

**E-DEVLET KAPSAMINDA KOSGEB DESTEK
UYGULAMALARINA İLİŞKİN KURUM ÇALIŞANLARININ
MEMNUNİYET DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ALAN
ARAŞTIRMASI***

**A FIELD STUDY ON THE SATISFACTION LEVELS OF
INSTITUTION EMPLOYEES REGARDING KOSGEB SUPPORT
APPLICATIONS WITHIN THE CONTEXT OF E-GOVERNMENT**

*Cahit ULUĞ**
Kürşad ZORLU****

Özet

KOSGEB desteklerine, 2018 Şubat ayından itibaren e-Devlet üzerinden başvuru yapılmaya başlanmıştır. Bu süreç kurumun hedef kitesinde yer alan KOBİ'leri ve aynı zamanda kurum çalışanlarını etkilemiştir. Bu çalışmada KOSGEB desteklerine e-Devlet üzerinden başvuru yapılmasının kurum çalışanlarının memnuniyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda, öncelikle e-Devlet kavramına ilişkin temel tanımlara kavramlara değinilmiş, akabinde, KOSGEB kurumuna ilişkin genel manada bilgilendirme yapılarak, kurumun e-Devlet sürecine geçişine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu amaçla, kurumun yayınladığı verilerden istifade edilmiştir.

KOSGEB kurumunda çalışan ve destek sürecinde görev alan KOBİ Uzmanı, KOBİ Uzman Yardımcısı ve Müdür pozisyonundaki kişilerle yürütülmüş anket çalışmasında, çalışanların KOSGEB desteklerine e-Devlet üzerinden başvurulmasına ilişkin memnuniyet değerlendirilmesi ortaya konmuştur. Sonuç tartışma ve öneriler kısmında çalışmaya ilişkin genel bir değerlendirme yapılarak, çalışanlardan gelen geri bildirimlere göre KOSGEB e-Devlet süreçlerinin yürütülmesine ilişkin öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, KOSGEB, Yeniden Yapılanma, Dijital Dönüşüm, Bilgi Teknolojileri

Abstract

KOSGEB support has started to be applied through e-government since February 2018. This process has affected the SMEs in the target audience of the institution, as well as the employees of the institution. In this study, it was aimed to examine the effect of applying for KOSGEB support via e-Government on the satisfaction of employees of the institution. In this context, first of all, the basic

* Bu çalışma, Cahit ULUĞ'un (2020) "E-Devlet Kapsamında KOSGEB Destek Uygulamalarının Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir. Konu hakkında 13-15 Haziran 2019 tarihleri arasında gerçekleşen uluslararası ISES sempozyumunda sözlü bildiri sunulmuştur.

** KOSGEB Kobi Uzmanı Ankara / TÜRKİYE cahit.ulug@kosgeb.gov.tr

*** Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, kzorlu77@gmail.com ORCID ID: <http://0000-0001-7542-9838>

definitions related to the concept of e-government were addressed, then the general information about the KOSGEB institution was given and the findings related to the transition of the institution to the e-government process were given. For this purpose, the data published by the institution was used.

In a survey conducted with individuals in the position of SME expert, SME expert assistant and manager who work in the KOSGEB institution and are involved in the support process, satisfaction assessment of the application of employees to kosgeb support through e-Government was revealed. Conclusion in the discussion and Recommendations section, a general evaluation of the work was made and recommendations were made on the execution of KOSGEB e-government processes according to feedback from employees.

Keywords: e-Government, KOSGEB, Restructuring in Public Administration, Digital Transformation, Information Technologies

Giriş

Ülkemizde ve dünyada, e-Devlet uygulamalarının kullanımı 20. yüzyılın sonlarından itibaren gün geçtikçe artmaya başlamıştır. Bu süreçte, internet kullanımının tüm dünyada yaygınlaşması önemli rol oynamıştır. Geleneksel devlet anlayışının yerini zaman içinde modern devlet anlayışı almıştır. Bunun sonucunda, e-Devlet uygulamaları hükümetler tarafından da gittikçe daha tercih edilir bir hale gelmiştir.

Yeni kamu yönetimi anlayışıyla birlikte, e-Devlet uygulamaları, ilk olarak danışma ve bilgi edinme amaçlı kullanılmış olup zaman içerisinde vatandaşların birçok işlemini gerçekleştirdiği her türlü hizmetin tek bir portalda yer aldığı bir platform haline gelmiştir. 21. yüzyılın başlarından itibaren, ülkemizde e-Devlete geçiş çalışmaları gün geçtikçe hız kazanmıştır. Her geçen gün devlet tarafından sunulan bir hizmet, e-Devlet uygulamasına taşınmaktadır. Bu süreç içerisinde hükümet tarafından e-Devlete geçiş aşamasının hızlanmasına yönelik hem yeni birimler kurulmuş hem de mevzuat çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Bugün dünyada ve Türkiye’de halk yoğun bir şekilde e-Devleti kullanmaktadır. Kamu kurumlarına ait birçok işlem günümüzde e-Devlet üzerinden gerçekleştirilmektedir. Kamu kurumlarının e-Devlet üzerinden verdiği hizmet sayısı ve kalitesi arttıkça hem kurum çalışanları hem de vatandaş açısından memnuniyet sağlanmaktadır. 2020 yılında yaşanan Covid-19 salgını esnasında da kamuyu ilgilendiren iş ve işlemlerin dijital platformda yapılmasının çok önemli olduğu anlaşılmıştır. Bu süreçte hem kamu kurumu çalışanları hem de vatandaşlar mümkün olduğunca tüm işlemlerini dijital ortamda yapmaya çalışmışlardır.

Dijitalleşme dönüşüm süreci ve yeni kamu yönetimi anlayışı kapsamında, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının ilgili kuruluşu olan KOSGEB kurumunda da destek başvuruları 2018 yılı Şubat ayından itibaren e-Devlet üzerinden yapılmaya başlamıştır. KOSGEB, kuruluş yılı olan

1990'dan itibaren ekonomi için çok önemli olan KOBİ'lere destek vermekte ve küçük ve orta ölçekli işletmeleri çeşitli alanlarda desteklemektedir. 2009 yılında yapılan kurum kanunu değişikliği ile imalat sektörünün yanında hizmet sektörünü de desteklemeye başlayan KOSGEB'in destek potansiyeli gün geçtikçe artmaya başlamıştır. KOSGEB, destek süreçlerini e-Devlet üzerine taşımasıyla birlikte dijitalleşme yönünde önemli bir atılım yapmıştır. Bu önemli süreçte kurum çalışanlarının önemli bir katkısı olmuştur. Buradan hareketle bu çalışmada, destek sürecinde çalışan personelin e-Devlete geçiş sürecindeki memnuniyet düzeyleri ortaya konmaya çalışılmıştır.

