

Yaşlı Bireylerin Dijital Vatandaşlık Düzeylerinin Kamu Hizmetlerine Erişim Bağlamında İncelenmesi *

Analysing the Digital Citizenship Levels of Elderly Individuals in the Context of Access to Public Services

ÖZET

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, hayatın her alanına etki etmekte ve devlet ile vatandaş arasındaki ilişkiyi de derinden etkilemektedir. İnternet erişiminin ve kullanımının artması, devletin vatandaşlarla iletişimini ve kamu hizmetlerini sunma şeklini kökten değiştirmiştir. Bu değişim ve dönüşüm sürecinde, e-devlet anlayışı öne çıkmış ve kamu yönetimlerinde yeniden yapılanmanın ve dönüşümün temel taşı haline gelmiştir. Dijital vatandaşlık, bireylerin dijital dünyada kendilerini güvende hissetmelerini sağlamak ve dijital ortamda daha sağlıklı ve yapıcı bir topluluk oluşturmak için önemlidir. Bu kavramı benimsemek, dijital dönüşüm sürecinde toplumun her kesiminin daha bilinçli ve bilgili olmasını sağlamaktadır. Bu çalışmada, yaşlı bireylerin elektronik ortamda sunulan kamu hizmetlerinden ne derece yararlandığını ve bu kamu hizmetlerine yönelik düşüncelerinin neler olduğunu tespiti amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda çalışmada karma yöntemlerden biri olan "Sıralı Açıklayıcı Desen" benimsenmiştir. Örneğini Uşak il merkezinde ikamet eden 97 katılımcının oluşturduğu bu çalışmada "Kişisel Bilgi Formu", "Dijital Vatandaşlık Düzeyi Formu", "Kamu Hizmetleri Kullanımı Formu" ve "Odak Görüşme Formu" olmak üzere toplam dört farklı veri toplama aracı kullanılmıştır. Bu veri toplama araçlarından elde edilen veriler betimsel ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Nicel veriler nitel veriler ile harmanlanarak çalışmanın bulgular bölümünde paylaşılmıştır. Elde edilen verilerden hareketle araştırma grubunda yer alan yaşlı bireylerin önemli bir kısmının araştırma sürecine dâhil edilen kamu hizmetlerinden haberdar olduğu anlaşılmıştır. İlgili kamu hizmetlerinin mobil uygulamalarının katılımcıların cep telefonlarında yüklü olma durumu ile bu uygulamaları kullanım düzeylerinin düşük seviyede olduğu görülmüştür. Araştırma kapsamına alınan kamu hizmetlerinin kullanım durumlarının aksine katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bu uygulamaları faydalı bulduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, Vatandaş, E- Vatandaş, Dijital Vatandaşlık

ABSTRACT

Fast advances in information and communication technologies affect every aspect of life and have a profound impact on the relationship between the state and citizens. The increase in internet access and usage has radically changed the way the state communicates with citizens and provides public services. In this process of change and transformation, the concept of e-government has come to the fore and has become the cornerstone of restructuring and transformation in public administrations. Digital citizenship is important to ensure that individuals feel safe in the digital world and to create a healthier and constructive community in the digital environment. Adopting this concept ensures that all segments of society are more conscious and knowledgeable in the digital transformation process. In this context, this research aims to determine the extent to which elderly individuals benefit from public services offered in electronic environment and what their thoughts are about these public services. In this direction, "Sequential Exploratory Design", one of the mixed methods, was adopted in the research. A total of four different data collection tools, namely "Personal Information Form", "Digital Citizenship Level Questionnaire", "Public Services Usage Questionnaire" and "Focus Interview Form", were used in this research, which was sampled by 97 participants residing in Uşak city centre. The data obtained from these data collection tools were subjected to descriptive and content analysis. Quantitative data were blended with qualitative data and shared in the findings section of the study. Based on the data obtained, it was understood that a significant portion of the elderly individuals in the research group were aware of the public services included in the research process. It has been observed that the mobile applications of the relevant public services are installed on the mobile phones of the participants and the level of use of these applications is low. Contrary to the usage status of the public services included in the scope of the research, it was determined that the majority of the participants considered these applications useful.

Keywords: E-government, Citizen, E-citizen, Public Services, Digital Citizenship

GİRİŞ

Günümüz dünyasında bilişim ve iletişim teknolojileri gün geçtikçe yenilenmekte ve bunun sonucunda her geçen gün teknolojik gelişmeler hayatımızın bir parçası olmaktadır. Bu etkileşimler hiç şüphesiz kamu yönetimini de etkilemiş ve bunun neticesinde vatandaşlık kavramı dijital vatandaşlık olarak karşımıza çıkmıştır. Türkiye’de kamu politikaları da dijital vatandaşlık yönünde geliştirilmiş ve e-devlet, e-nabız, MHRS, HES gibi uygulamalar ile desteklenmiştir.

* Bu araştırma Doç.Dr. Sinan Gürcüoğlu danışmanlığında yürütülen “Yaşlı Bireylerin Dijital Vatandaşlık Düzeylerinin Kamu Hizmetlerine Erişim Bağlamında İncelenmesi: Uşak İli Örneği” başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

¹ Doç.Dr., Uşak Üniversitesi, Adalet MYO, Adalet, Uşak, Türkiye.

² Yüksek Lisans Öğrencisi, Uşak Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Uşak, Türkiye.

Sinan Gürcüoğlu ¹ 
Fatma Özcan ² 

How to Cite This Article
Gürcüoğlu, S. & Özcan, F.
(2024). “Yaşlı Bireylerin Dijital Vatandaşlık Düzeylerinin Kamu Hizmetlerine Erişim Bağlamında İncelenmesi”, International Academic Social Resources Journal, (e-ISSN: 2636-7637), Vol:9, Issue:3; pp:273-282. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12598679>

Arrival: 02 May 2024
Published: 30 June 2024

Academic Social Resources Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Köseoğlu (2023), kamu hizmetlerinde son elli yılda meydana gelen değişimin tarihçesini dört faktör ile açıklamaktadır. Bunların ilki 1929 yılında “Büyük Buhran” ile başlayan süreçtir. Keynezyen Ekonomi Politikalarının gelişimi ile devam eden süreçte ülkeler ekonomilerini bu politikalar doğrultusunda şekillendirmişlerdir. İkinci olarak politikaların ışığında oluşan “Refah Devleti”dir. Üçüncü olarak ise 1970’li yıllarda başlayan petrol krizleri, son olarak bahsedilen faktör ise özel sektörün uyguladığı metotların kamunun metotlarından daha etkili olmasından kaynaklı değişen hizmet politikalarıdır.

Yukarıda Bahsedilen faktörler ışığında kamu hizmetleri değişime uğramıştır. Vatandaş odaklı, şeffaf, hesap verebilir ve performans odaklı bir kamu yönetimi anlayışı gelişmektedir. Bu bağlamda vatandaşların kamu hizmetlerine erişimi büyük önem kazanmıştır. İyi yönetim anlayışı, 20. yüzyılın son çeyreğinden bugüne kamu yönetiminde önemli bir paradigma değişimini beraberinde getirmekle birlikte bu değişim, yönetimde daha katılımcı, etkin, şeffaf, hesap verebilir ve hukuku üstün tutan uygulamaların ön plana çıkmasını sağlamaktadır.

