T.C.
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

KAMU PERSONELİNİN E-DEVLET HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: MERNİS ÖRNEĞİ

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

Şerife KİRAZ

BURSA – 2023

T.C
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

KAMU PERSONELİNİN E-DEVLET HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: MERNİS ÖRNEĞİ

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

Şerife KİRAZ

Danışman:
Doç. Dr. Fatih GÜRSES

BURSA – 2023

ÖZET

Yazar Adı Soyadı	**Şerife KİRAZ**
Üniversite	**Bursa Uludağ Üniversitesi**
Enstitü	**Sosyal Bilimler Enstitüsü**
Anabilim Dalı	**Yönetim Bilişim Sistemleri**
Tezin Niteliği	**Yüksek Lisans Tezi**
Mezuniyet Tarihi	**……../……../2023**
Tez Danışmanı	**Doç. Dr. Fatih GÜRSES**

KAMU PERSONELİNİN E-DEVLET HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: MERNİS ÖRNEĞİ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler kamu hizmetlerine ilişkin beklentileri de değiştirmiştir. Bu beklentileri karşılamak adına kamu kurumları hızla bir elektronik dönüşüm sürecine girmişlerdir. Bu kapsamda öncelikle kamu hizmetleri elektronik ortama aktarılmış ve devamında entegrasyon çalışmaları yapılmıştır. Bu noktada ülkeler açısından e-devlet bağlamında hedeflenen nihai nokta genellikle kamu hizmetlerinin tek portal üzerinden vatandaş erişimine açılması olmaktadır. Türkiye özelinde de e-devletin gelişimi benzer süreçleri takip ederek ilerlemiştir.

Türkiye'de e-devlet uygulamalarının öncüsü konumunda bulunan Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), nüfus hizmetlerinin sunumunda 20 yılı aşkın süredir başarı ile kullanılan geniş bir kullanıcı kitlesine hitap eden bir sistemdir. MERNİS, Türkiye e-devlet portalı ile entegre çalışan ve diğer e-devlet uygulamaları ile veri paylaşımını sağlayan bir sistemdir. Tüm bu özelliklerinden hareketle MERNİS, Türkiye'de e-devlet hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyinin ortaya çıkarılabilmesi ve memnuniyet üzerine etki eden faktörlerin neler olduğunun belirlenebilmesi amacını taşıyan bu tez çalışmasının araştırma nesnesi olarak kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında bilişim sistemleri başarı modeli (BSBM) ölçeğinden hareketle çeşitli faktörlerin memnuniyet üzerine etkisi araştırılmıştır. Nihayetinde sistem kalitesi ve eğitim kalitesi değişkenleri ile MERNİS'ten duyulan memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Öte yandan, bilgi kalitesi ve hizmet kalitesi değişkenlerinin memnuniyet üzerinde anlamlı bir etkisine ise rastlanmamıştır.

Anahtar Kelimeler: E-Devlet, E-Devlet Hizmetleri, MERNİS, Kullanıcı Memnuniyeti, Bilişim Sistemleri Başarı Modeli, Türkiye.

ABSTRACT

Name & Surname	**Şerife KİRAZ**
University	**Bursa Uludag University**
Institute	**Institute of Social Sciences**
Field	**Management Information Systems**
Degree Awarded	**Master**
Date Of Degree Awarded	**……../……../2023**
Supervisor	**Assoc. Prof. Fatih GÜRSES**

A RESEARCH ON THE SATISFACTION OF PUBLIC PERSONNEL WITH E-GOVERNMENT SERVICES: THE CASE OF MERNIS

Information and communication technologies (ICT) developments have also changed expectations regarding public services. Public institutions have rapidly entered an electronic transformation process to meet these expectations. In this context, public services were first transferred to the electronic environment, and subsequently, integration studies were carried out. At this point, the final point targeted in the context of e-government for countries is generally to open public services to citizen access through a single portal. In Türkiye, the development of e-government has progressed by following similar processes.

The Central Civil Registration System (MERNIS), the pioneer of e-government applications in Türkiye, is a system with many users that has been used successfully for more than 20 years. MERNIS is a system integrated with Türkiye's e-government portal and provides data sharing to other e-government applications. Based on all these features, MERNİS has been accepted as the object of study of this thesis, which aims to reveal the level of satisfaction with e-government services in Türkiye and to determine the factors affecting satisfaction.

Within the scope of the research, the effect of various factors on satisfaction was investigated based on the information systems success model scale (ISSM). Finally, a positive and significant relationship was found between system quality and education quality variables and satisfaction with MERNİS. On the other hand, no significant effect of information quality and service quality variables on satisfaction was found.

Keywords: E-Government, E-Government Services, MERNIS, User Satisfaction, Information Systems Success Model, Türkiye.

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmam sırasında kıymetli birikim ve tecrübeleri ile bana yol gösterici ve destek olan, akademik düzeyde gelişimime katkı sağlayan değerli danışman hocam Doç. Dr. Fatih GÜRSES'e sınırsız sabrı ve anlayışı için teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca, tez jürisinde yer almayı kabul ederek çalışmama katkı sağlayan değerli hocalarım Doç. Dr. Melih ENGİN ve Doç. Dr. Erkan ARSLAN'a teşekkür ederim.

Bununla birlikte, başta İbrahim ÇELİK olmak üzere desteğini hiçbir zaman esirgemeyen kıymetli dönem arkadaşlarıma, veri toplama çalışmalarında katılım gösteren nüfus müdürlüğü personellerine şükranlarımı sunuyorum.

Son olarak lisansüstü eğitimim ve tez çalışmaları sırasında bana destek olan sevgili aileme ve çalışma arkadaşlarıma teşekkür ediyorum. Bu çalışmayı duaları ile beni yalnız bırakmayan anneme, her zaman yanımda olan kardeşime ve kızıma armağan ediyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖZET iv

ABSTRACT v

ÖNSÖZ vi

TABLOLAR ix

ŞEKİLLER x

KISALTMALAR xi

GİRİŞ 1

1. TEORİK ARKAPLAN 3

1.1. E-Devlet ve Kamu Hizmetleri 3

1.2. Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları 4

1.3. Dünyada ve Türkiye'de Elektronik Nüfus Hizmetleri ve MERNİS Uygulaması 6

1.3.1. Nüfus Kayıtları 9

1.3.2. MERNİS uygulamasının dahil edildiği projeler 10

2. E-DEVLET HİZMETLERİNİ DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMLARI VE MERNİS ÜZERİNE BİR LİTERATÜR TARAMASI 13

3. YÖNTEM 15

3.1. Veri Toplama Aracı 15

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 15

3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler 16

3.4. Veri Analiz Yöntemi 17

4. BULGULAR 19

4.1. Betimsel İstatistikler 19

4.1.1. Demografik Bilgiler 19

4.1.2. Madde ve Faktör Ortalamaları 20

4.2. Geçerlilik 23

4.3. Güvenilirlik 24
4.5. Hipotez Testi 25
5. SONUÇ VE ÖNERİLER 27
KAYNAKÇA 29

TABLOLAR

Tablo 1.1. E-devlet kapısı üzerinden sunulan nüfus hizmetleri örnekleri 7

Tablo 3.1. Çalışmada raporlanan uyum iyiliği kriterleri ve kabul değerleri 18

Tablo 4.1. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler 19

Tablo 4.2. Madde ve faktör ortalamaları 20

Tablo 4.3. Uyum iyiliği ölçütleri 23

Tablo 4.4. Standardize edilmiş regresyon katsayıları (Faktör yükleri) 24

Tablo 4.5. Cronbach's Alpha testi sonuçları 25

Tablo 4.6. Modelin uyum iyiliği değerleri 25

Tablo 4.7. Yapısal ilişkiler ve ilişki değerleri 25

ŞEKİLLER

Şekil 1.1. E-devlet kapısı üzerinden verilen hizmetlerin yıllara göre dağılımı 6

Şekil 1.2. E-devlet kapısı üzerinden verilen hizmetlerin kurumlara göre dağılımı 6

Şekil 3.1. Araştırma modeli 16

KISALTMALAR

ABD : Amerika Birleşik Devletleri

BK : Bilgi Kalitesi

CFI : Karşılaştırmalı Uyum İndeksi

CMIN/DFI : Ki-Kare/Serbestlik Derecesi

DAP : Dijital Arşiv Projesi

DPT : Devlet Planlama Teşkilatı

DFA : Doğrulayıcı Faktör Analizi

E-Devlet : Elektronik Devlet

EK : Eğitim Kalitesi

EKDS : Elektronik Kimlik Doğrulama Sistemi

GFI : Uyum İyiliği İndeksi

HK : Hizmet Kalitesi

IFI : Fazlalık Uyum İndeksi

KPS : Kimlik Paylaşım Sistemi

M : Memnuniyet

MAKS : Mekansal Adres Kayıt Sistemi

MERNİS : Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi

NFI : Normlaşmış Uyum İndeksi

NVİGM : Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü

ODTÜ : Ortadoğu Teknik Üniversitesi

RMSEA : Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü

SK : Sistem Kalitesi

SRMR : Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü

TLI : Normlaştırılmamış Uyum İndeksi

YEM : Yapısal Eşitlik Modellemesi

GİRİŞ

Bilgi toplumu olarak adlandırılan günümüzde teknolojik gelişmelerin yanı sıra küreselleşmenin de etkisiyle vatandaşların devlet kurumlarından beklentileri de değişmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişimin etkisiyle toplumsal hayatta yaşanan değişim, devletlerin kamusal alanda hizmet sunumunda da teknojiden faydalanmasını gerekli hale getirmiştir. Devletlerin toplumun beklentilerini karşılayacak şekilde teknolojiyi işleyişlerine uyarlayan yeni bir anlayışla kamu politikaları oluşturma çabasına girmesi ise elektronik devlet (e-devlet) olgusunu ortaya çıkarmıştır. Türkiye de kamu hizmet sunumunda yaşanan bu değişim ve dönüşümden nasibini almış ve 2000'li yıllardan itibaren e-devlet proje ve uygulamalarını hayata geçirmeye başlamıştır.

Bu bağlamda, MERNİS Türkiye'de nüfus hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasını sağlayan e-devlet dönüşümü kapsamında ilk olarak ortaya koyulan projeler arasındadır. Proje, kimlik verilerini barındırması nedeniyle Türkiye'nin en temel ve en kapsamlı e-devlet projesi görünümündedir. MERNİS üzerinde yer alan bilgilerin diğer kurumlar ile paylaşımını sağlayan Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS) projesi ile kurumların sunmuş oldukları hizmetlerde gerekli olan kimlik bilgisi verileri tek bir veri tabanı üzerinden sağlanabilmektedir. MERNİS, nüfus hizmetlerinin elektronik ortama aktarılarak hizmetlerin elektronik ortamda, hızlı, güvenli ve kesintisiz sunumu yanında e-devlet entegrasyonu kapsamında diğer e-devlet uygulamalarına sağladığı kimlik verisi ile de kilit role sahip bir bilişim sistemidir.

