

SİVİL TOPLUM DİJİTALLEŞMESİ RAPORU



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI



HACETTEPE
ÜNİVERSİTESİ



T.C. İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
SİVİL TOPLUMLA
İLİŞKİLER
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

SİVİL TOPLUM DİJİTALLEŞMESİ RAPORU



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI



HACETTEPE
ÜNİVERSİTESİ



T.C. İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
SİVİL TOPLUMLA
İLİŞKİLER
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

ÖNSÖZ

Gelişen ve dönüşen teknoloji ile birlikte toplumsal ve ekonomik alan başta olmak üzere küresel boyutları olan hızlı bir dönüşüm yaşanmaktadır. Yaşanan bu dönüşüm, faaliyet gösterdikleri alanlarda, kar amacı gütmeyen belirledikleri amaçlara yönelik çaba sarf eden, gönüllülük esası ile faaliyet gösteren, günümüzde önemi gittikçe artan ve sürekli büyüyen sivil toplum alanını da yakından ilgilendirmektedir. Dijitalleşmenin getirdiği dönüşüm süreci, bireylerle birlikte kurumların hatta topyekûn toplumun da ihtiyaç duyduğu yetkinliklerin değişmesine neden olmuştur. Bu gerçekten hareketle, ülkemizin gelecek vizyonunu kapsamlı kalkınma hedefleri ve politika tedbirleriyle ortaya koyan 2019-2023 yıllarını kapsayan 11. Kalkınma Planı'nda da dijitalleşme politikalarına büyük önem atfedilmiştir. Sunulan kamusal hizmetlerin en kolay ve hızlı bir şekilde yerine getirilmesi, bürokrasinin ve kırtasiyeciliğin asgari seviyeye indirilerek kamusal hizmetlerin verimliliğinin artırılması amacıyla ülkemizde her bir kurum kuruluş büyük bir özveriyle çalışmalarına devam etmektedir.

Bu amaçla, Genel Müdürlüğümüzce sivil toplum alanında sunulan hizmetlerin dijitalleşmesi, STK'ların iş ve işlemlerinin elektronik ortama aktarılarak hizmet kalitesinin artırılması ve sivil toplum kuruluşlarının (STK) dijital yetkinliklerinin artırılması amacıyla Hacettepe Üniversitesi ile iş birliğinde “*Sivil Toplum Araştırmaları (Dijitalleşme) Projesi*” hayata geçirilmiştir. Akademik bir bakış açısıyla, alanında uzman akademisyenler tarafından yürütülen proje kapsamında; sivil toplum kuruluşlarımızın ve Genel Müdürlüğümüzün iş ve işlemlerinin dijitalleşmesine yönelik yurt dışı iyi uygulama örnekleri kapsamlı bir şekilde araştırılmış, STK'lar ve kamu personeline yönelik anketler uygulanmış ve kamu, akademi ve STK temsilcilerinin katılımı ile çalıştaylar gerçekleştirilmiştir. Tüm bu çalışmalardan elde edilen bulgular ile sivil toplum alanının dijitalleşmesi üzerine mevcut durum analiz edilerek “*Sivil Toplum Dijitalleşmesi*” raporu nihai hale getirilmiştir.

Önemi giderek artan dijitalleşme konusunda, akademisyenleri, kamu ve STK temsilcilerini bir araya getiren bu değerli projede, başta bizlere her türlü desteği veren İçişleri Bakanı Sayın Süleyman SOYLU'ya, Hacettepe Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Sayın Mehmet Cahit GÜRAN'a ve projede emeği geçen Hacettepe Üniversitesi'nin kıymetli hocaları olmak üzere tüm katılımcılara teşekkürlerimi sunuyorum, proje kapsamında hazırlanan “*Sivil Toplum Dijitalleşmesi*” raporunun, sivil toplum alanında gerçekleştirilecek dijitalleşme çalışmalarında başvurulacak önemli bir kaynak olmasını en kalbi duygularımla diliyorum.

Erkan KILIÇ

T.C. İçişleri Bakanlığı
Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürü

SUNUŞ

Hızla değişen, gelişen dünyada Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK) amaçları doğrultusunda ulaşmak istediği hedef kitleye zamanında ulaşabilmesi, mevzuat boşluklarının giderilmesi, gerekli uygulama alanlarının artırılması ve kolaylaştırılması amacıyla paydaşlarla birlikte etkili bir çalışma yürütülmesi ve çeşitli çözüm yolları aranması gittikçe önem kazanmaktadır.

Bu bağlamda, T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü ve Hacettepe Üniversitesi'nin birlikte yürüttüğü "Sivil Toplum Araştırmaları Projesi (Dijitalleşme)" başlıklı projemizi geliştirmiş bulunmaktayız.

Geliştirmiş olduğumuz projemizin amaçları arasında;

- STK'ların kalkınma hedeflerine uygun olarak bilişim alt yapılarını güçlendirilmesi, görünürlük, şeffaflık ve hesap verilebilirliklerinin artırılması ve maliyetlerini daha aza indirebilmesi,
- Katılımcı demokrasinin vazgeçilmez unsuru olan STK'ların dijitalleşen dünyaya uyumunun sağlanması,
- STK'ların ve Kamu Kurum temsilcilerinin dijital becerilerini artırmaya yönelik iş birliklerinin artırılması,
- Sivil topluma yönelik iş ve işlemlerin yürütülmesi konusunda kamusal hizmetlerin merkezi ve yerel düzeyde dijitalleşmesi yer almaktadır.

Söz konusu amaçlar doğrultusunda, "Sivil Toplum Araştırmaları Projesi (Dijitalleşme)" temel olarak iki bileşen olarak tasarlanmıştır ve birinci bileşeni basılı olarak elinizde yer aldığı şekliyle raporlanmıştır.

İlk bileşende STK'ların dijitalleşmesi, ikinci bileşende ise T.C. İçişleri Bakanlığı, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün sunduğu hizmetlerin dijitalleşmesi odak noktasında olarak belirlenmiştir.

Bu kapsamda; anket çalışması, İstanbul ve Antalya'da iki adet çalıştay, odak grup görüşmeleri, yurt dışı iyi uygulama önerilerinin incelenmesi gibi faaliyetlerin çıktıları raporda yer almaktadır. Ayrıca Ankara'da bir kapanış toplantısı ile araştırma bulguları paydaşlar ile paylaşılmıştır.

Hacettepe Üniversitesi olarak; araştırmanın sonuçlarının STK'lara, T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğüne ve ülkemize yararlı olmasını dileriz.

Prof. Dr. Mustafa Umur TOSUN

*Hacettepe Üniversitesi
İktisadî ve İdarî Bilimler Fakültesi Dekanı
Proje Yürütücüsü*

Proje Yürütücüsü

Prof. Dr. Mustafa Umur TOSUN (Hacettepe Üniversitesi İİBF Dekanı)

Proje Ekibi

Prof. Dr. Aydın ULUCAN (Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü)

Doç. Dr. Kazım Barış ATICI (Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü)

Doç. Dr. Özge TAYFUR EKMEKÇİ (Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü)

Doç. Dr. Şahika EROĞLU (Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü)

Doç. Dr. Tolga ÇAKMAK (Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü)

Dr. Öğr. Üyesi Niray TUNÇEL (Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü)

Dr. Öğr. Üyesi Bülent ÇEKİÇ (Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü)

Öğr. Gör. Mustafa KAYA (Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü)

Arş. Gör. Sıla Can DEMİR (Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü)

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	1
Bölüm 1: SİVİL TOPLUM DİJİTALLEŞMESİ İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ	3
1.1. Dijitalleşmeye Genel Bakış.....	3
1.2. Sivil Toplum Kuruluşlarında Dijitalleşme.....	6
1.3. İyi Uygulama Örnekleri.....	7
1.3.1. Birleşik Krallık.....	7
1.3.2. Finlandiya	11
1.3.3. Fransa.....	14
1.3.4. Hollanda	21
1.3.5. Almanya.....	26
1.3.6. Amerika Birleşik Devletleri	30
Bölüm 2: SİVİL TOPLUM DİJİTALLEŞMESİ ANKET ÇALIŞMASI BULGULARI	37
2.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	37
2.2. Yöntem	38
2.2.1. Veri Toplama Süreci	38
2.2.2. Anket Formu	39
2.2.3. Katılımcılar	42
2.3. Dijital Yetkinlikler	44
2.4. DERBİS ile İlgili Sorular	63
2.5. PRODES ile İlgili Sorular.....	73
2.6. Sosyal Medya ile İlgili Sorular	77
2.7. Dijitalleşme Önünde Engeller	100
2.8. Dijital Teknolojileri Kullanma İsteği	116
2.9. Uyum Maliyetine İlişkin Sorular	118
2.10. Eğitim İhtiyacına İlişkin Sorular	119

Bölüm 3: SİVİL TOPLUM DİJİTALLEŞMESİ ODAK GRUP ÇALIŞMASI BULGULARI	121
3.1. STK'ların Dijitalleşmeye Bakışı ve Dijitalleşme Düzeyleri	123
3.1.1. Dijitalleşmeye Yönelik Tutumlar	123
3.1.2. Dijitalleşme Düzeyleri ve Dijital Okuryazarlık	124
3.1.3. Dijital Ortamdaki Faaliyetler	124
3.1.4. Dijitalleşme Stratejileri	125
3.1.5. Dijitalleşmeye Yönelik Kaynaklar ve Engeller	126
3.1.6. Eğitim İhtiyaçları	127
3.1.7. Sosyal Medya Kullanımı	127
3.2. STK'ların İdarenin Sunduğu Dijital Hizmetlere Bakışı	128
3.2.1. DERBİS Kullanımı ve Farkındalığı	128
3.2.2. DERBİS Kullanımının Avantajları	129
3.2.3. DERBİS Kullanımında Yaşanan Sorunlar	129
3.2.4. DERBİS Üzerine Öneriler	130
3.2.5. PRODES Kullanımı Üzerine Görüşler	131
3.2.6. Genel Müdürlüğün Web Sayfası ve Sosyal Medya Hesapları Üzerine Görüşler ..	132
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	133
STK'lara Yönelik Öneriler	135
İdare'ye Yönelik Öneriler	139
KAYNAKÇA	147
REFERANSLAR	149
Birleşik Krallık	149
Finlandiya	150
Fransa	151
Hollanda	152
Almanya	153
Amerika Birleşik Devletleri	154

GİRİŞ

Türkiye’de 2000’li yılların başından itibaren kamunun Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ile ilişkilerinin düzenlenmesi ve sivilleşmesi açısından önemli gelişmeler yaşanmıştır. İlk olarak, 2003 yılında Dernekler Dairesi Başkanlığı kurularak sivil toplum kuruluşlarının iş ve işlemleri emniyet birimlerinden alınarak, sivil bir birim tarafından yürütülmeye başlanmıştır. 2004 yılında, 2908 sayılı Dernekler Kanunu yürürlükten kaldırılarak, dernek kurma, üyelik, dernek faaliyetlerine serbestlik, derneklere uygulanan yaptırımların ve bürokrasinin azaltılmasına yönelik olarak 5253 sayılı Dernekler Kanunu yürürlüğe konulmuştur. Sivil toplum alanında yapılan reformlara uyumlu bir teşkilatlanma yapısı oluşturmak maksadıyla, 13.09.2018 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan 17 no’lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Dernekler Dairesi Başkanlığı kapatılmış, yerine Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü kurulmuştur.

İzleyen süreçte, hızla gelişen teknoloji ile birlikte STK’ların ulaşmak istedikleri hedef kitleye daha kolay ulaşabilmesi, mevzuat boşluklarının giderilmesi ve işlemlerin kolaylaştırılması amacıyla, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü eli ile önemli çalışmalar yürütülmüş, kuruluşların her türlü iş ve işlemlerinin elektronik ortamda yapılabilmesine imkân tanınmış ve sivil toplumda dijitalleşmenin önünü açmak amacıyla mevzuat açısından gerekli altyapı sağlanmıştır. Genel Müdürlük bünyesinde STK’larla etkileşimi sağlamak amacıyla dernek işlemleri için geliştirilen Dernek Bilgi Sistemi (DERBİS), sendika işlemleri için geliştirilen Sendika Bilgi Sistemi (SENBİS), siyasi partiler için geliştirilen Parti Bilgi Sistemi (PARBİS) ve proje destekleri için geliştirilen Proje Destek Bilgi Sistemi (PRODES) çevrimiçi platformlarının kullanıma sunulması önemli dijitalleşme adımları olarak öne çıkmaktadır. Güncel olarak, 09.07.2020 tarih ve 31180 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “*Dernekler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*” ile birlikte de STK’ların elektronik ortamda defter tutabilmesi, elektronik ortamda alındı belgesi düzenleyebilmesinin önü açılmıştır. Ayrıca, basımevleri ve matbaalar tarafından basılan alındı belgelerinin Genel Müdürlüğe elektronik ortamda bildirilebilmesi sağlanmıştır.

Hızla gelişen teknoloji ile birlikte dijitalleşme hız kazanmakta ihtiyaçlar yeniden şekillenmektedir. Kamunun, sivil toplumun dijitalleşmesi açısından oynayacağı rolün ileriye taşınmasında ve sivil topluma sunulan dijital hizmetlerin iyileştirilmesinde paydaşlarla birlikte etkin bir çalışma yürütülmesi ve çeşitli çözüm yolları aranması oldukça önemlidir. Buradan hareketle, İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü ve Hacettepe Üniversitesi ortaklığında gerçekleştirilen *Sivil Toplum Araştırmaları Projesi (Dijitalleşme)* başlıklı proje ile sivil toplum kuruluşlarının dijital yetkinliklerinin ve Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü’nün sunmuş olduğu dijital hizmetlere yönelik tutumlarının belirlenmesi için kamu ve STK temsilcileriyle yapılacak istişarelerle ihtiyaçların tespit edilmesi ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Proje kapsamında, dünyada sivil toplumun dijitalleşmesi adına gerçekleştirilen **iyi uygulama** örneklerinin derlendiği bir literatür araştırması, STK temsilcilerinin, dijital yöntemlerin kullanımı konusundaki eğilimlerinin, ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve idarenin sunduğu dijital hizmetlere yönelik farkındalık düzeylerinin tespiti amacıyla geniş katılımlı bir **anket** çalışması ve yine aynı amaca yönelik olarak STK ve kamu temsilcilerinin katılımıyla düzenlenen çalıştaylar bünyesinde yürütülen **odak grup** çalışmaları yer almıştır. Bu rapor, Haziran-Aralık 2021 süresince gerçekleştirilen bu faaliyetlerin bulgularını sunmak amacı ile Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim üyelerinden oluşan proje ekibi tarafından hazırlanmıştır. Rapor üç bölümden oluşmaktadır.

Raporun, sivil toplumun dijitalleşmesinin dünya örneklerine odaklanan ilk bölümünde, dijitalleşmeye yönelik kavramsal çerçeve çizildikten sonra, dünyada iyi uygulama örneklerinin gözlemlendiği ülkelere ilişkin değerlendirmelere yer verilmiştir. Bu çerçevede, Birleşik Krallık, Finlandiya, Fransa, Hollanda, Almanya ve Amerika Birleşik Devletleri'nde sivil toplumun dijitalleşmesine yönelik uygulamalar incelenmiştir. Bu incelemeler, her ülke için "*Sivil toplum kuruluşları ile ilgili genel bilgiler*", "*Kamunun STK'lara verdiği dijital hizmetler*" ve "*Sivil toplumun dijitalleşmesi faaliyetleri*" başlıkları altında sunulmaktadır.

Raporun ikinci bölümü 27.07.2021-17.08.2021 tarihleri arasında gerçekleştirilen ve DERBİS üzerinden çevrimiçi olarak STK'lar ile paylaşılan anket çalışmasından elde edilen bulgulara ayrılmıştır. Bilimsel etik açıdan uygunluğu Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından onaylanan (Komisyon Onay No: E-35853172) anket formunda STK'ların dijital yöntemlerin kullanımı konusundaki eğilimlerinin, ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tespit edilmesi, DERBİS ve PRODES yazılımlarını kullanırken yaşadıkları sorunlar ve söz konusu sorunların çözümüne ilişkin beklenti ve önerileri, dijital ortamda sunulabilecek eğitim başlıklarına ilişkin tavsiyeleri, mevzuat açısından yapılabilecek iyileştirmelere ilişkin beklentilerini ölçmeyi hedefleyen sorular yer almaktadır. **7451 STK** tarafından cevaplanan anket sonucunda elde edilen bulgular, kapsamlı bir şekilde raporun ikinci bölümde sunulmaktadır.

Anket çalışmasının akabinde, proje kapsamında İstanbul ve Antalya illerinde Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü temsilcilerinin katılımı ile iki adet çalıştay düzenlenmiştir. İstanbul çalıştayı 11-12 Ekim 2021 tarihlerinde, Antalya çalıştayı ise 1-2 Kasım 2021 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Çalıştaylarda sivil toplumun dijitalleşmesi üzerine gerçekleştirilen anket çalışmasının ve dünyadaki iyi uygulama örnekleri üzerine yapılan literatür araştırmasının bulguları katılımcılara sunulmuştur. Bilgilendirme sunumlarından sonra STK ve ilgili kamu temsilcilerinin katılımıyla odak grup çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Odak grup çalışmaları, anket çalışması soruları paralelinde, STK temsilcilerinin dijital yetkinliklerine, idareden aldıkları dijital hizmetlere ilişkin farkındalıklarına, beklentilerine ve önerilerine yönelik yöneltilen açık uçlu sorulara verdikleri cevaplara dayanmaktadır. Bu bağlamda, odak grup çalışmalarının bulguları *STK'ların Dijitalleşmeye Bakışı ve Dijitalleşme Düzeyleri* ile *STK'ların İdarenin Sunduğu Dijital Hizmetlere Bakışı* olmak üzere iki ayrı kısım olarak çalışmanın üçüncü bölümünde sunulmaktadır.

İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü ve Hacettepe Üniversitesi proje ekiplerinin koordinasyonu ile gerçekleştirilen ve 6 ay süren *Sivil Toplum Araştırmaları Projesi (Dijitalleşme)* başlıklı araştırma projesi sonucu ortaya konan *Sivil Toplum Dijitalleşmesi Raporu* Türkiye'de faaliyet gösteren Sivil Toplum Kuruluşlarının dijitalleşme düzeylerinin, sunulan hizmetlere yönelik farkındalıklarının, beklentilerinin ve ihtiyaçlarının paydaşların katılımı ile ortaya konulması açısından kamunun sivil topluma yönelik gelecek dijitalleşme stratejilerinin şekillendirilmesinde yol gösterici olması beklenmektedir.

BÖLÜM 1: SİVİL TOPLUM DİJİTALLEŞMESİ İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ

1.1. Dijitalleşmeye Genel Bakış

Dijitalleşme, dijital araçların hemen her sektördeki iş süreçlerinde yaygın kullanılmasıyla birlikte gün geçtikçe etkisi artan bir kavramdır. Çoğu zaman dijitalleşme kavramının dijital dönüşüm (*digital transformation*) ile yakın anlamda kullanıldığı görülürken, bazen de dijitalleştirme (*digitalization*) kavramı ile aynı anlamda ele alındığını söylemek mümkündür. Kavramın kurumsal boyutta kullanımı ve yaygınlaşması ile 2016 yılından itibaren konuya yönelik çok sayıda çalışma yapılmıştır (Parida, Sjödén ve Reim, 2019). Bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik terimlerin tanımlarına yer verilen Gartner Sözlüğünde dijitalleşme, bir iş modelini değiştirmek ile değer üreten fırsatlar ve yeni gelirler sağlamak için dijital teknolojilerin kullanımı olarak tanımlanmıştır (*"Digitalization"*, t.y.). Aynı sözlükte kavram, dijital işletmeye bir geçiş süreci olarak da nitelenmektedir. Konuyla ilgili bir diğer bakış açısına göre ise dijitalleştirme (analog verinin dijital ortama taşınması) dijitalleşmenin kapsamı içerisinde gerçekleştirilen bir işlemdir ve dijitalleşme, dijital olanakların keşfedilmesine yönelik bir kavramdır (Rachinger, Rauter, Müller, Vorraber ve Schirgi, 2018).

Dijitalleşme, dijital dönüşüm gibi kavramlar içinde bulunduğumuz dönemde sosyal ve ekonomik alanlarda etkileşimleri iyileştirmenin yanı sıra verimli organizasyon sistemlerinin geliştirilmesi adına da önemlidir. Bunlarla birlikte, dijital teknolojilerin kullanımının sürdürülebilir kalkınmada dönüştürücü ve kolaylaştırıcı etkileri de bulunmaktadır (Banga ve te Velde, 2018). Daha geniş bir kavram olan dijital dönüşüm kavramı dijitalleşme sürecinin neden olduğu etki olarak da tanımlanabilmektedir. Dijital dönüşüm alan yazınında üç farklı boyut bağlamında yapılandırılmaktadır. Bunlardan birincisi, teknolojik boyuttur. Buna göre dijital dönüşüm, sosyal medya, mobil uygulamalar, analitikler ve gömülü araçların kullanımını gerektirmektedir. İkincisi ise kurumsal boyuttur. Bu boyutta dijital dönüşümün yeni iş modelleri geliştirmesi ya da kurumsal süreçlerin değişimine neden olması vurgulanmaktadır. Üçüncü olarak da dijital dönüşümün sosyal boyutu öne çıkarılmakta; dijital

dönüşümün insan hayatının tüm yönlerini (alışveriş deneyimleri ve davranışları gibi) değiştirmesine değinilmektedir (Reis, Amorim, Melão ve Matos, 2018, ss. 417-418). Dijital dönüşüm süreci kullanıcı odaklı bir yaklaşımı benimsemektedir. Kültürel, organizasyonel ve operasyonel olarak bir kurumun, endüstrinin ya da ekosistemin dijital teknoloji, süreç ve becerilerle değişimini bütün düzeylerde aşamalı olarak stratejik bir şekilde yapılandırılması süreci şeklinde açıklanan dijital dönüşüm kavramı bir kurumsal yapının tüm yönleriyle iş modellerinde dijitalleşmeyi gerektirmektedir ("*Digital transformation*", t.y.). Dijital dönüşüme yönelik süreçlerin yapılandırılması öncelikle dijital bir iş modeline sahip olmayan sektörler için önemli bir noktadır. Bu kapsamda birçok kurum, dijital ortamı benimseyerek kurulmuş olan kurumların aksine, organizasyonel yapılarını ve iş modellerini büyük ölçüde değiştirerek dijitalleşmeyi sağlayabilmektedir (Chanias, Myers ve Hess, 2019). Bu noktada hangi sektörde olursa olsun kurumların dijital dönüşüm stratejilerinde teknolojilerin kullanımı, değer üretimindeki değişiklikler, yapısal değişiklikler ve finansal yönler bulunmaktadır. Kurumsal yapıların dijitalleşme ve dijital dönüşüm süreçlerinde bu dört unsuru dengeleyici bir yaklaşım sergilemeleri etkin bir yönetim anlayışı geliştirmelerinde de etkili olmaktadır (Matt, Hess ve Benlian, 2015).

Literatürde dijitalleşme ve dijital dönüşüm bağlamında yapılan araştırmalarda konunun farklı sektörlerle yönelik etkileri incelenmektedir (bkz. Antonucci, vd., 2020; Chanias vd., 2019; Dubinina vd., 2020; Matt vd., 2015; Yueh vd., 2013). Otomotiv ve medya sektörünün ele alındığı bir araştırmada dijitalleşmenin farklı boyutlarla da olsa değer üretme, değer yakalama ve değer önerileri açısından farklılık gösteren şekillerde etkili olduğu tespit edilmiştir (Rachinger vd., 2018). Bu bağlamda dijitalleşmenin iş modellerine göre kullanıcı beklentileri ile de bağlantılı bir şekilde değer üretme ve olanakları değerlendirme yönünde etkilerinin olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca internet tabanlı dijital teknolojilerin kurumlar arasında üç temel etkisinin olduğu literatürde ele alınmaktadır. Bunlar (Pagani ve Pardo, 2017, s. 189);

- Dijital kaynağın işletmedeki aktivitelerin optimizasyonunda kullanımıyla aktörler ve kaynaklar arasında en kolay ve maliyetsiz koordinasyonun sağlanması,
- Dijital kaynağın mevcut aktörler arasında yeni bir aktivitenin oluşturulması için kullanılması,
- Dijital teknolojinin aktörler arasında yeni bağlantıların ve iletişimin kurulması için değerlendirilmesidir.

Buradan hareketle dijitalleşmenin işletmeler arasında mevcut süreçlerin optimizasyonu, yeni süreçlerin geliştirilmesi ve yeni ilişkilerin oluşturulmasına ve ayrıca farklı boyutlardaki paydaşların değer üretmek için iş birliğinde bulunduğu bir dijital ekosistemin oluşmasında aktif rol oynadığını söylemek mümkündür. Yapılan çalışmalar dijitalleşme süreçlerinde yaşanan zorluklara da değinmektedir. Yetersiz BİT (Bilgi ve İletişim Teknolojileri) altyapısının olması organizasyonlarda dijital teknolojilerin kullanımını ve dolayısı ile dijitalleşmenin uygulanmasının etkinliğini zorlaştırmaktadır. Bunun yanı sıra, bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik bilgi ve becerilerin azlığının, dijital becerilerin eksikliğinin de aynı şekilde dijitalleşme sürecinde yaşanan zorlukları tetiklediği belirtilmektedir (Sachs, 2016). Organizasyonlar açısından konu değerlendirildiğinde yeni teknolojilerin kullanımı kurumun değer üretiminde değişikliği gerektirmektedir. Bu noktada özellikle yeni dijital aktivitelerin klasik ve çekirdek uygulamaların gerçekleştirilme şekline ne kadar farklılık getirdiğinin saptanması önemli görülmektedir. Bu çerçevede kurumsal yapılarda dijitalleşme, farklı teknolojik ve ürün odaklı becerileri gerektirmekle birlikte konuya ilişkin deneyim eksikliğinden kaynaklanan riskleri de barındırmaktadır (Matt ve diğerleri, 2015).

Dijitalleşmenin getirdiği dönüşüm süreci bireylerde ihtiyaç duyulan yetkinliklerin de değişmesine neden olmuştur. 21.Yüzyılda bireylerin sahip olması beklenen yetkinliklerin başında dijital yetkinlik gelmektedir. Dijitalleşmenin etkilerinin yoğun bir şekilde hissedildiği günümüzde teknolojik

dünyaya ayak uydurabilmenin ve dijitalleşme sürecinin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesinin temel koşullarından birisi de aynı şekilde dijital yetkinliklerin artırılmasından geçmektedir. Dijital yetkinlik kavramı bilgi ve iletişim teknolojileri ile farklı kaynaklardan farklı formatlarda sunulan bilgiyi anlama ve kullanma becerisi olarak tanımlanmaktadır. Dijital yetkinlik çok boyutludur ve dört okuryazarlıkta gruplandırılan bilişsel, ilişkisel ve sosyal yeteneklerin entegrasyonunu içermektedir (Laraz ve Esteve, 2015). Söz konusu okuryazarlıklar şunlardır:

- *Bilgi okuryazarlığı*: Dijital bilginin yönetimi.
- *Teknolojik okuryazarlık*: Verilerin çeşitli formatlarda işlenmesi.
- *Multimedya okuryazarlığı*: Multimedya mesajlarının analizi ve oluşturulması.
- *İletişim okuryazarlığı*: Katılım, halk ruhu ve dijital kimlik olarak açıklanmaktadır.

Dijital yeterlik yaşam boyu öğrenme için gereken temel bir yeterlik olarak tanımlanmakla beraber bilgi iletişim teknolojilerinin güvenli ve kritik kullanımını içermektedir (*European Commission*, 2006). Dijital yeterlilik, bilgi yönetimi, iş birliği, iletişim ve paylaşım, içerik ve bilgi oluşturma, etik ve sorumluluk, değerlendirme ve problem çözme ve teknik süreçleri kapsamaktadır (Ferrari, 2012). Bu süreçler:

- *Bilgi yönetimi*: Bilgiyi tanımlama, bulma, erişme, elde etme, depolama ve organize etmek için gereken bilgi, beceri ve tutumları ifade etmektedir.
- *İş birliği*: Diğer kullanıcılarla bağlantı kurmak, ağlara ve çevrimiçi ortamlara katılmak ve başka kullanıcılarla yapıcı bir şekilde ve sorumluluk duygusuyla etkileşimde bulunmak için gereken bilgi, beceri ve tutumları ifade etmektedir.
- *İletişim ve Paylaşım*: Mahremiyet, güvenlik ve gizlilik çerçevesinde çevrimiçi araçlarla iletişim kurmak amacıyla gereken bilgi, beceri ve tutumları ifade etmektedir.
- *İçerik ve Bilgi oluşturma*: Teknoloji ve medya aracılığıyla yeni bilgilerin oluşturulması, bu bilgilerin önceki bilgi ve içerikle bütünleştirilmesi, yeniden yapılandırılması ve bunun çevrimiçi araçlarla dağıtımının sağlanmasını ifade etmektedir.
- *Etik ve Sorumluluk*: Konuyla ilgili yasal çerçevenin farkında olarak, etik ve sorumlu bir şekilde davranılmasına yönelik bilgi, tutum ve becerileri ifade etmektedir.
- *Değerlendirme ve Problem Çözme*: Belirli bir problemi çözme veya bir görevi tamamlamak için doğru teknoloji ve/veya medyanın kullanılması ve bu doğrultuda elde edilen bilgilerin değerlendirilmesini ifade etmektedir.
- *Teknik Süreçler*: Bireylerin teknoloji ve medyayı etkili, etkin, güvenli ve doğru kullanabilmesi için ihtiyacı olan bilgi, tutum ve becerileri ifade etmektedir.

Dijitalleşme ve dijital dönüşümün sağlıklı bir şekilde ilerleyebilmesi, dijital okuryazar bir toplumla sağlanabilecektir. Bu bağlamda, kamu kuruluşlarının, ülke vatandaşlarının dijital yetkinliklerini geliştirmesi ve nüfustaki dijital yetkinlik düzeyinin artırılması için sistematik çalışmalar yürütülmesi önemlidir. Dijital yetkinlikleri gerektiren dijital okuryazarlık, küreselleşme çağında gerekli bilgileri günlük olarak bulmak, genellemek ve analiz etmek zorunda olan her bireyin rasyonel davranışına katkıda bulunduğundan, nüfusun yaşam kalitesini iyileştirmenin önemli koşullarından biri olarak da görülmektedir (Yashalova, Shreider ve Yakovleva, 2019).

1.2. Sivil Toplum Kuruluşlarında Dijitalleşme

Dijitalleşme birçok kurumu etkilediği gibi sivil toplum kuruluşlarını da etkilemektedir. Sivil Toplum Kuruluşlarıyla ilgili kapsamlı bir analiz yıllık olarak yayımlanan *The Global NGO Technology Report* başlıklı raporda kıtalar bazında ve genel ölçekte değerlendirmeler şeklinde yer almaktadır. Raporun 2019 yılındaki sürümünde 160 ülkeden 5721 sivil toplum kuruluşunun katıldığı bir araştırmanın bulguları paylaşılmıştır. Buna göre araştırmaya katılan sivil toplum kuruluşlarının %51'i 2019 yılında teknoloji yatırımlarını artırırken %39'u bir önceki yıla aynı harcamayı 2019 yılında da gerçekleştirmiştir. Analizlere göre sivil toplum kuruluşlarının %90'ı sosyal medyayı düzenli olarak kullanırken, %64'ü web siteleri üzerinden çevrimiçi bağış kabul etmektedir. Diğer yandan araştırmadaki sivil toplum kuruluşlarının yalnızca %40'ının veri korumaya yönelik bir şifreleme kullanması, bu kuruluşların dijitalleşme yönündeki çabalarına karşın güvenlikle ilgili konularda farkındalıkla ilgili iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu yönünde yorumlamak mümkündür (*Nonprofit Tech for Good*, 2019). Diğer yandan sivil toplum kuruluşları amaçlarını yerine getirirken birçok veriye sahip olmakla birlikte bu verilerden değer üretme noktasında sıklıkla sorun yaşayabilmektedirler. Bu noktada geliştirilecek dijital stratejiler ve dijitalleşme yaklaşımları bu kurumların çalışmalarını da önemli ölçüde etkileyecektir (Rowan, 2017). Türkiye'de sivil toplum kuruluşlarının dijital teknoloji kullanımlarını analiz eden bir çalışmada Türkiye'deki sekiz kuruluşun aktivite takibi, hassas bilgilerin korunması ve güvenli depolama gibi süreçlerde dijital teknolojiden yararlandıkları ve dijital teknolojinin analiz edilen sekiz kuruluşta önemli ölçüde kullanıldığı tespit edilmiştir (Turkay ve Turkay, 2019).

Dijitalleşme ile birlikte, toplumsal faaliyetlerin daha fazla çevrimiçi olarak yürütülmesi ile insan etkileşimleri değişim göstermekte, STK'lar için bağış toplama, üyelik işlemleri gibi pek çok faaliyeti yürütmek daha kolay hale gelmektedir. Ancak Avrupa Birliği raporunda belirtildiği gibi, sosyal medya kullanımları ile birlikte artan bireycilik, çevrimiçi, geçici ve belli bir amaca yönelik tepki verebilme imkânları STK'ların varlığını gereksiz kılabilir. Ayrıca eskiden kurumlar ve vatandaşlar arasında köprü görevi gören STK'lar, devlet veya özel kurumların vatandaşla doğrudan iletişim kurma olanaklarının artmasıyla güçlerini yitirebilmektedirler (Avrupa Ekonomik ve Sosyal Komitesi, 2017, s.8). Bu nedenle STK'ların, dijitalleşme sürecinden yararlanabilmeleri için faaliyetlerini yenilemeleri, bu bağlamda sadece faaliyetlerin yürütülmesinde değil, aynı zamanda bağış toplama ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde yeni dijital yöntemler kullanmaları gerekmektedir. Avrupa'da faaliyet gösteren STK'larla yapılan bir çalışmada, son beş yılda ve gelecekte faaliyet gösterdikleri organizasyonu etkileyen ve etkileyecek faktörlerin ne olduğu sorulduğunda STK temsilcilerinin dijitalleşmeyi ve sosyal medya kullanımını beş faktör arasında sıralaması dikkat çekicidir (Lironi ve Peta, 2017). Bu noktada STK yöneticilerinin dijital yöntemler konusunda farkındalıklarının artırılması ve bu konudaki tutum ve eğilimlerinin incelenmesi önemlidir. Bunun yanı sıra dijital teknolojilerin başarılı bir şekilde uygulanabilmesi için aynı zamanda çalışanların bu teknolojileri benimsemesi, kullanması ve bu teknolojilerden fayda elde etmesi gerekmektedir (Venkatesh et al., 2003). Bu kapsamda, farklı özelliklere sahip kullanıcıların dijital teknolojilere yönelik tutumlarını açığa çıkarmak örgütlerin dijital teknoloji uygulamalarını kullanıcı odaklı tasarımlarına, iyileştirmelerine ve geliştirmelerine katkı sağlayacaktır. Böylece dijitalleşmenin en önemli bileşenlerinden biri olan çalışanlar da sürece dahil olabileceklerdir (Foerster-Metz vd., 2018).

Genel olarak dijitalleşmenin sivil toplum örgütleri açısından değerlendirilmesini amaçlayan çalışmanın bundan sonraki bölümünde sivil toplumun dijitalleşmesi kapsamında Dünya'da iyi uygulama örnekleri olabilecek ülkelere ilişkin değerlendirmelere yer verilmiştir. Bu çerçevede Birleşik Krallık, Finlandiya, Fransa, Hollanda, Almanya ve Amerika Birleşik Devletleri'nde sivil toplumun dijitalleşmesine yönelik uygulamalar incelenmiştir. Bu incelemeler "*Sivil toplum kuruluşları ile ilgili genel bilgiler*", "*Kamunun STK'lara verdikleri dijital hizmetler*" ve "*Sivil toplumun dijitalleşmesi faaliyetleri*" başlıkları altında sunulmuştur.

1.3. İyi Uygulama Örnekleri

1.3.1. Birleşik Krallık

Sivil Toplum Kuruluşları ile İlgili Genel Bilgiler (Birleşik Krallık)

Birleşik Krallık (İngiltere, İskoçya, Galler ve Kuzey İrlanda) sivil toplum kuruluşlarının faaliyet gösterdiği sektör, gönüllülük sektörü (*voluntary sector*), sosyal sektör (*social sector*) gibi isimlerle de anılmaktadır. 2020 Birleşik Krallık Sivil Toplum Almanacağına göre bu sektörde ülke çapında 160.000'de fazla kuruluş bulunmaktadır (*UK Civil Society Almanac*, 2020). Bu kuruluşların Birleşik Krallık içerisindeki dağılımı nüfus dağılımı ile paralellik göstermektedir. En fazla kuruluş doğal olarak İngiltere'de yer almakta, onu İskoçya takip etmektedir. Nüfus yoğunluğuna göre oranlama yapıldığında ise İskoçya birinci sırada yer almakta, onu Kuzey İrlanda, İngiltere ve Galler takip etmektedir.

Birleşik Krallık'taki sivil toplum kuruluşları gelir düzeylerine göre, mikro, küçük, orta, büyük, majör ve süper-majör gibi kategorilere ayrılmaktadır. 100 bin sterlin altı gelire sahip mikro ve küçük kuruluşlar sektörün %80'inden fazlasını oluşturmaktadır. Süper-majör kategorisinde yer alan 100 Milyon sterlin üzeri geliri olan kuruluşlar sektörün %0.03'ünü oluşturmalarına rağmen finansal büyüklüğün %23'ünü kapsamaktadır. Son yıllarda, orta ve büyük ölçekli kuruluş sayılarında artış rapor edilmektedir. 2021 yılı itibariyle, sektörde faaliyet gösteren kuruluşların toplam gelirleri 80 milyar sterlinin üzerindedir. Kuruluşlar gelirlerinin %96'sını harcamaktadırlar. Kuruluşların gelir kaynakları arasında halktan toplanan bağışlar, hükümetten alınan fonlar, diğer sektör kuruluşlarından gelen gelirler, özel sektörden elde edilen gelirler ve yatırım getirileri gibi kalemler yer almaktadır. Kuruluşların gelir kaynaklarının büyük bölümünü halktan toplanan bağışlar oluşturmaktadır. Ayrıca, 900 binden fazla çalışan (toplam Birleşik Krallık işgücünün %3'ü) bu sektörde istihdam edilmektedir. Bu çalışanların %50'sinden fazlası yükseköğrenim ve üzeri bir eğitim seviyesine sahiptir. Dolayısıyla hem ekonomik büyüklük hem de istihdam açısından sektör Birleşik Krallık ekonomisinde önemli bir yere sahiptir.

İngiltere ve Galler'deki sivil toplum kuruluşları faaliyetlerini Hayırseverlik Komisyonu'na bağlı olarak yürütmektedir (bkz. *Charity Commission for England and Wales*, 2021). Kuzey İrlanda için ayrı bir Hayırseverlik Komisyonu bulunmakta (bkz. *Charity Commission for Northern Ireland*, 2021), İskoçya'daki sivil toplum kuruluşlarının faaliyetleri ise İskoç Hayır Kurumu Düzenleme Ofisi tarafından düzenlenmektedir (bkz. *Office of the Scottish Charity Regulator*, 2021).

Birleşik Krallık'taki sivil toplum kuruluşlarının çoğunluğunun yer aldığı İngiltere'de hukuki olarak iki ana statüde (kayıtlı veya kayıt dışı) dört farklı türde sivil toplum kuruluşu kurulabilmektedir. Kayıtlı statüde faaliyet gösterecek kuruluşların işlemleri Hayırseverlik Komisyonu tarafından düzenlenmektedir. Hayırseverlik Komisyonuna kaydolmadan da bir sivil toplum kuruluşu kurulabilir. Bu tür kuruluşlarda, sorumluluk üye olan şahıslardadır. İngiltere'deki sivil toplum kuruluşu türleri, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün 2019 yılında yürüttüğü Kamu-STK İş Birliği Projesi çerçevesinde hazırlanan *AB Ülkelerinde Sivil Toplum* raporunda aşağıdaki şekilde verilmiştir (AB Ülkelerinde Sivil Toplum Raporu, 2019):

- Vakıf (*Trust*)
- Hayırseverlik Amaçlı Şirket (*Charitable Incorporated Organisation (CIO)*)
- Kar Amacı Gütmeyen Şirket (*Charitable Company*)
- Tüzel Kişiliği Olmayan Hayır Kurumları (*Unincorporated Charity*)

Birleşik Krallık, sivil toplum faaliyetlerinin dijitalleşmesi açısından Avrupa'daki en etkin ülkelerden biridir. Gerek kuruluşlara devlet kuruluşları tarafından sunulan hizmetlerin çeşitliliği, gerekse sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerinin dijitalleşmesi adına danışmanlık sağlayan ve araştırma yürüten özel kuruluşların varlığı açısından zenginlik ihtiva etmektedir. Bir sonraki kısımda Birleşik Krallık sivil toplum kuruluşlarının çoğunluğunu oluşturan İngiltere'deki faaliyetlerden sorumlu olan Hayırseverlik Komisyonu'nun sivil toplum kuruluşlarına sağladığı dijital hizmetler özetlenmektedir.

Kamunun STK'lara verdiği Dijital Hizmetler (Birleşik Krallık)

Birleşik Krallıktaki sivil toplum faaliyetlerindeki kilit paydaşlardan biri herhangi bir bakanlık bünyesinde yer almayan ve direkt olarak İngiliz Parlamentosu'nun denetiminde faaliyet gösteren Hayırseverlik Komisyonudur (*Charity Commission*). Bu kurum, İngiltere ve Galler'deki sivil toplum kuruluşlarının kuruluş işlemlerini kayıt altına almak, kuruluşların yasal yükümlülüklerini yerine getirmelerini sağlamak, kuruluşlar ile ilgili bilgileri kamuya sunmak, kuruluşların etkin çalışması için danışmanlık yapmak ve kuruluşlara çevrimiçi hizmetler sunmak görevlerini yürütmektedir (*About Charity Commission, 2021*).

Sivil toplum kuruluşlarının kuruluş işlemleri komisyonun internet sitesi üzerinden (*set up a charity* başlığı altında) çevrimiçi olarak yürütülebilmektedir (*Set up a Charity, 2021*).

The screenshot shows the GOV.UK website with the search bar at the top. Below the search bar, there is a navigation bar with the text 'Coronavirus (COVID-19) | Guidance and support'. The main content area is titled 'Set up a charity: step by step'. It includes a sub-header 'Find out what you need to do to set up a charity in England and Wales. There's a different process if you're in Scotland or Northern Ireland.' and a link 'Show all steps'. The steps are listed in a vertical sequence, each with a numbered circle and a 'Show' button:

- 1 Check if setting up a charity is right for you
- 2 Find trustees
- 3 Find out how to choose a charity structure
- 4 Create a governing document
- 5 Make sure you meet the 'public benefit requirement'
- 6 Register your charity

Şekil 1.1. İngiltere ve Galler Sivil Toplum Kuruluşları için Kuruluş İşlemleri (Set up a Charity, 2021).

Komisyonun kuruluş hizmeti haricinde sunduğu diğer çevrimiçi hizmetler beş ana kategoride incelenebilir (*About Charity Commission Services, 2021*):

- *Komisyonadan Talepler:* Bu hizmetlerin kapsamında kayıt sertifikası alma, kuruluş temsilcisi atama, kuruluşun taşınmazları için vekalet işlemleri ve komisyona resmi soru sorma gibi işlemler yer almaktadır.

- **Komisyonu Raporlama:** Bu kategoride komisyona yıllık gelir beyanı, kuruluş bilgilerinde değişiklik bildirimi, bağışçılar ile ilgili önemli vakaların bildirimi, muhasebe yıl değişimi ve kuruluş yönetim değişiklikleri gibi işlemler yer almaktadır. Kuruluşlar komisyona raporlanması gereken bu tip bilgileri çevrimiçi olarak gerçekleştirebilmektedir.
- **İzin İşlemleri:** Bu kategori genellikle sivil toplum kuruluşlarının taşınır ve taşınmazları ile ilgili finansal işlem izinlerini içermektedir. Ödeme, harcama, taşınmaz alım-satım, kiralama, bağış yapma gibi izinler için bu kategoride tanımlanan formlar kullanılmaktadır.
- **Kapama ve Birleştirme İşlemleri:** Kuruluşların kapatılması, varlıklarının transferi, yapı değişiklikleri, kuruluş birleşmeleri ve aktif olmayan veya etkin çalışmayan kuruluşlar ile ilgili danışmanlık hizmetleri bu kategoride yer almaktadır.
- **Dönüşüm İşlemleri:** Bu kategoride sivil toplum kuruluşlarının iki temel türü arasındaki geçişlerin başvuruları çevrimiçi olarak gerçekleştirilmektedir. Tüzel Kişiliği Olmayan Hayır Kuruluşu (*Unincorporated Charity*) veya Kar Amacı Gütmeyen Şirket (*Charitable Company*) türlerine ait kuruluşları kayıtlı (*Charitable Incorporated Organisation*) bir kuruluşa çevirme seçenekleri mevcuttur.

Benzer şekilde, İskoçya ve Kuzey İrlanda'daki sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerini düzenleyen Kuzey İrlanda Hayırseverlik Komisyonu (*Charity Commission for Northern Ireland*) ile İskoç Hayır Kurumu Düzenleme Ofisi (*Office of the Scottish Charity Regulator*) de kuruluştan bilgi güncellemeye, raporlamadan birleşme veya kapanmaya kadar bütün işlemlerin çevrimiçi servisler yolu ile yürütülmesine olanak sağlamaktadır.

Düzenleyici kuruluşlar haricinde başka kamu kurumları da sivil toplum kuruluşlarına yönelik bazı işlemlerin dijital olarak yapılabilmesine olanak sağlayan sistemler yürütmektedir. Bunun en önemli örneklerinden birisi de ülkenin vergi otoritesi olan *Her Majesty's Revenue and Customs (HMRC)* tarafından hayır kurumları için sağlanmış olan *Gift Aid* programıdır (bkz. *Donating to a Charity - Gift Aid*, 2021). Bu program, bağışçıların beyanı ile bir hayır kurumuna yaptıkları bağışın hayır kurumu tarafından vergi avantajına çevrilebilmesini sağlamaktadır. *Gift Aid* aracılığı ile yapılan bağışlar hayır kurumlarına vergi indirimi vasıtası ile ek gelir yaratmakta ayrıca bağış işlemleri de kayıt altına alınmış olmaktadır. Hem bağışçılar hem de hayır kurumları *Gift Aid* aracılığı ile yapacakları bağışların bildirimlerini çevrimiçi bir sistem aracılığı ile yapabilmektedir (bkz. *Claim Gift Aid Online*, 2021).

Kamu, hizmetlerin dijital olarak yürütülmesinin yanı sıra sivil toplum ile dijital veri toplama konusunda da iş birliği yapmaktadır. Bununla ilgili en önemli örneklerden birisi de Londra Belediyesi'nin anket çalışmasıdır (bkz. *London Community Response Survey*, 2021). Sivil toplum kuruluşlarından aylık olarak çevrimiçi bir platform aracılığı ile veri toplanmakta, sonuçlar Londra'nın halk servislerinin iyileştirilmesi adına kullanılmaktadır (bkz. *London-Supporting Civil Society Digital and Data*, 2021).

Sivil Toplumun Dijitalleşmesi Faaliyetleri (Birleşik Krallık)

Birleşik Krallık'ta sivil toplumun dijitalleşmesi faaliyetlerinin de sivil toplum kuruluşları eliyle sürdürüldüğü dikkat çekmektedir. Kendisi de bir sivil toplum kuruluşu olan ve Londra'da faaliyet gösteren *Charity Digital* bunun en önemli örneklerinden biridir. Kuruluş her sene sivil toplum kuruluşlarının dijitalleşme düzeylerini ölçmek adına bir anket çalışması düzenlemekte ve sonuçlarını raporlamaktadır (*Charity Digital Skills Report*, 2021). Her yıl *Nonprofit Tech for Good* (2021) isimli bir gönüllü organizasyon tarafından hazırlanan ve *Funraise* (2021) isimli bir bağış toplama yazılımı tarafından sponsor olunan, dünya çapında sivil toplum kuruluşlarının teknoloji kullanımına yönelik

kilit istatistiklerin paylaşıldığı *Global NGO Technology Report* (2021) isimli raporun Birleşik Krallık ile ilgili bilgileri de *Charity Digital*'in bu araştırması ile sağlanmaktadır. Bu kuruluş, aynı zamanda diğer sivil toplum kuruluşlarının dijitalleşme faaliyetlerini teşvik etmekte ve danışmanlık vasıtası ile desteklemektedir. Örneğin, organizasyonun internet sitesinde hayır kurumlarının bağış toplamak için kullanabileceği en iyi platformların tanıtıldığı bir bölüm yer almaktadır (*Charity Digital Best Online Fundraising Platforms*, 2021).

Her yıl hazırlanan *Charity Digital Skills Report* raporu Birleşik Krallık'taki sivil toplum kuruluşlarının dijitalleşme eğilimlerini ortaya koyması bakımından önemli bir faaliyettir. Raporun düzenli hazırlanıyor olması yıllar içindeki değişimlerin gözlenmesi açısından da katkı sağlamaktadır. 2020 raporunun örneklemini 450'nin üzerinde çoğunlukla küçük ve orta ölçekli kuruluşu içermektedir (bkz. *Charity Digital Skills Report*, 2020). Temel bulgu olarak, araştırmaya katılan sivil toplum kuruluşlarının %50'den fazlasının bir dijital stratejiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Geçmiş yıllara göre dijital stratejiye sahip olma oranında bir iyileşme olmadığı göze çarpmaktadır. Araştırmaya katılan kuruluşların çoğunluğu dijitalleşmeye yatırım yapamama nedenlerini bütçelerinin ve personellerinin dijital yetkinliklerinin yetersizliğine bağlamaktadır. Hedef kitlelerinin dijital yeterliliği olmaması da bir diğer önemli neden olarak belirtilmiştir.

Raporda COVID-19 salgını vurgusu da dikkat çekicidir. Araştırmaya katılan kuruluşların %27'si salgın döneminde dijital teknolojilerinin yetersizliği sebebi ile faaliyet durdurduklarını belirtmektedir. Rapor, salgın sonrası dönem için dijitalleşmenin öneminin oldukça artacağı öngörüsünden hareketle, sivil toplum kuruluşlarının bir dijital kültür oluşturmaları gerekliliği, internet sitelerini güncellenmesi, sosyal medya görünürlüğünün artırılması ve hizmetlerin (özellikle bağış toplama) dijitalleştirilmesi vurgularını yapmaktadır. Gelecek ile ilgili diğer önemli vurgulardan biri de her geçen gün artan kripto para işlemlerine bağış toplama uygulamaları için sivil toplum kuruluşlarının da uyum sağlayacak hamleler yapması tavsiyesi ile bağış toplamada çevrimiçi oyunların kullanılması eğilimleridir.

Birleşik Krallık'ta sivil toplum kuruluşları ile ilgili çatı kuruluşlar da dijitalleşme üzerine yol gösterici faaliyetler göstermektedir. Sağlık araştırmaları alanında faaliyet gösteren hayır kurumlarını bir araya toplayan *The Association of Medical Research Charities* (AMRC) de bağlı kuruluşlarının dijitalleşmesi üzerine detaylı bir kılavuz hazırlamıştır (bkz. *AMRC Digital Essential Partnership Guide for Charities*, 2021). Kılavuz teknoloji firmaları ile sağlık araştırmaları yürüten sivil toplum kuruluşlarının iş birliği ile ilgili dikkat edilmesi gereken hususları özetlemesinin yanı sıra bazı başarılı örnekleri sunmaktadır. Örneğin, *Parkinson's UK* isimli hayır kurumu ve *Global Kinetics* isimli sağlık teknolojileri firması iş birliği ile Parkinson hastalarının takibini kolaylaştıran ve hastalığın seyri ile ilgili veri toplayan giyilebilir donanımlar ve izlem için bir internet portalı geliştirilmiştir (bkz. *AMRC Partnership Case Studies*, 2021). Bu gibi çeşitli örnekler AMRC internet sitesi üzerinden yayınlanarak çatı kurum bünyesindeki kuruluşlara yol gösterici olmaktadır.

Sonuç olarak, sivil toplumun dijitalleşmesi Birleşik Krallık'ta üzerinde düşünülen ve çalışılan bir konudur. Gerek kamunun gerekse sivil toplumun kendisinin bu konuda çok çeşitli faaliyetleri bulunmaktadır. Kamu, sivil toplum kuruluşlarının kurumsal faaliyetlerini çevrimiçi olarak sürdürmesine olanak sağlayan platformlar ve programlar aracılığı ile faaliyetlerin dijitalleşmesine katkı sağlamaktadır. Kuruluşların dijitalleşmesine yönelik faaliyetlerin önemli kısmının ise yine bu amaca yönelik kurulmuş sivil toplum kuruluşları eli ile yürütülmesi dikkat çekicidir. Çeşitli özel kuruluşlar tarafından konu üzerine düzenli raporlar ve kılavuzlar hazırlanmakta, sivil toplum kuruluşlarının dijitalleşmesi süreci teşvik edilmektedir.

1.3.2. Finlandiya

Sivil Toplum Kuruluşları ile İlgili Genel Bilgiler (Finlandiya)

28 Avrupa Birliği üyesi ülkenin yer aldığı Dijital Ekonomi ve Toplum İndeksi 2020 yılı değerlendirmelerine göre ilk sırada yer alan Finlandiya, dijital yetkinlikler, dijital teknolojiye entegrasyon, internet tabanlı hizmet sunumu gibi konularda yüksek bir uygulama kapasitesine sahiptir. Finlandiya’da sivil faaliyetlere yönelik merkezî uygulamalar sivil kuruluşlarda gerçekleştirilmektedir. Finlandiya’da sivil toplum kuruluşları şu başlıklar altında sınıflandırılmaktadır (Harju ve Ryyänen, 2020):

- Vakıflar,
- Resmî olmayan yetişkin eğitimi (halk liseleri, yetişkin eğitim merkezleri, öğrenim merkezleri, yaz okulları ve spor eğitim merkezleri),
- Dinî kuruluşlar,
- Sendikalar,
- Siyasi partiler,
- Küçük ölçekli iş birlikleri,
- Resmî olmayan sivil faaliyetler (Kayıtlı derneklere ek olarak çok sayıda aktif ancak kayıtsız grup, kulüp ve topluluklardan oluşur).

Finlandiya’da sivil toplum kuruluşları hükümetin yasal düzenlemelerine bağlı olarak hareket etmektedir. Bütçelerini yine hükümet tarafından sağlanan genel hibeler şeklinde almaktadır (Harju, 2020). 2021’de Finlandiya Dışişleri Bakanlığının, Fin sivil toplum kuruluşlarına ve vakıflara destek sağladığı belirtilmektedir (*Ministry for Foreign Affairs of Finland*, 2021).

Finlandiya’nın nüfusu 5 milyon 543 bin civarındadır (Statistics Finland, 2021). Ülkede Finlandiya Patent ve Tescil Ofisi’nin *AssociationNet* hizmeti verilerine göre 31 Ağustos 2021 tarihi itibarıyla 107.536 kayıtlı dernek (ticaret odaları da dahil olmak üzere) bulunmaktadır. Ayrıca 2017 yılında 34.975 derneğin kayıtlarının silindiği belirtilmektedir (Finnish Patent and Registration Office, 2021a). Bu veriler değerlendirildiğinde nüfusa göre dernek sayısının yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Finlandiya’da ayrıca herkesin dernek faaliyetlerine katılma hakkı (*freedom of association*) kanunla belirlenmiş durumdadır. Bununla beraber ülkedeki yabancılar için de bu hak geçerli durumda olmakla birlikte Finlandiya’da çok sayıda göçmen derneğinin bulunduğu belirtilmektedir (infoFinland.fi, 2021). Konuyla ilgili literatür incelendiğinde yayınlanmış az sayıda çalışmanın olduğu ve bu çalışmaların tarihlerinin de yaklaşık 10 yıl öncesine dayandığı görülmektedir. Bu çalışmalardan birinde Finlandiya’da kurulan her dernek 1919 yılına dayanan dernek kayıtlarının olduğu ifade edilmektedir (Unalp Cepel, 2012). 2009 yılında yayınlanan bir diğer çalışmada ise Finlandiya’da yasanın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 170.000 derneğin kayıt altına alındığı ve bunun da yılda ortalama 2000 derneğin kurulması anlamına geldiği vurgulanmaktadır (Siisiäinen ve Blom, 2009). Bu durum güncel verilerle karşılaştırıldığında aktif dernek sayısının zaman içerisinde azaldığı yönünde yorumlanabilir.

Finlandiya Patent ve Tescil Ofisi’nin *AssociationNet* hizmeti ile derneklerle ilgili farklı istatistikler de yayınlanmaktadır. Yayınlanan istatistiklerden biri Finlandiya Dernekler Siciline veya Finlandiya Dini Topluluklar Siciline yapılan bildirimlerdir. 31 Ağustos 2021 tarihi itibarıyla 2021 yılında 1.275 dernek kuruluş, 3.300 tüzük değişikliği, 15.655 derneğe imza atma hakkı değişikliği, 760 kapanma, 138 ön kontrol ve 11 muafiyet bildirimi yapılmıştır (İstatistiklerin detayları için bkz. Finnish Patent and Registration Office, 2021b). Ayrıca Finlandiya’da 2021 yılında 1.504 yeni dernek kaydı oluşturulmuştur. Sunulan istatistiklerde çevrimiçi ortamın kullanımına yönelik veriler de yer almaktadır. Ek olarak yayınlanan tablolara göre dernek bildirimlerinin %87,5’i çevrimiçi ortamda gerçekleştirilmiştir (*Finnish Patent and Registration Office*, 2021b, 2021c).

Kamunun STK'lara verdiği Dijital Hizmetler (Finlandiya)

Finlandiya'da derneklere yönelik kayıtlar Finlandiya Patent ve Tescil Ofisi (*Finnish Patent and Registration Office*) tarafından tutulmaktadır. Bu ofis tarafından geliştirilmiş olan bir portal aracılığıyla Finlandiya'da kurulmuş derneklerin bilgilerine erişim sağlanabilmekte, derneklere atanmış olan tekil numara (*Business ID*), kayıt numarası, dernek adı gibi bilgiler web tabanlı olarak sunulmaktadır. Sistemde ayrıca basit ve gelişmiş arama seçenekleri de bulunmaktadır (*Information Service of the Finnish Register of Associations*, 2021).

Portal üzerinden yalnızca derneklerin kuruluşuna yönelik genel tanıtıcı bilgilerin değil aynı zamanda ilgili kuruluşun bildirimlerine ilişkin bilgilere de ulaşmak mümkündür.

Şekil 1.2. Finlandiya Patent ve Tescil Ofisi Sivil Toplum Kuruluşları Portalı

Finlandiya'da dernekler siciline kayıt işlemleri için bir bilgi sistemi kullanılmaktadır. Bu sistem üzerinden dernekler, kuruluş aşaması da dahil olmak üzere tüm resmi bildirimlerini ve gerektiğinde kapanış işlemlerini elektronik ortam üzerinden gerçekleştirebilmektedirler.

BASIC DETAILS OF THE ASSOCIATION

Basic details of the association		Start date	History
Name	Finnish Formula 10 Association ry	31.12.2009	
Business ID	2399619-7		
Municipality where the association is based (planning)	Helsinki	31.12.2009	
Date of registration	31.12.2009		
Status of association	In the register		
Special situation			
Contact details			
Postal address	c/o Ikuu Sauna Sandinkatu 10 B 29 00260 HELSINKI Finland		

Buy documents

Click on the buttons below to buy a register extract or other documents about the association.

Electronic register extract

Electronic rules

FILE A NOTIFICATION WITH THE
FINNISH REGISTER OF
ASSOCIATIONS

Register information of the Finnish Tax Administration

Register	Status	Start date
Tax Administration	Registered	28.03.2011

Notifications filed by the association, Business ID 2399619-7

Record number	Name	Type	Status	Date and time of arrival	Phase
2009020104	Finnish Formula 10 Association ry	Start-up notification	Finalized	30.11.2009	Registered
2014505454Y	Finnish Formula 10 Association ry	Amendment notification	Finalized	15.05.2014	Registered
2018505458Y	Finnish Formula 10 Association ry	Amendment notification	Finalized	27.03.2018	Registered
2020520448Y	Finnish Formula 10 Association ry	Amendment notification	Finalized	15.04.2020	Registered
2020532428Y	Finnish Formula 10 Association ry	Amendment notification	Finalized	29.12.2020	Registered

Şekil 1.3. Finlandiya Patent ve Tescil Ofisi Sivil Toplum Kuruluşları Bilgi Sistemi

Bu sistem aracılığıyla dernek siciline yeni bir derneğin kaydedilmesi, bildirimin imzalanması veya ödemelerin yapılması ya da derneğe ilişkin değişikliklerin bildirilmesi gibi uygulamalar yapılabilmektedir (*Yhdistysrekisterin sähköinen asiointi*, 2021).



Şekil 1.4. Finlandiya’da kullanılan dernek kayıt sistemi (Register of Associations)

Dernek kuruluşu da dahil olmak üzere birçok işlemin yapılabildiği bu sistemde dernek fesih işlemlerine yönelik bildirimlerin ve dini topluluklara veya Merkez Ticaret Odası ve Ticaret Odaları gibi kuruluşlara ilişkin bildirimlerin gerçekleştirilemediği belirtilmektedir (*Patentti- ja rekisterihallitus*, 2021a). Söz konusu bildirimlerin gerçekleştirilmesi için hazırlanmış olan bu platform kamu hizmetlerinin dijitalleşmesine ilişkin olarak 306/2019 sayılı kanuna (Dijital Hizmetlerin Sağlanması Kanunu) uygun olarak geliştirilmiştir. Ancak söz konusu hizmetin teknik boyutta yasanın gerekliliklerini kısmen sağladığı ve erişilebilirlikle ilgili (WCAG standartları gibi) eksikliklerinin olduğu ve bu eksikliklerin 2022 yılına kadar giderilmeye çalışılacağı ifade edilmektedir (*Patentti- ja rekisterihallitus*, 2021b).

Finlandiya’da sivil toplum kuruluşlarına kamu hizmeti veren bir diğer kurum Dışişleri Bakanlığıdır. Bakanlık, uluslararası derneklere yönelik fon sağlamaya yönelik çalışmalar gerçekleştirmektedir. Bu çalışmalar kapsamında derneklerin başvuruları çevrimiçi olarak alınmakta, sivil toplum kuruluşlarının çeşitli alanlardaki projelerine destek vermektedir. Bu kapsamda başvuru ile ilgili tüm süreçler elektronik ortam üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Sivil Toplumun Dijitalleşmesi Faaliyetleri (Finlandiya)

Finlandiya’da sivil toplum kuruluşlarının dijitalleşmesi faaliyetlerine yönelik olarak çeşitli araştırmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalardan biri sivil toplum kuruluşları için oluşturulmuş ancak 2018 yılında Finlandiya Kalkınma Dernekleri (*Fingo*) adı altında birleştirilen girişimlerden biri olan KEPA tarafından yayınlanmıştır. *Finnish Civil Society Now* başlığını taşıyan çalışma 2013 yılında Finlandiya’daki sivil toplumun mevcut durumunu ortaya koymaktadır (Seppo, 2013).

Finlandiya’da derneklerin dijital yetkinliklerini ölçümleyen analizler TIEKE Bilgi Toplumu Geliştirme Merkezi tarafından yapılmaktadır. 2017 yılından itibaren her yıl gerçekleştirilen bu analizlerle Finlandiya’daki kuruluşların ve derneklerin dijitalleşme, dijital yetkinlik, iletişim ve sosyal medyanın gelişimi ile ilgili durumunu betimlemektedir. Bu analizlerle farklı ölçeklerdeki derneklerin dijitalleşmesi

ve iletişimin geliştirilmesine yönelik ipuçları ve içgörülerin oluşturulması amaçlanmaktadır. Merkezin 2020 yılında gerçekleştirdiği araştırma 152 federasyon, 76 bölgesel dernek ve 276 yerel dernekten oluşan toplam 504 sivil toplum kuruluşunun katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Anket bulgularına göre dijitalleşme kuruluşların temel süreçlerinde etkili olmaktadır. Bu süreçler sırasıyla iç ve dış iletişim, veri yönetimi, eğitim ve etkinlikler, yönetim kurulu işleri ve kampanya oluşturmaktır. 2020 yılında araştırmaya katılan kuruluşlar tarafından gerçekleştirilen etkinliklere çevrimiçi ortamda kaydolma oranı 2019 yılına göre yaklaşık %20'lik bir artış göstermiştir. Araştırmada yer alan kuruluşların %70'inin üye kaydı için ayrı bir programı bulunmaktadır. %16'sının elektronik üyelik kartı vardır. Derneklerin %71'inin ise web sitesinde iletişim formu yer almaktadır. Derneklerin %81'i üyeleriyle iletişim kurmak için ağlardan yararlanmaktadır. Çevrimiçi mağazası olan derneklerin oranı da %12'dir. Bunun yanı sıra araştırmada yer alan ulusal derneklerin %93'ünün, bölgesel derneklerin %83'ünün ve yerel derneklerin %74'ünün bir web sitesi vardır.

Araştırmada ele alınan konulardan biri de çevrimiçi bağış olanaklarıdır. Araştırmadaki kuruluşların çevrimiçi bağış alma oranları düşüktür. Katılımcıların yalnızca %9'u tek seferlik, %4'ü aylık bağış alabilmektedir. Kuruluşların %4'lük kısmı bağışçılarla düzenli iletişim halinde olduğunu belirtirken %3'ü bağışçı kütüğünden bağışçı bilgilerini toplamaktadır. Faturalandırma ile ilgili bulgulara göre ise farklı ölçeklerdeki kuruluşlar farklı fatura modelleri kullansa da bu kuruluşlarda elektronik fatura kullanımı yaygındır. Diğer yandan mobil ödeme uygulamaları %10'un altındadır.

Analizlerde ayrıca kuruluşların ağ ve dijital uygulamalara yönelik kullanımlarının 2019 yılına göre daha iyi düzeyde olduğu, dijitalleşmenin sağladığı olanaklara ve yönetimin dijitalleşme üzerindeki etkilerine dair bir yaklaşımın artış gösterdiği saptanmıştır. Bunun yanı sıra, Pandemi gibi beklenmedik koşulların dijitalleşmeye karşı görüşte olan kuruluşların da yeni bir bakış açısına geçiş yapmalarını gerektirirken diğer kuruluşların ise dijital medyayı daha etkin kullanmalarını sağlamıştır. Dijitalleşme kuruluşların üyelik hizmetlerine ve faturalandırma süreçlerine de yansımıştır. Bununla beraber, ağ üzerinden gerçekleştirilen etkinliklerde dikkate değer bir artış görülürken sosyal medyanın etkinliklerin tanıtımı ve pazarlanması için kullanımı yaygınlaşmış; etkinliklere uzaktan katılım artmıştır.

Dijitalleşme aynı zamanda kuruluşların üyelik hizmetlerine ve faturalandırmasına da yansımaktadır. Ağ olaylarının kullanımının önemli ölçüde arttığı görülmektedir. Özellikle sosyal medyanın, olayları yıldan yıla daha fazla pazarlamak için kullanıldığı anlaşılmaktadır. Giderek artan bir şekilde etkinliklere uzaktan katılım olanakları da artış göstermiştir.

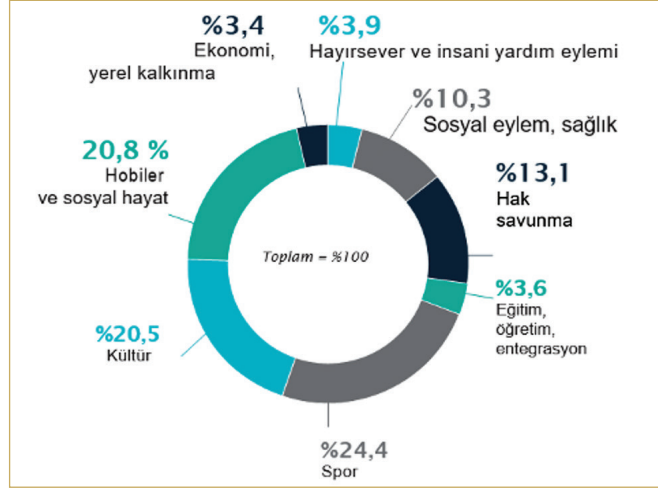
Araştırma bulgularına göre yürürlükte olan erişilebilirlik mevzuatına yönelik farkındalık ve çevrimiçi hizmetlerin erişilebilirliğine yönelik yatırımda bulunma isteği artmıştır. Diğer yandan kuruluşların yalnızca %5'inin dijitalleşme politikası, %28'inin sosyal medya politikası bulunmaktadır. Dijitalleşme ile ilgili karşılaşılan sorunlarda ise insan ve finans kaynaklarının yetersizlikleri ve teknik bilginin kullanımına yönelik sorunlar (*know-how*) öne çıkmıştır.

1.3.3. Fransa

Sivil Toplum Kuruluşları ile İlgili Genel Bilgiler (Fransa)

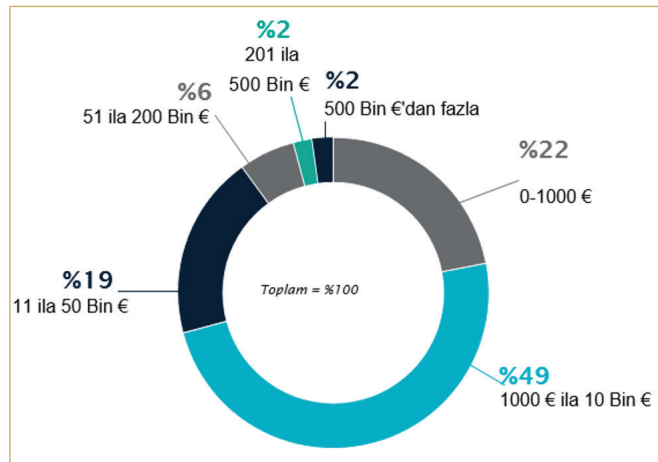
Fransa'da 13 milyon gönüllü tarafından yönetilen yaklaşık 1.500.000 dernek bulunmaktadır. Fransa'da 165.000'den fazla işveren, toplam 1.827.000 çalışan veya her on özel çalışandan biri, bir derneğe üyedir. Bir derneğe üye olanlar ve üye olmamakla birlikte eylemlerinin başarısına katkıda bulunmak için onlara maddi veya ayni destekte bulunanlar dikkate alındığında, dernekler her üç Fransız'dan ikisini doğrudan ilgilendirmektedir. Dahası, son yıllarda Fransa'da toplumsal bağlamda zorlanılan birçok konuda derneklere başvurulmaktadır. 2019 yılında derneklerle ilgili yapılan anket

çalışmaları ve Dernekler Resmî Gazetesinden (<https://www.journal-officiel.gouv.fr/associations>) alınan bilgilere göre Fransa’da her yıl 70.000 yeni dernek faaliyete başlamaktadır.



Şekil 1.5. Derneklerin Faaliyet Alanlarına göre Dağılımı

Fransa’da faaliyet alanlarına göre dernekler incelendiğinde Spor alanında yer alan derneklerin yaklaşık %25 ile en büyük paya sahip olduğu görülmektedir (Şekil 1.5). Spor alanını %20,8 ile hobiler ve sosyal hayat alanlarında faaliyet gösteren dernekler ve %20,5 ile kültür alanında faaliyet gösteren dernekler takip etmektedir. Faaliyet alanlarına göre en az dernek sayısı ise %3,4 ile ekonomi ve yerel kalkınma alanında bulunmaktadır.



Şekil 1.6. Derneklerin Bütçelerine Göre Dağılımı

Fransa’da yer alan dernekler bütçelerine göre incelendiğinde ise (Şekil 1.6) derneklerin nerdeyse yarısının (%49) 1 ila 10 bin Avro bütçeye sahip oldukları görülmektedir. 500 bin Avro’dan fazla bütçeye sahip olan dernek dağılımı ise %2 olarak görülmektedir.

