



**UYAP SİSTEMİNİN İNCELENMESİ VE KURUM
PORTALI'NIN BİLGİ SİSTEMLERİ BAŞARI
MODELİ İLE ERZURUM ADLİYE TEŞKİLATINDA
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Murat Buğrahan KOTANLI

Yüksek Lisans Tezi

Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ

2023

Her Hakkı Saklıdır

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANA BİLİM DALI

Murat Buğrahan KOTANLI

UYAP SİSTEMİNİN İNCELENMESİ VE KURUM PORTALI'NIN
BİLGİ SİSTEMLERİ BAŞARI MODELİ İLE ERZURUM ADLİYE
TEŞKİLATINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ

ERZURUM - 2023



TEZ BEYAN FORMU

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum "UYAP SİSTEMİNİN İNCELENMESİ VE KURUM PORTALI'NIN BİLGİ SİSTEMLERİ BAŞARI MODELİ İLE ERZURUM ADLİYE TEŞKİLATINDA DEĞERLENDİRİLMESİ" adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Gereğini bilgilerinize arz ederim *

☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

☒ Tezimin/Raporumun makale için **altı ay**, patent için **iki yıl** süreyle erişiminin ertelenmesini istiyorum.

08.02.2023

Murat Buğrahan KOTANLI

Asıl Islak İmzalıdır

*** LİSANSÜSTÜ TEZLERİN ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLANMASI, DÜZENLENMESİ VE ERİŞİME AÇILMASINA İLİŞKİN YÖNERGE**

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Lisansüstü tezlerin erişime açılmasının ertelenmesi **MADDE 6– (1)** Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu **iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.**

(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile **altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.**

Gizlilik dereceli tezler MADDE 7– (1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Graduate School of Social Sciences

TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ danışmanlığında, Murat Buğrahan KOTANLI tarafından hazırlanan bu çalışma 08 / 02 / 2023 tarihinde aşağıda isimleri yazılı jüri tarafından. Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Serkan NAKTİYOK

İmza: Aslı Islak İmzalıdır

Jüri Üyesi : Doç. Dr. E. Demet EKİNCİ HAMAMCI

İmza: Aslı Islak İmzalıdır

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ

İmza: Aslı Islak İmzalıdır

Prof. Dr. Sait UYLAŞ

Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	V
ABSTRACT	VI
KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ	VII
TABLolar DİZİNİ	VIII
ŞEKİLLER DİZİNİ	IX
ÖNSÖZ.....	X
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ

1.1. TEMEL KAVRAMLAR	3
1.2. YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ	6
1.2.1. Hareket İşleme Sistemleri (Veri İşleme Sistemleri – Atomik Bilgi Sistemi)	8
1.2.2. Yönetim Bilgi Sistemleri.....	8
1.2.3. Karar Destek Sistemleri ve Grup Karar Destek Sistemleri	10
1.2.4. Üst Düzey Yönetim Destek Sistemleri.....	12
1.2.5. İş Zekâsı ve Uzman Sistemler	12
1.2.6. Ofis Otomasyon Sistemleri	14
1.2.7. İletişim Destek Sistemleri	14
1.3. BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN SINIFLANDIRILMASI	14

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET

2.1. E-DEVLETİN TANIMI.....	18
2.2. DEVLETİN TEMEL UNSURLARI.....	19
2.2.1. Devlet	20
2.2.2. Vatandaş	20
2.2.3. Şirketler	21
2.2.4. Kurumlar	21
2.2.5. Kamu Çalışanları.....	22
2.3. E-DEVLETİN KULLANIM ALANLARI	22

2.4. DÜNYADA E-DEVLETİN DOĞUŞU	23
2.5. E-DEVLETİN AMAÇ VE FAYDALARI.....	25
2.6. GELENEKSEL DEVLET VE E-DEVLET KARŞILAŞTIRMASI.....	25
2.7. TÜRKİYE’DE E-DEVLET	26
2.7.1. E-Dönüşüm Türkiye Projesi.....	26
2.7.2. Türkiye.gov.tr Projesi.....	27
2.7.3. Türkiye’de e-Devlet Kullanıcı Sayıları	28

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ULUSAL YARGI AĞI PROJESİ (UYAP)

3.1. UYAP NEDİR?	30
3.2. UYAP VE BİLİŞİM SİSTEMİ ENTEGRASYON İLİŞKİLERİ	31
3.3. UYAP’IN YARGI SİSTEMİNE KATKILARI	33
3.4. UYAP PORTALLARI	37
3.4.1. Avukat Portalı	37
3.4.2. Kurum Portalı	37
3.4.3. Arabulucu Portalı	38
3.4.4. Uzlaştırıcı Portalı	38
3.4.5. Bilirkişi Portalı	38
3.4.6. Vatandaş Portalı	38
3.4.7. Kullanılabilir Hizmetler	40
3.4.7.1. Dava Açma	40
3.4.7.2. Dosya Sorgulama.....	41

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

UYAP SİSTEMİNİN İNCELENMESİ VE KURUM PORTALI’NIN BİLGİ SİSTEMLERİ BAŞARI MODELİ İLE ERZURUM ADLİYE TEŞKİLATINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

4.1. METODOLOJİ	42
4.1.1. Problemin Tanımı.....	42
4.1.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	42
4.1.3. Araştırmanın Önemi ve Alana Katkısı	43

4.1.4. Araştırmacının Rolü	44
4.1.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	44
4.1.6. Ön Kabuller ve Sınırlılıklar	45
4.1.7. Benzer Çalışmalar ve Literatür Özeti	46
4.1.7.1. UYAP'a İlişkin Yapılan Çalışmalar	46
4.1.7.2. Bilgi Sistemleri Başarı Modelinin Uygulandığı Çalışmalar	48
4.1.8. Araştırmanın Modeli	50
4.1.9. Araştırmanın Varsayımları	52
4.1.10. Materyal ve Yöntem	53
4.1.11. Bulgular	55
4.1.11.1. Demografik Özelliklere Ait İstatistikler	55
4.1.11.2 Değişkenlere Ait Çarpıklık ve Basıklık Testi ve Analizi	56
4.1.11.3. Değişkenlere Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizleri	57
4.1.11.3.1. Sistem Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi	57
4.1.11.3.2. Bilgi Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi	57
4.1.11.3.3. Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi	58
4.1.11.3.4. Sistem Kullanımı Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi	59
4.1.11.3.5. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi	59
4.1.11.3.6. Fayda Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi	60
4.1.11.4. Ölçeklere Ait Korelasyon Analizi	61
4.1.11.5. Ölçeklere Ait Regresyon Analizi	62
4.1.11.6. T-Testi ve ANOVA Analizi ve Sonuçlar	64
4.1.11.7. Demografik Özelliklere İlişkin Sonuçlar	65
4.1.11.7.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi	65
4.1.11.7.2. Medeni Durum Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi	65
4.1.11.7.3. Yaş Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi	66
4.1.11.7.4. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi	67
4.1.11.7.5. Hizmet Süresi Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi	68
4.1.11.7.5 Unvan Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi	70

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	71
KAYNAKÇA	75
ÖZGEÇMİŞ.....	79



ÖZET**YÜKSEK LİSANS TEZİ****UYAP SİSTEMİNİN İNCELENMESİ VE KURUM PORTALI'NIN BİLGİ SİSTEMLERİ BAŞARI MODELİ İLE ERZURUM ADLİYE TEŞKİLATINDA DEĞERLENDİRİLMESİ****Murat Buğrahan KOTANLI****Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ****2023, 79 Sayfa****Jüri: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ (Danışman)****Doç. Dr. Serkan NAKTİYOK****Doç. Dr. E. Demet EKİNCİ HAMAMCI**

Dijital dönüşümün yaygınlaşmasıyla kurumlardaki rutin işlerin bilgisayarda hızlı, güvenli ve kolaylıkla yapılma gerekliliği, çalışanların iş yapma biçimini ve ortamını değiştirmiştir. Ülkemiz de, e-Devlet projesi kapsamında, kamu hizmetlerini dijital dönüşümle elektronik ortama aktarmaya devam etmektedir. UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) bu gelişmenin önemli uygulamalarından biridir. Bu çalışmada UYAP sistemi incelenerek, adliyede kullanılan Kurum Portalı'nın, Bilgi Sistemleri Başarı Modeli ile değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Erzurum ilinde Kurum Portalı'nı kullanan 396 adalet çalışanından anket tekniği ile veri toplanarak memnuniyet algısı ölçülmüştür. Çalışmaya katılanların demografik özellikleri de analiz edilerek, Kurum Portalı'na ait sistem kalitesi, bilgi kalitesi ve hizmet kalitesinin sistem kullanımına ve kullanıcı memnuniyetine olan etkileri ölçülmüştür. Sonra sistem kullanımı ve kullanıcı memnuniyetinin sistemden elde edilen faydaya etkileri ve demografik özelliklerin ankette belirtilen ölçeklere etkisinin bulunup bulunmadığı araştırılmıştır. Araştırma sonucunda sistem kalitesinin, sistem kullanımını ve kullanıcı memnuniyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği; ayrıca hizmet kalitesinin kullanıcı memnuniyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Sistem kullanımının kullanıcı memnuniyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği; ayrıca sistem kullanımı ve kullanıcı memnuniyetinin de faydayı anlamlı ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgulara göre sistemin geliştirilmesi ve adalet çalışanlarına verilecek eğitimlerle sistem kullanımının iyileştirilmesine yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Yönetim Bilişim Sistemleri, Dijital Dönüşüm, e-Devlet, UYAP, Kurum Portalı, Bilgi Sistemleri Başarı Modeli.

ABSTRACT**MASTER'S THESIS****INVESTIGATION OF UYAP SYSTEM AND EVALUATION OF THE
INSTITUTION PORTAL IN ERZURUM JUDICIAL ORGANIZATION WITH
THE INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL****Murat Buğrahan KOTANLI****Advisor: Assist. Prof. Dr. Mustafa KESKİNKILIÇ****2023, 79 Pages****Jury: Assist. Prof. Dr. Mustafa KESKİNKILIÇ (Advisor)****Assoc. Prof. Dr. Serkan NAKTİYOK****Assoc. Prof. Dr. E. Demet EKİNCİ HAMAMCI**

With the spread of digital transformation, the need to do routine jobs in institutions quickly, safe and easily on the computer has changed the way employees do business and environment. Within the scope of the e-government project, our country continues to transfer public services to the electronic environment with digital transformation. UYAP (National Judicial Network Project) is one of the important applications of this development. In this study, it is aimed to examine the UYAP system and to evaluate the Corporate Portal used in the court with the Information Systems Success Model. For this purpose, the perception of satisfaction was measured by the survey technique from 396 justice employees using the Corporate Portal in Erzurum. The demographic characteristics of the participants were analyzed and the effects of system quality, information quality and service quality of the Corporate Portal on system use and user satisfaction were measured. Then, the use of system use and user satisfaction on the benefit obtained from the system and the effect of demographic features on the scales mentioned in the questionnaire were investigated. As a result of the research, system quality significantly and positively affects system usage and user satisfaction; In addition, service quality affects user satisfaction significantly and positively. System use affects user satisfaction significantly and positively; It has also been found that system use and user satisfaction affect the benefit significantly and positively. According to these findings, suggestions were made to improve the system and improve the use of the system through the trainings to be given to justice employees.

Keywords: Management Information Systems, Digital Transformation, e-Government, UYAP, Institution Portal, Information Systems Success Model.

KISALTMALAR VE SİMGELER DİZİNİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
CSS	: Communication Support Systems
DPS	: Data Processing Systems
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DSS - GDSS	: Decision Support Systems - Group Decision Support Systems
EDB	: Adalet Bakanlığı Eğitim Daire Başkanlığı
ESS	: Executive Support Systems
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
KWS	: Knowledge Work Systems
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi
MIS	: Management Information Systems
MRS	: Management Reporting Systems
OAS	: Office Automation Systems
OeE	: Office of e-Envoy
POLNET	: Polis Bilişim Sistemi
PTT	: Posta ve Telgraf Teşkilatı
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TAKBİS	: Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi
TDK	: Türk Dil Kurumu
TPS	: Transaction Processing Systems
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. Dijital Pazarlama Tablosu Örneği (https://www.referralcandy.com/)	12
Tablo 2.1. Bazı Ülkelerin 2020 Verilerine Göre Nüfus ve İnternet Kullanımı Sayıları ve Oranları	20
Tablo 2.2. Türkiye'nin 2004-2019 Yıllarına Ait İnternet Kullanım Oranları	21
Tablo 2.3. Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları.....	22
Tablo 2.4. Bazı Ülkelerin E-Devlet Siteleri	24
Tablo 2.5. Geleneksel Devlet ve e-Devlet Farklılıkları.....	26
Tablo 4.1. Çalışma Ölçeği	54
Tablo 4.2. Demografik Özelliklere Ait İstatistikler.....	55
Tablo 4.3. Değişkenlere Ait Skewness-Kurtosis Değerleri.....	56
Tablo 4.4. Sistem Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri	57
Tablo 4.5. Bilgi Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri	58
Tablo 4.6. Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri	58
Tablo 4.7. Sistem Kullanımı Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri ...	59
Tablo 4.8. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri.....	60
Tablo 4.9. Fayda Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri.....	60
Tablo 4.10. Korelasyon Katsayısı ve İlişki Durumu Tablosu	61
Tablo 4.11. Ölçeklere Ait Korelasyon Katsayıları	61
Tablo 4.12. Etki Analizi Sonuçları	63
Tablo 4.13. Cinsiyet Değişkenine İlişkin T-Testi Sonuçları	65
Tablo 4.14. Medeni Durum Değişkenine İlişkin T-Testi Sonuçları.....	66
Tablo 4.15. Yaş Değişkenine İlişkin ANOVA Sonuçları	67
Tablo 4.16. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin ANOVA Sonuçları.....	68
Tablo 4.17. Hizmet Süresi Değişkenine İlişkin ANOVA Sonuçları	69
Tablo 4.18. Hizmet Süresi Değişkenine İlişkin ANOVA Sonuçları	70

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Verinin Bilgiye Dönüşüm Süreci	4
Şekil 1.2. Temel Sistem Modeli.....	5
Şekil 1.3. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Organizasyon Hiyerarşisindeki Konumu	6
Şekil 1.4. Bilgi Sisteminin Fonksiyonları	7
Şekil 1.5. Yönetim Bilişim Sistemleri	9
Şekil 1.6. Karar Destek Sistemleri Uygulama Yapısı.....	11
Şekil 1.7. İş Zekâsı Veri Akışı	13
Şekil 1.8. Yönetim Seviyelerine Göre Bilişim Sistemleri	16
Şekil 1.9. Bilgi Sistemleri Arası İlişki Şeması.....	16
Şekil 2.1. Geleneksel Devlet ve E-Devlet Yapılanmasında “Vatandaş, Kurumlar ve Bilgi Sistemleri Arasındaki Etkileşim	19
Şekil 2.2. e-Devletin Temel Unsurları	19
Şekil 2.3. E-Devlet Logosu.....	28
Şekil 2.4. Türkiye’de e-Devlet Kullanıcı Sayılarının Yıllara Göre Değişimi.....	29
Şekil 3.1. UYAP Nihai Hedefi.....	31
Şekil 3.2. UYAP’ın Entegre Olduğu Sistemleri	32
Şekil 3.3. UYAP Vatandaş Portalı Giriş Ekranı	40
Şekil 3.4. Dosya Sorgulama Ekranı	41
Şekil 4.1. Örnek Boyut Hesaplama Formülü	45
Şekil 4.2. Albayrak’ın Araştırma Modeli	47
Şekil 4.3. Kale’nin Araştırma Modeli.....	48
Şekil 4.4. Sertkaya’nın Araştırma Modeli	49
Şekil 4.5. Tütüncü’nün Araştırma Modeli	50
Şekil 4.6. Bilgi Sistemleri Başarı Modeli	51
Şekil 4.7. Araştırma Modeli.....	52

ÖNSÖZ

Hem lisans hem de yüksek lisans öğrenimim süresinde gece gündüz ayrımı yapmadan bilgi ve desteğini esirgemeyen kıymetli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KESKİNKILIÇ'a; verilerin SPSS ile analizlerinde sabırla bana yol gösteren ve yardımcı olan değerli hocam Doç. Dr. Serkan NAKTİYOK'a ve çok önemli değerlendirmeleriyle tezime yön veren sayın hocam Doç. Dr. Emine Demet EKİNCİ HAMAMCI'ya teşekkürlerimi sunarım.