Ateş & Buyruk (2018), Türkiye’de kamu yönetimine katılım bakımından incelenebilecek kanun ve uygulamaları sıralamıştır. 20.01.2006 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan 2006/3 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile başlayan bu süreç, vatandaşların şikâyet, talep, görüş ve önerilerini iletebilecekleri etkili bir sistem olan Başbakanlık İletişim Merkezi’nin (BİMER) ve ALO-150 telefon hattının kurulmasıyla başlamıştır. Daha sonra, Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi’ne geçişle birlikte bu merkez, "Yönetime katılın, çözüme ortak olun." sloganıyla güncellenerek Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) adını almıştır. Aynı dönemde, e-Devlet Kapısı’nın kurulmasıyla kamu hizmetlerinin dijital ortamda sunulması ve vatandaşların bu hizmetlere elektronik ortamdan güvenli ve etkin bir şekilde erişmesi sağlanmıştır. Bu platform, zaman içinde kurumların birbiri ile uyumu ve elektronik hizmetlerin çeşitlenmesiyle birlikte, vatandaşların kamu hizmetlerine ilişkin birçok işlemini tek bir noktadan, internet üzerinden kolayca gerçekleştirebilecekleri bir altyapı oluşturmuştur.

Bu reformlar, Türkiye’de kamu hizmetlerinin sunumunda ve vatandaşların yönetim süreçlerine katılımında önemli bir dönüşümü temsil etmektedir. Hem BİMER/CİMER gibi doğrudan iletişim merkezleriyle hem de e-Devlet Kapısı gibi dijital platformlarla, vatandaşların devlete erişimi ve katılımı kolaylaştırılmıştır. Bu da daha şeffaf, hesap verebilir ve katılımcı bir yönetim anlayışının gelişmesine katkı sağlamıştır.

Güçlü bir şekilde yaygınlaşan bilgi ve iletişim teknolojileri hayatımızı, insanları ve çağı dahi değiştirmiştir. Artık Bilgi İletişim Teknolojileri (BİT) hayatımızın olmazsa olmazı haline gelmesi ile birlikte çağımızda BİT’ler sadece eğlence değil aynı zamanda bilgi iletişim, hukuk, eğitim, ticaret gibi her alanda kullanılmaya başlanmıştır. Dijital ortamlarda gerçekleşen eylemler göz önüne alındığında, vatandaşların sadece yaşadıkları topluma değil, tüm dünyaya karşı sorumluluklarının farkında olmaları gerekmektedir. Bu şekilde, bireylerin dijital vatandaşlık davranışları aracılığıyla dijital çağda güvenli bir şekilde yaşamlarına devam edebilecekleri söylenebilir (Akçil & Bastas, 2020).

Karasar (2004)’a göre başta teknoloji olmak üzere ekonomi, eğitim, sanayi gibi çeşitli alanlarda yaşanan gelişmeler kişileri etkilediği gibi toplumların yapısını da şekillendirmiştir. Toplumsal anlamda meydana gelen bu değişim ile teknoloji alanında farklı kavramların oluşmasına neden olmuştur. Bu kavramlardan birisi de dijital vatandaşlıktır (Bayzan & Çubukçu, 2013). Kocadağ (2012) ise dijital vatandaşlığı çevrimiçi ortamlarda uyulması gereken hak ve sorumluluk olarak tanımlar. Çubukçu & Bayzan (2013), ise dijital vatandaşlığı şöyle tanımlamıştır: “*Dijital araçları kişisel hak ve özgürlüklere saygılı, etik kuralları benimseyen ve bunların sorumluluğu ile kullanan kişilere dijital vatandaş denir.*” demektedir. Mossberger, Tolbert & McNeal (2007), Dijital vatandaşlığı, interneti ve son teknolojik cihazları kullanırken kişi ve toplum güvenliğini sağlayabilmek, etik kurallara uygun davranabilmek ve sorumluluklarını teknolojik cihazları kullanarak gerçekleştirmek olarak yorumlamıştır.

Ribble, Bailey & Ross (2004), ise dijital vatandaşlığı hukuk kurallarına, toplumun ilke ve esaslarına uygun şekilde davranarak teknolojik araçların kullanılması olarak tanımlamış ve dijital vatandaşlığın konularının çok geniş ve çeşitli olduğundan ötürü dijital vatandaşlığın alanını “açık bir büfe” ye benzetmişlerdir. Işıklı (2022), dijital vatandaşlığı vatandaşlık bilgilerinin ve katılım yollarının dijital ortamda daha yoğun ve kolay biçimde erişime sunulduğu bir sosyo-teknik-dijital olgu olarak tanımlar. Aynı zamanda Işıklı (2022), birey ile devlet arasındaki ilişkiyi tanımlayan dar anlamdaki vatandaşlık algısından birey ile toplum arasındaki ilişkiyi tanımlayan geniş anlamdaki vatandaşlık anlayışına geçişte dijitalleşme kritik bir eşitliği ifade ettiğini belirtir.

Thomas (2018), dijital vatandaşlık kavramını, interneti aktif olarak kullanıp sanal alanda hak ve sorumluluklarına hâkim olabilen insanlar topluluğu olarak tanımlamıştır. Çatlı & Keskin (2021)’e göre dijital vatandaşlık, kişilerin ve toplumların kamusal alan ihtiyaçlarının dijitalleşmeye devşirilmesi ile birlikte ortaya çıkan, teknolojinin ve teknolojinin getirileri ile birlikte gündem güne gelişen bir kavramdır. Tüm bu tanımların ışığında dijital vatandaşlığı kısaca vatandaşların sanal uygulamalar vasıtasıyla vatandaşlık olgusuna dâhil olabilmesi şeklinde tanımlayabiliriz.

Ribble, Bailey & Ross (2004), dijital vatandaşlığı boyutlara ayırmış ve 9 boyut olarak sınıflandırmıştır. Bunlar (İşman, Güngören, 2014): Dijital Etik (Digital Etiquette), Dijital İletişim (Digital Communication), Dijital Eğitim (Digital Education), Dijital Erişim (Digital Access), Dijital Ticaret (Digital Commerce), Dijital Hak Sorumluluk

(Digital Responsibility, Dijital Sağlık (Digital Safety), Dijital Güvenlik (Digital Security) ve Dijital Hukuk (Digital Rights) olarak boyutlandırılmıştır. Bu boyutlar vatandaşların dijital dünyada daha güvenli, etkin hareket edebilmelerine olanak sağlar. Refah düzeyi gelişmiş ülkelerde açlık, yoksulluk, hastalık ile ters orantı olmasına karşılık nüfusun yaşam standartlarına bağlı olarak yaşlı nüfus arasında doğrusal bir orantı mevcuttur (Gürçüoğlu, 2022). Bu bağlamda Türkiye yakın bir gelecek sonrası yaşlı nüfusa sahip olarak adlandırılacaktır. Dolayısıyla devletin yaşlılara yönelik uyguladığı kamu politikaları hitap edeceği birey sayısındaki artıştan dolayı daha da önem arz etmektedir. Dijital vatandaşlığa geçiş ile birlikte Sağlık hizmetleri (e-nabız, Merkezi Hekim Randevu Sistemi), e-devlet uygulamalarının yaşlıların hayatını kolaylaştıran uygulamaların başında geldiği yadsınmaz. Yaşlılık dönemi öncesi yaşamlarının bir parçası olarak fiziki ortamlarda gerçekleştirdikleri eylemlerin hemen hemen büyük çoğunluğu sanal ortama taşınan yaşlılar bir nevi değişime zorlanmıştır.