MERNİS'in online olarak hizmet vermeye başladığı 2002 yılından bugüne hizmet çeşitliliği oldukça artmıştır ve her geçen gün de artmaya devam etmektedir. Bahsi geçen husus e-devlet arzı ile alakalı bir konudur. Fakat e-devletin başarısı için yalnızca e-devlet hizmetlerinde arzın artması yeterli olmamaktadır. E-devletin bir de talep boyutu vardır ki bu boyut e-devletin benimsenmesi ve e-devlet hizmetlerinden duyulan memnuniyet gibi konularla doğrudan alakalıdır.

Öte yandan, her ne kadar e-devlet hizmetleri vatandaşlara yönelik olarak tasarlansa da aslında çoğu kez e-devletin muhatapları vatandaştan önce kamu personeli olmaktadır. E-yönetim uygulamaları bağlamında değerlendirildiğinde ise yalnızca kamu personelidir.

İşte bu çalışma ile kamu personelinin e-devlete ilişkin memnuniyeti MERNİS özelinde araştırma konusu edilmiştir. Çalışma kapsamında kamu personelinin MERNİS'ten memnuniyeti üzerine etki eden faktörlerin neler olduğu ortaya koyulacaktır. Bu sayede kullanıcıların sistemi daha etkin ve verimli kullanabilmeleri, sistemin eksik yanlarının belirlenmesi ve iyileştirilebilmesi adına yapılması gerekenler belirlenebilecektir.

Bu bağlamda çalışmada öncelikle teorik arkaplan başlığı altında sırasıyla e-devlet ve kamu hizmetleri, Türkiye'de e-devlet uygulamaları, Dünya'da ve Türkiye'de elektronik nüfus hizmetleri ve MERNİS uygulaması başlıkları ele alınmıştır. Devam eden bölümde e-devlet hizmetlerini değerlendirme yaklaşımları ve MERNİS üzerine bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Yöntem başlığı altında sırasıyla veri toplama aracı, evren ve örneklem, araştırma modeli, hipotezler ve veri analiz yöntemi açıklanmıştır. Bulgular başlığı altında ise öncelikle betimsel istatistiklere, daha sonra ise sırasıyla geçerlilik ve güvenilirliğe ilişkin bulgulara, en son ise hipotez testinin bulgularına yer verilmiştir. Çalışmanın son başlığı olan sonuç ve öneriler başlığı altında ise çalışma kapsamında elde edilen bulgulardan hareketle varılan sonuçlara ve özel olarak MERNİS, genel olarak ise e-devlet hizmetlerinden duyulan memnuniyetin arttırılmasına ilişkin yapılması gerekenlerin neler olduğuna dair önerilere yer verilmiştir.

1. TEORİK ARKAPLAN

1.1. E-Devlet ve Kamu Hizmetleri

Belirlenmiş kurumsal stratejilerin bir sonucu olarak hizmet değeri yaratmak, kar ya da fayda sağlamak, kâr amacı güden özel işletmelerin yanı sıra kar amacı gütmeyen kamu kurumlarının da temel hedefidir (Moore, 2000). Kurumlar hayatta kalabilmek için yüksek belirsizlik içeren aşırı rekabet ortamında başdöndürücü bir hızda değişen ve gelişen çevresel koşullara uyum sağlamak zorundadır. Bu kurumların uyum sağlamak zorunda olduğu konuların başında teknolojik gelişmeler gelmektedir. Bu kapsamda kurumlar çevresel koşullara uyum sağlamak için, teknolojik tabanlı hizmetlere odaklanmış ve bir geçiş süreci yaşanmıştır (Bettis & Hitt, 1995). Bu süreçte devlet kurumları işleyişlerini elektronik ortama aktarmaya başlamış, sunduğu hizmetler ile paydaşlarına değer yaratmıştır. Devletin elektronik sisteme entegrasyonu; "elektronik devlet" başta olmak üzere "dijital devlet", "online devlet", "tek noktadan hükümet", "sanal devlet", "mobil devlet" ve "akıllı devlet" gibi pek çok farklı adla anılan bir süreçtir (Sobacı, 2012).

Literatür incelendiğinde e-devlet kavramının farklı araştırmacılar tarafından çeşitli şekillerde tanımlandığı görülmektedir (Hu vd., 2009). E-devlet, genellikle devletlerin kurumsal yapılarını ve operasyonlarını iyileştirmek için örgütsel değişimle birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanması olarak kavramsallaştırılmıştır. Bu doğrultuda, e-devlet uygulamalarından kamu hizmet sunumunda; vatandaşlar, işletmeler ve devletin diğer kolları ile ilişki kalitesinin artmasına yardımcı olması beklenmektedir (Twizeyimana & Andersson, 2019). Buradan yola çıkarak e-devlet, hizmetlerin elektronik ortamda kolay ve etkin bir şekilde hızlı, kaliteli, güvenli ve kesintisiz olarak sunulması şeklinde tanımlanabilmektedir (Türkiye E-Devlet Kapısı, 2022).

E-devlet, hizmetin veriliş şekline göre farklı boyutlar altında ele alınmaktadır. Bu boyutlar teknoloji bağının kurulduğu tarafların niteliğine göre değişmektedir. E-devlet kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde sadece vatandaşa verilen hizmetlerde değil devletin iç işleyişinde, kurum içi ve kurumlar arası işlemlerde de kullanılmaktadır (Duman & Aktel, 2021). Bu işlevi ile e-devlet kavramı, devletin vatandaşlara sunmuş olduğu hizmetlerde ve kendi iç işleyişinde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak ifade edilmektedir (Demirel, 2004; Duman & Aktel, 2021; Özcivelek, 2004).

Öte yandan, e-devletin yalnızca hizmet boyutu bulunmamaktadır. E-devlet uygulamaları aracılığıyla devletin vatandaşlarıyla doğrudan iletişime geçmesi de sağlanabilmektedir. Bu sayede tüm paydaşlar özellikle de politik konulara ilişkin bilgileri aracısız bir biçimde öğrenilebilmekte, yine aracısız bir şekilde yönetimle iletişime geçebilmektedir. Bu boyut, demokratik katılım bağlamında aynı zamanda vatandaş odaklı yönetim yaklaşımına da hizmet etmektedir. Nihayetinde sivil toplum başta olmak üzere tüm paydaşların düşüncelerini açıkça paylaşması ve karar alma sürecine aktif olarak katılmaları sayesinde aynı zamanda kararların meşruiyetinin ve uygulanabilirliğinin arttırılmasına da katkı sunulmuş olacaktır (Ulutürk, 2022).

1.2. Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları

1991 yılında Ortadoğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) ve Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu işbirliği ile Türkiye'de TR.NET kurulmuş, ilk internet sağlayıcısı olarak da "tr" alan adı dağıtılmaya başlanmış, resmi ilk internet bağlantısının 1993 yılında ODTÜ'de gerçekleşmesi (Çubukçu & Bayzan, 2013) ile Türkiye'de internet yaygınlaşmaya başlamıştır. Hemen akabinde ise merkezi yönetim başta olmak üzere Türkiye'nin e-devlet altyapısını oluşturmaya yönelik adımlar atılmaya başlamıştır.

1999 yılında hazırlanan Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı kamu hizmetlerinde verimliliğin arttırılması, devletin vatandaşa verilen hizmetleri elektronik ortamda verilebilmesi, kurumların ulusal enformasyon altyapısına bağlanması (T.C. Ulaştırma Bakanlığı, 2002) hedeflenerek çalışmalara başlanılmıştır. 10-12 Mayıs 2002 tarihli Türkiye Bilişim Şurasında Avrupa Birliği aday ülkeleri arasında yer alan Türkiye'nin de e-Avrupa girişimi kapsamında 2003 yılına kadar sürecek eylem planı çerçevesinde, bilişim sistemlerindeki sorunlara çözüm önerileri getirilmiştir (Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu, 2002).

2003-2004 yıllarını kapsayan e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönemli Eylem Planı ile Bilgi Toplumu Stratejisine yönelik çalışmalar başlatılmıştır. Devamında Türkiye'de e-dönüşüm projesinin uygulama sonuçlarının değerlendirilerek 2005 yılı hedeflerinin belirlendiği çalışmada ise sekiz başlık altında yetmiş üç eylem planlanmıştır. E-devlet ile ilgili eylemler planlanırken kamu kurumlarının veri paylaşımını sağlayacak altyapı oluşturulması, çevrimiçi verilen hizmetlerin ortak standartlara sahip olması, hizmetlere

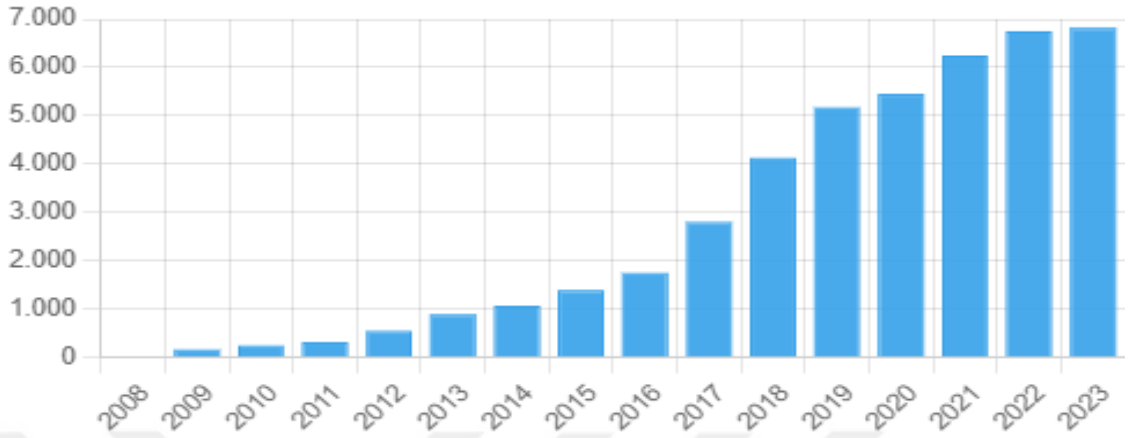
erişimin yaygınlaştırılması ve çevrimiçi sunulan tüm hizmetlerin tek bir platform altında (e-devlet portal) verilmesinin sağlanması amaçlanmıştır (Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), 2005).

Türkiye'de e-dönüşüme yönelik yapılan çalışmalar doğrultusunda ilk dönemde hayata geçirilen MERNİS projesi başta olmak üzere Maliye Bakanlığı Saymanlık Otomasyon Projesi (SAYOTO), Vergi Dairesi Otomasyon Projesi (VEDOP), Emniyet Teşkilatı İç Otomasyon, Ortak Veritabanı ve Vatandaşa Hizmet Projesi (POLNET), Milli Eğitim Bakanlığı İnternet Erişim Projesi (MEB-NET), Milli Eğitim Bakanlığı Bütünleşik Bilişim Sistemleri (MEBBİS), Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi (TAKBİS), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) ve yerel yönetimler tarafından uygulamaya konulan birçok proje ve uygulama bulunmaktadır (Seferoğlu vd., 2011).

