yaşanan bir çaresizlik olarak da yorumlanabilir.

Araştırmada katılımcıların bir dezavantaj olarak ifade ettikleri bir diğer unsur dijital teknolojilerin bir dijital dedikodu kültürünün ortaya çıkarmasıdır. Özellikle sosyal medya kullanımının artması ile özel hayat ve özel alana dair tanımlamalar ve kişilerin algıları değişmiştir. Bu kapsamda bireylerin yaşadıklarını sosyal medya aracılığı ile paylaşması bir nevi özel olanın kamuya mal edilmesi niteliğindedir. Bunun sonucunda 65 yaş üstü bireyler de sosyal medyada tanıdığı insanlar ile ilgili bilgileri görebilmekte ve bununla ilgili yorumlar yapabilmektedir. Araştırmada bazı katılımcılar, dijital ortamda dedikodu üretebilecek bilginin temini mümkün ve kolay olduğunu ifade etmekte ve bunun olumsuz bir nitelikte olduğunu düşünmektedirler. Katılımcıların özellikle Facebook, Instagram ve Whatsapp uygulamaları aracılığı ile çevrelerinin yaşamlarına dair bu bilgileri edindikleri görülmüştür. Bu uygulamalar kişileri çevreleri ile dijital olarak bağlarken, bu bağın bazı katılımcılar açısından kişilerin özel hayatları hakkında gereksiz bilgi edinmeleri olarak yorumlandığı da tespit edilmiştir. Katılımcıların ifadelerinde yer bulan, dijital teknolojilerin yarattığı bir dezavantaj olarak görülen bir diğer unsur dezenformasyondur. Araştırmada bazı katılımcıların özellikle sosyal medya platformları ile doğrulanamayacak bilgilerin yayıldığına ve bunun da kitleler için oldukça sakıncalı olduğuna dair vurguları tespit edilmiştir.

Verilerde ortaya çıkan ve katılımcılar açısından dijital teknolojilerin diğer bir dezavantajı olarak nitelendirilen tema bu teknolojilerin zaman kaybına sebebiyet verebilmesidir. Bu teknolojilerin zaman israfına yol açtığını düşünen katılımcılar özellikle gündelik yaşamda yapması gereken işleri yapmak yerine sosyal medyada ya da başka

platformlarda vakit geçirmekte ve bunu da zaman kaybı olarak nitелеmektedir. Zaman kaybına sebep olduğu düşünölen uygulamalar arasında dijital araçlar üzerinden oynanan oyunlar da bulunmaktadır. Her ne kadar bir boş zaman aktivitesi olarak bu oyunlara başvurulması kişileri rahatlatırsa da diğeryandan bunun bir zaman kaybına yol açtığı da ifade edilmektedir.

Araştırmada dijital hizmetlerden ve teknolojilerden yararlanırken katılımcıların yaşadığı güçlükler de tespit edilmiştir. Bu güçlükler; dijital sermaye yetersizliği, altyapı yetersizliği, yeni güncellemelere uyum sağlayamama ve arayüzlerin kullanıcı dostu olmamasıdır. Katılımcıların en fazla vurguladığı güçlük dijital sermaye yetersizliği olmuştur. Dijital sermaye yetersizliği, dijital muhtaçlık durumunu doğurmakta ve kişilerin kişisel bağımsızlıklarını tehdit edebilmektedir. Fakat katılımcıların bu durumu bir kabullenmeyle karşıladıkları ve özellikle bazı katılımcıların kendilerine verilen bu yardımı sona erdirmek için dijital sermayelerini geliştirmeye çalışmadıkları da görölmüştür. Diğeryandan dijital dünyada neyin gerçek bir güvenlik tehdidi neyin güvenli olduğunu ayırt edebilmek katılımcıların çoğunluğu için gerçek bir problem olarak deneyimlenmekte ve bu kişiler siber güvenlik ve dolandırıcılık tehlikelerine karşı endişe yaşamaktadırlar.

Dijital sermaye yetersizliği, dijital göçmen statüsündeki 65 yaş üstü bireylerin dijital okuryazarlık düzeylerinin düşük olması dolayısıyla dijital platformlarda dezavantajlı duruma düşerek hizmet almakta güçlük çekmesi ya da bu hizmetlerden tamamen vazgeçmesi durumunu da kapsamaktadır. Araştırmada katılımcıların çevrim içi aktivitelerinde daha çok sosyal medyayı kullanmakta oldukları ancak e-devlet, e-sağlık ve dijital bankacılık hizmetlerinden yararlanmakta güçlük çektikleri ve sermaye düzeylerinin düşük olduğu tespiti kendileri için elzem olan hizmetler ile aralarında bir mesafe olduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırmada tespit edilen bir diğerya güçlük ise güncellemeler sonucunda yeni arayüzlere uyum sağlamakta zorluk yaşanmasıdır. Arayüz kullanım deneyimlerinin yaşlılar için daha farklı işlediğı, daha önceki arayüzün her ne kadar yeni arayüzden daha iyi tasarlandığı düşölse de 65 yaş üstü bireylerin bunlara adaptasyonunda daha farklı dinamiklerin devrede olduğu araştırmanın sonuçlarından biri olmuştur. Katılımcılar

uygulamaların sürekli olarak güncellemeye gitmesi sonucunda kendilerinin kullanma pratiklerinin zarar gördüğünü ifade ederek yaşadıkları güçlükler dikkat çekmişlerdir. Geliştirdikleri kullanım pratiklerinin güncellemeler ile işlevsiz hale gelmesi sonucunda bazı katılımcılar geliştirdikleri dijital sermaye düzeylerini kaybedebilmektedir. Karşılaşılan başka bir güçlük ise arayüzlerin yaşlı dostu olmaması olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların bazıları dijital platformlarda işlem yaparken karmaşık arayüzlerde istediklerini bulamamakta ve bu sebeple işlemten vazgeçebilmektedir. Bu durum da dijital hizmetlerden yararlanma oranlarına etki edebilmektedir. Bazı katılımcılar bir süre kullanmaya çalıştıkları uygulamalar olduğunu fakat bu denemeye rağmen bu kullanım sorunları nedeniyle uygulamayı kullanmaktan vazgeçtiklerini belirtmişlerdir. Karşılaşılan bir diğer güçlük ise genel alt yapı yetersizliğidir. İnternet bağlantısının olmadığı ortamlarda dijital hizmetlerden yararlanmanın olanaksız olması 65 yaş üstü bireylerinde yaşamları etki edebilmektedir. Özellikle dijital sermaye düzeyi yüksek olan katılımcılarda bu durum söz konusudur. Köy ve yazlık mekanlar gibi yaşlı bireylerin emeklilik sonraki yaşamlarında yaşamlarının bir kısmını ya da tamamını geçirmeye eğilimli oldukları bölgelerde yaşanan internet altyapısı eksikliği, kişilerin zamandan ve mekândan bağımsızlaşarak işlem yapma kabiliyetlerini sekteye uğratmaktadır.

Araştırma kapsamına giren hizmetlere dair kullanım deneyimlerine bakıldığında, e-sağlık uygulamalarında randevu alma, aile hekimi işlemleri, rapor takibi, reçete takibi ve tahlil takibi hizmetlerinden yararlanıldığı tespit edilmiştir. Bu hizmetler arasında en çok tercih edilenler randevu alma ve tahlil takibidir. E-Devlet uygulamalarında kullanılan hizmetler ise vergi işlemleri, bordro takibi, sosyal yardım alma, miras işlemleri, dava takibi, sigorta takibi, ceza takibi, evrak temini, tapu takibidir. En fazla kullanılan hizmetler bordro takibi ve vergi işlemleri olmuştur. 65 yaş üstü bireyler özellikle e-devlette emekli maaşlarını takip etmektedirler. Dijital bankacılık uygulamalarında kullanılan hizmetlere bakıldığında ise bunların para transferi, kredi işlemleri, yatırım işlemleri, kredi kartı işlemleri, fatura ödeme ve hesap kontrolü olduğu görülmektedir. En fazla kullanılan hizmetler ise para transferi ve hesap kontrolüdür.

Araştırmada “dijital eşik bekçisi” olarak isimlendirilen ve 65 yaş üstü katılımcıların aktardıkları haliyle kendilerine dijital araçları ve hizmetleri tanıtan ve bu anlamda onları

daha önce yabancı oldukları dijital dünya ile tanıştıran kişiler tanımlanmış ve bu kişilerin 65 yaş üstü bireylerle ilişkileri analiz edilmiştir. Özellikle nitel araştırma yöntemleri için önemli olan bu kavramın, bu araştırmanın verilerinde ortaya çıkan örüntülerin analizine uyarlanmasında ise eşik bekçiliğinin bir alana erişimi sağlama ve kontrol etmeye dair taşıdığı anlam önemli bir mahiyettedir. Eşik bekçisi, bir eşiğin atlanıp diğer alana geçilmesindeki rehber niteliğindedir. Çocuklar, kardeşler, torunlar, gelinler ve damatlar ve arkadaşlar olarak belirginleşen ve bu araştırmanın katılımcılarına dijital araçlar ve hizmetler konusunda eşik atlatan kişiler bu nedenle eşik bekçileri olarak tanımlanmıştır. Ayrıca bu kişilerin dijital alana girilip girilmeyeceğine karar verme güçlerinin olduğu da araştırmada tespit edilmiştir. Annelerine, babalarına, dedelerine veya ninelerine dijital cihazları veya hizmetleri edinmeleri gerektiği konusunda yönlendirmeyi yapmanın yanında bazı durumlarda bu kişilerin karar verici pozisyona geçerek bu araç ve hizmetleri onlara doğrudan sağladığı hatta onlar adına doğrudan kullanmaya başladığına araştırma verilerinde rastlanmıştır.