Bu süre zarfında başta maddi ve manevi olarak desteklerini esirgemeyen babam Mehmet Zülfikar KOTANLI ve annem Sibel KOTANLI'ya, çalışmada büyük emekleri olan sevgili ablam Dr. Öğr. Üyesi Şadiye KOTANLI KIZILOĞLU'na ve hem lisans hem yüksek lisans öğrenimi sürecinde destek olan kıymetli eşim olmak üzere aileme, arkadaşlarıma ve Erzurum Adliyesi çalışanlarına teşekkürlerimi sunarım.

Varlığımı ömrüne adadığım, küçük bedeni ile hayatımda büyük yer edinen kıymetli oğlum Gökalp KOTANLI'ya sevgilerimle...

Erzurum – 2023

Murat Buğrahan KOTANLI

GİRİŞ

İnsan hayatının ayrılmaz parçası haline gelen bilgi teknolojileri ve bu alandaki gelişmeler, her alanda işlemlerin kolaylaşmasını sağlayan önemli etkenlerden biridir. Bu kolaylaşma özel hayatın yanı sıra genel hayatta da karşımıza çıkan sorunlara çözüm üretmektedir. Netice olarak ekonomik ve zaman tasarrufu sayesinde, bilgi teknolojilerinin tercih edilebilirliği artmaktadır. Teknolojinin bu imkânları bazı ülkelerin, vatandaşlarına sunduğu kamu hizmetlerini de kolayca yerine getirmesini sağlamaktadır. Ülkemizde bulunan e-Devlet projesi de bu duruma en iyi örnek olarak, vatandaşlarımızın kamu kurumları ile yapılması gereken çeşitli işlemleri daha hızlı yapmasını kolaylaştırmıştır.

Her ülkenin temel taşlarından biri olan adalet hizmeti, teknoloji sayesinde erken karar vermesine olanak sağlayarak, insanların adalete erişimini hızlandırdığı için yaşam kalitesinin artmasına sebep olmaktadır. Bu nedenle ülkemizde e-Adalet hizmeti sunan Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) Bilişim Sistemi sayesinde adalet bünyesinde hizmet sunan kamu kurumları, personeller, vatandaşlar, avukatlar ve bu alanda çalışmakta olan diğer kişilerin daha etkin kullanması için sistemin gelişmesi ve kolay kullanımı sağlanmalıdır.

Tüm bu hususlar göz önünde bulundurularak yapılan literatür taramasında UYAP bilişim sistemi ile ilgili çalışmaların yeterli olmadığı anlaşılmakla, bu çalışmanın alana katkı sağlayacağı ve gerekli olduğu düşünülmektedir. Çalışmada genel olarak UYAP bilişim sisteminin incelenmesi, kamu kurumlarında kullanılmakta olan Kurum Portalı'nın bilgi, sistem ve hizmet kalitesinin, kullanım ve kullanıcı memnuniyetine olan ilişkileri ve ortaya çıkan faydaya olan etkileri incelenmiştir.

Çalışmanın ilk bölümünde Yönetim Bilişim Sistemleri, ikinci bölümde e-Devlet, üçüncü bölümde UYAP bilişim sistemine yer verilmiştir. Dördüncü bölümde ise çalışmaya ilişkin analizler ve değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışmada, ilk kez DeLone ve McLean tarafından kullanılan ve geçerliliği bilimsel çalışma ile kanıtlanmış olan Bilgi Sistemleri Başarı Modeli esas alınmıştır. Veri toplamak için Binyam Tilahun ve Fleur Fritz'in 2015'te BMC Medical Informatics & Decision Making dergisinde 2015'te yayınladıkları "Modeling Antecedents of Electronic Medical Record System Implementation Success in Low-Resource Setting Hospitals" adlı makalede kullandığı

“Evaluation of The Measurement Constructs Reliability Survey” adlı anketten yararlanılmıştır.

Anket tekniği ile veri toplarken nicel araştırma yöntemi ve 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Erzurum ilinde, 2022 Nisan ayı içinde 1100 adalet çalışanından 396’sına ulaşılmış, elde edilen veriler ve ölçek soruları üzerinde normallik, geçerlilik testi ve faktör analizleri yapılmıştır. Korelasyon analizi ile ölçeklerin ilişkileri ve regresyon analizi ile etki oranları tespit edilmiştir.

Yapılan t-testi ve ANOVA analizi sayesinde demografik özelliklere bağlı olarak ölçeklerin değişkenlik gösterip göstermediği incelenmiştir. Sonuç olarak bilgi, sistem ve hizmet kalitelerinin, sistem kullanımı ve kullanıcı memnuniyetine olan etkileri ayrıca sistem kullanımı ve kullanıcı memnuniyetinin de ortaya çıkan net faydaya etkileri belirtilmiş, hipotez sonuçları sonuçlandırılmıştır. Yapılan öneriler ve bu çalışmanın UYAP sistemine ve bu konuda yapılacak diğer çalışmalara katkı sağlaması hedeflenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ

1.1. TEMEL KAVRAMLAR

Veri; işlem görmemiş, ham gerçeklerdir. Farklı ölçekler ile ifade edilen, sayı, harf ve kelime gibi ses, hareketli veya hareketsiz görüntü de veri olabilir (Bozkurt, 2020). Gözlem, deney ve araştırmalardan elde edilmiş, işlem görmemiş, yığınlar halinde bulunan ve işlenmedikçe bir anlam ifade etmeyen ham materyal, olgu ve gerçeklere veri denir. Veri işletme içerisinde işletme hareketlerinden (alım, satım, izin, stok vb.) doğar ve kayıt altına alınınca gerçeklik kazanır datum tekil, data çoğuldur (Keskinkılıç, 2015).

Enformasyon; verilerin analiz edilmesiyle ortaya çıkan anlamlı sonuçlardır. Bir diğer tanımı ile önceden belirlenmiş ilişki ve amaçlar doğrultusundan verilerin bilgi işlem yöntemleriyle işlenerek, veri üzerinde matematiksel, mantıksal, alfa sayısal ve karşılaştırma işlemleriyle yeniden düzenleme yapılarak elde edilen anlamlı sonuçlara enformasyon denir. Türkçe literatürde hatalı kullanım şeklinde enformasyona bilgi, bilgiye de üst bilgi veya yararlı bilgi denmektedir (Keskinkılıç, 2015).

Bir kişinin amacına uygun enformasyon, diğer bir kişi tarafından veri olarak tanımlanabilir. Örneğin, bir şirketin bölge satış yöneticisi, satış sorumlusu tarafından düzenlenen aylık satış bilgilerini enformasyon olarak düşünebilir. Ancak genel müdür, bahse konu satış bilgilerini veri olarak düşünür. Zira genel müdür açısından, bunlar yıllık satış miktarının kıyasıdır (Çağıltay, 2010).

Bilgi (Knowledge); enformasyonun insan (yönetici, uzman veya ilgili kişi) akıllı, zekası, birikim ve tecrübeleriyle ele alınması, yoğrulması, harmanlanması, işlenmesi ve değerlendirilmesiyle ortaya çıkan, son derece değerli ve yararlı bir olgudur. İşletmeler için en değerli varlık bilgi (knowledge) olduğu için, bilgiye *Entelektüel Sermaye* de denmektedir. Zamanında kullanılmayan bilgi değerini kaybeder (Keskinkılıç, 2015).

Erişebilir, doğru ve tam, ekonomik, esnek, güvenilir, basit ve güncel olması, bilginin temel özelliklerindendir. Örneğin, bir marketin satış verileri işlenerek bir sonuca varılması ile “a ürününü alanların %x kadarı b ürününden de alması beklenmektedir” ifadesi bilgidir (Özen, 2015).

Verinin bilgiye dönüşmesindeki süreç ve basamaklar şu şekildedir,



Şekil 1.1. Verinin Bilgiye Dönüşüm Süreci (Çağıltay, 2010)

Bilişim; İnsanların teknik, ekonomik ve toplumsal alanlarda iletişim için kullandığı, bilginin elektronik ürünler tarafından düzenli bir biçimde işlenmesidir (TDK).

Bilişim temelinde bilgi bulunduğu gibi, bilginin işlenmesi, üretimi, saklanması ve transfer edilmesi gibi işlemleri de bu temelde barındırır (Tutar, 2010).

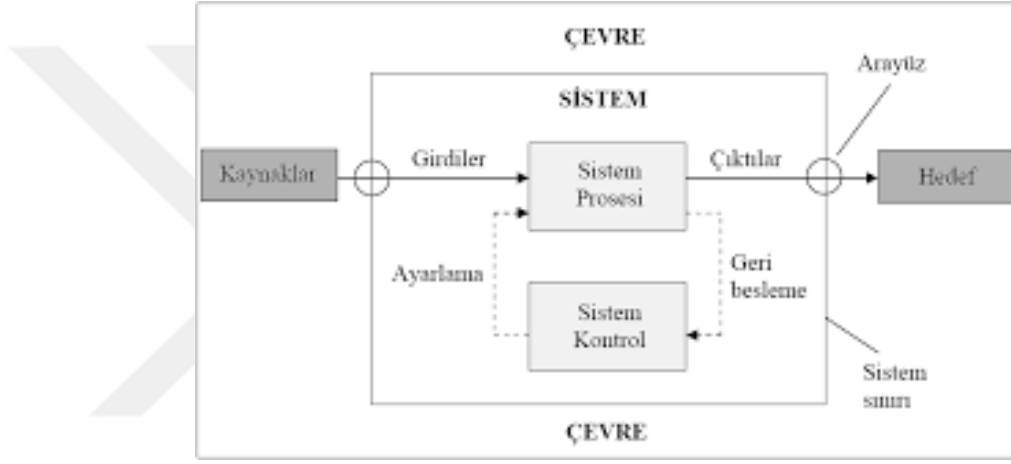
Bilişim Teknolojileri; Bilginin toplanması, işlenmesi, saklanması veya transfer edilmesi veya bu bilgilere erişilmesini otomatik olarak sağlayan teknoloji bütünüdür (Yurdakul, 1997).

Bilişim teknolojilerinin işletmelere sağladığı bazı yararlar şöyledir;

- Bilişim teknolojilerinde oluşan gelişmeler ile bazı iş olanakları sonlanırken, yeni iş olanaklarının başlamasını sağlayabilir.
- Bilişim teknolojilerinin kullanılması ile ürün ve hizmetlerinin pazarlamasında üstünlük kurabilir.
- Şirket içi veya şirket dışı verilere daha hızlı ulaşabilir.
- Bilişim ağları, iletişimi ve iş birliğini kolaylaştırması nedeni ile işletme içinde sinerjinin artmasını ve girişimleri desteklemektedir.
- Bilişim teknolojilerinin kullanılması, müşteri ve tedarikçiler ile hızlı ve sürekli bir iletişimin oluşmasına neden olmaktadır.
- İşletmedeki çalışanlar, bilgiye kolayca erişebildiği için dinamik platform oluşturmaktadır.
- Maliyetlerin düşürülmesi ve performansın artırılması için katkı sağlamaktadır.

- İşletmenin pazarlama birimleri, bu teknolojinin kullanılması ile sanal ortamda müşterilere doğrudan erişim imkânı sağlamaktadır.
- Yeni pazarların oluşması ve bu sayede yeni müşteri kitlesi kazanımı ile işletmenin verimliliği artmaktadır.
- İşletmelerin zaman kullanımı, kalitenin artması ve müşteri hizmetleri faaliyetlerinin artması sağlanmaktadır (Dondurmacı, 2014).

Sistem; belirli sınırlar içerisinde, birbiri ile etkileşim halinde bulunan ve ortak bir amaca hizmet eden ögeler topluluğudur. Bu itibarla sistem, girdileri çıktılara dönüştüren, birbiri ile ilişkileri olan elemanlardan oluşmaktadır (Gökçen, 2011).



Şekil 1.2. Temel Sistem Modeli (Gökçen, 2007)

Yönetim Bilişim Sistemleri; işletme ve devlet kurumlarında bilgisayar odaklı enformasyon sisteminin kullanımına odaklanmak üzere ortaya çıkmıştır. Problemler için sistem çözümleri geliştirmeye ve bilişim teknolojileri kaynaklarının geliştirilmesinin yanı sıra, bilgisayar bilimi, yönetim bilimi ve yöneylem araştırması gibi çalışmaları da uygulanabilir biçimde birleştirmektedir. Ayrıca, bilgi sistemlerinin gelişmesi, kullanılması ve etkisini davranışsal konular ile ele almaktadır (Laudon, 2014).



Şekil 1.3. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Organizasyon Hiyerarşisindeki Konumu (Sebetci, 2018)

Yönetim Bilişim Sistemlerinin temel özellikleri;

- Veri/Kayıt işleme fonksiyonlarını desteklemektedir.
- Birleşik veri tabanı kullanır ve fonksiyonel alanların çeşitli olmasını destekler.
- Stratejik, taktik ve operasyon seviyesinde çalışan yöneticilerin bilgiye hızlı ve kolay erişmesini sağlar. Özellikler taktik seviyesindeki yönetici için hizmet etmektedir.
- Organizasyonun bilgi ihtiyacında değişime yönelik adapte olmasını sağlar ve esneklik.
- Yetkili kişilerin erişmesi nedeniyle sistem güvenliğini sağlamaktadır.
- Günlük operasyonlarla ilgilenmez.
- Yapısal değişikliklerde karar vermede destek olur.
- Yöneticilere aynı alanda birden fazla rapor vermektedir.
- Çevresel ve dış olaylarla ilgilenmezken büyük ölçüde şirket içi olaylar üzerinde odaklanmaktadır (Gökçen, 2011).

1.2. YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ

Bilişim Sistemi, bir organizasyondaki verileri toplayan ve analiz eden, insan kaynağı, donanım, yazılım ve veri kaynağının organize edilmiş kombinasyonudur. Bilişim sisteminin asıl amacı organizasyondaki bilginin elde edilmesi, sınıflandırılması,

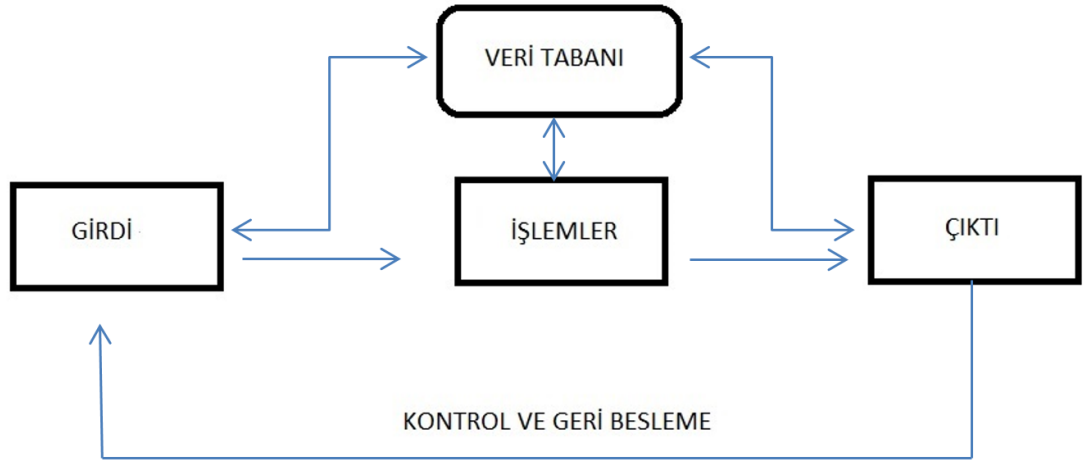
saklanması ve üzerinde işlem yapılabilmesi için birbiri ile ilişkisi bulunan bileşenlerin bir araya gelmesidir (Mcnurlin, 2004).

