



İnan, K., Kara, B. (2023). Yerel yönetimlerde dijital hizmetlerin dönüşümünde kadının rolü: Niğde Belediyesi örneği. *Uluslararası Türk Dünyası Araştırmaları Dergisi*, 6(4), 1-18.

YEREL YÖNETİMLERDE DİJİTAL HİZMETLERİN DÖNÜŞÜMÜNDE KADININ ROLÜ: NİĞDE BELEDİYESİ ÖRNEĞİ*

Kübra İNAN**

Bülent KARA***

Öz: Bu araştırmanın konusu, yerel yönetimlerde dijital hizmetlerin dönüşümünde kadının rolüdür. Bu çalışmadaki temel amaç ise, yerel yönetimlerden biri olan Niğde Belediyesindeki dijital hizmetin dönüşümünde kadının rolünü ortaya çıkarmaktır. Araştırmada, hizmetin dönüşümüyle birlikte kadının rolünü araştırmak, Niğde Belediyesi özelinde daha etkin ve güçlü dijitalleşmeyi sağlamak, e-hizmetin dönüşümünde kadının rolüne özgü önerileri geliştirmek ve aynı zamanda elde edilecek verilerin sonuçlandırılarak ülkemiz genelinde, yerel yönetimlerde bir farkındalık ve dönüşümün güçlendirilmesi adına yapılacak çalışmalara katkı sunmak hedeflenmektedir. Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırma, fenomenolojik desen tekniği ile tasarlanarak araştırmanın bulguları elde edilmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu Niğde Belediyesi bünyesinde görev yapan 20 kadın oluşturmuş, bu kadın çalışanlarla birebir görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış görüşme formuyla oluşturulmuş, elde edilen verilerin analizinde betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Bulgular sonucunda, Niğde Belediyesi bünyesinde iş gören kadınların dijital dönüşüme katkısı ve kendini geliştirmesi, ülkenin siyasal gerçekliği, kadınların geleneksel-modern konumları, eğitim durumu ve yeteneklerine bağlı olarak farklı veriler elde edilmiştir. Bu veriler tezimizde ayrıntılı olarak ele alınıp incelenmiştir.


Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, yerel yönetim, kadının rolü.

THE ROLE OF WOMEN IN THE TRANSFORMATION OF DIGITAL SERVICES IN LOCAL GOVERNMENTS: THE CASE OF NIGDE MUNICIPALITY


Abstract: The subject of this research is the role of women in the transformation of digital services in local authorities. The main purpose of this study is to reveal the role of women in the transformation of digital service in Niğde Municipality, one of the local governments. Also this study aimed to investigate the role of women with the transformation of the service, to ensure more effective and powerful digitalization in Niğde Municipality, to develop suggestions specific to the role of women in the transformation of e-service, and to contribute to the studies to be done in order to strengthen awareness and transformation in local governments throughout our country by finalizing the data to be obtained is targeted. Qualitative research method was used in the research. The research was designed with the phenomenological pattern technique and the findings of the research were obtained. The research group of the study consisted of 20 women working in Niğde municipality, and individual interviews were conducted with these employees. Interviews

* Bu makale "Yerel Yönetimlerde Dijital Hizmetlerin Dönüşümünde Kadının Rolü: Niğde Belediyesi Örneği" adlı kabul edilen yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

** Yüksek Lisans Öğrencisi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, kbrinann@gmail.com

 ORCID ID: 0000-0003-3652-460X

*** Prof. Dr., Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, bkara@ohu.edu.tr

 ORCID ID: 0000-0001-6021-085X

were conducted in the form of structured and semi-structured interviews, and descriptive analysis was used to analyze the data obtained. As a result, different data were obtained depending on the contribution of women working in Niğde municipality to digital transformation and self-development, the political reality of the country, traditional-modern positions of women, education level and abilities. These data are discussed and analyzed in detail in our thesis.

Keywords: *Digitalization, local government, role of women.*

Gelişen bilgi teknolojileri, 20. Yüzyılın son çeyreğinden itibaren, toplumsal, kültürel, ekonomik yapıyla birlikte çalışma yaşamında da değişim yaşatırken, 2000’li yıllarda başlayan dijitalleşme dönemi bu değişime farklı bir ivme katmıştır. Dijitalleşme süreci ve sonucu, çalışma yaşamını, çalışma koşullarını, istihdamı, iş rollerini ve bu süreci de değiştirmiştir. Bu dijital teknolojilerinin uygulanması, müşteri odaklı bir stratejiyi gerektirmiştir. Bunun yanında dijitalleşme eski iş ve meslekleri ortadan kaldırırken aynı zamanda birçok yeni iş ve mesleği ortaya çıkarmaktadır. Bu süreçte talep edilen işgücünde aranan vasıflarda değişmiştir.

İnternet bağlantılı teknolojilerin gelişmeye başlaması ve hemen hemen her alanımızda olması dijitalleşen bir toplumu beraberinde getirmiştir. Dijitalleşmeden etkilenen alanlardan biri de yerel yönetimlerdir. Yerel yönetimlerin çoğunda halka verilen hizmet e-hizmete dönüşmüş, vatandaş artık e-hizmet üzerinden isteklerini, şikâyetlerini bildirmekte, işlerini kurumlara gelmeden halledebilmektedir.

Yerel yönetimlerin dijitalleşmesi mal ve hizmetin hızlı, etkin ve düzenli sürdürülebilmesi bakımından oldukça önemsenmekte hemen hemen bütün yerel yönetimler dijital merkezli bir hizmet anlayışını merkeze alarak bir yönetim anlayışı değişikliği yapmak zorunda kalmışlardır. Kadınlar yerel yönetimlerde dijital dönüşümü sağlama noktasında önemli bir iş bölümü ve uzmanlaşma potansiyeline sahiptir. Kadınların potansiyeli yerel yönetim anlayışına evrilmesini sağlamıştır.

Tarihsel süreç boyunca kadının çalışma yaşamındaki yeri, sosyal statüsü, ekonomik durumu gelişme göstermiş ve değişime uğramıştır. Bu gelişim ve değişim en çok sanayi devriminden sonra gerçekleşmiş, kadın çalışma hayatına aktif katılmaya başlamıştır. Kadın toplumda olduğu gibi iş hayatında da inkâr edilemez bir yerdedir. Fakat ataerkil bir yapı ve toplumun cinsiyetlere yüklediği geleneksel rollerden kaynaklı fırsat eşitsizliğinin ortaya çıkması, kadının çalışma hayatında sorun ve engellerle karşı karşıya kalmasına sebep olmakta, özellikle kadının söz sahibi ve yönetici olması zorlaşmaktadır.

Son yirmi yıl içinde yaşanan en büyük değişim kadınların yoğun bir şekilde iş yaşamına girmesi olmuştur. İçinde bulunduğumuz bilgi toplumunda kadınlar daha çok ön plandadır. Kadınlar yetkinlikleri ve eğitimlerine göre dijital çağda ortaya çıkan yeni meslek gruplarında yerlerini almıştır.

Bu çalışmanın amacı, Niğde İl Merkezinde bulunan ve Niğde Belediyesi bünyesinde çalışan, hizmetin dönüşümünü sağlayan kadınların dijital hizmet bağlamında rollerini ortaya çıkarmaktır. Araştırmada, Niğde Belediyesi özelinde daha etkin ve güçlü dijitalleşmenin sağlanması, e-hizmetin dönüşümünde kadının rolüne özgü önerilerin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Aynı zamanda elde edilecek verilerin sonuçlandırılarak ülkemiz genelinde yerel yönetimlerde bir farkındalık ve dönüşümün güçlendirilmesi adına yapılacak çalışmalara katkı sunması en büyük hedefimizdir.

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada teknik olarak fenomenolojik desen tekniği kullanılarak araştırmanın bulguları elde edilmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu oluşturan Niğde Belediyesi bünyesinde görev yapan 20 kadın ile birebir görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış görüşme formuyla oluşturulmuş, elde edilen verilerin analizinde betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır.

1. Yöntem

Yerel Yönetimlerde Dijital Hizmetin Dönüşümünde Kadının Rolü: Niğde Belediyesi Örneği adlı çalışmam nitel bir araştırma olup fenomenoloji (olgubilim) deseni kullanılmıştır.

Nitel araştırma yöntemlerinden biri olan fenomenoloji deseni yaşanmış deneyimleri değerlendirmeye odaklanan bir yöntemdir (Jasper, 1994; Miller, 2003; Kocacı, 2016, s. 55). Bu çalışmada fenomenoloji (olgubilim) deseninin kullanılma sebebi ise dijitalleşmeyle birlikte yerel yönetimlerde dijital hizmetin dönüşümünde kadının rolünü ve buna yönelik yaşanan deneyimleri sorular yönelterek tespit etmek ve uzun bir gözlem sonucu değerlendirmektir.

2. Kavramsal ve Kuramsal Çerçeve

2.1. Dijitalleşme ve Dijitalleştirme

Dijitalleşme; en genel tanımıyla işlerin elektronik ortama taşınması ve bu mecralarda yapılmasını ifade etmektedir. Dijitalleşmenin kökenleri 17. yüzyıla kadar uzanmakta olup verinin işlenmesi ve sonuçlandırılması mantığına dayanmaktadır. Bu amaçla ikilik sayı düzeninde “bit” olarak adlandırılan “1” ve “0” komut terimleri bilim dünyasına girmiştir. Aradan geçen uzun yıllardan sonra gelişen teknoloji çok daha ileri bir noktaya gelmiş ve veri işleme süreci oldukça gelişmiştir (Aksu, 2018, s. 11’den akt. Aygün, 2020, s. 11-12). Dijitalleşme, nicel veriler olan sıfır ve şifrelerle oluşan sayısallaştırma araçlarından yararlanmaktadır. Bu yüzden sayısallaştırma dijital yenilik için önem arz etmektedir.