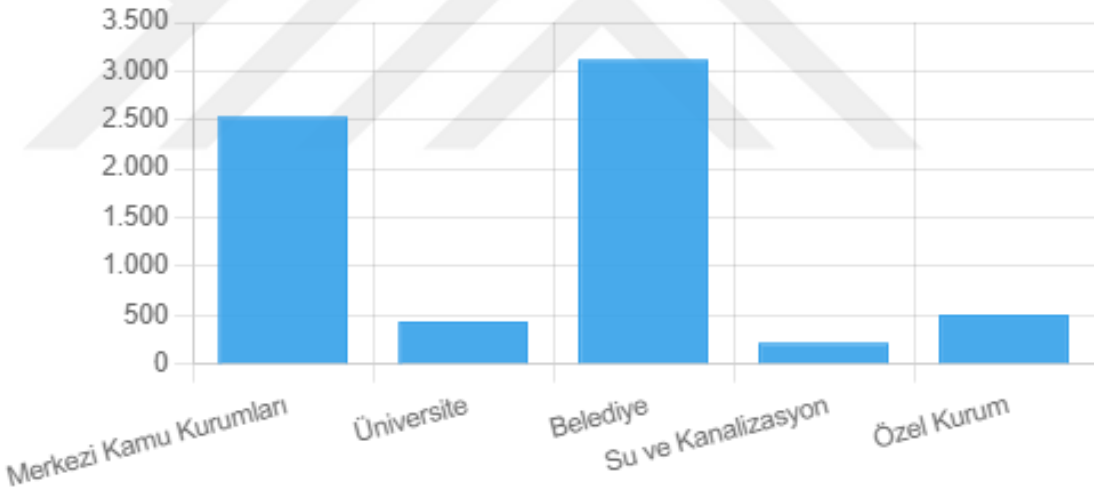
Türkiye'nin kamu sektörü, işletmeler, vatandaşlar ve bilgi ve iletişim sektörünün mevcut durumları ve bilgi toplumuna dönüşmesine dair potansiyelinin değerlendirildiği Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı ise, 2006 yılında Yüksek Planlama Kurulunun kararı ile kabul edilmiştir. 2010 yılı hedeflenerek yapılan çalışmada kamu hizmetlerinde iş süreçlerinin tasarlanmasında öncelikli olarak kullanıcı ihtiyacına göre iş süreçlerinin yeniden tasarlanması; sürekli, hızlı, şeffaf, etkin, güvenilir ve bütünleşik yapıda sunulması amaçlanmıştır. Yapılan düzenlemelerle vatandaşların ve işletmelerin verilen hizmetlere tek kapı üzerinden ve farklı platformlar aracılığıyla ulaşmasının sağlanması hedeflenmiştir (DPT, 2006).

E-Dönüşüm bağlamında ortaya koyulan strateji ve eylem planlarının bir gereği olarak Türkiye'nin e-devlet portalı "E-Devlet Kapısı", 2008 yılında erişime açılmıştır. E-devlet kapısı ile, kurumların e-devlet entegrasyonu kapsamında elektronik ortamda sunmuş olduğu hizmetlere tek bir çatı altında ulaşılabilmesi mümkün olmakta, e-devlet şifresi, e-imza, internet bankacılığı, T.C. kimlik kartı ile doğrulama yapılarak e-devlet kapısına giriş yapılabilmektedir. E-devlet kapısının kullanıcı ve portalda bulunan hizmet sayısı günden güne artmakla birlikte 2023 yılı Mart ayı itibariyle sistemde 62.873.839 kullanıcı bulunmakta olup sisteme giriş sayısı ise 13.983.981.719'dur (Türkiye E-Devlet Kapısı, 2023). Bugün e-devlet kapısında yüzlerce kurum yaklaşık 7.000'e yakın farklı hizmeti e-devlet kapısı üzerinden kesintisiz bir şekilde sunmaktadır. Aşağıda Şekil 1.1 ve 1.2'de sırasıyla e-devlet kapısında yıllara göre sunulan hizmet sayıları ve e-devlet kapısı

üzerinden sunulan hizmetlerin kurumlara göre dağılımına yer verilmektedir (Türkiye E-Devlet Kapısı, 2023).



Şekil 1.1. E-devlet kapısı üzerinden verilen hizmetlerin yıllara göre dağılımı



Şekil 1.2. E-devlet kapısı üzerinden verilen hizmetlerin kurumlara göre dağılımı

1.3. Dünyada ve Türkiye'de Elektronik Nüfus Hizmetleri ve MERNİS Uygulaması

Nüfus hizmetleri devletlerin en temel hizmetleri arasındadır. Dolayısıyla e-devlet altyapısını tesis etmiş her devlet için e-devlet varlığı içerisinde nüfus hizmetleri muhakkak yer alması gereken bir hizmet alanıdır. Fakat her ülkenin kendi dinamiklerine göre nüfus hizmetlerinin e-devlet varlığı içerisinde yer alma biçimi farklılaşmaktadır. Bazı ülkelerde elektronik nüfus hizmetlerine e-devlet kapısı üzerinden erişilirken, bazı

ülkelerde ise yalnızca ilgili kurumların platformları üzerinden erişilebileceği gibi bunların her ikisinin birden olabilmesi de mümkündür.

Örneğin Amerika Birleşik Devletlerinde "www.usa.gov" internet sayfası üzerinden e-devlet kapısına erişim sağlanmaktadır ve hayati kayıtlar olarak adlandırılan nüfus olaylarına ilişkin kayıtlara erişim sağlamak için Ulusal Hayati İstatistik Sistemi (NVSS) sayfası üzerinden nüfus olayının gerçekleştiği eyalet seçilerek yönlendirme yapılmaktadır (Amerika Birleşik Devleteri E-Devlet Kapısı, 2023). Birleşik Krallık e-devlet portalında (www.gov.uk) ise nüfus hizmetlerinde ihtiyaç duyulan konular üzerinden erişim sağlanması üzerine bir tasarım yapıldığı görülmektedir (Özmen, 2010; Birleşik Krallık e-devlet portalı, 2023). Ayrıca Yeni Zelanda e-devlet portalı (www.govt.nz) aracılığıyla çeşitli nüfus hizmetlerine erişim sağlanabilmektedir (Yeni Zelanda E-Devlet Portalı, 2023). Aşağıda yer alan Tablo 1.1'de ABD, Birleşik Krallık ve Yeni Zelanda'nın e-devlet portalları aracılığıyla sunduklukları elektronik nüfus hizmetlerine ilişkin örnekler yer almaktadır.

Tablo 1.1. E-devlet kapısı üzerinden sunulan nüfus hizmetleri örnekleri

ABD www.usa.gov	**Birleşik Krallık** www.gov.uk	**Yeni Zelanda** www.govt.nz
Doğum belgesi	Doğum belgesi	Doğum belgesi
Ehliyet veya devlet kimlik kartı başvurusu	Ölüm belgesi	Ölüm belgesi
Pasaport başvurusu	Evlilik belgesi	Evlilik belgesi
Evlilik cüzdanı veya sertifikası	Aile Kaydı	İsim değiştirme başvurusu
Boşanma kararı veya boşanma belgesi	Velayet kayıtları	Ad, cinsiyet değişikliği
Ölüm sertifikası	Boşanma belgesi	Boşanma belgesi
Vatandaşlığa kabul belgesi	Evlat edinme başvurusu ve belgesi	Evlat edinme başvuru ve belgesi
	Doğum, ölüm kaydını düzeltme	Kimlik ve pasaport başvurusu

Elektronik nüfus hizmetleri Türkiye'de de e-devlet varlığı içerisinde önemli bir yer teşkil etmektedir. Türkiye, nüfus işlemlerinin ülke genelinde birbirine bağlantılı bilgisayarlar üzerinden yapılmasına olanak sağlayan bir otomasyon projesi olarak 1970'li yıllarda başlayan MERNİS ile, adı konulmayan bir e-devlet projesini başlatmıştır. Bu proje

zamanla ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşların desteğiyle tamamlanarak Türkiye'nin en önemli e-devlet uygulamalarından biri olmuştur (Demirhan & Türkoğlu, 2014). Buna göre; *"Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının tüm nüfus olay (doğum, evlenme, boşanma, ölüm, vb.) bilgilerinin ve bu bilgiler üzerinde gerçekleşen değişikliklerin elektronik ortamda yönetilmesi için geliştirilmiş, temelleri 1970'li yıllarda atılan, Türkiye'nin ilk e-Devlet projesidir"* (Nüfus ve Vatandaşlık İşleri (NVİGM), 2022).

Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılan bilgi sistemlerinin çoğu e-hizmet sunumunun ana gövdesini oluşturmaktadır. Bu nedenle e-devlet hizmetlerinden ayrı değerlendirilemez. Bu sistemler e-devlet hizmetleri için geliştirilen sistemler ile bütünleşik bir yapı içerisinde yer almaktadır. Bu bakımdan İçişleri Bakanlığı NVİGM'ünce yürütülen MERNİS projesi, diğer projelerin yararlanacağı altyapıyı sunuyor olmasıyla Türkiye'nin en büyük bilişim projesi (Odabaş, 2007) olarak karşımıza çıkmaktadır.

Nüfus kayıtlarının merkezi bir sistemde toplanması gereği üzerine 1972 yılında yürürlüğe giren 1587 sayılı Nüfus Kanunu kapsamında 1976 yılında Devlet Planlama Teşkilatı tarafından projlendirilerek 1980 yılında ODTÜ'ye ihale edilmesi ile MERNİS projesinin oluşum süreci başlamıştır (NVİGM, 2019). MERNİS'in her vatandaşa bir kimlik numarası verilmesi çalışmaları kapsamında sistemin gelişimine katkı sağlaması amacıyla uygulama 1996 yılında Özelleştirme Uygulaması ve Sosyal Güvenlik Ağı (PIAL) kapsamına dahil edilerek Dünya Bankası tarafından MERNİS'e mali ve teknik destek sağlanmıştır. Dünya Bankasından alınan kredi ile ilçe bilgisayarları alınarak sistem mühendisliği ihaleleri gerçekleştirilmiştir. Projenin diğer giderleri genel bütçeden ve Nüfus Hizmetlerini Güçlendirme Vakfından sağlanmıştır (Agaç, 2015). 1997-1999 yılları arasında Genel Müdürlük ve ilçe nüfus müdürlükleri altyapısı tamamlanarak bilgisayar sistemleri kurulmuştur (NVİGM, 2019).

Nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamına aktarımı kapsamında 1997-2000 yılları arasında 122.145.860 kişi kaydı (sağ ve ölü) yapılmıştır. 1998 yılında kullanıcılara veri girişi, sistem kullanımı, bilgisayar kullanım ve uygulama yazılımında karşılaşılan sorunları telefon ya da bilgisayar aracılığıyla çözümlemek amacıyla Acil Destek Merkezi (call center) kurulmuştur. 2000 yılına kadar uygulama yazılımları gerçekleştirilmiş, Genel

Müdürlük bünyesinde kurulan 5 bilgisayar laboratuvarı ile 280 dönemde 6500 ilçe personeline bilgisayar teknolojileri eğitimi verilmiştir. 28 Ekim 2000 tarihinde tüm nüfus kayıtlarına Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası verilmiştir. Yine aynı yıl merkezi sunucu sistemi, depolama sistemi ve yedekleme sistemleri hizmete açılarak Nüfus Bilgi Bankası kurulmuştur. 2001 yılında nüfus müdürlüklerin merkez ile online çalışabilmesi çalışmalarına başlanmış 2002 yılı sonu itibariyle MERNİS veri tabanı kurularak on-line hizmet vermeye başlamıştır (NVİGM, 2019).