Bilişim sistemi; kurumca belirlenen prosedürlere göre organizasyonel veriyi toplayıp işleyen ve yöneticiye karar süreçlerinde destek olmak amacıyla rapor üreten bir sistemdir. Bilişim sistemleri dört ana unsurdan meydana gelmektedirler; bilgisayar, ağ ve internet, bilgi sistemi yazılımı ve prosedürler (Keskinkılıç ve diğerleri, 2016).

Bilişim Sistemleri, kontrol ve koordinasyonun yanı sıra karar vermede destek olması, çalışan ve yöneticilerin sorunlarını ifade edebilmeleri ve yeni ürün geliştirilmesi için destek olmasına yardımcı olur. Girdi ve çıktı alışverişinde bulunarak, sistemin düzenli ve düzgün çalışması için sürekli bilgi akışı sağlamaktadır. İşletmede, kaynağın (girdi), iş süreçleri tarafından mal ve hizmete (çıkıtı) dönüştürülmesi,

- Uçak bileti rezervasyonları, (koltuk seçimi, ödeme, tarifeler vb.)
- Banka işlemleri (havale, eft, para çekme vb.),
- Ulaşım hizmetlerinin iş sürecini kolaylaştırmak adına lojistik yönetim uygulaması,

Bilişim sistemlerine örnek verilebilir (Bozkurt, 2020).



Şekil 1.4. Bilgi Sisteminin Fonksiyonları (Bozkurt, 2020)

1.2.1. Hareket İşleme Sistemleri (Veri İşleme Sistemleri – Atomik Bilgi Sistemi)

Bu sistem, örgüt içerisindeki diğer bilişim sistemlerinde ve iş süreçlerinde kullanılacak bilgiyi temin etmektedir. Bu sebeple, veri girişi esnasında yapılabilecek bir hata, bu veriyi kullanan diğer sistemlerinde hatalı veriyi kullanmasına ve yanlış çıktılar almasına sebep olacaktır.

Bu sistemin çalışma prensibi, girdi işlem ve çıktı şeklindedir. Veriler, el ile girilebildiği gibi yarı otomatik ve tam otomatik olarak da girilebilir. Örneğin, bir otobüs veya uçak bileti düzenlenmesi aşamasında, kişi bilgileri, seyahat bilgileri, bilet üzerine dökülmesi bu sisteme örnektir (Bozkurt, 2020).

1.2.2. Yönetim Bilgi Sistemleri

Her ne kadar “Bilgisayar Tabanlı Bilgi Sistemi”, “Bilgi ve Karar Sistemi”, “Bilgi Sistemi” olarak bilinse de, bu terimler Yönetim Bilişim Sistemlerini tam olarak ifade etmemektedir. Örgüt içerisinde karar vermeye destek olmak için bilgi erişimi sağlayan bir sistemdir. Bir başka tanım ise, organizasyonda karar verme, yönetme ve operasyonlar için bilgi desteği sağlayan insan ve makine sistemidir (Yılmaz, 2009).

Yönetim Bilişim Sistemleri, insan vücudunda kalbe benzer. Vücutta işlenmemiş kanı işler ve gerekli olan kısımlara kanı pompalar. Kanı düzenler ve daha çok kan pompalanması gereken yere hızlı çalışarak iletimi sağlar. Yönetim Bilişim Sistemleri de tam olarak aynı rolü oynamaktadır (Mis Notes, 2010).



Şekil 1.5. Yönetim Bilişim Sistemleri

Yönetim Bilişim Sistemleri de organizasyon içerisinde veriyi toplar, işleyerek gerekli kararın verilmesi için ilgili birime aktarır. Yönetici, bu bilgiler ışığında karar vererek şirketin sorunlarına çözüm bulur.

a. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Amaçları

- Manuel veya bilgisayar yardımı ile iç ve dış kaynaklardan veri toplar.
- Toplanan bu veriler, işleme, hesaplama, sıralama, sınıflandırma ve özetleme aşamalarından geçerek bilgiye dönüşür.
- İşlenmiş veya ham verileri gelecekte kullanılmak üzere saklar.
- Kaydedilen bu veri veya bilgiler talep halinde veri tabanından yeniden okunur.
- Nihayetinde bilgiler örgütteki diğer kullanıcılara iletilir.

b. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Özellikleri

- Örgüt içerisindeki tüm birimleri bir arada tutarak çevre ile etkileşimini sağlar.
- Bu sistemde planlama yukarıdan aşağıya şeklindedir. Bu haliyle sistem geliştirmenin, yönetimin ihtiyaçları ve genel iş hedeflerinin belirlenmesinden kaynaklı olduğunu belirtir.

- Tasarım, farklı seviyedeki yöneticilerin ihtiyacı doğrultusunda olmalıdır (Bozkurt, 2020).
- Örgüt içerisinde, çeşitli birimler tarafından üretilen bilgilerin birleştirildiği birçok alt sistemin oluşturduğu birleşim sistemidir.
- Bilgisayarın, insan hayatına hızlı, güvenilir, tutarlı ve doğru bilgi sunma faydaları sağlaması nedeniyle, yönetim bilişim sistemleri içerisinde kullanımı zorunludur.
- Genelde haftalık, aylık ve yıllık bilgiler ile karar veren yöneticilere hitap etmektedir (Sebetci, 2018).

c. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Faydaları

- Günlük yapılan işlemlerin daha hızlı ve verimli olmasını sağlayarak operasyonel verimliliği artırır.
- Müşteri hizmetleri kalitesini artırarak hizmet kalitesine katkı sağlar.
- Hazırlanmış olduğu bilgi ve raporları, ilgili yöneticiye sunarak yeni ürün oluşturma sürecine yardımcı olur.
- Bilişim sistemlerinin aktif kullanılması halinde diğer organizasyonlara karşı rekabet üstünlüğü sağlar.
- Ar-Ge faaliyetleri ve bilişim sisteminin aktif kullanılması sayesinde pazarda yeni fırsatlar yakalanmasına neden olur.
- Üst yönetim kadrolarının iş yükünü hafifleterek, stratejik planlamaya daha fazla zaman ayrılmasını sağlar.
- Organizasyon için zaman, enerji ve emek tasarrufu sağlayarak kurumsallaşma gibi birçok alanda destek sağlar (Sebetci, 2018).

1.2.3. Karar Destek Sistemleri ve Grup Karar Destek Sistemleri

Örgüt içerisinde alınan kararları ve yapılacak eylemleri desteklemek için kullanılan bilgi sistemleridirler. Bu amaçla toplanan büyük miktarda verileri derler ve analiz eder. Bu sistemin asıl amacı bilgi toplamak değildir. Bilgi toplamanın yanı sıra analiz ederek kullanıcıya çeşitli kararlar sunar. Bu sayede yöneticilerin daha verimli karar vermesine yardımcı olur.

Örneğin, bir firmanın satış miktarları incelenecek olursa, düşük satış miktarı olan ürün için, bu durumu etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörleri el yordamı ile bir araya getirmek mümkün değildir. KDS, çok sayıda değişkeni bir araya getirmesi ile birçok tahmin üretir.



Şekil 1.6. Karar Destek Sistemleri Uygulama Yapısı (Bozkurt, 2020)

Karar Destek Sistemlerinin başlıca özellikleri şunlardır;

- Veri, model ve insani düşünce sonucu elde edilen verileri toplayarak, yarı yapılandırılmış veya yapılandırılmamış karar vermeyi kolaylaştırmak,
- Birbiriyle ilişkileri bulunan kararlar için destek sağlamak,
- Karar veren kişiye, farklı koşullarda karar vermesine yardım etmek ve farklı karar verme modelleri hakkında destek sağlamak (Bozkurt, 2020).

Birden fazla orta düzey yöneticinin bir araya gelerek karar vermesi gereken durumlarda ilgili departmanın özelliklerini ve verisini içeren Grup Karar Destek Sistemleri kullanılır.

1.2.4. Üst Düzey Yönetim Destek Sistemleri

Stratejik düzeyde hizmet sunan bilişim sistemidir. Üst düzey yöneticilerin karar vermek için başvurdukları bu sistem, tahmin gerektiren kararlara yönelik destek sağlamaktadır. Stratejik ve önceden planlanmamış kararları almak için kullanılan bilgi sistemidir.

Bu sistemin başlıca özellikleri şunlardır;

- Farklı kaynaklardan elde edilen bilgi ve grafikler verir.
- Birden fazla üst düzey yöneticiye özel olarak tasarlanır.
- Sürdürülebilirliği ekonomik açıdan fazladır.

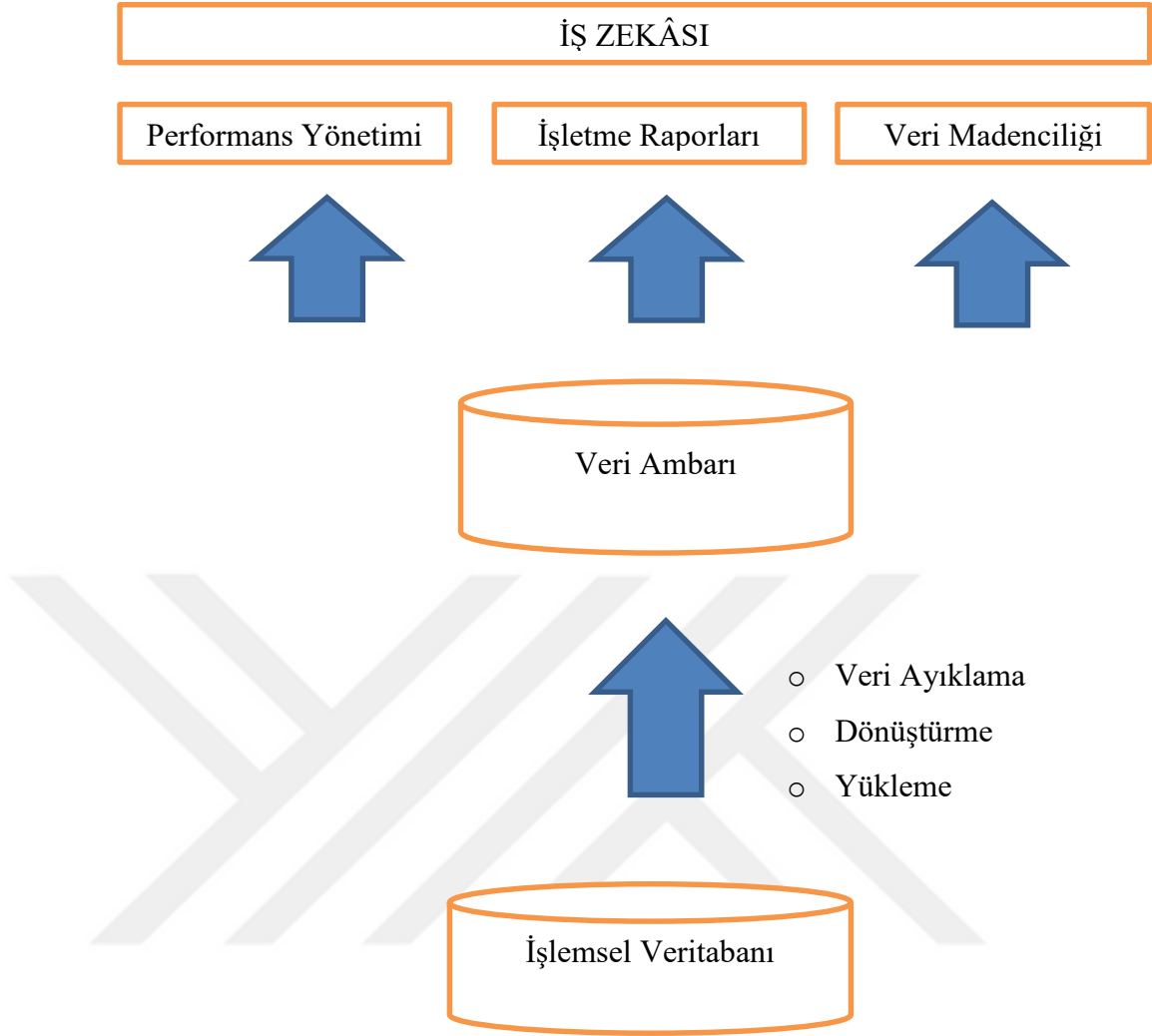
Hem dış kaynaktan alınan veriyi hem de çeşitli sistemlerden alınan bilgileri düzenleyerek, kritik öneme sahip bilgileri üst düzey yöneticiye sunar. Bu işlemin gerçekleşmesinde iş zekâsı, tahmin ve analiz gibi yöntemleri kullanır. Sonuç bilgileri görsel olarak tablo halinde sunar (Bozkurt, 2020).

Tablo 1.1. Dijital Pazarlama Tablosu Örneği (<https://www.referralcandy.com/>)



1.2.5. İş Zekâsı ve Uzman Sistemler

İş zekâsı; orta ve büyük ölçekli işletmelerin kullandığı, yöneticilerin karar vermesine destek olmak amacıyla daha fazla bilgi sunmak için analiz eden ve düzenleyen ana sistemlerdir.



Şekil 1.7. İş Zekâsı Veri Akışı (Laudon, 2012)

Uzman Sistemler; çözümleri uzmanlık gerektiren zor problemleri çözmek için uzmanın bilgi ve tecrübelerini taklit eden bilgisayar programıdır. (Ayvaz, 2017)

Uzman sistemlerin temel özellikleri;

- Problem çözümü için hiyerarşik yaklaşım izlemeleri,
- Gerçek kurallar ve ilişkilerden oluşmaları,
- Problem çözümü ve tanımı aşamasında kullanıcıya danışması,
- Danışma yapısının eldeki bilgiye veya probleme göre şekil alması,
- Tercih edildiği takdirde kesin sonuca ulaşmadan, ara sonuç vermesi,
- Problemin ve ulaşılan sonucun nedenlerinin açıklanması
- Birden fazla sonucun ortaya çıkabilmesi
- Eksik bilgi dahi olsa yaklaşık bir sonuç vermesi,

- Kurulum sonrası programcıya ihtiyaç duyulmaksızın kolay kullanım sağlamaları
- Problem sonucunu, daha sonra ortaya çıkacak problemler için saklaması ve güncel bilgilerin eklenmesi suretiyle kendini geliştirmesi şeklinde sıralanabilir (Kurbanoğlu, 1992).

1.2.6. Ofis Otomasyon Sistemleri

Çalışanların verimini artırmak için kullandıkları kelime işlemci, elektronik posta, tablolar, sunum yazılımları ile yazıcı, tarayıcı, kamera gibi donanım araçlarından oluşan yardımcı elemanlardır (Kaya Bengşir, 1993).