Kamunun STK’lara verdiği Dijital Hizmetler (Fransa)

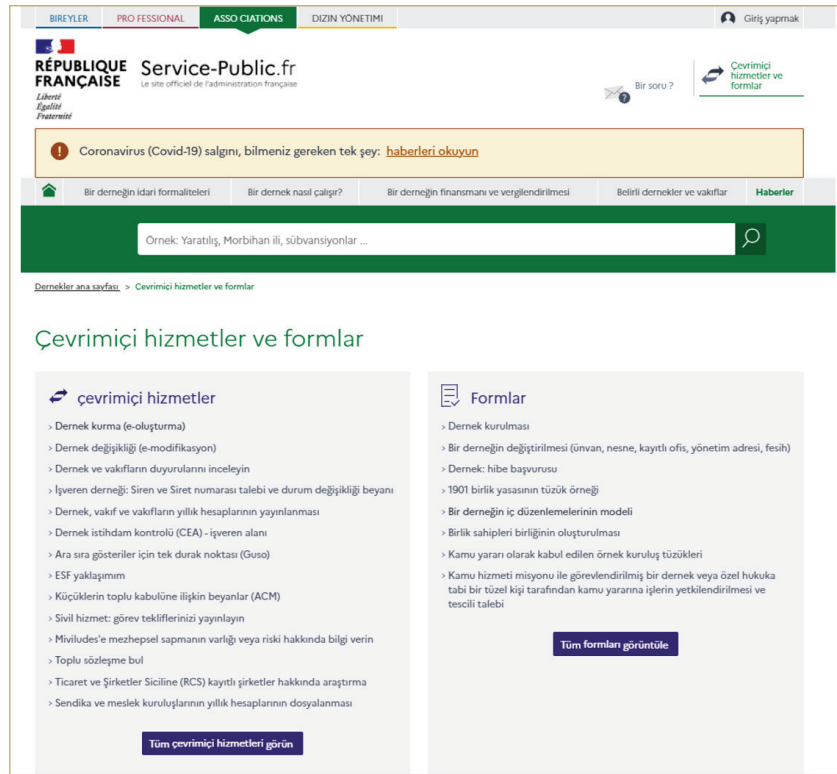
Fransa Devleti tarafından başlatılan devlet hizmetlerinin sadeleştirilmesi hamlesi kapsamında derneklerin tüm faaliyetlerini kapsayacak şekilde; dernek kurmak veya feshetmek, dernek

yönetimindeki değişiklikleri (yönetim, merkez, tüzük değişikliği vb.) ilan etmek, hibe aramak, şartnameleri incelemek ve Devlet hizmetlerine talepte bulunmak gibi işlemler çevrimiçi olarak yürütülebilmektedir. Fransız Devleti'nin verdiği bu hizmetlere erişmek için aşağıdaki şekilde görseli verilen e-devlet portalı olan <https://www.service-public.fr/associations> web adresi kullanılmaktadır. Bu portal üzerinden dernek kaydı, dernek kurma, Ticaret ve Şirketler Siciline (RCS) kayıtlı şirketler hakkında araştırma, dernek feshi, Dernek, vakıf ve vakıfların yıllık hesaplarının yayınlanması, hibe talebi, fon başvurusu, çevrimiçi şikâyet, gönüllü faaliyetlerin beyanı gibi işlemlerin yürütülmesi sağlanmaktadır.

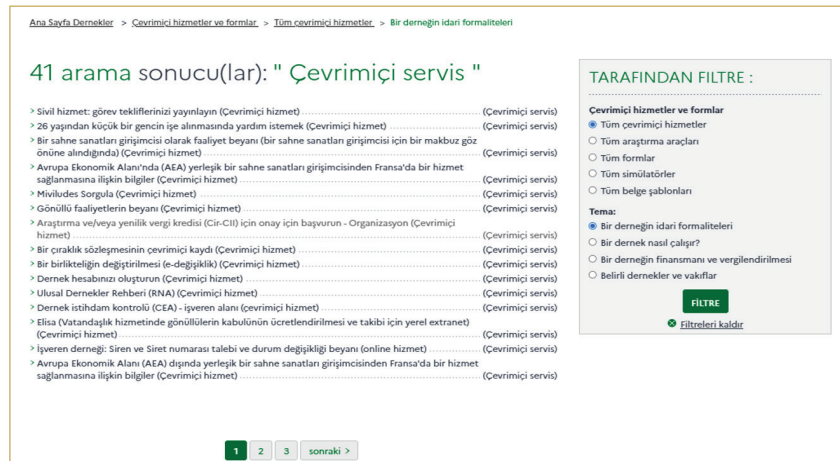
Fransa devleti vakıf ve derneklerle ilgili 41 adet çevrimiçi (online) hizmet sunmaktadır. Verilen bu hizmetler aşağıdaki başlıklar gözetilerek bölümlere ayrılmıştır.

- *Derneklerin idari işlemleri:* Derneğin kuruluşundan feshine kadar olan hemen hemen tüm işlemleri kapsamaktadır. Bu bölümde yer alan dijital hizmetlerde dernek kurma başvurusu ile başlayan ve yönetsel işlemler ile dernek üyelik işlemleri, dernek çalışanlarının özlük işlemleri (örneğin 26 yaş altı bir gencin dernekte çalıştırılması için gereken prosedürlerin yönetilmesi ve takibi, herhangi bir çalışanın işe alma işten çıkarma ve maaş işlemlerinin girişi ve takibi), derneğin kamu yararına çalışan bir dernek olduğunun tescil işlemleri ve gönüllü çalışanların dernekteki faaliyetlerinin takibi ve kişisel işlemlerine kadar pek çok işlem yer almaktadır. Örnek olarak, fesih işlemlerini detaylandıracak olursak; Yasal fesih sistem üzerinden yapılırken, diğer fesih türlerinde bir kısım işlemler sistem dışında yürütülür ve gelen karara göre sistem üzerinde kapama işlemleri yapılır. Bahsi geçen fesih türleri ise yasal fesih, adli fesih, idari fesih ve diğer fesih nedenleri olarak sıralanabilir.
- *Derneklerin faaliyetleri ile ilgili işlemler:* Derneğin bulunduğu kasaba, şehir veya bölgede gösterdiği faaliyetler için duyurma, başvuru ve takibi; diğer dernekler ile birlikte yürütülen faaliyetler için online başvuru ve takibi; ilan edilen proje ve fonlara başvurma ve işlemlerin takibi bu başlık altında yer alan işlemleri oluşturmaktadır.
- *Derneklerin mali işlemleri ve dernek gelirlerinin ve giderlerinin vergilendirilmesi:* Bu başlık altında ise mali işlemlerin, alınan fon ve hibelerin takibi, gönüllülerin yaptığı masraflar ve bu masraflarla ilgili vergi işlemleri gibi işlemler bulunmaktadır. Vergi ile ilgili örnek verecek olursak; yapılan hukuki düzenlemeye göre herhangi bir dernek, özel izin almaksızın direkt bağış veya veraset alabilir (yukarıda bahsi geçen fesih nedenlerinden biriyle feshi gerçekleşen dernekten veya miras bırakan bir kişiden). Önceden izin almaksızın bağış veya vasiyet kabul edebilecek kuruluşlar şunlardır:
 - ⇒ En az 3 yıl süreyle hayırsever, eğitimsel, bilimsel, sosyal, insani, sportif, ailevi, kültürel karaktere sahip veya sanatsal mirasın geliştirilmesine, doğal çevrenin korunmasına veya Fransızcanın yayılmasına katkıda bulunan genel çıkar dernekleri
 - ⇒ 31 Temmuz 2014 tarihinden önce ilan edilen ve bu tarihten önce bir bağış veya vasiyeti kabul eden yardım, hayır kurumu veya bilimsel veya tıbbi araştırmayı münhasır amaçla kullanan dernekler
 - ⇒ Dernekler siciline kayıtlı *Alsace-Moselle* dernekleri
 - ⇒ Kamu yararına olduğu kabul edilen dernekler ve vakıflar
 - ⇒ *Alsace-Moselle*'deki dini dernekler ve kamu ibadethaneleri
 - ⇒ Aile birliklerinin onaylı birlikleri

Alınan bu bağışların valiliğe bildirilmesi zorunludur. Bağışlar düzenlemede tanımlanmış belirli dernekler hariç olmak üzere veraset vergisine tabidir. Kamu yararına olduğu kabul edilen dernek ve vakıflara yapılan bağış ve vasiyetler, erkek ve kız kardeşler arasında miras için sağlanan veraset vergisine (serbest devir vergisi denir) tabidir, uygulanan vergi oranları ise: 24.430 €'ya kadar %35, 24.430 € üzerinde ise %45'tir. Diğer dernekler için oran, bağış veya vasiyetin toplam tutarı üzerinden %60 olarak belirlenmiştir. En az 153.000 € bağış alan herhangi bir dernek, hesaplarını bir denetçiye onaylatmak ve yıllık hesaplarını JOAFE'de (*Journal officiel des associations et fondations d'entreprises*) yayınlamak ve düzenlemede bahsi geçen vergi oranlarında vergi ödemesi yapmak zorundadır. Ayrıca yukarıda bahsi geçen vergilendirme işlemleri için gerekli formların oluşturulması yine bu başlık altındaki dijital hizmetlerde sağlanmaktadır.



Şekil 1.7. Dernekler Portalı Ana Sayfa (<https://www.service-public.fr/associations>)



Şekil 1.8. Portal Üzerinden verilen Çevrimiçi Hizmetlere Örnekler

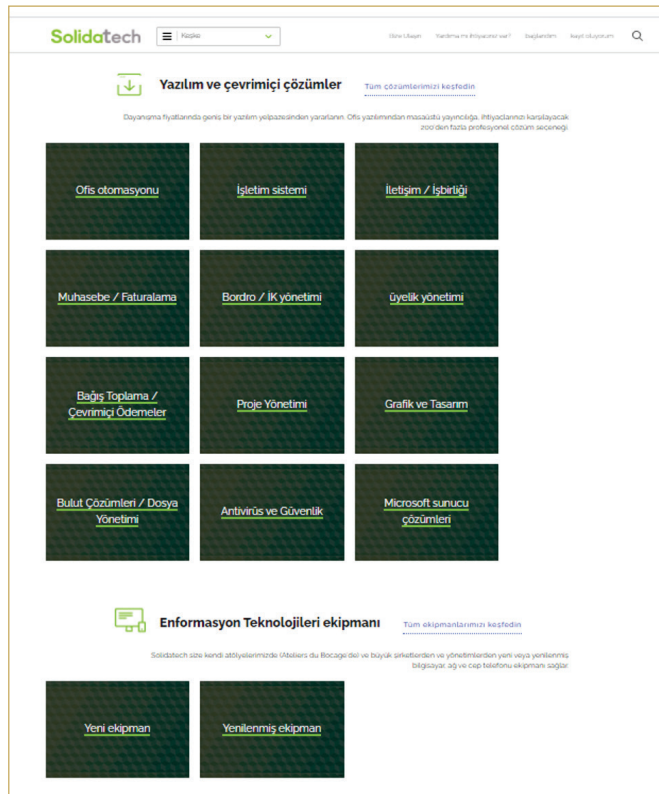
Sivil Toplumun Dijitalleşmesi Faaliyetleri (Fransa)

Kâr amacı gütmeyen bir dernek olan *Recherches & Solidarites (R&S)* (Araştırma ve Dayanışma), dernekler ile ilgili yürütülen ve yayınlanan çalışmalara faydalı bir tamamlayıcılık kaygısıyla paydaşlara ve karar vericilere en güncel bilgileri sağlama hedefini belirlemiştir. *R&S*'nin raporları resmî kurumların (Resmî Gazete, *ACOSS-URSSAF*, *Mutualité Sociale Agricole*, Kamu Maliyesi Genel Müdürlüğü, vb.) verilerine ve açık erişimli yayınlar üretmek için yaptığı yıllık anketlere dayanmaktadır.

SolidaTech (<http://www.solidatech.fr/equiper>), *Emmaus* üyesi bir sosyal entegrasyon şirketi olan *Ateliers du Bocage* tarafından 2008 yılında başlatılan bir dijital dayanışma programıdır. Programın amacı derneklerin ve daha genel olarak kâr amacı gütmeyen kuruluşların eylemlerine verimlilik ve ölçek kazandırmak için dijital alana yatırım yapmalarına yardımcı olmaktır. Program ile çok sayıda yazılım, bilgisayar ve ağ ekipmanı dayanışma yoluyla veya ücretsiz olarak sunulmaktadır. Ayrıca *SolidaTech* programı ile dijital araçların kullanımı için destek verilmektedir. Bu destek ve eğitimler aşağıdaki listede sıralanmıştır.

- *SolidaTech* eğitimi
- Yardım hattı
- Haber bülteni
- Web seminerleri
- Dijital hizmetler

SolidaTech programı ile 2008 yılından bu yana, 18.500'den fazla kayıtlı dernek, dağıtılan 260.000 lisans ve dijital araçtan yararlanmış ve bu sayede dernekler 85 milyon Euro'dan fazla tasarruf sağlamıştır.



Şekil 1.9. SolidaTech Altyapı ve Yazılım Çözümleri (Alıntılanma: 30/07/2021)

Fransa'da derneklerin dijitalleşerek güçlerini artırmalarını hedefleyen ve bu amaçla ücretsiz dijital çözümler veya donanım desteği sağlayan platformlardan en önemlileri aşağıda sıralanmaktadır.

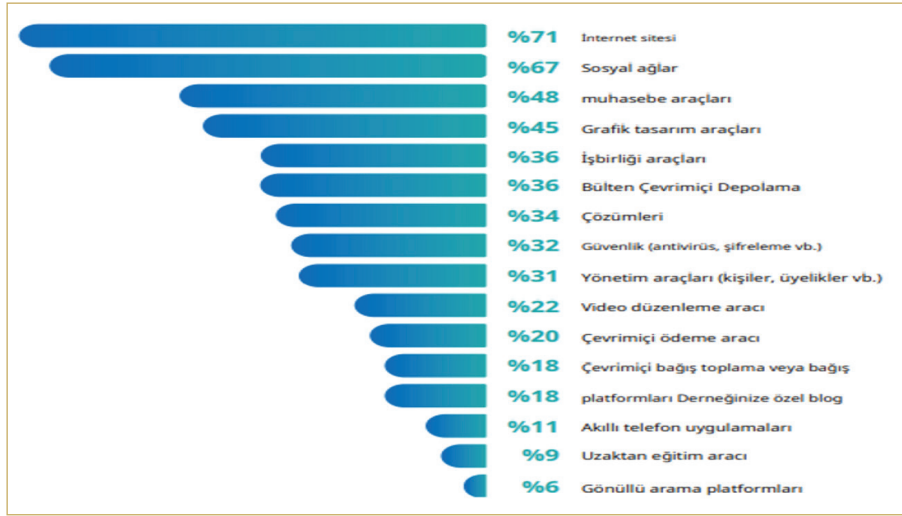
- *OpenAsso*: Dernek yöneticilerinin diğer dernekler ile iş birliği ve bilgi paylaşımı için geliştirilmiş bir platformdur. Platformda dernekler için çeşitli uzman makaleler de yer almaktadır (iletişim, muhasebe, gönüllülük, İK, finansman). Ayrıca üye dernekler soru cevap ile birbirlerine destek olabilmektedir.
- *Solidatech*: Derneklerin etkisini dijital araçlar ile güçlendirme amacı güden bir yazılım ve donanım platformudur.
- *Assoconnect*: Derneğin yönetimi ve iletişimi için hepsi bir arada hizmet sunan çevrimiçi bir yazılımdır.
- *Framasoft*: Dernekler için açık kaynak kodlu ve ücretsiz uygulamalar sağlayan bir organizasyondur.

Diğer iyi uygulama platform örnekleri ise aşağıdaki gibidir:

- *Pickasso*: Bu platform özellikle dernekler için tasarlanmış akıllı telefon ve web uygulamaları, etkinlik ve anket düzenleme vb. araçları barındırmaktadır.
- *Astérya*: Gönüllülere çeşitli eylem biçimleri (gönüllü çalışma, yerel inisiyatifler, mahalle konseyleri, ortak projeler) arasından kendilerine uygun olanı bulmalarına yardımcı olarak bu eylemlere katılımlarını sağlamak için destek veren bir platformdur.
- *CartONG*: Bu platformda Acil durum ve Kalkınma STK'larının desteklenmesi için coğrafi bilgi sistemi verileri sunulmakta ve STK'lar için bu coğrafi verilerin yönetimi sağlanmaktadır.
- *Helloasso*: STK'ların Ortak projelerinin fonlaması için oluşturulmuş bir platformdur.
- *Inscription facile (Kolay Kayıt)*: Bir dernek etkinliğine katılanların listesini toplama ve yönetme için oluşturulmuş dijital bir araçtır.
- *In focus*: STK'ların Video ve iletişim gibi konularda profesyonel ihtiyaçlarını karşılamak için bu alandaki bilgi ve becerilerini STK'lara sunan gönüllülerden oluşan bir topluluktur.
- *Un premier site gratuit pour votre association*: Bu platform STK'lara uzaktan eğitim ve uygulama hizmetleri sunmaktadır.
- *Webassoc*: STK'ların ihtiyaçlarına yönelik gönüllü web platformu.
- *Latitudes*: STK'lar ve ortak projeler için teknik becerilerini hizmete sunan gönüllülerden oluşan platform.

R&S 2013-2016-2019 yıllarında STK'lara çeşitli anketler uygulamış ve bu anket sonuçlarını tüm toplumla paylaşmışlardır. STK'ların içinde bulunduğu durum ve attığı adımlar ile ilgili olarak R&S tarafından yapılan 2019 yılı anketine göre, Fransa genelinde 9 Nisan-24 Mayıs 2019 tarihleri arasında 2.500 dernek başkanı çevrimiçi ankete yanıt vermiştir. Ankette sorulan sorular 5 boyutta analiz edilmiştir. Bu boyutlar; bir ağa üyelik, coğrafi konum (kentsel, kırsal veya her ikisi), faaliyet alanı, bütçesi ve çalışan sayısıdır. Ayrıca, ankette STK'ların dijital olgunluk düzeylerine ve dijitalleşme konusuna dahil olan kişilerin sayısına ve yeterliliklerine de bakılmıştır.

2019 anket çalışmasında elde edilen sonuçlara göre Fransa'da faaliyet gösteren derneklerin dijital platformları kullanımları aşağıda özetlenmiştir. Bu rapora göre, Fransa'da faaliyet gösteren derneklerin %71'nin bir web sitesi bulunmaktadır. Derneklerin %67'sinin ise sosyal ağ kullandıkları görülmektedir.



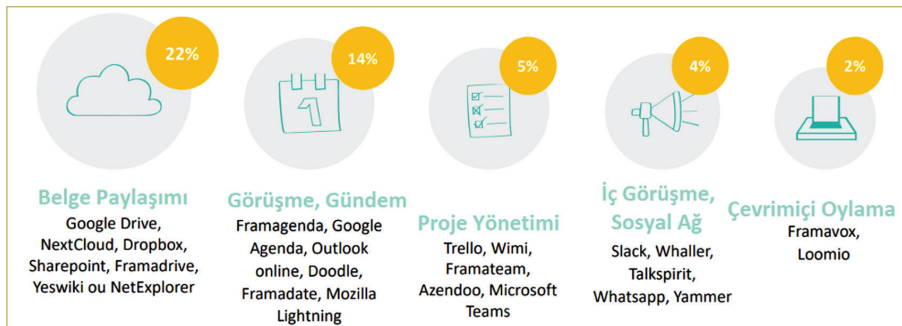
Şekil 1.10. Derneklerin Kullandığı Dijital Araçların ve Platformların % olarak dağılımı

Raporda 2019 anketinde önerilen dijital araçların listesinin, son yıllarda geliştirilen uygulamaları da dikkate alacak şekilde genişletilmiş olduğu bildirilmiştir. Bu yeni uygulamalar gönüllü bulma platformları, çevrimiçi bağış araçları ve güvenlik yönetimi araçları vb. olarak özetlenebilir. 2016 anketinde bulunan bir düzine araç 2019'da da kullanılmıştır. Anketlerde her iki dönemde aynı olan dijital araçlar ile ankete yeni eklenen dijital araçların da değerlendirilmesi sonucunda; dijital araçların kullanımı (Düşen: Kullanımı azalan, Kararlı: Kullanım oranında bir değişiklik olmayan ve Yükselen: derneklerce daha çok kullanılmaya başlanan) konusunda oluşan değişiklikler aşağıdaki şekilde üç başlıkta verilmiştir.



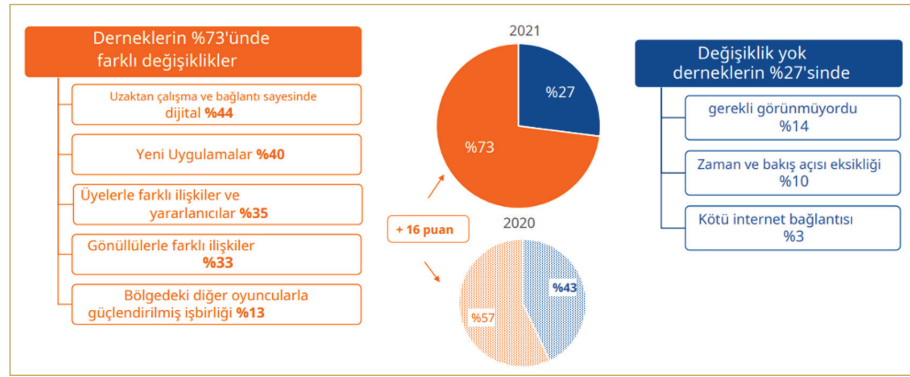
Şekil 1.11. 2016'dan 2019'a aralığında dijital araçların kullanımındaki değişim durumu

2019 anketine verilen cevaplara göre STK'ların en çok kullandıkları dijital araçlar ve hizmetler aşağıda sunulmuştur. Kullanılan dijital araçların ve hizmetlerin büyük bir çoğunluğunun ücretsiz araçlar veya hizmetler olduğu vurgulanmaktadır.



Şekil 1.12. STK'lar tarafından kullanılan dijital araçlar, hizmetler

Fransa’da Pandemi ve kapanmalardan büyük ölçüde etkilenen derneklerin durumu ve adaptasyonu konusunu inceleyen çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalardan bazılarını yürüten *Recherches & Solidarites* Mart ve Haziran 2020’de gerçekleştirdiği iki ankete 30.000’den fazla dernek yöneticisi katılmış ve ilk kapanma sırasında derneklerinin durumu hakkında bilgiler toplanmıştır. Bir yıl sonra, 30 Mart-30 Nisan 2021 tarihleri arasında yeni bir anket yapılmış. Bu ankete de 10.000 dernek yöneticisi katılmıştır. Geçmiş iki anket ve son yapılan anket ile krizin çoklu etkilerinin bir envanterini çıkarmak mümkün olmuştur. *Recherches & Solidarites*’in 30 Mart-30 Nisan 2021 arasında yaptığı “Covid-19: Bir yıl sonra dernekler nerede?” başlıklı anketin sonucuna göre 2020 yılından 2021 yılına geçişte +16 puanlık bir artışla dernekler dijitalleşme konusunda büyük bir adım atmışlardır. Aşağıda verilen şekilde anketin dijitalleşme ile ilgili sonucu özet olarak verilmiştir:



Şekil 1.13. Covid 19 Pandemisi Döneminde Dijital Araçların Kullanım Durumu

Ankete katılan derneklerden %73'ünde dijitalleşme konusunda çeşitli başlıklarda değişimler yaşanmıştır. %44'ü Uzaktan bağlantı araçlarını kullanmaya başladıklarını belirtmişlerdir. %40'ı işlerini yürütmek için yeni uygulamalar kullanmaya başlamışlardır. Üyelere erişim için %35'i yeni dijital uygulama ve hizmetler kullanmaya başlamışlardır. %33'ü gönüllülerle olan ilişkilerini dijital platformlara taşıdıklarını bildirmişlerdir. Derneklerin %13'ü dijital yöntemlerle diğer dernekler ile iş birliklerini artırmışlardır. 2020'de yapılan ankettten elde edilen sonuçlara göre derneklerin dijital teknoloji kullanma oranı %57 iken, 2021'de pandemi nedeni ile tekrarlanan ankettten elde edilen sonuçlara göre bu oran %73'e çıkmıştır. Dijitalleşme konusunda bir değişiklik göstermeyen %27'lik kısımda, 2021 yılında sorulan sorulara verilen cevaplarda öne çıkan başlıklara göre derneklerin %14'ü faaliyetlerinde dijital bir araç kullanmaya ihtiyaç duymadıklarını belirtmişlerdir, %10'u zaman yetersizliği ve bakış açısı eksikliği nedeni ile dijitalleşme yönünde yeni bir adım atmadıklarını, %3'ü ise internet erişiminin kötü olması nedeni ile dijitalleşmediklerini vurgulamışlardır.

1.3.4. Hollanda

Sivil Toplum Kuruluşları ile İlgili Genel Bilgiler (Hollanda)

Hollanda; şeffaflığı, açıklığı ve sürdürülebilir gelişme hedeflerini (*Sustainable Development Goals*) savunmaktadır. Bu unsurları temel alarak daha kapsayıcı ve sürdürülebilir gelişmeyi başarmak için toplumdaki çok çeşitli grupların hak ve çıkarlarını korumaya kritik önem atfetmekte ve dünya çapındaki sivil toplum kuruluşlarını (STK) desteklemektedir. Hollanda'da sendikalar, insan hakları ve çevreyi koruma kuruluşları; bireyleri bilgilendirmede, hakları savunmada ve bireylerin endişelerini dile getirmeye yardımcı olmada hayati bir rol oynamaktadır. STK'lar bir taraftan yapısal olarak dışlanmış ve ayrımcılığa uğramış gruplar ile şirketler ve yetkililer arasında bir köprü görevi görürken; diğer taraftan şirketlerin ve yetkililerin yasaları uygulama, haklara saygı gösterme ve uluslararası

kabul görmüş sürdürülebilir gelişme hedeflerini takip etme gibi sorumluluklarının farkında olmalarını sağlamaktadır. STK'ların sahip olduğu bu roller, STK'ları önemli ortaklar haline getirmektedir.

Bunların yanında Hollanda, gelişmekte olan ülkelerde temellerini atmış ve toplum tarafından kabul edilmiş köklü STK'lar ile birlikte çalışmaktadır. Bu STK'lar; fırsat eşitliği, insan hakları ve sendikal çalışmalar gibi konularda faaliyetler gerçekleştirmektedir. Kiliseler ile ilişkili yerel ağlar tarafından yürütülen eğitim ve sağlık hizmetleri bu faaliyetlere örnek olarak verilebilir.

STK'lar ile iş birliği çeşitli programlar ve fonlar aracılığıyla gerçekleşmektedir. Diğer taraftan, Hollanda 60'tan fazla ülkede 10.372 sivil toplum kuruluşunu desteklemektedir. 2018-2019 yıllarında insanları bilgilendirmek, harekete geçirmek ve yetkililerle diyalog kurmak için 7.377 girişimde bulunulmuştur. Böylelikle, gelişmekte olan ülkelerin daha kapsayıcı ve sürdürülebilir gelişmeyi teşvik etmelerini sağlamak adına yaklaşık olarak 1.481 yasa, politika ve standardı etkilemeye yardımcı olmuştur (*Policy Framework Strengthening Civil Society, 2021; Strengthening Civil Society, 2021*).

Hollanda'da STK'lar yüksek derecede kendi kendini düzenleme ile karakterize edildiğinden, bu kapsamdaki yasal çerçeve son derece sınırlıdır. Sektörün kendisi, STK'ları yönlendirmek ve rehberlik sağlamak için çeşitli yumuşak hukuk araçları geliştirmiştir. Hollanda'daki STK yasası, özellikle bir STK'nın tanınma koşulları ve mevcut olan ve/veya geçerli olan belirli vergi kuralları ile ilgili olmaktadır.

Hollanda yasal düzenlemeleri, STK'lar arasında ayırım yapabilmek ve bu kuruluşların farklılıklarını belirtmek üzere üç farklı terim tanımlamaktadır. Buna göre, her biri belirli bir amacı olan üç çeşit STK vardır (*Charitable organisations in The Netherlands:overview, 2021*):

Kamu Yararı Kurumları (Public Benefit Organisation - PBO): Kamu yararı kurumları, ilgili yasaların 13 temel amaca ayırdığı "temel iyi" kavramına adanmış olmalıdır. Bu 13 amaç aşağıda sıralanmaktadır:

- ⇒ Refah
- ⇒ Kültür
- ⇒ Eğitim, bilim ve araştırma
- ⇒ Doğayı ve çevreyi koruma, sürdürülebilirliği teşvik etme
- ⇒ Sağlık hizmetleri
- ⇒ Genç ve yaşlı bakımı
- ⇒ İş Birliğinin geliştirilmesi
- ⇒ Hayvanların refahı
- ⇒ Din, ideoloji ve maneviyat
- ⇒ Demokratik hukuk düzenini teşvik etme
- ⇒ Toplu konut
- ⇒ Yukarıdaki amaçların bir kombinasyonu
- ⇒ Bir kamu yararı kurumunu finansal veya diğer yollarla desteklemek

Sosyal Çıkarları Temsil Eden Kurumlar (Organisation Representing Social Interests - ORSI): Kamu yararı kurumları genel iyiye odaklanırken, sosyal çıkarları temsil eden kurumlar, genellikle üyeleri olmak üzere seçilen bir grubun sosyal çıkarlarını korumaya odaklanmaktadır. Bununla birlikte, sosyal çıkarları temsil eden kurumlar; üyelerinin kişisel gelişimlerini, toplumun sosyal uyumunu artırıcı ve daha sağlıklı bir toplumu teşvik edici çalışmalarda bulunmaktadır.

Bir Sosyal Çıkarları Temsil Eden Kurumu Destekleyen Vakıflar (Foundation Supporting an ORSI): Bir sosyal çıkarları temsil eden kurumu destekleyen vakfın temel amacı bağlantıda olduğu kuruma geçici mali destek sağlamaktır.

Uluslararası STK'ların yasal çerçevesi ise Hollanda'nın, 24 Nisan 1986'da imzaladığı Uluslararası Sivil Toplum Kuruluşlarının Tüzel Kişiliğinin Tanınmasına İlişkin Avrupa Sözleşmesi ile çizilmiştir. Bu sözleşmeye göre uluslararası bir sivil toplum kuruluşunun tüzel kişiliği aşağıdaki koşullara bağlıdır (*European Convention on the Recognition of the Legal Personality of International Non-Governmental Organisations*, 1986). Sözleşmeye göre bir STK'nın yasal ofisinin bulunduğu tarafta edindiği tüzel kişilik ve sıfat, sözleşmeyi imzalayan diğer taraflarda hak olarak kabul edilecektir.

Hollanda'da bir kuruluşun STK statüsü elde etmesi için aşağıdaki hususların belirlenmesi gerekmektedir:

- STK'nın ismi
- STK'nın kuruluş nedeni/amacı
- STK yöneticilerinin atanmasına ve görevden alınmasına ilişkin prosedürler
- STK'nın bulunduğu konum
- STK'nın karar verme prosedürleri
- STK'nın feshi halinde yapılacak işlemler ve ödemeler
- STK'nın kuruluşuna dair bir noter senedi

Kamunun STK'lara Sunduğu Dijital Hizmetler (Hollanda)

Hollanda İklim ve Ekonomi Bakanlığı'na bağlı bir birim olan Hollanda Ticaret Odası (*Kamer van Koophandel, KVK*) tarafından ülkede bulunan tüm işletmeler ve kâr amacı gütmeyen sivil toplum kuruluşları Ticaret Sicili'ne kaydedilmektedir. Bir STK'nın Ticaret Sicili'ne kaydedilmesi için bir kez olmak üzere 50 Avro'luk bir kayıt ücreti ödenmektedir. Noter masrafları ise 400-800 Euro arasında değişmektedir. Kayıt işlemleri için KVK resmî sitesinden online formlar temin edilmektedir (Şekil 1.14). Online formlar doldurulduktan sonra kayıt işlemlerinin sonlandırılması için KVK sitesi üzerinden online olarak randevu alınmakta (Şekil 1.15) ve formlar yüz yüze veya posta yolu ile teslim edilmektedir. Kayıt işlemleri için form sağlama ve randevu işlemleri dijital ortamda yapılmakta olup kayıt işlemlerinin sonlandırılması yüz yüze görüşmeler ile sağlanmaktadır. Bunların yanında, kayıt sırasında ödenen kayıt ücreti de online işlem yapılarak tahsil edilmektedir (KVK, 2021).

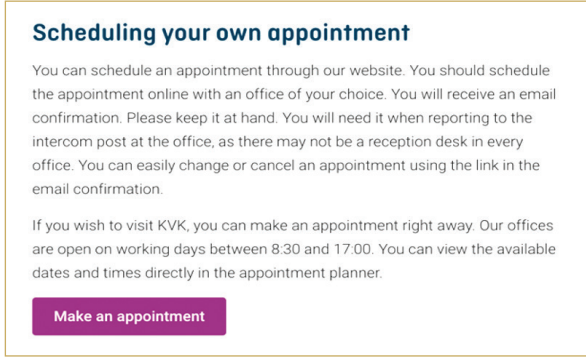
Registering or taking over a business

If you wish to register a new sole proprietorship, a professional partnership (maatschap), a general partnership (VOF) or a limited partnership (CV), or plan to take over an existing business or change your legal form, please make an appointment with KVK to finalise your registration.

Before making an appointment with us, you must complete a registration form first.

[Registration forms](#)

Şekil 1.14. KVK üzerinden kayıt için gerekli formların temin edilmesi (KVK, 2021)



Şekil 1.15. KVK üzerinden kayıt işlemlerini sonlandırmak için randevu alınması (KVK, 2021)

Sivil Toplumun Dijitalleşmesi Faaliyetleri (Hollanda)

Son yıllarda, büyük veri (*big data*) ve dijital teknolojilerin hayatımızda merkezi bir yere oturması ile dijitalleşme hakkında hem ulusal hem de uluslararası boyutlarda yeni yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Dijitalleşme bir taraftan birçok olumlu yönü olan bir süreç olarak belirirken, diğer taraftan olumsuz yönleri ve riskleri olan bir süreç olarak da ifade edilmektedir. Bu noktada, dijitalleşmenin potansiyel etkisini kavramak ve gelecekteki dijitalleşme ve geliştirme stratejileri ile politikalarının formüle edilmesi ihtiyacı doğmaktadır.

2020 yılında dünya çapında yaşanan Covid-19 salgını insanları evden ve internet üzerinden çalışmaya, alışveriş yapmaya ve zaman geçirmeye mecbur bırakmıştır. Hollanda Hükümeti de Covid-19 ile mücadele kapsamında kısa sürede tamamen çevrimiçi çalışmaya geçmiş ve Covid-19 önlemleri ile birlikte birçok dijital politika ve uygulama geliştirmiştir. Covid-19'un dijitalleşmeyi hızlandırması ve aynı zamanda 2021 yılının bir seçim yılı olmasından dolayı, Hollanda, 2018 yılında yayınladığı Hollanda Dijitalleşme Stratejisi'nin (*Dutch Digitalisation Strategy*, 2018) özel bir sürümünü ise *Dutch Digitalisation Strategy 2021* şeklinde bu yıl yayınlamıştır. Yeni hükümetin en önemli politikalarından birinin dijitalleşmeye geçiş sürecini hızlandırmak ve kolaylaştırmak olduğu hazırlanan stratejik raporda belirtilirken, buna ek olarak Temsilciler Meclisi (*The House of Representatives*) tarafından dijitalleşme süreci için önemli bir rol oynayacak Dijital İşler Parlamento Daimî Komitesi (*Parliamentary Standing Committee on Digital Affairs*) kurulması hedeflenmektedir.

2018-2021 yılları arasında yapılan dijitalleşme çalışmaları sonucunda bakanlıklar arasında koordinasyonun ve iş birliğinin sağlanmasında dijitalleşme devreye girmiştir. Dijitalleşme; güvenli ve sürdürülebilir gıda arzı, erişilebilirlik sorunlarının çözülmesi, daha iyi bir sağlık hizmeti, elverişli eğitim koşullarının sağlanması ve temiz enerji gibi toplumsal konulardaki zorluklarla mücadeleye katkı sağlanmıştır.

DESI (*The Digital Economy and Society Index*) 2020'ye göre Hollanda Avrupa'nın en iyi 4 dijital altyapısından birine sahiptir ve Avrupa Birliği Dijital Hükümet sıralamasında ise 7. sırada bulunmaktadır.

Hollanda'nın dijitalleşme çalışmalarında bir diğer önemli role *NL DIGIbeter Digital Government Agenda* (2021) sahiptir. *NL DIGIbeter*'in 5 temel prensibi bulunmaktadır:

- İnovasyona yatırım yapmak
- Temel hakları ve kamusal değerleri korumak
- Erişilebilir, anlaşılabilir ve herkese yönelik olmak

- Sunulan hizmetleri daha kişisel hale getirmek
- Geleceğe hazır olmak

NL DIGIbeter'in bir diğer amacı ise kamu ve özel sektör ortaklığını geliştirmektir. Bu nedenle, *The Blockchain Coalition* (2021), *Netherlands AI Coalition* (2021), *Data Sharing Coalition*, *Digital Trust Center* (2021) ve *Digital Society Alliance* (2021) gibi önemli teknoloji kuruluşları ile iş birliği içinde çalışarak insanların dijital topluma katılmalarını, teknolojiyi daha iyi kullanmalarını sağlamakta ve toplumsal yenilikleri teşvik etmektedir.

Hollanda Dışişleri Bakanlığı, sivil toplum ve diğer bazı özel konularda dijital çözümler sunmanın potansiyel etkisine, risklerine ve zorluklarına değinen bir yayın ile dijitalleşme konusuna bir bakış sunmaktadır (*33 Showcases - Digitalisation and Development - Inspiration from Dutch development cooperation*, 2019).

Konuların her biri için, Bakanlıktan doğrudan veya dolaylı destek alan uygulamaların ve projelerin ilham verici örnekleri sunulurken, dijital yaklaşımın katma değeri vurgulanmaktadır. Hollanda Dışişleri Bakanlığı, sivil toplumu güçlendirmek için dijitalleşmede kendi politikaları kapsamında *VOICE* (2021), *Digital Communities for Social Change* ve *Artificial Intelligence Policies* gibi geniş çaplı projeleri desteklemektedir. *VOICE*, Afrika ve Asya'daki düşük ve orta gelirli ülkelerde ayrımcılığa uğramış insanlara yardım etmektedir. Engellilerin, sömürü, istismar ve/veya şiddete maruz kalan kadınların, yaş ayrımcılığına maruz kalan grupların (genç ve yaşlı gibi), yerli gruplar ve etnik azınlıkların; siyasi, sosyal ve ekonomik ana akım süreçlere katılımını artırmayı amaçlamaktadır. Organizasyon, ulaşılması zor gruplara ulaşma stratejisinde ağırlıklı olarak sosyal medya kullanımına dayanmakta olup, bu grupların "duyulmamış seslerini" yükseltmek için dijital platformları ve ağları kullanmaktadır. *VOICE*, potansiyel hibe alacak grupların başvurularını internet üzerinden rapor, ses veya video dosyaları şeklinde göndermelerine olanak sağlamaktadır. *VOICE*'dan hibe alan grupların çalışmaları ise *blog*, *vlog*, *podcast* gibi farklı medya kanalları kullanılarak gösterilmektedir. Aynı zamanda, hibe alan gruplara yenilikçi yaklaşımları test etmelerini sağlayan Yenilik Yap ve Öğren (*Innovate and Learn*) programı ile bu grupların fırsatları fark etmeleri ve bu fırsatlardan faydalanmaları sağlanmaktadır. Örnek olarak, *VOICE*'dan hibe alan Uganda'da *Albinizm Umbrella* Derneği, gelecekteki sosyal yardım ve destek hizmetleri için daha iyi stratejiler oluşturmak amacı ile ülke genelinde albinizm ile yaşayan insanların konumları hakkında veri toplamak için GPS kullanmaktadır. *VOICE*'un bir diğer programı ise *DATA4CHAN.GE* (2021) olarak karşımıza çıkmaktadır. *DATA4CHAN.GE* saldırıya uğrama veya kapanma tehdidi altındaki web sitelere, barınma (*hosting*) sağlamakta ve sitelerin sürdürülebilirliklerini korumak için teknik destek sağlayan insan hakları savunucularını desteklemektedir.

Hollanda Dışişleri Bakanlığı'nın sivil toplumun dijitalleşme süreci hakkında desteklediği bir diğer proje ise Sosyal Değişim İçin Dijital Topluluklar (*Digital Communities for Social Change*) projesidir (*33 Showcases - Digitalisation and Development - Inspiration from Dutch development cooperation*, 2019). Küresel olarak ayda yaklaşık 2,8 milyar insan sosyal medyayı kullanmaktadır. Dijital topluluklar; kadın hakları, gençlerin beklentileri ve istekleri gibi konuları tartışmak için özel ve anonim bir ortam sunabilmektedir. *RNW Media*, sosyal değişim için gençlerden oluşan bir sivil toplum kuruluşu olup, bu tür kapsayıcı dijital topluluklar oluşturma konusunda uzmanlaşmıştır. *RNW Media'nın Citizen's* (2021) *VOICE* ve *Love Matters* (2021) platformları, yalnızca 2018'de yarım milyardan fazla içerik görüntülemesi kaydetmiştir. *RNW Media'nın* dünya çapındaki dijital ekipleri, veri işleme ve analizine yaratıcı ve yenilikçi yaklaşımlar getirerek, gençler için erişilebilir ve ilgi çekici içerikler oluşturmaktadır. Bunlara ek olarak, dijital toplulukları desteklemek için moderasyon stratejilerine öncülük etmekte ve kadınların belirli alanlara katılımını önemli ölçüde artırıcı çalışmalar gerçekleştirmektedir. Aynı zamanda organizasyon, Doğal Dil İşleme tekniklerini (duygu ve konu algılama modellerini vb gibi.)

kullanarak, çevrimiçi diyalogun zaman içinde nasıl geliştiğine dair derin iç görüleri ortaya çıkarmak üzere metin madenciliği yapmakta ve bu verileri analiz edebilmektedir. Bunların yanında RNW Media, Hollanda'da platformları denetleme ve elde ettiği kanıtları savunuculuk yapma amacı ile kullanma konusunda lider olan, ülkedeki yerel meslektaşları ile yakın çalışan yüksek nitelikli bir veri ve Dijital çekirdek ekibine yatırım yapmıştır.

Yapay zeka politikaları (*Artificial Intelligence Policies*) projesinin ise temel amacı dijital sivil alanı korumak için normlar ve standartlar oluşturmak olarak açıklanmaktadır (33 *Showcases - Digitalisation and Development - Inspiration from Dutch development cooperation*, 2019). Yapay zekâ teknolojisi ve politikası, bireylerin özgürlüğünü kısıtlama veya artırma potansiyeline sahip olma ile birlikte bu durum uluslararası, ulusal ve bireysel aktörlerin yapay zekâ teknolojisini nasıl kullandığına bağlı olacaktır. Uluslararası Kar Amacı Gütmeyen Hukuk Merkezi (*International Center for Non-Profit Law-ICNL*, 2021), yapay zekâ teknolojisi ve politikasının geliştirilmesinde ve benimsenmesinde sivil özgürlüğün korunması ve desteklenmesinin önemli bir nokta olmasını sağlamak için girişimler başlatmaktadır. ICNL, 100 ülkede uluslararası normlar geliştirmek, yerel politikaları ve yasaları iyileştirmek, yapay zekâ akıcılığını artırmak ve “İyilik için yapay zekâ (*AI for good*)” sloganını kullanarak çalışmaktadır.

Hollanda'da STK'lara yönelik özel bir yardım toplama izni ve mevzuatı, bildirim yükümlülüğü ve denetim gibi kontrol mekanizmaları bulunmamaktadır. Ancak, STK'ların rutinleri dışında yüksek ve aktif finansal faaliyet gösterdikleri tespit edilirse Adalet ve Güvenlik Bakanlığı'na bağlı olan *Justis* Dairesi tarafından bu STK'lar denetlemeye tabii tutulmaktadır. Sonuç olarak, Türkiye'de bulunan DERBİS gibi tüm STK'ların belirli bir çatı altında toplandığı ve belirli işlemlerin dijital ortamda yapılmasına olanak veren bir uygulamanın Hollanda'da bulunmadığı tespit edilmiştir. Bunun yerine, Hollanda'nın STK'ların dijitalleşmesi kapsamında etki alanı oldukça büyük olan uluslararası STK'lar ve önemli dijital kuruluşlar ile iş birliği içinde çalıştığı görülmektedir.

1.3.5. Almanya

Sivil Toplum Kuruluşları ile İlgili Genel Bilgiler (Almanya)

Resmi adıyla Almanya Federal Cumhuriyeti, Avrupa Birliğinin 83 milyon nüfusla en kalabalık ülkesidir. Bir federal parlamenter cumhuriyet olan Almanya'nın bünyesinde 16 federal eyalet bulunmaktadır. Eyalet yönetimleri kendi yasalarının yanı sıra federal yasaları da uygulamaktadır. Almanya, Avrupa Birliği, NATO, OECD ve G8 üyesidir. Ayrıca Kyoto Sözleşmesi'ni imzalamıştır. GSYİH (SAGP) 2021 tahmini Toplam 4,744 trilyon \$ ve kişi başına düşen miktar 56,956 \$'dır. Eyaletler, iç güvenlik, eğitim, yükseköğretim, kültür ve yerel yönetimler konusunda özerktirler.

STK kavramı, Almanya Federal Cumhuriyeti'nin hukuk sisteminde yasa aracılığıyla tanımlanmamıştır. Almanya'da bulunan STK'lar, Alman Medeni Kanunu'nun 14-88. maddelerinde yer alan hükümler çerçevesinde tüzel kişiliğe sahip olan dernekler, tüzel kişiliğe sahip olmayan dernekler ve tüzel kişiliğe sahip vakıflar şeklinde kurulmakta ve faaliyet sürdürmektedir.

Almanya Federal Cumhuriyeti'nde sivil toplumla iletişim, geleneksel olarak tek bir politika alanında organize edilmekte ve faaliyet alanlarını temsil eden şirket anlayışındaki büyük dernek kuruluşları tarafından yönetilmektedir. Kapsamlı bir çerçeve anlaşması henüz oluşturulmamıştır. Belirli bir hukuki biçim, terimle otomatik olarak ilişkilendirilemese de vakıfların ortak özellikleri vardır. Vakıf veya dernek, belirli, uzun vadeli bir amaca adanmış bir sermaye kitlesi olarak tanımlanır. Çoğunlukla, bu hedefler doğası gereği kâr amacı gütmeyen. Genelde dış denetime tabi değildir. Alman idari yapısı içinde STK'lar için özel bir devlet kurumu bulunmamaktadır. Almanya'daki genel denetim çerçevesi vergi usul ve uygulamalarına ilişkin ve Maliye Bakanlığı tarafınca yapılan denetimlerle sınırlıdır.

Günümüzde Almanya Federal Cumhuriyeti'nde 660,000'in üzerinde kayıtlı dernek ve 23.000'in üzerinde vakıf bulunmaktadır. Derneklerin resmi üye sayısı 18 milyon civarındadır ve ayrıca 25 milyon Alman vatandaşı bu derneklerde gönüllüdür.

STK'lar faaliyet alanları değerlendirilerek kategorize edildiğinde sekiz farklı türde oluşan bir yapılandırmadan bahsetmek mümkündür. Bunlar;

- Spor
- Kültür ve Toplum
- Araştırma ve Eğitim
- Ekonomi ve Siyaset,
- Çevre, hayvanlar ve doğanın korunması,
- Sosyal,
- Afetler ve Tüketicinin korunması,
- Mülteciler ve Entegrasyon, olarak sıralanabilir.

Almanya'da STK'ların yapılanmasında rol oynayan birlikler veya düzenleyici kuruluşlardan bazıları;

- *Federal Alman Vakıflar Birliği (Bundesverband Deutscher Stiftungen)*: Kuruluş, çalışmalarıyla vakıf sektörünün bir bütün olarak sürekli gelişimini desteklemeyi ve aynı zamanda modern bir sivil toplumda vakıfların önemi konusunda kamuoyunu bilinçlendirmeyi amaçlamaktadır. Alman Vakıflar Birliği, vakıfların çalışmalarını ve hedeflerini şimdi ve gelecekte daha etkin bir şekilde hayata geçirmelerini ve gerçekleştirmelerini sağlamaya çalışmaktadır. Bu, vakıf kanunu ve vakıf vergisi kanununun genel koşullarının iyileştirilmesine ve vakıf dostu bir iklimin teşvik edilmesine yönelik çabaları da içermektedir. Birlik, beyanlar, teklifler ve hareketler yoluyla kamuoyunda karar vericiler ve kanaat oluşturunucularla sürekli temas halinde kalarak, uygulamaya yönelik uzmanlığını siyasi karar alma süreçlerine etki etmeye çalışmaktadır.
- *Gönüllü Derneklerin Federal Çalışma Grubu (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen)*: Federal Gönüllü Dernekler Çalışma Grubu (*Bagfa*), Almanya'daki gönüllü derneklerin ülke çapındaki şemsiyesi ve profesyonel birliğidir. 1999 yılında yerel gönüllü kuruluşlar tarafından kurulmuştur. 200'den fazla gönüllü kuruluş şu anda üyesidir. Dernek herhangi bir partiden veya mezhepten bağımsızdır ve kâr amacı gütmeyen bir kuruluş olarak tanınmaktadır. *Bagfa*, üyeleri arasında iletişim ve koordinasyonu sağlamak, kendi projelerini geliştirmek, kuruluşların tanıtımlarını yapmak, kalite yönetimi, değişimlerin desteklenmesi, eğitimlerin düzenlenmesi ve üyelerin çıkarlarının temsil edilmesi olarak tanımlanmaktadır.
- *Şeffaf Sivil Toplum Girişimi (Initiative Transparente Zivilgesellschaft)*: Şeffaf Sivil Toplum Girişimi, kâr amacı gütmeyen bir kuruluş olarak tanınmakta ve bağımsız olarak çalışmaktadır. Temel ilkeler dürüstlük, hesap verebilirlik, şeffaflık ve sivil topluma katılımdır. Amaç, yolsuzluğun zararlı sonuçları hakkında halkı bilinçlendirmek ve şeffaflık sistemlerini güçlendirmektir. Şeffaf Sivil Toplum Girişimi 1993 yılında kurulmuştur ve şu anda 1200'den fazla üyesi bulunmaktadır. Kuruluşun çalışmasının kilit unsurlarından biri gönüllülerle çalışmaktır. Tematik olarak organize edilmiş gruplar, bilgi alışverişi ve yeni taleplerin geliştirilmesi için forumlar organize ederler. Girişimi imzalayanlar, örgütleriyle ilgili on ilgili bilgiyi belirli bir formatta herkesin erişimine açık hale getirmeyi taahhüt ederler. Bu, mevcut standartların yerini almayı değil, kâr amacı gütmeyen sektörde etkin şeffaflık için giriş gereklilikleri için bir ölçüt belirlemeyi amaçlamaktadır.
- *Aile, Yaşlılar, Kadınlar ve Gençlik Federal Bakanlığı (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend)* bünyesinde Aile İlişkileri ve Sivil Toplum İşlevleri Dairesi (The Bundesamt

für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben-BAFzA): 1000'den fazla personeliyle, sivil toplum işlevlerini geliştirmek, rehberlik ve tavsiye sağlamak ve ilgili Bakanlık faaliyetlerini desteklemek ve yönetmek için çalışır. Devletin, vatandaşların, kulüplerin, derneklerin ve vakıfların iş birliğini koordine ederek ve toplumu şekillendirmeye aktif olarak katılmak isteyen herkes için yetkin destek ve fon sağlamak üzere çalışan bir kurumdur.

- *Federal Sivil Katılım Ağı (Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement-BBE)*: BBE, kamu ve özel sektör harici üçüncü sektörden yani kâr amacı gütmeyen kuruluşlar ve sivil toplumdan, iş ve çalışma hayatından, federal ve topluluk kurumlarından kuruluşlar ve dernekleri birbirine bağlayan ülke çapında bir ağıdır. Ağ içindeki iş birliği karşılıklı güvene ve ortaklığa dayalıdır. Katılan herkes iş birliğinden yararlanır ve ortak hedefe daha kolay yaklaşmayı amaçlar. BBE, 2002 yılında Uluslararası Gönüllüler Yılı Ulusal Konseyi (IYV 2001) tarafından kurulmuştur. Bugün, Almanya'da milyonlarca vatandaşa sponsorluk ve destek sağlayan 260'tan fazla üye kuruluşu vardır. Ağın kapsayıcı hedefi, toplumun ve siyasetin tüm alanlarında sivil toplumun ve sivil katılımın sürdürülebilir şekilde desteklenmesidir. BBE'nin profesyonel ve politik çalışmaları, çalışma grupları, komiteler ve projelerde gerçekleştirilir. Konu sponsorlarının uzmanlığı ile güçlendirilir ve BBE ofisindeki ekip tarafından desteklenir.

Kamunun STK'lara verdiği Dijital Hizmetler (Almanya)

Alman Medeni Kanun'unda yer alan hükümler (md. 55-80) gereğince, Almanya'da dernek kayıtları için merkezi düzeyde kayıt yapılması ve/veya merkezi biçimde kurumsal bir organizasyon mümkün değildir. Dernek kayıtları, eyalet mahkemeleri (*Amtsgericht*) tarafından gerekli evrakın (mutabakat, yetkili olduğuna dair noter onaylı sözleşme, dernek tüzüğü, amacı, derneğin adı, yönetim kurulu, üyelik şartları ve ayrılma hususları) bizzat teslimiyle yapılmaktadır. Kayıtlar ve işlemler fiziki ortamda matbu evrak vasıtasıyla yapılmakta ve arşivlerde saklanmaktadır. DERBİS benzeri herhangi bir elektronik kayıt sistemi mevcut değildir. Alman bürokrasisi içinde "Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü" gibi STK'lara kamusal hizmet sunan özel bir devlet kurumu bulunmamaktadır. Ancak; Maliye Bakanlığı (*Bundesministerium der Finanzen*), Sulh Mahkemeleri (*Amtsgericht*) ve İçişleri Bakanlığı bünyesinde kurulan Anayasa Koruma Konseyi (*Bundesamt für verfassungsschutz*) bünyesinde STK'ların işleyişine ilişkin ilgi barındırabilmektedirler. Vergi ve ceza yasalarıyla ilgili denetimler, kamu yararı statüsünün verilmesi, mali izlem, dernek faaliyetlerin gözlenmesi ve fesih işlemleri gibi konularda ilgili birimler sorumlu olabilmektedirler. Bu bağlamda doğrudan STK'ya yönelik olmasa da mahkeme kayıtlarının dijital ortama taşınması ve işlemlerin dijital ajanlar aracılığıyla yürütülmeye başlanması (eyaletler arası farklılıklar söz konusu olmakla birlikte) önemli bir gelişme olarak düşünülebilir. Almanya Federal Maliye Bakanlığının da benzer bir çalışma içinde olduğu gözlemlenmektedir.

Sivil Toplumun Dijitalleşmesi Faaliyetleri (Almanya)

Kuruluşlar, değişimlere verimli bir biçimde uyum sağlamak ve ortaya çıkabilecek zorluklarla başa çıkmak için nasıl güçlendirilebilir? Dijitalleşme fırsatlarından nasıl yararlanılabilir ve riskler belirlenip bunlara karşı nasıl önlem alınabilir? Çerçeve koşulları nasıl tasarlanmalıdır? Dijitalleşmenin tetiklediği iş ve toplum dünyasındaki önemli değişim süreçleri göz önüne alındığında, örgütlü STK'larda bu yukarıda sayılanlar gibi yeni sorularla karşı karşıya kalınmaktadır. Dijital dönüşüm yaklaşımı, Federal Alman Hükümetince bir politika olarak benimsenip, dijitalleşme eylem planları 2011 yılında hazırlanmaya başlanmıştır. 2013 yılındaki Dünya Ekonomik Forumunda ise dijital dönüşüm yol haritası tüm dünyaya sunulmuştur (Schwab, 2017). Alman hükümeti bu yol haritasıyla, dijital devrimi şekillendirmeyi ve ülkeyi olabildiğince geleceğe hazırlamayı amaçlamaktadır. Almanya'daki herkesin yaşam kalitesini daha da iyileştirmek, ekonomik ve ekolojik potansiyeli artırmak ve sosyal uyumu sağlamak amacıyla bir uygulama paketi hazırlamıştır. Bu uygulama stratejisi beş eylem alanını

kapsamaktadır; dijital beceriler, altyapı ve ekipman, yenilik (inovasyon) ve dijital dönüşüm, dijital değişimde toplum ve modern devlet. Söz konusu eylem alanlarının seçiminde, dijital değişimin sunduğu birçok avantajın bir an önce hayata geçirilmesi ve böylece vatandaşların bunları ilk elden deneyimleyebilmesi amaçlanmıştır. Uygulama stratejisinin bir parçası olan STK'lar da bu çerçevede dijitalleşme adımlarını atmaya başlamışlardır.

Özellikle bu Pandemi yılında, pek çok gönüllü kuruluş, hedef gruplarıyla yüz yüze temas olmadan da iletişim halinde kalabilmek için yeni platform arayışında olmuştur. İster evde kalmak zorunda kalan çocuklar için hikayeler içeren mobil telefon uygulamaları, ister dijital dil öğrenme uygulamaları olsun, birçok yaratıcı fikir, dijital dünyanın sağladığı olanaklardan faydalanılarak hayata geçirilmiştir.

Birçok STK, hali hazırda web siteleri aracılığıyla üyelik için kuruluşa kayıt imkânı sunmaktadır. Aşağıda, bu örneğe benzer biçimde, bazı dijital katılım örneklerine yer verilmiştir. Bu örneklerin temelde dijital etkileşimlerin çeşitliliğini göstermesi ve STK'lar için ilham kaynağı olması amaçlanmıştır.

- *Aktion Mensch'in Gönüllü veritabanı (Die Freiwilligendatenbank der Aktion Mensch):* Aktion Mensch, düzenlediği piyangodan elde ettiği gelirle engelliler, çocuklar ve gençler için her ay 1.000'e yakın sosyal projeyi desteklemektedir. Bu durum, kuruluşu, Almanya'da sosyal alandaki en büyük özel fon kuruluşu haline getirmiştir. *Aktion Mensch'in* gönüllü veri tabanı, ülke genelinde 80'den fazla gönüllü derneğe destek vermektedir. Gönüllü veri tabanı dijitalleşme çerçevesinde tamamen yenilenmiş ve katılımcı filtresi kısmına "evden" kategorisi de eklenmiştir. Böylece uzaktan dijital gönüllü katılım fırsatlarını mümkün hale getirmiş ve gönüllü veri tabanını hiç olmadığı kadar büyümüştür.
- *"Halle İçin" Platformu (Engagierte in Halle):* Engagierte-in-halle.de platformu, Halle şehrine sadakati olan ve bunu teşvik etmek için birlikte çalışan herkesi kapsayan bir oluşumdur. Gönüllü katılımı ön plana çıkarmaya özen gösterir. Böylece tüm katılımcıların faydasına çalışan bir ortaklık olması sağlanmaya çalışılmıştır. Halle gönüllü katılımcı ajansı, Halle gönüllü katılımcı şehir konseyi, Halle belediye hizmetleri gibi birçok paydaşla birlikte bu girişimi başlatmıştır. Son dönemde, benzer biçimde "*Engagierte in Halle*"nin web sayfasında da "evden" katılım için arama yapılabilmektedir. Dijital kariyer fırsatlarına ek olarak, çeviri çalışmaları ve internet üzerinden nefret söylemlerine karşı mücadeleyi desteklemek için gönüllü oluşumlar da dijitalleşmenin getirileri olarak sıralanabilir.
- *Youvo:* Katılım platformu *Youvo*, yaratıcı insanları dijitalleşme ve/veya halkla ilişkiler konusunda desteğe ihtiyaç duyan sosyal kuruluşlarla bir araya getirmektedir. El ilanları veya logo tasarımı, sosyal medya stratejileri veya web sitesi konseptleri geliştirmeye kadar bünyesinde birçok destek çeşitliliği sunmaktadır. Platformda, 4,000 gönüllü ve 320 sosyal organizasyon yer almaktadır.

"Dijitalleşme ve Sivil Toplum" çalışma gruplarınca üzerinde durulan ve STK ağları aracılığıyla hem cevap aranan hem de destek vermeye çalışılan konuların başında, dijitalleşen toplumda, sivil toplum kuruluşlarının rolü ve yeri neresidir sorusu gelmektedir. STK'ların bu dönüşüm sürecinde nelere ihtiyaç duydukları yine önemli bir araştırma alanı olarak belirlenmiştir. Dijitalleşmeyle beraber STK'ların hedef kitesinde bir değişiklik öngörülüp görülmediği de saptanmaya çalışılacaktır. Sivil toplum kuruluşları 'dijital becerilerini' nasıl geliştirebilir konusu üzerinde de durulmuştur. Yeni dijital imkanlarla gönüllü katılımcı ağı nasıl genişletilebilir sorusu da cevaplanmaya çalışılacaktır.

Bunların yanı sıra Alman STK'ları ve paydaşları aşağıdaki konular özelinde de dijitalleşmeyi tartışmakta ve sorunları çözmeye çalışmaktadırlar.

- Sosyal medya stratejisi, dijitalleşme: STK bilgi ve iletişim çalışma alanı nasıl olacaktır; sosyal medya iletişiminin sinerji üretimi nasıl ve ne büyüklükte olmalıdır.

- Dijitalleştirme için paydaşlarla ve gönüllülerle bir tartışma sürecinin planlanması ve uygulanması organize edilmelidir.
- Dijital verilerin analizi ve değerlendirilmesi konularında destek alınması gerekliliği ortaya çıkmıştır.
- Siyasi katılım ve dijitalleşme ilişkisini tanımlamak ve iş birliği adımlarını atmak gerekmektedir (Örn. *Kooperationen OGP, Jury Smart Heroes, Beirat Digitale Nachbarschaft, Kooperation Wikimedia u.a. Aktivitäten der Geschäftsstelle*).
- Dijital Altyapı ve Eşitsizlik: Eşitsizliği ortadan kaldıracak ve dijital katılımı artırıcı önlemlerin de tartışılması gerekmektedir.
- STK profilini ortaya çıkaracak bir sivil toplum araştırması planlanmalıdır.
- Eğitim ve ileri eğitim ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik adımlar atılmalıdır.
- Dijitalleştirmeye eşlik eden ve destekleyen altyapı gereksinimleri; Ağ oluşturma ve yerel eğitim ortamları için sayısallaştırmanın rolünün yerel yönetimlerce benimsenip destek sağlanması gereklidir.
- Avrupa Birliği ve Uluslararası çerçevede yeni düzenlemelerin ihtiyacı ortaya çıkmıştır, bu kapsamda diğer ülkelerdeki ve Almanya'daki iyi uygulama örnekleri göz önüne alınmalıdır.
- Özel sektör katılımının da güçlendirildiği sektörler arası dijitalleşmeye ilişkin tartışma ve uygulamalar, ön plana çıkarılmalıdır.

1.3.6. Amerika Birleşik Devletleri

Sivil Toplum Kuruluşları ile İlgili Genel Bilgiler (Amerika Birleşik Devletleri)

Amerika Birleşik Devletleri (ABD), sivil toplumu, ortak amaçları veya çıkarları geliştirmek ve ilerlemek için vatandaşlar tarafından gönüllü olarak oluşturulan sosyal organizasyonların toplamı şeklinde tanımlamaktadır. Aynı zamanda, demokrasinin gelişmesi için devlet kontrolünden veya hükümet müdahalesinden bağımsız olarak sağlam bir sivil toplumun gerekli olduğuna inanmakta ve vurgu yapmaktadır. ABD tarihinin ilk günlerinden itibaren, sivil toplum kuruluşları (STK'lar) insan haklarının korunmasında, medeniyetin gelişmesinde ve insanlığın ilerlemesinde kilit bir rol oynamıştır. ABD, sivil toplumun; şeffaflık ve özgür ifadeyi teşvik eden, eşitsizlik ile mücadele eden ve doğayı kurtarmaya çalışan bütün düşüncelerin ve çalışmaların kaynağı olduğuna vurgu yapmaktadır. Bunun yanı sıra sivil toplum, bireylerin kendi çıkarlarına, ihtiyaçlarına ve önceliklerine göre organize edilerek bireylerin sosyal, ekonomik ve politik isteklerini gerçekleştirmelerine olanak sağlayan geniş bir organizasyon yelpazesini kapsamaktadır. ABD'nin sivil toplum hakkındaki önemli vurgularından bir diğeri ise vatandaşların ve sivil toplum üyelerinin, destekledikleri amaçları ve kuruluşları ancak özgürce seçebildikleri zaman sivil toplumun, kamu yararına en iyi şekilde hizmet edebileceği düşüncesidir. STK'ları etkileyen ABD düzenlemeleri, STK'ların oluşumunu kolaylaştırmak ve desteklemek için tasarlanmıştır. STK'lar hakkındaki bu düzenlemeler, özellikle, herhangi bir STK'nın değeri veya çalışması hakkında yargıda bulunmaktan kaçınmaktadır. Ulusal ve uluslararası STK'lar neredeyse akla gelebilecek her ideolojiyi, siyasi davayı, dini, sosyal sorunu ve çıkar grubunu temsil etmektedir. ABD'de yaklaşık olarak 1,5 milyon STK faaliyet göstermektedir. Bu STK'lar, dış politika, seçimler, çevre, sağlık, kadın hakları, ekonomik kalkınma, siyasi savunuculuk da dahil olmak üzere birçok konuda çok çeşitli faaliyetler yürütmektedir. STK'ların finansman kaynakları arasında özel kişilerden (Amerikalı veya yabancı), özel sektörden, kâr amacı gütmeyen şirketlerden, hayırsever vakıflardan, eyalet yönetimlerinden veya yabancı hükümetlerden gelen bağışlar bulunmaktadır. ABD yasalarında STK'ların dış finansmanına ilişkin bu dış finansmanın hükümetlerden mi yoksa hükümet dışı kaynaklardan mı geldiği hakkında herhangi bir yasak ya da kısıtlama yoktur (*Non-Governmental Organizations (NGOs) in the United States, 2021*).

Genel olarak ABD’de, herhangi bir grup ya da bireyler, düşünceleri veya ortak çıkarları tartışmak için gayri resmi bir organizasyon oluşturmak üzere bir araya gelebilmekte ve bunu herhangi bir hükümet katılımı veya onayı olmadan yapabilmektedir. Bir grup, federal ve eyalet vergilendirmesinden muafiyet gibi belirli yasal avantajlar istiyorsa, 50 ABD eyaletinden herhangi birinin yasalarına göre resmi olarak bir STK’yı birleştirmeyi ve kayıt yaptırmayı tercih etme hakkına sahip olmaktadır. Kayıt gereklilikleri ve kuruluş biçimleri, eyaletten eyalete göre farklılık göstermektedir ancak genellikle bu işlemler oldukça basit olmaktadır. Böylelikle, herkes eyalet düzeyinde sadece birkaç gün içinde bir STK’yı bünyesine katabilme olanağına sahip olmaktadır. Genel olarak süreç, STK’nın kısa bir tanımını, misyonunu, adını, eyalet içindeki bir şubesinin adresini belirtmeyi ve mütevazı bir ücret ödemeyi içermektedir. Çoğu eyalette, bu süreci yasama organının veya başka herhangi bir hükümet yetkilisinin onayına tabi olmayan bir yönlendirme meselesi yapan genel bir kuruluş tüzüğü bulunmaktadır. Bu yaklaşım, bir devlet görevlisinin, ne tür kuruluşların var olmasına izin verilip verilmeyeceğine karar verme yetkisini kötüye kullanma riskini ortadan kaldırmaktadır (*Non-Governmental Organizations (NGOs) in the United States*, 2021).

ABD’de bulunan birçok STK, eyalet ve federal vergilerden muaf olarak nitelendirilmektedir. Bu yasal statü, STK’ların kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olarak çalışmalarını kolaylaştırmaktadır. STK’lar elde ettikleri gelir (fon) üzerinden vergi ödemek zorunda değildirler. Bir STK, ABD Federal Hükümeti’nden gelir vergisinden muafiyet almak isterse, İç Gelir Servisi’ne (*Internal Revenue Service*) başvurur. Vergiden muaf statü için uygun olan İç Gelir Kanunu’nda (*Internal Revenue Code*) listelenen birçok STK türü bulunmaktadır ve mevcut yardımlar ise, STK’nın türüne ve yürütülen faaliyetlere bağlı olmaktadır. Genel olarak, kâr amacı gütmeyen ve partizan bir siyasi rol oynamayan (örn. mevzuatı etkileme gibi) STK’lar, federal gelir vergisinden muafiyet almak için başvurabilmektedirler. Siyasi amaçlarla örgütlenen STK’lar, yalnızca halktan talep edilen katkı paylarından, üyelik aidatlarından veya bağış toplama etkinliklerinden elde edilen gelirler için sınırlı vergi muafiyeti almaktadırlar. Eyalet hükümetleri de eyalet gelir vergisi yasalarını uygulamak için genellikle aynı standartları kullanmaktadırlar. Eyalet vergilerinden muafiyet arayan kuruluşlar, genellikle, eyalet vergi makamlarına muafiyet için başvuruda bulunmaktadır.

Vergiden muaf statünün bir başka özelliği ise bu kuruluşlardan bazılarının yapılan katkıların bağışçı için vergiden düşülebilir olmasıdır. Böylelikle, vatandaşlar ve şirketler bu gruplara fon bağışlamak için teşvik edilmektedirler.

Federal ve eyalet hükümetleri, bu kuruluşların vergiden muaf statü için uygun olup olmadığını belirlerken kuruluşun faaliyetlerinin veya misyonunun değerini yargılamamaktadır. ABD düzenlemeleri, genellikle bir STK’nın misyonunu etkilemeye, bir STK’nın nasıl yapılandırıldığını belirlemeye, onu kimin yönettiğini veya yönetim kurulunda kimlerin hizmet verdiğini onaylamaya veya mali yönetimini yönlendirmeye çalışmamaktadır (*Non-Governmental Organizations (NGOs) in the United States*, 2021).

Kamunun STK’lara Sunduğu Dijital Hizmetler (Amerika)

ABD’de 3 Mayıs 2012 tarihinde Amerikan halkına daha iyi dijital hizmetler sunmayı amaçlayan kapsamlı bir Dijital Hükümet Stratejisi başlatılmıştır. Dijitalleşme stratejisi, Hizmet Sunumunu Kolaylaştırma ve Müşteri Hizmetlerini İyileştirme (*Executive Order 13571--Streamlining Service Delivery and Improving Customer Service*, 2011) ve Verimli, Etkili ve Sorumlu Bir Hükümet Sunma (*Executive Order 13576, Delivering an Efficient, Effective, and Accountable Government*, 2011) dahil olmak üzere çeşitli girişimlere dayanmaktadır.

ABD Açık Veri Politikası (*Open Data Policy*) ile operasyonel verimliliği düşük maliyetleri azaltmayı, hizmetleri iyileştirmeyi ve görev ihtiyaçlarını desteklemeyi, kişisel bilgileri korumayı ve kamunun belirli devlet bilgilerine erişimini artırmayı hedeflemektedir (Project Open Data, 2019).

Dijital stratejinin bir diğer bileşeni, yeniden kullanılabilir ve açık kaynaklı yazılımlar aracılığıyla verimlilik, şeffaflık ve yenilik elde etmektir ve bunun için de Federal Kaynak Kodu Politikası (*Federal Source Code Policy* (FSCP) tanımlanmıştır (5 FAM 860 HARDWARE AND SOFTWARE MAINTENANCE, 2018).