1.3.1. Nüfus Kayıtları

Kişilerin doğumundan ölümüne kadar gerçekleşen olayların kayıt altına alınması nüfus kayıtlarının esasını oluşturur. Dolayısıyla nüfus kayıtları kişinin kimliğinin ve yaşadığı topluma ait değerlere uygun olarak yaşamı boyunca, hatta ölümünden sonra bile kendisi ve ailesinin de etkilendiği, birçok olayın kayıt altına alınarak; kendisi, ailesi ve üçüncü kişi ya da kurumlarca kabul edilebilir ve ispatlanabilir olmasını sağlamaktadır.

Nüfus olayları doğum, ölüm ve gaiplik, evlenme, boşanma ve evliliğin iptali, kayıt düzeltme ve diğer olaylar başlıkları altında ayrılmıştır. Nüfus kütükleri ise aile esasına göre oluşturulmuştur. Aynı aile içerisinde yer alan bireyler doğumları ile aynı hane numarası altında yeni bir birey sıra numarası oluşturularak kayıt altına alınmakta ve aile bağları kurulmaktadır. Kişinin doğumu ile oluşturulan kaydına ölümüne kadar meydana gelen bütün nüfus olayları işlenmektedir. Ayrıca nüfus kayıtlarının oluşturulmasına esas teşkil eden belgeler (dayanak belgeleri) aynı yıla ait olanlar olay tarihine ve sıra numarasına uygun olarak dosyalanmaktadır. Nüfus olaylarına ait belgeler ve düzenlenen tescil evrakları olay esasına göre oluşturulan dosyalar (özel kütük) içerisinde olayın nüfus kaydına işlendiği (tescil) nüfus müdürlüğünce arşivlenmektedir. Özel kütükler ve aile kütük defterleri üzerinde kişinin nüfus olaylarının kayıt altına alınması ile gerektiğinde bu kayıtlar üzerinden tüm kurum ve kuruluşlar tarafından güvenilir ve kabul edilebilir belge düzenlenebilmesi mümkün olabilmektedir.

2006 yılında yürürlüğe giren "5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununu" ile T.C. kimlik numarasının tüm kurum ve kuruluşların işlem ve kayıtlarında esas alınma zorunluluğu getirilmiştir. Türkiye'nin e-dönüşüm çalışmaları kapsamında kurumların bilişim projelerinde kişi bilgileri T.C. kimlik numaraları ile MERNİS üzerinden alınacak şekilde

oluşturulmuştur. Hizmetlerde gerçekleşen bu değişim ile online bilgi alışverişine dayalı yeni bir dönem başlamıştır.

Nüfus kayıtlarının e-dönüşüm projelerindeki temel veri olan kimlik bilgisi verisini barındırması nedeniyle ilk hayata geçirilen uygulama, nüfus kayıtlarının elektronik ortama taşınmasını sağlayan MERNİS projesi olmuştur. Kurumların mevzuat düzenlemeleri de bu yeni değişime uygun şekilde yeniden düzenlenmiştir. Dolayısıyla yüzyıllardır oluşturulmuş olan nüfus kayıt düzeni bilişim teknolojilerinin yardımıyla oluşturulan yeni uygulamalarla farklı bir anlayış kazanmıştır. Günümüzde bilişim teknolojilerindeki gelişmeler sayesinde bilgi alışverişinin hızlanması ve kayıtlara erişim kolaylığı belki de nüfus kayıt sistemlerinde de bir değişime yol açacaktır. Halihazırda kullanılan sistem nüfus kanun ve yönetmeliklerine uygun olarak tasarlanabilmektedir. Sistemlerin otomasyonu, e-devlet kapısı üzerinden verilen hizmetlerin çeşitliliğinin artması, nüfus kayıtlarının oluşturulmasında da kürelleşen dünya anlayışına uygun ve taleplere duyarlı mevzuat düzenlemeleri ile kişi ve kurumların nüfus hizmetlerine ait halihazırda yüksek oranda olan memnuniyet düzeyinin arttırılması mümkün olabilecektir.

1.3.2. MERNİS uygulamasının dahil edildiği projeler

NVİGM uygulamaya koyduğu bazı projeler ile MERNİS aracılığıyla birçok hizmeti elektronik ortama taşımıştır. MERNİS kapsamında uygulanan projeler ve içeriklerine kısaca aşağıda değinilecektir (NVİGM, 2022):

Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı: Kimlik kartları kişinin nüfus kaydını gösteren ve kim olduğunu kanıtlayan belge olmanın yanında e-devlet uygulamalarına güvenli erişim ve doğrulama yapmasını sağlayan özelliği ile vatandaşların hayatını kolaylaştırıcı bir öneme sahiptir. Kimlik kartının barındırdığı kimlik verilerinin üzerindeki yongaya kaydedilmesi ile yetkisiz kişilerce kartın üretilmesi ya da bilgilerin değiştirilmesi olanaksız hale gelmiştir. Türkiye Cumhuriyeti kimlik kartı bu özellikleri sayesinde farklı kurum ve kuruluşların hizmetlerinin özelliğine göre biometrik, elektronik ve görsel olarak doğrulama yapmasına imkan sağlamaktadır.

Elektronik Kimlik Doğrulama Sistemi (EKDS): Kimlik bilgilerinin doğrulanması amacıyla geliştirilen EKDS sayesinde; kartın yetkili kurumlarca verilmiş olduğu,

vatandaşın hizmet verilen yerde bulunduğu, kimlik doğrulamasının kim tarafından, ne amaçla, nerede ve ne zaman yapılmış olduğu kayıt altına alınmaktadır.

Hayat Kimliğinle Kolay: Kimlik kartlarında bulanan çip içerisine yeni nesil sürücü belgesi bilgilerinin aktarılmasına imkan veren ve 21 Eylül 2020 tarihinde uygulamaya geçirilen Hayat Kimliğinle Kolay projesi ile vatandaşların kimlik kartı yanında bulunması şartıyla sürücü belgelerini trafikte yanlarında bulundurma zorunluluğu ortadan kalkmıştır.

Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS): MERNİS üzerinde tutulan kayıtların çevrimiçi olarak güncel, güvenli ve 7/24 paylaşıma açılarak kamu kurumları ve tüzel kişilerce kullanılmasına imkan veren KPS ile kurumlarca vatandaşlardan belge talep edilmesine gerek kalmaksızın işlemlerin yürütülmesi, bürokrasi ve kırtasiyeciliğin azaltılmasıyla hızlı ve güvenli işlem yapılması, dolayısıyla vatandaşların hizmetlerde memnuniyetinin artması sağlanmıştır.

Adres Kayıt Sistemi: Adres Kayıt Sistemi Projesi ile Türk vatandaşlarının ve Türkiye'de ikamet eden yabancıların yerleşim yeri ve diğer adres bilgileri standartlara uygun olarak tek merkez üzerinden ve güncel olarak elektronik ortamda tutulabilmekte ve paylaşılabilmektedir. Adres Kayıt Sistemi ile nüfus sayımlarının elektronik ortamda yapılması, kamu hizmetlerini planlanmasında sistem üzerindeki veriler kullanılarak zaman ve maliyet tasarrufu, kent bilgi isitemlerinin alt yapısında kullanılabilmesi, kamu yatırımlarının planlanmasında gerçek ve güncel veriler kullanılması sağlanmıştır.

Mekansal Adres Kayıt Sistemi (MAKS): MAKS Adres Kayıt Sisteminde tutulan adres bilgilerinin coğrafi koordinatlar ile birleştirilerek bir alt yapı oluşturulması ve oluşturulan yapının diğer sistemlere entegre edilebilmesi amacıyla oluşturulmuştur.

Dijital Arşiv Projesi (DAP): Nüfus olaylarının dayanak belgeleri olan ve süresiz olarak muhafaza edilen tescil belgeleri ve nüfus aile kütüklerinin dijital ortama aktarılması amacıyla Aralık 2017'de DAP oluşturulmuştur.

3'ü Bir Yerde Projesi: 29 Ekim 2016 tarihli 676 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununda yapılan düzenlemelerde Emniyet Genel Müdürlüğünce yürütülen pasaport ve sürücü belgesi hizmetlerine ilişkin iş ve işlemler NVİGM'ne devredilmiştir. MERNİS nüfus

hizmetlerinin sunumu yanında NVİGM'ne devredilen pasaport ve sürücü belgesi düzenlenmesi işlemlerinin de elektronik ortam üzerinden sağlanması amacıyla eklenen yeni modüllerle geliştirilmiştir. Kimlik Kartı, Sürücü Belgesi ve Pasaport başvuru işlemleri 2 Nisan 2018 tarihinden itibaren nüfus müdürlüklerinden verilmeye başlanmıştır. Oluşturulan 3'ü Bir Yerde Projesi ile işlem süreçleri standart hale getirilerek hizmet kalitesi artışı sağlanmıştır. Aynı biyometrik veri ile Kimlik Kartı, Sürücü Belgesi ve Pasaport işlemleri yapılabilmektedir.

2. E-DEVLET HİZMETLERİNİ DEĞERLENDİRME YAKLAŞIMLARI VE MERNİS ÜZERİNE BİR LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde e-devlet hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Scott ve arkadaşları (2009) e-devlet girişimlerini değerlendiren araştırma çalışmalarının arz tarafı ve talep tarafı olmak üzere iki ana alana ayrılabileceğine dikkat çekmişlerdir. Arz tarafı, e-devlet hizmetlerinin sunumunu incelerken; talep tarafı, kullanıcıların e-devlet hizmetleri ile etkileşimini inceler. Bu anlamda e-devlet hizmetlerinin değerlendirilmesinde arz tarafını temsil eden ve e-devlet hizmetlerinin sunumunu çeşitli açılardan ele alan pek çok çalışma bulunduğu gibi söz konusu hizmetlere ilişkin talebi ve bu hizmetlerle paydaşların etkileşimini temel alan kabul (bkz. Sang & Lee, 2009; Titah & Barki, 2006; Hofmann vd., 2012), benimseme (bkz. Bélanger & Carter, 2008; Ebrahim & Irani, 2005; Kumar vd., 2007), başarı (bkz. Altameem vd., 2006; Gil-García & Pardo, 2005; Napitupulu & Sensuse, 2014) ve memnuniyet (bkz. Welch vd., 2005; Verdegem & Verleye, 2009; Danila & Abdullah, 2014) gibi konulara odaklanan çalışmalar da bulunmaktadır.

Her yeni şey için olduğu gibi insanların teknolojik gelişmelerle münasebeti sürecinde de söz konusu yeniliğin kabulü ve benimsenmesi üzerine etki eden pek çok faktör bulunmaktadır. İşte e-devletin talep tarafını temsil eden bu çalışmaların ana amacı e-devlet hizmetlerinin kabulü, benimsenmesi, başarısının ya da memnuniyetinin değerlendirilmesi sürecine etki eden faktörlerin ortaya çıkarılabilmesidir. Bu çalışmada ise bir e-devlet hizmeti olarak ifade edilen MERNİS'ten duyulan memnuniyet üzerine etki eden faktörlerin belirlenebilmesine odaklanılmıştır.