1.2.7. İletişim Destek Sistemleri

Çalışanlar arasında iletişimin sağlanması ve gelişmesi için kullanılan teknolojik ürünlerden faydalanan sistemlerdir (Bütün, 2010).

1.3. BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Yukarıda da değinildiği gibi bilişim sistemi bilgi sisteminden bir üst düzeyde yer alan bir terimdir. Yani bilgi sistemi bilişim sisteminin altında yer alan teknik bir unsurdur. Buna rağmen Türkçe literatürde ikisi birbirinin yerine kullanılabilmektedirler.

Bilişim sistemleri türlerini yönetim seviyelerine ve işletme fonksiyonlarına göre iki farklı şekilde sınıflandırabiliriz.

Yönetim seviyelerine göre sınıflandırma yapıldığında bilişim sistemleri; operasyonel düzey bilgi sistemleri, bilgi düzeyi bilgi sistemleri, yönetim düzeyi bilgi sistemleri ve üst düzey yönetim düzeyi bilgi sistemlerinden oluşmaktadırlar.

1.3.1. Yönetim Düzeylerine Göre Bilişim Sistemleri

Operasyonel düzey bilgi sistemleri: Operasyonel düzeyde çalışan ve operasyonel verileri işleyen böylece operasyonel yöneticilerin yapısal karar süreçlerini destekleyen bilgi sistemidir. Bu düzeydeki işletme hareketlerinden (sipariş detayı, hesaplar, stok

kontrol, satış) oluşan veriyi veri tabanına kaydederler. Bu yüzden bu sisteme Hareket İşleme Sistemi (Transaction Processing Systems – TPS) denilmektedir.

Ayrıca işletmenin en alt yönetim seviyesi olan operasyonel seviyedeki en temel işletme hareketlerinden doğan verileri işlemlerinden dolayı bu sistemlere Veri İşleme Sistemi (Data Processing System) de denmektedir. Bu sistemin çıktıları daha üst seviyedeki bilgi sistemlerinin girdisi olması nedeniyle bu sisteme Atomik Bilgi Sistemi adı da verilmektedir.

Bilgi düzeyi bilgi sistemleri: Genel olarak bilgiyi esas alan ürün tasarımı işiyle uğraşan mühendisler ve dokümantasyon işiyle uğraşan sekreter ve memurlara hizmet veren sistemlerdir. Ofis çalışanları olan sekreter ve memurlar işlemlerini yapmak için Ofis Otomasyon Sistemleri (Office Automation Systems-OAS)’ni kullanmaktadırlar. Bilgiyi esas alan diğer bir çalışan sınıfı mühendis ve teknisyenler ise ürün tasarımı yapmak için Bilgi İşleyen Sistemleri (Knowledge Work Systems – KWS)’ni kullanmaktadırlar.

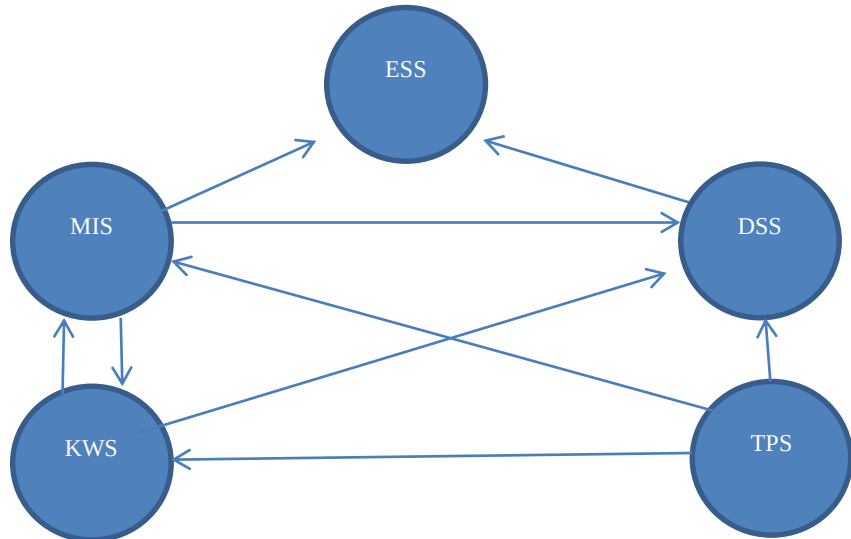
Yönetim düzeyi bilgi sistemleri: Bu düzeyde görev yapan Orta düzey yöneticilere (personel müdürü, muhasebe müdürü, finans müdürü, üretim müdürü vb.) karar verme süreçlerine destek sağlayan sistemlerdir. Satış denetimi, yıllık maliyet, personel hareketliliği, analiz gibi işler bu sistem kullanılarak yerine getirilir. Orta seviye yöneticilerin iş süreçlerine destek olmak amacıyla Yönetim Raporlama Sistemi (Management Reporting Systems – MRS) adı verilen ve güncel olarak Yönetim Bilgi Sistemi (Management Information System) adı verilen sistemler kullanılır. Alınan kararları orta vadeli ve yarı yapısal olması durumunda bu süreci desteklemek için Karar Destek Sistemleri (Decision Support Systems – DSS) ve Grup Karar Destek Sistemleri (Grup Decision Support Systems) kullanılmaktadır.

Üst düzey yönetim bilgi sistemleri; Üst düzey yöneticilerin uzun vadeli ve yapısal olmayan karar süreçlerinde strateji belirlemelerine destek olan sistemlerdir. Temel prensip, dış çevrede bulunan değişikliklere uyum sağlamaktır. Ayrıca üst düzey yöneticilerin (genel müdür, ortaklar, iş yeri sahibi, yönetim kurulu üyeleri vb.) iletişim faaliyetlerine destek olmak amacıyla İletişim Destek Sistemleri (Communication Support Systems – CSS) kullanılmaktadır (Keskinçelik, 2015).



Şekil 1.8. Yönetim Seviyelerine Göre Bilişim Sistemleri

İşletme içerisinde yönetim seviyelerine göre görev yapan bu sistemler arasında Şekil 1.9’te gösterildiği gibi çıktı-girdi ilişkisi bulunmaktadır.



Şekil 1.9. Bilgi Sistemleri Arası İlişki Şeması (Laudon, 2004)

1.3.2. İşletme Fonksiyonlarına Göre Bilişim Sistemleri

İşletmelerin ana görevleri arasında bulunan faaliyetlerine işletmenin fonksiyonları adı verilir. Bilişim sistemleri işletme fonksiyonlarına göre de sınıflandırılabilirler. İşletmelerin bu faaliyetlerine hizmet etmek amacı için kullanılmakta olan bilgi sistemleri bulunmaktadır. Bunlar hizmet etmekte oldukları fonksiyonun adını almaktadır.

İşletme fonksiyonlarına göre bilişim sistemleri şu şekilde sınıflandırılmaktadırlar (Keskinkılıç, 2015).

- Yönetim Bilgi Sistemleri
- Tedarik Bilgi Sistemleri
- Üretim Bilgi Sistemleri
- Satış ve Pazarlama Bilgi Sistemleri
- Muhasebe Bilgi Sistemleri
- Finans Bilgi Sistemleri
- İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (Personel Bilgi Sistemleri)
- Halkla İlişkiler Bilgi Sistemleri
- Ar-Ge Bilgi Sistemleri
- Lojistik Bilgi Sistemleri şeklinde sıralanmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

E-DEVLET

2.1. E-DEVLETİN TANIMI

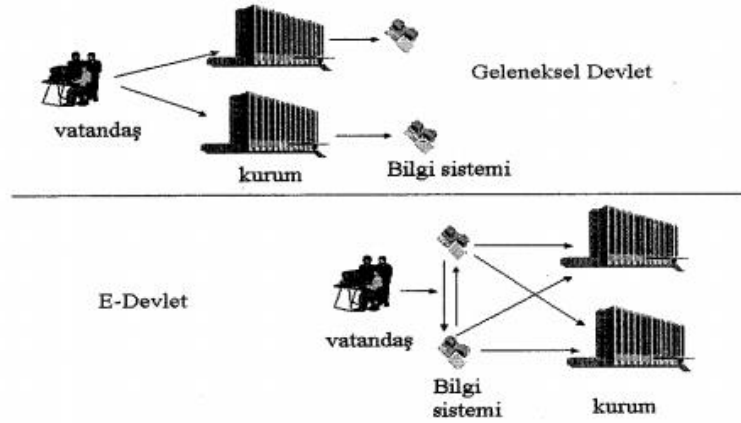
İnsanlığın varoluşundan beri çeşitli dönüm noktaları olmuş, her seferinde yeni bir çağ açılmıştır. Bunlarda birisi de bilgi teknolojilerinin keşfi ile başlayan bilişim çağıdır. Bu çağın 1980 yıllarında internet kullanımının yaygınlaşması ile 1995 yılında bu kullanımının genele yayılması, insan yaşamının birçok alanında kolaylık sağlayacağını belirtiydi. Sanayi, ulaştırma, inşaat gibi hayatımızın sosyal alanlarında kullanılan internet ve teknoloji, insan hayatında önemli yere sahip olan devlet nezdinde de kullanılması mecburi bir hal almıştı. Böylece ülkelerin kendi vatandaşlarına sunmuş olduğu hizmetler için bir ortam oluşturulması gerekmektedir.

E-devlet, bu mecburiyetin ortaya çıkarmış olduğu sonuç olarak vatandaşlara verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması amacıyla ortaya çıkmıştır (www.turkiye.gov.tr).

Genel olarak gelişmekte olan toplumlar incelendiğinde, devlet ve birey arasındaki işleyişlerde, devletin yerine getirmesi gereken görev ve hizmetler ile vatandaşların görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak bilgi teknolojilerinin kullanıldığı ortamlarında eksiksiz ve güvenilir olarak yerine getirilmesine e-devlet denilmektedir (Çarıkçı, 2010).

Bir başka tanım yapmak gerekirse “Akıllı devlet” (Smart gövermen), “Dijital devlet” olarak da isimlendirilen e- devlet terimi, devletin çalışma prensiplerinde ve yerine getirmekte olduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması demektir (Özcivelek, 2004).

Bilişim teknolojilerinin sürekli gelişim göstermesi ve devletlerin vatandaşlarına vermiş olduğu hizmetler yenilendikçe yeni tanımlar eklenmesi de elzem olacaktır. Genel anlamda bugüne kadar yapılan tanımlarda ortak olarak, devlet tarafından vatandaşa verilen hizmetlerde bilişim sistemini kullanmasına e-Devlet denir.

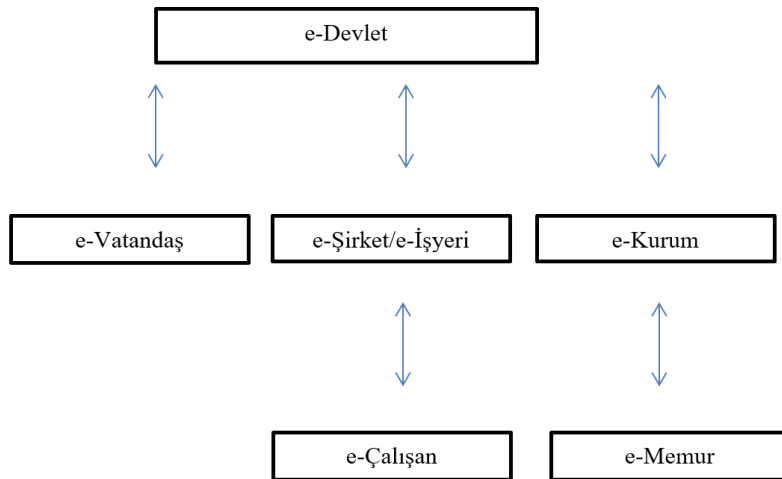


Şekil 2.1. Geleneksel Devlet ve E-Devlet Yapılanmasında “Vatandaş, Kurumlar ve Bilgi Sistemleri Arasındaki Etkileşim (edevlet.tripod.com)

2.2. DEVLETİN TEMEL UNSURLARI

E-Devlet üzerine “Devletin vatandaşlarına karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görevlerin ve hizmetlerin veya vatandaşların devlete karşı olan görevlerinin elektronik ortamda yerine getirilmesi” tanımını yapılabilir. Bu tanıma göre e-Devletin temel unsurları devletin ve vatandaşın içerisinde olduğu her bir oluşum için ayrıca “e” olgusu oluşacaktır. Örneğin; Şekil 2.2.’de belirtildiği üzere e-Vatandaş, e-Şirket, e-Kurum şeklinde temel unsurlar,

Şekil 2.2. e-Devletin Temel Unsurları



şeklinde yapı oluşturacak ve her yapı kendi unsurunu ortaya çıkaracaktır. Bu gelişme ve tanım zenginleşmesi neticesinde e-Devlet oluşacaktır (Türkiye Bilişim Şurası, 2002).

2.2.1. Devlet

E-Devlet'in insan hayatına sağlamış olduğu kolaylıklar kurumların ve insanların e-Devlet kullanımı ile doğru orantılı olarak artmaktadır. Vatandaşın devlet kurumundan almak istediği bir evrakı, saniyeler içerisinde alması mümkündür. Böylelikle vatandaşların oluşturdukları kuyruklar, uzun süreli beklemler ve pahalı çözümler ortadan kalkmaktadır. Ancak işlem çokluğu, etkinlik ve verimlilik sorunlarını da beraberinde getirmektedir. Bu noktada yapılması gereken ise devlet – vatandaş ilişkilerinin sadeleştirilmesi, zaman ve parasal olarak tasarrufun artırılması için çalışmalar yapılması önemli bir adım olacaktır (Kırçova, 2003).

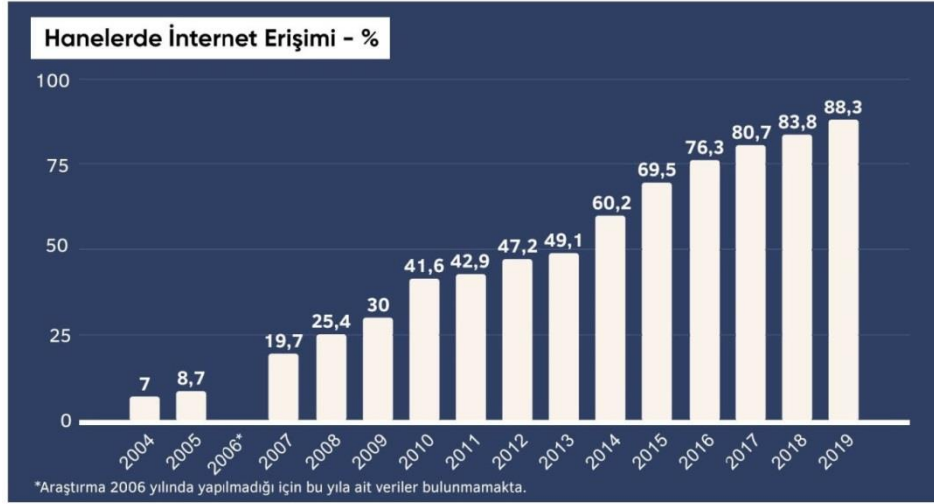
2.2.2. Vatandaş

Vatandaşların, devlet kurumlarının elektronik ortamda vermiş olduğu hizmetlerden faydalanabilmesi için ağ ortamına bağlı olması gerekmektedir. Bu noktada en önemli sorun vatandaşların internete erişim oranıdır. Ülkemizin, gelişmiş ülkeler gibi vatandaşlarının bilgisayarlaşması, bilgisayar okuryazarlığı, ağa erişim imkânları gibi faktörlerin artırılması ile e-Devlete erişim imkânı sağlanmalıdır (Kırçova, 2003).

