



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA BİLİM DALI

**KAMU HİZMETLERİNDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN
KURUM PERFORMANSINA ETKİSİ: ADANA İLİ
VALİLİĞİNE BAĞLI KAMU KURUMLARINDA
UYGULAMA ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KIYMET SAYIT

DANIŞMAN

DR. ÖĞR. ÜYESİ DİLEK ARZU AKOLAŞ

AKSARAY-2025

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA BİLİM DALI

**KAMU HİZMETLERİNDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN
KURUM PERFORMANSINA ETKİSİ: ADANA İLİ
VALİLİĞİNE BAĞLI KAMU KURUMLARINDA
UYGULAMA ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KIYMET SAYIT

DANIŞMAN: DR. ÖĞRETİM ÜYESİ DİLEK ARZU AKOLAŞ

JÜRİ ÜYESİ: PROF. DR. MURAT AKIN

JÜRİ ÜYESİ: DOÇ. DR. LEYLA İÇERLİ

AKSARAY-2025

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren 1 ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Kıymet

Soyadı : SAYIT

Bölümü : İŞLETME

İmza :

Teslim tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı : Kamu Hizmetlerinde Bilişim Teknolojilerinin Kurum Performansına Etkisi: Adana İli Valiliğine Bağlı Kamu Kurumlarında Uygulama Örneği

İngilizce Adı: The Effects Of Information Technology On Public Service Performance: Application Example In Public Institutions Affiliated To The Governorship Of Adana Province

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Kıymet SAYIT



T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

JÜRİ ONAY SAYFASI

Kıymet SAYIT tarafından hazırlanan “Kamu Hizmetlerinde Bilişim Teknolojilerinin Kurum Performansına Etkisi: Adana İli Valiliğine Bağlı Kamu Kurumlarında Uygulama Örneği” başlıklı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Aksaray Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

	<u>Kabul</u>	<u>Ret</u>	<u>İmza</u>
Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Dilek Arzu AKOLAŞ (İşletme Anabilim Dalı, Aksaray Üniversitesi)	☐	☐	
Üye: (Prof. Dr. Murat AKIN) (İşletme Anabilim Dalı, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi)	☐	☐	
Üye: (Doç. Dr. Leyla İÇERLİ) (İşletme Anabilim Dalı, Aksaray Üniversitesi) Tez Savunma Tarihi: 24/01/2025	☐	☐	

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
Prof. Dr. Aybala ÇAYIR
İmza

TEŞEKKÜR SAYFASI

Tezin yazım aşamasında benden anlayışını ve desteğini esirgemeyen kıymetli hocam Dr. Öğr. Üyesi Dilek Arzu AKOLAŞ hocama ve arkadaşım Serpil ÇELİK'e teşekkür ederim.



ÖZET

Son yıllarda bilişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler, kamu hizmetlerine yönelik beklentilerin de düzeyini etkilemektedir. Teknolojiye yapılan yatırımların, iş yapma biçimlerinin ve hizmet sunma anlayışlarının zamanın gereklerine uygun şekilde düzenlenmesi içinde bulunduğumuz çağın ön önemli gereksinimi haline gelmiştir. Kurumların kullandığı otomasyon programlarının E-Devlet üzerinden zaman ve mekândan bağımsız olarak ulaşılabilir duruma getirilmesi zorunluluğu hem bireysel hem de kurumsal açıdan bilişim teknolojilerine bağımlılığı giderek artırmaktadır. Bu çalışma giderek daha bağımlı hale gelinen Bilişim Teknolojilerinin kamu hizmeti veren Kurum ve Kuruluşların işleyişini ve performansını ne ölçüde etkilediği sorusuna cevap aramak amacıyla hazırlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda öncelikli olarak bilişim teknolojisi, E-Devlet uygulamaları ve performans kavramlarına ilişkin olarak literatür taraması yapılarak tezin kavramsal çerçevesi oluşturulmuştur.

Konu hakkında yapılan önceki araştırmalarda genellikle bilişim teknolojileri kullanımının işletme performansını olumlu etkilediği sonucuna ulaşıldığı, ancak bu çalışmaların büyük bir kısmının özel sektör işletmelerine yönelik yapıldığı, kamu kurumları hakkında yapılmış çalışmaların ise yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir. Bu eksikliğe katkı sunmak amacı ile Kamu da bilişim teknolojilerine yapılan yatırımların performansı etkileme düzeyi yapılan anket çalışması ölçülmüştür.

Sonuç olarak Kamu kurumlarında kullanılan teknolojinin hızlı hizmette bulunmayı sağlaması, istenilen işi zamanında yapmayı sağlaması, vatandaşa yönelik kişiye özel hizmet sunumunu kolaylaştırması, iş yükünü azaltması, hata yapmayı önlemesi ve uyumlu çalışmayı sağlaması yönündeki katkıları olduğu, bunun da performansı olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ancak pozitif yönde olan bu katkının özel sektörde yapılmış çalışmaların sonucuna göre daha düşük düzeyde kaldığı görülmüştür. Bu durumun nedenin ise Kamu Kurumlarının işleyişinden kaynaklı farklılıklar olabileceği yönünde yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler	: Bilişim Teknolojileri, E- Devlet, Performans
Bilim Kodu	: 119208
Sayfa Adedi	:113
Yazar	: Kıymet SAYIT
Danışman	: Dr. Öğr. Üyesi Dilek Arzu AKOLAŞ

ABSTRACT

The rapid developments in information technologies in recent years have also affected the level of expectations for public services. The adaptation of the investments in technology, in terms of reorganizing business practices and service delivery approaches to the requirements of the era has become a crucial necessity of our time. The necessity of the automation programs used by institutions accessible via e-government, regardless of time and location, is gradually increasing dependence on information technologies, both individually and institutionally. This study was prepared to explore the extent to which increasingly addicted to Information Technologies affect the operation and performance of public service Institutions and Organizations. For this purpose, primarily, the conceptual framework of the thesis was created by conducting a literature review on the concepts of Information Technology, E-Government Applications, and Performance.

Previous studies on the subject have generally concluded that the use of Information Technologies has a positive impact on business performance. However, it is observed that the majority of these studies have been conducted on private sector enterprises, and there are not enough studies on public institutions. To contribute to this deficiency, the level of impact of investments made in Information Technologies on performance in the Public sector was measured by a survey study.

As a result, it has been concluded that the technology used in public institutions has contributions in enabling fast service, ensuring timely completion of the desired work, facilitating personalized service delivery to citizens, reducing workload, preventing errors, and ensuring harmonious operation, which in turn positively affects performance. However, it has been observed that this positive contribution remains at a lower level compared to the results of studies conducted in the private sector. It has been interpreted that the reason of this situation is as possibly stemming from the differences in the functioning of Public Institutions.

Keywords	: Information Technologies , E- Government, Performance
Science Code	: 119208
Number of Pages	: 113
Writer	: Kıymet SAYIT
Advisor	: Dr. Lecturer Dilek Arzu AKOLAŞ

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI	ii
JÜRİ ONAY SAYFASI.....	iii
TEŞEKKÜR SAYFASI	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
KISALTMALAR.....	xiv
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	3
BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE ENFORMASYON SİSTEMLERİ.....	3
1.1.Bilişim Teknolojileri.....	3
1.1.1.Teknolojinin Tanımı.....	4
1.1.2.Teknolojik Değişim ve Evreleri	4
1.1.3.Bilişim Teknolojisi	5
1.1.4.Bilişim Teknolojilerinin Temel Kavramları.....	6
1.1.5.Bilişim Teknolojilerinin Unsurları	8
1.1.5.1. Donanım Teknolojileri	8
1.1.5.2. Yazılım Teknolojileri	9
1.1.5.3. Uz İletişim ve Ağ Teknolojiler.....	10
1.1.6.Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi	12
1.1.6.1. Bilgi İşlem Dönemi	14
1.1.6.2. Mikro Dönem	15
1.1.6.3 Ağ Dönem	15
1.2. Bilişim Sistemleri.....	15
1.2.1. Veri, Enformasyon ve Bilişim Sistemi Kavramları.....	16

1.2.3. Yönetim Bilgi sistemleri	18
1.2.5. Karar Tipleri	21
1.2.6. Karar Verme Seviyeleri	22
1.2.7. Karar Vermede Bilişim Teknolojisi	22
1.2.8. Karar Destek Sistemleri	23
1.2.9. Grup Karar Destek Sistemleri	24
1.2.10. Ofis Otomasyon Sistemleri	24
1.3. Teknoloji ile Değişen Devlet ve Elektronik Devlet	25
1.3.1. E –Devletin Tanımı	25
1.3.2. E –Devletin ve Geleneksel Devletin Karşılaştırılması	27
1.3.3. E- Devletin Temel Unsurları	29
1.3.4. E-Devlete Yönelten Nedenler ve E-Devletin Yararları	30
1.3.5. E- Devletin Başarı Faktörleri	31
1.3.6. E- Devlet Süreci ve Yapılandırılması	33
1.3.7. E-Devlette Kamu Hizmetleri	35
İKİNCİ BÖLÜM	37
BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE KURUM PERFORMANSI	37
2.1. Performans Kavramı	38
2.2. Performans Yönetimi	39
2.2.1. Verimlilik	41
2.2.2. Etkinlik/Etkenlik	42
2.2.3. Etkililik	42
2.2.4. Kalite	42
2.2.5. Yenilik	43
2.2.6. Çalışma Yaşam Kalitesi	44
2.3. Performans Ölçümü ve Değerlemesi	45
2.4. Kamu Kurumlarında Performans Yönetimi	46
2.5. Örgütsel Performansın Boyutları	47
2.5.1. Bireysel Performans	47
2.5.2. Takım Performansı	47
2.5.3. Kurumsal Performans	47
2.6. Bilişim Teknolojilerinin Örgüt Üzerindeki Etkileri	48
2.6.1. Bilişim Teknolojilerinin Örgüt Yapılarına Etkisi	49

2.6.2. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetler Üzerindeki Etkisi	50
2.6.3. Bilişim Teknolojilerinin Kamu Harcamaları Üzerindeki Etkisi	51
2.6.4. Bilişim Teknolojilerinin Yönetmel Süreçlere Etkisi	52
2.6.5. Bilişim Teknolojilerinin Örgütsel Kontrol Üzerindeki Etkileri	53
2.6.6. Bilişim Teknolojilerinin Hizmet Alanlar Üzerindeki Etkileri	53
2.7. Bilişim Teknolojisinin Örgütsel Performansa Etkileri	54
2.7.1. Bilişim Teknolojilerinin Örgütsel Verimliliğe Etkileri	56
2.7.2. Bilişim Teknolojilerinin Örgütsel Etkinlik Üzerine Etkileri	57
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	59
ADANA VALİLİĞİNE BAĞLI KAMU KURUMLARINDA ALAN ARAŞTIRMASI	59
3.1. Araştırmanın Amacı	59
3.2. Araştırmanın Önemi	59
3.3. Araştırmanın Kapsamı	60
3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezi	60
3.5. Araştırmanın Yöntemi	61
3.5.1. Örneklem Seçimi ve Verilerin Toplanması	61
3.5.2. Anketlerin Hazırlanması ve Uygulanması	62
3.6. İstatistiksel Analizlere İlişkin Bulgular	63
3.6.1. Faktör Analizi	63
3.6.2. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi	63
3.6.2.1. Bilişim Teknolojilerinin Avantajları Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları	64
3.6.2.2 Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları	65
3.6.2.3 Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları	66
3.6.2.4. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları	68
3.6.2.5. Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları	69
3.6.3. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	70

3.6.4. Örnekleme Grubunun Bilişim Teknolojileri Avantajları, Fonksiyonel Özellikleri, Faaliyetlere Katkısı, Zorlukları ve Örgütsel Performansa Katkısı Ölçeklerinin Alt Boyutlarına İlişkin Ortalamalar	73
3.6.5. Demografik Özellikler ve Meslek Bilgileri ile Bilişim Teknolojileri Hakkında Algı Boyutlarına İlişkin Dağılımlar.....	74
3.6.6. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arası Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular	81
3.6.6.1. Bilişim Teknolojileri Avantajları ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi	82
3.6.6.2. Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi.....	82
3.6.6.3. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi.....	83
3.6.6.4. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları İle Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi	83
3.6.6. Örgütsel Performans ve Bilişim Teknolojisi İle İlgili Çalışmalar.....	86
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	90
SONUÇ.....	90
KAYNAKÇA.....	93
EKLER.....	106
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ TEZ DEĞERLENDİRME FORMU.....	113

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Teknolojik Gelişme ve Yenilik.....	14
Tablo 1.2. Veri Enformasyon ve Bilgi Arasındaki Farklar.....	16
Tablo 1.3. Bilişim Kalitesinin Özellikleri.....	23
Tablo1.4. E- Devletle İlgili Seçilmiş Tanımlar.....	27
Tablo 3. 1. Anket Sorularının Oluşturulmasında Kullanılan Kaynaklar	61
Tablo 3. 2. Bilişim Teknolojilerinin Avantajları Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları	64
Tablo 3. 3. Bilişim Teknolojilerinin Avantajları Ölçeğinin Faktör Yapısı.....	65
Tablo 3. 4. Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları.....	66
Tablo 3. 5. Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri.....	66
Tablo 3. 6. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları	67
Tablo 3. 7. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı	67
Tablo 3. 8. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları	68
Tablo 3. 9. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları	68
Tablo 3. 10. Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları.....	69
Tablo 3. 11. Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı.....	70
Tablo 3. 12. Örneklem Grubunun Cinsiyete Göre Dağılımı.....	71
Tablo 3. 13. Örneklem Grubunun Yaşlara Göre Dağılımı.....	71
Tablo 3. 14. Örneklem Grubunun Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı	71
Tablo 3. 15. Örneklem Grubunun Kadrolarına Göre Dağılımı.....	72
Tablo 3. 16. Örneklem Grubunun Hizmet Süresine Göre Dağılımı	72
Tablo 3. 17. Örneklem Grubunun Bilişim Teknolojilerini Kullanım Sıklığı	72
Tablo 3. 18. Örneklem Grubunun Bilişim Teknolojilerini Kullanım Düzeyine Göre Dağılımı	73
Tablo 3. 19. Bilişim Teknolojilerinin Avantajları, Fonksiyonel Özellikleri, Faaliyetlere Katkısı, Zorlukları ve Performansa Katkısı Boyutlarının Ortalamaları.....	73
Tablo 3. 20. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Dağılımı	74
Tablo 3. 21. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Yaş Göre Dağılımı	74
Tablo 3. 22. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı	75

Tablo 3. 23. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Kadroya Göre Dağılımı	77
Tablo 3. 24. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Çalışma Süresine Göre Dağılımı	78
Tablo 3. 25. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Bilgi Seviyesine Göre Dağılımı	79
Tablo 3. 26. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Bilişim Teknolojisini Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı	80
Tablo 3. 27. Bilişim Teknolojileri Avantajları ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi.....	82
Tablo 3. 28. Bilişim Teknolojilerin Fonksiyonel Özellikleri ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi	82
Tablo 3. 29. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi	83
Tablo 3. 30. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları İle Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi	83
Tablo 3. 31. Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının Örgütsel Performans Düzeyini Etkilenip Etkilenmemeye Durumunun Regresyon Analizi ile İncelenmesi.....	84
Şekil tablosu ögesi bulunamadı.	

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. 1. Bilgi İşleme Modeli	7
Şekil 1. 2. Yazılımların Sınıflandırılması	10
Şekil 1. 3. İnsanlığın Gelişim Aşamaları	12
Şekil 1. 4. Yönetim Bilgi Sistemi-Karar Verme- Uygulama İlişkisi	19
Şekil 1. 5. Rasyonel Karar Verme Modeli	20
Şekil 1. 6. Yönetim Seviyelerinde Karar Tipleri	21
Şekil 1. 7. Geleneksel Devlet ve Elektronik Devletin Şematik Karşılaştırması	29
Şekil 1. 8. E- Devletin Unsurları, Türkiye Bilişim Şurası	30
Şekil 1. 9. E-Devlet Modelinin Gelişimi	33
Şekil 2. 1. Performans Yönetim Süreci	39
Şekil 2. 2. Performans Unsurları Arasındaki İlişki	43
Şekil 2. 3. Performans Ölçümü	46
Şekil 2. 4. Örgütler ve Enformasyon Teknolojisi Arasındaki İki Yönlü İlişki	48
Şekil 2. 5. Enformasyon Teknolojisi Verimlilik Döngüsü	55
Şekil 3. 1. Araştırmanın Modeli.....	60

KISALTMALAR

BT:	Bilişim Teknolojileri
BS:	Bilişim Sistemleri
CİMER:	Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi
E-Devlet:	Elektronik Devlet
ES:	Enformasyon Sistemleri
HGS:	Hızlı Geçiş Sistemi
İŞKUR:	İş ve İşçi Bulma Kurumu
PTT:	Posta Telefon Telgraf
SGK:	Sosyal Güvenlik Kurumu
TDP:	Toplum Destekli Polis
TOKİ :	Toplu Konut İdaresi
UYAP:	Ulusal Yargı Ağı Projesi

GİRİŞ

Son çeyrek yüzyılda baş döndürücü hızda gelişen teknoloji hayatın her alanında olduğu gibi iş yapma süreçlerinde ve yönetim süreçlerinde köklü değişikliğe neden olmuştur. Bu değişiklik gerek özel sektör hizmetlerinde gerekse kamu hizmetlerinde beklentilerin seviyesini de artırmaktadır. Geçmiş yıllarda kamu kurumlarında, işlemlerin doğruluğu, mevzuata uygunluğu ve düzenliliği performansın ölçütü olarak kabul edilirken günümüzde ise örgütlerin performansının sahip oldukları bilgi, teknoloji ile bunların etkin ve verimliliği ile ölçülmesi bu konu hakkında ki çalışmaların önemini artırmıştır.

Kamu Kurumlarında kullanılan bilişim teknolojileri uygulamaları ile örgüt performansına etkisini anlamak ve ölçmek amacıyla yapılan bu çalışma dört temel bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde; konu hakkında yapılan kaynak taraması sonucunda sağlanan bilgiler ışığında Bilişim Teknolojileri, Enformasyon Sistemleri ve E- Devlet uygulamaları hakkında teorik bilgilere yer verilmiştir. Bu bilgiler çerçevesinde bilgisayarların ve otomasyon sistemlerinin ilk çıktığı dönemden yaygınlaştığı ağ dönemine kadar geçirdiği değişim süreçleri üzerinde durulmuştur. Ayrıca kamu hizmetlerinin elektronik ortamda sunumuna ilişkin olarak e-devlet uygulamalarının hizmet alan ve hizmet sunanlar açısından faydaları açıklanmıştır.

İkinci bölümde; performans kavramı, performans değerlendirme yöntemleri ve bilişim teknolojileri kullanımının örgüt performansına etkilerine yönelik bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda Bilişim Teknolojilerinin örgütlerin yapıları, faaliyetleri, harcamaları ve yönetsel süreçleri üzerinde ki etkileri incelenmiştir.

Üçüncü bölümde; Adana Valiliğine bağlı kurumlarda bilgi teknolojilerinin kullanımının performansa etkisini ölçmek ve anlamak amacıyla, 269 kişi üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Ancak Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşlarında örgütsel performansın ölçümü ve değerlendirilmesine dair yeterli veri bulunmaması nedeniyle, bu çalışmada bilişim teknolojilerinin örgüt performansına etkileri, kişilerin algılarına dayanarak belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu amaçla geliştirilen; H₁: Bilişim Teknolojileri kullanımı örgütsel performansı etkilemektedir. Hipotezi test edilmiştir.

Hipotezin test edilebilmesi amacıyla geliştirilen 62 sorudan oluşan ölçek ile bilişim teknolojilerinin faydaları, faaliyetlere katkısı, zorlukları ve fonksiyonelliği alt boyutlarının performansa etkisi ölçülmüştür.

Anketin değerlendirilebilmesi amacıyla; birbirleriyle ilişkili değişkenlerden oluşan veri setlerini daha anlaşılır hale getirerek, bu veriler arasındaki ilişkileri keşfetmeyi kolaylaştırmak amacı ile faktör analizi,

Ölçüm aracının zaman içindeki performansını değerlendirmek ve ölçeğin konusuna uygun hatasız bir şekilde ölçmek istediği şeyi ölçüp ölçmediğini test etmek amacıyla geçerlilik ve güvenilirlik analizi,

Değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü, gücünü ve önemini belirlemek amacıyla korelasyon analizi,

Bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Çalışmanın sonuç kısmını oluşturan dördüncü bölümde ise; elde edilen bulguların yorumlanması ve elde edilen sonuçlara göre geliştirilen öneriler sunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE ENFORMASYON SİSTEMLERİ

1.1. Bilişim Teknolojileri

Son yıllarda uluslararası ticaretteki yeni açılımlar, bilgisayar endüstrisinde ve iletişim ağlarındaki hızlı gelişimin oluşturduğu çetin rekabet koşulları, işletmelerin ulaşabilecekleri her türlü bilgiyi tüm ayrıntılarıyla ve zamanında değerlendirilmesini sağlamak amacıyla enformasyon sistemlerini ve bilişim teknolojilerini kullanmalarını zorunlu hale getirmiştir (Cura, 2009, s. 17).

Yapay zekâ teknolojisi, Metaverse (artırılmış gerçeklik), Nft (takas edilemez jeton), bulut bilişim, nesnelerin interneti kavramları günümüz dünyasında sıkça duyulan kavramlar ve uygulama alanları haline gelmiştir (Ersöz ve Özmen 2020, s. 170).

Baş döndürücü bir hız ile değişen teknolojiler sosyal, ekonomik ve kültürel alanda bir dönüşeme neden olmuştur. Devletlerin, kurumların ve işletmelerin bu değişime aynı hızda cevap verebilmeleri ancak teknolojinin kurumsal düzeyde stratejik, taktik ve işlevsel seviyelerde verimli biçimde kullanılması ile mümkün olacaktır. Bu nedenle bilişim ve iletişim teknolojileri fonksiyonu günümüzde daha önce hiç olmadığı kadar önemli olacaktır (Aksu, 2011, s. 2).

Bilişim ve iletişim teknolojilerinin artan önemi ile birlikte bilgiyi üreten verimli olarak kullanan işletmelerin rekabet avantajı sağlayacağı ve bunu yapmayan işletmelerin geri kalacağı bu çağda, işletmeler her geçen gün bilime ve teknolojiye daha çok yatırım yapmaktadırlar. Çağımızda kurumların ve işletmelerin performansı sahip oldukları bilgi ve teknoloji ile ölçülmektedir. Bu çalışmada bilişim teknolojileri konusunda bilgiler verilerek kamu kurumlarında kullanılan Bilişim Teknolojilerinin kurumların performansı üzerindeki etkiler incelenecektir.

1.1.1. Teknolojinin Tanımı

Teknoloji kavramını sözlüklerde ve birçok kişi tarafından farklı şekilde tanımlanmıştır. Türk Dil Kurumu resmi sitesinde teknoloji kavramını aşağıdaki şekilde tanımlamıştır.

Teknoloji kavramının sözlükte geçen tanımına göre; Teknoloji, belirli bir endüstri dalında kullanılan yapım yöntemlerini, araçları, gereçleri ve bu araçların kullanım şekillerini içeren uygulamalı bilgi ve bilim dalıdır. Aynı zamanda, insanların maddi çevrelerini kontrol etmek ve değiştirmek amacıyla geliştirdikleri araç gereçler ve bunlarla ilgili bilgilerin bütünü de kapsar (Türk Dil Kurumu, 2024).

Teknoloji, mal ve hizmetlerin üretiminde veya bu üretim amaçlarına ulaşmada kullanılan beceriler, yöntemler, süreçler ve tekniklerin bir araya getirilmesi ya da bilimsel araştırmaların uygulanmasıdır (Günay, 2017, s. 163).

1.1.2. Teknolojik Değişim ve Evreleri

İnsanlığın var olduğu günden bugüne kadar her türlü teknolojik değişim toplumların hayatlarını etkilemiştir. Taş devrinde av aletlerinin yapımı da teknolojik bir gelişme örneğidir. Bunun gibi, bilgisayar teknolojisinin gelişmesiyle geleneksel hesaplama yönteminin ve kaydetme yöntemlerinin yeni bir veri işleme endüstrisi olarak yerini alması da bir teknolojik değişimdir (Mahoney, 2008, s. 113).

Bilim dünyasının her geçen yeni gelişmeler sağlayarak ilerlemesi yeni teknolojilerin icadına olanak sağlamaktadır (Tekin vd., 2003:38). Ancak icat edilen her yeni teknolojinin bir yaşam süresi vardır. Geliştirilen her teknoloji bir süre sonra yerini daha gelişmiş ve fonksiyonel bir teknolojiye bırakacaktır. Her yeni teknolojinin üç aşaması vardır. Bu üç aşama sırayla şöyledir (Semiz vd.,2008, s. 62):

1. Buluş (Invention),
2. Yenilik (Innovation),
3. Yayılma (Diffusion).

Buluş veya icat, daha önce bilinmeyen bir aletin veya yöntemin insan zekasıyla geliştirilmesidir. Buluşlar, mevcut ürün veya üretim süreçlerinden bağımsız olarak, süreklilik göstermeyen yeniliklerdir. Tekerlek, elektrik, ampul, penisilin, aspirin, otomobil, telefon buna örnek olarak gösterilebilir (Oğuztürk, 2003, s. 254).

Yenilik, var olan ürün süreç ve fikirleri daha etkin ürün süreç ve fikirler ile değiştirmektir. Yenilik, ileriye doğru atılan bir adımdır eski fikirleri tekrar yeni yaparak daha iyi sonuçlar elde etmeyi amaçlar (Sterling, 2008, s. 5). Başka bir tanıma göre, buluşlar yeni yöntemlerin sosyal, kültürel ve yönetsel süreçlerde ilk kez kullanılmasıdır. Yenilik yavaş yavaş dönüşüm şeklinde olabileceği gibi, buhar makinesinin icat edilmesi ile sanayi devriminin gerçekleşmesini sağlayan büyük gelişmeler şeklinde olabilmektedir (Özen ve Bingöl, 2007, s. 400).

Yayılma ise; icat edilen alet veya yöntemin farklı alanlarda yaygınlaşarak kullanılması olarak tanımlanabilir. Yayılma yeniliklerin piyasada ya da piyasa dışı alanlarda yayılmasıdır (Çoruh, 2011, s. 19).

Bir icat olarak transistor incelendiğinde; 1947 yılında ABD’de Bell Laboratuvarlarında 3 mühendis tarafından yapılan çalışmalar ile birlikte icat edilmiştir. Transistörün özelliği, bir metalde elektrik akımının olup olmadığını belirlemektir. Bu amaçla yarı iletken bir metal olan germanyum kullanılmıştır.

Tüm bilgisayar sistemlerinin temelini oluşturan ikili sayı sisteminin bulunması ile germanyum metali üzerinde elektrik akımının oluşup oluşmadığı ortaya konulmuştur (Alıç, 2019, s. 19).

Elektriğin daha önceden icat edilip yayılma döneminde olması Transistorun icadına basamak oluşturmuştur.

1.1.3. Bilişim Teknolojisi

İstenilen zaman ve mekânda bilgiye ulaşılmasını sağlamak amacıyla bilginin depolanması, bilginin dağıtımının yapılması ve iletişimin sağlanması amacıyla kullanılan her türlü donanım ve ekipmanlardan oluşan sistemdir (Allahverdi, 2018, s. 80).

Türk Dil Kurumu’na göre, Bilişim Teknolojisi, “bilişimde kullanılan tüm araç ve gereçlerin oluşturduğu sistem” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2024).

Bilişim Teknolojisi (BT) bilgisayar teknolojisinin tüm yönlerini kapsayan bir disiplindir. Bilişim teknolojisi bir organizasyonun içindeki ihtiyaçları karşılamak ve sosyal etkileşim yoluyla bilginin yönetimini oluşturmak, entegrasyonu ve uygulamasını sağlamak için kullanılır (Lunt vd., 2008, s. 13).

Bilişim Teknolojisi, ana sistemlerden mikro bilgisayarlara kadar bilgisayar temelli tüm bilişim sistemleridir (Mete ve Yalçınsoy, 2015, s. 1310). Bilişim sistemleri, istenilen zaman ve mekânda bilgiye ulaşmayı sistem ve ekipman aracılığı ile sağlar (Shasha ve Vossen, 2015, s. 15).

Yöneticilerin değişim ile baş etme yöntemi olarak kullandığı bilişim teknolojileri enformasyon sisteminde girdi, işleme ve çıktı faaliyetleri için kullanılan donanımlardan oluşmaktadır (Laudon, 2020, s. 15).

Yöneticiler ve kurumlar bilişim teknolojisi ve sistemlerine yatırım yaparak kurumlarının değerini artırmaktadır. Bu nedenle kurumlar bilişim teknolojilerini en önemli varlık kalemi olan bilginin değerini artırmaya yönelik çalışmaların en önemli unsuru olarak kullanılmaktadırlar. Ancak kullanılan işletim sistemlerinin, otomasyon programlarının ve donanım ekipmanlarının gerektiği şekliyle çalışmaması günlük işlemlerde aksamlara yol açarak hizmet sunanları ve hizmetten faydalananları olumsuz şekilde etkilemektedir (Yıldız ve Özutku, 2007, s. 174).

İnternet teknolojisinin yaygınlaşması ile süratli bir gelişim gösteren dijital dünya organizasyonlar kurumlar ve toplumları hızlı bir değişime yönlendirmiştir. Kurumlar ve toplumlar bu değişim ve gelişim ile baş edebilmek için kendilerini sürekli yenilemek zorunda kalmışlardır. Rekabetin en önemli bileşeni günümüz dünyasında bilişim teknolojileri olmuştur (Turan, 2009, s. 108).

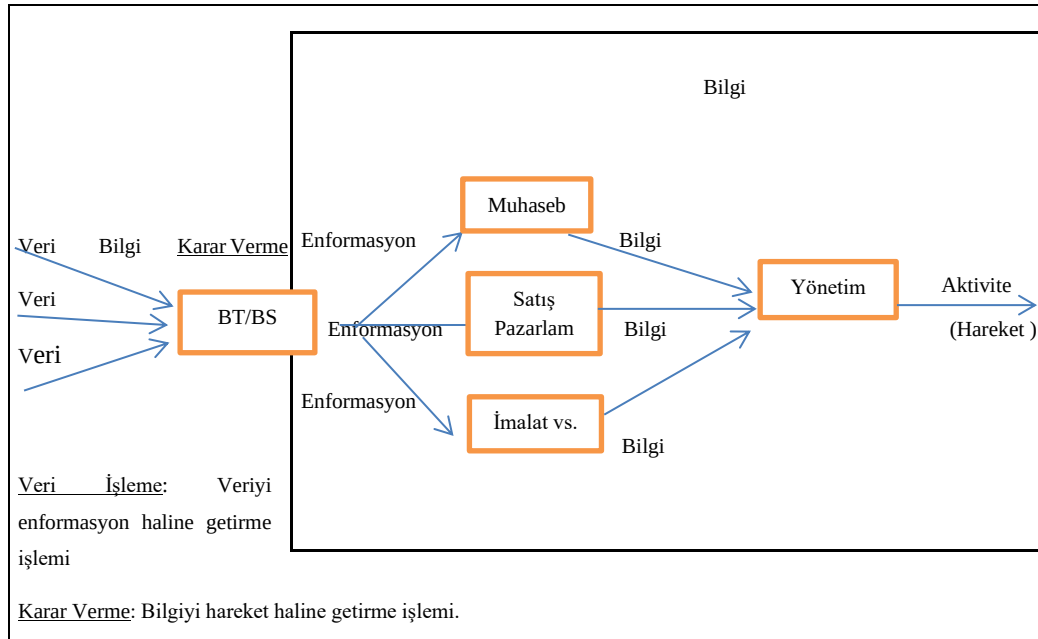
1.1.4. Bilişim Teknolojilerinin Temel Kavramları

Kurumlar kablolar vasıtası ile birbirine bağlanan sistemler üzerinden veri, enformasyon ve bilgi akışını sağlayarak bilişim sistemlerini kullanmaktadır. Bilişim sistemleri telefon ve bilgisayar aracılığı ile ihtiyaç duyulan bilgi, veri ve raporların üretilmesini, iletilmesini sağlayarak verimli bir çalışma ortamı sağlamaktadır. Yapılan kaynak taramasında birçok kaynakta bilgi sistemlerinden bahsederken insan unsurunun göz ardı edildiği gözlemlenmektedir. Oysaki insana duyulan ihtiyaç ne kadar azalırsa azalsın bütün bu sistemleri kullanacak yönetecek olan yine de insandır. Hatta insanı Bilişim Teknolojilerinin bir unsuru olarak görmeyen çalışmalara karşın insanı Bilişim sistemlerinin en önemli unsuru olarak gören çalışmalarda bulunmaktadır (Assafı, 2023, s. 25).

Veri, enformasyon ve bilgi, bilişim teknolojisinin üç temel kavramını oluşturmaktadır. İnsanın beş duyu organıyla dış dünyadan topladığı ‘Veri’, bu verinin Bilişim Teknolojileri aracılığı ile işlenip herkesçe anlaşılabilir bir şekle dönüştürülmesine ‘Enformasyon’ ve üretilen bu enformasyonun bir insan zekâsı tarafından işlenerek anlamlı bir çıktı elde edilmesine ‘Bilgi’ denir. Görüldüğü gibi bilişim sistemlerinden anlamlı bir çıktı ve sonuç alabilmek için insan zekâsı bilgisi ve tecrübesine ihtiyaç duyulmaktadır (Çoruh, 2011, s. 24).

Bu üç kavramı bir örnekle açıklamak gerekirse +90 bir veridir çünkü bu rakamlar kolayca kâğıt üzerinde veya ekranda yazılabilir ancak ne ifade ettiği veya ne anlama geldiği herkesçe farklı yorumlanabilir. “Uluslararası Alan Kodu: +90” ifadesi bir enformasyondur. Enformasyonun yapılandırılmış verilerin bütünü olarak ele alınması onun başkaları tarafından anlaşılır hale getirilmiş olmasını ve bir anlam taşımasını ifade etmektedir. +90 Türkiye’nin uluslararası telefon kodudur ve Türkiye’deki bir telefona bu kodla ulaşılabilir ifadesi bir bilgi cümlesidir.

Bilişim teknolojisi, verilerin toplanması, işlenmesi anlamlı bir çıktı haline getirilip ihtiyaç duyulan zaman ve mekânda ihtiyaç duyulan şekliyle ulaşımının iletiminin etkili verimli bir insan tarafından toplanan ham verilerin kayıt altına alınarak depolanması yine insanın bilgi deneyim ve tecrübesi ile belirli süreçlerden geçirerek anlamlı çıktılar üretmesi suretiyle elde ettiği bilgiye erişimin, bilgiyi depolamanın ve bilginin iletimini sağlayan her türlü teknolojidir (Güleş vd., 2003, s. 64).



Şekil 1. 1. Bilgi İşleme Modeli (Çoruh, 2011, s. 25)

Çoruh Şekil 1.1’de ham verinin bilişim teknolojisi marifeti ile işlenerek enformasyona dönüştürülmesi, enformasyonun bilişim teknolojisi aracılığı ile anlamlı değerler yaratılarak bilgiye dönüştürülmesi sürecini bilgi işlem modeli ile açıklamaktadır.

1.1.5. Bilişim Teknolojilerinin Unsurları

Bilişim Teknolojileri iş ve işlemlerin bir sisteme bağlanarak paylaşılmasıdır (Tecim ve Gökşen, 2009, s. 2241). Bilişim Teknolojileri, birbirine bağlanan ağlar aracılığı ile örgütsel süreçlerin yürütülebilmesini sağlayan en önemli unsuru olan insan başta olmak üzere bilgisayar donanım ve yazılımından oluşur (Özkul, 2002, s. 14).

Bilişim teknolojileri, örgütsel faaliyetlere uyumlu iş görme yöntemlerinin insan, donanım ve yazılım aracılığı ile etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamaktadır (Şenol, 2014, s. 47).

1.1.5.1. Donanım Teknolojileri

Donanım, bilgisayarın elle tutulup gözle görünen bütün fiziksel parçalarıdır. Bu parçaların ana işlevi dışarıdan ham verilerin elde edilmesi, alınan verilerin depolanması, verinin işlenmek suretiyle anlamlı bir enformasyona dönüşümünü sağlamaktır (Cura, 2009, s. 61).

Bilgisayar donanım parçaları bu işlevleri yerine getirmede ki vazifesine göre aşağıdaki gösterilen şekliyle tanımlanabilir (Sangül, 2013, s. 16):

Girdi Cihazları: Bilgisayara veri girişine imkân sağlayan cihazlardır. Klavye, fare, kamera gibi unsurlardan oluşur.

Merkezi İşlem Birimi: Bilgisayarların işlem yeteneğini çalışma hız ve kapasitesini belirleyen bilgisayarların beyni sayılan bir birimdir. Bir bilgisayarda Merkez işlemcisi ne kadar hızlı ve güçlü olursa bilgisayarda o oranda hızlı ve güçlü olur. Merkezi işlem birimi bilgisayarda bulunan program komutlarını ana bellekten alarak kodlarını çözen ve işleyen bir birimdir (Şenol, 2014, s. 47).

Ana Bellek: Bilginin deposu olan bellektir. Ana belleğin ne kadar güçlü olacağının belirlenmesi kullanıcının ihtiyaçlarına göre değişmektedir. Özellikle video ve görüntü programlarının kullanıldığı bilgisayarların ana belleğinin daha güçlü olması gerekmektedir.

Okunur Bellek: Verinin bir kez işlendiğinde bir daha değiştirilemeyeceği sürekli kullanılacak programları saklamak için kullanılan sürekli bellek olarak da bilinen bellek tipidir. Bilgisayarların işletim sistemi ile donanım sistemleri arasındaki iletişimi sağlayan bellektir (Kardaş vd. 2008, s. 34).