Dijitalleşme odağında yeni ve teknoloji kavramları üzerinden hareket edilmiştir. Dijitalleşme, teknolojinin kullanılması ve bu neticede ortaya çıkan yeni değerler, fırsatlar, işler vb. olgulardır. Dijitalleştirme tanımında ise sayısallaştırılmış veriler üzerinden hareket edilir. Böylece dijitalleştirme için sayısallaştırılmış verilerin dijital teknolojileri ile tekrar yorumlanması tanımı yapılmıştır (i-SCOOP I’dan akt. Yankın, 2019, s. 12).

Dijitalleşme hayatın tek bir noktasını etkilemez ve akabinde dönüştürmez. Bu sebeple de dijitalleşmenin tek bir tanımı yoktur. Bu tanımlarda dijitalleşen alanlar farklı olsa da vurgulanan ana nokta da bir dönüşümün yaşandığıdır. Dolayısıyla klasik, eski olarak adlandırılabilen her işlemin dijital teknolojiler ile birlikte yeni ürün olarak açığa çıkması, dijitalleştirme olarak ifade edilebilir.

2.2. Türkiye’de Dijital Dönüşüm

Türkiye; kalkınma planları başta olmak üzere, bilim ve teknolojiyi de kapsayan makro düzeyde politika belirlemede kapsamlı ve derinlemesine analiz edilmiş üst politika metinleri oluşturmada başarılı bir ülkedir. Elektronik devlet çalışmaları da geçmişten günümüze “KamuNet”, “e-Türkiye”, “e-Dönüşüm Türkiye” ve yakın zamandan itibaren de “e-Devlet Kapısı” olarak adlandırılmaya başlanmıştır. Gelişmiş ülkelere bakıldığında ağırlıklı olarak 2010 yılı ve sonrasında yayımlanan üst politika metinleri ile başlatılan dijitalleşme çalışmalarının, 10. Kalkınma Planı ile “Dijital Türkiye Projesi Yol Haritasının Oluşturulması” süreci Türkiye’de başlatılmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2016’dan akt. Aygün, 2020, s. 28-29). Daha sonra 10. Kalkınma Planı 2017 yılı Programında, 2016 yılı Programında yer alan 203 numaralı tedbir, dijital dönüşüm alanında sürekliliğe sahip bir sistem ve model yapının hedefiyle 186 numaralı tedbir olarak revize edilmiştir. “186 numaralı tedbire ilişkin yapılacak işlem ve açıklama bölümünde KAYSİS’in hem e-Devlet altyapısının oluşturulması hem de kamu yönetiminin dijital dönüşümünün gerçekleştirilmesi amacıyla geliştirilen bir sistem olduğunun belirtilmesi, dijitalleşme çalışmalarının temelinde söz konusu sistemin odak alındığı izlenimini uyandırmaktadır.” Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile “Dijital Dönüşüm Ofisi” kurulmasında her iki tedbir maddesinin de dikkate alındığı izlenimini vermektedir. Ancak sürekliliği olan bir sistem ve yönetim modeli ile birlikte kamu yönetiminin dijital dönüşümü konusunda somut veya kamuoyu ile paylaşılan bir çalışma henüz ilan edilmemiştir (Aygün, 2020, s. 28-29).

Türkiye’nin dijital dönüşüm sürecinde belli bir gecikmeyle ilerlemesi, AB ve Amerika’da dijital dönüşüm süreciyle ilgili bir yol haritası oluşturulurken görülmektedir.

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile koordineli çalışacak ofis, ekonomik ve sosyal hayat ile kamudaki hizmetlerin dijital dönüşümü için çalışma yapacaktır. “Dijital dönüşüm ile ilk olarak eğitim altyapısının geliştirilmesine odaklanılması, bu çerçevede üniversitelerde dijital teknoloji geliştiricilerini yetiştiren programların artırılması, dijital teknoloji alanında 30 bine yakın öğrencinin doktora yapması, dijital dönüşüm farkındalığının artırılması, özel teşvikler ile dijital yetkinliğe sahip işgücününün sanayi ile buluşturulması gibi adımların hayata geçirilmesi için çalışmalar yapılması ve kamudaki hizmetlerin de hızlandırılıp, bürokratik süreçlerin sifira indirilmesi hedeflenmektedir.” (BİK, 2018’den akt. Yankın, 2019, s. 16).

“Eğitim altyapısını dijitalleşme sürecine uygun hale getirmeden gerekli yetkinliklere sahip işgücününün yetiştirilmesi ve dijitalleşmenin istihdama etkisinin sağlıklı bir şekilde ele alınması mümkün değildir. Nitekim dijital dönüşüm konusunda somut adım atmış olan ülkelere bakıldığında da dijitalleşmenin istihdama olumsuz etkilerinin azaltılması ve nitelikli işgücününün yetiştirilmesi konularının öne çıktığı görülmektedir. İnsan başlıklı eğitim altyapısının geliştirilmesi ve nitelikli işgücününün yetiştirilmesi bileşeninin amacı, imalat sanayimizin ihtiyaç duyacağı yetkinliklere sahip nitelikli işgücününün yetiştirilmesi ve mevcut işgücününün dijital yetkinliklerinin geliştirilmesidir. Bu amaca ulaşmak adına birinci bileşen kapsamında atılacak başlıca adımlar şunlardır” (Sanayi Bakanlığı & Tübitak, 2018, s. 18):

- a. Sürekli Eğitim Merkezlerinde ve tematik teknik kolejlerde dijital teknoloji kullanıcıları yetiştirilecek,
- b. Üniversitemizde dijital teknoloji geliştiricileri yetiştiren programlar çoğaltılacak,
- c. Eğitimin her kademesinde eğitimcilere dijital yetkinlikler kazandırılacak,
- d. Dijital teknoloji alanlarında doktora öğrenimi desteklenecek,
- e. Özel teşvikler ve desteklerle dijital yetkinliklere sahip işgücü sanayi ile buluşturulacak,
- f. Dijital dönüşüm farkındalığı artırılacak ve yaygınlaştırılacak,
- g. Dijital dönüşüm paydaşları arasında iş birliği geliştirilecektir.

2.3. Yerel Yönetimler

Yerel yönetimler birçok unsuru barındıran kurumlardır. Öncelikle yerel yönetimlerin bulunduğu konumda yerel hizmet veren kurumlar olduğu vurgulanmalıdır. Bu kurumlar hem özerk hem de demokratik değerleri bünyesinde barındırmaktadır. Demokratik değerleri barındırmasından halk tarafından seçilmesi olduğu söylenebilir. Dolayısıyla yerel kuruluşlar için kamusal örgütlenme biçimi denilebilir. Bu tanım dışında yerel yönetimin tüzel kişiler olduğu da vurgulanmalıdır (Özbudun, 2004, s. 41-42’den akt. Beyazyıldız, 2010, s. 4). Yerel yönetimlerde öneli olan bulunduğu bölgedeki halktır. Yerel olan halk demokrasi değerleri kapsamında belediye başkanını seçer. Dolayısıyla bu gibi önemli kararları o bölgedeki halk karar vereceğinden yerel yönetimde yerel halk çok önemlidir.

2.3.1. Türkiye’de Yerel Yönetim Hizmetlerinde Kadının Konumu

Türkiye’nin toplumsal yapısı analiz edildiğinde kadınların arka planda tutulduğu görülmektedir. Aynı şey kadınların yerel yönetimdeki yeri için de vurgulanmaktadır. Ülkemizde kadınlar geçmişte erken haklara sahip olmuştur. Ancak şu an bakıldığında bu konu hakkında pek iyi şeyler vurgulanmamaktadır. Bu durum şu şekilde açıklanabilir: Kadın ve erkeklerin gereksinimleri birbirinden farklıdır. Bundan hareketle yerel yönetimlerde kadın ve erkekler farklı biçimde etkilenirler. Örneğin, su sıkıntısının çekildiği bir yerde su ihtiyacını karşılamak için çeşmelere gidip, bidonlarla su taşıyanlar kadınlardır. Ya da mahalledeki pazarın pahalı olması sebebiyle başka semtlere gidip alışveriş yapanlar yine kadınlardır. Aslında problem sadece politikaların sunumu ile alakalı değildir. Aynı zamanda hizmet için oluşturulan her şey kadın ve erkek için eşit uygulandığı ifade edilse de durum pek de öyle değildir. Yaşanan bu sorunlar kadınların problemlerini yanıtsız da bırakmıştır (KAGİDER, 2006, s. 11-12’den akt. Üçer, 2011, s. 49). Bu durum kadının toplumdaki yeriyle açıklanabilir.

Kadınların toplumda ikinci planda olması siyasal yaşamlarını da etkilemiştir. Kadına yüklenen bazı roller vardır. Bu rollerin başında eş ve anne olma gelmektedir. Eğer kadın siyasal yaşama katılırsa bu rollerini yeteri kadar yerine getiremeyebilir.

Türkiye'deki yönetici vasfındaki kadın sayıları erkeklerden azdır. Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü'nün hazırladığı Türkiye'de Kadının Durumu Ulusal Raporu'na göre, kadınlar parlamento, yerel yönetimler, siyasi partiler ve kamu yönetiminde ağırlık gösterememektedir. Cumhuriyet ilan edildiği zamanlardan bu yana bu raporun analizleri günümüzde pek farklılığa uğramamıştır. Örneğin, 1935 seçimlerinde parlamentoya giren milletvekillerinin içinde kadınların oranı % 4.6 iken, 1946 yılı seçimlerinde bu oran % 1.8'e düşmüş, 1995 seçimleri sonucu ise ancak % 2.4'e çıkmıştır (KSSGM, 2000, s. 21'den akt. Karaca, 2007, s. 36).