ABD tarafından bireylere sunulan başlıca temel dijital servislerden bazıları aşağıdaki gibidir:

- **10x:** 10x'te, federal çalışanlardan gelen fikirler kitle kaynaklı olarak toplanmakta ve bu fikirler, kamunun federal hükümetle olan deneyimini iyileştiren gerçek ürünlere dönüşmektedir.
- **18F:** Devlet kurumlarının teknik sorunları çözmesine, ürünler üretmesine ve devletin teknoloji aracılığıyla halka nasıl hizmet ettiğini iyileştirmesine yardımcı olmaktadır.
- **Analytics.USA.gov:** İnsanların devletle çevrimiçi olarak nasıl etkileşime girdiğine dair bir penceredir.
- **Code.gov:** Açık kaynaklı yazılım dahil olmak üzere bir federal kaynak kodu koleksiyonudur.
- **Digital Analytics Program:** Federal hükümetteki dijital hizmetleri ölçmek için ücretsiz bir analiz aracıdır.
- **Federalist:** Federal ortakların Devlet web sitelerini başlatmasına, sürdürmesine ve yönetmesine yardımcı olan bir yayın platformudur.
- **U.S. Digital Service:** Teknoloji ve tasarım yoluyla Amerikan halkına daha iyi devlet hizmetleri sunmayı amaçlayan bir platformdur.

İç Gelir Kanununa (*Internal Revenue Code*) göre STK'ların vergiden muaf olmaları hususunda *IRS Stay Exempt* resmî sitesi üzerinden başvuru süreci şu şekilde açıklanmaktadır. Sivil toplum kuruluşlarının vergiden muaf statüye başvurmadan önce takip edilmesi gereken adımlar aşağıdaki gibidir (*Before Applying for Tax-Exempt*, 2021):

1. Organizasyonun türünü belirlemek (Dernek, şirket, hayır kuruluşları)
2. Başvuru için gerekli belgeleri toplamak
3. Sivil toplum kuruluşunun bulunduğu eyaletin kayıt gerekliliklerini belirlemek
4. *IRS.gov* internet sitesi üzerinden sivil toplum kuruluşu için bir İşveren Kimlik Numarası (ID number EIN) edinmek (Bkz. Şekil 1.16)

IRS.gov Help | Apply for New EIN | Exit

EIN Assistant

Important Information Before You Begin
Use this assistant to apply for and obtain an Employer Identification Number (EIN).
[Do I need an EIN?](#)
[Do I need a new EIN?](#)

About the EIN Assistant

- You must complete this application in one session, as you will **not** be able to save and return at a later time.
- For security purposes, your session will expire after 15 minutes of **inactivity**, and you will need to start over.
- You will receive your EIN immediately upon verification. [When will I be able to use my EIN?](#)
- If you wish to receive your confirmation letter online, we strongly recommended that you install [Adobe Reader](#) before beginning the application if it is not already installed.

Restrictions

- Effective May 21, 2012, to ensure fair and equitable treatment for all taxpayers, the Internal Revenue Service will limit Employer Identification Number (EIN) issuance to one per **responsible party** per day. This limitation is applicable to all requests for EINs whether online or by phone, fax or mail. We apologize for any inconvenience this may cause.
- If a **third party designee** (TPD) is completing the online application on behalf of the taxpayer, the taxpayer must [authorize the third party](#) to apply for and receive the EIN on his or her behalf.
- The business location must be within the United States or [U.S. territories](#).
- Foreign filers without an Individual Taxpayer Identification Number (ITIN) cannot use this assistant to obtain an EIN.
- If you were incorporated outside of the United States or the U.S. territories, you cannot apply for an EIN online. Please call us at 267-941-1099 (this is not a toll free number).

[Begin Application >>](#)

Şekil 1.16. İşveren Kimlik Numarası Edinme Ekran Görüntüsü

Yukarıda verilen adımlar tamamlandıktan sonra sivil toplum kuruluşları İç Gelir Kanunu Bölüm 501(c)(3) kapsamında vergiden muaf tutulmak için Form 1023'ü doldurmak zorundadırlar.

Sivil toplum kuruluşları 1023 formunu doldururken şu adımları izlemektedirler:

1. Pay.gov. Internet sitesinden bir hesap oluşturmak (Bkz. Şekil 1.17)
2. Pay.gov. Internet sitesi üzerinden arama kutusuna "1023" yazıp aratmak
3. Arama sonucunda ulaşılan 1023 formunu doldurmak

Şekil 1.17. Pay.gov. Sitesinden Hesap Oluşturma Ekran Görüntüsü

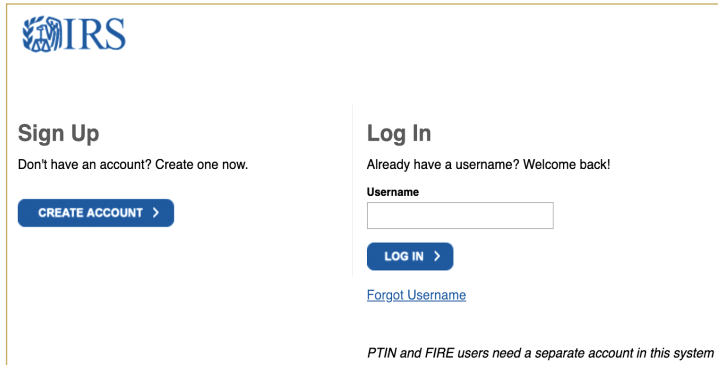
Aynı zamanda kullanıcıların sorunsuz bir başvuru süreci geçirmeleri için internet sitesi üzerinden başvuru aşamaları adım adım verilmiştir. Bu aşamalar sürecin tamamını içeren yapı taşı sorulardan oluşmaktadır. Kullanıcılar sorulara Evet/Hayır yanıtları vererek süreçte hangi aşamada olduklarını kolaylıkla takip etme olanağı elde etmektedirler (*Application Process*, 2021). Bu adımların bazıları aşağıda örnek olarak verilmiştir. İlk olarak kullanıcılara organizasyonlarının türü hakkında bir soru yönlendirilmektedir (Bkz. Şekil 1.18) Kullanıcı tarafından yanıt “Evet” olarak verilmiş ise ikinci adım sorusu ekrana gelmektedir. Yanıt “Hayır” olarak verilmiş ise organizasyonun vergiden muaf olma statüsüne uygun olmadığı bilgisi ekranda belirmektedir ve diğer adımlardaki sorular kullanıcıya sorulmamaktadır. Kullanıcı, sorular ile yapılan yönlendirmeler sonucunda başvuru dosyasının gönderileceği adres bilgisine ulaşmaktadır. Böylelikle, vergi muafiyet başvurusu için dijital ortamdan takip edilen işlemler sonlanmaktadır (Bkz. Şekil 1.19).

Şekil 1.18. Başvuru Süreci Takibi Ekran Görüntüsü

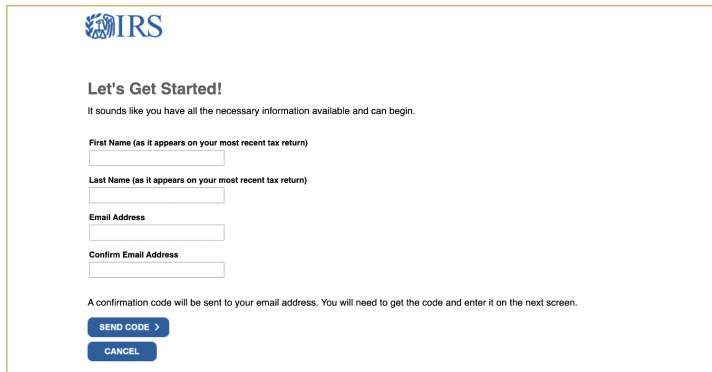


Şekil 1.19. Başvuru Süreci Takibi Son Adım Ekran Görüntüsü

Form 990 ise, İç Gelir Kanunu Bölüm 501(a) kapsamında gelir vergisinden muaf çoğu kuruluş ve belirli siyasi kuruluşlar tarafından IRS'ye sunulması gereken yıllık bir bilgi beyannamesidir. Form, başvuruda bulunan tüm kuruluşlar tarafından doldurulmalıdır. Bu form kuruluşların muafiyet ve diğer faaliyetleri, finansmanları, yönetim şekilleri, belirli federal vergi beyannamelerine ve gereksinimlerine uygunlukları hakkındaki bilgileri içermektedir. Form 990'ı dolduran kuruluşların, dijital ortamda elektronik olarak formu göndermeleri gerekmektedir. Form 990 onaylı bir IRS 990 e-Dosya Sağlayıcısı aracılığıyla elektronik olarak gönderilmektedir. Elektronik olarak sunulan beyannameler, üçüncü şahıslardan veya doğrudan vergiden muaf kuruluşlardan kabul edilmektedir. Bu işlem, tek seferlik bir kayıt süreci içermektedir. Bu nedenle kullanıcı, öncelikle IRS resmi internet sitesi üzerinden kayıt işlemi gerçekleştirmektedir (Şekil 1.20). Kayıt işlemi gerçekleştikten sonra Form 990 elektronik ortamda doldurularak gönderilmektedir.



Şekil 1.20. IRS Kullanıcı Kayıt İşlemi Ekran Görüntüsü



Şekil 1.21. IRS Kullanıcı Kayıt İşlemi Ekran Görüntüsü

Sivil Toplumun Dijitalleşmesi Faaliyetleri (Amerika Birleşik Devletleri)

ABD’de sivil toplumda dijitalleşme konusunda dikkat çeken önemli organizasyonlardan biri *Stanford PACS Center on Philanthropy and Civil Society* (Stanford PACS Hayırseverlik ve Sivil Toplum Merkezi) araştırma merkezidir. Stanford PACS, dijitalleşme çağında sivil toplum kuruluşlarının nasıl bir yol izleyeceğine dikkat çekmekte ve bu konuda birçok çalışma yürütmektedir (Stanford PACS, 2021). Stanford PACS, küresel bir disiplinler arası araştırma merkezi ve aynı zamanda *Stanford Social Innovation Review* dergisinin yayıncısıdır. Bu merkez, hayırseverliği artırmak, sivil toplumu güçlendirmek ve toplumsal zorlukları ele almak için bilgi sağlamakta ve bilgi paylaşmaktadır. Bunlar ile birlikte, akademisyenler, öğrenciler ve uygulayıcılar için ortak bir alan oluşturarak sosyal inovasyon, hayırsever yatırımlar ve kâr amacı gütmeyen uygulamalar hakkında bilgi vermektedir. *Stanford PACS’in* temel hedefleri aşağıdaki gibidir:

- Hayırseverlik, sivil toplum ve sosyal inovasyon üzerine kaliteli araştırmaların kapsamını ve erişimini genişletmek
- Hayırseverlik ve sivil toplum hakkında akademisyenlerin, uygulayıcıların ve liderlerin iletişimini artırmak
- Hayırseverlik ve sosyal inovasyonun uygulamasını ve etkililiğini geliştirmek

Stanford PACS, Digital Civil Society Lab (DCSL) adında bir proje yürütmektedir (*Digital Civil Society Lab*, 2021). Bu projenin temel amaçları arasında sivil toplumun dijital çağda gelişmesini sağlamak için bu konuda deneyimlenen zorluk ve fırsatların araştırılması ve verilerin etik ve etkili kullanılmasının sağlanmasına yönelik çalışmalar bulunmaktadır. DCSL, dijital olarak bağımlı bir dünyada sivil toplumu anlamayı ve bilgilendirmeyi hedeflemektedir. Gelişen ve bağımsız bir dijital sivil toplumu şekillendiren birbirine bağlı dört alanda (STK’lar, teknoloji, politika ve değerler) akademisyenleri, uygulayıcıları, politika yapıcıları ve öğrencileri bir araya getirmektedir. *DCSL’nin* çalışmaları *Gordan and Betty Moore Foundation* (Vakıf) tarafından da desteklenmektedir. *Gordan and Betty Moore Foundation* ise Intel’in kurucu ortaklarından olan Gordan E. Moore ve doktor olan eşi Betty Moore tarafından ABD’de kurulmuş bir vakıftır. Bu vakfın temel çalışma alanları çevreyi koruma, bilim, hasta bakımı olup; vakıf bu alanlarda çalışan diğer STK’lar ile iş birliği içinde projeler yürütmektedir (*Gordan and Betty Moore Foundation*, 2021).

Stanford PACS’in yürüttüğü bir diğer proje ise *Global Innovation for Impact Lab (GIIL)*’dir. GIIL, STK’ların neden ve nasıl yenilik yaptıklarını, süreçlerindeki ve kurumsal bağlamlarındaki farklılıkların nasıl olumlu ve olumsuz sonuçlar doğurduğunu ve STK’ların nasıl sosyal değişimin araçları olabileceklerini incelemektedir.

ABD’de STK’lar ile iş birliği içinde çalışan bir diğer organizasyon da *Organization of American States (OAS)*’tir. OAS, Ekim 1889’dan Nisan 1890’a kadar Washington DC’de düzenlenen Birinci Uluslararası Amerikan Devletleri Konferansı’na dayanan dünyanın en eski bölgesel organizasyonudur. Organizasyon, üye devletler arasında “barış ve adalet düzenini sağlamak, dayanışmalarını geliştirmek, iş birliğini güçlendirmek ve egemenliklerini, toprak bütünlüklerini ve bağımsızlıklarını savunmak» amacıyla kurulmuştur. Günümüzde OAS, Amerika kıtasındaki 35 bağımsız devletin tümünü bir araya getirmektedir ve 69 ülkeye ve Avrupa Birliği’ne (AB) daimî gözlemci statüsü vermiştir. 1999 yılından bu yana OAS, STK’ların faaliyetlerine katılımı için alanlar yaratmıştır. Yerel gruplar ve geniş STK ağları ve sosyal aktörler de dahil olmak üzere 1999’dan beri sivil toplum katılımının varlığı, demokrasiyi güçlendirme, insan haklarını koruma ve bütünsel kalkınmayı ve çok boyutlu güvenliği teşvik etmektedir. Yıllar içinde STK’lar ve OAS arasında karşılıklı güven ve anlayış gelişmiştir ve bu durum STK’ların OAS girişimlerine, projelerine ve faaliyetlerine katılımlarının sayısı ve düzeyindeki artışa yansımıştır. Bugüne kadar 465 STK OAS’a kaydolmuştur ve sivil toplumla 600’e yakın iş birliği antlaşması yapılmıştır (OAS, 2021).

Sonuç olarak, ABD’de STK’ların işlemlerini yürütebilmesi için devlet tarafından sağlanan ve Türkiye’de bulunan DERBİS gibi STK’ların birçok işlemlerini elektronik ortamda yürütebildiği dijital bir uygulama bulunmamaktadır. Bunun yerine, sivil toplumda dijitalleşme, üniversitelerin araştırma merkezlerinde ve STK’ların kendi bünyelerinde olumlu ve olumsuz yönleri ile çalışılan ve son derece önem atfedilen bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.

BÖLÜM 2: SİVİL TOPLUM DİJİTALLEŞMESİ ANKET ÇALIŞMASI BULGULARI

Bu bölüm, Hacettepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma Komisyonu tarafından desteklenen ve T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü ile yürütülen “*Sivil Toplum Araştırmaları Projesi (Dijitalleşme)*” başlıklı çalışma kapsamında gerçekleştirilen anket çalışmasının sonuçlarını özetlemektedir. Bu bölümün devamında sonuçlarının detaylı bir şekilde verildiği söz konusu anket çalışmasında, Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK) dijital yöntemlerin kullanımı konusundaki eğilimlerinin, ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tespiti amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra ankette, STK’ların DERBİS ve PRODES yazılımlarını kullanırken yaşadıkları sorunlar ve söz konusu sorunların çözümüne ilişkin beklenti ve önerileri, dijital ortamda sunulabilecek eğitim başlıklarına ilişkin tavsiyeleri ve mevzuat açısından yapılabilecek iyileştirmelere ilişkin beklentilerini ölçmeyi hedefleyen sorular da yer almaktadır. Anket sonuçları sunulmadan önce raporda ilk olarak araştırmanın amacı ve kapsamı açıklanmakta, STK’lar ile ilgili bilgi verilmekte ve daha sonra araştırmada uygulanan yöntem sunulmaktadır.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu araştırmanın temel amacı, STK’ların dijitalleşme konusundaki tutumlarını, eğilimlerini ve ihtiyaçlarını saptamaktır. Ayrıca araştırma sonucunda, STK’ların dijital araçların kullanılması sürecinde karşılaştıkları sorunlar ve bu sorunlara ilişkin beklenti ve öneriler de tespit edilmektedir. Bu amaçlar çerçevesinde, araştırmanın sonuçlarının yorumlanabilmesi için araştırmanın kapsamından, araştırma evrenini oluşturan STK’ların faaliyet alanlarından ve dijitalleşmenin kavramsal tanımından bahsetmekte fayda bulunmaktadır.

İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü teşkilat ve görevleri hakkındaki yönetmelik çerçevesinde Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü; dernekler ve şubelerinin, derneklerin ve vakıfların üst kuruluşlarının, yabancı dernek, vakıf ve kâr amacı gütmeyen kuruluşların Türkiye’deki şubeleri ile temsilciliklerinin kayıtlarını tutmak, iş ve işlemlerini yürütmekle yükümlüdür. Ancak bu çalışma kapsamında, Genel Müdürlüğün isteği doğrultusunda, siyasi partiler ve sendikalardan veri

toplanmamış, sadece faaliyetlerine devam etmekte olan ulusal ve uluslararası menşeli dernekler çalışmaya dahil edilmiştir. **Bu nedenle, söz konusu raporda geçen STK ifadesinin sadece Türkiye’de faaliyet gösteren dernekleri kapsadığını belirtmek gerekmektedir.**

Araştırmanın odak noktasını STK’ların dijitalleşmesi oluşturmaktadır. Dijitalleşme, “bir iş modelini değiştirmek ve yeni gelir ve değer üretme fırsatları sağlamak için dijital teknolojilerin kullanılması” olarak tanımlanmaktadır (Gartner IT Glossary, 2021). Bu tanımlı, STK’lar açısından değerlendirecek olursak, dijitalleşmeyi; sivil toplum kuruluşlarına kamusal hizmet sunan T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü ve STK’ların faaliyet alanları ile ilgili yürüttükleri işlem ve süreçlerde kullanılması ve bununla birlikte başta üyeler ve gönüller olmak üzere paydaşlarıyla ilişkilerinde dijital teknolojilerin kullanılması şeklinde kavramsallaştırmak mümkündür. Türkiye’de dernekler, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü tarafından oluşturulan ve yönetilen “Dernekler Bilgi Sistemi (DERBİS)” ve “Proje Destek Sistemi (PRODES)” yazılımlarını kullanarak yasal yükümlülüklerinden doğan faaliyet işlemlerini ve proje işlemlerini gerçekleştirmektedirler. Kullanım sıklıkları değişmekle birlikte bu yazılımlar vasıtasıyla dijital teknolojiyi kullanmaktadırlar. Ancak derneklerin teknoloji kullanımları DERBİS ve PRODES yazılımlarıyla sınırlı kalmamakta; faaliyetlerini paydaşlarına duyurmak, üyeler ve gönüllülerle iletişim kurmak ve bağış toplamak için kendi kurumsal ağ sayfalarını (web sitesi), sosyal medya platformlarını, diğer dijital teknoloji ve araçları (sohbet robotu, yapay zekâ vb.) kullanmaktadırlar. Dolayısıyla bu çalışmada bahsedilen dijitalleşmenin, sadece DERBİS ve PRODES yazılımlarının kullanımıyla sınırlı olmadığı, dijitalleşme bağlamında STK’ların, sosyal medya platformlarının ve diğer dijital teknolojilerin iş süreçlerindeki kullanımlarını da içerdiği dikkate alınmalıdır.

2.2. Yöntem

Bu bölümde, veri toplama süreci, katılımcı dernekler ve araştırmada kullanılan analiz yöntemlerinden bahsedilmiştir. Bu kapsamda, ilk önce veri toplama süreci ve örneklem yönteminde, sonra anket kapsamında yer alan soruların içeriğinden, son olarak araştırma evreni ve örneklem evreni temsil edebilirliği ile ilgili yapılan istatistiksel analizlerden ve örneklem özelliklerinden söz edilmiştir.

2.2.1. Veri Toplama Süreci

Bu araştırma ile, STK’ların dijitalleşmeye ilişkin tutumları, dijital teknolojileri kullanma eğilimleri, bu konuda karşılaştıkları sorunlar ve engeller, beklenti ve önerileri tespit edilmeye çalışılmıştır. İçeriği ve amaçları dikkate alındığında, betimleyici nitelikteki bu araştırma için veri toplamada anket yöntemi tercih edilmiştir. Bu nedenle, araştırma sonuçlarının sosyal bilimlerde tercih edilen %95 güvenilirlik aralığı dikkate alınarak, belli kısıtlar dahilinde, Türkiye’de faaliyet gösteren derneklere genellenebileceği varsayımı bulunmaktadır. Bu varsayımın gerçekleşebilmesi için araştırma evreninden, bir başka deyişle Türkiye’de faaliyet gösteren tüm ulusal ve uluslararası menşeli derneklerden, temsil ediciliği yüksek bir örneklem seçilmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda anket formu, T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü tarafından geliştirilen ve kullanılan DERBİS’e kayıtlı olan bütün faal dernekler ile çevrimiçi olarak paylaşılmıştır. “Tam sayım” yöntemiyle tüm STK’lara ulaşılmaya çalışılmasının temel nedenleri; STK’lara DERBİS sistemi üzerinden ulaşmanın, tam sayımın yarattığı maliyet ve zaman kısıtlarını azaltması ve en önemlisi elde edilen verilerin daha genellenebilir olmasını sağlamasıdır.

Anket formunun son hali STK’larla paylaşılmadan önce, soruların anlaşılabilirliğini ve cevap verme süresini tespit etmek amacıyla bir ön çalışma yapılmış, bu kapsamda DERBİS’e kayıtlı ve Genel Müdürlükçe bütçe büyüklüğü, üye sayısı, faaliyet alanı gibi hususlar göz önüne alınarak belirlendiği

STK'lara ön test anket formu 12.07.2021-16.07.2021 tarihleri arasında gönderilmiştir. Ön çalışma kapsamında 158 STK'dan geri dönüş sağlanmıştır. Ön çalışmaya katılan STK'ların soruların içeriği ve ifade ediliş biçimine ilişkin olumsuz bir geri bildirim vermemeleri nedeniyle, ön çalışmada yer alan maddelerin değiştirilmeden anket formuna dâhil edilmelerine karar verilmiştir. Araştırma etiği kuralları ve mükerrer yanıtlama olasılığını ortadan kaldırmak amacıyla, ön çalışmadan elde edilen cevaplar, araştırma verilerine dâhil edilmemiştir.

Ön çalışma yapılmadan evvel araştırmanın bilimsel etik açıdan uygunluğu Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından değerlendirilmiş ve araştırmanın uygulanması onaylanmıştır. (Komisyon Onay No: E-35853172). SurveyMonkey yazılımı üzerinde hazırlanan çevrimiçi ankete ait erişim bağlantısı STK'lar ile DERBİS üzerinden 27.07.2021 tarihinde paylaşılmış ve anket 17.08.2021 tarihinde erişime kapatılmıştır. Etik kurallar gereği, katılımcılardan gönüllü katılım formunu okumaları istenmiştir. Söz konusu formda araştırmanın amacı ve katılımcıların hakları açıkça belirtilmiş, formu okuduktan sonra onay veren STK temsilcilerinin araştırmaya katılmalarına izin verilmiştir. Katılımcılardan anket formunu doldururken kimlik belirtici herhangi bir bilgi vermeleri istenmemiş ve katılımcıların cevap vermek istemedikleri sorulara yanıt vermeme seçeneği sunulmuştur. Veri toplama süreci sonucunda elde edilen veriler sadece proje ekibinde yer alan araştırmacılar tarafından erişilmiş ve incelenmiştir. Veriler üçüncü kişilerle kesinlikle paylaşılmamıştır.

2.2.2. Anket Formu

Araştırmanın amacı doğrultusunda, sekiz bölümden ve 74 sorudan oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. Formda yer alan sorular ve bölümler ile ilgili detaylı bilgi aşağıda sunulmuştur.

Birinci bölümde, katılımcı STK'ların özellikleri ile ilgili bilgi edinmek ve örneklemin araştırma evrenini temsil edilebilirliğini değerlendirmek amacıyla "STK'lar ile ilgili Tanımlayıcı Sorular"a yer verilmiştir. Bu amaçla, katılımcı STK'lardan faaliyet alanları, faaliyet süreleri, çalışan ve üye sayıları, menşe ülkeleriyle ilgili soruları yanıtlamaları istenmiştir. Faaliyet alanları, Genel Müdürlüğün Türkiye'de faaliyet gösteren STK'ları sınıflandırmak için kullandığı yirmi bir (21) faaliyet alanını içermektedir. Katılımcılar söz konusu 21 faaliyet alanından birini seçerek soruya cevap vermişlerdir. İkinci soruda, STK'lardan ne kadar süredir faaliyet gösterdiklerini belirtmeleri istenmiş, katılımcı STK'lar cevaplarını beş cevap seçeneğinden birini seçerek yanıtlamışlardır (1: 1 yıldan az; 2: 1-5 yıl; 3: 6-10 Yıl; 4: 11-15 yıl; 5: 15 yıldan fazla). Birinci bölümdeki üçüncü ve dördüncü sorularda sırasıyla, katılımcı STK temsilcilerinden görev yaptıkları STK'daki çalışan ve üye sayısını belirtmeleri istenmiş, katılımcılar söz konusu sorulara, ilgili cevap boşluğunu doldurarak cevap vermişlerdir. Son olarak, STK'ların menşe ülkelerini anlamak amacıyla, STK temsilcilerinden görev yaptıkları STK'nın ulusal ya da uluslararası menşeli olup olmadıklarını; verilen cevaba bağlı olarak ulusal menşeli olanların kuruldukları il; uluslararası menşeli olanların kuruldukları ülkeyi belirtmeleri istenmiştir.

İkinci bölümde, STK'ların dijital faaliyetlerine ilişkin sorular yer almaktadır. Araştırma ekibi tarafından yazılan on soruyla, araştırmaya katılan STK temsilcilerinden görev yaptıkları STK'nın:

- Dijital teknoloji ile ilgili ulusal ve uluslararası boyutta bir projede (elektronik ortama yönelik bir donanımın ya da yazılımın kurulumu, kullanımı ve bunlara ilişkin becerilerin geliştirilmesi gibi konuları içeren) yer alıp yer almadığını (Ulusal ve uluslararası katılım bilgisi iki ayrı soruyla sorulmuştur.)
- Ulusal ya da uluslararası boyutta bir projede yer aldılarsa, yürütücü ve ortak olarak yürüttükleri proje sayısını,

- Dijital teknoloji (sunucu, web sayfası gibi elektronik ortama yönelik yazılım ve donanımlar) yatırımlarının geçtiğimiz yıla kıyasla durumunu (yatırımların düzeyi aynı, azaldı, arttı ve bilmiyorum şeklinde değerlendirilmiştir),
- Dijital varlıklarına (elektronik ortamda yer alan her türlü yazılım, bilgi, belge ve veriler) yönelik bir güvenlik politikasının olup olmadığını,
- Web sitesinin mobil uyumluluğunun olup olmadığını,
- İktisadi İşletmesinin olup olmadığı ve söz konusu İktisadi İşletmenin çevrimiçi satış yapıp yapmadığını,
- Web sitesinin dezavantajlı gruplar tarafından erişilebilir olup olmadığını,
- Sıralanan faaliyetlerin hangisi / hangilerini dijital ortamda ve ne sıklıkla yaptıklarını,
- Sıralanan faaliyetlerin dijital ortamda yürütülmesinin önemini,
- Hangi faaliyetleri dijital ortamda yürütmek istediklerini, belirtmeleri istenmiştir.

Üçüncü Bölümde, STK temsilcilerine görev yaptıkları STK'nın sosyal medya kullanımına ilişkin tutum ve eğilimlerini ölçen sorular yöneltilmiştir. Bu bağlamda, ilk önce katılımcılara, üyesi oldukları STK'nın, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün kurumsal web sayfasını ve sosyal medya hesaplarında yer alan bilgileri takip edip etmediği, takip ediyorsa ne sıklıkla takip ettiği ve Genel Müdürlüğün hangi sosyal medya hesaplarını takip ettikleri sorulmuştur. Daha sonra STK temsilcilerine, görev yaptıkları STK'nın hangi sosyal medya platformlarında, kim tarafından ne sıklıkla ne tür içerikte paylaşım yaptığı, bu platformların kullanıma ilişkin bir kurumsal stratejilerinin olup olmadığı ve STK faaliyetleri için sosyal medya kullanımının etkili olup olmadığına dair görüşleri sorulmuştur.

Anket formunun **dördüncü bölümünde** katılımcılara, dijital teknoloji ve araçların kullanımına ve kullanım becerilerine ilişkin sorular yöneltilmiştir. Bu bağlamda sorulan sorularla STK'ların hangi dijital araçları, ne sıklıkla kullandıkları, dijitalleşme sürecinden kimin sorumlu olduğu, STK temsilcilerinin, STK'da görev yapanların dijital teknolojileri kullanma konusundan yetkinliklerine ilişkin algılamaları ve yeni teknolojileri STK faaliyetlerine entegre etme / bütünleştirme konusundaki farkındalıkları belirlenmeye çalışılmıştır.

Anket formunun **beşinci bölümünde** katılımcılara, derneklerin proje ve diğer işlemlerini yürütmeleri için Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün geliştirdiği ve derneklerin kullanımına sunduğu DERBİS ve PRODES ile ilgili sorular yöneltilmiştir. DERBİS ve PRODES'in kim/kimler tarafından ve hangi faaliyetler için ne sıklıkla kullanıldığına ek olarak, katılımcılardan bu iki yazılımı **Kullanım Kolaylığı, Güvenilirlik, Yanıt verme Süresi, Görsellik, Yenilikçilik, Göreli Avantaj, Anlama Kolaylığı, Erişilebilirlik** açısından ilgili maddeler kapsamında değerlendirmeleri istenmiştir. Farklı araştırmacıların geliştirdikleri ve daha önce güvenilirlikleri ve geçerlilikleri test edilmiş olan ölçek maddelerinin çevirisi, proje araştırmacıları tarafından çeviri-geri çeviri yöntemi kullanılarak yapılmıştır.

Bu çalışma kapsamında Ahmad ve Khan (2017) tarafından geliştirilen ve dört madde ile ölçülen kullanım kolaylığı boyutu; katılımcıların DERBİS ve PRODES yazılımlarında işlem yaparken ve etkileşim kurarken, yazılımın kullanımının ne kadar kolay olduğuna ve sorunsuz çalıştığına ilişkin algılamalarını ölçmektedir. Bir sistemin ya da yazılımın tekrar kullanımına ilişkin niyeti, olumlu yönde etkilediği bilinen kullanım kolaylığı boyutunun, Ahmad ve Khan (2017) tarafından yapılan çalışmada iç tutarlılığı kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. Bu nedenle, bu araştırmada kapsamında DERBİS ve PRODES'e ilişkin algılamaları tespit ederken, söz konusu dört maddenin kullanılmasına karar verilmiş, anlaşılabilirliği artırmak adına maddeler yeniden düzenlenerek anket

formuna dâhil edilmiştir (örnek madde: “DERBİS’te işlem yapmak (ör. Beyanname doldurmak, taşınmaz mal bildirimi yapmak, vb.) benim için kolaydır” / “PRODES yazılımında işlem yapmak (ör. Yeni proje başvurusu, proje koordinatör değişikliği, bütçe kalemler arası aktarımı, vd.) benim için kolaydır”).

Dört madde ile ölçülen güvenilirlik boyutunda ise, DERBİS ve PRODES kullanıcılarının sistemde yer alan bilgilerin korunmasına yönelik duydukları güven ya da güvensizlikleri belirlenmeye ve kullanıcıların sistemi ne kadar itibarlı ve güven verici olarak algıladıkları saptanmaya çalışılmıştır. Ölçeğin güvenilirliğinin, daha önce yapılan bir çalışmada (Ahmad ve Khan, 2017) kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. (Örnek madde: *DERBİS’te işlemlerimi tamamlarken kendimi güvende hissedirim* / *PRODES’te işlemlerimi tamamlarken kendimi güvende hissedirim*).

DERBİS ve PRODES yazılımlarının komutlara yanıt verme süresi, yenilikçiliği, sağladığı avantajlar ve anlaşılma kolaylığını ölçen 4 boyut ise Loiacono, Watson ve Goodhue (2002) tarafından geliştirilen ölçekten uyarlanmış ve Türkçe’ye çevrilmiştir. Yanıt verme süresi boyutunda; katılımcıların DERBİS ve PRODES’in işlem yaparken, söz konusu yazılımların verilen komutlara ne kadar hızlı yanıt verdiği ve ne kadar hızlı yüklendiğine ilişkin algılamaları 3 maddeyle ölçülmüştür. Yenilikçilik boyutunda, 3 madde ile katılımcıların DERBİS ve PRODES yazılımlarını yenilikçi ve yaratıcı olarak değerlendirip değerlendirmedikleri saptanmıştır. DERBİS ve PRODES’in kullanıcılara sağladığı avantajlar konusunda ise, katılımcılardan 3 maddeyi değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcıların verdikleri cevaplara bakılarak söz konusu yazılımları kullanmak yerine İl Müdürlükleri aracılığıyla işlem yapmanın katılımcılar tarafından daha kolay olarak algılanıp algılanmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. DERBİS ve PRODES sistemindeki metinlerin ve başlıkların, kullanıcılar tarafından kolay okunur olup olmaması ise anlama kolaylığı kapsamında 3 maddeyle ölçülmüştür.

Son iki boyuttan biri olan “görsel uygunluk” proje ekibi tarafından yazılan iki maddeyle, DERBİS ve PRODES’in kullanıcılar tarafından tasarımlarının görsel olarak kullanıcı dostu olarak algılanıp algılanmadığı ölçülmüştür. DERBİS ve PRODES sistemine ilişkin algılamaları ölçmek amacıyla kullanılan son boyut olan “erişilebilirlik” boyutunda ise, kullanıcıların sistemin siber saldırılara karşı ne kadar güvenilir olduğu, sistemden çıkış yapabilmenin kolaylığı ve sistemin ulaşılabilirliği ile ilgili 4 madde bulunmaktadır. Söz konusu maddeler Sheng ve Liu (2010)’nin çalışmasından uyarlanmıştır. Yukarıda ayrıntıları verilen 8 boyuta ek olarak katılımcılardan DERBİS ve PRODES yazılımları ile ilgili memnuniyetlerini ve sistemi kullanma niyetlerini ölçen 5 maddeyi değerlendirmeleri de istenmiştir.

Anketin beşinci bölümünde ayrıca katılımcılardan STK’ların dijitalleşmesinin önündeki engeller ve dijitalleşmeye yönelik tutumları ölçen maddeleri değerlendirmeleri istenmiştir. Dijitalleşme sürecinde sıklıkla rastlanan ve literatürde sıklıkla bahsedilen engeller tespit edilerek, katılımcıların değerlendirmesi için on bir maddeden oluşan yedili Likert tipinde bir ölçek oluşturulmuştur. Katılımcıların dijitalleşmeye yönelik tutumları, proje ekibi tarafından yazılan “*STK faaliyetlerinin yürütülmesinde dijital teknolojilerin kullanılmasını destekliyorum*”, “*STK faaliyetlerinin yürütülmesinde birden fazla teknolojik sistemin kullanımının önemli olduğunu düşünüyorum*”, “*STK faaliyetlerinin yürütülmesinde dijital teknolojilerin kolaylık sağladığına inanıyorum*.” maddeleriyle ölçülmüştür. Katılımcıların beşli değerlendirme skalasını kullanarak verdikleri cevapların ortalamasına bakarak dijitalleşmeye yönelik tutumları belirlenmeye çalışılmıştır.

Anketin **altıncı bölümünde**, STK’ların İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için ne kadar kaynak (para, zaman vb.) ayırdığını tespit etmek için ifadeler oluşturulmuştur. Katılımcılar altı maddeye ilişkin değerlendirmelerini “0 (sıfır): hiç ayırmıyor” ve “100 (yüz): hepsini ayırıyor” arasında değişen yüzdeler biçiminde ilgili kutucuğa yazarak belirtmişlerdir.

Anketin **yedinci bölümünde**, katılımcılardan, dijital faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütülebilmesi için görev yaptıkları STK yönetimi ve genel müdürlük tarafından hangi eğitimlerin verilmesine ilişkin önerilerini sıralamaları istenmiş; bu eğitimlerin tasarımı konusundaki tercihleri (çevrimiçi, asenkron, yüz yüze eğitim) sorulmuştur.

Anketin son bölümünde ise STK katılımcılarının demografik ve bazı kişisel özelliklerini belirlemek amacıyla, yaşları, cinsiyetleri, eğitim düzeyleri, ikamet ettikleri şehir, STK'daki görevleri ve görev süreleri ile ilgili maddeleri yanıtlamaları istenmiştir.

2.2.3. Katılımcılar

Veri toplama tarihi itibarıyla, DERBİS'e kayıtlı dernek sayısı 124.247'dir. Söz konusu STK'ların 129 tanesi ise Türkiye'de faaliyetine izin verilen uluslararası STK kategorisindedir. Türkiye'deki derneklerin faaliyet alanları incelendiğinde, derneklerin büyük bir çoğunluğunun (%38,17) "Mesleki ve Dayanışma" dernekleri olduğu, bunu Spor ve Spor ile İlgili Derneklerin (%22,42) ve Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin (%15) izlediği görülmektedir. Derneklerin büyük bir çoğunluğu Marmara, İç Anadolu ve Ege Bölgelerinde kurulmuştur (Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü, 2021).

Tablo 2.1

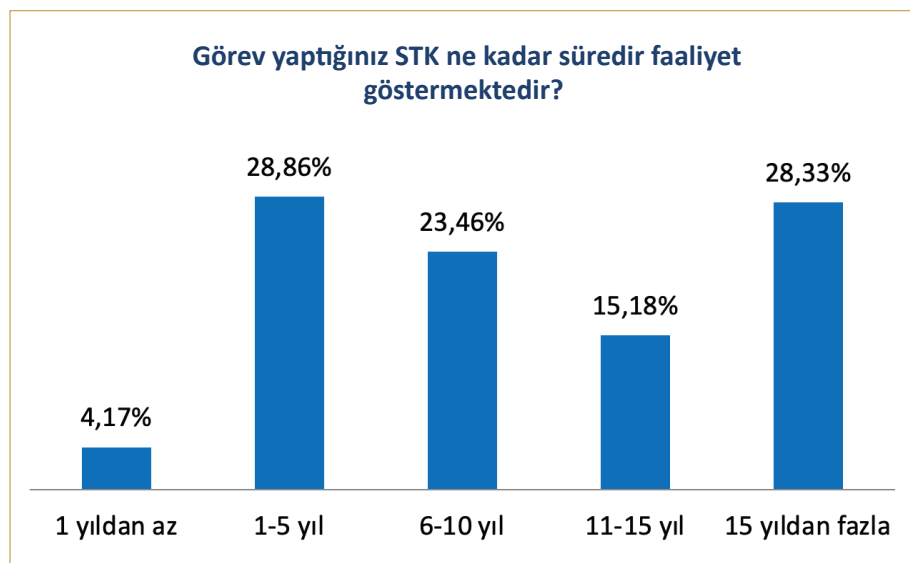
Faaliyet Alanlarına Göre Dernekler	Cevaplar	
Spor ve Spor ile İlgili Dernekleri	%17,58	995
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	%11,65	659
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	%11,56	654
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	%10,11	572
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	%9,90	560
İnsani Yardım Dernekleri	%7,60	430
Eğitim Araştırma Dernekleri	%7,32	414
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	%4,14	234
Engelli Dernekleri	%3,18	180
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	%2,62	148
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	%2,07	117
Düşünce Temelli Dernekler	%1,96	111
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	%1,87	106
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	%1,78	101
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	%1,61	91
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	%1,13	64
Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleri	%0,99	56
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	%0,97	55
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler ve Çocuk Dernekleri	%1,47	83
Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri	%0,51	29

Türkiye’de faaliyet gösteren derneklerin yukarıda söz edilen dağılımları göz önünde bulundurularak, bu çalışmada yer alan katılımcı derneklerin araştırma evrenini temsil edebilirliğini değerlendirmek, elde edilen sonuçların güvenilirliği ve geçerliliği açısından oldukça önemlidir. Faal STK’ların sayısı, bir başka deyişle evrenin büyüklüğü dikkate alındığında, %95 güvenilirlik düzeyi, %5 hata payı ile ulaşılması gereken katılımcı sayısı 383 olarak bulunmuştur (SurveyMonkey, 2021). Veri toplama süreci sonucunda toplam 7451 STK ankete cevap vermiş, cevap veren STK’ların ise %31’i anketin tamamını doldurmuştur. Bu çalışmada elde edilen cevap verme oranı (%6) ve etkili cevap verme oranı (%31) ile elde edilen verilerin, evrenin eğilimlerini yansıtacak büyüklükte olduğu tespit edilmiştir. Nitekim güç analizi sonuçları, araştırmalarda elde edilecek sonuçlarda sosyal bilimlerde standart olarak kabul edilen 0,80 (%80) kıstasını sağlamıştır.

Ayrıca ankete katılan derneklerin faaliyet alanları incelendiğinde (bkz. Tablo 2.1), faaliyet alanı dağılımlarının evrendeki dağılıma paralellik gösterdiği görülmüştür. Nitekim araştırmaya katılan STK’ların faaliyet alanlarına göre yüzdelik dağılımıyla, Türkiye’deki STK’ların faaliyet alanlarına göre yüzdelik dağılımı karşılaştırılmış, yüzdelik dağılımlar bakımından bir farkın olmadığı görülmüştür. Daha önce belirtildiği gibi, Türkiye’deki derneklerin çoğu üç alanda faaliyet göstermektedir ve bu alanlar sırasıyla Mesleki ve Dayanışma Dernekleri, Spor ve Spor ile İlgili Dernekler ve Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren derneklerdir. Bu çalışmaya katılan derneklerin çoğunun Spor ve Spor ile İlgili Dernekler ve Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler olduğu görülmüştür.

Bu çalışmada, ankete katılan STK’ların faaliyet alanları ve statülerinin yanı sıra, hizmet süreleri, çalışan sayısı, üye sayısı, menşe ülkeleri ile ilgili sorulara da yer verilmiştir. Katılımcı STK’lar hakkında daha bütüncül bir bakış açısı sunmak amacıyla, elde edilen veriler aşağıdaki bölümlerde özetlenmiştir.

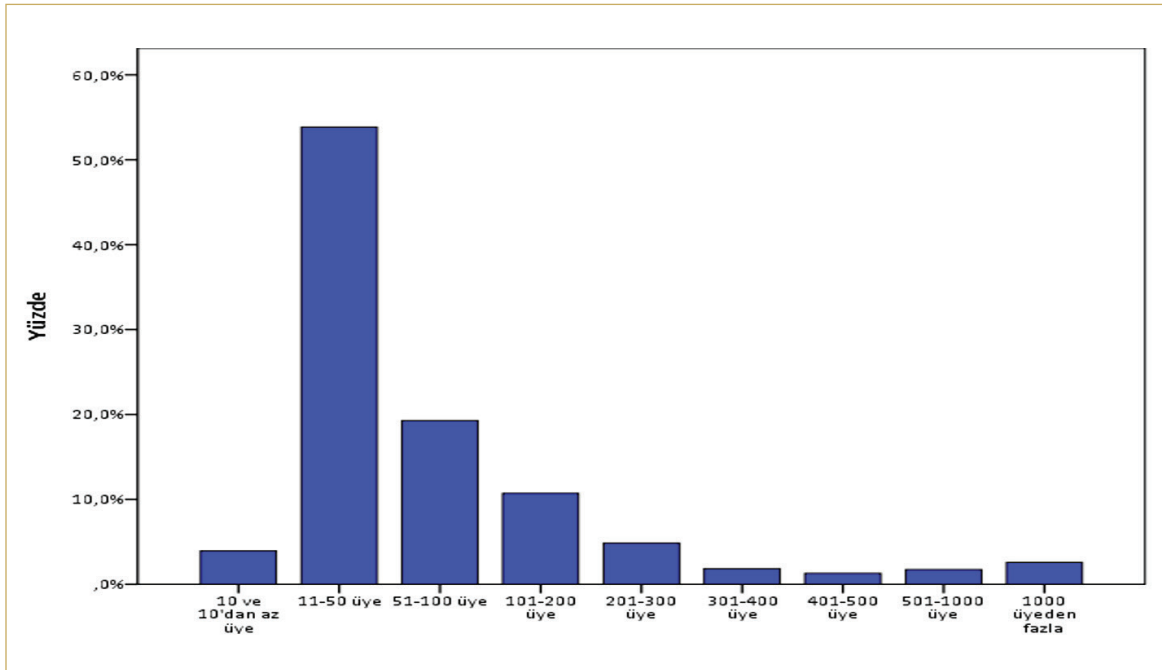
Görev Süresine İlişkin Bulgular: “Görev yaptığınız STK ne kadar süredir faaliyet göstermektedir?” sorusuna 1-5 yıl cevabını veren STK katılımcıların yüzdesiyle (%28,86), 15 yıldan fazla cevabını veren STK katılımcıların yüzdesi (%28,33) benzerdir. 6-10 yıl arasında faaliyet gösterenlerin yüzdesi 23,46 iken, 11-15 yıl arasında faaliyet gösterenlerin yüzdesi 15,18’dir. Ankete katılan STK’ların sadece yüzde 4,17’sinin 1 yıldan az faaliyet gösteren STK’lardan oluştuğu görülmüştür.



Şekil 2.1

STK'da görev yapan katılımcılara çalışan sayısı sorulduğunda, STK'ların bu soruyu doğru bir şekilde değerlendirmedikleri ve soruyu cevaplarken genellikle üye ve gönüllü çalışan sayısını göz önünde bulundurdıkları tespit edilmiştir. Bu nedenle bu soruya verilen cevapların dikkate alınmamasına karar verilmiştir.

Katılımcı STK'lara üye sayıları sorulduğunda, bazı STK'ların bu soruya gayri resmi ve resmi olmak üzere iki farklı üye sayısı belirterek cevap verdikleri görülmüştür. Soruya bu şekilde cevap veren STK'ların cevapları dikkate alınmayarak, üye sayılarına ilişkin verilen diğer cevaplar analiz edildiğinde, yaklaşık %54 STK'nın 11 ile 50 arasında değişen üye sayısına sahip oldukları, 1000'den fazla üye sayısına sahip olanların %2,6 civarında olduğu anlaşılmıştır.



Şekil 2.2

Ankete katılan STK'ların sadece %1,08'i yurt dışı menşeli olduklarını, %98,92'nin Türkiye menşeli olduklarını ifade etmektedirler. Yurt dışı menşeli olan STK'lar ise Almanya, Fransa, Amerika Birleşik Devletleri ve Japonya'yı menşe ülke olarak belirtmişlerdir. Yurtiçi menşeli olan STK'ların büyük bir çoğunluğunun ise Ankara ve İstanbul merkezli olduğu göze çarpmaktadır.

2.3. Dijital Yetkinlikler

Bu bölümde, Sivil Toplum Kuruluşlarının dijital yetkinlikleri ve dijitalleşme konusundaki faaliyet ve projeleri ile ilgili sorular sorulmuştur. Elde edilen cevapların dijitalleşme konusunda STK'ların mevcut durumlarını tespit etmekte faydalı olacağı değerlendirilmiştir.

Görev yaptığınız STK daha önce hiç dijital teknoloji ile ilgili ulusal boyutta bir projede (elektronik ortama yönelik bir donanımın ya da yazılımın kurulumu, kullanımı ve bunlara ilişkin becerilerin geliştirilmesi gibi konuları içeren) yer aldı mı? Yer aldı ise rolünü ve proje sayısını belirtiniz. (Hiç yer almadıysa kutucuklara sıfır (0) yazabilirsiniz.)

Katılımcı STK'lar bu soruya "yürütücü" ve "ortak" olarak katıldıkları proje sayılarını belirterek cevap vermişlerdir. STK'lar yürütücü veya ortak olarak herhangi bir projede yer almıyorlarsa bu soruya 0 yazarak cevap vermişlerdir.

Tablodan da görüleceği gibi, katılımcı STK'ların çoğu elektronik ortama yönelik bir donanımın ya da yazılımın kurulumu, kullanımı ve bunlara ilişkin becerilerin geliştirilmesi gibi konuları içeren ulusal bir projede **yürütücü olarak yer almamışlardır**. Hiçbir projede yürütücü olarak yer almadığını belirten STK'ların oranı %86'dır. Katılımcı STK'ların neredeyse tamamının yürütücü olarak yer aldıkları proje sayısının beşten az olması, STK'ların içeriğinde dijitalleşmenin olduğu projelerde kritik pozisyonlarda yer almadıklarını göstermektedir.

Tablo 2.2		
Yürütücü Olunan Ulusal Proje Sayısı		
Proje Sayısı	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
0	3637	86,2
1	225	5,3
2	146	3,5
3	81	1,9
4	27	,6
5	38	,9
6	7	,2
7	7	,2
8	8	,2
9	6	,1
10	16	,4
11	2	0
12	2	0
13	1	0
14	1	0
15	3	,1
16	2	0
20	1	0
26	1	0
30	1	0
33	1	0
50	3	,1
100	1	0
128	1	0
150	1	0
1000	1	0
Soruya cevap veren STK	4220	100

Ortak olarak yer alınan proje sayısına ilişkin bulgular, yürütücü olarak yer alınan proje sayısına ilişkin bulgulara benzerdir. Tablodan da görüldüğü gibi, katılımcı STK'ların büyük bir kısmı (%88), elektronik ortama yönelik bir donanımın ya da yazılımın kurulumu, kullanımı ve bunlara ilişkin becerilerin geliştirilmesi gibi konuları içeren ulusal bir projede ortak olarak yer almamaktadır. Katılımcı STK'ların yaklaşık %99'unun ortak olarak yer aldıkları proje sayısının 5'ten az olması, STK'ların dijitalleşme projelerinde yer almadıklarını göstermiştir. Bu sonuçlar, STK'ların dijital yöntemleri kullanabilecekleri, tasarlayabilecekleri ve böylece bilgi birikimi edinebilecekleri projelerde yer almaları için desteklenmeleri gerektiğini göstermektedir.

Tablo 2.3		
Ortak Olunan Ulusal Proje Sayısı		
Proje Sayısı	Katılımcı Sayısı	Yüzde
0	3249	88,6
1	199	5,4
2	85	2,3
3	44	1,2
4	13	,4
5	32	,9
6	9	,2
7	3	,1
8	5	,1
9	1	,0
10	9	,2
11	1	,0
14	1	,0
15	5	,1
16	1	,0
20	1	,0
22	1	,0
25	1	,0
32	1	,0
50	3	,1
55	1	,0
500	1	,0
Cevap veren STK sayısı	3666	100,0

Aşağıdaki tablodan görüldüğü üzere katılımcı STK'ların neredeyse %50'si (%46,8) "Görev yaptığınız STK daha önce hiç dijital teknoloji ile ilgili **uluslararası boyutta bir projede** (elektronik ortama yönelik bir donanımın ya da yazılımın kurulumu, kullanımı ve bunlara ilişkin becerilerin geliştirilmesi gibi konuları içeren) yer aldı mı?" sorusuna cevap vermemişlerdir. Söz konusu soruya cevap verenlerin sayısı 3966 olup bunların 3693'ü hiçbir uluslararası projede yürütücü olarak yer almadıklarını ifade etmişlerdir ve bu oran soruya cevap verenlerin %93,1'ine tekabül etmektedir.

Tablo 2.4		
Yürütücü Olunan Uluslararası Proje Sayısı		
Proje Sayısı	Katılımcı Sayısı	Yüzde
Boş	3485	46,8
0	3693	49,5
1	117	1,6
2	72	1
3	30	,4
4	9	,1
5	20	,3
7	2	0
8	5	,1
9	1	0
10	8	,1
11	1	0
13	1	0
15	2	0
16	1	0
26	1	0
50	2	0
55	1	0
Toplam	7451	100

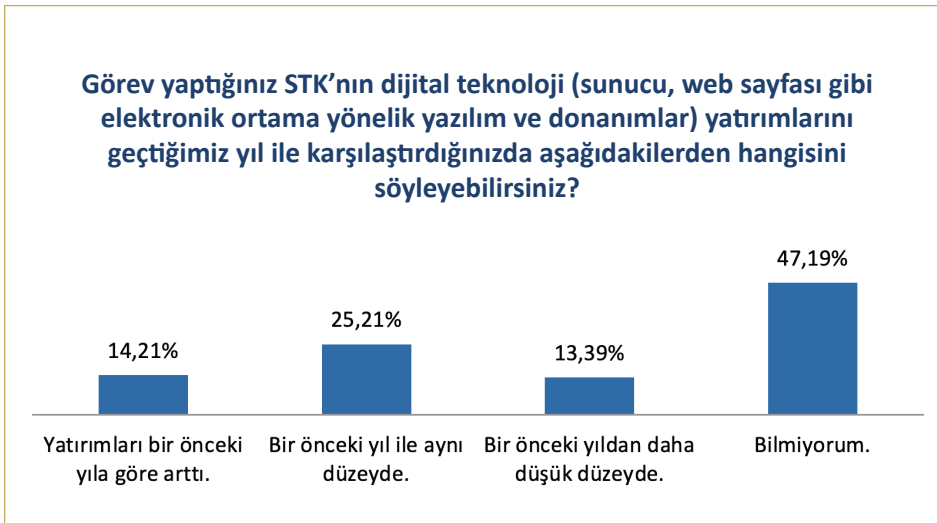
Ortak olarak yer alınan uluslararası dijital proje sayısına ilişkin bulgular, yürütücü olarak yer alınan proje sayısına ilişkin bulgulara benzerdir. Aşağıdaki tabloda verildiği üzere, katılımcı STK'ların yarısından fazlası (%52,04) ortak olunan uluslararası dijital proje sayısına ilişkin soruya cevap vermemiştir. Cevap verenlerin büyük bir kısmı (%94,58), elektronik ortama yönelik bir donanımın ya da yazılımın kurulumu, kullanımı ve bunlara ilişkin becerilerin geliştirilmesi gibi konuları içeren uluslararası bir projede ortak olarak yer almadıklarını belirtmişlerdir. Dolayısıyla STK'ların dijital teknolojiler ile ilgili ulusal ve uluslararası düzeyde projelerde yürütücü veya ortak olarak yer almak konusunda ciddi eksikliklerinin olduğu görülmektedir. Bu kapsamda STK'ların dijital proje üretmeleri ya da üretilen projelere dâhil olmaları hususunda farkındalıklarının artırılması ve desteklenmeleri gerekmektedir.

Tablo 2.5

Partner/Ortak Olunan Uluslararası Proje Sayısı

Proje Sayısı	Katılımcı Sayısı	Yüzde
Boş	3904	52,4
0	3355	45
1	100	1,3
2	33	,4
3	13	,2
4	7	,1
5	20	,3
6	3	0
8	4	,1
9	1	0
10	4	,1
15	4	,1
16	1	0
100	1	0
350	1	0
Toplam	7451	100

“Görev yaptığınız STK’nın dijital teknoloji (sunucu, web sayfası gibi elektronik ortama yönelik yazılım ve donanımlar) yatırımlarını geçtiğimiz yıl ile karşılaştırdığınızda aşağıdakilerden hangisini söyleyebilirsiniz?” sorusuna çoğu STK temsilcisinin “Bilmiyorum” cevabı vermesi katılımcıların dijitalleşmeyle ilgili yatırımlar konusunda fazla bilgi sahibi olmadıklarını düşündürmektedir. Ayrıca dijitalleşmeye yönelik yatırımların arttığını belirten STK sayısının sadece %14,21 düzeyinde olması, STK’ların dijitalleşme konusunda birtakım yatırım eksikliklerinin olduğunu düşündürmektedir.



Şekil 2.3

Tablo 2.6

Cevap Seçenekleri	Cevaplar	
Yatırımları bir önceki yıla göre arttı.	14,21%	638
Bir önceki yıl ile aynı düzeyde.	25,21%	1132
Bir önceki yıldan daha düşük düzeyde.	13,39%	601
Bilmiyorum.	47,19%	2119
Cevaplayan STK Sayısı		4490

Dijital yatırımlara ilişkin sorulan soru, faaliyet alanlarına göre incelendiğinde en fazla Spor ve Spor ile İlgili Derneklerin yatırımlarını bir önceki seneye göre artırdıklarını belirttikleri; Spor ve Spor ile İlgili Dernekleri, yatırım bakımından Mesleki ve Dayanışma Derneklerinin ve İnsani Yardım Derneklerinin izlediği görülmüştür. Ancak Spor ve Spor ile İlgili Derneklerin önemli bir kısmının da dijital yatırımlarının azaldığını belirtmesi sonucu dikkat çekicidir. Bu sonucun, Spor ve Spor ile İlgili Derneklerin katılımının göreceli olarak fazla olmasından kaynaklandığı düşünülmüştür.

Tablo 2.7

Dernekler	Cevaplar				
	Yatırımları bir önceki yıla göre arttı	Bir önceki yıl ile aynı düzeyde	Bir önceki yıldan daha düşük düzeyde	Bilmiyorum	Toplam
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	3,9%	4,5%	4,3%	4,1%	4,2%
Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleri	0,9%	1,2%	0,8%	0,8%	1,0%
Engelli Dernekleri	4,1%	3,7%	4,7%	2,7%	3,4%
Eğitim Araştırma Dernekleri	9,9%	7,5%	5,2%	6,6%	7,1%
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	9,7%	8,5%	12,3%	10,2%	10,0%
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	1,7%	1,9%	2,3%	1,8%	1,9%
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	2,7%	2,7%	1,2%	1,7%	2,0%
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	1,1%	1,0%	1,0%	1,3%	1,1%
İnsani Yardım Dernekleri	10,3%	7,7%	6,7%	6,4%	7,3%
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	1,4%	1,9%	0,8%	1,5%	1,5%

Tablo 2.7 devamı ►

Tablo 2.7 (devamı)

Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	8,9%	11,5%	15,6%	11,5%	11,7%
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	12,1%	10,1%	9,5%	10,1%	10,3%
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	3,8%	2,8%	2,2%	2,1%	2,5%
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	0,3%	0,8%	0,8%	1,1%	0,9%
Spor ve Spor ile İlgili Dernekleri	12,2%	17,7%	15,3%	20,4%	17,9%
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	3,1%	2,1%	2,0%	1,4%	1,9%
Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri	1,6%	0,4%	0,7%	0,2%	0,5%
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	0,3%	0,7%	0,7%	0,4%	0,5%
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	8,8%	9,2%	11,8%	13,1%	11,3%
Düşünce Temelli Dernekler	2,4%	3,0%	1,3%	1,6%	2,0%

Görev yaptığınız STK'nın dijital varlıklarına (elektronik ortamda yer alan her türlü yazılım, bilgi, belge ve veriler) yönelik bir güvenlik politikası var mı? Sorusuna cevap veren çoğu STK'nın "Hayır, yok" cevabı vermesi dikkat çekicidir. Sadece katılımcı STK'ların %25'inin dijital varlıkların korunmasına yönelik bir güvenlik politikasına sahip olduğunu ifade etmesi, veri güvenliği ile ilgili problemlerin gelecekte STK'ların dijitalleşmeyle ilgili karşılaşacakları başlıca problemlerden biri olacağını düşündürmektedir.



Şekil 2.4

Tablo 2.8

Cevap Seçenekleri	Cevap (%)	Sayı
Evet, var	25,61	1195
Hayır, yok	49,72	2320
Bilmiyorum	24,67	1151

Dijital varlıklarını korumaya yönelik güvenlik politikasına sahip olup olmadıklarına ilişkin sorulan soru farklı faaliyet alanları olan STK'lar açısından incelendiğinde, bir güvenlik politikasına sahip olduğunu en çok Spor ve Spor ile İlgili Derneklerin ifade ettikleri, bu dernekleri mesleki dayanışma derneklerinin izlediği görülmüştür.

Görev yaptığınız STK'nın faaliyet alanını belirtiniz. Görev yaptığınız STK'nın dijital varlıklarına (elektronik ortamda yer alan her türlü yazılım, bilgi, belge ve veriler) yönelik bir güvenlik politikası var mı?

Tablo 2.9

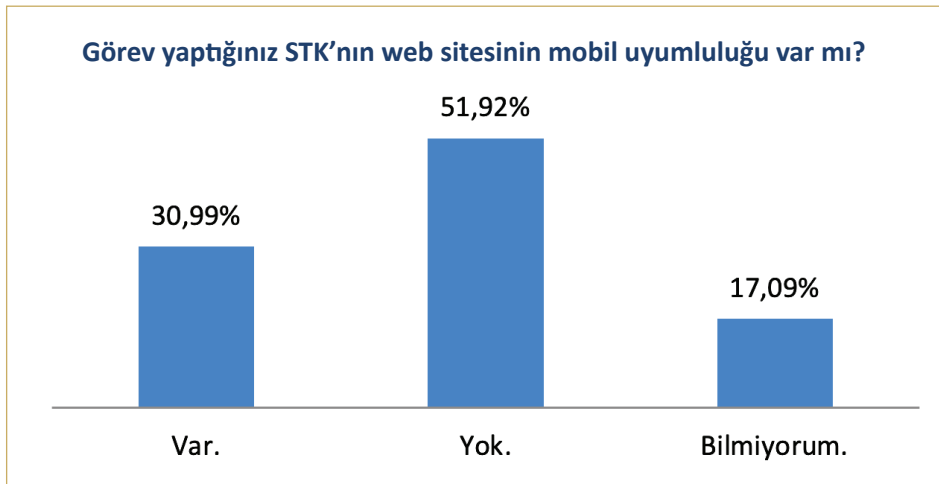
Dernekler	Cevaplar			
	Evet, var	Hayır, yok	Bilmiyorum	Toplam
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	4,1%	4,4%	3,7%	4,2%
Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleri	0,8%	1,1%	0,8%	0,9%
Engelli Dernekleri	3,3%	3,3%	3,4%	3,3%
Eğitim Araştırma Dernekleri	7,9%	7,0%	6,6%	7,1%
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	8,6%	10,7%	9,8%	9,9%
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	2,1%	1,7%	1,8%	1,8%
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	2,4%	2,2%	1,5%	2,1%
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	0,6%	1,3%	1,3%	1,1%
İnsani Yardım Dernekleri	10,1%	6,3%	6,1%	7,2%
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	1,9%	1,4%	1,4%	1,5%
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	10,7%	12,8%	10,8%	11,7%
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	11,7%	9,5%	10,5%	10,3%
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	3,1%	2,5%	2,4%	2,6%

Tablo 2.9 devamı ►

Tablo 2.9 (devamı)

Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	1,3%	0,5%	1,4%	0,9%
Spor ve Spor ile İlgili Dernekleri	14,7%	18,3%	19,8%	17,7%
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	2,0%	2,5%	0,9%	2,0%
Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri	1,2%	0,3%	0,3%	0,5%
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	0,3%	0,7%	0,3%	0,5%
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	9,7%	10,9%	14,0%	11,4%
Düşünce Temelli Dernekler	2,3%	1,8%	2,2%	2,0%

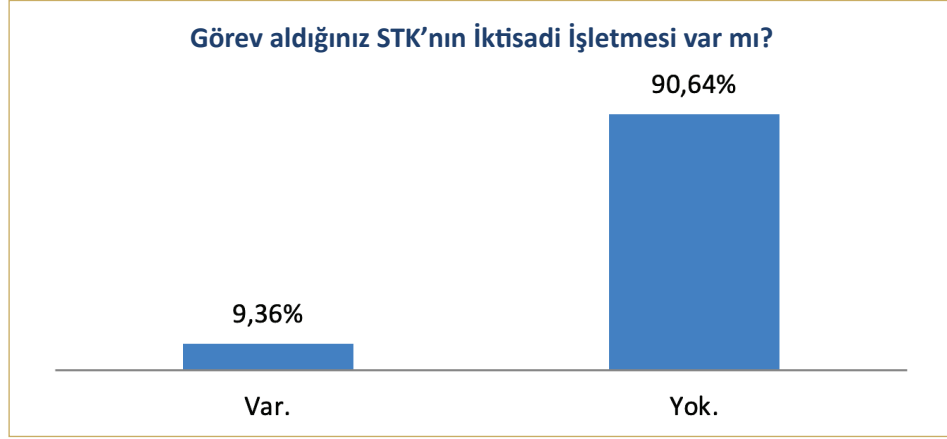
Günümüzde, çoğu kişinin cep telefonu, tablet vb. mobil cihazlarla kurumların web sitelerini ziyaret ettikleri dikkate alınarak, katılımcılardan görev yaptıkları STK'nın web sitesinin mobil uyumlu olup olmadığına ilişkin soruyu yanıtlamaları istenmiştir. Aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere, STK'ların %51,92'sinin web siteleri mobil erişime uyumlu değildir. Bu oran STK'ların yarısından azının web sitelerinin hedef kitlelerinin mobil cihazlar üzerinden de erişilebilir olmasını önemsediklerini göstermiştir. 2021 Dijital Türkiye Raporuna (We are Social, 2021) göre Türkiye'de internet trafiğinin %70,5'inin mobil cihazlar üzerinden gerçekleştiği göz önünde bulundurulduğunda, STK'ların web sitesi mobil uyumluluk yüzdelerinin artırılması gerektiği önerilmektedir. Ayrıca bu konunun önemi hakkında farkındalık düzeyinin de ilgili kurum ve kuruluşların desteğiyle artırılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.



Şekil 2.5

STK'ların dijital yöntem ve araçları en çok kullandıkları alanlardan biri çevrimiçi satıştır. Çevrimiçi satışla, STK'lar gelirlerini artırarak, misyonlarına hizmet eden faaliyetleri daha kolay şekilde yürütebilmektedirler. Ancak STK'ların çevrimiçi satış yapabilmesi için bir iktisadi işletmeye sahip olmaları gerekmektedir. Bu bağlamda, ankette ilk önce katılımcılara bir iktisadi işletmeye sahip olup olmadıkları sorulmuştur.

Görev aldığınız STK'nın İktisadi İşletmesi var mı? sorusuna çoğu STK (cevap verenlerin sayısı = 4863) "Hayır" cevabı vermiştir (%90,64). Sadece %9,36 katılımcı, görev yaptıkları STK'nın iktisadi işletmesi olduğunu söylemiştir.



Şekil 2.6

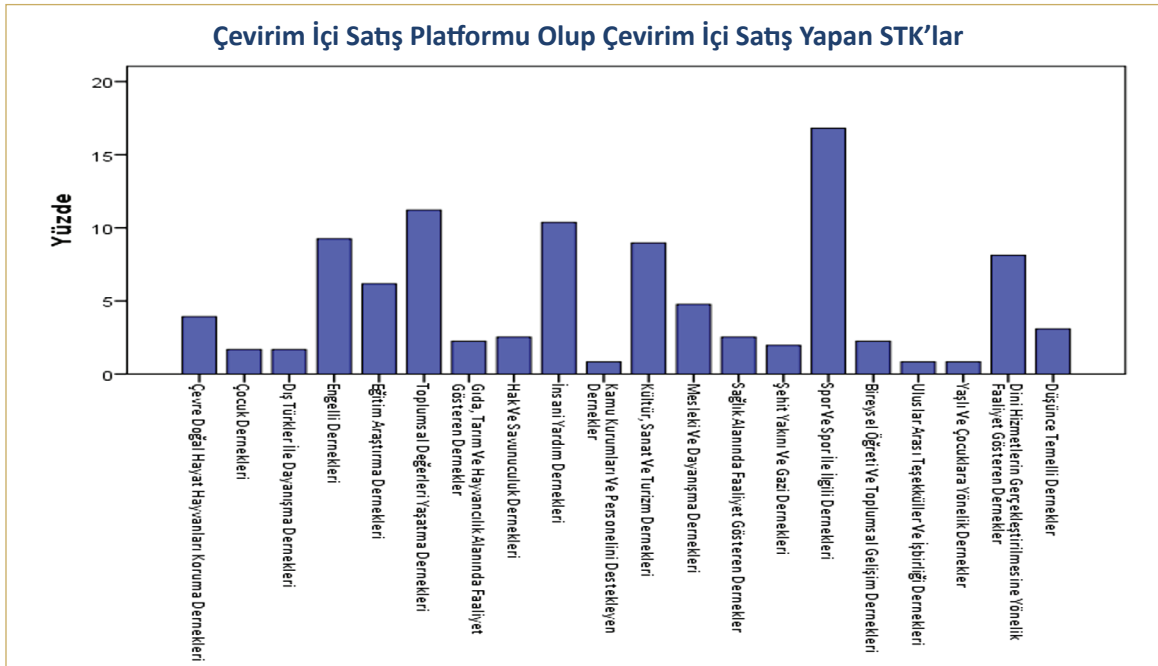
Tablo 2.10	
Faaliyet Alanlarına Göre Dernekler	Cevaplar (%)
Spor ve Spor ile İlgili Dernekleri	13,4
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	3
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	9
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	4,5
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	6
İnsani Yardım Dernekleri	17,9
Eğitim Araştırma Dernekleri	3
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	1,5
Engelli Dernekleri	4,5
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	9
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	1,5
Düşünce Temelli Dernekler	19,4
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	1,5
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	3
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	1,5
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	0
Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleri	0
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	0
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler ve Çocuk Dernekleri	1,5
Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri	0

İktisadi işletmelerin varlığına ilişkin sorunun ardından, katılımcılara “İktisadi İşletmenizin çevrimiçi ortamda satış yapmaya yönelik bir platformu var mı?” sorusu yöneltilmiş; çoğu STK bu soruya “Hayır” cevabı vermiştir (%81,79). Belirli bir dijital okuryazarlık ve alt yapı gerektiren çevrimiçi satış konusunda Türkiye’de faaliyet gösteren STK’ların aktif olmadıklarını belirtmekte fayda bulunmaktadır. İktisadi işletmeleri olan STK’lar faaliyet alanları bazında incelendiğinde, iktisadi işletmesi olan STK’ların yüzde olarak çoğunluğunun Düşünce Temelli Dernekler (%19,4) ve Spor ve Spor ile İlgili Dernekler (%13,4) olduğu görülmüştür. Bu dernekleri Mesleki ve Dayanışma Dernekleri (%12,1) ve İnsani Yardım Dernekleri (%11) izlemektedir. En az iktisadi işletmesi olan derneklerin ise, Dış Türklerle Dayanışma Dernekleri, Yaşlı ve Çocuklara Dayalı Dernekler, Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri olduğu görülmüştür.



Şekil 2.7

İktisadi işletmesi olan STK’lar içerisinde, çevrimiçi satış platformu olduğunu ifade eden STK’ların faaliyet alanları incelendiğinde en çok Spor ve Spor ile İlgili Derneklerin, Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri ve İnsani Yardım Derneklerinin çevrimiçi satış platformları olduğu; Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri, Kamu Kurumları ve Personelini Destekleme derneklerinin ise çevrimiçi satış platformlarına daha az sahip oldukları görülmüştür.