Depolama Birimleri: Her türlü veri, ses kaydı, görüntü ve programın depolanıp taşınmasına olanak sağlayan aygıtlardır. Örneğin, Flash Bellek, hafıza kartı.

Çıktı Birimleri: Kullanıcıya veri veya enformasyon sunulmasını sağlar. Bilgisayar ekranları, yazıcılar ve çiziciler çıktı birimleridir.

1.1.5.2. Yazılım Teknolojileri

Yazılım bilgisayarların donanım kısmına hayat veren komutlardan oluşan bir dizilimdir. Bütün bilişim sistemlerinin temeli verilen komutlara göre yazılmış programlar oluşturmaktadır. Bilgisayarların işletim sistemi ile kurumların kendi ihtiyaçlarına göre kullandıkları programların temelini oluşturan yazılımlar program ve veri olmak üzere iki unsurdan oluşmaktadır (Çoruh, 2011, s. 59).

Bilgisayarları verimli bir şekilde kullanabilmek için iyi tasarlanmış yazılımlara ve bu yazılım projelerinin etkili bir şekilde yönetilmesine ihtiyaç vardır (Erdem ve Younis, 2012, s. 1). Bilgisayar programlarının sistem yazılımı ve kullanıcı yazılımı olmak üzere iki tür yazılımı vardır (Alcami ve Caranana, 2012, s. 14):

Sistem Yazılımları: Bilgisayar donanımı ile işletim sistemleri arasında adeta bir köprü vazifesi gören paket programlardır. Windows, XP/Vista/7, Windows 2003/2008, Linux, Unix gibi işletim sistemleri ilk akla gelenlerdir. Bu paket programların en önemli özelliği diğer uygulama yazılımlarının kullanılmasını sağlaması ve standart bir şekilde çalışmalarıdır (Ayvaz, 2012, s. 395).

Kullanıcı Yazılımları: Bilgisayar, akıllı telefon ve tablet kullanıcıları için yazılan paket programlardan oluşan yazılımlardır. Çok sayıda çeşidi olan belirli amaçlar için yazılmış programlardır. Kullanıcı yazılımları genel olarak Word, Excel, PowerPoint gibi herkesçe kullanılan paket yazılımlar ve kurumların kendi özel ihtiyaçlarına göre yazılan yazılımlardır. Barkod sistemi kullanarak hizmet veren küçük bir marketin kendi ihtiyacına göre yazdırıp kullandığı paket program ve herhangi bir kamu kurumun hizmet amacına göre yazdırıp

kullandığı program kullanıcı yazılım programlarına örnek oluşturmaktadır (Ayvaz, 2012, s. 395).

Kullanıcı Yazılımları

Özel Yazılımlar	Paket Programlar
------------------------	-------------------------

Sistem Yazılımları

Programlama Dilleri	Veri tabanı Yönetim Sistemleri (VTYS)
	Ağ ve İletişim Programları
Yardımcı (Utility) ve Sürücü (Driver) programları	
İşletim Sistemi	
Donanım	

Şekil 1. 2. Yazılımların Sınıflandırılması (Çoruh, 2011, s. 25)

1.1.5.3. Uz İletişim ve Ağ Teknolojiler

Türk Dil Kurumu'na göre, uz iletişim, “haber, yazı, resim, sembol veya her türlü bilginin tel, radyo, optik vb. elektromanyetik sistemler aracılığıyla yayımı, iletilmesi veya yayılması” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2024). Uz iletişim artık günümüzün sıradan bir parçası olmuştur. Uz iletişimden en çok cep telefonları, görüntülü toplantı, elektronik ticaret biçiminde faydalanılmaktadır.

Belirli bir kaynaktan alınan bilginin kablolu ve kablosuz sistemler aracılığı ile istenilen yere iletilmesini sağlayan teknoloji ağ teknolojisi olarak tanımlanabilir (Petekci, 2021, s. 142). Ağ teknolojileri donanım ve yazılımların ortak kullanım ile paylaşılmasını sağlayan sistemlerdir (Öner, 2010, s. 3). Bu nedenle kurumların teknoloji yatırım maliyetlerini önemli ölçüde düşürmektedir.

Bilgisayarların kullandığı ilk zamanlarda çeşitli depolama cihazlarıyla bir bilgisayardan alınan bilgiler başka bilgisayara götürülerek basit anlamda bir ağ oluşturuluyordu. Ancak bu işlem son derece yavaş gerçekleşiyordu. Daha sonra kablolarla bilgisayarları birbirine bağlayarak kablolar üzerinden veri ve enformasyon aktarımıyla ağ oluşturulmaya başlandı. Oluşturulan ağlar sayesinde kurumların hem kendi içerisinde hem de merkez ve taşra teşkilatları arasında anlık iletişim sağlanmaktadır. Bu sayede merkez ve taşra teşkilatları arasında ki denetim, kontrol ve yönetim fonksiyonlarının etkin ve hızlı yürütülmesi sağlanmaktadır (Şahin vd., 2009, s. 555).

Bilgisayar ağları sayesinde artık mesafelerin bir önemini kalmamıştır. Kurumların taşra teşkilatları arasında yatay bağlar kurulabilirken, merkez ve taşra teşkilatları arasında da dikey haberleşmenin sağlanması stratejik önem arz etmektedir (Petekci, 2021, s. 142).

Bilgisayar ağlarının kullanımının başlıca nedenleri şöyle sıralanabilir.

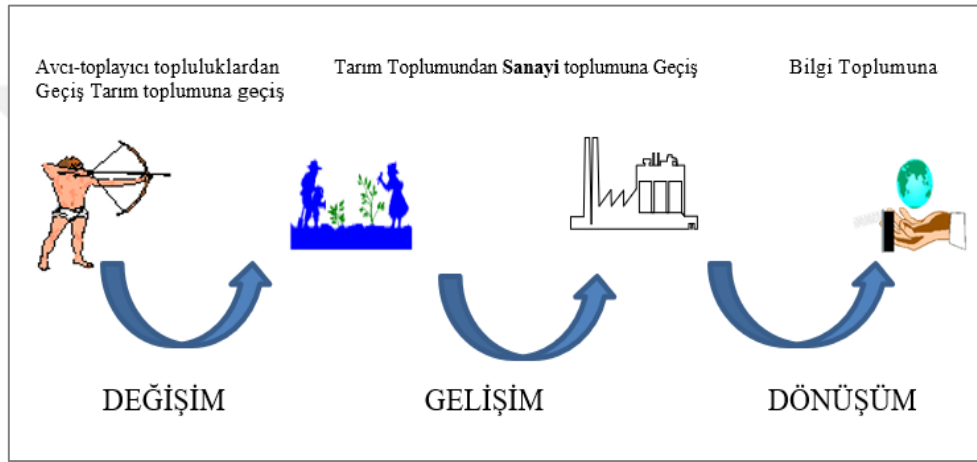
- **Kaynak Paylaşımı:** Yazılım, donanım ve veri paylaşımı,
- **Kontrol:** İşletme içine dağılmış karmaşık ve büyük operasyonların kontrolü,
- **Yüksek Güvenirlik:** Önemli dosyaların birden fazla makinede yedeklenmesi,
- **İletişim:** Farklı yerlerdeki kullanıcıların, merkezi bir veri tabanında tutulan bilgilere erişebilmesi,
- **Tasarruf:** Pahalı bilgisayar donanımının bilgisayarlar arasında paylaşılabilmesi.

Bilgisayar ağları, genellikle fiziki ölçülerine göre, kapsadığı alana göre ve iletişim teknolojisine göre sınıflandırılabilir.

- **Yerel İletişim Ağları:** Sık sık ya da uzun süreli olarak az sayıda kullanıcının birbirine bağlanması gerektiğinde, en etkin ve düşük maliyetli bilgisayar ağları kullanılır. Bu tür ağlar genellikle örgüt içindeki birimler veya kişiler arasında bilgi alışverişi için kullanılır.
- **Geniş İletişim Ağları:** Uzak mesafedeki kullanıcıları birbirine bağlamak için kullanılan bilgisayar ağları, genellikle coğrafi olarak uzak yerlerde bulunan kullanıcıların iletişim kurmasını sağlar.
- **Özel Sanal Ağlar:** Küresel çapta yaygın olarak kullanılan ve sürekli genişleyen bir iletişim ağı olan internet, özel sanal ağlar gibi güvenli iletişim ağları aracılığıyla, kullanıcıların kurum içi kaynaklara erişimini sağlar.

1.1.6. Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi

İnsanlık var olduğu günden bugüne hep daha iyinin peşinden koşmuştur. Daha iyinin peşinde koşan insanlığı elde ettiği her bilgiyi bir sonraki bilgiyi bulmada bir basamak olarak kullanmıştır. Toplumlar da basamaklı olarak İnsanlığın ilk aşamalarından bugüne farklı gelişim süreçlerinden geçmiştirler. Bu süreçler genellikle ilkel toplumlar olarak da tanımlanan avcı toplayıcı toplum, tarım toplumu, sanayi toplumu ve bilgi toplumu olarak sınıflandırılmaktadır (Pamukoğlu ve Ocak, 2007, s. 55).



Şekil 1. 3. İnsanlığın Gelişim Aşamaları (Pamukoğlu ve Ocak, 2007, s. 55)

Sanayi toplumunu takiben bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, küreselleşmeye önem kazandırarak, dünyanın yeni bir dönemine geçişini sağlamıştır. Çağdaş dünyanın önemli sermayesi bilgi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle bilginin sadece elde edilmesi değil yönetimi ve her geçen gün bir adım ilerisine taşınması için geliştirilmesi İşletmeler ve Kurumlar açısından son derece önem teşkil etmektedir (Alagöz ve Özpeynirci 2007, s. 168).

Bilginin önem kazanmasıyla birlikte bilgiye ilk olarak sahip olan, elinde tutan ve yöneten toplumlar diğer toplumların önüne geçmiştir. Bilgi çağı olarak tanımlanan bu süreçte üretimin en önemli kaynağı bilgi olarak görülmektedir. Bu nedenle İşletmeler ve kurumlar açısından bilgiyi üretmek, sürekli geliştirerek bir adım ötesine taşımak ve bilginin aktarımının sağlanması kaçınılmaz olmuştur (Balay, 2004, s. 66).

İçinde bulunduğumuz bilgi çağı teknolojisinin en önemli unsuru internet olarak görülmektedir. Bu çağda insan kaynağı açısından kol ve beden gücüyle çalışan beden işçilerinin önemi giderek azalırken bilgi ve teknoloji üretebilen insan gücünün önemi artmıştır (Ezer ve Kırıl, 2018, s. 209).

Bilgi toplumu nasıl bir toplumdur. Sorusuna cevap aramak için yapılan kaynak taramasından elde edilen bilgiler genel olarak aşağıdaki gibi derlenmiştir (Şahin vd., 2009, s. 552):

- Bilgi çağında; fikir ve bilgi üretilen alanlar ön plandadır.
- Bilgi çağında; gelişimin en etkin unsuru bilişim teknolojileri ile sağlanmaktadır.
- Bilgi çağında; coğrafi sınırlar önemini giderek yitirmektedir.
- Bilgi çağında; gönüllü kuruluşların önemi artmıştır.
- Bilgi çağında; fiziki çıktı alınan üretim yerine bilgi üretmek daha değerlidir.
- Bilgi çağında; demokratik bir yönetim anlayışı esastır.
- Bilgi çağında; temsili demokrasinin yerini katılımcı demokrasi almıştır.
- Bilgi çağında; temel üretim fonksiyonları olan emek, sermaye ve doğal kaynaklara ilave olarak bilgi fonksiyonu eklenmiştir.
- Bilgi çağında; uzmanlık gerektiren teknik konular ile ilgili kararların alınmasında bilim adamları aktif olarak rol almaktadır.
- Bilgi çağında, eğitim-öğretim hayatın başından sonuna kadar devam eden aktif bir süreçtir.
- Bilgi çağında; beden gücü ile çalışan insan sermayesinin üretimdeki payı giderek azalırken bilgiyi üreten, geliştiren ve yöneten insan sermayesinin üretimdeki payı artmıştır.

Teknolojik gelişmeler açısından ayrıcalıklı bir yere sahip olan 20. yüzyılın ortasından itibaren özellikle bilimde, sanayide ve bilişim sistemlerinde ilerleme kaydetmiş ülkelerde sosyal kültürel ve ekonomik alanlarda bir dönüşüm gerçekleşmiştir. Bu dönüşüm ile birlikte bilgi toplumuna geçiş gerçekleşmiştir. Bu durum insan sermayesini, fiziki güçten beyin gücüne dönüştürmüştür (Aydınbaş, 2023, s. 20).

Akolaş'a göre her teknolojik gelişmenin beraberinde getirdiği yenilikler vardır. Tablo 1.1' de ayrıntıları gösterilen gelişmelerden en önemlisi bilgisayarların gelişmesi ile beraber bilgiye erişim imkânının artması, çalışma yaşam kalitesinin artması, bilgisayar destekli üretim

sisteminin yaygınlaşması gerçekleşmiştir. Mikro-Elektronik sistemlerinin gelişmesi ile sistemlerin küçülmesi, hastalıkların tedavi süreçlerinde ve teşhisinde ilerlemeler, bilişim sistemlerinde hızlı gelişmeler yaşanmıştır.

Tablo 1.1. Teknolojik Gelişme ve Yenilik

Teknolojik Gelişme	Yenilik
Bilgisayarlar	* Bilgiye erişim imkanlarının artması * Çalışma ortamının kalitesinin yükselmesi * Bilgisayar destekli üretim sistemlerinin yaygınlaşması
Mikro-Elektronik	* Entegre devrelerin gelişmesiyle sistemlerin küçülmesi * Hastalıkların tedavi süreçlerinde ve teşhisinde ilerlemeler * Bilişim teknolojilerinde hızlı gelişmeler yaşanması
Robot ve Kontrol Sistemleri	* Düşük maliyetli iş gücü * Uzaktan çalışma yöntemlerinin benimsenmesi * İnsansız araçlarla tehlikeli işlerin risk olmadan yapılması * Yönetim destek sistemlerinde teknolojinin kullanımı * Daha küçük cihazların uydu iletişimde kullanılması * İletişimde kablosuz cihazların yaygınlaşması
İletişim Teknolojisi	* Uygun maliyetli iletişim sistemleri * Güvenli iletişim ağları * Çevrim içi iletişim platformları
Malzeme Teknolojisi	*Yeniden kullanılabilir malzemelere geçiş * Nükleer enerjiye alternatif olarak füzyon ve ağır plütonyum kullanımı
Enerji Teknolojisi	* Güneş ve jeotermal enerjisinden yararlanmada yeni yöntemler * Hidrojen ve helyum kullanılarak plazma yakıtların kullanımı * Kablosuz enerji iletim sistemleri

Kaynak: (Akolaş, 2004, s. 34)

Bilişim Teknolojisinde yaşanan gelişmeler zaman sıralamasına göre Bilgi İşlem Dönemi, Mikro Dönemi ve Ağ Dönemi olarak üç dönemden geçmiştir.

1.1.6.1. Bilgi İşlem Dönemi

Bilgi işlem dönemi, 1960 ile 1980 yılları arasındaki bir zaman dilimini kapsar. Bu dönemde, ana bilgisayarlar ve onlara bağlı donanım ve yazılım sistemleri piyasada hakimdi. İşletmeler, ana bilgisayar sistemlerinden alt düzey muhasebe ve fabrika işlerinin otomasyonunda faydalanmıştır. Bu dönemin ana hedefi, mevcut organizasyonların daha verimli çalışmasını

sağlamak için bilgisayar kullanımını otomatikleştirmekti. Bu nedenle, bu dönemin temel uygulaması “otomasyon” olarak adlandırılır (Düşükcan ve Kaya, 2003, s. 34).

1.1.6.2. Mikro Dönem

Mikro dönem, ismini bu zaman dilimindeki mikrobilgisayarlardan almıştır. Bu cihazlar, programlama bilgisine ihtiyaç duymadan program kullanabilme ve kullanıcı dostu grafik ara yüzlere sahiptir (Toraman vd., 2008, s. 35), bu dönemin, orta kademe yöneticilerin ihtiyaçlarına odaklanarak geliştirildiğini ve bilgisayarların orta kademe pozisyonlarını değil, profesyonellere yardımcı olmayı amaçladığını belirtmektedir. Mikro bilgisayarlar, programlama bilgisine gerek olmadan program kullanabilme yeteneğine sahip ve grafik ara yüzlere sahip bilgisayarlardır. Bu dönemde, tablolaştırma programları, kelime işlemcileri, bilgisayar destekli tasarım yazılımları gibi uygulamalar bireysel kullanıcılar arasında yaygınlaşmıştır. Mikro dönemin başlangıcı 1970’lerin sonları ve 1980’lerin başına denk gelmektedir. İlk elektronik çip, 1971 yılında bulunmuş ve Intel firması tarafından geliştirilmiştir (Şahin vd., 2009, s. 25).

1.1.6.3 Ağ Dönem

Bilgi işçilerinin desteklenmesi, zeki ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ile alt kademe işlerin otomasyonuna yönelik artan yatırımlar, bilgisayar ağlarının kurulması ve yaygınlaşması için önemli bir itici güç olmuştur. İşletmelerde, çalışanların her seviyeden hızlı ve etkili iletişim kurabilmesi, güçlü veri tabanlarına erişim sağlayabilmesi gibi olanaklar, işletmelerin dışındaki rakiplerle, yan sanayi ve müşterilerle ağ üzerinden etkileşimli bilgi paylaşımını artırmaktadır. Bu durum hem organizasyonel hem de sektörel düzeyde birçok değişimi beraberinde getirmektedir (Toraman vd., 2008, s. 19).

1.2. Bilişim Sistemleri

Bilişim teknolojisi, Türk Dil Kurumu’na göre “bilişimde kullanılan tüm araç ve gereçlerin oluşturduğu sistem” olarak tanımlanır. Ancak, bilişim teknolojileri sadece bir sistem değil, aynı zamanda bu sistemlerin tasarımı, geliştirilmesi ve uygulanması için kullanılan yazılım ve donanım kaynaklarını da içerir. Bu nedenle, teknolojik kaynakların bütünü olarak

düşünülebilir. Bu kaynaklar, belirli bir amaca yönelik olarak bir araya getirilerek sistemler oluşturur. Türkçe kaynaklarda bu sistem genellikle “Bilişim Sistemi” olarak adlandırılırken, orijinal kaynaklarda “information systems” yani Enformasyon Sistemleri olarak geçmektedir (Cura, 2009, s. 27).

Bir bilişim sistemi, verileri karar vericiler için anlamlı bilgilere dönüştüren insan gücü, yazılımlar ve yönetsel araçların birleşiminden meydana gelir. Bu sistemler, karar verme süreçlerini, koordinasyonu ve kontrolü desteklemenin yanı sıra, yöneticilere ve çalışanlara problemlerin analiz edilmesi, karmaşık konuların görselleştirilmesi ve yeni ürünlerin tasarlanmasında da yardımcı olur (Şahin, 2014, s. 47).

Bilgisayar tabanlı enformasyon sistemleri, ham veriyi anlamlı enformasyona dönüştürmek için bilgisayar teknolojisine ihtiyaç duyar. Ancak, bilgisayarlar ve bilgisayar programları ile enformasyon sistemleri arasında önemli farklılıklar bulunur. Bilgisayarlar, enformasyonun depolanması ve işlenmesi için donanım sağlar; bilgisayar programları ise bilgisayarların çalışmasını yöneten ve kontrol eden komut kümeleridir. Bilgisayarların ve yazılımların nasıl işlediğinin bilinmesi, örgütsel problemlerin çözümlerinin tasarlanmasında önemlidir. Ancak, bilgisayarlar bir enformasyon sisteminin yalnızca bir parçasıdır ve insan katkısı olmadan bu sistemlerin tamamlanması mümkün değildir (Laudon, 2020, s. 16).

1.2.1. Veri, Enformasyon ve Bilişim Sistemi Kavramları

Veri, enformasyon ve bilgi kavramları birbirleriyle karıştırılan kavramlardır. Yapılan kaynak taramasında görülmüştür ki bu kavramlar sıklıkla birbiri yerine kullanılmakla beraber kavramların aralarında farklılıklar vardır. Tablo 1.2’de bu üç kavramın farklılıkları gösterilmiştir.

Tablo 1.2. Veri Enformasyon ve Bilgi Arasındaki Farklar

Veri	Enformasyon	Bilgi
Henüz yorumlanmamış bir semboldür.	İşlenmiş verilerdir.	Kullanılabilir enformasyondur.
Basit gözlemlerden ibarettir ve mevcut durumu gösterir.	Basit bir şekilde gerçekleri sunar.	Tahmin yapmanıza ve sebep-sonuç ilişkileri kurmanıza olanak sağlar.
Yapılandırılabilir veya kodlanabilir niteliktedir.	Yapılandırılmış, açık, sade ve nettir.	Karmaşık ve kısmen yapılandırılmıştır.

Hem nicel hem de nitel olarak yazılı biçimde ifade edilebilir.	Yazılı olarak kolayca ifade edilebilir.	Kelimelerle ve açıklamalarla ifade edilmesi zordur.
Gerçekleştirilen işlemlerin belirli şekillerde kayıt altına alınmış halleridir.	Hesaplama yoluyla elde edilir ve doğruluğu verilerin birleştirilip hesaplanmasıyla sağlanır.	İlişkilerde, kişiler arası iletişimde, deneyim temelli anlayışlarda; insanların durumları, sorunları ve çözümleri karşılaştırma yetenekleri mevcuttur.
Belirli bir sahibi yoktur.	Belirli bir sahibi yoktur.	Bir sahibi vardır ve sahipliğe dayanır.
Farklı teknoloji sistemlerinde saklanabilir.	Bilgi sistemleri tarafından işlenir.	Resmi olmayan konulara ihtiyaç duyar.
Herhangi bir problemin çözümünde tek başına yeterli değildir.	Genel bir durumu anlamlandırmada önemli bir kaynaktır.	Karar alma, tahmin yapma ve planlama gibi konularda ana kaynaktır.
Araştırmaların sonucunda kitaplar ve belgelerle şekillenir.	Verilerin değerlendirilmesiyle oluşur. Veri tabanlarında, kitaplarda ve belgelerde şekillenir.	Kolektif zihinlerde şekillenir, paylaşılr ve deneyimle gelişir.
Ayrıştırılabilir veya işlenebilir niteliktedir.	Tekrar tekrar kullanılabilirler.	Çoğunlukla deneyim yoluyla insanların zihinlerinde ortaya çıkar.

Kaynak: (Durna ve Demirel 2008, s. 127)

Veri, enformasyon ve bilgi kavramlarının her birini doğru şekilde anlayabilmek için, bu kavramların birbirleriyle olan ilişkisini de anlamak önemlidir. Bu kavramlar birbirleriyle doğrudan ilişkilidir ve birinin açıklanması genellikle diğerlerinin de anlaşılmasını gerektirir. Bu bağlamda, enformasyon oluşturmak, verilerin belirli bir yapı içinde düzenlenmesini gerektirir. Bilgi ise, bu enformasyonun belirli bir amaç için anlamlı şekilde kullanılmasıdır (Yılmaz, 2011, s. 97).

Veri, çevremizdeki herhangi bir şeye atanan değeri ifade eder. Ancak veri, tek başına anlamlı olmayabilir. Yorumlandığında, ilişkiler kurulduğunda, işlendiğinde veya karşılaştırıldığında veri daha anlamlı hale gelir (Gündüz ve Daş, 2018, s. 330).

Enformasyon, en basit ifadeyle, formatlanmış ve yapılandırılmış veri topluluğudur. İnsanlar için anlamlı ve kullanılabilir hale getirilmiş veri, enformasyon olarak adlandırılır (Laudon, 2020, s. 15).

Bilgi, enformasyonun nasıl kullanılacağına dair anlayışı ifade eder. Veri ve enformasyon, bilginin oluşumu ve devamlılığı için temel unsurlardır. Veri olmadan enformasyona, enformasyon olmadan da bilgiye ulaşmak zordur (Güçlü ve Sotirofski, 2016, s. 354). Bilgi, insanların zihninde bulunan ve belgelerle desteklenmeyen örtük bilgi ile belgelerle desteklenen açık bilgi olarak ikiye ayrılır (Laudon, 2020, s. 417).

1.2.2. Bilişim Sisteminin Özellikleri

Bir bilişim sisteminde, kuruluşların karar alma, süreçleri kontrol etme, problemleri çözme ve yeni ürün veya hizmet geliştirme için ihtiyaç duyduğu bilgiyi sağlamak üzere dört ana özellik bulunur. Bu özellikler tıpkı bilgisayar sisteminde olduğu gibi girdi, işleme, depolama ve çıktıdır (Gökçen, 2007, s. 28).

Girdi, enformasyonun elde edilmesinin başlangıç aşamasıdır. Bir bilgi sisteminde girdi, belirli bir amaç doğrultusunda organizasyon içinden veya dışından ham verinin toplanması ve elde edilmesi sürecidir.

İşleme, bir bilişim sisteminde ham verinin, faydalı ve anlamlı çıktılara dönüştürülmesi sürecidir (Şimşek, 2004, s. 35).

Bir bilgi sisteminde işleme, şunları kapsar (Cura, 2009, s. 33):

- **Sıralama:** Veri veya kayıtların bazı sırada düzenlenmesidir. Örneğin, ürün maliyetlerinin azdan çoğa ya da çoktan aza doğru sıraya konulması.
- **Veriye Erişim, Veri Saklama ve Veri Güncelleme:** Veri tabanında kayıtlı bilgileri istenildiğinde işlemek üzere çağırma.
- **Özetleme:** Bilginin özetlenmiş bir formatta gösterilmesi. Örneğin, aylık istatistiki bilgiler oluşturulması.
- **Seçme:** Kayıtların belli kriterlere göre seçilmesidir.

Çıktı; Bir bilişim sisteminde çıktı, faydalı bilginin genellikle dokümanlar ve raporlar şeklinde çeşitli formatlarda üretilmesini içerir. Çıktılar, çalışanlar için maaş bordroları, yöneticiler için raporlar, bankalar ve devlet kurumları gibi dış paydaşlar için sağlanan bilgiler olabilir (Gökçen, 2007, s. 29).

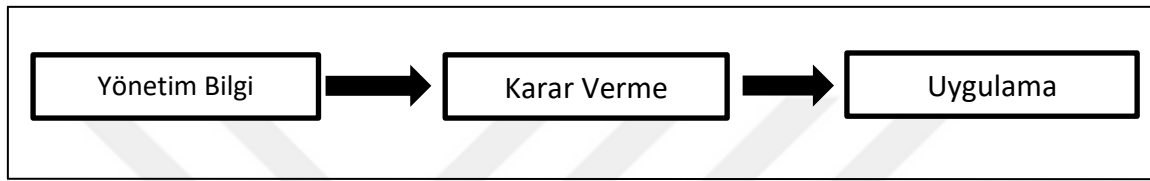
Depolama; verinin saklanmasıdır. Bir bilişim sisteminde depolama özelliği, veri, metin, görüntü ve ses gibi dijital bilgilerin saklanmasına olanak tanır. Bu sayede veriler, ileride kullanılmak üzere kolayca erişilebilir hale gelir (Cura, 2009, s. 33).

1.2.3. Yönetim Bilgi sistemleri

Yönetim Bilişim Sistemleri bir organizasyondaki süreçleri, prosedürleri yeniden şekillendiren, çalışanların çalışma anlayışını değiştiren ve teknolojiyle beraber gelişen bilgisayarla bütünleşik sistemlerdir (Erol ve Başlıgil, 2005, s. 108). Yönetim Bilişim Sistemleri; verinin ve enformasyonun depolanması, kullanıcılarla paylaşılması ve erişim

sağlanması için örgüt merkezli uygulamalar gerçekleştiren teknoloji odaklı bir sistemdir (Sağsan, 2003, s. 252). Bu sistemler, bilgisayar donanımı, yazılımı ve insan gücünden oluşur. Yönetim Bilgi Sistemleri, yöneticilerin ihtiyaç duyduğu bilgileri uygun formatta sunarak bilgi gereksinimlerini karşılar (Özer ve Kuşlu, 2012, s. 393).

Veri ve enformasyonu bilgiye ve sonrasında da yönetsel süreçlerde faydalanılacak üst bilgiye dönüştürmeyi sağlayan Yönetim Bilgi Sistemleri yöneticinin bilgiyi işlemesine, karar vermesine ve bu kararı uygulamaya aktarmasını sağlayan bir sistemdir (Koçel, 2020, s. 131).



Şekil 1. 4. Yönetim Bilgi Sistemi-Karar Verme- Uygulama İlişkisi (Koçel, 2020, s. 132)

1.2.4. Karar Verme

Yönetim Bilgi Sistemleri, yöneticiler ve çalışanlar tarafından kullanılan enformasyon sistemlerinin teknik konularının yanı sıra davranışsal konularla da ilgilenir ve bu sistemlerin gelişimini, kullanımını ve etkisini şekillendirir (Laudon, 2020, s. 18).

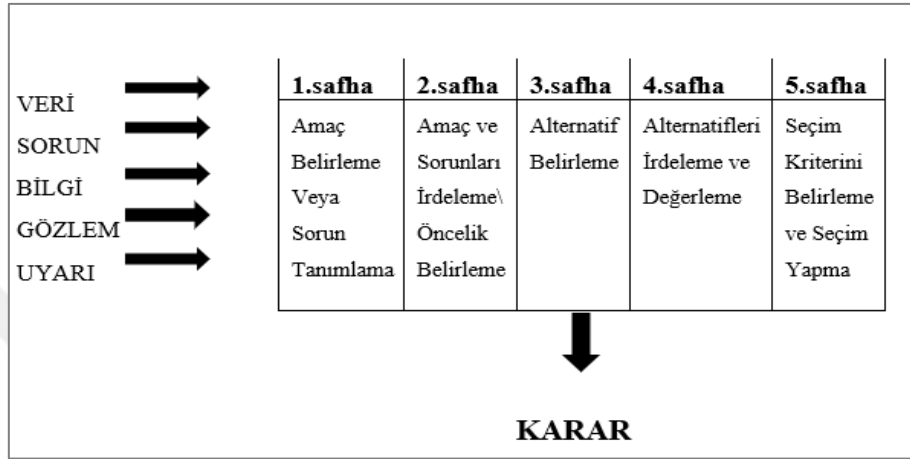
Karar Verme: Karar verme, genel olarak, mevcut seçenekler arasından hedefe en uygun olanının seçilmesi süreci olarak tanımlanır (Avlar vd., 2013, s. 18). Bir iş veya mesele hakkında düşünülerek varılan kesin sonuca karar denir. Örgütler açısından karar, bir tercihi ifade eder. Yöneticilerin veya herhangi bir kişinin belirli bir konuda yaptığı tercih “karar” olarak adlandırılır (Koçel, 2020, s. 111).

Bir kişinin belirli bir konu üzerinde düşünüp, mevcut seçenekler arasında kendi görüşlerine göre en doğru veya uygun olanı seçmesi, karar verme sürecinin temelini oluşturur. Karar verme, belirli bir başlangıç noktasından yola çıkılarak, çeşitli faaliyet ve düşünceler sonucunda bir seçim yapmayı içeren bir süreçtir. Bu süreç, birbirini izleyen ve en iyi sonuca odaklanan mantıklı faaliyetlerden oluşur (Ülgen ve Mirze, 2020, s. 357).

Karar verme, anlık bir olay değil, bir sürecin sonucudur. Farklı sorunları çözmek için yapılan çeşitli eylemler ve işlemler, karar verme sürecini oluşturur. Evrensel bir karar verme süreci

yoktur; bu süreç, kararın türüne, yönetim tarzına, karar vericinin kişisel görüşlerine, işin yapısına ve çevresel koşullara göre değişiklik gösterebilir (Tekin ve Ehtiyar, 2010, s. 3397).

Karar verme süreci büyük ölçüde zihinsel çabaları içerir; fiziksel boyutu ise daha çok bilgi toplama ve öğrenme çabalarını kapsar (Avlar vd., 2013, s. 19). Koçel, karar verme sürecinin başlıca aşamalarını aşağıdaki gibi açıklamıştır.



Şekil 1. 5. Rasyonel Karar Verme Modeli (Koçel, 2020, s. 113)

- **Amaç Belirleme veya Sorun Tanımlama:** Karar almanın en önemli aşaması amacın tanımlanması aşamasıdır. Bu evrede elde edilecek sonuç tanımlanmaktadır. Genellikle karar verme ile ilgili başarısızlıkların temelinde amacın veya sonucun iyi ve açık olarak tanımlanmaması yatmaktadır. İyi tanımlanmamış amaç veya sorun, zaman ve kaynak israfına neden olur ve motivasyonu düşürmesine neden olmaktadır.
- **Amaç ve Sorunları İrdeleme, Öncelikleri Belirleme:** Sürecin bu ikinci aşamasında, karar verici sorunların nedenlerini, hedeflere ulaşmayı engelleyen faktörleri, bu faktörlerin önem derecelerini ve öncelik sıralarını belirler.
- **Seçeneklerin Belirlenmesi:** Bu evrede karar verici sonuca varabilmek için düşünülen yolları ortaya koyar.
- **Seçeneklerin İncelenmesi:** Bu evrede değişik seçenekler tek tek ele alınır ve seçeneklerin özellikleri, başarı olasılıkları, uygulama zorlukları, olası sonuçları, maliyetleri vb. açılardan değerlendirilir.

- **Seçim Kriterinin Tespiti ve Seçim Yapma:** Sürecin bu son aşamasında seçenekler arasından seçim yapılır. Belirlenen seçenek kararı temsil eder ve böylece sıra bu kararı uygulamaya gelir

1.2.5. Karar Tipleri

Karar alma faaliyetleri, sonuçlarının önemi açısından taktiksel, stratejik, operasyonel ve yönetsel olarak sınıflandırılabilir. Yapıları açısından ise, bu kararlar yapısal, yarı yapısal ve yapısal olmayan kararlar olarak kategorize edilir (Alagöz vd., 2013, s. 32).



Şekil 1. 6. Yönetim Seviyelerinde Karar Tipleri (Laudon, 2020, s. 456)

Yapısal Kararlar: Bu tür kararlar tamamen sayısal verilere dayanır ve programlanmış kararlardır. Yöneticiler bu kararları alırken objektif kriterlere bağlı kalırlar. Belirlilik seviyesi yüksek olan bu kararlarda, karar vericinin subjektif esneklik payı yoktur. Genellikle, kişiye ihtiyaç duymadan bilgisayarlar tarafından otomatik olarak alınabilirler (Gökçen vd., 2010, s. 3).

Yapısal Olmayan Kararlar: Bu kararlar, kesin bir çözüm yöntemi olmayan, bir defaya mahsus ortaya çıkan ve yüksek belirsizlik ile risk taşıyan kararlardır. Genellikle karmaşıktır ve daha önce karşılaşılmamış yeni durumlar için geçerlidir. Bu tür kararları almak, yaratıcılık, sezgi ve cesaret gerektirir (Kıral, 2015, s. 78). Yapısal olmayan kararlarda kesin bir doğru karar yoktur ve karar verici rasyonel bir karar almak için bilgiye ihtiyaç duyar. Bu bilgi ihtiyacı, yöneticinin karar sürecinde yargı ve sezgisini kullanmasını gerektirir. Başka bir deyişle, yapısal olmayan kararlar, tek bir doğru cevabın olmadığı ve birçok doğru kararın mümkün olduğu durumlar için geçerlidir (Emhan, 2017, s. 215).

Yarı Yapısal Kararlar: Açık kesin net sayısal ölçütler kullanılmakla beraber karar vericinin kendi deneyimine ve tercihinine göre karar vereceği esnek bir yapıdadır. Karar ortamının dayanıklı işletme problemleri ile karmaşık, belirsiz ve durağan olmayan yapısı genel olarak bu sınıfa girer (Alagöz vd., 2013, s. 32).

1.2.6. Karar Verme Seviyeleri

Karar seviyeleri yöneticinin bulunduğu kademeye göre şekillenmektedir. Klasik örgütlenme teorisine göre kâr amacı gütsün veya gütmesin bir işletmenin üç temel karar verme kademesi vardır. Bu kademeler; taktik karar verme, stratejik karar verme ve operasyonel karar verme seviyesinde üç şekildedir (Kul, 2013, s. 32):

Stratejik Karar Verme: Stratejik kararlar, risk, karmaşıklık ve belirsizlik içeren, geleceğe yönelik kararlardır. Bu tür kararların yaratıcı, yenilikçi, değişim odaklı, sürdürülebilir ve etkili olması gerekir (Papatya ve Uygur, 2019, s. 340). Stratejik kararlar genellikle örgütün dış çevresine ilişkin sorunları ele alır ve bu nedenle ihtiyaç duyulan bilgiler çoğunlukla örgüt dışından temin edilir. Bu karar süreçlerinde sezgi ve deneyim önemli bir rol oynar ve yöneticilerin planlama görevleri ön plandadır. İhtiyaç duyulan bilgiler genellikle özet niteliğindedir (Yılmaz ve Talas, 2020, s. 204).

Taktik Karar Verme: Taktik kararlar, ana hedeflere ulaşmak için belirlenen alt hedeflere ulaşmak amacıyla alınır. Bu düzeydeki kararlar, kaynakların etkin ve verimli kullanılmasına odaklanır. Taktik karar seviyesindeki yöneticiler, stratejik kararları uygulamakla sorumludur (Gökçen vd., 2010, s. 3).

Operasyonel Karar Verme: Operasyonel kararlar, alt yönetim seviyesindeki kararlardır ve sonuçları kısa vadede ortaya çıkar. Bu kararlar, örgüt faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için belirli periyotlarda alınır ve genellikle belirlilik ortamında verilir (Güngör ve Özcan, 2022, s. 122).

