

KAMU YÖNETİMİ AÇISINDAN DİJİTAL ZEKÂNIN İYİ YÖNETİME ETKİSİ*

The Effect of Digital Intelligence on Good Administration from the View of Public Administrations

Prof. Dr. Bayram COŞKUN** - Arş. Gör. Çiğdem PANK YILDIRIM***

Geliş Tarihi: 01.11.2018 Yayına Kabul Tarihi: 11.12.2018

Öz

Toplumlar için iyi yönetim arayışı temel bir yaklaşımdır. Günümüzde teknoloji, bilgi üretme ve toplumsal yapıda meydana gelen gelişmeler, iyi yönetim için yeni yaklaşımları gerekli kılmaktadır. Bu kapsamda iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi ve günlük hayatı doğrudan etkiler hale gelmesi sonucunda gerçekleşen değişime ve çevreye uyumu sağlamak kurumlar için önemli olduğu gibi, yöneticiler için de kaçınılmaz bir durumdur.

Bu çalışmada genel olarak, dijital çağda meydana gelen değişimler sonucunda iyi işleyen bir kamu yönetimi ve kamu yöneticilerinin görevlerini gereğince yerine getirebilmeleri için ne yapılması konusu e-devlet ve "dijital zekâ" ekseninde ele alınmaktadır. Çalışmada birey eksenli olarak tanımlanan "dijital zekâ bileşenleri" kamu kurumları/kamu yöneticileri ekseninde uyarlanmıştır. Dijital zeka kavramı yeni gelişen bir kavram olup, kamu yönetimi/kamu yöneticileri açısından kavramın irdelenmesi Türkçe

Abstract

The search for good governance for communities is a basic approach. Today, developments in technology, knowledge generation and social structure require new approaches for good management. In this context, it is important for the managers to ensure the adaptation to the environment and to the changes taking place as a result of the rapid development of communication technologies and the direct effect of daily life.

In this study, in general, as a result of the changes in the digital age, a well-functioning public administration and what should be done in order for public administrators to fulfill their duties properly are addressed in the axis of e-government and a digital intelligence. In the study, digital intelligence components, which are defined as individual axes, have been adapted in the axis of public institutions / public administrators. The concept of digital intelligence is a new developing concept

* Bu çalışma 1-4 Kasım 2017 tarihlerinde Süleyman Demirel Üniversitesi ev sahipliğinde düzenlenmiş olan 15. Uluslararası Kamu Yönetimi Forumu'nda (KAYFOR) sözlü olarak sunulmuş "Kamu Yöneticilerinin Dijital Zekâlarının İş Görme Kapasitelerine Etkisi" başlıklı bildirisinin gözden geçirilmiş, genişletilmiş ve yenilenmiş halidir.

** Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, bcoskun@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-6803-7534

*** Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, cigdem-zeynep@hotmail.com, ORCID ID: 0000-0002-7084-313X

literatür açısından çalışmanın özgün boyutunu oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Dijital Zekâ, Dijital Çağ, İyi Yönetim, Kamu Yöneticisi, Kamu Hizmeti.

and the concept of public administration / public administrators is the original dimension of the study in terms of Turkish literature.

Keywords: Digital Quotient, Digital Age, Information Society, Public Administrator, Public Service.

GİRİŞ

İyi yönetim, insanlık tarihinin çok eski dönemlerinden itibaren aranan ve önem verilen bir olgudur. Gerek kendi tarihimizde üretilen yönetimle alakalı düşünce içeren eserler (Kutadgu Bilig, Siyasetname, Koçi Bey Risalesi vb.) gerek insanlık tarihi içinde ortaya çıkan benzeri nitelikte eserler, aynı temel arayışı içermektedir. Yönetim alanında üretilen bilginin bir bilim olma sürecinin başladığı 19. yüzyıl sonundan itibaren yönetim/kamu yönetimi hakkında müstakil yazılan eserlerde de aynı temel yaklaşım/arayış bulunmaktadır.

1980’li yıllardan itibaren Dünya’da gündeme gelen ve hem gelişmiş ülkelere hem de gelişmekte olan ülkeleri etkisi altına alan kamu yönetimi reformu/kamu yönetiminde yeniden yapılanma çalışmalarının temel paradigması da iyi yönetim/daha iyi yönetim yaklaşımı üzerine kuruludur. Kamu yönetimi alanında 1980’li yıllarda ortaya çıkıp, günümüzde genel kabul gören ve yaygınlaşan “yeni kamu yönetimi (new public management)” ve “yönetişim (governance)” gibi yaklaşımlar da iyi yönetime hizmet etmeyi veya iyi yönetime hizmet etme iddiasını içermektedir. Bu kapsamda verimlilik, etkinlik, katılımcılık, yönetimde açıklık gibi ilkeler iyi yönetimin vazgeçilmez şartları olarak görülmektedir. Ancak bunların yanında kamu yönetimi açısından, kamu yönetiminin kendine ait değerleri olan, adalet, eşitlik, kamu yararı, liyakat vb. değerlerin de iyi yönetimin bir parçası olduğu unutulmamalıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi sonucunda, 1990’lı yıllardan itibaren gittikçe yaygınlaşan kamu hizmetlerinin sunumu sırasında e-devlet uygulamalarından yararlanma stratejisi de iyi yönetime hizmet etmektedir. E-devlet uygulamalarının yaygınlaşması ile birlikte, kamu hizmetlerinin sunumunda etkinlik ve verimliliğin sağlanması için dijital çağdaki gelişmeleri yakından

takip etmek ve bunları uygulayabilmek kamu kurumları ve kamu yöneticileri için bir zorunluluk haline gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve günlük hayatı yakından etkileyen bir faktör haline gelmesi ile birlikte yakın zamanlarda ortaya çıkan “dijital zekâ” kavramı, kamu yönetimi açısından da üzerinde durulması gereken bir kavram haline gelmiştir.

Kamu yöneticilerinin hem e-devlet uygulamalarının gereğini ve önemini kavramaları hem de dijital çağdaki değişikliklere uyum sağlamalarının dijital zekâ ile ilişkili olduğu söylenebilir. Bu nedenle bu çalışma ile “dijital zekâ” kavramının kamu yönetimi açısından önemine dikkat çekmek amaçlanmaktadır. Çalışmanın kavramsal çerçevesi bilgi, bilgi toplumu, bilgi iletişim teknolojileri, zekâ ve dijital zekâ kavramlarının açıklanmasıyla oluşmaktadır. Çalışmada kuramsal olarak; dijital zekânın bileşenlerinin kamu yönetimine adaptasyonu yapılmıştır. Böylece “dijital zekânın” bilgi ve iletişim teknolojilerinin gün geçtikçe geliştiği günümüzde, kamu yönetimi ve kamu görevlileri/yöneticileri açısından iyi yönetime yapacağı katkıya dikkat çekilmek istenmiştir. Bilgi toplumu, sanayi 4.0, bilgi ve iletişim teknolojileri gibi kavram ve yaklaşımların genel kabul gördüğü günümüzde bu bir ihtiyaç olarak görülmüştür. Ancak burada ifade edilen yaklaşımın örgütsel kültür ile de ilişkili olduğu unutulmamalıdır.

1. BİLGİ ve BİLGİ TOPLUMU KAVRAMLARI

Bilgi çağı, bilgi toplumu ve bilgi ve iletişim teknolojilerini anlamlandırabilmek için öncelikle “bilgi” kavramının açıklanmasında yarar vardır.