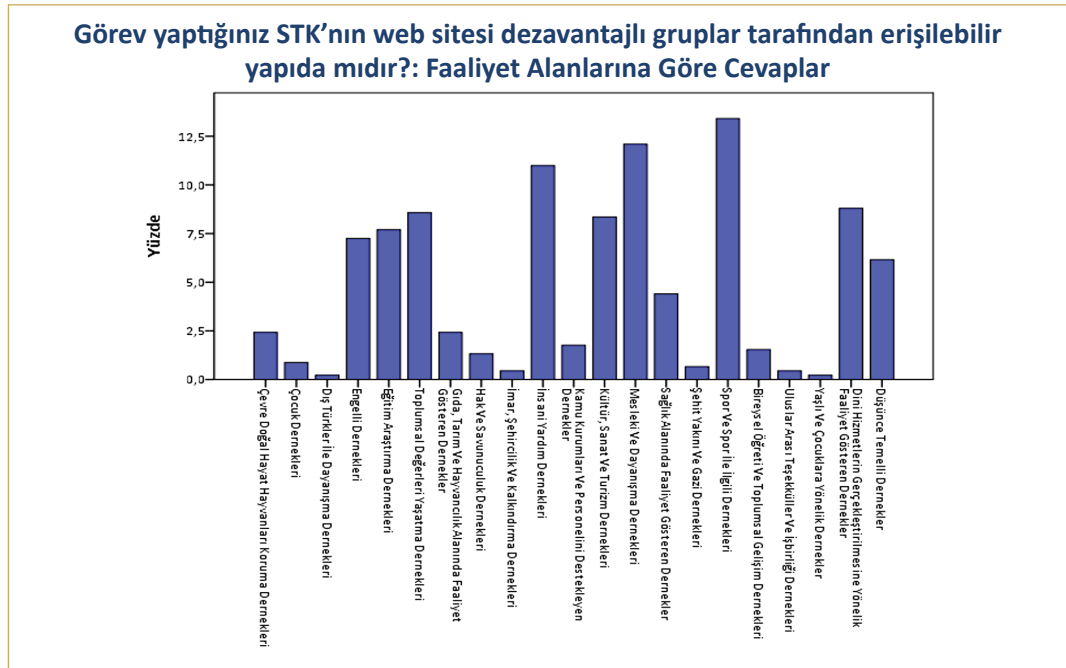


Şekil 2.8

STK'ların web sitelerinin dezavantajlı gruplar tarafından erişilebilir olması, dezavantajlı grupların da sivil toplum faaliyetlerine katılabilmeleri ve bu tür faaliyetlerden yararlanabilmeleri için çok önemlidir. **Görev yaptığınız STK'nın web sitesi dezavantajlı gruplar tarafından erişilebilir yapıda mıdır?** Sorusuna %91,19 katılımcının "Hayır" cevabı vermesi dikkat çekici bir sonuçtur. Dezavantajlı gruplar için erişilebilir yapıda bir web sitesine sahip olduğunu ifade eden STK'ların (söz konusu STK sayısı 357), faaliyet alanları incelendiğinde web sitesi engelliler tarafından ulaşılabilir olan derneklerin en çok Spor ve Spor ile İlgili Dernekler (%16,8, n= 60) olduğu görülmüştür. Bu dernekleri Toplumsal Değerleri Yaşatma ve İnsan Hakları Derneklerinin izlediği görülmüştür. Faaliyet alanları engellilere yönelik hizmet vermek olan "engelli derneklerinin", erişilebilir web sitesine sahip olduğunu ifade eden STK'lar içerisinde sadece %9,2 paya sahip olması ise dikkat çekicidir. Ancak bu bulgunun araştırmaya katılan engelli derneği sayısının az olması ile açıklanabileceği göz ardı edilmemelidir. Detaylı bir şekilde incelendiğinde, araştırmaya katılan engelli dernek sayısının 180 olduğu görülürken, bu derneklerin sadece %8'inin dezavantajlı gruplar için erişilebilir web sitesi olması ise dikkat çekicidir.

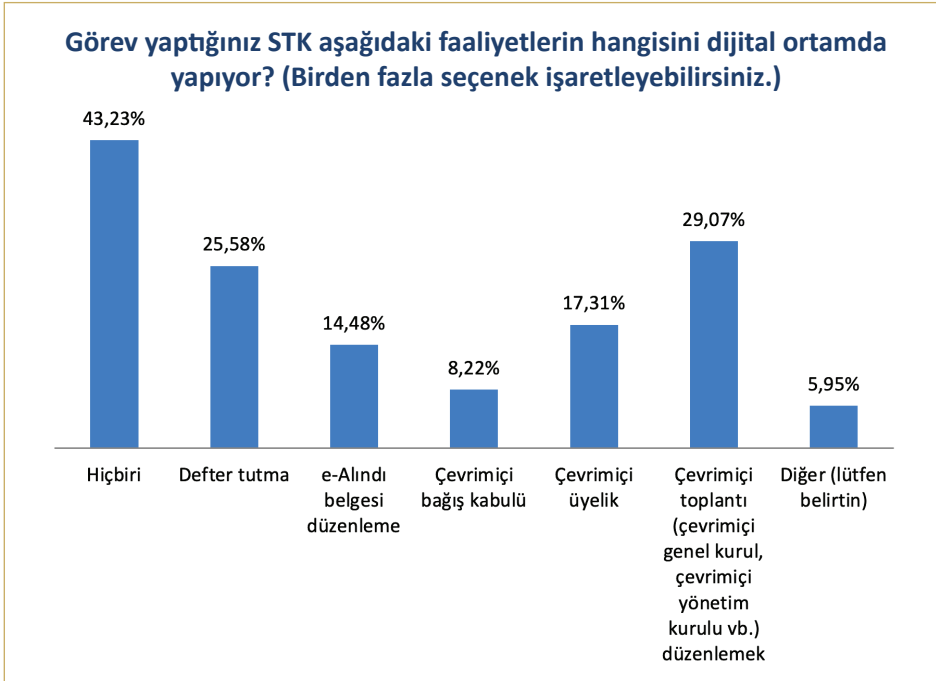


Şekil 2.9



Şekil 2.10

Görev yaptığınız STK aşağıdaki faaliyetlerin hangisini dijital ortamda yapıyor? sorusu sorularak STK'ların dijital faaliyetleri hakkında bilgi edinilmeye çalışılmıştır. Katılımcıların birden fazla seçenek işaretleyebildiği bu soruda, STK'ların %43,23'ü hiçbir faaliyetini dijital ortamda yürütmediğini belirtirken, %29,07'si çevrimiçi toplantı düzenlemek ve %25,58'i defter tutmak gibi faaliyetleri dijital ortamda yaptıklarını belirtmişlerdir. Bahsi geçen üç faaliyetin yanı sıra, çevrimiçi üyelik, e-alındı belgesi düzenleme ve çevrimiçi bağış da STK'ların dijital ortamda yürüttüğü faaliyetler olarak belirlenmiştir.



Şekil 2.11

Tablo 2.11

	Yüzde	Sayı
Hiçbiri	%43,23	1773
Çevrimiçi toplantı (çevrimiçi genel kurul, çevrimiçi yönetim kurulu vb.) düzenlemek	%29,07	1192
Defter Tutma	%25,58	1049
Çevrimiçi Üyelik	%17,31	710
e-Alındı Belgesi Düzenleme	%14,48	594
Çevrimiçi bağış kabulü	%8,22	337
Diğer	%5,95	244

Katılımcıların %5,95'i ise "diğer" seçeneğini işaretlemiş ve söz konusu "diğer faaliyetleri" yazarak belirtmişlerdir. Aşağıdaki kelime bulutu incelendiğinde, "diğer" seçeneğini belirten katılımcıların büyük çoğunluğu "beyanname vermeyi" ve "eğitim faaliyetlerini yürütmeyi" dijital ortamda gerçekleştirdikleri görülmüştür.

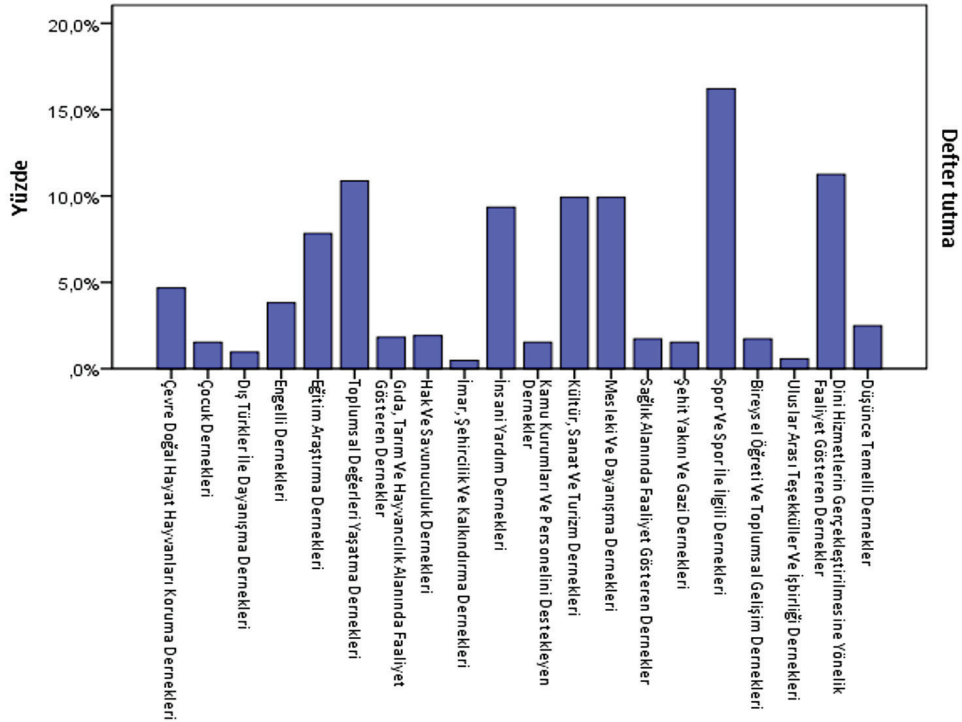


Şekil 2.12

Ancak katılımcı STK'ların yaklaşık yarısının hiçbir faaliyetini dijital ortamda yürütmediğini belirtmesi, sadece üçte birinin çevrimiçi toplantılarını dijital ortamda yaptıklarını belirtmeleri dijital araçların STK'lar tarafından kullanılma sıklığının düşük olduğunu düşündürmektedir. Bu konuda STK'ların özendirilmesi ve dijital okuryazarlıklarının artırılması gibi faaliyetlerin çoğaltılmasının faydalı olabileceği düşünülmüştür.

Faaliyet alanları temelinde derneklerin hangi dijital araçları kullandıkları incelendiğinde, defter tutma faaliyetini dijital araçlarla yaptığını belirten dernekler içinde en fazla yüzdeye sahip olan dernek türünün Spor ve Spor ile ilgili Dernekler olduğu, söz konusu dernekleri Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler ile Toplumsal Değerleri Yaşatma Derneklerinin izlediği tespit edilmiştir. Uluslararası Teşekküller ve İş birliği ve Dış Türkler ile Dayanışma Derneklerinin ise defter tutma faaliyetini en az dijital araçlarla gerçekleştiren dernekler olduğu saptanmıştır.

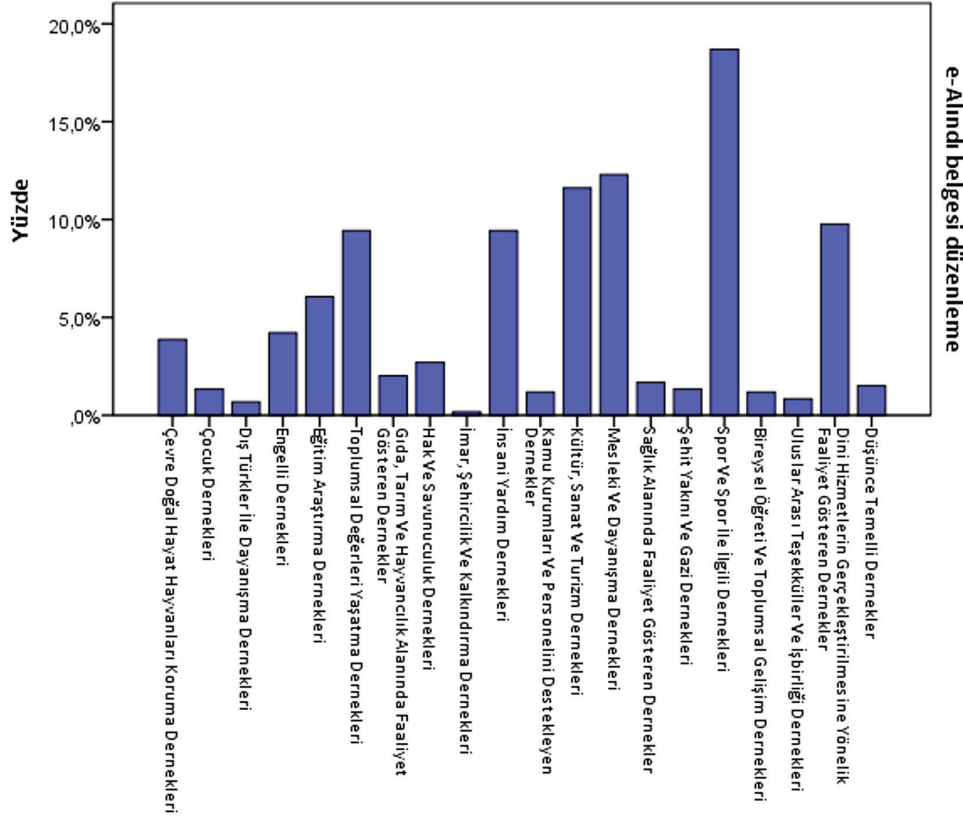
Defter Tutmayı Dijital Ortamda Gerçekleştiren STK'ların Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı



Şekil 2.13

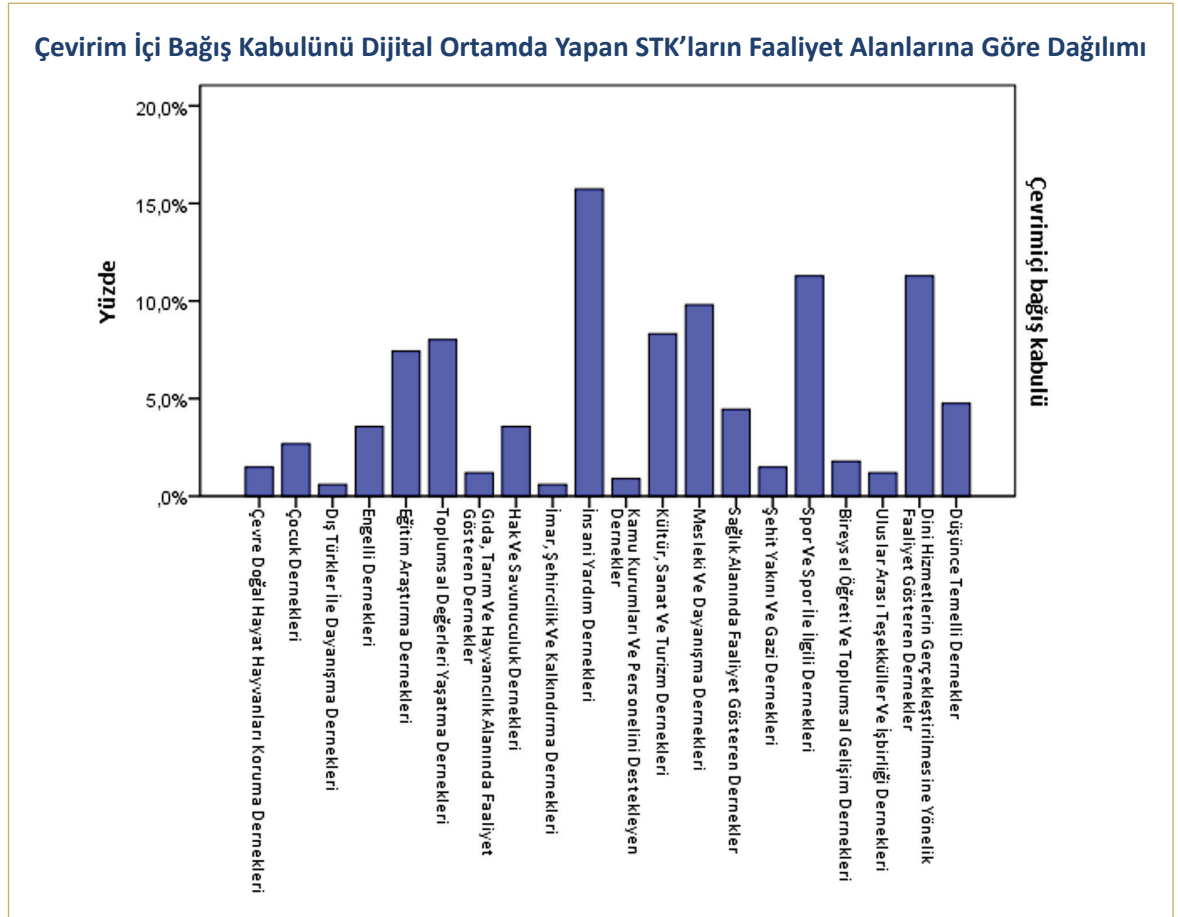
Yukarıdaki analiz bir diğer faaliyet olan e-alındı belgesi düzenleme için gerçekleştirildiğinde, defter tutmada olduğu gibi, bu faaliyeti dijital araçlarla gerçekleştirenler arasında en fazla yüzdeye sahip olan derneklerin Spor ve Spor ile ilgili Dernekler olduğu görülmüştür. Defter tutmadan farklı olarak, sırasıyla Mesleki ve Dayanışma Derneklerinin ve Kültür Sanat ve Turizm Derneklerinin, Spor ve Spor ile ilgili Derneklerden sonra e-alındı belgesini dijital ortamda hazırladığını en fazla belirten dernekler olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılan İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Derneklerinin ise neredeyse hiçbirinin e-alındı belgesini dijital ortamda yapmaması ise dikkat çekici bir bulgu olmuştur.

E-Alındı Belgesini Dijital Ortamda Düzenleyen STK'ların Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı



Şekil 2.14

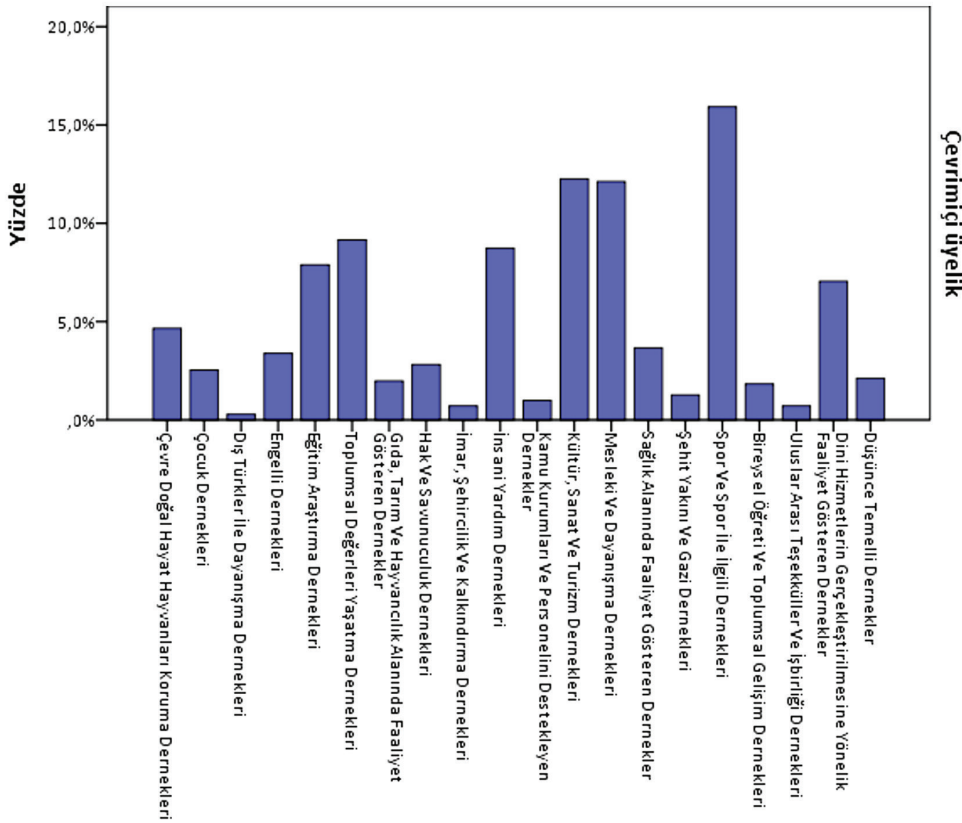
Derneklerin en önemli faaliyetlerinden birini oluşturan bağış toplamayı çevrimiçi olarak yapan derneklerin yüzdesi incelendiğinde en büyük yüzdenin İnsani Yardım Derneklerine ait olduğu, bu dernekleri yüzde olarak Spor ve Spor ile ilgili Dernekler ve Dini Hizmetlerin Yerine Getirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin izlediği görülmüştür. Çevrimiçi bağış toplamayı en az gerçekleştiren derneklerin ise Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler, Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleri ve İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri olduğu saptanmıştır.



Şekil 2.15

Çevrimiçi üyeliğin dijital ortamda yapılıp yapılmadığına ilişkin soru, derneklerin faaliyet alanları açısından incelendiğinde çevrimiçi üyeliği dijital ortamda en fazla yaptığını belirten derneklerin Spor ve Spor ile İlgili Dernekler olduğu, bu dernekleri Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri ve Mesleki ve Dayanışma Derneklerinin izlediği görülmüştür. Çevrimiçi üyelik işlemlerini dijital ortamda en az yapan derneklerin ise Dış Türkler ile Dayanışma, İmar, Şehircilik ve Kalkınma ve Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri olduğu tespit edilmiştir.

Çevrim İçi Üyelik İşlemlerini Dijital Ortamda Yapan STK'ların Faaliyet Alanlarına Göre Dağılımı

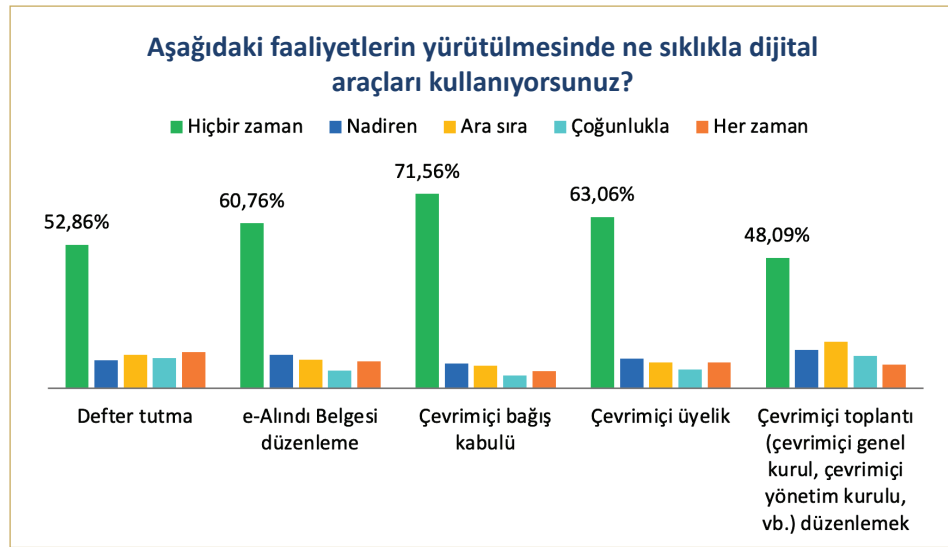


Şekil 2.16

STK temsilcilerine hangi faaliyetleri dijital ortamda yaptıklarına ek olarak, **defter tutma, e-alındı belgesi düzenleme, çevrimiçi bağış kabulü, çevrimiçi üyelik ve çevrimiçi toplantı faaliyetlerini ne sıklıkta dijital araçları kullanarak yaptıkları sorulmuştur.** Bir önceki soruda olduğu gibi, yine katılımcı STK'ların neredeyse yarısı söz konusu faaliyetleri hiçbir zaman dijital araçları kullanarak yapmadıklarını belirtmişlerdir. Defter tutma faaliyetini hiçbir zaman dijital araçlarla yapmadıklarını belirten STK'ların yüzdesi 52,86 olarak bulunmuştur. Nadiren dijital araçlarla defter tuttuklarını belirten STK'lar ise %10,35'tir. Bir başka deyişle, katılımcıların %63'ünün defter tutma gibi önemli bir dernek faaliyetini dijital ortamda yapmaması dikkat çekicidir. Benzer sonuç e-alındı belgesi düzenleme faaliyeti için de gözlemlenmiştir. E-alındı belgesini hiçbir zaman dijital araçlarla yapmadıklarını belirten STK yüzdesi 60,76 iken, e-alındı belgesini nadiren dijital araçlarla düzenlediğini ifade eden STK yüzdesi 12,37'dir. E-alındı belgesini her zaman ve çoğunlukla bilgisayar teknolojileri ve diğer dijital yöntemlerle düzenlediklerini belirten STK'ların oranı yaklaşık %16'dır.

Derneklerin en önemli faaliyetlerinden birini oluşturan çevrimiçi bağış kabulünde ise, çoğu STK'nın kurumsal web sitesi gibi dijital araçları kullanmamaları oldukça dikkat çekicidir. Çevrimiçi bağış kabulünde hiçbir zaman dijital araçlardan yararlanmadıklarını belirten STK'ların yüzdesi 71,56 iken, nadiren dijital araçlardan yararlandıklarını belirtenlerin yüzdesi %9,20'dir. STK'ların %80'den fazlasının bağış toplamada dijital yöntemleri kullanmak yerine geleneksel yöntemleri kullanmaları dikkat çekicidir.

STK'ların yeni üye kabullerinde dijital araçları kullanma eğilimlerinin de diğer dernek faaliyetleri gibi oldukça düşük düzeyde olduğu görülmüştür. STK'ların %63,06'sı çevrimiçi üyelik işlemlerinde hiçbir zaman dijital yöntemleri kullanmadıklarını belirtirken, %10,95'inin ise nadiren dijital yöntemleri kullandıklarını belirtmeleri dikkat çekicidir. STK'ların sadece %9,57'sinin her zaman ve %6,88'sinin ise çoğunlukla çevrimiçi üyelik işlemlerini dijital araçlarla yaptıklarını belirtmeleri, bu faaliyet bazında dijitalleşmenin oldukça düşük düzeyde olduğunu düşündürmüştür.



Şekil 2.17

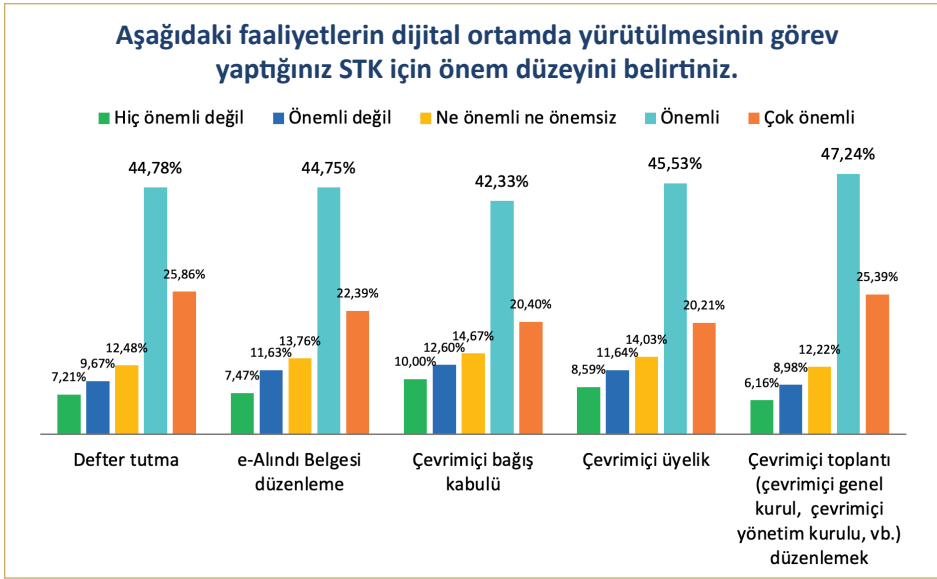
Tablo 2.12

	Hiçbir zaman (%)	Nadiren (%)	Ara sıra (%)	Çoğunlukla (%)	Her zaman (%)
Defter tutma	52,86	10,35	12,33	11,05	13,41
e-Alındı Belgesi düzenleme	60,76	12,37	10,47	6,55	9,86
Çevrimiçi bağış kabulü	71,56	9,20	8,27	4,63	6,34
Çevrimiçi üyelik	63,06	10,95	9,54	6,88	9,57
Çevrimiçi toplantı (çevrimiçi genel kurul, çevrimiçi yönetim kurulu, vb.) düzenlemek	48,09	14,06	17,17	11,90	8,77

Bir önceki soruya verilen yanıtlardan görüldüğü gibi, STK'ların faaliyetlerini yürütürken dijital araçları kullanma sıklıkları oldukça düşük düzeyde bulunmuştur. Bu noktada, STK'ların dijital ortamda faaliyetlerini yürütme konusunda tutumlarını anlamanın yararlı olacağı düşünülmektedir. Nitekim bir sonraki soruda, katılımcılardan defter tutma, e-alındı belgesi düzenleme, çevrimiçi bağış kabulü,

çevrimiçi üyelik ve çevrimiçi toplantı faaliyetlerini dijital ortamda yürütme konusundaki tutumlarını ölçen bir soru sorulmuştur.

“Aşağıdaki faaliyetlerin dijital ortamda yürütülmesinin görev yaptığınız STK için önem düzeyini belirtiniz” sorusuna çoğu STK’nın “önemli” ve “çok önemli” cevabını vermesi STK’ların temel faaliyetlerini dijital ortamda yürütme konusunda olumlu bir tutuma sahip olduklarını göstermiştir.



Şekil 2.18

Tablo 2.13

	Hiç önemli değil (%)	Önemli değil (%)	Ne önemli ne önemsiz (%)	Önemli (%)	Çok önemli (%)
Defter tutma	7,21	9,67	12,48	44,78	25,86
e-Alındı Belgesi düzenleme	7,47	11,63	13,76	44,75	22,39
Çevrimiçi başış kabulü	10,00	12,60	14,67	42,33	20,40
Çevrimiçi üyelik	8,59	11,64	14,03	45,53	20,21
Çevrimiçi toplantı (çevrimiçi genel kurul, çevrimiçi yönetim kurulu, vb.) düzenlemek	6,16	8,98	12,22	47,24	25,39

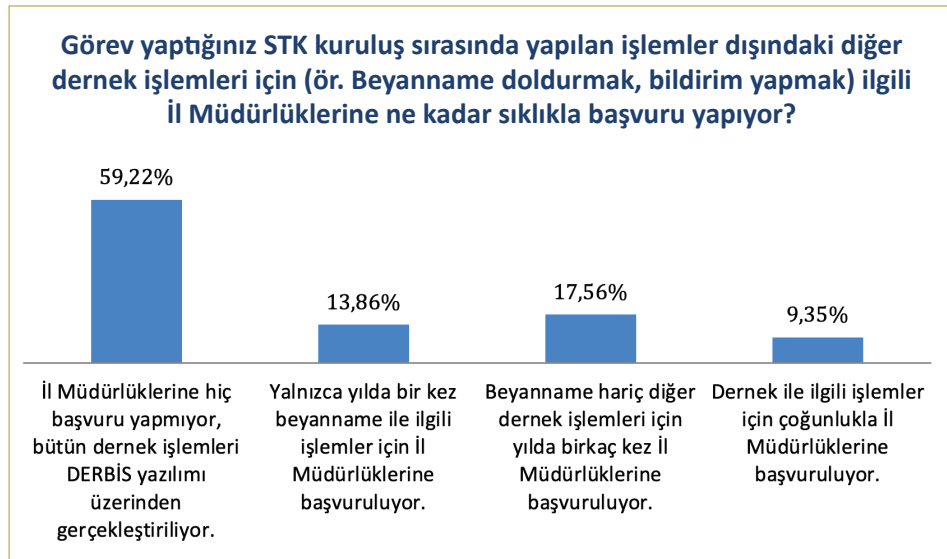
2.4. DERBİS ile İlgili Sorular

Anketi cevaplayan STK'ların neredeyse hepsinin (%97,03) DERBİS'i aktif olarak kullandığı görülmektedir. Bu sonuç dernek temsilcilerinin dernek ile ilgili işlemleri DERBİS üzerinden yürütmek konusunda gereken beceriye sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca DERBİS yazılımı, STK'ların yürüttükleri faaliyetler ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirdikleri ana platform konumdadır.



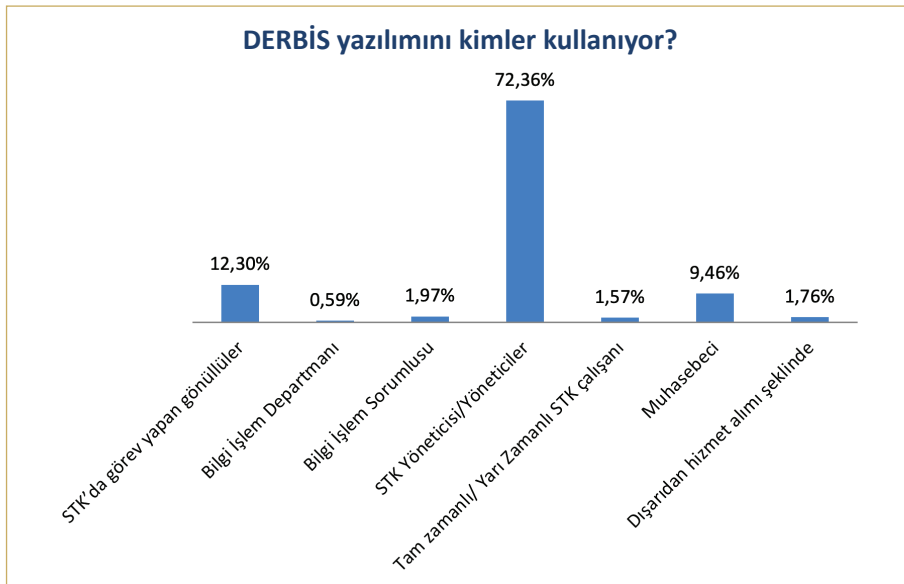
Şekil 2.19

STK'ların DERBİS'i herhangi bir işlem için kullanma oranı faaliyet alanlarına göre değerlendirildiğinde; İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri, Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri, Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri ve son olarak Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler için %100'dür. DERBİS kullanmama oranının en yüksek olduğu STK faaliyet alanları ele alındığında, Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleri (%8,11), Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler (%6,78) ve Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler (%5,33) olarak sıralanmıştır.



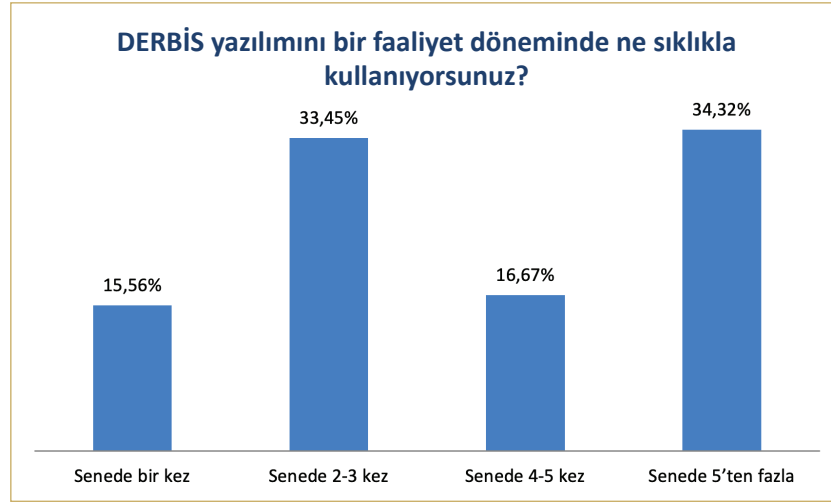
Şekil 2.20

Yukarıdaki grafikte STK'ların yarısından fazlasının (%59,22) kuruluş aşamasındaki yüz yüze yapılması gereken işlemler dışındaki bütün işlemler için yalnızca DERBİS'i kullandığı ve İl Müdürlüklerinden destek almadığı görülmektedir. Dolayısıyla STK'ların çoğu DERBİS'i %100 etkinlik düzeyinde ve herhangi bir dış desteğe başvurmadan kullanmaktadır. Bununla birlikte, STK'ların %13,86'sı yalnızca yılda bir kez beyanname ile ilgili işlemler için ve %17,56'sı ise beyanname dışındaki diğer dernek işlemleri için yılda birkaç kez olmak üzere İl Müdürlüklerine başvurmaktadır. Başka bir ifade ile STK'ların %31,42'sinin dernek ile ilgili işlemler için İl Müdürlüklerinden destek alma ihtiyacı çok düşük düzeydedir. Bu anlamda derneklerin büyük bir çoğunluğunun ilgili işlemler için öncelikli olarak DERBİS'i tercih ettikleri görülmektedir. Kalan %9,35 ise dernek ile ilgili işlemler için çoğunlukla İl Müdürlüklerine başvurduğunu belirtmiştir. Dernek ile ilgili bütün işlemleri DERBİS üzerinden gerçekleştirmekte en yüksek orana sahip STK faaliyet alanları ise sırasıyla %66,07 oranıyla Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler, %65,45 oranıyla Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri ve %63,47 oranıyla Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleridir. Oranlarına göre dernek ile ilgili işlemler için çoğunlukla İl Müdürlüklerine başvuran derneklerin faaliyet alanları sırasıyla %26,67 ile Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri, %16,07 ile Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler ve %14,29 ile Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleridir.



Şekil 2.21

Görüldüğü üzere STK'ların %72,36'sında DERBİS'i STK yöneticileri kullanmakta ve onları sırasıyla %12,30'luk bir oranla STK'da görev yapan gönüllüler ve %9,46'lık bir oranla muhasebeciler takip etmektedir. Bu sonuçlara göre çoğu STK yöneticisi DERBİS'i kullanma konusunda gereken beceri düzeyine sahiptir. Bununla birlikte DERBİS'in öncelikli hedef kullanıcıları STK yöneticileri, gönüllüler ve muhasebeciler olduğu için DERBİS ile ilgili iyileştirmelere ve/veya yeniliklere yönelik bu gruplardan görüş alınması faydalı olacaktır. Diğer bir bulguya göre, STK'larda bilgi işlem sorumlusunun (%1,97) ve departmanının (%0,59) DERBİS'i kullanma oranlarının oldukça düşük olduğu görülmüştür. Bu durumun bilgi işlem sorumlusunun veya departmanının birçok STK'da bulunmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir.



Şekil 2.22

Yukarıdaki grafikte görüldüğü üzere bir faaliyet döneminde DERBİS'i bir kereden fazla kullanan STK'ların oranı %84,44'tür. Bu bulgu STK'ların büyük bir çoğunluğunun birden fazla işlemi DERBİS üzerinden gerçekleştirdiğini göstermektedir.

Tablo 2.14

DERBİS yazılımı üzerinden aşağıdaki işlemlerin hangisinin ya da hangilerinin yapıldığını biliyorsunuz?

	Biliyorum (%)	Bilmiyorum (%)
Dernek üye işlemlerini gerçekleştirmek	94,96	5,04
Genel kurul sonuç bildirimi yapmak	94,77	5,23
Beyanname doldurmak	94,35	5,65
Yerleşim yeri değişikliği bildirimi yapmak	87,90	12,10
Organ değişiklik bildirimi	77,42	22,58
Yetki belgesi formu doldurmak	75,50	24,50
Taşınmaz mal bildirimi yapmak	74,48	25,52
Faaliyet belgesi oluşturma ve doğrulama	67,15	32,85
Taşıt bilgilerini girmek	55,97	44,03
Hak ve izin başvurusu yapmak/talepte bulunmak	55,86	44,14
e-Alındı belgesi düzenleme, sorgulama ve görüntüleme	54,77	45,23
Yurt dışı yardım alma bildirimi yapmak	46,06	53,94
e-Alındı belgesi gelir kategorisi düzenlemek	45,04	54,96
Yardım masası talep	43,63	56,37
Yurt dışı yardım yapma bildirimi yapmak	43,32	56,68
Barkotlu tüzük oluşturma ve doğrulama	31,76	68,24

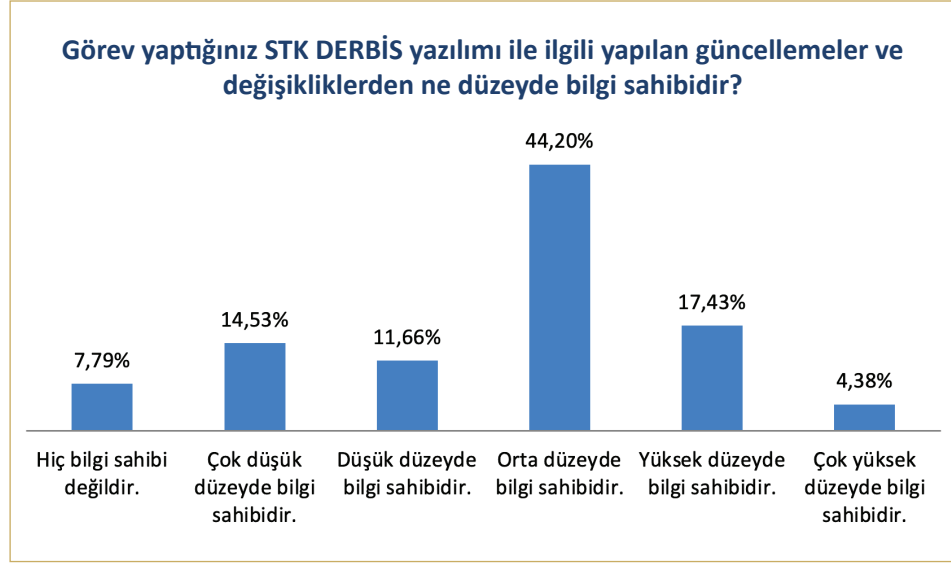
Araştırmaya katılan STK'ların DERBİS'te yer alan hizmetler hakkındaki farkındalık düzeyleri de ölçülmüştür. Yukarıdaki tabloda verildiği üzere STK'ların yarısından fazlası DERBİS'teki hizmetlerin çoğu ile ilgili farkındalık sahibidir. Bununla birlikte STK'ların farkındalıklarının en yüksek olduğu hizmetler “Dernek üye işlemlerini gerçekleştirmek”, “Genel kurul sonuç bildirimi yapmak”, “Beyanname doldurmak” ve “Yerleşim yeri değişikliği bildirimi yapmak” tır. STK'ların farkındalıklarının en düşük olduğu hizmetler ise “Yurt dışı yardım alma bildirimi yapmak”, “e-alındı belgesi gelir kategorisi düzenlemek”, “Yardım masası talep”, “Yurt dışı yardım yapma bildirimi yapmak” ve “Barkodlu tüzük oluşturma ve doğrulama” olarak sıralanmıştır. Dolayısıyla STK'ların bu hizmetler ile ilgili farkındalıklarının oluşturulması kullanımlarını artırmak konusunda da fayda sağlayabilir.

Tablo 2.15

DERBİS yazılımı üzerinden aşağıdaki işlemlerden hangisini ya da hangilerini yapıyorsunuz? Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.

	(%)
Beyanname doldurmak	96,05
Genel kurul sonuç bildirimi yapmak	92,67
Dernek üye işlemlerini gerçekleştirmek	82,89
Yerleşim yeri değişikliği bildirimi yapmak	63,16
Organ değişiklik bildirimi	55,41
Yetki belgesi formu doldurmak	45,35
Faaliyet belgesi oluşturma ve doğrulama	40,94
Taşınmaz mal bildirimi yapmak	31,19
e-Alındı belgesi düzenleme, sorgulama ve görüntüleme	19,12
Hak ve izin başvurusu yapmak/talepte bulunmak	18,15
Taşıt bilgilerini girmek	16,14
e-Alındı belgesi gelir kategorisi düzenlemek	13,50
Yurt dışı yardım alma bildirimi yapmak	12,67
Yardım masası talep	12,55
Barkodlu tüzük oluşturma ve doğrulama	11,34
Yurt dışı yardım yapma bildirimi yapmak	9,48

STK'ların DERBİS yazılımı üzerinden gerçekleştirdikleri işlemler ve gerçekleştirme oranları yukarıdaki tabloda sunulmaktadır. Görüldüğü üzere STK'lar DERBİS'te en çok “Beyanname doldurmak”, “Genel kurul sonuç bildirimi yapmak” ve “Dernek üye işlemlerini gerçekleştirmek” işlemlerini yapmaktadırlar. STK'ların en az yaptıkları işlemler ise sırasıyla “Yurt dışı yardım yapma bildirimi yapmak”, “Barkodlu tüzük oluşturma ve doğrulama” ve “Yardım masası talep” tir. Bu sonuçlar STK'ların DERBİS'teki işlemlere yönelik farkındalık düzeylerine ilişkin sonuçları destekler niteliktedir. Yani STK'ların farkındalıklarının yüksek (düşük) olduğu işlemleri DERBİS yazılımı üzerinde gerçekleştirme oranları da yüksektir (düşüktür). Daha önce belirtildiği ve bu sonuçlar ile de desteklendiği üzere STK'ların DERBİS'teki işlemler ile ilgili farkındalık düzeylerinin yükseltilmesine yönelik faaliyetler, söz konusu işlemlerin kullanım oranlarının artmasına katkıda bulunacaktır.



Şekil 2.23

Yukarıdaki grafik STK'ların DERBİS'teki güncellemeler ve değişiklikler ile ilgili bilgi düzeylerini ölçmek için sorulan sorudan elde edilen oranları sunmaktadır. Buna göre STK'ların yarıya yakını (%44,20) güncellemeler ve değişikliklerden orta düzeyde bilgi sahibi olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca STK'ların %17,43'ünün yüksek ve %4,38'i de çok yüksek düzeyde bilgi sahibi oldukları görülmektedir. Başka bir ifadeyle, DERBİS'teki güncellemeler ve değişiklikler ile ilgili orta ve üzeri düzeylerde bilgi sahibi olan STK'ların oranı %66,01'dir. Bu sonuç STK'ların çoğunun güncellemeler ve değişiklikler ile bilgi sahibi olduğunu göstermektedir. Ancak geri kalan %33,99'unun bilgi düzeyinin yükseltilmesi gerekmektedir. Bu sonuçlar STK faaliyet alanlarına göre incelendiğinde ise DERBİS'teki güncellemeler ve değişiklikler ile ilgili orta ve üzeri düzeylerde bilgi sahibi olma oranı en yüksek olan faaliyet alanları Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri (%75,87), Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri (%75) Düşünce Temelli Dernekler (%73,24)'dir. Orta düzeyden daha az bilgi sahibi olma (hiç, çok düşük ve düşük düzey) oranı en yüksek faaliyet alanları ise sırasıyla Spor ve Spor ile ilgili Dernekler (%56,53), Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleri (%51,85) ve Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler (%42,86)'dir.

Her yazılımda olduğu gibi, DERBİS yazılımı ile ilgili algılamalarının da kullanma niyetini etkileyeceği düşünülmektedir. Bu bağlamda, katılımcılardan DERBİS'i on boyut temelinde değerlendirmeleri istenmiştir. Söz konusu on boyut, yazılımın **kullanım kolaylığı, güvenilirliği, komutlara yanıt verme süresi, görsel olarak uygunluğu, yenilikçiliği, sağladığı avantajları, anlaşılma kolaylığı**, yazılıma ilişkin memnuniyet ve yazılımı kullanma niyetidir.

Aşağıdaki tabloda, katılımcıların on boyuta ilişkin değerlendikleri maddeler ve cevap dağılımları verilmiştir. Tablodan da görüldüğü üzere her bir maddeye ilişkin katılımcıların değerlendirmeleri genellikle "katılıyorum" ve "kesinlikle katılıyorum" şeklindedir. Bu durum DERBİS sistemine ilişkin algılamaların genellikle olumlu olduğunu düşündürmüştür.

Tablo 2.16

	(1) Kesinlikle Katılmıyorum (%)	(2) Katılmıyorum (%)	(3) Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum (%)	(4) Katılıyorum (%)	(5) Kesinlikle Katılıyorum (%)
DERBİS yazılımında işlem yapmak (ör. Beyanname doldurmak, taşınmaz mal bildirimi yapmak) benim için kolaydır.	4,59	6,30	11,83	50,47	26,81
DERBİS yazılımı gözümde iyi bir itibara sahiptir.	3,73	4,12	9,34	54,90	27,91
DERBİS yazılımını kullanırken, yazılım eylemlerime çok kısa sürede yanıt verir.	3,26	5,44	12,66	57,88	20,77
DERBİS yazılımı yenilikçi bir yazılımdır.	3,14	4,61	15,26	56,35	20,64
DERBİS yazılımı üzerinden dernek işlemlerini ve bildirimleri yapmak fiziksel olarak yapmaktan daha kolaydır.	3,93	2,86	4,27	47,02	41,92
DERBİS yazılımında görüntülenen sayfaların okunması kolaydır.	2,71	3,79	8,25	57,75	27,50
Her şeyi göz önüne aldığımda, DERBİS yazılımından memnunum.	2,68	2,84	6,75	57,49	30,24
Gelecek yıl boyunca işimin rutin bir parçası olarak DERBİS'i kullanmayı planlıyorum.	2,54	2,79	7,99	55,23	31,46
DERBİS yazılımını kullanarak işlemler yapmak benim için açık ve nettir.	2,17	3,50	9,74	57,09	27,50
DERBİS'te işlemleri tamamlarken kendimi güvende hissedirim	2,36	2,98	9,32	56,94	28,39
DERBİS yazılımı kısa sürede yüklenir.	2,40	3,25	11,40	59,24	23,70
DERBİS yazılımı kullanıcı dostu bir tasarıma sahiptir.	2,57	3,32	14,58	57,02	22,51
DERBİS yazılımı yenilikçi bir tasarıma sahiptir.	2,63	4,07	17,67	54,64	20,99
Dernek işlemleri ve bildirimler için DERBİS yazılımını kullanmak İl Müdürlüklerindeki temsilcileri telefonla aramaktan daha kolaydır.	2,84	4,11	9,07	51,95	32,03
DERBİS yazılımındaki metinlerin okunması kolaydır.	2,35	3,10	9,65	61,07	23,83
DERBİS yazılımını kullanarak işlemler yapmak genel olarak tatmin edici düzeydedir.	2,23	2,99	10,20	62,26	22,32

Tablo 2.16 (devamı)

İşlemleri yaptıktan sonra DERBİS yazılımından çıkış yapmak zordur.	25,51	47,55	9,63	11,78	5,53
Önümüzdeki yıl her fırsatta DERBİS'i kullanmayı düşünüyorum.	2,44	2,37	10,37	59,17	25,65
DERBİS yazılımında gezinmek (ör. Bir sayfadan diğer bir sayfaya geçmek) kolaydır.	2,12	4,31	13,89	60,83	18,84
DERBİS yazılımında yer alan STK ile ilgili (ör. Adres, şubeler, vd.) ve kişisel bilgilerin (ör. Üyelerin T.C. kimlik no'su, isimleri vd.) güvende olduğunu düşünürüm.	2,66	3,36	14,04	57,37	22,57
DERBİS yazılımı hızlı çalışır.	2,45	4,24	15,61	59,16	18,54
DERBİS yazılımının siber saldırılara karşı savunmasız olabileceğini düşünüyorum.	9,65	26,08	37,99	21,08	5,19
DERBİS yazılımı görsel olarak dikkat çekicidir.	2,27	7,01	29,18	50,96	10,57
DERBİS yazılımı yaratıcı bir yazılımdır.	2,54	5,80	32,00	48,81	10,85
DERBİS yazılımında dernek işlemlerini yapmak diğer yollar ile (ör. İl Müdürlükleri aracılığıyla yapmak) yapmaktan daha avantajlıdır.	2,11	2,84	8,08	57,54	29,44
DERBİS yazılımındaki başlıkların ve menülerin anlaşılması kolaydır.	2,06	3,95	13,54	62,15	18,30
DERBİS yazılımı hata uyarısı vermeden tek seferde çalışır.	3,11	10,90	29,79	44,94	11,26
Önümüzdeki yıl içinde DERBİS kullanımını artırmayı planlıyorum.	1,81	2,62	15,55	60,02	20,01
DERBİS yazılımını kullanmak kolaydır.	1,85	3,60	13,80	60,89	19,86
DERBİS yazılımı güvenilirdir.	1,86	2,90	26,62	52,79	15,82
DERBİS yazılımını mobil cihazlar (ör. Akıllı telefon, tablet vd.) üzerinden rahatlıkla kullanabiliyorum.	4,30	12,47	30,67	40,61	11,95
DERBİS yazılımı beyanname hazırlamak, bildirim yapmak ve diğer dernek işlemleri için her zaman ulaşılabilir/erişilebilirdir (7/24).	1,91	2,65	9,93	61,82	23,70

Daha önce belirtildiği gibi, ankete katılan STK temsilcileri DERBİS yazılımını on boyut açısından değerlendirmişlerdir. Değerlendirmeler (1: kesinlikle katılmıyorum, ..., 5: kesinlikle katılıyorum) aralığında yapılmıştır. Öncelikle her bir boyutu ölçmek için kullanılan ifadelerin güvenilirlikleri (iç tutarlılıkları) analiz edilmiştir. Bulgular çalışmada kullanılan ölçüm araçlarının hepsinin güvenilirlik katsayılarının alan yazında yer alan eşik değerin üzerinde olduğunu göstermiştir. Dolayısıyla çalışmada faydalanan ölçeklerin güvenilir olduklarını söylemek mümkündür. Bunu takiben ifadelerle verilen puanların ortalamaları alınmış ve yüksek ortalamaya sahip boyutların katılımcılar tarafından olumlu olarak değerlendirildiği varsayılmıştır. Bu varsayım ile her bir boyutun ortalama değeri incelendiğinde değerlendirme ölçeğinin orta noktası olan 3'ten büyük olduğu görülmüştür. Dolayısıyla DERBİS'in katılımcılar tarafından kullanımı kolay, güvenilir, yanıt verebilirliği yüksek, görsel olarak başarılı, yenilikçi, kullanım avantajı olan, anlaması kolay ve erişilebilir bir yazılım olarak değerlendirildiği söylemek mümkündür. Ayrıca kullanıcıların DERBİS'i kullanmaktan memnun oldukları ve gelecekte de faaliyetlerinde bu yazılımı kullanma niyetlerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2.17		
	Ortalama	Standart (Std.) Sapma ¹
Kullanım kolaylığı	3,83	,49
Güvenilirlik	3,93	,50
Yanıt verme süresi	3,90	,52
Görsellik	3,77	,51
Yenilikçilik	3,78	,52
Görelî Avantaj	4,11	,52
Anlama Kolaylığı	3,98	,50
Erişilebilirlik	3,77	,74
Memnuniyet	4,04	,51
Kullanma Niyeti	4,02	,49

Bununla birlikte kullanım kolaylığı, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, görsellik, yenilikçilik, görelî avantaj, anlama kolaylığı ve erişilebilirlik değişkenlerinin STK temsilcilerinin DERBİS ile ilgili memnuniyet düzeylerini nasıl etkilediği ve hangi değişkenlerin etkisinin daha yüksek olduğu da analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre DERBİS memnuniyet düzeyi kullanım kolaylığı, güvenilirlik, yanıt verme süresi, görsellik, yenilikçilik, görelî avantaj ve anlama kolaylığı faktörlerinden pozitif yönde etkilenmektedir. Başka bir ifade ile bu değişkenlerdeki herhangi bir artış/azalış DERBİS'e yönelik memnuniyetin de artmasına/azalmasına neden olmaktadır. Değişkenler arasında kullanma memnuniyeti üzerinde en yüksek pozitif etkiye sahip olan değişkenin anlama kolaylığı, pozitif etkisi en düşük olan değişkenin ise DERBİS'in görselliği olduğu saptanmıştır.

Bu bulgular DERBİS ile ilgili yapılacak iyileştirmelerin ve değişikliklerin hangi boyutlara odaklanması gerektiği konusunda yol gösterici olabilir. Katılımcıların DERBİS'e yönelik memnuniyetlerini yüksek düzeyde artırmak için iyileştirmelerin anlama kolaylığı ve görelî avantaj boyutları kapsamında yapılmasının faydalı olacağı ifade edilebilir. Dolayısıyla, DERBİS kullanan STK temsilcilerinin DERBİS'in nasıl daha kullanımı kolay bir sistem olabileceği konusunda görüşlerinin alınması ve kullanımı kolay olarak görülmeyen işlemlere yönelik ilgili sistem iyileştirmelerinin/güncellemelerinin yapılması gerekmektedir. Bunun yanı sıra, DERBİS'te işlem yapmanın fiziksel ortama kıyasla ne tür avantajlar sağladığıyla ilgili STK temsilcilerine farkındalık kazandırılması, söz konusu görelî avantajların neler olduğunun paylaşılması ve bu konuda STK'ların ikna edilmesi önem arz etmektedir.

¹ Standart Sapma: Bir grup veride değişken ile ortalama değer arasındaki farkı temsil etmektedir. Standart Sapma değerinin yüksek olması veri setindeki değerlerin ortalama dan daha uzağa yayıldığı, düşük olması ise veri setindeki değerlerin ortalama etrafında toplandığı anlamına gelmektedir.

Ayrıca katılımcıların DERBİS'e yönelik memnuniyet düzeylerinin kullanma niyetlerine olan etkisi de araştırma kapsamında incelenmiştir. DERBİS memnuniyeti ile kullanma niyeti arasında yüksek düzeyde kuvvetli bir pozitif ilişkinin olduğu görülmektedir. Dolayısıyla STK temsilcilerinin DERBİS'i gelecekte daha fazla kullanmalarını sağlamak için DERBİS memnuniyet düzeylerinin kullanım kolaylığı, güvenilirlik, yanıt verme süresi, görsellik, yenilikçilik, görece avantaj ve anlama kolaylığı değişkenleri aracılığıyla artırılması sağlanmalıdır.

DERBİS'e yönelik yukarıdaki değerlendirmelerin yanı sıra, katılımcılar **DERBİS yazılımına hangi ek hizmetlerin dahil edilmesini istersiniz?** sorusunu da anket formda yer alan ilgili kutucuğa düşüncelerini yazarak yanıt vermişlerdir. Açık uçlu cevaplar detaylı olarak incelendiğinde, cevapların aşağıda verilen altı başlık altında kümelendiği görülmüştür.

- Adli Sicil Kaydı Entegrasyonu (Üye adli sicil Kaydının DERBİS sistemine entegrasyonu)
- MERNİS Entegrasyonu (Nüfus bilgilerinin MERNİS sisteminden alınması)
- Tapu kayıtlarının entegrasyonu
- Vergi Dairesi Entegrasyonu (vergi borcu yoktur yazısının alınması)
- SGK sistem entegrasyonu (SGK borcu yoktur yazısı)
- E-İçişleri ile entegrasyon (Proje gelişme sonuç bildirimleri, beyannameler için entegrasyon)

Katılımcıların DERBİS'e dahil edilebilecek sistemleri değerlendirirken, faaliyet alanlarıyla ilgili iş ve işlemlerinin olduğu kamu kurumlarının sistemlerini sıraladıkları görülmektedir. Ancak söz konusu öneriler yapılırken, katılımcıların önerilerinin yasal açıdan uygunluğunu değerlendirmediklerini belirtmekte fayda bulunmaktadır. Dolayısıyla, yukarıda başlıklar halinde verilen önerilerin hangilerinin uygulanabileceği konusunda, proje ekibi bir tavsiyede bulunamamaktadır.

Katılımcılar, üyelerin adli sicil kayıtlarının DERBİS üzerinden sorgulanabilmesini sağlamak adına Adalet Bakanlığı ile DERBİS'in arasında bir entegrasyon olmasını önermektedirler. Katılımcıların, adli sicil kaydının yanı sıra, üyelerin kimlik bilgilerinin MERNİS üzerinden ilgili sistemlere girilmesi ve doğruluğunun tespit edilmesi için MERNİS'le entegrasyon önerdikleri tespit edilmiştir. Ancak Adalet Bakanlığı (UYAP) ve MERNİS'in DERBİS ile hali hazırda entegrasyonları mevcuttur. STK'ların taşınmazlarının bildiriminde, bürokratik işlemlerin azaltılması ve sürecin hızlandırılması için Tapu Kayıtlarının DERBİS'e aktarılması, vergi ve SGK "borcu yoktur" belgelerinin ilgili kamu kurumlarıyla yapılacak iş birlikleriyle DERBİS üzerinden alınabilmesi ve Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğüne bildirilmesi önerilmektedir.



Şekil 2.24

STK temsilcilerine DERBİS kullanma talimatlarını içeren videoların DERBİS'te yer almasını isteyip istemedikleri sorulmuştur. Yukarıdaki grafikteki görüldüğü üzere STK'ların neredeyse tamamı (%92,77) bu soruya evet cevabını vermişlerdir. Bu sonuç DERBİS kullanma talimatlarını gösteren videoların STK'lar için önemli bir gereklilik olduğunu ortaya koymaktadır.

DERBİS ile ilgili son olarak, katılımcılardan sistemin iyileştirilmesi için önerilerini belirtmeleri istenmiştir. Katılımcıların ilgili kutucuğa görüşlerini yazarak belirttikleri bu maddede cevaplar, proje ekibi tarafından incelenmiş ve iki başlık altında sınıflandırılmıştır. Birinci başlıkta, DERBİS'in içeriğine ilişkin öneriler, ikinci başlıkta DERBİS'in erişilebilirliğine ilişkin öneriler yer almaktadır.

DERBİS'in İçeriğine İlişkin Öneriler:

- Muhasebe Kayıtlarının DERBİS'te tutulabilmesi (özellikle üye sayısı az ve muhasebe/mali müşavir ücreti veremeyecek STK'lar için sayfa içerisinde bir menü oluşturularak muhasebe kayıtlarının tutulması sağlanması)
- DERBİS'teki işlemlerin basamaklandırılması (işlenecek işlemlerin basamaklı açıklaması, basamakların numaralandırılması, kullanım basamaklarının her biri için anlatım ya da fotoğraf olması, kullanım basamaklama linki ya da kitapçığı derneklere dağıtılması)
- Tüm evrak işlemleri ve dilekçelerin DERBİS üzerinden yürütülmesi, dilekçelere cevap alınması ve gelen-giden evrakların kayıtlarının DERBİS'e entegre edilmesi
- Üyelere DERBİS üzerinden bildirim yapılması, toplu mesaj gönderilmesi
- DERBİS'e entegre edilmiş canlı destek hattı kurulması/ Canlı soru cevap asistanının sağlanması
- DERBİS sistemi üzerinden her dernek için bir internet sitesi kurma olanağı verilmesi
- Finansal faaliyetlerin DERBİS üzerinden yapılabilmesi (Mali defterler [işletme, bilanço vb.] faaliyetlerin sistem üzerinden yapılabilmesi, onaylanabilmesi, derneklerin gelir- giderlerini dijital ortamda girebilmesi)
- Üye aidatlarının takibi ve üye bilgilerinin güncellenmesinin DERBİS aracılığı ile yapılabilmesi (vefat bilgileri)
- Çevrim içi yönetim kurulu ve genel kurul toplantısı yapılabilmesi, karar defterinin dijital olarak doldurulabilmesi, imzalanabilmesi ve yüklenebilmesi
- DERBİS'e dernek açma-kapama konusunda öğretici bilgilerin konulması
- DERBİS üzerinden eğitim ve seminer verilmesi
- DERBİS üzerinden ikaz, uyarı ve bildirim gönderilmesi
- DERBİS üzerinden e-posta sistemi kurulması
- E-Makbuz ile işletme defterinin entegre edilmesi makbuz kesildiğinde doğrudan işlenmesi gider kategorisinin oluşturulması ve verilerin buradan girişine izin verilmesi

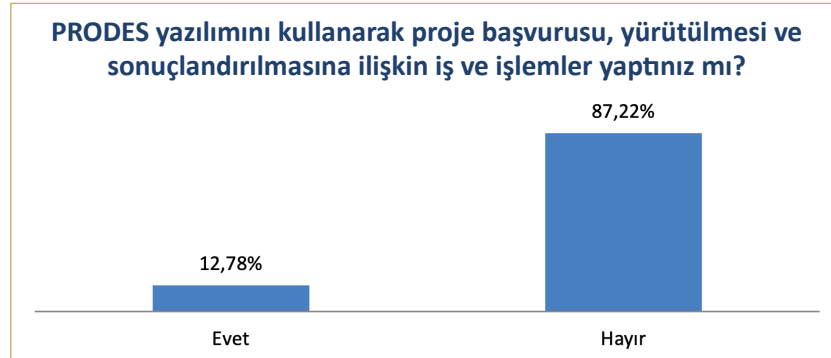
Erişilebilirliğe İlişkin Öneriler:

- İl bazında İl Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüğü ulaşım numaralarının DERBİS'ten erişilebilir olması
- Derneklerin web sayfalarının DERBİS üzerinden ulaşılabilir olması
- Görme engellilerin kullandığı ekran okuyucu programla DERBİS'in uyumlu hale getirilmesi
- Üye düşmede örneğin (vefat) seçeneğinin DERBİS'e eklenmesi

- Derneklere ilişkin istatistiklerin DERBİS'ten erişilebilir olması
- Geriye dönük beyannamelerin indirmeden görüntülenebilmesi
- DERBİS'in mobil uyumluluğun geliştirilmesi
- DERBİS'te soruların yazılı sorulabileceği bir platform oluşturulması
- DERBİS üzerinden sorun-şikâyet hattının oluşturulması

2.5. PRODES ile İlgili Sorular

DERBİS yazılımı ile ilgili sorulardan sonra, katılımcılardan STK'ların İçişleri Bakanlığı tarafından verilen proje desteğine ilişkin başvuru ve takibi işlemlerine yönelik Genel Müdürlük tarafından geliştirilen PRODES yazılımına ilişkin maddeleri değerlendirmeleri istenmiştir. Sadece proje işlemleri için geliştirilen bir yazılım olan PRODES'in, her STK proje işlemi yapmadığı için, kullanım sıklığının DERBİS'e göre daha az olması beklenmektedir. Ayrıca katılımcıların, bu yazılıma ilişkin farkındalıklarının da DERBİS'e kıyasla daha düşük olması olasıdır. Nitekim, katılımcılara ilk olarak "PRODES yazılımını kullanarak proje başvurusu, yürütülmesi ve sonuçlandırılmasına ilişkin iş ve işlemler yaptınız mı?" sorusu sorulduğunda alınan cevaplar incelendiğinde elde edilen sonuçlar farkındalık ve kullanım sıklığına ilişkin beklentileri doğrulamıştır (bkz. Şekil 2.25).



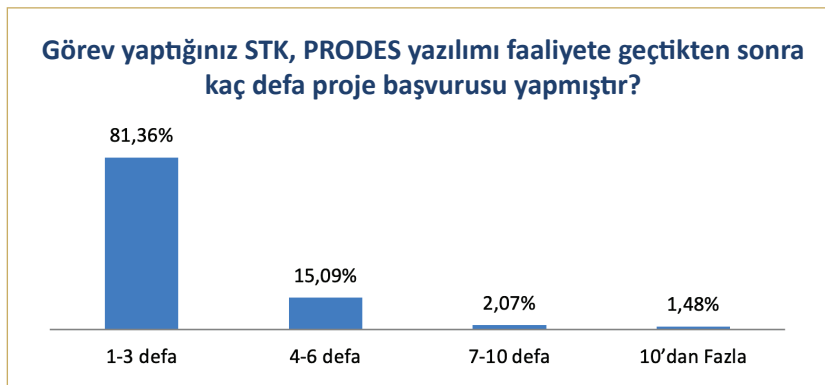
Şekil 2.25

Yukarıdaki grafik STK'ların PRODES yazılımını bugüne kadar kullanıp kullanmadıklarına ilişkin sonuçları özetlemektedir. Görüldüğü üzere STK'ların büyük bir kısmı (%87,22) PRODES üzerinden proje ile ilgili işlemler yapmadıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuç faaliyet alanları bazında incelendiğinde ise PRODES'i kullanmama oranı en yüksek olan STK faaliyet alanları sırasıyla İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri (%95,24), Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler (%94,18) ve İnsani Yardım Dernekleri (%91,25)'dir. PRODES'i kullanma oranı en yüksek olan faaliyet alanları ise Engelli Dernekleri (%26,23) ve Hak ve Savunuculuk Dernekleri (%23,29) şeklinde sıralanmıştır. Bu sonuç, aynı zamanda bu faaliyet alanlarındaki STK'ların proje yapma eğilimi en yüksek STK'lar olduğu da göstermiştir.

“PRODES yazılımını kullanarak proje başvurusu, yürütülmesi ve sonuçlandırılmasına ilişkin iş ve işlemler yaptınız mı?” sorusuna “hayır” cevabını veren STK’lara PRODES’i kullanmama nedenleri sorulduğunda aşağıdaki tabloda ifade edilen nedenler sıralanmıştır.

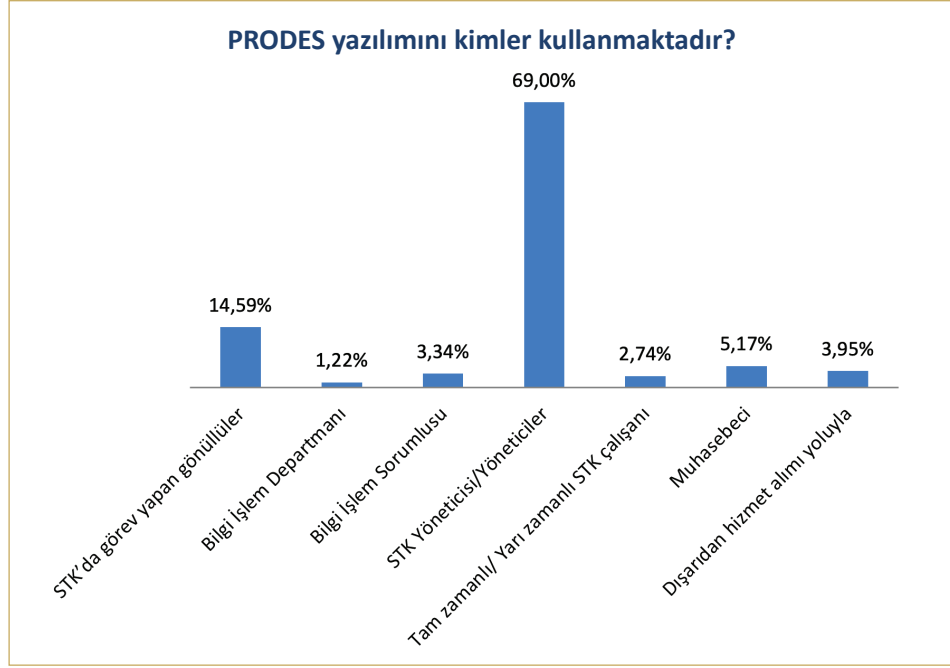
Tablo 2.18	
Görev yaptığınız STK’nın PRODES yazılımını kullanmama nedeni belirtiniz. (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)	
	(%)
STK’da görev yapanlar, PRODES’in kullanımıyla ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığından PRODES kullanılmamaktadır.	46,31
Görev yaptığım STK, proje yapmak istemediği için yazılım kullanılmamaktadır.	37,62
Diğer (lütfen belirtin)	15,29
İl Müdürlükleri vasıtasıyla proje işlemleri yapmak daha kolay ve hızlı olduğu için PRODES kullanılmamaktadır.	7,00
PRODES’le ilgili, Genel Müdürlük ve İl Müdürlüğü’nün destek hizmetleri yetersizdir ve ihtiyacı karşılamamaktadır.	6,67
PRODES’in içeriği karmaşıktır.	4,44
PRODES’in kullanımı (ara yüzü) anlaşılır değildir.	2,93
Kullanımı sırasında kesinti ve aksaklık yaşandığından PRODES’in kullanılması tercih edilmemektedir.	2,27

PRODES’in kullanılmamasının en çok belirtilen nedeni yazılım ile ilgili yeterli bilgi düzeyine sahip olunmamasıdır. STK’ların neredeyse yarısı (%46,31) bu nedenden ötürü PRODES’i kullanmadıklarını ifade etmişlerdir. Proje yapmak istemediği için PRODES’i kullanmayan STK’ların oranı ise %37,62’dir. Bu bulgular, STK’ların PRODES’in kullanımına ilişkin bilgi düzeylerinin artırılması gerektiğini göstermektedir. PRODES’in ne olduğu ne için ve nasıl kullanıldığına ilişkin STK’ların ihtiyacı olduğu bilgi onlar ile paylaşılmalıdır. Bununla birlikte, PRODES kullanımının artırılması için STK’lar proje yapmak için teşvik edilmelidir. Ayrıca %7’lik bir kısım ise İl Müdürlükleri aracılığıyla proje işlemlerini gerçekleştirmenin daha kolay ve hızlı olduğunu belirtmiştir. Bu sonuç da PRODES ile ilgili ne tür konuların proje işlemlerini zorlaştırdığı ve/veya yavaşlattığının araştırılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Son olarak, STK’ların %6,67’si Genel Müdürlük ve İl Müdürlüklerinin PRODES ile ilgili destek hizmetlerinin yetersiz kaldığını belirtmişlerdir. Dolayısıyla Genel Müdürlük ve İl Müdürlükleri STK’ların PRODES konusunda ne tür desteklere ihtiyaç duyduklarını belirlemelidirler.