Araştırmada yine aynı grup kişilerin “dijital bakım sağlayıcılar” olarak devreye girdikleri ve katılımcılara dijital cihaz ve hizmetler konusunda tek seferlik değil, bir süreye yayılan nitelikte bir destek sağladıkları ortaya konulmuştur. Bu desteğin bir bakım sağlama ilişkisi olduğunun vurgulanması zaruridir. Dijitalleşme ile bireylerin günlük hayatlarını ve uzun vadedeki ihtiyaçlarını karşılamak için gereksinim duydukları hizmetlere erişmede bu kişiler devreye girmekte ve gereklilik duyulan hallerde bu desteği sürdürmeleri beklenmektedir. Bu desteğin bazı durumlarda tek kişiye kaldığı bazı hallerde ise birkaç kişi tarafından paylaşıldığı görülmüştür. Bu durum, yaşlılara sağlanan bedensel bakım gibi bu bakım türünün de paylaşılan bir yapısının olabileceğini göstermektedir. Bu paylaşıma rağmen bazı katılımcıların tek bir bakım sağlayıcı ile daha güçlü bir ilişki kurdukları ve bu bakım sağlayıcıların sorumluluklarının bu nedenle daha fazla olduğu anlaşılmıştır. Bu bağlamda, araştırmada dijital bakım sağlama olarak nitelenen bu olgunun süreklilik arz eden ve kişilerin güncelik hayatlarına etki eden bir yapısı olduğu ayrıca belirtilmelidir. Bu bakım sağlama durumunun doğası hangi hizmet ile ilişkili destek verildiğine göre de değişmektedir. E-Sağlık hizmetleri üzerinden verilen destek kişilerin sağlıkları ile doğrudan ilişki içinde olması nedeniyle katılımcılar için fiziksel bakım

sağlama ilişkisinin de bir uzantısıdır. Doktor randevusunun alınması, ilaçların, raporların ve tahlillerin takip edilmesi 65 yaş üstü bireylerin bedensel sağlıklarını etkileyen bir yapıya sahiptir. E-Devlet uygulamasında ise vergi işlemleri, bordro takibi, yardım alma, miras işlemleri, dava takibi, sigorta takibi, ceza takibi, evrak temini, tapu takibi gibi bireyin devlet ile bağlantılı işleri hakkında bilgi sahibi olunması söz konusudur ve bu anlamda kişilerin daha formel alandaki ilişkileri ve bilgileri bakım sağlayıcı tarafından denetlenmektedir. Dijital bankacılık uygulamaları ise kişilerin finansal varlıkları hakkında bilgi sahibi olmayı getirdiği için özellikle dolandırıcılık gibi korkuları olan katılımcılar tarafından ayrıca önemsenmektedir. Araştırma kapsamına giren bu üç hizmet dışında kişilerin iletişim ve eğlence için kullandıkları uygulamalarda da desteğe ihtiyaç duydukları tespit edilmiştir.

Dijital bakım sağlayıcılar olarak nitelendirilen bu kişilere duyulan güven oldukça önemli bir unsurdur. Bu güvenin boyutu bazı durumlarda tüm şifrelerin bu kişiler ile paylaşılması noktasına varabilmektedir. Bu durum aslında dijital hizmetin kişisel kullanım için tasarlanması ilkesine ters düşecek boyutlara ulaşmakta ve bazı katılımcılar kendi şifrelerinden haberdar bile olmadıklarını aktarmaktadırlar. Bu şifrelerin dijital bakım sağlayıcı tarafından bilindiği ve kullanıldığı hallerde 65 yaş üstü birey ile bakım sağlayan kişi arasındaki güven ilişkisinin çok üst noktada olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmada kişilerin dijital bakıma olan ihtiyaçlarının bazen muhtaçlık seviyesine ulaşabildiği ortaya koyulmuştur. Bu muhtaçlık hali kendi başına hiçbir dijital aracı kullanamama ve hiçbir hizmetten yararlanamama boyutundadır. Kişilerin çok düşük bir dijital sermayeye sahip olmaları ve/veya çok büyük bir korku hissettikleri için dijital araç ve hizmetlerden kaçınmaları nedeniyle bu muhtaçlık halinin oluştuğu tespit edilmiş ve bu halde dijital bakım sağlayıcıların kişilerin işlemlerini yürütme sorumluluğunu üstlendikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Tamamen bir muhtaçlık ilişkisinde olmayan fakat yine de dijital bakıma ihtiyaç duyduğunu belirten katılımcıların da dijital alanda duydukları korku verilerdeki önemli bir temadır. Duyulan korkunun derecesine göre kişilerin tek başlarına işlem yapma kapasitesinin azaldığı görülmektedir. Korku duyan katılımcılar dijital alanda kendilerinin güvenliğini sağlayacağını düşündükleri dijital bakım sağlayıcılarına başvurmakta ve

onları koruyucuları olarak görmektedirler. Bazı katılımcıların kendilerini dijital alandaki tehditlere karşı korumadaki en önemli stratejilerinin bu kişiler olduğunu düşündükleri durumlara rastlanmıştır. Bu dijital bakım ilişkisinin bu yönüyle bir koruma ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Yaşlı bireylerin bu alanda hissettikleri güvenlik sorununu bir başka kişiye sorumluluk devrederek aşmaya çalıştıkları ve kendilerini bu sorunlarla yüzleşecek kadar yeterli görmedikleri tespitine ulaşılmıştır. Bununla birlikte bazı katılımcıların dijital alanda daha cesur hareket edebildikleri ve bu cesaretleri nedeniyle dijital bakım sağlayıcılarının yükünü de azalttıkları anlaşılmıştır.

Bu tespitler doğrultusunda yaşlılara yönelik politika yapım ve hizmet sağlama süreçleri için bazı öneriler geliştirilebilir. Özellikle dijital sermaye yetersizliği nedeniyle dijital bakım ihtiyaçları yüksek olan yaşlılar için “dijital okul yazarlık” kurslarının ya da hizmetlerinin tasarlanması, yaşlı bireylerin kendi kendilerine yeterliliklerinin sağlanabilmesi açısından önemli bir adım olacaktır. Ayrıca şu an kendilerine yeter durumda olsalar dahi yaşlarının ilerlemesi halinde dijital bakım ihtiyaçları artacak olan kişilerin ileriki yaşlardaki dijital ihtiyaçlarının tespit edilip bugünden başlayarak dijital sermayelerinin artırılması ve dijital risklerden korunma bağlamında kapasitelerinin geliştirilmesi elzem görünmektedir. Yaşın ilerlemesi ile birlikte gelen dijital dolandırıcılık kurbanı olma olasılığının artması da politika yapıcılar açısından önemli bir konudur. Yaşlı bireylerin eşit yurttaşlar olarak dijital hizmetlerden yararlanmalarını engelleyen unsurlardan biri dijital dolandırıcılık kurbanı olma korkularıdır. Dijital dolandırıcılık konusunda yaşlı bireylerin artan bir şekilde desteğe ihtiyaç duydukları bu araştırmada tespit edilen bir husus olmuştur. Bu nedenle politika yapıcıların dijital dolandırıcılık konusundan yaşlı bireylere bilgi ve destek sağlanması yaşlı bireylerin gündelik yaşamda dijital araçlardan kaçınmamaları açısından kilit önemdedir. Bunların yanında ister kamu ister de özel sektör bünyesinde geliştirilen dijital uygulamaların yaşlı dostu olması konusunda özel bir dikkat sarf edilmesi gerekliliği vurgulanmalıdır. Güncellemelerin yapılması sonrasında yaşlı bireylerin ara yüzleri kullanamaması, yazı puntolarının küçüklüğü nedeniyle görme problemlerinin yaşanması, ara yüzlerin genel olarak yaşlı bireylerin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak tasarlanmaması gibi kullanıcı odaklı sorunlar, yaşlıların dijital teknoloji kullanımında önemli engeller olarak bu araştırmada

tespit edilmiştir. Bu nedenle uygulama geliştiricilerin uygulamalarını yaşlı kullanıcılar için farklı ihtiyaçları dikkate alma çerçevesinde geliştirmesi gerektiğini göz önünde bulundurmaları ve eğer bu uygulamalar bir kamu hizmeti bağlamında sunuluyor ise yaş bazlı uygulama geliştirme alternatiflerinin değerlendirilmesi gerekmektedir.





## KAYNAKÇA

- Abbey, R., ve Hyde, S. (2009). No country for older people? Age and the digital divide. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 7(4), ss. 225-242.
- Abu-Shanab, E., ve Al-Jamal, N. (2015). Exploring the gender digital divide in Jordan. *Gender, Technology and Development*, 19(1), ss. 91-113.
- Açıkgül, E. (2011). *Dijital bölünmenin fen bilgisi öğretmen adaylarının bilimsel süreçte bilgi iletişim teknolojilerini kullanma durumlarına etkisi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman Üniversitesi].
- Ağaoğlu, E. (2022). *Yaşlı bireyler arasında dijital eşitsizlikler: Ankara mikro örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi].
- Aissaoui, N. (2021), "The digital divide: a literature review and some directions for future research in light of COVID-19", *Global Knowledge, Memory and Communication*, 71 (8/9), ss. 686-708.
- Aleisa, N. (2024). Key factors influencing the e-government adoption: a systematic literature review. *Journal of Innovative Digital Transformation*.
- Amber, H., ve Chichaibelu, B. B. (2023). Narrowing the gender digital divide in Pakistan: Mobile phone ownership and female labor force participation. *Review of Development Economics*, 27, ss. 1354-1382.
- Angel, J. L. (2008). *Inheritance in contemporary America: The social dimensions of giving across generations*. Maryland: John Hopkins University Press.
- Antoni, D., Syaputra, A. ve Nasir, M. (2019). A literature review of infrastructure capabilities in shared E-government concept. *2019 International Conference on Electrical Engineering and Computer Science (ICECOS)*, ss. 117-121.
- Antonio, A., ve Tuffley, D. (2014). The gender digital divide in developing countries. *Future Internet*, 6(4), ss. 673-687.
- Antonio, A., ve Tuffley, D. (2015). Bridging the age-based digital divide. *International Journal of Digital Literacy and Digital Competence (IJDLC)*, 6(3), ss. 1-15.
- Arun, Ö. ve Elmas, Ç. Türkiye’de dijital eşitsizliğin toplumsal kökenleri. Mehmet Fiğan ve Yeliz Dede Özdemir (Ed.). *Dijital kültür, dijital eşitsizlikler ve yaşlanma*, içinde (ss. 115-139). Ankara: Alternatif Bilişim.
- Arun, Ö., Binark, M., Taylan, D., Kandemir, B., ve Şahinkaya, G. (2022). Yaşlıların toplumsal sınıfı, dijital sermayeleri ve COVID-19 salgınında bağlantıda kalma pratikleri. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 42(2), ss. 387-410.
- Atchley, R. C. (1989). A continuity theory of normal aging. *The Gerontologist*, 29(2), ss. 183-190.
- Aubouin, M. (2023). Determinants of the digital divide. *Annals of Economics and Statistics*, 151, ss. 37-80.