2.3.1.1. Kadının Yerel Yönetimlere Katılımı, Temsili ve Karşılaştığı Sorunlar

Siyasal katılım, bireylerin kendi tercihleriyle siyasal karar almada yönetimde olmasını istedikleri kişiler için yaptıkları eylemlerdir (Kalaycıoğlu, 1983, s. 10'dan akt. Göksoy, 2019, s.15).

Demokratik sistemin en önemli göstergesi halkın karar alma süreçlerinde etkin rol oynamasıdır. Yerel yönetimlerde halkın karar alma sürecinde çeşitli olanaklar sağlamaktadır. Örneğin halk, yaşadığı bölgedeki yönetim organlarını kendileri seçmektedir (Negiz ve Akyıldız, 2012, s. 176'dan akt. Belli, 2015, s. 80).

Kadının kamusal yaşama katılması, toplumsal alanda kendini özgürce ifade edebilmesi ve gereksinimlerine uygun bir kentsel çevrenin oluşması sürecinde söz sahibi olması çağdaş düşüncenin ve gelişmenin gereğidir. Çalışan ve çalışmayanı ile kentsel sistem oluşurken, bütün kadınların günlük yaşamda karşılaştıkları zorlukların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Bu sorunları bilen en iyi kesim olarak da kadınların yönetimde ve halk katılımıyla gerçekleştirilecek çalışmalarda yer alması gerekmekte ve yönetimlerin kadınların bilgi ve düşüncelerinden yararlanmayı bir zorunluluk olarak algılamaları gerekmektedir (DPT, www.dpt.gov.tr' den akt. Üçer, 2011, s. 55). Yerel yönetimlerin imkân sağladığı hizmetlerin çoğundan yarar sağlayan ve tüketen doğrudan kadınlar olmaktadır (Ecevit, 2001, s. 235'den akt. Biricikoğlu, 2013, s. 67). Türkiye, kadınlar başta politika olmak üzere tüm toplumsal süreçlerde ve karar alma mekanizmalarında yeterli oranda temsil edilmemektedir (Üçer, 2011, s. 50).

Kadınların siyasal yaşama katılmamadaki engellerine baktığımızda; Türkiye'de var olan düşünce, kadının yeri evidir ve asıl görevi ev işleriyle ilgilenip kocasına ve çocuklarına en iyi şekilde bakmaktır. Erkek ise ev dışı işlerle ilişkilendirilmektedir. Bu sebeple kadının çalışması bu görevlerine aykırı bir durum oluşturmaktadır. Meslek yaşamında da durum pek farklı değildir. Kadınların seçtiği meslekler, özel hayatlarında, ailelerinde sorun yaratmayacak ailesel rol ve sorumluluklarını aksatmayacak niteliktedir. İşselleştirilen bu durumda kadının özgüvenini zedeleyen bir durumdur (Üçer, 2011, s. 59).

Kadınların aktif olarak siyasete katılmama sebeplerinden biri de teknik bilgi yetersizliğidir. Kadınlar birçok sebepten dolayı siyasetten uzak kalmıştır. Bu durum kadınların kendilerine olan güven duygusunu zedelemiş, teknik anlamda yetersiz kalmalarına sebep olmuştur. Kadınlar siyasal alanda yeterli bilgiye sahip olmadıkları için engelleri aşamayacaklarını düşünüp siyasetten kendilerini uzak tutmaktadır. Bu yüzden sadece bu alanda bulunmak istemek yetmez aynı zamanda eğitim, meslek ve ekonomik yeterlilik gibi güçlü bir donanım gerekmektedir.

Kadının önündeki bir diğer engel ekonomik yetersizliktir. Siyasette var olabilmek için belli bir ekonomik gelire sahip olmak gerekmektedir çünkü bu alan masraflı bir alandır. Bu yüzden kadının da ekonomik olarak kendi ayaklarının üzerinde durmalıdır. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde ve özellikle kırsal kesimlerde bu zordur. Kırsal kesimlerde kadınlar

eşlerine bağlı olarak yaşamakta tarım işçisi olarak üretimde yer almaktadır. Bu durum kentsel alanlarda da farklı değildir çünkü cinsiyet ayrımcılığına dayalı adaletsizlik sonucu yoksulluk ortaya çıkmaktadır. Bu yüzden siyasete katılabilecek yeterli paraları yoktur, varsa ya eşlerinin ya da babalarının paralarıdır.

Ancak günümüzde kadınların çalışma hayatına katılmasıyla ve daha aktif olmaları nedeniyle daha bilinçli ve özgür olma yönünde gelişim göstermektedir.

2.3.2. Türkiye’de Yerel Yönetimlerde Kadının Hizmete Katılım Anlayışlarını Belirleyen Tartışmalar

2.3.2.1 Toplumsal Cinsiyet

Cinsiyet (sex); kişinin kadın ya da erkek olarak gösterdiği genetik, fizyolojik ve biyolojik özelliklerdir. Toplumsal cinsiyet (gender) ise kadın ve erkeğin sosyal olarak belirlenmiş rol ve sorumluluklarını belirtir (Akın, <http://www.gencgazeteciler.org/tcinsiyet.asp>’ den akt. Karaca, 2007, s. 3).

Toplumsal cinsiyet kalıplarına bağlı ayrımcılık ve dışlanmalar çalışma yaşamında da kullanılmaktadır.

Toplumsal cinsiyet rollerine bakıldığında kadının özel alanda olduğu, erkeğin ise kamusal alanda olduğu anlayışı vardır. Bu anlayış iki cinsiyetin farklı biyolojik özelliklerinden olduğu vurgulanmaktadır. Cinsiyetlerin kamu ve özel olarak ayrıştırılması iş yaşamlarını da etkilemiştir. Dolayısıyla erkek iş, sosyal durum konuları ile ilgili anılırken kadın, aile gibi konular çerçevesinde anılmaktadır. Toplumsal yapı toplumsal cinsiyet rolleri etrafında şekillenmektedir. Kadınlar aleyhine oluşan ayrımcılık, tüm toplumsal sistemde, örgütsel düzeyde, iş ve meslek düzeyinde, çalışma ilişkilerinde, yaşamın her alanında üretilmektedir (Savcı, 2000, s. 145’den akt. Uygun, 2011, s. 42).

2.3.2.2. Kota Uygulaması ve Pozitif Ayrımcılık Yaklaşımı

Kadın- erkek eşitliği, günümüzde demokrasiyi anlama düzeylerinin, gelişmişlik seviyelerinin, insan haklarına olan hassaslığın ve çağdaşlığın temel göstergelerinden biri ve belki de en önemlisidir. Kadın ve erkeklerin her alanda, karar almada eşit olarak temsil edilmesi demokrasinin tam anlamıyla yerleşmesine olanak sağlar. Siyasette kadın sorunlarının çözümü için kadın katılımı önemlidir. Kadınların siyasi temsildeki eksikliklerini gidermek için kamusal ve siyasi alanda sayılarını artırmak ve kadınların içinde buldukları şartları değiştirmek zaruridir. Devlet ise siyasi partiler aracılığıyla toplumun zihinsel, sosyal, siyasi ve kültürel değişimine hız kazandırarak kadın erkek eşitliğini yaşama geçirecek yasal düzenlemeleri yapmakla yükümlüdür. Siyasi partilerde eşit bir düzenin kurulması, aday seçimlerinin demokratikleştirilmesi ve cinsiyet kotası kadınların siyasi alanda daha eşitlikçi bir oranda temsilini sağlayacak çözümler arasındadır (Çağlar, 2011, s.72).

Pozitif (olumlu) ayrımcılık, ayrımcılığın geçmişten gelen etkilerini kaldırmak (Tosun, s.9’dan akt. Türkoğlu Üstün, 2017, s. 105) ve toplumdaki fiili eşitsizlikleri gidermek üzere dezavantajlı konumda olan kişiler lehine geliştirilen politika, strateji ve uygulamalardır (Akbaş, Şen, 2013, s.167’den akt. Türkoğlu Üstün, 2017, s. 105). Pozitif ayrımcılığın temel amacı ise geçmişte gerçekleşen ayrımcılığı çözmek, mevcut olan ayrımcılığı yok etmek, gruplar arasındaki fırsat eşitsizliklerini yok etmek ve çeşitliliğe özendirme olarak karşımıza çıkmaktadır (Şahyar Akdemir, 2014, s. 896). Bu amaçları uygulamaya geçirmek için birçok yöntem uygulanmaktadır. Bu mücadele de uygulanan yöntemlerin temellendirilmesi, uygulamaya koyulması ve sonuçları hususunda tartışmalar sürdürülmektedir. Bu konudaki tartışmaların temelindeki mücadele aracı olan pozitif ayrımcılıkta sadece yasalarca eşitlik sağlanmakta, eşitliğin fiili olarak da sağlanabilmesi önemlidir.

2.4. Hizmetin Dönüşümü ve Kadın

Birçok gelişme sonucunda değişen ve dönüşen toplumda insanların istekleri sürekli değişmekte ve birbirinden farklılaşmaktadır. Bu da hizmet kavramının ne olduğunu açıklama konusunu zorlaştırmıştır. Hizmetin kesin bir tanımı bulunmamakta, bu tanımlar farklılık göstermektedir.

Hizmet kavramı sorunları çözmek ya da sorunları en aza indirmek anlamına gelmektedir. Bu sorunlar tüketicilerin yaşadığı sorunlardır. Aynı zamanda sorunlar somut özelliğine sahip değildir (İslamoğlu vd., 2006, s. 18'den akt. Dalgıç, 2013, s. 3). Tüketmeden yaşanmayan bir toplum özelliğinde olduğu düşünülürse hizmetin her şey olduğu söylenebilir. Her şey olduğu gibi her alanda hizmet ve beraberindeki olguların varlığı söz konusu olduğu vurgulanabilir.