Çalışmada yerli ve yabancı kaynaklardan istifade edilmiş olup, çalışma KOSGEB kurumundan elde edilen veriler ile zenginleştirilmeye çalışılmıştır. Çalışma esnasında, Türkiye ve KOSGEB örneklerinde kurum siteleri referans alınmıştır. Bu sayede gerekli bilgilere doğrudan ulaşmak hedeflenmiştir.

1. KAVRAMSAL ÇERCEVE

1.1. e-Devletin Tanımı ve Temel Unsurları

e-Devletle ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmaktadır. Bir tanıma göre e-Devlet: Bilgi ve iletişim teknolojileri yardımı ile hükümet ile ilgili iş ve işlemlerin, elektronik bir ortamda yürütülmesidir. Teknik gelişmeler sayesinde gelecekte hükümetle ilgili işlerin tamamen elektronik ortamda yürütüleceği düşünülmektedir. Bu tanım yerel, ulusal ve evrensel anlamda geçerlidir. Aynı zamanda yasama, yürütme yargı organlarını ve kamu işletmelerinden oluşan tüm kamuyu kapsar. Daha kısa olan bir tanıma göre e-Devlet: Bilgi teknolojisinin çok yoğun kullanımı sayesinde siyaset ve devlet yönetiminde kamu irade süreçlerinin planlanmasıdır (Mehlich, 2002: 1-2).

e-Devletin genel olarak, elektronik medya aracılığıyla bilgi ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla yönetişime ilişkin iş süreçlerinin işlenmesi anlamına geldiği anlaşılmaktadır. e-Devlet, hükümet ve yönetimin entegrasyonu ile ilgilidir. e-Devlet, yeni iş modellerinin tasarımı ve işletilmesi için bugün mevcut olan bilgi teknolojilerini kullanmaktır. W. Landsberg'e göre, e-Devlet: İdari organizasyonda yönetimin, "yönetim-vatandaşlar-ekonomi" üçgeninde medyaya ve bir iletişim platformu olarak internet rasyonalizasyona destek verdiği geçişidir. Bu eskisinden farklı bir yönetim biçimidir (Grimmer, 2003: 32-33).

e-Devlet, Avrupa Birliği Komisyonuna göre: "Kamu idarelerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin, kamu hizmetlerini ve demokratik süreçleri iyileştirmek ve devlet politikalarının tasarımını ve uygulanmasını kolaylaştırmak için örgütsel değişiklikler ve yeni yetenekler ile birlikte kullanılması" olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımda, e-Devlet ile; temel olarak, devletin, siyasetin ve kamu yönetiminin kurumsal görevlerinin performansının iyileştirilmesi amaçlanmaktadır (Leps, 2016:10).

E-Devlet birbiriyle ilişkili birçok unsurdan oluşmaktadır. Aşağıda, e-Devleti oluşturan temel unsurlardan bahsedilmektedir (Kırçova, 2003: 17-22):

Kamu kurum ve kuruluşları: Her türlü ekonomide devlet hem talep eden hem de arz eden olarak ekonomide oldukça önemli bir yere sahiptir. Devletin yaptığı hizmetlerin bilgi işlem teknolojisi ortamına taşınmasıyla, kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik büyük ölçüde sağlanacaktır.

Kamu kurum ve kuruluşlarında istihdam edilenler: Devletin elektronik ortamda hizmet sunmasıyla birlikte, kamu kurumunda çalışan kişilerin bilgisayar teknolojilerine hakim olması gereksinimi ortaya çıkmıştır. Bu açıdan, kamu kurumunda çalışan kişilerin bilgi işlem teknolojilerinde yetkinlik kazanması elzemdir.

Halk: e-Devlet hizmetinin en büyük yararlanıcılarından biri de halktır. Vatandaşlar, internet kanalıyla kamu e-Devlet portalına bağlanırlar ve buradan gerekli iş ve işlemleri gerçekleştirebilirler. Bunu yapabilmek için, vatandaşların temel bilgisayar teknolojilerine hakim olması gerekmektedir. Son yıllarda toplum içinde internet ve bilgisayar kullanımı oranı bir hayli artmıştır.

Firmalar: Firmalar, internet kullanımı başladığından günümüze kadar olan süreçte elektronik ağları yoğun bir şekilde kullanmışlardır. İşletmeler; ürünlerinin satımı ve tanıtımı için, rekabet ortamında ayakta kalabilmek farkındalık oluşturabilmek için internetten yararlanmaktadır. İşletmelerin uymak ve yerine getirmekle yükümlü olduğu kanuni işlemler olduğu için devletle de yoğun bir iletişimleri vardır.

Diğer kurum ve kuruluşlar: Kamu kurum ve kuruluşlarının yanında; sivil toplum örgütleri, vakıflar, dernekler gibi çeşitli kurum ve kuruluşlar da yaptığı işlemlerin hem kendilerini hem vatandaşı etkilemesi nedeniyle e-Devlet sistemi içerisinde önemli bir yerde bulunmaktadır.

1.2. Türkiye’de İnternet ve e-Devlet Kullanımına İlişkin Bilgiler

Türkiye’de internet kullanımına ilişkin yabancı sivil toplum kuruluşları tarafından hazırlanan “Digital in Turkey” raporuna göre (<https://dijilopedi.com/2019-turkiye-internet-kullanim-ve-sosyal-medya-istatistikleri>):

- Türkiye’de 59,36 milyon kişi internetten istifade etmektedir. Bu kişiler içerisinde 52 milyon kişi sosyal medya araçlarını kullanmaktadır. 2018 yılı Ocak ayına göre, 2019 yılı Ocak ayında internet kullanımı 5 milyon kişi, aktif sosyal medya kullanıcısı da 2 milyon kişi artmıştır. İlgili raporda erişkin kişilerin cep telefonu kullanım oranı %98 olarak belirtilirken, bu kişiler içerisinde akıllı telefon kullanım oranı %77 olarak tespit edilmiştir. Araştırmada insanların, günde ortalama 7 saat internet ortamında vakit geçirdiği de belirtilmiştir.