- Ay, S., ve Kilic, T. (2023). Coğrafi dijital uçurum: Türkiye’de dijital dönüşümün kentsel-kırsal, bölgesel ve cinsiyet eşitsizlikleri. *Cografya Dergisi*, 46, ss. 111-122.
- Aziona, C. M. Ve Nhedzi A. (2021). The digital divide and higher education challenge with emergency online learning: Analysis of tweets in the wake of the Covid-19 lockdown. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 22(4), ss. 164-182.
- Bacon, F. (2001). *The essays*. Mozambique.
- Bakardjiev, M. (2005). *Internet Society: The internet in everyday life*. New Delhi: Sage Publishing.
- Başbüyük, G. Ö. ve Başbüyük H. H. (2019). Yaş, yaşlanma ve antropoloji. Velittin Karakaya (Ed.). *Yaşlılık: Yüz yılı gerçeği*, (ss. 157-187). Ankara: Nobel Yayınları.
- Baştürk Akca, E. (2014). Dijital Bölünme Kavramı Bağlamında Türkiye’de Ortaokul Öğrencilerinin İnternet ve Sosyal Ağ Kullanımları: Gaziantep İli Örneği, I. *Uluslararası İletişim Bilimleri ve Medya Araştırmaları Kongresi*, 12-15 Mayıs 2014.
- Baym, N. K. (2010). *Personal connections in the digital age*. Cambridge: Polity Press.
- Becker, G. S. (1962). Investment in human capital: A theoretical analysis. *Journal of Political Economy*, 70(5), ss. 9-49.
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Bell, D. (1999). *The Coming of Post-Industrial Society*. New York: Basic Books.
- Bengtson, V. L., ve Kuypers, J. A. (1971). Generational difference and the developmental stake. *Aging & Human Development*, 2(1), ss. 249-260.
- Bercovitz, K., ve Pagnini, F. (2016). Mindfulness as an opportunity to narrow the grey digital divide. David Villani, Pietro Cipresso, Andrea Gaggioli ve Giuseppe Riva (Ed.) *Integrating Technology in Positive Psychology Practice* içinde (ss. 216-2130). Harward: Information Science Reference.
- Berger, B. M. (1960). How long is a generation?. *The British Journal of Sociology*, 11(1), ss. 10-23.
- Bieser, J.C.T. ve Hilty L.M. (2018). An approach to assess indirect environmental effects of digitalization based on a time-use perspective. Bungartz HJ., Kranzlmüller D., Weinberg V., Weismüller J., Wohlgemuth V. (eds), içinde *Advances and New Trends in Environmental Informatics*. Springer Publishing.
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu. (2022). *Yıllık il istatistikleri*. Erişim Adresi: <https://btk.gov.tr/uploads/pages/yillik-il-istatistikleri/2023.pdf>. Erişim Tarihi: 13.12.2023.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Blau, Z. S. (1956). Changes in status and age identification. *American Sociological Review*, 21(2), ss.198-203.

- Blau, Z. S. (1961). Structural constraints on friendships in old age. *American Sociological Review*, 26(3), ss. 429-439.
- Bol, N., Helberger, N., & Weert, J. C. M. (2018). Differences in mobile health app use: A source of new digital inequalities?, *The Information Society*, 34(3), ss. 183-193.
- Bourdieu, P. (2015a). *Ayrim: Beğeni yargısının toplumsal eleştirisi*. (Çev. Derya Fırat ve Günce Berkkurt). Ankara: Heretik Yayınları.
- Bourdieu, P. (2015b). *Bilimin toplumsal kullanımları: Bilimsel alanın klinik bir sosyolojisi için*. (Çev. Levent Ünsaldı). Ankara: Heretik Yayınları.
- Bourdieu, P. (2016). *Sosyoloji meseleleri*. (Çev. Filiz Öztürk vd.). Ankara: Heretik Yayınları.
- Bourdieu, P. ve Darbel, A. (2017). *Sanat sevdası: Avrupa sanat müzeleri ve ziyaretçi kitleleri*. (Çev. Sertaç Canpolat). İstanbul: Metis Yayınları.
- Bourdieu, P. ve Passeron, J. (2015). *Varisler: öğrenciler ve kültür*. (Çev. Levent Ünsaldı ve Aslı Sümer). Ankara: Heretik Yayınları.
- Bourdieu, P. ve Passeron, J. (2019). *Yeniden üretim: Eğitim sistemine ilişkin bir teorinin ilkeleri*. (Çev. Aslı Sümer vd.). Ankara: Heretik Yayınları.
- Bourdieu, P. ve Wacquant, L. (2016). *Düşünsel bir antropoloji için cevaplar*. (Çev. Nazlı Ökten). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Brabazon, T. (2017). (Digital) physical cultural studies? Michael L. Silk, David L. Andrews ve Holly Thorpe, (Ed). *Routledge handbook of physical cultural studies*, içinde (ss. 597-604). New York: Routledge Publishing.
- Brannstrom, I. (2012). Gender and digital divide 2000–2008 in two low-income economies in Sub-Saharan Africa: Kenya and Somalia in official statistics. *Government Information Quarterly*, 29(1), ss. 60-67.
- Büyüköztürk, Ş. vd. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Calderon Gomez, D. (2021). The third digital divide and Bourdieu: Bidirectional conversion of economic, cultural, and social capital to (and from) digital capital among young people in Madrid. *New Media & Society*, 23(9), ss. 2534-2553.
- Campbell, H. A. (2010). *When religion meets new media*. New York: Routledge.
- Campbell, H. A. (2017). Surveying theoretical approaches within digital religion studies. *New Media & Society*, 19(1), ss. 15-24.
- Canatan, A. (2008). *Sosyal yönleriyle yaşlılık*. Ankara: Palme Yayıncılık.
- Canatan, A. (2015). Yaşlılar ve toplum. Hasan Bacanlı ve Şerife Işık Terzi (Eds.). *Yetişkinlik ve yaşlılık gelişimi ve psikolojisi*, içinde (ss. 357-393). İstanbul: Açılım Kitap.
- Canatan, A. (2016). Yaşlılıkta sosyal ilişkiler ve kuşaklararası etkileşim. Harun Ceylan (Ed.), *Yaşlılık Sosyolojisi* içinde (ss. 139-157). Ankara: Nobel Yayınları.

- Carstens, A. ve Beck, J. (2005). Get ready for the gamer generation. *TechTrends*, 49(3), ss. 22-25.
- Castells, M. (2009). *The information age: economy, society, and culture*. New Jersey: Wiley-Blackwel Publishing.
- Chalise, N. H. (2019). Aging: Basic concept. *American Journal of Biomedical Science&Research*, 1(1), ss. 8-10.
- Chandler, D. ve Munday, R. (2020). *A dictionary of media and communication*. Oxford: Oxford University Press.
- Chen, D.H.C. ve Dahlman, C.J. (2006). *The knowledge economy, the kam methodology and World Bank operations*. (Rapor No. 37256). Erişim Adresi: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/695211468153873436/pdf/358670WBIOThe11dge1Economy01PUBLIC1.pdf>. Erişim Tarihi: 04.12.2023.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*, 94, ss. 95-120.
- Cooper, J. (2006). The digital divide: The special case of gender. *Journal of Computer Assisted Learning*, 22(5), ss. 320-334.
- Cooper, J., ve Kugler, M. B. (2009). The digital divide: The role of gender in human-computer interaction. Andrew Sears ve Juie A. Jacko (Ed.). *Human-Computer Interaction* içinde (ss. 21-34). London: CRC Press.
- Corbin, J. ve Strauss, A. (2014). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. London: Sage Publishing.
- Creswell, J. W. (2014). *Nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımları: Araştırma deseni*. (Esra Bukova Güzel vd., Çev.) Ankara: Eğiten Kitap Yayınları.
- Cruz-Jesus, F., Vicente, M. R., Bacao, F., ve Oliveira, T. (2016). The education-related digital divide: An analysis for the EU-28. *Computers in Human Behavior*, 56, ss. 72-82.
- Csobanka, Z. E. (2016). The Z generation. *Acta Educationis Generalis*, 6(2), ss. 63-76.
- Cumming, M. E. (1971). New thoughts on the theory of disengagement. Robert Kastenbaum (Ed.). *New thoughts on old age*, içinde (ss. 3-19). Massachusetts: Springer Publishing.
- Cumming, M. E. ve Henry, W. E. (1961). *Growing old, the process of disengagement*. New York: Basic Books.
- Dağlı, İ. (2022). Türkiye’de bölgesel düzeyde dijital bölünme: EDAS ve MAIRCA yöntemleri ile ampirik bir çalışma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 24(42), ss. 359-386.
- Demoussis, M. ve Giannakopoulos, N. (2006). Facets of the digital divide in Europe: Determination and extend of internet use. *Economics of Innovation and New Technology*, 15(3), ss. 235-246.

- Denzin, N. K. ve Lincoln, Y. S. (2005). *The sage handbook of qualitative research*. London: SAGE Publications.
- Deursen, J. A. ve Dijk, J. (2010). Internet skills and the digital divide. *New Media and Society*, 13(6), ss. 893-911.
- Deursen, J. Ve Dijk, A. (2018). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media and Society*, 21(2).
- Deursen, J., ve Dijk, J. (2015). New Media and the Digital Divide. J. D. Wright (Ed.), içinde *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, ss. 787-792.
- Dijk, J. (2006a). *The network society: Social aspects of new media*. London: Sage Publications.
- Dijk, J. (2006b). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4-5), ss. 221-235.
- Dijk, J. (2017). Digital divide: Impact of access. Patrick Rössler (Ed.), *The International Encyclopedia of Media Effect*. New Jersey: Wiley Publishing.
- Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Cambridge: Polity Press
- Dijk, J. A. M. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. London: Sage Publications.
- Dimaggio, P., Hargittai, E., Celeste, C. ve Shafer, S. (2004). Digital inequality: From unequal access to differentiated use. Kathryn M. Neckerman (Ed.). *Social Inequality*, içinde (ss. 355-400). New York: Russell Sage Foundation.
- Dixon, R. A. (2011). Enduring theoretical themes in psychological aging: Derivation, functions, perspectives, and opportunities. K. Warner Schaie ve Sherry L. Willis (Eds.). *The handbooks of aging consisting of three volumes*, içinde (ss. 3-23). London: Elsevier Academic Press.
- Donald, R. (2013). Intergenerational learning in organizations. *European Journal of Training and Development*, 37(8), ss. 713-727.
- Dowd, J. J. (1975). Aging as exchange: A preface to theory. *Journal of Gerontology*, 30(5), ss. 584-594.
- Duque, M. 2022. *Ageing with smartphones in urban Brazil: A work in progress*. London: UCL Press.
- Duque, M. ve Otaegui, A. (2023). Digital dependency as a burden: Impact of active aging for tech adoption in Brazil and Chile. *Anthropology & Aging*, 44(2), ss. 28-44.
- Dünya Sağlık Örgütü. (2022). *Ageing and health*. Erişim Adresi: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>. Erişim Tarihi: 02.01.2024.
- Dünya Sağlık Örgütü. (t.y.). *Aging*. [https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab_1). Erişim Tarihi: 27.12.2023.