Teknolojik ve bilimsel faaliyetlerin günden güne artması ile birlikte kamu hizmetlerinin e-devlet vatandaşlık olgusu büyük oranda dijital vatandaşlık ile devşirilmiştir. Yaşlı nüfusu günden güne artan ülkemizde yaşlıların kamu hizmetlerine katılım düzeylerinin ölçülmesi ve bu ölçüde değerlendirilmesi önem arz etmektedir. Bu çalışmada da, yaşlı bireylerin dijital vatandaşlık düzeylerinin kamu hizmetleri bağlamında tespiti ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki alt problemlere cevap aranmaya çalışılmıştır:

- ✓ “Yaşlı bireylerin e-devlet uygulamasını kullanım durumları nasıldır?”
- ✓ “Yaşlı bireylerin e-nabız uygulamasını kullanım durumları nasıldır?”
- ✓ Yaşlı bireylerin MHRS (Merkezi Hekim Randevu Sistemi) uygulamasını kullanım düzeyleri nasıldır?”
- ✓ Yaşlı bireylerin T.C Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) uygulamasını kullanma düzeyleri nasıldır?”

Bu çalışma, yaşlı bireylerin dijital vatandaşlığını ölçmek ve dijital olarak sunulan kamu hizmetlerine erişimde ne gibi sorunlar yaşadıklarını tespit etmek suretiyle kamu yönetiminde gerçekleştirilecek ve geliştirilecek kamu hizmetlerinin belirlenmesinde yol gösterici olabilecektir.

Dijital vatandaşlık alanında farklı bilim dallarında çalışmaların (Akkuş, 2017; Aslan, 2016; Choi, 2016; Demirkaya, 2018; Elçi, 2015; Jones & Mitchell, 2016; Karaduman, 2011; Kocadağ, 2012; Lüy, 2020; Öztürk, 2015; Richards, 2010; Yalçınkaya & Cibaroğlu, 2018) olduğu gözlenmesine karşın kamu yönetimi ana bilim dalı altında ele alınmamış bir konu olduğu tespit edilmiştir. Ek olarak dijital vatandaşlık kavramına ilişkin gençler ve çocuklar üzerine araştırmalar olsa da yaşlı bireyleri merkeze alan yurt içinde ve yurt dışında herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda ilgili bu araştırma özgün bir çalışma olmanın yanında bu alanda çalışmak isteyen araştırmacılara da yol göstermesi açısından önem arz etmektedir.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Yaşlı bireylerin dijital vatandaşlık düzeylerini kamu hizmetleri çerçevesinde ortaya çıkarmayı hedefleyen bu çalışmada karma yöntemlerden biri olan “Sıralı Açıklayıcı Desen” benimsenmiştir. Bu desenin benimsenmesinde araştırmacının ilk olarak nicel verileri ardından nitel verileri toplaması etkili olmuştur. Creswell (2003) sıralı açıklayıcı deseni baskın olarak nicel verilerin toplanıp analiz edildikten sonra nitel verilerin toplandığı desen olarak ifade etmektedir. İlgili bu desende bir araştırmanın herhangi bir konudaki mevcut eğilim ya da çalışılan konular ve kavramlar arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlayan nicel veri toplama ve analizi ile başladığını ve devamında yürütülen nitel veri toplama ve analizin amacının ise ilk aşamada elde edilen nicel sonuçların nitel veri toplama ve analizi ile açıklanması olarak belirtmektedir (Toraman, 2021; Plano Clark & Creswell, 2018).

Araştırma Grubu

Araştırmanın evrenini Uşak ili merkez ilçede ikamet eden yaşlı bireyler oluşturmaktadır. Araştırma kapsamına 65 yaş üzeri vatandaşlar dâhil edilmesi amaçlandığı için örneklem seçiminde amaçsal örneklem yöntemi benimsenmiştir. Büyüköztürk vd. (2008), amaçsal örnekleme yöntemini seçkisiz olmayan bir örnekleme yaklaşımı olduğunu ve çalışmanın amacına bağlı olarak ayrıntılandırma yapılan bir teknik olarak ifade etmektedir. Bu bağlamda araştırmaya Uşak il merkezinde ikamet eden 97 yaşlı birey katılım sağlamıştır. Araştırma sürecine katılım gönüllülük esasına dayanmasının yanında veri doyumuyla ulaşılmaması ve veri tekrarına girilmesi sebebiyle 97 katılımcı ile veri toplama süreci sonlandırılmıştır. Katılımcıların %48’i “Kadın”, %52’si ise “Erkek” katılımcıdır. Katılımcı cinsiyet dağılımının birbirine yakın olması araştırmadan elde edilen sonuçların genel duruma yorumlanması noktasında önemli olduğu düşünülmektedir. Katılım sağlayanlar genç yaşlı (65-74 yaş) ve orta yaşlı (75-84 yaş) olarak ifade edilen bireylerden oluşmaktadır. İleri yaşlı (85 ve üzeri) kategorisinde ise herhangi bir katılımcı bulunmamaktadır. En fazla genç yaşlıların (65-74 yaş) %88 oranında katılım sağladığı görülmektedir. Orta yaşlı bireyler (75-84 yaş) ise %12 oranında araştırmaya katılım sağlamıştır. İleri düzeyde yaşlı (85 ve üzeri) bireylerin araştırmaya dâhil olmaması sosyal hayat içerisinde çok fazla bulunmamaları ve özellikle anket tarzı veri toplama araçlarına karşı olumsuz tutumları neden olarak gösterilebilir.

Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında “*Kişisel Bilgi Formu*”, “*Dijital Vatandaşlık Düzeyi Formu*”, “*Kamu Hizmetleri Kullanımı Formu*” ve “*Odak Görüşme Formu*” olmak üzere toplam 4 farklı veri toplama aracı kullanılmıştır. İlgili tüm veri toplama araçları araştırmacı tarafından oluşturulmuş ve kapsam geçerliliği ile güvenilirliğin sağlanması amacıyla 3 alan uzmanına (2 kamu yöntemi alan uzmanı, 1 ölçme ve değerlendirme uzmanı) görüş alınması amacıyla gönderilmiştir. Veri toplama araçlarının tümü uzmanlara elektronik ortamda ulaştırılmıştır. Uzmanlardan alınan dönütler çerçevesinde gerekli düzenlemeler ve eklemeler yapılmış olup bu işlemin ardından veri toplama araçları son hâlini almıştır.

Kişisel Bilgi Formu

Araştırma grubunda yer alan yaşlı bireylerin birtakım demografik bilgilerini öğrenmek amacıyla araştırmacı tarafından bir “*Kişisel Bilgi Formu*” hazırlanmıştır. Oluşturulan bu formda cinsiyet, yaş aralığı, emeklilik durumu, meslek grubu, aylık gelir ve eğitim düzeylerinin tespiti amacıyla altı adet soru yer almaktadır. İlgili formdan elde edilen veriler araştırmanın yöntem bölümü altında bulunan araştırma grubu başlığı altında paylaşılmış ve yorumlanmıştır.