- Türkiye’de e-Devlet hizmeti tek bir portal (www.turkiye.gov.tr) üzerinden sağlanmaktadır. Portalın idaresine ilişkin iş ve işlemler, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığının sorumluluğuna verilmiştir. Portal ile ilgili işlemler, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığının kuruluşu olan TÜRSAT tarafından diğer kamu kurum ve kuruluşlarının katılımıyla yerine getirilmektedir (Karaca, 2018: 231). En güncel haliyle; 687 kurum, 5261 tane kamu hizmeti portal üzerinden sağlamakta ve sistem üzerinde kayıtlı 51.182.819 kişi bulunmaktadır (<https://www.turkiye.gov.tr>).

1.3. KOSGEB Kurumu

Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının ilgili kuruluşu olan KOSGEB; 1990 yılında kurulmuş, tüzel kişiliği olan, özel bütçeli bir kamu kurumudur. KOSGEB, ülkemiz ekonomisinde önemli bir yeri olan KOBİ’lerin ekonomi içerisindeki payının daha çok olmasını ve KOBİ’lerin rekabet potansiyelini artırmayı amaçlamaktadır (KOSGEB, 2018: 1-2).

“İki yüz elli kişiden az yıllık çalışan istihdam eden ve yıllık net satış hasılatı veya mali bilançosundan herhangi biri yüz yirmi beş milyon Türk Lirasını aşmayan, ekonomik birimler veya girişimler” KOBİ olarak tanımlanmaktadır (Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik, 2005: Madde: 4).

Ülkemiz ekonomisinde KOBİ’ler önemli bir yer oluşturmaktadır. 2015-2018 yıllarını kapsayan KOBİ Stratejisi ve Eylem Planına göre, KOBİ’lerin ülke ekonomisindeki faaliyetlerine ilişkin veriler aşağıda Tablo 1’de verilmiştir (KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı, 2015-2018: 28-31).

Tablo 1. KOBİ’lere ilişkin genel bilgiler

Veriler	Yüzdellik Oran
Faaliyet gösteren tüm işletmeler içerisindeki oranı	99,9
Mal ve hizmet satın alma oranı	65,5
Üretim içerisindeki oranı	56,2
Yatırımlar içerisindeki brüt yatırım oranı	53,2
KOBİ’lerde çalışan kişiler	75,8
AR-GE harcamalarındaki pay	16,9
Ekonomide gerçekleştirdikleri mal ve hizmet alımı	65,5
İthalat gerçekleştirmeleri	39,9
Cirodaki payı	63,3
İhracat payı	59,2
Toplam krediler içerisindeki payı	26

Kaynak: KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı, 2015-2018: 28-31.

Tablo 1’deki rakamlardan görüldüğü üzere, KOBİ’ler ülkemiz ekonomisi içerisinde; oluşturdukları istihdam oranı, ekonomik işlem

hacimleri, üretimdeki payları gibi değerlerle hayati öneme sahiptir. Lakin toplam kredilerden aldıkları oran ve gerçekleştirdikleri ihracat rakamlarının düşük olduğu gözlenmektedir.

1.4. KOSGEB’de e- Devlet Sistemine Geçiş Süreci

31 Temmuz 2009 tarihinde, “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik” yayınlandı. Bu yönetmelik kapsamında, kamu hizmetlerinin vatandaşa ulaştırılmasında bazı standartlar getirilerek; verilecek kamu hizmetinin halka en yakın lokasyonda sunulması gerektiği, bunu sağlamak amacıyla idarenin sürekli olmayan ve devamlı bürolar açabileceği belirtilmiştir. Bunun yanında, idarenin işleyişine ilişkin evrakların elektronik platforma taşınması gerektiği, idarenin diğer kurumlarla verilerini paylaşması, idarece sunulan hizmetlerin e-Devlet kapısı üzerinden yapılması ve işlem sonucunun elektronik ortamda ilgisine bildirilebilmesi konusunda önlemlerin alınması hususu belirtilmiştir (Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul Ve Esaslara İlişkin Yönetmelik, 2009: Madde 3-4).

Bu kapsamda, KOSGEB Destek Programı Yönetmeliğinde değişiklik yapılmış ve başvuru ve bildirim şekli başlıklı 10/A maddesi eklenmiştir. Bu maddeye göre; “*Tüm bildirimler ve başvurular yazılı yapılabileceği gibi elektronik ortamda da yapılabilir.*” hükmü eklenmiştir. Yapılan bu değişiklik 28/12/2016 tarihli ve 29932 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır (KOSGEB Destek Programları Yönetmeliği, 2010: Madde 10).

Ayrıca, yine bu maddeye; “*Destek programları kapsamındaki tüm belgeler ve bilgiler elektronik ortamda alınabilir*” hükmü eklenmiştir. Söz konusu değişiklik 30/5/2018 tarihli ve 30436 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır (KOSGEB Destek Programları Yönetmeliği, 2010: Madde 10).

22 Şubat 2018 tarihinden itibaren KOBİ’ler için KOSGEB destekleri, e-Devlet portalından başvuru yapılabilir hale gelmiştir. Bu kapsamda şahıs işletmelerinde işletme sahibi ticari işletmelerde ise işletmeyi temsile yetkili kişi destek başvurularını ve destek süreçlerine ilişkin işlemleri Müdürlüğe gitmeden elektronik ortamda yapmaya başlamıştır. Sistem üzerinden gerekli vekalet evrakının yüklenmesi şartıyla, işlemler vekil tarafından da yerine getirilebilmektedir.(<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/6625/kosg-ebde-ehizmet-donemi-basladi>)

2. Araştırma Yöntemi

KOBİ’ler tarafından yapılan başvurular, KOSGEB destek süreçlerinde kurumda taşra teşkilatında çalışan Müdürler, KOBİ Uzmanları ve KOBİ Uzman Yardımcıları tarafından değerlendirilmektedir. Bu sürece ilişkin kurumda çalışan personelin memnuniyet düzeyini belirleyebilmek ve

KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasında kritik başarı faktörlerinin hedeflere olan katkısını tespit etmek amacıyla bir anket çalışması yürütülmüştür.