1.2.7. Karar Vermede Bilişim Teknolojisi

Bilişim Teknolojilerinin tek başına bir karar vermesi söz konusu değildir. Son zamanlarda oldukça mesafe kaydedilen yapay zekâ uygulamalarında dahi yaratıcı ve yenilikçi düşünme, sezgi gibi insana özgü niteliklerin bulunmaması teknolojinin insana olan ihtiyacını ortaya

koymaktadır (İnce vd., 2021, s. 61). Bu nedenle Bilişim Teknolojisi içinde yer alan bilgisayarlar her ne kadar hatasız ve çok hızlı işlemler yapabilse de bağımsız kararlar verememektir. İnsanlar, önceden belirlenmiş kurallar çerçevesinde kısmen karar verebilirler. Ancak, hisleri ve bilinmeyen durumlara çözüm üretme yetenekleri olmasına rağmen, bu süreçte yavaş olabilirler ve hatalar yapabilirler. Bilişim teknolojileri ile insan gücünün birleşmesi, en doğru kararların alınmasını sağlayabilir (Cura, 2009, s. 29).

Laudon'a göre yüksel kaliteli kararlar, yüksek kaliteli enformasyona ihtiyaç duyarlar. Tablo 1.3 kararların kalitesini etkileyen enformasyon kalitesi boyutlarını tanımlamaktadır.

Tablo 1.3. Bilişim Kalitesinin Özellikleri

Kalite Boyutu	Açıklama
Doğruluk	Veri, gerçekliği ne kadar doğru bir şekilde temsil ediyor?
Bütünlük	Verinin yapısı ve öğeler arasındaki ilişkiler uyumlu mu?
Tamlık	Gerekli olan tüm veri unsurları mevcut mu?
Geçerlilik	Veri değerleri, belirlenmiş aralıklara uygun mu?
Zamanlılık	Veri, ihtiyaç duyulduğu anda mevcut mu?
Erişilebilirlik	Veri ulaşılabilir, anlaşılabilir ve kullanılabilir mi?

Kaynak: (Laudon, 2020, s. 460)

Tablo 1.3'e göre sunulan bilişimin; gerektiği zamanda sunulması, ilgili zamandaki durumu bildirmesi, verilerin tutarlı ve geçerli olması, bütün verileri içermesi alınan kararların kalitesini artırmaktadır. Enformasyon sistemlerinin bu kalite kriterlerini karşılama düzeyi alınan kararın kalite düzeyini belirlemektedir.

1.2.8. Karar Destek Sistemleri

Karar destek sistemleri, karar verme sürecini kolaylaştırmak ve daha etkili hale getirmek için tasarlanmış sistemlerdir. Bu sistemler, genellikle önceden tanımlanmış kurallar ve modelleri kullanarak karar vericilere destek sağlar. Ayrıca, karar verme sürecinde etkileşimli bilgi desteği sunarlar. Karar destek sistemleri, yöneticilere hızlı ve doğru karar alma, verimliliği artırma, maliyetleri düşürme ve rekabet gücünü artırma gibi konularda yardımcı olabilirler (Tahirov, 2019, s. 126).

Bu sistemler, işletmelerde karar vericiler tarafından kullanılan ve belirli bir amaca hizmet eden hızlı yanıt veren sistemlerdir. Karar destek sistemleri, çeşitli kararları desteklemek için analitik modeller, özel veri tabanları ve karar vericinin kendi görüşleri gibi unsurları kullanır. Bu sayede, karar vericilerin kişisel karar verme stillerini ve ihtiyaçlarını desteklerler (Arslan ve Yılmaz, 2010, s. 78).

Karar destek sistemleri, yöneticilere karar vermelerinde yardımcı olmak için kurulmuş olan bilgi sistemleridir. Bu sistemler, karar vericilere bilgi sunarak ve analiz sürecinde kullanılacak araçlar sağlayarak destek olurlar. Ancak, karar destek sistemleri karar vermezler; sadece karar verme sürecini kolaylaştırırlar (Aydemir, 2019, s. 136).

1.2.9. Grup Karar Destek Sistemleri

Grup karar destek sistemi, karar vericilerin grup halinde toplanarak yarı yapılandırılmış veya yapılandırılmamış sorunları çözmelerine yardımcı olan etkileşimli bilgisayar tabanlı bir sistemdir (Çavuş, 2008, s. 10).

Karar destek sistemlerinin ilk başlangıcında, genellikle bireysel karar vermeyi desteklemek amacıyla kullanılıyordu. Ancak günümüz karmaşık iş ortamlarında, gruplar halinde karar almanın önemi ve gerekliliği artmıştır. Grup olarak karar almanın başarısı, karar verme sürecinin gerçekleştiği organizasyonel yapının niteliğine, grubun ve ele aldığı konunun özelliklerine ve karar verme sürecinde kullanılan bilişim teknolojilerinin kullanımına dayalıdır (Çelik, 2011, s. 43).

1.2.10. Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis otomasyonu, ofislerdeki iş ve işlemlerin daha etkin ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla bilgisayar teknolojisinin kullanılması anlamına gelir (Altınöz, 2008, s. 52). Ofis otomasyon sistemleri, sunum hazırlama, internet erişimi, temel veri tabanı düzeni, kelime işlemci, basit çizimler, hesaplama tablosu, e-posta, sanal yazışma gibi programları içerir. Bu tür bilişim sistemleri, içerik olarak belirli bir uzmanlık gerektiren işlerde çalışan kişilere hizmet etmek üzere tasarlanmıştır (Kul, 2013, s. 66).

1.3. Teknoloji ile Değişen Devlet ve Elektronik Devlet

Ülkelerin siyasi, sosyo-ekonomik ve yönetsel yapıları, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisinde kalmaktadır. Son 25 yılda, bu teknolojilerdeki ilerlemeler ve bilgi okuryazarlığındaki artış, toplumun özel ve kamu sektörlerinden beklentilerini değiştirmiştir. Özel sektördeki hizmet sunumunun ve çeşitliliğinin artması, kamu sektörünün de bu değişime ayak uydurmasını zorunlu hale getirmiştir (Atmaca, 2016, s. 32).

Devletler, kamu yönetimini daha verimli, etkin, şeffaf, katılımcı ve vatandaşlara karşı daha sorumlu hale getirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinden daha fazla yararlanmaya başlamışlardır. Bu bağlamda, e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. E-devlet, kamu yönetiminin modernleştirilmesi çalışmalarının önemli bir parçası haline gelmiş ve sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişin bir yansıması olarak değerlendirilmiştir (Sobacı, 2012, s. 5).

Bilgi teknolojisindeki gelişmeler ve demokrasi kültüründeki artış, kamu yönetimi anlayışını değiştirmiştir. Geleneksel devlet anlayışının yerine katılımcılık, şeffaflık, halka yakınlık, hukuka bağlılık, etkinlik, hesap verebilirlik ve halka karşı sorumluluk gibi değerleri esas alan modern devlet anlayışı ön plana çıkmıştır (Çelen vd., 2011, s. 2).

Bu çalışmanın bu bölümünde, e-devletle ilgili farklı tanımlara ve e-devletin geleneksel devletten farklılıklarına, nedenlerine ve uygulanma amaçlarına odaklanılacaktır.

1.3.1. E –Devletin Tanımı

E-devlet uygulamaları, elektronik bankacılık yönetimiyle başlamıştır. Bu uygulama, bankacılıkta ATM cihazlarında banka kartlarının kullanımıyla artmıştır (Karagülmez, 2010, s. 450). Daha sonra, 1993 yılında ABD’deki Ulusal Performans Araştırmasında kullanılan e-devletin farklı tanımlarının literatürde yer aldığı görülmektedir (Maraş, 2011, s. 122). Dünya ülkeleri, sosyokültürel ve ekonomik durumlarına göre e-devlete farklı aşamalarda ve boyutlarda geçmektedir.

E-devlet uygulamalarını ve e-devletle ilgili çalışma alanlarını tanımlamak zordur. E-devlet, sosyal bir amacı ticari bir amaçtan daha fazla olan yapısı, uygulamada sürekli değişen ve gelişen yapısı, bilgi sistemleri, kamu yönetimi ve iş idaresi ile yakından ilişkili olması nedeniyle farklı bilim dallarına göre farklı tanımlar yapılabilmektedir (Fadhıl vd., 2014, s.

22). Bu yaklaşımı benimseyen her devletin, e-devleti devam ettirme konusunda kendine özgü bir tarihi ve yaklaşımı bulunmaktadır (Karagülmez, 2010, s. 450).

E-devletin kolay tanımlanamamasının nedenleri birkaç başlıkta toplanabilir (Naralan, 2008, s. 4):

E-devlet, sürekli gelişen bir yapıya sahiptir ve bu nedenle çalışmalar sürekli değişmekte ve gelişmektedir. Bu durum, e-devlet hakkındaki tanımlamaların da zamanla değişebileceği anlamına gelmektedir.

E-devlet, genellikle kamu yönetimiyle ilişkilendirilmesine rağmen, bilgi sistemleri ve iş yönetimiyle de yakından ilişkilidir ve farklı bilim dallarıyla ortak noktaları vardır. Bu nedenle, e-devletle ilgili yapılan tanımlar çeşitlilik gösterebilir.

E-devlet, bazıları tarafından e-ticaretle ilişkilendirilse de, aslında aralarında önemli farklar bulunmaktadır. E-devlet hizmetleri genellikle ticari amaçlardan ziyade sosyal amaçlarla sunulmaktadır, bu da e-devleti e-ticaretten ayıran bir özelliktir.

Bu nedenle, literatürde e-devlet için birçok farklı tanım bulunmaktadır. En basit anlamıyla e-devlet, devlet hizmetlerinin internet aracılığıyla vatandaşlara sunulmasıdır (Fadhıl vd., 2014, s. 22).

E-devlet, devletin vatandaşlara karşı olan görev ve hizmetlerinin elektronik ortamlarda kesintisiz ve güvenli bir şekilde yürütülmesi olarak tanımlanabilir (Arifo lu vd., 2002, s. 12).

E-devlet, devletin teknolojik olanakları kullanarak çağın gereksinimlerine uygun olarak yeniden yapılandırılmasıdır (Odaba , 2004, s. 87).

E-devlet, kamu hizmetlerinin sunulması ve vatandaşlara iletilebilmesi sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır (Tataro lu ve Coşkun, 2008, s. 166).

Yapılan bu tanımlamaların odak noktası devletin gerçekleştirdiği i  ve işlemlerin elektronik ortamda yapılmasıdır ( ataf vd., 2014, s. 2).

E-devlet, kamu hizmetlerinin Bilişim Teknolojileri temelinde yeniden şekillendirilmesi ve vatandaşlar, ticari kuruluşlar ve devlet birimleri arasındaki iletişim becerilerinin artırılmasıyla bürokratik süreçlerin otomasyona geçişini ifade eder (Baştan ve Gökbunar, 2004, s. 72). E-devlet ile ilgili literatürde yer alan diğer bazı tanımlamalar Tablo 1.4'te gösterilmiştir.

Tablo1.4. E- Devletle İlgili Seçilmiş Tanımlar

Yazar	Tanım
Hernon (1998)	E-Devlet, “Vatandaşlara 7/24 doğrudan devlet hizmetleri sunmak için bilgi teknolojilerinin basit kullanımı” olarak tanımlanabilir.
McClure (2000)	E-Devlet, vatandaşlar, iş ortakları, çalışanlar, diğer kurumlar ve devlet birimleri için devletin bilgi ve hizmetlerine erişimi ve sunumunu iyileştirmek amacıyla teknoloji kullanımını, özellikle web tabanlı internet uygulamalarını kapsar.
Brown ve Brudney (2001)	E-Devlet, devlet bilgi ve hizmetlerinin erişilebilirliğini ve etkili bir şekilde sunumunu artırmak için teknoloji, özellikle web tabanlı uygulamalar kullanır.
Fountain (2001)	E-Devlet, internet ve web ile bağlantılı sanal kurumlar, kurumlar arası ağlar ve kamu-özel iş birliklerine dayalı bir yapıdadır.
Kaylor (2001)	E-Devlet, sadece basit bir e-posta yazısından veya web sitesindeki bir e-posta adresinden öteye geçerek, vatandaşların internet aracılığıyla devletle iletişim veya etkileşim kurabilme yeteneğini ifade eder.
Relya (2002)	-Devlet, hem mevcut devlet işleyişindeki bilgi teknolojisi uygulamaları hem de devlet işlevlerinin daha etkin ve maliyet etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi hedefi ile ilgili genellikle bir sembol veya belirsiz bir atıf olarak kullanılır.
Dünya Bankası (2003)	E-Devlet; yurttaşlar, iş çevreleri ve diğer devlet otoriteleri ile ilişkileri dönüştürme yeteneğine sahip olan bilgi teknolojilerinin devlet kurumları tarafından kullanımı demektir.
Jaeger ve Thompson (2004)	E-Devlet, vatandaşlara ve iş çevrelerine, devlet kurumları aracılığıyla ve internet üzerinden devlet bilgisi sunumudur.
Tung ve Rieck (2005)	E-Devlet, bilgiye erişim veya daha verimli devlet yönetimi yoluyla devlet hizmetlerinin iyileştirilmesi, iş dünyası ve sanayi ile daha iyi etkileşim, vatandaşların güçlendirilmesi anlamına gelir.
Gil-Garcia ve Pardo (2005)	E-Devlet, kamu hizmetlerinin sunumu, yönetsel etkinliğin artırılması ve demokratik değerlerin teşviki için devletin yoğun veya yaygın bilgi teknolojileri kullanımını ifade eder.
Evans ve Yen (2006)	E-Devlet, bilgisayarlar ve web aracılığıyla devlet ve vatandaşları arasındaki iletişimi sağlar.
Vassilakis (2007)	E-Devlet, kamu sektörünü gittikçe etkileyen, bilgi toplumu bağlamında geniş ve yaygın bir biçimde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı olarak tanımlanabilir.

Kaynak: (Yıldırım, 2011, s. 8)

1.3.2. E –Devletin ve Geleneksel Devletin Karşılaştırılması

E-devlet, geleneksel devletin zihinsel ve yapısal olarak dönüşümünü gerektiren bir modeldir (Delibaş ve Akgül, 2010, s. 106). Bu nedenle bilgi çağıının gereği olarak geleneksel devletin temel unsurlarının tamamı farklı bir içerik ve boyuta dönüşmektedir (Fadhıl vd., 2014, s. 22). Bu dönüşüm, Tablo 1.5’te gösterilmektedir (Uçkan, 2003, s. 44):

Tablo 1.5. Geleneksel ve Elektronik Devlet Arasındaki Temel Farklar

Geleneksel Devlet	E-Devlet
Pasif Vatandaş	Aktif Katılımcı
Kâğıt Üzerinden İletişim	Dijital İletişim
İnsan Tarafından Yanıt	Otomatik Yanıt Sistemleri, Çağrı Merkezleri
Personel Yardımı	Kendi Kendine Hizmet
Hiyerarşik Yapı	Ağ Temelli Koordinasyon
Yönetim Veri Girişi	Vatandaş Veri Girişi
Vatandaşlık İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Yönetim	Şeffaf Yönetim
İnsan Tabanlı Denetim	Otomatik Veri Güncelleme Denetimi
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Bölünmüş ve Kesintili Hizmet	Sürekli ve Entegre Hizmetler
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Odaklı Yönetim
Tek Yönlü İletişim	Karşılıklı Etkileşim
Nakit İşlemler/Çek Kullanımı	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş Hizmetler

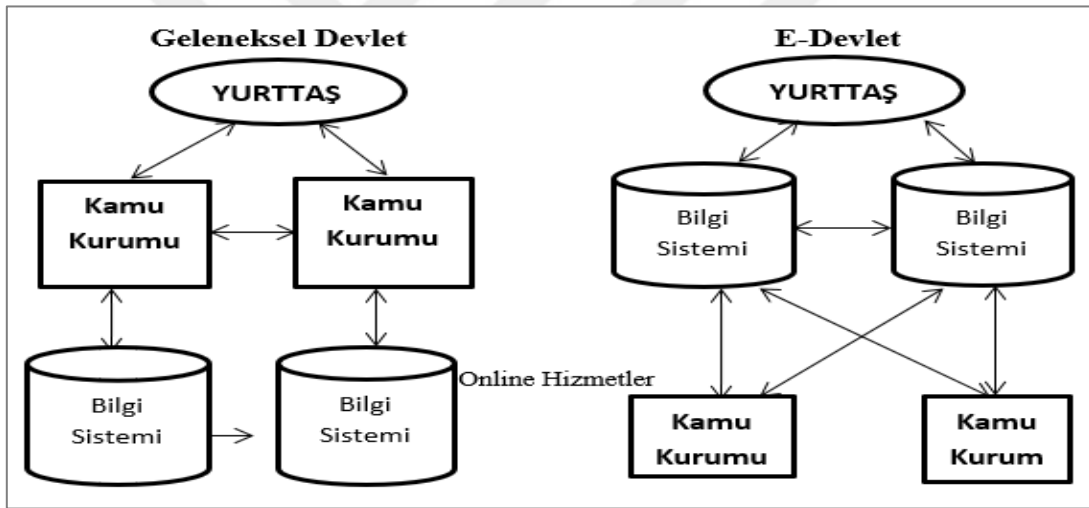
Kaynak: (Uçkan, 2003, s. 44)

Geleneksel devlet yapısında iş süreçleri, kurumların veya vatandaşların ilgili birimlerle yüz yüze görüşmeleri ve taleplerini iletmeleri üzerine kuruludur. Bu yapı içerisinde devlet, ihtiyaç sahiplerinden dilekçe yazma, belge hazırlama, form doldurma gibi faaliyetler talep etmektedir. Ancak, e-devletin ortaya çıkmasıyla birlikte bu tür süreçler ya tamamen ortadan kalkmakta ya da önemli ölçüde dönüşmektedir. Bu nedenle e-devlet uygulamaları sadece basit bir idari reform olarak değerlendirilmemekte, kamu yönetiminde köklü değişikliklere yol açmaktadır (Akçakaya, 2017, s. 29).

E-devlet, geleneksel devlete bir rakip değil, ancak kamu hizmetlerinin sunuluş şeklini değiştiren bir altyapı bütünüdür. E-devlete geçişle birlikte, kamu kurumlarının çeşitli alanlarda sunduğu hizmetler sona ermemekte, aksine bu kurumlar, hizmetlerin güncelliğini ve sürekliliğini sağlamak ve kalitesini artırmak amacıyla değişim göstermektedir. Böylece bilişim teknolojilerini temel araç olarak kullanan e-devlet, başta vatandaşlar olmak üzere iş

dünyası ve kamu kurumları gibi farklı kesimlere sunulan kamu hizmetlerinin verimliliğini artırma imkânı sunmaktadır (Güler ve Şahangil, 2017, s. 19).

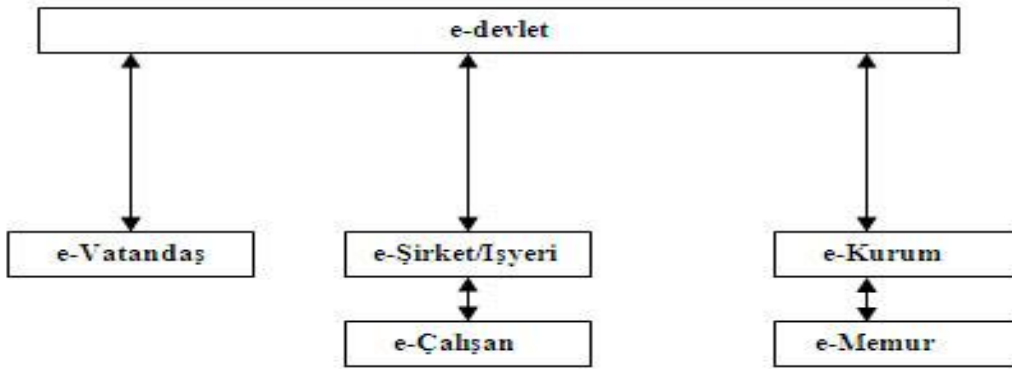
E-devlet dönüşümü, teknolojinin devletle bütünleşmesi olarak tanımlanabilir ve bu süreç, genel olarak ülke yönetiminde modern yapısal değişikliklerin gerçekleştirilmesini amaçlamaktadır. Devlet organizasyonu içerisinde yürütülen teknolojik ve örgütsel dönüşüm süreci, “geleceğin devleti” olarak adlandırılan e-devlet, kuruluşlar, vatandaşlar ve işletmeler arasındaki bilgi alışverişinde belirli bir kalite düzeyinde şeffaflığı, eşit dağıtımı, verimliliği, hızlılığı, etkinliği, hesap verebilirliği sağlamayı, vatandaşları bilgiye erişim ve kullanım yoluyla yetkilendirmeyi ve 7 gün 24 saat kamu hizmeti sunmayı hedeflemektedir (Gökbunar ve Baştan, 2004, s. 72). Şekil 1.7’de geleneksel ve e-devlet modelinde bu iletişimin modeli gösterilmektedir.



Şekil 1. 7. Geleneksel Devlet ve Elektronik Devletin Şematik Karşılaştırması (İnce, 2001, s. 24)

1.3.3. E- Devletin Temel Unsurları

Devletin temel unsurları olan vatandaşlar ve kurumlar, e-devlet sisteminde; e-şirket, e-vatandaş ve e-kurum olarak yeniden tanımlanmaktadır (Şahin ve Örselli, 2003, s. 345). Bu unsurlar hem kendi içlerinde hem de birbirleriyle sürekli etkileşim halindedir (Fadhıl vd., 2014, s. 22). Dolayısıyla, e-devleti oluşturan bu unsurlar ağ yapısıyla çalışmakta ve devletin her birimi, birbirine bağlı olarak hizmetleri verimli ve etkin bir şekilde yerine getirmektedir (Çakır, 2015, s. 38). E-devletin temel unsurları Şekil 1.8’de gösterilmektedir.



Şekil 1. 8. E- Devletin Unsurları, Türkiye Bilişim Şurası, E-Devlet Çalışma Grubu Raporu (2002)

Devlet ile vatandaşlar arasındaki ilişkileri kolaylaştırmak adına e-devlet uygulamaları vatandaşlar, iş dünyası ve çalışanları kapsayan temel hizmetlerin yönü dört grupta toplanabilir (Şataf vd., 2014, s. 4):

Devletten Vatandaşa E- Devlet Uygulamaları; iş ve işlemlerde belirli bir kalite düzeyinde eşit dağıtım, verimlilik, hız, etkinlik ve şeffaflık sağlamayı amaçlar. Ayrıca, vatandaşları bilgiye erişim ve kullanım yoluyla yetkilendirmeyi ve 7 gün 24 saat kamu hizmeti sunmayı hedefler (Boyalı, 2023, s. 184). Devletten İş Yaşamına E- Devlet Uygulamaları; özel şirketlere mal ve hizmet temin etmek ve bu şirketlerin işlemlerini koordine etmek konularında özel sektör ile devlet arasındaki ilişkileri kolaylaştırmak için iletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanılmasını ifade eder (Şataf vd., 2014, s. 4).

Devletten Çalışana E-Devlet Uygulamaları; başarılı bir e-devlet uygulaması için çalışanların yeterli ölçüde teknik donanım ve bilgiye sahip olacak olanakların sunulmasını ifade etmektedir (Sevinç ve Şahin, 2013, s. 198).

Devletten Devlete E-Devlet Uygulamaları; devletin kendi kurumları arasında işlemleri koordine etmek amacıyla her kurumun kendi içinde kullandığı e-devlet uygulamalarının birbirleriyle entegrasyonunun sağlanmasını ifade eder (Çevikbaş, 2009, s. 78).

1.3.4. E-Devlete Yönelten Nedenler ve E-Devletin Yararları

Geleneksel yöntemlerle çalışan devlet kurumları, artan beklentileri karşılamakta zorlanmaktadır ve teknolojik gelişmeleri takip etmektedir. Bu kurumlar, hizmetlerin yürütülmesi için gerekli olan kâğıda dayalı bürokratik işlemler nedeniyle işlem sürelerini

uzatmakta ve maliyetleri, dolayısıyla kamu harcamalarını artırmaktadır (Şataf vd., 2014, s. 2). İnternetin gelişimi, bireylerin ve kurumların kamu hizmetlerine yönelik beklentilerini yerel, ulusal ve uluslararası ve bölgesel düzeyde yükseltmiştir. İnternetin hızlı kullanımı ve e-ticaretin özel sektördeki başarısı, kamu yönetimini hizmetleri elektronik ortamda sunma yönünde zorlamıştır (Nergiz, 2011, s. 502). Bu nedenle, kamu hizmetlerinin daha ekonomik, etkili, hızlı ve kaliteli bir şekilde sunulması için teknolojiye dayalı e-devlet yapısına geçilmiş ve kamu sektöründe köklü bir dönüşüm süreci başlamıştır.

E-devlet, kamu yönetiminde etkinliği ve verimliliği artırmak, çok boyutlu entegre ağ yapısı ve bilgiye dayalı geliştirilmiş hizmet sunumu, hesap verebilirliğin ve şeffaflığın artırılması, özel sektör-sivil toplum-devlet etkileşiminin güçlendirilmesi, demokratik katılımın geliştirilmesi ve kamu hizmetlerine ilişkin bilgilere erişim kolaylığı gibi faydalar sunmaktadır (Doğan ve Ustakara, 2013, s. 6).

E-devletin avantajları hakkında her araştırmacı kendi perspektifine göre farklı sıralamalarda açıklamalar yapmıştır. Genel olarak, e-devlet uygulamasının yararları şunlardır (Çetinkaya, 2017, s. 15):

- Maliyetlerin azalması ve harcamalarda tasarruf sağlaması,
- Hızlı ve etkin işleyişin sağlaması,
- Kamu kuruluşlarının daha verimli ve rasyonel çalışmasını sağlaması,
- 7/24 kesintisiz hizmetin sağlanması,
- Hizmetlerin kalitesinin artması,
- Vatandaş devlet etkileşiminin kurulması,
- Kurumlar arasındaki bilgi alışverişinin sağlanarak veri ve iş tekrarının önlenmesini sağlaması,
- Kamuda şeffaflığı ve hesap verilebilirliği sağlaması,
- Kırtasiyeciliği azaltmayı sağlaması,
- Hizmetlere hızlı ve kolay erişimin sağlanması,
- Ekonomik gelişmeye katkı sağlaması.

1.3.5. E- Devletin Başarı Faktörleri

Yapılan araştırma sonucunda e-devlete değişik açıdan yaklaşan farklı araştırmacıların e-devlete etki eden faktörleri çeşitli başlıklarda topladığı görülmüştür. Bu çalışmada e-devlete

etki eden faktörler teknolojik alt yapı ve teknolojik dizayn, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanım, liderlik, yasal çerçeve ve bütçe olarak belirlenmiştir.

Teknolojik Altyapı ve Teknolojik Dizayn: E-devlet, gerekli bilgi ve belgelerin çevrimiçi olarak erişilebildiği, devlet ve vatandaş arasındaki ilişkilerin bir ağ sistemi üzerinden yürütüldüğü ve kamu hizmetlerinin internet üzerinden sunulduğu bir yapıdır. Bu bağlamda, vatandaşların internet erişimini iyileştirmek ve yüksek hızlı iletişim ağlarının kurulmasını sağlamak önemlidir (Sevinç ve Şahin, 2013, s. 200).

Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımı: E-devlet bilgi sistemlerinin oluşturulması ve kullanılması için eğitimli ve donanımlı insan kaynağı gereklidir. Bu nedenle, devletin bilgi paylaşımını ve akışını hızlandırması, personeli ile etkili bir iletişim kurması, etkili bir denetim ve koordinasyon sağlaması, karar verme ile uygulama becerilerini geliştirmesi ve değişimleri yakından takip etmesi büyük önem taşır (Yıldırım, 2011, s. 45). Ayrıca, hizmeti sunanlar kadar hizmeti alan vatandaşların da bilgi sistemlerini kullanmayı öğrenmeleri gerekmektedir.

Liderlik: E-devlet girişimleri kendisini destekleyecek güçlü bir politik iradeye ihtiyaç duymaktadır. Güçlü bir politik irade olmaksızın, e-devlet girişimlerinin başarılı bir şekilde uygulanması ve e-devlet dönüşümünün tamamlanması düşünülemez (Çakır, 2015, s. 45).

Yasal Çerçeve: E-devlet yapılanmasını gerçekleştirmek için yeni yasal düzenlemelere ihtiyaç bulunmaktadır. Bu düzenlemeler e-devlet hizmetlerinin yürütülmesi bakımından hayati öneme sahiptir. İhtiyaç duyulan düzenlemelerin yapılmaması e-devletin önündeki en büyük engellerdendir (Işıkçı, 2017, s. 1902).

Bu bağlamda, yasal çerçevenin özel sektör ve sivil toplumla iş birliğini artıracak, bürokrasiyi azaltacak yöntemler geliştirecek ve katılımcı ve vatandaş odaklı yönetimi güçlendirecek şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Ayrıca, yasal düzenlemelerin, esnek, şeffaf, denetlenebilir ve hesap verebilir örgüt yapılarının oluşumuna katkı sağlaması ve bu vizyonun başarılması için özel sektörün yöntemlerinden yararlanılması önemlidir (Çukurçayır ve Çelebi, 2009, s. 64).

Bütçe: E-devletin önündeki temel engellerden biri, Bilişim Teknolojileri temelli girişimlerin oldukça yüksek maliyetli olmasıdır. Ancak yüksek maliyetlere rağmen Kamu kaynaklarının daha verimli ve adilane kullanılmasını sağlayarak toplumların ekonomik refah düzeylerini de yükseltmektedir (Göktolga vd., 2021, s. 464).

1.3.6. E- Devlet Süreci ve Yapılandırılması

E-devlet, giderek artan ihtiyaçların doğurduğu ve bilgi iletişim teknolojilerinin yardımıyla ayakta duran yeni bir devlet anlayışının bir ifadesidir. Bugünkü konuma gelmesi uzun bir sürecin sonucudur ve bu süreci dört aşamada incelemek mümkündür (Şahin ve Örselli, 2003, s. 345).

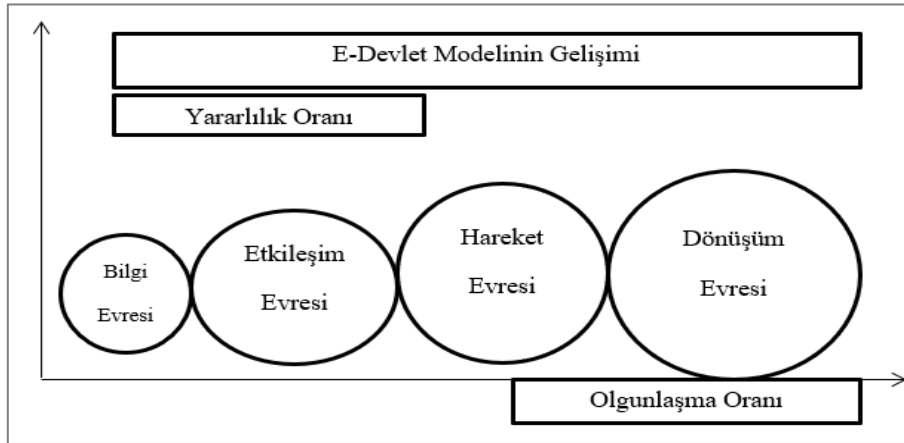
1990'ların başlarından 1998'e kadar olan ilk dönemde, internetten daha çok tek yönlü bilgi sunumu için faydalanılmıştır. Kamu kurumları bu dönemde kendi web sitelerini oluşturarak vatandaşlara verdikleri hizmetler hakkında bilgi sunmuşlardır.

1998'den itibaren, kamu kurumlarının internet sitelerinden bilgi ve hizmetlere yönelik formlar alınabilmeye başlanmıştır. Bu süreçte, bireyler ve kurumlar arasındaki iletişimde e-posta kullanımı da artmıştır.

2001'den sonra, web sitelerinde sunulan kamusal hizmetlerin tek bir çatı altında koordine edilmesi fikri önem kazanmıştır. Bu dönemden sonra, web siteleri aracılığıyla sunulan tüm devlet hizmetlerinin tek bir birim tarafından düzenlenmesi, iş tekrarlarını azaltmış ve daha az personelle daha verimli çalışmasını sağlamıştır.

2000'li yıllardan itibaren, elektronik hizmetler ile geleneksel kamu hizmetlerinin aynı sistem üzerinde paralel şekilde yürütülmesi gerektiği fikri benimsenmiştir.

E-devlet modelinin olgunlaşma aşamaları ise, etkileşim aşaması, bilgi aşaması, hareket aşaması ve dönüşüm aşaması olmak üzere dört aşamada gerçekleşmektedir. Bu olgunlaşma aşamaları, Şekil 1.9'da gösterilmiştir.



Şekil 1. 9. E-Devlet Modelinin Gelişimi (Odabaş, 2009, s. 20)

Bilgi Evresi: Bu aşama, vatandaşlar ve özel sektörle ilgili bilgilerin kurumsal web siteleri üzerinden erişilebilir hale geldiği bir dönemdir. Kamusal bilgi ve belgelerin erişilebilir olmaya başlaması ve kamu işlemlerinin tanımlanabilir hale gelmesi, bu dönemin önemini vurgulamaktadır. Bilgi evresi, daha demokratik yönetim, nitelikli kamusal hizmetler ve şeffaf yönetim kültürünün temelini atıldığı bir dönemdir (Yıldırım, 2022, s. 275).

Etkileşim Evresi: İkinci aşamada, halk ile devlet arasındaki iletişim, çeşitli uygulamalarla desteklenmektedir. Vatandaşlar, yetkililere e-posta ile sorular yöneltebilmekte ve site içi arama motorlarını kullanabilmektedir. Ayrıca, gerekli belgeler ve formlar kişisel bilgisayarlara indirilebilmektedir. Bu basit uygulamalar, 7 gün 24 saat boyunca kullanılabilir (Delibaş ve Akgül, 2010, s. 108).

Hareket Evresi: Bu aşamada, teknolojinin her alanda olgunlaşmasıyla birlikte önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Kamu yönetim birimlerinin web siteleri daha yüksek etkileşim seviyesine ulaşmış ve daha bütüncül bir işlevsellik kazanmıştır. Vergi ödeme, çevrimiçi oy verme, vize ve pasaport işlemleri ve kamu alımı ihalelerine katılım gibi çeşitli resmi işlemler, artık kamu kurumlarına gitmeye gerek kalmadan çevrimiçi olarak gerçekleştirilebilmektedir (Uçkan, 2003, s. 49).

Bu aşamalarda, geleneksel bürokratik örgütlerde yapısal bir değişim olmadan sadece kamu hizmetlerinin sunum yöntemleri farklılaşmaktadır. Önceden yüz yüze ve kâğıt bazlı sunulan bazı hizmetler, web tabanlı sunulmaya başlanmıştır. Yeni teknolojilerin siyasal sistem ve kamu yönetimi üzerindeki etkisi, ancak sonraki aşamalarda ortaya çıkmaktadır (Yıldırım, 2016, s. 27).

Dönüşüm Evresi: Dördüncü ve son aşama, bilgi sistemlerinin entegrasyonu ve kamusal hizmetlere tek bir sanal kapıdan erişim sağlandığı dönemdir. Bu aşamada, bilgi sistemleri entegre edilerek halkın, devletten vatandaşa ve devletten iş dünyasına yönelik hizmetlere tek bir portal üzerinden ulaşması sağlanmaktadır. Etkinlik ve müşteri memnuniyeti oldukça yüksek bir seviyeye ulaşmıştır. Kamusal işlemlerin maliyeti bu evrede önemli ölçüde düşmüştür (Delibaş ve Akgül, 2010, s. 108).

1.3.7. E-Devlette Kamu Hizmetleri

Türkiye’de vatandaşlara sunulan kamu hizmetlerinin dijitalleştirilmesi amacıyla e-Devlet Kapısı kurulmuştur. Bu platform, kamu hizmetlerine merkezi bir erişim noktası sağlayan bir internet sitesidir. E-Devlet Kapısı’nın hedefi, kamu hizmetlerini işletmelere, vatandaşlara ve kamu kurumlarına iletişim ve bilgi teknolojileri yoluyla daha etkili ve verimli bir şekilde ulaştırmaktır (Ozan ve Önen, 2019, s. 1080).

E-Devlet Kapısı, elektronik olarak sunulan kamu hizmetlerine www.turkiye.gov.tr adresinden erişim imkânı sunar. Bu site, kamu kurumları tarafından sağlanan doğru ve güncel bilgilere ulaşma fırsatı tanır. Ayrıca, kamu kurumları arasındaki bilgi ve belge paylaşımı da E-Devlet Kapısı aracılığıyla gerçekleştirilir.

Türkiye’de vatandaşlara sunulan birçok kamu hizmeti, e-Devlet Kapısı üzerinden kolayca erişilebilir hale getirilmiştir. Bu hizmetler arasında en sık kullanılanlar şunlardır:

Toplum Destekli Polislik (TDP) ve Mahalle Polisi Hizmeti, güvenlik konularında vatandaşlara destek sağlar. Adalet Bakanlığı’na bağlı UYAP Hizmetleri, mahkeme dava dosyası sorgulama ve adli sicil kaydı sorgulama gibi işlemler için kullanılır. Bu hizmetler, yargı süreçlerine katılımı ve bilgiye erişimi kolaylaştırır.