- e-Devlet. (2024). *e-Devlet kapısı kullanıcı istatistikleri*. Erişim Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri?kullanici=Istatistikleri>. Erişim Tarihi: 16.01.2024.
- Ekiz, D. (2015). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Elnur, A. (2023). İletişim süreçlerinin dijitalleşmesi bağlamında boş zaman sosyolojisinin dönüşümü. *Akademik Hassasiyetler*, 10(23), ss. 287-311.
- Emiroğlu, V. (1995). *Yaşlılık ve yaşlının sosyal uyumu*. Ankara: Şafak Matbaacılık.
- Enoch, Y., ve Soker, Z. (2006). Age, gender, ethnicity and the digital divide: university students' use of web-based instruction. *Open Learning: The Journal of Open, Distance and E-Learning*, 21(2), ss. 99-110.
- European Commission. (2022). *Digital economy and society index 2022*. Erişim Adresi: <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/88764>. Erişim Tarihi: 04.12.2023.
- EuroStat. (2024). Individuals – Frequency of internet use. Erişim Adresi: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc\\_ci\\_ifp\\_fu\\_custom\\_10088300/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_ci_ifp_fu_custom_10088300/default/table?lang=en). Erişim Tarihi: 11.12.2023.
- EY Türkiye. (2023). Dijital sağlıkta dünya ve Türkiye perspektifi raporu. Erişim Adresi: [https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/tr\\_tr/pdf/2023/dijital-saglikta-dunya-ve-turkiye-perspektifi-raporu.pdf](https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/tr_tr/pdf/2023/dijital-saglikta-dunya-ve-turkiye-perspektifi-raporu.pdf). Erişim Tarihi: 18.01.2024.
- Eysenbach G. (2001). What is e-health?. *J Med Internet Res.*, 3(2).
- Fenley, S. (2010). Navigation and visulation techniques in e-learning and internet research. Martin Ebner ve Mandy Schiefner (Ed.). *Looking toward the future of technology enhanced education*, içinde (ss. 55-88). New York: Information Science Reference.
- Field, J. (2008). *Sosyal sermaye*. (Çev. Bahar Bilgen ve Bayram Şen). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Finch, C. E. (2010). Evolving views of ageing and longevity from Homer to Hippocrates: Emergence of natural factors, persistence of the supernatural. *Greece and Rome*, 57(2), ss. 355-377.
- Fong, W. L. M. (2009). Digital divide between urban and rural regions in China. *The Electroninc Journal of Information Systems in Developing Countries*, 36(6), ss. 1-12.
- Fox, J. H. (1982). Perspectives on the continuity perspective. *The International Journal of Aging and Human Development*, 14(2), ss. 97-115.
- Francis D.V. ve Weller C.E. (2022). Economic Inequality, the Digital Divide, and Remote Learning During COVID-19. *The Review of Black Political Economy*, 49(1): ss. 41-60.
- Frederick, D.E. (2022). The new feminine face of the digital divide. *Library Hi Tech News*, 39(9), ss. 6-15.

- Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), ss. 313-331.
- Fuchs, C. (2009). The role of income inequality in a multivariate cross-national analysis of the digital divide. *Social Science Computer Review*, 27 (1), ss. 41-58.
- Furuholt, B. ve Kristiansen, S. (2007). A rural-urban digital divide? Regional aspects of internet use in Tanzania. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 31(6), ss. 1-15.
- Gadsden, V. L. ve Hall, M. (1996). *Intergenerational learning: A review of the literature*. Pennsylvania: National Center on Fathers and Families.
- Gilleard, C., ve Higgs, P. (2008). Internet use and the digital divide in the English longitudinal study of ageing. *European Journal of Ageing*, 5(3), ss. 233.
- Gladkova, A. and Ragnedda, M. (2020). Exploring digital inequalities in Russia: an interregional comparative analysis. *Online Information Review*, 44(4), ss. 767-786.
- Gladkova, A., Vartanova, E., ve Ragnedda, M. (2020). Digital divide and digital capital in multiethnic Russian society. *Journal of Multicultural Discourses*, 15(2), ss. 126-147.
- Glaser, B. ve Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Görgün Baran, A. ve Erdem, T. M. (2017). Bilgi toplumunda dijital bölünme: Bilişim ve iletişim teknolojileri kullanım yetenekleri üzerinden bir tartışma. *Süleyman Demirel İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, ss. 1505-1518.
- Görgün Baran, A., Koçak Kurt Ş., ve Serdar Tekeli E. (2017). Yaşlıların dijital teknolojileri kullanım düzeyleri üzerine bir araştırma. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 45, ss. 1-20.
- Graebner, M. E., Martin, J. A., ve Roundy, P. T. (2012). Qualitative data: Cooking without a recipe. *Strategic Organization*, 10(3), ss. 276-284.
- Gray, T. J., Gainous, J., & Wagner, K. M. (2017). Gender and the digital divide in Latin America. *Social Science Quarterly*, 98(1), ss. 326-340.
- Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). Introducing e-gov: history, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(1), 713-729.
- Guasch, J. C. ve Ugas, L. (2007). The digital gap in Maracaibo city in Venezuela. *Telematics and Informatics*, 24(1), ss. 41-47.
- Gümrükçüoğlu, E. (2022). *Dijital eşitsizlik ve yaşlılık: Trabzon'da yaşayan 60 yaş ve üstü sosyal medya kullanıcı deneyimleri*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi]
- Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2010). *Yaşlı refahı yaşlılar için sosyal hizmet*. Ankara: Kilit Yayınları.

- Habler, B. ve Jackson, A. M. (2010). Bridging the bandwidth gap: Open educational resources and the digital divide. *IEEE Transactions on Learning Technologies*, 3(2), ss. 110-115.
- Hamelink, C. J. (2000). *The ethics of cyberspace*. London: Sage Publications.
- Hanifan, L. J. (1916). The rural school community center. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 67(1), ss. 130-138.
- Hargittai, E. (2001). Second-Level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7(4).
- Hatlevik, O. E., Gudmundsdottir, G. B. ve Loi, M. (2015). Digital diversity among upper secondary students: A multilevel analysis of the relationship between cultural capital, self-efficacy, strategic use of information and digital competence. *Computers & Education*, 81, ss. 345-353.
- Havighurst, R. J. ve Albrecht, R. (1953). *Older people*. New York: Longmans, Green And Co., Inc.
- Havighurst, R. J., Neugarten, B. L. ve Tobin, S. S. (1963). Disengagement and patterns of aging. Bernice L. Neugarten. (Ed.). *Middle age and aging a reader in social psychology*, içinde (ss. 161-172). Chicago: University of Chicago Press.
- Havighurst, J. R. (1961). Successful aging. *The Gerontologist*, 1(1), ss. 8-13.
- Hilbert, M. (2015). Digital divide(s). Robin Mansell ve Peng Hwa Ang (Ed.), *The International Encyclopedia of Digital Communication and Society*, New Jersey: Wiley Publishing.
- Hochschild, A. R. (1975). Disengagement theory: A critique and proposal. *American Sociological Review*, 40(5), ss. 553-569.
- Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), ss. 597-606.
- Hooyman, N. R., Kawamoto, K. Y. ve Kiyak, H. A. (2015). *Aging matters: An introduction to social gerontology*. New Jersey: Pearson Education Publishing.
- Hooyman, N. ve Kiyak, H. A. (2014). *Social gerontology: A multidisciplinary perspective*. Edinburg: Pearson Publishing.
- Huang, J. ve Russell, S. (2006). The digital divide and academic achievement. *Electronic Library*, 24(2), ss. 160-173.
- Hutchings, T. (2015). E-Reading and the Christian Bible. *Studies in Religion/Sciences Religieuses*, 44(4), ss. 423-440.
- Huxhold, O., Hees, E., ve Webster, N. J. (2020). Towards bridging the grey digital divide: changes in internet access and its predictors from 2002 to 2014 in Germany. *European Journal of Ageing*, 17, ss. 271-280.
- Hüsnuoğlu, N. ve Öztürk, L. (2017). Dijital bölünme: Nedenleri ve türleri. *Giresun Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(5), ss. 6-21.

- Ignatow, G. ve Robinson, L. (2017). Pierre Bourdieu: theorizing the digital, *Information, Communication & Society*, 20(7), ss. 950-966.
- International Telecommunication Union (ITU). (2000). *Annual Report 2000*. Erişim Adresi: [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/opb/conf/S-CONF-AREP-2000-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/conf/S-CONF-AREP-2000-PDF-E.pdf). Erişim Tarihi: 28.11.2023
- International Telecommunication Union (ITU). (2003). *Telecommunication development report 2003: Access indicators for the information society*. [https://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/wtdr\\_03/material/WTDR2003Sum\\_e.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/wtdr_03/material/WTDR2003Sum_e.pdf). Erişim Tarihi: 28.11.2023.
- International Telecommunication Union (ITU). (2010). *ICT development report 2010: Monitoring the Wsis targets*. Erişim Adresi: [https://itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-WTDR-2010-PDF-E.pdf](https://itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-WTDR-2010-PDF-E.pdf). Erişim Tarihi: 30.11.2023.
- International Telecommunication Union (ITU). (2014). *Measuring the information society report 2014*. Erişim Adresi: [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ICTOI-2014-SUM-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ICTOI-2014-SUM-PDF-E.pdf). Erişim Tarihi: 03.12.2023.
- International Telecommunication Union (ITU). (2016). *ICT facts and figures 2016*. Erişim Adresi: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>. Erişim Tarihi: 30.11.2023.
- International Telecommunication Union (ITU). (2020). *Economic impact of COVID-19 on digital infrastructure*. Erişim Adresi: [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-EF.COV\\_ECO\\_IMPACT-2020-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/pref/D-PREF-EF.COV_ECO_IMPACT-2020-PDF-E.pdf). Erişim Tarihi: 02.12.2023.
- International Telecommunication Union (ITU). (2023). *Facts and Figures 2023*. Erişim Adresi: <https://www.itu.int/itu-d/reports/statistics/2023/10/10/ff23-internet-use-in-urban-and-rural-areas/>. Erişim Tarihi: 02.12.2023.
- International Telecommunication Union (ITU). (2024). *Individuals using the internet*. Erişim Adresi: <https://datahub.itu.int/data/?e=701&c=&i=11624&d=Age&g=9277>. Erişim Tarihi: 11.12.2023.
- International Telecommunication Union (ITU). (t.y.). *The ICT Development Index (IDI): conceptual framework and methodology*. Erişim Adresi: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2016/methodology.aspx>. Erişim Tarihi: 03.12.2023.
- Jessamy, C. W. (2011). *Without a net: Librarians bridging the digital divide*. Oxford: Libraries Unlimited.
- Jourdain, A. ve Naulin, S. (2016). *Pierre Bourdieu'nun kuramı ve sosyolojik kullanımları*. (Çev. Öykü Elitez). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Jung, E. H., Walden, J., Johnson, A. C., ve Sundar, S. S. (2017). Social networking in the aging context: Why older adults use or avoid Facebook. *Telematics and Informatics*, 34(7), ss. 1071-1080.