Tablo 2.1. Bazı Ülkelerin 2020 Verilerine Göre Nüfus ve İnternet Kullanımı Sayıları ve Oranları (wikipedia, 2020)

Ülke Adı	Nüfusu	İnternet Kullanıcıları	Yüzde
Çin	1.427.647.786	904.080.566	63,33
ABD	324.459.463	246.390.854	75,23
Rusya	143.989.754	118.446.612	76,01
Japonya	127.484.450	116.505.120	90,87
Türkiye	80.745.020	62.075.879	64,68
Birleşik Krallık	66.181.585	65.001.016	94,62
İtalya	59.359.900	36.387.619	61,30
Tayvan	23.626.456	21.920.626	92,78
Kanada	36.624.199	33.950.632	92,70
İsveç	9.910.701	9.554.907	96,41
Azerbaycan	9.827.589	7.763.795	79,00

Ülkemiz genelinde internet kullanıcıları sayılarına bakılacak olursa, 2000'li yılların başında 2 milyona yakinken, günümüzde 60 milyonu geçmiştir.

Tablo 2.2. Türkiye'nin 2004-2019 Yıllarına Ait İnternet Kullanım Oranları (TÜİK)

İnternet kullanım oranlarının artması, vatandaşların e-Devlet hizmetlerinden faydalanmasını sağlayacaktır. Verilere bakılacak olursa Türkiye'nin bu konuda önemli adımlar attığı, ilerleyen yıllarda internet kullanımının, buna bağlı olarak e-Devlet kullanımının artacağı söylenebilir.

2.2.3. Şirketler

Askeri amaçlı bir proje olarak ortaya çıkan internet, akademik kuruluşların katılımı ile büyümüş, ticari kuruluşların katılımı ile bugün ulaştığı noktalara gelmiştir. Şirketlerin e-Ticaret ile attığı büyük adımlar neticesinde internet kullanıcılarına mal ve hizmet sunma konusunda ileri boyutlara ulaşmıştır. Tüm bu gelişmeler çerçevesinde devletin kanunlarının ve denetiminin de ağ ortamına taşınması gerektiği bir gerçektir. Bununla birlikte şirketlerin devlete karşı olan görev ve sorumluluklarını internet ortamında yerine getirmesi ayrıca kolaylıklar oluşturacaktır (Kırçova, 2003).

2.2.4. Kurumlar

Gerek şirketlerin gerekse vatandaşların yer aldığı ağ ortamının diğer bir tamamlayıcısı ise kurumlardır. Günlük yaşamda başvuru alan çeşitli kurumların da ağ ortamına taşınması gerekmektedir. Belediyeler, dernekler, vakıflar, sivil toplum kuruluşları ve noterler gibi kurumların internet ortamından hizmet vermesi, e-Devlet organizasyonunun tamamlanması için gereklidir.

Kurumların ağ ortamına taşınması, hem vatandaş açısından çeşitli kolaylıklar sunacak, hem de vatandaşların bu gibi kurumlara katılımını artıracaktır (Kırçova, 2003).

2.2.5. Kamu Çalışanları

E-Devlet modelini oluşturan devlet hizmetini vatandaşa sunmakla görevli kamu çalışanlarının da bu aşamada önemli bir unsur olduğu söylenebilmektedir. Hizmet kullanımında teknolojinin daha fazla kullanılması, insan unsuruna gerekliliği azaltsa da, insansız bir e-Devlet mümkün değildir. Ancak kamu çalışanının artması, devletin vermiş olduğu hizmeti artırmayacaktır. Böylece önemli olan kamu çalışanlarının çokluğu değil, niteliği ve yeteneklerinin gelişmesidir (Kırçova, 2003).

2.3. E-DEVLETİN KULLANIM ALANLARI

Kamu kurumlarının, bireylerin ve özel kesimin bilgi aktarımında bulunmasına neden olan bu sistemde, genel olarak kullanım alanı 3 başlık altında toplanabilir. Bunlar;

- Bilgi verme hizmetleri (Tek Yönlü)
- İletişim hizmetleri (Çift yönlü - Karşılıklı)
- On-line işlem hizmetleri (Tek ya da Çift Yönlü)

Tablo 2.3. Elektronik Devlet Hizmetlerinin Kullanım Alanları

Kullanım Alanları	Bilgi Verme Hizmetleri	İletişim Hizmetleri	On-line İşlem Hizmetleri
Günlük Yaşam	• Çalışma hayatı • Emlak • Eğitim • Sağlık • Kültür • Ulaşım • Çevre vs. hakkında bilgiler	• Gündelik yaşam hakkında danışmanlık • İş veya emlak ilanları • E-posta iletişimi	• Bilet rezervasyonu • Farklı program kayıtları

Tablo 2.3. (Devamı)

Uzaktan Yönetim	• Kamusal hizmeti rehberi • İdari süreç kılavuzları • Kamusal kayıtlar ve veri tabanları	• Kamu çalışanları ile e-posta iletişimi	• Elektronik formların doldurulması
Politik Katılım	• Yasal düzenlemeler • Meclis kayıtları • Siyasi programlar • Görüş belgeleri • Karar alma sürecinde hazırlanan belgeler	• Siyasi konulara ilişkin tartışmalar • Politikacılarla e-posta iletişimi	• Referandum • Seçimler • Anketler

(İnce, 2001: 9-10)

2.4. DÜNYADA E-DEVLETİN DOĞUŞU

Birçok ülke devlet hizmetlerinin bilişim sisteminden verilmesine yönelik çalışmalara başlamıştır. Singapur ise e-devlet yapısını dünyada erken geliştiren ülkelerden biridir. Bu ülke 1981’de, Kamu Hizmetleri Bilgisayarlaştırma Programı’nı (Civil Service Computerisation Programme) başlatmış ve kamu hizmetlerinde karşılaştığı sorunlara detaylı çözümler geliştirmiştir.

e-Devlet hizmetini insan hayatında bir an önce kullanmasını yaygınlaştırmak isteyen ülkelerden birisi de İngiltere’dir. İngiltere’de, bu alandaki çalışmalar, 1999 yılının Eylül ayında, Performans ve inovasyon raporunda belirtilen öneriler dikkate alınarak hükümet bünyesinde konumlanan Elektronik Temsilcilik Dairesinin (Office of e-Envoy - OeE) kurulmasıyla hız kazanmıştır.

Teknoloji bazında gelişmiş bir ülke olan Japonya’da, devlet 21 Ocak 2021 yılında e-Japonya planını vatandaşlarına aktarmış ve giriş bölümünde bu plan ile amaçladığı hizmetlerin tanımını yapmıştır. Bu plana göre Japonya, hizmetin kapsadığı bütün çevrelerin Bilişim ve İletişim Teknolojilerinden etkili olarak yararlandığı ve bu teknolojilerin faydalarının toplumun her kesimi tarafından fark edildiği, projenin bir an önce hayata geçirilmesi gerektiğini savunmuştur. Bunun yanı sıra Japonya devleti, bu proje ile beş yıl içinde ülkeyi dünyanın bilişim teknolojileri alanında gelişmiş ülkelerinden birisi haline getireceğini açıklamıştır. Tüm bu gelişmeler karşısında e-Devlet’in ülke gelişimine etkilerinin ne kadar önemli olduğu belirtilmiştir.

ABD’de Gelirler Genel Müdürlüğü, henüz e-Devlet ismi altında çalışma başlatmamış olsa da 1985’ten beri elektronik ortamda hizmet sunmaya başlamıştır. Bu hizmet elektronik ortam ile vatandaşın vergi beyannamesi şeklindedir (Erkul, 2006).

Ancak ilk olarak e-devlet kavramı, dönemin ABD başkanı Bill Clinton tarafından Eylül 1993 yılında A.B.D.’de düzenlenen Ulusal Performans Araştırması’nda kullanılmıştır. Bu kavramın ülke genelinde kullanılabilirliğinin yaygınlaşması, e-Devlet’in başlıca amaçlarından sayılabilecek nitelikte açıklama yapan Clinton “Amacımız, tüm federal hükümeti daha ucuz ve daha verimli hale getirmek ve ulusal bürokrasimizin kültürünü gönül rahatlığından ve yetkilendirmeden inisiyatif ve yetkilendirmeye doğru değiştirmektir” demiştir (Kamensky, 2001).

Bütün bu gelişmeler ışığında ülkelerin e-devlet hizmetini kullanması gerektiği zorunlu bir hal almıştır. Böylece dünya üzerinde 200’den fazla ülke e-devlet hizmeti sunmaya başlamıştır.

Tablo 2.4. Bazı Ülkelerin E-Devlet Siteleri

Bayrak	Ülke Adı	E-Devlet Adresi
	Arjantin	https://www.argentina.gob.ar
	Azerbaycan	https://www.e-gov.az
	Brezilya	http://www.brazil.gov.br
	Çad	http://www.gouvernement.td
	Çin	http://www.gov.cn
	Danimarka	https://www.regeringen.dk
	Almanya	http://www.bundesregierung.de
	Hollanda	http://www.overheid.nl
	İsrail	http://www.gov.il
	Meksika	http://www.gob.mx

(www.publicadministration.un.org/)

2.5. E-DEVLETİN AMAÇ VE FAYDALARI

Amaçları;

- Devlet hizmetinin vatandaşa şeffaf bir şekilde aktarılması,
- Devlet hizmetlerinin hızlı ve etkin bir hal alması,
- Tüm kesimlerdeki vatandaşların devlet yönetimine katılması,
- Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanması ile iş ve veri tekrarı olması nedeni ile bilgi kirliliğinin önlenmesi,
- İnsanların yaşam şartlarının kolaylaştırılması,
- Karar vermekte olan kişilerin bilgiye dayanarak bu süreçte etkili ve hızlı biçimde sağlanmasıdır.

Bu amaçlar gerçekleştiği takdirde sağlanan yararlar ise;

- Zaman olarak tasarruf sağlanacaktır.
- Fiyat olarak düşüş olacak ve daha verimli olacaktır.
- İnsanların memnuniyeti sağlanacaktır.
- Ekonomik olarak gelişecektir.
- Yaşam standartları artacaktır.
- Vatandaşın birey olarak katılımı sağlanacaktır.
- Kâğıttan tasarruf edilerek buna bağlılık azalacaktır.
- Kamunun vermiş olduğu hizmete ilişkin vatandaşların bilgiler doğrudan sağlanacaktır. Böylece insanların hata oranında düşüş gerçekleşecektir.
- Devlet birimleri ve vatandaşların karar alması kolaylaşacak ve hızlanacaktır.
- Vatandaşın talepleri öne çıkacaktır (Türkiye Bilişim Şurası,2002).

2.6. GELENEKSEL DEVLET VE E-DEVLET KARŞILAŞTIRMASI

e-Devlet ile sunulan imkânlar ve teknolojinin gelişmesi, geleneksel devlette bulunan sorunların ortadan kalkacağını göstermektedir. e-Devletin, devlet-vatandaş etkileşimini artırdığı, işlemlerin hızlı ve düşük maliyetle yapıldığı, vatandaş katılımının daha etkin olması özelliği ile tercih edilebilirliğini artırmaktadır.

Tablo 2.5. Geleneksel Devlet ve e-Devlet Farklılıkları

Geleneksel Devlet	e-Devlet
Pasif Vatandaş	Aktif Vatandaş
Kağıt Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey-Hiyerarşik Yapılanma	Yatay – Koordineli Yapılanma
Yönetimin Veri Yükleme	Vatandaşın Veri Yükleme
Eleman Yanıtı	Otomatik Sesli Çağrı Merkezi
Eleman Yardımı	Uzman Yardımı
Eleman Temelli Denetim	Otomatik Veri Güncellemesi ile Denetim
Nakit Akışı	Elektronik Fon Transferi
Tek Tip Hizmet	Kişiselleştirilmiş Hizmet
Bölümlenmiş/Kesintili Hizmet	Bütünsel/Sürekli/Tek Duraklı Hizmet
Yüksek İşlem Maliyeti	Düşük İşlem Maliyeti
Verimsiz Büyüme	Verimlilik
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

(Uçkan, 2003)

2.7. TÜRKİYE’DE E-DEVLET

Ülkemizde e-devlette yapılan çalışmalar kamu kurumlarının şahsi inisiyatifleri düzeyinde gerçekleşmiştir. Bu haliyle kurumlar arasında bilgi alış-verişi gelişmemiştir. Ancak, 15-16 Haziran 2001’de Göteborg’da yapılan Avrupa Birliği liderler zirvesinden Türkiye’de “e-Avrupa+” projesine katılmış ve daha sonra Başbakanlık Koordinasyonunda “e-Türkiye” adlı çalışmalar başlamıştır (Balcı, 2003).

2.7.1. E-Dönüşüm Türkiye Projesi

“E-Dönüşüm Türkiye Projesi” DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) Müsteşarlığı bünyesinde bir birim oluşturularak (Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı), takipleri bu birim tarafından gerçekleşmiştir. Projenin başarıya ulaşması için bir takım şartlar öngörülmüştür. En önemli şart ise ekonomik ve siyasi desteğin sağlanmasıdır. Devletin hizmet vermekte olan tüm kurumlarını ilgilendiren bu proje, gerçekleşebilmesi için geniş kaynak ve desteğe ihtiyaç vardır. Ayrıca bu projenin hayata geçirilmesi için alanında uzman kişilerin hazırlık aşamasında katılımı sağlanması başlıca şartlardandır. Projenin

yönetim aşaması bilimsel araştırmalara dayanmalı ve felsefi ve teorik açıdan altyapısı oluşturulmalıdır. Özellikle altyapı konusunda devletin mutlaka önem vermesi gerekmektedir. Bununla birlikte bilgi haritası ve bilgi bankaları oluşturulmalıdır. Tüm kurumlar bu ana portala hızlıca entegre edilmeli ve bu işlemin gerçekleşmesi için adımların biran önce atılması gerekmektedir (Yıldırım, 2003).

Kısa Dönem Eylem Planı adı verilen bu projenin ilk maddesi, e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin tüm vatandaşların ulusal fayda ve katma değerinin artıracak şekilde göz önünde bulundurulması ile bu haliyle hayata geçirilmesi amacıyla "Bilgi Toplumu Stratejisinin" oluşturulmasıdır. Bu strateji, geleneksel üretim-tüketim ekonomisinden bilgi ekonomisine, emeğe dayalı toplumdan bilgi toplumuna geçişte önemli bir katkı sağlayacaktır. Eylem Planı, Bilgi Toplumu Stratejisi'nin yanı sıra;

- Hukuki altyapı olarak düzenleyici ve yasal çerçevenin çizildiği,
- Hizmetlerin sunulacağı Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği,
- Eğitim ve İnsan Kaynakları olarak bilgiye dayanan toplum için insan kaynağı planlamasına ve insanların yetiştirilmesi amacıyla eylemlerin yer aldığı,
- Verilen hizmetlerin bürokratik engellere takılmaksızın elektronik ortamda, kolayca sunulmasını amaçlayan e-Devlet,
- Kurumlar arası bilgi alışverişini sağlayabilen, birbiri ile bağlantılı hizmetler sunulmasına yönelik çalışmalara referans olacak Standartlar,
- E-Avrupa'da da insan yaşamında önemli bir katkısı üzerinde durulan e-Sağlık,
- E-İş ile e-Ticaretin birlikte büyümesini ve gelişmesini sağlayan, KOBİ'leri bu alanda etkin hale getiren, bu ortamın altyapısını oluşturmaya ilişkin çalışmaları kapsayan e-Ticaret şeklinde oluşmaktadır (DPT, 2004).