Bilgi kelimesinin Güncel Türkçe Sözlükte birden fazla anlamı yer almaktadır. Bu anlamlardan iki tanesi “Öğrenme, araştırma veya gözlem yolu ile elde edilen gerçek, malumat” “insan zekâsının çalışması sonucu ortaya çıkan düşünce ürünü, vukuf” biçimindedir (www.tdk.gov.tr). Bir kavram olarak “bilgi” hakkında yüzlerce tanım yapılmıştır. Yunan kökenli Latince bir sözcük olan “information” sözcüğünün, modern Avrupa dillerinde daha çok zihnin veya karakterin şekillendirilmesi, bir kalıba sokulması, eğitim, öğretim olarak yapılan tanımlarının esas alındığı görülmektedir. Latince bu sözcüğe yüklenen anlam zaman içinde değişmiş, Orta çağda bilgi “şekil vermek” anlamında kullanılırken daha sonraları “herhangi bir şeyin bir başkasına iletilmesi” şekline dönüşmüştür (Uçak, 2010: 706-707).

Bilgi için E. D. McCarthy “bir ya da daha fazla toplumsal grup ya da insan topluluğu tarafından kabul edilen her türlü fikir ve edim biçimleri; onların kendileri ve ötekiler için gerçek kabul ettikleri olgulara ilişkin fikirler ve edimler” tanımını yapmaktadır (Uçak, 2010: 711). Bilgi insan düşüncesinin ürünü, anlık olarak oluşturulan, toplumlar tarafından üretilen bir olgu niteliğindedir. (Selvi, 2012: 194). Örgütlerin değişen dünyaya ayak uydurmasının zorunlu olduğu ve bu değişimin odak noktasında toplumu yönlendiren bir güç olarak bilgi kavramının yer aldığı belirtilmektedir (Naktiyok, 2009: 254).

Başka bir tanıma göre bilgi, verinin belli bir anlam ifade edecek şekilde düzenlenmiş halidir. Bu aşamada, verinin ve ilişkili olduğu konunun, bilgi üretecek şekilde bir araya getirildiği belirtilmektedir. (Canberk ve Sağıroğlu, 2006: 166). Böylece “veri (data) “enformasyon (information)” ve “bilgi (knowledge)” kavramlarının aynı anlama geldiği kabul edilmektedir. Anılan kavramlar arasında şöyle bir ayırım yapılmaktadır (Akgün ve Keskin, 2003: 176). Veri işlenmemiş (ham) enformasyon parçacıkları, enformasyon ise organize edilmiş bir veri setidir. Bilgi ise anlamlı (anlaşılabilir) enformasyondur.¹

Günümüzde teknolojik gelişmeler bilginin elde edilmesi, paylaşılması ve üretilmesi üzerinde etkili olan en önemli unsurdur. Yeni teknolojilerin ortaya çıkması toplumsal yaşamın değişmesine, yeni ilişkilerin ortaya çıkmasına ve yaşamı sürdürmek için gerekli olan bilgilerin sürekli olarak yenilenmesine neden olmaktadır (Uçak, 2010: 712). Ancak teknoloji ile bilgi arasında karşılıklı bir sebep-sonuç ilişkisi vardır. Bilginin gelişmesi de teknolojinin ilerlemesini sağlar.

Bilgi günümüzde ekonomik bir meta haline gelmiştir. Bilgiyi elinde bulunduranlar güçlü olarak nitelendirilmekte, elindeki bilgiyi kullanıp yeni bilgiler üretenler rakiplerini geçme imkânını elde etmektedir. Bilgi üretmenin önemli bir aracı olarak araştırma geliştirme faaliyetleri önem kazanmıştır. (Atılğan, 2009: 201). Bilginin değer kazanması doğal olarak kamu yönetimi açısından da geçerli olan bir olgudur. Dolayısıyla hizmet alanı ile ilgili tam bilgi sahibi olmak, hizmet sunulan kesiminin ihtiyaç, istek ve beklentilerine ilişkin bilgilere vakıf olmak gibi olgular, iyi yönetim için zemin hazırlar ve yönetim faaliyetleriyle amaçlanan neticenin gerçekleşmesine önemli bir katkıda bulunur.

¹ Bu üç kavram arasındaki anlam farklılığına dair daha fazla bilgi için bkz. (Durna ve Demirel, 2008).

Bilgi kavramı ana hatlarıyla ifade edildikten sonra bilgi toplumu kavramını ele almak ve bilgi toplumunun genel niteliğinden ve başlıca özelliklerinden bahsetmek yararlı olacaktır.

Bilgi toplumu; yeni temel teknolojilerin gelişimi sonucunda bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün önemli hale geldiği, eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı, iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ilerisine taşıyan bir gelişme aşaması olarak tanımlanmaktadır (Aktan ve Vural, 2016: 3).

Toprak ve sermayenin üretim girdisi olmadığı, bunun yerine bilginin temel üretim girdisi olarak kabul edildiği toplumlar bilgi toplumları olarak ifade edilmektedir. Bu toplumlarda, organize bilimsel bilgi üretim bakımından artışa neden olmaktadır (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 61). Bilgi toplumunda bilginin temel özellikleri, sürekli üretilebilmesi ve artış göstermesi, iletişim ağları içinde taşınabilir, bölünebilir ve paylaşılabilir olması ile emek, sermaye ve toprağı ikame edebilmesi şeklinde özetlenmektedir (Erkan, 1998: 96).

Bilgi toplumu, 1950 ve 1960 yıllarını kapsayan süreçte Amerika, Japonya, Batı Avrupa ülkeleri gibi gelişmiş ülkelerde bilgi teknolojilerinin gittikçe artan bir şekilde kullanılmaya başlanmasıyla ortaya çıkan bir süreçtir (Selvi, 2012: 192).

Organizasyonlar açısından bilgi toplumuna geçiş süreci ile birlikte bilginin elde edilmesi ve işlenmesi önemli bir örgütsel yetenek olarak kabul edilmektedir. Bunun sonucu olarak, bilgi toplumu organizasyonları bilgiyi değere çevirip bundan yarar elde eden yapılar haline gelmektedir (Göksel ve Baytekin, 2008: 94).

Bilgi toplumunun ilk döneminde, nitelikli işgücü ön plana çıkmakla birlikte, insan emeğinin bilişim teknolojisi ile artan ölçüde ikamesi ve tamamlayıcılık alanlarının daralması sonucunda programlanmış bilimsel bilginin ağırlığı daha da artacaktır. Sanayi toplumu ile doğal girdilerden (topraktan) sanayiye kayan girdi ağırlığı, bilgi toplumunun ilk döneminde nitelikli insana, ileri döneminde ise bilişimsel bilgiye kaymaktadır (Erkan, 1998: 97).

Daha çok gelişmiş ülkeleri etkisi altına alan bilgi toplumu gelişmekte olan ülkelerde de etkisini göstermeye başlamıştır. Bu bağlamda, gelişmişlik

düzeyinin sürekliliğini sağlamak için bilime, teknolojiye ve eğitime daha fazla önem verilmesi gerekmektedir (Şahin ve Temizel, 2007: 179).

Dünyayı etkisi altına alan bilgi toplumunun temel özellikleri sanayi toplumunun özellikleri ile karşılaştırmalı olarak şu şekilde ifade edilmektedir (Aktan ve Vural, 2016: 3):

1- Sanayi toplumunda maddi sermayenin yerini bilgi toplumunda bilgi ve insan sermayesi almaktadır.

2- Sanayi toplumunda mal ve hizmet üretiminde gelişmenin başlangıcı olan buhar makinesinin yerini bilgi toplumunda bilgisayarlar almaktadır.