2.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma kapsamında; 60 Kobi Uzman Yardımcısı, 183 Kobi Uzmanı, 50 Müdür olmak üzere toplam 293 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma evreni ve örneklemini aşağıda Tablo 2’de yer almaktadır. Anket uygulamasının başladığı 11.03.2020 tarihinde, Tablo 2’de belirtilen sayıda ve unvanında personel olduğu bilgisi Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca belirtilmiştir.

Tablo 2. Araştırma evreni ve örneklemini

	Araştırma Evreni	Örneklem
KOBİ Uzman Yardımcısı	119	60
KOBİ Uzmanı	397	183
Müdür	88	50
Toplam	604	293

Anket formu, araştırma evrenindeki 604 personele mail aracılığıyla Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca gönderilmiş olup, 293 yanıt alınabilmektedir. Araştırmanın pilot uygulamasında ise, 10 Kobi Uzman Yardımcısı, 41 Kobi Uzmanı, 11 Müdür olmak üzere toplam 62 kişiye anket uygulanmıştır.

2.2. Veri Toplama Aracı ve Analiz Yöntemi

Araştırmada nicel veri analizi tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda demografik soruları ve 5’li likert tipi ölçeğin yer aldığı bir anket formu hazırlanmıştır. 5’li likert tipi ifadelerden oluşan “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet” ve “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi” ölçeklerindeki ifadeler Yıldırım (2018), Akdemir (2008) ve Yıldırım (2007) çalışmalarında yer alan sorulardan yararlanılarak oluşturulmuştur. Bunun yanında özgün sorular ile anket içeriği zenginleştirilmiştir.

2.3. Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlikleri

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliğinin belirlenmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi, güvenirliliğinin belirlenmesi amacıyla cronbach alfa güvenirlilik katsayıları hesaplanmıştır.

Çalışmanın güvenirliliği ölçülürken reliability analysis kullanılmış olup cronbach's Alpha katsayısına göre güvenirlilik belirlenmiştir. Cronbach alpha katsayısı 1 değerine yaklaştıkça güvenirlilik düzeyi artmaktadır. Cronbach alpha değeri 0,60’tan büyük olan değerler için oldukça güvenilir denilebilmektedir (Kalaycı, 2009: 405). Buna göre genel pilot anket güvenirliliği 0,89, “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden

başvurulması uygulamasından memnuniyet” ölçeği güvenilirliği 0,85 ve “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi” ölçeğinin güvenilirliği 0,91 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3).

Tablo 3. Ölçek güvenilirliği

	Cronbach's Alpha
Genel Anket Güvenilirliği	0,89
Ölçek 1	0,85
Ölçek 2	0,91

Tablo 3'e göre, araştırmada kullanılan ölçeklerin yüksek düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir.

Araştırmada kullanılan ölçeklere ait alt maddelerin kaç faktör altında toplanacağını belirlemek için ise faktör analizi uygulanmıştır. Ölçeğin öncelikli olarak, faktör analizine uygun olup olmadığını anlamak amacıyla KMO ve Bartlett testi yapılmıştır. Bu kapsamda KMO testi ölçüm sonucunun 0,50 ve daha üstü, Bartlett küresellik testi sonucunun da istatistiksel olarak anlamlı olması gerekmektedir (Güriş, 2015: 416). Bu çalışma sonucunda KMO testi sonucu ilk ölçek için 0,92, Bartlett küresellik testi de anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). İkinci ölçek için KMO testi sonucu 0,90 olarak hesaplanmış olup, Bartlett küresellik testi de anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Elde edilen değerlerden, verilerin analiz açısından uygun olduğu görülmektedir. Faktör sayısını incelerken ise öz değeri 1'den büyük olan faktör sayısı dikkate alınmıştır. İki ölçek için de 2 faktör tespit edilmiştir. Faktör analizine ilişkin sonuçlar aşağıda belirtilmiş ve tablolar kanalıyla açıklanmaya çalışılmıştır.

Tablo 4. KOSGEB destek uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeğine ait faktör analizi

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0,920
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	2030,094
df	78
p	,000

Tablo 4'e göre, ilk ölçek için KMO testinin 0,92 çıkması, ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 5. KOSGEB destek uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeğinin açıklanan toplam varyansı

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri		
	Özdeğer	Varyans Yüzdesi	Varyans Yüzdesi Birikimli Toplam
1	6,329	48,682	48,682
2	1,670	12,849	61,532

Tablo 5’de görüleceği üzere ölçeğin 2 faktörde toplandığı belirlenmiştir.

Ölçek maddelerin faktörler bazında dağılımı ise Tablo 6’da sunulmaktadır.

Tablo 6. KOSGEB destek uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeğinin faktör yükleri

	Faktör 1: Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı	Faktör 2: İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik
[Çalışma şartlarını kolaylaştırması yönünden]	0,813	
[Personelin çalışma isteğini artırması yönünden]	0,845	
[Genel memnuniyet yönünden]	0,751	
[Kullanılan bilgisayarın e- devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanıma sahip olması yönünden]	0,728	
[Diğer kurumların verilerine erişme yönünden]	0,789	
[Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden]	0,615	
[Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden]	0,708	
[KOBİ’lerin desteklere başvuru başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi yönünden]		0,756
[Kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden]		0,595
[İşin uzamasından kaynaklı şikayetleri azaltması yönünden]		0,458
[Zamandan tasarruf ettirmesi yönünden]		0,824
[Arşiv yapma ve arşiv evraklarına erişimin kolaylığı yönünden]		0,687
[Uzaktan erişilebilir olması yönünden]		0,786

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimaxwith Kaiser Normalization.
a. Rotationconverged in 7 iterations.