2.7.2. Türkiye.gov.tr Projesi

Dünya üzerinde internet erişimi olarak Türkiye.gov.tr alan adı alınmıştır. Türkçe karakter kullanım şartları gereğince "Türkiye.gov.tr" şeklinde tanıtılan, bu tanıtımda vatandaşların ilgisini çeken "e-Devletin kapısı 12 Aralık'ta genişliyor" sloganıyla birlikte e-devlet üzerinde bulundan uygulamalar bu adres altında bir araya

gelmiştir. Bu haliyle Elektronik vatandaşlık bilgi ve talep güncelleme hizmeti veren bir kamu sitesidir.

Türkiye.gov.tr sitesi 2008 CeBIT Bilişim Eurasia 5. Salonda verilen "*Devletin Kısa yolu*" adında tanıtım semineri düzenlenerek kamuoyuna tanıtılmıştır (wikipedia.org).

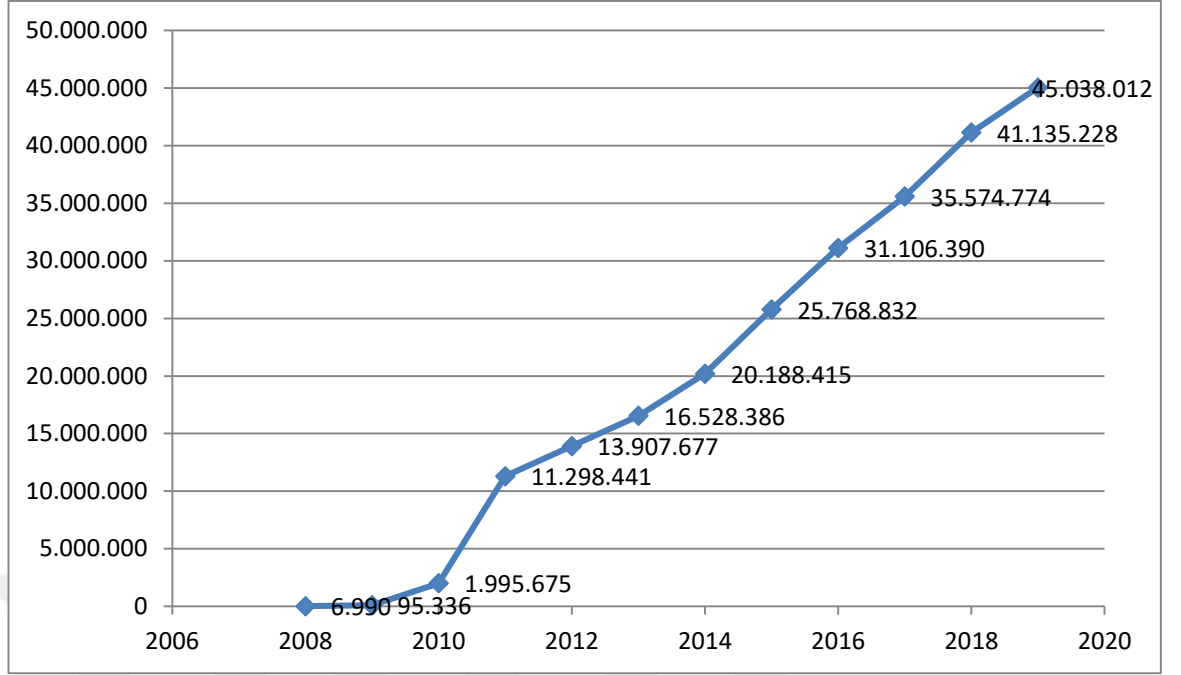
4 Mayıs 2021 tarihi itibarı ile 54.436.822 kullanıcı, 5.783 hizmet ve 798 kurum ile çalışmalarına devam etmektedir (turkiye.gov.tr).



Şekil 2.3. E-Devlet Logosu

2.7.3. Türkiye’de e-Devlet Kullanıcı Sayıları

Türkiye’de e-Devlet uygulaması (e-Devlet Kapısı) ilk açıldığı yıl olan 2008’de kullanıcı sayısı 6.990 kişi iken, 2020 yılında bu sayı 45.826.832’ye ulaşmıştır. Açılışından henüz 2 yıl geçmişken kullanıcı sayısını 2 milyona çıkaran bir projenin, bu sayıyı artırma nedeni SGK kurumunun bu projeye katılması olarak söylenebilir. Tabi olarak bu sayının artması, internet kullanımının artmasından kaynaklı olduğu da gerçektir. E-Devlet kullanıcısı olabilme şartının 15 yaş olduğu düşünüldüğünde, 2019 yılında 15 yaş üstü Türkiye Nüfusunun 63 milyon olduğu görülmektedir. E-Devlet kullanıcı sayısının 45 milyon olduğu bilinmekle, e-Devlet kullanım oranının %70 olduğu anlaşılmaktadır.



Şekil 2.4. Türkiye’de e-Devlet Kullanıcı Sayılarının Yıllara Göre Değişimi
(Cumhurbaşkanlığı Dönüşüm Ofisi)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ULUSAL YARGI AĞI PROJESİ (UYAP)

3.1. UYAP NEDİR?

Adalet Bakanlığı Eğitim Daire Başkanlığının tanımlamasına göre; UYAP; adalet hizmetlerinin; zaman ve maliyet bakımından tasarruf sağlanabilen, şeffaf, etkin, verimli, güvenli, hızlı, tarafsız ve denetlenmesi mümkün halde yerine getirilmesini sağlamak üzere geliştirilen ve Türkiye’deki e-devlet uygulamalarından biri olan elektronik adalet sistemidir.

Ancak bu açıklama, sistemin sadece amacına yönelik yapılmıştır. Teknik anlamda daha geniş olarak açıklanması daha anlaşılır olacaktır. Böylece;

UYAP; keşfedilmiş ve insanların ihtiyaçlarını karşılayan tüm teknolojik gelişmelerin kullanılması ile Adalet Bakanlığına bağlı merkez ve taşra teşkilatlarının, bağlı ve ilgili kuruluşlarının, adli ve idari yargı ve bunlara destek olan birimlerinin yazılım ve donanım olarak iç otomasyonunu ve benzer şekilde bilgi otomasyonu sistemlerini kurmuş kamu kurum ve kuruluşları ile dış birim entegrasyonunu sağlayan ve e-Dönüşüm sürecindeki e-Adalet ayağını oluşturan bilişim sistemidir.

Yönetim Bilişim Sistemleri, kurumların üretkenliğini ve verimliliğini artıran, ölçeklenebilir, çoklu kullanıcı ve iş odaklı sistem özelliğine sahiptir. Bu özelliği ile Adalet Bakanlığının Bilişim Teknolojileri alanındaki çalışmaları bu sistemin fark edilmesine vesile olmuştur. Bakanlık, vereceği hizmetlerin en iyi şekilde yürütülebilmesi için Yönetim Bilişim Sistemlerinin örneklerinden biri olan Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)’nin uygulamaya geçirilmesi kararında mutabık kalmıştır.

Tüm bu gelişmeler ışığında Bakanlıkça ilk otomasyon çalışmalarına 1998 yılında başlanmıştır. Çalışmaların belirli bir düzen içerisinde yürütülmesi amacıyla 1999 yılında Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. 15/05/2001 tarih ve 4674 Sayılı Kanunun 7. maddesi ile eklenen 2992 Sayılı Kanunun 22/A maddesinde, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığının görevleri belirtilmiştir (Özgöncü, 2014).



Şekil 3.1. UYAP Nihai Hedefi (Özgöncü,2014)

3.2. UYAP VE BİLİŞİM SİSTEMİ ENTEGRASYON İLİŞKİLERİ

Genel olarak tanımı yapılmak istenildiğinde UYAP; e-Dönüşüm projesinin bir ayağını oluşturan e-Adalet adındaki bilişim sistemidir. Amaç olarak Adalet Bakanlığının ve Bakanlığa bağlı merkez ve taşra teşkilatlarının, donanım ve yazılım olarak iç otomasyonunu ve aynı şekilde bilgi otomasyonu sistemi ile çalışmakta olan diğer kamu kurum ve kuruluşları ile bir araya gelmesini sağlamaktır. Bu sistem, kamusal ölçekte diğer kurumlara entegre edilebilmeli ve uygulama ortak sahada gerçekleşmesi için zemin hazırlamaktadır. Bu aşamada kurumsal olarak UYAP bilişim sisteminin, birlikte çalışacağı bağlantılar; Adli Sicil Bilgi Sistemi'nden sabıka kayıtları, POLNET'ten ehliyet kayıtları, MERNİS'ten nüfus kayıtları ve Adres Kayıt Sistemi'nden adres kayıtları, Merkez Bankasından döviz kurları, TAKBİS'ten tapu ve kadastro kayıtları yargı birimlerince istenildiği zaman anında alınabilmektedir.



Şekil 3.2. UYAP'ın Entegre Olduğu Sistemleri (9lib.net)

Ulusal veri entegrasyonunu sağlayan bu bağlantılardan kazanılan faydalar şunlardır;

- 1- Yargı birimlerince her türlü bilgiye e-ortamda ve düşük maliyetle erişebilmek,
- 2- Yargılama hızına pozitif katkı sağlamak,
- 3- Veri girişlerinde oluşabilecek hataları en aza indirmek, aynı verinin tekraren işlenmesine engel olarak verilerde belirli bir ölçünün kullanılmasını sağlamak,
- 4- Sisteme girilmiş verilerin güncellemesini sağlamak,
- 5- Karar destek mekanizmalarının doğru karar vermelerini sağlamak, buna ilişkin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla tutarlı ve ulaşılabilir istatistiklerin elde edilmesini sağlamaktır.

3.3. UYAP'IN YARGI SİSTEMİNE KATKILARI

UYAP'ın yargı sistemine çeşitli konularda katkılarından bazıları şunlardır:

- UYAP'ın Bakanlık ile kullanılmakta olduğu yerlerdeki yargı birimleri her türlü idari ve işlevsel bilgileri bilgisayar ortamında UYAP sisteminde yürütebilmektedirler.
- UYAP'ın Bakanlık ile bu sistemi kullanmakta olan yargı birimlerinin düzenlediği evraklar tek bir yerde toplanmakta, bu da bilgi ve belgelerin doğruluk ve tutarlılığını sağlanmaktadır.
- Merkezi yapı ve entegrasyon sayesinde, bilgiler bir kez sisteme girilerek, aynı verinin tekraren girilmesine engel olmakta, eksiksiz, doğru ve güncel bilgiye, yetkisi bulunan personeller tarafından ulaşım sağlanmaktadır.
- Kâğıt israfına engel olmak amacı ile Bakanlık birimleri arasında yazışmalar, elektronik ortamda yapılabilmektedir.
- Dava ve soruşturmalarda Bakanlığa bağlı diğer birimlerden çeşitli bilgilere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bilgiye erişim sağlamak uzun bir süreye ve posta masrafına sebep olmaktadır. UYAP'ta online sistem sayesinde temini istenilen hususlar birimlere iletilmekte, talimatı alan birim ise gerekli işlemi yaparak posta masrafı olmaksızın anında cevap vermektedir.
- Özellikle icra dairelerinde bulunan yoğunluk nedeni ile arşivde bulunan dosyaların kaybolması veya bulunmaması gereksiz beklemler oluşturmaktadır. UYAP sistemi dosya gönderme işlemlerini bilgisayar ortamında sağladığı için bu durumu ortadan kaldırmaktadır.
- Yargılamanın sonuca varılması için beklenen adli tıp raporları sistem üzerinden talebi ve hazırlanarak ilgili yargı birimine göndermesi, karar verme sürecinin hızlanmasına katkı sağlamaktadır.
- Temyiz edilen ve itiraz edilen dosya kısa süre zarfında üst mahkemeye iletilmektedir. Bu durum ise adaletin hızlı bir şekilde tesis edilmesini sağlamaktadır.
- Savcılık veya mahkeme tarafından verilen yetkisizlik, görevsizlik ve birleştirme gibi nedenlerle dosyanın ilgili birime gönderilmesi elektronik ortamda sağlanmaktadır.

- İşlemleri devam eden dosyaların ilgili birimlere eşit, adil ve objektif bir biçimde dağıtımını sağlanmalıdır. UYAP sistemi üzerinden yapılan tevzi işlemi sayesinde dosyanın hangi birime gönderileceği otomatik olarak atanacağı için belirlenemiyor olması, bu konuda yapılabilecek herhangi yolsuzluk ve usulsüzlüklerin önüne geçmektedir.
- Açılan davalarda taraf, olay ve suç bilgileri bakımından sistem üzerinden takibi sağlanarak, mükerrer açılacak davaların önüne geçilmektedir. Ayrıca suç işleyen kişinin ülkemizin herhangi bir yerinde karıştığı suçların bu sistemde belirlenmesi, cezasının infazı aşamasında karar verilmesinde etkili olmaktadır.
- Yargılama sonucu verilen hükmün infazına ilişkin ceza miktarı, yargılama masrafları ve harç, borç, faiz, tahsilat ve reddiyat hesapları, aylık veya günlük kasa dökümleri gibi hesaplanması gereken işlemlerin sistem yardımı ile yapılması mümkündür. Bu nedenle sistemin yapmış olduğu işlemler, insan kaynaklı hataların en aza indirmesine vesile olmaktadır. Şayet maddi bir hata var ise sistem tarafından fark edilip düzeltilmesi hususunda denetim sağlanmaktadır.
- Yargı birimleri tarafında yapılan maddi işlemlerde kasa hesabı sistem eliyle kontrol edildiği için, kasada fazla veya eksik miktarın tespiti mümkün olacak, bu haliyle yolsuzlukların önüne geçilecektir.
- Mahkemelerce yapılan yılsonu devir işlemleri, sistem sayesinde günlerce sürmeyecek, dakikalar içinde bu işlem yapılarak, iş cetvelleri anında alınabilecektir.
- Soruşturma veya kovuşturma aşamasında deliller hızlı şekilde bir çatı altında toplanması sağlayacaktır.
- UYAP sayesinde diğer kamu birimleri ile bütünleşmesi ve bilgi akışı en kısa zamanda sağlanacaktır. Örneğin; Adli Sicil, MERNİS, TAKBİS, POLNET ve Merkez bankası Veri tabanları ile bütünleşme sağlanması halinde nüfus kaydı, sabıka kaydı, ehliyet kaydı, tapu kaydı ve döviz kurları birkaç saniye içinde yargı makamları tarafından görülmesi sağlanacaktır.
- Kolluk güçleri tarafından yapılan çalışmalarda UYAP ile POLNET entegrasyonu sonucunda aranan kişilerin sorgusunu kolayca yapılabilir. Böylece aranan şahıslara ilişkin bilgiler yargı birimleri ile kolluk kuvvetleri

arasında anında on-line olarak gerçekleştirileceğinden aranan şahısların takibi kolaylaşacak ve sistem öncesi gerçekleşen hatalar ortadan kaldırılacak, mağduriyet oluşması engellenecektir. Yine bu sistem sayesinde aranan kişilerin takibinde ve yakalanmasında etkinlik sağlanmaktadır.