3- Sanayi toplumunda kol gücünün yerini, bilgi toplumunda beyin gücü almaktadır.

4- Sanayi toplumunda fiziksel ve düşünsel anlamda insan sermayesinin üretime katılımı söz konusu iken, bilgi toplumunda düşünsel anlamda, yükseköğrenim görmüş nitelikli insan sermayesinin üretime katılımı söz konusudur.

5- Sanayi toplumunda sanayi mallarının ve hizmetlerin üretimi yapılmaktadır. Bilgi toplumunda ise bilgi ve teknolojinin üretimi gerçekleşmekte ve bilgi sektörünün ürünü olarak bilgisayar, iletişim ve elektronik araçlar, elektronik haberleşme, robotlar, yeni gelişmiş malzeme teknolojileri gündeme gelmektedir.

6- Sanayi toplumundaki fabrikaların yerini bilgi toplumunda bilgi kullanımını içeren bilgi ağları ve veri bankaları (iletişim ağ sistemi) almaktadır. Bilgi, dünyanın her tarafında üretilmekte ve iletişim teknolojisi aracılığıyla anında her tarafa yayılmaktadır.

Görüldüğü gibi bilgi toplumu, sanayi toplumuna göre nitelik ve nicelik olarak farklılaşmaktadır. Bu farklılaşma hem üretim biçimleri hem de yönetim anlayış ve uygulamaları açısından kendini göstermektedir.

Türkiye’de bilgi toplumuna geçiş sürecini yönetme konusunda belirlenmiş kamu politikası bulunmaktadır. Önce 2006-2010 yıllarını kapsayan “Bilgi Toplumu Stratejisi” yayımlanmış ve bunun devamında 2015 yılında Yüksek Planlama Kurulu tarafından “2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem

Planı” açıklanmıştır.² Böylece Ülkemizin bilgi toplumuna geçiş süreci için kamunun yönlendiriciliği açısından önemli bazı adımlar atılmıştır. Bunun yanında Avrupa Birliği’ne üyelik sürecinde ele alınan konular (fasıllar) dan 10’cusu “Bilgi Toplumu ve Medya” başlığını taşımaktadır.

Bilgi ve bilgi toplumu kavramlarının incelenmesinden sonra, bilgi üretmek ve bilgiyi kullanmakla ilişkili olan zekâ kavramını ele almakta yarar vardır.

2. ZEKÂ KAVRAMI

Türk Dil Kurumu’nun Güncel Türkçe Sözlüğünde “zekâ” kelimesi: “İnsanın düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı” biçiminde açıklanmıştır. Sözlükteki bu açıklama yanında literatürde zekâ kavramı için çeşitli tanımlar yapıldığı görülmektedir. Bu kapsamda yapılan bir tanım da zekâ; “kavramlar ve algılar yardımıyla soyut ya da somut nesnelere arasındaki ilişkiyi kavrayabilme, soyut düşünme, muhakeme etme ve bu zihinsel işlevleri uyumlu şekilde bir amaca yönelik olarak kullanabilme yetenekleri” biçiminde tanımlanmaktadır.³ Zekâ için yapılan diğer bir tanım da şu şekildedir: “bireyin belli bir kültürel ortamda değer gören türden problemler çözme ya da ürünler yaratma kabiliyeti ya da kabiliyetleri”(Ramos-Ford ve Gardner, 1997: 55’den aktaran Eriş, 2008: 76) Ayrıca zekâ; “zihnin öğrenme, öğrenilenlerden yararlanabilme, yeni durumlara uyarlanabilme ve yeni çözüm yolları bulabilme yeteneği olarak” da tanımlanmaktadır (Gürel ve Tat, 2010: 336). Zekânın birçok yeteneğin toplamından oluşan bir bütün olması, soyut bir nitelik arz etmesi ve konuyla ilgilenen bilim adamlarının yaklaşım tarzlarının çeşitlilik göstermesi zekânın birçok tanımının yapılmasına neden olmuştur (Gürel ve Tat, 2010: 339).

Zekâ ile ilgili birçok kuramın da geliştirildiği bilinmektedir. Bu kapsamda; Sternberg Üçlü Sac Ayağı Kuramı, Başarılı Zekâ Kuramı, Tannenbaum Deniz Yıldızı Modeli, Gardner’in Çoklu Zekâ Kuramı gibi kuramlardan bahsedilebilir (Köksal, 2007: 17-25). Bunların yanında özellikle yönetim becerileri açısından ön plana çıkan “duygusal zekâ” da alanda üzerinde durulan konulardan biridir.

² 06/03/2015 tarihi ve 29287 (mükerrer) sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır.

³ https://www.tzv.org.tr/#/zeka/iq_nedir, erişim tarihi: 15.01.2018

1976’da Robinson ve Robinson zekâyla ilgili birçok kuramı analiz etmişler ve bu kuramlarda yer alan bilgilere dayanarak zekânın en fazla kullanılan üç özelliğini saptamışlardır:

1. Öğrenme kapasitesi: Kişinin verilen eğitimden yararlanabilme kapasitesi.
2. Öğrenilmiş bilginin toplamı: Kişinin kendi yetenekleri içinde öğrendiği tüm kavram ve bilgiler.
3. Çevrenin istemlerine uyabilme: Kişinin kendisini çevresine ve çevresinde görülen değişikliklere başarılı bir şekilde uyum gösterebilme becerisi (Patton, Panna, Beirne-Smith, 1986’dan aktaran Özekes, 2013: 92).

Yukarıda bahsedilen zekâ kuramları arasında özellikle eğitim alanında Howard Gardner’ın Çoklu Zekâ Kuramının kendinden çok söz ettirdiği görülmektedir. Çoklu Zekâ Kuramını 1983 yılında “Frames of Mind” (Zihin Çerçeveleri) adlı kitabıyla tanıtan Gardner’ın, zekâyı, bir bireyin bir veya birden fazla kültürel ortamda değer bulan ürünler ortaya koyma veya problemler çözme kapasitesi olarak tanımlaması, zekâ ile sosyal çevre arasındaki ilişkiyi de ifade etmektedir. Bu tanımda, zekâyı bilişsel alana sınırlamadan farklı alanlarda çözüm getirme ve yaratma eylemlerine odaklanması, aynı zamanda sosyal ve kültürel bağlamın önemine vurgu yapılması açısından daha kapsayıcı bir yaklaşımda bulunmaktadır (Eriş, 2008: 76)

Nitekim son yıllarda gerçekleştirilen bazı çalışmalarda, Gardner’ın zekâ tanımının başındaki “bir bireyin” sözcüğü yerine “bir ya da birden fazla bireyin” terimiyle değiştirilmesi önerilmektedir. “Böylece zekâ bireyin bir ya da daha fazla alanda tek başına sahip olduğu kabiliyet(ler) dışında, kolektif olarak ulaşılabilecek çözüm ya da ürünler olarak da algılanabilir.” (Eriş, 2008, s. 76). Gardner’ın ileri sürdüğü sekiz zekâ alanı şunlardır (Gürel ve Tat, 2010: 349; Gardner: 2017):

1. Sözel-dil zekâsı: Sözlü ya da yazılı olarak kelimeleri etkili kullanma yeteneğini ifade eder. Bir bireyin kendi diline ait kavramları bir konuşmacı, bir politikacı vb. gibi sözlü olarak ya da bir şair, bir yazar vb. gibi yazılı olarak etkili bir biçimde kullanabilme kapasitesidir.