- Juniu, S. The transformation of leisure. *Leisure/ Loisir*, 33(2), ss. 463-478
- Kalinkara, V. (2014). *Temel gerontoloji: Yaşlılık bilimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Kaptan, B. (2024). *Yaşlı bireylerin dijital eşitsizlik deneyimleri: Ayrımcılık karşıtı sosyal Hizmet bağlamında nitel bir analiz*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi].
- Karahisar, T. (2019). Yaşlılarda teknolojik dışlanma ve dijital beceri sahipliği. Nesrin Tan Akbulut ve Eda Balkaş Erdoğan (Ed.). *Yeni Medya ve İletişim Çalışmaları* içinde, (ss. 161-198). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Karmakar, A., Chakraborty, S., Sen, K., ve Chakraborty, A. (2020). *Learning Disruption, Digital Divide, and COVID-19 Management Measures in India*. Erişim Adresi: <https://ssrn.com/abstract=3678424>. Erişim Tarihi: 05.12.2024.
- Kerras, H., Sánchez-Navarro, J. L., López-Becerra, E. I., ve de-Miguel Gomez, M. D. (2020). The impact of the gender digital divide on sustainable development: comparative analysis between the European Union and the Maghreb. *Sustainability*, 12(8), ss. 3347.
- Kertzer, D. I. (1983). Generation as a sociological problem. *Annual Review of Sociology*, 9(1), 125-149.
- Khan, Y. M. H. (2019). An essential review of internet banking services in developing countries. *e-Finance: Financial Internet Quarterly*, 15(2), ss. 73-86.
- Kılıç, S. ve Akca, Ü. (2024). Baby Boomers ve Z kuşağındaki yetişkinlerin dijital teknoloji kullanımları ve kuşaklararası dijital dayanışma. *8gen-ART*, 4(1), ss. 26-42.
- Korpela, V, Pajula L. ve Hänninen R. (2024). Investigating the multifaceted role of warm experts in enhancing and hindering older adults' digital skills in Finland, *International Journal of Lifelong Education*, ss. 1-14.
- Kuh, Z. (2019). Sağlık hizmetleri kullanımında dijital bölünme üzerine bir araştırma. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi].
- Kurt, G. (2019). Sosyal bir sorun alanı olarak yaşlılık. Yılmaz Daşlı (Ed.). *Sosyal sorunlarda güncel tartışmalar*, içinde (ss. 293-338). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kyushu-Okinawa Summit. (2000). *Okinawa charter on global information society*. Erişim Adresi: <https://www.mofa.go.jp/policy/economy/summit/2000/pdfs/charter.pdf>. Erişim Tarihi: 28.11.2023.
- Lagacé, M., Charmerkeh, H., Zaky, R., ve Firzly, N. (2016). From psychological to digital disengagement: exploring the link between ageism and the 'grey digital divide'. *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, 18(1), ss. 65-75.
- Lenart P., Bienertova-Vasku J., ve Berec L. (2018). *Evolution favors aging in populations with assortative mating and strong pathogen pressure*. <https://doi.org/10.1038/s41598-018-34391-x>.
- Lenhart, A., Rainie, L. ve Lewis, O. (2001). *Teenage life online: The rise of instant-message generation and the internet's impact on friendships and family*

- relationships*. Pew Internet&American Life Profect. Erişim Adres: <https://www.immagic.com/eLibrary/ARCHIVES/GENERAL/PEW/P010620L.pdf>. Erişim Tarihi: 18.12.2023.
- Lentz, R. G. ve Oden, M. (2001). Digital divide or digital opportunity in the mississippi Delta Region of the US. *Telecommunications Policy*, 25(5), ss. 291-313.
- Leong, L. (2017). Mobile Myanmar: The development of a mobile app culture in Yangon. *Mobile Media & Communication*, 5(2), 139-160.
- Libertini, G. (2021). Aging definition. Danan Gu ve Matthew E. Dupre (Eds.). *Encyclopedia of gerontology and population aging* içinde (ss. 257-266). Berlin: Springer Publishing.
- Loges, W. E., ve Jung, J. Y. (2001). Exploring the digital divide: Internet connectedness and age. *Communication Research*, 28(4), ss. 536-562.
- López-Martínez, M., García-Luque, O., & Rodríguez-Pasquín, M. (2021). Digital gender divide and convergence in the European Union countries. *Economics*, 15(1), ss. 115-128.
- Lupac, P. (2015). *Beyond the digital divide: Contextualizing he information society*. Bingley: Emerald Publishing.
- Lyon, D. (1988). *Informatin society: issues and illusions*. New York: Basil Blackwell.
- Macaya, J. F., Ribeiro, M. M., Jereissati, T., dos Reis Lima, C., ve Cunha, M. A. (2021). Gendering the digital divide: The use of electronic government services and implications for the digital gender gap. *Information Polity*, 26(2), ss. 131-146.
- Machlup, F. (1962). *The production and distribution of knowledge in the United States*. Princeton: Princeton University Press.
- Madison, H. E. (2000). Theories of aging. A. G. Lueckenotte (Ed.). *Gerontologic nursing*, içinde (ss. 20-33). St Louis: Mosby.
- Mannheim, K. (1952). The problem of generations. Paul Kecskemeti (Ed.). *Essays on the sociology of knowledge by Karl Mannheim*, içinde (ss. 276-322). London: Routledge Publishing.
- Martin, S. (2003). Is the digital divide really closing? A critique of inequality measurement in nation online. *IT&Society Journal*, 4(1), ss. 1-13.
- Martin, S. P. ve Robinson, J. P. (2007). The income digital divide: Trends and predictions for levels of internet use. *Social Problems*, 54(1), ss. 1-22.
- Martínez, C., ve Olsson, T. (2022). The warm expert—A warm teacher? Learning about digital media in intergenera-tional interaction. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 28(6), ss. 1861–1877.
- Martins Van Jaarsveld, G. (2020). The effects of COVID-19 among the elderly population: a case for closing the digital divide. *Frontiers in Psychiatry*, 11, ss. 1-6.

- Mason, O. J., Stevenson, C., ve Freedman, F. (2014). Ever-present threats from information technology: the Cyber-Paranoia and Fear Scale. *Frontiers in Psychology*, 5, ss. 1-6.
- Mazhar, B., ve Esra, U. (2018). Türkçe öğretim sürecinde dijital bölünme. *Sakarya University Journal of Education*, 8(1), ss. 228-245.
- Meng, Q. ve Li, M. (2002). New economy and ICT development in China. *Information Economics and Policy*, 14(2), ss. 275-295.
- Merriam, S. B. ve Grenier, R. S. (2019). Introduction to qualitative research. Sharan B. Merriam ve Robin S. Grenier (Eds.). *Qualitative research in practice: Examples for discussion and analysis*, içinde (ss. 3-19). San Francisco: Jossey-Bass.
- Metchnikoff, I. I. (2004). *The prolongation of life: Optimistic studies*. (Çev. P. Chalmers Mitchell). New York: Springer Publishing.
- Millward, P. (2003). The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. *First Monday*, 8(7).
- Monero, C. (2004). The virtual construction of the mind: The role of educational psychology. *Interactive Educational Multimedia*, 9, ss. 32-47.
- Moody, H. R. ve Sasser, J. R. *Aging: Concepts and controversies*. Washington: Sage Publishing.
- Morgan, L. ve Kungel, S. (2001). *Aging: The social context*. California: Pine Forge Press.
- Morris, A. (2006). E-literacy and the grey digital divide: A review with recommendations. *Journal of Information Literacy*, 2(3), ss. 1-17.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. London: SAGE Publications.
- Mubarak, F., ve Suomi, R. (2022). Elderly forgotten? Digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 59.
- Müller, F., Goudeau, S., Stephens, N. M., Aelenei, C., ve Sanitioso, R. B. (2023). Social-Class inequalities in distance learning during the COVID-19 pandemic: Digital divide, cultural mismatch, and psychological barriers. *International Review of Social Psychology*, 36(1), ss. 1-17.
- National Telecommunications and Information Administration. (1995). *Falling through the net: A survey of the "have nots" in rural and urban America*. Erişim Adresi: <https://www.ntia.gov/page/falling-through-net-survey-have-nots-rural-and-urban-america>. Erişim Tarihi: 18.11.2023.
- National Telecommunications and Information Administration. (1995). *Falling through the net II: New data on the digital divide*. Erişim Adresi: <https://www.ntia.gov/report/1998/falling-through-net-ii-new-data-digital-divide>. Erişim Tarihi: 18.11.2023.
- Nazlı, A. (2016). Yaşlanma, birey ve toplum: Yaşlanmaya sosyolojik bakış. *Ege Tıp Dergisi*, 55.

- Neuman, L. W. (2014). *Toplumsal araştırma yöntemleri: Nicel ve nitel yaklaşımlar*. (Sedef Özge, Çev.) Ankara: Yayınodası Yayıncılık.
- Neves, B. B., Waycott, J., ve Malta, S. (2018). Old and afraid of new communication technologies? Reconceptualising and contesting the ‘age-based digital divide’. *Journal of Sociology*, 54(2), ss. 236-248.
- Niehaves, B., ve Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23, ss. 708-726.
- Nkoala, S. ve Matsilele, T. (2023). The influence of the digital divide on emergency remote student-centred learning during the COVID-19 pandemic: A case study of journalism education. *SN Soc Sci Journal*, 47(3).
- Norris, P. (2001). *Digital divide: civic engagement, informatin poverty, and the internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Notten, N., Peter, J., Kraaykamp, G., ve Valkenburg, P. M. (2009). Research note: Digital divide across borders—A cross-national study of adolescents’ use of digital technologies. *European Sociological Review*, 25(5), ss. 551-560.
- O’Hara, K. ve Stevens, D. (2006). *Power, poverty and digital divide*. Oxford: Oneworld Publications.
- Oblinger, D. ve Oblinger, J. (2005). Is it age or IT: First step toward understanding the net generation. Diana Oblinger ve James Oblinger (Ed.). *Educating the net generation*, içinde (ss. 1-20). Washington: Educause Publishing.
- Olphert, W. ve Damodaran, L. (2013). Older people and digital disengagement: a fourth digital divide?. *Gerontology*, 59(6), ss. 564-570.
- Olsson, T., & Viscovi, D. (2018). Warm experts for elderly users: Who are they and what do they do? *HumanTechnology*, 14(3), ss. 324–342.
- Omarini, A. E. (2018). Fintech and the future of the payment landscape: The mobile wallet ecosystem-a challenge for retail banks? *International Journal of Financial Research*, 9(4), ss. 97-116.
- Onur, B. (2006). *Gelişim psikolojisi: Yetişkinlik, yaşlılık ve ölüm*. İmge Kitabevi: Ankara.
- Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD). (2001). *Understanding the digital divide*. Erişim Adresi: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/236405667766.pdf?expires=1706649689&id=id&accname=guest&checksum=9D1F5DD33988CD0F610837877C651648>. Erişim Tarihi: 27.11.2023.
- Özbek, E., ve Karaarslan, M. H. (2020). Dijital yerliler ve dijital göçmenlerin bankacılık mobil uygulama kullanma motivasyonlarının belirlenmesi. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi*, 14, 44-59.
- Paino, M. ve Renzulli, L. A. (2013). Digital dimension of cultural capital: The (In)Visible advantages for students who exhibit computer skills. *Sociology of Education*, 86(2), ss. 124-138.