Dijital Vatandaşlık Düzeyi Formu

Araştırmanın veri toplama araçlarından bir tanesi de yaşlı bireylerin teknoloji kullanımı kapsamında dijital vatandaşlık düzeylerinin tespitini amaçlayan “*Dijital Vatandaşlık Düzeyi Formu*” dur. Araştırmacı tarafından hazırlanan bu formda 19 adet temel soru yer almaktadır. Soruların içeriği bireylerin teknolojiyi kullanma durumlarını ortaya çıkarmaya yönelik hazırlanmıştır. Görüşmenin sonucunda yaşlı bireylerin teknoloji kullanımı yönelik genel bir değerlendirme yapmak hedeflenmiştir. İlgili formdan alınan veriler araştırmanın bulgular bölümünde paylaşılmıştır.

Kamu Hizmetleri Kullanımı Formu

Yaşlı bireylerin kamu hizmetlerini teknoloji bağlamında kullanma durumlarını tespit etmeyi amaçlayan bu veri toplama aracı beş alt bölümden oluşmaktadır. Araştırmacı tarafından hazırlanan bu formda toplam 25 adet soru maddesi yer almaktadır. Formun ilk bölümünde e-Devlet uygulamasına, ikinci bölümünde e-Nabız uygulamasına, üçüncü bölümde Merkezi Hekim Randevu Sistemi (MHRS) uygulamasına, dördüncü bölümünde T.C Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) uygulamasına ve beşinci bölümde de Mobil Bankacılık uygulamalarına ilişkin sorular katılımcılara yöneltilmiştir. Formdan elde edilen nicel veriler araştırmanın bulgular bölümünde ilgili alt problemlerin altında paylaşılmış ve yorumlanmıştır.

Odak Görüşme Formu

Araştırma sürecinde elde edilen nicel verilerin daha derinlemesine analiz edilmesi amacıyla araştırmacı tarafından bir “*Odak Görüşme Formu*” hazırlanmış ve katılımcılardan 10 kişiye uygulanmıştır. İlgili bu form 11 sorudan oluşmakta olup soruların içeriği dijital vatandaşlık ve kamu hizmetlerinin kullanımına yöneliktir. Araştırmacı görüşmelerin her birini görüşmeyi ses formatında kayıt altına almıştır. Görüşmelerin soru içeriği yarı yapılandırılmış görüşme tekniğine göre hazırladığı için katılımcılara gerektiğinde ek sorularda yöneltilmiştir. Araştırmacı katılımcılar ile gerçekleştirdiği görüşmelerin içeriğini düzenlenmiş transkripsiyon yöntemine göre yazıya aktarmış ve araştırmanın bulgular bölümünde ilgili yerlerde paylaşılmıştır.

Verilerin Analizi

Bu bölümde, araştırma kapsamında elde edilen nicel ve nitel verilerin ne şekilde analiz edildiği ayrı başlıklar altında sunulmuştur. İlk olarak araştırmanın nicel verilerine yönelik bilgiler verilmiştir. Ardından nitel verilerin analizi ve nicel veriler ile harmanlanmasına yönelik bilgiler aktarılmıştır. Araştırmacı bu aşamada araştırma grubunda yer alan 97 katılımcıyı K1, K2, K3, K4, K5,,.....K97 şeklinde kodlamıştır. Bu kodlama işlemi verilerin bilgisayar ortamına aktarımında ve analizinde kolaylık sağlaması amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Nicel Verilerin Analizi

Araştırmanın nicel verileri “*Dijital Vatandaşlık Düzeyi Formu*” ve “*Kamu Hizmetleri Kullanımı Formu*” olmak üzere toplam iki veri toplama aracı yardımıyla toplanmıştır. Bu araçlardan elde edilen nicel verilerin betimsel olarak analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan betimsel analizde katılımcıların form sorularına verdikleri cevaplar yüzde (%) ve sıklık (f) değerleri hesaplanarak tablolaştırılmıştır. Oluşturulan her bir tablo araştırmanın ilgili alt problemlerinin altında sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Nitel Verilerin Analizi

Araştırmacı, araştırma ile ilgili nitel verileri “*Odak Görüşme Formu*” vasıtası ile elde etmiştir. Yapılan odak görüşmeler kayıt altına alınmıştır. Kayıt altına alınan görüşmeler ilk etapta genel hatlarıyla incelenmiş ve kayıtlarda sesin anlaşılabilirliği veya kopmanın olup olmadığına bakılmıştır. Ardından ses kayıtlarının yazıya aktarımına

geçilmiştir. Yazıya aktarım sürecinde düzenlenmiş transkripsiyon yöntemi uygulanmıştır. Yazıya aktarımın tamamlanmasının ardından her bir metin tek tek incelenmiş ve nicel veriler ile ilgili olan kısımlar alınıp ilgili tabloların altına nicel veriler ile harmanlanarak yorumlanmıştır.

BULGULAR VE YORUMLAR

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın alt problemlerine yönelik elde edilen bulgular sırasıyla sunulmaktadır. Elde edilen bu bulgular tablolar halinde paylaşılmıştır. Ek olarak tabloların altında ilgili bulgulara yönelik yorumlamalar bulunmaktadır. Yorumlamalarda nicel veriler ilgili nitel veriler ile birlikte yorumlanmıştır.

Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Bu bölümde, araştırmanın birinci alt problemi olan “Yaşlı bireylerin e-devlet uygulamasını kullanım durumları nasıldır?” sorusuna yönelik elde edilen bulgular tablolar halinde yer almaktadır. İlgili alt probleme ilişkin katılımcılara toplam 5 soru yöneltilmiştir. Alınan cevaplar içerik analizine tabi tutulmuş, tablolaştırılıp yorumlanmıştır.

Tabloda katılımcıların e-devlet uygulamasını kullanım durumları ve ilgili uygulamaya yönelik tutumlarının tespitine yönelik uygulanan formdan elde edilen veriler gösterilmektedir. Tablonun ikinci bölümünde yer alan başlıklarda tablo bütünlüğünü sağlamak amacıyla kısaltmalara gidilmiştir. İlgili kısaltmalardan “A. B. U.” Adalet Bakanlığı uygulamalarını, “A. S. H. B. U.” Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı uygulamalarını, “T. O. B. U.” Tarım ve Orman Bakanlığı uygulamalarını, “S. G. K. U.” Sosyal Güvenlik Kurumu uygulamalarını, “S. B. U.” Sağlık Bakanlığı uygulamalarını, “İ. B. U.” İçişleri Bakanlığı uygulamalarını, “E. G. M. U.” Emniyet Genel Müdürlüğü uygulamalarını, “T. U.” telekomünikasyon uygulamalarını, “H. M. B. U.” Hazine ve Maliye Bakanlığı uygulamalarını, “U. A. U.” Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı uygulamalarını, “B. H. U.” ise belediye hizmetleri uygulamalarını ifade etmektedir.

Tablo 1: Yaşlı Bireylerin E-Devlet Uygulamasını Kullanım Durumları

Betimsel İstatistikler								
E-devlet uygulamasından haberdar mısınız?		E-devlet uygulamasını kullanıyor musunuz?		Telefonunuzda e-devlet uygulaması yüklü mü?		E-devlet uygulamasını faydalı buluyor musunuz?		Bilgim yok
Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır	
91	6	48	49	19	78	91	0	6
% 93,8	% 6,2	% 49,8	% 50,2	% 19,5	% 80,5	% 93,8	% 0	% 6,2
E-devlet uygulamasında hangi e-hizmetlere erişim sağlıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)								
A. B. U.	A. S. H. B. U.	T. O. B. U.	S. G. K. U.	S. B. U.	İ. B. U.			
9	2	1	9	43	3			
E. G. M. U.	T. U.	H. M. B. U.	U. A. U.	B. H. U.	Diğer			
2	0	28	9	3	0			

Tablo 1’de, araştırma sürecine dâhil edilen 97 yaşlı bireyin e-devlet uygulamasını kullanım durumu görülmektedir. Tablo iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde e-devlet uygulaması kullanım durumları ve tutumlarına ilişkin bulgular yer alırken ikinci bölümde ise uygulamanın sunduğu hangi e-hizmetleri kullandıklarına yönelik bulgular sunulmaktadır.