2. Mantıksal-matematiksel zekâ: Matematiksel işlemler yapabilme ve mantıksal düşünme yeteneği olarak değerlendirilebilir. Bir bireyin sayıları

etkili bir şekilde kullanabilmesi ya da olayların oluşumu ve işleyişi hakkında etkili bir şekilde mantık yürütebilme kapasitesidir.

3. Görsel-mekânsal zekâ: Bir kişinin bir avcı, bir izci, bir rehber gibi uzamsal dünyayı doğru bir şekilde algılaması veya bir dekoratör, bir mimar, bir ressam gibi dış dünyadan edindiği izlenimleri görselleştirme kapasitesidir.

4. Müziksel-ritmik zekâ: Ritim, ton, melodi ve harmoniyi anlama ve kullanma yeteneği olarak tanımlanabilir. Bir kişinin bir müzisyen vb. gibi müzik formlarını algılama, ayırt etme ve ifade etme kabiliyetlerini kapsar.

5. Bedensel-kinestetik zekâ: Bir kişinin bir aktör, bir atlet, bir dansçı gibi düşüncelerini ve duygularını anlatmak için vücudunu kullanmadaki ustalığı veya bir heykeltıraş, bir cerrah, bir tamirci gibi el becerilerine dayalı üretme kapasitesidir.

6. Sosyal zekâ: Bir insanın bir öğretmen, bir terapist ya da bir pazarlamacı gibi çevresindeki insanların duygularını, isteklerini veya ihtiyaçlarını anlama, ayırt etme ve karşılama kapasitesidir.

7. İçsel-öze dönük zekâ: Bir kişinin kendisini objektif olarak tanıması ve kendisi hakkında sahip olduğu bu bilgi ve anlayış ile çevresiyle uyumlu davranışlar sergilemesi yeteneğidir.

8. Doğacı zekâ: Bir kişinin bir biyolog gibi hayvanları ve bitkileri tanıması, onları belli özelliklerine bağlı olarak sınıflandırması ve diğerlerinden ayırt etmesi veya bir jeolog yaklaşımıyla dünya doğasının bulutlar, kayalar veya depremler gibi çeşitli karakteristiklerine karşı ilgili, duyarlı ve yetenekli olması kapasitesidir.

Howard Gardner tarafından ortaya atılan 'Çoklu Zekâ Kuramı'; zekâ kavramına farklı bir bakış açısı getirmekte ve zekânın sözel ve matematiksel yeteneklerin ötesinde bir anlam ifade ettiğini savunmaktadır. Kurama göre yaşamın çeşitli alanlarında varlık gösteren değişik yetenekler üzerinden ifade bulabilen zekâ, çoklu bir yapı sergilemektedir (Gürel ve Tat, 2010: 336). Gardner, yürüttüğü antropoloji kökenli çalışmalar ve üstün yetenekli bireylerin biyografik incelemeleri sonucunda, zekânın biyolojik temelini yanı sıra çevresel bir temele de sahip olduğunu belirlemiştir. Bu nedenle zekânın biyolojik koşullarla

çevresel koşullar arasındaki sürekli etkileşimin sonucu olarak geliştiğini ileri sürmüştür (Gürel ve Tat, 2010: 348)

Gardner'a göre (2017: 115); insani bir zihinsel yetkinlik problem çözmeye dair bir dizi beceriyi- bireyin karşısına çıkan gerçek sorunları ya da güçlükleri çözmesini, uygun olduğunda da etkili bir ürün ortaya koymasını, böylece yeni bilgiler edinmek için zemin hazırlamasını- içermelidir.

Gardner'ın yaptığı araştırmalar sonucunda zekânın gelişimi ile bireyin yaşadığı çevre arasında bir ilişki kurması önemli bir tespit niteliğindedir. Burada her ne kadar kastedilen “çevre” toplumsal olsa da, kişinin içinde mesleki hayatını sürdürdüğü/çalıştığı örgütsel çevre veya kültür de kişinin yönetim ve üretkenlik becerilerinin gelişimine katkıda bulunmaktadır. Bu kapsamda genel olarak örgütsel üretkenlik ve çıktılarının kalitesi ile örgütsel kültür arasında çok kuvvetli bir ilişki vardır (Ott, 2016: 723).

Yönetim ve kamu yönetimi açılarından bu zekâ türleri değerlendirildiğinde, kamu hizmeti sunumunda her zekâ alanında gerekli yetenek ve kapasiteye sahip personele farklı kurumlar itibariyle ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak iyi yönetim ve bilişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde doğru ve etkin bir biçimde kullanılması açısından sözel-dil zekâsı, mantıksal-matematiksel zekâ ve içsel-öze dönük zekânın ön plana çıktığı söylenebilir.

Gardner'ın çoklu zekâ kuramında ifade ettiği zekâ türleri yanında yönetim literatüründe genel kabul gören “duygusal zekâ (Emotional Quotient EQ)”nın da iyi yönetim açısından önemini farkında olmak gerekir. Duygusal Zekâ kitabının yazarı D. Goleman duygusal zekânın 5 bileşenin olduğunu belirtmektedir. Bunlar: Öz farkındalık (kişinin kendi duygularını, zayıf ve güçlü yanlarını bilmesi vb.), kendini ayarlama (bozucu dürtüleri ve ruh hallerini kontrol altına almak vb.), motivasyon (başarının kendisinden zevk almak), empati (karar alımı vb. konularda başkalarının duygularını da hesaba katmak) ve sosyal beceriler (iyi ilişkiler kurmak, inandırıcılık vb.) dir (Goleman, 2013: 10-11).

3. BİLGİ İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN GELİŞİMİ VE E-DEVLET UYGULAMALARI

Elektronik temelli enformasyon teknolojilerinin bilimsel ve endüstriyel öncülleri 1940'dan öncesine dayanmasına rağmen, elektronik alanında büyük

teknolojik atılımlar İkinci Dünya Savaşı sırasında ve sonrasında gerçekleşmiştir. Ancak yeni enformasyon teknolojileri 1970'lerde yaygınlık kazanmış ve bu tarihten sonra sinerjik gelişimi hızlanmıştır (Castells, 2013: 50-51).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişme seyri, bilgi ve iletişim teknolojilerini, spesifik bir sektör olmaktan çıkarmış, iş yapma biçimlerinin yeniden yapılandırılması, iş süreçlerinin iyileştirilmesi ve işgücü verimliliğinin artırılmasını sağlayarak modern yenilikçi ekonomik yapıların temeli haline gelmiştir (Avrupa Birliği Başkanlığı t. y). Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin yeni ihtiyaçlara hızla cevap verebilme potansiyeli, kamu hizmetlerinin sunumunda önemli yeniliklerin hayata geçirilmesini de mümkün hale getirmiş, hizmetlerin vatandaşlara ve girişimlere ulaştırılmasını kolaylaştırmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2015: 38).

Bu kapsamda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi örgütleri açısından yol açtığı en önemli gelişme “elektronik devlet (e-devlet)” uygulamalarıdır. E-devlet, kısaca kamu hizmetlerinin yapılması ve yurttaşlara sunulması sırasında bilgi ve iletişim alanındaki teknolojik olanakların kullanılması şeklinde tanımlanabilir (Balci, 2013: 320). Bunun yanında e-devlet; hükümetlerin bilgi ve hizmetlerine daha kolay erişimi sağlamak en yenilikçi bilgi ve iletişim teknolojilerini, özellikle de web tabanlı İnternet uygulamalarını vatandaşlara sunmak, hizmet kalitesini artırmak, katılım için daha büyük fırsatlar sağlamak en nihayetinde vatandaşlarına yüksek kaliteli, uygun maliyetli, hükümet hizmetleri sunmak ve hükümet ile vatandaş arasında daha iyi bir ilişki kurmak (Fang, 2002: 1) şeklinde de tanımlanmıştır.