Gelir İdaresi Başkanlığı, vergi borcu sorgulama gibi finansal işlemleri vatandaşların ayağına getirir. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından sunulan mobil hat sorgulama hizmeti, vatandaşların telefon hatları hakkında bilgi sahibi olmasını sağlar.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, sosyal yardım bilgileri sorgulama ve gelir testi sonucu sorgulama hizmetleri ile sosyal destek süreçlerini şeffaf hale getirir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) üzerinden yapılan başvuru sonucu sorgulama hizmeti, vatandaşların taleplerine verilen yanıtları takip etmelerini sağlar.

Emniyet Genel Müdürlüğü, trafik cezası ve araç plakasına yazılan cezaların sorgulanması, araç sorgulama ve sürücü belgesi ceza puanı sorgulama hizmetleri ile trafik ve araç yönetimini dijitalleştirir. İŞKUR, işsizlik ödeneği ödemesi gibi iş ve çalışma hayatına dair hizmetler sunar.

Meteoroloji Genel Müdürlüğü, beş günlük hava tahmini ile günlük yaşamı etkileyen hava durumu bilgilerini sunar. Maliye Bakanlığı’nın e-Bordro hizmeti, kamu çalışanlarının maaş

bilgilerini elektronik ortamda almasını sağlar. Millî Eğitim Bakanlığı Öğrenci Bilgi Sistemi, öğrencilerin eğitim bilgilerine erişim sağlar.

Millî Savunma Bakanlığı, askerlik durum belgesi sorgulama ve işlemleri ile askerlik sürecine dair bilgileri vatandaşlara sunar. Nüfus Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, adres bilgileri gibi kişisel verilerin yönetimini sağlar. PTT, Hızlı Geçiş Sistemi (HGS) hesap bilgileri sorgulama hizmeti sunarak ulaşımda kolaylık sağlar.

Sağlık Bakanlığı, aile hekim bilgisi sorgulama hizmeti ile sağlık hizmetlerine erişimi kolaylaştırır. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, tapu bilgileri sorgulama ile mülkiyet bilgilerini dijital ortama taşır. Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), çeşitli sigorta ve emeklilik hizmetleri sunar. 4A, 4B ve 4C kapsamındaki hizmetler, emeklilik bilgileri, ilaç kullanım süresi sorgulama ve muayene katılım payı sorgulama gibi pek çok işlemi içerir.

T.C. Merkez Bankası, günlük döviz kurları hizmeti ile ekonomik bilgilere erişimi sağlar. Yargıtay, dava dosya sorgulama hizmeti ile adli süreçlerin takibini kolaylaştırır. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı, yükseköğretim mezun belgesi sorgulama ile akademik bilgilerin doğrulanmasını sağlar.

Belediyeler, e-belediye hizmetleri sayesinde taşınmazların rayiç bedellerini ve imar durumlarını sorgulayabilmeyi, emlak vergisi ödemelerini kolaylıkla sistem üzerinden ödenebilmesine olanak sağlar.

Emlak müzayede, emlak müzayede TOKİ ve Milli Emlak taşınmazlarının satış, kira ve irtifak hakkı tesisi ihalelerinin açık şeffaf bir şekilde yapılmasına olanak sağlar. Açık artırma ihalelerine online katılımı sağlar.

Bu hizmetler, e-Devlet Kapısı aracılığıyla vatandaşların kamu işlemlerini daha hızlı, şeffaf ve etkin bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlamakta, kamu hizmetlerinin verimliliğini artırmaktadır. E-Devlet Kapısı, kamu kurumları arasında bilgi ve belge paylaşımını da kolaylaştırarak bürokrasiyi azaltır ve vatandaş memnuniyetini artırır.

İKİNCİ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE KURUM PERFORMANSI

Çalışmanın bu bölümünde performans kavramı ve Bilişim Teknolojilerinin performans üzerindeki etkileri incelenecektir.

20. yüzyılın sonlarına doğru, ekonomi, siyaset, sosyal ve kültürel normlar ile kamu hizmetleri gibi geniş bir yelpazede önemli değişimler yaşanmıştır. Bu değişimlerin beraberinde getirdiği model, yöntem ve kavramlardan biri de “performans” olmuştur. Performans, Türkçeye “iş başarımı” olarak çevrilebilir ve herhangi bir işte gösterilen başarı derecesini ifade eder (Bilgin, 2007, s. 54).

Performans kavramı, çeşitli unsurları bünyesinde barındıran geniş bir kavramdır. Geleneksel kamu yönetimi döneminde, yönetimin etkinliği, çalışan sayısı ve ayrılan bütçe gibi girdilerle ve bu girdilerin ürettiği çıktılarla ölçülmekteydi. Ancak yeni yaklaşım, eylemlerden elde edilen somut yarar ve sonuçları daha belirgin kriterler olarak benimsemektedir (Akçakaya, 2012, s. 172). Bu bağlamda, performans yönetimi (ölçme, değerlendirme ve artırma), kamu kurumları ve kamu adına hareket eden kişiler için büyük önem taşır. Yöneticilerin daha kaliteli hizmet sunmaları için performans yönetimi kritik bir sorumluluk alanıdır (Çevik vd., 2008, s. 13).

Tarihsel süreçte bazı teknolojiler, özellikle genel amaçlı teknolojiler, verimlilikte büyük artışlar sağlamıştır. Örneğin, buhar makinesinin icadı sanayi devrimini tetiklemiş ve endüstriyel üretime geçişi mümkün kılmıştır. 1980’li yıllardan itibaren ise toplumsal sistemler yeni bir dönüşüm sürecine girmiştir (Yalçınkaya, 2001, s. 1). Bu dönüşümün arkasında bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi bulunmaktadır. Bilgi teknolojilerindeki bu ilerlemeler, ekonomik sistemde, işletmelerin kuruluş yapılarında ve yöneticilerin yeterliliklerinde köklü değişikliklere neden olmuştur. Bilgi toplumunun gelişen yeni teknolojileri, işletme içindeki bilgi akışını hızlandırarak kararların daha hızlı alınmasını sağlamış, zaman ve kaynak tasarrufunu artırmış ve dolayısıyla işletme verimliliğini

yükseltmiştir. Bu gelişmeler, yeni toplumun işletme, kurum ve kuruluş yapılarını da bu yönde değiştirmiştir (Çakmak ve Ocaklı, 2006, s. 213).

Hayatın büyük bir kısmına girmiş olan bilgi teknolojilerinin her zaman verimlilik artışına neden olup olmadığı çalışma konusu olmuştur (Aslan, 2005, s. 52). Yapılan çalışmaların incelenmesi sonucunda; çalışmaların bir kısmında örgütlere bilgi teknolojileri kullanımının sürekli olarak katkı sağlamadığı görülmüştür. Bu çalışma ile Bilişim Teknolojilerinin kamu kurum ve kuruluşlarının performansını nasıl ve hangi yönde etkilediği belirlenmeye çalışılacaktır.

2.1. Performans Kavramı

Performans kavramı, karmaşık ve çok boyutlu bir olgudur. Bu kavram, gözlemleyen kişinin bakış açısına, gözlemlendiği zaman periyoduna ve kullanılan kriterlere göre değişkenlik gösterebilir (Demir ve Okan, 2009, s. 60). Bu nedenle performansın pek çok farklı tanımı bulunmaktadır. İşte bu tanımlardan bazıları aşağıda sunulmuştur.

Türk Dil Kurumu'na göre performans; başarı, takat sınırı ve bir şeyi yapma veya uygulama hareketi olarak tanımlanır. İyi bir performans seviyesine ulaşmak için, idarenin performans planlamasını ve denetimini içeren kapsamlı bir anlayış geliştirmesi gereklidir. Bu sürece "Performans Yönetimi" adı verilmektedir (Altıntaş, 2008, s. 4).

Performans yönetimi, kurumun stratejik plan hedeflerine ulaşmak amacıyla mevcut kaynakların verimli, ekonomik ve etkili bir şekilde yönetilmesi sürecidir (Bilgin, 2015, s. 28).

Performans, belirli bir amaca yönelik yapılan planlar doğrultusunda ulaşılan noktayı, yani elde edilenleri nicelik ve kalite açısından belirleyen bir kavramdır (Akçakaya, 2012, s. 173).

Performans ayrıca, bir işi yapan grubun, bireyin ya da teşebbüsün belirlenmiş bir zaman diliminde veya birim zaman içinde hedeflenen noktaya ne ölçüde ulaştığını, yani sağladığı sonuçları niteliksel ve niceliksel olarak değerlendirmesidir (Arslantürk, 2009, s. 21).

Son olarak, performans; işletmelerin genel misyon ve amaçlarını, her bir bireyin performans ve davranışlarıyla ilişkilendirerek sürekli olarak tanımlayan, ölçen ve geliştiren bir yöntemdir (Aguinis, 2021, s. 13). Bu tanımlar, performans kavramının ne kadar çeşitli ve

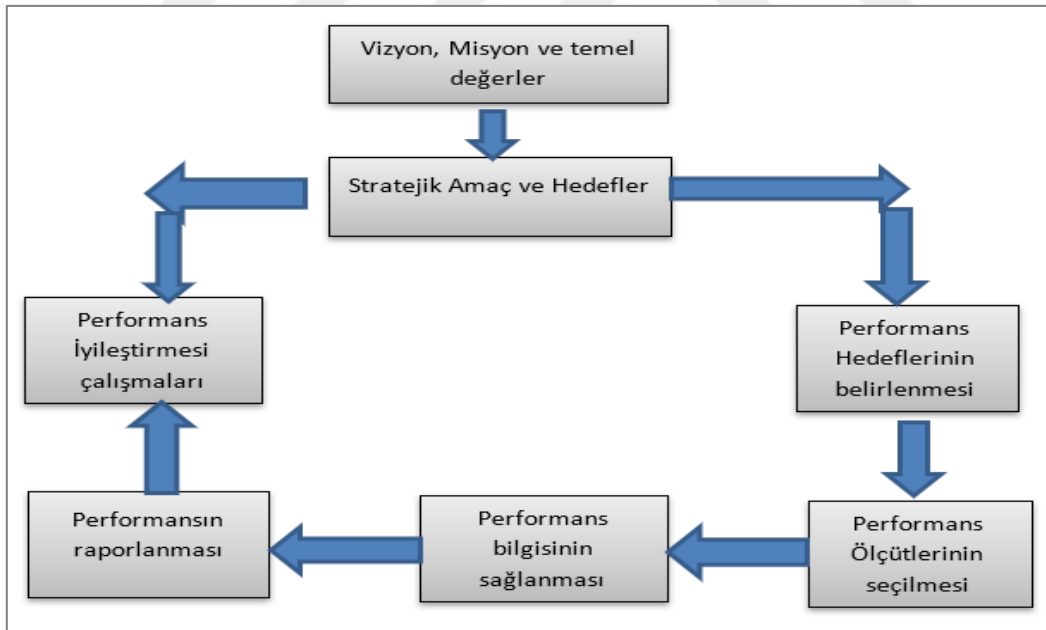
kapsamlı olduğunu göstermektedir. Performans yönetimi, kamu ve özel sektörlerde verimliliği artırmak ve stratejik hedeflere ulaşmak için kritik bir role sahiptir.

2.2. Performans Yönetimi

Performans yönetimi, örgütlerde tüm çalışanları performansın sürekli iyileştirilmesi hedefi doğrultusunda bir araya getiren bir yönetim biçimidir. Bu yönetim biçimi, amaçlara ulaşmak için gerekli olan planlama, yönlendirme, ölçme ve kontrol işlerini, yönetimin diğer işlevleriyle uyum içinde yürütmeyi öngörür (Uysal, 2015, s. 35).

Verimlilik, etkililik ve ekonomik olma hedeflerine odaklanan performans yönetimi, ölçülebilir hedefler belirlemeyi ve bu hedeflere ilişkin çıktıları sürekli olarak değerlendirmeyi zorunlu kılar (Bilgin, 2007, s. 54).

Performans yönetim sistemini bir bütün olarak anlamak için sistemin aşamalarını takip etmek gereklidir. Bu aşamalar, sistemin işleyişini ve performans yönetiminin nasıl uygulanacağı Şekil 2.1.'de gösterilmektedir.



Şekil 2. 1. Performans Yönetim Süreci (Ateş ve Köseoğlu, 2011, s. 27)

Performans yönetim sürecinin başlangıç noktası, vizyon ve misyondur. Bu iki unsur, sürecin tüm adımlarını zincirleme bir şekilde birbirine bağlar. Vizyon ve misyon, performans yönetim sürecinin temelini oluşturur ve tüm stratejik hedefler, planlamalar ve

değerlendirmeler bu iki unsur doğrultusunda şekillenir. Vizyon, bir örgütün uzun vadeli hedeflerini ve gelecekte ulaşmak istediği durumu ifade ederken, misyon, bu hedeflere ulaşmak için örgütün varlık sebebini ve temel amacını tanımlar. Performans yönetimi sürecinde, vizyon ve misyon, belirlenen hedeflerin ve stratejilerin kılavuzu olarak işlev görür. Bu nedenle, tüm planlama, ölçme, yönlendirme ve kontrol adımları, vizyon ve misyon ile uyumlu bir şekilde gerçekleştirilir (Öztürk, 2009, s. 46).

İkinci aşamada; etkin bir performans yönetimi için yapılması gerekenlerin yani stratejik amaç ve hedeflerin belirlenmesi gerekmektedir (Göküş vd., 2014, s. 59).

Performans yönetimi sürecinin üçüncü aşamasında, stratejik planda belirlenen hedeflere ulaşmak amacıyla yıllık bazda öngörülen performans seviyelerinin belirlenmesi gereklidir. Bu süreç, belirgin, ölçülebilir ve sonuç odaklı performans hedeflerinin tanımlanmasını içerir. Bu aşamada, performans hedeflerinin tatminkâr olması önemlidir. Yani, hedefler hem ulaşılabilir hem de örgütün genel stratejik planına hizmet eder nitelikte olmalıdır. Ölçülebilirlik, performansın izlenmesi ve değerlendirilmesi için kritik bir faktördür. Sonuç odaklılık ise, belirlenen hedeflerin somut çıktılarla ilişkilendirilmesini ve bu çıktılar üzerinden değerlendirilmesini sağlar. Bu sayede, örgütün performansı sistematik bir şekilde izlenebilir ve geliştirilebilir (Ertaş ve Atalay, 2016, s. 73).

Dördüncü aşamada; performans ölçüm sistemlerinin incelenmesinde yararlanılacak tekniklerin belirlenmesi gerekmektedir.

Beşinci aşamada; belirlenen amaç ve hedeflere ulaşmak için izlenilen yolun, performans hedeflerine ulaşmak üzere kullanılan yöntemler ile yürütülen faaliyet ve projelerin ve bunların sonucunda elde edilen çıktı ve sonuçların değerlendirilmesi yapılmaktadır (Çevik vd., 2008, s. 13).

Altıncı aşamada; toplanan nitel ve nicel verilerin performans bilgisinin değerlendirilmesinde kullanılmak üzere raporlanması gerekmektedir

Son aşamada; amaçlanan sonuçlarla fiili sonuçlar arasındaki olumsuz farkların iyileştirilmesi için sistemlerin kurulması gerekmektedir (Gürcüoğlu ve Öztaş 2018, s. 540).

Çağdaş yönetim anlayışında Performans, bir işletmenin başarı düzeyini tanımlayan çok unsurlu bir kavramdır (Karaman, 2009, s. 413). Performansı belirleyen unsurlar zamanla değişebilir. Bazı unsurlar önemini kaybederken, bazıları daha belirleyici hale gelebilir ve hatta yeni unsurlar ortaya çıkabilir. Bu unsurlar mal ve hizmetin çeşidine göre de

farklılaşabilmektedir. Ancak genel olarak performansın unsurları verimlilik, etkinlik/etkenlik, etkililik, kalite ve çalışma yaşam kalitesi unsurlarından oluşmaktadır (Özer, 2009, s. 6).

2.2.1. Verimlilik

Örgütlerin performanslarının değerlendirilmesinde kullanılan Verimlilik, Etkenlik/Etkinlik ve Etkililik kavramları ile ilgili literatür taraması yapıldığında tam bir kavram karmaşası ile karşı karşıya kalınmaktadır.

Kavramların kaynakların bir kısmında birbirleri yerine kullanıldığı kaynakların bir kısmında ise eksik ya da yanlış tanımlandığı görülmektedir. Bu karmaşıklığa yer verilmeden belirli başlı en net tanımlar verilmeye çalışılacaktır. Verimlilik genel olarak, girdinin çıktıya oranlanması şeklinde tanımlanır (Giovannini, 2001, s. 11).

Verimlilik, yabancı kaynaklardaki karşılığı “Productivity” olan bir kavramdır. Bu terim, “produce” (üretmek) veya “production” (üretim) sözcüklerinden türetilmiştir. (Şimşek, 2004, s. 165). Verimlilik, belirli bir miktar girdi kullanarak en yüksek çıktıyı elde etmeyi veya sabit bir çıktı miktarını en az girdiyle sağlamayı ifade eder (Özer, 2017, s. 8).

Verimlilik, en az girdi kullanarak ya da aynı girdi miktarı ile en fazla üretim veya hizmetin sağlanmasıdır. Bu bağlamda kamu kurumlarında verimlilik başlıca girdiler olan personel, mali kaynaklar (kurum bütçeleri), bina, araç-gereç ve bilgi teknolojilerinin en az kullanımı ya da aynı kullanımla daha çok hizmetin sağlanmasıdır. Genellikle kamu kurumlarında girdilerin sabit olması kamu sektöründe verimliliği önemli kılmaktadır. Kamu kaynakları ile ekonomik olarak verimli faaliyetler gerçekleştirilmesi amaçlandığından kamu kaynakları ile gerçekleştirilen faaliyetlerde hem teknik hem tahsis hem de dinamik verimlilik arttırılmalıdır (Polat ve Akçakaya, 2022, s. 259).

$$\text{Verimlilik} = \text{Fiziksel Girdi} / \text{Fiziksel Çıktı}$$

2.2.2. Etkinlik/Etkenlik

Etkinlik veya etkenlik, doğru hedefler belirleyerek ve doğru işi yaparak amaca ulaşmayı ifade eder. İşletme alanında, etkinlik belirli bir girdi ile en yüksek çıktının elde edilmesini veya belirli bir çıktı seviyesinin en düşük girdiyle sağlanmasını içerir (Cavalak, 2021, s. 103). Bu, bir örgütün verimlilik artırma, kar elde etme, sosyal sorumlulukları yerine getirme, çalışan memnuniyeti sağlama, finansal istikrar gibi karmaşık hedeflere ulaşma ve değişen çevre koşullarına uyum sağlama yeteneğini kapsar.

İşletmelerde, kâr amaçlı olmayan hizmet faaliyetlerinin verimliliğinin incelenmesi veya farklı türdeki faaliyetlerin denetlenmesi sürecinde etkinlik veya etkenlik kavramı önem kazanır (Şimşek, 2004, s. 170). Bu nedenle, kamu kurum ve kuruluşlarında performans değerlendirmesi yapılırken, etkenlik unsuru üzerinde durulmaktadır.

$$\text{Etkinlik} = \text{Çıktının Değeri} / \text{Fiziksel Çıktı}$$

2.2.3. Etkililik

Etkililik ve etkenlik sıklıkla karıştırılan iki kavramdır. Etkenlik, mevcut kaynakların kullanımı ile ilgilenirken, etkililik amaçlar ve çıktılarla ilişkilidir. Etkililik, hedeflere ulaşma ve amaçların ne kadar başarıldığını belirten bir ölçüdür. Bu, çevrede gerçekleşen etki ile hedeflenen etki arasındaki ilişkiyi ifade eder (Yükçü ve Atağan, 2010, s. 2).

Etkililik kavramı ise, ulaşılacak bir çıktı hedefini gerçekleştirme derecesini ifade eder. Bu, yeni bir performans standardının başarıyla tamamlanması veya tüm kısıtlamalar ortadan kalktığında elde edilebilecek ideal potansiyeli içerir (Cavalak, 2021, s. 103).

$$\text{Etkililik} = \text{Gerçekleşen Çıktı} / \text{Planlanan Çıktı}$$

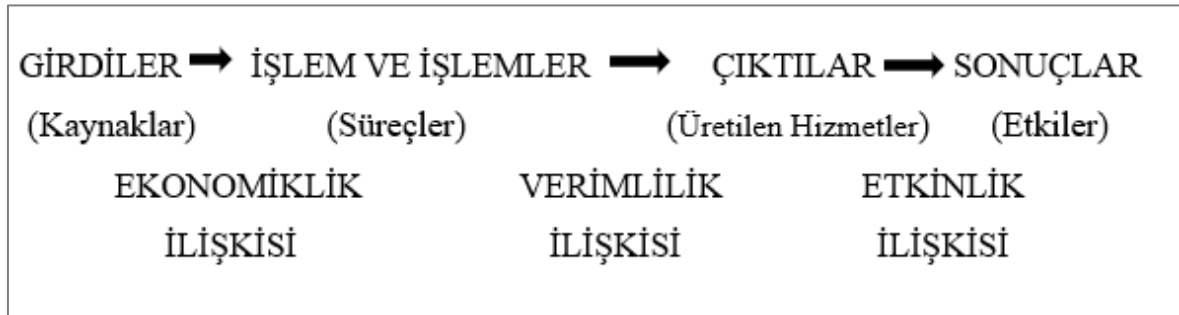
2.2.4. Kalite

Kalite kavramı, modern işletmecilik anlayışının gelişimiyle birlikte işletmelerin odaklandığı temel kavramlardan biri haline gelmiştir (Alkış, 2009, s. 86). Kalite üzerine çalışan bilim insanları ve kurumlar, çeşitli kalite tanımları yapmışlardır. ISO 9000 serilerine göre kalite, ifade edilmemiş ve açıkça belirtilen gizli ihtiyaçları tatmin edebilme yeteneğine sahip olan

mal ve/veya hizmetlerin özellik ve karakteristiklerinin görülebilir, ayırıcı niteliklerinin toplamı olarak tanımlanmıştır (Okumuş ve Duygun, 2008, s. 18).

Amerikan Kalite Kontrol Derneği (ASQC) ise kaliteyi, bir mal veya hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneğini ortaya koyan karakteristiklerin tümü olarak tanımlar. Japon Sanayi Standartları Komitesi'ne göre kalite ise, ürün veya hizmeti ekonomik bir şekilde üreten ve tüketicinin isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir. Kalite, hizmet ve mal alanların uygulamaları ve yetenekleri iyileştirmek, isteklerini karşılamak, maliyetleri düşürmek gibi amaçlar için stratejik bir yönetim unsuru olarak kullanılmaktadır (Alınışık ve Özbek, 2009, s. 29).

Kalitesizliğin bir maliyeti olduğu fikri yaygınlaştıkça, kalite kavramı içerisinde tutumluluk ve verimlilik kavramları da önem kazanmaya başlamıştır. Bu bağlamda, kalite kavramı; kaynakların verimli kullanımını sağlayan, kullanıcı ihtiyaçlarına uygun mal ve hizmet sunumunu amaçlayan, mal ve hizmetlere kullanım uygunluğu kazandıran bir performans ölçütü olarak tanımlanmaktadır (Atakan, 2019, s. 565). Kaliteyi, verimlilik, maliyet ve kar arasındaki ilişki şeklinde ele alan Dr. Deming'e göre ise kaliteyi artırmak, karlılığı ve verimliliği artıran bir performans unsurudur (Patır, 2008, s. 64).



Şekil 2. 2. Performans Unsurları Arasındaki İlişki (Ateş ve Köseoğlu, 2011, s. 2)

2.2.5. Yenilik

Yenilik, bireylerin, grupların veya toplumların keşfettiği ve benimseyerek yeni olduğunu kabul ettiği bir fikir, uygulama veya nesne olarak nitelendirilir (Kılıçer, 2008, s. 211). Yenilik sadece somut bir ürünü değil, aynı zamanda yönetim pratiklerini, işleyiş biçimlerini ve organizasyon yapılarını da içerebilir.

Bu kapsamda, yenilik; ürünlerin, üretim süreçlerinin, kurumsal yapıların ve finansal modellerin değişimi olarak geniş bir yelpazeyi içerir (Batmaz ve Özcan, 2008, s. 46). Yenilik kavramı, teknolojik ve bilimsel ilerlemenin, ekonomik veya sosyal faydalara dönüştürülmesi sürecini ifade eder (Öncü vd., 2013, s. 119).

Yenilik kavramı, farklı kültürel ve bilimsel bakış açılarına göre farklı şekillerde tanımlanabilir. Japon yöneticiler için, bu kavram, “Kaizen” olarak adlandırdıkları küçük çaplı ancak sürekli iyileştirmeleri ifade ederken (Ertürk, 2018, s. 254), batılı bilim insanları için ise, yeni teknoloji ve araçlara yapılan büyük yatırımlar sonucunda elde edilen mevcut durumdaki büyük değişiklikleri ifade eder.

2.2.6. Çalışma Yaşam Kalitesi

Çalışma yaşam kalitesi, bireyin yaşına, kariyer durumuna ve pozisyonuna göre değişen bir kavramdır. Bu nedenle, herkes için farklı bir anlam taşır ve zaman içinde, ülkeden ülkeye, hatta aynı ülkedeki farklı kesimler arasında bile değişebilir (Aydın vd., 2011, s. 82). Farklı algılanışları ve tanımları olan bu kavram, geniş bir kapsama sahiptir ve net sınırları belirgin değildir. Ülkeler, çalışma yaşamı kalitesini artırmak için farklı zamanlarda ve yasal düzenlemelerde bulunmuşlardır (Kaymaz, 2003, s. 56). Bu çalışmalar incelendiğinde, bazı tanımların çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlığını koruma, bazılarının ise iş hayatındaki memnuniyetsizlikleri azaltarak çalışanların gelişimini teşvik etme üzerine odaklandığı görülmektedir (Turunç vd., 2010, s. 118). Yani, çalışma yaşamı kalitesi, herkes için farklı öncelikler ve içerikler barındıran bir kavramdır. Bu nedenle, bu konuda yapılan çalışmaların ve tanımlamaların çeşitliliği oldukça önemlidir.

Çalışma yaşam kalitesi; bir organizasyonda çalışanların ihtiyaçlarına cevap veren, çalışma mekanizmalarını geliştirerek iş yaşamının tasarımında onlara karar alma paylaşımı sağlayan yapıdır (Islam ve Siengthai, 2009, s. 5).

Amerikan Çalışma Enstitüsü tarafından çalışma yaşam kalitesinin özellikleri iş ile ilgili kararlara katılabilme, uygun fiziki çalışma ortamı, işe duyulan ilgi, kişiye gösterilen saygı, kariyer hedeflerine ulaşabilme imkânları, başarıya göre terfi imkanları, yönetime duyulan güven, yoğun iş stresinin olmaması, yeterli ücret, yöneticilerle uyumlu ilişkiler, sendika ile işveren ilişkilerinde uyum, işin kişisel yaşam üzerindeki etkisi olarak belirlenmiştir (Türk

vd., 201, s. 173). Bu unsurlar, çalışanların işlerinden memnuniyetini ve verimliliğini artırmak için kritik öneme sahiptir.

2.3. Performans Ölçümü ve Değerlemesi

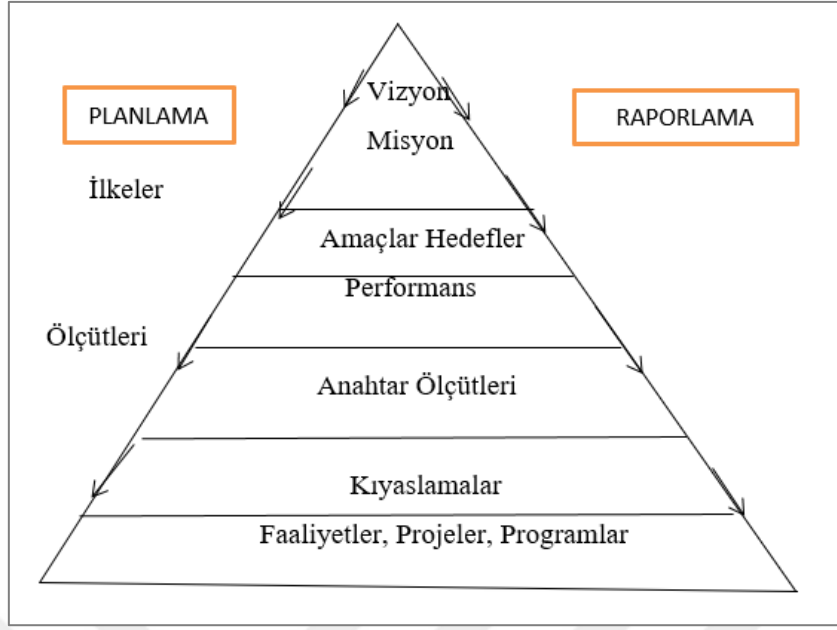
Performans ölçümü, bir kuruluşun kullandığı mali ve fiziki kaynaklar ile insan gücünü, neyi ve neleri elde etmeyi amaçladığını ve bu kaynakları hangi yöntemlerle hedeflere dönüştürdüğünü değerlendirir. Ayrıca, faaliyetlerin sonucunda elde edilen mal ve hizmetlerin, belirlenen amaçların doğrudan elde edilmesindeki kesin etkilerini ve diğer amaçların elde edilmesindeki dolaylı etkilerini incelemeyi içerir. Ancak, ölçümler veya performans standartları işin doğasıyla uyumlu değilse, sonuçlar gerçekçi olmayacaktır (Uysal, 2015, s. 35).

Teknik anlamda performans ölçümü, olayların, nesnelerin ve sonuçların gözle görülebilen özelliklerini temsil eden simgelerin belirlenmesi sürecidir (Karaman, 2009, s. 414).

Literatürde verimlilik ölçümü, iş gören boylandırma, liyakat değerlendirme, personel değerlendirme, tezkiye ve sicil gibi kavramlarla ifade edilen performans değerlendirmesi, en kısa tanımıyla, personelin işindeki başarısının işin gereklerine göre değerlendirilmesi sürecidir (Barutçugil, 2002, s. 178).

Performans değerlendirme süreci, gerçek anlamda bilgi alışverişine, ortak çalışmaya, hatalar ve başarılar açısından sorumluluğun paylaşılmasına ve eğitim-geliştirme fırsatlarına olanak sağlayan dinamik bir sistemdir. Bu süreç, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi, iş görenlerin ödüllendirilmesi, iş görenlerin güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi, iş olanaklarının iyileştirilmesi, iş gören motivasyonunun artırılması, gelişim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve başarılı bir işletme planlaması yapılmasına olanak tanır (Kaya, 2009, s. 54).

Performans ölçümü, Şekil 2.3'te gösterildiği gibi, hedeflerin ve amaçların performans göstergelerine bağlı olarak ölçülmesini ifade ederken, performans değerlendirme, performans ölçümleri sonucunda elde edilen bilgilerin yorumlanmasını içerir (Ateş ve Köseoğlu, 2011, s. 46).



Şekil 2. 3. Performans Ölçümü (Ateş ve Köseoğlu, 2011, s. 44)

2.4. Kamu Kurumlarında Performans Yönetimi

Performans yönetimi, bir kuruluşun hedeflerine ulaşma sürecini belirleyen bir dizi işlem den oluşur. Bu süreç, performans hedeflerinin belirlenmesi, performans ölçümü, geri bildirim ve motivasyon aşamalarını içerir ve bu aşamalar performans yönetimi sürecinin temel bileşenleridir (Zerenler, 2005, s. 2). Literatürde yapılan incelemeler, kamu sektöründe performans kavramının genellikle “performans yönetimi” olarak adlandırıldığını göstermektedir. Kamu yönetimi açısından bakıldığında, performans yönetimi kamu örgütlerinin başarıya ulaşması için gerekli mal ve hizmetleri sunmak adına kullanılan araçlar, yöntemler ve faaliyetleri kapsar (Karasoy, 2014, s. 258).

Performans yönetimi, belirlenen amaçların gerçekleştirilmesi ve bunun ölçülüp değerlendirilmesi sürecidir. Bu değerlendirme, kurumsal performansın sonuçlarını ifade eder ve işletmenin amaçlarını veya görevlerini ne ölçüde yerine getirdiğini gösterir. Bu bağlamda, kurum performansı, kuruluşun amaçlarını gerçekleştirmek için yaptığı tüm çabaların değerlendirilmesidir (Zerenler, 2005, s. 2). Performans yönetimi, kurumun belirlenen görevleri eksiksiz bir şekilde ve en düşük maliyetle yerine getirme çabasıdır (Apan, 2011, s. 61).

Bir örgütün faaliyetlerinin istenmeyen etkilere yol açıp açmadığını, bu faaliyetlerin amacına uygun şekilde yürütüp yürütmediğini, halka karşı sorumluluk hissedip hissetmediğini, belirli

gruplara mı yoksa herkese mi hizmet ettiğini, yetkisi dışında hareket edip etmediğini ve verimli çalışıp çalışmadığını belirlemek, performans yönetiminin ana konularını oluşturur (Bilgin, 2007, s. 59).

2.5. Örgütsel Performansın Boyutları

Performansın kişisel performans, ekip performansı ve organizasyonel performans olmak üzere üç temel boyutu mevcuttur.

2.5.1. Bireysel Performans

Bir kurumda çalışanların, özellikle orta ve üst düzey yöneticiler de dahil olmak üzere, belirli bir görevi veya faaliyeti yerine getirirken gösterdikleri başarı bireysel performans olarak adlandırılır (Erturgut ve Keskin, 2012, s. 15). İnsan Kaynakları perspektifinden bireysel performans, örgütsel hedeflere ve bu doğrultuda insan kaynağının göstermesi gereken performansa ilişkin ortak bir anlayışın kurumsal olarak benimsenmesi sürecidir. Bu süreç, çalışanların bu hedeflere ulaşmak için yaptıkları katkıyı artıracak şekilde yönlendirilmesi, değerlendirilmesi, ücretlendirilmesi, ödüllendirilmesi ve geliştirilmesini kapsar (Bilgin, 2007, s. 61).

2.5.2. Takım Performansı

Örgütün genel hedeflerine uyumlu olarak belirlenen amaç ve standartlara ulaşmak, takım üyelerinin katılımını sağlamaya yönelik faaliyetlerdir. İşletme içinde açıkça tanımlanmış performans hedefleri ve görev tanımları sayesinde, herkesin sorumluluk ve yetkileri net bir şekilde belirlenir. Bu sayede, ihtiyaç duyulduğunda her çalışan, gerekli görevleri üstlenebilir (Zehir ve Şahin, 2008, s. 269).

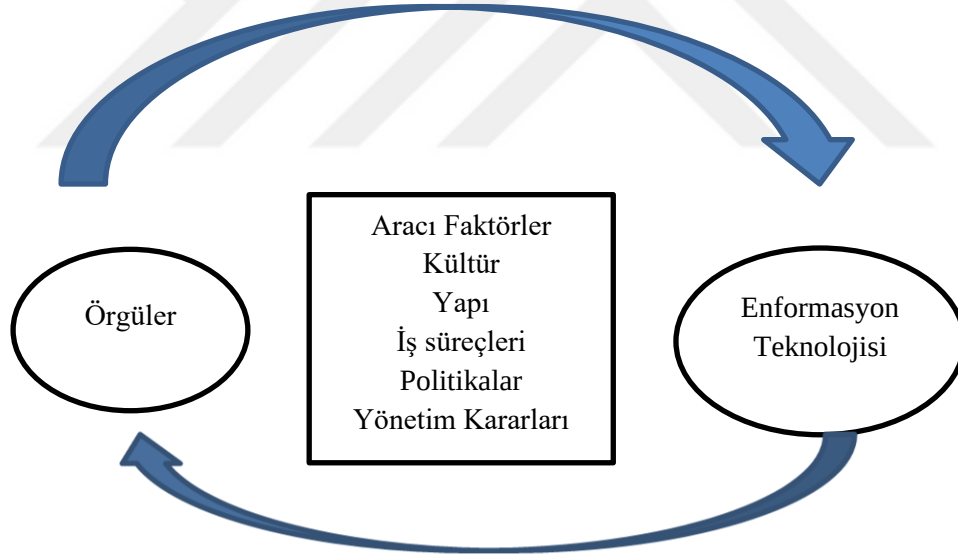
2.5.3. Kurumsal Performans

Kuru performansı, bir organizasyonun stratejik planlama yoluyla önceliklerini belirlemesi, bu öncelikleri üst yönetimden en alt çalışanlara ve birimlere kadar yayarak istenilen sonuçlara ulaşma çabasıdır (Yenice, 2006, s. 58).

2.6. Bilişim Teknolojilerinin Örgüt Üzerindeki Etkileri

Son elli yıl içinde hızla gelişen ve yaygınlaşan Bilişim Teknolojileri, üretim, ticaret, eğitim, hukuk, ev yaşamı, eğlence ve kamu yönetimi gibi yaşamın her alanında köklü değişimlere yol açmıştır (Ersöz ve Özmen, 2020, s. 174). Bu dönüşüm, devlet ve belediyeler gibi kamu yönetimi şekillerini de etkilemiş, bürokrasiyi azaltarak zaman ve maliyet tasarrufu sağlamakta, aynı zamanda daha etkili, şeffaf ve verimli hizmetler sunulmasına katkıda bulunmaktadır (Şengül, 2008, s. 24).

Bilişim Teknolojileri, iş süreçlerinin ve örgüt yapılarının yeniden yapılandırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Örgütlerin geliştirdiği iş süreçleri bazen kullanılacak bilişim sistemlerini şekillendirirken, bazen de teknoloji örgütlenmeyi belirlemektedir. Bu etkileşimi tanımlamak, “Yumurta mı tavuktan, tavuk mu yumurtadan çıkar?” sorusu kadar karmaşıktır (Kul, 2013, s. 77).