- Palfrey, J. ve Gasser, U. (2008). *Born digital: Understanding the first generation of digital natives*. New York: Basic Books.
- Park, S. (2017). *Digital capital*. London: Palgrave Macmillan.
- Parks, J. B. (2013). *The digital divide*. San Diego: Reference Point.
- Parry, E. ve Urwin, P. (2011). Generational differences in work values: A review of theory and evidence. *International Journal of Management Reviews*, 13(1), ss. 79-96.
- Peacock, S. E., & Künemund, H. (2007). Senior citizens and Internet technology: Reasons and correlates of access versus non-access in a European comparative perspective. *European Journal of Ageing*, 4(4), ss. 191–200.
- Pedro, F. (2006). *The new millenium learners: Challenging our views on ICT and learning*. OECD-CERI. Erişim Adresi: <https://www.oecd.org/education/ceri/38358359.pdf>. Erişim Tarihi: 18.12.2023.
- Philip, L., Cottrill, C., Farrington, J., Williams, F., ve Ashmore, F. (2017). The digital divide: Patterns, policy and scenarios for connecting the ‘final few’ in rural communities across Great Britain. *Journal of Rural Studies*, 54, ss. 386-398.
- Phillips J., Ajrouch K., ve Hillcoat-Nalletamby S. (2010). *Key concepts in social gerontology*. New Delhi: Sage Publications.
- Possamai, A. (2014). *Sociology of religion for generations X and Y*. London: Routledge Publishing.
- Powell, J. L. (2012). *The sociology of care :Exploring theory, policy, and practice-the case of aging*. New York: Nova Science Publishers.
- Prensky, M. (2001a). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), ss. 1-6.
- Prensky, M. (2001b). Digital natives, digital immigrants, part II: Do they really think differently. *On the Horizon*, 9(6), ss. 1-9.
- Prensky, M. (2004). *The emerging online life of the digital native: What they do differently because of technology, and how they do it?*. Erişim Adresi: [https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-The\\_Emerging\\_Online\\_Life\\_of\\_the\\_Digital\\_Native-03.pdf](https://www.marcprensky.com/writing/Prensky-The_Emerging_Online_Life_of_the_Digital_Native-03.pdf).. Erişim Tarihi: 22.12.2023.
- Prensky, M. (2009). H. sapiens digital: From digital immigrants and digital natives to digital wisdom. *Innovate: Journal of Online Education*, 5(3).
- Purba, H. ve Hutabarat, F. (2022). The role of level of income and education on digital divide: A look at Jakarta work force. *Jornal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 5(2), ss. 107-116.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster Publishing.
- Quadagno, J. (2014). *Aging and the life course: An introduction to social gerontology*. New York: McGraw-Hill.

- Ragnedda, M. (2018). Conceptualizing digital capital. *Telematics and Informatics*, 35, ss. 2366-2375.
- Ragnedda, M. *The third digital divide: A Weberian approach to digital inequalities*. London: Routledge Publishing.
- Ragnedda, M. ve Ruii, M. L. (2019). Measuring digital capital: An empirical investigation. *New Media & Society*, 22(5), ss. 793-816.
- Ragnedda, M. ve Ruii, M. L. (2020). *Digital capital: A Bourdieusian perspective on the digital divide*. Bingley: Emerald Publishing Limited.
- Redhead, S. (2017). Gigs will tear you apart: accelerated culture and digital leisure studies. Sandro Carnicelli, David McGillivray ve Gayle McPherson, (Ed.). *Digital leisure cultures: Critical perspectives*, içinde (ss. 13-26). New York: Routledge Publishing.
- Resmi Gazete. (03.09.2016). *e-Devlet hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin usul ve esaslar hakkında yönetmelik*. Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/09/20160903-2.htm>. Erişim Tarihi: 15.01.2024.
- Resmi Gazete. (10.06.2006). *e-Devlet kapısının kurulması, işletilmesi ve yönetilmesi'ne dair genelge*. Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/08/20060810-6.htm>. Erişim Tarihi: 15.01.2024.
- Riddlesden, D. ve Singleton A. D. (2014). Broandband speed equity: a new digital divide?. *Applied Geography*, 52, ss. 25-33.
- Roberts, K. (2011). The end of the long baby-boomer generation. *Journal of Youth Studies*, 15(4), ss. 479-497.
- Robinson, J. P., DiMaggio, P., ve Hargittai, E. (2003). New social survey perspectives on the digital divide. *It & Society*, 1(5), ss. 1-22.
- Robinson, L. (2009). A taste for necessary. *Information, Communication & Society*, 12(4), ss. 488-507.
- Rose, M. R. (1994). *Evolutionary biology of aging*. Oxford: Oxford University Press.
- Rosow, I. (1974). *Socialization to old age*. California: University of California Press.
- Salganova, E., Belova, L., ve Gafner, N. (2021). The impact of digitalization on the leisure time of today's youth. *Ethics and Philosophy-IRCEP*, 1(3), ss. 30-47.
- Samdanlı, Y. E. (2022). *Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği programlarında görevli öğretim elemanlarının bilgi ve iletişim teknolojilerine erişimi: Dijital bölünme üzerine bir inceleme*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi].
- Saunders, M. N. K. (2006). *The Sage Dictionary of Social Research Methods*. Victor Jupp (Ed). London: Sage Publications.

- Scheerder, A., Deursen, J. A. ve Dijk, J. (2017). Determinants of internet skills, use and outcomes: A systematic review of the second and third-level digital divide. *Telematics and Informatics*, 34(8), ss. 1607-1624.
- Schiller, H. I. (1996). *Information inequality: The deepening social crisis in America*. New York: Routledge Publishing.
- Schmidt, E. ve Cohen, J. (2014). *Yeni dijital çağ*. (Ümit Şensoy, Çev.) İstanbul: Optimist Yayıncılık.
- Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review*, 51(1), ss. 1-17.
- Sedimo, N.C., Bwalya, K.J. & Du Plessis, T. (2011) Conquering the digital divide: Botswana and South Korea digital divide status and interventions, *SA Journal of Information Management* 13(1).
- Selwyn, N. (2006). Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers. *Poetics*, 34(4-5), ss. 273-292.
- Servon, L. J. (2002). *Bridging the digital divide: technology, community, and public policy*. Oxford: Blachwell Publishing.
- Settersten, R. A., ve Godlewski, B. (2016). Concepts and theories of age and aging. Vern L. Bengtson ve Richard A. Settersten (Eds.). *Handbook of theories of aging*, içinde (ss. 9-28). New York: Splinger Publishing.
- Sezgin, S., ve Fırat, M. (2020). Covid-19 pandemisinde uzaktan eğitime geçiş ve dijital uçurum tehlikesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 6(4), ss. 37-54.
- Shao, G. (2007). The diffusion of online banking: Research trends from 1998 to 2006. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(2), ss. 1-13.
- Shoemaker, J. P. ve Vos, T. P. (2009). *Gatekeeping Theory*. New York: Routledge Publishing.
- Sinav, A. (2020). Genç-yaşlı, orta-yaşlı ve ileri-yaşlı bireylerin sosyal medya kullanım davranışlarının karşılaştırmalı analizi: Eskişehir ili örneği. *Etkileşim* (5), ss. 116-145.
- Song, Y., Qian, C., ve Pickard, S. (2021). Age-related digital divide during the COVID-19 pandemic in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21).
- Statista. (2020). *Share of daily internet users in selected European countries according to formal education levels in 2020*. Erişim Adresi: <https://www.statista.com/forecasts/1239244/selected-countries-internet-users-use-accessed-internet-daily-education-group>. Erişim Tarihi: 09.12.2023.
- Stelitano, L., Doan, S., Woo, A., Diliberti, M. K., Kaufman, J. H., ve Henry, D. (2020). *The Digital Divide and COVID-19: Teachers' Perceptions of Inequities in Students' Internet Access and Participation in Remote Learning*. Erişim Adresi:

- [https://www.rand.org/pubs/research\\_reports/RRA134-3.html](https://www.rand.org/pubs/research_reports/RRA134-3.html). Erişim Tarihi: 05.12.2024.
- Swartz, D. (2013). *Kültür ve iktidar: Pierre Bourdieu'nun sosyolojisi*. (Çev. Elçin Gen). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Şentürk, Ü. (2020). *Yaşlılık sosyolojisi: Yaşlılığın toplumsal yörüngeleri*. Bursa: Dora Yayınları.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2014). *E-sağlık (Elektronik sağlık)*. Erişim Adresi: <https://dijitalhastane.saglik.gov.tr/TR-4894/e-saglik-elektronik-saglik.html>. Erişim Tarihi: 18.01.2024.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2022). “App Store Awards 2021”de “En İyi Uygulama Ödülü” Hayat Eve Sığar’ın oldu!. Erişim Adresi: <https://sbsgm.saglik.gov.tr/TR-86765/app-store-awards-2021de-en-iyi-uygulama-odulu-hayat-eve-sigarin-oldu.html>. Erişim Tarihi: 18.01.2024.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2024). *E-nabız hakkında*. Erişim Adresi: <https://enabiz.gov.tr/Yardim/Index>. Erişim Tarihi: 18.01.2024.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (t.y.). Merkezi Hekim Randevu Sistemi: Hakkımızda. Erişim Adresi: <https://www.mhrs.gov.tr/hakkimizda.html>. Erişim Tarihi: 18.01.2024.
- Tapscott, D. (1998). *Growing up digital: The rise of the net generation*. New York: McGraw-Hill.
- Thomä, J. (2023). An urban-rural divide (or not?): Small firm location and the use of digital technologies. *Journal of Rural Studies*, 97, ss. 214-223.
- Thomas, M. H. (2019). Ageing and modernization theory. *Asian Review*, 32(3), ss. 53-62.
- Tichenor, J. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *The Public Opinion Quartely*, 34(2), ss. 159-170.
- Tufan, İ. (2001). Yaşlanan dünyada bir delikanlı: Türkiye. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 12(3), ss. 27-49.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2022). *Bankaların dijital yolculukları ve Türkiye Bankalar Birliği çalışmaları*. Erişim Adresi: <https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/tos/Dijital%20Yolculuk.pdf>. Erişim Tarihi: 20.01.2024.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2023). *Dijital, internet ve istatistikleri*. Erişim Adresi: [https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/4057/Dijital-Internet-Mobil\\_Bankacilik\\_Istatistikleri-Mart\\_2023.pdf](https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/4057/Dijital-Internet-Mobil_Bankacilik_Istatistikleri-Mart_2023.pdf). Erişim Tarihi: 20.01.2024.
- Türkiye Bilişim Sanayicileri Derneği. (2022). *Türkiye'nin dijital dönüşüm endeksi 2022*. Erişim Adresi: <https://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/DDE-2022-Raporu-Final.pdf>. Erişim Tarihi: 14.12.2023
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2018). *Nüfus projeksiyonları: 2018-2080*. Erişim Adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Nufus-Projeksiyonlari-2018-2080-30567>. Erişim Tarihi: 25.01.2024.