E-devlet uygulamaları ile hem yurttaşlar, hem çalışanlar, hem de devletle iş yapan diğer kuruluşlar kazançlı çıkmaktadır. Sahip olduğu nitelik itibarıyla e-devlet uygulamalarını devlet-toplum ilişkilerini yeniden tanımlayacak ve bu ikisi arasında sağlanacak bir ortaklık anlayış çerçevesinde yürütecek potansiyelle sahip yeni bir anlayış olarak görmek mümkündür (Balci, 2013: 320).

Bu nedenle e-devleti sadece teknolojik olanakların kullanımı olarak görmek bir eksiklik olacaktır. Çünkü bu uygulamaların aynı zamanda insan kaynaklarının, iş süreçlerinin ve hizmet kullanıcılarının (yurttaşların) potansiyellerinin maksimize edilerek değerlendirilmesini de içeren bir felsefe değişimini de kapsadığını göz ardı etmemek gerekmektedir. Dolayısıyla, E-Devlet, sadece modern tekniğin yaygın bir biçimde yönetimde kullanılması anlamına gelmez.

E-Devlet, aynı zamanda, yönetimin temelden, daha basit, hızlı, etkin ve etkili hale getirilmesi ve vatandaş memnuniyetinin sağlanması içinde bir şans sunar. Ve yine, e-devlet açıklık, katılım ve paydaşlık için de bir şanstır (Hill, 2002: 24).

Görüldüğü gibi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi ve buna dayalı olarak ortaya çıkan e-devlet uygulamaları iyi yönetim için önemli bir araç haline gelmiştir. Hill'in, 2000'li yılların başında e-devlet uygulamalarının kamu yönetimi üzerindeki etkileri için belirttiği hususlar dikkate alındığında; e-devlet ve kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımını olmaksızın iyi yönetim icra etmek mümkün görünmemektedir. E-devlet ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi alanında iyi yönetimi güçlendirici bir biçimde kullanılması ise, kamu kurumları ile kamu yöneticileri/görevlilerinin bu alandaki kapasite, yetenek ve becerilerinin gelişmiş olması ile doğru orantılıdır. Bu olgunun bir sonucu olarak nasıl ki yönetim literatüründe liderlik ile “duygusal zekâ” arasında bir ilişki kuruluyorsa, bu çalışmada “dijital zekâ” ile iyi yönetim arasında bir ilişki kurulmaktadır. Dijital zekâ kavramı yeni gelişen bir kavram olup, bu kavram aşağıda daha detaylı olarak ele alınmıştır.

4. DİJİTAL ZEKÂ KAVRAMI⁴

Dijital dönüşüm dalgası dünyayı hızlı bir şekilde sarmıştır ve önümüzdeki yıllarda da artarak devam edeceği düşünülmektedir. Tüm endüstriler, dijital çağda rekabetçi kalabilmek için organizasyonda dijital olgunluğu değerlendirmeye, tanımlamaya ve geliştirmeye başlamışlardır. Bu nedenle de gündemlerinde olan şey dijital zekâdır (Venkataraman, 2016). Dijital Zekâ; Dijital yaşam için gerekli olan bilgi, beceri ve yeteneklerin birleşimi olarak ifade edilmektedir (Karaloğlu, t.y.).

Dijital Zekâ (DQ), bireylerin dijital hayatın taleplerine meydan okuma ve uyum sağlamalarını sağlayan kapsamlı bir teknik, bilişsel ve sosyo-duygusal yeterlilikler kümesidir (DQ Institute, 2018). Dijital zekâ kavramı, bireylerin, dijital yaşamın güçlükleri ve zorluklarıyla baş edebilmeleri ve bunlarla uyumlu

⁴ Dijital zekâ, İngilizce'deki “Digital Intelligence, Digital Quotient” (DQ) kavramının karşılığı olarak kullanılmaktadır. Buradaki kullanım “Duygusal Zekâ” (Emotional Quotient, EQ) kullanımının benzeri yaklaşıma sahiptir ve “yapay zekâ (artificial intelligence)” kavramından farklıdır.

davranmalarını mümkün hale getiren sosyal, duygusal ve bilişsel becerilerinin tümü olarak ifade edilebilir. Dünya Ekonomik Forumu'nun yayınladığı yazıda dijital zekânın bileşenleri dijital kimlik, dijital kullanım, dijital korunma, dijital güvenlik, dijital duygusal zekâ, dijital iletişim, dijital okuryazarlık, dijital haklar olarak belirtilmektedir. İnsanlara bu yeteneklerin kazandırılması, saygı, duygudaşlık, sağduyu gibi insan değerleriyle sağlaştırılması gerektiği vurgulanmaktadır (Park, 2016).

David Edelman'a göre dijital zekâ, iş dünyasında etkili olma ihtiyacından kaynaklı, zekânın bir çeşit gelişmiş halini yansıtmaktadır (Edelman, 2015). Dijital zekânın, iş becerilerini geliştirmekten öte, gelecekte her şey dijital olduğunda, hayatta kalmanın özünü oluşturacağı belirtilmektedir (Kohl, 2017).

Dünya Ekonomik Forumu dijital zekânın bileşenlerini kısaca şu şekilde ortaya koymaktadır (WEF, 2016; Park, 2016):⁵

1. Dijital Kimlik: Kişinin çevrimiçi kimliğini ve itibarını yaratıp yönetebilme yeteneği. Bu yetenek, çevrimiçi kişilik farkındalığını ve çevrimiçi varlığını uzun ve kısa dönemdeki etkilerinin yönetimini içerir.

2. Dijital kullanım: Kişinin dijital cihazları ve medyayı, çevrimiçi ve dışındaki hayatı arasında sağlıklı bir denge tutturarak ustalıklı bir denetimle kullanabilme yeteneği.

3. Dijital korunma: Çevrimiçi ortamda karşılaşılabilecek siber zorbalık, cinsel istismar amaçlı yaklaşım ve radikalleşme gibi tehditlerin yanı sıra şiddet ya da müstehcenlik bakımından sorunlu içeriklerle de başa çıkabilme ve bu tehditlerden kaçınma etkilerini sınırlandırabilme yeteneği.

4. Dijital güvenlik: "Hack"lenme, sahtekârlık, kötücül yazılım gibi siber tehditleri algılayabilme, verilerin korunması için en iyi eylemleri tanıyıp uygun güvenlik araçlarını kullanabilme yeteneği.

5. Dijital duygusal zekâ: Çevrimiçi ortamlarda duygudaşlık yoluyla başkalarıyla iyi ilişkiler kurabilme yeteneği.

6. Dijital iletişim: Dijital teknolojileri ve medyayı kullanarak başka kişilerle iletişime geçebilme ve işbirliği yapabilme yeteneği.

⁵ Ayrıca bu konuda <https://www.dqinstitute.org> web sitesine de bakılabilir.

7. Dijital okuryazarlık: Sayısal düşünme bakımından yetkinlik kazanmanın yanı sıra dijital ortamda içerik bulma, yaratma, değerlendirme, paylaşma ve ondan yararlanma yeteneği.

8. Dijital haklar: Özel hayatın gizliliği hakkı, fikrî mülkiyet hakkı, ifade özgürlüğü ve nefret söyleminden korunma gibi kişisel ve yasal hakları anlama ve savunabilme yeteneği.