Şekil 2.26

PRODES'i kullanmış olan STK'lara ise bugüne kadar kaç proje başvurusu yaptıkları sorulmuştur. Yukarıdaki grafikte sunulduğu üzere STK'ların geneli (%81,36) 1-3 kez proje başvurusu yaptıklarını belirtmişlerdir. Bununla birlikte %15,09'u 4-6 kez proje başvurusunda bulunmuşlardır. 10'dan fazla proje başvurusu yapan STK'ların oranı oldukça düşüktür (%1,48). Bu bulgular, STK'ların proje yapma sıklıklarının düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durumun nedenlerinin açığa çıkarılıp giderilmesinin STK'ların daha sıklıkla proje yapmalarının önünü açmak konusunda katkı sağlayacağı öngörülmüştür.



Şekil 2.27

PRODES kullanan STK'lara PRODES'i kimin/kimlerin kullandığı sorulmuştur. PRODES'i de tıpkı DERBİS gibi en çok STK yöneticileri (%69) kullanmaktadır. STK yöneticilerini %14,59 ile STK'da görev yapan gönüllüler ve %5,17 ile muhasebeciler takip etmektedir. Bu sonuçlar da DERBİS'ten elde edilen sonuçlar ile benzerlik göstermiştir.

Genel Müdürlüğün geliştirdiği ve STK'ların hizmetine sunduğu bir diğer yazılım olan PRODES yazılımı için, DERBİS yazılımında olduğu gibi kullanıcıların algılamaları on boyut çerçevesinde ölçülmüştür. Ancak PRODES yazılımı, DERBİS'e kıyasla daha az sayıda STK tarafından kullanıldığı için, PRODES yazılımının değerlendirmesine ilişkin maddeler daha az sayıda katılımcı tarafından cevaplanmıştır. Aşağıdaki tabloda, PRODES yazılımının kullanım kolaylığı, güvenilirliği, komutlara yanıt verme süresi, görsel olarak uygunluğu, yenilikçiliği, sağladığı avantajları, anlaşılma kolaylığı, erişilebilirliği ile PRODES'e yönelik memnuniyet ve kullanma niyetine verilen cevapların ortalama değerleri ve standart sapmaları yer almaktadır.

Tablo 2.19

	Ortalama	Std. Sapma
Kullanım kolaylığı	3,704	,762
Güvenilirlik	3,779	,789
Yanıt verme süresi	3,733	,836
Görsellik	3,630	,844
Yenilikçilik	3,651	,872
Görelî Avantaj	3,949	,806
Anlama Kolaylığı	3,856	,796
Erişilebilirlik	3,671	,838
Memnuniyet	3,819	,857
Kullanma Niyeti	3,889	,846

Öncelikle katılımcıların PRODES'i değerlendirmeleri için kullanılan ölçeklerin güvenilirliğine ilişkin analizler yapılmış ve sonuçlar ölçeklerin güvenilir olduğunu ortaya koymuştur. Bununla birlikte, verilen cevapların ortalamalarının beşli değerlendirme ölçeğinin orta değerinden (3'ten) yüksek olması katılımcıların incelenen on boyut açısından (kullanım kolaylığı, güvenilirlik, yanıt verme süresi, görsellik, yenilikçilik, görelî avantaj, anlama kolaylığı, erişilebilirlik, memnuniyet, kullanma niyeti) PRODES'i olumlu olarak değerlendirdiklerini göstermiştir. Ancak genel olarak katılımcıların PRODES yazılımına ilişkin değerlendirmelerinin, DERBİS yazılımına ilişkin değerlendirmelerine kıyasla daha olumsuz olduğu görülmüştür. Ayrıca kullanım kolaylığı, güvenilirlik, yanıt verme süresi, görsellik, yenilikçilik, görelî avantaj, anlama kolaylığı, erişilebilirlik değişkenlerinin PRODES kullanma memnuniyetini nasıl etkiledikleri ve hangi değişkenlerin etkisinin daha yüksek olduğu analiz edilmiştir.

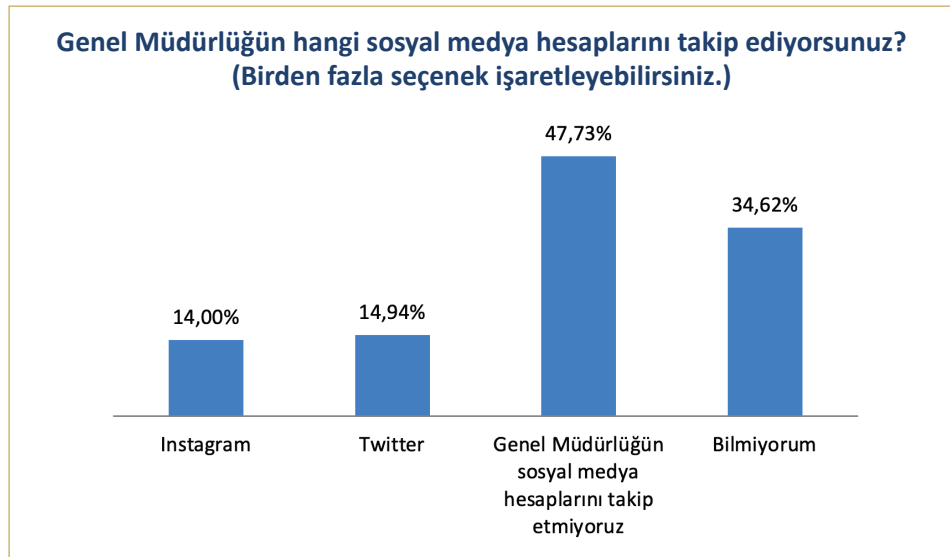
Analiz sonuçları PRODES'in kullanım kolaylığı, görselliği, yenilikçiliği, görelî avantajı ve anlama kolaylığının memnuniyet düzeyini pozitif yönde etkilediğini göstermiştir. Pozitif etkisi en yüksek olan değişken ise görelî avantajdır. Bu nedenle, PRODES yazılımının görelî avantajlarının fazlaştırılması ve sistemi daha avantajlı hale getirmek konusunda kullanıcıların görüşlerinin alınması gerekmektedir. Ayrıca, PRODES'in sunduğu avantajlar ile ilgili hedef kitlenin doğru iletişim kanalları üzerinden bilgilendirilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Buna ek olarak, kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin PRODES'i kullanma niyetleri üzerindeki etkisi de incelenmiş; PRODES kullanıcı memnuniyetinin PRODES kullanma niyetini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuç, PRODES sisteminin gelecekte de kullanılmaya devam edilmesinde kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin önemli bir etken olduğunu göstermiştir. Dolayısıyla PRODES kullanma niyetinin artırılması için memnuniyeti pozitif yönde etkileyen yukarıdaki faktörler açısından sistemin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi fayda sağlayacaktır.

2.6. Sosyal Medya ile İlgili Sorular

Öncelikle STK'lara Genel Müdürlüğün web sitesini ne sıklıkla ziyaret ettikleri sorulmuştur. Sonuçlar STK'ların %20,30'unun Genel Müdürlüğün web sitesini hiç ziyaret etmediklerini göstermektedir. STK'ların %36,96'sı da nadiren ziyaret ettiklerini belirtmişlerdir. Başka bir ifade ile STK'ların yarısından fazlasının (%57,26) Genel Müdürlüğün web sitesi ile ilgili farkındalıkları düşük düzeydedir. STK faaliyet alanları bazında incelendiğinde ise Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler (%77,78), İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri (%63,18) ve Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler (%62,84) Genel Müdürlüğünün web sitesi ile ilgili farkındalıkları en düşük olan derneklerdir. Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri (%66,66), Engelli Dernekleri (%52,42) ve Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler (%46) ise Genel Müdürlüğünün web sitesine yönelik farkındalıkları en yüksek olan derneklerdir.

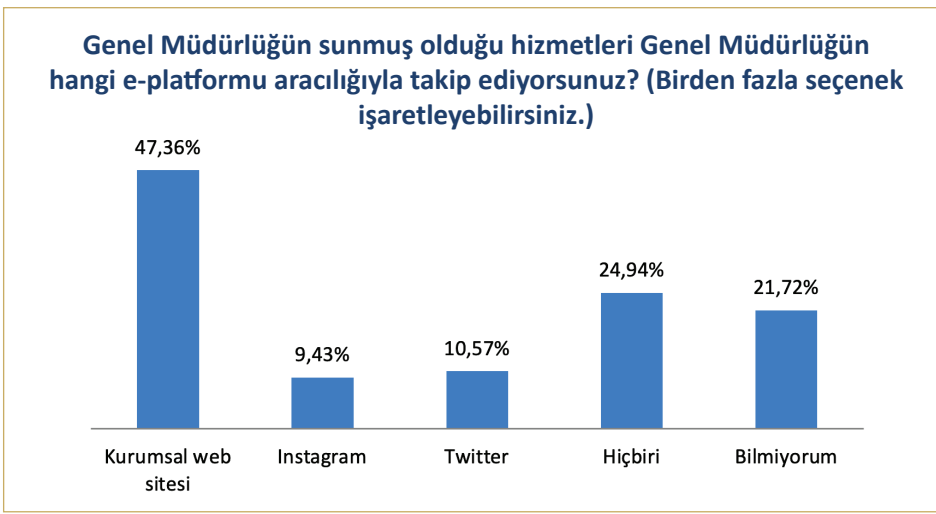


Şekil 2.28



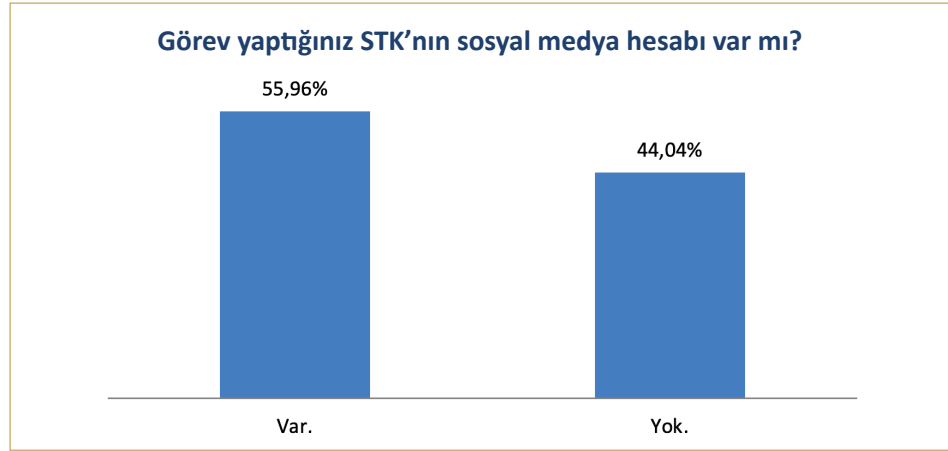
Şekil 2.29

Yukarıdaki grafik STK'ların Genel Müdürlüğün sosyal medya hesapları ile olan etkileşimlerini göstermektedir. Görüldüğü üzere STK'ların neredeyse yarısı (%47,73) Genel Müdürlüğün herhangi bir sosyal medya hesabını takip etmemektedir. Ayrıca bu soruya cevap veren STK temsilcilerinin %34,62'si bu konu hakkında bilgi sahibi olmadıklarını ifade etmişlerdir. Bunlara ek olarak STK'ların %14,94'ü Genel Müdürlüğün Twitter hesabını, %14'ü ise Instagram hesabını takip etmektedirler. Bu sonuçlar STK'ların Genel Müdürlüğün sosyal medya hesapları ile etkileşimlerinin artırılması gerektiğini göstermektedir. Bu amaçla öncelikle STK'ların neden Genel Müdürlüğün sosyal medya hesaplarını takip etmediklerinin araştırılması önem arz etmektedir. Bununla birlikte bilmiyorum cevabını veren katılımcıların oranı yaklaşık üçte bir olduğundan, bu sorunun ileride farklı kişilere (ör. STK'ların sosyal medya hesaplarını yöneten kişilere) yöneltilmesi daha net cevaplar alınmasını sağlayabileceği değerlendirilmiştir.



Şekil 2.30

Yukarıdaki grafikte görüldüğü üzere STK'ların neredeyse yarısı (%47,36) Genel Müdürlüğün sunmuş olduğu hizmetleri Genel Müdürlüğün web sitesinden takip etmektedirler. Bu sonuca göre, Genel Müdürlük tarafından verilen hizmetler ile ilgili değişiklikler ve yeniliklere yönelik duyuruların öncelikli olarak Genel Müdürlük web sitesi üzerinden yapılmasının uygun olacağı düşünülmektedir. Faaliyet alanları açısından incelendiğinde ise Genel Müdürlüğün sunmuş olduğu hizmetleri web sitesinden takip etme oranı Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Derneklerinde en yüksek (%66,67) ve Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Derneklerde ise en düşüktür (%36). Ayrıca Genel Müdürlüğün sunmuş olduğu hizmetleri STK'ların %10,57'si Twitter'dan ve %9,43'ü de Instagram'dan takip etmektedir. Dolayısıyla, Genel Müdürlüğün sosyal medya hesaplarını takip eden STK'ların çoğu bu platformları verilen hizmetler ile ilgili bilgi sahibi olmak için kullanmaktadırlar. Bununla birlikte, Genel Müdürlüğün Instagram ve Twitter hesapları STK'ların hizmetleri takip etme açısından aynı öneme sahiptir, zira takip edilme oranları birbirine çok yakındır. Ancak katılımcıların %24,94'ü verilen hizmetleri Genel Müdürlüğün dijital iletişim platformlarının hiçbirinden takip etmediklerini belirtmiştir. Bu oran Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerde en yüksektir (%35,16). Dolayısıyla bu STK'ların Genel Müdürlüğün dijital iletişim platformlarına neden yönelmediklerinin araştırılması önem arz etmektedir. Aynı zamanda bu soruya bilmiyorum cevabını veren STK'ların oranı %21,72 olduğundan diğer cevap seçeneklerindeki oranlar gerçekte daha yüksek ya da düşük olabilir.



Şekil 2.31

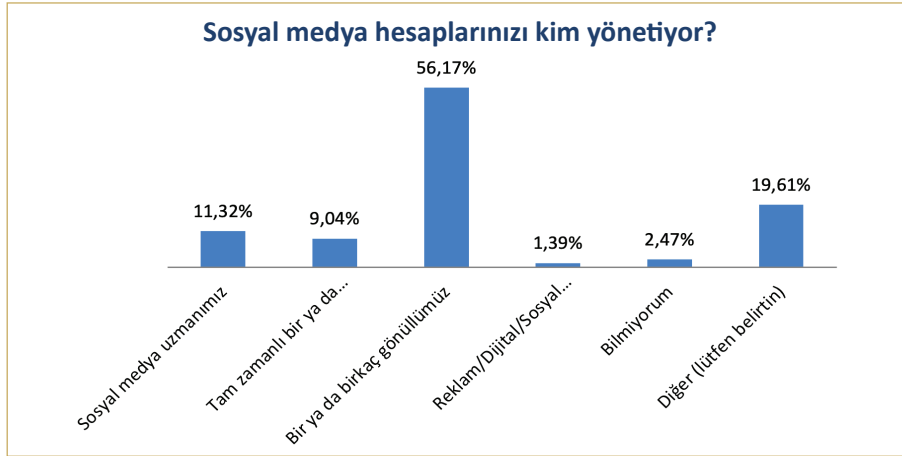
Araştırmada STK'ların sosyal medya hesaplarının olup olmadığı ile ilgili bilgi alınmıştır. Sonuçlara göre STK'ların %55,96'sının sosyal medya hesabı vardır. Ancak STK'ların neredeyse yarısının sosyal medyada var olmadıkları görülmektedir. Bu bakımdan sosyal medyanın STK'lar için öneminin (ör. bilinirliklerini artırma, misyonlarını yayma ve faaliyetleri hakkında bilgi verme) vurgulanması ve sosyal medya hesapları olmayan STK'ların bu yönde teşvik edilmesi önem arz etmektedir. Bununla birlikte, sosyal medya hesabına sahip olma oranı en yüksek STK faaliyet alanları sırasıyla Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri (%91,67), Hak ve Savunuculuk Dernekleri (%85,29) ve Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleridir (%76). Sosyal medyada en az yer alan STK faaliyet alanları ise Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler (%78,37), Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler (%70,83) ve İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleridir (%52,50).

Tablo 2.20

Görev yaptığınız STK aşağıdaki sosyal medya platformlarını ne sıklıkla kullanıyor?

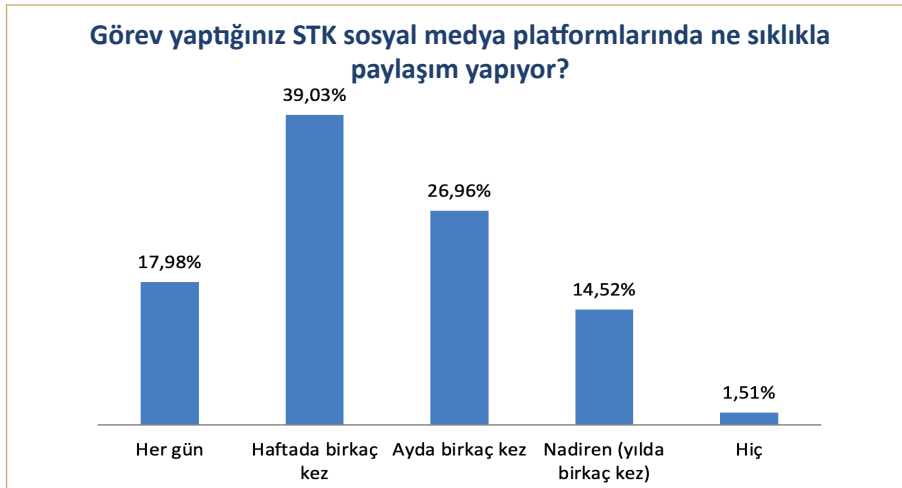
	Hiç kullanmıyor (%)	Nadiren kullanıyor (%)	Bazen kullanıyor (%)	Sıklıkla kullanıyor (%)	Çok sıklıkla kullanıyor (%)	Ortalama
Whatsapp	10,97	5,92	13,03	38,96	31,12	3,73
Facebook	6,56	10,16	18,59	37,88	26,82	3,68
Instagram	29,35	13,42	16,07	24,53	16,63	2,86
Twitter	42,83	13,04	16,67	16,59	10,87	2,4
Facebook Messenger	40,21	16,70	18,92	13,30	10,86	2,38
Youtube	33,10	19,27	22,79	16,16	8,68	2,48
Linkedin	83,79	5,51	5,28	3,03	2,40	1,35
Bip	79,92	7,75	7,21	3,64	1,47	1,39
Bloglar (Medium, Wordpress gibi)	92,51	3,47	1,50	1,50	1,03	1,15
Pinterest	92,68	3,23	2,28	0,87	0,94	1,14
Clubhouse	97,22	1,27	0,64	0,48	0,40	1,06
Podcastlar (Deezer, Spotify gibi)	96,36	1,82	0,79	0,71	0,32	1,07

Sosyal medya hesabı olduğunu belirten STK'lara hangi sosyal medya platformlarını ne sıklıkla kullandıkları sorulmuştur. Katılımcılar bu soruyu 1: hiç kullanmıyor, 5: çok sıklıkla kullanıyor şeklinde 5'li Likert tipi ölçek ile değerlendirmişlerdir. Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere STK'ların en sıklıkla kullandıkları sosyal medya platformları Whatsapp, Facebook, Instagram ve Twitter'dır. "We are Social 2021 Türkiye" raporuna göre Türkiye'de en çok kullanılan sosyal medya platformları Youtube (%94,5), Instagram (%89,50), Whatsapp (%87,50), Facebook (%79) ve Twitter'dır (%72,5). Youtube dışında, STK'ların en sıklıkla kullandıkları platformlar We are Social'ın Türkiye raporu ile uyumluluk göstermektedir. STK'ların hiç kullanmadıklarını belirttikleri sosyal medya platformlarından en yüksek orana sahip olanlar ise Clubhouse, Podcastlar, Pinterest ve Bloglardır.



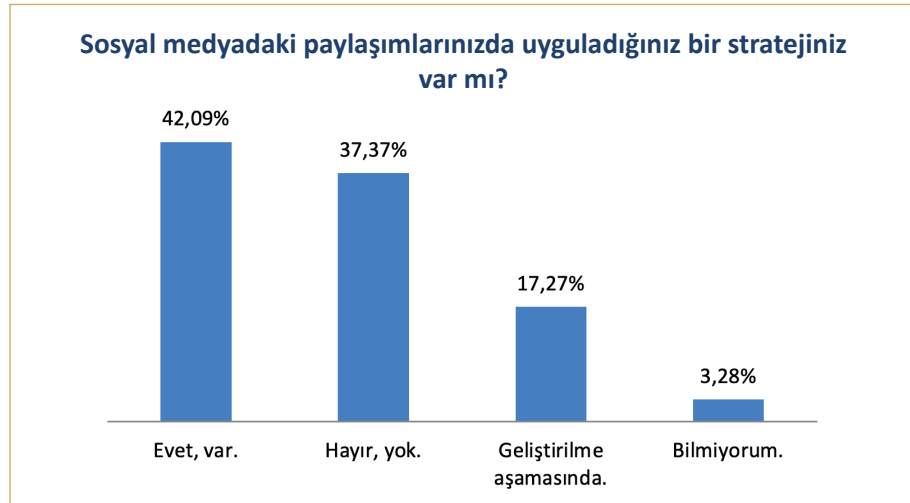
Şekil 2.32

STK temsilcilerine sosyal medya hesaplarının kimler tarafından yönetildiği sorulmuştur. Yukarıdaki grafikte görüldüğü üzere STK sosyal medya hesaplarını en çok gönüllüler (%56,17) yönetmektedir. Diğer seçeneği (%19,61) ise en çok tekrar eden ikinci seçenektir ve detaylı bir şekilde incelendiğinde ise büyük bir çoğunluğunun yöneticiler olduğu görülmektedir. Bunların yanı sıra STK'ların %11,32'si sosyal medya hesaplarının sosyal medya uzmanları tarafından yönetildiğini belirtmişlerdir. Bu sonuçlar sosyal medya yönetiminde STK gönüllülerinin ve yönetici pozisyonundakilerin önemli bir role sahip olduklarını göstermektedir. Dolayısıyla STK'larda sosyal medya kullanımı ile ilgili hususlarda öncelikli olarak STK gönüllülerinden ve yöneticilerinden bilgi alınmasında fayda vardır. Örneğin, sosyal medya ile ilgili STK'larda nasıl bir eğitime ihtiyaç duyulduğu konusunda doğrudan STK gönüllülerinin ve yöneticilerinin görüşleri alınabilir.



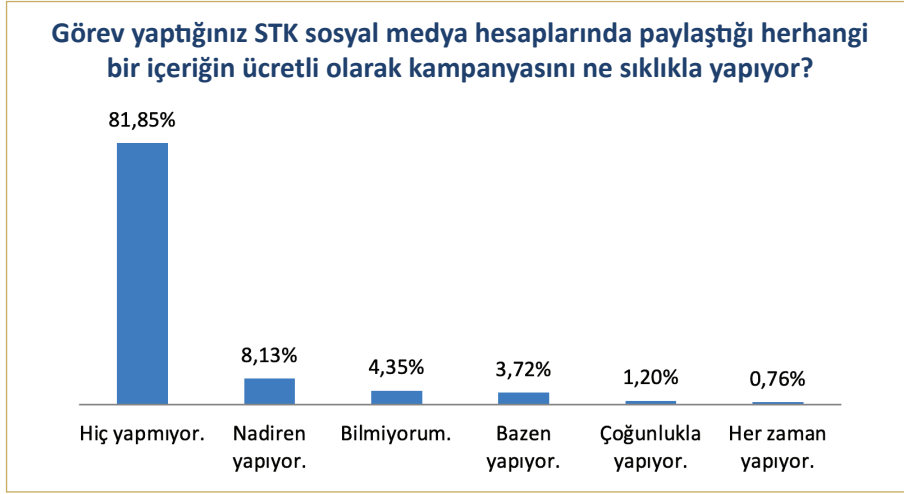
Şekil 2.33

Yukarıdaki grafik STK'ların sosyal medya hesaplarından ne sıklıkla paylaşım yaptıklarını başka bir ifade ile sosyal medyayı ne kadar aktif kullandıklarını göstermektedir. STK'ların %39,03'ü haftada birkaç kez, %26,96'sı ayda birkaç ve %17,98'i her gün paylaşım yaptığını belirtmiştir. Bu sonuçlar STK'ların %65,99'unun (haftada birkaç kez, her gün) sosyal medya paylaşımlarını doğru sıklıklarla yaptıklarını ve sosyal medyayı aktif olarak kullandıklarını göstermektedir. Geri kalan STK'ların ise sosyal medya kullanım sıklıklarının artırılması gerekmektedir. Bu değerler STK faaliyet alanları açısından incelendiğinde ise Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri (%100) ve Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri (%72,73) sosyal medyada paylaşım yapma oranı en yüksek olan dernek faaliyet alanlarıdır. Bununla birlikte Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler (%36,36), Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler (%30,65) ve Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler (%23,07) nadiren paylaşım yapma ve hiç paylaşım yapmama (toplam) oranları en yüksek derneklerdir. Dolayısıyla bu faaliyet alanlarındaki derneklerin neden sosyal medyayı aktif bir şekilde kullanmadıkları tespit edilerek daha sık sosyal medya paylaşımı yapmaya teşvik edilmesi yönünde çalışmalar yapılması gerekmektedir.



Şekil 2.34

STK temsilcilerine sosyal medya paylaşımları konusunda uyguladıkları bir stratejilerinin olup olmadığı sorulmuştur. Bu soruya evet cevabını veren STK'ların oranı %42 olup stratejilerinin geliştirilme aşamasında olduğunu belirten STK'ların oranı ise %17,27'dir. Bununla birlikte, araştırmaya katılan STK'ların %37,37'sinin sosyal medya paylaşımlarında bir stratejileri yoktur. Sosyal medya paylaşım stratejisine sahip olma ve paylaşım yapma sıklığı (bkz. bir önceki soru) birlikte incelendiğinde ise sosyal medya paylaşım stratejisine sahip olanların her gün ve haftada birkaç kez paylaşım yapma (toplam) oranı %74,56'dır. Sosyal medya paylaşım stratejisine sahip olmayanlarda aynı oran %42,13'tür. Yani sosyal medya paylaşımları konusunda bir stratejiye sahip olmak, sosyal medyada doğru sıklıklarla paylaşım yapmayı etkileyen önemli faktörlerden biridir. Bu kapsamda STK'ların sosyal medya stratejisine sahip olmanın önemi ile ilgili bilgilendirilmesi ve bir strateji geliştirme konusunda desteklenmesi faydalı olacaktır. Ayrıca, Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri (%78,57), Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler (%58,33) ve Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri (%56,72) sosyal medya paylaşım stratejisine sahip olma oranları en yüksek derneklerdir. Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler (%63,64), İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri (%47,37) ve Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler (%45,16) ise sosyal medya paylaşım stratejisine sahip olma oranları en düşük derneklerdir.



Şekil 2.35

Yukarıdaki grafik STK'ların sosyal medya paylaşımlarının ücretli kampanya olarak ne sıklıkla yaptıklarını göstermektedir. Görüldüğü üzere STK'ların çok büyük bir oranı (%81,85) paylaştığı içeriklerin ücretli kampanyasını hiç yapmamaktadır. Bu sonuç STK'ların sosyal medya reklam kampanyaları yürütmeme eğiliminde olduklarını göstermektedir. Oysaki bu kampanyalar onların bilinirliklerini ve tanınırlıklarını düşük bir maliyet ile artırmalarına ve hedef kitlelerine kampanyalarını daha kolay duyurmalarına (vb.) yardımcı olabilir. Bu nedenle STK'ların neden ücretli kampanya yapmadıkları araştırılmalı ve onlara bu konuda gereken eğitim/destek sunulmalıdır.

Tablo 2.21

Görev yaptığınız STK için sosyal medyanın aşağıdaki amaçlar için kullanılıp kullanılmadığı ve bu amaçları gerçekleştirmekte ne kadar etkili olduğunu lütfen değerlendiriniz. (Eğer bu amaçlar için kullanılmıyorsa yalnızca "Bu amaç için kullanılmıyor" un olduğu sütunu işaretlemeniz yeterlidir. Bu amaçlar için kullanılıyorsa yalnızca ne kadar etkili olduğunu düşündüğünüzü belirtebilirsiniz).

	Bu amaç için kullanılmıyor (%)	Hiç etkili değil (%)	Etkili değil (%)	Ne etkili ne etkili değil (%)	Etkili (%)	Çok etkili (%)	Ortalama
STK'nın faaliyetleri ile ilgili bilgi vermek ve katılım sağlamak	4,17	0,33	2,67	8,99	57,85	25,99	3,94
STK'nın bilinirliğini artırmak	5,99	0,59	2,24	8,42	55,59	27,17	3,89
STK çalışanları ve üyelerle iletişim ve etkileşim kurmak	7,03	1,11	2,99	9,96	57,88	21,03	3,74
STK'nın misyonunu geniş kitlelere yaymak	8,35	0,59	3,09	12,03	52,47	23,47	3,7
Sosyal konulara ve sorunlara dikkat çekmek	9,55	0,86	1,84	12,05	54,90	20,80	3,64
STK'nın sosyal fayda sağlayabileceği kitlelere ulaşmak	10,37	1,23	3,37	13,61	56,58	14,84	3,49
STK'nın etkinliklerini planlamak	11,84	1,45	3,62	14,34	53,09	15,66	3,42
STK'nın dış paydaşlarca ulaşılabilir olmasını sağlamak	12,64	1,20	3,86	14,30	49,63	18,36	3,42
Destek grupları oluşturmak	20,12	1,53	4,86	16,52	43,77	13,19	3,02
Dış paydaşlar ile iletişim ve etkileşim kurmak	28,76	1,88	5,58	13,98	38,44	11,36	2,66
Yeni gönüllüleri ve çalışanları STK bünyesine katmak	30,76	2,40	4,86	17,88	35,82	8,29	2,5
Reklam vermek	49,87	2,82	6,12	12,50	21,64	7,06	1,74
Gelir artırıcı faaliyetler (Bağış toplamak vb.)	49,18	5,62	9,68	13,02	17,59	4,91	1,59

STK'ların çeşitli amaçlar için sosyal medya kullanımlarına ve bu amaçları gerçekleştirmekte sosyal medyayı ne kadar etkili gördüklerine ilişkin soruya verilen yanıtların oranları ve ortalamaları yukarıdaki tabloda verilmiştir. Görüldüğü üzere STK'ların neredeyse yarısı sosyal medyayı reklam verme (%49,87) ve gelir artırıcı faaliyetler yapma (%49,18) amaçları için kullanmamaktadır. Bununla birlikte, STK'lar sosyal medyanın en çok "STK'nın faaliyetleri ile ilgili bilgi vermek ve katılım sağlamak", "STK'nın bilinirliğini artırmak", "STK çalışanları ve üyelerle iletişim ve etkileşim kurmak", "STK'nın misyonunu geniş kitlelere yaymak", "Sosyal konulara ve sorunlara dikkat çekmek" amaçlarını gerçekleştirmek konularında etkili olduğunu düşünmektedirler.

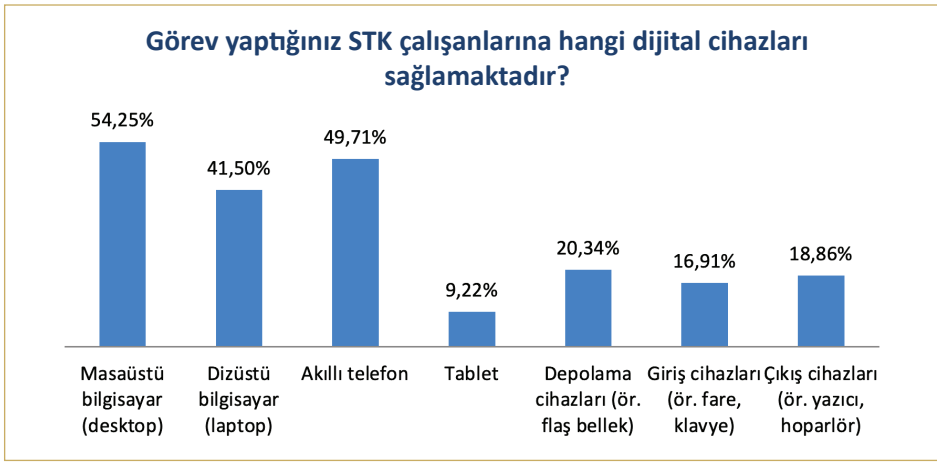
Tablo 2.22

Görev yaptığınız STK sosyal medya hesapları üzerinden ne tür içerikler paylaşmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

	(%)
STK'nın etkinlikleri ve faaliyetleri ile ilgili içerikler	91,36
Özel günler (ör. dini ve milli bayramlar) ile ilgili içerikler	67,51
STK ile ilgili yayınlanan haberler	59,32
Önemli olaylar (ör. milli sporcuların/takımların başarıları) ile ilgili içerikler	42,95
Güncel konular ve gündem ile ilgili içerikler	41,26
STK'nın ya da çalışanlarının başarıları ve alınan ödüller	40,29
Bir konu ile ilgili bilgi veren (tematik) içerikler	32,36
İlgili kanun ve yönetmelikler ve yapılan değişiklikler ile ilgili içerikler	28,14
Önemli kişilerin doğum ya da ölüm yıl dönümlerinin hatırlanması	27,88
Başkalarının (ör. takipçiler, diğer sosyal medya kullanıcıları) STK ile ilgili paylaştığı içerikler	22,22
Alıntılar (ör. bilim insanları, yazarlar ve şairlerin sözleri)	19,95
Soru-cevap ve hedef kitle ile diyalog kuran içerikler	14,42
STK çalışanları ile ilgili içerikler	13,39
Anketler	11,24
Etkileyenlerin (Influencer'lerin) paylaştığı içerikler	6,04
Diğer (lütfen belirtiniz)	3,70

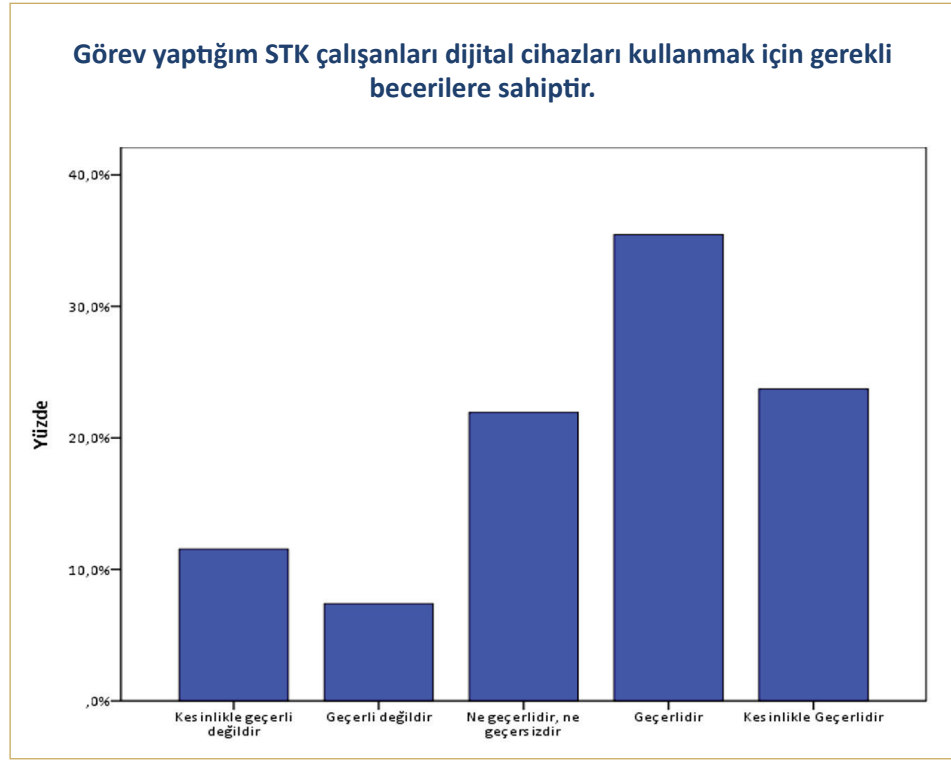
Yukarıdaki tabloda STK'ların sosyal medya hesapları üzerinden ne tür içerikler paylaştıklarını paylaşım oranları ile sunulmuştur. STK'ların neredeyse tamamı (%91,36) etkinlikleri ve faaliyetleri ile ilgili içerikler paylaştıklarını belirtmişlerdir. STK'lar tarafından en çok paylaşılan ikinci içerik türü ise özel günler (%67,51) ile ilgili içeriklerdir. Bunları, STK ile ilgili yayınlanan haberler (%59,32), önemli olaylar ile ilgili içerikler (%42,95), güncel konular ve gündem ile ilgili içerikler (%41,26) ve STK'nın ya da çalışanlarının başarıları ve alınan ödüller (%40,29) takip etmektedir. Bu sonuçlar bir önceki sorudaki bulgular ile uyumluluk göstermiştir. Zira STK'ların sosyal medya kullanımını en etkili gördükleri amaç kendi faaliyetleri ile ilgili bilgi vermek ve katılım sağlamaktır. Bu kapsamda en çok paylaşım yaptıkları içerik türü de kendi etkinlikleri ve faaliyetleri ile ilgili içeriklerdir. Ayrıca, STK'lar ile ilgili yayınlanan haberlerin sosyal medyada paylaşım oranları da yüksek çıkmıştır. Bunlara ek olarak STK'nın ya da çalışanlarının başarıları ve alınan ödüller ile ilgili içerikler, STK çalışanları ve üyelerle iletişim ve etkileşim kurmak amacını gerçekleştirmeye yönelik içerikler olarak değerlendirilebilir. Diğer taraftan, tabloda görüldüğü üzere STK'ların en az paylaştıkları içerik türleri ise diğer içerikler (%3,70), Etkileyenlerin (Influencer'ların) paylaştığı içerikler (%6,04), Anketler (%11,24) ve STK çalışanları ile ilgili içeriklerdir (%13,39).

Araştırmaya katılan STK'lara, çalışanlarına hangi dijital cihazları sağladıklarına ilişkin soru sorulmuştur. Katılımcıların birden fazla seçenek belirtebildikleri soruda, STK temsilcilerinin %54,25'si görev yaptıkları STK tarafından kendilerine masaüstü bilgisayar verildiğini belirtirken, %41,50'si dizüstü bilgisayara sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Faaliyetleri çevrimiçi ya da çevrimdışı yürütebilmek için kullanabilecekleri akıllı telefon gibi cihazlara sahip olduklarını belirten katılımcıların yüzdesi ise %49,75'tir. Buna karşılık %10'dan az sayıdaki STK, çalışanlarına tablet verirken, yazıcı, hoparlör gibi cihazlara sahip olduklarını belirtenlerin yüzdesi %20'den az bulunmuştur. Genel anlamda, STK'larda görev yapanların bilgisayara (dizüstü ve masaüstü bilgisayarlar) erişimi orta düzeydedir, faaliyetleri için gerekli olabilecek yazıcı, hoparlör gibi çıkış cihazları ve donanımlara erişimleri ise oldukça düşük düzeydedir.



Şekil 2.36

Araştırmaya katılan STK temsilcilerine dijital okuryazarlık seviyelerini anlamak üzere üç soru sorulmuştur. Bu sorulardan ilki **“Görev yaptığım STK çalışanları dijital cihazları kullanmak için gerekli becerilere sahiptir”** sorusudur. Bu soruya 2358 STK temsilcisi şekilde cevap vermiştir (1: kesinlikle geçerli değildir, 2: geçerli değildir, 3: ne geçerlidir ne geçerli değildir, 4: geçerlidir, 5: kesinlikle geçerlidir). Sorunun yapısı gereği yüksek puanlar, STK temsilcilerinin dijital becerilerini yeterli gördüklerine işaret etmektedir. Katılımcıların cevaplarının ortalamasının 3,52 olduğu tespit edilmiştir. Cevapların beşli değerlendirme ölçeğiyle verildiği düşünüldüğünde, katılımcıların STK çalışanlarının dijital cihazları kullanma becerisine sahip olduklarını düşündükleri söylenebilir. Katılımcıların %35,5'inin “geçerlidir”, %23,7'sinin “Kesinlikle geçerlidir” cevaplarını vermesi, sadece %18,9'unun STK çalışanlarının dijital araçları kullanmada gerekli becerilere sahip olmadığını belirtmesi ise dikkat çekicidir.



Şekil 2.37

Bu soruya verilen cevapların ortalamasının faaliyet alanları farklı olan dernekler için farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla gerekli istatistiksel analizler yapıldığında, bazı derneklerde çalışan kişilerin cevaplarının ortalamasının, diğer derneklerde çalışanların verdikleri cevapların ortalamasına göre farklılaştığı saptanmıştır. Aşağıdaki tabloda, farklı faaliyet alanlarındaki derneklerde görev yapan çalışanların “Görev yaptığım STK çalışanları dijital cihazları kullanmak için gerekli becerilere sahiptir” sorusuna verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde, Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri temsilcilerinin dernek çalışanlarının gerekli dijital becerilere sahip olduklarına daha çok inandıkları (Ortalama = 3,93); bu dernekleri Mesleki ve Dayanışma Dernekleri, Düşünce Temelli Dernekler ve Eğitim Araştırma Derneklerinin izlediği görülmüştür. Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler ile Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin temsilcilerinin ise derneklerindeki çalışanların dijital beceriye sahip olduklarına en az inanan gruplar oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 2.23

Dernekler	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	95	3,35	1,39
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	21	3,33	1,15
Engelli Dernekleri	85	3,39	1,33
Eğitim Araştırma Dernekleri	162	3,78	1,05
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	238	3,35	1,27
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	40	3,48	1,30
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	59	3,75	1,11
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	30	3,23	1,30
İnsani Yardım Dernekleri	160	3,66	1,18
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	33	3,42	1,37
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	297	3,59	1,19
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	245	3,81	1,20
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	74	3,61	1,27
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	23	3,13	1,32
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	424	3,59	1,22
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	37	3,68	1,18
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	12	3,92	1,51
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	34	2,93	1,21
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	235	3,00	1,34
Düşünce Temelli Dernekler	54	3,81	1,08
Toplam	2358	3,52	1,25

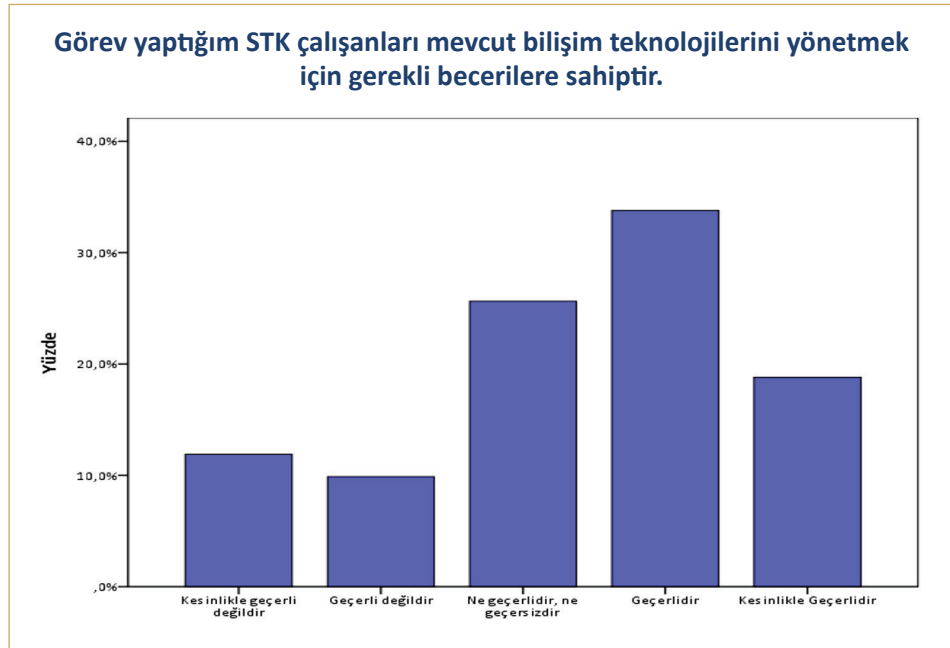
Dijital becerilere sahip olmaya ilişkin hangi dernekler arasında anlamlı bir farklılık olduğu detaylı bir şekilde incelendiğinde, aşağıdaki tabloda belirtilen dernek katılımcılarının verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernek çalışanlarının gerekli dijital becerilere sahip olma konusunda diğer pek çok dernekten ayrıştığı, bu dernek çalışanlarının genel olarak birçok derneğe kıyasla gerekli dijital becerilere daha az sahip olduklarına inandıkları söylenebilir.

Tablo 2.24

Farklılık Bulunan Dernekler	Ortalama Farkı
Eğitim Araştırma Dernekleri- Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	0,43
Eğitim Araştırma Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,78
Mesleki Dayanışma Dernekleri- Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	0,46
Hak Savunuculuk Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,75
İnsani Yardım Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,66
Kültür Sanat Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,59
Mesleki Dayanışma Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,81
Spor ve Spor ile İlgili Dernekler-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,59
Düşünce Temelli Dernekler-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,82

Genel olarak, STK çalışanlarının gerekli dijital becerilere sahip olduklarına ilişkin bir kanıya sahip oldukları söylenebilir. Ancak bu kanının Eğitim-Araştırma Dernekleri, Düşünce Temelli Dernekler ve Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Derneklerinde daha güçlü olduğu; Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerde daha zayıf olduğunu söylemek mümkündür.

Dijital okuryazarlık ve yetkinliklerini ölçmek amacıyla sorulan ikinci soruda STK temsilcilerinden **“Görev yaptığım STK çalışanları mevcut bilişim teknolojilerini yönetmek için gerekli becerilere sahiptir”** ifadesini değerlendirmeleri istenmiş ve soruya 2329 STK temsilcisi cevap vermiştir. Bir önceki soruda olduğu gibi katılımcılar beşli değerlendirme ölçeği kullanarak dijital yetkinliklerini değerlendirmişler, yüksek puanlar, dijital yetkinliğin yüksek olduğu şeklinde yorumlanmıştır. Aşağıdaki şekil incelendiğinde, çoğu STK katılımcısının **“mevcut bilişim teknolojilerini yönetmek için gerekli becerilere sahip”** olduğuna dair bir düşüncesi bulunmaktadır. Katılımcıların %52,6’sının “geçerlidir” ve “tamamen geçerlidir” değerlendirme seçeneklerini işaretlemiş ve soruya verilen cevapların ortalaması beşli değerlendirme ölçeğinde 3,38 çıkmıştır (Ortalama = 3,38; Standart Sapma = 1,23).



Şekil 2.38

Bir önceki soruda olduğu gibi bu soruda da Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernek çalışanlarının “mevcut bilişim teknolojilerini yönetmek için gerekli becerilere sahip oldukları” ifadesini kendileri için daha geçerli buldukları, bir başka deyişle gerekli becerilere sahip olduklarına daha çok inandıkları saptanmıştır. Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin yine mevcut bilişim teknolojilerini yönetmek için gerekli becerilere sahip olduklarına, diğer derneklere göre daha az inandıkları tespit edilmiştir.

Tablo 2.25

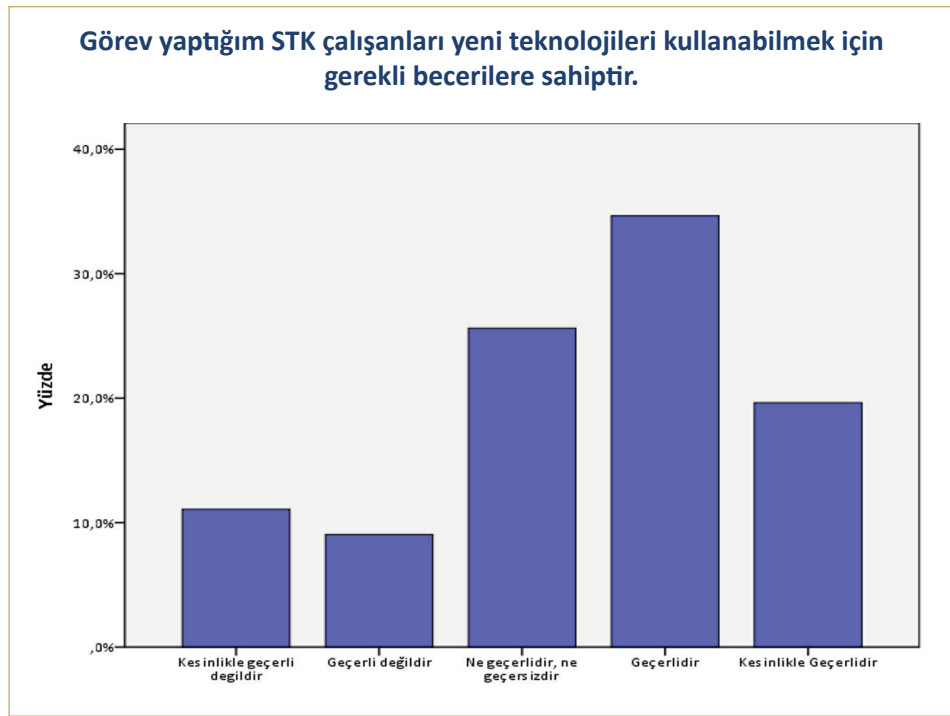
	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	94	3,16	1,28
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	19	3,37	1,07
Engelli Dernekleri	84	3,27	1,18
Eğitim Araştırma Dernekleri	161	3,64	1,04
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	236	3,32	1,25
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	40	3,30	1,18
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	59	3,48	1,10
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	28	3,21	1,20
İnsani Yardım Dernekleri	158	3,45	1,22
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	33	3,33	1,27
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	295	3,43	1,20
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	243	3,58	1,24
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	74	3,37	1,31
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	23	2,91	1,28
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	419	3,47	1,20
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	37	3,51	1,10
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	12	3,83	1,53
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	33	2,62	1,19
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	228	2,87	1,36
Düşünce Temelli Dernekler	53	3,57	1,07
Toplam	2329	3,38	1,23

Nitekim mevcut bilişim teknolojilerini yönetmek için gerekli dijital becerilere sahip olmaya ilişkin soruda, hangi dernekler arasında anlamlı bir farklılık olduğunu tespit etmek amacıyla ek analizler yapılmıştır. Aşağıdaki tabloda belirtilen dernek katılımcılarının verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Yine Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernek çalışanlarının gerekli dijital becerilere sahip olma konusunda diğer pek çok dernekten ayrıştığı, bu dernek çalışanlarının genel olarak birçok derneğe kıyasla gerekli dijital becerilere daha az sahip olduklarına inandıkları söylenebilir.

Tablo 2.26

Farklılık Bulunan Dernekler	Ortalama Farkı
Eğitim Araştırma Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,77
İnsani Yardım Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,58
Kültür Sanat Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,57
Mesleki Dayanışma Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,71
Spor ve Spor ile İlgili Dernekler-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,60
Düşünce Temelli Dernekler-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,70
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri- Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	0,45

STK temsilcilerinin dijital yetkinliklerine ilişkin sorulan son soru “Görev yaptığım STK çalışanları yeni teknolojileri kullanabilmek için gerekli becerilere sahiptir” ifadesidir. Bu ifade diğerlerinden farklı olarak günümüzdeki teknolojiler yerine, gelecekte kullanacakları yeni teknolojilerin kullanımına ilişkin STK temsilcilerinin gerekli becerilere sahip olup olmadıklarına ilişkin görüşlerini sormaktadır. Söz konusu soruya, 2323 STK temsilcisi yanıt vermiş, verdikleri yanıtların ortalaması 3,43, standart sapması 1,22 bulunmuştur. Değerlendirmelerin beşli değerlendirme skalasıyla yapıldığı ve yüksek puanların katılımcıların “yeni teknolojileri kullanabilmek için gerekli becerilere sahip” oldukları kanısında oldukları şeklinde yorumlandığı dikkate alınır, verilen cevapların ortalama değerine bakılarak, STK temsilcilerinin gelecekte faaliyetlerini yürütürken karşılarına çıkacak teknolojileri kullanmada gerekli becerilere sahip olduklarına inandıkları söylenebilir. Nitekim katılımcı STK temsilcilerinin %54,2’sinin “Görev yaptığım STK çalışanları yeni teknolojileri kullanabilmek için gerekli becerilere sahiptir” ifadesine “geçerli” ve “kesinlikle geçerlidir” cevabı vermesi bu savı destekler niteliktedir.



Şekil 2.39

Söz konusu soruya verilen cevapların ortalamasının faaliyet alanları farklı olan dernekler için farklılaşıp farklılaşmadığı test edildiğinde, dernekler arasında bazı farklılıklar tespit edilmiştir. Aşağıdaki tabloda, farklı faaliyet alanlarındaki derneklerde görev yapan çalışanların “Görev Yaptığım STK çalışanları yeni teknolojileri kullanabilmek için gerekli becerilere sahiptir” sorusuna verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde, Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Derneklerinde çalışanların, gerekli dijital becerilere sahip olduklarına daha çok inandıkları (Ortalama = 3,75); bu dernekleri Düşünce Temelli Dernekler, Mesleki ve Dayanışma Dernekleri ve Eğitim Araştırma Derneklerinin izlediği görülmüştür. Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler ile Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin temsilcilerinin ise “dernek çalışanlarının yeni teknolojileri kullanabilecek gerekli dijital beceriye sahip olduklarına” en az inanan gruplar oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 2.27

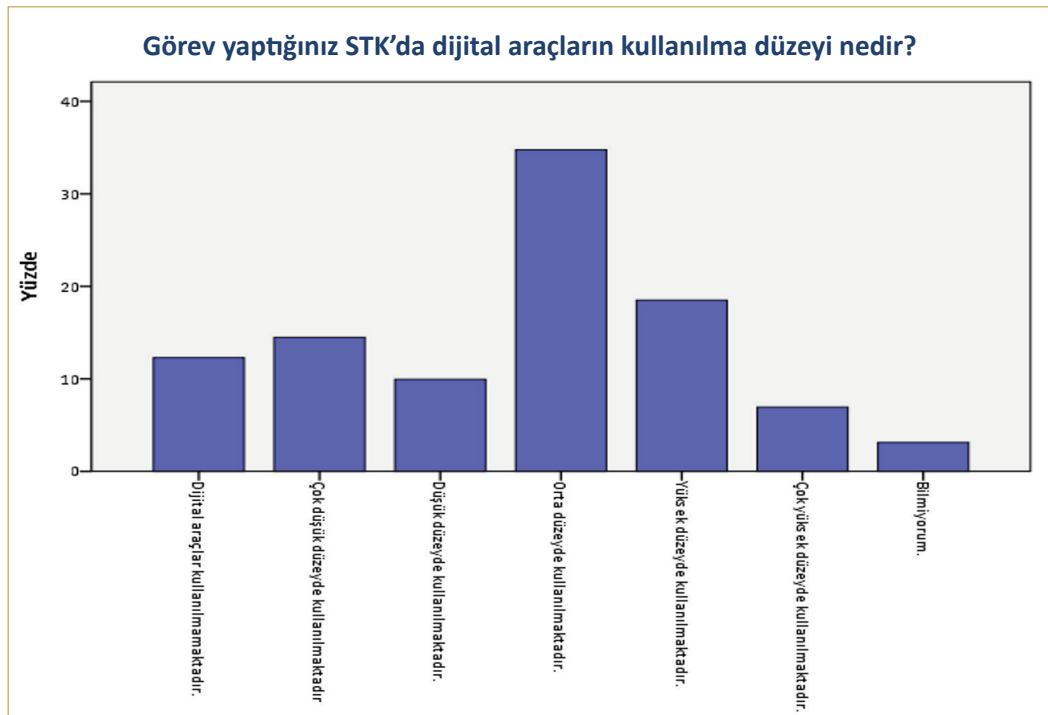
	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	94	3,19	1,26
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	20	3,45	,99
Engelli Dernekleri	83	3,22	1,19
Eğitim Araştırma Dernekleri	161	3,66	1,01
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	236	3,32	1,25
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	40	3,40	1,17
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	58	3,59	1,09
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	28	3,25	1,17
İnsani Yardım Dernekleri	157	3,48	1,20
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	33	3,36	1,37
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	294	3,51	1,17
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	241	3,67	1,18
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	74	3,53	1,30
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	23	3,04	1,22
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	418	3,54	1,17
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	37	3,57	1,14
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	12	3,75	1,48
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	32	2,67	1,44
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	228	2,86	1,36
Düşünce Temelli Dernekler	54	3,72	,92
Toplam	2323	3,43	1,22

Yeni teknolojileri yönetmek için gerekli dijital becerilere sahip olmaya ilişkin soruda, hangi dernekler arasında anlamlı bir farklılık olduğunu tespit etme amacıyla ek analizler yapılmıştır. Aşağıdaki tabloda belirtilen dernek katılımcılarının verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernek çalışanlarının gerekli dijital becerilere sahip olma konusunda diğer pek çok dernekten farklılaştığı, bu dernek çalışanlarının genel olarak birçok derneğe kıyasla gerekli dijital becerilere daha az sahip olduklarına inandıklarını söylemek mümkündür.

Tablo 2.28

Farklılık Bulunan Dernekler	Ortalama Farkı
Eğitim Araştırma Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	,79
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri- Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	,45
İnsani Yardım Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	,61
Kültür Sanat Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	,65
Mesleki Dayanışma Dernekleri-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	,80
Spor ve Spor ile İlgili Dernekler-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	,67
Düşünce Temelli Dernekler-Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	,86
Hak Savunuculuk Dernekleri- Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	,72
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler- Dini Hizmetleri Gerçekleştirilmesine Yönelik Dernekler	,66

Katılımcı STK temsilcilerine dijital becerilerine ilişkin yöneltilen sorulardan sonra, dijital araçları kullanma düzeylerini anlamak için bir soru yöneltilmiştir. **“Görev yaptığınız STK’da dijital araçların kullanılma düzeyi nedir”** anket maddesini 2507 katılımcı, “dijital araçlar kullanılmamaktadır”; “Çok düşük düzeyde kullanılmaktadır”; “Düşük düzeyde kullanılmaktadır”; “Orta düzeyde kullanılmaktadır”; “Yüksek düzeyde kullanılmaktadır”; “Çok yüksek düzeyde kullanılmaktadır”; “Bilmiyorum” seçeneklerinden birini işaretleyerek yanıtlamışlardır. Katılımcıların %34,7’si “orta düzeyde kullanılmaktadır” seçeneğini işaretlerken, sadece %12,3’ü “dijital araçlar kullanılmamaktadır” seçeneğini işaretlemişlerdir. Ancak katılımcıların yaklaşık %72’sinin dijital araçları orta veya daha düşük düzeyde kullandıklarını belirtmeleri dikkat çekici bir bulgudur. Bu soruya “bilmiyorum” yanıtı verenlerin toplam katılımcıların sadece %3,1’ini oluşturması STK temsilcilerinin dijital araçların kullanımı konusunda bilgi sahibi olduklarını düşündürmektedir.



Şekil 2.40

Faaliyet alanları bakımından dijital araçların kullanılma düzeyleri incelendiğinde (bkz. Tablo 2.29), dijital araçların kullanılma düzeyleri ile ilgili soruyu en fazla Spor ve Spor ile İlgili Dernekler, Dini Hizmetlerin Yürütülmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler, Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri, Mesleki ve Dayanışma Derneklerinin yanıtladıkları görülmüştür. Spor ve Spor ile İlgili Derneklerin dijital araçların kullanma düzeyi olarak orta, yüksek ve çok yüksek düzey kategorilerini en fazla işaretleyen dernekler olduğu görülmüştür. Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin ise büyük çoğunluğunun hiç dijital araçları kullanmadığını ya da çok düşük düzeyde kullandıklarını ifade etmesi dikkat çekicidir.

Tablo 2.29

Görev yaptığınız STK'da dijital araçların kullanıma düzeyi nedir?

		Dijital araçlar kullanılma- maktadır	Çok düşük düzeyde kul- lanılmaktadır	Düşük düzeyde kul- lanılmaktadır	Orta düzeyde kul- lanılmaktadır	Yüksek düzeyde kul- lanılmaktadır	Çok yüksek düzeyde kulla- nılmaktadır	Bilmiyorum
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	Sayı	12	18	11	32	20	4	8
	%	3,9	5	4,4	3,7	4,3	2,3	10,3
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	Sayı	2	2	5	7	5	0	0
	%	0,6	0,6	2	0,8	1,1	0	0
Engelli Dernekleri	Sayı	6	13	7	31	23	7	1
	%	1,9	3,6	2,8	3,6	5	4	1,3
Eğitim Araştırma Dernekleri	Sayı	14	21	16	63	31	20	4
	%	4,5	5,8	6,4	7,2	6,7	11,5	5,1
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	Sayı	35	43	19	89	41	10	11
	%	11,4	11,8	7,6	10,2	8,8	5,7	14,1
Gıda, Tarım Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	Sayı	4	3	6	18	5	4	4
	%	1,3	0,8	2,4	2,1	1,1	2,3	5,1
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	Sayı	2	7	6	22	21	3	1
	%	0,6	1,9	2,4	2,5	4,5	1,7	1,3
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	Sayı	4	5	5	14	1	2	2
	%	1,3	1,4	2	1,6	0,2	1,1	2,6
İnsani Yardım Dernekleri	Sayı	13	20	10	67	37	18	2
	%	4,2	5,5	4	7,7	8	10,3	2,6
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	Sayı	2	4	2	12	9	2	4
	%	0,6	1,1	0,8	1,4	1,9	1,1	5,1
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	Sayı	46	47	33	116	55	15	6
	%	14,9	12,9	13,3	13,3	11,9	8,6	7,7
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	Sayı	21	26	35	75	72	30	9
	%	6,8	7,2	14,1	8,6	15,5	17,2	11,5
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	Sayı	9	10	5	29	12	8	2
	%	2,9	2,8	2	3,3	2,6	4,6	2,6
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	Sayı	2	4	2	5	8	2	0
	%	0,6	1,1	0,8	0,6	1,7	1,1	0

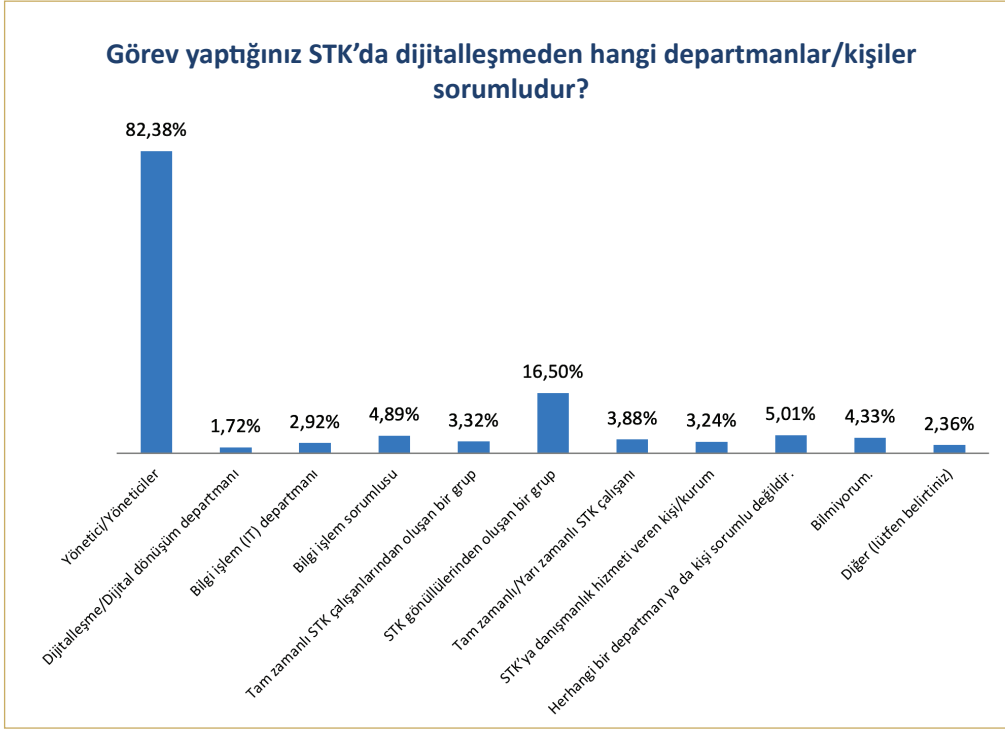
Tablo 2.29 (devamı)

Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	Sayı	56	67	39	162	77	31	11
	%	18,2	18,5	15,7	18,6	16,6	17,8	14,1
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	Sayı	6	2	4	18	4	5	0
	%	1,9	0,6	1,6	2,1	0,9	2,9	0
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	Sayı	0	0	1	1	9	1	0
	%	0	0	0,4	0,1	1,9	0,6	0
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	Sayı	0	4	3	4	4	0	0
	%	0	1,1	1,2	0,5	0,9	0	0
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	Sayı	66	57	31	71	19	4	13
	%	21,4	15,7	12,4	8,2	4,1	2,3	16,7
Düşünce Temelli Dernekler	Sayı	4	8	7	30	6	4	0
	%	1,3	2,2	2,8	3,4	1,3	2,3	0

Araştırmaya katılan STK temsilcilerine “Görev yaptığınız STK’da dijitalleşmeden hangi departman/kişiler sorumludur?” sorusu yöneltilmiş, soruya 3260 katılımcı cevap vermiştir. Cevap verenlerin %82’si görev yaptıkları STK’da dijitalleşmeden yönetici/yöneticilerin, %16,5’i ise STK gönüllülerinden oluşan bir grubun sorumlu olduğunu belirtmişlerdir. Dijitalleşme genel olarak stratejik bir konu olduğundan ve alt yapı yatırımı gerektirdiğinden, dijitalleşmeden yönetici/yöneticilerin sorumlu olması beklenir bir sonuçtur. Araştırmaya katılan çoğu STK’nın, tam zamanlı/yarı zamanlı çalışanı olmadığı dikkate alınırsa, dijitalleşme sürecinin yönetici ve gönüllülerden oluşan bir çoğunluk tarafından yürütülmesi kaçınılmaz olmaktadır. Dijitalleşme sürecindeki teknolojinin kullanımı, belli bir bilgi birikimi ve deneyim gerektirdiğinden, süreçlerin uzman kişi/kişiler ya da bölümler tarafından yönetilmemesinin, dijitalleşme sürecinde birtakım aksaklıklara yol açacağı düşünülmektedir.

Tablo 2.30

	Cevaplar	
Yönetici/Yöneticiler	%82,38	2057
Dijitalleşme/Dijital dönüşüm departmanı	%1,72	43
Bilgi işlem (IT) departmanı	%2,92	73
Bilgi işlem sorumlusu	%4,89	122
Tam zamanlı STK çalışanlarından oluşan bir grup	%3,32	83
STK gönüllülerinden oluşan bir grup	%16,50	412
Tam zamanlı/Yarı zamanlı STK çalışanı	%3,88	97
STK’ya danışmanlık hizmeti veren kişi/kurum	%3,24	81
Herhangi bir departman ya da kişi sorumlu değildir.	%5,01	125
Bilmiyorum.	%4,33	108
Diğer (lütfen belirtiniz)	%2,36	59



Şekil 2.41

Dijitalleşme süreci deneyimden etkilendiği için söz konusu soru için detaylı analizler yapılmıştır. Dijitalleşme sürecinin dijitalleşme/dijital dönüşüm departmanı tarafından yürütüldüğünü ifade eden STK'lar seçilerek, bu STK'ların kaç yıldır faaliyet gösterdiği incelenmiştir. Yapılan analizlerde, dijitalleşme sürecinin dijitalleşme/dijital dönüşüm departmanı tarafından yürütüldüğünü ifade eden STK'ların (n=43) %30,2'sinin 15 yıldan fazla süredir faaliyet gösterdiği, %27,9'unun 6-10 yıl, %27'sinin ise 1-5 yıldır faaliyet gösterdiği saptanmıştır. Bir yıldan az faaliyet gösterenlerin ise dijitalleşme sürecini dijitalleşme/dijital dönüşüm departmanı ile yürütme yüzdesinin oldukça düşük olduğu (%7) tespit edilmiştir.

Yukarıda detayları anlatılan analiz, dijitalleşme sürecini bilişim departmanı ile yürüttüğünü ifade eden STK'lar seçilerek tekrar edilmiştir. Yapılan analizlerde, dijitalleşme sürecinin bilişim departmanı tarafından yürütüldüğünü ifade eden STK'ların (n=73) %31,5'inin 15 yıldan fazla süredir faaliyet gösterdiği, %24,7'sinin 6-10 yıldır, %24'ünün 1-5 yıldır faaliyet gösterdiği saptanmıştır. Bir yıldan az faaliyet gösterenlerin ise dijitalleşme sürecini dijitalleşme/dijital dönüşüm departmanı ile yürütme oranının sadece %6,8 olduğu sonucuna varılmıştır.

Dijitalleşme ya da bilgi işlem departmanlarının kurulması işgücü ve alt yapı yatırımı gerektirdiğinden, bu departmanların çoğuna STK'larda rastlanmaması beklenen bir sonuçtur. Ancak nispeten daha az maliyetli olan bilgi işlem sorumlusunu istihdam etmek STK'lar tarafından tercih edilebilecek bir seçenektir. Nitekim dijitalleşme süreçlerini dijitalleşme ya da bilgi işlem departmanlarıyla yönettiğini ifade eden STK sayısı, dijitalleşme sürecini bilgi işlem sorumlularıyla yönettiğini ifade eden STK sayısı ile karşılaştırıldığında daha az bulunmuştur. Araştırmaya katılanlardan 122 STK temsilcisinin, dijitalleşme sürecinde bilgi işlem sorumlularının görev aldığını belirttiği, bu STK'ların %37,7'sinin ise 15 yıldan fazla bir süredir faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir. Dijitalleşme sürecini bilgi işlem sorumlusuyla yöneten STK'ların %26,2'sinin 1-5 yıl, %21,3'ünün 6-10 yıl, %11,5'inin 11-15 yıldır faaliyet gösterdiği saptanmıştır. Dijitalleşme sürecini bir bilgi işlem uzmanı tarafından yaptırılan STK'ların sadece %3,3'ü 1 yıldan az bir süredir faaliyet gösterdiğini ifade etmektedir.

Dijitalleşme sürecinde bilgi birikimi olmayan STK'ların ya da bu süreci daha etkili yönetebileceklerine inanan STK'ların, danışman kişi ya da kurumlardan yardım almaları mümkündür. Bu çalışmada "Görev yaptığınız STK'da dijitalleşme süreçlerinden hangi departmanlar/kişiler sorumlu? sorusuna cevap veren 2050 katılımcıdan sadece 81'i dijitalleşme sürecinde danışman kişi ya da kurumlardan yardım aldıklarını ifade etmişlerdir. Danışmanlık hizmeti alan STK'lardan sadece %4,9'unun bir yıldan az faaliyet gösterdiği, büyük bir çoğunluğunun (%62,9) da 5 yıldan daha uzun süredir faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir.

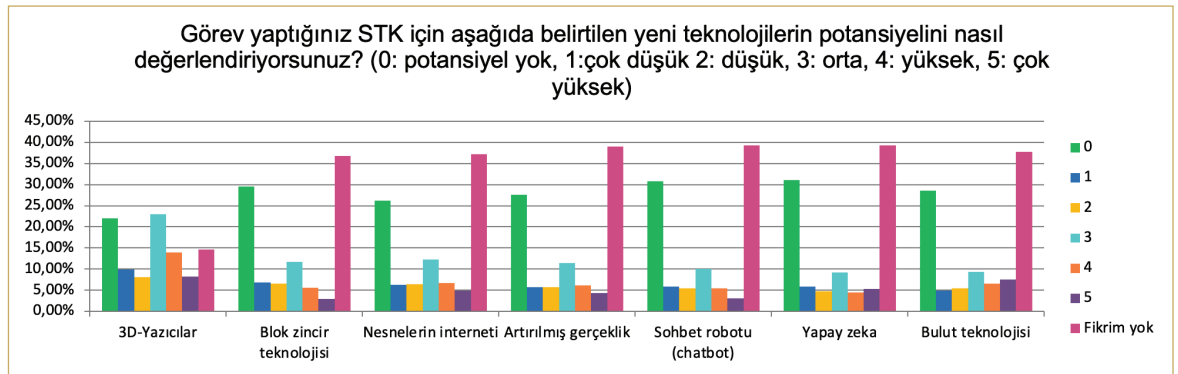
Genel olarak bakıldığında, çoğu STK'nın dijitalleşme sürecinden yöneticilerin veya gönüllülerin sorumlu olduğu görülmüştür. Dijitalleşme konusunda bilgi birikimi olan personelin istihdam edilmemesi ya da bu konuda uzmanlaşmış bir departmanının bulunmaması dijitalleşme sürecinde derneklerin önemli sorunlar yaşayabileceğini düşündürmektedir.