Herhangi bir hizmeti sunma da bütünlüğün önemli olduğu vurgulanabilir. Bu sebeple hizmeti sunan personelin tüm davranışları kaliteyi etkilediği ifade edilebilir.

“Karar verirken zekâ, sezgi ve bilgiyi etkin kullanabilen; fiziki ve sanal ortamlarda, hitabet gücü, dinleme kabiliyeti, tutarlı, güvenilir kişiliğiyle insanların yaratıcı, yapıcı, üretken, paylaşımcı özelliklerinin en iyi şekilde ortaya çıkmasını sağlayabilen; koruma, kollama, sorumluluk alma özelliklerine sahip insanların lider olma şansına sahip olduğu düşünülmektedir. Cesaret ve zamanlama bu şansını gerçeğe dönüştüren gizli reçetelerdir.” (Toduk, 2014'den akt. Uçansoy, 2019, s. 31).

Kamunun dijital dönüşümü benimsemesi ve daha önemlisi bu benimsemeyi eyleme dökmesi birçok kolaylığı sağlamıştır. Bu kolaylık hizmet sunma konusunda ve aynı şekilde hizmetten faydalanma konusunda olmuştur. Birçok alanda olduğu gibi kamuda yaşanan dijital dönüşümde şeffaflığın gelmesine zemin hazırlamıştır (Yaman, Bilgin, Çakır, 2020, s. 43). Anlatılanlardan hareketle kamu hizmetlerinde dijital dönüşümün yaşanması için birçok etken söylenebilir. Özellikle hizmet açısından dijital dönüşümün yaşanması çok değerlidir. Dijital dönüşüm hem hizmetten yararlananlar için hem de hizmeti sağlayan kurum ve kuruluşlar için kolaylık sağlayacak unsurdur.

Kamu alanında etkin bir çözüm ya da faaliyet elde etmek için yeni teknolojilerin kullanılması gerekmektedir. Kamusal hizmetlerde yeni teknolojilerinin uygulanmaya ve kullanılmaya başlanması çözüm değildir. Aynı zamanda yeni teknolojileri aktif bir şekilde kullanacak bireylerin yetiştirilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla kamu hizmetleri içerisinde dijital dönüşüm gerçekleşmesi gerekmektedir. Bu dönüşüm revize edilme süreciyle sağlanacaktır. Konu hakkında uygun güncellemeler yapılmalıdır ve yeni teknoloji ve dijital sistemin kamu hizmetlerine yerleştirilmesi gerekmektedir (Yaman, Bilgin, Çakır, 2020, s. 43).

Teknoloji kendini sürekli revize eden bir yapıya sahiptir. Bu sebeple kamu kurum ve kuruluşları bu revize süreçlerini takip etmelidir. Daha hızlı ve kaliteli hizmet sağlamak için teknoloji bünyesindeki tüm güncellemelerin kamudaki hizmetlere entegre edilmesi gerekmektedir.

Türkiye’de kadınların ne gibi işlerde çalıştığı yönünde yapılan araştırmada karşımıza kadının fiziki özelliğinin önde olduğu, maaşının fazla olmadığı, üretkenliğe açık olmadığı ve bu gibi niteliklerin olduğu meslekler çıkmaktadır. Örneğin sekreterlik, banka görevlisi, hemşire, hostes gibi meslekler Türkiye’de kadınların daha çok çalıştığı mesleklerdir (Uygun, 2011, s. 124).

2.5. Dijital Hizmetler Bağlamında Niğde Belediyesi

Yerel yönetimler, insanlara en iyi hizmeti sunmak ve vatandaşın sorunlarını çözmek, ortak ihtiyaçlarını gidermek için oluşturulmuş yönetimlerdir. Yani halkı ilgilendiren sorunlar yerel yönetimler olan belediyeyi de ilgilendirmektedir. Yerel yönetimlerin halka iyi, hızlı, güvenilir, ulaşılabilir ve kapsayıcı hizmet sunması için günlük yaşamımızı kolaylaştıran bilişim teknolojilerinden yardım almalıdır. Bilişim teknolojilerindeki gelişme ve artış kamu yönetiminde dijitalleşmeyi de beraberinde getirmiştir. Vatandaşların kişilere ya da belli bir

zamana bağlı olmadan ve devlet kurumlarına gitmeden bazı hizmetlerden faydalanabilmesi e-hizmet kapsamında yer alan e- devlet platformuyla mümkün hale gelmiştir.

5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun 14. Maddesinde ise belediyenin görevleri ve sorumluluklarına yer verilmiştir. Bunlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır: (Sağıt, 2016, s. 47).

Belediye, mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla; imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Büyükşehir belediyeleri ile nüfusu 50.000'i geçen belediyeler, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açar.

Niğde Belediyesinde dijitalleşmeyle birlikte e- hizmet kapsamında bulunan hizmetler şunlardır: Kent rehberi, e-imar, çözüm merkezi, e-belediye (borç ödeme, borç sorgulama, sicil arama, arsa rayiç değerleri, inşaat maliyet bedelleri, bina aşınma oranları, çevre temizlik tarifeleri, çöp toplama saatleri, e-imza, belge tahakkuk, beyan bilgileri), Web TV, istek şikayet modülü, plan askı panosu, mezarlık bilgi sistemi, nöbetçi eczane, parkomad ödeme, otobüs saatleri, duyurular (güncel), nikah işlemleri, sıramatik sistemi (vezneden sıra alma), internette randevu alma, borç ödeme, akıllı vezne (su yükleme, borç ödeme), çağrı merkezi, ULAKBEKL sistemi (CRM).

Niğde Belediyesinde dijital hizmet veren birimlerden biri de çağrı merkezidir. Çağrı merkezi 17 Ocak 2022 tarihinde hizmet sunmaya başlamıştır. Çağrı merkezi biriminde altı çalışan vardır ve beşi kadındır. Belediyenin son zamanda açtığı alanlardan biri olan çağrı merkezinde kadın çalışan önem arz etmektedir. Kadın çalışanın sesi, diksiyonu, fiziki özelliği ve eğitimi önemli bir ölçüttür. Çağrı merkezi gibi yerler, sadece telefon görüşmeleri sağlandığı için mahrem yerlerde olması gerekse de Niğde Belediyesinde çağrı merkezi vatandaşın görebileceği alandır ve tabandan tavana kadar cam olan bir odadır. Konumlandığı yer ise vatandaşın iş görmek için en çok geldiği yer olan veznenin olduğu kısımdadır. Bu durumda sadece telefonla hizmetin dışında aslında fiziksel sunumunda ön planda olduğu görülmektedir. Camlı odada kadın vitrin konumundadır.

3. Bulgular ve Yorum

Bu bölümde, araştırma süresince elde edilen düşünce ve deneyimlerin hangi katılımcıya veya katılımcılara ait olduğunu gösterebilmek için kodlama yapılmıştır. Yapılan kodlamalar katılımcıyla görüşme sırasına göre yapılmıştır. Örnek verecek olursak, birinci katılımcıya K1, kodu verilirken, sekizinci katılımcı K8 olarak kodlanmıştır.

Araştırmada kullanılan soru formunun hazırlanması ve analiz edilmesi kapsamında alanında uzman görüşüne başvurulmuştur. Araştırma soruları ve analiz sürecinde oluşturulan tema ve kodların amaca ve araştırma kapsamına uygunluğu konunun uzman bilgisi çerçevesinde ayrıntılı olarak değerlendirilmiştir. Niğde ilinde yer alan, Niğde Belediyesinde çalışan kadınlara dijital hizmet sürecinde rollerine dair görüşleri, görüşme soruları çerçevesinde, üç ayrı tema altında sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Katılımcılarla yapılan mülakatlar sonucunda toplanan doneler üç ana başlıkta gösterilmiştir. Bu başlıklar sırasıyla ele alındığında aşağıdaki gibidir; 1-Kadınların dijitalleşme sürecine yönelik yatkınlıkları, 2- Katılımcıların dijital istihdama yönelik görüşleri, 3- Dijital hizmet sürecinde kadınların rolü.

3.1. Kadınların Dijitalleşme Sürecine Yönelik Yatkınlıkları

Araştırma bulgularından hareketle ulaşılan bu temada Niğde Belediyesinde görev yapmakta olan kadınların dijitalleşme sürecine yönelik yatkınlıkları ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Niğde Belediyesinde evrensel yerel yönetimler anlayışının ikame ettiği bir kadın istihdam politikasının varlığı oldukça sınırlı olup mevcut teknoloji kullanma becerilerinin

daha çok hizmetin üretilmesi ve sunulması sürecinde oluşturulduğu ve bu sürecin nitelikli dönüşümü sağladığı gözlemlenmektedir. Elde edilen veriler beş alt başlık altında yorumlanmıştır.