Tablo 6 incelendiğinde, KOSGEB destek uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeğinin faktör

yüklerinin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasındaki faktörlerin başarı katkısına önemi ölçeğine ait faktör analizi sonuçları ise Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 7. KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasındaki faktörlerin başarı katkısına önemi ölçeğine ait faktör analizi

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	0,899
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1746,253
df	55
p	,000

Tablo 7’ye göre, KMO testinin 0,90 çıkması, ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 8. KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeğinin açıklanan toplam varyansı

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri		
	Özdeğer	Varyans Yüzdesi	Varyans Yüzdesi Birikimli Toplam
1	5,572	50,654	50,654
2	1,373	12,486	63,140

Tablo 8 incelendiğinde, ölçeğin 2 faktörde toplandığı belirlenmiştir.

Ölçek maddelerin faktörler bazında dağılımı ise Tablo 9’da sunulmaktadır.

Tablo 9. KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeğinin madde faktör yükleri

	Faktör Yapıları	
	Faktör 1: Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik	Faktör 2: İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik
[Personel üzerindeki iş dağılımı]	0,384	
[Müdürlüklerde yeterli sayıda personel istihdam edilmesi]	0,723	
[Personelin moral ve motivasyonu]	0,857	
[Kurum personelinin temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması]	0,840	
[Diğer kurumlardan sağlanan veriler]	0,810	
[Sistemin hızlı çalışması]	0,742	
[Yazılım testi ve sorunların giderilmesi]		0,750
[Kullanıcı eğitimleri]		0,848

[Destek başvuru sisteminin kullanıcı dostu olması]	0,635
[Kurumun teknolojik altyapısı]	0,791
[Üst yönetimin desteği]	0,707

ExtractionMethod: Principal Component Analysis.

RotationMethod: VarimaxwithKaiserNormalization.

Tablo 9 incelendiğinde, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeğinin faktör yüklerinin yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

3. Araştırma Bulguları

Araştırma bulguları kapsamında, katılımcıların e-Devlet uygulamalarına ilişkin duydukları memnuniyet düzeylerine yönelik frekans dağılımları yer almaktadır. KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeği için duyulan memnuniyet düzeyleri frekans dağılımları Tablo 10'daki gibidir.

Tablo 10. KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnuniyet ölçeğine ilişkin frekans dağılımları

	N	Ortalama \bar{X}	S.D
Faktör-1: Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı			
Çalışma şartlarını kolaylaştırması yönünden	293	4,40	0,72
Personelin çalışma isteğini artırması yönünden	293	4,12	0,86
Genel memnuniyet yönünden	293	4,46	0,64
Kullanılan bilgisayarın e- devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanıma sahip olması yönünden	293	3,89	1,07
Diğer kurumların verilerine erişme yönünden	293	4,28	0,87
Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden	293	3,20	1,21
Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden	293	3,27	1,25
Faktör-2: İş Süreçlerinde Etkinlik, Ekonomiklik, Verimlilik			
Zamandan tasarruf ettirmesi yönünden	293	4,52	0,64
Arşiv yapma ve arşiv evraklarına erişimin kolaylığı yönünden	293	4,43	0,83
Kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden	293	4,61	0,64
Uzaktan erişilebilir olması yönünden	293	4,53	0,66
İşin uzamasından kaynaklı şikayetleri azaltması yönünden	293	4,13	0,84
KOBİ'lerin desteklere başvurusu başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi yönünden	293	3,61	1,16

Tablo 10'a göre, "personel memnuniyeti ve sürece kurumun katkısı faktörü" ne ilişkin değerlendirmeler aşağıdaki gibidir.

- Kurum çalışanları "Çalışma şartlarını kolaylaştırması yönünden" ifadesine 4,40 ortalama ile yanıt vermiştir. "Personelin çalışma isteğini artırması yönünden" ifadesine katılanlar 4,12 ortalama ile yanıt vermiştir. KOBİ'lerin başvurularını e-Devlet üzerinden yapmasının ve evrakların dijital ortamda gelmesinin bu yanıtlarda etkili olduğu düşünülmektedir.

- Çalışanlar "Kullanılan bilgisayarın e-Devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanımına sahip olması yönünden" ifadesini 3,89 ortalama ile yanıtlamıştır. Çalışanların memnuniyet düzeyini artırmak amacıyla, personel tarafından kullanılan bilgisayarların yenilenmesi önerilmektedir. Kurum çalışanları, iş ve işlemlerini gerçekleştirebilmek adına bilgisayarlarında çeşitli programlar kullanmaktadır. Bu çeşitliliğe istinaden eski teknoloji ile çalışan bilgisayarların yenilenmesinde yarar görülmektedir.

- Katılımcılar "Diğer kurumların verilerine erişme yönünden" ifadesini 4,28 ortalama ile yanıtlamıştır. KOSGEB Kurumu, birçok kamu kurumu ile yaptığı protokoller neticesinde; destek süreçlerinde gerekli olan bilgiler otomatik olarak SGK, Gelir İdaresi, YÖK gibi kurumlardan edinilmektedir. Bu sayede, işletme sahipleri destek için gerekli belgelerin temini ile vakit kaybetmemekte ve anında sağlanan verilerle destek süreçleri hızlanmaktadır.

- "Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden" ifadesi 3,20 ortalama ile yanıtlanmıştır. Destek programlarına ilişkin ihtiyaç halinde değişiklikler gerçekleştirilmektedir. Bu yapılan değişiklikler, yazılım sisteminde de değişikliklere neden olmaktadır. Son dönemde lms.kosgeb.gov.tr adresinden, uzaktan eğitim sistemi devreye konulmuştur. Bu sistem üzerinden yazılım kullanımlarına ilişkin eğitimler düzenlenerek kullanıcıların sorunlarına yönelik bilgilendirmeler yapılabilir.

- Kurum çalışanları, destek sürecinde yaşadıkları sistemsel sıkıntıları yardım masası üzerinden bildirmektedir. "Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden" ifadesi 3,27 ortalama ile yanıtlanmıştır. Yardım masasına sık iletilen sorunlara ilişkin Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca, gerekli yazılım güncellemelerin yapılması halinde iletilen sorunların azalacağı düşünülmektedir. Bunun yanında, yazılım kullanımına ilişkin sorunlarda, lms.kosgeb.gov.tr linki üzerinden eğitimler düzenlenerek sorunlar oluşmadan bilgilendirme sağlanabilir.

Tablo 10'a göre, "iş süreçlerinde etkinlik, ekonomiklik, verimlilik faktörü" ne ilişkin değerlendirmeler ise şu şekildedir.