Anketin 53. Sorusunda, gelecekte yeni teknolojilerin STK faaliyetlerinde kullanılması konusunda STK temsilcilerinin görüşleri sorulmuştur. "Görev yaptığınız STK için aşağıda belirtilen yeni teknolojilerin potansiyelini nasıl değerlendiriyorsunuz?" ifadesini, katılımcılar (0: potansiyel yok, 1: çok düşük; 2: düşük; 3: orta; 4: yüksek; 5: çok yüksek ve Fikrim yok) seçeneklerini işaretleyerek değerlendirmişlerdir. Yeni teknolojiler olarak katılımcılardan üç boyutlu yazıcılar (3D yazıcılar), blok zincir teknolojisi, nesnelerin interneti, artırılmış gerçeklik, sohbet robotu, yapay zekâ ve bulut teknolojiyi değerlendirilmesi istenmiştir.

Tablo 2.31

Görev yaptığınız STK için aşağıda belirtilen yeni teknolojilerin potansiyelini nasıl değerlendiriyorsunuz? (0: potansiyel yok, 1: çok düşük, 2: düşük, 3: orta, 4: yüksek, 5: çok yüksek)

	0		1		2		3		4		5		Fikrim yok		Toplam
3D-Yazıcılar	%22,06	537	%9,86	240	%8,13	198	%23,05	561	%13,93	339	%8,30	202	%14,67	357	2434
Blok zincir teknolojisi	%29,52	695	%6,84	161	%6,58	155	%11,68	275	%5,56	131	%2,97	70	%36,83	867	2354
Nesnelerin interneti	%26,20	616	%6,34	149	%6,38	150	%12,25	288	%6,68	157	%4,93	116	%37,22	875	2351
Artırılmış gerçeklik	%27,55	642	%5,79	135	%5,71	133	%11,37	265	%6,18	144	%4,33	101	%39,06	910	2330
Sohbet robotu (chatbot)	%30,79	714	%5,86	136	%5,48	127	%10,09	234	%5,39	125	%3,06	71	%39,33	912	2319
Yapay zekâ	%31,05	721	%5,90	137	%4,69	109	%9,22	214	%4,52	105	%5,34	124	%39,28	912	2322
Bulut teknolojisi	%28,53	660	%4,89	113	%5,45	126	%9,38	217	%6,53	151	%7,52	174	%37,70	872	2313
Cevap veren															2457



Şekil 2.42

Yukarıdaki tablo ve şekilden görüldüğü gibi, sıralanan teknolojilerin hepsinde çoğu katılımcı “fikrim yok” seçeneğini işaretlemiştir. Özellikle artırılmış gerçeklik, sohbet robotu ve yapay zekâ gibi yeni ve nispeten daha karmaşık teknolojilerin STK faaliyetlerine entegrasyonu konusunda çoğu STK’nın fikrinin bulunmaması dikkat çekicidir. Nispeten daha çok bilinen 3 boyutlu yazıcılar ile ilgili STK’ların “fikrim yok” seçeneğini daha az işaretlemesi, aslında “bilinirlik ve farkındalığın” bu soruya verilen cevapları etkilediğini göstermektedir. STK’ların yeni teknolojiler konusunda bilgi düzeylerinin artırılmasının, bu teknolojilerin üyelerle iletişim kurma ve diğer STK faaliyetlerini yürütmek konusunda kullanılması tavsiye edilmektedir.

STK’ların hâlihazırda hangi yazılım ve bilişim teknolojisi araçlarını kullandıklarını belirlemek amacıyla katılımcı STK temsilcilerine anket formunda belirtilen yazılım ve dijital araçlardan hangilerini kullandıkları sorulmuştur. Katılımcıların değerlendirme yaparken birden fazla seçeneği işaretleyebildiği soruya 2203 katılımcı cevap vermiştir. Katılımcıların yaklaşık yarısı (%49,02) görev yaptıkları STK’nın kendi web sitesinin olduğunu ifade etmiştir. STK’ların faaliyetlerini geniş kitlelere duyurmak için kendi kurumsal web sayfalarını oluşturmalarının önemli olduğu düşünüldüğünde, kendi web sitesi olmayan STK’ların dijitalleşme bakımından geride kaldıklarını söylemek mümkündür. Katılımcı STK’ların %39’unun e-posta yazılımı kullanmaları, üyelerle ya da potansiyel üyelerle iletişim kurarken e-postanın çoğu STK tarafından olmasa da bazı STK’lar tarafından benimsendiğini göstermektedir. Katılımcıların sadece %20’sinin üye kayıt sisteminin olması ise dikkat çekici bir bulgudur. Üyelere ilişkin bilgilerin, bu konuda özel olarak geliştirilmiş bir yazılımla tutulmasının, bu bilgilere erişime ve bu bilgilerden çıkarım yapılmasına yardımcı olacağı düşünülmektedir. Üye kayıt sistemi gibi, sadece katılımcı STK’ların %15’inin kendine özel muhasebe kayıt sisteminin olmasının, finansal faaliyetlerin detaylı ve kurum içindeki bir sistemle yapılabilmesinin önünde bir engel oluşturduğu düşünülmektedir. Ayrıca STK’ların sadece %7,85’inin yazışmalarını yapabildiği ve kayıt altına alabildiği elektronik belge yönetim sistemine sahip olması dikkat çekicidir. Yazışmaların tek bir sistemden yönetilmesi ve arşivlenmesini sağlayan elektronik bilgi sistemlerinin olmaması, STK’ların bir kurumsal hafıza geliştirememelerine, yazışmalarını etkin bir şekilde gerçekleştirememelerine ve gerekli arşivlemeyi yapamamalarına neden olmaktadır.

Tablo 2.32

Görev aldığınız STK aşağıdaki yazılım ve dijital araçlardan hangisini kullanıyor?

Cevap Seçenekleri	Cevaplar	
Kendi Web Sitesi	%49,02	1080
Antivirus Yazılımı	%12,39	273
E-Posta Yazılımı	%39,04	860
Google Analytics	%7,40	163
Google Maps	%12,94	285
BT Denetim Standartları (ISO 27001, COBIT, ITIL vb.)	%0,45	10
Elektronik Belge Yönetim Sistemi	%7,85	173
Proje Yönetim Sistemi (Gitlab, Confluence gibi)	%1,63	36
Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Sistemi (Zoho CRM, Microsoft Dynamics gibi)	%1,50	33
Muhasebe Kayıt Sistemi	%15,62	344
Mobil Uygulama (STK’ya Ait)	%9,26	204
Üyelik Yönetim Sistemi	%19,97	440
Bağış Toplama Yazılımı	%2,91	64
Anket Yazılımı	%3,40	75
E-Bülten ve E-Posta Pazarlaması	%5,17	114
Diğer (lütfen belirtiniz)	%11,80	260
	Cevap veren	2203

PRODES yazılımının kullanım sıklığının düşük olduğuna ilişkin bulgular dikkate alındığında, sadece %1,36 katılımcı STK'nın Proje Yönetim Sistemi kullandığını ifade etmesi şaşırtıcı bir bulgu değildir. Türkiye'deki çoğu STK'nın küçük ölçekli olması, proje geliştirme konusuna istek ve/veya ihtiyaç duymaması hem Genel Müdürlüğün geliştirdiği PRODES yazılımını hem de proje yönetimi için özel olarak geliştirilmiş yazılımların kullanılmasını engellemektedir. Günümüzde STK'ların faaliyetlerini etkin bir şekilde yürütebilmeleri ve başka STK'larla işbirliği yapabilmeleri için proje geliştirmeleri ve yürütmeleri gerekmektedir. Proje yönetimi ve bunun dijital yöntemler ile yürütülmesi konusunda STK'ların ilerleyen dönemlerde problemlerle karşılaşabileceği düşünülmektedir. Söz konusu problemlerin çözülebilmesi ve STK'ların katma değer yaratan projeler geliştirebilmeleri için proje yönetimi ve proje süreçlerinin dijital ortamda yürütülmesi konularında eğitilmesi gerekmektedir.

STK'ların en büyük gelir kaynaklarının bağışlar olduğu dikkate alındığında, STK'larda bağış toplamak için özel bir yazılımın olması oldukça önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışmaya katılan STK temsilcilerinin sadece %2,91'inin bağış yönetim sisteminin olması, bağış toplama konusunda yeni sistemler yerine, geleneksel sistemlerin tercih edildiğini düşündürmektedir. Bağış toplamada daha fazla kişiye ulaşılması ve bağış toplamayla ilgili belgelerin takibi için bağış yönetim sisteminin oluşturulmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu konuda STK'ların yetkinlik ve farkındalıklarının artırılması gerekmektedir.

Katılımcı STK'ların üyeleriyle ilişkilerinin yönetilmesinde, Zoho CRM, Microsoft Dynamics gibi Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) sistemlerinin kullanmayı tercih etmedikleri tespit edilmiştir. Katılımcı STK'ların sadece %1,50'sinin üyeleriyle etkileşimde ve üyeleriyle ilgili diğer faaliyetlerinde müşteri ilişkileri yönetimi için özel olarak geliştirilen programları kullanması dikkat çekici bir bulgudur.

Bununla birlikte katılımcı STK'ların %11,80'i "Görev aldığınız STK aşağıdaki yazılım ve dijital araçlardan hangisini kullanıyor" sorusuna "Diğer" seçeneğini işaretleyip, açıklama yapmıştır. Diğer seçeneğini seçen STK'lar çoğunlukla DERBİS sistemini kullandıklarını ifade ederlerken, bir kısmı Facebook, bir kısmı sosyal medyayı kullandıklarını ifade etmiştir.

Faaliyet alanları bakımından bu soru detaylı bir şekilde incelendiğinde, kendi web sitesine sahip olan STK'lar içinde en büyük payın Spor ve Spor ile ilgili Derneklerin (%16,1) olduğu, bu dernekleri sırasıyla Mesleki ve Dayanışma Dernekleri (%13,8) ve Kültür, Sanat ve Turizm Derneklerinin (%11,9) takip ettiği görülmüştür. Kendi web sitesine sahip olan dernekler içindeki payın en düşük olduğu derneklerin ise Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Derneklerinin (%0,9) olduğu tespit edilmiştir. Web sitesinde olduğu gibi, e-posta yazılımına sahip olan STK'lar içinde en yüksek payın Spor ve Spor ile ilgili Derneklere (%17,4) ait olduğu, bu dernekleri sırasıyla Mesleki ve Dayanışma Dernekleri (%12,6) ve Kültür, Sanat ve Turizm Derneklerinin (%12) izlediği görülmüştür. Dış Türkler ile Dayanışma Dernekleri (%0,9) ve Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri (%1) ise kendi e-posta sistemine en az sahip olan dernekler arasındadır.

Bilişim Teknolojileri (BT) Denetim Araçlarını (ISO 27001 vb.) kullanan STK'ların sayısının sadece 10 olduğu, bunların 6'sının İnsani Yardım Derneklerine ait olduğu tespit edilmiştir. Bu denetim araçlarını kullanan diğer dernekler ise Çevre, Doğal Hayat ve Hayvanları Koruma, Eğitim-Araştırma, Toplumsal Değerleri Yaşatma ve Hak ve Savunuculuk Dernekleridir.

Elektronik belge yönetimine sahip olan STK'ların faaliyet alanlarına bakıldığında çoğunun İnsani Yardım Dernekleri (%13,9) ile Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri (%13,9) olduğu görülmüştür. Bu iki derneği Spor ve Spor ile ilgili Derneklerin izlediği görülmüştür. Belge yönetim sistemine sahip olduğunu daha az ifade eden derneklerin ise Şehit ve Gazi Yakını Dernekleri (%0,6), Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri (%1,2) ve Bireysel Öğreti ve Toplumsal Yaşam Dernekleri (%1,2) olduğu saptanmıştır.

Proje yönetimi sistemleri kullandığını ifade eden sadece 36 STK olduğu belirlenmiştir. Bunların içindeki en büyük payı Spor ve Spor ile İlgili Derneklerin (%16,7) oluşturduğu, bu dernekleri sırasıyla Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri (%13,9) ve Mesleki ve Dayanışma Derneklerinin (%11,1) izlediği saptanmıştır. Gıda, Tarım ve Hayvancılık derneklerinin ise proje yönetimi kullanan dernekler arasındaki payının en az olan dernekler oldukları saptanmıştır.

Müşteri ilişkileri yönetimi sistemi kullanan STK'lar içinde en fazla oranın iki dernek türüne ait olduğu görülmüştür. Bunlar İnsani Yardım ve Mesleki ve Dayanışma Dernekleridir (%18,2). Bu dernekleri eşit yüzdeyle (%12,1) Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler ve Spor ve Spor ile İlgili Derneklerin izlediği tespit edilmiştir.

Görev yaptıkları STK'da muhasebe kayıt sisteminin olduğunu söyleyen STK sayısı 344'tür. Söz konusu STK'lar içinde yüzdesel olarak en büyük pay Mesleki ve Dayanışma Derneklerine aittir (%13,44). İnsani Yardım Dernekleri de muhasebe kayıt sistemleri olduğunu en çok ifade eden bir diğer dernek türüdür (%12,2). Dış Türklerle Dayanışma (%1) ve İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri (%1) ise kendilerine ait bir muhasebe kayıt sistemi olduğunu en az ifade eden derneklerdir.

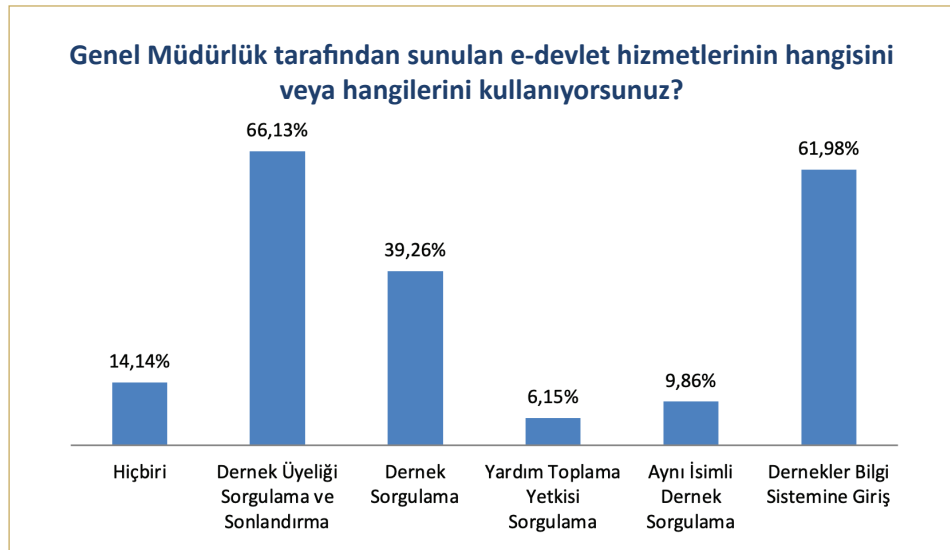
Katılımcı STK'ların hangi çevrimiçi görüşme araçlarını kullandıklarını tespit edebilmek için **"Görev yaptığınız STK aşağıdaki çevrimiçi görüşme araçlarından hangisi ya da hangilerini kullanıyor?"** sorusu sorulmuş, 2267 STK temsilcisi soruya cevap vermiştir. Katılımcıların birden fazla seçenek işaretleyebildikleri soruda, STK'ların yaklaşık %51'i Zoom kullanarak çevrimiçi toplantı yaptıklarını belirtirken, %13'ü Skype, %12'si Google Meet kullandıklarını ifade etmiştir. STK temsilcilerinin %31,54'si ise herhangi bir çevrimiçi görüşme aracı kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Diğer çevrimiçi görüşme araçlarını kullandıklarını belirten STK'ların ise cevapları detaylı bir şekilde incelendiğinde Facebook ve Telefon/Mesajlaşmayı çevrimiçi görüşme araçları olarak kullandıkları saptanmıştır.

Tablo 2.33		
Görev yaptığınız STK aşağıdaki çevrimiçi görüşme araçlarından hangisi ya da hangilerini kullanıyor?		
Cevap Seçenekleri	Cevaplar	
Zoom	%50,99	1156
Microsoft Teams	%8,20	186
Skype	%12,92	293
Google Meet	%12,17	276
Çevrimiçi görüşme aracı kullanmıyor.	%31,54	715
Diğer (lütfen belirtiniz)	%12,92	293
	Toplam	2267

Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin dijitalleşme sürecinin bir parçası olarak pek çok işlem e-Devlet üzerinden yapılmaya başladığından, bu çalışma kapsamında STK'ların dijitalleşme sürecinde e-Devlet platformunu ne düzeyde kullandığını anlamak amacıyla **"Genel Müdürlük tarafından sunulan e-Devlet hizmetlerinin hangisini veya hangilerini kullanıyorsunuz?"** sorusu sorulmuştur. Birden çok cevap seçeneği seçilebilen soruya 2504 katılımcı STK yanıt vermiştir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%66,13'ü), dernek üyeliği sorgulama ve sonlandırma için e-devlet platformunu kullandıklarını ifade etmişlerdir. Yine katılımcıların %60'tan fazlası (%61,98), dernekler bilgi sistemine giriş (DERBİS) için e-Devlet hizmetlerinden yararlandıklarını

belirtmiştir. Katılımcıların Genel Müdürlüğün kurumsal web sitesinden çok, e-Devlet platformu üzerinden DERBİS sistemine giriş yaptıkları görülmektedir. Katılımcıların sadece %9,86'sı "Aynı İsimli Dernek Sorgulama", %6,15'i "Yardım Toplama Yetkisi Sorgulama" için e-Devlet platformunu kullanmaktadır. Katılımcıların %14,14'ünün ise e-Devleti hiçbir şekilde kullanmadığını ifade etmesi ise dikkat çekici bir bulgudur.

Tablo 2.34		
Genel Müdürlük tarafından sunulan e-Devlet hizmetlerinin hangisini veya hangilerini kullanıyorsunuz?		
Cevap Seçenekleri	Cevaplar	
Hiçbiri	%14,14	354
Dernek Üyeliği Sorgulama ve Sonlandırma	%66,13	1656
Dernek Sorgulama	%39,26	983
Yardım Toplama Yetkisi Sorgulama	%6,15	154
Aynı İsimli Dernek Sorgulama	%9,86	247
Dernekler Bilgi Sistemine Giriş	%61,98	1552
	Cevap Sayısı	2504



Şekil 2.43

E-Devlet platformunu dernek üyeliği sorgulama ve sonlandırma için kullanan STK'ların faaliyet gösterdiği yıllar bakımından farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan analizlerde, çok belirgin farklılıklar saptanmamıştır. 1-5 yıl, 6-10 yıl, 11-15 yıl arasında ve 15 yıldan uzun süredir faaliyet gösteren STK'ların dernek üyeliği sorgulama ve sonlandırma için e-devlet kullanma yüzdeleri sırasıyla %25,2, %25,1, %15,8 ve %29,9'dur. Söz konusu faaliyeti e-Devlet kapısı üzerinden en az gerçekleştiren STK'lar ise, 1 yıldan az faaliyet gösteren STK'lar (%3,9) olarak bulunmuştur.

Aynı analiz dernek sorgulama için yapıldığında, faaliyet yılları bakımından benzer sonuçlar elde edilmiştir. Dernek sorgulama için e-Devlet platformunu kullananların %27,3'ünün 1-5 yıl, %24,5'inin 6-10 yıl, %15,6'sının 11-15 yıl arasında ve %28,1'inin 15 yıldan uzun süredir faaliyet gösterdiği saptanmıştır. Katılımcı STK'ların sadece %4,5'inin 1 yıldan az bir süredir faaliyet gösterdiği ve dernek sorgulamayı e-Devlet platformuyla yaptığı görülmüştür.

Dernek üyeliği sorgulama/sonlandırma ve dernek sorgulama faaliyetlerindeki bulgular, yardım toplama yetkisi faaliyetinde tespit edilememiştir. Yardım toplama yetkisi sorgulamayı E-devlet üzerinden yapan STK'ların büyük çoğunluğunun (%40,3) 15 yıldan uzun süredir faaliyet gösterdiği saptanmıştır. Bir yıldan az süredir faaliyet gösterenlerin sadece %4,5'inin yardım toplama yetkilerini e-Devleti kullanarak yaptıkları bulgusu dikkat çekicidir. Faaliyet sürelerine göre yardım yetkisi kullanma yüzdelerinin, 1-5 yıl arasında faaliyet gösterenler için %22,7, 6-10 yıl arasında faaliyet gösterenler için %18,8, 11-15 yıl arasında faaliyet gösterenler için ise %13,6 olduğu bulunmuştur. Söz konusu bulgular, yardım toplama faaliyeti hakkındaki farkındalığın, STK'nın faaliyet süresiyle yakından ilişkili olduğunu, faaliyet süresi arttıkça farkındalığın arttığını göstermektedir.

Aynı isimli dernek sorgulama faaliyetinde ise, faaliyet süreleri bakımından bir farklılık gözlenememiştir. Söz konusu faaliyeti e-Devlet üzerinden en fazla yapan STK'ların sırasıyla %28,7'i 1-5 yıl arasında, %25,5'i 15 yıldan uzun süredir, %23,5'i 6-10 yıl arasında ve %15,8'i 11-15 yıl arasında faaliyet göstermektedir. Dernek sorgulama faaliyetini e-Devlet üzerinden en az yapan STK grubunun 1 yıldan az süredir faaliyet gösterenler olduğu saptanmıştır.

Son olarak, DERBİS'e giriş işlemini e-Devlet üzerinden yapan STK'ların faaliyet yılları bakımından farklılık gösterip göstermedikleri incelendiğinde, herhangi bir farklılık tespit edilememiştir. e-Devlet üzerinden işlem yapanların en az olduğu STK grubunun 1 yıldan az faaliyet gösterenler olduğu (%3,2), bu grubu sırasıyla 11-15 yıl arasında (%17,2) ve 1-5 yıl arasında faaliyet gösterenlerin izlediği saptanmıştır. DERBİS girişini e-Devlet üzerinden en fazla yapan grubun %29,8 ile 15 yıldan uzun süredir faaliyet gösteren STK'lar olduğu tespit edilmiştir.

2.7. Dijitalleşme Önünde Engeller

Dijitalleşme sürecinde karşılaştıkları zorlukları anlamak amacıyla, dijitalleşmeyi engelleyen bazı unsurlar sıralanmış, söz konusu unsurları dijitalleşme konusunda engel görüp görmedikleri ile ilgili STK'lara görüşleri sorulmuştur. Katılımcılar sıralanan on ifadenin her biri için "1: Kesinlikle Katılmıyorum; 2: Katılmıyorum; 3: Kısmen Katılmıyorum; 4: Ne katılıyorum ne katılmıyorum; 5: Kısmen Katılıyorum; 6: Katılıyorum; 7: Kesinlikle Katılıyorum" değerlendirme ölçeğini kullanarak görüşlerini ifade etmişlerdir. Soruların yapısı gereği yüksek puanlar, soruda bahsedilen engelin katılımcılar tarafından dijitalleşme önünde büyük bir engel olarak algılandığını göstermektedir. İfadelere verilen cevapların yüzdesi ve dağılımı Tablo 2.35'te özetlenmiştir.

1. İfade: "Görev yaptığımız STK'nın bize sağladığı dijital cihazların (masa üstü, dizüstü bilgisayar, tabletler vb.) yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir" maddesini 2239 STK temsilcisi yanıtlamış, yaklaşık yarısı (%49,53) dijital cihazların yetersizliğinin bir engel olduğunu düşündüklerini ifade etmiştir. Katılımcıların %15,45'i ise ifade konusunda kararsız almış, %35,02'si ise dijital araç yetersizliğini bir engel olarak görmediklerini ifade etmiştir. Nitekim verilen cevapların ortalaması incelendiğinde, ortalamanın (Ortalama = 4,49; SS = 1,84), değerlendirme skalasının orta noktası olan dört değerinden büyük olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre katılımcıların genel olarak görev yaptıkları STK'larda dijital araçların yetersizliğini dijitalleşme önünde bir engel olarak gördüklerini söylemek mümkündür.

Faaliyet alanları bakımından bu soruya verilen cevapların ortalamasının farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan analiz sonuçlarına göre, ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Başka bir ifadeyle, farklı faaliyet alanlarındaki derneklerin, dijital

Tablo 2.35

	(1) Kesinlikle katılmıyorum		(2) Katılmıyorum		(3) Kısmen katılmıyorum		(4) Ne katılıyorum, ne katılmıyorum		(5) Kısmen katılıyorum		(6) Katılıyorum		(7) Kesinlikle katılıyorum		Toplam
	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	
Görev yaptığımız STK'nın bize sağladığı dijital cihazların (masa üstü, dizüstü bilgisayar, tabletler vb.) yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	11,57	259	15,81	354	7,64	171	15,45	346	14,96	335	23,00	515	11,57	259	2239
Bakanlık tarafından kullanılması önerilen yazılımların (DERBİS, PRODES) görev yaptığımız STK'da kullanılmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	14,73	328	24,29	541	6,65	148	15,67	349	10,06	224	20,12	448	8,49	189	2227
Genel olarak teknoloji kullanımı konusunda bilgi düzeyimizin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	7,86	174	13,33	295	8,04	178	12,38	274	18,35	406	28,47	630	11,57	256	2213
STK'mızın faaliyetlerine teknolojiyi entegre etme konusunda bilgi düzeyimizin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	7,76	170	13,33	292	8,26	181	13,56	297	17,39	381	29,03	636	10,68	234	2191
Bakanlık tarafından kullanılması önerilen dijital sistemlerin (DERBİS, PRODES) içeriğinin karmaşık olması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	11,56	253	29,80	652	7,45	163	19,70	431	13,30	291	12,93	283	5,26	115	2188
Bakanlık tarafından kullanılması önerilen dijital sistemlerde (DERBİS, PRODES) kullanılan içerik miktarının fazla olması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	11,55	251	35,23	766	7,82	170	20,33	442	12,28	267	9,25	201	3,54	77	2174
Teknoloji kullanımı ile ilgili bilgi düzeyinin artırılması için STK tarafından verilen finansal desteğin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	7,87	169	18,02	387	7,91	170	17,41	374	14,39	309	21,55	463	12,85	276	2148
Teknoloji kullanımı ile ilgili bilgi düzeyinin artırılması için STK tarafından verilen eğitim desteğinin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	7,24	155	18,12	388	7,29	156	17,75	380	15,97	342	24,71	529	8,92	191	2141
Teknoloji kullanımı ile ilgili bilgi düzeyinin artırılması için STK'lara Kamu Kurumları tarafından verilen mali desteğin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	6,33	135	12,89	275	6,09	130	16,21	346	13,50	288	26,57	567	18,42	393	2134
Teknolojik sistemlere erişebilmek için internet altyapısının yetersiz olması dijitalleşmemizin önünde engeldir.	6,44	137	18,38	391	6,54	139	16,64	354	14,86	316	23,51	500	13,63	290	2127

araçların yetersizliğinin bir engel teşkil ettiğine ya da etmediğine dair görüşlerinin benzer olduğu görülmüştür. Nitekim aşağıdaki tablo incelendiğinde, farklı faaliyet alanlarındaki derneklerin dördü (Dini Hizmetlerin Yürütülmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler, Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler, Kamu Kurumlarını ve Personelini Destekleyen Dernekler ve Eğitim Araştırma Dernekleri) hariç tamamının verdikleri cevapların ortalamasının, ölçeğin orta değeri olan dörtten büyük olduğu tespit edilmiştir. Bahsi geçen dört derneğin temsilcilerinin verdikleri cevapların ortalamasının diğerlerinden daha düşük olduğu, dijital araçların yetersiz olmasını dijitalleşmenin önünde bir engel olduğu fikrini, diğerlerine kıyasla daha az paylaştıkları tespit edilmiştir.

Aynı analiz faaliyet süreleri bakımından tekrarlandığında, faaliyet süresi farklı olan gruplarda, dijital araçların yetersizliğine ilişkin yapılan değerlendirmelerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Uzun süredir faaliyet gösterenlerin ve daha kısa süreden beri faaliyet gösterenlerin dijital araçların yetersizliğinin bir engel teşkil ettiğine ya da etmediğine dair görüşlerinin benzer olduğu görülmüştür. Bütün gruplarda (faaliyet süresi bir yıldan az olan, 1-5 yıl arasında olan, 6-15 yıl arasında olan ve 15 yıldan fazla olan STK gruplarında), dijital araçların eksikliğinin dijitalleşme sürecinde bir engel teşkil ettiğine ilişkin bir fikir birliği bulunmaktadır.

Tablo 2.36

Faaliyet Alanlarına Göre Dijital Araç Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	93	4,03	1,92
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	18	4,44	1,65
Engelli Dernekleri	79	4,23	2,08
Eğitim Araştırma Dernekleri	152	3,94	2,05
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	217	4,17	1,99
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	40	4,20	2,02
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	54	4,33	1,96
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	29	4,79	2,08
İnsani Yardım Dernekleri	155	4,36	1,93
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	31	3,81	1,78
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	296	4,30	1,97
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	239	4,37	2,00
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	66	4,12	2,00
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	21	3,95	2,22
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	405	4,26	1,88
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	38	4,47	1,75
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	7	4,29	2,50
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	33	3,33	1,83
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	210	3,99	1,94
Düşünce Temelli Dernekler	56	4,11	1,72
Toplam	2239	4,2171	1,95

Tablo 2.37

Faaliyet Sürelerine Göre Dijital Araç Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
1 yıldan az	76	4,2632	1,85018
1-5 yıl	550	4,2455	2,01265
6-10 yıl	560	4,3143	1,91533
11-15 yıl	364	4,0824	1,98168
15 yıldan fazla	681	4,1850	1,92991
Toplam Cevap veren	2231	4,2183	1,95266

2. İfade: STK'ların faaliyetlerinin dijital ortamda yapılmasını desteklemek amacıyla T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü tarafından geliştirilen PRODES ve DERBİS sistemleri oluşturulmuştur. Ancak bu sistemlerin kullanılmamasının dijitalleşme sürecinde bir engel olarak görülebileceği düşünülerek, katılımcılardan **“Bakanlık tarafından kullanılması önerilen yazılımların (DERBİS, PRODES) görev yaptığımız STK’da kullanılmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir”** maddesini değerlendirmeleri istenmiştir. Söz konusu madde 2227 katılımcı tarafından cevaplandırılmış, katılımcıların verdikleri cevapların ortalaması 3,76, standart sapması 1,99 bulunmuştur. Katılımcıların %45,7’sinin söz konusu ifadeye katılmaması, %15,7’sinin kararsız kalması, STK’larda DERBİS ya da PRODES kullanılmamasının dijitalleşme konusunda bir engel teşkil ettiğini düşünmediklerini göstermektedir. Bu sonuç, STK’ların DERBİS sistemini kullanma konusunda eğilimlerini ölçen diğer sorularla beraber değerlendirildiğinde beklenilmedik bir sonuç değildir. Genel olarak STK’lar DERBİS sistemini kullandıklarını ve sistemin işlevlerini bildiklerini ifade etmektedirler. Dolayısıyla özellikle DERBİS sistemi kullanıldığı için, bu sistemlerin kullanılmamasının dijitalleşme önünde engel oluşturmaması öngörülebilen bir durumdur.

Faaliyet alanları bakımından bu soruya verilen cevapların ortalamalarının farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan analiz sonuçlarına göre, ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığı tespit edilmiştir. Bir başka deyişle, farklı faaliyet alanlarındaki derneklerin, DERBİS ya da PRODES’in kullanılmamasının dijitalleşmenin önünde bir engel teşkil ettiğine dair görüşlerinin benzer olduğu, derneklerin bu durumu bir engel olarak görmedikleri saptanmıştır. Nitekim aşağıdaki tablo incelendiğinde, farklı faaliyet alanlarındaki derneklerin ikisi (Engelli Dernekleri ve Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri) hariç tamamının verdikleri cevapların ortalamasının, ölçeğin orta değeri olan dörtten küçük olduğu tespit edilmiştir. Bahsi geçen üç derneğin temsilcilerinin verdikleri cevapların ortalamasının ise diğerlerinden daha yüksek olduğu, DERBİS ve PRODES’in kullanılmamasının dijitalleşmenin önünde bir engel olduğu fikrine, bu derneklerin temsilcilerinin daha fazla katıldıkları tespit edilmiştir.

Tablo 2.38

Faaliyet Alanlarına Göre DERBİS ve PRODES'in Kullanılmamasının Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	94	3,73	2,02
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	18	3,78	1,86
Engelli Dernekleri	80	4,19	2,06
Eğitim Araştırma Dernekleri	152	3,76	1,99
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	213	3,52	1,95
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	40	3,83	2,06
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	56	3,89	1,95
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	29	3,55	2,10
İnsani Yardım Dernekleri	148	3,85	2,06
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	29	3,76	1,97
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	295	3,98	1,98
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	238	3,96	2,05
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	66	3,45	1,94
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	21	3,38	1,99
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	405	3,72	2,00
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	38	3,92	1,89
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	7	4,71	2,06
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	33	3,75	1,91
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	210	3,41	1,88
Düşünce Temelli Dernekler	55	3,64	1,90
Toplam	2227	3,76	1,99

Aynı analiz faaliyet süreleri bakımından tekrarlandığında, faaliyet süresi farklı olan gruplarda, Bakanlığın dijital yazılımlarının kullanılmamasının dijitalleşme üzerinde engel teşkil edip etmediğine ilişkin yapılan değerlendirmelerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Uzun süredir faaliyet gösterenlerin ve daha kısa süreden beri faaliyet gösteren derneklerin DERBİS ya da PRODES'in kullanılmamasının dijitalleşmeye engel oluşturup oluşturmadığı konusundaki görüşlerinin benzer olduğu görülmüştür. Faaliyet süresi bir yıldan az olan derneklerde diğerlerine kıyasla DERBİS ya da PRODES'in kullanılmamasının dijitalleşmeye engel oluşturduğuna daha fazla inanıldığı saptanmıştır. Buna karşılık faaliyet süresi 1-5 yıl, 6-15 yıl ve 15 yıldan fazla olan STK gruplarında, Bakanlığın dijital yazılımlarının kullanılmamasının dijitalleşme sürecinde genel olarak bir engel teşkil etmediğine ilişkin bir fikir birliği bulunmaktadır.

Tablo 2.39

Faaliyet Sürelerine Göre DERBİS ve PRODES'in Kullanılmamasının Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
1 yıldan az	75	4,0400	1,98943
1-5 yıl	544	3,8585	2,04196
6-10 yıl	558	3,7742	1,97904
11-15 yıl	364	3,6511	1,99358
15 yıldan fazla	678	3,7080	1,96805
Toplam	2219	3,7634	1,99422

3. İfade: Dijitalleşmenin önündeki en önemli engellerden biri, dijital okuryazarlığın düşük olmasıdır. Türkiye’de çoğu STK üye sayıları ve gelirleri bakımından büyük ölçekli değildir. Ayrıca çoğu STK’da dijitalleşmeden sorumlu olan bir bilgi işlem departmanı ya da sorumlusu olmaması dijitalleşmeye gerekli yatırımların yapılmasını ve dijital okuryazarlığın artırılmasını engellemektedir. Bu çalışmada katılımcı STK’lara “**Genel olarak teknoloji kullanımı konusunda bilgi düzeyimizin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir.**” sorusu sorularak dijital okuryazarlık düzeylerine ilişkin algılamaları tespit edilmeye çalışılmıştır. Katılımcıların daha önceki maddelerde olduğu gibi, 7’li değerlendirme ölçeği kullanarak cevap verdikleri bu maddede, yüksek puanlar teknoloji kullanımı konusunda yeterli bilgi düzeyine sahip olmamayı bir engel olarak düşündüklerini göstermektedir. 2213 katılımcının cevap verdiği söz konusu maddenin ortalaması 4,52, standart sapması 1,85 bulunmuştur. Değerlendirme ölçeğinin orta noktasının dört olduğu dikkate alındığında, cevapların ortalamasına bakarak, STK’ların genel olarak teknoloji kullanımı konusundaki bilgi yetersizliğini bir engel olarak gördükleri söylenebilir. Nitekim katılımcıların %58,4’ünün “Genel olarak teknoloji kullanımı konusunda bilgi düzeyimizin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir” ifadesine katıldığını ifade etmesi, bu savı destekler niteliktedir.

Faaliyet alanları bakımından, bu maddeye verilen cevapların ortalamasının farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan analizlerde, derneklerin bu soruya verdikleri cevapların farklılaşmadığı görülmüştür. Yirmi bir farklı faaliyet alanındaki STK temsilcilerinin hepsi, teknoloji konusundaki bilgi yetersizliklerinin dijitalleşme konusunda engel oluşturduğu konusunda hem fikirlerdir. Ancak, diğer derneklerle aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamakla birlikte, verdikleri cevapların ortalaması incelendiğinde, Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler ile Engelli Derneklerinin bilgi yetersizliklerinin dijitalleşme konusunda engel oluşturduğuna daha çok inandıklarını söylemek mümkündür. Bilgi yetersizliğini bir engel olarak görme eğiliminin daha düşük olduğu dernekler ise, Şehit ve Gazi Yakınları Dernekleri, Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler ve Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleridir. Ancak derneklerin verdikleri cevaplar arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını belirtmekte fayda bulunmaktadır.

Tablo 2.40

Faaliyet Alanlarına Göre Teknolojik Bilgi Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	93	4,59	1,92
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	18	4,33	1,57
Engelli Dernekleri	77	4,81	2,00
Eğitim Araştırma Dernekleri	151	4,46	1,85
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	208	4,27	1,84
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	39	4,51	1,88
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	56	4,61	1,81
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	29	4,41	1,97
İnsani Yardım Dernekleri	147	4,80	1,82
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	30	4,33	1,84
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	293	4,58	1,78
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	237	4,59	1,93
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	67	4,54	1,81
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	21	4,24	1,67
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	404	4,53	1,84
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	38	4,76	1,72
Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri	7	4,29	2,21
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	32	4,83	1,64
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	212	4,23	1,89
Düşünce Temelli Dernekler	54	4,52	1,82
Toplam	2213	4,52	1,85

Teknolojik bilgi birikimi zamanla ve tecrübe ile oluştuğundan, faaliyet süreleri bakımından “Genel olarak teknoloji kullanımı konusunda bilgi düzeyimizin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir” sorusuna verilen cevapların ortalaması karşılaştırılmıştır. Uzun süredir faaliyet gösterenlerin, örneğin 15 yıldan uzun süredir faaliyet gösterenlerin ve daha kısa süreden beri faaliyet gösterenlerin teknoloji konusundaki bilgi yetersizliğinin bir engel teşkil ettiğine/etmediğine dair görüşlerinin benzer olduğu görülmüştür. Faaliyet süresi bir yıldan az, 1-5 yıl, 6-15 yıl ve 15 yıldan fazla olan STK gruplarında verilen cevapların ortalama değerinin 7’li değerlendirme ölçeğinde dörtten büyük olduğu görülmüştür. Aralarındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, faaliyet süresi bir yıldan az olan STK’ların teknolojik bilgi yetersizliğini dijitalleşme önünde engel olarak görmeye daha az eğilimli olduklarını söylemek mümkündür. Beklenilenin aksine, faaliyet süresi daha uzun olan STK’ların teknoloji konusundaki bilgi yetersizliğini bir engel olarak görmek konusunda daha yüksek eğilime sahip oldukları gözlemlenmiştir. Ancak faaliyet alanları bakımından ifade edilen durum bu sonuç için de geçerlidir, STK’lar arasındaki bahsedilen farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo 2.41			
Faaliyet Sürelerine Göre Teknolojik Bilgi Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması			
	Sayı	Ortalama	Std. sapma
1 yıldan az	75	4,43	1,80
1-5 yıl	544	4,53	1,87
6-10 yıl	553	4,48	1,82
11-15 yıl	361	4,55	1,86
15 yıldan fazla	672	4,53	1,86
Toplam	2205	4,52	1,85

4. İfade: Genel olarak teknoloji konusundaki bilgi yetersizliklerine ilişkin algılamaların yanı sıra, katılımcılardan “**STK’mızın faaliyetlerine teknolojiyi entegre etme konusunda bilgi düzeyimizin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir**” maddesini değerlendirmeleri istenmiştir. Söz konusu madde, bir önceki maddeye kıyasla bilgi yetersizliğinin dijitalleşme üzerinde engel teşkil edip etmediğini STK’ların faaliyetleri özelinde değerlendirmeyi hedeflemekte, katılımcıların STK faaliyetlerinin yürütülmesinde teknolojinin kullanılması konusundaki bilgi yetersizliğini dijitalleşme önünde bir engel olarak görüp görmedikleri anlaşılmaya çalışılmaktadır. Bu maddeyi 2191 STK temsilcisi cevaplamıştır. Katılımcıların %57,1’i söz konusu ifadeye katıldığını belirtirken, %13,6’sı ifade konusunda kararsız kaldığını, %29,3’ü ifadeye katılmadığını belirtmiştir. Verilen cevapların ortalamasının ise 4,49, standart sapmasının 1,86 olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu ortalama değere ve cevapların yüzdesel dağılımına bakarak katılımcıların STK’ların teknolojinin faaliyetlere entegre edilmesi konusundaki bilgi eksikliğini dijitalleşme konusunda bir engel olarak gördüklerini söylemek mümkündür.

Faaliyet alanları bakımından STK’ların verdikleri cevapların ortalamaları karşılaştırıldığında, farklı faaliyet alanlarındaki STK’ların birbirlerinden istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklı cevaplar vermedikleri saptanmıştır. Bu maddede de bir önceki maddede olduğu gibi, Çocuk ve Yaşlılara Yönelik Dernekler ile Engelli Derneklerinin faaliyetlerine teknolojiyi entegre etme konusundaki bilgi yetersizliklerinin dijitalleşme konusunda engel oluşturduğuna daha çok inandıklarını söylemek mümkündür. Dini Hizmetlerin Yerine Getirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler ile Dış Türkler ile İş Birliği Derneklerinin bilgi yetersizliğini bir engel olarak görme konusunda eğilimlerinin daha düşük olduğu saptanmıştır. Ancak ortalamalarda gözlemlenen farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığını belirtmekte fayda bulunmaktadır.

Tablo 2.42

Faaliyet Alanlarına Göre Faaliyetlere Teknolojiyi Entegre Etme Konusundaki Bilgi Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	92	4,42	1,82
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	17	4,24	1,39
Engelli Dernekleri	78	4,78	1,84
Eğitim Araştırma Dernekleri	149	4,41	1,87
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	205	4,38	1,82
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	38	4,53	1,90
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	56	4,64	1,76
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	29	4,69	1,87
İnsani Yardım Dernekleri	146	4,60	1,89
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	30	3,67	1,97
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	291	4,63	1,76
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	235	4,47	1,94
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	66	4,68	1,73
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	20	4,40	1,64
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	401	4,47	1,83
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	38	4,79	1,82
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	7	5,00	1,83
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	32	5,25	1,54
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	207	4,27	1,85
Düşünce Temelli Dernekler	54	4,48	1,84
Toplam	2191	4,49	1,84

Ayrıca, farklı faaliyet süreleri olan STK'ların **"STK'mızın faaliyetlerine teknolojiyi entegre etme konusunda bilgi düzeyimizin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir"** maddesine verdikleri cevapların ortalama değerleri karşılaştırıldığında, faaliyet süreleri farklı olan dernekler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Teknolojiyi faaliyetlere entegre etme konusundaki bilgi yetersizliğinin dijitalleşme önünde bir engel oluşturduğuna en az 1 yıldan az faaliyet gösteren STK'ların inandığı, bu dernekleri 1-5 yıl arasında faaliyet gösterenlerin izlediği görülmüştür. Bu konuda en çok kaygıları olan grubun ise 11-15 yıldır faaliyet gösteren STK'lar olduğu tespit edilmiştir. Ancak bütün STK gruplarının verdikleri cevapların ortalama değerlerinin 4'ten büyük olduğu dikkate alınarak faaliyetlerine teknolojiyi entegre etme konusunda bilgi düzeylerinin yeterli olmamasını bir problem olarak gördüklerini söylemek mümkündür.

Tablo 2.43

Faaliyet Alanlarına Göre Faaliyetlere Teknolojiyi Entegre Etme Konusundaki Bilgi Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
1 yıldan az	75	4,36	1,76
1-5 yıl	541	4,45	1,87
6-10 yıl	546	4,52	1,81
11-15 yıl	356	4,53	1,80
15 yıldan fazla	665	4,51	1,86
Toplam	2183	4,49	1,83

5. İfade: Dijitalleşmenin önündeki engelleri belirlemek amacıyla katılımcılardan **“Bakanlık tarafından kullanılması önerilen dijital sistemlerin (DERBİS, PRODES) içeriğinin karmaşık olması dijitalleşmemizin önünde engeldir”** maddesini değerlendirmeleri istenmiş, soruya 2188 STK temsilcisi cevap vermiştir. Katılımcıların %15,7’sinin kararsız kaldığını ifade ettiği bu soruda, %45,7 STK temsilcisi DERBİS ve PRODES sistemlerinin karmaşık olmasının bir engel oluşturduğu ibaresine katılmadığını ifade etmiştir. Katılımcıların %39,6’sının DERBİS ve PRODES sistemlerinin içeriğinin karmaşık olmasının dijitalleşmelerini engellediğini belirtmesi dikkat çekicidir.

Bu soruya verilen cevapların ortalamasının farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan analiz sonuçlarına göre, farklı faaliyet alanlarındaki STK’ların **“Bakanlık tarafından kullanılması önerilen dijital sistemlerin (DERBİS, PRODES) içeriğinin karmaşık olması dijitalleşmemizin önünde engeldir”** maddesine verdikleri cevapların ortalamalarında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($F(20, 2167) = ,85, p>,05$). Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri ve Hak Savunuculuk Dernekleri hariç, bütün derneklerin DERBİS ve PRODES yazılımlarının karmaşık olmasını dijitalleşme önünde engel olarak daha az görme eğiliminde oldukları tespit edilmiştir. Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri ve Hak Savunuculuk Derneklerinin ise söz konusu soruya verdikleri cevapların ortalamasının, değerlendirme skalasının orta noktası olan 4’ten büyük olduğu, katılımcıların DERBİS ve PRODES’in içeriğinin karmaşık olmasını dijitalleşme önünde engel görmeye daha eğilimli oldukları saptanmıştır. Ancak özellikle Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri’nden bu soruya cevap verenlerin sayısının oldukça az olmasının sonuçları etkileyebileceği göz ardı edilmemelidir.

Tablo 2.44

Faaliyet Alanlarına Göre PRODES ve DERBİS Yazılımlarının Karmaşıklığının Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	92	3,76	1,89
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	18	3,17	1,69
Engelli Dernekleri	77	3,75	2,00
Eğitim Araştırma Dernekleri	148	3,38	1,87
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	207	3,58	1,77
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	38	3,50	1,70
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	54	4,07	1,92
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	28	3,32	1,87
İnsani Yardım Dernekleri	146	3,64	1,89
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	30	3,43	1,70
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	293	3,69	1,79
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	237	3,56	1,81
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	66	3,64	1,72
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	20	3,20	1,74
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	396	3,41	1,70
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	37	3,65	1,86
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	7	4,14	2,19
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	32	3,83	1,59
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	207	3,14	1,68
Düşünce Temelli Dernekler	55	3,69	1,75
Toplam	2188	3,53	1,79

Aynı analiz faaliyet süreleri bakımından tekrarlandığında, faaliyet süresi farklı olan gruplarda, PRODES ve DERBİS sistemlerinin karmaşıklığına ilişkin yapılan değerlendirmelerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Uzun süredir faaliyet gösterenlerin ve daha kısa süre faaliyet gösterenlerin PRODES ve DERBİS'in karmaşık olmasının bir engel teşkil ettiğine veya etmediğine dair görüşlerinin benzer olduğu görülmüştür. Faaliyet süresi bir yıldan az, 1-5 yıl, 6-15 yıl ve 15 yıldan fazla olan STK gruplarında verilen cevapların ortalama değerinin 7'li değerlendirme ölçeğinde dörtten küçük olduğu görülmüştür. Bir başka deyişle, bütün gruplarda (faaliyet süresi bir yıldan az, 1-5 yıl, 6-15 yıl ve 15 yıldan fazla olan STK gruplarında), PRODES ve DERBİS sistemlerinin karmaşıklığının dijitalleşme sürecinde bir engel teşkil etmediğine ilişkin bir algı bulunmaktadır.

Tablo 2.45

Faaliyet Sürelerine Göre PRODES ve DERBİS Yazılımlarının Karmaşıklığının Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
1 yıldan az	76	3,74	1,93
1-5 yıl	535	3,61	1,85
6-10 yıl	544	3,54	1,77
11-15 yıl	357	3,44	1,77
15 yıldan fazla	668	3,49	1,76
Toplam	2180	3,53	1,79

6. İfade: Bir önceki maddede katılımcılar DERBİS ve PRODES sistemlerinin karmaşık olmasının dijitalleşme önünde engel teşkil edip etmediğine ilişkin görüşlerini belirtmişlerdir. Bunun ardından katılımcılardan **“Bakanlık tarafından kullanılması önerilen dijital sistemlerde (DERBİS, PRODES) kullanılan içerik miktarının fazla olması dijitalleşmemizin önünde engeldir”** ifadesini değerlendirmeleri istenmiş, toplam 2174 katılımcıdan cevap elde edilmiştir. Verilen cevapların ortalama değerinin 3,29, standart sapmasının 1,68 olduğu saptanmıştır. Söz konusu değer değerlendirilmede 7'li Likert tipi ölçek kullanıldığı dikkate alınırsa, ölçeğin orta değerinden daha düşük olduğu, katılımcıların genel olarak DERBİS ve PRODES sistemlerindeki içerik miktarının fazla olmasını dijitalleşmelerinin önünde bir engel olarak görmedikleri söylenebilir. Nitekim katılımcıların sadece %25'inin ifadeye “kısmen katılıyorum”, “katılıyorum”, “kesinlikle katılıyorum” seçeneklerini işaretleyerek cevap vermeleri, bu sonucu destekler niteliktedir.

Faaliyet alanları bakımından bu soruya verilen cevapların ortalamasının farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla ek analizler yapıldığında, farklı faaliyet alanlarındaki STK'ların verdikleri cevapların ortalamalarında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri hariç bütün derneklerin DERBİS ve PRODES yazılımlarının içeriklerinin fazla olmasının dijitalleşme önünde engel olarak daha az görme eğiliminde oldukları tespit edilmiştir. Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Derneklerinin söz konusu soruya verdikleri cevapların ortalamasının, değerlendirme skalasının orta noktası olan 4'ten büyük olduğu, bu dernekleri temsil eden katılımcıların DERBİS ve PRODES'in içeriğinin fazla olmasını dijitalleşme önünde bir engel olarak görmeye daha eğilimli oldukları saptanmıştır. Ancak özellikle Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Derneklerinden bu soruya cevap verenlerin sayısının oldukça az olmasının sonuçları etkileyebileceğini belirtmekte fayda bulunmaktadır.

Tablo 2.46

Faaliyet Alanlarına Göre PRODES ve DERBİS Yazılımlarının Karmaşıklığının Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	91	3,33	1,78
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	17	3,24	1,44
Engelli Dernekleri	75	3,48	1,87
Eğitim Araştırma Dernekleri	149	3,10	1,67
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	206	3,35	1,71
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	39	3,10	1,64
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	54	3,67	1,94
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	27	3,33	1,84
İnsani Yardım Dernekleri	145	3,27	1,72
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	30	3,17	1,60
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	292	3,41	1,66
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	233	3,29	1,68
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	66	3,45	1,79
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	20	3,05	1,64
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	396	3,32	1,64
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	38	3,26	1,62
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	7	4,14	2,19
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	31	3,50	1,62
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	204	2,97	1,55
Düşünce Temelli Dernekler	54	3,05	1,52
Toplam	2174	3,28	1,68

PRODES ve DERBİS sistemlerinin içeriğinin karmaşıklığının dijitalleşme üzerinde engel teşkil edip etmediğine ilişkin yapılan analiz sonuçlarında, faaliyet süresine göre gruplara ayrılan STK'lar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Farklı faaliyet sürelerine sahip derneklerin PRODES ve DERBİS'in içeriğinin fazla olmasının dijitalleşmenin önünde bir engel teşkil ettiğine/etmediğine dair görüşlerinde farklılık gözlemlenmemiştir. Faaliyet süresi bir yıldan az olan, 1-5 yıl, 6-15 yıl ve 15 yıldan fazla olan STK gruplarında verilen cevapların ortalama değerinin 7'li değerlendirme ölçeğinde dörtten küçük olduğu görülmüştür. Bir başka deyişle, bütün gruplarda (faaliyet süresi bir yıldan az, 1-5 yıl, 6-15 yıl ve 15 yıldan fazla olan STK gruplarında), PRODES ve DERBİS sistemlerinin içeriğinin fazla olmasının dijitalleşme sürecinde bir engel teşkil etmediğine ilişkin bir kanı bulunmaktadır.

Tablo 2.47

Faaliyet Sürelerine Göre PRODES ve DERBİS Yazılımlarının Karmaşıklığının Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
1 yıldan az	76	3,5263	1,83647
1-5 yıl	536	3,3041	1,72146
6-10 yıl	541	3,3068	1,66058
11-15 yıl	354	3,2147	1,63849
15 yıldan fazla	659	3,2686	1,67017
Toplam	2166	3,2872	1,68095

7. İfade: STK'larda faaliyetlerin daha etkili yürütülebilmesi için dijital okuryazarlığın artırılması, bunun için de finansal desteğin sağlanması gereklidir. Bu nedenle, katılımcı STK'lardan **"Teknoloji kullanımı ile ilgili bilgi düzeyinin artırılması için STK tarafından verilen finansal desteğin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir"** maddesini değerlendirmeleri istenmiş, 2148 katılımcıdan yanıt elde edilmiştir. Katılımcıların %48,8'i "kısmen katılıyorum", "katılıyorum" ve "tamamen katılıyorum" seçeneklerini işaretlerken, %33,8'i kısmen katılmıyorum", "katılmıyorum" ve "tamamen katılmıyorum" seçeneklerini işaretlemişlerdir. %17,4 STK temsilcisi ise kararsız kaldığını ifade etmiştir. Verilen cevapların ortalamasının 4,28, standart sapmasının 1,89 olduğu belirlenmiş, ortalama değere bakarak, STK temsilcilerinin bilgi düzeyinin artırılması için STK tarafından verilen finansal desteğin yetersiz olmasını dijitalleşmenin önünde engel olarak gördükleri saptanmıştır.

Faaliyet alanları bakımından STK'ların bu maddeye verdikleri cevapların farklılaşıp farklılaşmadığı incelendiğinde, farklı faaliyet alanlarındaki STK temsilcilerinin bu soruya verdikleri cevapların ortalamasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Hangi grupların ortalamaları arasındaki farklılıkların anlamlı olduğunu tespit etmek amacıyla detaylı analizler yapıldığında, Dini Hizmetlerin Yürütülmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin temsilcilerinin verdikleri cevapların ortalamasının, Hak ve Savunuculuk Dernekleri, İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri, Kültür, Sanat ve Turizm Derneklerinin temsilcilerinin verdikleri cevapların ortalamasından daha düşük olduğu saptanmıştır. Dini Hizmetlerin Yürütülmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin **"Teknoloji kullanımı ile ilgili bilgi düzeyinin artırılması için STK tarafından verilen finansal desteğin yetersiz olmasını dijitalleşmenin önünde engel olarak görme"** eğilimlerinin daha düşük olduğu saptanmıştır.

Tablo 2.48

Faaliyet Alanlarına Göre Finansal Destek Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	90	4,32	1,88
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	18	4,50	1,47
Engelli Dernekleri	76	4,53	1,89
Eğitim Araştırma Dernekleri	148	4,19	1,89
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	203	4,19	1,86
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	36	4,50	1,95
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	55	5,07	1,65
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	28	5,14	1,99
İnsani Yardım Dernekleri	143	4,25	1,92
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	30	3,80	1,92
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	284	4,46	1,87
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	228	4,28	1,97
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	66	4,59	1,84
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	20	4,70	1,59
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	394	4,14	1,89
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	38	4,55	1,74
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	7	5,29	1,70
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	22	5,00	1,71
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	198	3,72	1,90
Düşünce Temelli Dernekler	54	4,54	1,89
Toplam	2148	4,28	1,89

Faaliyet süreleri bakımından “Teknoloji kullanımı ile ilgili bilgi düzeyinin artırılması için STK tarafından verilen finansal desteğin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir” maddesine verilen cevapların ortalaması karşılaştırıldığında, faaliyet alanlarının aksine, istatistiksel olarak anlamlı bir fark elde edilememiştir ($F(4, 2135) = ,90; p>,05$). Tablodan da görüleceği gibi, bütün grupların verdikleri cevapların ortalamalarının, değerlendirme ölçeğinin orta noktası olan 4’ten büyük olması STK temsilcilerinin dijital okuryazarlığın artırılması için görev yaptıkları STK tarafından verilen finansal desteğin yeterli olmamasını dijitalleşmenin önünde engel olarak gördüklerini göstermektedir.

Tablo 2.49

Faaliyet Sürelerine Göre Finansal Destek Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
1 yıldan az	75	4,3333	1,89118
1-5 yıl	529	4,3176	1,87520
6-10 yıl	534	4,3895	1,90830
11-15 yıl	353	4,1926	1,85321
15 yıldan fazla	649	4,2126	1,92155
Toplam	2140	4,2836	1,89446

8. İfade: STK'larda faaliyetlerin daha etkili yürütülebilmesi için dijital okuryazarlığın artırılması, bunun için de finansal desteğin yanı sıra eğitim desteğinin sağlanması gereklidir. Bu nedenle, katılımcı STK'lardan **"Teknoloji kullanımı ile ilgili bilgi düzeyinin artırılması için STK tarafından verilen eğitim desteğinin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir"** maddesini değerlendirmeleri istenmiş, 2141 katılımcıdan yanıt elde edilmiştir. Katılımcıların %49,6'sı "kısmen katılıyorum", "katılıyorum" ve "tamamen katılıyorum" seçeneklerini işaretlerken, %32,6'sı kısmen katılmıyorum", "katılmıyorum" ve "tamamen katılmıyorum" seçeneklerini işaretlemiştir. STK'ların %17,8'i ise kararsız kaldığını ifade etmiştir. Verilen cevapların ortalamasının 4,27, standart sapmasının 1,82 olduğu belirlenmiş, ortalama değere bakarak, STK temsilcilerinin bilgi düzeyinin artırılması için STK tarafından verilen eğitim desteğinin yetersiz olmasını dijitalleşmenin önünde engel olarak gördükleri saptanmıştır.

Faaliyet alanları bakımından STK'ların verdikleri cevapların ortalamaları karşılaştırıldığında, farklı faaliyet alanlarındaki STK'lar arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak Uluslararası Teşekkül ve İş Birliği Dernekleri'nin temsilcilerinin, eğitim desteğinin yetersiz olmasının dijitalleşmenin önünde engel olduğuna inanmaya daha fazla eğilimli oldukları saptanmıştır. Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler ile Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Derneklerin ise eğitim desteğinin yetersizliğinin dijitalleşme üzerindeki olumsuz etkilerine daha az inandıkları saptanmıştır.

Tablo 2.50

Faaliyet Alanlarına Göre Eğitim Destek Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	88	4,3295	1,90415
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	18	4,0556	1,62597
Engelli Dernekleri	76	4,3816	1,78861
Eğitim Araştırma Dernekleri	148	4,1689	1,77813
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	203	4,1232	1,78819
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	38	4,7105	1,69112
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	55	4,8182	1,65653
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	27	4,7778	2,11830
İnsani Yardım Dernekleri	142	4,2746	1,90239
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	29	3,9655	1,88002
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	285	4,4246	1,79948
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	228	4,2982	1,86991
Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	66	4,5303	1,79074
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	20	4,2000	1,60918
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	392	4,0969	1,83899
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	37	4,6216	1,51568
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	7	5,1429	1,67616
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	32	4,5833	1,56428
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	196	3,9694	1,86440
Düşünce Temelli Dernekler	54	4,3333	1,75907
Toplam	2141	4,2690	1,82468

9. İfade: Dijitalleşmenin önündeki engellerin anlaşılması için 7. Maddede, STK'ların sağladığı finansal desteğin yetersiz olmasının dijitalleşme üzerinde engel teşkil edip etmediğinin katılımcılar tarafından değerlendirilmesi istenmiştir. 9. Maddede ise kamu kurumları tarafından sağlanan mali desteğin dijitalleşme üzerinde engel teşkil edip etmediği anlaşılmaya çalışılmaktadır. Bu bağlamda, **“Teknoloji kullanımı ile ilgili bilgi düzeyinin artırılması için STK'lara kamu kurumları tarafından verilen mali desteğin yeterli olmaması dijitalleşmemizin önünde engeldir”** maddesini katılımcılar yedili değerlendirme ölçeği kullanarak değerlendirmişlerdir. Yüksek puanların kamu kurumları tarafından STK'lara sağlanan mali desteğin yetersizliğinin dijitalleşme önünde engel olarak algılandığının göstergesi olduğu şeklinde yorumlanmıştır. 2134 katılımcının cevap verdiği maddenin ortalaması 4,71 bulunmuştur. Ortalamanın dördün üzerinde bulunması, katılımcıların kamu kurumları tarafından sağlanan mali desteğin yetersiz olmasının, görev yaptıkları STK'nın dijitalleşmesini engellediğine inandıkları şeklinde yorumlanabilir. Nitekim katılımcıların %58,5'in bu ifadeye katıldığını belirtmesi bu yorumu destekler niteliktedir.

Faaliyet alanları bakımından söz konusu maddeye verilen cevapların ortalamasının farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan analiz, farklı faaliyet alanlarındaki STK'lar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunduğuna işaret etmektedir. Farklılıkların hangi STK'lar arasında olduğunu belirlemek amacıyla detaylı analiz yapıldığında, Dini Hizmetlerin Gerçekleştirmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin, diğer faaliyet alanlarındaki pek çok dernekten ayrıştığı; bu dernek temsilcilerinin kamu tarafından sağlanan mali desteğin yetersiz olmasını dijitalleşmenin önünde engel olarak görme eğilimlerinin daha düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin temsilcileri, Çevre, Doğal Hayat ve Hayvanları Koruma, Engelli, Hak ve Savunuculuk, İmar, Şehircilik ve Kalkındırma, İnsani Yardım, Kültür, Sanat ve Turizm, Mesleki ve Dayanışma, Düşünce Temelli, Spor ve Spor ile İlgili Dernekler ile Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Derneklerin temsilcilerinden istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklı cevaplar vermişlerdir. Nitekim aşağıdaki tablo incelendiğinde, Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin verdikleri cevapların, diğer derneklerin aksine değerlendirme ölçeğinin orta noktası olan 4'ten küçük olduğu görülmüştür.

Tablo 2.51

Faaliyet Alanlarına Göre Mali Destek Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	87	4,91	1,82
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	17	4,47	1,55
Engelli Dernekleri	75	5,03	1,82
Eğitim Araştırma Dernekleri	148	4,58	1,88
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	203	4,59	1,91
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	38	5,05	1,80
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	54	5,61	1,39
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	28	5,46	1,86
İnsani Yardım Dernekleri	143	4,67	1,86
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	28	4,18	1,85
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	284	4,84	1,86
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	226	4,69	1,91

Tablo 2.51 (devamı)

Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	66	4,92	1,83
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	20	5,00	1,41
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	392	4,69	1,86
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	38	4,89	1,64
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	7	4,86	2,19
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	31	5,25	1,76
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	195	3,92	1,87
Düşünce Temelli Dernekler	54	5,31	1,72
Toplam	2134	4,71	1,87

10. İfade: Dijitalleşmenin önündeki engelleri anlamak amacıyla katılımcılardan değerlendirmeleri istenen **“Teknolojik sistemlere erişebilmek için internet altyapısının yetersiz olması dijitalleşmemizin önünde engeldir”** maddesidir. Özellikle internet alt yapısının daha az geliştiği yerlerde faaliyet gösteren STK’ların, bu konudaki değerlendirmelerinin dikkate değer olacağı varsayılarak yazılan söz konusu maddeyi 2127 katılımcı değerlendirmiş, %52’si internet alt yapısındaki yetersizliğinin dijitalleşmeyle ilgili sorun teşkil ettiği düşüncesine katıldığını ifade etmiştir. Bütün katılımcıların verdikleri cevapların ortalamasının 4,40, standart sapmasının 1,88 bulunması, STK temsilcilerinin internet alt yapı yetersizliklerini dijitalleşme konusunda engel oluşturduğu kanısına sahip olduklarını düşündürmektedir.

Faaliyet alanları bakımından verilen cevapların ortalamaları karşılaştırıldığında, farklı faaliyet alanlarındaki STK’lar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. İnternet alt yapı yetersizliğinin dijitalleşme önünde engel oluşturduğunu daha az düşünen derneklerin, Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler olduğu; daha çok düşünen derneklerin Uluslararası Teşekküller ve İş birliği Dernekleri olduğu tespit edilmiştir. Ancak söz konusu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermediğini belirtmekte fayda bulunmaktadır.

Tablo 2.52

Faaliyet Alanlarına Göre İnternet Altyapı Yetersizliğinin Engel Olarak Görülmesine İlişkin Algılamaların Karşılaştırılması

	Sayı	Ortalama	Std. Sapma
Çevre Doğal Hayat Hayvanları Koruma Dernekleri	84	4,71	1,89
Dış Türkler İle Dayanışma Dernekleri	17	4,53	1,74
Engelli Dernekleri	74	4,59	1,92
Eğitim Araştırma Dernekleri	149	4,33	1,90
Toplumsal Değerleri Yaşatma Dernekleri	202	4,19	1,97
Gıda, Tarım ve Hayvancılık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	38	4,58	1,93
Hak ve Savunuculuk Dernekleri	55	4,87	1,86
İmar, Şehircilik ve Kalkındırma Dernekleri	26	4,69	1,69
İnsani Yardım Dernekleri	141	4,51	1,90
Kamu Kurumları ve Personelini Destekleyen Dernekler	28	3,93	1,92
Kültür, Sanat ve Turizm Dernekleri	285	4,51	1,87
Mesleki ve Dayanışma Dernekleri	227	4,40	1,84

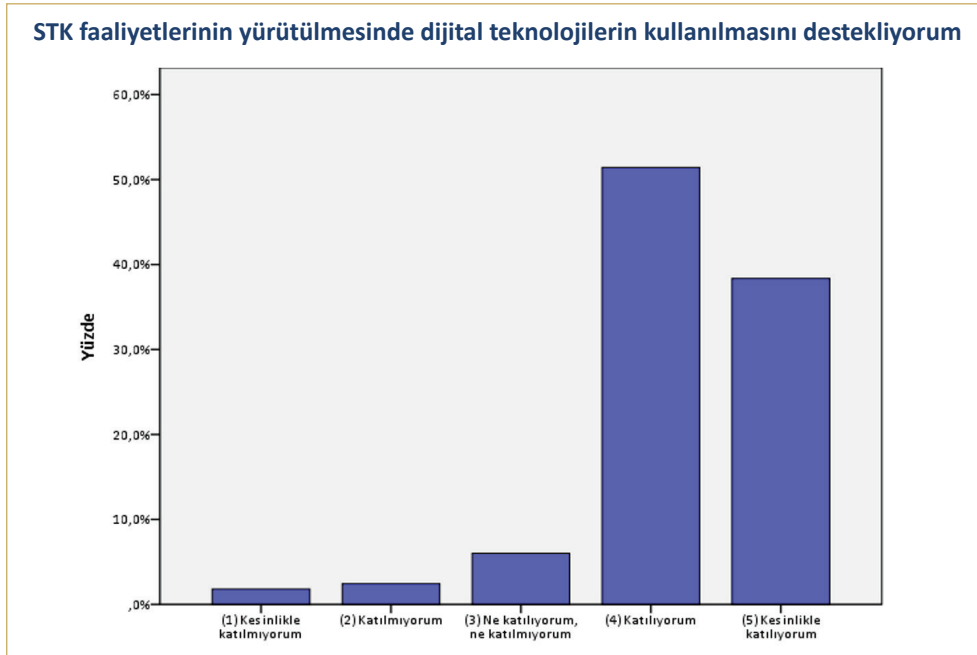
Tablo 2.52 (devamı)

Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler	66	4,50	1,69
Şehit Yakını ve Gazi Dernekleri	20	4,20	1,79
Spor ve Spor İle İlgili Dernekleri	389	4,31	1,89
Bireysel Öğreti ve Toplumsal Gelişim Dernekleri	37	4,68	1,99
Uluslararası Teşekküller ve İşbirliği Dernekleri	7	5,00	1,63
Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler	33	4,15	1,86
Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler	196	4,04	1,90
Düşünce Temelli Dernekler	53	4,72	1,68
Toplam	2127	4,40	1,88

2.8. Dijital Teknolojileri Kullanma İsteği

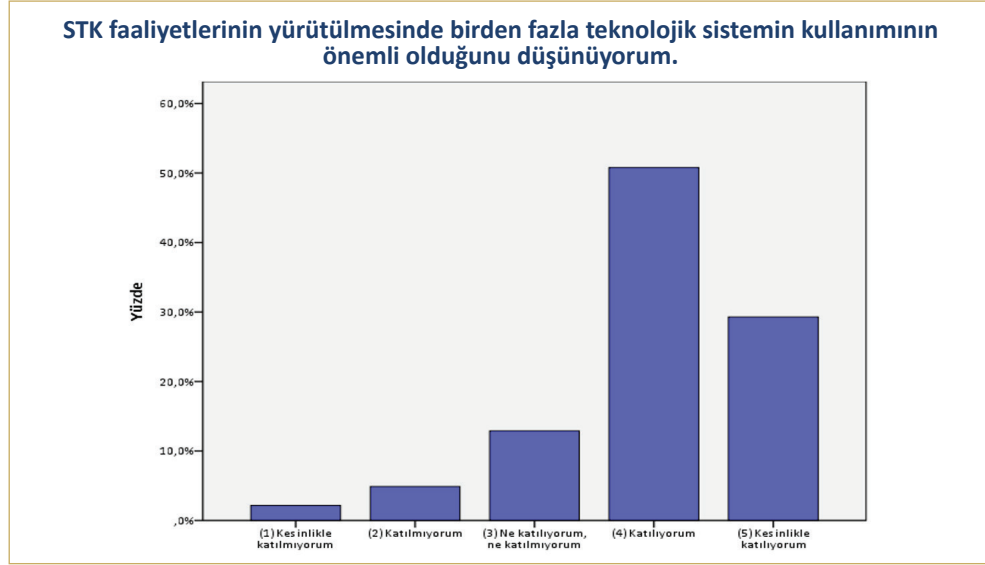
STK'ların dijital teknolojilerin kullanımı konusunda isteklilik ve tutumlarını ölçmek amacıyla, katılımcılardan 3 maddeyi değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcılar görüşlerini beşli değerlendirme ölçeği (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum) kullanarak belirtmişlerdir. Maddelerin ifade ediliş tarzı, katılımcıların verdikleri yüksek puanlar, dijital teknolojileri kullanma isteğinin yüksek ve katılımcıların tutumlarının olumlu olduğu şeklinde yorumlanmıştır.

Dijital teknolojileri kullanma isteğini ölçmek amacıyla “**STK faaliyetlerinin yürütülmesinde dijital teknolojilerin kullanılmasını destekliyorum**” maddesine katılımcıların %89,8'i katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretleyerek yanıt vermişlerdir. Katılımcıların sadece %6'sının dijital teknolojilerin kullanılmasını desteklememesi, STK temsilcilerinin dijital teknolojileri kullanma konusunda olumlu tutumlara sahip olduğunu göstermektedir.