Şekil 2. 4. Örgütler ve Enformasyon Teknolojisi Arasındaki İki Yönlü İlişki (Laudon, 2020, s. 81)

Şekil 2.4’te görüldüğü gibi, örgüt ve teknoloji arasındaki bu etkileşim, örgütün yapısı, iş süreçleri, politikalar, kültür, çevre ve yönetim kararları gibi birçok faktörle gerçekleşir (Laudon, 2020, s. 83).

Bilişim sistemlerinin yaygınlaşması hem iktisadi alanda hem de örgütsel ve davranışsal etkileşim üzerinde önemli değişikliklere yol açmıştır. Bilişimin aktarılması veya elde edilmesine ilişkin maliyetler hem de sermayenin elde edilmesi, aktarılması, saklanmasına yönelik maliyetler düşmüştür (Kul, 2013, s. 81). Bu nedenle hem orta düzey yönetici ihtiyacı hem de idari personel ihtiyacında bir azalma meydana gelmiştir (Laudon 2020, s. 89). Ancak düşen maliyetler ve personel ihtiyacında yaşanan bu azalmayla birlikte yüksek düzeyde yeteneğe sahip çalışanlara duyulan ihtiyaç artmış ve insana, bilgiye, yeni Bilişim Teknolojilerine yatırım yapmak zorunluluğu doğmuştur. Bilişim Teknolojilerine yapılan yatırımlardan yüksek fayda sağlamak bu teknolojileri iş süreçleri ile bütünleştirmeye bağlıdır. Yoksa bilişim teknolojilerini kullanmak sadece işlerin biraz hızlanmasını sağlamakta ve faydası sınırlı kalmaktadır (Çoruh, 2011, s. 150).

2.6.1. Bilişim Teknolojilerinin Örgüt Yapılarına Etkisi

Firmalar, maliyetleri düşürmek, itibarlarını artırmak, pazar ve kâr paylarını genişletmek ve performanslarını iyileştirmek amacıyla yeniden yapılanma süreçlerine yönelmektedirler. Modern dünyada geride kalmak, şirketlerin varlıklarını tehlikeye atmaktadır (İmamoğlu vd., 2021, s. 105). Bu nedenle işletmeler, yapısal ve süreçsel yeniliklerde önemli bir rol oynayan Bilişim Teknolojilerini kullanmaktadır (Şahin, 2014, s. 51). Bilgi teknolojilerinin entegrasyonu, örgüt yapıları, çalışan rolleri ve iş süreçlerinde büyük değişimlere yol açmıştır. Literatürde, bilgi teknolojilerinin örgütlerin merkezileşmesi veya yerelleşmesi üzerindeki etkisi konusunda farklı görüşler bulunmaktadır. Bu görüşler, bilgi teknolojilerinin merkezileşmeye, yerelleşmeye veya herhangi bir değişime yol açmayacağına dair üç ana kategoride toplanabilir (Sancak, 2010, s. 161).

Bilgi teknolojilerinin merkezileşmeye yol açacağını savunanlar, bilgisayar destekli karar alma süreçlerinin üst kademelere doğru kaydığına dikkat çekmektedirler (Kurulgan, 2005, s. 180). Diğer taraftan, bilgi teknolojilerinin yerelleşmeye yol açacağını öne sürenler, rutin kararların bilgisayarlar tarafından alınarak sadece stratejik kararların üst yönetimde kalacağını savunmaktadır (Sancak, 2010, s. 161). Son olarak, bilgi teknolojilerinin örgüt yapılarında belirgin bir değişim yaratmadığını iddia edenler, bu teknolojilerin etkisi konusunda yapılan çalışmaların çelişkili sonuçlar verdiğini öne sürmektedirler (Kök, 2014, s. 152).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler, merkeziyetçi bürokratik devlet anlayışı yerine vatandaş katılımını önemseyen bir devlet modelini öne çıkarmıştır. Kamu politikalarının oluşturulması ve karar alma süreçlerinde siyasetçiler ve bürokratlar etkin aktörler olsalar da e-devlet ve yönetim yaklaşımlarıyla özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve vatandaşlar da bu süreçlerin parçası haline gelmiştir (Kırışik, 2015, s. 211). Bilişim Teknolojilerinin kamu kurumlarında yarattığı bir diğer önemli değişiklik, farklı birimlerin uyumlu çalışmasını sağlayacak düzenlemelerin yapılmasıdır. Bu sayede farklı disiplinlerde çalışan birimler, vatandaşların talep ettiği hizmetleri eş zamanlı olarak sunabilmektedirler (Kırçova, 2003, s. 34).

Bilişim Teknolojilerinin kullanımı, örgüt içi davranışlarda ve örgütlerin yapılanmasında değişikliklere yol açmıştır (Kul, 2013, s. 82). Bu teknolojiler, yönetim verimliliğini artırmak ve alt düzey çalışanları yetkilendirmek için bilgi dağılımını genişleterek hiyerarşilerin düzleşmesini sağlamaktadır (Abbosoy ve Tolay, 2021, s. 61). Bilişim sistemlerinin entegrasyonu, çalışanların bilgi ve deneyimlerini kullanarak süreçleri yönetme, bilgi toplama, yorumlama, plan oluşturma ve ilgili birimlere iletme süresini kısaltmıştır.

2.6.2. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetler Üzerindeki Etkisi

Faaliyetler, işletmelerin hedeflerine ulaşma amacıyla gerçekleştirdikleri tüm çalışmalarını kapsamaktadır. Kamu kurumları ve işletmeler, sundukları hizmet ve mallar farklılık gösterse de temel fonksiyonlar ve bu fonksiyonlar doğrultusunda ortaya çıkan çeşitli faaliyetlerde ortak noktalar bulundurulur (Şengür ve Çiftçi, 2011, s. 36). Bu faaliyetler genellikle ürün ve hizmet üretimi, pazarlama ve satış, sipariş işleme, tüketiciye ürün ve hizmet ulaştırma, satış sonrası hizmetler ve müşteri ilişkileri gibi alanlarda yoğunlaşır (Elibol, 2005, s. 159). Örgütler, rakiplerine karşı avantaj sağlamak için Bilişim Teknolojilerini kullanarak yeni ürün, hizmet ve yetkinlikler geliştirmeyi hedeflerler (Saydam vd., 2014, s. 152). Bu nedenle, günümüz rekabet ortamında ayakta kalmak ve faaliyetlerine devam edebilmek için Bilişim Teknolojilerini kullanmak ve güncel tutmak zorundadırlar (Dulkadir ve Akkoyun, 2013, s. 74). Bilişim Teknolojilerinin işletme faaliyetlerine entegre edilmesi, verimliliğin artırılması, maliyetlerin düşürülmesi, daha kaliteli hizmet sunulması, bilgiye dayalı yeni ürünlerin geliştirilmesi, pazardaki yeni fırsatların fark edilmesi ve rekabet gücünün artırılması gibi avantajlar sağlar (Güleş, 2010, s. 68).

Kamu kurumları da bilgi teknolojilerinin sunduğu hızlı ve etkili hizmet imkânlarından faydalanmak zorundadır (Sezer, 2008, s. 150). Bilişim Teknolojilerinin gelişimi ve internetin yaygınlaşması, devlet, vatandaş ve özel sektör arasındaki ilişkileri yeni bir boyuta taşıyarak e-devlet kavramını ortaya çıkarmıştır (Çarıkçı, 2010, s. 98).

E-devlet ile birlikte, kamu faaliyetlerinin amaçlarında, görev dağılımlarında, örgüt yapılarında, personel sistemlerinde, kaynak yönetiminde, yöntemlerinde, mevzuatta ve iletişim ile halkla ilişkiler sistemlerindeki mevcut aksaklıkların düzeltilmesi hedeflenmektedir (Henden ve Henden, 2005, s. 51). Bu düzenlemelerin asıl amacı, kamusal faaliyetlerin e-devlet ile şeffaflaştırılması ve vatandaşların ülke yönetimine daha aktif ve etkileşimli katılımının sağlanmasıdır (Baştan ve Gökbunar, 2004, s. 72).

2.6.3. Bilişim Teknolojilerinin Kamu Harcamaları Üzerindeki Etkisi

Kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması, yönetim açısından daha düşük maliyetlerle daha kaliteli hizmet sunulmasını ve sürdürülebilir bir kaynak yönetimini sağlamaktadır. Vatandaşlar açısından ise bu durum, daha az zaman, para ve emek harcaması anlamına gelen “vatandaşlık maliyeti”nin düşmesi, memnuniyetin artması, etkin katılım ve güvenin sağlanması demektir (Balcı ve Kırılmaz, 2009, s. 49).

E-devlet uygulamalarının başlamasıyla birlikte, devlet bütçesi üzerindeki önemli bir yük oluşturan harcamalardan büyük ölçüde tasarruf edilebilecektir. Bilişim Teknolojileri kullanımı ile kişi ve kuruluşların faaliyet süreçlerini basitleştirmek ve gereksiz sistemleri ortadan kaldırarak bütünleşmeyi sağlamak bu sayede maliyetleri azaltmak amaçlanmaktadır (Karagülmez, 2010, s. 471). Gereksiz sistemlerin ortadan kaldırılması ile de çok boyutlu bir tasarruf sağlanmaktadır (Uğur ve Sütçü, 2009, s. 3):

- Yayın ve dağıtım giderlerinin azalması,
- Gelir kayıplarının azalması,
- Personel giderlerinde tasarruf,
- İletişim maliyetlerinin azalması,
- Kırtasiye masraflarının azalması,
- Gelir sağlayıcı yeni hizmetlerin sunulması,
- Seyahat masraflarının azalması.

Ancak bütün bu tasarrufların sağlanması için yatırım maliyetlerine katlanmak gerekecektir. Böylece yatırım yapılmadan önceki maliyetlerin yatırım sonrası ile birlikte düşüş göstermesi sağlanacaktır.

2.6.4. Bilişim Teknolojilerinin Yönetmel Süreçlere Etkisi

Bilişim Teknolojilerinin kullanımı, örgütlerde birçok alanda çeşitli etkiler yaratmıştır. Bilişim Teknolojileri, yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, satış ve satış sonrası hizmetlerin desteklenmesi, piyasa ve sektör öngörülerinin yapılması ve karar destek araçlarının sağlanması gibi farklı alanlarda kritik bir yönetim aracı olarak rol oynamaktadır (Kök, 2006, s. 127). Bu teknolojiler, örgütün işlevlerini, çalışma biçimini ve hem müşterilerle hem de rakiplerle olan ilişkilerini ve mevcut konumunu aktif bir şekilde etkileyerek, örgüt stratejisinin oluşturulmasında önemli bir faktör haline gelmiştir (Çelik, 2011, s. 90).

Strateji yönetimi, işletme ile çevresi arasındaki ilişkileri analiz ederek işletmenin yönünü ve amaçlarını belirleme, bu amaçları gerçekleştirecek faaliyetleri saptama ve örgütü yeniden düzenleyerek gerekli kaynakları organize etme sürecidir (Öğüt vd., 2004, s. 281). Bilişim Teknolojileri bu sürece yönelik olarak örgütlerde her kademedede kullanılır ve örgütlerin iş yapma sürecinde değişimler yaratır (Gökşen ve Yıldırım, 2006, s. 313). Bilişim Teknolojilerinin üst kademe yöneticilerin ve çalışanların yönetmel faaliyetlerine sağladığı faydalar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Ekinci, 2006, s. 55):

- Fonksiyonel yönetime yönetmel karar alma desteği sağlamak,
- Üst yönetime stratejik üstünlük desteği sağlamak,
- Alt kademe yönetimine faaliyetlerinde destek sağlamak,
- Hazır programlar sayesinde yöneticilerin bilgi taleplerini ihtiyaç duyulan zamanda ve daha hızlı karşılamak,
- Yöneticilere zaman tasarrufu olanağı sağlayarak diğer faaliyetlere daha fazla zaman ayırabilme olanağı sağlamak,
- Personel takibini ve verimliliğini daha kolay kontrol imkânı sağlayarak personel giderlerinde düşüş meydana getirmek.

2.6.5. Bilişim Teknolojilerinin Örgütsel Kontrol Üzerindeki Etkileri

Örgütsel kontrol; kurum veya kuruluşun, ilgili faaliyetinin doğruluğunu, düzenliliğini, uygunluğunu, verimliliğini, etkinliğini, tutumluluğunu ölçmeye yarayan, karşılaştırma yapılabilmesini mümkün kılan ve anlamlı yargılara ulaşılabilmeyi sağlayan bir yönetim fonksiyonudur (Meydan ve Basım, 2015, s. 101).

Yönetim organlarının meydana gelen olaylarla meydana gelmesi beklenen iş ve işlemlerin Bilişim Teknolojileri kullanılarak otomasyona dayalı bir şekilde gerçekleştirilmeye başlanmasıyla birlikte iş ve işlemlerin elektronik olarak teftişi zorunluluğu ortaya çıkmıştır (Çetin, 2010, s. 83). Daha önceleri insan eliyle yürütülen denetim ve kontrol işlerinin bilgisayar desteğiyle yapılarak denetimin verimliliğinin artırılması amaçlanmaktadır. Bilişim Teknolojilerinin denetleme sürecine katkıları şu şekilde özetlenebilir (Anameriç, 2005, s. 40):

- Denetim için gerekli olan bilgilerin zamanında elde edilmesine yardımcı olur;
- İyi bir raporlama sisteminin kurulmasına yardımcı olur;
- Faaliyet sonuçlarının üst düzey yöneticiler tarafından anında gözlenip, denetlenmesine yardımcı olur;
- Sonuçlara ilişkin yazılı verilerin dosyalanması ve saklanması kolaylaştırır.

2.6.6. Bilişim Teknolojilerinin Hizmet Alanlar Üzerindeki Etkileri

Teknolojideki değişimler, özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki ilerlemeler, kamu kurumlarının ağır işleyişine dinamizm kazandırmıştır. Bu gelişmeler, kamu hizmetlerinin daha etkili bir şekilde sunulmasını, vatandaşların katılım imkanlarının artmasını ve kamu hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin yükselmesini sağlamıştır (Kırıışık, 2015, s. 202). Bilişim Teknolojisi sayesinde birçok kurumu ilgilendiren bir iş, internet ortamında 3-5 dakika içinde yapılarak zaman, enerji ve mali tasarruf sağlanmaktadır (Uğur ve Sütçü, 2009, s. 3).

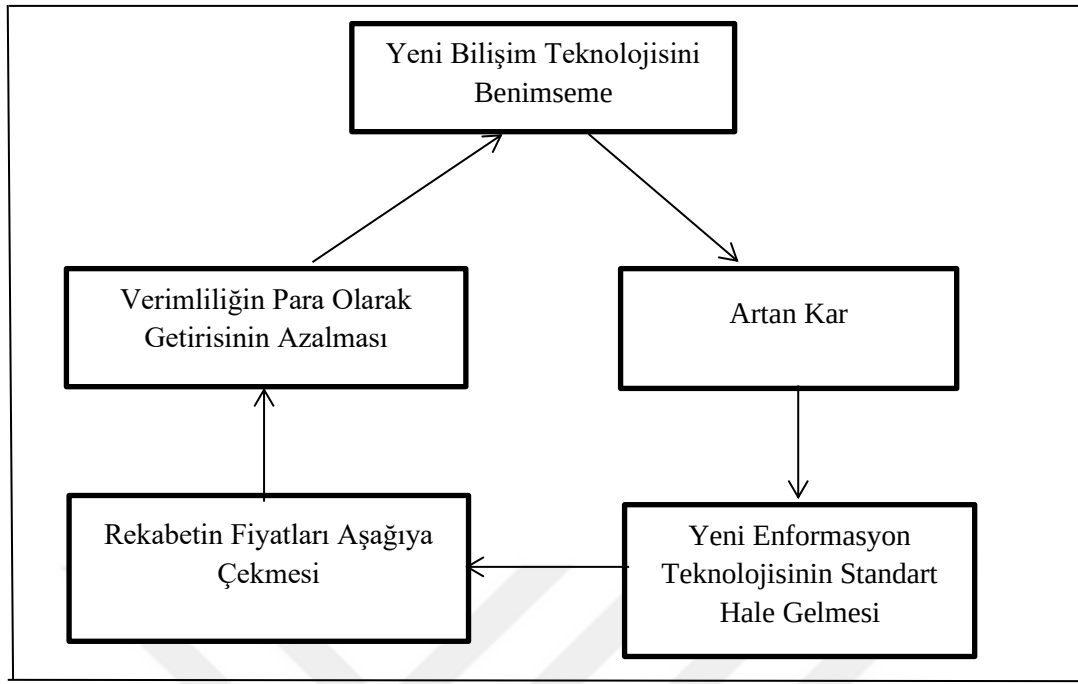
Bilişim Teknolojilerinin kamu kurum ve kuruluşlarından hizmet alanlara sağladığı diğer bazı faydalar aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Naralan, 2008, s. 12):

- Verilen hizmetten duyulan memnuniyetin artması,
- Sunulan hizmet kalitesinin artması,

- Devlet ile vatandaş arasında iletişimin gelişmesi,
- Tek noktadan tüm hizmetlere erişimin sağlanması,
- Bilgi aktarımının gelişmesi ve vatandaşın iş süreçlerine aktif katılımının sağlanması ile devlet ve vatandaş arasındaki güvenin artması
- Sağlık ve eğitim gibi alanlarda etkin sonuçların elde edilmesi,
- Hizmetlere hızlı, kolay ve sürekli erişimin sağlanmasıdır.

2.7. Bilişim Teknolojisinin Örgütsel Performansa Etkileri

Geçmişte kamu kurumlarında, işlemlerin doğruluğu, mevzuata uygunluğu ve düzenliliği performansın ölçütü olarak kabul edilirken, günümüzde bu kriterlere ek olarak verimlilik, etkililik, tutumluluk, yurttaş memnuniyeti ve hizmet kalitesi gibi faktörler de değerlendirilmektedir (Eren ve Durna, 2007, s. 111). Bu değişimle birlikte, performans artık bir kuruluştan, işletmeden, bir bölümden, çalışma yerinden veya bir iş sisteminden, belirli bir planlama ve etkinlik sonucunda elde edilen çıktıların nitel veya nicel olarak değerlendirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Şahin, 2014, s. 46). Bilişim teknolojilerinin örgüt performansına olan etkileriyle ilgili literatürde karışık sonuçlar bulunmaktadır. Bazı araştırmalar, teknoloji ile performans arasında doğrudan bir ilişki olduğunu öne sürerken, diğerleri bu ilişkiyi doğrulayamamıştır (Bülbül vd., 2014, s. 104). Literatürde “verimlilik paradoksu” olarak adlandırılan durum, yapılan çalışmalarda iş verimliliğinde düzenli bir düşüş olduğunu göstermektedir. Bu düşüş, bilgi teknolojilerinin kullanımındaki artışla aynı döneme denk gelmektedir (Çetinkaya ve Şimşek, 2008, s. 4). Şekil 2.5’te ise, beş aşamalı verimlilik paradoksu gösterilmektedir.



Şekil 2. 5. Enformasyon Teknolojisi Verimlilik Döngüsü (Aslan, 2005, s. 52)

Yeni Bilişim Teknolojisinin Benimsenmesi: Kuruluşlarda etkili ve verimli hizmet sunumu için bilişim teknolojisi sistemlerinin etkin bir şekilde kullanılması gerekmektedir (Koçak vd., 2022, s. 7). Teknoloji, mevcut olanı yerini alabilir, böylece şirketler aynı hizmeti veya ürünü daha verimli bir şekilde üretebilir veya tamamen yeni ürün ve hizmetler geliştirebilirler (Badem ve Fırat, 2011, s. 85). Ancak, teknolojinin ilk uygulama aşamasında maliyeti yüksek olabilir. Bu nedenle, bir yenilik sonrasında aniden artacak verimlilik artışı başlangıçta düşük olabilir. Yeniliğe yatırım yapanlar, çabalarının sonucunda bir kar elde etmeyi hedeflerler, ancak bu süreçte yüksek maliyetlerle karşılaşabilirler.

Artan Kar: Ar-ge harcamaları sayesinde yeni teknolojiyi benimseyen firmalar, karlarını artırabilirler. Teknoloji kullanarak, yaptıkları üretimin daha fazlasını teknoloji olmadan üretebilirler (İltaş ve Kaya, 2018, s. 160).

Yeni Teknolojinin Standart Olması: Teknolojinin olgunlaştığı bir aşamada, firmaların bu teknolojiyi daha etkin bir şekilde kullanabilmelerini sağlar. Bunun nedeni, çalışanların bu teknolojiyi etkin bir şekilde kullanabilecek düzeye erişmeleri ve teknolojinin rekabet nedeniyle yaygın olarak kullanılabilir hale gelmesidir (Soylu, 2021, s. 271).

Fiyatların Düşmesi: Firmaların yeni teknoloji sayesinde ürün başına maliyetlerin azalmasıyla mal ve hizmetlerini daha uygun fiyatlarla piyasaya sürebilmelerini sağlar (Bengü ve Kanal, 2022, s. 50).

Verimliliğin Kaybolması: Eğer firma verimliliğin getirisini nakit ile ölçüyorsa, teknolojinin verimlilik artışına katkıda bulunmadığı bir sonuç ortaya çıkabilir. Satışlar (parasal olarak), teknolojinin benimsenmesinden önceki döneme göre daha düşük olabilir. Çünkü her bir ürünün fiyatı verimlilik nedeniyle önemli ölçüde düşmüştür. Bu durum, tek bir firma açısından görülen bir durumdur; ancak aslında verimlilik artmış olabilir (Aslan, 2005, s. 52). Bilgi teknolojisinin firma performansı ve devamlılığı üzerindeki etkilerine dair belirsizlik, işletmelerin BT altyapısı ve kaynaklarından gerçekten faydalanabilmesinin, bu altyapı ve kaynakların örgüt tarafından bütünsel bir şekilde kullanılması ve sürdürülebilir çıktılar üretilmesi ile mümkün olabileceğini göstermektedir (Günsel, 2016, s. 329).

Verimlilik paradoksunun aşılması, daha gelişmiş yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve uygulanmasına bağlıdır (Eşiyok, 2004, s. 3). Bilgi teknolojilerinin sağladığı faydaların genel performansa doğrudan etkisi olmasa da yenilik performansı aracılığıyla dolaylı ve güçlü bir etkisi vardır. Bilgi teknolojilerinin, firmanın karlılık veya büyüme performansına doğrudan katkı sağlamasını beklemek yerine, yenilik faaliyetlerinde bu teknolojilerden yararlanılmasının daha iyi sonuçlar doğurabileceği düşünülmektedir (Bülbül, 2015, s. 30).

2.7.1. Bilişim Teknolojilerinin Örgütsel Verimliliğe Etkileri

Bilişim teknolojisi altyapısı, işletmelere süreç zamanlarını azaltma, çapraz işlemler yapabilme ve işlem sürelerini kısaltma gibi fırsatlar sunarak, işletmelerin verimliliğini olumlu yönde etkileyebilir (Akdede ve Turan, 2008, s. 11). İşletmeler, bilişim teknolojilerini kullanarak hem işletme içinde hem de işletme dışında etkin bir iletişim ortamı sağlayarak, işletme faaliyetlerinin verimliliğini artırabilirler (Orhan ve Genç, 2018, s. 266).

Bilgi teknolojilerinin sunduğu imkanlar sayesinde, mal ve hizmet üretimi ile müşteriye ulaştırılması aşamalarında sağlanan verilerle süreçler geliştirilebilir, hatalar ortadan kaldırılabilir ve optimizasyon sağlanabilir. Bu imkanlar, örgütsel performans artışını ve rekabet gücünü artırırken, işletmenin değişime uyumunu kolaylaştırır (Turunç, 2006, s. 175).

Bilişim teknolojileri, iletişimi, kararların etkinliğini ve doğruluğunu, işletme süreçlerinin esneklik ve verimliliğini artırırken, işletmenin ürettiği ürünlerin kalitesini yükseltir ve müşterilere en iyi şekilde tatmin imkânı sağlar. Ayrıca, işletmenin piyasadan gelen taleplere hızlı cevap vermesine olanak tanır (Çelik, 2011, s. 111).

Bilişim teknolojilerinin başarısı büyük ölçüde nitelikli işgücünün istihdam edilmesine ve var olan personelin teknoloji kullanımı ile ilgili eğitim almasına bağlıdır. Ayrıca, bilişim teknolojilerinin işletme veya kurum performansını etkilemesi, yönetim bilgi sistemleri aracılığıyla gerçekleşir. Yöneticilerin doğru kararlar alabilmesi ve etkin bir değerlendirme yapabilmesi, iletilen bilginin doğru, anlaşılabilir ve eksiksiz olmasına bağlıdır. Örgüt kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde kullanılması, iç ve dış çevreyle ilgili bilgilere hâkim olmayı gerektirir (Kök, 2006, s. 136).

2.7.2. Bilişim Teknolojilerinin Örgütsel Etkinlik Üzerine Etkileri

Günümüzde kaynakların etkin bir şekilde kullanılması, bütün organizasyonların ortak sorunlarından biridir. Kıt olan finans, insan gücü, zaman ve yeteneğin doğru bir biçimde kullanılması artık sadece bir gereklilik değil, aynı zamanda bir zorunluluktur (Kırçova, 2003, s. 28). Bilişim Teknolojilerinin örgütsel etkinliği sağladığına dair farklı araştırmacılardan elde edilen bulgular şu şekildedir:

- Bilişim Teknolojileri, ilgili kişilere zamanında ve ilgili konularda uygun bilgi sağlayarak iş akışını ve iş tasarımı yordamlarını kolaylaştırır ve örgütteki işlevsel esnekliği artırır (Çelik, 2011, s. 112).
- Bilişim Teknolojileri, veri ve işlemler için ortak standartların belirlenmesiyle işlem sayısını ve maliyetleri azaltır (Naralan, 2008, s. 7).
- Bilişim Teknolojileri, örgütün birimleri içinde oluşan bilginin veya başka örgütlerdeki benzer birimlerin arasındaki transferin gerçekleştirilmesini sağlar (Sağsan, 2003, s. 255). Bilişim Teknolojileri, önceden ilgisiz ve bağlantılı olmayan sektörleri ve pazarları yaygın bir iletişim ağıyla bütünleştirir (Kök, 2006, s. 126).
- Bilişim Teknolojileri, tedarikçiler, alıcılar ve müşterilerden oluşan fonksiyonel zincir oluşturarak müşteri-örgüt ilişkilerinde derinlemesine etkiler yaratır (Kök, 2006, s. 126).
- Bilişim Teknolojileri, bilginin sistematik bir şekilde elde edilmesini, değerlendirilmesini, analiz edilmesini ve gerekli kullanıcılara zamanında, doğru, güncel ve minimum belirsizlik içeren şekilde aktarılmasını sağlar (Saldamlı, 2008, s. 246).

- Bilişim Teknolojileri, verimliliği artırma, maliyetleri düşürme, kaliteyi geliştirme, örgüt içi ve dışı iletişim sürecinin etkinliğini artırma gibi önemli unsurlarda rol oynar (Bülbül, 2003, s. 65).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ADANA VALİLİĞİNE BAĞLI KAMU KURUMLARINDA ALAN ARAŞTIRMASI

Çalışmanın ilk iki bölümü, konuyla ilgili teorik bilgilerin aktarılmasıyla araştırmanın temelini oluşturmaktadır. Bu bölümde ise Adana Valiliğine bağlı kurumlarda bilgi teknolojilerinin kullanımının performansa etkisi, anket çalışmasıyla incelenecektir. Bu kısımda araştırmanın önemi, amacı ve kapsamı, kısıtlamaları, modeli ve hipotezi ile yöntemleri açıklanmaktadır. Ayrıca, anket sonuçlarının analizi ve bu bulguların değerlendirilmesi de bu bölümde ele alınmaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bilişim teknolojilerindeki ilerlemeler, kamu hizmetlerine yönelik beklentilerin seviyesini de artırmaktadır. Günümüzde, yalnızca teknolojiyi güncellemek yeterli olmamakta; iş yapma anlayışında ve süreçlerinde de modern çağın gereksinimlerine uygun yapısal değişikliklerin benimsenmesi gerekmektedir. E-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi, saymanlıkların merkezi bir otomasyon sistemi ile yönetilmesi ve bazı kurum hizmetlerinin web tabanlı uygulamalar üzerinden sunulması bu bağlamda değerlendirilebilir. Bu gelişmeler sonucunda hem bireylerin hem de kurumların bilişim teknolojilerine bağımlılığı artmaktadır. Bu çalışmanın amacı giderek daha bağımlı hale gelen Bilişim Teknolojilerinin kamu hizmeti veren Kurum ve Kuruluşların işleyişine ve performansına etkilerini incelemektir.

3.2. Araştırmanın Önemi

Bilişim Teknolojilerinin işletme stratejilerinin oluşturulup uygulanması üzerinde ne ölçüde etkili olduğu son zamanlarda sıkça ele alınan bir konu haline gelmiştir. Kesin olan tek şey, Bilişim Teknolojilerinin hem ulusal bazda hem de işletme düzeyinde oluşturulan stratejilerin önemli bir kısmını oluşturduğudur. Küresel anlamda iletişimin hızla sağlanabilmesine imkân

sağlayan teknolojiler hem işletme yöneticilerinin hem de politika yapanların Bilişim Teknolojilerindeki stratejik potansiyeli görmelerini sağlamıştır. Bilgi işlem, iletişim ve otomasyondaki ilerlemeler işletmeler arası bilişim faaliyetleri, bütünleşmeler ve iş yapma metotları üzerinde dönüşümlere sebep olmaktadır. Bunun yanında donanım özelliklerinin iyileşmesi ve maliyetlerin çok büyük ölçüde düşmesi, yazılımların kolaylıkla kullanılabilir hale gelmesi de Bilişim Teknolojilerinin stratejik kullanımına yardımcı olmuştur.

Günümüzde örgütlerin performansının sahip oldukları bilgi ve teknoloji ile ölçülmesi bu konu hakkında çalışmaların yapılmasını zorunlu hale getirmiştir.

3.3. Araştırmanın Kapsamı

Literatürde mevcut çalışmaların büyük bir kısmının bireysel performansa odaklanması ve örgütsel performansla ilgili araştırmaların sınırlı sayıda olması, bu çalışmayı örgütsel performans literatürü açısından kısıtlamıştır. Ayrıca Türkiye’deki kamu kurum ve kuruluşlarında örgütsel performansın ölçümü ve değerlendirilmesine dair yeterli veri bulunmaması nedeniyle, bu çalışmada bilişim teknolojilerinin örgüt performansına etkileri, literatürdeki birçok araştırmada olduğu gibi, kişilerin algılarına dayanarak belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaç bağlamında, Adana Valiliğine bağlı kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan personelin cinsiyet, öğrenim durumu, yaş, medeni durum, unvan ve Bilişim Teknolojileri uygulamalarını algılamalarının örgütsel performansa etkisi ölçülmeye çalışılmıştır.

3.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezi

Araştırma modeli, Şekil 3.1’de gösterildiği gibi tasarlanmış ve hipotez bu modele en uygun şekilde oluşturularak araştırma tamamlanmaya çalışılmıştır.



Şekil 3. 1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın odak noktası, kamu kurumlarında bilişim teknolojisi kullanımının örgütsel performansa etkisidir. Bu amaç doğrultusunda test edilmeye çalışılacak olan hipotez; H₁: Bilişim Teknolojileri kullanımı örgütsel performansı etkilemektedir. Şeklinde belirlenmiştir.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışma, ilk iki bölümü teorik üçüncü bölümü uygulama dördüncü bölümü sonuç kısmından oluşmak üzere dört ana bölümden oluşmaktadır. İlk iki bölümde, literatür taraması sonucunda elde edilen bilgiler kullanılarak çalışmanın temeli oluşturulmuştur. Üçüncü bölümde, Adana Valiliğine bağlı kamu kurumlarında gerçekleştirilen anket çalışmasıyla elde edilen bulguların analizi ve değerlendirilmesi yapılmaktadır. Sonuç kısmı olan dördüncü bölümde ise elde edilen bulguların yorumlanması yapılmıştır.

Araştırmanın amaçlarına uygun olarak hazırlanan anket formundaki sorular, ilgili literatür ve daha önce bu alanda yapılmış çalışmalar dikkate alınarak belirlenmiştir. Aşağıdaki tabloda soruların oluşturulmasında kullanılan kaynaklar ve alınan ifade sayıları belirtilmiştir. Sorular oluşturulurken kaynaklardan yararlanılmıştır ancak kimi sorularda ifade değişikliği yapılmıştır. Ayrıca aşağıdaki tabloda belirtilen çalışmalarda ortak ifadeler olması nedeni ile aynı ifade için ortak birkaç kaynak olduğu belirtilmiştir.

Tablo 3. 1. Anket Sorularının Oluşturulmasında Kullanılan Kaynaklar

Soru Başlıkları	İfade Sayısı	Yararlanılan Kaynaklar
Bilişim Teknolojilerini Avantajları	13	Çelik, H. (2011)
Bilişim Teknolojilerini Fonksiyonelliği	6	Güleş, H. K., Bülbül, H. ve Çağlayan, V. (2003). / Çelik, H. (2011)
Bilişim Teknolojilerinin Faaliyete Katkısı	14	Çelik, H. (2011)
Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları	14	Turunç, Ö. (2006)
Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı	15	Çelik, H. (2011) /Kocadağ (2011)

3.5.1. Örneklem Seçimi ve Verilerin Toplanması

Hedef örneklemin seçildiği ana kütle, Adana İli Valiliği bünyesinde bulunan Kamu Kurumlarıdır. Çalışma sırasında 600 kişi olan kurum personelinin tamamına anket formlarının dağıtılıp geri dönüşlerin yapılması talep edilmiştir. Ancak bunlardan 269 tanesinden geri dönüş alınmıştır. Bu rakamın ana kütle temsil gücünün yeterli olduğu düşünülmektedir. Anket Bilişim Teknolojileri, hizmet sunma yetenekleri, kurum performansı ve Kurumun özelliklerini belirleyecek sorulardan oluşmaktadır.

3.5.2. Anketlerin Hazırlanması ve Uygulanması

Uygulamanın temel aşamasında, 269 katılımcının anketleri üzerinde güvenilirlik analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçların analizinde, istatistiksel değerlendirmeler için özel bir istatistik yazılımı kullanılmıştır.

Veri toplamak amacıyla kullanılan anket formu, dört ayrı bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, katılımcıların demografik bilgilerini (cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi, görev unvanı ve hizmet süresi) toplamak için düzenlenmiştir. İkinci bölüm, katılımcıların Bilişim Teknolojilerini ne sıklıkla kullandıklarını belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Üçüncü bölüm ise, Bilişim Teknolojileri araçlarının (örneğin Word, Excel, EBYS, Otomasyon Programları) kullanım seviyelerini ölçmeye yönelik soruları içermektedir.

Dördüncü bölümde ise Bilişim Teknolojilerinin bilgi sağlamadaki avantajları, fonksiyonel özellikleri, faaliyetlere katkısı, zorlukları ve performansa katkısının algılanmasına yönelik 62 yargı bulunmaktadır. Bu yargıların dağılımı aşağıda belirtilmiştir.

Bilişim Teknolojilerinin bilgi sağlamadaki avantajlarını nasıl algılandığını ölçmeye yönelik 13 (1-13) yargı bulunmaktadır. 5’li likert ölçeğinde ki 13 yargı bilişim teknolojilerinin bilgi sağlamadaki avantajlarının çalışanlar tarafından nasıl algılandığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Bilişim Teknolojilerinin fonksiyonel özelliklerinin nasıl algılandığını ölçmeye yönelik 6 (14-19) yargı bulunmaktadır. 5’li likert ölçeğinde ki 6 yargı bilişim teknolojilerinin fonksiyonel özelliklerinin çalışanlar tarafından nasıl algılandığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Bilişim Teknolojilerinin faaliyetlere katkısının nasıl algılandığını ölçmeye yönelik 14 (20-33) yargı bulunmaktadır. 5’li likert ölçeğinde ki 14 yargı Bilişim Teknolojilerinin faaliyetlere katkısının çalışanlar tarafından nasıl algılandığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Bilişim Teknolojilerinin zorluklarını ölçmeye yönelik 14 (34-47) yargı bulunmaktadır. 5’li likert ölçeğindeki ki 14 yargı Bilişim Teknolojilerinin zorluklarının çalışanlar tarafından nasıl algılandığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Bilişim Teknolojilerinin performansa katkısını ölçmeye yönelik 15 (47-62) yargı bulunmaktadır. 5’li likert ölçeğindeki 15 yargı Bilişim Teknolojilerinin performansa katkısının çalışanlar tarafından nasıl algılandığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Anket formunda, katılımcıların görüşlerini değerlendirmek için 4’lü Likert ölçeği kullanılmıştır: “Katılıyorum” ve “Kesinlikle katılıyorum” gibi seçenekler sunulmuştur.

3.6. İstatistiksel Analizlere İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde, katılımcıların tercihlerinin açıklayıcı istatistik dağılımı araştırma evrenindeki örneklem grubunun demografik özellikleri bu bulguların analizi ve yorumlarına yer verilmiştir. Bu analizde bilgiler sayı ve yüzde ile ifade edilerek yorumlanmıştır.