İlgili literatür incelendiğinde MERNİS ile ilgili çalışmaların ikiye ayrıldığı görülmektedir. İlk grup çalışmalar doğrudan MERNİS'i konu edinirken (bkz. Eroğlu, 2006; Demir vd., 2010; Özmen, 2010; Meydanlı, 2010), diğer gruptaki çalışmalar MERNİS'ten elde edilen verilerden hareketle yapılan çalışmalardır (bkz. Enfiyeci & Çavlin 2019; Keskin, 2016; Karaibrahimoğlu & Nuray 2017). Hal bu iken, Türkiye'de MERNİS'ten duyulan memnuniyete odaklanan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bununla birlikte, Türkiye'de genel olarak e-devlet hizmetlerinden duyulan memnuniyeti

talep odaklı bakış açısı ile ele alan çalışmalar ise oldukça sınırlı sayıdadır (bkz. Can & Eke, 2020; Yalçınkaya, 2019; Uluğ & Zorlu, 2020; Gürses, 2021; Çelik & Gürses, 2022).

Sonuç olarak, bu çalışmada MERNİS'ten duyulan memnuniyet üzerine etki eden faktörler ortaya koyulmaya çalışılacaktır. Bu kapsamda araştırmada Gürses'in (2021) Türkiye'de kamu kurumlarında bilişim sistemlerinin benimsenmesi ve başarısı için Delone ve McLean'den (2003) uyarlayarak geliştirdiği ölçek kullanılacaktır. Söz konusu ölçekte bağımlı değişken olarak kabul edilen memnuniyetin ortaya çıkışı sürecinde rol oynayan sistem kalitesi (sistemin olması beklenen özellikleri bakımından kalitesi), bilgi kalitesi (sistemin ürettiği bilgi ve/veya çıktının kalitesi), hizmet kalitesi (sistemin düzgün ve sorunsuz çalışması adına ve kullanıcılara sunulan desteğin kalitesi) ve eğitim kalitesi (sistemin öğrenilmesi ve sistem kullanımında ustalaşmak adına sunulan eğitimin kalitesi) olmak üzere dört bağımsız değişken bulunmaktadır. Aşağıda yer alan yöntem başlığı altında söz konusu ölçeğe daha detaylı şekilde yer verilecektir.

3. YÖNTEM

3.1. Veri Toplama Aracı

Çalışma nicel veri analizi ile gerçekleştirilmiş olup, veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada Gürses (2021)'in kamu kurumlarında bilişim sistemlerinin benimsenmesi ve başarısının ölçülmesi çalışmalarında kullanılmak üzere Bilişim Sistemleri Başarı Modeli'nden hareketle geliştirmiş olduğu ölçekten istifade edilmiştir. Söz konusu ölçek esasen bir benimseme ve başarı ölçeğidir fakat ölçek ile çeşitli bağımsız değişkenlerin sistemden duyulan memnuniyet üzerindeki etkisini de belirleyebilmek mümkündür. Buna göre çalışma kapsamında sistem kalitesi (9 soru), bilgi kalitesi (7 soru), hizmet kalitesi (8 soru) ve eğitim kalitesi (4 soru) gibi bağımsız değişkenlerin sistemden duyulan memnuniyet (7 soru) üzerinde herhangi anlamlı bir etkiye sahip olup olmadığı araştırılmıştır. İlgili ölçekten alınan sorular e-devlet hizmetlerinden duyulan memnuniyeti ölçmek adına inceleme nesnesi olarak kullanılan MERNİS'e uyarlanarak 7'li likert tipinde sorulardan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Hazırlanan bu ankette 35 adet likert tipi soru ve ayrıca demografik bilgilere odaklanan 6 adet soruyla birlikte toplam 41 soru bulunmaktadır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

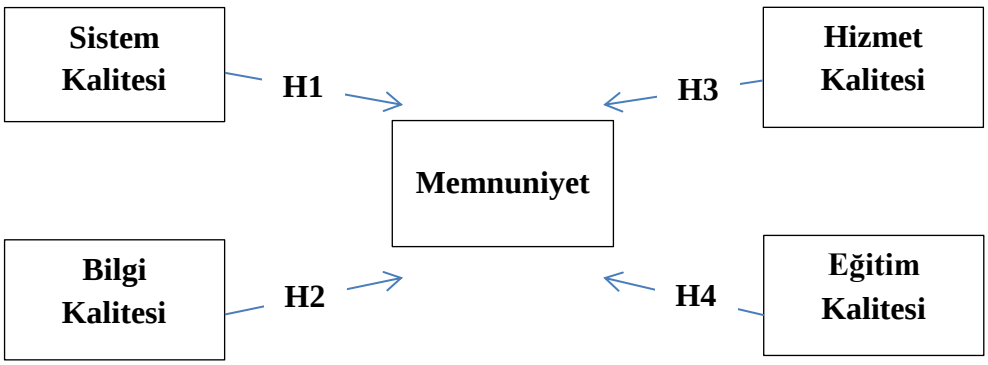
Kamu personelinin MERNİS'ten memnuniyeti üzerine gerçekleştirilen bu çalışmada anketlerin, sistemin kullanıcıları olan nüfus müdürlüğü personeline uygulanması gerekmektedir. Nüfus müdürlüklerinin ülke genelinde hizmet veren bir kurum olması ve bu bağlamda tüm çalışanlara ulaşmanın zor olması gibi nedenlerle çalışma Bursa ili nüfus müdürlüğü personeli ile sınırlandırılmıştır. Bu kapsamda çalışmanın evrenini belirlemek amacıyla Bursa İl Vatandaşlık Müdürlüğü ile irtibata geçilmiş ve MERNİS'i kullanan ilgili personel sayısının 248 olduğu öğrenilmiştir.

Çalışma evreninin belirlenmesinden sonra çalışmanın örnekleme yeterliliğinin hesaplanması yoluna gidilmiştir. Örnekleme yeterliliği hesaplanırken Saruhan ve Özdemirci (2020)'nin evrendeki birey sayısının bilindiği durumlarda geçerli olan $n=N.t^2.p.q/\alpha^2(N-1)+t^2.p.q$ formülünden yararlanılmıştır. Çalışmanın güvenilirlik seviyesi %95 ve evrenin de homojen olduğu kabul edilmiştir. Buna göre, araştırma için gerekli örneklem sayısı 89 olarak bulunmuştur.

Araştırma kapsamında anket formları 30.04.2022-28.05.2022 tarihleri arasında evrenin tamamına elektronik ortamda ulaştırılmıştır. Ankete katılımın gönüllülük esasına dayandığı sürecin sonunda 248 personelin 114'ü ankete geri dönüş yapmıştır. Anket formu üzerinde tüm sorular işaretleme yapılması zorunlu olarak hazırlandığından hiçbir ankette eksik veri bulunmamaktadır. Buna göre elde edilen tüm anketler eksik veri barındırmayan ve analize elverişli olduğundan nihayetinde tümü çalışmaya dahil edilmiştir.

3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Yukarıda da ifade edildiği üzere bu çalışma kamu personelinin MERNİS'ten duyduğu memnuniyet üzerine etki eden faktörlere odaklandığından öncelikle çalışmanın bağımlı değişkeni "memnuniyet"tir. Çalışma kapsamında veri toplama aracı olarak kullanılan Gürses (2021)'in ölçeğine göre memnuniyet üzerine etki eden faktörler (bağımsız değişkenler) ise sistem kalitesi, bilgi kalitesi, hizmet kalitesi ve eğitim kalitesidir. Buna göre çalışma kapsamında aşağıda Şekil 3.1'deki gibi bir araştırma modeli ortaya çıkmaktadır.



Şekil 3.1. Araştırma modeli

Söz konusu araştırma modeli kapsamında ise çalışmada aşağıdaki hipotezler test edilmiştir:

H1: MERNİS'in sistem kalitesi ve MERNİS'ten duyulan memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H2: MERNİS'in ürettiği bilginin kalitesi ve MERNİS'ten duyulan memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H3: MERNİS'e ilişkin hizmet kalitesi ve MERNİS'ten duyulan memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H4: MERNİS'i kullanan personele verilen eğitimin kalitesi ve MERNİS'ten duyulan memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

3.4. Veri Analiz Yöntemi

Araştırmada elde edilen verilerin analiz edilmesinde SPSS 23.0 ve AMOS 24.0 paket programlarından yararlanılmıştır. Analiz aşamasında öncelikle araştırmanın örneklemine ilişkin tanıtıcı bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda örnekleme ilişkin çeşitli demografik bilgilerden hareketle betimsel istatistikler gerçekleştirilmiş ve likert tipi sorulara ilişkin verilen cevapların madde/soru ve faktör bazlı ortalamalarına yer verilmiştir. Devamında ölçeğin yapı geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile, güvenilirliği ise Cronbach's Alpha korelasyon katsayısı hesaplanarak test edilmiştir. DFA ile gerçekleştirilen geçerlilik analizinde faktör yükünün her bir madde için 0,7 değerinin üzerinde olup olmadığına; güvenilirlik analizinde ise Cronbach Alpha değerinin her bir faktör için 0,7 değerinden büyük olup olmadığına bakılmıştır.

Hipotez testi seçiminde parametrik veya non-parametrik testlerden hangisinin kullanılacağına karar verilebilmesi için veri analizine başlamadan önce verinin normal dağılıma sahip olup olmadığına bakılmıştır. Çalışmada örneklem 50'nin üzerinde olduğu için veriye öncelikle Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Test sonucunda Asymp. Sig. (2-tailed) değerinin 0,000 olduğu görülmüştür. Sig. (2-tailed) değerinin 0,000<0,05 olması nedeniyle verilerin normal dağılmadığı düşünülebilir. Fakat likert tipi ölçeklerde sonuçların 0,05'den küçük olması her zaman verilerin normal dağılmadığı anlamına gelmemektedir (Saruhan & Özdemirci, 2020). Bu durumda verinin normal dağılım gösterip göstermediğini anlamak için ilave yöntemlere başvurulmaktadır. Bunun için devamında öncelikle SPSS programı üzerinde histogram ve Q-Q grafikleri incelenmiş, sonrasında ise faktör değerlerinin normal dağılıma uygunluğunu ölçen diğer bir yöntem olan çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin incelenmesi işlemleri

gerçekleştirilmiştir. Bu noktada verinin normal dağılım gösterdiğinin kabulü için çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 aralığında olması beklenmektedir (bkz. Garson, 2012; George & Mallery, 2016). SPSS programı ile yapılan ilk analiz sonucunda faktörlere ait çarpıklık ve basıklık değerlerinin bazılarının bu değerlerin üzerinde olduğu anlaşıldığından kutu grafiği (boxplot) yöntemiyle aykırı deneklerin tespiti yoluna gidilmiştir. Nihayetinde normal dağılımı bozan veriler silinmiş ve son durumda 91 denekten oluşan veri seti ile normallik sağlanmıştır.