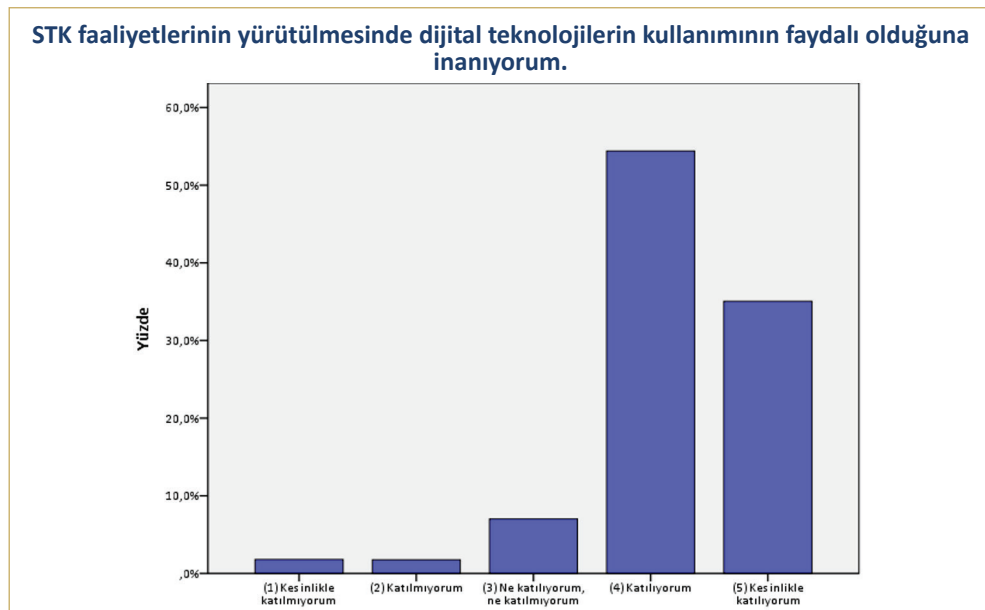
Şekil 2.44

Yukarıdaki soruyu takiben katılımcılara “**STK faaliyetlerinin yürütülmesinde birden fazla teknolojik sistemin kullanımının önemli olduğunu düşünüyorum**” sorusu yöneltilmiştir. Bilindiği üzere faaliyetlerin yürütülmesinde birden çok dijital teknolojinin kullanılması kimi kurum ve kişiler tarafından olumsuz karşılanmakta, hatta kafa karıştırıcı bir durum olarak algılanabilmektedir. Ancak bu soruya katılımcıların %80,1’i “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” seçeneklerini işaretleyerek yanıt vermişlerdir. Birden fazla teknolojik sistemin kullanımının önemli olmadığını düşünen katılımcıların yüzdesinin bütün katılımcıların yalnızca %7’sini oluşturması oldukça dikkat çekicidir.



Şekil 2.45

STK faaliyetlerinin yürütülmesinde dijital teknolojilerin kullanımının algılanan öneminin yanı sıra, algılanan faydası sorularak katılımcıların dijital teknolojilerin kullanımı konusundaki yaklaşımları daha bütüncül bir perspektiften değerlendirilmeye çalışılmıştır. Katılımcıların %89,5’inin STK faaliyetlerinin yürütülmesinde dijital teknolojilerinin kullanılmasını faydalı bulduğunu ifade etmesi dikkat çekici bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.



Şekil 2.46

Söz konusu üç maddeye verilen cevaplar beraber değerlendirildiğinde genel olarak katılımcıların dijital teknolojilerin kullanımına yönelik olumlu tutuma sahip olduklarını söylemek mümkündür. Her üç maddede de Çevre Doğal Hayat ve Hayvanları Koruma Dernekleri ve Dini Hizmetlerin Yürütülmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerin daha yüksek bir yüzdeyle “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” seçeneklerini işaretledikleri, dijital teknolojiler konusundaki tutumlarının göreceli olarak diğer derneklere kıyasla daha olumsuz olduğu saptanmıştır.

2.9. Uyum Maliyetine İlişkin Sorular

STK’lar bazı durumlarda, İdare’nin ortaya koyduğu düzenlemelere uyum sağlamaları için yasal danışmanlık hizmeti almaları ve/veya çalışanlarını eğitime göndermeleri gerekebilmektedir. Bu durumda mali kaynakların kullanılması ve gerekli zamanın ayrılması söz konusu olmaktadır. STK’ların, İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için ne kadar kaynak ayırdıklarını tespit etmek amacıyla beş soru, dijitalleşme sürecine uyum sağlamak için ne kadar kaynak ayırdıklarını tespit etmek amacıyla bir soru sorulmuştur. Katılımcıların cevaplarını “0: Hiç ayırmıyor”, “100: Tamamını ayırıyor” aralığında istedikleri bir yüzdeyi belirttikleri soruların, ortalama ve standart sapmaları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 2.53

	Ortalama	Std. Sapma
İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için toplam parasal kaynaklarının yüzde kaçını kullanmaktadır?	23,72	29,60
İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için toplam zamanının yüzde kaçını harcamaktadır?	32,55	28,54
İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için toplam çalışan sayısının yüzde kaçından yararlanmaktadır?	24,09	32,65
İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için toplam parasal kaynaklarının yüzde kaçını STK dışından yasal danışmanlık (ör. Avukatlık, noter işlemleri, vb.) almak için kullanmaktadır	12,40	20,88
Teknolojiye yapılan toplam yatırımın yüzde kaçını İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için ayrılmaktadır?	17,09	25,06
İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için genel olarak kaynaklarının ne kadarını kullanmaktadır?	21,49	28,93

Katılımcıların altı soruya verdikleri cevapların ortalamalarının, %12 ile %33 arasında değiştiği tespit edilmiştir. “İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için toplam parasal kaynaklarının yüzde kaçını kullanmaktadır?” sorusuna, katılımcı STK’ların verdikleri cevapların ortalamasının 23,72, standart sapmasının 29,60 olduğu saptanmıştır. Ortalama değere bakarak, STK’ların parasal kaynaklarının neredeyse dörtte birini, İdare’nin yaptığı düzenlemelere uyum sağlamak için harcadıkları, bir başka deyişle uyum maliyetinin STK’lar için çok yüksek olmadığı sonucuna varılmıştır.

“İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için toplam zamanının yüzde kaçını harcamaktadır?” sorusuna, katılımcı STK’ların verdikleri cevapların ortalamasının 32,55 olduğu saptanmıştır (Ort= 32,55; SS= 28,54). Bir önceki soruyla birlikte değerlendirildiğinde, STK’ların uyum maliyeti kapsamında parasal kaynaktan ziyade, zamanlarını harcadıkları çıkarımını yapmak mümkündür.

“İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için toplam çalışan sayısının yüzde kaçından yararlanmaktadır?” sorusuna, katılımcı STK temsilcilerinin verdikleri cevapların ortalamasının %24

civarında olduğu belirlenmiştir. STK'ların çoğunda gönüllülerin görev yaptığı, tam zamanlı çalışan sayısının kısıtlı olduğu düşünülürse, bu sonucun şaşırtıcı olmadığını söylemek mümkündür.

“İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için toplam parasal kaynaklarının yüzde kaçını STK dışından yasal danışmanlık (ör. Avukatlık, noter işlemleri, vb.) almak için kullanmaktadır?” sorusu STK’ların yasal konularda uyum maliyetlerinin düzeyini belirlemek amacıyla sorulmuştur. Verilen cevapların ortalama (12,40) ve standart sapma (20,88) değerleri dikkate alındığında, STK’ların yasal konularda danışmanlık almak için toplam parasal kaynaklarının sadece çok az bir kısmını kullandıklarını söylemek mümkündür. Ayrıca, standart sapmanın yüksek olması bu değer in bazı STK’larda ortalamanın çok üzerinde, bazılarında ise ortalamanın çok altında olduğunu göstermektedir.

Dijitalleşme sürecinde yapılması gereken alt yapı yatırımları nedeniyle uyum maliyetleri, kurumlar için artabilmektedir. *“Teknolojiye yapılan toplam yatırımın yüzde kaçını İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için ayrılmaktadır?”* sorusuna verilen cevapların ortalaması 17,09 olmakla birlikte, standart sapmanın 25,06 olması, STK’lar arasında dijitalleşme için yapılan yatırımın değişkenlik gösterdiğine işaret etmektedir.

Son olarak katılımcıların “İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak için genel olarak kaynaklarının ne kadarını kullanmaktadır?” maddesine verdikleri cevapların ortalaması 21,49; standart sapması 28,93 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre STK’ların genel anlamda İdare’nin düzenlemelerine uyum sağlamak konusunda toplam kaynaklarının küçük bir kısmını (yaklaşık beşte birini) kullandıkları belirtilebilir. Ayrıca standart sapmanın yüksek olması bu değer açısından STK’lar arasında belirgin farklılıklar olduğunu göstermektedir.

2.10. Eğitim İhtiyacına İlişkin Sorular

Eğitim ihtiyaçlarını belirlemek üzere katılımcılara **“Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü tarafından faaliyetlerin dijital ortamda daha etkili yürütülmesini sağlamak adına hangi eğitimlerin verilmesini isterdiniz?”** sorusu sorulmuştur. Katılımcılar söz konusu soruyu ihtiyaç duyduklarına inandıkları eğitim/eğitimlerin isimlerini yazarak cevap vermişlerdir. Çoğu katılımcının **“Genel Bilgisayar Kullanımına İlişkin Eğitimler”** ve **“DERBİS ve PRODES kullanımına ilişkin eğitimler”** almak istedikleri tespit edilmiştir. Bu eğitimlerin yanı sıra, katılımcılar tarafından Genel Müdürlüğün sosyal medya kullanımı, muhasebe ve proje yönetimine yönelik eğitimler vermesi istenmektedir. Ancak aşağıdaki kelime bulutu grafiğinden de görüleceği gibi, katılımcıların önemli bir kısmının **“bilmiyorum”** ve **fikrim yok** ifadesini kullandığı göz ardı edilmemelidir.



Şekil 2.47

Katılımcıların genel müdürlük veya görev yaptıkları STK'ların kendilerine sağlamalarını istedikleri eğitimlerin şunlar olduğu tespit edilmiştir:

- Temel bilgisayar kullanım eğitimleri (ofis yazılımları kullanımı)
- DERBİS ve PRODES kullanımına ilişkin eğitimler
- Proje hazırlama, yürütme ve raporlamaya ilişkin eğitimler
- Web sitesi kurulumu, web sitesi yönetimi eğitimleri
- Sosyal medya kullanımı/Dijital medya yöneticiliği konusunda eğitimler (dijital iletişim, sosyal medya okuryazarlık, dijital pazarlama)
- Üye, bağışçı ve gönüllü ilişkilerinin yönetimine ilişkin eğitimler
- STK yöneticiliği ve stratejik planlama seminerleri
- Halkla ilişkiler ile ilgili eğitimler (ör. Kampanya stratejisi yazma, basın bülteni ve e-bülten hazırlama, kurumsal imaj yaratma)
- Anket oluşturmaya yönelik eğitimler
- Dijital içerik hazırlama, video, resim, poster işleme, üretme.
- Dernekler mevzuatı ve defter tutma eğitimleri

Katılımcıların eğitim ihtiyaçlarına yönelik beklentileri sorulduktan sonra, söz konusu eğitimlerin nasıl bir yöntemle verilmesini istediklerini belirlemek amacıyla katılımcılara **“Genel Müdürlük tarafından sunulan eğitim hizmetlerinde hangi eğitim modelinin daha fazla uygulanmasını istersiniz?”** sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılar yüz yüze eğitim, asenkron eğitim ve çevrimiçi olmak üzere üç seçenekten birini seçerek tercihlerini belirtmişlerdir. Pandemi sürecinde çevrimiçi araçların yaygın olarak kullanılması ve bu konuda farkındalık/bilgi düzeyi artmış olsa da çoğu katılımcının (%54,92) hala yüz yüze eğitimi tercih ettiğini belirtmesi dikkat çekicidir. Katılımcıların %24,23'ünün de çevrimiçi eğitimleri istediği düşünülürse, STK temsilcilerinin etkileşimli eğitim yöntemlerini (yüz yüze, çevrimiçi eğitim) tercih ettiğini söylemek mümkündür. Katılımcıların sadece %20,82'sinin pasif olarak kendine eğitim materyallerinin sunulmasını yeterli görmesi, Genel Müdürlük tarafından sağlanacak eğitimlerin tasarımında daha etkileşimli yöntemler kullanılmasını zorunlu kılmaktadır.

Tablo 2.54

Cevap Seçenekleri	Cevaplar	
	%	Sayı
Yüz yüze eğitimler	54,92	1156
Uzaktan asenkron (canlı olmayan) eğitimler (ör. Genel Müdürlük web sitesi vb. üzerinden yayınlanan eğitim videoları)	20,86	439
Canlı çevrimiçi (online) eğitimler (ör. Zoom, Skype vb. üzerinden)	24,23	510
	Cevap veren	2105

BÖLÜM 3: SİVİL TOPLUM DİJİTALLEŞMESİ ODAK GRUP ÇALIŞMASI BULGULARI

Sivil Toplum Araştırmaları Projesi (Dijitalleşme) kapsamında, İstanbul ve Antalya’da Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü temsilcilerinin katılımı ile iki adet çalıştay düzenlenmiştir. **İstanbul çalıştay**ı 11-12 Ekim 2021 tarihlerinde, **Antalya çalıştay**ı ise 1-2 Kasım 2021 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Çalıştaylarda sivil toplum dijitalleşmesi üzerine gerçekleştirilen anket çalışmasının ve dünyadaki iyi uygulama örnekleri üzerine yapılan literatür araştırmasının bulguları katılımcılara sunulmuştur. Bilgilendirme sunumlarından sonra STK temsilcilerinin katılımıyla odak grup çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Her masada altı ile dokuz katılımcıdan oluşan iki ilde toplam 10 masada iki gün boyunca STK temsilcilerinin dijitalleşme



seviyelerine ve idarenin STK'lara sunduğu hizmetlere yönelik açık uçlu sorular STK temsilcilerine yöneltilerek görüşleri alınmıştır. Odak grup çalışmaları sırasında her masada gerçekleştirilen görüşmelerin katılımcıların izni doğrultusunda ses kayıtları alınmış, çalıştaylar sonrası alınan ses kayıtları çözümlenmiştir. Sivil Toplum Dijitalleşmesi raporunun bu bölümünde, çözümlenen kayıtlar ışığında odak grup çalışmalarında elde edilen bulgular sunulmaktadır.

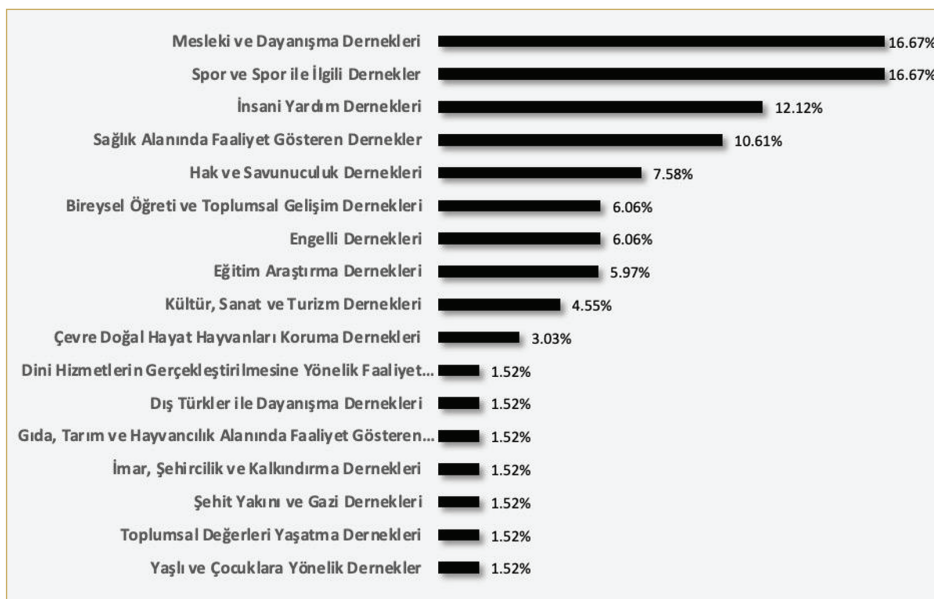
Odak grup çalışması her iki çalıştayda da ikişer gün olarak planlanmıştır. İlk gün STK'ların dijitalleşme seviyesine, ikinci gün ise idarenin dijital hizmetlerine yönelik sorular katılımcılara yöneltilmiştir. Her iki çalıştayda da ilk ve ikinci gün masa düzeni (katılımcılar) olabildiğince aynı olacak şekilde bir organizasyon yapılmıştır. Masaların katılımcı sayıları aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 3.1. Odak Grup Organizasyonu

İstanbul	11 Ekim 2021	12 Ekim 2021	Antalya	1 Kasım 2021	2 Kasım 2021
Masa 1	7	6	Masa 1	6	0
Masa 2	8	8	Masa 2	9	9
Masa 3	9	7	Masa 3	9	7
Masa 4	11	9	Masa 4	8	8
Toplam	35	30	Masa 5	8	8
			Masa 6	8	6
			Toplam	48	38

Odak grup masa düzenleri oluşturulurken katılımcıların bağlı olduğu STK'ların faaliyet alanları açısından her masanın çeşitlilik içermesi hususu gözetilmiştir. Bu çeşitlilik ile her masada dijitalleşmeye düzeyi ve idarenin dijital hizmetleri açısından farklı bakış açılarının ortaya konması amaçlanmıştır. Katılımcılar her oturumda bir ile iki saat arasında Hacettepe Üniversitesi proje ekibinde yer alan moderatörler tarafından sorulan sorular ışığında görüş belirtmişlerdir.

Odak grup görüşmelerine katılan STK'ların faaliyet alanlarına göre dağılımı aşağıda verilmektedir. Buna göre, Mesleki ve Dayanışma Dernekleri ile Spor Dernekleri katılımı ilk sıralarda yer almaktadırlar. Bu iki faaliyet alanını İnsani Yardım Dernekleri ve Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler izlemektedir.



Şekil 3.1. Odak Grup Katılımcıları

Aşağıda, odak grup çalışmasının bulguları *STK'ların Dijitalleşmeye Bakışı ve Dijitalleşme Düzeyleri* ile *STK'ların İdarenin Sunduğu Dijital Hizmetlere Bakışı* olmak üzere iki ayrı kısımda derlenmiştir.

3.1. STK'ların Dijitalleşmeye Bakışı ve Dijitalleşme Düzeyleri

Odak Grup çalışmaları kapsamında her iki çalıştayın (İstanbul ve Antalya) ilk gün oturumları STK'ların dijitalleşmeye bakışı ve dijitalleşme düzeyleri üzerine sorular içermektedir. STK temsilcilerine aşağıda listelenen konular üzerine açık uçlu sorular yöneltilmiştir:

- Dijitalleşmeye yönelik tutumları,
- Dijitalleşme ve dijital okuryazarlık düzeylerini nasıl değerlendirdikleri,
- Hangi faaliyetleri dijital ortamda gerçekleştirdikleri,
- Dijitalleşmeye yönelik stratejilerinin ve geliştirme faaliyetlerinin olup olmadığı,
- Dijitalleşmeye yönelik kaynakları ve dijitalleşme yolunda hangi engeller ile karşılaştıkları,
- Dijitalleşme yolunda eğitim ihtiyaçları,
- Sosyal medya kullanım düzeyleri.

3.1.1. Dijitalleşmeye Yönelik Tutumlar

Bu kısımda, katılımcıların dijitalleşme konusundaki düşünceleri sorularak dijitalleşmeyi ne düzeyde gerekli gördükleri ve ne kadar önem atfettikleri sorgulanmıştır. Katılımcı STK temsilcilerinin neredeyse tamamı STK'ların işlem ve süreçlerinin daha hızlı bir şekilde yürütülmesi için dijitalleşmenin ve yeni teknolojik gelişmelere uyum sağlamanın çok önemli ve kaçınılmaz olduğunu belirtmişlerdir. Dijitalleşmenin STK'ların işlerini kolaylaştırdığından ve özellikle Pandemi döneminde çok faydalı olduğundan bahsedilmiştir. Bu bağlamda, katılımcı STK'lara göre dijitalleşme ile,

- İşlemler bilgisayar temelli cihazlar ile zaman ve mekândan bağımsız olarak (her zaman, her yerden) yapılabilmektedir.
- Kurumsal hafıza gelişmekte, arşiv kabiliyeti artmakta ve şeffaflaşma sağlanmaktadır.
- Raporlama kolaylaşmaktadır.
- Operasyonel faaliyetler hızlanmakta, iş gücü daha verimli kullanılabilmekte ve maliyetler düşürülebilmektedir.
- Fiziksel ortamda yaşanabilecek sıkıntılar (örneğin; bürokratik süreçlerin uzaması, muhatap bulunamaması vb.) ortadan kaldırılması sağlanabilmektedir.
- Hedef kitleye daha kolay ve rahat bir şekilde erişilebilmektedir.
- Fiziksel ortam (mekân) avantajı sağlanabilmektedir (özellikle küçük alanlara sahip STK'lar için).
- Yazılı belgelerin tamamen ortadan kaldırılması ile doğanın korunmasına katkı yapılmaktadır.

Dijitalleşmeye yönelik tutumlarda üzerinde önemle durulan konulardan biri dijitalleşmenin etkili bir şekilde yürütülmesi için alt yapının ve bilgi birikiminin olması gerekliliğidir. Önemli sayıda katılımcı, eksik ya da yarım bir şekilde dijitalleşme yerine, hiç dijitalleşmemenin bazı durumlarda daha tercih edilir olabileceğini belirtmiştir. Bunun yanı sıra, dijitalleşmenin sınırlarına vurgu yapan katılımcılar

da mevcuttur. Bazı katılımcılar, dijitalleşmeyi oldukça önemsemelerine rağmen STK'ların yaptıkları iş itibarıyla insanlarla yakından iletişim kurmaları gerekliliğine vurgu yaparak, bazı durumlarda dijitalleşmenin geri planda kalması gerektiğinden, özellikle bağışçı ve gönüllülere ulaşmak için sahaya inmenin öneminden bahsetmiştir.

3.1.2. Dijitalleşme Düzeyleri ve Dijital Okuryazarlık

Genel olarak, STK'ların ölçeği ile dijitalleşme düzeyleri arasında pozitif bir ilişki göze çarpmaktadır. Ölçek olarak büyük STK'ların temsilcileri dijitalleşme düzeylerinin yüksekliğine değinirken, daha küçük ölçekli STK'ların temsilcileri dijitalleşmeyi çağın gereği olarak görmelerine ve farkındalıkları olmalarına rağmen, dijital uygulamalardan gerek teknik bilgi yetersizliği gerekse de yeterli kaynağa sahip olmadıklarından aktif biçimde yararlanamadıklarından bahsetmiştir. Ulusal çapta faaliyet gösteren büyük ölçekli STK'lar (özellikle ulusal ölçekli insani yardım, eğitim ve çevre dernekleri) dijital teknolojilerden üye edinme, üye bilgilerini takip etme, bağış toplama, STK faaliyetlerini duyurma gibi pek çok STK faaliyetinde faydalandıklarını belirtmişlerdir.

Küçük ölçekli STK'ların dijitalleşme düzeylerinin daha çok sosyal medya kullanımı ile sınırlı olduğu gözlenmektedir. Bu STK'lar arasında mesleki ve dayanışma dernekleri ağırlıktadır. Ölçek haricinde, STK mensuplarının yaş durumlarına da değinilmiştir. Özellikle daha çok belirli bir yaş üzerindeki (50 ve üzeri) çalışanlara sahip olan STK'lar kendi dijitalleşme düzeylerini ve dijital okuryazarlıklarını düşük olarak değerlendirmektedir. Hemşeri derneklerinde bu tip durumlar daha yaygın gözlenmektedir.

3.1.3. Dijital Ortamdaki Faaliyetler

Katılımcı STK'ların dijital ortamda yürüttüklerini belirttikleri faaliyetler aşağıda sıralanmaktadır. Bu faaliyetlerin yaygınlığı STK'lar arasında farklılık göstermektedir. Dijital ortamda yürütülen faaliyetler noktasında da STK'ların ölçeklerinin etkisi göze çarpmaktadır. Büyük ölçekli ve yüksek gelire sahip STK'lar dijital faaliyetlerini bünyelerinde bulunan bilgi işlem birimleri tarafından yürütmekte, bazı büyük ölçekli STK'lar ise profesyonel yardım almaktadır.

- Üye kaydı ve yönetimi,
- Fon oluşturma (bağış ve aidat toplama), e-alındı belgesi düzenleme,
- Faaliyetlerin duyurulması (özellikle sosyal medya),
- Kurum içi yazışmalar, yönetim sistemleri
- Muhasebe işlemleri,
- Veri saklama (bulut sistemleri),
- Çevrimiçi etkinlikler ve toplantılar,
- Çevrimiçi eğitimler.

Dijital araçların en yaygın kullanıldığı faaliyetlerden biri üye kaydı ve yönetimidir. Burada da STK'lar arası çeşitlilik mevcuttur. Ulusal ölçekte faaliyet gösteren büyük ölçekli STK'lar kendi web siteleri veya uygulamaları aracı ile üye kaydı yapmaktadır. Aynı zamanda, üye kaydı işlemlerini genelde geleneksel yöntemle yapan STK'lar bile üye bilgilerini dijital ortamda saklamaktadır.

STK'lar fon oluşturabilmek adına dijital yöntemlerden sıklıkla faydalanmaktadır. Bağış toplama işlemlerini çevrimiçi platformlar üzerinden gerçekleştiren STK'ların sayısı oldukça yüksektir. Bazı STK'lar SMS servislerini kullanmaktadır. Fon oluşturmada dijitalleşme seviyesi yüksek STK'ların da genellikle büyük ölçekli STK'lar olduğu göze çarpmaktadır. Bağış toplama faaliyetlerini dijital olarak

yürüten bütün STK'ların e-alındı belgesi düzenleme konusunda tecrübelerinin olduğu, bu hizmeti sıklıkla kullandıkları gözlenmiştir.

Odak grup çalışmaları STK'ların ölçekten bağımsız olarak sosyal medya kullanımının çok yoğun olduğunu göstermektedir. STK'ların çoğunluğu bir web sitesine sahip olsa da üye etkileşimi ve faaliyetlerin duyurulmasında yaygın kullanım sosyal medya üzerinden gerçekleşmektedir. Çalışmaya katılan STK'lar arasında herhangi bir sosyal medya mecrasında hesabı bulunmayan STK bulunmamaktadır. Web sitesine sahip olmayan STK'ların (özellikle küçük ölçekli, yerel mesleki ve dayanışma dernekleri) ana etkileşim kanalı sosyal medya hesaplarıdır.

Kurum içi yönetim sistemlerine ve veri tabanlarına sahip olmanın maliyeti yüksektir. En büyük gelir kalemi üye bağışları olan STK'lar için bu tip yatırımları yapmanın kolay olmadığı birçok STK tarafından dile getirilmiştir. Dolayısıyla, bu tip sistemlere sahip STK sayısı oldukça sınırlıdır. Birçok STK ölçeklerinden dolayı bunun gerekli olmadığını da belirtmiştir. Özellikle ulusal ölçekte faaliyet gösteren insani yardım, eğitim ve çevre dernekleri için ise bu tip sistemlerin varlığı neredeyse elzem görülmektedir.

Özellikle pandemi süreci ile birlikte bütün alanlarda olduğu gibi sivil toplum faaliyetlerinde de çevrimiçi mecraların yaygınlaştığı gözlenebilir. Odak grup çalışmalarına katılan STK'ların büyük çoğunluğu çevrimiçi toplantı ve etkinlik faaliyetleri sürdürdüklerini pandemi sürecinin getirdiği zorunlulukların dijitalleşme seviyelerini artırdığını belirtmektedir. Eğitim alanında faaliyet gösteren bazı STK'lar daha önce yüz yüze sürdürdükleri eğitimleri çevrimiçi platformlara taşıdıklarını belirtmişlerdir.

Sayılan dijital faaliyetlerin haricinde kendine özgü mobil uygulamalar geliştiren STK'lar da mevcuttur. Bu STK'lar genel olarak ulusal ölçekli büyük STK'lar, dijitalleşme seviyesinin yüksek gençlerin çalıştığı gençlik dernekleri veya belirli spor dalları üzerine hizmet sunumu yapan derneklerdir. Büyük ölçekli STK'lar bu konuda profesyonel destek almakta, yüksek gelir avantajı ile bu sistemlerin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Gençlik dernekleri ise daha çok çalışanlarının yüksek seviye dijital okuryazarlık seviyelerinin avantajı ile kendi dijital kanallarını açmakta ve sürdürebilmektedir. Tesis sahibi spor dernekleri ise bu uygulamalar vasıtasıyla tesis süreçlerini daha etkin bir biçimde yürütebilmektedir.

Oturlara katılan **STK'ların tamamı** DERBİS sistemini kullandıklarını ifade etmektedir. DERBİS faaliyetlerinin küçük ölçekli STK'larda genellikle başkan tarafından mevzuatın gerektirdiği ölçüde yürütüldüğü anlaşılmaktadır. Büyük ölçekli STK'larda ise DERBİS'in yoğun kullanılmasından mütevellit STK bünyesinde bir sorumlusunun bulunmasının yaygın olduğu gözlenmiştir. STK'ların DERBİS üzerine verdikleri bilgiler ilerleyen bölümlerde oldukça detaylı bir şekilde sunulmaktadır.

3.1.4. Dijitalleşme Stratejileri

Odak grubu çalışması kapsamında STK temsilcilerine dijitalleşme süreçleri üzerine bir **stratejiye sahip olup olmadıkları** da sorulmuştur. Bu soru kapsamında halihazırda var olan kurumsal yapının önemi ön plana çıkmaktadır. Büyük ölçekte faaliyet gösteren ve yüksek gelire sahip STK'ların diğerlerine kıyasla daha yüksek düzeyde bir kurumsallaşmaya sahip olmalarının bu STK'ların geleceğe yönelik dijitalleşme stratejileri ortaya koyma olasılıklarını artırdığı gözlenmektedir. Genel anlamda, ilerleyen yıllar için stratejik planlamaya sahip STK'ların stratejik planlarında dijitalleşmeye yönelik maddelerin dahil edildiği tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, finansmanı proje odaklı gerçekleşen, örneğin Avrupa Birliği fonlarını üzerinden kaynak yaratan STK'ların dijitalleşmeyi bu fonlama imkanları vasıtasıyla sistematik bir şekilde gerçekleştirdiği gözlenmektedir. Bazı küçük ölçekli STK'ların ise dijitalleşme

stratejilerini daha çok sosyal medya stratejileri üzerinden tanımladıkları görülmektedir. STK temsilcilerinin geleceğe yönelik dijitalleşme stratejileri olarak tanımladığı bazı kalemler aşağıda derlenmektedir:

- Mobil uygulamalar ve çevrimiçi eğitimler geliştirmek,
- Web sitesinin daha aktif hale getirilmesi,
- STK bünyesindeki çalışanların gençleştirilmesi,
- Sosyal medya paylaşımlarının profesyonelleştirilmesi,
- Yazılı bir sosyal medya stratejisi ortaya koymak,
- Amaca uygun yeni çevrimiçi platformlar geliştirilmesi,
- Verilerin paydaşların ulaşabileceği bir bulut servisine aktarılması,
- DERBİS kullanımını daha etkin hale getirilmesi.

Ortaya konan stratejiler doğal olarak, var olan dijitalleşme seviyesine göre farklılık göstermektedir. Hali hazırda yüksek düzeyde dijitalleşmeye sahip STK'lar mobil uygulamalar veya personelin gençleştirilmesi gibi daha ileri uygulamalar üzerine odaklanırken dijitalleşme seviyesi olarak daha geride yer alan kuruluşlar (örneğin küçük ölçekli mesleki ve dayanışma veya küçük ölçekli kültür, sanat ve turizm dernekleri) kendilerine etkin DERBİS kullanımını bir hedef olarak koyabilmektedir. Yine de geleceğe yönelik dijitalleşme stratejisine sahip STK'ların genel toplam içerisinde azınlıkta olduğu gözlenmiştir.

3.1.5. Dijitalleşmeye Yönelik Kaynaklar ve Engeller

Kurumsal yapısı gelişmiş olan ve yüksek gelire sahip STK'ların teknik açıdan kaynak eksikliği yaşamadıkları görülmektedir. Bu STK'larda dijitalleşmeye yönelik uzman personel de bulunmaktadır. Bu tip STK'lardan ise bazı taşra teşkilatlarında teknik yetersizliklerin bulunduğu bilgisi elde edilmiştir.

Öte yandan, dijitalleşmeye yönelik **kaynak yetersizliğinin** il fark etmeksizin odak grup çalışmasının yapıldığı her masada mutlaka gündeme gelen bir konu olduğu gözlenmiştir. Bağış temelli gelire sahip olmaları kaynaklı olarak birçok STK'nın finansal yetersizliklerden dolayı faaliyetlerini dijitalleştirmeye yönelik donanım eksikleri bulunduğu göze çarpmaktadır. Katılımcılara göre, **finansal yetersizlikler** dijitalleşmeye yönelik engellerin en başında gelmektedir. İkinci sırayı ise **insan kaynağı yetersizliği** almaktadır. Çalışmaya katılan STK temsilcilerinin dijitalleşme açısından gördüğü engeller aşağıda derlenmiştir:

- *Finansal nedenler.* Gereken ekipmanların olmaması ve alt yapının bazı bölgelerde yetersiz kalması, dijital sistemlerin maliyetlerinin ve yönetiminin zor olması, finansal kaynakların ve desteklerin yetersiz olması.
- *Eğitim ve beceri eksikliği.* STK üyelerinin ve çalışanlarının dijital teknolojileri kullanma becerilerinin düşük düzeyde olması (özellikle ileri yaşta çalışan sayısı yüksek olan STK'lar için geçerli), nitelikli personel eksikliği.
- *Mevzuat ve bürokrasi.* Yasa ya da mevzuat ile ilgili konular ve yüksek düzeyde bürokratik işlem gerekliliği (örneğin, mevzuat gereği toplu yardım toplama belgeleri, makbuzlar vb. belgelerin fiziki olarak arşivlenmesi zorunluluğu).
- *STK yönetiminin dijitalleşmeye bakışı.* Yönetimin dijitalleşme konusundaki bakış açısı, desteklememesi, önemsememesi ya da gerekli görmemesi.

- *Dijitalleşmeye karşı tutum.* Dijitalleşmenin her zaman her işi kolaylaştırmadığının düşünülmesi (örneğin her işlem için yönetim sisteminin kullanılmasının işleri uzatması), STK'ların amatör ruhunu korumasının gerekli olduğunun ve dijitalleşmenin STK'ları bu ruhtan uzaklaştırdığına inanılması, STK çalışanlarının bazı konularda iletişimde yüz yüze yöntemi tercih etmeleri, alışkanlıkların değiştirilmesine yönelik direnç.
- *Güvenlik.* Verinin saklanması ve korunması ile ilgili endişeler.

3.1.6. Eğitim İhtiyaçları

Odak grup çalışmalarına katılan 80'den fazla STK temsilcisinden **dijitalleşmeye yönelik bir eğitim** aldığını ifade edenlerin **sayısı 10'dan** azdır. Dolayısıyla, STK'ların dijitalleşmesi konusunda eğitim ihtiyacı önemli bir gündem maddesi olarak öne çıkmaktadır. Katılımcıların vurguladıkları eğitim ihtiyaçları ve önerilerinden hareketle iki ana grup talepten bahsedilebilir. Birincisi, STK'ların dijitalleşme seviyesini artırmaya yönelik olarak verilecek eğitimler; içerik yönetimi, web tasarımı, sosyal medya, kurumsal iletişim, dijital pazarlama, proje yönetimi gibi başlıklar gündeme gelmiştir. Bu noktada, üniversite desteğinin önemine vurgu yapılmıştır. İkinci grup ise idarenin sunduğu hizmetlerin kullanımına yönelik eğitimlerdir. Önemli sayıda STK, DERBİS ve PRODES kullanımı ile ilgili eğitimlerin gerekliliğine değinmiştir. Hangi sistem ile ilgili eğitim verilecekse o sistemi aktif olarak kullanan kişilerden eğitim alınmasının faydalı olacağı vurgulanmıştır.

3.1.7. Sosyal Medya Kullanımı

Çalışmaya katılan STK'lar arasında sosyal medya kullanımının oldukça yaygın olduğu gözlenmiştir. Faaliyetler kısmında da belirttiği üzere STK'ların çoğunluğunda üye etkileşimi ve faaliyetlerin duyurulması sosyal medya üzerinden gerçekleşmektedir. Çalışmaya katılan STK'lar arasında herhangi bir **sosyal medya mecrasında hesabı bulunmayan STK bulunmamaktadır**. Web sitesine sahip olmayan STK'ların (özellikle küçük ölçekli, yerel mesleki ve dayanışma dernekleri) ana etkileşim kanalı sosyal medya hesaplarıdır. Katılımcı kuruluşların çoğu sosyal medyayı etkin kullandığından bahsetmiştir.

Sosyal medya hesaplarının yönetimi küçük ölçekli STK'larda dernek başkanı veya yönetim kurulu üyeleri tarafından sürdürülürken, büyük ölçekli STK'larda **sosyal medya hesaplarından sorumlu kişiler** veya birimler bulunmaktadır. Çok sayıda olmasa da bazı STK'lar sosyal medya hesaplarının yönetimi ile ilgili profesyonel yardım aldıklarından bahsetmiştir. Bunun yanı sıra, spor alanında faaliyet gösteren bir STK sosyal medya kullanımı ile ilgili yazılı manifestolarının bulunduğunu belirtmiştir.

STK'lar tarafından en yaygın kullanılan sosyal medya mecraları *Facebook, Twitter* ve *Instagram*'dır. Bu mecralarda hesaba sahip STK'ların temsilcileri, tercih sebeplerinin hedef kitleye daha etkin bir şekilde ulaşmak ve görünürlüklerini artırmak olarak belirtmişlerdir. Bu mecraları *Youtube* izlemektedir. Bu platform farkındalık yaratmak veya faaliyetler ile ilgili bilgilendirme yapmak amacı ile daha çok hak savunuculuğu ve insani yardım faaliyet alanlarına sahip STK'lar tarafından kullanılmaktadır. Video içerikli paylaşım yöntemleri çok kullanmayan STK'lar ise bunun nedenini bu tip içerik üretmenin zorluğu ve maliyeti olarak dile getirmiştir.

Sosyal medya üzerinden **ücretli kampanyalar** düzenlemek veya sosyal medya araçlarında **reklam verme yolu** ile görünürlük artırmak noktasında ise STK'ların çoğunluğunun mesafeli bir yaklaşım benimsediği gözlenmiştir. Bunun temel sebebinin de maliyet olduğu belirtilmiştir. Ücretli reklam maliyetini yine büyük ölçekli ve yüksek gelirli STK'ların kullandığı, daha küçük ölçekli kuruluşların maliyetler dolayısı ile bunu gündemlerine almadıkları görülmüştür.

STK'lara sosyal medyayı daha etkin kullanmak adına geliştirilebilecek ileriye dönük stratejilerin neler olabileceği konusu da sorulmuştur. Bu noktada katılımcı STK'lara göre, etkin bir sosyal medya stratejisi geliştirmek için hayata geçirilebilecek bazı pratikler aşağıda derlenmiştir.

- Sosyal medya paylaşımlarına ilişkin bir yol haritası oluşturulması,
- Hedef kitlenin dikkatini çekme potansiyeli yüksek paylaşımlar yapılması,
- Konusunda uzman kişiler ile çalışılması,
- Takipçilerin geri bildirimlerinin dikkate alınması,
- En çok etkileşim alan içerik türlerinin araştırılıp uygulanmaya çalışılması,
- Profesyonel ekipman kullanımı,
- Diğer STK'ların faaliyet alanlarının incelenmesi.

STK'ların dijitalleşmeye bakışı ve dijitalleşme düzeylerinin incelendiği odak grup çalışmaları yukarıda özetlenen bulguları ortaya koymuştur. Aşağıdaki bölümde ise, STK temsilcilerinin idarenin sunmuş olduğu dijital hizmetlere yönelik görüş belirttikleri ve çalıştayların ikinci günlerinin ayrıldığı odak grup görüşmelerinin bulguları anlatılmaktadır.

3.2. STK'ların İdarenin Sunduğu Dijital Hizmetlere Bakışı

Odak Grup çalışmaları kapsamında her iki çalıştayın (İstanbul ve Antalya) ikinci gün oturumları idarenin sunmuş olduğu dijital hizmetlere, STK'ların bakışına yönelik sorular içermektedir. Bu oturumlardaki sorular Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün STK'ların kullanımına yönelik geliştirmiş olduğu Dernek Bilgi Sistemi (DERBİS), Proje Destek Sistemi (PRODES) ile idarenin web sayfaları ve sosyal medya hesapları üzerine odaklanmaktadır. STK temsilcilerine aşağıda listelenen konular üzerine açık uçlu sorular yöneltilmiştir:

- DERBİS'i kullanım düzeyleri ve farkındalıkları,
- DERBİS kullanmanın avantajları,
- DERBİS'te tecrübe edilen sorunlar,
- DERBİS üzerine önerileri,
- PRODES'i kullanım düzeyleri ve farkındalıkları,
- PRODES kullanmanın avantajları,
- PRODES'te tecrübe edilen sorunlar,
- PRODES üzerine önerileri,
- Genel Müdürlüğün web sayfası ve sosyal medya hesaplarını takip düzeyleri,
- Genel Müdürlüğün web sayfası ve sosyal medya hesapları içeriklerine yönelik önerileri.

3.2.1. DERBİS Kullanımı ve Farkındalığı

Odak grup çalışmalarına katılan **STK'ların tamamı DERBİS kullanmaktadır**. DERBİS hakkında oturuma katılan temsilci fikir sahibi değilse de bağlı olduğu kuruluşun DERBİS kullandığını belirtmiştir. DERBİS kullanımının düşük, orta ve yüksek düzeylerde çeşitlendiği gözlenmiştir. Sistem hakkındaki farkındalığı yüksek olan STK'ların oranı %40 civarındadır. Küçük ölçekli ve az personele

sahip STK'ların DERBİS'i zorunlu oldukları düzeyde kullandıkları görülmüştür. DERBİS farkındalığı düşük seviyede nitelenebilecek STK'ların oranı %15 civarındadır.

Katılımcı STK'lara DERBİS'i daha çok hangi işlemlerde kullandıkları sorulmuştur. DERBİS üzerinde bilinen ve kullanılan en yaygın hizmetler aşağıda listelenmiştir:

- Beyanname işlemleri
- Üye giriş işlemleri
- Başış bildirim işlemleri
- Faaliyet bildirim işlemleri

Son dönemde e-alındı hizmetinin de sıklıkla kullanılmaya başlandığı gözlenmiştir. Ancak, bu hizmeti çalıştay sırasında ilk defa duyduğunu belirten STK temsilcilerinin de olduğu gözlenmiştir. Genel kurul sonuç bildirimi, barkodlu e-tüzük oluşturma ve yerleşim değişikliği bildirimi gibi hizmetleri kullandıklarını belirten STK'lar da mevcuttur. Katılımcılara ayrıca e-Devlet üzerinden aldıkları hizmetler de sorulmuştur. Buradaki farkındalığın oldukça düşük olduğu, çalıştay kapsamında yapılan sunum ile birlikte bu hizmetlerden haberdar olan STK'ların olduğu tespit edilmiştir.

3.2.2. DERBİS Kullanımının Avantajları

Katılımcıların neredeyse tamamı DERBİS gibi bir hizmetin bulunmasının hayatı kolaylaştırıcı yönde etkisi olduğu konusunda hemfikirler. DERBİS kullanıyor olmanın katılımcılar tarafından listelenen yaygın avantajları aşağıda derlenmiştir:

- Süreçleri hızlandırması,
- Zaman kaybını engellemesi,
- Fiziki yapılan işlemlerde oluşabilecek olası sıra beklemeleri azaltması,
- Takip edilebilirlik ve şeffaflık sağlaması,
- Kâğıt israfını azaltması,
- Mesai zamanından bağımsız iş yapabilme avantajı sağlaması,
- Belgelere ulaşımı kolaylaştırması.

3.2.3. DERBİS Kullanımında Yaşanan Sorunlar

Odak grup çalışmasının önemli sorularından biri de STK'ların DERBİS üzerinde yaşadıkları sorunlar üzerinedir. Katılımcıların belirttikleri sorunlar sıklık derecesine göre aşağıda derlenmiştir:

- *Bilgilendirme ve eğitim eksikliği.* Odak grup oturumlarının gerçekleştiği hemen hemen her masada DERBİS kullanımı ile ilgili eğitim, açıklama ve bilgilendirmelerin eksikliği konusu gündeme gelmiştir. Yeni hizmetler eklenmesi yerine var olan hizmetlerin etkin kullanımını artırmanın daha önemli olduğu konusu yoğunlukla dile getirilmiştir. DERBİS farkındalığını düşük olarak bildiren STK'ların bu durumun nedeni olarak en yoğun bildirdikleri görüş, hangi işlemleri DERBİS üzerinden yapabileceklerini bilmemeleri olmuştur.
- *Yurt dışı yardım bildirimi ile ilgili sorunlar.* DERBİS ile ilgili yaygınlıkla bildirilen sorunlardan biri yurt dışı yardım bildirim işlemlerindeki kullanıcı ara yüzlerine yöneliktir. Özellikle yurtdışından yardım alan STK'lar tarafından yurt dışı yardım bildirim işlemlerinde düzenleme, iptal, silme gibi işlemlerin yapılamaması ve kur bilgisi girişlerinde yaşanan sorunlar dile getirilmiştir.

- *E-alındı hizmeti ile ilgili sorunlar.* E-alındı hizmetinin devreye alınması genellikle olumlu karşılansa da işlemlerin yürütülmesi ile ilgili bazı aksaklıklar olduğu belirtilmiştir. Burada en çok daha önce yapılan girişlerin hafızada tutulmaması, her seferinde yeniden giriş yapılması, toplu giriş gibi bir özelliğin olmaması gibi iş yükünü artırıcı durumlardan bahsedilmiştir.
- *Diğer sistemler ile entegrasyon sorunları.* Katılımcıların bir kısmı kendi sistemleri ile (örn. muhasebe programları) DERBİS arasında bir entegrasyon olmamasından dolayı bazı giriş işlemlerinin fazla zaman aldığından bahsetmiştir.
- *Fiziksel işlemlerin varlığı.* DERBİS dijitalleşme noktasında STK'lar için büyük kolaylıklar sağlasa da STK'ların idare tarafında yürüttüğü bazı süreçlerin henüz dijitalleşmemiş olmasının DERBİS'in sağladığı bazı kolaylıkları örtülemekte olduğu belirtilmiştir. Buna örnek olarak, taşınmaz edinme işlemleri verilmiştir. Bu işlemlerin fiziksel olarak İl Müdürlüklerine gidilerek yürütüldüğü, tüm işlemler tamamlandıktan sonra yalnızca bildirimin DERBİS'ten yapılmakta olduğu belirtilerek sürecin bir kısmının geleneksel bürokratik yöntemlerle yürütülmesinin dijitalleşme açısından olumsuz bir durum olduğu ile getirilmiştir.
- *Federasyon düzeyi kullanımda sistem hataları.* STK'ların üst birlik yapılanmalarında DERBİS tanımlamalarının henüz düzeltmeleri bitmemesinden dolayı sistem hataları yaşanabildiğinden bahsedilmiştir.

3.2.4. DERBİS Üzerine Öneriler

DERBİS'in geliştirilmesi adına odak grup görüşmelerinde katılımcılara sistem üzerinde yapılabilecek iyileştirmeler veya yeni eklenebilecek hizmetler ile ilgili önerileri sorulmuştur. Burada öne çıkan öneri, farkındalığın ve kullanım bilgisinin artırılmasına yönelik eğitimler düzenlenmesidir. Aşağıda STK'ların DERBİS ile ilgili en yaygın gündeme getirdikleri öneriler derlenmektedir:

- *Eğitim.* DERBİS kullanımı ve hizmetlerin içeriği ile eğitim ihtiyaçları hemen hemen her grupta dile getirilen bir öneridir. Çevrimiçi eğitimlerin yanı sıra, yüz yüze eğitimin daha etkin bir yöntem olacağı sıklıkla dile getirilmiştir. İl Müdürlükleri tarafından uygulamalı eğitimler düzenlenerek STK'lara DERBİS'in anlatılmasının farkındalığı artıracığı yönünde görüşler belirtilmiştir. Bu noktada DERBİS konusunda yaşanan sorunlardan en yaygın olarak belirtilen bilgi eksikliği konusu ile bir paralellik gözlenmektedir.
- *Videolu anlatım.* Katılımcıların DERBİS kullanımının daha etkin hale getirilmesinde eğitim programları düzenlenmesinin yanı sıra verdikleri önerilerden biri de DERBİS'teki menülerin ve akışların gösterildiği videolu anlatımlar sağlanmasıdır.
- *Canlı destek.* DERBİS'te yaşanan problemlerin anlık çözümleri için canlı destek masasının olması da öneriler arasındadır.
- *Mobil kullanım.* Sıklıkla dile getirilen önerilerden biri de DERBİS'in bir mobil uygulamasının bulunmasıdır. Akıllı telefon kullanımının yaygınlığından hareketle STK'ların bazı işlemleri mobil uygulama üzerinden yapabilmelerinin büyük hız kazandıracağı belirtilmiştir.

Katılımcı STK'lar tarafından yukarıda sayılan eğitim, videolu anlatım, canlı destek ve mobil kullanım ağırlıklı olarak önerilmiştir. Bunlar haricinde grupların bazılarında gündeme getirilmiş öneriler aşağıda sıralanmaktadır:

- *Muhasebe işlemleri ekranları.* DERBİS'e eklenmesi önerilen hizmetler arasında muhasebe işlemleri ile ilgili ekranlar ön plandadır. Gelir gider dengesi, defter tutma gibi işlemleri yapmaya olanak sağlayacak ekranların eklenmesinin faydalı olacağı belirtilmiştir.

- *Sistemlerin entegrasyonu.* DERBİS'in diğer devlet kurumlarının sistemleri ile entegre çalışabilmesi (örn. Tapu Dairesi) öneriler arasındadır. Ayrıca, STK'ların kullandıkları sistemler ile entegre olabilecek şekilde geliştirilmesini öneren katılımcılar bulunmaktadır. Ancak, **bunun gücülüğü de** yine öneriyi yapanlar tarafından dile getirilmiştir.
- *E-posta bildirim mekanizmaları.* DERBİS kullanıcılarının DERBİS'te gerçekleşen bazı yenilikleri veya DERBİS üzerindeki duyuruları sisteme giriş yapmalarına gerek olmaksızın **e-posta bildirimi** şeklinde almalarını sağlayabilecek bir bildirim mekanizması eklenmesi de öneriler arasındadır.
- *Üyelere DERBİS üzerinden mesaj gönderilmesi.* STK'ların üyeleri ile DERBİS üzerinden iletişim kurabileceği bir hizmet oluşturulması da bazı STK'lar tarafından önerilmiştir.

3.2.5. PRODES Kullanımı Üzerine Görüşler

Odak grup çalışmalarına katılan STK'ların DERBİS farkındalığı oldukça yüksekken, **PRODES'in bilinirliği oldukça düşüktür.** Bu durum proje kapsamında gerçekleştirilen anket çalışmasının sonuçları ile paralellik göstermektedir. PRODES'ten haberdarlık düzeyi %25'ler seviyesindedir. Katılımcılar arasında PRODES üzerinden bir proje başvurusu gerçekleştirmiş STK oranı %10'dan düşüktür. PRODES'ten çalıştay sırasında haberdar olduğunu söyleyen STK'ların sayısı azımsanmayacak düzeydedir. Katılımcılar arasında PRODES bilinirliğinin düşüklüğü nedeniyle, DERBİS hakkında bildirilen görüş kadar fazla görüş bildirilememiştir. PRODES ile ilgili üzerinde en çok anlaşılan konu **bilinirliğinin artırılması** olmuştur.

PRODES kullanmayan, başka bir deyişle destek başvurusunda bulunabilecekleri projeler üretmeyen STK'ların sıraladıkları üç temel neden;

- Nasıl proje üreteceklerini, nerelere başvurabileceklerini ve süreci bilmemeleri,
- Proje başvurusunun kabul edilmeyeceğinin düşünülmesi,
- Finansman yetersizliği ve partner kurum/kuruluş bulmanın zorluğu olarak sıralanmaktadır.

PRODES kullanmış katılımcıların PRODES'te yaşadığı sorunlar ise aşağıda derlenmektedir:

- *Geri bildirim eksikliği.* PRODES konusunda bildirilen en temel problem, geri bildirim zayıflığı olmuştur. Değerlendirme ile ilgili, kararın e-posta yolu ile bildirildiği ancak bu e-postaların ulaşmasında da problemler yaşandığı belirtilmiştir.
- *Ara yüz.* PRODES'in başvuru girişlerinde kopyala-yapıştır işlemlerinde uyumluluk açısından sorun yarattığı Türkçe karakterleri bozduğu belirtilmiştir. Proje başvuruları uzun metinler içerdiği için düzeltmenin güçlük yarattığına değinilmiştir. Başvuru ekranındaki alanlarda, karakter sınırlaması olduğu, ancak karakter sayısının sistem tarafından gösterilmediği, başvuru her seferinde değişiklikleri yapıp başka bir alanda saydırarak sisteme eklemek zorunda kaldığı belirtilmiştir.
- *Sistem Hataları.* PRODES'te alınan sistem hatasından ötürü başvuru döneminde başvurusunu gönderemeyip bir sonraki dönemi beklemek zorunda kaldığını belirten STK katılımcıları olmuştur.
- *Rehber.* Proje rehberinin genel olması bir dezavantaj olarak belirtilirken, daha tematik/konu bazlı proje rehberlerinin olması talep edilmiştir.

PRODES ile ilgili en temel problem anket sonuçlarının da işaret ettiği gibi bilinirlik problemidir. Odak grup çalışmasına katılan STK temsilcilerinin (daha önce PRODES'ten haberdar olan veya olmayan) üzerinde anlaşıldığı konulardan biri **eğitim ve bilgilendirme talebidir.**

3.2.6. Genel Müdürlüğün Web Sayfası ve Sosyal Medya Hesapları Üzerine Görüşler

Odak grup çalışmalarına katılan STK temsilcilerine DERBİS ve PRODES ile ilgili açık uçlu soruların ardından Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün web sayfasını ve sosyal medya hesaplarını takip edip etmedikleri sorulmuş ve bu mecralarda görmek istedikleri içeriklerle ilgili görüş belirtmeleri istenmiştir. Genel olarak, Genel Müdürlüğün **sosyal medya hesaplarının takibinin web sitesinin takibinden daha yaygın** olduğu tespit edilmiştir. Web sitesini düzenli ziyaret eden STK sayısı oldukça azdır ve web sitesinin mevzuatla ilgili bilgileri incelemek adına kullanımı yaygındır. Sosyal medya hesaplarını da çalıştay sırasında takibe alan STK'lar mevcuttur.

Katılımcılar Genel Müdürlüğün sosyal medya hesaplarında paylaşılabilecek içeriklerle ilgili oldukça belirgin önerilerde bulunmuşlardır. Genel Müdürlüğün STK'ların **birbirleri ile etkileşimini artırıcı, ortak paydada birleştirici bir rol** oynayabilecek çatı bir kurum olduğundan bahsedilerek, sosyal medya hesaplarının STK'ların birbirlerini tanımlarına aracılık edebileceği tespiti yapılmıştır. Bu bağlamda, iyi uygulama örnekleri gösteren **STK'ların tanıtılması** faaliyetinin Genel Müdürlüğün sosyal medya hesapları üzerinden yapılabileceği önerilmiştir. Çeşitli STK'ların diğerlerine örnek teşkil edilebilecek faaliyetlerinin Genel Müdürlüğün sosyal medya hesapları üzerinden paylaşılmasının oldukça faydalı olacağı birçok STK temsilcisi tarafından dile getirilmiştir.

STK'ları tanııtma faaliyetine ek olarak önerilen bazı potansiyel sosyal medya içerikleri önerilme sıklığına göre aşağıda derlenmiştir:

- Mevzuat değişiklikleri,
- Sunulan hizmetler ile ilgili bilgilendirici ve eğitici içerikler,
- Hatırlatmalar, aylık takvimler, duyurular, (örneğin. Beyanname teslimi için son gün)
- Proje çağrıları, desteklenen projeler veproje sonuçları,
- Teslim edilmesi gereken belgelerin hazırlanmasına ilişkin içerikler,
- STK'lar ile ilgili temel istatistikler, infografikler,
- Anketler.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

T.C. İçişleri Bakanlığı Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü ve Hacettepe Üniversitesi iş birliği ile gerçekleştirilen Sivil Toplum Araştırmaları Projesi (Dijitalleşme) kapsamında ortaya çıkarılan; Sivil Toplumun Dijitalleşmesi Raporu, idarenin sivil topluma yönelik dijitalleşme stratejileri geliştirmesinde ve STK'ların dijitalleşmelerinde kendi bünyelerinde bir yol haritası oluşturmaya katkı sağlamayı hedeflemektedir. Bu bağlamda; STK'ların dijitalleşmesi konusunda diğer ülkelerdeki uygulama örnekleri incelenmiş, STK temsilcilerinden nitel ve nicel veri toplama teknikleri ile elde edilen veriye dayalı somut bulgular sunulmuştur. Söz konusu bulgular ışığında öncelikle, *üstünlükler*, *tehditler* ve *zayıf yönler (FÜTZ)* tespit edilerek sivil toplum dijitalleşmesinin mevcut durumu ortaya konmuştur. Ardından **Sivil Toplumun ve İdarenin Dijitalleşmesine** yönelik önerilerde bulunulmuştur.

STK'lar için Fırsatlar, Üstünlükler, Tehditler, Zayıf Yönler (FÜTZ)

Yukarıda belirtildiği üzere, elde edilen bulgular kapsamında Türkiye'deki STK'ların dijitalleşme sürecindeki mevcut durumlarını ortaya koymak amacıyla fırsatlar, üstünlükler, tehditler ve zayıf yönleri özetleyen aşağıdaki tablo hazırlanmıştır.

Fırsatlar	Üstünlükler
- Türkiye'nin internet alt yapısının ve altyapıya yönelik yatırımların gelişime açık olması - Türkiye'de dijital araçların sayısında ve çeşidinde geleceğe yönelik artış fırsatlarının bulunması - Toplumun dijital okuryazarlık düzeyinin artması ve gelişime açık olması - Türkiye'deki genç nüfusun dijital araçları kullanma sıklığı ve istekliliğinin yüksek olması - STK'ları destekleyen ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların varlığı - Genel Müdürlüğün STK'lara verdiği dijital hizmetleri sayısını, çeşitliliğini ve kalitesini artırmak konusunda çalışmalar yürütmesi - Genel Müdürlüğün kendisini sorgulayan ve yeniden yapılandırılmaya açık kurumsal kapasitesinin bulunması - Dijitalleşme alanında verilen proje desteklerinin varlığı	- STK'ların dijitalleşmeye ilişkin olumlu tutumları ve farkındalıkları - STK'ların dijitalleşmeye yönelik istekliliğinin ve verdikleri önemin yüksek düzeyde olması - STK çalışanlarının dijital araç ve teknolojileri kullanma konusunda yetkinliklerine ilişkin olumlu değerlendirmeleri - STK'ların çoğunun en az bir dijital kanalı (web sitesi, sosyal medya, çevrimiçi satış kanalı) kullanması - STK'ların DERBİS kullanımının yüksek düzeyde olması - Türkiye'de dijitalleşme sürecinde yetkin ve tecrübesi fazla olan STK'ların (Yeşilay, Kızılay, Darüşşafaka) mevcudiyeti

Tehditler

- Dijitalleşmenin STK faaliyetleri için gönüllülük ruhuna zarar verme olasılığı
- Siber saldırılar ve buna bağlı güvenlik endişeleri
- Dijital teknolojilerin yaşam ömrünün kısa olması ve sürekli güncellenmesi zorunluluğu
- Dünya’da ve Türkiye’de yaşanan makro ekonomik dengesizlikler nedeniyle dijitalleşme alanına yapılacak yatırımlarla ilgili ödeneklerin, satın alma gücünün zayıflıyor olması

Zayıf Yönler

- STK çalışan ve yöneticilerinin dijital okuryazarlık düzeylerinin düşük olması
- Dijital teknoloji yatırımları için gerekli finansal kaynağın bulunmaması / yetersizliği
- STK’ların gelişen teknolojiye uyum sürecinde eğitim eksikliklerinin bulunması
- STK’ların dijital dönüşüm /dijitalleşme strateji ve politikalarının olmaması
- STK’ların büyük çoğunluğunda dijitalleşme sürecinde profesyonel kişilerin / bölümlerin sorumlu olmaması
- STK’ların büyük çoğunluğunun web sitelerinin dezavantajlı gruplar tarafından erişilebilir olmaması
- STK’ların çevrimiçi gelir artırıcı faaliyetler ve aynı/nakdi bağış konusunda farkındalıklarının düşük olması
- STK’ların proje geliştirme, yazımı ve yönetilmesi konusunda bilgi, beceri ve yeteneklerinin yetersiz olması

Yukarıdaki tabloda Türkiye’de faaliyet gösteren STK’ların dijitalleşmeye yönelik tutumlarının olumlu ve farkındalık düzeylerinin yüksek olması bir üstünlük olarak değerlendirilmiştir. Nitekim çoğu STK’nın en az bir dijital araç kullanması ve kendilerine rol model olarak alabilecekleri dijitalleşme düzeyleri yüksek STK’ların mevcudiyeti, STK’ların genel olarak dijitalleşmeye yaklaşımlarının olumlu olduğunu gösterir niteliktedir. Ancak STK çalışanlarının dijital yetkinliklerine duydukları inancın yüksek olmasına rağmen; **dijital okuryazarlıklarının genel olarak düşük** olması, çoğu STK’nın dijitalleşme konusunda bir **strateji ya da politika belirlemediği** olması ve **finansal kaynakların yeterli olmaması** STK’ların dijitalleşmedeki zayıf yönleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu konuda en çok göze çarpan unsur, STK’ların proje geliştirme konusundaki yetkinliklerinin, hatta bazı STK’ların istekliliklerinin düşük olmasıdır. Proje geliştirmede yaşanan sıkıntılar nedeniyle, çoğu STK proje fonları veya gelirleriyle dijital alt yapılarını geliştirme imkanından mahrum kalmaktadır. Buna ek olarak, STK’ların nakdi bağışları artırmada farkındalıklarının ya da bu yönde girişimlerinin düşük olması sebebiyle, dijital teknolojilerin satın alınması ve dijitalleşmede gerekli olan sürdürülebilirliğin sağlanması için gerekli olan fonlar yaratılamamaktadır. STK’ların dijitalleşme yönündeki farkındalıkları ve bu konuda yaptıkları faaliyetler dikkate değer olmasına rağmen, STK’ların önemli bir bölümünün dezavantajlı gruplara yönelik olarak yayınlanan içeriklere ve verilen hizmetlere erişim hususunda zayıf kaldıkları görülmüştür. STK’ların hedef kitlelerine ve gönüllülere erişimi bakımından bu konu önem arz etmektedir.

Dijitalleşme konusunda STK’ların önünde önemli fırsatlar bulunmaktadır. Türkiye’de dijital alt yapının, örneğin **internet alt yapısının geliştirilmesi için yapılan yatırımlar** STK’lar için önemli bir fırsat olarak nitelendirilebilir. Ayrıca, son yıllarda dijital araçların sayısı ve niteliğindeki artış, STK’ların farklı platformlardan gönüllülerine ve hedef kitlelerine ulaşmalarını sağlamakta; sundukları hizmetleri farklı dijital cihazlar aracılığıyla erişilebilir hale getirmelerine olanak tanımaktadır. Türkiye’nin demografik özellikler bakımından, dünyadaki pek çok ülkeye kıyasla **daha genç nüfusa sahip olmasının** ve söz konusu genç nüfusun dijital teknolojilerin kullanımı konusunda daha istekli ve yetkin olmalarının, STK’ların faaliyetlerini dijital ortamda daha etkili ve verimli biri şekilde

yürütmelerinde etkili olacağı düşünülmektedir. Ayrıca demokratikleşme sürecinde giderek daha önem kazanan ve üçüncü sektör olarak kabul edilen STK'lara destek veren ulusal ve uluslararası kurumların varlığı, STK'lar için hem dijitalleşme hem de diğer alanlarda önemli fırsatlar sunma potansiyeline sahiptir. Son olarak, Türkiye'de faaliyet gösteren STK'ların iş ve işlemlerini yürüten onlara rehberlik ve denetim hizmeti sunan Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün sorgulayan ve yeniden yapılandırılmaya açık **kurumsal kapasitesiyle dijitalleşmeye verdiği önem**, dijital hizmetlerin sayısı, çeşitliliği ve kalitesini artırmak konusunda çalışmalar yürütmesinin STK'lar açısından fırsatlar sunduğu görülmektedir.

Yukarıda sıralanan fırsatlara rağmen, STK'lar için birtakım tehditler de bulunmaktadır. STK'lar kâr amacı gütmeyen kurumlardır ve gönüllülük esasına göre faaliyetlerini yürütmektedirler. Faaliyetlerini yürütürken, hedef kitlenin sorunlarını anlamak ve gönüllüleri STK faaliyetlerine katkıda bulunmaları için ikna ve teşvik etmek için yüz yüze iletişim kurmaları gerekmektedir. Her ne kadar içeriklerin dijital olarak paylaşımı, yüz yüze iletişimden daha kolay ve hızlı olsa da dijital içeriklerin tamamen yüz yüze iletişimin yerini alması, STK faaliyetlerinin **gönüllülük ruhuna zarar** verebilmekte, dijital içeriklere erişimi olmayan hedef kitlelere ve gönüllülere erişimi kısıtlayabilmektedir. Ayrıca **dijital teknolojilerin siber saldırılara açık olması**, diğer kurum ve kuruluşlarda olduğu gibi dijitalleşmeyle ilgili en önemli tehditlerden birini oluşturmaktadır. Gönüllülerin ve üyelerin/faydalanıcıların kişisel verilerinin siber saldırılardan korunması ve bu konuda "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu"nın (KVKK) düzenlemeleri, STK'ların dikkatle ele almaları gereken dışsal bir çevresel faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bununla birlikte, **dijital teknolojilerin yaşam ömürlerinin kısa olması, sürekli güncellenmesi zorunluluğu** STK'lar için dijital okuryazarlık seviyelerinin belli düzeyde tutulması ve gerekli finansal kaynakların yaratılması konusunda baskı yaratmakta, bir tehdit oluşturmaktadır. Son olarak; küresel salgınla birlikte Dünya'da ve Türkiye'de yaşanan makroekonomik dengesizlikler, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün dijitalleşme alanına özgü kaynak kullanımını tehdit edebilecek bir unsur olarak ortaya çıkacağı söylenebilir.

Odak grup ve anket çalışması sonuçları ve iyi uygulama örneklerinin incelenmesi sonucunda gerçekleştirilen, yukarıdaki tabloda ve paragraflarda özetlenen STK'ların üstünlükleri, zayıf yönleri ve karşılaşılabilecekleri fırsatlar ve tehditler dikkate alarak, ilerleyen bölümlerde sırasıyla dijitalleşme üzerine STK'lar ve Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'ne yönelik öneriler sunulmaktadır.

STK'lara Yönelik Öneriler

Türkiye ve çalışmada incelenen ülkeler karşılaştırıldığında, Türkiye'deki STK'ların dijitalleşme konusunda kendilerine örnek olarak alabilecekleri uygulamaların olduğu göze çarpmaktadır. Öncelikle yurt dışı ülke incelemeleri göstermektedir ki; STK'lara yönelik dijitalleşme hizmetlerinde ilgili kamu kurumlarının yanı sıra bizzat STK'ların da dijitalleşmesine yönelik katkı çalışmaları bulunmaktadır. Genel olarak değerlendirilen ülkelerde STK'ların, STK'ların dijitalleşmesi faaliyetlerinde kamu kurumları ile eşgüdümde çalışarak "dijitalleşmeye" yönelik çalışmalara destek sağladıkları anlaşılmaktadır. İncelenen birçok ülkede gönüllü STK'ların veya üniversitelerin, sivil toplumun dijitalleşmesi konusunda ülkenin ve STK'ların mevcut durumlarını ortaya koymak amaçlı düzenli olarak araştırmalar yaptıkları görülmektedir. Örneğin Londra'da faaliyet gösteren *Charity Digital* adlı STK her yıl sivil toplumun dijitalleşme düzeyini ölçmek adına bir anket çalışması düzenlemekte ve sonuçlarını raporlamaktadır. Bunun yanı sıra ABD'de Stanford Üniversitesi Hayırseverlik ve Sivil Toplum Merkezi Dijital Sivil Toplum Laboratuvarı (*Digital Civil Society Lab*) adında bir proje yürütmektedir. Bu projenin temel amaçlarından biri sivil toplumun dijitalleşme konusunda deneyimledikleri zorluk ve fırsatların araştırılmasıdır. Benzer şekilde Fransa örneğinde de *Recherches & Solidarites* (R&S) (Araştırma ve Dayanışma), oluşumunun STK'ların dijitalleşmesine yönelik yaptığı araştırmalarla faydalı bir tamamlayıcılık kaygısıyla paydaşlara ve karar vericilere

en güncel bilgileri sağlama hedefi ile çalışmalarını yürüttüğü gözlemlenmiştir. Görüldüğü üzere; söz konusu ülkelerde **sivil toplumun dijitalleşmesi daha ziyade STK'ların kendilerinin ve/ya üniversitelerin üzerine eğildikleri** bir konudur. Bu kapsamda değerlendirildiğinde; bir yandan Türkiye'deki dijitalleşme konusunda tecrübeli STK'ların, üniversitelerin ve özel sektör temsilcilerinin sivil toplumun dijitalleşmesine yönelik araştırmaları iş birliği içerisinde ve kamu desteğinden bağımsız olarak yürütmeleri, öte yandan **kamunun da söz konusu iş birliklerini destekleyecek düzenlemelerle sürece katkı sağlaması** gerekliliği araştırmamız çerçevesinde tavsiye edilmektedir. Bu çerçevede sunulacak dijital dayanışma araçları ve araştırmaları ile STK'ların hizmet sunumunda etkinliğin ve verimliliğin artırılacağı, karar vericilerin yatırım alanlarını belirlemelerinde yardımcı olacakları düşünülmektedir.

İyi uygulama örneklerinden çıkarılabilecek bir diğer kazanım, dijital araçlar aracılığıyla bağış toplama faaliyetlerinin yapılmasıdır. Örneğin Almanya'da faaliyet gösteren *Aktion Mensch* adlı dernek **web sitesi üzerinden sosyal piyango** düzenlemekte ve 4,6 milyon kişinin düzenli olarak katıldığı bu sosyal piyangodan elde edilen gelir ile engelliler, çocuklar ve gençler için yürütülen 1000'e (aylık) yakın projeye destek verilmektedir. Ayrıca İngiltere'de STK'ların, **kripto para ve çevrimiçi oyunlar gibi alternatif dijital yöntemler ile bağış toplama** faaliyetleri desteklenmektedir. Dolayısıyla Türkiye'deki STK'lar da potansiyel ve mevcut bağışçıları için **dijital ortamda bağış toplama deneyimini farklılaştırarak** daha cazip hale getirebilirler. Böylelikle gelirlerini ve faaliyetlerini artırmak suretiyle daha yüksek sayıda nihai faydalancıya hizmet verebilecekleri değerlendirilmektedir. Buradan hareketle Avrupa'daki STK'ların alternatif dijital yöntemler aracılığıyla gelir artırıcı faaliyetlerde bulunduklarını söylemek mümkündür. Bu kapsamda **çevrimiçi oyunlar ve çevrimiçi sosyal piyangolar** dikkat çekmektedir. Türkiye'deki STK'lar da mevzuata uygun bir şekilde, farklı dijital uygulamalar kullanarak gelir artırıcı faaliyetlerde bulunabilirler. Örneğin STK'lar sponsorlu ürünler üreterek çevrimiçi kanallardan lisanslı ürünlerin satışını (ilgili yasal mevzuat çerçevesinde) gerçekleştirebilir, ayrıca çevrimiçi oyun müsabakaları düzenleyen kuruluşlar ile iş birliği yaparak elde edilen gelirin bir kısmını bağış olarak edinebilirler.