- Kurum çalışanları "Zamandan tasarruf ettirmesi yönünden" ifadesini 4,52 ortalama ile yanıtlamıştır. Memnuniyetin yüksek olmasında, uygulama sayesinde iş ve işlemlerin hızlanmasının etkili olduğu düşünülmektedir. "Arşiv yapma ve arşiv evraklarına erişimin kolaylığı yönünden" ifadesi 4,43

ortalama ile yanıtlanmıştır. Kurumun destek süreçlerine ilişkin evrakları dijital sistemde muhafaza edilmektedir. Bu sayede, kurumun evraklarına 7 gün 24 saat, her yerden erişim sağlanabilmektedir.

- “Kırtasiye maliyetlerini düşürmesi yönünden” ifadesi 4,61 ortalama ile yanıtlanmıştır. KOBİ’ler ve çalışanlar tüm süreçleri elektronik ortamda gerçekleştirmektedir. KOBİ Beyannamesi verme, destek programına başvurma, destek başvurusunda bulunma, destek ödeme talep etme ve destek ödeme yapılması süreçlerinin hepsi elektronik ortamda gerçekleştiğinden, kağıt kullanım ihtiyacı ortadan kalkmıştır.

- “Uzaktan erişilebilir olması yönünden” ifadesi 4,53 ortalama ile yanıtlanmıştır. Ülkemizde 2020 yılı Mart ayında COVID-19 salgını yaşanmış ve bu süreçte birçok kamu kurumu uzaktan çalışma yöntemine geçmiştir. Sistemin uzaktan erişilebilir olması sayesinde, çalışanlar kuruma gitmeden tüm destek süreçlerini evden yürütebilmiştir.

- “İşin uzamasından kaynaklı şikâyetleri azaltması yönünden” ifadesi 4,13 ortalama ile yanıtlanmıştır. Destek süreçlerinin elektronik ortamda yürütülmesi sayesinde, destek değerlendirmeleri, desteğe ilişkin bildirimler daha hızlı bir şekilde yürütülebilmektedir. Bildirimlerin tebligat yöntemiyle yapılması esnasında, kişiye bir bildirim ulaşması 3-4 günü bulabilmekteyken, e-Devlet üzerinden destek başvurusu yapılması halinde, tüm bildirimler kişinin bildirdiği e-posta adresine yapılmaktadır.

- “KOBİ’lerin desteklere başvuruyu başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmesi yönünden” ifadesi 3,61 ortalama ile yanıtlanmıştır. Ortalamanın düşük olmasında, ülkemizde bilgisayar okuryazarlığının hala tam istenilen seviyede olmamasının etken olduğu düşünülmektedir. Destek işlemlerinin belirli bir yazılım üzerinden yürütülmesi nedeniyle, yazılımı tam anlamıyla kullanamayan işletmeler sıkıntı yaşayabilmektedir. Destek yazılımının kullanımına dair bilgilendirme broşürlerinin kurum sitesine koyulması halinde, bu konudaki memnuniyetin artması umulmaktadır.

KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçüğü için duyulan memnuniyet düzeyleri frekans dağılımları Tablo 11’deki gibidir.

Tablo 11. KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasının başarı katkısına önemi ölçeği

	N	Ortalama \bar{X}	S.D
Faktör-1: Personele İlişkin Etmenler ve Sistemsel Yeterlilik			
Personel üzerindeki iş dağılımı	293	4,34	0,87
Müdürlüklerde yeterli sayıda personel istihdam edilmesi	293	4,23	0,90
Personelin moral ve motivasyonu	293	4,35	0,82
Kurum personelinin temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması	293	4,44	0,70
Diğer kurumlardan sağlanan veriler	293	4,51	0,68
Sistemin hızlı çalışması	293	4,61	0,72
Faktör-2: İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik			
Üst yönetimin desteği	293	4,30	0,82
Kullanıcı eğitimleri	293	4,39	0,74
Yazılım testi ve sorunların giderilmesi	293	4,53	0,74
Kurumun teknolojik altyapısı	293	4,63	0,67
Destek başvuru sisteminin kullanıcı dostu olması	293	4,52	0,79

Tablo 11'e göre, "personele ilişkin etmenler ve sistemsel yeterlilik faktörü" ne ilişkin değerlendirmeler aşağıdaki gibidir.

• "Personel üzerindeki iş dağılımı" ifadesi 4,34 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Personel üzerindeki iş dağılımının adaletsiz olduğu durumlarda belirli personel üzerinde iş yoğunluğu oluşmakta ve bu nedenle uygulamanın başarısı azalabilmektedir.

• "Müdürlüklerde yeterli sayıda personel istihdam edilmesi" ifadesi 4,23 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Kamu kurumlarında, yeteri kadar personel istihdam edilmediği durumlarda, çalışanların işleri zamanında yetiştirememe riski oluşmaktadır. Bunun yanında, çalışanların izin planlamasında da sıkıntılar yaşanabilmektedir. Bu durumların önüne geçebilmek adına, insan kaynakları planlamasının her Müdürlükte yeteri kadar eleman olacak şekilde yapılması gerekmektedir.

• "Personelin moral ve motivasyonu" ifadesi 4,35 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Personelin moral ve motivasyonun eksik olduğu durumda iş başarısının azalma riski oluşmaktadır. Bu riski engellemek için, yöneticilerin hoşgörülü, adil, çözüm odaklı olması çok önemlidir.

• "Kurum personelinin temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması", ifadesi 4,44 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. KOSGEB'de destek süreçleri elektronik ortamda yürütüldüğü

için, çalışanların temel bilgisayar kullanımı bilgisine sahip olması çok önemlidir. Bunu sağlayabilmek adına, kurumun uzaktan eğitim portalından, bilgisayar yazılımlarına yönelik eğitimlerin verilmesi önerilmektedir.

- “Diğer kurumlardan sağlanan veriler” ifadesi 4,51 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Bu verilerin sağlıklı bir şekilde sağlanamaması durumunda, KOBİ’ler destek başvurusunda, uzmanlar ise destek değerlendirmede zorluklar yaşamaktadır. Bunu engellemek adına, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığının verilerin temininde sıkıntılar olduğunda, anında kurumlara irtibata geçerek sorunu çözmesi gerekmektedir.