Çalışma kapsamında yer alan hipotezlerin testi ise yapısal eşitlik modellemesi yöntemi (YEM) ile gerçekleştirilmiştir. Bir veri setine YEM uygulayabilmek için verinin normal dağılım göstermesi şartı aranmaktadır (bkz. Ayyıldız & Cengiz, 2006). Yukarıda anlatıldığı üzere verinin normal dağılım göstermesi şartı sağlandığından hipotez testini YEM ile yapmaya engel bir durum bulunmamaktadır.

YEM analizi gerçekleştirilirken modelin bazı uyum iyiliği kriterlerine uyması beklenir. Bu kriterlerin sayısı oldukça fazla olmakla birlikte araştırmalarda sıkça rapor edilen kriterler Ki-Kare/Serbestlik Derecesi (CMIN/DF), Artırımlı Uyum İndeksi (IFI), Uyum İyiliği İndeksi (GFI), Normlaşmış Uyum İndeksi (NFI), Normlanmamış Uyum İndeksi (TLI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA) ve Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü (SRMR) gibileridir. Uyum iyiliği kriterlerine ilişkin değerler beklenen sonuçları vermediğinde ise düzeltme indekslerine (modification indices) başvurulabilmektedir (Saruhan & Özdemirci, 2020; İlhan & Çetin, 2014; Cabı, 2016). Bu kapsamda çalışmada raporlanan uyum iyiliği kriterleri ve bu kriterler için kabul değerleri Tablo 3.1.'de yer almaktadır.

Tablo 3.1. Çalışmada raporlanan uyum iyiliği kriterleri ve kabul değerleri

Uyum İndeksleri	CMIN/DF	IFI	CFI	TLI	RMSEA
Mükemmel Uyum Ölçütleri	$0 \leq \chi 2/sd \leq 2$	$,95 \leq IFI \leq 1,00$	$,95 \leq CFI \leq 1,00$	$,95 \leq TLI \leq 1,00$	$,00 < RMSEA < ,05$
Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri	$2 \leq \chi 2/sd \leq 3$	$,90 \leq IFI \leq ,95$	$,90 \leq CFI \leq ,95$	$,90 \leq TLI \leq ,95$	$,05 < RMSEA < ,10$

Kaynak: İlhan & Çetin, 2014; Cabı, 2016

4. BULGULAR

4.1. Betimsel İstatistikler

Çalışma kapsamında öncelikle araştırmaya katılan örneklemin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, iş yerindeki pozisyonu, kurum tecrübesi ve sistem kullanım tecrübesi gibi tanıtıcı bilgilere; daha sonra ise araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen likert tipi sorular ve alınan yanıtlara ilişkin madde/soru ve faktör bazlı ortalama değerlere yer verilmiştir.

4.1.1. Demografik Bilgiler

Aşağıda Tablo 4.1'de araştırma kapsamına dahil edilen deneklere ilişkin tanıtıcı bilgiler yer almaktadır. Buna göre deneklerin neredeyse üçte ikisi kadın (%64,8), geri kalan kısmı ise erkektir. Deneklerin yarıdan fazlası (%58,2) ise 40 yaşın altındadır. Öte yandan deneklerin önemli bir kısmı (%73,6) lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahiptir.

Tablo 4.1. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler

		Frekans	**Yüzde**			**Frekans**	**Yüzde**
Cinsiyet	Kadın	59	64,8	**Yaş**	40 yaş altı	53	58,2
	Erkek	32	35,2		40 yaş ve üzeri	38	41,8
İş yerindeki Pozisyonu	Müdür	8	8,8	**Eğitim Durumu**	Lise	9	9,9
	Şef	9	9,9		Ön lisans	15	16,5
	VHKİ	43	47,3		Lisans	64	70,3
	Büro Personeli	29	31,9		Yüksek Lisans	3	3,3
	Diğer	2	2,2	**Kurum Tecrübesi**	1-3 yıl arası	12	13,2
Sistem Kullanım Tecrübesi	1-3 yıl arası	13	14,3		3-5 yıl arası	20	22,0
	3-5 yıl arası	21	23,1		5-10 yıl arası	15	16,5
	5-10 yıl arası	14	15,4		10 yıldan fazla	44	48,4
	10 yıldan fazla	43	47,3	**Toplam**		**91**	**100**

Deneklerin iş yerindeki pozisyonlarına bakıldığında ise görülmektedir ki en büyük grubu VHKİ kadrosundaki personel oluşturmaktadır. VHKİ personeli %47,3 ile neredeyse katılımcı kitlesinin yarısını meydana getirmektedir. Bu başlıkta en kalabalık ikinci grubu

ise %31,9 ile büro personeli oluşturmaktadır. Deneklerin kurum tecrübelerine bakıldığında ise yaklaşık yarısının (%48,4) 10 yılın üzerinde bir tecrübeye sahip olduğu anlaşılmaktadır. MERNİS'i kullanım tecrübesine bakıldığında da yine kurum tecrübesine yakın bir görünüm meydana gelmekte; deneklerin %47,3'ünün sistemi 10 yıldan fazla bir süredir kullandıkları anlaşılmaktadır.

4.1.2. Madde ve Faktör Ortalamaları

Tablo 4.2'de araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen likert tipi sorular ve alınan yanıtlara ilişkin madde/soru ve faktör bazlı ortalama değerlere yer verilmiştir. Ölçek üzerinde yer alan sorular 7'li likert ölçeğine göre yanıtlandığından 1 "Kesinlikle Katılmıyorum", 7 ise "Kesinlikle Katılıyorum" anlamına gelmektedir. Skalanın orta değeri olan 4 değeri ise katılımcıların kararsız olduğunu ifade etmektedir. Buna göre ortalama değerin 1 ile 3,99 arasında olduğu değerler yöneltilen soru hakkında olumsuz düşünceye sahip olunduğunu, 4,01 ile 7 arasında kalan değerler ise olumlu bir düşünceye sahip olunduğunu göstermektedir.

Tablo 4.2. Madde ve faktör ortalamaları

Madde/Faktör	Soru	Ortalama
Sistem Kalitesi (SK)		**6,25**
SK1	MERNİS kullanımı rahat ve kolay olan bir sistemdir.	6,27
SK2	MERNİS öğrenilmesi kolay bir sistemdir.	6,48
SK3	MERNİS açık ve anlaşılabilir bir sistemdir.	6,26
SK4	MERNİS sayfalar arasında gezinmenin kolay olduğu bir sistemdir.	5,97
SK5	MERNİS üzerinde yapılacak işlem için gerekli modülü bulmak kolaydır.	5,99
SK6	MERNİS sisteminin taleplerime yanıt verme hızı (tepkime süresi) yeterlidir.	5,40
SK7	MERNİS her zaman beklenilen şekilde/olması gerektiği gibi çalışan bir sistemdir.	5,01
SK8	MERNİS yeni ve farklı taleplere yanıt vermesi bağlamında esnek bir yapıyasahiptir.	5,52
SK9	MERNİS sistem geliştiricilerinin sürekli desteğiyle her zaman geçerliliğini ve güncelliğini koruyan bir sistemdir.	6,13
Bilgi Kalitesi (BK)		**6,68**
BK1	MERNİS'in ürettiği bilgi doğrudur (Sistem hatalı ve yanlış bilgi üretmez).	6,35
BK2	MERNİS sisteminin ürettiği bilgiler tutarlıdır (Tekrarlanan taleplere ilişkin çelişkili sonuçlar üretmez).	6,49
BK3	MERNİS'in ürettiği bilgiler sunulduğu kişi veya kurumlar tarafından geçerli ve kabul edilebilir değerdedir.	6,75

BK4	MERNİS sistemi ürettiği bilginin formatı istenilene uygundur (Başka formatlara dönüştürülmesine gerek kalmadan kullanılabilir).	6,34
BK5	MERNİS anlaşılabilir bilgi üretir.	6,62
BK6	MERNİS'in ürettiği bilgiye güvenebilirim.	6,60
BK7	MERNİS talep edilen bilgiyi tam istenilen/beklenilen zamanda üretir.	6,08
Hizmet Kalitesi (HK)		**5,72**
HK1	MERNİS'in geliştirilmesi ve iyileştirilmesinden sorumlu birim/personel işini iyi yapmaktadır.	5,78
HK2	Kullanıcıların bir sorunu olduğunda MERNİS destek birimi/personeli sorunu çözme noktasında istekli ve samimidir.	5,56
HK3	MERNİS destek birimi/personeli kullanıcılara güven verir (Birime/personelegüvenebilirim).	5,74
HK4	MERNİS destek birimi/personeli vaadettiklerini zamanında yerine getirir.	5,59
HK5	MERNİS destek birimi/personeli sorunlarımı hızlıca çözüme kavuştururlar.	5,45
HK6	MERNİS destek birimi/personeli bana nazik davranırlar.	6,09
HK7	Her zaman MERNİS destek birimi/personelinden hizmet alabilirim.	5,82
HK8	MERNİS destek birimi/personeli ihtiyacımı anlayarak bana en uygun çözümü sunabilirler.	5,77
Eğitim Kalitesi (EK)		**4,33**
EK1	MERNİS'i etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmek adına gerekli eğitimi aldım.	4,49
EK2	MERNİS'i etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmek adına düzenli olarak eğitimler verilmektedir.	3,88
EK3	MERNİS ile ilgili aldığım eğitimler sistemi etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmeme katkı sağlayacak yeterlilikte ve kalitededir.	4,34
EK4	MERNİS kullanımına ilişkin aldığım eğitimler yararlıdır.	4,60
Memnuniyet (M)		**6,05**
M1	Kolaylık	6,41
M2	Basitlik	6,19
M3	Yeterlilik	5,99
M4	Kullanışlılık	6,1
M5	Tutarlılık	6,36
M6	Esneklik	5,67
M7	Sürat	5,56

Ölçek üzerinde yer alan sorular genel faktör ortalamaları üzerinden değerlendirildiğinde değerlerin 4'ün üzerinde olması sistemin genel olarak memnuniyet duyulan bir sistem olduğunu göstermektedir. En yüksek ortalamaya sahip olan faktörün 6,68 oranı ile bilgi kalitesine ait olduğu; sonrasında 6,25 ortalama ile sistem kalitesi, 6,05 ortalama ile

memnuniyet, 5,71 ortalama ile hizmet kalitesi ve en düşük ortalamaya sahip olan faktörün ise 4,32 ortalama ile eğitim kalitesine ait olduğu görülmüştür.

Sistem kalitesine ilişkin faktör ortalamalarına bakıldığında 6,48 ortalama ile MERNİS'in öğrenilmesi kolay bir sistem olduğu yönündeki SK2 maddesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu; 5,01 ortalama ile MERNİS her zaman beklenilen şekilde/olması gerektiği gibi çalışan bir sistem olduğu yönündeki SK7 maddesinin ise en düşük ortalamaya sahip olduğu gözlenmiştir.

Genel faktör ortalamaları itibariyle en yüksek ortalamaya sahip olan bilgi kalitesine ilişkin faktör ortalamaları değerlendirildiğinde 6,75 ortalama ile en yüksek değerin "MERNİS'in ürettiği bilgiler sunulduğu kişi veya kurumlar tarafından geçerli ve kabul edilebilir değerdedir." şeklindeki BK3 maddesine ait olduğu; en düşük ortalama değerinin ise 6,08 ortalama ile "MERNİS talep edilen bilgiyi tam istenilen/beklenilen zamanda üretir." şeklindeki BK7 maddesine ait olduğu anlaşılmaktadır.