Görüldüğü gibi, dijital zeka kavramının bileşenleri olarak belirtilen hususlar bireysel yaşam açısından oldukça önemli olduğu gibi, organizasyonel yaşam ve yönetimin icrası açısından da oldukça önemlidir. Bu kapsamda bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve bunların gün geçtikçe etki alanlarının genişlemesi yönetim becerilerindeki gelişim/değişim yönünü de göstermektedir.

Konu ile ilgili bir araştırmada organizasyonların dijital zekâlarını artırmanın dört yolu olduğundan bahsedilmektedir: Öncelikle, dijital strateji etrafında dikkatli ve derin düşünmek gerekmektedir. Kuruluşların, ne olduklarından ve dijital stratejilerini hazırlarken nelerin gerçekçi gelişebileceğinden haberdar olmaları gerekmektedir. İkincisi, dijital olgunluğu artırmak için stratejik olarak doğru teknolojiye yatırım yapılması gerekir. Üçüncüsü, büyük veri analizi, dijital içerik yönetimi ve arama motoru optimizasyonu gibi teknik yeterlilikler çok önemlidir. Dördüncüsü, organizasyonlar seçtikleri dijital strateji ile organizasyonel yapılarını, yeteneklerini geliştirmeyi, kilit performans göstergelerini uyumlu hale getirmelidir (Catlin vd., 2015, s. 2).

Dijital zekâ, liderlik başarısı yönünden de önem taşımaktadır. Yöneticiler açısından dijital zekâ, bir bireyin dijital yetenek seviyesiyle birlikte yeni süreçleri ve iş akışlarını benimseyerek teşkilatındaki teknoloji kullanımını dönüştürme kabiliyetini içermektedir. Dijital çağda yetenek yönetimi için organizasyonun her düzeyinde dijital büyümeyi artırmak gerekmektedir (Carter, 2015). Bütün bunların yanı sıra dijital zekâyı geliştirmede mobil teknolojiler, sosyal medya, girişimcilik gibi durumlar da etkilidir. (Venkataraman, 2017).

Dijital zekâyı sahip liderlerin yalnızca dijital olarak yetenekli olmadığı, aynı zamanda dijital bağlantılardan elde edilen fikirleri uygulayabildikleri belirtilmektedir. Dijital liderlik için işbirliği ve sorumluluk çok önemlidir. Çalışmanın amacının paylaşılması, ekip arkadaşlarını övmek, müşterilere teşekkür etmek, paydaşları dinlemek ve ihtiyaçlarını daha iyi karşılamak için çalışmak

dijital lider olabilmek için etkili unsurlardır. Ayrıca dijital liderler, buldukları kuruluşun dijital zekâsını artıracak bir bütçe oluşturmalarıdır (Carter, 2015). Liderlerin, dijital olana geçmek ve dijitalleşmeden etkin şekilde yararlanmak için çalışanlarının dijital zekâlarını geliştirmeye yönelmeleri gerektiği vurgulanmaktadır. Bu, her bireyin dijital okuryazarlığını artırmak için zaman ve çaba harcanması gerektiği anlamına gelmektedir. Cornell Üniversitesi'nde, dijital okuryazarlık “bilgi teknolojileri ve internet kullanarak içerik bulma, değerlendirme, kullanma, paylaşma ve oluşturma kabiliyeti” olarak tanımlanmaktadır (Kohl, 2017).

Yapılan tahminlere göre, on yıl içinde dünyadaki nüfusun %90'ı internete bağlı hale gelecek ve birçok insan günde en az altı saatini ekran başında geçirecektir. Bu olgu, dijital zekâ kavramının dikkate alınmasını açıkça gerektirmektedir ve bu kavram herkesi ilgilendiren bir niteliğe sahiptir. (Doğanay, 2017). Bunun yanında günümüzde uygulama örnekleri hayata geçirilen “yapay zekâ” (artificial intelligence) ve “nesnelerin interneti (Internet of Things / IoT)” konusundaki gelişmeler de kamu hizmeti alanını önemli oranda etkileme potansiyelini içinde barındırmaktadır.

5. İYİ YÖNETİM DİJİTAL ZEKÂ İLİŞKİSİ

Yukarıda zekânın yapılan tanımları dikkate alındığında, yönetim icra etmek ve yönetim mesleği ile zekâ arasında doğrudan bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bunun yanında “duygusal zekâ” diye ifade edilen kişisel beceri ve niteliklerin de iyi yönetim icra etmek için önemi üzerinde durulmaktadır. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve bu teknolojilerin hem yönetim uygulamalarında hem de kamu hizmeti sunumunda kullanılması kurumların iyi yönetilmesi açısından “dijital zekâ” diye adlandırılan beceri, yetenek ve nitelikleri önemli hale getirmektedir.

Bunun yanında kullanıcı ihtiyacına uygun, hızlı ve kaliteli bir kamu hizmeti sunmak, kamu hizmetlerinin sunumunda verimlilik ve etkinlik gibi olgulara dikkat etmek, yönetimde açıklık günümüzde iyi yönetimi sağlayan temel yaklaşımlar haline gelmiştir. Genel olarak bakıldığında, bilgi iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılması belirtilen bu hususların güçlü bir şekilde uygulamaya yansıtılmasına zemin hazırlamaktadır. Bu kapsamda ortaya çıkan e-devlet uygulamaları, kamu hizmetlerini yenilemek

ve modernize etmek için anahtar bir kavram haline gelmiştir (Baştan ve Gök-bunar, 2004: 71).

E-devlet uygulamaları ile de kamu hizmetlerinin sunum mantığı ve yönteminde köklü değişikliklerin gerçekleşme süreci başlamış ve bu süreç gelişerek devam etmektedir. Bu vasıtayla kamu teşkilatlarının geleneksel bürokratik anlayışın ortaya çıkardığı sorunlardan kurtularak, bilgi çağına uygun, hızlı, verimli, kaliteli hizmet sunması için uygun bir zemin oluşmaktadır. Aynı zamanda internet, elektronik imza vb. araçlar kullanılarak kamu kurumlarına gidilmeden işlemlerin hızlı ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi mümkün hale gelmiştir. Böyle bir ortamda kamu görevlilerinin ve kamu yöneticilerinin bilgi iletişim teknolojilerini kullanabilmeleri, bunlardan kendi hizmet alanları itibarıyla yararlanabilmeleri, bilgi ve iletişim teknolojileri hakkında yeterli bilgi ve önemine dair bilinç sahibi olmaları ve bunu sürekli bir çabaya dönüştürmeleri büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda yeni kamu hizmeti sunma paradigması ile dijital zekâ arasında açık ve doğrudan bir ilişkiden söz edilebilir.

Dünya Ekonomik Forumu tarafından yayımlanan dijital zekânın bileşenleri yukarıda belirtilmişti. Dijital zekânın bu bileşenleri daha çok bireysel hayat açısından ifade edilmiştir. Bu bileşenler kamu teşkilatları ve kamu yöneticileri/görevlileri açısından şu şekilde uyarlanabilir:

1. Dijital kimlik: Kurumun çevrimiçi kimliğini ve itibarını oluşturup bunu yönetebilme yeteneği. Bu yetenek, çevrimiçi (sanal) yapı farkındalığını ve çevrimiçi varlığın uzun ve kısa dönemdeki etkilerinin yönetimini içerir.

2. Dijital kullanım: Kurumun dijital cihazları ve interneti ustalıkla bir denetimle kullanabilme ve bu yolla hizmet alanı ile ilgili kamu hizmetleri sunma yeteneği.