3.6.1. Faktör Analizi

Faktör analizi, çok sayıda değişken arasındaki karmaşık ilişkileri daha az sayıda temel faktöre indirgemeyi amaçlayan çok değişkenli analiz tekniklerinin genel adıdır. Başka bir deyişle, bu analiz yöntemi, birbirleriyle ilişkili değişkenlerden oluşan veri setlerini daha anlaşılır hale getirerek, bu veriler arasındaki ilişkileri keşfetmeyi kolaylaştırır.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi, faktör analizine başlamadan önce örneklem büyüklüğünün yeterliliğini değerlendirmek için kullanılır. KMO değeri 0.50'nin altındaysa, faktör analizi yapılmamalıdır. KMO değerine göre örneklem büyüklüğü şu şekilde yorumlanır:

0.50-0.60: “Kötü”

0.60-0.70: “Zayıf”

0.70-0.80: “Orta”

0.80-0.90: “İyi”

0.90 üzeri: “Mükemmel”

Eğer KMO değeri 0.50'nin altındaysa, daha fazla veri toplanması gerekmektedir. Bartlett testi, değişkenler arasındaki ilişkilerin var olup olmadığını anlamak için kullanılır ve özgün korelasyon matrisinin kimlik matrisi ile aynı olup olmadığını test eder. Bu testin sonucu anlamlı çıkarsa, değişkenler arasında ilişkilerin bulunduğu anlaşılır. Anlamlılık seviyesi 0.05'ten küçükse, veriler çok değişkenli normal dağılımdan gelir ve faktör analizine devam edilir. Anlamlılık seviyesi 0.05'ten büyükse, faktör analizi yapılmaz (Akdağ, 2011, s. 55).

3.6.2. Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi

Güvenirlik, bir ölçüm aracının tutarlılığını ve istikrarını ifade eder. Bu, belirli bir değişkenin tekrar eden ölçümlerinde aynı sonuçların elde edilmesi anlamına gelir. Başka bir deyişle,

aynı koşullar altında gerçekleştirilen ölçümlerin benzer sonuçlar vermesi güvenilirliğin bir göstergesidir. Rastgele hataların minimum düzeyde olması da güvenilirliğin bir parçasıdır.

Güvenilirlik, bir ölçüm aracının zaman içindeki performansını değerlendirir. Yani, aynı testin tekrarlandığında aynı sonuçları vermesi ölçüm aracının güvenilirliğini gösterir.

Cronbach alpha (alfa katsayısı) bu güvenilirliği ölçmek için yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Alfa katsayısı sıfır ile bir arasında bir değer alır ve bir ölçeğin güvenilir olduğunu göstermek için bu değer pozitif ve 0.70'in üzerinde olması gerekmektedir. Alfa katsayısının aldığı değerlere göre ölçek güvenilirliği şöyle sınıflandırılabilir:

- 0,00 ile 0,40 arasında ise ölçek güvenilir değildir.
- 0,40 ile 0,60 arasında ise ölçek düşük güvenilirliktedir.
- 0,60 ile 0,80 arasında ise ölçek oldukça güvenilirdir.
- 0,80 ile 1,00 arasında ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Hair vd., 1998, s. 118).

3.6.2.1. Bilişim Teknolojilerinin Avantajları Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Bilişim Teknolojilerinin Avantajları alt ölçeğindeki 13 değişkenin CA değeri 0,967'dir. Alpha değerine göre ölçek yüksek güvenilirliğe sahiptir. KMO ve Bartlett testi ile 13 sorudan oluşan grubun faktör analizine uygun olup olmadığını test edilmiştir. Buna göre Tablo 3.2:'de görüldüğü üzere KMO skoru 0,950 olarak bulunmuştur. Buna göre 13 Değişkenin Faktör analizi ile incelendiğinde daha az sayıda boyuta indirgenebileceğini görülmüştür. Bartlett's Testi sonucuna göre ise $p < 0,001$ değeri ile soruların arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve bu iki sonuç birlikte ele alındığında 13 sorudan oluşan (BT AVANTAJ) bataryasının faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 2. Bilişim Teknolojilerinin Avantajları Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları

KMO	Bartlett X^2	Sd	p
0,950	3636,941	78	0,000

Tablo 3.2'deki sonuçlara göre Bilişim Teknolojilerinin Avantajları ölçeği yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip bir ölçektir. Buradan Bilişim Teknolojilerinin Avantajları alt ölçeğinin tek bir temel kavramı ölçtüğü sonucuna ulaşabiliriz.

13 soruya verilen cevapları toplayarak ve 13'e bölerek 1 ile 5 arasında değişen Bilişim Teknolojilerinin Avantajları değişkeni oluşturulmaktadır. Buna göre minimum=1, maksimum=5, ortalama =3,836, standart sapma=0,835 olan bir değişken sağlanmaktadır.

Tablo 3. 3. Bilişim Teknolojilerinin Avantajları Ölçeğinin Faktör Yapısı¹

BT'NİN AVANTAJLARI	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach Alpha
Zamanında bilgi sağlamaktadır.	.812	72,176	0.967*
Tutarlı Bilgi Sağlamaktadır.	.863		
Anlaşılır Bilgi Sağlamaktadır.	.873		
Yeterli Bilgi Sağlamaktadır.	.838		
Tam Bilgi Sağlamaktadır.	.854		
Doğru bilgi sağlamaktadır.	.849		
Geçerli bilgi sağlamaktadır.	.895		
İlgili bilgi sağlamaktadır.	.883		
Hızlı bilgi sağlamaktadır.	.846		
Güncel bilgi sağlamaktadır.	.862		
Kullanımı kolaydır.	.765		
Bilgilerin sağlıklı bir şekilde saklanması sağlamaktadır.	.841		
Bilgilere kolay ve hızlı ulaşım mümkün olmaktadır.	.856		

3.6.2.2 Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Bilişim Teknolojilerinin fonksiyonel özellikleri alt ölçeğindeki 6 değişkenin CA değeri 0,918'dir. Alpha değerine göre ölçek yüksek güvenilirliğe sahiptir. Tablo 3.4:'de görüldüğü gibi KMO skoru 0,914 olarak bulunmuştur. Buna göre 6 Değişkenin Faktör analizi ile incelendiğinde daha az sayıda boyuta indirgenebileceğini görülmüştür. Bartlett's Testi sonucuna göre ise $p < 0,001$ değeri ile soruların arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve bu iki sonuç birlikte ele alındığında 6 sorudan oluşan BT'nin Fonksiyonel Özellikleri bataryasının faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

¹ Faktör yükleri temel Bileşenler yöntemi ile çıkartılmıştır. Rotasyona sokulmamış faktör yükleri tablolanmıştır.

Tablo 3. 4. Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları

KMO	Bartlett X^2	Sd	p
0,914	1061,867	15	0,000

Tablo 3.4'teki sonuçlara göre Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri ölçeği yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip bir ölçek olduğuna ve ölçeğin tek bir temel kavramı ölçtüğü sonucuna ulaşabiliriz. Bu sonuçlara göre BT'nin Fonksiyonel Özellikleri ölçeği yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip bir ölçektir. 6 soruya verilen cevapları toplayarak ve 6'e bölerek 1 ile 5 arasında değişen BT Fonksiyonel özellikleri değişkenini yaratabiliriz. Bu bize minimum=1, maksimum=5, ortalama =3,807, standart sapma=0,823 olan bir değişken sağlar.

Tablo 3. 5. Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri

BT'NİN FONKSİYONEL ÖZELLİKLERİ	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach Alpha
İhtiyacına göre veri sunumu ve listelemesi yapar.	.817	71,315	0.918*
Görevlerimi yerine getirmede yeterli işleve sahiptir.	.872		
Kayıtlı bilgiye erişim kolaydır.	.873		
İş aksamasına neden olmaz.	.812		
Veri girişi kolaydır.	.851		
Kurum içerisinde haberleşmeyi kolaylaştırır	.839		

3.6.2.3 Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Bilişim Teknolojilerinin fonksiyonel özelliklerinin faaliyetlere Katkısı alt ölçeğindeki 14 değişkenin CA değeri 0,960'dir. Alpha değerine göre ölçek yüksek güvenilirliğe sahiptir. Tablo 3.6'da görüldüğü gibi KMO skoru 0,947 olarak bulunmuştur. Buna göre 14 Değişkenin Faktör analizi ile incelendiğinde daha az sayıda boyuta indirgenebileceğini görülmüştür. Bartlett's Testi sonucuna göre ise $p < 0,001$ değeri ile soruların arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve bu iki sonuç birlikte ele alındığında 14 sorudan oluşan BT'nin Faaliyetlere Katkısı bataryasının faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 6. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları

KMO	Bartlett X^2	Sd	p
0,947	3423,917	91	0,000

Tablo 3.6'daki sonuçlara göre Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı alt ölçeği yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip bir ölçek olduğuna ve ölçeğin tek bir temel kavramı ölçtüğü sonucuna ulaşabiliriz. Bu sonuçlara göre BT'nin faaliyetlere katkısı ölçeği yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip bir ölçektir. 14 soruya verilen cevapları toplayarak ve 14'e bölerek 1 ile 5 arasında değişen BT faaliyetlere katkı değişkenini yaratabiliriz. Bu bize minimum=1, maksimum=5, ortalama =3,864, standart sapma=0,743 olan bir değişken sağlar.

Tablo 3. 7. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı²

BT FAALİYETLERE KATKI	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach Alpha
Hızlı hizmette bulunmamı sağlar.	.785	66,6	0.960*
Benden istenilen işi zamanında yapmamı sağlar.	.839		
Vatandaşı yönelik kişiye özel hizmet sunmamı kolaylaştırır.	.811		
İşlerin yapılma süresini kısaltır.	.862		
İş yükümü azaltır.	.817		
Günlük işlerimin takibinde hız sağlar.	.865		
İş verimliliği artırır.	.865		
Vatandaşı verilen hizmetin kalitesini artırır.	.832		
Günlük işlerimin takibinde hata yapmayı önler.	.811		
Hatasız olarak görevimi yerine getirmeyi sağlar.	.790		
Çalışanların uyumlu çalışmasını sağlar.	.818		
Vatandaş ile iletişimi kolaylaştırır.	.745		
Bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltmaktadır.	.745		
Evrak ve doküman hazırlama gibi işleri daha hızlı ve etkin şekilde yapmayı sağlar.	.824		

² Faktör yükleri temel Bileşenler yöntemi ile çıkartılmıştır. Rotasyona sokulmamış faktör yükleri tablanmıştır.

3.6.2.4. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Bilişim Teknolojilerinin zorlukları alt ölçeğindeki 14 değişkenin CA değeri 0,952'dir. Alpha değerine göre ölçek yüksek güvenilirliğe sahiptir. Tablo 3.8:'de görüldüğü gibi KMO skoru 0,943 olarak bulunmuştur. Buna göre 14 değişkenin Faktör analizi ile incelendiğinde daha az sayıda boyuta indirgenebileceğini görülmüştür. Bartlett's Testi sonucuna göre ise $p < 0,001$ değeri ile soruların arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve bu iki sonuç birlikte ele alındığında 14 sorudan oluşan BT'nin Zorlukları bataryasının faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 8. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları

KMO	Bartlett X^2	Sd	p
0,943	3354,631	91	0,000

Tablo 3.8'deki sonuçlara göre Bilişim Teknolojilerinin zorlukları alt ölçeği yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip bir ölçek olduğuna ve ölçeğin tek bir temel kavramı ölçtüğü sonucuna ulaşabiliriz. Bu sonuçlara göre BT'nin zorlukları ölçeği yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip bir ölçektir. 14 soruya verilen cevapları toplayarak ve 14'e bölerek 1 ile 5 arasında değişen BT faaliyetlere katkı değişkenini yaratabiliriz. Bu bize minimum=1, maksimum=5, ortalama =2,496, standart sapma=0,83 olan bir değişken sağlar.

Tablo 3. 9. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları

BT ZORLUK	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach Alpha
İşlem hızı yavaştır.	.543	63,5	0.952*
İhtiyacım olan bilgiye ulaşmak kolay değildir.	.801		
Sisteme eksik veri girişi yapmama neden olmaktadır.	.815		
İşime yarar istediğim listeleri vermemektedir.	.842		
Kullanışlı değildir.	.860		
İşlerin aksamasına neden olmaktadır.	.883		
Çok fazla zaman harcatır.	.866		
Hatalı sonuçlar verebilmektedir.	.838		
İşime yarar istediğim raporları vermemektedir.	.842		
Gelişmiş bilgisayar bilgisi gerektirir.	.748		

Bilgisayara girmek kolay değildir.	.828
İşime yarar faydalı bilgiler yoktur.	.827
Bilişim sistemleri kullanımına çalışanlar direnç göstermektedir.	.693
Bilişim sistemleri için gerekli teknik desteğin sağlanmasında sorunlar yaşanmaktadır.	.684

3.6.2.5. Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı Alt Boyutunun Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı alt ölçeğindeki 14 değişkenin CA değeri 0,971'dir. Alpha değerine göre ölçek yüksek güvenilirliğe sahiptir. Tablo 3.10:'da görüldüğü gibi KMO skoru 0,955 olarak bulunmuştur. Buna göre 14 değişkenin Faktör analizi ile incelendiğinde daha az sayıda boyuta indirgenebileceğini görülmüştür. Bartlett's Testi sonucuna göre ise $p < 0,001$ değeri ile soruların arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve bu iki sonuç birlikte ele alındığında 14 sorudan oluşan BT'nin Performansa Katkısı bataryasının faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 10. Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı Alt Boyutunun KMO ve Küresellik Testi Bulguları

KMO	Bartlett X^2	Sd	p
0,955	4782,220	105	0,000

Tablo 3.10'daki sonuçlara göre Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı alt ölçeği yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip bir ölçek olduğuna ve ölçeğin tek bir temel kavramı ölçtüğü sonucuna ulaşabiliriz. Bu sonuçlara göre BT'nin Performansa Katkısı ölçeği yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip bir ölçektir. 14 soruya verilen cevapları toplayarak ve 14'e bölerek 1 ile 5 arasında değişen BT Performansa Katkısı değişkenini yaratabiliriz. Bu bize minimum=1, maksimum=5, ortalama =2,496, standart sapma=0,83 olan bir değişken sağlar.

Tablo 3. 11. Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı³

BT PERFORMANS	Faktör Yükü	Varyans	Cronbach Alpha
Bilişim sistemleri ile kurumsal itibarımız artmıştır.	.788		
Bilişim teknolojileri ile çalışan performansımız önemli ölçüde artmıştır.	.867		
Bilişim sistemleri ile verimlilik oranımız artmıştır.	.882		
Bilişim sistemleri ile ürettiğimiz bilgi kalitesi artmıştır.	.882		
Bilişim sistemleri ile vatandaş memnuniyet oranımız artmıştır.	.858		
Bilişim sistemleri ile etkinlik oranımız artmıştır.	.883		
Bilişim sistemleri ile kalitemiz artmıştır.	.890		
Halka ve hizmet veren personele zaman kazandırmaktadır.	.839		
Hizmetlerin sunulmasında hız, etkinlik ve verimlilik sağlamaktadır.	.860		
Maliyetlerin azalmasını sağlamaktadır.	.753	71,722	0.971*
Halkla etkileşimi artırarak vatandaşlardan gelen taleplerin daha iyi değerlendirilmesini sağlamaktadır.	.802		
Daha çok yerden ve daha uygun zamanlarda vatandaşa hizmet götürülebilmektedir.	.827		
Doğru yere, doğru zamanda, doğru hizmetin verilmesi sağlanmaktadır.	.863		
Çalışanların üzerindeki yükü hafifletmektedir.	.834		
Kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlamaktadır.	.862		

3.6.3. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik özellikler başlığı altında incelenen bulgular, katılımcıların çeşitli kişisel ve mesleki özelliklerini kapsamaktadır. Bu özellikler arasında katılımcıların cinsiyeti, medeni durumu, yaşları, eğitim düzeyleri, çalıştıkları kurumda sahip oldukları unvanlar ve aynı kurumda ne kadar süre çalıştıkları yer almaktadır. Bu demografik veriler, araştırmanın katılımcı profiline dair önemli bilgiler sunmakta ve elde edilen sonuçların daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca, bu veriler, katılımcıların sosyo-ekonomik durumları ve mesleki deneyimleri hakkında da bilgi sağlayarak, analizlerde daha derinlemesine yorumlar yapılmasına olanak tanır. Örneğin, katılımcıların yaş ve eğitim

³ Faktör yükleri temel Bileşenler yöntemi ile çıkartılmıştır. Rotasyona sokulmamış faktör yükleri tablo lanmıştır

düzeyleri, teknoloji kullanım alışkanlıkları veya iş performansları gibi diğer değişkenlerle ilişkilendirilerek, daha kapsamlı sonuçlar elde edilebilir.

Tablo 3. 12. Örneklem Grubunun Cinsiyete Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Genel Yüzde
Erkek	119	44,24	44,24	44,24
Kadın	150	55,76	55,76	100,0
Toplam	269	100,0	100,0	

Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde katılımcıların %44,24'ü erkek, %55,76'sı ise kadındır.

Tablo 3. 13. Örneklem Grubunun Yaşlara Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Genel Yüzde
18-24	12	4,5	4,5	4,5
25-31	48	17,8	17,8	22,3
32-38	79	29,4	29,4	51,7
39-45	57	21,2	21,2	72,9
46+	73	27,1	27,1	100,0
Total	269	100,0	100,0	

Örneklem grubunun yaşları itibariyle dağılımlarına bakıldığında çalışanların; %29,4'ü 32-38 yaş aralığında, %27,1'i, 46 yaş ve üstünde, %21,2'si 39-45 yaş aralığında, %17,8'i 25-31 yaş aralığında yer almaktadır. Geriye kalan %4,5'i ise 18-24 yaş aralığındadır.

Tablo 3. 14. Örneklem Grubunun Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Genel Yüzde
Lise	43	16,0	16,0	16,0
Yüksekokul	53	19,7	19,7	35,7
Fakülte	150	55,8	55,8	91,5
Yüksek Lisans	22	8,2	8,2	99,6
Doktora	1	,4	,4	100,0
Total	269	100,0	100,0	

Örneklem grubunun öğrenim durumu itibariyle dağılımlarına bakıldığında çalışanların; %55,8'i fakülte mezunu, %19,7'si Yüksekokul mezunu, %16,0'sı lise mezunu, %8,2'si yüksek lisans mezunu, %04'ü ise doktora mezunudur.

Tablo 3. 15. Örneklem Grubunun Kadrolarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Genel Yüzde
Memur/Şef	173	64,3	64,3	64,3
Mdr. Yard.	7	2,6	2,6	66,9
Şb. Müdürü	3	1,1	1,1	68,0
İl Müdürü	2	,8	,8	68,8
Diğer	84	31,2	31,2	100,0
Total	269	100,0	100,0	

Örneklem grubunun kadroları itibariyle dağılımlarında; %64,3'ünün Memur/Şef olduğu, %2,6'sının Müdür Yardımcısı olduğu, %1,1'inin şube müdürü olduğu %0,8'inin İl Müdürü olduğu, %31,2'sinin diğer kadrolarda görev aldığı görülmektedir.

Tablo 3. 16. Örneklem Grubunun Hizmet Süresine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Genel Yüzde
1-3 yıl	25	9,3	9,3	9,3
4-6 Yıl	53	19,7	19,7	29,0
7-10 Yıl	39	14,5	14,5	43,5
10-15 Yıl	34	12,6	12,6	56,1
15+ Yıl	118	43,9	43,9	100,0
Total	269	100,0	100,0	

Örneklem grubunun çalışma süreleri itibariyle dağılımı incelendiğinde; %43,9'unun 15 yıldan fazla, %19,7'sinin 4-6 yıl aralığında, %14,5'inin 7-10 yıl aralığında, %12,6'sının 10-15 yıl aralığında, %9,3'ünün 1-3 yıl aralığında hizmet süresine sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 3. 17. Örneklem Grubunun Bilişim Teknolojilerini Kullanım Sıklığı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Genel Yüzde
Haftada 2 saat	18	6,8	6,8	6,8
Günde 1-2 saat	36	13,7	13,7	20,5
Günde 2-3 saat	32	12,2	12,2	32,7
Günde 3 saatten fazla	177	67,3	67,3	100,0
Total	263	100,0	100,0	

Örneklem grubunun Bilişim Teknolojilerini kullanım sıklığı itibariyle dağılımı incelendiğinde; %67,3'ünün günde 3 saatten fazla, %13,7'sinin günde 1-2 saat aralığında, %12,2'sinin günde 2-3 saat aralığında, %6,8'inin Haftada 2 saat, Bilişim Teknolojilerini kullandığı görülmektedir.

Tablo 3. 18. Örneklem Grubunun Bilişim Teknolojilerini Kullanım Düzeyine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Genel Yüzde
Çok İyi Biliyorum	14	5,2	5,2	5,2
İyi Derecede Biliyorum	62	23,2	23,2	28,4
İlgili Ama yeterli değil	93	34,8	34,8	63,2
Çok az bilgili	30	11,2	11,2	74,4
Bilgili	68	25,5	25,5	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Örneklem grubuna kullandıkları Bilişim Teknoloji araçlarını bilme düzeyleri sorulduğunda; %34,8'i İlgiliyim ama yeterli değil, %25,5'i bilgili, %23,2'si iyi derecede biliyorum, %11,2'si çok az bilgili, %5,2'si çok iyi biliyorum, cevabını vermiştir.

3.6.4. Örneklem Grubunun Bilişim Teknolojileri Avantajları, Fonksiyonel Özellikleri, Faaliyetlere Katkısı, Zorlukları ve Örgütsel Performansa Katkısı Ölçeklerinin Alt Boyutlarına İlişkin Ortalamalar

Bu kısımda, bilişim teknolojilerinin sağladığı avantajlar, işlevsel özellikleri, faaliyetlere katkısı, karşılaşılan zorluklar ve örgütsel performans ölçeklerinin alt boyutlarıyla ilgili ortalama değerlere ait tablolar bulunacaktır.

Tablo 3. 19. Bilişim Teknolojilerinin Avantajları, Fonksiyonel Özellikleri, Faaliyetlere Katkısı, Zorlukları ve Performansa Katkısı Boyutlarının Ortalamaları

	N	En Düşük	En Yüksek	Ortalama	Std. Sapma
BT AVANTAJ	267	1.00	5.00	3.8355	.83650
BT FONKSİYON	269	1.00	5.00	3.8067	.82295
BT FAALİYET KATKI	268	1.00	5.00	3.8641	.74312
BT ZORLUK	269	1.00	5.00	2.4963	.83042
BT PERFORMANS	269	1.00	5.00	3.7594	.80155

Araştırmaya katılanların Bilişim Teknolojileri Avantajları boyutu ortalaması 3,8355, Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri boyutunun ortalaması 3.8067, Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı alt boyutunun ortalaması 3,8641, Bilişim

Teknolojilerinin Zorlukları alt boyutunun ortalaması 2,4963, Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı alt boyutunun ortalaması 3,7594 olarak bulunmuştur.

3.6.5. Demografik Özellikler ve Meslek Bilgileri ile Bilişim Teknolojileri Hakkında Algı Boyutlarına İlişkin Dağılımlar

Tablo 3. 20. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Dağılımı⁴

DEĞİŞKEN	GRUP	N	Min.	Maks.	Ort.	St.Sap.	t	p
BT AVANTAJ	Erkek	119	1.00	5.00	3.76	.89	-1.289	0.198
	Kadın	150	1.00	5.00	3.89	.79		
BT FONKSİYON	Erkek	119	1.00	5.00	3.73	.89	-1.419	0.157
	Kadın	150	1.00	5.00	3.87	.76		
BT FAALİYET KATKI	Erkek	119	1.00	5.00	3.83	.80	-0.702	0.483
	Kadın	150	1.00	5.00	3.89	.69		
BT ZORLUK	Erkek	119	1.00	5.00	2.51	.90	0.223	0.823
	Kadın	150	1.00	5.00	2.49	.77		
BT PERFORMANS	Erkek	119	1.53	5.00	3.84	.75	1.500	0.135
	Kadın	150	1.00	5.00	3.69	.84		

Tablo 3.20’de görüldüğü gibi p değerleri her beş boyut için istatistiki olarak anlamlı seviyede değildir. Buradan da cinsiyet ile Bilişim Teknolojileri kullanımı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varılabilmektedir.

Tablo 3. 21. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Yaşa Göre Dağılımı⁵

DEĞİŞKEN	GRUP	N	Min.	Maks.	Ort.	St.Sap.	f	p
BT AVANTAJ	18-24	12	1.69	5.00	3.57	1.16	1.661	0.16
	25-31	48	2.15	5.00	3.86	.64		
	32-38	79	1.77	5.00	3.99	.69		
	39-45	57	1.46	5.00	3.65	.93		
	46+	73	1.00	5.00	3.84	.94		
BT FONKSİYON	18-24	12	1.83	5.00	3.42	1.03	2.689	0.032*
	25-31	48	2.17	5.00	3.94	.63		
	32-38	79	1.33	5.00	3.98	.70		

⁴ t skorları bağımsız değişken t-testi kullanılarak hesaplanmıştır.

⁵ f skorları ve p değerleri tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) kullanılarak hesaplanmıştır.

	39-45	57	1.00	5.00	3.63	.84		
	46+	73	1.00	5.00	3.74	.97		
BT FAALİYET KATKI	18-24	12	2.00	5.00	3.66	.87		
	25-31	48	1.64	5.00	3.80	.75		
	32-38	79	2.50	5.00	4.01	.57	1.222	0.302
	39-45	57	1.57	5.00	3.82	.68		
	46+	73	1.00	5.00	3.82	.91		
BT ZORLUK	18-24	12	2.00	4.00	2.60	.82		
	25-31	48	1.00	4.00	2.46	.74		
	32-38	79	1.00	4.71	2.40	.75	0.51	0.728
	39-45	57	1.00	5.00	2.56	.79		
	46+	73	1.00	5.00	2.56	1.00		
BT PERFORMANS	18-24	12	1.93	5.00	3.51	.99		
	25-31	48	2.00	5.00	3.69	.85		
	32-38	79	1.00	5.00	3.90	.73	1.755	0.138
	39-45	57	1.33	5.00	3.59	.82		
	46+	73	1.00	5.00	3.83	.79		

Yaş sadece Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri değişkeni üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Diğer 4 alt boyut için grupları arasında bir fark tespit edilmemiştir. Post-hoc TUKEY testi ile gruplar arası karşılaştırmalarda sadece 32-38 yaş ile 39-45 yaş grupları arasındaki farkın $p=0,1$ seviyesinde ($p=0,097$) anlamlı olduğu görülmüştür.

Tablo 3. 22. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı⁶

DEĞİŞKEN	GRUP	N	Min.	Maks.	Ort.	St.Sap.	f	p
BT AVANTAJ	Lise	43	1.00	5.00	3.41	1.06		
	Y.Okul	53	2.00	5.00	4.00	.81		
	Fakülte	150	1.62	5.00	3.88	.72	5.33	0.001*
	Y.Lisans	22	1.69	5.00	4.04	.79		
	Doktora	1	1.46	1.46	1.46			
BT FONKSİYON	Lise	43	1.00	5.00	3.43	.98		
	Y.Okul	53	1.00	5.00	3.88	.86		
	Fakülte	150	1.33	5.00	3.87	.74	3.871	0.01*
	Y.Lisans	22	1.83	5.00	3.96	.80		

⁶ f skorları ve p değerleri tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) kullanılarak hesaplanmıştır.

Doktora sahibi sadece tek bir gözlem olduğu için ANOVA analizi için Yüksek Lisans ve Doktora kategorileri birleştirilerek analize dahil edilmiştir.

	Doktora	1	3.33	3.33	3.33		
BT FAALİYET KATKI	Lise	43	1.00	5.00	3.47	1.03	
	Y.Okul	53	1.00	5.00	3.95	.72	
	Fakülte	150	1.57	5.00	3.92	.64	5.04
	Y.Lisans	22	2.43	5.00	4.04	.63	
	Doktora	1	3.64	3.64	3.64		0.002*
BT ZORLUK	Lise	43	1.00	5.00	2.69	.93	
	Y.Okul	53	1.00	5.00	2.43	.99	
	Fakülte	150	1.00	5.00	2.48	.75	1.064
	Y.Lisans	22	1.00	4.00	2.37	.72	
	Doktora	1	3.29	3.29	3.29		0.365
BT PERFORMANS	Lise	43	1.00	5.00	3.51	1.01	
	Y.Okul	53	2.00	5.00	3.97	.61	
	Fakülte	150	1.33	5.00	3.73	.77	3.15
	Y.Lisans	22	1.93	5.00	3.95	.82	
	Doktora	1	3.13	3.13	3.13		0.026*

Eğitim seviyesinin Bilişim Teknolojileri Zorlukları dışındaki tüm alt ölçekler üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Bilişim Teknolojilerinin Avantajları için aşağıdaki karşılaştırmalar anlamlıdır.

- Lise < Y.Okul (p=0,002)
- Lise < Fakülte (p=0,005)
- Lise < Y.Lisans/Doktora (p=0,019)

Kısaca Lise mezunları için avantaj algısı diğer tüm eğitim seviyelerinden düşüktür. Ancak diğer eğitim seviyeleri arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri alt boyutu için aşağıdaki karşılaştırmalar anlamlıdır.

- Lise < Y.Okul (p=0,036)
- Lise < Fakülte (p=0,09)

Diğer eğitim seviyeleri arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı alt boyutu için aşağıdaki karşılaştırmalar anlamlıdır.

Lise < Y.Okul (p=0,009)

- Lise < Fakülte (p=0,003)
- Lise < Y.Lisans/Doktora (p=0,017)

Kısaca Lise mezunları için avantaj algısı diğer tüm eğitim seviyelerinden düşüktür. Diğer eğitim seviyeleri arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları alt boyutu ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı alt boyutu için aşağıdaki karşılaştırma anlamlıdır. Diğer eğitim seviyeleri arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

- Lise < Y.Okul (p=0,026)

•

Tablo 3. 23. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Kadroya Göre Dağılımı⁷

DEĞİŞKEN	GRUP	N	Min.	Maks.	Ort.	St.Sap.	f	p
BT AVANTAJ	Memur/Şef	173	1.00	5.00	3.79	.87	0.862	0.424
	İdareci (İl Md, Şb.Md.,Md. Yrd.)	12	2.00	5.00	3.82	1.19		
	Diğer	84	1.46	5.00	3.94	.71		
BT FONKSİYON	Memur/Şef	173	1.00	5.00	3.75	.90	1.273	0.282
	İdareci (İl Md, Şb.Md.,Md. Yrd.)	12	2.00	5.00	3.96	.89		
	Diğer	84	1.83	5.00	3.91	.62		
BT FAALİYET KATKI	Memur/Şef	173	1.00	5.00	3.83	.80	0.508	0.602
	İdareci (İl Md, Şb.Md.,Md. Yrd.)	12	2.00	5.00	4.00	.93		
	Diğer	84	1.93	5.00	3.91	.57		
BT ZORLUK	Memur/Şef	173	1.00	5.00	2.55	.85	2.502	0.084
	İdareci (İl Md, Şb.Md.,Md. Yrd.)	12	1.00	5.00	2.81	1.16		
	Diğer	84	1.00	4.21	2.35	.70		
BT PERFORMANS	Memur/Şef	173	1.00	5.00	3.72	.87	0.865	0.422
	İdareci (İl Md, Şb.Md.,Md. Yrd.)	12	2.53	5.00	3.97	.94		
	Diğer	84	1.93	5.00	3.82	.61		

Kadro değişkeninde İl Müdürü, Şube Müdürü ve Müdür Yardımcısı kategorileri birleştirilerek İdareci kategorisi oluşturulmuştur. Böylece bu üç kategori istatistiksel olarak

⁷ f skorları ve p değerleri tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) kullanılarak hesaplanmıştır.

karşılaştırma yapacak sayıya ulaşmıştır. Kadronun Bilişim Teknolojileri ölçekleri üzerinde herhangi bir etkisi görülmemiştir.

Tablo 3. 24. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Çalışma Süresine Göre Dağılımı⁸

DEĞİŞKEN	GRUP	N	Min.	Maks.	Ort.	St.Sap.	f	p
BT AVANTAJ	1-3 Yıl	25	1.15	5.00	3.57	.97	0.693	0.597
	3-6 Yıl	53	2.15	5.00	3.86	.64		
	7-10 Yıl	39	1.77	5.00	3.84	.74		
	10-15 Yıl	34	1.62	5.00	3.91	.90		
	15 + Yıl	118	1.00	5.00	3.86	.90		
BT FONKSİYON	1-3 Yıl	25	1.33	5.00	3.55	.88	1.148	0.334
	3-6 Yıl	53	2.17	5.00	3.87	.65		
	7-10 Yıl	39	1.33	5.00	3.86	.86		
	10-15 Yıl	34	2.00	5.00	3.97	.74		
	15 + Yıl	118	1.00	5.00	3.77	.89		
BT FAALİYET KATKI	1-3 Yıl	25	1.07	5.00	3.70	.96	0.773	0.544
	3-6 Yıl	53	1.64	5.00	3.83	.64		
	7-10 Yıl	39	2.29	5.00	3.85	.62		
	10-15 Yıl	34	1.57	5.00	4.04	.74		
	15 + Yıl	118	1.00	5.00	3.87	.77		
BT ZORLUK	1-3 Yıl	25	1.07	4.71	2.75	.94	1.607	0.173
	3-6 Yıl	53	1.00	4.00	2.44	.71		
	7-10 Yıl	39	1.36	5.00	2.66	.81		
	10-15 Yıl	34	1.00	4.00	2.29	.82		
	15 + Yıl	118	1.00	5.00	2.48	.86		
BT PERFORMANS	1-3 Yıl	25	2.00	5.00	3.58	.88	0.634	0.639
	3-6 Yıl	53	2.00	5.00	3.79	.74		
	7-10 Yıl	39	2.07	5.00	3.68	.73		
	10-15 Yıl	34	1.33	5.00	3.88	.95		
	15 + Yıl	118	1.00	5.00	3.77	.79		

Çalışma süresinin Bilişim Teknolojileri ölçekleri üzerinde herhangi bir farklılığı görülmemiştir.

⁸ f skorları ve p değerleri tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) kullanılarak hesaplanmıştır.

Tablo 3. 25. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Bilgi Seviyesine Göre Dağılımı⁹

DEĞİŞKEN	GRUP	N	Min.	Maks.	Ort.	St.Sap.	f	p
BT AVANTAJ	Çok İyi	14	3.77	5.00	4.39	.44	3.856	0.005*
	İyi Derecede	62	1.46	5.00	3.60	.89		
	İlgili ama Yeterli Değil	93	1.15	5.00	3.78	.77		
	Çok az bilgili	30	1.00	5.00	4.08	.74		
	Bilgili	68	1.00	5.00	3.92	.90		
BT FONKSİYON	Çok İyi	14	3.67	5.00	4.35	.52	2.196	0.07
	İyi Derecede	62	1.83	5.00	3.70	.82		
	İlgili ama Yeterli Değil	93	1.00	5.00	3.72	.79		
	Çok az bilgili	30	1.00	5.00	3.89	.74		
	Bilgili	68	1.00	5.00	3.87	.93		
BT FAALİYET KATKI	Çok İyi	14	3.57	5.00	4.29	.42	1.507	0.201
	İyi Derecede	62	1.57	5.00	3.78	.75		
	İlgili ama Yeterli Değil	93	1.00	5.00	3.86	.68		
	Çok az bilgili	30	1.00	5.00	3.80	.71		
	Bilgili	68	1.00	5.00	3.91	.82		
BT ZORLUK	Çok İyi	14	1.00	3.93	2.11	.68	1.996	0.096
	İyi Derecede	62	1.00	5.00	2.68	1.01		
	İlgili ama Yeterli Değil	93	1.00	4.50	2.46	.70		
	Çok az bilgili	30	1.00	4.00	2.59	.86		
	Bilgili	68	1.00	4.21	2.38	.77		
BT PERFORMANS	Çok İyi	14	2.27	5.00	4.05	.60	1.726	0.144
	İyi Derecede	62	1.33	5.00	3.62	.91		
	İlgili ama Yeterli Değil	93	1.00	5.00	3.71	.67		
	Çok az bilgili	30	1.00	5.00	3.75	.84		
	Bilgili	68	1.80	5.00	3.91	.84		

Bilişim Teknolojileri bilgi seviyesi sadece Bilişim Teknolojileri Avantajları alt boyutunda bir etkiye sahiptir. Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri ve Bilişim Teknolojileri Zorlukları alt boyutu ile Bilişim Teknolojileri bilgi seviyesi arasındaki ilişki de istatistiki olarak anlamlı olma sınırına yaklaşıp da $p=0,05$ seviyesinde anlamlı bir ilişki yoktur. Bilişim

⁹ f skorları ve p değerleri tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) kullanılarak hesaplanmıştır. Gruplar arasındaki karşılaştırmalar için post-hoc Tukey testi uygulanmıştır.

Teknolojileri Avantaj için; gruplar arasında yapılan karşılaştırmada bulunan tek anlamlı fark bilgi seviyesini İYİ DERECEDE görenler ile ÇOK İYİ görenler arasındadır ($p=0,011$). Diğer bilgi seviyeleri arasında yapılan karşılaştırmalarda herhangi anlamlı bir fark gözlenmemiştir.