Hizmet kalitesine ilişkin madde faktör ortalamaları incelendiğinde en yüksek ortalama 6,09 oranı ile "MERNİS destek birimi/personeli bana nazik davranırlar." şeklindeki HK6 maddesine aitken; en düşük ortalama ise 5,45 ile "MERNİS destek birimi/personeli sorunlarımı hızlıca çözüme kavuştururlar." şeklindeki HK5 maddesine aittir.

Eğitim kalitesi 4,32 genel ortalama ile memnun olunan bir faktör olmakla birlikte diğer faktörlerin oranlarına kıyaslandığında en düşük orana sahip faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Eğitim kalitesi faktörüne ilişkin maddeler arasında en yüksek ortalamaya sahip maddenin 4,60 oranı ile MERNİS kullanımına ilişkin alınan eğitimlerin yararlı olduğu yönündeki EK4 maddesine ait olduğu; en düşük orana sahip maddenin ise 3,88 oranı ile olumsuz yönde kanaate sahip olunan "MERNİS'i etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmek adına düzenli olarak eğitimler verilmektedir." şeklindeki EK2 maddesine ait olduğu gözlenmiştir.

Son olarak memnuniyet faktörü altında yer alan maddelere ilişkin ortalamalara bakıldığında en yüksek ortalama değerinin 6,41 ile kolaylık algısına dair M1 maddesine; en düşük değerin ise 5.56 oranı ile sürat algısına dair M7 maddesine ait olduğu anlaşılmaktadır.

4.2. Geçerlilik

Araştırma kapsamında daha önce yapısal olarak geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş bir ölçek kullanılmış olması nedeniyle veriler DFA yöntemi ile geçerlilik analizine tabi tutulmuştur. DFA, gözlenen değişkenlerin örtük değişkenlerle, ayrıca örtük değişkenlerin de kendi aralarında ilişkilerini tespit etmeye imkân sağlamaktadır. DFA ile kullanılan modelin gözlem verileri ile ne ölçüde uyuştuğunu belirlemeye olanak sunması bakımından kuramsal bilgilerin sınanması amacıyla kullanılmaktadır (Şencan, 2005).

Bu bağlamda, geçerlilik kapsamında DFA, AMOS programında hazırlanan ölçme modeli ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen modele ilişkin uyum iyiliği değerlerine bakıldığında (bkz. Tablo 4.3. "İlk Modelin Uyum İyiliği Değerleri" satırı) CMIN/DF değerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu, diğer değerlerin kabul düzeyine yaklaştığı ancak altında olduğu görülmüştür. Uyum iyiliği değerlerini beklenilen düzeye yaklaştırmak için modifikasyon indekslerine bakılmış, en yüksek düzeltme değerine sahip HK4-HK5, HK2-HK4, HK4-HK7 ve M1-M6 maddeleri arasında kovaryans tanımlanmıştır. Netice itibariyle uyum iyiliği değerlerinin tamamı beklenen sınırlar içerisine gelmiştir (bkz. Tablo 4.3. "İkinci Modelin Uyum İyiliği Değerleri" satırı).

Tablo 4.3. Uyum iyiliği ölçütleri

	CMIN/DF	IFI	CFI	TLI	RMSA
Kabul için Kesme Noktaları	≤ 3	≥0,90	≥ 0,90	≥ 0,90	≤ 0,10
İlk Modelin Uyum İyiliği Değerleri	2,749	,769	,766	,747	,124
İkinci Modelin Uyum İyiliği Değerleri	1,733	,933	,931	,919	,090

Faktörlere ilişkin standardize edilmiş regresyon katsayıları (faktör yükü) kontrol edildiğinde 0,7'nin altında kalan değerler olduğu tespit edilmiştir. Faktör yükü 0,7 değerinin altında olan sistem kalitesine ait 4, 6, 7, 8, 9. sorular; bilgi kalitesine ait 1, 2, 4, 6, 7. sorular; hizmet kalitesine ait 1. soru; memnuniyete ait 5 ve 6. soru olmak üzere toplamda 13 soru modelden çıkartılmıştır. Gelinen durumda tüm faktör yükleri beklenen değerin üzerindedir ve güvenilirlik analizine Tablo 4.4'te de gösterilen sorularla gidilmiştir.

Tablo 4.4. Standardize edilmiş regresyon katsayıları (Faktör yükleri)

Madde	Faktör Yükü	Madde	Faktör Yükü
SK1	,794	**HK7**	,924
SK2	,786	**HK8**	,928
SK3	,923	**EK1**	,794
SK5	,846	**EK2**	,932
BK3	,750	**EK3**	,958
BK5	,882	**EK4**	,874
HK2	,950	**M1**	,767
HK3	,903	**M2**	,764
HK4	,980	**M3**	,841
HK5	,938	**M4**	,876
HK6	,730	**M7**	,740

4.3. Güvenilirlik

Ölçek üzerinde bulunan her bir faktörün güvenilirliğinin ölçülmesi için SPSS programı üzerinde Cronbach's Alpha testi uygulanmıştır. Cronbach's Alpha testi ile aynı faktör altında yer alan sorular arasındaki farklılık düzeyi ölçülmektedir. Bu analiz ile elde edilen sonuçlar, değişkenlerin faktör üzerinde güvensizlik ortaya koyup koymadığını ortaya çıkararak ölçeğin iç tutarlılığı tespit edilmektedir. Test sonucunda her faktöre ait Cronbach's Alpha değerleri elde edilmektedir. Cronbach's Alpha değerinin 0,7'nin üzerinde olduğu durumda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Saruhan & Özdemirci, 2020). Ölçeğin güvenilirlik testi sonuçlarına ait Cronbach's Alpha değerleri Tablo 4.5'te sergilenmiştir.

Tablo 4.5. Cronbach's Alpha testi sonuçları

	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha Değeri
Sistem Kalitesi	4	0,895
Bilgi Kalitesi	2	0,781
Hizmet Kalitesi	7	0,963
Eğitim Kalitesi	4	0,937
Memnuniyet	5	0.886

4.5. Hipotez Testi

Araştırma kapsamında kullanılan ölçme modeline hipotezlerin dahil edilmesiyle oluşturulan YEM analizi AMOS programı ile gerçekleştirilmiştir. Modele ait uyum iyiliği değerleri Tablo 4.6'da sunulmuştur. Buna göre tüm değerlerin beklenen düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.6. Modelin uyum iyiliği değerleri

	CMIN/DF	IFI	CFI	TLI	RMSA
Kabul için Kesme Noktaları	≤ 3	≥0,90	≥ 0,90	≥ 0,90	≤ 0,10
Yapısal Modelin Uyum iyiliği Değerleri	1,733	,933	,931	,919	,090

Yapısal modelin uyumunun ortaya koyulması sonrasında hipotez testlerinin değerlendirilmesi aşamasına geçilmiştir. Yapılan analizde faktörler arası ilişkilerin değerlendirilmesinde p değerinin 0,05'den küçük; t (critical ratio) değerinin 1,96'dan büyük olduğu ve ilişki yönü bakımından da doğru olan hipotezler desteklenmektedir. Aşağıda Tablo 4.7'de hipotez testine ilişkin bulgulara yer verilmektedir.

Tablo 4.7. Yapısal ilişkiler ve ilişki değerleri

Yapısal İlişki	**T Değeri**	**P değeri**	**Sonuç**
H1: Sistem kalitesi-Memnuniyet	4,675	0,001	**Desteklendi**
H2: Bilgi kalitesi-Memnuniyet	0,388	0,698	Desteklenmedi
H3: Hizmet kalitesi-Memnuniyet	0,582	0,561	Desteklenmedi
H4: Eğitim kalitesi-Memnuniyet	3,384	0,001	**Desteklendi**

Buna göre araştırma kapsamında ortaya koyulan hipotezlerden sistem kalitesi ile memnuniyet ve eğitim kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu savunan sırasıyla H1 ve H4 hipotezlerinin desteklendiği; öte yandan, bilgi kalitesi ile memnuniyet ve hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu savunan sırasıyla H2 ve H3 hipotezlerinin ise desteklenmediği görülmüştür.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

MERNİS uygulaması ile Türkiye'de kurum ve kuruluşların veri tabanlarında tutulan kimlik bilgilerinin e-devlet entegrasyonu kapsamında tek bir elden kayıt altına alınarak paylaşılması sağlanmıştır. Nüfus hizmetlerinin elektronik ortama aktarılması amacıyla oluşturulan MERNİS, diğer e-devlet uygulamalarına sağladığı nüfus kayıtlarına ilişkin verilerin yanında eklenen yeni hizmetler ile geliştirilmektedir. Eklenen her yeni hizmet, sistemin e-devlet uygulamaları arasındaki yerinin artması yönünde katkı sağlamış olmakla birlikte sisteme ilişkin memnuniyet düzeyi de değişikliğe uğramaktadır.

E-devlet uygulamalarının geliştirilmesi sürecinde ortaya koyulan hizmetlerden duyulan memnuniyetin arttırılması kamu kurumlarının temel hedefleri arasındadır. Bir sistemden duyulan memnuniyetin arttırılması, öncelikle sistemin çeşitli özelliklerinin değerlendirilmesiyle mümkündür. Bu çalışmada kamu personelinin MERNİS'ten duyduğu memnuniyet araştırma konusu edilmiş ve MERNİS'ten duyulan memnuniyeti şekillendiren faktörlerin ya da başka bir deyişle memnuniyet ile anlamlı bir ilişki içerisinde olan faktörlerin neler olduğunu tespit etmek amaçlanmıştır.

Çalışma kapsamında elde edilen bulgular incelendiğinde sistem kalitesi ve eğitim kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu; bilgi kalitesi ve hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti arasında ise herhangi anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür. Bu bulgular ışığında MERNİS üzerinde sistem kalitesi ve eğitim kalitesine ilişkin yapılacak iyileştirme çalışmalarının kullanıcıların sisteme ilişkin memnuniyetlerini arttıracağı sonucuna varılmaktadır.

Bulgular madde ve faktör ortalamaları üzerinden incelendiğinde genel olarak memnuniyet düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, MERNİS'in sistem kalitesi algısı değerlendirildiğinde öğrenilmesinin kolay olduğu, sistemin her zaman beklenilen şekilde/olması gerektiği gibi çalışıyor olmasına dair algının daha düşük oranda olduğu görülmektedir. Öte yandan, MERNİS'e ilişkin verilen eğitimin kalitesine ilişkin algıya dair bulgular incelendiğinde ise sistem kullanımına ilişkin verilen eğitimlerin yararlı olduğu algısının ortalamanın üstünde bir değer almakta iken düzenli olarak eğitim verilmiş olduğu yönündeki algının ise ortalamanın altında bir değer alarak sisteme ilişkin tek olumsuz algıya sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu

olumsuz yargı, sistemden duyulan memnuniyet ve başarı düzeyinin arttırılmasında sistemin kullanımına ilişkin eğitim çalışmalarında iyileştirilme yapılması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu bağlamda, sistem yöneticileri ve kurum yöneticilerince çalışanların talepleri doğrultusunda hazırlanan eğitim planlarının uygulanmasının ve bunun düzenli aralıklarla tekrar edilmesinin sistemden duyulan memnuniyet düzeyinin arttırılması yönünde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Akademik zeminde gerçekleştirilen her çalışmada olduğu gibi nihayetinde bu çalışmanın da birtakım sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu bağlamda, bu çalışma Bursa ilinde hizmet veren nüfus müdürlüğü çalışanlarının katılımı ile gerçekleştirildiğinden çalışmanın sonuçlarının genellenmesi hususunda bu durumun göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Bu nedenle çalışmanın farklı illerde tekrarlanmasının çalışma sonuçlarının güvenilirliğinin arttırılması ve sonuçlar arasında karşılaştırma yapılabilmesi açısından faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

Agaç, F. (2015), E-devlet projesi olarak MERNİS, *Bilişim Dergisi*, Eylül, 124–131.