- “Sistemin hızlı çalışması” ifadesi 4,61 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Verilen yanıt ortalaması bu faktör için en yüksek ortalamayı oluşturmaktadır. Sistemin hızlı çalışmasını sağlayabilmek için, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığınca, Sistem ve Ağ İşletim altyapısının güçlendirilmesi gerekmektedir. Kurumda kullanılan bilgisayarların ve kurumun bilgi işlem altyapısının iyi durumda olması halinde, destek işlemleri hızlı bir biçimde sonuçlandırılabilir.

Tablo 11’e göre, “İdarenin sürece katkısı ve teknolojik yeterlilik faktörü” ne ilişkin değerlendirmeler ise şu şekildedir.

- “Üst yönetimin desteği” ifadesi 4,30 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Üst yönetimin dijitalleşme yönünde vizyon ve misyonu olmadığı takdirde, destek süreçlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi olanaksızdır.

- “Kullanıcı eğitimleri” ifadesi 4,39 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Gelişen mevzuat ihtiyacı ile birlikte her geçen gün yazılımda yenilikler yapılmaktadır. Bu yeniliklere uyum sağlamak adına kullanıcı eğitimleri çok büyük önem taşımaktadır.

- “Yazılım testi ve sorunların giderilmesi” ifadesi 4,53 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Destek süreçlerinden sorumlu KOSGEB Başkanlık birimi, desteği devreye almadan test ortamında hem işletmeler hem de çalışanlar açısından destek yazılımını test etmektedir. Bu test işleminin verimli bir şekilde yapılması halinde, destek süreçlerinin yürütülmesi esnasında daha az sorunla karşılaşılacaktır.

- “Kurumun teknolojik altyapısı” ifadesi 4,63 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Verilen yanıt ortalaması bu faktör için en yüksek ortalamayı oluşturmaktadır. Kurumun teknolojik altyapısının iyi olması halinde diğer faktörde belirtilen sistemin hızlı sağlanması gerçekleştirilebilir.

- Son olarak “Destek başvuru sisteminin kullanıcı dostu olması” ifadesi ise 4,52 ortalama ile yanıtlanarak ifadenin başarı için önemi belirtilmiştir. Kullanıcı dostu olan bir destek başvuru sistemi sayesinde, KOBİ’ler destek süreçlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirebilir. Bunun

yanında, çalışanlar başvurulara ilişkin sorunlarla ilgilenmeyerek daha verimli çalışabilir.

4. Sonuç ve Öneriler

Dijital dönüşüm süreci ve yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesinde hem Türkiye’de hem de diğer ülkelerde e-Devlet uygulamalarının kullanımı 20. yüzyılın sonlarından itibaren gün geçtikçe artmaya başlamıştır. 21. yüzyılın başlarından itibaren ise, Türkiye’de e-Devlete geçiş çalışmaları daha da hız kazanmıştır. Bu süreç içerisinde hükümet tarafından e-Devlete geçiş aşamasının hızlanmasına yönelik hem yeni birimler kurulmuş hem de mevzuat çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Diğer birçok kamu kurumunda olduğu gibi, KOSGEB’in de tüm desteklerine 2018 yılından itibaren e-Devlet üzerinden başvuru yapılabilmesi KOSGEB’in dijitalleşme konusunda başarısını ispatlamaktadır. Bu sayede KOBİ’ler tüm destek süreçlerini dijital ortamdan yürütebilmektedir. Değerlendirme aşamasının da online olarak yapılabilmesi sayesinde KOSGEB personelleri Covid-19 salgınının tüm dünyayı etkisi altına aldığı şu sıkıntılı zamanda bile uzaktan iş ve işlemlerini yürütebilmiştir. Yaşanan bu salgın, dijitalleşmenin kamu kurumları için son derece önemli olduğunu ortaya koymuştur. Bu önemli süreçte kurum çalışanlarının önemli bir katkısı olmuştur. Bu bağlamda gerçekleştirilen bu çalışmada KOSGEB desteklerine e-Devlet üzerinden başvuru yapılmasının kurum çalışanlarının memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma kapsamında, KOSGEB kurumunda çalışan ve destek sürecinde görev alan KOBİ Uzmanı, KOBİ Uzman Yardımcısı ve Müdür pozisyonundaki 293 kişiyle anket çalışması yürütülmüş ve çalışanların KOSGEB desteklerine e-Devlet üzerinden başvurulmasına ilişkin memnuniyet değerlendirmeleri ortaya konmuştur.

Araştırma çerçevesinde veri toplama aracı olarak kullanılan ölçekler için öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış ve kullanılan ölçeklerin yüksek düzeyde geçerli ve güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Daha sonra araştırma bulguları kapsamında katılımcıların memnuniyetlerine ilişkin cevapları frekans analizi ile test edilmiştir. Veri analizi sonuçlarına göre; “KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet Üzerinden Başvurulması Uygulamasından Memnuniyet Ölçeğinin”, “Personel Memnuniyeti ve Sürece Kurumun Katkısı” alt faktörüne ait “Genel memnuniyet yönünden” ifadesi 4,46 ortalama ile yanıtlanmıştır. Bu rakam, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından kurum çalışanlarının memnun olduğunu göstermektedir. Bunun yanı sıra, “Kullanılan bilgisayarın e- devlet işlemlerini gerçekleştirebilecek donanımına sahip olması yönünden” ifadesi ise 3,89 ortalama ile yanıtlanmıştır. Bu rakamın yükselebilmesi için hızlı çalışmayan bilgisayarların yeni teknoloji ile çalışan bilgisayarla değiştirilmesi gerekmektedir. İlaveten “Personel için yapılan hizmet içi eğitimlerin yeterliliği yönünden” ifadesi 3,20 ortalama ile,

“Herhangi bir sorun yaşandığında yardım masası üzerinden iletilen sorunun kısa sürede çözülmesi yönünden” ifadesi ise 3,27 ortalama ile yanıtlanmıştır. Bu iki ifadenin memnuniyet ortalamasının düşüklüğünün birbiri ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Destek yazılımlarına ilişkin uzaktan ya da yüz yüze hizmet içi eğitimlerin yoğun olarak düzenlenmesi halinde çalışanlar daha az sorunla karşı karşıya kalacaktır. Bu sayede yazılımdaki sorunun düzeltilmesi için talepte bulunma gereksinimi hissetmeyeceklerdir. Kurumun uzaktan eğitim platformunun bu amaçla kullanılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Genel bir değerlendirme yapılacak olursa; veri toplama aracı olarak kullanılan birinci ölçeğe ilişkin her iki alt boyutuna ait ifadelerde toplam 9 ifadenin ortalamasının 4’ün üzerinde olduğu gözlenmiştir. 4 ifade ortalaması ise 3,0 ile 4,0 arasında değerler almıştır. Bu rakamlara istinaden kurum çalışanlarının, KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet üzerinden başvurulması uygulamasından memnun olduğu sonucunu çıkarmak mümkündür.