3. Dijital korunma: Çevrimiçi ortamda karşılaşılabilecek siber saldırı vb. sorunlarla başa çıkabilme ve yürüttüğü kamu hizmeti alanı ile ilişkili verilerin kaybını önleme ve hizmet sürekliliği sağlama yeteneği.

4. Dijital güvenlik: “Hack”lenme, sahtekârlık, kötücül yazılım gibi siber tehditleri algılayabilme, verilerin korunması ve hizmet sunumunun kesintisiz sunumu için en iyi eylemleri tanıyıp uygun güvenlik araçlarını kullanabilme yeteneği.

5. Dijital duygusal zekâ: Çevrimiçi ortamlarda duygudaşlık yoluyla hizmet sunulan kesim ile iyi ilişkiler kurabilme yeteneği.

6. Dijital iletişim: Dijital teknolojileri ve medyayı kullanarak hizmet sunulan kesimle iletişime geçebilme ve vatandaşların istek ve beklentilerin öğrenerek işbirliği yapabilme yeteneği.

7. Dijital okuryazarlık: Kamu kurumları ve kamu yöneticileri/görevlilerinin sayısal düşünme bakımından yetkinlik kazanmasının yanı sıra dijital ortamda içerik bulma, oluşturma, değerlendirme, paylaşma ve ondan yararlanma yeteneği.

8. Dijital haklar: Kişisel verilerin korunması, bilgi edinme hakkı, kamu güvenliği gibi kişisel, toplumsal ve yasal hakları anlama ve savunabilme yeteneği.

Dijital zekâ konusunda yukarıda yer alan uyarılama kamu yönetiminde e-devlet uygulamalarının başarılı bir biçimde yürütülmesi ve iyi yönetim için “dijital zekânın” önemini açıkça ortaya çıkarmaktadır. Ancak bu uyarılama aynı zamanda örgütsel kültürün değişimini de içermekte/gerektirmektedir. Örgütsel kültür; görülen ve gözlemlenebilen örgütsel faaliyetlerin arkasındaki görünmeyen ve gözlemlenemeyen kuvvettir (Ott. 2016: 719)

Dijital zekâyâ ilişkin bilinçli bir yaklaşımın ortaya çıkması ise kamu teşkilatlarında hâkim olan örgütsel kültürün de değişmesi anlamına gelmektedir. Eğer anılan doğrultuda bir örgütsel kültür değişimi gerçekleşebilirse kamu teşkilatlarının yönetim ve hizmet sunma stratejilerinde, bilgi ve iletişim teknolojilerine uyum ve bundan etkin ve verimli bir biçimde yararlanma hususu bilinçli ve sürekli bir nitelik kazanacaktır.

SONUÇ

Türkiye’de bilgi toplumuna geçiş süreci yaşanmaktadır. Dolayısıyla bilgi üretmek ve üretilen bilgiyi değere çevirmek, bu kapsamda bilgi ve iletişim teknolojilerini geliştirmek ve bunlardan toplumsal hayatın her aşamasında yararlanmak önemli bir olgu haline gelmiştir. Bu doğrultuda kısaca kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma olarak ifade edilen e-devlet uygulamaları günümüz kamu yönetimi teşkilatları açısından kaçınılmaz bir süreci ifade etmektedir.

Kamu hizmetlerinin sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma iyi yönetim açısından birçok fayda içermektedir. Ancak bu faydanın tam olarak ortaya çıkabilmesi için kamu teşkilatları ve kamu yöneticilerinin de yeni durumu anlama, yeni araçları kullanma ve bilgi ve iletişim teknolojilerinin sunduğu fırsat ve imkânları kullanma beceri ve yeteneklerinin gelişmiş olması gerekir. Bu noktada bu çalışmada bireyler açısından önemli bir beceri haline gelen ve günlük hayat ile iş ortamında hem IQ hem de EQ'yu hızla geride bırakan kişisel “dijital zekâ” (DQ) (Kohl, 2017) kavramı kamu yönetimi açısından incelenmiş ve uyarlaması yapılmıştır.

“Zihnin öğrenme, öğrenilenlerden yararlanabilme, yeni durumlara uyarlanabilme ve yeni çözüm yolları bulabilme yeteneği” olarak tanımlanan zekâ, yönetimin icrası ve organizasyonların iyi yönetilmesi için oldukça önemli bir faktördür. Aynı zamanda zekâ geliştirilebilir bir niteliğe sahiptir. E-devlet uygulamalarının kamu yönetiminde ve kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılması kamu yöneticileri açısından yeni yetenek ve becerileri edinme zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Dijital çağın ve e-devletin gereğini yerine getirmek ve bu ortamda etkin bir sevk ve idare yürütebilmek için kamu yöneticilerinin dijital zekâlarının gelişkin olması bir ihtiyaç haline gelmektedir. Kısaca “bilgi ve iletişim teknolojilerini tanıma, bunları amaca uygun olarak kullanabilme, gerekli güvenlik (siber güvenlik) önlemlerinin farkında olma ve veriyi bilgiye dönüştürme beceri ve yeteneği olarak ifade edilebilen dijital zekâ” olmaksızın kamu teşkilatlarını iyi yönetme ve personeli organizasyonel amaçlar doğrultusunda harekete geçirme gün geçtikçe zorlaşmaktadır. Dolayısıyla etkin ve verimli bir kamu hizmeti sunabilmek ile kamu kurumlarının ve kamu yöneticilerinin dijital zekâ kapasitesi arasındaki ilişki gün geçtikçe güçlenmektedir.

Kamu yöneticileri, kamu hizmeti sunum sürecinde yeni duruma ayak uydurmak olgusuyla karşı karşıyadır. Dijital çağdaki değişikliklere uyum sağlayan kamu yöneticileri hem kişisel hem de kurumsal açıdan güçlü bir avantaj elde edeceklerdir.

Bu doğrultuda kanaatimizce, günümüz şartlarında genel yetkinlik yanında kamu yöneticilerinin dijital zekâları ile iş görme kapasiteleri arasında doğrusal bir ilişki oluşmaktadır. Kamu yöneticilerinin dijital zekâsı ne kadar yüksekse iş görme kapasitelerinin de o kadar yükseldiği/yükseleceği söylenebilir. Kamu

yöneticilerinin iş görme kapasitelerinin yüksek olması ise, kamu kurumlarının iyi yönetilmesine ve kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli sunulmasına neden olacaktır.

Bu nedenle dijital zekâ kavramının, kamu yönetimi bağlamında düşünülmesi ve kamu yöneticilerinin dijital zekâlarının geliştirilmesi yönünde hizmet içi eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi yerinde olacaktır. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçildikten sonra Cumhurbaşkanlığı bünyesinde kurulan “Dijital Dönüşüm Ofisi” dijital çağın gereklerini anlama ve bunları hayata geçirme konusunda iyi bir araç niteliğindedir. Nitekim 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 527 maddesi ile “kamunun dijital dönüşümünü (e-devlet dönüşümü) koordine etmek” görevi bu ofise verilmiştir.

Sonuç olarak günümüz şartlarında; kamu teşkilatlarının iyi yönetilmesi ve vatandaşların beklentilerine uygun ve kaliteli bir kamu hizmeti sunabilmeleri, onların bilgi ve iletişim teknolojilerine uyum sağlama ve kullanabilme kapasite ve yetenekleri ile doğrudan ilişkili olduğu görülmektedir. Bu da kamu yönetimi açısından iyi yönetimin ortaya çıkması demektir.