3.1.1. Tercih / E- Hizmet Tercihi

Günümüz dünyasında hızla gelişen bilgisayar ve internet teknolojileri sayesinde insanların yaşamı kolaylaşmakta, bu gelişimlerin zaman ve mekân tasarrufu açısından önem arz ettiği görülmektedir. Bu dijital çağda iletişim teknolojileri gündelik yaşamın her alanına yayılmış, bireyler de bu teknolojilere gittikçe bağımlılık göstermiştir. Teknolojinin sunduğu alanlardan biri olan hizmet artık e-hizmet ortamında gerçekleşmekte çoğu vatandaş hizmeti e-hizmet ortamında almaktadır. Bu araştırmada da görüşülen kadınların tamamına yakını e-hizmeti tercih etmektedir. Bu konuyla alakalı K12 ve K18 kodlu katılımcılar şunları söylemektedir:

“Dijital hizmetleri tercih ediyorum, kullanıyorum çünkü zamanımız kısıtlı oluyor ister istemez. Telefonda irtibata geçmek olsun, mobil bankacılıktan her şeyimizi halledebilmek olsun, e-belediye üzerinden, sistemden her şeyimizi halledebilmek olsun... Eskiden e-belediye yokken biz evrakları tamamen elimizle yazıp zimmetli defterle götürüp getiriyorduk. Evrak kaybolması vs. bunlar çok oluyordu. Ama şu an böyle bir şeyimiz yok tamamen kullanıyoruz yani.” (K12)

“Dijital hizmetleri sonuna kadar kullanıyorum. Banka, sağlık, e-Devlet.” (K18)

Dijitalleşmenin yaşam alanlarına sunmuş olduğu kolaylık hizmet sektöründe de vardır. Hizmet sektöründeki dijitalleşmeyi e-hizmet olarak görebiliriz. Hizmet sektörünün almış olduğu yeni hal birçok avantajı beraberinde getirmiştir. Evraklara erişimin daha hızlı olması, evrakların dijital ortamda olmasından dolayı kaybolma riskinin olmaması, zamandan tasarruf sağlayarak işlerin daha kolay halledilmesi e-hizmetin tercih edilmesindeki başlıca nedenlerdir.

3.1.2. Güven

Gelişen teknoloji ve sistemler, güvenlik problemini de beraberinde getirmiş risk ve tehlike ortaya çıkmıştır. Bu tehlike ve risk internet ve teknoloji kullanıcılarında kısmen de olsa tedirginliğe yol açmakta ve kullanıcıları birtakım önlemler almaya itmektedir.

Mülakatta kadınlara dijital teknolojileri kullanmanın güvende hissettirip hissettirmedigine dair düşünceleri sorulduğunda üç farklı yaklaşımın ortaya çıktığı görülmüştür. Bu yaklaşımlardan ilki ‘güveniyorum’, ikincisi ‘güvenmiyorum’ üçüncü yaklaşım ise ‘kısmen’ cevabı olmuştur. Katılımcılardan K1 ve K2, K7, K9 bu konuyla ilgili şunları bildirmektedir:

“Güvende hissettiriyor ama güvenmediğimizde oluyor. Genelde kurumsal platformdan dolayı güveniyoruz.” (K1 ve K2)

“Güvende hissediyorum. Zaten her şeye ulaşabiliyoruz oradan. Zamandan tasarruf oluyor. Her yere her bilgiyi veriyoruz, alıştık.” (K7)

“Güvende hissettirmiyor. Her şeyin riski olduğu gibi bununda olduğunu düşünüyorum. Güvenilir değil.” (K9)

Bilişim teknolojilerinin ve internetin sağlamış olduğu erişim kolaylığı, beraberinde bu alanın kullanma sıklığını arttıracaktır. Erişim kolaylığı akışkan toplum özelliğinde olan günümüze hızlı işlemler sağlar ve bu işlemler günümüz için gerekli niteliktedir. Aynı zamanda dijital çağda her şeyin dijital mecralarda hallediliyor olması, yaşamın bir parçası olarak görülmeye başlanmasında büyük rol oynamaktadır. Bu durum bireylerin dijital mecralara olan güvenini arttırmaktadır. Çünkü bireyler dijital mecraı yaşam alanlarında olması gereken bir yer olarak adlandırmaktadır.

3.1.3. E-Hizmete Bakış

Günümüzde kamu alanında önemli bir dijital dönüşüm süreci başlamıştır. Bu süreçte vatandaş odaklı bir hizmet modeli uygulanmaktadır. İnternet erişimine ve mobil uygulamalara artan rağbet, vatandaşların kamu hizmet sunumuna yönelik beklentilerini de ciddi oranda değiştirmiştir. Bu yüzden kamu kurum ve kuruluşları dijital dönüşüm çalışmalarına öncelik vermeye başlamıştır.

Katılımcılara hizmetin iyi aktarılmasında teknolojinin yeri ya da teknolojinin hizmeti daha iyi yerine getirdiğine dair düşünceleri sorulduğunda büyük çoğunluğu dijital hizmetin iyi ve kolay olduğunu dile getirmiştir. İnternet hizmetlerinde bazı güven problemlerinden kaynaklı kısmen cevabını verenlerde olmuştur. Katılımcılardan K4 şu şekilde cevap vermiştir:

“Çok önemli. Hız ve zamandan kazanıyoruz. Daha güvenli platform yani insanlara bunun çok güvenli bir ortam olduğunu lanse edebilirsek hizmet sektörleri kurumlarda gelen giden insan sayısı azalır. İş yükü azalır. Kâğıt tüketimi azalır. Kâğıttan, elektrikten, tüm her şeyden tasarruf etmiş oluruz.” (K4)

Katılımcılara Niğde Belediyesinin e-hizmet uygulamalarında yeterliliği ve belediye'deki e- hizmet ile ilgili düşünceleri sorulduğunda bazı katılımcı şu anda hizmetin yeterli olduğunu ilerleyen zamanda daha da çok gelişeceğini ve gelişmesi gerektiğini dile getirir de çoğu katılımcı belediye'deki e-hizmet uygulamalarının yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Katılımcılardan K20 bu konuyla alakalı memnuniyetini şu şekilde bildirmektedir:

“Hizmetleri geliştirdi, önceden akıllı veznemiz yoktu, kent rehberi güncellendi, çağrı merkezini kurdular, hizmette ilerleme var.” (K20)

Toplum yapısı hiçbir zaman statik bir yapıda olmamıştır. Sürekli evrilmiş dolayısıyla dinamik olma özelliğini korumuştur. Dijital çağın gerekliliği de dönüşen, evrilen yapıya ayak uydurmaktır. Yeni teknolojiler var olmaya başladıkça ve geliştikçe yaşamın her alanına yayılmaktadır. Böylece her şey yeni teknolojiler ile yeniden yorumlanmaktadır. Anlatılanlardan hareketle birçok kurum ve kuruluş bu gibi yeniliklere sürekli ayak uydurması gerekmektedir. Var olan işleyişini revize etmesi gerekmektedir. Aslında bu dijital çağın bir gerekliliğidir.

3.1.4. Beceri

Katılımcıların hemen hemen hepsi teknolojiyi kullanmada ve dijital iletişim kurmada zorlanmadıklarını, ilk başta zorlansalar bile daha sonra hemen öğrendiklerini dile getirmiştir. Ayrıca katılımcılara belediye'de dijital hizmetle alakalı eğitim verilip verilmediği sorulduğunda, çoğu katılımcının yeni sisteme geçilirken eğitimlerin verildiğini dile getirmiş fakat eğitimlerin yetersiz olduğu da söylenmiştir.

2000'li yıllardan itibaren gelişen internet bağlantılı teknolojiler hemen hemen her alanda insanların yaşamında yer edinmiştir. Çağ teknoloji çağıdır. Bu yüzden artık insanlar özellikle orta ve genç yaşta insanlar bilgisayar teknolojilerine ve programlara alışıklar. Yeni bir sistem kullanıldığında bile hemen öğrenebilmektedirler. Bu örneklerden biri olan K4 konuyu şu şekilde ifade etmiştir:

“Hiç zorlanmadım, teknolojiyle iç içeyim. Hatta hayatımın yüzde doksanını oluşturuyor. Gerçekten inanılmaz derecede, her şeyde kıyafet, giyim, ödeme, hatta maaşı bile çekmiyorum. Bankadan bankaya aktarıyorum. Eğitim almadım. Ama tabii ilk başta biraz zorlandık daha sonra ve şu an profesyonel olduğumu düşünüyorum. Direk eğitim olmadan işe oturduk. Bizi sistemle baş başa bıraktılar.” (K4)

Söz konusu dijitalleşme ise perspektifi geniş tutmak ve yorum yaparken birçok açıdan değerlendirmek çok önemlidir. Dijitalleşme ile gelen yenilikleri kullanmada bazen yaş faktörü, bazen eğitim düzeyi, bazen de aile yapısı etkili olabilmektedir. Bu noktada yaş faktörünü ele alabiliriz. Dijitalleşme beraberinde kuşakları ve kuşakların özelliklerini de dönüştürmüştür. 42 yaşında olan K4 olarak adlandırılan katılımcıyı kuşak çerçevesinde değerlendirdiğimizde dijital melez olduğunu söyleyebiliriz. K4'ün sorulan soruya verdiği

cevap da dijital melez olduğunun kanıtıdır. Çünkü dijital melezler dijitalleşmeyle gelen yenilikleri dışlamazlar. Hayatlarına tam entegre de edebilirler ya da kısmi de entegre edebilirler. Aynı şekilde bu yenilikleri kullanmada çekimser olmazlar.

3.1.5. E-Hizmette Kadın / Hizmet Üretme

Katılımcılara kadınların internet ve bilgisayar kullanmaları ya da hizmet üretmeleriyle alakalı düşünceleri sorulduğunda katılımcıların birçoğu kadınların iyi olduğunu dile getirirler de erkeklerin daha iyi olduğunu düşünenlerde vardır. Ya da erkek ve kadın arasında bir fark olmadığını söyleyenler bulunmaktadır.

Çalışmada gözlemlenen şey, erkeklerin sistem ve teknik açıdan kullanıldığı kadınların ise dijital hizmet sunarken kullanıldığıdır. Kadın, “pembe yakalı işler” ya da kadın işleri denilen alanlarda yer almakta, iş hayatında da evdeki işlerine benzer işlerde çalışmaktadır. Kadına atfedilen sakinlik, bakıcılık, eğlendiricilik, sabırlılık, hissilik gibi özellikler de kadınların belli başlı meslek alanlarında yer almasına sebep olmuştur. Zira güçlülük, zekilik, rasyonel ve mantıkçılık gibi özellikler işlerin yapılabilirliği yönünden kadın ve erkek arasında gerçekçi olmayan farklılaşmayı doğurmuştur. Bu anlayış kadının soyut, erkeğin somut düşünce yeteneği olduğu alanlarla özdeşleştirmiştir (Fidan, 2000, s. 121). Bu bağlamda dijital ortamda kadın görsel, yazılı, ses gibi özellikleri nedeniyle hem amaç hem araç olarak yer almaktadır.