Tablonun ilk bölümü incelendiğinde, katılımcıların %93,8’inin e-devlet uygulamasından haberdar olduğu % 6,2’sinin ise e-devlet uygulamasından haberdar olmadığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların e-devlet uygulamasını kullanma durumlarına bakıldığında, %49,8 oranında katılımcı “Evet” cevabı verirken %50,2 oranında katılımcı ise “Hayır” cevabı verdiği görülmektedir. İlgili uygulamanın katılımcıların cep telefonlarında yüklü olup olmadığına yönelik soruya katılımcıların %19,5’i “Evet” derken %80,5’i ise “Hayır” cevabı vermiştir. E-devlet uygulamasına yönelik katılımcı görüşlerine bakıldığında, katılımcıların %93,8’i uygulamayı faydalı bulurken %6,2’sinin ise uygulamayı kullanmadıkları dolayısıyla uygulamaya ilişkin herhangi bir fikrinin olmadığını belirttiği görülmektedir. Bu bulguya ek olarak e-devlet uygulamasını faydasız bir uygulama olarak gören hiçbir katılımcının olmadığı anlaşılmaktadır. Odak görüşmelerde katılımcılara e-devlet uygulaması hakkındaki görüş ve düşünceleri sorulduğunda, K31 kodlu katılımcı şu ifadeleri kullanmıştır; “E-devlet uygulaması telefonumda yok. Ama duydum, biliyorum. Çocuklarım bana e-devlet şifresi almıştı ama hiç kullanmadım. Belki lazım olur diye aldık. Ama yakınlarım kullanıyor. Faydalı olduğunu düşünüyorum. Bir sürü bilgiye ulaşabiliyorsun. Lazım olunca ben de kullanırım.”

Tablonun ikinci bölümünde e-devlet uygulamasında yer alan e-hizmetlerin katılımcılar tarafından kullanım durumları frekans olarak gösterilmiştir. Tabloda e-hizmetlerin isimleri kısaltılarak verilmiştir. İlgili bölüm incelendiğinde, katılımcıların en fazla Sağlık Bakanlığı uygulamalarını “S.B.U.” (43 katılımcı) kullandıkları görülmektedir. Katılımcıların hem yaş aralığı hem de bireysel ihtiyaçları göz önünde bulundurulduğunda, sağlık hizmetleri aldıkları uygulamayı en fazla tercih etmeleri doğal bir sonuç olarak görülmesi gerektiği ifade edilebilir.

Ardından sırasıyla Hazine ve Maliye Bakanlığı uygulamaları “H.M.B.U.” (28 katılımcı), Adalet Bakanlığı uygulamaları “A.B.U.” (9 katılımcı), Sosyal Güvenlik Kurumu uygulamaları “S.G.K.U.” (9 katılımcı), Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı uygulamaları “U.A.U.” (9 katılımcı), İçişleri Bakanlığı uygulamaları “İ.B.U.” (3 katılımcı), Belediye Hizmetleri uygulamaları “B.H.U.” (3 katılımcı), Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı uygulamaları “A.S.H.B.U.” (2 katılımcı), Emniyet Genel Müdürlüğü uygulamaları “E.G.M.U.” (2 katılımcı) ve Tarım ve Orman Bakanlığı uygulamaları “T.O.B.U.” (1 katılımcı) gelmektedir. Telekomünikasyon uygulamaları “T.U.” (0 katılımcı) ise hiçbir katılımcı tarafından kullanılmamıştır.

İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Bu bölümde, araştırmanın ikinci alt problemi olan “Yaşlı bireylerin e-nabız uygulamasını kullanım durumları nasıldır?” sorusuna yönelik elde edilen bulgular tablolar halinde yer almaktadır. İlgili alt probleme ilişkin katılımcılara toplam 5 soru yöneltilmiştir. Alınan cevaplar içerik analizine tabi tutulmuş, tablolaştırılıp yorumlanmıştır.

Bu kısımda, yaşlı bireylerin kamu hizmetleri bağlamında e-nabız uygulamasını kullanım durumlarını gösteren tablo ve yorumlamalar yer almaktadır. Tabloda katılımcıların e-nabız uygulamasını kullanım durumları ve ilgili uygulamaya yönelik tutumlarının tespitine yönelik uygulanan formdan elde edilen veriler sunulmaktadır.

Tablo 2: Yaşlı Bireylerin E-Nabız Uygulamasını Kullanım Durumları

Betimsel İstatistikler									
E-nabız uygulamasından haberdar mısınız?		E-nabız uygulamasını kullanıyor musunuz?		Telefonunuzda e-nabız uygulaması yüklü mü?		E-nabız uygulamasını faydalı buluyor musunuz?			
Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır	Bilgim yok	
85	12	40	57	17	80	85	0	12	
% 87.6	% 12.4	% 41.2	% 58.8	% 17.5	% 82.5	% 87.7	% 0	% 12.3	
E-nabız uygulamasında hangi e-hizmetlere erişim sağlıyorsunuz?									
Hastane ve aile hekimi ziyaretlerime bakarım			Reçetelerime ulaşırım			Raporlarıma ulaşırım			Tahlillerime ulaşırım
21			20			11			21
Radyolojik görüntülerime ulaşırım			Randevularıma ulaşırım			COVID-19 bilgilerime ulaşırım			
9			21			3			

Tablo 2’de, araştırmaya katılım sağlayan 97 yaşlı bireyin Sağlık Bakanlığı uygulamalarından biri olan e-nabız uygulamasının kullanımına yönelik elde edilen bulguları göstermektedir. Tablo iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde e-nabız uygulamasının kullanımı ve katılımcıların bu uygulama hakkındaki görüşlerini içeren bulgular yer almaktadır. İkinci bölümde ise e-nabız uygulaması içerisinde yer alan e-hizmetlerin kullanımına ilişkin bulgular sunulmaktadır.

Tablonun ilk bölümündeki veriler incelendiğinde, katılımcıların %87,6’sının e-nabız uygulamasından haberdar olduğu bunun yanında %12,4’ünün ise e-nabız uygulamasını duymadığını belirttiği görülmektedir. E-nabız uygulamasını kullananların oranı %41,2 iken kullanmıyorum diyenler ise %58.8 oranındadır. E-nabız uygulamasını telefonunda bulunduran katılımcı oranı %17,5 olurken telefonunda e-nabız uygulaması olmayan katılımcı oranı ise %82,5 olarak belirlenmiştir. E-nabız uygulamasının fayda sağlayıp sağlamadığına yönelik soruya da katılımcıların %87,7’si “Evet” cevabı verirken “Bilgim yok” diyenlerin oranı da %12,3 olmuştur. Bu soruya “Hayır” cevabını hiçbir katılımcı vermemiştir. Odak görüşmelerde araştırmacı katılımcılara e-nabız uygulamasına yönelik de bir soru yöneltilmiştir. E-nabız hakkındaki görüş ve düşünceleriniz nelerdir diye sorulduğunda, K51 kodlu katılımcı şu cevabı vermiştir; “E-nabız iyi tabi ki. Ben kullanıyorum mesela doktor muayene tarihlerine (randevu) bakarım, kan verdiysem sonuçlara bakıyorum, sürekli kullandığım ilaçlara bakarım. Bana faydası var yani. İşimizi kolaylaştırıyor kısaca.”