KAYNAKÇA

- AKGÜN, Ali E. ve Keskin, H. (2003). “Sosyal Bir Etkileşim Süreci Olarak Bilgi Yönetimi ve Bilgi Yönetimi Süreci” **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, (1), ss. 175-178.
- AKTAN, C. Can ve Vural, İ. Yaşar (2016). “Bilgi Toplumu, Yeni Temel Teknolojiler Ve Yeni Ekonomi”, **Yeni Türkiye (Bilim ve Teknoloji Özel Sayısı)**, 1 (88), ss. 1-39.
- ATILGAN, D. (2009). “Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi”, **Türk Kütüphaneciliği**, 23 (1), ss. 201-212.
- AVRUPA BİRLİĞİ BAŞKANLIĞI (t.y.). https://www.ab.gov.tr/fasil-10-bilgi-toplumu-ve-medya_75.html, (Erişim Tarihi, 09.12.2018).
- BALCI, Asım (2013). “E-devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar”, **Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar**, A. Balcı, A. Nohutçu, B. Coşkun ve N.K. Öztürk (Edit.), Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- BAŞTAN, S. ve Gökbunar, R. (2004). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik E-Devlet Sistemlerine Doğru”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 1 (19), ss. 71-89.
- CANBERK, G. ve Sağıroğlu, Ş. (2006). “Bilgi, Bilgi Güvenliği ve Süreçleri Üzerine Bir İnceleme”, **Politeknik Dergisi**, (3) ss. 165-174.
- CARTER, H. (2015). “Leaders, how high is your Digital Quotient?”, <https://beta.theglobeandmail.com/report-on-business/careers/leadership-lab/leadershow-high-is-your-digital-quotient/article27542443/?ref=http://www.theglobeandmail.com&>, Erişim Tarihi: 15.08.2018).
- CATLIN, T, SCANLAN, J and Willmott, P. (2015). “Raising your Digital Quotient”, **McKinsey&Company**, June, pp. 1-13.
- CASTELLS, M. (2013), **Ağ Toplumunun Yükselişi**, İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- ÇUKURÇAYIR, M. Akif ve Çelebi, E. (2009). “Bilgi Toplumu Ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye”, **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 5 (9), ss. 59-82.

- DQ Institue (t.y.). <https://www.dqinstitute.org/what-is-dq/#contentblock5> (Erişim Tarihi: 28.10.2018).
- DOĞANAY, S. (2017). “DQ (Dijital Zekâ): Yakın Gelecekte Üzerine Daha Çok Konuşacağımız Bir Zekâ Kavramı”, <https://tr.linkedin.com/pulse/dq-dijital-zeka-yak%C4%B1n-zamanda-%C3%BCzerine-daha-%C3%A7ok-bir-doganay-m-d->, (Erişim Tarihi: 15.08.2017).
- ERİŞ, B. (2008). “Zekâ: Amerikan Deneyiminin Kritik Kuram Perspektifinden Analizi”, **Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri / Educational Sciences: Theory & Practice** 8 (1) • Ocak / January, 59-87
- ERKAN, H. (1998). **Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme**, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 4. Baskı.
- FANG, Z. (2002). “E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development”, **International Journal of The Computer, The Internet and Management**, Vol. 10, No.2, pp.1-22
- GÖKSEL, A. Bülent, Baytekin, E. Pelin, (2008). “Bilgi Toplumunda İşletmeler Açısından Önemli Bir Zenginlik: Entelektüel Sermaye. Halkla İlişkiler Açısından Bir Değerlendirme”, **İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, (31), ss. 81-90.
- GARDNER, H. (2017). **Zihin Çerçevesi Çoklu Zekâ Kuramı** (Çev. Ebru Kılıç-Güneş Tunçgenç), Alfa, 3. Basım, İstanbul.
- GÜREL, E. ve Tat, M. (2010). “Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına” **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research** Volume 3 / 11 Spring.
- GOLEMAN, D. (2013). “Lideri Lider Yapan Nedir?”, **Liderlik (Çev. Melis İnan) Optimist**, İstanbul, ss. 7-33.
- HILL, H., “Electronic Government -Strategie zur Modernisierung von Staat und Verwaltung”, **Aus Politik und Zeitgeschichte**, 30 September 2002.
- KALKINMA BAKANLIĞI (2015). **Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı**, Yayın No: 2939, Ankara.
- KARAELOĞLU Ö. (t.y.). “Dijital Zekâ Nedir?”, <https://www.paradurumu.com/teknoloji/dijital-zekâ-dq-nedir-haberi-3821> (Erişim Tarihi: 08.12.2018).

- KOHL, K. (2017). “Building Future Fit Teams: Raising your teams Digital Quotient (DQ)”, <http://www.talenttalks.net/building-future-fit-teams-raising-teams-digital-quotient-dq/>, (Erişim Tarihi: 15.08.2018).
- KÖKSAL, A. (2007). **Üstün Zekâlı Çocuklarda Duygusal Zekâyı Geliştirmeye Dönük Program Geliştirme Çalışması**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitimde Psikolojik Hizmetler Anabilim Dalı, yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul
- NAKTİYOK, A. (2009). “Bilgi Temelli Örgüt Oluşturmada Yöneticilerin Kalite Liderliğine Uygun Davranışlarının Rolü”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 13 (1), ss. 253-276.
- OTT, J. S. (2016). “Örgüt Kültürünü Anlama”, Kamu Yönetimi Klasikleri (Edit. J. M. Shafritz-A. C. Hyde/ Çeviri Edit. H. Akdoğan-S. Altuntop), Global Politika ve Strateji, Ankara, ss.719-730.
- ÖZEKES, M. (2013). “Peabody Resim Kelime Testi 3.01-3.12 Yaş Aralığı İzmir Bölgesi Standardizasyonu Çalışması”, **Ege Eğitim Dergisi** (14) 1: 90-107
- PARK, Y. (2016). “Dijital Zekâ “DQ” Kavramı ile Tanışın: Çocukların Kazanması Gereken 8 Dijital Yetenek”, <http://dijitalmedyavecocuk.bilgi.edu.tr/2016/11/14/dijital-zekâ-dq-kavrami-ile-tanisin-cocuklarin-kazanmasi-gereken-8-dijital-yetenek/>, (Erişim Tarihi: 15.08.2017).
- SELVİ, Ö. (2012). “Bilgi Toplumunu, Bilgi Yönetimi Ve Halkla İlişkiler”, **Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi**, (3, Mart), ss. 191-214.
- ŞAHİN, A. ve Temizel, H. (2007). “Bilgi Toplumunun Örgütsel ve Yönetimsel Yapılar Üzerine Etkileri Bağlamında Türk Kamu Yönetiminde Liderlik Anlayışı: Bir Anket Çalışması”, **Maliye Dergisi**, (153, Temmuz-Aralık), ss. 179-194.
- UÇAK, Nazan Özenç (2010). “Bilgi: Çok Yüzlü Bir Kavram” **Türk Kütüphaneciliği** 24, 4, 705-722.
- VENKATARAMAN, Rajan. “How to Raise Your Digital Quotient?”, <https://digital-marketing.cioreviewindia.com/cxinsight/how-to-raise-your-digital-quotient-nid-2490-cid-111.html>, (Erişim Tarihi: 15.08.2017).
- WEF (World Economic Forum) (2016) <https://www.weforum.org/agenda/2016/06/8-digital-skills-we-must-teach-our-children> (Erişim Tarihi: 08.12.2018).
- www.tdk.gov.tr, (Erişim Tarihi: 08.12.2018).