Toplumsal cinsiyet rollerinde kadına yapılan atıflar daha çok kadının dış görünüşüne, duygusal oluşuna, anaç oluşuna yapılmaktadır. Bu doğrultuda dış görünüşe yani fiziksel özelliklere yapılan atıflar kadınların meta, vitrin vb. olgular ekseninde kullanıldığı sonucuna varılmaktadır. Yine aynı şekilde dijital hizmet sunumunda da ön planda olan, bu hizmetin kabul oranını ve pazarlamasını arttıran kişinin kadın olduğu çıkarımına varılmaktadır. Katılımcılardan K5 ve K6 şu şekilde bildirmektedir:

“Tabi ki kadınlar tercih edilmeli. Bir şey paylaşım konusunda kadınlar daha özenli, düzenli hale getirir. Bayanlar erkeklere göre daha düzenli ve temkinli fakat bu kişiden kişiye değişir.” (K5 ve K6)

Bu bölümde sorulan soruya verilen cevaplarda toplumsal cinsiyet algısı ve bu noktada ifade edilen roller kendisini göstermektedir. Teknoloji beceri, zekâ, analitik düşünme gibi faktörleri kapsamaktadır. Literatürdeki araştırmadan hareketle Türk toplumunun ataerkil bir yapıda olduğunu vurgularsak, erkek bireylerin teknolojiye daha yatkın olabileceği genel geçer bir görüş olacaktır. Verilen cevaplarda bu görüşü destekler niteliktedir. Erkeklerin teknolojiye daha yatkın oluşları bahsedilmektedir. Fakat bir noktada bu görüş hakkında kırılma yaşandığı söylenebilir. Çünkü cevaplarda kadın bireylerin bu noktada daha fazla yer alması gerektiği de ifade edilmektedir.

3.2. Katılımcıların Dijital İstihdama Yönelik Görüşleri

Bu bölümde araştırmanın amacı kapsamında, dijitalleşen dünyayla birlikte belediye gibi kurumların da bundan etkilenmesi sonucunda kadınların iş istihdamındaki yeri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu konu üç alt başlıktan oluşmaktadır.

3.2.1. Kadın İstihdamı

Katılımcılara dijitalleşmenin kadın istihdamında belirleyiciliği olup olmadığı ve düşünceleri sorulmuştur. Katılımcılardan bazıları dijitalleşme kadın çalışan sayısını artırır, bazıları artırmaz, bazıları ise olabilir, durumdan duruma değişir cevaplarını vermiştir. Katılımcılardan K4’ün dijitalleşmenin kadın istihdamını artıracağına dair düşünceleri şu şekildedir:

“Tabi ki bizim için bir fırsat. Dijital ortamda bayanlar daha çok tercih ediliyor mesela çağrı merkezi ya da dijital ortamlarda mutlaka bayan sayısı erkek sayısından fazladır. Kadınlar daha fazla olmalı. Belediyeye baktığımızda çağrı merkezinde 4 kadın, 2 erkek var.

Beyaz masada 3 bayan var. Bilgi işlemde 1 bayan var. Demek ki bayanlar tercih ediliyor.” (K4)

Toplumsal cinsiyet rolleri açısından bakıldığında hizmetin özellikle görsellik ve bedeni sunum, ilk karşılaşma, vitrin masalar gibi yürütüldüğü yerlerde erkek sertliğinin naif hale dönüştürülmesi noktasında kadın zarafeti ve nezaketinin toplumsal kabulünün hizmetin yürütülmesindeki kolaylaştırıcı rolü dikkate alınarak belirli alanlarda kadınların kümelenmekte olduğu gözlemlenmektedir.

Dijitalleşmenin kadın rolü üzerine yaratabileceği en olumsuz tesir K17'nin belirttiği hususlar üzerinden değerlendirilebilir. Mal ve hizmet üretiminde teknolojinin hizmeti kolaylaştırması yanında hizmetin üretimini sağlayacak insanların istihdamını da azalttığı yönünde ya da sınırlandırıcı bir çarpana denk geldiği bilinen bir gerçektir. Bu gerçeklik Niğde Belediyesinde de aynı oranda hissedilmekte olup teknoloji odaklı hizmet üretme arttıkça çalışanların sayısı azalmakta, zaten genelde az olan kadın çalışanların sayısını daha çok azaltmaktadır.

Çağrı merkezi bir kurumu ya da kuruluşu temsil eden özelliktedir. Aslında hizmet sunmanın teknolojik halidir de diyebiliriz. Bu gibi durumda yani bir hizmeti sunma da ya da temsil etme kısmında kadınlar daha çok tercih edilmektedir. Kadınların bu yönde tercih edilmesi toplumsal cinsiyetin bir parçasıdır.

3.2.2. Yöneticilerin Bakış Açısı / Yönetici Olsalardı

Katılımcılara işe alım süreçlerinde yöneticilerin rolü, bakış açısı ve kendileri yönetici olsaydı, alt kademe çalışanların dijital becerileri ve bu becerilere sahip olması hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. Katılımcılardan hepsi yöneticilerin bu konularda etkili olduğunu düşünmektedir.

Erkek bireylerin dijitalleşme alanında daha başarılı olacağı ve hatta dijitalleşme alanındaki gelişmeleri erkek bireylerin sağlayacağı bir görüş belirtilmiştir. Bu görüş, toplumun zaman içerisinde cevap veren kişiye öğrettiği birtakım normlar vasıtasıyla ortaya çıkmıştır. Bu alanda toplumsal cinsiyetin rolü oldukça büyüktür.

Yeni kuşak olarak atıfta bulunabileceğimiz dijital kuşaklar üçe ayrılmaktadır. Bunlar; dijital yerliler, dijital melezler ve dijital göçmenlerdir. Dijital yerliler doğrudan teknolojinin içine doğanlardır. Bu nedenle teknolojiyi kullanmaya çok erken yaşta başlarlar. Dijital teknolojilerini yaşamlarının bir parçası olarak görürler ve bu noktada çözüm üretmede daha etkin olurlar. Bu sebeple dijital yerlilerin bu gibi alanlarda çalışması daha etkin, hızlı ve aktif bir işleyişi beraberinde getirecektir.

Katılımcılara yönetici konumunda olsaydınız alt kademe çalışanların dijital becerileri ve bu becerilere sahip olması hakkında ne düşündükleri sorulmuştur. Katılımcıların hepsi dijital sistemi destekleyeceklerini ve ona göre hareket edeceklerini dile getirmiştir.

Ülkemiz çerçevesinde toplumsal cinsiyet rollerinde kırılmalar yaşanmaya başlasa da erkekler daha başarılı ve zeki olarak adlandırılırlar. Kadınlar ise duygusal bir varlık olarak görüldüğünden bilimsel ara yüzde mantık ile hareket edemeyeceği ön görülür. Toplumda yerleşmiş bu ve bu gibi özellikler kadınların dijitalleşen iş dünyasına ayak uyduramayacağı çıkarımı yapılmaktadır. Dijitalleşme demek teknoloji demektir. Akıl, mantık, kullanım becerisi, analitik düşünce gibi özelliklerin yer aldığı bu düzende erkeklerin daha başarılı olacağı ön görülmektedir.

3.2.3. Saygınlık

Türk kültürü içerisinde kültürün taşıyıcıları olan bireyler çalıştığı kurumlarda yer edinebilmelerini büyük oranda cinsiyet, yaş, eğitim durumu, servet, gelir gibi temel belirleyiciler üzerinden elde edebilse de özellikle küçük illerin oluşturduğu yerel yönetimlerde liyakat ve ehliyetin yanı sıra saygınlığı elde etmenin başkaca unsurlarının da mevcut olduğu

görülmektedir. Aşağıdaki bulgularda katılımcılara dijital becerilere sahip olmanın çalışanlara nasıl bir saygınlık kazandıracağı konusundaki düşünceleri sorulmuş, katılımcıların bu anlayış çerçevesinde farklı görüşlerini sunarak konunun daha iyi anlaşılması hususu yönüne gidilmiştir.

Niğde Belediyesi bünyesinde kadınların saygınlık elde etmesi K11'in görüşleri dikkate alındığında dijital dönüşüm becerisi olan bu konuda çeşitli programlar bilen, işleri en kısa zamanda çözüme götüren ve iş görme hususunda başka arkadaşlarına yardımcı olan, yol gösteren kadınların daha saygın olduğu ifade edilmektedir. Aslında saygınlığın ölçüsü bir nevi çalışma arkadaşlarına katkısı temelli bir anlayış içerisinde bir döngü üzerinden temellendirildiğini gözden kaçırmamak lazım.

Katılımcılardan K10 ve K14 belediyenin siyasi bir yer olmasından kaynaklı dijital becerilere sahip olmanın bir öneminin olmadığını ve bu konuda bilinçli olmadıklarını bildirmiştir.

Yerel yönetimler, siyasal ilişkilerin en etkin karakterize olduğu ve ilişkilerin belirgin temeller üzerine oturduğu ve yürütüldüğü konusunda kabul görmüş mekanizmalardır. Dolayısıyla bazı iş gördürme ve yönetici planlamalarının bu anlayış çerçevesinde yerine getirilmesi kaçınılmaz bir siyasi gerçeklik olarak tanımlanmaktadır. Gerçekliğin çalışanlar arasındaki algısı bu düzlemde değerlendirilebilir. Gerçekliğin çalışanlar arasındaki algısı bu düzlemde değerlendirilebilir. Gerçekliğin çalışanlar arasındaki algısı bu düzlemde değerlendirilebilir. Gerçekliğin çalışanlar arasındaki algısı bu düzlemde değerlendirilebilir. Gerçekliğin çalışanlar arasındaki algısı bu düzlemde değerlendirilebilir.