Genel olarak değerlendirildiğinde Dünya örnekleri ve Türkiye karşılaştırması göstermektedir ki; dijitalleşmeye yönelik çalışmalarda **sadece kamudan hizmet beklenmesi yerine**, STK'ların da ilgili süreçlere destek olmak amacıyla çalışmalara katılmaları sivil toplumun dijitalleşmesinde önemli katkılar sunmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde Türkiye'de STK'ların, dijitalleşmeye yönelik iş birliği ve araştırma çalışmalarını artırmasının yararlı olacağı anlaşılmaktadır. Kamunun, STK'lara sunacağı bu konuyla ilgili farkındalık artırma çalışmalarının, iş birliğini destekleme uygulamalarının ve eğitici faaliyetlerin yararlı olabileceği değerlendirilmektedir.

İyi uygulama örnekleri ve Türkiye'nin karşılaştırılması kapsamında yapılan incelemelerin yanında, anket ve odak grup görüşmelerinden elde edilen bulgular da yorumlanmıştır. Bu kapsamda yapılan değerlendirmelerin, küresel salgın döneminde başarılı bir sınav veren Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün bundan sonraki faaliyetlerine/çalışmalarına katkı sağlayabileceği ileri sürülebilmektedir.

STK'ların dijitalleşme sürecine uyum sağlayabilmesi, süreci etkili ve verimli yürütebilmesi için izlemesi gereken birtakım politika, strateji ve uygulamalar bulunmaktadır. Dijitalleşme süreci, altyapı ve insan kaynakları yatırımı gerektiren, çok boyutlu ve maliyeti yüksek olan bir süreçtir. Bu süreçte, STK'ların belirgin bir dijitalleşme stratejisinin bulunması gerekliliğinden bahsedilebilir. Söz konusu dijitalleşme stratejisinin; bilişim teknolojilerine ilişkin geliştirilen stratejilerden daha geniş kapsamlı olması, sadece STK'nın sahip olduğu dijital araçların artırılmasının dijitalleşme süreci açısından yeterli olamayacağının farkındalığına sahip olması gerektiği ifade edilebilir. Dijitalleşme sürecinde, STK'ların hizmet vermeyi hedefledikleri grup

ya da toplum kesimine, gönüllü ve üyelerine ulaşmalarına sağlayacak **en uygun dijital araçların seçmeleri** gerekmektedir. Örneğin, engellilere yönelik hizmet veren STK'ların, engellilerin erişebileceği içerikler oluşturması ve buna yönelik dijital araç seçimlerini yapması söz konusu farkındalığa bir örnek olarak verilebilir. **İşitme engelliler için işaret diliyle oluşturulmuş ya da alt yazı içeren videoların** bununla birlikte **görme engelliler için sesli içeriklerin ve desteğin** ilgili dijital platformlarda (ör. Web sitesi, sosyal medya kanalları) yer alması gibi. Söz konusu türden araç ve gereç dışında dijital araç seçimlerinin, dezavantajlı grupların STK'lardan aldıkları dijital hizmetlerin faydasını artıracığı ifade edilebilir.

Dijital içeriklerin hazırlanması ve ilgili taraflarla paylaşılması konusunda; STK'ların konunun uzmanlarından danışmanlık hizmeti alması ya da bu konudaki yetkinliklerin geliştirilmesi ve kurumsal hafızanın sağlanması adına, STK yönetici ve çalışanlarının eğitilmesi gerekmektedir. Bütçesi kısıtlı olan, bu yüzden dijital teknolojilerin yönetimi konusunda eğitim ya da danışmanlık hizmeti alamayan STK'ların ise, dijital uygulama süreçlerinin yönetimi konusunda yetkin ve tecrübeleri olan STK'larla iş birliği yapmaları, **"kardeş STK"** uygulamalarıyla iyi uygulama örneklerini kendilerine model almaları önerilmektedir. Bu bağlamda küçük STK'ların kendi faaliyet alanlarındaki veya başka faaliyet alanlarında olup dijitalleşme düzeyleri yüksek STK'lar ile iletişime geçip iş birlikleri kurmaları tavsiye edilmektedir.

STK'ların dijital araçlara; bunların yönetiminde görevli personelin istihdamında ve eğitilmesinde karşılaşılabilecekleri maliyetlere fon oluşturmak adına, STK'lara destek sağlayabilecek ulusal ve uluslararası kuruluşlarla iş birliği yapmaları önerilmektedir. Bu kapsamda **Avrupa Birliği fonlarından daha etkili bir şekilde yararlanmaları** ve STK'ların finansman ve eğitim ihtiyaçlarını destekleyen kurum veya kuruluşlardan yardım almaları önerilmektedir. Bunun yanı sıra STK'lar, sivil toplumun dijital becerilerini geliştirmeye yönelik yürütülen projeleri takip ederek kendilerine uygun gördüklerine dâhil olabilirler. Örneğin, Birleşmiş Milletler (BM) Kalkınma Programınca (UNDP) desteklenen ve 2020 yılında hayata geçirilen **BOOST** Sivil Toplum Teknoloji Hızlandırma Programının ilk aşamasında; 19 STK'ya somut bir proje önerisi üzerinden alanında uzman kişilerin danışmanlığında dijital dönüşüm süreçlerini tasarlama ve uygulama imkânı sunulmuştur. 2021 yılında, projenin ikinci aşamasına girmeyi başarabilen 7 STK'ya, ek olarak dijital dönüşüm süreçlerini hızlandırmak amacıyla 10.000 Avro hibe desteği verileceği ve ayrıca 24 haftalık ek hızlandırma eğitim programına katılacakları duyurulmuştur. Bu ve buna benzer proje ve destekler özellikle küçük ölçekli, bütçesi ve insan kaynağı sınırlı STK'ların dijitalleşme sürecine daha hızlı ve kolay adapte olabilmelerine fayda sağlayacaktır. Ayrıca STK'lar dijital teknolojilere uyum sağlamaları konusunda, Avrupa Birliği'nce desteklenen eğitim videolarından ücretsiz bir şekilde yararlanabilirler. (Örneğin Sivil Toplum Okulu (STOK platformu) vb.) Bu eğitimler *"dijital okuryazarlık ve dijital dönüşüm, dijital iletişim ve yönetişim, dijital içerik ve sosyal medya ile veri görselleştirme"* gibi konuları kapsamaktadır. Yine **Genel Müdürlüğün, internet sitesi üzerinden** yayınlanan (www.siviltoplum.gov.tr) *"DERBİS Eğitimi"* videosu ile de DERBİS kullanımına yönelik eğitimleri de bunlara eklemek mümkündür.

Anket çalışmasında katılan STK'ların neredeyse yarısı dijital varlıklarının (ör. Üye ve bağışçı bilgileri, dijital ortamda saklanan her türlü belge) korunmasına ilişkin bir **güvenlik politikasına sahip olmadıklarını** belirtmişlerdir. Bu bağlamda STK'ların, dijital veya geleneksel yöntemlerle toplanan verilerin dijital ortamda saklanması konusunda ilgili mevzuata (ör. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) uymaları, veri güvenliği konusunda önlemler almaları gerekmektedir. Özellikle çevrimiçi bağış toplama sırasında, istenen finansal bilgilerin veya üyelerin kişisel verilerinin saklanması konusunda **gerekli güvenlik sertifikalarının** (ör. SSL, Ticaret Bakanlığının Güven Damgası vb.) ve yazılımların (ör. Anti virüs programları) edinilmesi, bu konuda gerekirse siber güvenlik uzmanlarının görüşüne başvurulması ve ilgili eğitimlerin alınmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Bunlara ek olarak, STK'lar siber güvenlik firmalarından hizmet alımı yoluyla verilerinin güvenliğini sağlayabilirler. Ayrıca siber güvenliğe ilişkin alınan önlemler konusunda bağışçılar, üyeler ve faydalanıcıların bilgilendirilerek endişelerinin giderilmesini de sağlayabilirler. Dijital ortamda saklanan verilere erişimin, kimler tarafından hangi kapsamda yapılabileceğine ilişkin bir politika belgesinin geliştirilmesi ve STK çalışanlarının ile gönüllülerin bu konuda bilgilendirilmesi, hazırlanan belgeye uygun olarak hareket ettiklerinden emin olması önerilmektedir.

Türkiye'deki internet trafiğinin neredeyse %80'i mobil cihazlar üzerinden yapılan bağlantı ile oluşmaktadır (ör. Akıllı telefonlar, tablet vb.). Ancak anket çalışmasında, STK'ların yalnızca **yarısının web sitelerinin mobil uyumlu** olduğu görülmüştür. Dolayısıyla hedef kitleleri tarafından daha kolay ulaşılabilir ve erişilebilir olmaları adına, STK'ların web sitelerinin mobil uyumlu hale getirilmelerinin önemli olacağı değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, STK'ların bir **web sitesinin kullanılan cihaza ve ekran genişliğine duyarlı hale getirilmesi anlamına gelen duyarlı tasarım (responsive design) yöntemini** kullanarak kendi web sitelerinin mobil uyumluluğunu sağlamaları önerilmektedir.

Anket çalışmasından ve odak grup görüşmelerinden elde edilen bulguların çoğunluğuna göre; STK'ların faaliyetlerini yürütürken faydalı olabilecek dijital yazılımlara sahip olmadıkları tespit edilmiştir. Bu kapsamda STK'ların iç işleyişlerini etkili ve verimli bir şekilde yürütebilmeleri, kurumsal hafızalarını geliştirebilmeleri için **elektronik bilgi yönetimi, muhasebe ve üye kayıt sistemleri gibi yazılımları kullanmaları** tavsiye edilmektedir. Ancak özellikle küçük ölçekli/bütçeli ve çalışanlarının yaş ortalaması yüksek STK'larda hem finansal yetersizlikler hem de dijital okuryazarlık düzeylerinin düşük olması bu tür yazılımların edinilmesinin ve kullanılmasının önünde önemli bir engel teşkil etmektedir. Bu özelliklere haiz STK'ların ücretsiz olarak sunulan programlardan yararlanmaları, Avrupa Birliği tarafından desteklenen projelerle yazılım eksikliklerini gidermeleri veya **açık kaynaklı yazılımlar kullanarak yazılım eksikliklerini** gidermeleri önerilmektedir.

Raporda yer alan çalışmalar kapsamında; STK'ların proje üretmek ve üretilen projelere dahil olmak konusunda **farkındalıklarının düşük olduğu** tespit edilmiştir. Özellikle STK'ların dijital teknoloji ile ilgili hem ulusal hem de uluslararası düzeyde bir projede yönetici veya ortak olarak yer alma oranlarının çok düşük olduğu görülmüştür. Bu kapsamda STK yöneticilerinin ve çalışanlarının proje geliştirme ve yönetme konularında bilgi düzeylerini artırmak ve eğitim programlarına katılmak hususlarında atılımlarda bulunmaları gerekmektedir. Finansal açıdan yeterli kaynağa sahip olmayan STK'lar da **çevrimiçi eğitim platformları tarafından ücretsiz olarak sunulan proje yönetimi eğitimlerine katılmaları** önerilmektedir.

Sosyal medya kullanımı açısından, STK'ların neredeyse yarısının sosyal medya hesabı olmadığı tespitler arasında yerini almıştır. Diğer taraftan sosyal medya hesabına sahip olan STK'ların yarısından fazlasının paylaşımlarını doğru sıklıklarla yaptığı tespitler arasındaki yerini almıştır. Doğru sıklıklarla paylaşım yapma oranı, sosyal medya paylaşım stratejilerine sahip olan STK'larda oldukça yüksektir. Bu nedenle, STK'ların sosyal medyayı daha etkili ve aktif bir şekilde kullanmaları için bir sosyal medya stratejisi oluşturmaları gerekmektedir. Ayrıca STK'ların, Genel Müdürlüğün sosyal medya hesaplarını takip etme oranlarının düşük olması tespiti göz önüne alındığında, STK'ların Genel Müdürlük tarafından yapılan duyuru ve verilen hizmetler hakkında zamanında bilgi sahibi olabilmeleri için, **Genel Müdürlüğün sosyal medya hesaplarını düzenli olarak takip etmeleri** önerilmektedir.

İdare'ye Yönelik Öneriler

STK'lara dijitalleşme düzeylerinin gelişimine ilişkin yapılan önerilerin; raporda yer alan iyi uygulama örnekleri ile Türkiye'deki uygulamaların karşılaştırılması, anket ve odak grup görüşmeleri sonucunda elde edilen bulguların, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğüne payına düşenlerinin de olduğu bir gerçektir.

Türkiye ve ilgili ülkeler incelendiğinde göze çarpan en önemli farklılıkların, STK'ların iş ve işlemlerini yürüten kuruluşlar ve STK'ları ilgilendiren mevzuatın kapsamına ilişkin olduğu aşikârdır. Örneğin Birleşik Krallık'ta STK'lar faaliyetlerini herhangi bir bakanlık bünyesinde yer almayan ve doğrudan İngiliz Parlamentosu'nun denetiminde faaliyet gösteren *"Hayırseverlik Komisyonu"*na bağlı olarak yürütmektedir. Bunun ötesinde, Birleşik Krallık'taki STK'lar kayıt dışı statüde dahi kurulabilmektedirler. Almanya'da STK'lar, genelde dış denetime tabi olmadıkları Alman idari yapısı içinde konumlanmış durumdadır. Bu kapsamda, Almanya'da STK'lar için özel bir devlet kurumunun bulunmadığı görülmektedir. Ayrıca Almanya'da STK'ların kurulması için bir ön şart da bulunmamaktadır. Hollanda'da ise; STK yasası yalnızca STK'ların tanınma koşulları ile uyum göstermek zorunda oldukları vergi kuralları ile ilintilidir. Bu çerçevede Hollanda'da, STK'lara yönelik özel bir yardım toplama izni ve mevzuatı, bildirim yükümlülüğü ve denetim gibi kontrol mekanizmalarının bulunmadığı ancak, STK'ların olağan dışı yüksek ve aktif finansal faaliyet gösterdikleri durumlarda Adalet ve Güvenlik Bakanlığı'na bağlı birimler tarafından (*Justis Dairesi*) denetlenebildiği görülmektedir. ABD'de STK'lar ile ilgili düzenlemeler, STK'ların kurulumunu kolaylaştırmak ve desteklemek amaçlı tasarlandığından, herkes sadece birkaç gün içinde STK'nın bulunduğu eyalet bünyesinde STK kurabilme olanağına sahiptir. Ayrıca, incelenen ülkelerdeki STK'lar ile ilgili mevzuatın kapsamının, daha genel noktaları (ör. kuruluş koşulları, kuruluş için gerekli belgeler ve işlemler vb.) içerdiği tespit edilmiştir. Bu durum, genel olarak STK'lara yönelik mevzuat düzenlemelerinin daha yumuşak bir mevzuat çerçevesinde ilerlediğini göstermektedir. Bu bağlamda ilgili ülkelerdeki STK'ların, Türkiye'deki STK'lara kıyasla daha rahat hareket etme imkânlarının olduğu söylenebilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, Türkiye'deki STK'ların kendi kendilerini düzenleme kabiliyetlerinin artırılmasına yönelik yapısal değişikliklerin icra edilmesi tavsiye edilmektedir. STK'lara yönelik mevzuatın kapsamının genelleştirilmesi, iş ve işlemler konusunda STK'lara daha yüksek düzeyde hareket alanı sağlayabilecek ve bu durum da onların dijitalleşme dahil diğer hususlarda strateji geliştirme ve uygulama konularında kendi kendilerine hareket etme becerisi edinmelerine yardımcı olabilecektir. Başka bir deyişle, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün, STK'lara yönelik mevzuatı sadeleştirme, genelleştirme ve basitleştirme önerilmektedir.

İyi uygulama örneği olarak değerlendirilen Finlandiya da derneklerin dijital yetkinliklerini ölçümleyen analizler, *"TIEKE Bilgi Toplumu Geliştirme Merkezi"* tarafından yapılmaktadır. İlgili kurum her yıl gerçekleştirdiği analizlerde, Finlandiya'daki kuruluşların ve derneklerin dijitalleşme, dijital yetkinlik, iletişim ve sosyal medyanın gelişimi ile ilgili durumunu betimlemektedir. Bu analizlerle farklı ölçeklerdeki derneklerin dijitalleşmesi ve iletişimin geliştirilmesine yönelik ipuçları ve iç görülerin oluşturulması amaçlanmaktadır. Bu çerçevede benzer bir birimin; Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü çerçevesinde kurgulanmasının, Türkiye'de sivil toplumun dijitalleşmesine yönelik çalışmaların tek bir merkezden gözlemlenmesi, konuya yönelik karar alma süreçlerinin desteklenmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İyi uygulama örneği olarak değerlendirilebilecek bir diğer husus, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün sivil toplumun dijitalleşmesine yönelik projeleri desteklemesidir. İyi ülke uygulamaları değerlendirmelerinde STK'ların dijitalleşme kapasitelerinin artırılmasına yönelik birçok projenin ilgili kamu kurumlarınca desteklendiği anlaşılmaktadır. Bu çerçevede, Türkiye'de de **PRODES çerçevesinde öncelikli alan olarak STK'ların dijitalleşmesi kapsamında proje destekleri sağlanması** önerilmektedir. Bu çerçevede verilecek olan desteklerin STK'ların dijitalleşmesine yönelik çalışmalara destek sağlayacağı ve nispi olarak daha düşük kullanımlı kalan PRODES sisteminin

kullanımına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra, sivil toplum kuruluşlarının isim kargaşasının önüne geçebilmek adına Finlandiya modelinde uygulanan **Business ID** gibi bir tekil numara üzerinden sivil toplum kuruluşlarının işlemlerinin gerçekleştirilmesinin STK'ların isimlerine yönelik olarak oluşan karışıklıkların önüne geçerek faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Dünya'daki iyi uygulamalar ve Türkiye uygulamaları karşılaştırıldığında, genel olarak Ülkemizde kamunun STK'lara sunduğu dijital hizmetlerin, **özellikle DERBİS sistemi açısından diğer incelenen ülkelere kıyasla daha gelişmiş düzeyde** olduğu anlaşılmaktadır. Özellikle Covid-19 küresel salgın döneminde öne çıkan süreçlerde, benzeri dijital sistemlerin kullanımının sağladığı avantajların önemi konuya yönelik yapılan çalışmalarda da vurgulanmaktadır. Ülkemizde STK'lara yönelik iş süreçlerinin **zamandan ve mekândan bağımsız, kesintisiz hizmet sunabilen bu tarz bir sistem üzerinden yürütülebilmesi** bir avantaj olarak görülmektedir. *Bunun yanı sıra sistem kullanımı, eksiklikleri ve STK'ların beklentilerine yönelik araştırmaların, sistemin, kamunun STK'lara verdiği dijital hizmetlerin ve STK'ların dijital süreçlerinin gelişimine katkılar sağlayacağı açıktır. Bu bağlamda hedef gruplar çerçevesinde sistematik çalışmaların yapılması önemlidir.* Dünyada yapılan araştırmalar göstermektedir ki, Covid-19 küresel salgın sürecinde, iş süreçlerini dijital ortama uyumlaştırabilen ülkeler, daha az sorun yaşamıştır. Bu açıdan henüz benzer sistemlerde iş süreçlerini yürütemeyen ülkeler özellikle son dönemlerde konuya yönelik çalışmalarını hızlandırmıştır.

Raporda yer alan anket çalışmasına katılan STK'ların yaklaşık yarısının; faaliyetlerini dijital ortamda yürütmediklerini belirtmeleri, ayrıca yeni üye kabulü ve bağış toplama gibi birçok önemli STK faaliyetinde dijital araçların kullanılma eğiliminin düşük olması dikkat çekici bir bulgu olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca İstanbul ve Antalya'daki STK temsilcilerinin katılımı ile gerçekleştirilen odak grup çalışmalarında da **dijitalleşme farkındalığının yüksek olduğu, ancak dijital araç kullanımının sadece büyük ölçekli STK'larda** daha yaygın olduğu sonucuna varılmıştır. Hem anket hem de odak grup görüşmelerinden elde edilen verilerle yapılan analizler STK'ların, Genel Müdürlüğün sunmuş olduğu bazı dijital hizmetler ile ilgili farkındalıklarının düşük olduğunu göstermektedir. **Dolayısıyla, kamunun dijitalleşmeye yönelik gelecek stratejilerinde, STK'ların dijital okuryazarlıklarının artırılmasına yönelik özellikle eğitim faaliyetlerin artırılmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir.** Eğitimlerin; sürekliliği, kapsamı ve şeklinin önem arz ettiğinin de vurgulanması gerekmektedir.

Dijitalleşme sürecinin etkili ve verimli yürütülebilmesi için; dijital teknolojileri kullananların bilgi, beceri ve yeteneklerin geliştirilmesi, teknoloji kullanımı konusunda deneyimlerinin artırılması ve dijitalleşme konusunda bir kurumsal hafıza oluşturulması gerekmektedir. Ancak odak grup görüşmeleri ve anket çalışmasından elde edilen bulgular, STK'ların çoğunda **dijitalleşme sürecinin yönetici ve gönüllüler tarafından** yürütüldüğünü göstermekte, bu durum dijital yetkinliklerin kazanılması ve kurumsal hafızanın oluşturulması konusunda soru işaretleri yaratmaktadır. STK'larda dijitalleşme ile ilgili süreçlerin, **konunun uzmanı kişi/kişiler ya da bölümler tarafından yönetilmemesinin**, dijitalleşme sürecinde önemli sorunlar yarattığı ve yaratmaya devam edeceğini düşündürmektedir. Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün dijitalleşme sürecinde bilgi birikimi olmayan STK'lara bu konuda yaşadıkları sorunları çözmek adına, danışman kişi ya da kurumlardan yardım almalarına yönelik **finansal destek sağlaması, üniversite-STK iş birliklerini** artırılmasında aracı rol üstlenmesi, **STK temsilcileri ve dijitalleşme konusunda danışmanlık verebilecek üniversiteleri bir araya getirmesi** tavsiye edilmektedir. STK'lara dijitalleşme süreçlerinde destek olan üniversitelerin sivil toplum merkezleri ve STK'lar gibi kurum ve kuruluşların faaliyetleri konusunda, **STK'ları bilgilendiren duyuruların**, DERBİS üzerinden veya Genel Müdürlüğün uygun gördüğü diğer platformlardan (örneğin web sayfası, sosyal medya hesapları) paylaşımları önerilmektedir. STK'lara dijital faaliyetlerini yürütebilmeleri için verilecek olan desteklerde, **Finlandiya modelinin benimsenmesi** önerilmektedir. Raporun iyi uygulama örnekleri kısmında belirtildiği gibi,

Finlandiya’da devlet, STK’lara “**genel hibeler**” vererek bütçelerine destek olmaktadır. Türkiye’de faaliyet gösteren yeni kurulan ya da bütçeleri kısıtlı olan STK’lara; devletin aynî ya da nakdî destek sunarak, başlangıç düzeyinde dijital yatırımlarına destek olması önerilmektedir. Ancak STK’ların kendi kendilerini yöneten yapılar olmalarını teşvik etmek amacıyla, hibe şeklindeki yardımların **sadece kısa dönemli ya da bir defaya mahsus olmak üzere verilmesi**, STK’ların ulusal ve uluslararası projelerle elde edilen fonlarla dijitalleşme sürecini finanse etmeleri tavsiye edilmektedir.

Raporun diğer bir bulgusuna göre; STK’lar yazışmalarını merkezî bir şekilde yürütmelerine ve arşivlemelerine olanak sağlayan **elektronik bilgi sistemlerinden yoksun** bulunmaktadırlar. Bu durum, STK’ların yazışmalarını etkin bir şekilde gerçekleştirememelerine ve gerekli arşivlemeyi yapamamalarına neden olmaktadır. Türkiye’de çoğu STK’nın; yarı ya da tam zamanlı çalışana sahip olmadığı göz önünde bulundurulduğunda, elektronik bilgi sistemlerinin bulunmamasının, STK’ların iş ve işlemlerine ilişkin kurumsal hafızanın gelişimini engelleyeceği düşünülmektedir. Benzer bir şekilde, katılımcı STK’ların büyük bir çoğunluğunun kendi faaliyetlerine yönelik geliştirilmiş muhasebe kayıt sistemlerinin olmadığı tespit edilmiştir. **Bu durumun, STK’larda finansal faaliyetlerin sistemli bir şekilde kayıt altına alınması ve bu kayıtlardan yola çıkarak geleceğe ilişkin çıkarımlarda bulunulmasını engelleyebileceği** söylenebilir. STK’ların büyük bir kısmında muhasebe kayıt ve üye bilgi sistemi sistemlerinin olmaması dikkate alınarak, DERBİS’e birtakım eklemeler yapılması önerilmektedir. Bu çerçevede, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü’nün STK’ların finansal faaliyetlerini kayıt altına alabilecek, DERBİS’e entegre edilmiş bir yazılım geliştirilmesi konusunda girişimlerde bulunması tavsiye edilmektedir. Ayrıca üye bilgilerinin kayıt altına alındığı DERBİS’te, bilgilerin daha etkili bir şekilde düzenlenebileceği, filtrelenebileceği kullanıcı dostu bir ara yüz geliştirilmesi de öneriler arasındaki yerini almaktadır. Bu bağlamda raporun hazırlanma aşamasında DERBİS’e ilişkin elde edilen bulgu ve bulgulara eşlik eden önerilerin ifade edilmesi önemli görülmektedir.

STK temsilcileri gerek anket gerek odak grup görüşmelerinde, DERBİS’in içeriğiyle ilgili memnuniyetlerini dile getirmişlerdir. Nitekim iyi uygulamalar örnekleri incelendiğinde, **DERBİS ve PRODES aracılığıyla hemen hemen bütün STK faaliyetlerinin yürütülebildiği sistemlerin diğer ülkelerin çoğunda bulunmadığı** görülmektedir. Bu durumu, Türkiye Cumhuriyeti Devleti’nin son yıllarda iş ve işlemlerin dijital ortamlarda yürütülmesine yönelik girişimleri ve istekliliğiyle açıklamak mümkündür. Bununla birlikte, diğer ülkelerde STK’ların kendi kendini yöneten kurumlar olmalarını sağlamak amacıyla yasal mevzuatın bilinçli olarak sınırları katı olmayacak şekilde düzenlenmesi nedeniyle, söz konusu ülkelerde DERBİS gibi kapsamlı sistemler kurulmasından kaçınıldığı şeklinde yorum yapmak da mümkündür. **DERBİS’in, STK’ların faaliyetlerini hızlı ve kolay bir şekilde yürütmelerinde etkili olduğu aşikârdır.** Bununla birlikte, **sistemin diğer kamu kurum ve kuruluşlarının sistemleriyle entegrasyonunda yaşanan sorunlar** ve bazı kamu hizmetlerinin hâlâ geleneksel yöntemlerle yürütülüyor olması, STK’ların DERBİS’i bazı durumlarda etkin kullanımı engelleyebilmektedir. Özellikle faaliyetleri gereği diğer kamu kurum ve kuruluşlarıyla iş birliği yapmak durumunda olan STK’lar, bu kamu kurumlarında iş ve işlemlerini yürütmek zorunda olan DERBİS’in sağladığı kullanım kolaylığından ve görece avantajdan yararlanamamaktadır. Bu noktada, DERBİS ve PRODES’in diğer kamu kurum ve kuruluşlarının işlemlerinden bağımsız kurgulanmamasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan STK’ların çoğunluğunda, DERBİS’i, STK yöneticileri kullanmakta ve onları sırasıyla STK’da görev yapan gönüllüler ve muhasebeciler takip etmektedir. Bununla birlikte, STK’ların çok azında bilgi işlem sorumlusu veya bilgi işlem biriminin DERBİS’i kullanmaktan sorumlu olduğu; bu durumun da birçok STK’da bilgi işlem sorumlusunun veya bilgi işlem biriminin bulunmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. DERBİS’in kullanıcılarının **STK yöneticileri, gönüllüler ve muhasebeciler** olduğu göz önüne alındığında, DERBİS ile ilgili iyileştirmeler ve/veya yenilikler yapılırken, bu grupların fikirlerinin, görüşlerinin ve geri bildirimlerinin dâhil edilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir. Bu noktada, DERBİS’in kullanımına yönelik eğitim ve farkındalık

çalışmalarının **STK yöneticileri, gönüllüler ve muhasebecilere** yönelik olarak gerçekleştirilmesi önerilmektedir. Bununla birlikte yine gönüllülerin STK faaliyetlerine katılımlarının sürekliliği açısından sıkıntılar olabileceği noktasından hareketle, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün sadece STK yöneticilerinin ve muhasebecilerinin katılacağı çalıştaylarla DERBİS ve PRODES'e yönelik eğitimler sunması önerilmektedir.

Dijital platformları kullanarak, STK'lar zamandan ve mekândan bağımsız olarak faaliyetlerini yürütebilmektedirler. Bu doğrultuda, STK temsilcilerinin STK faaliyetlerini Genel Müdürlük ya da İl müdürlüklerine giderek gerçekleştirmek yerine, DERBİS kullanarak yaptıklarında sağlayacakları avantajlar konusunda bilgilendirilmesi önem arz etmektedir. Anket çalışmasından elde edilen bulgular, STK temsilcileri tarafından **DERBİS'in** kullanım kolaylığı, güvenilirliği, yanıt verme süresi, görselliği, yenilikçiliği, anlama kolaylığı faktörleri açısından **olumlu değerlendirildiğini** göstermektedir. Sistemi tekrar kullanma niyeti ve sistemden duyulan memnuniyeti ise, yukarıda sıralanan faktörlerden en çok anlama kolaylığı ve görelî avantaj boyutları etkilemektedir. DERBİS'in; güvenilirliği, yanıt verme süresi, görselliği, yenilikçiliği önemli olmakla birlikte, **DERBİS ile ilgili yapılacak iyileştirmeler ve değişikliklerde önceliğin kullanım kolaylığı ve görelî avantaj boyutlarına verilmesi gerekmektedir.** Bu doğrultuda Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün yapacağı çalıştaylar ve uzman kişiler yöneticiliğinde gerçekleştireceği odak grup görüşmeleriyle, DERBİS'in kullanımını nasıl daha kolay hale getirecekleri konusuna odaklanmaları, STK temsilcilerinin bu konudaki görüşlerinin alınması önerilmektedir. STK temsilcilerinden alınan geri bildirimler doğrultusunda, kullanımı kolay olarak görülmeyen işlemlere yönelik ilgili sistem iyileştirmelerinin/güncellemelerinin yapılması, yapılan güncellemelerin STK'lara uygun dijital platformlar aracılığıyla bildirilmesi tavsiye edilmektedir. Kullanım kolaylığını artırabilmek adına, DERBİS'in kullanımına ilişkin **elektronik kılavuz hazırlamasının, video destekli anlatımlarla DERBİS'teki modüller ve işlem sekmelerini kullanıcılara (STK temsilcilerine) anlatılmasının, canlı destek hatlarının etkin bir şekilde çalışmasının** sağlanması kullanıcıların karşılaştıkları anlık sorunların zamanında çözülmesi adına faydalı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca sistemin kullanım kolaylığının artırılması amacıyla, DERBİS genelinde sayfa yükleme sürelerinin azaltılmasına, DERBİS'teki alt sekmelerde tutarlılığın sağlanmasına, içeriğin başlıklar ve alt başlıklar halinde özetlenmesine ve görsel kullanımına öncelik verilebilir. DERBİS'in sağladığı görelî avantajları konusundaki istatistikleri, **STK temsilcilerine duyurmak amacıyla, örneğin DERBİS üzerinden yapılan işlemler ile İl Müdürlüklerine gidilerek yapılan işlemler arasında zaman ve maliyet açısından elde edilen kazanımlara ilişkin** istatistikler idarenin kurumsal web sayfası veya sosyal medya hesaplarından paylaşılabilir.

Raporda yer alan anket ve odak grup çalışmalarında, STK temsilcilerine DERBİS'in iyileştirilmesi ve geliştirilmesine ilişkin açık uçlu sorular ile önerileri belirlenmeye çalışılmıştır: Buna göre; **i) DERBİS'in kullanım kolaylığını artırmaya yönelik öneriler, ii) DERBİS'e entegre edilmesinin yararlı olacağına inanılan modüllere ilişkin öneriler ve iii) DERBİS ile diğer kamu kurum ve kuruluşlarının entegre edilmesine ilişkin öneriler** olarak sınıflandırmak mümkündür. Ancak STK temsilcileri tarafından önerilen ve bu çalışmada aşağıda listelenen önerilerin yasal açıdan uygunluğunun veya teknik açıdan mümkün olup olmadığının değerlendirilmesinde fayda olduğu düşünülmektedir.

i) DERBİS'in kullanım kolaylığını artırmaya yönelik öneriler

STK temsilcilerinin DERBİS kullanımına yönelik eğitim ve buna bağlantılı olarak **DERBİS kullanım videolarının hazırlanması** konusundaki istek ve önerileri yer almaktadır. STK temsilcileri; DERBİS'in içeriği ve söz konusu içeriğe ilişkin faaliyetlerin yürütülmesiyle ilgili eğitim ihtiyaçlarının olduğunu, söz konusu eğitimleri İl Müdürlükleri tarafından verildiği takdirde katılım sağlayacaklarını ifade etmektedirler. Bazı STK faaliyetlerinin DERBİS üzerinden yürütüldüğünü, çalıştayda yapılan sunumları dinleyene kadar bilmediklerini ifade eden STK temsilcilerinin olduğu tespit edilmiştir. Bu noktada Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün, DERBİS'in içeriği ile ilgili eğitimler düzenlemesi ve

öncelikle DERBİS ile ilgili farkındalık düzeyini artırması önerilmektedir. STK temsilcilerinin yüzyüze eğitimleri çevrim içi eğitimden daha çok tercih ettiklerini belirtmeleri göz önünde bulundurularak, eğitim plânlaması yapılmalıdır. Ayrıca STK temsilcileri, DERBİS'in içeriğine ve kullanımına ilişkin eğitimlere, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün dernek açılışı ve kapanışı konularına yönelik eğitim verilmesiyle ilgili beklentilerinin bulunduğunu belirtmekte fayda bulunmaktadır.

STK temsilcilerinin, DERBİS'in kullanım kolaylığını artırılmasında etkili olabilecek bir diğer önerisi **videolu destekli anlatımlara** ilişkindir. Odak grup görüşmelerinde, STK temsilcileri, DERBİS'teki menülerin ve akışların gösterim temelli anlatımlarının, kendilerini sorunla karşılaştıklarında İl Müdürlüklerini arama zorunluluğundan kurtaracağını belirtmişlerdir. Bu doğrultuda, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün **önemli ve sıklıkla kullanılan DERBİS menü ve sekmeleri için videolar** hazırlamaları, söz konusu videoların DERBİS sistemi üzerinden erişilebilir olmasını sağlamaları, bu mümkün değilse Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü web sayfasında söz konusu videoların paylaşılması önerilmektedir.

Odak grup görüşmelerine katılan STK temsilcileri, DERBİS'te yaşanan problemlerin anlık çözümünde problem yaşadıklarını ve Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün **şikayet bildirme için oluşturduğu sistemin yaşanan problemleri zamanında ve hızlı bir şekilde çözme konusunda yetersiz** olduğunu belirtmişlerdir. Bu noktada, STK temsilcileri, DERBİS'te yaşanan problemlerin anlık çözümleri için **canlı destek masasının** oluşturulmasını talep etmektedir. Uzun dönemde, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün müşteri ve paydaş memnuniyetini sağlamak için sıklıkla kullanılan **"Yapay Zeka Destekli Chatbot"** sistemlerinin kurulması konusunda girişimlerde bulunulması önerilmektedir.

Anket çalışmasında ve özellikle odak grup görüşmelerinde DERBİS'in mobil uyumluluğu konusundaki problemler sıklıkla dile getirilmiştir. Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün, Türkiye'de çoğu kişinin iş ve işlemlerini mobil cihazlardan yaptıklarını göz önünde bulundurarak, **DERBİS ve PRODES sistemlerinin mobil uyumluluğuyla ilgili problemleri** çözmesi tavsiye edilmektedir. Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün sunduğu dijital sistemlerin mobil uyumluluğunun sağlanmasının kullanım kolaylığına katkıda bulunacağına inanılmaktadır.

Yukarıda ayrıntıları verilen öneriler, DERBİS'in kullanım kolaylığını artırmaya yönelik önerilerdir. Ancak DERBİS'e yönelik kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik olarak sadece kullanım kolaylığına odaklanmak yeterli olmayacaktır. Bu noktada Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'ne sistemin erişilebilirliğine ilişkin birtakım önerileri de dikkate almaları önerilmektedir.

STK temsilcileri, anket ve odak grup görüşmelerinde iş ve işlemlerini yürüttükleri İl Sivil Toplumla İlişkiler Müdürlüklerinin telefon numaralarına erişemediklerinden söz etmişler, erişim bilgilerinin DERBİS'ten erişilebilir olmasının önemine dikkat çekmişlerdir. STK'ların Genel Müdürlüğün web sayfasını nadiren ziyaret ettikleri yönündeki beyanları dikkate alınarak, **İl Müdürlüklerinin erişim bilgilerinin sadece Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün kurumsal web sayfasında yer almaması**, söz konusu bilgilerin DERBİS üzerinden erişilebilmesinin sağlanması tavsiye edilmektedir.

STK temsilcileri, kendileriyle benzer alanda faaliyet gösteren STK'larla iş birliği yapmak istediklerini belirtmişler, bu isteklerini gerçekleştirebilmek için de özellikle benzer faaliyet alanındaki derneklerin web sayfalarının ve iletişim bilgilerinin DERBİS'te erişilebilir olmasını talep etmişlerdir. Bu doğrultuda Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün **derneklerin web sayfalarının DERBİS üzerinden ulaşılabilir olması konusunda** girişimlerde bulunması önerilmektedir.

Odak grup görüşmelerinde en çok şikâyet edilen konu, vefat eden dernek üyelerinin üyelikten otomatik olarak düşme işlemlerinin DERBİS üzerinden gerçekleştirilememesi ile ilgilidir. STK temsilcileri, MERNİS sisteminin DERBİS'e entegre olmasına rağmen henüz, üye vefatlarının DERBİS tarafından otomatik

olarak işleme alınamadığını, bu nedenle üye düşmelerinin elle yapıldığını (manuel) belirtmişlerdir. Bu noktada, STK temsilcileri DERBİS'te iyileştirme yapılmasını talep etmektedirler.

STK temsilcilerinin DERBİS üzerinden ikaz, uyarı ve bildirim gönderilmesine yönelik talepleri, DERBİS'in erişilebilirliğine yönelik yapılan dikkat çekici önerilerden biridir. Bu doğrultuda, STK temsilcileri **DERBİS'te gerçekleşen bazı yenilikleri** veya DERBİS üzerindeki duyuruları sisteme giriş yapmalarına gerek olmaksızın **e-posta bildirimi** şeklinde almalarını sağlayabilecek bir bildirim mekanizmasının dahil edilmesi önerilmektedir. Bildirim mekanizmasının dahil edilmesiyle, DERBİS'e erişim sağlamadan duyuruların alınması mümkün olabilecek, bu durum STK'ların iş ve işlemlerin etkili bir şekilde yürütülmesine katkı sağlayacaktır.

Son olarak, STK temsilcileri üyelere DERBİS üzerinden mesaj gönderilmesinin, üyelere telefon etme ya da kısa mesaj atmanın yarattığı mali yükü azaltacağını belirtmişlerdir. Bu doğrultuda, **DERBİS üzerinden, STK'ların üyeleri ile iletişim kurabileceği bir ara yüz** oluşturulması oluşturulması da bazı STK'lar tarafından önerilmektedir.

ii) DERBİS'e entegre edilmesinin yararlı olacağına inanılan modüllere ilişkin öneriler

DERBİS genel itibarıyla derneklerin pek çok iş ve işlemini dijital ortamda, zamandan ve mekândan bağımsız yürütmesine olanak sağlamaktadır. **DERBİS'in içeriği oldukça kapsamlı olmasına rağmen**, STK temsilcileri bazı modüllerin DERBİS'e dahil edilmesi ya da bu yazılımların DERBİS'le uyumlu bir şekilde çalışmasının sağlanmasını önermişlerdir. Özellikle küçük ölçekli ve bütçeleri kısıtlı olan STK'larda, muhasebe kayıt sistemleri bulunmamaktadır. Muhasebe kayıt sistemi olmayan STK'ların temsilcileri, **gelir gider belgelerinin takibi ve defter tutma gibi işlemleri yapmaya olanak sağlayacak ekranların** DERBİS'e eklenmesinin faydalı olacağı belirtmişlerdir. Bu doğrultuda, eğer teknik olarak mümkünse, üye sayısı az ve muhasebe/mali müşavir ücreti veremeyen STK'lar için DERBİS içerisinde bir menü oluşturularak, söz konusu STK'ların muhasebe kayıtlarını tutmaları sağlanabilir. Bununla birlikte, kendi muhasebe kayıt sistemleri olan STK'ların ise, bu sistemlerde tutulan bilgileri DERBİS'e aktarmalarını kolaylaştırılabilir. **Muhasebe kayıt sistemlerinin DERBİS'e entegrasyonunun** sağlanmasına ek olarak, STK temsilcilerinin defter kayıtları gibi finansal faaliyetlerin, DERBİS üzerinden yapılabilmesi, onaylanabilmesi ve **derneklerin gelir-giderlerini dijital ortamda girebilmesine** yönelik önerilerinin de dikkate alınması önerilmektedir.

iii) DERBİS ile diğer kamu kurum ve kuruluşlarının entegre edilmesine ilişkin öneriler

Raporda yer alan anket ve odak grup görüşmelerinde katılımcılara yöneltilen açık uçlu sorulardan ortaya çıkan diğer bir öneri; DERBİS'in, diğer devlet kurumlarının sistemleri ile bütünleşik (entegre) çalışabilmesi olarak ifade edilmiştir. Bunun yanı sıra, DERBİS'in iyileştirilmesinde STK'ların kullandıkları sistemler ile entegre olabilecek şekilde geliştirilmesini önemli olduğunu ileri süren katılımcılar da bulunmaktadır. Ancak, bunun güçlüğü de yine öneriyi yapanlar tarafından dile getirilmektedir. En yaygın sistem entegrasyonu talep edilen kurum ve sistemler arasında *Adalet Bakanlığı, MERNİS (vefat eden dernek üyelerinin kaydının silinmesi), Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü, Vergi Daireleri (vergi borcu yoktur) ve Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK borcu yoktur)* yer almaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde; katılımcıların, hemen hemen tamamı DERBİS gibi bir hizmetin bulunmasının hayatı kolaylaştırıcı yönde etkisi olduğu konusunda hemfikirdir. **DERBİS kullanıyor olmanın süreçleri hızlandırması, zaman kaybını engellemesi, fiziki yapılan işlemlerde oluşabilecek olası sıra beklemleri azaltması, takip edilebilirlik ve şeffaflık sağlaması, kâğıt israfını azaltması, mesai zamanından bağımsız iş yapabilme avantajı sağlaması ve belgelere ulaşımı kolaylaştırması gibi avantajları** katılımcılar tarafından da memnuniyetle dile getirilmiştir. DERBİS üzerine yapılan önerilerin zenginliği de bu sistemin STK'lar tarafından benimsenme düzeyinin ve sistemden beklentilerinin yüksekliğinin bir işareti olarak değerlendirilmiştir.

DERBİS ile birlikte bir o kadar büyük öneme sahip PRODES sistemine ilişkin araştırma bulgularının işaret ettiği bazı tespit ve öneriler ise şöyle sıralanabilmektedir:

Sistemin bilinirliği, PRODES kapsamında sunulan araştırma bulguları değerlendirildiğinde en temel problem olarak dikkat çekmektedir. STK'ların kullandıkları yazılım ile ilgili yeterli bilgi düzeyine sahip olmaması, PRODES'in kullanılamamasının en belirgin nedeni olarak anlaşılmaktadır. Bu anlamda STK'ların, PRODES'in kullanımına ilişkin bilgi düzeylerinin artırılması gerektiği düşünülmektedir. STK'lara, PRODES'in **ne için ve nasıl kullanıldığına ilişkin temel tanıtım bilgilerinin** sunulması önerilmektedir. Odak grup çalışmasından çıkan bulgular da söz konusu öneriyle örtüşmektedir. PRODES'ten haberdar olan veya olmayan STK temsilcilerinin üzerinde mutabık kaldığı taleplerinin de **temel eğitim ve bilgilendirme** olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan STK'ların içinde daha önce proje başvurusu yapan STK oranı, oldukça düşüktür. STK'ların daha sık proje başvurusu yapmalarının sağlanması için, neden proje başvurusu yapılmadığına yönelik çalışmaların yapılması önerilmektedir. Bunun yanı sıra, PRODES kullanımının artırılması için STK'lara **proje yapmak için teşvik verilmesinin** de hem PRODES bilinirliğini hem de kullanımını olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Katılımcıların bir kısmı, İl Müdürlükleri aracılığıyla proje işlemlerini gerçekleştirmenin daha kolay ve hızlı olduğunu belirtmiştir. Bu sonuç, PRODES kullanım tecrübesinin az olması ile ilişkilendirilebileceği gibi, yine de hangi konuların proje işlemlerini zorlaştırdığının ve/veya yavaşlattığının araştırılması gerekliliğini de ortaya koymaktadır.

PRODES kullanmış katılımcıların; *sistemin geri bildirim eksikliği, yazılımın arayüz hataları, sistem hataları ve tematik proje rehberinin olmaması*, PRODES'te en sık yaşanan sorunlar olarak tespit edilmiştir. Bu anlamda, PRODES yazılımının göreceli kullanım avantajlarının fazlaştırılması ve sistemi daha etkin hale getirmek konusunda kullanıcıların görüşlerinin alınması önerilmektedir. Ayrıca, PRODES'in sunduğu imkanlar ile ilgili hedef kitlenin doğru iletişim kanalları üzerinden bilgilendirilmesi de önemli noktalardan biri olarak ortaya çıkmaktadır. Kullanıcı memnuniyeti, PRODES gibi sistemlerin gelecekte de kullanılmaya devam edilmesinde önemli bir etkidir. Dolayısıyla, PRODES kullanımının artırılması için memnuniyeti pozitif yönde etkilediği tespit edilen faktörler açısından sistemin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi önerilmektedir.

Rapor kapsamında sosyal medyaya ilişkin bulgular ve öneriler şu şekilde özetlenebilmektedir;

Sosyal Medya kullanımı, dijitalleşmenin en önemli unsurlarından birisidir. Araştırma kapsamında katılımcı STK'lara hem kendi sosyal medya kullanımları hem de Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün sosyal medya hesaplarına ilişkin sorular yöneltilmiştir.

Araştırma bulgularına göre, STK'ların neredeyse yarısının sosyal medya kanallarında yer almadıkları görülmüştür. Bu bakımdan sosyal medyanın STK'lar için öneminin vurgulanması ve sosyal medya hesapları olmayan STK'ların bu yönde teşvik edilmesi önerilmektedir. Anket çalışması bulgularına göre *Yaşlı ve Çocuklara Yönelik Dernekler, Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Dernekler ve Sağlık Alanında Faaliyet Gösteren Dernekler* **nadiren paylaşım yapma veya hiç paylaşım yapmama** oranları en yüksek derneklerdir. Dolayısıyla, söz konusu faaliyet alanlarındaki derneklerin, neden sosyal medyayı aktif bir şekilde kullanmadıkları tespit edilerek, daha sık sosyal medya paylaşımı yapmaya teşvik edilmesi yönünde çalışmaların yapılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Sosyal medya paylaşımları konusunda bir stratejiye sahip olmak, sosyal medyada doğru sıklıklarla paylaşım yapmayı etkileyen önemli faktörlerden biridir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun temsil ettiği STK'ların, sosyal medya paylaşımlarına yönelik bir stratejilerinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda STK'ların **sosyal medya stratejisine sahip olmanın önemi** ile ilgili bilgilendirilmeleri ve bir **strateji geliştirme konusunda desteklenmeleri** önerilmektedir.

Raporda yer alan anket ve odak grup görüşmelerinden, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün web sitesi ve sosyal medya hesaplarının takip oranının düşük olduğu anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün **sosyal medya hesaplarının takibinin, web sitesinin takibinden** daha yaygın olduğu da tespit edilmiştir. Web sitesini düzenli ziyaret eden STK sayısı, oldukça azdır. Ayrıca STK'ların, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlük web sitesini genellikle mevzuatla ilgili bilgileri incelemek için kullandıkları da tespitler arasında yer almaktadır. Anket çalışması ile birlikte değerlendirildiğinde katılımcıların **yaklaşık üçte birinin**, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü dijital iletişim platformlarının **hiçbirini** takip etmediklerini belirttikleri anlaşılmıştır. Söz konusu oran; *Dini Hizmetlerin Gerçekleştirilmesine Yönelik Faaliyet Gösteren Derneklerde* en yüksektir. Sonuçlar, STK'ların Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün sosyal medya hesapları ile **etkileşimlerinin artırılması** gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Bu noktadan hareketle, katılımcılara Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün sosyal medya hesaplarında paylaşılabilecek içeriklerle ilgili beklentileri de araştırma kapsamında ele alınan konulardan birisi olmuştur. Katılımcıların önerileri değerlendirildiğinde; Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün **STK'ların birbirleri ile etkileşimini artırıcı**, ortak paydada birleştirici bir rol oynayabilecek çatı bir kurum olduğundan bahsedilerek, **sosyal medya hesaplarının STK'ların birbirlerini tanımlarına aracılık edebileceği** tespiti yapılmıştır. Bu bağlamda, iyi uygulama örnekleri gösteren **STK'ların tanıtılması** faaliyetinin Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nün sosyal medya hesapları üzerinden yapılabileceği önerilmektedir. Çeşitli STK'ların, diğerlerine örnek teşkil edilebilecek faaliyetlerinin Genel Müdürlüğün sosyal medya hesapları üzerinden paylaşılmasının oldukça faydalı olacağı birçok STK temsilcisi tarafından dile getirilmiştir.

Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü hizmetler ile ilgili bilgilendirici ve eğitici içerikler, yasa ve mevzuat değişiklikleri, proje çağrıları, desteklenen projeler ve proje sonuçları, hatırlatmalar, aylık takvimler ve duyurular, gerekli belgelerin hazırlanmasına ilişkin içerikler ile STK'lar ile ilgili istatistikler, infografikler ve anketler, sosyal medyada yer alması talep edilen içerikler olarak önerilmiştir.

Çalışma bulguları kapsamında değerlendirilen son başlık ise STK'ların eğitim ihtiyacıdır. Bu doğrultuda araştırma bulgularının işaret ettiği bazı tespit ve öneriler şöyle sıralanabilmektedir:

STK'ların dijitalleşmesi konusunda eğitim ihtiyacı hem anket hem de odak grup çalışmasında önemli bir gündem maddesi olarak öne çıkmaktadır. Katılımcıların Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü veya görev yaptıkları STK'ların kendilerine sağlamalarını istedikleri eğitimler arasında; **STK yöneticiliği ve stratejik planlama seminerleri**, halkla ilişkiler ve üye, bağışçı ve gönüllü ilişkilerinin yönetimine ilişkin eğitimler, dernekler mevzuatı ve defter tutma eğitimleri, **DERBİS ve PRODES kullanımına ilişkin eğitimler**, temel bilgisayar ve ofis yazılımları kullanımı eğitimi, web sitesi kurulumu ve yönetimi eğitimleri, **sosyal medya kullanımı** ve dijital medya yöneticiliği eğitimleri, dijital içerik hazırlama eğitimleri, anket oluşturma ve değerlendirmeye yönelik eğitimler ile proje hazırlama, yürütme ve raporlamaya ilişkin eğitimler olarak sıralanmaktadır.

Bulgulara göre eğitim taleplerinde temel bilgisayar kullanım eğitimleri ile DERBİS ve PRODES kullanımına ilişkin eğitimlerin ön plâna çıktığı anlaşılmaktadır. Anket çalışmasına katılan temsilcilerin ancak üçte birinin, çevrimiçi eğitimleri istediği düşünüldüğünde, STK temsilcilerinin etkileşimli eğitim yöntemlerini (yüz yüze) tercih ettiğini söylemek mümkündür. Konuyla ilgili olarak **karma eğitim modellerinin** hayata geçirilmesi önerilmektedir. Ek olarak, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü tarafından sunulan hizmetler noktasında STK'ların farkındalığının artırılması da öne çıkan bir sonuç olarak değerlendirilmektedir. Hâlihazırda sunumu devam eden hizmetleri etkin bir biçimde **yaygınlaştırmadan, yeni hizmetlerin eklenmesi** dijitalleşme hızının önünde engel oluşturabilmektedir. Bu kapsamda, öncelikle var olan hizmetlerin tanıtılması, sonrasında eklenecek her yeni hizmetin iyi bir şekilde tanıtılması, anlatılması ve STK'lara bu konuda eğitim imkânları sağlanması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Ahmad, A., & Khan, M. N. (2017). Developing a website service quality scale: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Internet Commerce*, 16(1), 104-126.
- Antonucci, Y. L., Fortune, A. ve Kirchmer, M. (2020). An examination of associations between business process management capabilities and the benefits of digitalization: All capabilities are not equal. *Business Process Management Journal*, 27(1), 124-144. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-02-2020-0079>
- Banga, K. ve te velde, D. V. (2018). Digitalisation and the future of manufacturing in Africa. Supporting Economic Transformation. https://set.odi.org/wp-content/uploads/2018/03/SET_Digitalisation-and-future-of-African-manufacturing_Final.pdf adresinden erişildi.
- Chanas, S., Myers, M. D. ve Hess, T. (2019). Digital transformation strategy making in pre-digital organizations: The case of a financial services provider. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(1), 17-33. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2018.11.003>
- Digital transformation: Online guide to digital transformation. (t.y.).I-SCOOP. <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/> adresinden erişildi.
- Digitalization. (t.y.).Oxford Advanced Learner's Dictionary. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/digitalization?q=digitalisation> adresinden erişildi.
- Dubina, N. A., Michurina, O. Yu., Barmina, E. Yu., Golivtsova, N. N., Kushner, A. A. ve Kushner, M. A. (2020). Digitalization in management of fishery integration associations. *E3S Web of Conferences*, 224, 02033. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202022402033>
- European Commission. Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning. 2006/962/EC (2006). <http://data.europa.eu/eli/reco/2006/962/oj/eng> adresinden erişildi.
- European Economic and Social Committee (2017). The future evolution of civil society in the European Union by 2030. https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/the_future_evolution_of_civil_society_in_the_eu_by_2030.pdf
- Ferrari, A. (2012). *Digital competence in practice: An analysis of frameworks*. (No: Report EUR 25351 EN). Seville: European Commission. <https://data.europa.eu/doi/10.2791/82116> adresinden erişildi.
- Foerster-Metz, U. S., Marquardt, K., Golowko, N., Kompalla, A., & Hell, C. (2018). Digital transformation and its implications on organizational behavior. *Journal of EU Research in Business*, 2018, 1-14.

- Gartner IT Glossary, (2021). Digitalization. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitalization>.
- Laraz, V. ve Esteve, F. (2015). Evaluating digital competence in simulation environments. M. Gisbert ve M. Bullen (Ed.), *Teaching and Learning in Digital World: Strategies and Issues in Higher Education* içinde (ss. 99-105). Tarragona: Publicacions Universitat Rovira I Virgili.
- Lironi, E., Peta, D.: EU public consultations in the digital age: Enhancing the role of the EESC and civil society organisations, European Economic and Social Committee, July 2017. <http://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/files/qe-07-17-001-en-n.pdf>.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2002). WebQual: A measure of website quality. *Marketing Theory and Applications*, 13(3), 432-438.
- Matt, C., Hess, T. ve Benlian, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339-343. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5>
- Nonprofit Tech for Good. (2019). *Global NGO Technology report 2019*. https://assets-global.website-files.com/5d6eb414117b673d211598f2/5de82e1550d3804ce13ddc75_2019-Tech-Report-English.pdf adresinden erişildi.
- Pagani, M. ve Pardo, C. (2017). The impact of digital technology on relationships in a business network. *Industrial Marketing Management*, 67, 185-192. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.08.009>
- Parida, V., Sjödin, D. ve Reim, W. (2019). Reviewing literature on digitalization, business model innovation, and sustainable industry: Past achievements and future promises. *Sustainability*, 11(2), 391. <https://doi.org/10.3390/su11020391>
- Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W. ve Schirgi, E. (2018). Digitalization and its influence on business model innovation. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 30(8), 1143-1160. <https://doi.org/10.1108/JMTM-01-2018-0020>
- Reis, J., Amorim, M., Melão, N. ve Matos, P. (2018). Digital transformation: A literature review and guidelines for future research. Á. Rocha, H. Adeli, L. P. Reis ve S. Costanzo (Ed.), *Trends and Advances in Information Systems and Technologies* içinde (ss. 411-421). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-77703-0_41
- Rowan, B. (2017). How associations are embracing digital transformation. <https://www.delcor.com/resources/blog/how-associations-are-embracing-digital-transformation> adresinden erişildi.
- Sachs, J. (2016). Sustainable development: A new kind of globalization. *BostonGlobe.com*. <https://www.bostonglobe.com/opinion/2016/07/18/sustainable-development-new-kind-globalization/8n33gJUKfUVDyMUD3J5iJK/story.html> adresinden erişildi.
- SurveyMonkey, (2021). Örneklem büyüklüğü hesaplayıcı. <https://tr.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>.
- Turkay, B. ve Turkay, S. (2019). Understanding Turkish NGOs' digital technology use in helping refugees in Turkey. *Extended Abstracts of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* içinde (ss. 1-6). CHI '19: CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, sunulmuş bildiri, Glasgow Scotland Uk: ACM. <https://doi.org/10.1145/3290607.3312984>
- Yashalova, N. N., Shreider, N. V. ve Yakovleva, E. N. (2019). Digital literacy in society: The situation, problems, and prospects at the current stage of scientific and technical progress. *Scientific and Technical Information Processing*, 46(4), 213-218. <https://doi.org/10.3103/S014768821904004X>
- Yueh, H.P., Chen, T.L. ve Chen, C.T. (2013). A spatial exploration of factors affecting digitalization of farmers' associations in Taiwan. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 65(6), 605-622. <https://doi.org/10.1108/AP-11-2012-0088>
- We are Social, (2021). Digital 2021 Turkey. <https://datareportal.com/reports/digital-2021-turkey>.

REFERANSLAR

Birleşik Krallık

AB Ülkelerinde Sivil Toplum Raporu (2019) <https://www.yereldeab.org.tr/DesktopModules/EasyDNNNews/DocumentDownload.ashx?portalid=0&moduleid=1823&articleid=5071&documentid=692>

About Charity Commission (2021) <https://www.gov.uk/government/organisations/charity-commission/about>

About Charity Commission Services (2021) <https://www.gov.uk/government/organisations/charity-commission/about-our-services>

AMRC Digital Essential Partnership Guide for Charities (2021) <https://www.amrc.org.uk/digitalessentialpartnershipsaguideforcharitiesworkingwithdigitaltechnologycompanies>

AMRC Partnership Case Studies (2021) <https://www.amrc.org.uk/Pages/Default.aspx?CategoryTitle=partnership-case-studies&SubsiteTitle=digitalessentialpa>

Charity Commission for England and Wales (2021) <https://www.gov.uk/government/organisations/charity-commission>

Charity Commission for Northern Ireland (2021) <https://www.charitycommissionni.org.uk/>

Charity Digital Best Online Fundraising Platforms (2021) <https://charitydigital.org.uk/topics/topics/the-best-online-fundraising-platforms-for-charities-5324>

Charity Digital Skills Report (2020) <http://report.skillsplatform.org/charity-digital-report-2020/?ga=2.72430419.119711568.1625926285-2102023277.1625926285>

Charity Digital Skills Report (2021) <https://www.skillsplatform.org/content/charity-digital-skills-report>

Claim Gift Aid Online (2021) <https://www.gov.uk/claim-gift-aid-online>

Donating to a Charity - Gift Aid (2021) <https://www.gov.uk/donating-to-charity/gift-aid>

Funraise (2021) <https://www.funraise.org/>

Global NGO Technology Report (2021) <https://www.funraise.org/techreport>

London Community Response Survey (2021) <https://data.london.gov.uk/dataset/london-community-response-survey>

London-Supporting Civil Society Digital and Data (2021) <https://www.london.gov.uk/city-hall-blog/supporting-civil-society-digital-and-data>

Nonprofit Tech for Good (2021) <https://www.nptechforgood.com/about-nonprofit-tech-for-good/>

Office of the Scottish Charity Regulator (2021) <https://www.oscr.org.uk/>

Set up a Charity (2021) <https://www.gov.uk/set-up-a-charity>

UK Civil Society Almanac (2020) <https://data.ncvo.org.uk/>

Finlandiya

Finnish Patent and Registration Office, (2021a). *Number of associations and religious communities*. <https://www.prh.fi/en/yhdistysrekisteri/statistics/numberofassociationsandreligiouscommunities.html>

Finnish Patent and Registration Office, (2021b). *Notifications filed with the Finnish Register of Associations or Finnish Register of Religious Communities*. <https://www.prh.fi/en/yhdistysrekisteri/statistics/notificationsreceived.html>

Finnish Patent and Registration Office, (2021c). *Notifications filed online with the Finnish Register of Associations (%)*. <https://www.prh.fi/en/yhdistysrekisteri/statistics/notificationsfiledonline.html>

Harju, A. (2020). The essential characteristics of civil society. *Tietopankki* <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/the-essential-characteristics-of-civil-society/>

Harju, A. ve Rynänen, S. (2020). Finnish civil society. *Tietopankki* <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/finnish-civil-society/>

Information Service of the Finnish Register of Associations. (2021). *Association search*. <https://yhdistysrekisteri.prh.fi/>

infoFinland.fi. (2021). *Dernekler*. <https://www.infofinland.fi/tr/finlandiya-da-ya-am/bo-zamanlar-n-de-erlendirilmesi/dernekler>

Patentti- ja rekisterihallitus (2021a). *Vinkkejä sähköiseen asiointiin*. https://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistysrekisterin_esittely/vinkkeja_sahkoiseen_asiointiin.html

Patentti- ja rekisterihallitus (2021b). *Saavutettavuuslause: Yhdistysrekisterin sähköinen asiointi*. https://www.prh.fi/fi/tietoa_prhsta/saavutettavuus/yhdistysrekisterin_sahkoinen_asiointi.html

Seppo, M. (2013). *Finnish civil society now: Its operating environment, state and status*. Kepa: Helsinki. http://kamu.metropolia.fi/wp-content/uploads/2015/04/Finnish_civil_society_now.pdf

Siisiäinen, M. ve Blom, R. (2009). Associational activeness and attitudes towards political citizenship in Finland from a comparative perspective. *Journal of Civil Society*, 5(3), 265-281. <https://doi.org/10.1080/17448680903351792>

Statistics Finland (2021). *Preliminary population statistics*. https://www.stat.fi/til/vamuu/index_en.html

Unalp Cepel, Z. (2012). An analysis of state–civil society relations in Finland: A case of Joensuu. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(2), 328-349. <https://doi.org/10.1007/s11266-011-9199-z>

Vuohelainen, H., Seppälä, P. ve Tuomo Heikkilä, T. (2020). *Järjestödigitaalioitus: 2020*. <https://bin.yhdistysavain.fi/1602444/RLxT2GAXhiJtdkK7SmCoOUonzP/J%C3%A4rjest%C3%B6digitaalioitus%202020.pdf>

Yhdistysrekisterin sähköinen asiointi. (2021). *Tervetuloa tekemään sähköinen ilmoitus yhdistysrekisterin*. <https://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/sahkoinenasiointi.html>

Fransa

Le site officiel de l'administration française, <https://www.service-public.fr/associations>

Journal officiel des associations, <https://www.journal-officiel.gouv.fr/associations>

Services en ligne et formulaires, <https://www.service-public.fr/associations/vosdroits/services-en-ligne-et-formulaires>

Le Répertoire National Des Associations Françaises, <https://www.data-asso.fr/dataviz/>

Répertoire National des Associations, <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/repertoire-national-des-associations/>

Premier Ministre Haut Conseil à La Vie Associative, Document d'orientation du HCVA sur le socle commun du bénévolat, 2014, https://associations.gouv.fr/IMG/pdf/hcva_socle_commun_benevolat2014.pdf

La Place Du Numérique Dans Le Projet Associatif, 2016, https://www.solidatech.fr/sites/default/files/2016_11-rapportcomplet_numerique_projetassociatif.pdf

Le guide du bénévolat 2019, https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/guide_benevolat_2019.pdf

Guide D'usage De La Subvention, Associations, pouvoirs publics: un cadre partenarial renouvelé 2019-2020, 2020, https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/guide_subventions2019.pdf

Direction Départementale de la Cohésion Sociale, Guide pratique des associations, https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/guide_pratique_asso_cote_d_or.pdf

La Place Du Numérique Dans Le Projet Associatif, 2019, <https://recherches-solidarites.org/wp-content/uploads/2019/10/diaporama-16-10-2019.pdf>

Covid-19 : où en sont les associations un an après?, 2021, <https://recherches-solidarites.org/wp-content/uploads/2021/04/COVID-3-8-06-2021.pdf>

Le bénévolat à l'heure du confinement 2020, <https://recherches-solidarites.org/wp-content/uploads/2020/06/Benevolat-confinement-2020-06-18.pdf>

La France Associative en Mouvement, <https://recherches-solidarites.org/wp-content/uploads/2020/11/La-France-associative-04-11-2020.pdf>

Hollanda

33 Showcases - Digitalisation and Development (2019) <https://www.government.nl/documents/publications/2019/10/15/33-showcases---digitalisation-and-development---inspiration-from-dutch-development-cooperation>

Blockchain Coalition (2021) <https://dutchblockchaincoalition.org/>

Charitable organisations in The Netherlands:overview (2021) [https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/7-633-0326?transitionType=Default&contextData=\(sc.Default\)&firstPage=true](https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/7-633-0326?transitionType=Default&contextData=(sc.Default)&firstPage=true)

DATA4CHAN.GE (2021) <https://www.data4chan.ge/>

Data Sharing Coalition (2021) <https://datasharingcoalition.eu/>

DESI-The Digital Economy and Society Index (2020) <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

Digital Trust Center (2021) <https://www.digitaltrustcenter.nl/>

Dutch Digitalisation Strategy (2018) <https://www.government.nl/documents/reports/2018/06/01/dutch-digitalisation-strategy>

Dutch Digitalisation Strategy (2021) <https://www.nederlandddigitaal.nl/english/the-dutch-digitalisation-strategy-2021>

European Convention on the Recognition of the Legal Personality of International Non-Governmental Organisations (1986) <http://www.dutchcivillaw.com/conventionlegalperngo.htm>

International Center for Non-Profit Law-ICNL (2021) <https://www.icnl.org>

KVK (2021) <https://www.kvk.nl/>

Love Matters (2021) <https://www.rnw.org/what-we-do/love-matters/>

Media'nın Citizen's Voice (2021) <https://www.rnw.org/what-we-do/citizens-voice/>

Netherlands AI Coalition (2021) <https://nlaic.com/>

NL DIGIbeter Digital Government Agenda (2021) <https://www.nldigitalgovernment.nl/>

NGOs in the Netherlands (2021) <https://www.iamexpat.nl/career/working-in-the-netherlands/dutch-international-ngos>

Policy Framework Strengthening Civil Society (2021) <https://www.government.nl/documents/policy-notes/2019/11/28/policy-framework-strengthening-civil-society>

Strengthening Civil Society (2021) <https://www.dutchdevelopmentresults.nl/2019/theme/civil-society>

The Digital Society Alliance (2021) <https://www.thedigitalsociety.info/>

VOICE (2021) <https://voice.global>

Almanya

Auszug aus dem »Agendapapier«. (n.d.). Retrieved from Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement website: <https://www.b-b-e.de/themenfelder/digitalisierung-und-buergerschaftliches-engagement/auszug-aus-dem-agendapapier/>

Youvo. (n.d.). Retrieved August 10, 2021, from www.youvo.org website: <https://www.youvo.org/>

Yumurtacı, A. (2019). Tarihsel Süreçte Almanya'da Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşların Gelişimi ve Yapısı. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi, 9(17), 119-143.

Über diese Seite - Idee, Partner & Förderer. (n.d.). Retrieved September 10, 2021, from Engagementplattform - Engagiert in Halle website: https://engagiert-in-halle.de/ueber_uns

Die Aktion Mensch. (n.d.). Retrieved September 10, 2021, from <https://www.aktion-mensch.de/> website: <https://www.aktion-mensch.de/ueber-uns/die-aktion-mensch>

Freiwilligenagenturen, B. der. (n.d.). Digitales Engagement. Retrieved September 10, 2021, from Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen website: <https://bagfa.de/themenwelt-digitalisierung/digitales-engagement/>

The Digital Strategy of the German government. (n.d.). Retrieved September 10, 2021, from Website of the Federal Government website: <https://www.bundesregierung.de/breg-en/news/the-digital-strategy-of-the-german-government-1550216>

Entwickeln. vernetzen. Stärken. (n.d.). Retrieved September 10, 2021, from Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement website: <https://www.b-b-e.de/entwickeln-vernetzen-staerken/>

Aufgaben. (n.d.). Retrieved from Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben website: <https://www.bafza.de/ueber-das-bundesamt/aufgaben/>

e.V, T. I. D. (n.d.). Wer sind wir? Retrieved from Transparency International Deutschland e.V. website: <https://www.transparency.de/ueber-uns/wer-sind-wir/>

Freiwilligenagenturen, B. der. (n.d.). Profil und Agenda. Bundesarbeitsgemeinschaft Der Freiwilligenagenturen. Retrieved September 10, 2021, from <https://bagfa.de/ueber-die-bagfa/profil-und-agenda/>

Members - Dafne. (n.d.). Retrieved September 10, 2021, from dafne-online.eu website: <https://dafne-online.eu/country-profiles/#germany>

Bertenrath, R., Bayer, L., Fritsch, M., Lichtblau, K., Placke, B., Schmitz, E., & Köln, P. (2018). Digitalisierung in NGOs Eine vermessung des Digitalisierungsstands von NGOs in Deutschland. Retrieved from website: https://www.iwconsult.de/fileadmin/user_upload/projekte/2018/Digital_Atlas/Digitalisierung_in_NGOs.pdf

Amerika Birleşik Devletleri

5 FAM 860 HARDWARE AND SOFTWARE MAINTENANCE (2018). web sayfası, erişim adresi: <https://fam.state.gov/FAM/05FAM/05FAM0860.html>

10x, erişim adresi : <https://10x.gsa.gov/?dg>

18F, erişim adresi : <https://18f.gsa.gov/?dg>

Analytics.usa.gov, erişim adresi: <https://analytics.usa.gov/?dg>

About Form 1023 (2021) erişim adresi: <https://www.irs.gov/forms-pubs/about-form-1023>

Application Process (2021) <https://www.irs.gov/charities-non-profits/application-process>

Before Applying for Tax-Exempt (2021) <https://www.irs.gov/charities-non-profits/before-applying-for-tax-exempt-status>

Code.gov, erişim adresi: <https://code.gov/?dg>

Digital Civil Society Lab (2021), erişim adresi: <https://pacscenter.stanford.edu/research/digital-civil-society-lab/>

Executive Order 13571--Streamlining Service Delivery and Improving Customer Service (2011) web sayfası, erişim adresi: <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/2011/04/27/executive-order-13571-streamlining-service-delivery-and-improving-custom>

Executive Order 13576 , Delivering an Efficient, Effective, and Accountable Government. (2011) web sayfası, erişim adresi: <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/2011/06/13/executive-order-13576-delivering-efficient-effective-and-accountable-gov>

Federalist (2021), erişim adresi <https://federalist.18f.gov/?dg>

Gordon and Betty Moore Foundation (2021) erişim adresi : <https://www.moore.org/>

Non-Governmental Organizations (NGOs) in the United States (2021) web sayfası, erişim adresi: <https://www.state.gov/non-governmental-organizations-ngos-in-the-united-states/>

OAS (2021), erişim adresi : http://www.oas.org/en/ser/dia/civil_society/index.shtml

Project Open Data (2019). web sayfası, erişim adresi: <https://project-open-data.cio.gov/>

Stanford PACS (2021), web sayfası, erişim adresi: <https://pacscenter.stanford.edu/>



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI



HACETTEPE
ÜNİVERSİTESİ



İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
SİVİL TOPLUMLA
İLİŞKİLER
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