Altameem, T., Zairi, M., & Alshawi, S. (2006), Critical Success Factors of E-Government: A Proposed Model for E-Government Implementation, In 2006 Innovations in Information Technology (pp. 1-5). IEEE.

Amerika Birleşik Devletleri E-Devlet Kapısı (2023, 3 Mart), Erişim Adresi: https://www.usa.gov

Ayyıldız, H., & Cengiz, E. (2006), Pazarlama Modellerinin Testinde Kullanılabilecek Yapısal Eşitlik Modeli (Yem) Üzerine Kavramsal Bir İnceleme, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *11*(1), 63–84. https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduiibfd/223311

Bélanger, F., & Carter, L. (2008), Trust and Risk in E-Government Adoption, *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176.

Bettis, R. A., & Hitt, M. A. (1995), The New Competitive Landscape, *Strategic Management Journal*, *16*(May 2021), 7–19.

Birleşik Krallık E-Devlet Portalı (2023, 3 Mart), Erişim Adresi: www.gov.uk

CABI, E., (2016), Dijital teknolojiye yönelik tutum ölçümü. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24 (3), 1229-1244. https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/210052.

Can, S. & Eke, E. (2020), E-Devlet Kullanıcılarının Bilgi ve Memnuniyet Düzeylerine Yönelik Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (64), 19-37. Retrieved from https://dergipark.org.tr/en/pub/dpusbe/issue/53850/621551

Celik, I., & Gurses, F. (2022), Adoption and Success in the Digital Transformation of E-Tax Services: An Empirical Study1. Current Studies in Digital Transformation and Productivity, 82. Editörler: M. Hanef Calp, Resul Bütüner.

Çubukçu A., & Bayzan Ş. (2013), Türkiye'de Dijital Vatandaşlık Algısı ve Bu Algıyı İnternetin Bilinçli, Güvenli ve Etkin Kullanımı ile Artırma Yöntemleri, *Egitim ve Bilim*, *50*(1), 103–124.

Danila, R., & Abdullah, A. (2014), User's Satisfaction on E-Government Services: An Integrated Model, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 164, 575-582.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003), The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Demir, A. H. E., Bayram, A. E., & Kocaoğlu, S. A. B. (2010), MERNİS Projesi ve Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Çevresinde 7201 Sayılı Tebligat Kanunu ve Bu Kanuna Dayalı Çıkarılan Tebligat Tüzüğünde Yapılması Gerekli Değişiklik Önerisi, *Ankara Barosu Dergisi*, (3).

Demirel, D. (2004), E-Devlet ve Dünya Örnekleri, *Sayıştay Dergisi*, 83–118.

Demirhan, Y., & Türkoğlu, İ. (2014), Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Bazı

Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, *10*(22), 235–256.

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) (2005), http://bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/2005_Eylem_Plani/060500_SonucRaporu.

DPT (2006), T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010).

Duman, E., & Aktel, M. (2021), Türkiye'nin E-Devlet Kapısı (Dijital Türkiye Portalı) *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi,* 11(2), 613-641.

Ebrahim, Z., & Irani, Z. (2005), E- Government Adoption: Architecture and Barriers, *Business Process Management Journal*, 11(5), 589-611.

Enfiyeci, Z. Y., & Çavlin, A. (2019), Bebek Ölümlerindeki MERNİS Kayıtlarının Tamlık Yüzdesi: İllerin İnsani Gelişme Düzeyi Farklılığı Açıklar mı?, *Turkish Journal of Public Health*, 17(3).

Eroğlu, H. T. (2006), E-devlet Uygulamaları Çerçevesinde MERNİS Projesi ve Beklentiler, *Sayıştay Dergis*i, (62), 83-106.

Garson, G. D. (2012), İstatistiksel Varsayımların Test Edilmesi. https://scholar.google.com/scholar?hl=tr&as_sdt=0%2C5&q=Garson%2C+G.+D.+%282012%29.+Testing+Statistical+Assumptions.&btnG=

George, D., & Mallery, P. (2016). IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference. Içinde *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step* (14. Baskı). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315545899

Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005), E-Government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations, *Government Information Quarterly*, 22(2), 187-216.

Gürses, F. (2021), Kamu Kurumlarında Bilişim Teknolojilerinin Benimsenmesi ve Başarısı Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlilik ve Güvenilirlik, İçinde Ş. Karabulut, *Teori ve Uygulamada Kamu Yönetimi ve Siyaset Alanında Yaşanan Bilimsel Gelişmeler*, *1*, 207-226.

Hu, G., Pan, W., Lu, M., & Wang, J. (2009), The Widely Shared Definition of E-Government: An Exploratory Study, *The Electronic Library*, 27(6), 968-985. https://doi.org/10.1108/02640470911004066

Hofmann, S., Räckers, M., & Becker, J. (2012), Identifying Factors of E-Government Acceptance–A Literature Review.

İlhan, M., & Çetin, B. (2014). LISREL ve AMOS Programları Kullanılarak Gerçekleştirilen Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Analizlerine İlişkin Sonuçların Karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, *5*(2), 26–42. https://doi.org/10.21031/epod.31126

Karaibrahimoğlu, A., Nuray, F. (2017), Ölüm Istatistiklerinde MERNİS ve Defin Kayıtlarının Karşılaştırılması: Erzurum Bölgesi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 31, 2, 257-271.

Keskin, F., *Estimating The Completeness of Birth Registration System In Turkey: Comparison Between MERNİS And Turkey Demographic And Health Survey* (Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Nüfus Etütleri Enstitüsü, 2016.

Kumar, V., Mukerji, B., & Butt, I. (2007), Factors for Successful E‐Government Adoption: A Conceptual Framework, *Electronic Journal of E-government,* 5(1), pp 63-76.

Meydanlı, M. A., *E- Devlet ve Türkiye ' de E-Devlet Uygulamalarının Kamu Hizmetleri Üzerindeki Etkisi: İçişleri Bakanlığı MERNİS Uygulaması*, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Gazi Üniversitesi, 2010.

Moore, M. H. (2000), Managing for Value: Organizational Strategy in for-Profit, Nonprofit, and Governmental Organizations, Içinde *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* (C. 29, Issue 1_suppl, ss. 183-204), SAGE Publications. https://doi.org/10.1177/0899764000291s009

Napitupulu, D., & Sensuse, D. I. (2014), The Critical Success Factors Study For E-Government Implementation, *International Journal of Computer Applications*, 89(16), 23-32.

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (NVİGM) (2019), Dünden Bugüne MERNİS.

NVİGM, (2022, 12 Haziran), Erişim adresi: nvi.gov.tr.

Odabaş, H., (2007), Elektronik Belge Sistemlerinde Açık Sistemler, Paylaşılabilir Veri Yapıları ve Üstveri, *ICANAS 38 (Uluslararası Asya ve Kuzey Afrika Çalışmaları Kongresi)*, 10-15 Eylül 2007, Ankara Türkiye.

Özcivelek, R. (2004), Dünyada ve Türkiye'de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama. *Sayıştay Dergisi*, *61*.

Özmen, L. A., *Türk Nüfus Hizmetleri ve MERNİS Projesi.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010.

Saruhan, Ş. C., & Özdemirci, A. (2020), *Bilim Felsefe ve Metodoloji* (Beta Yayıncılık).

Sang, S., & Lee, J. D. (2009), A Conceptual Model of E-Government Acceptance in Public Sector. *In 2009 Third International Conference on Digital Society* (pp. 71-76). IEEE.

Seferoğlu, S. S., Çelen, F. K., & Çelik, A. (2011), Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz. *Türkiye'de E-Öğrenme: Gelişmeler ve Uygulamalar-II Bölüm*, 281-308.

Scott, M., DeLone, W.H., Golden, W. (2009), Net Faydaları Anlamak: E-Devlet Başarısına Vatandaş Temelli Bir Bakış Açısı, *ICIS 2009 Proceedings*, Paper 86, Phoenix, Arizona.

Sobacı, M. Z. (2012), E-Devlet: Kuramsal Bir Bakış, Içinde M. Z. Sobacı & M. Yıldız (Ed.), *E-Devlet: Kamu Yönetimi ve Teknoloji İlişkisinde Güncel Gelişmeler* (1. Basım, ss. 3–37). Nobel.

Şencan, H., (2005), *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenirlik ve Geçerlik,* (Seçkin Yayıncılık).

T.C. Ulaştırma Bakanlığı (2002), *Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Anaplanı (TUENA)*, *3258*(1), 93.

Titah, R., & Barki, H., (2006), E-Government Adoption And Acceptance: A Literature Review, *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 2(3), 23-57.

Türkiye Bilişim Şurası Sonuç Raporu (2002), Erişim Adresi: https://eski.tbd.org.tr/usr_img/kitaplar/orj/turkiye_bilisim_surasi.pdf

Türkiye E-Devlet Kapısı (2022, 12 Eylül), E-Devlet Nedir? Erişim Adresi: https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar#s01.

Türkiye E-Devlet Kapısı İstatistikleri (2023, 23 Mart), Erişim Adresi: https://www.turkiye.gov.tr/edevlet-istatistikleri

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A., (2019), The Public Value of E-Government – A Literature Review, *Government Information Quarterly*, *36*(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

Uluğ, C., & Zorlu, K., (2020), E-Devlet Kapsamında KOSGEB Destek Uygulamalarına İlişkin Kurum Çalışanlarının Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Alan Araştırması, *Journal of World of Turks/Zeitschrift für die Welt der Türken,* 12(3).

Ulutürk, B., (2022), Dijital Devletin Demokratik Katılım Üzerindeki Etkileri, *Dijital Demokrasi* (p. 93).

Verdegem, P., & Verleye, G., (2009), User-Centered E-Government in Practice: A Comprehensive Model for Measuring User Satisfaction, *Government Information Quarterly*, 26(3), 487-497.

Yalçinkaya, B., (2019), Üniversite Öğrencilerinin E-Devlet Algısı: Memnuniyet, Güven ve Kullanım Devamlılığı Niyeti Üzerine Bir Araştırma, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, *59*(1), 370-397.

Yeni Zelanda E-Devlet Portalı (2023, 3 Mart), Erişim Adresi: https://www.govt.nz

Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J., (2005), Linking Citizen Satisfaction With E-Government and Trust in Government, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391.