3.3. Dijital Hizmet Sürecinde Kadınların Rolü

Bu başlıkta dijital hizmet sürecinde kadının rolü tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu konu beş alt başlıktan oluşmaktadır.

3.3.1. İşe Alım Süreci

Katılımcılara işe alım sürecinde fiziksel görünümünün ve dili kullanmanın ölçüt olup olmadığı sorulduğunda yarısı ölçüt olduğunu diğer yarısı ise ölçüt olmadığını söylemiştir.

Burada özellikle belediyeye son zamanlarda açılan, dijital hizmet konusunda yeni bir birim olan çağrı merkezi birimi çalışanları, işe alım sürecinde fiziksel görünümünün ve dili kullanmanın ölçüt olduğunu ifade etmiştir. Bu çalışanların görüntüleri gerek internet ortamında gerek reklam panolarında yayınlanmış, tanıtımı yapılmıştır. Ayrıca çağrı merkezi birimi odasının önü tabandan tavana kadar camdır ve belediyeye gelen vatandaşlar çalışanları görmektedir. Bunun yanında halkla ilişkiler müdürlüğü bünyesinde bulunan Beyaz Masa personelleri ve Bilgi İşlem birimi çalışanları da fiziksel özelliklerin ölçüt olduğunu dile getirmiştir. Bu durum, dijital ortamın ve vatandaşla etkileşimin yoğun olduğu bu birimlerde fiziksel özelliklerin önem taşıdığını göstermektedir.

3.3.2. Fiziksel Özelliklerin Etkisi

Katılımcılara dijital hizmet verirken fiziksel özelliklerinin vatandaş üzerinde olumlu bir etkisinin olup olmadığı sorulduğunda çoğunluk görüşmecisi olumlu etkisinin olduğunu dile getirmiştir. Telefonda kurulan iletişimde kadınların ses tonunun, hitap şeklinin, konuşma tarzının oldukça etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

K1 ve K2 ile kodlanan katılımcılar ise yüz yüze iletişimde cinsiyete dayalı olarak kadının çok ciddiye alınmadığını, kadınların işe vakıf olmadığı düşünülerek erkek çalışanı daha çok ciddiye aldıkları söylenmiştir. Ayrıca telefonda iletişimin daha iyi olduğu düşünülmektedir.

Bir diğer görüş ise, belediyenin siyasi bir yer olmasından kaynaklı görüntü ve sesteki ziyade nasıl hizmet verdiğin ve vatandaşın memnun edip edemediğinin önemlidir. Bu tarz kurumlarda daha çok iş bitirme önemsenmektedir.

Katılımcılardan K4 çağrı merkezi çalışanıdır ve fiziki görüntünün ya da kadın sesinin çok önemli olduğunu şu şekilde ifade etmektedir.

3.3.3. Vatandaşla İletişim

Katılımcılara vatandaşla dijital ortamda iletişime geçtiklerinde vatandaşların nasıl tepki verdiğini sorduğumuzda çoğu katılımcı vatandaştan vatandaşa değiştiğini, bir kısmı dijital ortamda daha rahat anlaşabildiklerini, diğer kısım ise yüz yüze iletişimde iletişimin daha iyi yürüdüğünü dile getirmiştir. Dijitalleşme mekâna olan ihtiyacı ortadan kaldırmıştır.

Vatandaşın yaşına göre iletişim durumu da değişmektedir. Genellikle orta ve genç yaştaki insanlar belediyeye gelemeden dijital ortamda işlerini halledebilirken, yaşlı kesimden insanlar belediyeye gelip işlerini yüz yüze yürütmektedir. Dijital ortamda kendilerine çok fazla güvende hissetmemekte, fiziki ortamda yaptıkları işlemlerden daha çok emin olmaktadır.

Katılımcılara dijital ortamda vatandaşların anlama düzeyleri sorulduğunda katılımcılardan bir kısmı anladıklarını bir kısmı ise zorlandıklarını dile getirmiştir. Bu konuyla alakalı K5 ve K6 şunları bildirmektedir:

“Vatandaştan vatandaşa değişiyor.” “Vatandaş dijitalden anlıyor. Buraya gelmiyorlar. Ya CİMER’ den yazıyorlar ya da arıyorlar.” (K5 ve K6)

Vatandaşın anlatılanları anlayıp anlamaması yaşına, eğitim durumuna ve bilincine göre değişmektedir. Yaş ve buna bağlı olarak kuşak burada en önemli faktördür. Yaşlı kesimden insanlar genellikle dijital ortama vakıf olmadığı için ve bazıları duyma özelliği zayıf insanlar olduğu için anlama gücünü çekmektedir.

3.3.4. Çağrı Merkezi / Kadınlar ve Online Çalışma

21. yüzyılın başlarından itibaren gelişen hizmet sektöründe çalışanların kol gücünün yerini zihinsel emeğin aldığı ve artan teknolojik gelişmelerle son yıllarda hızla ivme kazanan sektörlerden birisi çağrı merkezidir.

Katılımcılara kadınların son zamanda Niğde Belediyesi bünyesinde kurulan çağrı merkezinde ve online işlerde olması hakkındaki düşünceleri sorulduğunda kadının sesi, hitabı, nazik oluşu, kibarlık, üslup, diksiyon, sabırlı oluşu bakımından erkeklere göre daha iyi olduğu için kadının tercih edilmesi gerektiğini söylemişlerdir. Çağrı merkezi çalışanı olan K4 bu konuyla ilgili şunu bildirmektedir:

“Özellikle çağrı merkezinde kesinlikle kadın olmalı. Erkeklere göre kadınlar daha düzenli, daha sistemli, sorunları daha hızlı çözüyor, ses tonu, ses rengi vatandaşı daha çok etkiliyor. Daha iyi ikna edebiliyoruz. Kadının erkeklere göre ikna kabiliyeti daha yüksek oluyor.” (K4)

3.3.5. İmkânlar ve Sınırlılıklar

Katılımcılara dijital hizmetin, internet bağlantılı hizmetin kendi içinde olumlu-olumsuz yanları sorulmuştur. Katılımcı kadınlarla yapılan görüşmeler sonucunda görüşleri iki ana kategoride toplamak mümkündür. Bunlardan biri, dijital hizmetin sağladığı imkânlar ya da olumlu yanları diğeri ise, dijital hizmetin olumsuz yanları yani sınırlılıklarıdır.

Görüşmecilerden K4’e göre dijital hizmetin sosyalleşmeyi azalttığı ve insanların fiziksel sağlığını olumsuz etkilediği ifade edilmiştir. Yeni dünyada dijitalleşmeyle birlikte insanların uğraş alanı değişmiş, sosyal ilişkilerde farklılıklar gözetilmeye başlanmıştır. İnsanlar artık gündelik ilişkilerini, iletişimlerini dijital ortamda sürdürmektedir. Dijitalleşmeyle birlikte yüz yüze sosyal ilişkilerin zayıfladığı, bireyselleşmenin meydana geldiği ve bazı değerlerin yok olduğu görülmektedir. Aynı zamanda dijital ortam insanların hareketlerini sınırlandırmakta ve bazı sağlık problemlerini ortaya çıkarmaktadır. Bu durumda insanları ciddi oranda olumsuz etkilemektedir. Katılımcılardan K4 aynı zamanda dijital

ortamın belediye gibi yerel kurumlarda çalışan sayısını azaltacağını dile getirmiştir. Bu durum, istihdamı da olumsuz etkileyecektir.

Toplum büyüyüp geliştikçe insanın üretiminde rol aldığı her şey gelişip değişmektedir. Hızla gelişen ve değişen dijital dünya hayatımızın hemen hemen her alanında yerini almıştır. Dijitalleşme bireylerin sosyal, kültürel, toplumsal değerlerini ve ilişkilerini de değiştirip dönüştürmüştür. Yerel yönetimlerden biri olan belediyeler de dijital değişim ve dönüşüme uğramış, kamu hizmetinde dijital aygıt ve araç kullanımı yaygın hale gelmiştir. Buna bağlı olarak e-devlet, e- hizmet gibi yeni kavramlar ortaya çıkmıştır. Bu durum bilgiye, hizmete kolay ve hızlı erişim, işlemlerin kayıt altında olması, zamandan ve mekândan tasarruf, verimli, kaliteli ve etkili hizmet sağlıyor olması gibi olumlu yanlarının yanında sağlık problemleri, yüz yüze etkileşimin azalması, siber saldırılar gibi olumsuz yönleri de beraberinde getirmektedir.