“KOSGEB Destek Uygulamalarına e-Devlet Üzerinden Başvurulması Uygulamasının Başarı Katkısına Önemi Ölçeğinin, “Personele İlişkin Etmeler ve Sistemsel Yeterlilik” alt faktörüne ait “Sistemin hızlı çalışması” ifadesi 4,61 ortalama ile, aynı ölçeğin “İdarenin Sürece Katkısı ve Teknolojik Yeterlilik” alt faktörüne ait “Kurumun teknolojik altyapısı” ifadesi ise 4,63 ortalama ile yanıtlanmıştır. Her iki ifade de kendi faktörleri içerisindeki önem sıralamasında ilk sırada yer almaktadır. Bu iki ifadenin birbiriyle bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Kurumun teknolojik altyapısının iyileştirilmesi sağlarsa, sistemin hızlı çalışması sağlanabilecektir. Bunun yanında, çalışanların bilgisayarlarının donanımlarının iyileştirilmesi de sağlanabilirse, iş ve işlem süreçleri çok daha verimli bir şekilde yürütülebilecektir.

KOSGEB destek süreçlerine ilişkin iş ve işlemlerin e-Devlet üzerinden yapılması çalışanlar açısından çeşitli yenilikler getirmiştir. Bu çalışma, bu sürecin; zamandan tasarruf ettirmesi, kırtasiye maliyetlerini düşürmesi, çalışma şartlarını kolaylaştırması, işin uzamasından kaynaklanan şikâyetleri azaltması gibi etkilerinin belirlenebilmesi açısından katkı sağlayıcı niteliktedir. Araştırmadan elde edilen bulgulardan hareketle KOSGEB kurumu, e-Devletten başvuru sürecine ilişkin revizyon çalışmaları gerçekleştirerek, çalışan memnuniyetinin artmasını sağlayabilir.

Son olarak, araştırma kapsamında uygulanan anket, kurum bünyesinde taşra teşkilatında destek sürecinde çalışan tüm KOBİ Uzmanı, KOBİ Uzman Yardımcısı ve Müdürlere gönderilmiş olmasına rağmen yoğun iş temposu ve diğer sebeplerden dolayı katılımcıların hepsinden geri dönüş sağlanamamıştır. Bu durumda yaşanan örneklem kısıtı, ilaveten zaman ve maliyet kısıtı gibi unsurlar araştırmanın sınırlıklarını oluşturmaktadır. Gelecek araştırmalar için araştırmacıların daha geniş örneklem grubuna ulaşabilmeleri, bunun yanı sıra

e-Devlet uygulamalarına yönelik diğer kamu kurumu çalışanlarıyla kurum uygulamalarının karşılaştırmalı analizlerinin yapılması hem yönetim katındakiler için hem kurum çalışanları için hem de diğer araştırmacılar için alana ışık tutacak ve katkı sağlayıcı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Grimmer, K. (2003). Strukturwandel der Verwaltung durch E-Government? Entwicklungslinien und Perspektiven der Verwaltungsinformatisierung. Bernhard Bubeck (Ed.), Gerhard Fuchs (Ed.) *E- Government und der Strukturwandel der Verwaltung Das Beispiel der elektornischen Beschaffung und Vergabe* (28-40). Stuttgart: Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg.
- Güriş, S., Astar, M. (2015). *SPSS İstatistik* (Genişletilmiş 2. Baskı). İstanbul: Der Yayınları.
<https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/detay/6625/kosgebde-ehizmet-donemi-basladi> (E.T: 06.11.2020).
<https://dijilopedi.com/2019-turkiye-internet-kullanim-ve-sosyal-medya-istatistikleri/> (E.T: 10.11. 2020).
<https://www.turkiye.gov.tr> (E.T: 10.11.2020).
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (4. Baskı). Ankara: Asil Yayın.
- Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul Ve Esaslara İlişkin Yönetmelik. (2009, 31 Temmuz, Sayı: 27305). Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090731-1.htm>. (E.T: 06.10.2020).
- Karaca, P. Ö. (2018). *Kamu Özel Kesim Yapısı ve İlişkileri* (7. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Kırçova, İ. (2003). *E- devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı. (2015-2018). Erişim Adresi: [https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi_Stratejisi_ve_Eylem_Plani_\(2015-2018\).pdf](https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi_Stratejisi_ve_Eylem_Plani_(2015-2018).pdf). (E.T: 06.10.2020).
- KOSGEB Destek Programları Yönetmeliği. (2010, 15 Haziran, Sayı: 27612). Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/06/20100615-4.htm>. (E.T: 06.10.2020).
- KOSGEB. (2018). Faaliyet Raporu. Erişim Adresi: https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/Faaliyet%20Raporlar%C4%B1/KOSGEB_2018_Y%C4%B1%C4%B1_Faaliyet_Raporu.pdf. (E.T: 06.10.2020).
- Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Tanımı, Nitelikleri ve Sınıflandırılması Hakkında Yönetmelik. (2005, 18 Kasım, Sayı: 25997) Erişim Adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/11/20051118-5.htm>. (E.T: 06.10.2020).
- Leps, O. (2016). *Nutzung und Akzeptanz von E- Government- Fachwendungen in der öffentlichen Verwaltung Eine empirische Analyse am Beispiel des europäischen Binnenmarkt-Informationssystem*. Berlin: Logos Verlag.
- Mehlich, H. (2002). *Elektronik Government Die Elektronische Verwaltungsreform Grundlagen-Entwicklungsstand-Zukunftperspektiven*. Wiesbaden: Gabler.