- Yakalanan şahısların gözaltı süreleri yakından takip edilecek, süresi içerisinde işlem yapılacaktır.
- UYAP sisteminde gerçekleştirilen iş akışları, belgeler ve formlar bakımından ülke genelini kapsayan standart ve tutarlılık sağlanarak işlem süreleri kısaltılacaktır. Soruşturmalarda ve davalarda, müzekkere, tensip ve duruşma zaptı, karar, tebligat ve benzeri belgeler, sistemde tanımlı şablonlara göre düzenlenecek, yine sistemde bulunan davaya ilişkin gerekli bilgiler otomatik olarak getirilerek hızlı bir şekilde hazırlanabilmektedir.
- UYAP Karar Destek (Uyarı) Sistemi sayesinde yargı çalışanları tarafından düzenlenecek evraklarda, belirlenmiş normal durumların ve mevzuatın dışına çıkılması durumunda çalışan kişiye uyarı mesajları gönderilerek maddi ve usul hataları en aza indirilecektir. Ayrıca her an bir denetim sağlanarak, bu hatalardan kaynaklı kararların bozulmasının ve davaların süre bakımından uzamasının önüne geçilecektir.
- UYAP'ın getirdiği bir büyük yenilik ise Doküman Yönetim Sistemidir. Bu sistem sayesinde evrak ve iş akış takibinin yapılması ile evraka ilişkin bilgiler saklanabilmektedir. Evrakın, hangi personel tarafından, hangi tarihte düzenlendiği, yapılan düzenlemenin ne olduğu gibi bilgiler anında görülmektedir. Bu sayede personelin performansı hakkında bilgi edinilebilir, birim/kişilere ilişkin yapılan işlemin ne kadar ve hangi sürede yapıldığına ilişkin etkin bir denetim sağlanabilmektedir.
- Karar vermeyi destekleyecek şekilde diğer mahkemeler veya savcılıklar tarafından verilen kararların sorgulaması kolayca yapılabilecek, metin şeklindeki evraklar içinden tam metin arama (full text search) seçeneği bulunacaktır.
- UYAP üzerinden rapor alınması ve sorgulama yapılması sayesinde aranan bilgi ve dosya kolaylıkla bulunacaktır.

- Farklı parametreler kullanılarak yapılan sorgulamalarda, doğru ve tutarlı bilgiye ulaşarak yorumlama ve karar alınma sağlanacaktır. Örneğin Türkiye’de herhangi bir suçtan açılan davaların sayısı, sonuçları, bu davaların en çok hangi ilde açıldığı, çocuğa karşı işlenen suçların sayısı, çocuk yaştaki kişilerin en çok hangi suçları işledikleri, bölge ve şehirlere göre bu suçların dağılımı konusunda rapor alınabilecek ve bu sonuçlar yorumlanarak çeşitli politikalar geliştirilebilecektir.
- Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü tarafından yazışmalar kısa sürede tamamlanacak, toplanabilen veriler, sistem üzerinden kısa sürede temin edilecektir.
- Adliye Müfettişleri tarafından yapılan teftiş ve denetim sistem üzerinden daha verimli ve kısa sürede yapılacaktır. Bu sayede teftiş süreleri kısılacak denetim mekanizması daha etkin çalışacaktır. Ayrıca taşra adliyesinin, merkez adliye tarafından denetimi mümkün olacaktır. Bu sayede istenilen yerin istenilen zamanda zaman ve mekân sınırı kaldırılarak kolayca denetlenebilmesi mümkün olacaktır. Bu durum yolsuzluk ve usulsüzlüğün önüne geçerek, bilen kişiler üzerinde caydırıcı etki bırakabilecektir.
- Cezaevlerinde bulunan tutuklu ve hükümlü sayıları, kadın, çocuk ve erkek sayıları, suç türleri gibi hususlarda anında raporlar alınabilmektedir. Böylece cezaevlerinin takibi etkin bir şekilde yapılabilmektedir.
- Avukatların, duruşma dışında gerçekleştirebileceği tüm işlemler adliyeye gelmeksizin, kendi bürolarından yapabilmesi mümkün olacaktır.
- Vatandaşlar haklarında açılan dosyalara ilişkin basit bir bilgiyi öğrenmek için adliyeye gitmek zorunluluğundan kurtulacaktır.
- Hâkim ve savcılarının yetkileri dâhilinde kendi bilgisayarları ile dosyalara erişebilmeleri, avukatların bu şekilde dosyalarını takip edebilmeleri, vatandaşların da kendi adına açılmış dosyaları takip edebilmeleri imkânı sayesinde yargılama faaliyetlerinde mekân sınırı kaldırılarak ilgililerin dosyalarını takip etmeleri daha etkin bir hal almış, böylece zamandan tasarruf edilerek, yargı süresinin hızlanması sağlanacaktır.

- Yargı personelleri, mevzuat, içtihat ve kendilerine sürekli lazım olan diğer bilgilere en güncel şekilde istedikleri anda ulaşılabilir, bu sayede güncel mevzuat ve içtihatlar duruşma esnasında bile hâkim tarafından ulaşılabilir.
- Bu sistem sayesinde personellerin takibi yapılabilir, izin, rapor, yetki ve disiplin gibi özlük işlemleri daha etkin olarak bilgisayar ortamında sağlanacaktır.
- Adli Yargı Adalet Komisyonları tarafınca tutulan personellere ilişkin kayıtların, Personel Genel Müdürlüğünde bulunan kayıtlar ile uyumu ve bu kayıtların bir yerden denetimi sağlanmaktadır.
- Adalet Bakanlığının merkez teşkilât ile taşra arasındaki bütün yazışmalar (personale bildirilmesi gereken duyurular, genelgeler, izne ayrılış ve işe başlayış yazıları, başsavcılık ve komisyon arasındaki yazışmalar, vb.) UYAP üzerinden gerçekleştirilebilmektedir.
- Yargı camiasında tespit edilen sorunların, UYAP'ta yargı personellerinin elektronik posta (e-mail), serbest kürsü (sanal tartışma) ve internet kullanımı imkânları sayesinde çözüme kavuşması mümkün hale gelmiştir.
- Bu sistem sayesinde yargı çalışanları üzerinde bilişim okuryazarlığına ilişkin bilgi ve birikim önemli derecede artırmıştır (Adalet Bakanlığı EDB, 2020).

3.4. UYAP PORTALLARI

3.4.1. Avukat Portalı

Avukatların elektronik ortamda yargıya erişimleri ve yargı hizmetlerinden yararlanmaları amacıyla UYAP Avukat Portal Bilgi Sistemi geliştirilmiştir.

Davalarını Elektronik ortamda takip etmek isteyen avukatlar, UYAP Avukat Portal Bilgi Sistemine <https://avukat.uyap.gov.tr/> adresi üzerinden erişim sağlanabilmektedir (Adalet Bakanlığı EDB, 2020).

3.4.2. Kurum Portalı

Kamu ve özel kurum yetkililerinin elektronik ortamda e-imza ile erişimi ve çalıştıkları kurumla ilgili icra/iflas ve adli ve idari dava dosyalarını takip edebilmeleri için UYAP Kurum Portalı sistemi geliştirilmiştir.

UYAP Kurum Portal Bilgi Sistemine <https://kurum.uyap.gov.tr/> adresi üzerinden erişim sağlanabilmektedir (Adalet Bakanlığı EDB, 2020).

3.4.3. Arabulucu Portalı

Arabulucuların özel hukuk alanında oluşan uyuşmazlıklarına konu olan anlaşmazlıklarda, mahkeme öncesi, mahkeme aşaması ve mahkeme sonrasında uygulanabilecek alternatif çözüm yolu olarak uygulanabilen arabuluculuk yöntemine ilişkin dosyaları açabildiği, adliyede açılan bu dosyalara ilişkin kabul/ret işlemini, süreç takibi ve sonlandırma işlemlerini yapabilmesi amacı ile UYAP Arabulucu Portalı sistemi geliştirilmiştir.

UYAP Arabulucu Portal Bilgi Sistemi'ne <https://arabulucu.uyap.gov.tr> adresi üzerinden erişim sağlanabilmektedir (Adalet Bakanlığı EDB, 2020).

3.4.4. Uzlaştırmacı Portalı

Uzlaştırmacı olan kişilerin, kendisine tevzi edilen dosyaları kabul/ret işlemi yapabilmeleri, işlem yapması gereken dosya içerisindeki evraklara erişebilmeleri ve dosya takibi yapabilmeleri amacıyla UYAP Uzlaştırmacı Portalı sistemi geliştirilmiştir.

UYAP Uzlaştırmacı Portal Bilgi Sistemi'ne <https://uzlastirmaci.uyap.gov.tr> adresi üzerinden erişim sağlanabilmektedir (Adalet Bakanlığı EDB, 2020).

3.4.5. Bilirkişi Portalı

Hukuk veya dava dosyalarına atanan bilirkişilerin, adliyeye gitmeksizin atandığı dosyalara ilişkin işlemlerini elektronik ortamda takip edebilmeleri amacıyla UYAP Bilirkişi Portalı geliştirilmiştir.

UYAP Bilirkişi Portal Bilgi Sistemine <https://bilirkisi.uyap.gov.tr> adresi üzerinden erişim sağlanabilmektedir (Adalet Bakanlığı EDB, 2020).

3.4.6. Vatandaş Portalı

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının yargıya erişimini elektronik ortamda sağlayan, bu hizmetlerden en iyi şekilde faydalanmaları amacıyla UYAP Vatandaş Bilgi

Sistemi geliştirilmiştir. Vatandaşlar, ülke genelindeki taraf oldukları bütün adli ve idari yargı birimleri ile icra dairelerinde bulunan dosyalara internet üzerinden erişebilmektedir.

Bu sistem üzerinden davalarına erişmek isteyen vatandaşlar, UYAP Vatandaş Portal Bilgi Sistemine <https://vatandas.uyap.gov.tr> adresi üzerinden erişebilmektedir. Bu sisteme 3 farklı seçenekle giriş yapılması mümkündür. Bunlar;

a-E-Devlet Şifresi

Bu şifre, almak için herhangi bir PTT şubesine Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı ile başvuru yapılarak alınabilmektedir.

b-Elektronik İmza

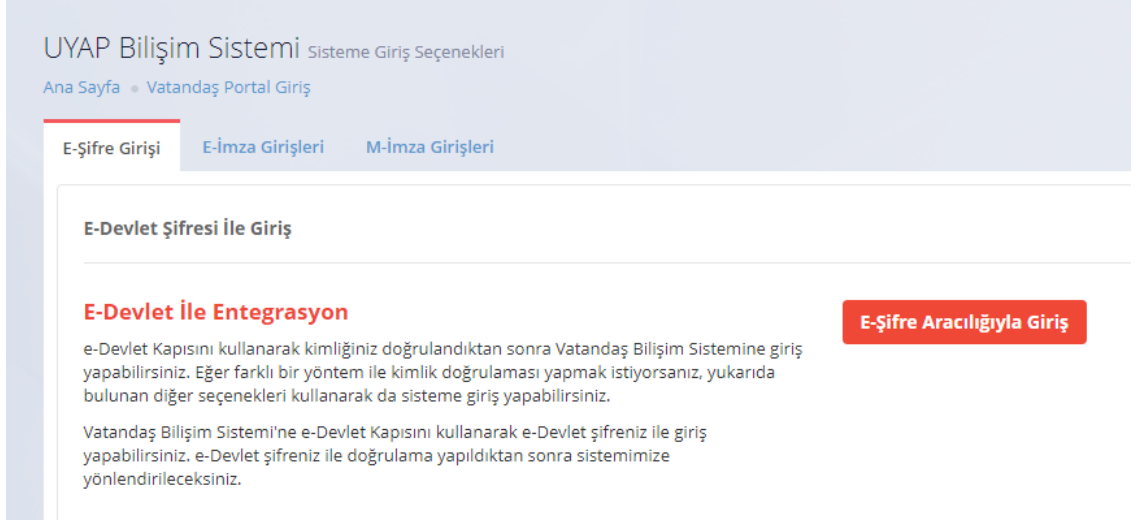
5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu'na göre E-imza; kimlik doğrulama amacıyla kullanılan, başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan elektronik veriyi ifade eder.

E-imza, tıpkı fiziki atılan ıslak imza ile aynı hukuki geçerliliğe sahiptir. Elektronik işlemlerde gönderilen bilginin gönderen kişiye ait olduğunu ve inkâr edilemeyeceğini, gönderim sırasında değişmediğini garantiler.

E-imza, PTT veya bazı firmalardan hem internet ortamında hem de fiziki evrak ile doldurulan başvuru formu ile başvuru sonucunda alınabilmektedir.

c-Mobil İmza

Mobil İmza, elektronik ortamda düzenlenen evrakların imzalanması amacıyla kullanılan ve gönderim sırasında bilgilerin değişmediğini, gönderen kişiye ait olduğunu ve inkâr edilemeyeceğini garantileyen sayısal verilerdir. Mobil İmza, tıpkı elle atılan fiziki imza gibi aynı hukukî geçerliliğe sahiptir. GSM işletmecileri tarafından sunulan bir hizmet olması nedeni ile bu işletmelere başvurularak mobil imza edinilebilmektedir (Adalet Bakanlığı EDB, 2020).



Şekil 3.3. UYAP Vatandaş Portalı Giriş Ekranı (turkiye.gov.tr)

3.4.7. Kullanılabilir Hizmetler

3.4.7.1. Dava Açma

Vatandaşların UYAP üzerinden online olarak dava açabildikleri ekrandır. Dava açılış ekranında;

- Dava Bilgileri,
- Taraf Bilgileri,
- Harç Masraf Bilgileri,
- Tevzi Numarası Alma,
- Evrak Gönderme,
- Ödeme Yapma ve
- Dava Açma

sekmeleri bulunmaktadır. Tamamlanmayan dosyalar ekranı ile “İşlem Adımı” sütunu ile tamamlanması gereken adım görünmektedir. Böylece davaya konu eksik kalan evrakların veya işlemlerin daha sonra temin edilerek eklenmesi de mümkündür.

Ayrıca vatandaş hakkında düzenlenen trafik-idari para cezalarına itiraz edebildikleri ekran da bulunmaktadır. Ancak itiraz edilmesi gereken mahkemenin bilinmemesi nedeniyle yanlış başvuru sonucunda mahkemece yetkisizlik kararı verilecek, böylece zaman ve iş yükü bakımından olumsuzluklara yol açabilmektedir.

3.4.7.2. Dosya Sorgulama

Vatandaşların, taraf olarak bulunduğu hukuk, ceza, icra, idari yargı, adli tıp, satış memurluğu ve arabuluculuk birimlerindeki dava dosyalarına erişebildiği ekrandır. Eğer e-imza veya mobil imza ile erişim sağlandığı takdirde dosyaya evrak gönderebilmektedir.

Tarafı olduğu dosyanın duruşma günü ve saati, duruşma esnasında yapılan işlemleri görebilmektedir.

Yargıtay veya Danıştay'da bulunan dosyalarını da yine Vatandaş Portalı'ndan görüntüleyebilmektedir.

DOSYA SORGULAMA

Yargı Türü

Hukuk

Yargı Birimi

ASLİYE HUKUK MAHKEMESİ

Mahkeme

Ankara 2. Asliye Hukuk Mahkemesi (2)

Dosya Durumu

AÇIK KAPALI

Dosya Sorgula

Genel Sorgula

Esas No ile Sorgula

Açılış Tarihi ile Sorgula

Kapanış Tarihi ile Sorgula

Her sayfada en fazla 1000 kayıt listelenmektedir.