Tablonun ikinci bölümünde, katılımcıların e-nabız uygulamasında yer alan e-hizmetlerden hangilerini kullandıklarına ilişkin bulgular gösterilmektedir. Bu bölüm incelendiğinde, katılımcıların en fazla hastane ve aile hekimi ziyaretlerine baktığı (21 katılımcı), tahlillerine ulaştığı (21 katılımcı) ve hastane ve aile hekimi randevularına ulaştığı (21 katılımcı) görülmektedir. Katılımcılar bu e-hizmetlerin ardından sırasıyla reçetelerine ulaştığını (20 katılımcı), raporlarına ulaştığını (11 katılımcı), radyolojik görüntülerine ulaştığı (9 katılımcı) ve Covid-19 bilgilerine erişim (3 katılımcı) sağladığı anlaşılmaktadır.

Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Bu bölümde, araştırmanın üçüncü alt problemi olan “Yaşlı bireylerin MHRS (Merkezi Hekim Randevu Sistemi) uygulamasını kullanım düzeyleri nasıldır?” sorusuna yönelik elde edilen bulgular tablolar halinde yer almaktadır. İlgili alt probleme ilişkin katılımcılara toplam 5 soru yöneltilmiştir. Alınan cevaplar içerik analizine tabi tutulmuş, tablolaştırılıp yorumlanmıştır. Bu kısımda, yaşlı bireylerin kamu hizmetleri bağlamında MHRS (Merkezi Hekim

Randevu Sistemi) uygulamasını kullanım durumlarını gösteren tablo ve yorumlamalar yer almaktadır. Tabloda katılımcıların MHRS uygulamasını kullanım durumları ve ilgili uygulamaya yönelik tutumlarının tespitine yönelik uygulanan formdan elde edilen veriler gösterilmektedir.

Tablo 3: Yaşlı Bireylerin MHRS Uygulamasını Kullanım Durumları

Betimsel İstatistikler									
MHRS uygulamasından haberdar mısınız?		MHRS uygulamasını kullanıyor musunuz?		Telefonunuzda MHRS uygulaması yüklü mü?		MHRS uygulamasını faydalı buluyor musunuz?			
Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır	Bilgi yok	
90	7	66	31	9	88	89	1	7	
% 92.7	% 7.3	% 68.1	% 31.9	% 9.2	% 90.8	% 91.8	% 1.1	% 7.1	
MHRS uygulamasında hangi e-hizmetlere erişim sağlıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)									
Aile hekimi randevusu alırım		Hastane poliklinik randevusu alırım		Mevcut randevularımı kontrol ederim		Geçmiş randevularımı kontrol ederim			
46		72		2		2			
Profil sayfadaki bilgileri güncellerim		Hastane randevunuzu uygulama üzerinden mi yoksa Alo 182 çağrı merkezini mi arayarak alırsınız?		Uygulama üzerinden alırım		182 çağrı merkezini ararım			
1		9		63					
Aile hekimi randevunuzu uygulama üzerinden mi yoksa Alo 182 çağrı merkezini mi arayarak alırsınız?		Uygulama üzerinden alırım		182 çağrı merkezini ararım					
8				38					

Tablo 3’de, araştırma sürecine katılım sağlayan 97 yaşlı bireyin MHRS (Merkezi Hekim Randevu Sistemi) uygulamasına yönelik kullanım durumları ile görüşlerini belirten bulgular yer almaktadır. Tablo iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde ilgili uygulamaya ilişkin bulgular yer alırken ikinci bölümde ise MHRS uygulamasında yer alan e-hizmetlerin kullanım frekansları gösterilmektedir.

Tablonun ilk bölümü incelendiğinde, katılımcıların %92,7’si MHRS uygulamasından haberdar mısınız? Sorusuna “Evet” cevabı verirken %7,3’ü ise “Hayır” cevabı verdiği görülmektedir. MHRS uygulamasını kullanan katılımcı oranı %68,1 iken kullanmayanların oranı da %31,9 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların uygulamayı cep telefonlarında bulundurma durumlarına bakıldığında ise %90,8’inin bu uygulamayı cep telefonlarına yüklemedikleri sadece %9,2 oranında katılımcının ilgili uygulamayı cep telefonlarına yüklediği anlaşılmaktadır. MHRS uygulamasının faydalı bulunup bulunmadığına yönelik bulgu incelendiğinde, katılımcıların %91,8’inin uygulamayı faydalı bulduğu, %1,1 oranında katılımcının ise faydasız bulduğu görülmektedir. Uygulama hakkında herhangi bir bilgiye sahip olmayanların oranı da %7,1 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların bir bölümü ile yapılan odak görüşmelerde, katılımcıların MHRS uygulaması hakkındaki görüşlerini ortaya koymayı amaçlayan bir soru yöneltilmiştir. K31 kodlu katılımcı ilgili soruya şu cevabı vermiştir; “MHRS’yi sıklıkla kullanıyorum. Uygulama telefonumda yüklü değil ama ben genelde telefonda alıyorum randevumu. İnternette nasıl alınır bilmiyorum. Telefonda çok daha kolay. Hemen randevumu alabiliyorum. Bazen yoğunluk oluyor. İstedğim tarihte randevu bulamıyorum ama sonrada olsa randevumu alabiliyorum. Önceden erkenden hastaneye giderdim randevu için şimdi yer varsa hemen veriyorlar.” K71 kodlu katılımcı da benzer ifadeleri kullanmakla birlikte uygulamanın eksik yönlerinden de bahsetmiştir. Katılımcı şu ifadeleri kullanmıştır; “Evet güzel bir şey bu randevu sistemi ama bazen ulaşamıyorum telefonla. Randevu alamıyorum çünkü günler dolu. Yine de çok faydalı özellikle yaşlılar için. Yaşımızdan dolayı öncelik veriyorlar.”

Tablonun ikinci bölümüne bakıldığında, katılımcıların MHRS uygulamasında yer alan e-hizmetleri kullanım durumları görülmektedir. Bu bölümdeki bulgulara incelendiğinde ise katılımcıların en fazla “Hastane Poliklinik Randevusu Alma” (72 katılımcı) aldığı anlaşılmaktadır. Bu e-hizmeti seçen katılımcılara aldıkları randevuyu internet üzerinden mi yoksa Alo 182 çağrı merkezini arayarak mı aldıklarına ifade eden ek bir soru daha yöneltilmiştir. Hastane randevu e-hizmetini kullanıyorum diyen 72 katılımcının 63’ü randevu için Alo 182 çağrı merkezini aradığını belirtirken 9 katılımcı ise MHRS uygulaması üzerinden randevularını aldığını ifade ettiği görülmüştür. İlgili bu e-hizmeti “Aile Hekimi Randevusu Alma” (46 katılımcı) izlemektedir. Benzer şekilde bu e-hizmeti seçen katılımcılara da aldıkları randevuyu internet üzerinden mi yoksa Alo 182 çağrı merkezini arayarak mı aldıkları sorulmuştur. Aile hekimi randevusu alırım diyen 46 katılımcının 38’i randevuyu Alo 182 çağrı merkezi üzerinden alırken 8’i MHRS uygulaması üzerinden randevusunu aldığını belirtmiştir. Bu uygulamaların dışında “Mevcut Randevuları Kontrol Etme” (2 katılımcı), “Geçmiş Randevuları Kontrol Etme” (2 katılımcı) ve “Profil Sayfadaki Bilgilerin Güncellenmesi” (1 katılımcı) uygulamaları da tercih edilen e-hizmetler arasında yer almıştır.

Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Bu bölümde, araştırmanın dördüncü alt problemi olan “Yaşlı bireylerin CİMER (T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) uygulamasını kullanım durumları nasıldır?” sorusuna yönelik elde edilen bulgular tablolar halinde yer

almaktadır. İlgili alt probleme ilişkin katılımcılara toplam 5 soru yöneltilmiştir. Alınan cevaplar içerik analizine tabi tutulmuş, tablolaştırılıp yorumlanmıştır.

Tablo 4: Yaşlı Bireylerin CİMER Uygulamasını Kullanım Durumları

Betimsel İstatistikler						
CİMER uygulamasından haberdar mısınız?		CİMER uygulamasını kullanıyor musunuz?		CİMER uygulamasını faydalı buluyor musunuz?		
Evet	Hayır	Evet	Hayır	Evet	Hayır	Bilgim yok
63	34	14	83	60	3	34
% 64.9	% 35.1	% 14.4	% 85.6	% 61.8	% 3.1	% 35.1
CİMER uygulamasında hangi e-hizmetlere erişim sağlıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)						
Alo 150 doğrudan Cumhurbaşkanlığı hattını kullanırım.		Şahsımla ilgili şikâyetlerimi bildiririm		Şahsımla ilgili bilgi edinme başvurusu yaparım		Ailem ile ilgili şikâyetlerimi bildiririm
3		10		1		2
Ailemle ilgili bilgi edinme başvurusu yaparım.		Yaşadığım yerleşim yeri ile ilgili şikâyetlerimi bildiririm.		Yaşadığım yerleşim yeri ile ilgili bilgi edinme başvurusu yapar.		
1		4		3		

Tablo 4, araştırmaya katılım sağlayan 97 yaşlı bireyin CİMER (T.C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) uygulamasını kullanım durumları ile bu uygulama hakkındaki görüşlerini göstermektedir. Tablo iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların CİMER uygulamasını kullanım durumlarına ilişkin bulgular yer alırken ikinci bölümde ise ilgili uygulamanın vatandaşlara sunduğu e-hizmetlerin kullanım frekansları paylaşılmıştır.

Tablonun ilk bölümü incelendiğinde, katılımcıların %64,9'u (63 katılımcı) CİMER uygulamasından haberdar olduğunu, %35,1'i (34 katılımcı) ise ilgili uygulamayı duymadığını ifade ettiği görülmektedir. CİMER uygulamasını kullananların oranı %14,4 (14 katılımcı) iken kullanmayan katılımcıların oranı ise %85,6 (83 katılımcı) olarak tespit edilmiştir. Bu uygulamanın faydalı olup olmadığına yönelik yöneltilen soruya katılımcıların %61,8'i (60 katılımcı) faydalı bulunduğunu ifade ederken %3,1'i (3 katılımcı) ise bu uygulamanın faydasız olduğunu belirtmiştir. %35,1 (34 katılımcı) oranında katılımcı ise CİMER uygulaması hakkında bir bilgisinin olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların bu uygulamaya yönelik görüşlerini daha ayrıntılı öğrenmek amacıyla odak görüşmelerde katılımcılara bu uygulama hakkında bir soru yöneltilmiştir. Katılımcılardan ilgili uygulama hakkındaki görüş ve düşüncelerinin ne olduğu sorulduğunda, K51 kodlu katılımcı şu cevabı vermiştir; *“CİMER’i birkaç kez kullandım. Kendim ile ilgili bir şey sormuştum bir de bizim köyle ilgili bir başvurumuz olmuştu. İkisine de cevap aldım. Güzel bir şey yani. Bir sıkıntı oldu mu çözüyorlar. Yol bozduktu mesela CİMER’e yazdık. İlgilendiler hemen sağ olsunlar. Bence güzel bir şey.”*

Tablonun ikinci bölümünde katılımcıların CİMER uygulamasında yer alan e-hizmetlerden hangilerini kullandıklarına yönelik bulgular sunulmaktadır. Elde edilen bulgular incelendiğinde, en fazla *“Şahsımla İlgili Şikâyetleri Bildirme”* (10 katılımcı) e-hizmetinin kullanıldığı anlaşılmaktadır. Ardından *“Yaşadığım Yerleşim Yeri İle İlgili Şikâyetleri Bildirme”* (4 katılımcı), *“Alo 150 Doğrudan Cumhurbaşkanlığı Hattını Kullanma”* (3 katılımcı), *“Yaşadığım Yerleşim Yeri İle İlgili Bilgi Edinme Başvurusu Yapma”* (3 katılımcı), *“Ailem İle İlgili Şikâyetlerimi Bildirme”* (2 katılımcı), *“Şahsımla İlgili Bilgi Edinme Başvurusu Yapma”* (1 katılımcı) ve *“Ailemle İle İlgili Bilgi Edinme Başvurusu Yapma”* (1 katılımcı) izlenmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada yaşlı bireylerin dijital vatandaşlık düzeyleri kamu hizmetlerine erişim bağlamında incelenmiştir. Elde edilen veriler ışığında yaşlı vatandaşların e devlet uygulamasından haberdar olduğu ancak kullanım oranlarının düşük olduğu tespit edilmiştir. Düşük kullanım düzeyinin aksine katılımcıların büyük çoğunluğunun e devlet uygulamasını faydalı bulduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında irdelenen diğer kamu hizmetlerinde de benzer sonuca ulaşılmıştır. Yaşlı bireylerin büyük bir çoğunluğunun ilgili uygulamaları bildikleri ancak kullanma durumlarının düşük olduğu tespit edilmiştir. Bunun ise ara yüzlerin kullanışsızlığı, kullandıkları mevcut teknolojik araçların çağın gerisinde kalması, kendilerini güvende hissetmedikleri ve bu sebeple yeniliklere adapte olamadıkları gibi sonuçlara varılmıştır.

Çalışmanın ikinci alt problemi olan e- nabız uygulamasını %87,6 ile büyük çoğunluğun haberinin olduğu ancak kullanım düzeyinin %41,2 olduğu tespit edilmiştir. Ancak telefonundan uygulamaya giren yaşlı birey sadece %17,5 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç ise aile üyelerinden destek alındığını odak görüşme ile de destekleyen bir sonuçtur.

Çalışmanın üçüncü alt problemi olan MHRS uygulaması kullanımları incelendiğinde katılımcıların %92,7'si MHRS uygulamasından haberdar olup %7,3'ü ise haberinin olmadığını ifade etmiştir. Bu da katılımcıların büyük çoğunluğunun MHRS uygulamasından haberinin olduğunu ancak sadece %9,2 oranında katılımcının uygulamayı yüklediği anlaşılmıştır. Bu da aslında katılımcıların iş ve işlemlerinin bir yakını ya da telefon ile arayarak ulaştığıdır.