- Türkiye İstatistik Kurumu. (2022). *Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması*. Erişim Adresi: [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanım-Arastirmasi-2022-45587](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanım-Arastirmasi-2022-45587). Erişim Tarihi: 13.12.2023.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2022). *İstatistiklerle yaşlılar*. Erişim Adresi: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Istatistiklerle-Yasli-lar-2022-49667#:~:text=Ya%C5%9F%C4%B1%20n%C3%BCfusun%20toplam%20n%C3%BCfus%20i%C3%A7indeki%20oran%C4%B1n%C4%B1n%20%10%2C0%20v%C3%BCzerinde,say%C4%B1s%C4%B1%202022%20y%C4%B1l%C4%B1nda%2052%20oldu.&text=T%C3%BCrkiye'de%202022%20y%C4%B1l%C4%B1nda%20toplam,az%20bir%20f%C3%BCrt%20bulundu%C4%9Fu%20g%C3%B6r%C3%BCld%C3%BC..> Erişim Tarihi: 09.02.2024.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2023). *Hanehalkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması*. Erişim Adresi: [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanım-Arastirmasi-2023-49407](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanım-Arastirmasi-2023-49407). Erişim Tarihi: 13.12.2023.
- U.S. Department of Commerce. (2002). *A nation online: How Americans are expanding their use of internet*. Erişim Adresi: <https://www.commerce.gov/sites/default/files/migrated/reports/anationonline2.pdf>. Erişim Tarihi: 06.12.2024.
- United Nations Conference on Trade and Development. (UNCTAD). (2003). *E-Commerce and development report*. Erişim Adresi: [https://unctad.org/system/files/official-document/ecdr2003ch3\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ecdr2003ch3_en.pdf). Erişim Tarihi: 30.11.2023.
- United Nations Conference on Trade and Development. (UNCTAD). (2005). *The digital divide report: ICT diffusion index 2005*. Erişim Adresi: [https://unctad.org/system/files/official-document/iteipc20065\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/iteipc20065_en.pdf). Erişim Tarihi: 30.11.2023.
- United Nations Development Programme (UNDP). (2001). *Human Development Reports: Trends in digital divide*. Erişim Adresi: <https://hdr.undp.org/system/files/documents/nanthikesan-1pdf.pdf>. Erişim Tarihi: 27.11.2023.
- United Nations. (2019). *Ageing Europe: Looking at the lives of older people in the eu*. Erişim Adresi: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/10166544/KS-02-19%E2%80%91EN-N.pdf/c701972f-6b4e-b432-57d2-91898ca94893>. Erişim Tarihi: 02.01.2024.
- United Nations. (2022a). *Global issues: Aging*. Erişim Adresi: <https://www.un.org/en/global-issues/ageing>. Erişim Tarihi: 09.02.2024.
- United Nations. (2022b). *World population prospects 2022*. Erişim Adresi: [https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pdf/files/wpp2022\\_summary\\_of\\_results.pdf](https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pdf/files/wpp2022_summary_of_results.pdf). Erişim Tarihi: 25.01.2024.

- United Nations. (2024a). *E-Government development index (EGDI)*. Erişim Adresi: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>. Erişim Tarihi: 15.01.2024.
- United Nations. (2024b). *UN E-Government knowledgebase*. Erişim Adresi: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Region-Information>. Erişim Tarihi: 16.01.2024.
- United Nations. (2024c). *E-Participation index*. Erişim Adresi: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>. Erişim Tarihi: 16.01.2024.
- Veen, W. (2007). *Homo zappiens and the need for new education systems*. In CERI-New Millennium Learners-Meetings and Conferences, Italy-OECD.
- Victor, C. R. (2005). *The social context of ageing*. London: Routledge Publishing.
- Villanueva-Mansilla, E., Nakano T. ve Evaristo I. (2015). From divides to capitals: An exploration of digital divides as expressions of social and cultural capital. *Communication and Information Technologies Annual* içinde (ss. 89-117). Bingley: Emerald Group Publishing Limited.
- Wahl, H. W. ve Lang R. F. (2006). Psychological aging: A contextual view. P. Michael Conn (Ed.). *Handbook of models for human aging*, içinde (881-897). New York: Elsevier Academic Press.
- Witte, J. C. ve Mannon, S. E. (2010). *The internet and social inequalities*. New York: Routledge Publishing.
- Wnag, P. Y. (2013). Examining the digital divide between rural and urban schools: Technology availability, teachers' integration level and students' perception. *Journal of Curriculum and Teaching*, 2(2), ss. 127-139.
- Wong, Y. C., Ho, M. K., Chen, H. Gu, D. ve Zeng, Q. (2015). Digital divide challenges of children in low income families: The case of Shanghai. *Journal of Technology in Human Services*, 33(1), ss. 53-27.
- World Bank Institute. (2013). *Transforming Arab economies: Traveling the knowledge and innovation road*. Erişim Adresi: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/664441468059651205/pdf/827360ESW0v10P00Box379869B00PUBLIC0.pdf>. Erişim Tarihi: 04.12.2023.
- World Economic Forum. (2002). *The global information technology report 2001-2002: Readiness for networked world*.
- World Economic Forum. (2012). *The global information technology report 2012: Living in hyperconnected world*. Erişim Adresi: [https://www3.weforum.org/docs/Global\\_IT\\_Report\\_2012.pdf](https://www3.weforum.org/docs/Global_IT_Report_2012.pdf). Erişim Tarihi: 03.12.2023.
- World Health Organization. (2024). *eHealth*. Erişim Adresi: <https://www.emro.who.int/health-topics/ehealth/>. Erişim Tarihi: 18.01.2024.

- Yang, S., Huang, L., Zhang, Y., Zhang, P. ve Zhao, Y. C. (2021). Unraveling the links between active and passive social media usage and seniors' loneliness: a field study in aging care communities. *Internet Research*, 31(6), ss. 2167-2189.
- Yates, S. J. ve Lockley, E. (2020). Digital engagement and class: Economic, social, and cultural capital in a digital age. Simeon J. Yates ve Ronald E. Rice. *Oxford Handbook of Digital Technology and Society*. New York: Oxford University Press.
- Yıldırım Becerikli, S. (2013). Kuşaklararası iletişim açısından yeni iletişim teknolojilerinin kullanımı: İleri yaş grubu üzerine bir değerlendirme. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 44, ss. 19-31.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, F., ve Ersoy, A. (2012). Beşinci sınıf öğrencileri arasındaki dijital bölünmenin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi: Diyarbakır ili örneği. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), ss. 29-42.
- Yılmaz, F., ve Ersoy, A. (2014). Beşinci sınıf öğrencilerinin bit erişim olanakları ve bit okuryazarlık düzeyleri arasındaki dijital bölünme. *Journal of Educational Science*, 2(2), ss. 16-32.
- Youssef A. B., Dhamani, M. ve Ragni, L. (2022). ICT use, digital skills and students' academic performance: Exploring the digital divide. *Information*, 13(3), ss. 1-19.
- Yu, L., Zhou, W., Yu, B. ve Liu, H. (2016). Towards a comprehensive measurement of the information rich and poor: based on the conceptualization of individuals as information age. *Journal of Documentation*, 72(4), ss. 614-635.
- Yu, R. P., Ellison, N. B., McCammon, R. J., ve Langa, K. M. (2016). Mapping the two levels of digital divide: Internet access and social network site adoption among older adults in the USA. *Information, Communication & Society*, 19(10), ss. 1445-1464.
- Zillien, N. ve Hargittai, E. (2009). Digital distinction: Status-Specific types of internet usage. *Social Science Quarterly* 90(2), ss. 274-291.
- Zur, O. ve Zur, A. (2011): *On Digital Immigrants and Digital Natives: How the Digital Divide Affects Families, Educational Institutions, and the Workplace*. Zur Institute - Online Publication. Erişim Adresi: [http://www.zurinstitute.com/digital\\_divide.html](http://www.zurinstitute.com/digital_divide.html). Erişim Tarihi: 19.12.2023.

## EKLER

### EK 1: Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

1. Kendinizden bahseder misiniz? (Yaş, Meslek, Eğitim Düzeyi, Gelir Düzeyi, Medeni Hal, Çocuk Sayısı vb.)

#### A. Dijital Deneyim

2. Gündelik yaşamda en sık kullandığınız digital aletler (telefon, tablet, bilgisayar vb.) nelerdir?

3. Dijital teknolojileri kullanmaya ne zaman başladınız, anlatır mısınız?

- Hiç bilgisayar kullandınız mı? Kullandıysanız ne zamandı ve ne amaçla kullandınız? Şimdi kullanıyor musunuz, (evet ise) ne amaçla ve sıklıkla?

- Hiç cep telefonu kullandınız mı? Kullandıysanız ne zamandı ve ne amaçla kullandınız? Şimdi kullanıyor musunuz, (evet ise) ne amaçla ve sıklıkla?

- Hiç akıllı telefon kullandınız mı? Kullandıysanız ne zamandı ve ne amaçla kullandınız? Şimdi kullanıyor musunuz, (evet ise) ne amaçla ve sıklıkla?

- Hiç tablet kullandınız mı? Kullandıysanız ne zamandı ve ne amaçla kullandınız? Şimdi kullanıyor musunuz, (evet ise) ne amaçla ve sıklıkla?

4. Mobil uygulama kullanıyor musunuz? Kullanıyorsanız en sık hangi uygulamalardan yararlanıyorsunuz? Uygulamalar hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

- Mobil uygulamaları nasıl kullanmaya başladınız?

- İlk dönemde ve devam eden dönemlerde uygulamaları kullanırken herhangi bir yardım aldınız mı? Aldıysanız kimden ve neden yardım aldınız? Yardım aldıysanız hala almaya devam ediyor musunuz? Etmiyorsanız neden?

- Uygulamaları kullanma becerileriniz nasıl gelişti?