Katılımcılardan K8 ise erkek çalışanın vatandaşı daha güvende hissettirdiğini, daha samimi bir ortam doğduğunu şu ifadelerle bildirmektedir:

“Cinsiyetçi bakmıyorum sistem sorunluysa kadın erkek cinsiyet aynı karşıdaki vatandaş negatif tepki verebiliyor, kadın olunca. Daha tepkili oluyorlar erkek vatandaş özellikle ‘orada bir erkek personel yok mu çözerdi o’ şeklinde yaklaşım oluyor. Erkek hitap olunca daha samimi davranıyorlar ‘abicim’ şeklinde buda vatandaş olumlu etkiliyor, güvende hissettiriyor. Kadın mesafeli davranıyor.” (K8)

Katılımcılara çalışma yaşantılarının ve mesleklerinin en avantajlı yönü sorulmuştur. Katılımcıların çoğu avantaj olarak hızlı, kolay, ulaşılabilir gibi özelliklerden bahsetmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Toplum büyüyüp geliştikçe insanın üretiminde rol aldığı her şey gelişip değişmektedir. Hızla gelişen ve değişen dijital dünya hayatımızın hemen hemen her alanında yerini almıştır. Dijitalleşme bireylerin sosyal, kültürel, toplumsal değerlerini ve ilişkilerini de değiştirip dönüştürmüştür. Yerel yönetimlerden biri olan belediyeler de dijital değişim ve dönüşüme uğramış, kamu hizmetinde dijital aygıt ve araç kullanımı yaygın hale gelmiştir. Buna bağlı olarak e-devlet, e- hizmet gibi yeni kavramlar ortaya çıkmıştır. Bu durum bilgiye, hizmete kolay ve hızlı erişim, işlemlerin kayıt altında olması, zamandan ve mekândan tasarruf, verimli, kaliteli ve etkili hizmet sağlıyor olması gibi olumlu yanlarının yanında sağlık problemleri, yüz yüze etkileşimin azalması, siber saldırılar gibi olumsuz yönleri de beraberinde getirmektedir.

Türkiye’de yerel yönetimler anlayışının temel belirleyicisi ve anlayışı, “belediye işleri erkek işleridir” algısı üzerinden şekillenmektedir. Bu görüş hala yaygın etkisini göstermekte olup ortak zorunluluklar haricinde ya da popüler kültürün çağrışımları dışında kadın istihdamı erkek istihdamına oranla kadının toplumsal rolüne, teknolojik kullanma donatımına ve liyakatine, eğitimine, statüsüne göre yapılmadığı bilinen bir gerçektir. Genel anlamda Niğde Belediyesi de bu anlayıştan muaf tutulamaz. Örneğin kadın şoförün olmaması gibi. Bazı işler erkeklerle ayrıcalıklı bir sınırlılığa sahiptir.

Kadın istihdamı ve dijitalleşme ilişkisi Niğde Belediyesi açısından değerlendirildiğinde istihdamı sağlayan süreçlerin az ölçekli kendiliğinden evrensel işe alma yöntemleri uygulanarak gerçekleştirilebildiği daha çok yerel güç ve güç ilişkileri üzerinden yönetim erkinin şekillendiği ve bu şekillenmenin istihdamı belirlediği panoramik bir sorunsal olarak görülmektedir.

Kadın istihdamı ve dijital ilişkisi son birkaç yıllık süreci dikkate aldığımızda teknolojik donanımlara sahip olanın istihdam edildiği görülmektedir. Geleneksel ve önceki alımların daha çok bu hususlar dışında değerlendirilmiş olup kadınların e-hizmet dönüşümündeki rolü ve teknoloji kullanması, hizmet içi eğitim, dışardan ya da ailesi

yardımla öğrenme ya da zorunluluklar üzerinden geliştirildiği kadınlar tarafından da kabul görmektedir.

Niğde Belediyesinde yapılan gözlemler sonucunda dijital hizmetten yararlanan vatandaşın çoğu erkektir. Erkek olması nedeniyle hizmet sunumunda kadın, kullanılmaya açıktır. Vatandaşların çoğunun kadın olması halinde ise erkek tercih edilmesi yüksek bir ihtimaldir.

Dijital hizmet noktasında sadece kadınlar hizmetin kolaylığı, arşivlenmesi, belgelenmesi, daha çok zaman alması gibi faktörlerle değil, aynı zamanda kendilerini bedeni olarak yormadığı, yıpratmadığı, iş ilişkileri içerisinde yoğun iş görme zamanının azalması sebebiyle kendi kişisel bakım, ihtiyaçlarını karşılama hatta yer yer kendi evinin işlerini yine teknoloji vasıtasıyla ayarlama, kolaylaştırma gibi ya da kendi bireysel işlerini bankacılık (fatura) vb. katkı sunduğu için önemsemekte, kadının ikinci rolü olan ev hanımlığı rollerinin yorulmadan etkin ve dinamik bir unsur olarak görmektedirler.

Kadın rolünün en önemli hususlarından biriside toplumsal ve örgütsel kabulün bedeni sunumun yanında adeta on parmağında on marifet var iltifatına mazhar olabilmek açısından bilgisayar kullanabiliyorum, çeşitli programlarla iş yapabiliyorum algısı üzerinden kendini kabul ettirme, saygınlık kazanma, yer yerde kendi hemcinslerine üstünlük sağlama ve hiyerarşik rol kapma serüveni olarak görülmektedir.

Makamlar tarafında takdir edilmenin en önemli boyutlarından biri dijital hizmet bilgisine ve donanımına sahip olma gerçekliği kadınların bilinçaltının bir yansıması şeklinde bilinç düzeyinin üst vuruş gerçekliğini ortaya koymaktadır. Dijital dönüşümdeki hizmet üretme becerisine sahip olmak yönetici olmak yönetenlerle iyi ilişki kurmak ayrıcalıklı bir konumda değerlendirilmek, kadınsı bir beğenilme arzusu ortaya koymak, takdir edilmek gibi toplumsal cinsiyet önceliğinin en etkin ritüeline dönüşmüştür. Sadece alt-üst yani yöneten yönetilen ilişkisi çerçevesinde değil kadınların evde eşleriyle, çocuklarıyla ilişkilerinde de anneliğin yanında en az onun kadar yetkinliğinin olduğunun ifadesine dönüşmektedir. Yine kadının iş yeri dışındaki komşuluk, akran, kan bağı vb. gibi yakın çevre bağlarının en dominant söylemlerinin temelini teşkil etmesi bakımından da bir ayrıcalık, üstünlük oluşturmakta yer yerde kadınsı komplekslerin aşılmasının bir aracına dönüşmektedir.

Elde edilen veriler sonucunda Niğde Belediyesi kurumuna öneri olarak;

Dijitalleşen dünyada yerel yönetimlerin hizmet sunumunda kaliteyi artırmak için bilgiye ulaşma konusunda web sayfalarına her an erişim sağlanmalıdır (Karaca ve Öztürk, 2019'dan akt. Akgümüş, vd., 2021, s. 112).

Yerel yönetimlerden biri olan, Niğde Belediyesinde web sayfasının erişilebilir olması ve internet bağlantı probleminin giderilmesi için çalışmalar yapması gerekmektedir.

Kadınlara dijitalleşen çağda e- hizmet eğitimi verilmeli ve kadınların bu hizmete etkin katılımı sağlanmalıdır.

Kaynakça

- Akgümüş, E., vd. (2021). Dijital dönüşüm bakış açısıyla yerel yönetimlerde sosyal hizmetlerin sunumu: e-belediye hizmetlerinin analizi. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 5(2), 102-116.
- Aygün, Ö., Y. (2020). *Yerel yönetimlerde dijital dönüşüm uygulamaları: Trabzon ili örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Avrasya Üniversitesi.
- Belli, A. (2015). Yerel yönetimlerde kadın temsili ve yerel demokrasi. *Yasama Dergisi*, (31), 65-88.
- Beyazyıldız, O. (2010). *Türkiye'de yerel yönetimler ve demokratikleşme sürecine etkisi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Biricikoğlu, H. (2013). Yerel yönetimlerde kadın temsiline yetersizliği: Sakarya ilinde yapılan bir araştırma. *Sakarya İktisat Dergisi*, 2 (3), 65-96.

- Çağlar, N. (2011). Kadının siyasal yaşama katılımı ve kota uygulamaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(4), 56-79.
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler- Antalya'da hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bir uygulama* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Adnan Menderes Üniversitesi.
- Göksoy, S. (2019). *Türkiye'de kadınların yerel siyasetteki konumu ve yerel karar alma sürecindeki etkileri: siyasi partilerin kadın kollarında bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Manisa Celal Bayar Üniversitesi.
- Fidan, F. (2000). Kapitalizmin gelişme sürecinde kadının çok yönlü konumu (medya örneği). *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (1), 117-133.
- Karaca, A. (2007). *Kadın yöneticilerde kariyer engelleri: cam tavan sendromu üzerine uygulamalı bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Kocabıyık, O. O. (2016). Olgubilim ve gömülü kuram: bazı özellikler açısından karşılaştırma. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(1), 55-66.
- Sağıt, D. (2016). *Yerel yönetimlerde kadının siyasal katılımı: İzmir ili üzerine bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Adnan Menderes Üniversitesi.
- Sanayi Bakanlığı, TÜBİTAK, (2018). Dijital Türkiye'nin yol haritası. https://www.gmka.gov.tr/dokumanlar/yayinlar/2023_Dijital-Turkiye-Yol-Haritasi.pdf, (Erişim Tarihi: 19.03.2023).
- Türkoğlu Üstün, K. (2017). Kamu hizmetine girişte ve yükselmede kadınlara pozitif ayrımcılık yapılması ve Avrupa'daki örnekler. *TBB Dergisi*, Özel Sayı, 93-124.
- Uçansoy, M. (2019). *Kurumlardaki dijital dönüşümün stratejik karar alma üzerine etkileri*. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Bahçeşehir Üniversitesi.
- Uygun, Z. (2011). *Örgüt kültürünün kadın çalışanların kariyer gelişimleri üzerine etkisi*. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Selçuk Üniversitesi.
- Üçer, N. (2011). *Yerel yönetimlerde kadın: temsil ve katılım düzleminde cinsiyet sorunsalı (2009 Mart seçimleri sonrası analitik bir inceleme)*. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Yaman, M., Bilgin, A., Çakır, E. (2020). Dijital çağda kamu yönetimi lisans müfredatları: Türkiye üzerine bir inceleme. *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, (1), 41-59.
- Yankın, F., B. (2019). Dijital dönüşüm sürecinde çalışma yaşamı. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*, 7(2), 1-38.