Odak görüşme yapıldığında MHRS ile ilgili çok çarpıcı bilgilere de ulaşılmıştır. Yaşlı bireylerin büyük çoğunluğu sistem üzerinden ya da telefon ile randevu alamadıklarını bu sebeple hastaneye giderek sıra bekleyerek muayene olduklarını ifade etmişlerdir.

Çalışmanın dördüncü alt problemi olan CİMER uygulamasını kullanım durumları incelendiğinde ise katılımcıların %64,9'unun haberdar olduğu ancak kullanım oranının %14,4 te sınırlı kaldığı bunun nedeninin ise yine katılımcıların telefonlarına program indirme ve onu kullanmadaki zorluğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmanın neticesinde çıkan sonuçlar incelendiğinde yaşlı bireylerin dijital vatandaşlık konusunda bilinçli ve güvende hissetmedikleri tespit edilmiştir. Yaşlı bireylerin dijital vatandaşlık konusunda dikkate alınması gereken bazı noktalar mevcuttur. Bunlardan birincisi “Eğitim ve Farkındalık” tır. Yaşlı bireylere dijital teknolojilerin kullanımı konusunda eğitim ve farkındalık programları sunulmalıdır. Bu programlar, internet güvenliği, temel bilgisayar kullanımı ve dijital veri gizliliği gibi konuları içermelidir. Bir diğeri ise “Kullanımı Kolay Arayüzler” dir. Yaşlı bireyler için tasarlanmış, kullanımı kolay arayüzler ve uygulamalar geliştirilmelidir. Büyük yazı tipleri, net menüler ve basit navigasyon özellikleri, yaşlıların dijital ortamı daha rahat kullanmalarını sağlar. Yaşlı bireylere dijital teknolojiler konusunda sürekli “destek ve rehberlik” sağlanmalıdır. Bu destek, aile üyeleri, arkadaşlar veya toplum merkezleri aracılığıyla gerçekleştirilebilir. Yaşlı bireyler, ”güvenlik” konusunda bilinçlendirilmelidir. Çevrimiçi dolandırıcılık ve kimlik avı gibi tehditlere karşı korunmalıdır. Güçlü parolalar kullanmaları, güvenlik yazılımları yüklemeleri ve şüpheli içerikleri tanınmaları konusunda bilinçlendirilmelidirler. Ayrıca yaşlı bireyler dijital teknolojileri kullanarak toplumsal etkileşim içinde olmaları teşvik edilmelidir. Sosyal medya, çevrimiçi topluluklar ve diğer dijital platformlar aracılığıyla sosyal bağlarını sürdürmeleri desteklenmelidir.

Yaşlı bireylerin dijital vatandaşlık konusunda güçlendirilmesi, onların dijital dünyada daha aktif, bilinçli ve güvende hissetmelerini sağlar. Bu, toplumun her kesiminin dijital dönüşüme katılımını teşvik etmek ve dijital uçurumu azaltmak için önemlidir.

KAYNAKÇA

Akcil, U. & Bastas, M. (2020). “Examination Of University Students; Attitudes Towards E-Learning During The Covid-19 Pandemic Process And The Relationship Of Digital Citizenship”, *Contemporary Educational Technology*, 13(1), 291.

Akkuş, D. E. (2017). *Türkiye’deki Azınlıkların Dijital Vatandaşlık Pratikleri* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aslan, S. (2016). *İlköğretim Sosyal Bilgiler Öğretmen Adaylarının Dijital Vatandaşlık Davranışlarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi: Fırat, Dicle, Siirt, Adıyaman Üniversiteleri Örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E. & Demirel, F. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (2. Baskı). Pegem Akademi.

Choi, M. (2016). A Concept Analysis Of Digital Citizenship For Democratic Citizenship Education In The Internet Age. *Theory & Research In Social Education*, 44, 4, 565-607.

Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing And Conducting Mixed Methods Research*, (3rd Ed.). Sage.

Çatlı, M. & Keskin, S.(2021). “İnsan Haklarının Değişime Açık Konusu: Dijital Vatandaşlık Kavramı Üzerine Bir İnceleme”, *Ombudsman Akademik Dergisi*, 14, 199-229.

Çubukcu, Ş. & Bayzan, A. (2013). “Türkiye’de Dijital Vatandaşlık Algısı ve Bu Algıyı İnternetin Bilinçli, Güvenli ve Etkin Kullanımı ile Artırma Yöntemleri”, *Middle Eastern & African Journal of Educational Research*, 5, 148-174.

Demirkaya, Ö. (2018). *Digital Citizenship and Redefining Political Participation in Turkey: The Case of Change.Org* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Elçi, A. C. (2015). *Bilişim Teknolojileri ve Yazılım Dersi Öğretim Programına Yönelik Öğrenci Görüşlerinin Dijital Vatandaşlık Bağlamında İncelenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gürcüoğlu, S. (2022). “Türkiye’de Kamu Politikası Bağlamında Yaşlılara Yönelik Uygulanan Politikaların Olağanüstü Dönemlerde Yeterliliğinin İncelenmesi”, Ş. Karabulut (Editör), *Yerelden Globale Tüm Boyutlarıyla Kamu Yönetimi: Geçmişten Geleceğe Yaşanan Gelişmeler* (1. Baskı, s. 123-135).

Işıklı, Ş. (2022). “Hipermetinlerde Dijital Vatandaşlık: Türkçe ve İngilizce Wikipedia Karşılaştırması”, *Tarih Bilinci Dergisi*, 2, 44-58.

- Jones, L. M., & Mitchell, K. J. (2016). Defining And Measuring Youth Digital Citizenship. *New Media & Society*, 18, 9, 2063-2079.
- Karaduman, H. (2011). *Sınıf Sosyal Bilgiler Dersinde Dijital Vatandaşlığa Dayalı Etkinliklerin Öğrencilerin Dijital Ortamdaki Tutumlarına Etkisi ve Öğrenme Öğretme Sürecine Yansımaları* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Karasar, Ş. (2004). “Eğitimde Yeni İletişim Teknolojileri-İnternet ve Sanal Yüksek Eğitim”, *The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET)*, 3(4), 117-125.
- Kocadağ, T. (2012). *Öğretmen Adaylarının Dijital Vatandaşlık Düzeylerinin Belirlenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Lüy, Z. (2020). *Öğretmenlerin Dijital Vatandaşlık Düzeylerinin ve Eğitim İhtiyaçlarına Yönelik Görüşlerinin Belirlenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J. & Mcneal, R. S. (2007). “*Digital Citizenship: The Internet, Society, And Participation*”, MIT Press.
- Öztürk, M. (2015). *Ortaokul Öğrencilerinin Dijital Vatandaşlık Düzeyleri* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ribble, M. S., Baile G. D., & Ross, T. W. (2004). “Digital Citizenship: Addressing Appropriate Technology Behavior”, *Learning & Leading with Technology*, 32(1), 6.
- Richards, R. (2010). Digital Citizenship and web 2.0 Tools. *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, 6, 2, 516-522.
- Toraman, S. (2021). “Karma Yöntemler Araştırması: Kısa Tarihi, Tanımı, Bakış Açuları ve Temel Kavramlar”, *Nitel Sosyal Bilimler*, 3(1), 1-29.
- Yalçınkaya, B. & Cibaroğlu, M. O. (2019). Dijital Vatandaşlık Algısının İncelenmesi: Ampirik Bir Değerlendirme, *Business And Management Studies An International Journal*, 7, 4, 1188-1208.