- Uygulamaların gündelik yaşamınızdaki etkilerinden bahsedebilir misiniz?

- Uygulamaları kullanırken karşılaştığınız sorunlar oluyor mu? Oluyorsa bu sorunlar hakkında bilgi verir misiniz?

## **B. E-Sağlık Uygulamaları ile İlgili Sorular**

6. E-Sağlık uygulamalarını ne zaman kullanmaya başladınız? Neden uygulamaya kayıt oldunuz?

- Kayıt olma deneyiminizi anlatır mısınız? Kayıt olurken zorlandınız mı?
- İlk şifrenizi nasıl aldınız?
- Uygulamaya ilk girişiniz nasıl oldu?

7. E-Sağlık (MHRS, E-Nabız, E-Hastane Uygulamaları gibi) uygulamalarını hangi sıklıkla kullanıyorsunuz? Neden?

- E sağlık-uygulamalarında kullandığınız hizmetleri sıralar mısınız?
- Hangi tür işlemleri sıklıkla yapıyorsunuz? Neden?
- Kullandığınız e-sağlık uygulamaları gündelik yaşamınıza nasıl bir etkide bulunuyor?
- Kullandığınız uygulamalardan nasıl haberdar oldunuz? (Birileri mi size tavsiye ediyor, siz mi araştırıyorsunuz? Vb.)
- Kullanmaya başladığınız ilk dönemden bugüne deneyimlerinizden bahseder misiniz?
- Uygulamaları kullanırken birilerinden yardım alma ihtiyacı duyuyor musunuz? Neden?

8. Uygulama üzerinden yaptığınız işlemlerde kendiniz güvende hissediyor musunuz? Güvende hissetmek için neler yapıyorsunuz?

- Güvende hissetmek için dijital güvenlik yöntemlerine (çift faktörlü doğrulama, periyodik şifre değişme vb.) başvuruyor musunuz? Bu yöntemler hakkında bilginiz var mı?
- Yoksa kullanım için başkalarından yardım alarak mı kendinizi güvende hissediyorsunuz?

9. E-Sağlık uygulamalarını kullanırken karşılaştığınız zorluklardan bahsedermisiniz?

- Zorluklarla karşılaştığınızda sorununuzu nasıl çözüyorsunuz?
- Birilerinden yardım alma ihtiyacı duyuyor musunuz? Nasıl bir yardım alıyorsunuz?

10. E-Sağlık uygulamalarının hayatınızdaki yeri ve önemi nedir?

### **C. E-Devlet Uygulamaları ile İlgili Sorular**

11. E-Devlet uygulamalarını ne zaman kullanmaya başladınız? İlk kullanım amacınız neydi? Neden uygulamaya kayıt oldunuz?

- Kayıt olma deneyiminizi anlatır mısınız?
- İlk şifrenizi nasıl aldınız?
- Uygulamaya ilk girişiniz nasıl oldu?

12. E-Devlet uygulamalarından hangilerini sıklıkla kullanıyorsunuz? Bu uygulamaları seçme sebebiniz/sebepleriniz nelerdir?

- E-Devlet uygulamalarında kullandığınız hizmetleri sıralar mısınız?
- Hangi tür işlemleri sıklıkla yapıyorsunuz? Neden?
- Kullandığınız e-devlet uygulamaları gündelik yaşamınıza nasıl bir etkide bulunuyor?
- Kullandığınız uygulamalarla ilgili ilk fikirleriniz nasıl oluşuyor? Birileri mi size tavsiye ediyor, siz mi araştırıyorsunuz?
- Kullanmaya başladığınız ilk dönemden bugüne deneyimlerinizden bahsedermisiniz?
- Uygulamaları kullanırken birilerinden yardım alma ihtiyacı duyuyor musunuz? Neden?

13. Yaptığınız işlemlerde kendiniz güvende hissediyor musunuz? Güvende hissetmek için neler yapıyorsunuz?

- Güvende hissetmek için dijital güvenlik yöntemlerine (çift faktörlü doğrulama, periyodik şifre değişme vb.) başvuruyor musunuz? Bu yöntemler hakkında bilginiz var mı?
- Yoksa kullanım için başkalarından yardım alarak mı kendinizi güvende hissediyorsunuz?

14. E-Devlet uygulamalarını kullanırken karşılaştığınız zorluklar nelerdir?

- Zorluklarla karşılaştığınızda sorununuzu nasıl çözüyorsunuz?
- Birilerinden yardım alma ihtiyacı duyuyor musunuz? Nasıl bir yardım alıyorsunuz?

15. E-Devlet uygulamalarının hayatınızdaki yeri ve önemi nedir?

#### **D. Mobil Bankacılık ile İlgili Sorular**

16. Mobil bankacılık hizmetlerinden yararlanıyor musunuz? Yararlanıyor iseniz ne zaman kullanmaya başladınız? İlk kullanım amacınız neydi? Neden bu hizmetten yararlanmaya başladınız?

- Kayıt olma deneyimimizden bahseder misiniz?
- İlk şifrenizi nasıl aldınız?
- Uygulamaya ilk girişiniz nasıl oldu?

17. Mobil bankacılık hizmetlerini ne sıklıkla kullanıyorsunuz? Kullanım amacınız nedir? En sık hangi hizmetlerden yararlanıyorsunuz?

- Mobil bankacılıkta kullandığınız hizmetleri sıralar mısınız?
- Hangi tür işlemleri sıklıkla yapıyorsunuz? Neden?
- Kullandığınız mobil bankacılık hizmetleri gündelik yaşamınıza nasıl bir etkiye bulunuyor?

- Kullandığınız hizmetler ile ilgili ilk fikirleriniz nasıl oluşuyor? Birileri mi size tavsiye ediyor, siz mi araştırıyorsunuz?
- Kullanmaya başladığınız ilk dönemden bugüne deneyimlerinizden bahsedermisiniz?
- Uygulamaları kullanırken birilerinden yardım alma ihtiyacı duyuyor musunuz? Neden?

18. Yaptığınız işlemlerde kendiniz güvende hissediyor musunuz? Güvende hissetmek için neler yapıyorsunuz?

- Güvende hissetmek için dijital güvenlik yöntemlerine (çift faktörlü doğrulama, periyodik şifre değişme vb.) başvuruyor musunuz? Bu yöntemler hakkında bilginiz var mı?
- Yoksa kullanım için başkalarından yardım alarak mı kendinizi güvende hissediyorsunuz? Yardım alıyorsanız yardım istediğiniz kişiler kimlerdir?

19. Mobil bankacılık hizmetlerini kullanırken karşılaştığınız zorluklar nelerdir?

- Zorluklarla karşılaştığınızda sorununuzu nasıl çözüyorsunuz?
- Birilerinden yardım alma ihtiyacı duyuyor musunuz? Nasıl bir yardım alıyorsunuz?

20. Mobil bankacılık hizmetlerinin hayatınızdaki yeri ve önemi nedir?

## EK 2: Etik Kurul İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 28.03.2024-258938



T.C.  
ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ  
Etik Komisyonu



Sayı :E-11054618-302.08.01-258938  
Konu :Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

28.03.2024

### LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 22.02.2024 tarih ve E.250394 sayılı yazı.

İlgi yazınız ile göndermiş olduğunuz, Enstitünüz Sosyoloji Anabilim Dalı **Doktora öğrencisi Abdurrahman KÜLTÜR, Prof.Dr. Erdal AKSOY** danışmanlığında yürüttüğü "**Yaşlı Bireylerin Teknoloji Kullanımına Yatkınlıkları Üzerine Nitel Bir Araştırma: Ankara Örneği**" adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun 27.03.2024 tarih ve 03 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

Etik Komisyonunca onaylanan ilgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş; karara ilişkin katılım listesi ve onaylanan çalışmalar ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.  
Araştırma Kod No: 2024/137

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı: KÜLTÜR, Abdurrahman

Uyruğu: T.C.

### Eğitim

| Derece        | Eğim Birimi                          | Yıl          |
|---------------|--------------------------------------|--------------|
| Doktora       | Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi | Devam Ediyor |
| Yüksek Lisans | Karadeniz Teknik Üniversitesi        | 2020         |
| Lisans        | Karadeniz Teknik Üniversitesi        | 2016         |

### İş Deneyimi

| Yıl               | Yer                                  | Görev     |
|-------------------|--------------------------------------|-----------|
| 2023-Devam Ediyor | Karadeniz Teknik Üniversitesi        | Arş. Gör. |
| 2020-2023         | Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi | Arş. Gör. |
| 2018-2020         | Karadeniz Teknik Üniversitesi        | Arş. Gör. |

### Yayınlar

#### Makaleler

Kültür, A. (2024). Salgın ve Toplumsal Eleştiri: Reşat Nuri Güntekin'in Salgın Eseri Üzerine Bir İnceleme. *Toplum Ve Kültür Araştırmaları Dergisi* (13), ss. 58-73.

Kültür, A. (2024). Erken Cumhuriyet Döneminde Tiyatronun Araçsallaştırılması: On Yılın Destanı, İnkılap Çocukları Ve İstiklal Piyeslerinin Analizi. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 12(38), ss. 473-490.

### **Hakemli Kongre / Sempozyum Bildiri Kitaplarında Yer Alan Yayınlar**

Kültür, A. (2023) *Toplumsal Değişme Süreçlerinde Müziğin Araçsallaştırılması: Acısız Arabesk*. Ankara International Congress On Scientific Research-IX. Ankara, Türkiye, 26 -29 Aralık 2023, ss. 84-85.

Kültür, A. (2023). *Usage of Sociological Perspective in User Experience Research*. International Congress of Sociology , Ankara, Turkey, pp.66-67.

Kültür, A. (2018). *Distopik Dünya Algısı, Yeni Dini Hareketler ve Terör: Aum Shinrikyô Örneği*. Uluslararası Din Sosyolojisi Sempozyumu, Aksaray, Türkiye, 10 -12 Mayıs 2018, ss.152-153.

### **Kitap ve Kitap Bölümleri**

Kültür, A. (2019). *Sinemada Kitle Kültürü Eleştirisi ve Suskunluğun Özgürlük Söylemi: Charlie Chaplin Örneği*. Yüz Yıl Önce Dünya Sathında İlk Adım İlk Söz ve Mücadele, Öztürk T., Sevinç B., Uzun M.,Editör, Karadeniz Teknik Üniversitesi Yayınları, Trabzon, ss. 273 -303.

Baş, E. Ve Kültür, A. (2017). *Distopyalarda İdeoloji: Biz, Cesur Yeni Dünya, 1984*. Zamanın İzleri: İlkeler, İdeolojiler ve İsyanlar, Öztürk T., Editör, Karadeniz Teknik Üniversitesi Yayınları, Trabzon, ss. 257-281.