Tablo 3. 26. Performans Algısı ve Bilişim Teknolojileri Alt Boyutlarının Bilişim Teknolojisini Kullanım Sıklığına Göre Dağılımı¹⁰

DEĞİŞKEN	GRUP	N	Min.	Maks.	Ort.	St.Sap.	f	p
BT AVANTAJ	Haftada 2 Saat	18	2.46	4.85	3.70	.64	4.601	0.004*
	Günde 1-2 Saat	36	1.00	5.00	3.68	.99		
	Günde 2-3 Saat	32	1.00	5.00	3.45	1.06		
	Günde 3 Saatten Fazla	177	1.62	5.00	3.97	.74		
BT FONKSİYON	Haftada 2 Saat	18	2.00	5.00	3.90	.62	2.961	0.033*
	Günde 1-2 Saat	36	1.00	5.00	3.69	.81		
	Günde 2-3 Saat	32	1.00	5.00	3.48	1.04		
	Günde 3 Saatten Fazla	177	1.00	5.00	3.90	.76		
BT FAALİYET KATKI	Haftada 2 Saat	18	2.50	5.00	3.80	.63	2.541	0.057
	Günde 1-2 Saat	36	1.00	5.00	3.79	.81		
	Günde 2-3 Saat	32	1.00	5.00	3.58	.92		
	Günde 3 Saatten Fazla	177	1.00	5.00	3.95	.67		
BT ZORLUK	Haftada 2 Saat	18	1.29	4.00	2.59	.71	0.229	0.876
	Günde 1-2 Saat	36	1.00	4.00	2.54	.80		
	Günde 2-3 Saat	32	1.00	4.00	2.42	.88		
	Günde 3 Saatten Fazla	177	1.00	5.00	2.47	.83		
BT PERFORMANS	Haftada 2 Saat	18	2.00	5.00	3.69	.92	2.554	0.056
	Günde 1-2 Saat	36	2.00	5.00	3.58	.85		
	Günde 2-3 Saat	32	1.00	4.87	3.52	.85		
	Günde 3 Saatten Fazla	177	1.00	5.00	3.85	.75		

¹⁰ f skorları ve p değerleri tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) kullanılarak hesaplanmıştır.

Bilişim Teknolojileri kullanım sıklığı ile Bilişim Teknolojileri Avantajları ve Bilişim Teknolojileri Fonksiyonel Özellikleri arasında bir ilişki gözlenmiştir.

1) Bilişim Teknolojileri Avantajları için;

- a. Günde 3 saatten fazla Bilişim Teknolojileri kullananlar ile Günde 2-3 saat kullananlar arasında Bilişim Teknolojilerinin Avantajlarının algılanması bakımından fark vardır. Daha fazla kullananlar daha büyük avantaj görmektedir ($p=0,006$).
- b. Diğer ikili karşılaştırmaların hiç birisi anlamlı bir sonuç vermemiştir.

2) Bilişim Teknolojileri Fonksiyonel Özellikleri için;

- a. Günde 3 saatten fazla Bilişim Teknolojisi kullananlar ile Günde 2-3 saat kullananlar arasında Bilişim Teknolojileri Fonksiyonel algısı bakımından fark vardır.
- b. Daha fazla kullananlar Bilişim Teknolojilerinin faydalı fonksiyonlarını daha fazla görmektedir ($p=0,03$)

Diğer ikili karşılaştırmaların hiç birisi anlamlı bir sonuç vermemiştir.

3.6.6. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler Arası Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Korelasyon analizi, iki sayısal ölçüm arasındaki doğrusal ilişkiyi belirlemek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Bir korelasyon katsayısının yorumlanabilmesi için p değerinin 0.05'ten daha küçük olması gereklidir. Eğer korelasyon katsayısı negatif ise, iki değişken arasında ters bir ilişki olduğu kabul edilir; yani bir değişken artarken diğeri azalmaktadır. Pozitif bir korelasyon katsayısı ise, iki değişken arasında pozitif bir ilişki olduğunu gösterir; yani bir değişken artarken diğeri de artmaktadır.

$R < 0,2$ çok zayıf ilişki,

0,2-0,4 zayıf ilişki,

0,4-0,6 orta şiddette ilişki,

0,6-0,8 yüksek ilişki,

$0,8 <$ çok yüksek ilişki var şeklinde yorumlanır.

3.6.6.1. Bilişim Teknolojileri Avantajları ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi

Tablo 3.27’de ki korelasyon analizi sonucuna göre Bilişim Teknolojileri Avantajlarının algılanması ile Örgütsel Performansının algılanması arasında %53,9 düzeyinde pozitif, kuvvetli ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır. ($r=0,539$; $p=0,000<0,001$). Bir diğer deyişle Bilişim Teknolojilerinin Avantajları yüksek değerler aldığıında Bilişim Teknolojileri Performansının da yüksek değerler aldığını gözlemlenir.

Tablo 3. 27. Bilişim Teknolojileri Avantajları ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi

Bilişim Teknolojileri Avantajlarının Algılanması	Örgütsel Performans	
	r	0,539
	p	$p<0.001$
	N	267

3.6.6.2. Bilişim Teknolojilerin Fonksiyonel Özellikleri ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi

Tablo 3.28’de ki korelasyon analizi sonucuna göre Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri algısı ile Örgütsel Performans arasında %48,8 düzeyinde pozitif, orta / kuvvetli ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır. ($r=0,488$; $p=0,000<0,001$) Bir diğer deyişle Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri yüksek değerler aldığıında Örgütsel Performansın da yüksek değerler aldığını gözlemleriz.

Tablo 3. 28. Bilişim Teknolojilerin Fonksiyonel Özellikleri ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi

Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri	Örgütsel Performans	
	r	0,488
	p	$p<0.001$
	N	269

3.6.6.3. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi

Tablo 3.29’da ki korelasyon analizi sonucuna göre Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı algısı ile Örgütsel Performans arasında %64,5 düzeyinde pozitif, kuvvetli ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır. ($r=0,645$; $p=0,000<0,001$). Bir diğer deyişle Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı yüksek değerler aldığıında Örgütsel Performansında yüksek değerler aldığını gözlemleriz.

Tablo 3. 29. Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı ile Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi

Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı	Örgütsel Performans	
	r	0,645
	p	$p<0.001$
	N	268

3.6.6.4. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları İle Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi

Tablo 3.30’da ki korelasyon analizi sonucuna göre Bilişim Teknolojilerinin Zorluklarının algılanması ile Örgütsel Performans arasında %-22,9 düzeyinde negatif, nispeten zayıf ancak istatistiki olarak anlamlı bir ilişki vardır. ($r= -0,229$; $p=0,000<0,001$) Bir diğer deyişle Bilişim Teknolojilerinin Zorluk yüksek değerler aldığıında Örgütsel Performansın nispeten alçak değerler aldığını gözlemleriz.

Tablo 3. 30. Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları İle Örgütsel Performans Arasında Korelasyon Analizi

Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları	Örgütsel Performans	
	r	-0,229
	p	$p<0.001$
	N	269

3.6.5. Bilişim Teknolojisinin Örgütsel Performansa Etkisi ile İlgili Bulgular

Bu bölümde çalışmanın ana konusunu test etmeye yönelik hipotez üzerinde çalışılmıştır. Bilgi teknolojileri kullanımı ile örgütsel performans arasındaki ilişkileri belirlemede bir hipotez belirlenmiştir. Örgüt performansına etkili değişkenleri belirlemek, bu değişkenler arasındaki etkiyi ölçmek ve bunla ilgili hipotezi test etmek için regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizi, aralarında sebep-sonuç ilişkisi bulunan iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi belirlemek ve bu ilişkiyi kullanarak o konu ile ilgili tahminler ya da kestirimler yapabilmek amacıyla yapılır (<http://w3.balikesir.edu.tr/~bsentuna/wp-content/uploads/2013/03/Regresyon-Analizi.pdf>). Örneğin yüksek ders notları ile ders çalışma süresi arasındaki ilişki regresyon analizi ile ölçülebilir.

Korelasyon analizinde ise iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti hesaplanır. Fakat bu ilişki bir neden-sonuç ilişkisi olmak zorunda değildir. Örneğin, horozların sabah ötmeleriyle, güneşin doğması arasında kusursuz doğrusal pozitif korelasyon ilişki vardır. Ancak bu ilişki güneşin doğmasını horozların sağladığını göstermez. Günlük hayatta ve hatta yapılan çalışmaların büyük bir kısmında iki değişken arasındaki güçlü ilişkileri sürekli olarak neden-sonuç ilişkisi olarak yorumlamak eğilimi gözlemlenmektedir. Ancak bu basit ayrımın yapılmaması hatalı kararların alınmasına neden olmaktadır. (<https://spssiletezanalizleri.wordpress.com/regresyon-korelasyon/>).

Tablo 3.31’de ki regresyon analizine göre Bilişim Teknolojilerinin Avantajları, Fonksiyonel Özellikleri, Faaliyetlere Katkısı ve Zorlukları algısı ile Örgütsel Performans algısındaki tüm varyansın yüzde 46’sına yakın bir kısmını açıklamaktadır diğer deyişle Performans algısındaki değişkenliğin yarısına yakını bağımsız değişkenlerimiz yardımıyla açıklanabilmektedir. Bu r-kare değeri dikkate alınacak derecede yüksek bir değerdir.

Tablo 3. 31. Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının Örgütsel Performans Düzeyini Etkilenip Etkilenmeme Durumunun Regresyon Analizi ile İncelenmesi

Bağımlı Değişken: ÖRGÜTSEL PERFORMANS				
F = 55.337 p < 0.001		R ² = 0.459		
	β	St. Hata	t	p
Sabit Terim	.772	.285	2.713	0.007*
BT AVANTAJ	.244	.067	3.652	0.000*
BT FONKSİYON	-.055	.072	-.762	.447
BT FAALİYET KATKI	.578	.069	8.429	0.000*
BT ZORLUK	.015	.048	.306	.760

Bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi anlamak ve geleceğe yönelik tahminlerde bulunabilmek için regresyon tablosunun matematiksel modelinin oluşturulması gerekmektedir. Tablo 3.31’de ki bulgulara göre oluşturulacak olan matematiksel regresyon modeli şu şekilde gerçekleşmiştir:

$Y = \text{Örgütsel Performans (Bağımlı Değişken)}$

$x_1 = \text{BT Avantaj (0,244)}$

$x_3 = \text{BT Faaliyete Katkı (0,578)}$

$\text{Örgütsel Performans} = 0,772 + 0,244 (\text{BT Avantaj})$

$\text{Örgütsel Performans} = 0,772 + 0,578 (\text{BT Faaliyete Katkı})$

$Y (\text{Örgütsel Performans}) = 0,772 + 0,244x_1 + 0,578x_3$

İstatiksel olarak anlamlı olmayan sonuçlar (Fonksiyon ve Zorluk) modele dahil edilmemiştir.

H₁ Hipotezinin Regresyon Tablosuna Analizine Göre Değerlendirilmesi

Tablo 3.31’de ki regresyon analizine göre oluşturulan matematiksel modellemeye ki sonuçlara göre; “*H₁: Bilişim Teknolojileri kullanımı örgütsel performansı etkilemektedir.*” Hipotezi kabul edilmiştir. Yukarıda belirtilen matematiksel modellemeye göre Bilişim teknolojilerine 100 birimlik bir yatırımın yapılması durumunda örgütsel performansın alacağı değerin 82,972 ($\text{Örgütsel Performans} = 0,772 + 24,4 + 57,8 = 82,972$) birim olması beklenebilir buda örgütsel performansın olumlu yönde etkileyeceğini göstermektedir. Bu sonuca göre kamu kurumlarının yapacakları teknoloji yatırımlarının kurum performansını artıracakı söylenebilir. Bilişim teknolojilerinin Performansa pozitif yönde anlamlı bir katkısı olduğu görülmektedir ancak bu katkının yatırım maliyetinin üzerinde bir katkı olmadığı görülmektedir. Bunun nedeninin anlamak için bağımsız değişkenlerin her birinin ayrı ayrı değerlendirilmesi aşağıda yapılmıştır.

Bilişim Teknolojilerinin Avantajları bağımsız değişkeni ve Örgütsel Performans arasındaki ilişki ölçmek için yapılan korelasyon analizi sonucuna göre %53,9 düzeyinde pozitif, kuvvetli ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu ilişkinin etkisini ölçmeye yönelik yapılan regresyon analizine göre Avantaj değişkenindeki bir birimlik artış örgütsel performans değişkeninde ortalama olarak 0,244 birimlik bir artışa sebep olmaktadır.

Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri algısı ile Örgütsel Performans arasında ki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan korelasyon analizinde %48,8 düzeyinde pozitif, orta / kuvvetli ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ancak bu ilişkinin tablo 3.30 da ki regresyon sonucuna göre anlamlı bir etkisi olmadığı gözlemlenmiştir.

Bilişim Teknolojilerinin Zorluklarının algılanması ile Örgütsel Performans arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan korelasyon analizi sonucuna göre %-22,9 düzeyinde negatif, nispeten zayıf ancak istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ancak bu ilişkinin tablo 3.30 da ki regresyon analizi sonucuna göre anlamlı bir etkisi olmadığı gözlemlenmiştir.

Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı bağımsız değişkeni ile Örgütsel Performans arasındaki ilişkiyi ölçmek için yapılan korelasyon analizi sonucuna göre %64,5 düzeyinde pozitif, kuvvetli ve istatistiki olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu ilişkinin etkisini ölçmeye yönelik yapılan regresyon analizine göre Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı değişkenindeki bir birimlik artış örgütsel performans değişkeninde ortalama olarak 0,578 birimlik bir artışa sebep olmaktadır.

3.6.6. Örgütsel Performans ve Bilişim Teknolojisi İle İlgili Çalışmalar

Bilişim teknolojileri, iş süreçlerini otomatikleştirmek, verileri analiz etmek ve karar alma süreçlerini iyileştirmek gibi işlevler sunar. Bu sayede, bir organizasyonun nasıl işlediği, işgücünün nasıl kullanıldığı ve performansının nasıl ölçüldüğü gibi faktörler daha şeffaf hale gelir. Aynı zamanda, bilişim teknolojileri, işletmelerin verimliliklerini artırarak performanslarını iyileştirmelerine yardımcı olur. Bu nedenle, günümüzde işletmeler arasındaki rekabetin artmasıyla birlikte, bilişim teknolojilerinin stratejik bir avantaj olarak görülmesi yaygınlaşmaktadır. Bilişim teknolojisi ve performans arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı çalışmaların sonuçları aşağıda verilmiştir.

Akdede ve Turan “Bilişim sistemlerinin KOBİ’lerin performansına etkileri: kaynak temelli yaklaşım ile Denizli ilinde ampirik bir uygulama” konulu çalışmada Bilişim Teknolojilerinin örgüt performansına etkisini ampirik olarak ispatlamışlardır. Bilişim Teknolojilerini verimli bir şekilde uygulayabilmek için kurumların örgütsel ve sosyal değişiklikler yapmaları gerektiğine, Bilişim Teknolojilerini örgütün diğer kaynakları ile özgün bir şekilde uyumlaştırmalarına ve çeşitli teknoloji uygulamaları geliştirip performans artışı ve rekabetçi avantaj sağlayabilecekleri sonucuna ulaşılmıştır (Akdede ve Turan, 2008, s. 11).

Bülbül ve Güleş’in “Türk Sanayi İşletmelerinde İleri İmalât Teknolojileri Kullanımı ve Performansa Etkisi” adlı çalışması, ileri imalat teknolojileri ile performans arasında güçlü

bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Araştırma, işletmelerin stratejik hedeflerini belirleyerek buna uygun teknoloji ve altyapı yatırımlarına odaklanmaları gerektiği sonucuna varmıştır (Bülbül ve Güleş, 2004, s. 34). Bu doğrultuda, işletmelerin performanslarını artırmak ve rekabet avantajı elde etmek için teknolojik yeniliklere ve ileri imalat teknolojilerine yatırım yapmaları gerektiği vurgulanmaktadır.

Demir ve Okan tarafından gerçekleştirilen “Teknoloji, Örgüt Yapısı ve Performans Arasındaki İlişkiler” adlı çalışmada, yüksek düzey teknolojinin ve organik örgüt yapısının performansla pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır (Demir ve Okan, 2009, s. 69). Bu bulgu, teknolojik yeniliklerin ve esnek örgüt yapılarının işletme performansını artırma potansiyeline sahip olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, işletmelerin performanslarını geliştirmek için hem teknolojiyi etkin bir şekilde kullanmaları hem de örgüt yapılarını daha organik hale getirmeleri önemlidir.

Gök’ ün yaptığı “ERP Sistemlerinin Firma Performansına Etkileri Üzerine Bir Saha Araştırması” konulu çalışmada; işletmelerin önemli bir bilgi teknolojisi olan ERP sistemleri ile performanslarını arttırdığı, ERP sistemleri ile işletmelerin önemli rekabet avantajı sağlayabileceği ve yüksek fayda getirisi olan bir sistem olarak değerlendirileceği sonucuna varılmıştır (Gök, 2005, s. 402).

Saydam ve diğerleri tarafından gerçekleştirilen “Bilgi Teknolojilerinin İşletme Performansına Etkileri: Konya Otelleri Örneği” başlıklı çalışmada, bilgi teknolojilerinin işletme performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Konya’da bulunan turizm işletme belgeli 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin üst düzey yöneticilerinden elde edilen verilere dayanarak, işgücünün etkin kullanımında bilgi teknolojilerinin önemli ölçüde verimliliği artırdığı sonucuna varılmıştır (Saydam vd., 2014, s. 165). Bu bulgu, otel işletmelerinin bilgi teknolojilerini kullanarak iş gücünü daha etkin bir şekilde yönetebileceklerini ve bu sayede işletme performanslarını artıracabileceklerini göstermektedir.

Şahin’in gerçekleştirdiği “Bilişim Sistemleri Uygulamalarının İşletme Performansına Etkileri” başlıklı çalışmada, bilişim sistemlerinin işletme yapıları ve iş süreçlerine, işletme stratejilerine, pazarlamaya ve toplam kalite yönetimine olan etkileri incelenmiştir. Araştırma sonucunda, bilişim sistemlerinin işletme performansına olan etkileri şu maddeler halinde verilmiştir (Şahin, 2014, s. 53).

- Bilişim sistemleri teknolojilerinin işletmelerin yapı, yönetim, insan kaynakları, iş alanları gibi temel dinamiklerinde yarattığı olumlu etkiler, işletmelerin performanslarına pozitif katkı sağlar.
- Bilişim sistemlerindeki ilerlemeler, işletmelere yeni pazarlara giriş, ürün ve hizmet sunumu, verimliliğin artırılması, müşteri kazanımı ve müşteri sadakatinin sağlanması gibi alanlarda yeni fırsatlar sunar.
- Bilişim sistemleri, işletmelerin ihtiyaç duyduğu bilgileri toplamak, işlemek, depolamak, iletmek ve kullanıcıların hizmetine sunmak için yeni fırsatlar ve önemli avantajlar sağlar.
- Bilişim sistemleri, işletmelerde sadece verimlilik, etkinlik ve kârlılık gibi maddi performans ölçütlerini değil, aynı zamanda müşteri memnuniyeti gibi maddi olmayan performans ölçütlerini de olumlu yönde geliştirir.

Tekin ve arkadaşlarının “Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri: Lojistik Sektöründe Bir Uygulama” başlıklı çalışmasında, bilişim teknolojilerinin müşteri taleplerine daha hızlı yanıt verme, daha etkin hizmet sunma ve işlem maliyetlerini düşürme konularında önemli katkılar sağladığı kanıtlanmıştır (Tekin vd., 2005, s. 126).

Tekin ve arkadaşlarının bir diğer çalışması olan “Kriz Dönemlerinde İşletmelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri Üzerine Bir Uygulama” başlıklı araştırmada ise, bilişim teknolojileri kullanımının işletmelerin verimlilik, etkinlik ve kârlılık gibi maddi performans ölçütleri ile müşteri memnuniyeti gibi maddi olmayan önemli performans ölçütlerine olumlu katkılar yaptığı tespit edilmiştir (Tekin vd., 2002, s. 672).

Turan’ın “Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde Bilişim Teknolojileri, Örgütsel Rekabetçi Stratejileri ve Başarım İlişkisi” adlı çalışmasında, firmaların rekabet stratejileri ile bilişim teknolojileri uygulama stratejileri ve işletme stratejileri arasındaki uyumun firma performansına önemli olumlu etkileri olduğu gösterilmiştir (Turan, 2009, s. 120).

Bülbül’ün “Bilişim Teknolojilerinin Faydaları, Yenilik ve Genel Performans Arasındaki İlişki” başlıklı araştırmasında, bilişim teknolojilerinin firma performansına doğrudan bir etkisi olmadığı, ancak yenilik performansı değişkeni üzerinden dolaylı olarak etkili olduğu ampirik olarak ispatlanmıştır. Bilişim teknolojilerinin sağladığı bilişsel, yönetsel ve örgütsel faydaların firma performansını doğrudan etkilemese de yenilik çabalarını destekleyerek performans artışı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır (Bülbül, 2015, s. 30).

Günsel'in “Enformasyon Teknolojileri ve Firma Performansı İlişkisine Yetenek Perspektifinden Bir Bakış” başlıklı çalışmasında, bilişim teknolojileri yetenekleri ile nitel performans arasındaki ilişkinin varlığı ortaya konmuştur. İşletmelerin teknik becerileri ve yönetim vizyonu sayesinde bilişim altyapısı ve kaynaklarının kalite, müşteri memnuniyeti, çalışan tatmini veya yenilikçilik gibi nitel performans unsurlarına olumlu katkı sağladığı sonucuna varılmıştır (Günsel, 2016, s. 334).

Görüldüğü üzere yapılmış çalışmaların büyük bir kısmında Bilişim Teknolojileri uygulamalarının örgütsel performansa katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak daha önceden yapılmış çalışmaların büyük bir kısmı özel sektörde yapılmıştır. Konu üzerinde Kamu Kurumlarında yapılmış çalışmaların henüz yeterli düzeyde olmadığı görülmüştür.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ

Bu çalışma ile Kamu Kurumlarında uygulanan Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının performansa katkısı incelenmiştir. Ancak Türkiye’de Kamu Kurumlarında tam bir performans değerlendirme sistemi oluşmadığından çalışanların algılamaları üzerinden bir sonuca varılmaya çalışılmıştır. Dört ana bölümden oluşan bu çalışmasının; birinci bölümünde, Bilişim teknolojisi kavramı ve e-Devlet uygulamaları incelenmiştir. İkinci bölümde, performans kavramı ve Bilişim Teknolojisine etkisi incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise Bilişim Teknolojileri Uygulamalarının Örgütsel Performans arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bu kapsamda Adana Valiliğine Bağlı Kamu Kurumlarında görev yapmakta olan 269 kişi üzerinde uygulanan anket çalışmasında bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler, korelasyon analizi yapılarak belirlenmiştir. Bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik olarak Regresyon Analizleri kullanılmıştır.

Analiz sonuçlarından sağlanan bulgulara göre; Örgütsel performansın yapılan teknoloji yatırımları sayesinde artabileceği söylenilebilir. Bilişim Teknolojileri uygulamalarının bilgiyi zamanında, tutarlı, anlaşılır, yeterli doğru, geçerli hızlı ve güncel bir şekilde sağlamadaki artışları örgütsel performansta artış sağlamaktadır denilebilir. Yani Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere katkısı arttıkça örgütsel performansın da artacağı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre Bilişim Teknolojilerinin hızlı hizmette bulunmayı sağlaması, istenilen işi zamanında yapmayı sağlaması, vatandaşa yönelik kişiye özel hizmet sunumunu kolaylaştırması, iş yükünü azaltması, hata yapmayı önlemesi ve uyumlu çalışmayı sağlaması yönündeki artışları örgütsel performansta artış sağlamaktadır denilebilir.

Bilişim Teknolojilerinin hızlı hizmette bulunmayı sağlaması, istenilen işi zamanında yapmayı sağlaması, vatandaşa yönelik kişiye özel hizmet sunumunu kolaylaştırması, iş yükünü azaltması, hata yapmayı önlemesi ve uyumlu çalışmayı sağlaması örgütsel performansta artış sağlamaktadır denilebilir.

ÖNERİLER:

Elde edilen bu bulgulara göre kamu hizmet sunumunda kullanılan teknolojilerin performansa olan katkılarının artırılabilmesi amacıyla sunulabilecek öneriler aşağıda belirtilmiştir.

Bilişim teknolojilerinin avantajları başlığından elde edilen sonuçlara göre; kamu hizmet sunumunda kullanılan teknolojilerin bilgiyi zamanında, tutarlı, anlaşılır, yeterli doğru, geçerli hızlı ve güncel bir şekilde sağlamadaki avantajlarının örgütsel performansa katkı sağladığı sonucuna varılmıştır. Bu katkının artırılabilmesine yönelik olarak kurumların hizmet sunumunda kullandıkları her türlü teknoloji, bilişim sistemleri, otomasyon yazılım programları ile alt yapı sistemlerinde yapacakları yenileme, yatırım, bakım ve onarım çalışmalarının zamanının gereklerine ve sunulan hizmetin niteliğine uygun şekilde süreklilik içinde yapılması gerektiği önerilebilir.

Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere katkısı başlığından elde edilen sonuçlara göre; kullanılan teknolojilerin hızlı hizmette bulunmayı sağlaması, istenilen işi zamanında yapmayı sağlaması, vatandaşa yönelik kişiye özel hizmet sunumunu kolaylaştırması, iş yükünü azaltması, hata yapmayı önlemesi ve uyumlu çalışmayı sağlaması yönündeki artışları örgütsel performansta artış sağladığı sonucuna varılmıştır. Bu nedenle ayrı ama birbiri ile ilişkili işler yürüten kurumların kullandıkları otomasyon yazılım programlarının entegrasyonunun sağlanması, hızlarının artırılmasına yönelik alt yapı çalışmalarının yapılması; kurumların birbiri ile uyum içinde çalışması, zaman tasarrufu sağlaması, gereksiz yazışmanın önüne geçilerek iş yükünün azaltılması ve hata oranının düşürülmesi gibi konularda faaliyetlere katkı sunacağı söylenilebilir.

Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonelliği ile zorlukları bağımsız değişkenlerinin performansa anlamlı bir katkısının olmadığı söylenebilir. Bu sonucun aslında çalışmanın kamu kurumunda yapılmış olması ile ilgili olduğu söylenebilir. Konu hakkında yapılmış çalışmaların büyük bir kısmının özel sektörde yapıldığı görülmektedir. Kamu kurumlarında konu hakkında çalışmaların henüz yeterli düzeyde olmadığı düşünülmektedir. Ancak çıkan sonucun gözleme dayalı olarak yapılan karşılaştırmalar ile uyduğu düşünülmektedir. Şöyle ki kamu kurumları işleyişi gereği özel sektörden ayrılmaktadır. Özel sektörde bilişim teknolojilerine yatırım yapıldığı zaman eski sistemlerin yeni teknolojiler ile birlikte yürütülmesi gibi bir zorunluluk yoktur. Kamu kurumlarında ise bilişim teknolojileri ne kadar gelişmiş olursa olsun bir yandan da eski düzende tutulması gereken kayıtlar ve

defterler vardır. Bu durum bütün kurumlar için geçerli değildir ancak özellikle bazı kurumlarda (nüfus, milli emlak, tapu) bir veriyi aynı anda hem dijital ortamda tutma hem de kütük defterlerinde ve dosyalarda tutma zorunluluğu vardır. Bu durum hizmet sunan personel için iş yükünün artmasına neden olmaktadır. Ancak iş yükü ne kadar artmış olursa olsun özellikle nüfus bilgileri, mülkiyete ilişkin bilgiler ve devletler için stratejik öneme sahip iş ve işlemlerde bu çift taraflı veri girişleri vazgeçilmez bir zorunluluktur. Gözleme dayalı olarak tespit edilen birkaç husus da aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır.

- Kuruma özel geliştirilen otomasyon yazılım programlarının sık sık değiştirilmesi,
- Yazılım programlarının değişmesi sırasında oluşan veri kayıplarının olması,
- İnternet alt yapısından kaynaklı olarak sistemlerin sık sık kesintiye uğraması,
- Kurumların kendi içinde kullandığı farklı yazılım sistemlerinin birbirine entegre edilmemiş olmasından kaynaklı olarak aynı veriyi birkaç sisteme birden yükleme zorunlulukları,
- Birbiri ile ilişkili işler yürüten kurumların veri güvenliği ve kişisel verilerin korunması kanunu gereği birbirlerinin sistemlerine ulaşmada kısıtlılıkların olması,

Tespit edilen bütün bu aksaklıkların bilişim teknolojilerine yapılan yatırımlardan istenilen düzeyde fayda sağlanmasına engel olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle hizmet alanlar açısından bilişim teknolojileri ve e- devlet uygulamaları zamandan ve mekândan bağımsız hizmet almak açısından yüksek düzeyde fayda sağlarken bu bağımsızlığın hizmet sunanlar açısından internet altyapısına, kablolar ve her türlü bilişim sistemlerine yüksek düzeyde de bir bağımlılığa neden olduğu düşünülmektedir. Sonuç olarak; kullanılan bilişim teknolojilerine yapılan bunca yatırıma rağmen kurumların stratejik amaç/hedefleri doğrultusunda yönetiminin ve uyumunun sağlanması konusunda eksiklerinin olduğu, bu eksikliklerin giderilmesi için yöneticilerin örgütsel stratejik hedefleri açıkça ortaya koyarak buna uygun teknoloji ve altyapı unsurlarına yatırım yapması ve kullanılan sistemlerin entegrasyonunun sağlanması gerektiği söylenilebilir.

KAYNAKÇA

- Abbasov, A., & Tolay, E. (2021). Dijital liderliğin bireysel performans üzerindeki etkisi- Azerbaycan'da endüstri 4.0 teknolojilerini uygulayan bir firmada araştırma. *İzmir Yönetim Dergisi*, 2(1), 59-74
- Acun R. (2021). Türkiye'de bilim ve teknoloji politikası ve araştırma geliştirme- kalkınma planları çerçevesinde bir değerlendirme. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 1, 62-78.
- Aguinis, H. (2011). *Performance management*. Edinburgh Business School Heriot-Watt University.
- Akçakaya, M. (2017). E-devlet anlayışı ve Türk kamu yönetiminde E-Devlet uygulamaları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3, 8-31.
- Akçakaya, M. (2012). Kamu sektöründe performans yönetimi ve uygulamada karşılaşılan sorunlar. *Karadeniz Araştırmaları Balkan, Kafkas, Doğu Avrupa ve Anadolu İncelemeleri Dergisi*, 32(32), 171-202.
- Akdede, S. H., & Turan, A. H. (2008). Bilişim sistemlerinin KOBİ'lerin performansına etkileri: Kaynak temelli yaklaşım ile Denizli ilinde ampirik bir uygulama. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 63(4), 1-28.
- Akolaş, D. A. (2004). Bilişim sistemleri ve bilişim teknolojisinin küreselleşme olgusu ve girişimcilik üzerine yansımaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 29-43.
- Aksu, H. (2011). *BT yöneticisinin el kitabı kurumsal bilişim olgunluk modeli*. Pusula Yayıncılık.
- Al Assafi, S. F. M. (2023). Bilgi teknolojisinin insan kaynakları gelişimine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 22, 21-32.
- Alagöz, A., Öge, S., & Koçyiğit, N. (2007). Muhasebe bilgi sistemi ve karar destek sistemleri ilişkisinin yönetsel karar alma faaliyetlerine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30, 27-40.
- Alagöz, A., & Özpeynirci, R. (2007). Bilgi toplumunda entelektüel varlıklar ve raporlanması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(2), 167-184.
- Alcamı, R. L., & Caranana, C.D. (2012). Introduction to management information systems. *Departamentd'Administració d'Empreses i Màrqueting*, 63,1-38.
- <https://doi.org/10.17671/gazibtd.484509>

- Allahverdi, M. (2018). Bilişim teknolojilerinin devlet hizmetlerine etkisi: Azerbaycan örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 65(17), 79-89.
- Alkan, M., & Tekedere, H. (1999). Bilgisayar ağ teknolojileri ve iletişim protokollerinin uygulanması. *Niğde Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*, 2, 15-33.
- Alkış, H. (2009). Yükseköğretimde TKY'nin "üst yönetimin liderliği ilkesine" akademik personelin bakışı. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1, 85-98.
- Altınöz, M. (2008). Ofis otomasyon sistemlerinin işletme performansına etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 51-63.
- Altıntaş, A. (2008). Mahalli idarelerde performans yönetimi ve riskleri. *Sayıştay Dergisi*, 69, 3-16.
- Altun, E. (2019). Çalışma hayatında örgütsel bağlılık ve performans arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 1-13.
- Anameriç, H. (2005). Yönetim bilgi sistemlerinin yönetim fonksiyonları üzerine etkisi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 45(2), 25-43.
- Apan, A. (2011). Yeni kamu işletimi ve performans yönetimi. *Türk İdare Dergisi*, 471-472, 57-86.
- Arifoğlu, A., Körnes, A., Yazıcı, A., Akgül, K., & Ayvalı, A. (2002). *E-Devlet yolunda Türkiye*. Türkiye Bilişim Derneği Yayınları.
- Arslan, V., & Yılmaz, G. (2010). Karar destek sistemlerinin kullanımı için uygun bir model geliştirilmesi. *Havacılık ve Uzun Teknolojileri Dergisi*, 4, 75-82.
- Arslantürk, Y. (2005). Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde performans değerlendirme: Ankara ili örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 19-34.
- Aslan, Ö. (2005). Enformasyon ve iletişim teknolojileri (ICT) gerçekten verimli mi? Verimlilik paradoksu üzerine bir değerlendirme. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 42-55.
- Ateş, H., & Köseoğlu, Ö. (2011). *Belediyelerde kurumsal performans yönetimi*. İlke Yayıncılık.
- Atakan, S. C. (2019). Yenilik stratejileri ile yenilik performansı arasındaki ilişki. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Girişimcilik Dergisi*, 1(2), 29-42.
- Atmaca, K. (2009). E-Devlet'ten 'olgun devlet'e ya da e-devlet'in olgunlaştırılması. *Denetim*, 2, 31-43.

- Avlar, E., & Ercoşkun, P. (2013). Yapı sektöründe teknolojik yeni yapı ürünlerinin karar ve sürecinde sistematik değerlendirmesi. *Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 1(1),17-27.
- Aydemir, E. (2019). Akademik personel performans değerlendirmesinde bir karar destek sistemi önerisi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 12(2), 131-140.
- Aydın, İ., Çelik, Y., & Uğurluoğlu, Ö. (2011). Sağlık personeli çalışma yaşam kalitesi ölçeği: Geliştirilmesi, geçerliliği ve güvenilirliği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2),79-100.
- Aydınbaş, G. (2023). Bilişim teknolojileri ve Türkiye ekonomisindeki yeri üzerine bir inceleme. *Uluslararası Sosyal Siyasal ve Mali Araştırmalar Dergisi*, 3(1),18-32.
- Ayvaz, Z. (2012). Unix ve Windows NT işletim sistemlerine genel bakış. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 1(9) 391-400.
- Badem, C., & Fırat, D. (2011). Temel pazarlama bileşenleri açısından muhasebe verilerinin kullanılması: Pazarlama muhasebesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21,77-101.
- Balay, R. (2004). Küreselleşme, bilgi toplumu ve eğitim. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*,37(2), 61-82.
- Balcı, A., & Kırılmaz, H. (2009). Kamu yönetiminde yeniden yapılanma kapsamında E-devlet uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 464, 44-69.
- Barutçugil, İ. (2002). *Performans yönetimi*. Kariyer Yayıncılık.
- Baştan, S., & Gökbnar, R. (2004). Kamu hizmetlerinin sunumunda e-devletle ilgili yeni gelişmeler: Tümüleşik e-devlet sistemlerine doğru. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F.* 19(1), 71-89.
- Batmaz, N., & Özcan, A. (2008). Yeniliği etkileyen unsurlar ve toplumsal refah ilişkisi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 1, 43-66.
- Bengü, H., & Nazlı Kanal, E. (2022). Bir üretim işletmesindeki teknolojik değişikliğin hammadde maliyetine etkisi. *Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 47-57.
- Bilgin, K. U. (2007). Kamuda ölçülebilir denetime hazırlık performans yönetimi. *Sayıştay Dergisi*, 65, 53-87.
- <https://doi.org/10.56574/nohusosbil.1105169>
- Boyalı, H. (2023). Türkiye’de vatandaş odaklı idare: E- devlet ötesi dijitalleşen kamu. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 172-190.

<https://doi.org/10.38057/bifd.1325556>

- Bülbül, H. (2015). Bilişim teknolojilerinin faydaları, yenilik ve genel performans arasındaki ilişki. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 19-33.
- Bülbül, H., Özçifçi, V., & Özoğlu, B. (2014). Tedarik zinciri ve işletme performansına bilişim teknolojilerinin etkisi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(1), 95-106.
- Bülbül, H., & Güleş, H.K. (2004). Türk sanayi işletmelerinde ileri imalat teknolojileri kullanımı ve performansa etkisi. *ODTÜ Geliştirme Dergisi*, 31, 1-42.
- Cavlak, H. (2021). Etkinlik, etkililik, verimlilik, kârlılık, performans: Kavramsal bir çerçeve ve karşılaştırma. *Journal of Research in Business*, 6(1), 99-126.
- Cura, T. (2009). *Yöneticiler için bilişim teknolojileri ve enformasyon sistemler*. Sistem Yayıncılık.
- Çakır, C. (2015). E-devlet uygulamalarında karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 4(7), 37-48.
- Çakmak, N., & Ocaklı, E. (2006, 12-14 Eylül). *Performans değerlendirmesi gerekli midir? Neden?* [Bildiri sunumu]. Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu, Ankara, Türkiye.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-devlet uygulamaları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 95-122.
- Çavuş, M. F. (2008). Karar verme, karar destek sistemleri ve yönetsel etkinlik. *Akademik Bakış*, 15, 1-18.
- Çelen, F. K., Çelik, A., & Sefereoglu, S. S. (2011, 2-4 Şubat). *Türkiye’deki E-devlet uygulamalarının değerlendirilmesi* [Bildiri sunumu]. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, Malatya, Türkiye.
- Çelik, H. (2011). *Yükseköğretim kurumlarında bilişim teknolojileri kullanımının örgüt performansına etkileri ve bir araştırma* (Tez No. 303831) [Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Çetin, G. (2010). Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin vergilemede kayıt düzeni ve denetim uygulamalarına etkisi. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 2(1), 79-86.
- Çetinkaya, N. (2017). Türkiye’de e-devlet hizmetlerinin eğitim ve sosyal hayat üzerindeki etkileri. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 12-21.
- Çevik, H. H., Göksu, T., Bilgiç, V., Karakaya, M., Seyhan, K., & Gül, S.K. (2008). *Kamu kurumlarında performans yönetimi*. Seçkin Yayınları.

- Çevikbaş, R. (2009). Türkiye’de e-devlet ve e-imza altyapısı uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 463, 71-92.
- Çoruh, M. (2011). *Bilişim teknolojileri ekonomisi toplumu*. Moss Yayıncılık.
- Çukurçayır, M. A., & Çelebi, E. (2009). Bilgi toplumu ve e-devletleşme sürecinde Türkiye. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 59-82.
- Delibaş, K., & Akgül, A.E. (2010). Dünyada ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Türkiye’de e-demokrasi ve e-katılım potansiyellerinin harekete geçirilmesi. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 101-144.
- Demir, H., & Okan, T. (2009). Teknoloji, örgüt yapısı ve performans arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10(1), 57-72.
- Doğan, K.C., & Ustakara, F. (2013). Kamuda bir yapılanma dönüşümü olarak e-devlet ve yönetim ilişkisi üzerine. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 2(3), 1-12.
- Dulkadir, B., & Akkoyun, B. (2013). Bilişim teknolojilerinin işletme performansı üzerine etkileri ve Gaziantep ilinde tekstil sektöründe bir araştırma. *Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 4(7), 72-90.
- Durna, U., & Demirel, Y. (2008). Bilgi yönetiminde bilgiyi anlamak. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 129-156.
- Düşükcan, M., & Kaya, Ü. (2003). İşletmelerde bilgi teknolojilerinin kullanılma yerleri, *Doğu Anadolu Bölge Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 33-37.
- Ekinci, H. (2006). Bilgi teknolojilerinin rekabet açısından önemi ve değişim yönetimindeki etkilerine ilişkin yöneticilerin algılarını ölçmeye yönelik bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 54-70.
- Elibol, H. (2005). Bilişim teknolojileri kullanımının işletmelerin organizasyon yapıları üzerindeki etkileri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 155-163.
- Emhan, A. (2007). Karar verme süreci ve bu süreçte bilişim sistemlerinin kullanılması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(21), 221-224.
- Erdem, E. (2014). E-Devlet uygulamaları açısından Türkiye incelemesi ve bir model önerisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(33), 734-746.
- Erdem, O. A., & Younis, A. E. (2012). Yazılım projelerinde risk yönetimi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 5(1), 1-5.
- Ersöz, B., & Özmen, M. (2020). Dijitalleşme ve bilişim teknolojilerinin çalışanlar üzerindeki etkileri. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 11(42), 170-179.

- Erol, V., & Başlıgil, H. (2005). İşletmelerde yönetim bilişim sistemi yazılımı seçimi için analitik hiyerarşi prosesi ve yapay sinir ağları modeli. *Journal of Engineering and Natural Sciences Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi*, 23(4), 107-120.
- Ertaş, H., & Atalay, İ. (2016). Yerel yönetimlerde performans yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 12, 70-82.
- Ertürk, M. (2018). *İşletmelerde yönetim ve organizasyon*. Beta Yayıncılık.
- Eşiyok, A. (2004). *Türkiye'nin kalkınma sürecinde teknoloji, yenilik ve bilişim sektörü*. Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. Araştırmalar Müdürlüğü Yayınları.
- Ezer, M., & Kıral, E. (2018). Türkiye'de bilgi toplumunun gelişimi: İletişim amaçlı kişisel internet kullanımı üzerine bir uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 27(1), 207-222.
- Fadhıl, W. M., Sökmen, A., & Ekmekçioğlu, E.B. (2014). Geleneksel devlet anlayışından e-devlete: Türkiye ve Irak e-devlet algısı karşılaştırması. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 7(3), 21-32.
- Giovannini, E. (2001). *Measurement of aggregate and industry-level productivity growth*. OECD Manual.
- Gök Şahin, M. (2005, 25-27 Kasım). *ERP sistemlerinin firma performansına etkileri üzerine bir saha araştırması* [Bildiri sunumu]. V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul, Türkiye.
- Gökçen, H. (2007). *Yönetim bilgi sistemleri*. Palme Yayıncılık.
- Gökçen, H., Özkil, A., Yardımoğlu, H., & Peker, D. (2010, 13-16 Mayıs). *Kamuda karar destek sistemlerinin kullanımı ve model önerisi* [Bildiri sunumu]. Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Yöneticileri Birliği Kamu Bilişim Platformu XII, Antalya, Türkiye.
- Göküş, M., Bayrakçı, E., & Taşpınar, Y. (2014). Kamu performans yönetiminin memurlar tarafından değerlendirilmesi: Bir alan çalışması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31(1), 57-73.
- Gökşen, Y., & Yıldırım, F. K. (2007). Bilgi teknolojilerinin işletme stratejileri ve rekabet avantajı üzerine etkisi ve karşılaştırmalı bir alan araştırması. *Review of Social, Economic & Business Studies*, 8, 309-330.
- Göktolga, O., Zeren, F., & Torun, A. (2021). E-Devlet şeffaflık ilişkisi: Avrupa ülkeleri için panel veri analizi. *TRT Akademi*, 6(12), 450-467.
- Güçlü, N., & Sotirofski, K. (2006). Bilgi yönetimi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4, 351-371.

- Güler, T., & Şahnağıl, S. (2017). Dijital demokrasi ve yönetim ilişkisi çerçevesinde e-demokrasi/e-devlet uygulamaları. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 2(2),16-29.
- Güleş, H. K., Bülbül, H., & Çağlıyan, V. (2003). Bilişim teknolojileri kullanımının işletme performansına etkisi: Küçük ve orta ölçekli sanayi işletmelerinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3(6), 60-82.
- Günay, D. (2017). Teknoloji nedir? Felsefi bir yaklaşım. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1, 163-166.
- Gündüz, M. Z., & Daş, R. (2018). Nesnelerin interneti: Gelişimi, bileşenleri ve uygulama alanları. *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*, 24(2), 327-335.
- Güngör, S., & Uğur, Ö. (2022). Karar kuramı ve karar verme. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 33, 119-125.
- Günsel, A. (2016). Enformasyon teknolojileri firma performansı ilişkisine yetenek perspektifinden bir bakış. *Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 4(1), 327-335.
- Hamit, A. H. (2009). Küçük ve orta büyüklükteki işletmelerde (KOBİ) bilişim teknolojileri, örgütsel rekabetçi stratejileri ve başarımlar ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 23(3), 105-121.
- Henden, B., & Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- Islam Z., & Siengthai, S. (2009, 8-10 Temmuz). *Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from dhaka export processing zone* [Bildiri sunumu]. ILO Conference on Regulating for Decent Work, Geneva.
- Işıkcı, M. Y. (2017). E-Devlet uygulamalarının hukuk devletine etkisi: Yeni kamu işletmeciliği paradigması üzerinden bir değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(15), 1893-1913.
- İmamoğlu, S. Z., İnce, H., & Türkcan, H. (2021). Endüstri 4.0 uygulamalarının örgütsel çeviklik üzerindeki etkisi: Kavramsal bir çalışma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(1), 103-124.
- <https://doi.org/10.16951/atauniiibd.740820>
- İltaş, H. Y., & Kaya, P. (2018). Ar-Ge harcamalarının hisse başına kara etkisi: BİST teknoloji endeksi (xutek) firmaları üzerine bir uygulama. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 149-162.

- İnce, H., İmamoğlu, S. E., & İmamoğlu, S. Z. (2021). Yapay zekâ uygulamalarının karar verme üzerine etkileri: Kavramsal bir çalışma. *International Review of Economics and Management*, 9(1), 50-63.
<https://doi.org/10.18825/iremjournal.866432>
- İnce, M. (2001). *Elektronik devlet: kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkanlar*. Devlet Planlama Teşkilatı Yayını.
- Kara, D. (2009). Performans değerlendirme yöntemlerinin yöneticilerin ulaşmak istedikleri amaca etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 53-64.
- Kardaş, G., Çelikel, E., & Alaybeyoğlu, A. (2008). Bilgisayar ağlarında güvenli mesajlaşma için akıllı kart destekli bir sistem mimarisi. *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*, 14(1), 31-40.
- Karagülmez, A. (2010). Elektronik devlet kavramı. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 1(2), 449-476.
- Karaman, R. (2009). İşletmelerde performans ölçümünün önemi ve modern bir performans ölçme aracı olarak balanced scorecard. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(16), 410-427.
- Karasoy, A. (2014). Türk kamu yönetiminde performans yönetimine bir bakış. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 257-274.
- Kaymaz, K. (2003). Çalışma yaşamında kalite. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(1), 50-60.
- Kaymaz, K. (2011). Performans değerlendirme sonuçlarının kariyer yönetim sürecinde kullanımı ve çalışan verimliliği üzerine yansımaları: Teorik bir değerlendirme. *Verimlilik Dergisi*, 3, 123-136.
- Kılıçer, K. (2008). Teknolojik yeniliklerin yayılmasını ve benimsenmesini artıran etmenler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 209-222.
- Kırçova, İ. (2003). *E- devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri*. İstanbul Ticaret Odası Yayını.
- Kıral, E. (2015). Yönetimde karar ve etik karar verme sorunsalı. *Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 73-89.
- Kırışık, F., & Sezer, Ö. (2015). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu politikası oluşturma sürecindeki rolü. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(2), 199-215.

- Koçak, K., Semiz, T., & Cengiz Tırpan, E. (2022). Sağlık profesyonellerinin bilişim teknolojilerine ilişkin algılarını incelemeye yönelik bir çalışma. *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 7-12.
<https://doi.org/10.47542/sauied.1106446>
- Koçel, T. (2020). *İşletme yöneticiliği*. Beta Yayıncılık.
- Kurulgan, M. (2005). Bilgi teknolojisinin yapısal ve yönetsel açılardan bilgi-belge merkezlerine getirdiği yenilikler. *Bilgi Dünyası*, 6(2), 171-192.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Yönetim bilişim sistemleri (Ö. Y. Saatçioğlu, F. V. Akyön, F. O. Ürü Sanı, N. Kartaltepe Behram, V. Tecim, A. Öğüt, T. Cura, A. Yıldız, İ. Kumkale, Ö. Oktal, & İ. Edin, Çev.). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Lunt, B. M., Ekstrom, J. J., Gorka, S., Hislop, G., Kamali, R., Lawson, E., LeBlanc, R., Miller, J., & Reichgelt, H. (2008). *Information technology 2008: Curriculum guidelines for undergraduate degree programs in information technology*. Association for Computing Machinery (ACM) & IEEE Computer Society.
- Mahoney, M. (1988). *The history of computing in the history of technology*. Annals Hist Comput.
- Mete, M., & Yalçınsoy, A. (2014). Maliyetin etkinliği açısından bilgi teknolojilerinin üretim maliyetleri üzerine etkinliğinin analizi. *TURAN-SAM Uluslararası Bilimsel Hakemli Dergisi*, 6(21), 95-107.
- Meydan, C. H., & Basım, H. N. (2015). Örgütsel vatandaşlık davranışında kontrol odağı, örgütsel adalet algısı ve örgütsel bağlılığın etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 99-116.
<https://doi.org/10.18037/ausbd.16813>
- Naralan, A. (2008). *E-devlet ve algılanışı üzerine bir araştırma*. İmaj Yayınevi.
- Nergiz, N. (2011). Elektronik dönüşüm karşısında vatandaş deneyimi: Isparta Belediyesi incelemesi. *S.Ü. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21), 499-534.
- Nokay, İ., & Özaydın, A. N. (2018). Bilişim teknolojilerinin hastane hizmet performansına etkisi. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 3(5), 226-233.
- Odabaş, Ç. (2004). Stratejik yönetim ve e-devlet. *Sayıştay Dergisi*, 55, 83-94.
- Oğuztürk, B.S. (2003). Yenilik kavramı ve teorik temelleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 8(2), 253-273.

- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.
- Orhan, A., & Yılmaz Genç, S. (2018). Bilişim teknolojisindeki gelişimin sosyoekonomik etkileri. *Journal of Management and Economics Research*, 16(1), 264-275.
- Ozan, M. S., & Önen, S. M. (2019, 15-17 Mart). *Türkiye’de e-devlet uygulamaları: Kamu kurumlarında elektronik işleyiş ve hizmet* [Bildiri sunumu]. II. Uluslararası Battalgazi Multidisipliner Çalışmalar Kongresi, Malatya, Türkiye.
- Öğüt, A., Akgemci, T., & Demirsel, M. T. (2004). Stratejik insan kaynakları yönetimi bağlamında örgütlerde işgören motivasyonu süreci. *Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 277-29.
- Öncü, M. A., Mesci, M., Şahin, Ö., & Faikoğlu, S. (2013). Finansal yeniliklerin işletme performansına etkisi: İstanbul’daki hizmet işletmelerine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 119-129.
- Öner, B. D. (2010). *Bilgisayar ağları*. Papatya Yayıncılık.
- Özdemir, L., & Dulkadir, B. (2017). Bilişim teknolojisi işlevlerinin örgütsel performans üzerine etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 29(15), 25-41.
- Özen, Ü., & Bingöl, M. (2007). İşletmelerde bilişim teknolojileri ve yenilikçilik: Erzurum, Erzincan ve Bayburt’taki KOBİ’lerde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 400-417.
- Özer, B., & Kuşlu, M. (2012). Yerel yönetimlerdeki yönetim bilgi sistemleri ve karar destek süreçleri: Manisa Belediyesi örneği. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 389-410.
- Özer, A. (2009). Performans yönetimi uygulamalarında performansın ölçümü ve değerlendirilmesi. *Sayıştay Dergisi*, 73, 3-29.
- Özer, M. A. (2017). Örgütsel verimlilik yolunda “mükemmelliği” arayan işletmeler. *Verimlilik Dergisi*, 3, 7-28.
- Özkul, D. (2002). Bilişim sistemi kavramı ve bilişim sistemlerinin denetimi. *Sayıştay Dergisi*, 44-45, 11-34.
- Öztürk, Ü. (2009). *Performans yönetimi*. Alfa Yayıncılık.
- Öztaş, N., & Gürcüoğlu, S. (2018). Türk kamu yönetiminde performans yönetimi: Millî Eğitim Bakanlığı örneği. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(14), 537-549.
- Pamukoğlu, K., & Ocak, M. (2007). Bilişim teknolojilerinin devletin etkinliğindeki rolü ve internet üzerinden satış uygulaması. *Harita Genel Komutanlığı*, 73(137), 54-71.

- Papatya, G., & Uygur, M. N. (2019). Stratejik karar verme sürecini etkileyen faktörler: Uluslararası taşımacılık sektörü işletmelerinde bir araştırma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(19), 338-358.
- Patır, S. (2008). Kalite anlayışında altı sigma yaklaşımı. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(24), 63-83.
- Pektaş, E. K. (2011). Belediye hizmetlerinde bilgi- iletişim teknolojilerinin kullanımı ve e-belediye uygulamalarındaki son gelişmeler: Bir literatür taraması. *AKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 65-88.
- Pekşen, M., Karakuş, T., & Göktaş, Y. (2015). İnsan performans teknolojisi uygulamalarındaki teknolojik müdahaleler. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 1-12.
- Petekci, A. R. (2021). Ağ teknolojileri ile ilgili makalelerin bibliyografik yöntemle incelenmesi. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 141-158.
- Polat, C. (2017). Bilişim teknolojilerinin bilgi merkezlerine ve hizmetlerine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 31(4), 544-547.
- Polat, G.E., & Akçakaya, M. (2022). Kamu yönetiminde verimlilik: Kavramsal bir inceleme. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 8(2), 250-268.
- Sadioğlu, U. (2008). Mecliste e-devlet Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde bilgi iletişim teknolojileri kullanımı. *H.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 26(2), 341-362.
- Sağsan, M. (2003). Bilgi yönetiminin kavramsal çerçevesi ve Başkent Üniversitesi İletişim Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. *ÜNAK*, 3, 247-270.
- Sancak, H., & Güleç, S. (2009, 8-10 Ekim). *Küreselleşme-bilgi teknolojileri-değişim: Türkiye'de kamu örgütlerinde örgüt yapısı açısından bir inceleme* [Bildiri sunumu]. VII. Kamu Yönetimi Forumu, Kahramanmaraş, Türkiye.
- Sangül, M. (2013). *Bilişim teknolojileri ve yazılım ders kitabı*. Ankara.
- Saydam, R., Mesci, M., & Kılınç, İ. (2014). Bilgi teknolojilerinin işletme performansına etkileri: Konya otelleri örneği. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1), 151-169.
- Semiz, S., Okay, Ş., & Emirza, E. (2008). İşletmelerde teknolojik değişim ve bir alan araştırması. *Denizli Akademik Dizayn Dergisi*, 11(2), 61-67.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu hizmetlerinde müşteri (vatandaş) odaklılık: Türkiye'de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 147-171.

- Sobacı, M. Z., & Yıldız, M. (2012). *E-Devlet: kurumsal bir bakış*. Nobel Yayınları.
- Sterling, S., Anne, M., & Tom, R. (2008). *Intentional innovation*. W.K. Kellogg Foundation.
- Sucu, M. (2021). Karar destek sistemleri ve iş zekâsı uygulamalarının işletmeler açısından önemi: Bir literatür araştırması. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 44, 261-283.
- Şahin, A., & Örselli, E. (2003). E-devlet anlayışı sürecinde Türkiye. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 343-353.
- Şahin, L., Çetin, B. I., & Yıldırım, K. (2009). Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin işletmelerin strateji ve maliyetleri üzerine etkileri. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 56, 547-574.
- Şahin, Ş. (2014). Bilişim sistemleri uygulamalarının işletme performansına etkileri. *Dicle Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2(6), 43-56.
- Şataf, C., Çiçek, H. G., & Dikmen, S. (2014). Kamu hizmetlerinin sunulmasında e-devlet uygulamalarının toplumsal algı düzeyi üzerine ampirik bir çalışma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi*, 9(2), 1-14.
- Şengül, R. (2008). *Bilişim çağında şeffaf yönetim*. Nobel Yayınevi.
- Şengür, E.D., & Çiftçi, H.N. (2011). İşletmelerde faaliyetlerin sınıflandırılması ve finansal raporlama üzerindeki etkileri. *Mali Çözüm Dergisi*, 21(108), 35-62.
- Şimşek, M. Ş. (2004). *İşletme bilimlerine giriş*. Adım Matbaacılık.
- Tahirov, A. (2009). Bilgisayar destekli bilgi sistemleri. *Journal of Qafqaz University*, 29(1), 23-133.
- Tataroğlu, M., & Coşkun, B. (2008). Bilgi iletişim teknolojileri ve e-devletin etik açıdan irdelenmesi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 45(520), 161-183.
- Tecim, V., & Gökşen, Y. (2009). Bilişim teknolojilerinin üniversitelerde etkin kullanımı üzerine bir çalışma. *Journal of Yasar University*, 4(14), 2237-2256.
- Tekin, M., Zerenler, M., & Bilge, A. (2002, 17-19 Ekim). *Kriz dönemlerinde işletmelerde bilişim teknolojileri kullanımının işletme performansına etkileri* üzerine bir uygulama [Bildiri sunumu]. II. Ulusal Orta Anadolu Kongresi, Niğde, Türkiye.
- Tekin, M., Güleş, H.K., & Ögüt, A. (2010). *Değişim çağında teknoloji yönetimi*. Nobel Yayınları.
- Tekin, M., Zerenler, M., & Bilge, A. (2005). Bilişim teknolojileri kullanımının işletme performansına etkileri: Bir uygulama. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 4(8), 115-129.

- Tekin, Ö., A., & Ehtiyar, V. R. (2010). Yönetimde karar verme: Batı Antalya bölgesindeki beş yıldızlı otellerde çalışan farklı departman yöneticilerinin karar verme stilleri üzerine bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 20(5), 3394-3414.
- Tekin, M. (2017). *Üretim yönetimi*. Günay Ofset.
- Telli, A., & Deniz, M. (2022). Bilişim teknolojilerinin kullanılmasının öğrenci başarısı üzerine etkileri. *Academic Social Resources*, 7(43), 1388-1397.
- Toraman, C., Ülker, Y., & Uçar. M. (2008). Bilişim teknolojileri ve meslek mensuplarının eğitimi üzerindeki etkileri. *EKEV Akademi Dergisi*, 37,15-26.
- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H., & Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma yaşamı kalitesinin prosedür adaleti, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2), 115-134.
- Türk, Y. Z., Çetin, M., & Fedai, T. (2012). Genç hekimlerde çalışma yaşam kalitesinin belirleyicileri. *Sağlık Bilimleri Dergisi (Journal of HealthSciences)*, 21(3), 172-181.
- Uçkan, Ö. (2003). *E-devlet, e-demokrasi ve Türkiye*. Literatür Yayınları.
- Uğur, A., & Çütçü, İ. (2009). E-devlet ve tasarruf etkisi kapsamında VEDOP projesi. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 1(2), 1-20.
- Uysal, Ş. (2015). Performans yönetimi sisteminin tanımı, tarihçesi, amaç ve temel unsurlarına genel bir bakış. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 5(2), 32-35.
- Ülgen, H., & Mirze, S. K. (2020). *İşletmelerde stratejik yönetim*. Arıkan Yayıncılık.
- Ünsal, H. (2002). *E-Devlet*. Türkiye Bilişim Şurası.
- Yalçınkaya, T. (2001). Sanayi ve bilgi toplumlarında rekabet ekonomisi. *Rekabet Bülteni Dergisi ESC Consulting Yayını*, 5, 1-17.
- Yıldırım, M. (2016). E- Devlet ve yurttaş odaklı kamu yönetimi. Nobel Yayıncılık.
- Yıldırım, K. (2022). Yerel ve ulusal e-devlet gelişim modelleri ve belirleyicileri üzerine bir inceleme. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 13(1), 270-297.
- Yıldız, Ö. R. (2007). Bilişim sistemleri denetimi ve Sayıştay. *Sayıştay Dergisi*, 65,165-185.
- Yıldız, B., & Özutku, F. (2012). *E-Devlet*. Nobel Yayınları.
- Yılmaz, M. (2009). Enformasyon ve bilgi kavramları bağlamında enformasyon yönetimi ve bilgi yönetimi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 49(1), 95-118.
- Yılmaz, M., & Talas, M. (2010). Bilgi merkezinde karar verme süreci. *Zeitschrift Für Die Welt Der Türken*, 1, 197-216.

- Yılmaz, A.T. (2019). Yalıtkan yarıiletken ara yüzeyin kendiliğinden biriken tek katman tekniği ile organik alan etkili transistör (ofet) performansına etkisi. *Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 7(3), 2018-2028.
- Yükçü, S., & Atağan, G. (2010). Etkinlik, etkililik ve verimlilik kavramlarının yarattığı karışıklık. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4), 1-13.
- Zehir, C., & Özşahin, M. (2008). Takım yönetimi ve takım etkinliğini belirleyen faktörler: Savunma sanayinde ar-ge yapan takımlar üzerinde bir saha araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 266-279.
- Zerenler, M. (2005). Performans ölçüm sistemleri tasarımı ve üretim sistemlerinin performansının ölçümüne yönelik bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 1-36.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, **E-Devlet Proje ve Uygulamaları**, Bilgi Toplumu Dairesi, (2005).

EKLER

ANKET FORMU

Bu anket formu Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde yürütülmekte olan **“Kamu Hizmetlerinde Bilişim Teknolojilerinin Kurum Performansına Etkisi”** başlıklı yüksek lisans tez çalışması için yapılmaktadır. Sizlerden edinilecek bilgiler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Katkılarınız bizim için önemlidir. Şimdiden değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Dr. Öğr. Üyesi Dilek Arzu AKOLAŞ
Aksaray Üniversitesi İ.İ.B.F.
İşletme Bölümü (Tez Danışmanı)

Kıymet SAYIT
Aksaray Üniversitesi
İşletme Bölümü

1- Lütfen size uygun cevabı işaretleyiniz.

KİŞİSEL BİLGİLER					
1	Cinsiyetiniz	Erkek ()	Kadın ()		
2	Yaşınız	18-24 ()	25-31 ()	32-38 ()	39-45 ()
3	Öğrenim Durumunuz	Lise ()	Yüksekokul ()	Fakülte ()	Yük. Lisans ()
4	Kadronuz	Memur/Şef ()	Müdür Yrd. ()	Şube Müdürü ()	İl Müdürü ()
5	Hizmet Süreniz	1-3 ()	3-6 ()	7-10 ()	10-15 ()
					15 ve Üstü ()

2- Lütfen görev yapmakta olduğunuz kurumunuzda Bilişim Teknolojileri (Word, Excel, EBYS, Otomasyon Programları) uygulamalarını kullanım sıklığınızı belirtiniz.

Hafta En Az 2 Saat ()
Günde 1-2 Saat ()
Günde 2-3 Saat ()
Günde 3 Saatten Fazla ()

3- Lütfen görev yapmakta olduğunuz kurumunuzda Bilişim Teknolojileri uygulamalarını (Word, Excel, EBYS, Otomasyon Programları) kullanım düzeyinizi belirtiniz.

Hiç Bilmiyorum ()
Bilmiyorum ()
Biliyorum ()
İyi Biliyorum ()
Çok İyi Biliyorum ()

4- Lütfen görev yapmakta olduğunuz kurumda, Bilişim Teknolojileri uygulamalarını düşünerek, yargılara katılım düzeyinizi belirtiniz.

SORU NO	Kurumumuzda Bilişim Teknolojileri Kullanımının Bilgi Sağlamadaki Avantajları	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Zamanında bilgi sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
2	Tutarlı Bilgi Sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
3	Anlaşılır Bilgi Sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
4	Yeterli Bilgi Sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
5	Tam Bilgi Sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
6	Doğru bilgi sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
7	Geçerli bilgi sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
8	İlgili bilgi sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
9	Hızlı bilgi sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
10	Güncel bilgi sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
11	Kullanımı kolaydır.	()	()	()	()	()
12	Bilgilerin sağlıklı bir şekilde saklanması sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
13	Bilgilere kolay ve hızlı ulaşım mümkün olmaktadır.	()	()	()	()	()
Kurumumuzda Bilişim Teknolojilerinin Fonksiyonel Özellikleri						
14	İhtiyacıma göre veri sunumu ve listelemesi yapar.	()	()	()	()	()
15	Görevlerimi yerine getirmede yeterli işleve sahiptir.	()	()	()	()	()
16	Kayıtlı bilgiye erişim kolaydır.	()	()	()	()	()
17	İş aksamasına neden olmaz.	()	()	()	()	()
18	Veri girişi kolaydır.	()	()	()	()	()
19	Kurum içerisinde haberleşmeyi kolaylaştırır	()	()	()	()	()
Kurumumuzda Bilişim Teknolojilerinin Faaliyetlere Katkısı						
20	Hızlı hizmette bulunmamı sağlar.	()	()	()	()	()
21	Benden istenilen işi zamanında yapmamı sağlar.	()	()	()	()	()
22	Vatandaşa yönelik kişiye özel hizmet sunmamı kolaylaştırır.	()	()	()	()	()
23	İşlerin yapılma süresini kısaltır.	()	()	()	()	()
24	İş yükümü azaltır.	()	()	()	()	()
25	Günlük işlerimin takibinde hız sağlar.	()	()	()	()	()
26	İş verimliliği artırır.	()	()	()	()	()
27	Vatandaşa verilen hizmetin kalitesini artırır.	()	()	()	()	()
28	Günlük işlerimin takibinde hata yapmayı önler.	()	()	()	()	()
29	Hatasız olarak görevimi yerine getirmeyi sağlar.	()	()	()	()	()
30	Çalışanların uyumlu çalışmasını sağlar.	()	()	()	()	()
31	Vatandaş ile iletişimi kolaylaştırır.	()	()	()	()	()
32	Bürokrasi ve kırtasiyeciliği azaltmaktadır.	()	()	()	()	()
	Evrak ve doküman hazırlama gibi işleri daha hızlı ve etkin şekilde yapmayı sağlar.	()	()	()	()	()
33						

SORU NO	Kurumumuzda Bilişim Teknolojilerinin Zorlukları	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
34	İşlem hızı yavaştır.	()	()	()	()	()
35	İhtiyacım olan bilgiye ulaşmak kolay değildir.	()	()	()	()	()
36	Sisteme eksik veri girişi yapmama neden olmaktadır.	()	()	()	()	()
37	İşime yarar istediğim listeleri vermemektedir.	()	()	()	()	()
38	Kullanışlı değildir.	()	()	()	()	()
39	İşlerin aksamasına neden olmaktadır.	()	()	()	()	()
40	Çok fazla zaman harcatır.	()	()	()	()	()
41	Hatalı sonuçlar verebilmektedir.	()	()	()	()	()
42	İşime yarar istediğim raporları vermemektedir.	()	()	()	()	()
43	Gelişmiş bilgisayar bilgisi gerektirir.	()	()	()	()	()
44	Bilgisayara girmek kolay değildir.	()	()	()	()	()
45	İşime yarar faydalı bilgiler yoktur.	()	()	()	()	()
46	Bilişim sistemleri kullanımına çalışanlar direnç göstermektedir.	()	()	()	()	()
47	Bilişim sistemleri için gerekli teknik desteğin sağlanmasında sorunlar yaşanmaktadır.	()	()	()	()	()

Kurumumuzda Bilişim Teknolojilerinin Performansa Katkısı

48	Bilişim sistemleri ile kurumsal itibarımız artmıştır.	()	()	()	()	()
49	Bilişim teknolojileri ile çalışan performansımız önemli ölçüde artmıştır.	()	()	()	()	()
50	Bilişim sistemleri ile verimlilik oranımız artmıştır.	()	()	()	()	()
51	Bilişim sistemleri ile ürettiğimiz bilgi kalitesi artmıştır.	()	()	()	()	()
52	Bilişim sistemleri ile vatandaş memnuniyet oranımız artmıştır.	()	()	()	()	()
53	Bilişim sistemleri ile etkinlik oranımız artmıştır.	()	()	()	()	()
54	Bilişim sistemleri ile kalitemiz artmıştır.	()	()	()	()	()
55	Halka ve hizmet veren personele zaman kazandırmaktadır.	()	()	()	()	()
56	Hizmetlerin sunulmasında hız, etkinlik ve verimlilik sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
57	Maliyetlerin azalmasını sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
58	Halkla etkileşimi artırarak vatandaşlardan gelen taleplerin daha iyi değerlendirilmesini sağlamaktadır.	()	()	()	()	()
59	Daha çok yerden ve daha uygun zamanlarda vatandaşa hizmet götürülebilmektedir.	()	()	()	()	()
60	Doğru yere, doğru zamanda, doğru hizmetin verilmesi Sağlanmaktadır.	()	()	()	()	()
61	Çalışanların üzerindeki yükü hafifletmektedir.	()	()	()	()	()
62	Kaynakların daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlamaktadır.	()	()	()	()	()



00001041063



T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
İnsan Araştırmaları Etik Kurulu



Sayı : E-34183927-020-00001041063
Konu : 2016-19 Protokol Numaralı Başvurunuz Hk

31.01.2025

Sayın Kıymet SAYIT

İlgi : Kıymet SAYITIN 29.01.2025 tarihli başvurusu.

"Kamu Hizmetlerinde Kullanılan Bilişim Teknolojilerinin Kurum Performansına Etkisi: Adana İli Valiliğine Bağlı Kamu Kurumlarında Uygulama Örneği" başlıklı ve 2016-19 protokol numaralı başvurunuz 24.06.2016 tarihinde kurulumuz tarafından incelenmiş ve başvurunuz hakkında "UYGUNDUR" kararı verilmiştir.

Prof. Dr. Eyup AKIN
Kurul Başkanı

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: C9A2DB12-56B8-48AA-878A-FECBE56AC97F

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/aksaray-universitesi-ebys>

Adres: Aksaray Üniversitesi

Telefon No: 03822883078 Faks No: 03822883007

e-Posta: Internet.Adresi:https://www.aksaray.edu.tr/

KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için: Tuğba YİĞİT(ETİK K.)

Memur

Telefon No: 03822883078



T.C.
ADANA VALİLİĞİ
İl Yazı İşleri Müdürlüğü

Sayı :E-84562277-529-19563
Konu :Anket Çalışması İhk.

08/08/2016

İlgi : Aksaray Üniversitesi Rektörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının 18.07.2016 tarihli ve 71984 sayılı yazısı.

Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında öğrenim görmekte olan Kıymet SAYIT'ın "Kamu Hizmetlerinde Bilişim Teknolojilerinin Kurum Performansına Etkisi: Adana Valiliğine Bağlı Kamu Kurumlarında Uygulama Örneği" konulu tezine yönelik anket çalışmasına ilişkin Aksaray Üniversitesinden alınan ilgi yazı ilişikte gönderilmiştir.
Bilgi ve gereğini rica ederim.

İsmail Hakkı ERTAŞ
Vali a.
Vali Yardımcısı

EK: İlgi Yazı(1 Sayfa)

DAĞITIM :

Gereği:
Valilik Birim Müdürlüklerine
Kamu Kurum ve Kuruluşlarına

Bilgi:
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜNE(Öğrenci İşleri
Daire Başkanlığı)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 0w1Y0E-GKJGJQ-BZh4Lq-8Kq5bC-9EnvYjhZ Doğrulama Linki: <https://www.turkiye.gov.tr/cidleri-ehet>

Dışişleri Bakanlığı Meclis Nisi Sabancı Bulvarı Hükümet Konağı K.3 No.89 (01330) Seyhan /
Adana
Telefon No: (322)459 27 43 Faks No: (322)458 83 52
e-Posta: adana@icisleri.gov.tr İnternet Adresi: <http://www.adana.gov.tr>

Bügi için: Yasemin UYUMSAL
VERİ HAZIRLAMA VE
KONTROL İŞLETMENİ
Telefon No:



Sayı : 45333631-302
Konu : Anket İzni

ADANA VALİLİĞİNE

İlgi : Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 15.07.2016 tarih ve
21561471-302/00000071433 sayılı yazısı.

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında öğrenim görmekte
olan 102201408 numaralı Kaymet SAYIT'ın "Kamu Hizmetlerinde Bilişim Teknolojilerinin
Kurum Performansına Etkisi: Adana Valiliğine Bağlı Kamu Kurumlarında Uygulama Örneği "
konulu tezine yönelik çalışmaların yapılabilmesi için izin verilmesi hususunda, bilgilerinizi ve
gereğini arz ederim.

49331
İL YAZI İŞLERİ MÜDÜRLÜĞÜ
05 Ağu 2016
Vali a.

e-imza
Prof. Dr. Ayhan ÖZÇİFTÇİ
Rektör V.

Ek: İlgi Yazı Örneği
→ G. İsmailoğlu

BELGENİN ASLI
ELEKTRONİK İMZALIDIR
02.08.2016

Kamil BOSTANCI
Öğrenci İşleri Şefi

Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü
Adana Akdeniz Üniversitesi Rektörlüğü

Tel: 0322 882 9795

Bizimle elektronik imzalı mesajları <https://e-belge.akdeniz.edu.tr/uygulama/03228829795-03228829795> adresinde iletebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi İht. : 0322 280 1105
Fax: 0322 280 1101

WEB: www.akdeniz.edu.tr

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ TEZ DEĞERLENDİRME FORMU		
Öğrencinin Adı Soyadı:		Evet
Kapak		
1	Tez başlığı, tutanaktaki başlıkla aynı mı?	
2	Kapaktaki ay ve yıl savunmaya girilen tarihle tutarlı mı?	
3	Kapak format kılavuzdaki kapak formatına uygun mu?	
4	Kapakta yazılan tüm yazılar doğru olarak verilmiş mi?	
İçindekiler		
5	Sayfa numaraları tam verilmiş mi?	
6	Şekil, çizelge vb. listeleri verilmiş mi? Sıralaması doğru mu?	
7	Özet, abstract, giriş, sonuçlar vb. bölümler var mı?	
8	Yazım hataları kontrolü yapıldı mı?	
Giriş		
9	Hazırlanan tezin önemini anlatıyor mu?	
10	İkinci ve üçüncü dereceden başlık içermemeli kuralına uyuldu mu?	
Özet/Abstract		
11	Kılavuza uygun mu?	
12	Ay ve yıl savunmaya girilen tarihle tutarlı mı?	
13	Özet; tek sayfa, tek aralık, tek paragraf kuralına uygun olarak yazıldı mı?	
14	Bilim kodu, sayfa adedi, anahtar kelimeler ve tez danışmanı yazıldı mı?	
Kaynakça		
15	Kaynakların tamamına metin içinde atıf yapıldı mı?	
16	Kaynak formatı kılavuzdaki kaynak formatına uygun olarak hazırlanmış mı?	
17	Atıf formatı kılavuzdaki atıf formatına uygun mu?	
Atıf Yöntemi APA 7 ☐ CMS ☐ İSNAD ☐		
Genel Değerlendirme		
18	Etik beyan açıklaması okundu, uyuldu ve imzalandı mı?	
19	Kabul/Onay sayfası kılavuzdaki formata uygun olarak düzenlenmiş mi?	
20	Kabul /Onay sayfasında belirtilen oy birliği/oy çokluğu seçeneklerinden uygun olanı savunmayla tutarlı olacak şekilde belirlenmiş mi?	
21	Sayfa kenar boşlukları ve sayfa numaraları kılavuzdaki formatına uygun mu?	
22	Paragraf boşlukları ve metin satır aralığı kılavuza uygun olacak şekilde düzenlenmiş mi?	
23	Başlık yazımları kılavuzdaki başlık formatlarına uygun mu?	
24	Yazı tipi ve boyutu kılavuzdaki yazı tipi ve boyutu formatına uygun mu?	
25	Şekil, çizelge vb. açıklama ve numaralandırmaları kılavuzdaki formata uygun olarak yazılmış mı?	

İmza

Danışman Adı Soyadı