Kopyala

Excel

PDF

Çık

15

Kayıt Göster

Tüm Sonuçlarda Arama

Taraf Rolu	Mahkeme Adı	Esas No	Dosya Açılış Tarihi	Dosya Durumu	Dosya Görüntüle
Davacı	Ankara 2. Asliye Hukuk Mahkemesi	2019/60	28.08.2019 09:53:34	Açık	Dosya Görüntüle
Davacı	Ankara 2. Asliye Hukuk Mahkemesi	2019/23	21.03.2019 16:14:15	Açık	Dosya Görüntüle

Şekil 3.4. Dosya Sorgulama Ekranı (vatandaş.uyap.gov.tr)

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

UYAP SİSTEMİNİN İNCELENMESİ VE KURUM PORTALI'NIN BİLGİ SİSTEMLERİ BAŞARI MODELİ İLE ERZURUM ADLİYE TEŞKİLATINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

4.1. METODOLOJİ

4.1.1. Problemin Tanımı

Bilimsel bir araştırmaya başlamadan önce problemin belirlenmesi, araştırmacının çalışmaya konu olan, araştırmayı sonuca ulaştıracak gerekli bilgileri toplaması, hangi örneklem üzerinde yapması gerektiği ve bunlara ilişkin tanımlamalar yapması gerekir. Bu işlem sonucunda araştırmaya konu problemin tanımına ulaşılmaktadır (Robson,2003).

Araştırmanın konusu belirlenirken belirli durumlara dikkat edilmesi gerekmektedir. Bu husus araştırmada, uygulanabilirlik açısından önemli bir yere sahiptir. Örneğin “istihdam” üzerine yapılabilecek bir çalışma geniş kapsamlı olacağı için konunun daraltılması gerekmedir. “İstihdam” yerine “Kamu Kurumlarında Kadın İstihdamı” üzerine yapılabilecek bir çalışma, uygulanabilirlik açısından daha mümkündür. Ayrıca bu daraltma çalışmanın anlaşılabilir olmasını da sağlamaktadır.

Yapılan bu çalışmanın konusu ise Türkiye’de kullanılan e-Devlet sisteminin adalet ayağı olan UYAP bilişim sisteminin bir portalı olan, kamu kurumlarında kullanılan Kurum Portalı’nın DeLone ve McLean tarafından kullanılan ve tutarlılığı ve geçerliliği bilimsel yöntemlerle gösterilmiş olan Bilgi Sistemi Başarı Modeli uygulanarak incelenmesidir. Elde edilen sonuçlar ile Kurum Portalı’nın kullanıcı memnuniyetinin ve ortaya çıkan net faydanın ortaya çıkması hedeflenmiştir.

4.1.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bilim ve teknolojinin ilerlemesiyle, rutin işlerin internet üzerinden web tabanlı uygulamalar kullanılarak kolaylıkla yapılabilmesi günümüz dünyasından insanların iş yapma biçimini ve ortamını değiştirmiştir. Ülkemiz de bu gelişmelere ayak uydurarak e-Devlet projesi kapsamında kamu kurumlarında verilen kamu hizmetlerini dijital

dönüşümle elektronik ortama aktarma işlemlerini sürdürmektedir. E-Devletin e-Adalet uygulamasının adı olan UYAP bu çalışmaların önemli uygulamalarından biridir. Bir bilişim sistemi olan UYAP sistemi adalet çalışanlarının ve vatandaşların adaletle ilgili işlemlerini zaman ve maliyet açısından tasarruflu bir biçimde yapmasına olanak sağlamaktadır. Bu çalışmanın amacı UYAP bilişim sisteminin bir portalı olan Kurum Portalı'nı incelemek için Erzurum ilinde Kurum Portalı'nı kullanan adalet çalışanlarından anket tekniği ile veri toplanmıştır. Adalet çalışanlarının iş performansı ile çalışma kalitesini artıran Kurum Portalı ele alınıp, Bilgi Sistemleri Başarı Modeli ile adalet çalışanlarının memnuniyet algısının ne kadar etkilendiği ölçülecektir. Bu bağlamda Kurum Portalı'na ait sistem kalitesi, bilgi kalitesi ve hizmet kalitesinin sistem kullanımına kullanıcı memnuniyetine olan etkileri ölçülecek ve ardından sistem kullanımı ve kullanıcı memnuniyetinin de sistemden elde edilen faydaya etkileri araştırılacaktır.

Türkiye genelinde kullanılan ve hem önemli bir E-Devlet uygulaması hem de önemli bir bilişim sistemi olan UYAP Sistemine ait Kurum Portalı'nın, Bilgi Sistemleri Başarı Modeli ile sistem kalitesi, bilgi kalitesi ve hizmet kalitesi üzerinden genel sistem başarısı araştırılacaktır. Bu başarı üzerinden Erzurum ilinde adalet çalışanlarının sistemi kullanma ve bu kullanımdan kaynaklanan memnuniyetlerinin araştırılmasıyla da kurumun ve çalışanların sistemden sağladıkları net faydanın belirlenmesi önemlidir. Ayrıca belirlenen bu fayda sistem geliştiriciler için de bir geri bildirim olarak da kullanılabilecektir ki bilişim sistemleri geliştirmede geri bildirim hayati derecede önemlidir. Böylece Kurum Portalı'nın sağladığı kişisel ve kurumsal faydanın ve buna bağlı olarak bu bilişim sisteminin başarısının incelenmesinin önemi görülmektedir. Çünkü yapılan literatür taramasında bu zamana kadar UYAP bilişim sistemine ait Kurum Portalı üzerine yeterli sayıda tez çalışması yapılmadığı görülmüş olup, yapılacak bu araştırma konu bakımından ilklerden olacaktır. Böylece bu çalışmanın, literatüre katkı sağlayacağı ve genel olarak UYAP ile bu sistemin bir uygulaması olan Kurum Portalı ile ilgili yapılacak çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

4.1.3. Araştırmanın Önemi ve Alana Katkısı

Türkiye genelinde kullanılan ve hem önemli bir E-Devlet uygulaması hem de önemli bir bilişim sistemi olan UYAP Sistemine ait Kurum Portalı Bilgi Sistemleri Başarı Modeli ile sistem kalitesi, bilgi kalitesi ve hizmet kalitesi üzerinden genel sistem başarısı

araştırılacaktır. Bu başarı üzerinden Erzurum ilinde adalet çalışanlarının sistemi kullanma ve bu kullanımdan kaynaklanan memnuniyetlerinin araştırılmasıyla da kurumun ve çalışanların sistemden sağladıkları net faydanın belirlenmesi önemlidir. Ayrıca belirlenen bu fayda sistem geliştiriciler için de bir geri bildirim olarak da kullanılabilir ki bilişim sistemleri geliştirmede geri bildirim hayati derecede önemlidir. Böylece Kurum Portalı'nın sağladığı kişisel ve kurumsal faydanın ve buna bağlı olarak bu bilişim sisteminin başarısının incelenmesinin önemi görülmektedir. Çünkü yapılan literatür taramasında bu zamana kadar UYAP Bilişim Sistemine ait Kurum Portalı üzerine yeterli sayıda tez çalışması yapılmadığı görülmüş olup, yapılacak bu araştırma konu bakımından ilklerden olacaktır. Böylece bu çalışmanın, literatüre katkı sağlayacağı ve genel olarak UYAP Bilişim Sistemi ile bu sistemin bir uygulaması olan Kurum Portalı ile ilgili yapılacak çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

4.1.4. Araştırmacının Rolü

Araştırmacı, danışmanının rehberliğinde çalışmada etik kurallara uygun olarak literatür taraması yaparak problemi belirlemiştir. Problemin çözümü için uygun yöntemler ile veriler toplayarak bu verileri alanına faydalı olabilmek adına yorumlamayı hedeflemiştir. Genel olarak ifadelerin açık ve anlaşılır olmasına dikkat edilmiştir.

Bu çalışmada araştırmacı verileri anket tekniği ile toplamıştır. Katılımcılardan anket tekniği ile veri toplanırken araştırmacı, çalışmanın her aşamasında olduğu gibi girilen verilerin doğruluğu ve samimiyeti konusunda katılımcıların dikkatli olmasına da özen göstermiştir.

Araştırmacı anket sorularını oluşturulurken tanımlanan problemin çözümüne uygun, anlaşılabilir düzen içerisinde olmasına özen göstermiştir. Daha sonra da tez savunma jüri üyelerinin de öneri ve yardımlarıyla elde edilen verileri SPSS'e aktarmış ve gerekli analizleri yapıp hipotezleri test edip bulgular üzerinden ve sonuca ulaşmıştır. Ayrıca tezde düzeltilmesi gerekli görülen yerler düzeltilmiş ve jüriye sunulmuştur.

4.1.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Yapılan araştırmanın evrenini Erzurum ilinde çalışan UYAP Kurum Portalı'nı etkin olarak kullanan, Erzurum Adli Yargı çerçevesinde bulunan “Zabıt Kâtibi”, “Yazı İşleri

Müdürü” ve “Hâkim-Savcı” unvanlarında çalışan kişiler oluşturmaktadır. Bilimsel bir araştırma yapabilmek için anlamlı bir örnek boyutuna ulaşmak için aşağıdaki formül kullanılarak örneklem hesaplanmıştır. Bu hesaplama yapılırken Erzurum ilindeki adalet çalışanı (Hâkim-Savcı, Yazı İşleri Müdürü, Zabıt Kâtibi) 1100 kişi evren olarak esas alınmıştır.

$$\text{Sample size} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Şekil 4.1. Örnek Boyut Hesaplama Formülü (surveymonkey.com)

Yukarıda belirtilen formül esas alınarak yapılan hesaplamada anlamlı bir örnek boyutu olabilmesi için alması gereken değer 285 olarak hesaplanmış, ancak veriler toplanırken Erzurum ilinde çalışan Adli Yargı çalışanlarından 396 kişi ile yüz yüze görüşülerek anketin doğru doldurulması yönünde bilgi verilmiştir. Ayrıca görüşme yapılamayan kişiler için birlikte çalıştığı kişiler vasıtasıyla yönlendirme yapılmıştır. Toplanan 396 adet anketin, 5 tanesinin eksik veya fazla bilgi girişi yapılması, 18 tanesinin ise yapılan normalizasyon işlemlerinde uç değer olması nedeni ile çalışmadan çıkarılmıştır. Kalan 373 adet anketin örnek boyuttan fazla olması, çalışmanın anlamlı olacağını göstermektedir.

Anket çalışmasında yapılan görüşmelerde özellikle araştırma hakkında bilgi verilmiş, araştırmanın yapılabilmesi için yasal izin alındığı ve kişisel verilerin kesinlikle kullanılmayacağı hususunda taahhütte bulunulmuştur.

4.1.6. Ön Kabuller ve Sınırlılıklar

Araştırmaya konu çalışmada anket çalışmasını yerine getiren adalet çalışanlarının tamamının Kurum Portalı’nı etkin bir biçimde kullandığı ve portala hâkim olduğu kabul edilmiştir. Anket çalışmasını yerine getirenlerin, anketi dikkatli ve bilinçli bir şekilde

doldurduğu, verilerin tamamıyla doğru olduğu kabul edilmiştir. Çalışanların farklı birimlerde çalışıyor olması, Kurum Portalı'nın kullanımına ve ortaya çıkan faydaya ilişkin verilen cevapları etkilemeyeceği için tüm çalışanlar türdeş ve benzer olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın sınırı, çalışmanın Erzurum ilindeki Adli ve İdari Yargı çalışanlarının kullanmış oldukları Kurum Portalı'nın incelenmesi olması nedeni ile genelleme yapılmamalıdır. Araştırmanın adliye ortamında yapılması, iş yoğunluğunun yüksek düzeyde olması nedeni ile tüm adalet çalışanlarına ulaşımı imkânsız hale getirmektedir. Bu durum araştırmacı yönünden bir sınırlılık durumu ortaya çıkarmıştır.

4.1.7. Benzer Çalışmalar ve Literatür Özeti

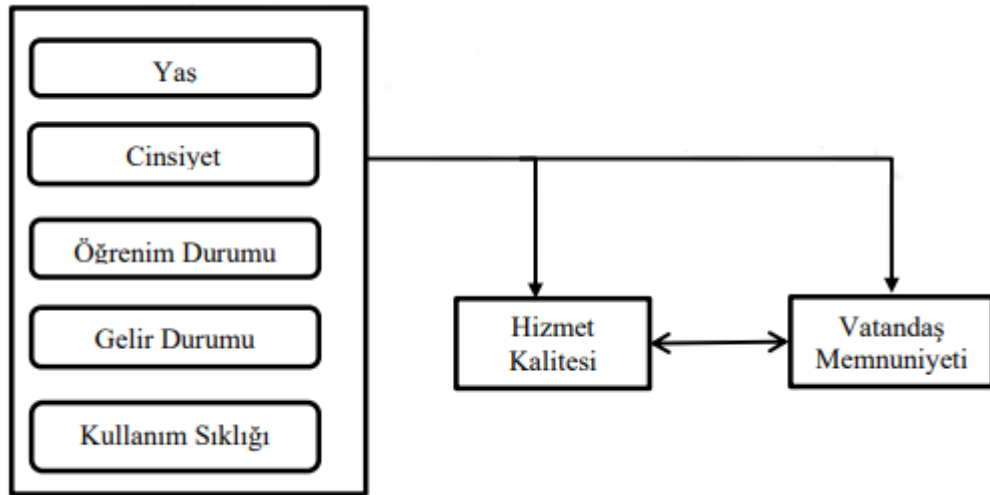
Yapılan çalışmanın amacına uygun olarak UYAP Kurum Portalı'nın ve Bilgi Sistemleri Başarı Modeli ile değerlendirilmesi nedeni ile literatür iki başlık üzerine araştırılmıştır. UYAP'a ilişkin yapılan çalışmalar, bahse konu sistemin daha iyi anlaşılması ve değerlendirilmesi amacıyla incelenmiştir.

DeLone ve McLean tarafından 1991 yılında kullanılan ve bilimsel yöntemlerle tutarlılığı ve geçerliliği gösterilmiş olan “Bilgi Sistemleri Başarı Modeli” ise uygulama bölümünde doğru bir analiz ve değerlendirme yapılabilmesi amacıyla incelenmiştir.

Yapılan literatür araştırmasında elde edilen tez ve makalelere ilişkin amaç, yöntem ve bulgular özet olarak aşağıda belirtilmiştir.

4.1.7.1. UYAP'a İlişkin Yapılan Çalışmalar

Ulusal Yargı Ağı Projesi (Uyap) Vatandaş Bilişim Sistemi Hizmet Kalitesi Ve Kullanıcı Memnuniyetinin İncelenmesi (Albayrak, 2021) adlı çalışmada UYAP sistemini hizmet kalitesi açısından incelenmesi, hizmet verilen vatandaşların memnuniyetinin ölçülmesi, kullanım sıklığı ve karşılaşılan problemlerin belirlenmesi istenmiştir. Analiz yapmak için, WebQual, Teknoloji Kabul Modeli ve İnovasyon Yayılımı Modeli kullanılmış olup araştırma modeli aşağıda belirtilmiştir.



Şekil 4.2. Albayrak'ın Araştırma Modeli

Çalışma sonucunda özetle, vatandaşların adliyeye gelme oranının eğitim seviyesi ile ters orantılı olduğu, vatandaşların ortalama olarak 1 ay süre ile Vatandaş Uyp Portalı'na giriş yaptığı, katılımcıların bu portalı yüksek oranda kullanılabilir olarak gördükleri sonucuna varılmıştır. Tasarım açısından diğer Kurum Portallarına oranla çekici gelmediği, kullanıcılara uygun bilgi sunduğu, portalın güvenli olduğu ve tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda memnuniyet durumunun yeterli olduğu anlaşılmaktadır.

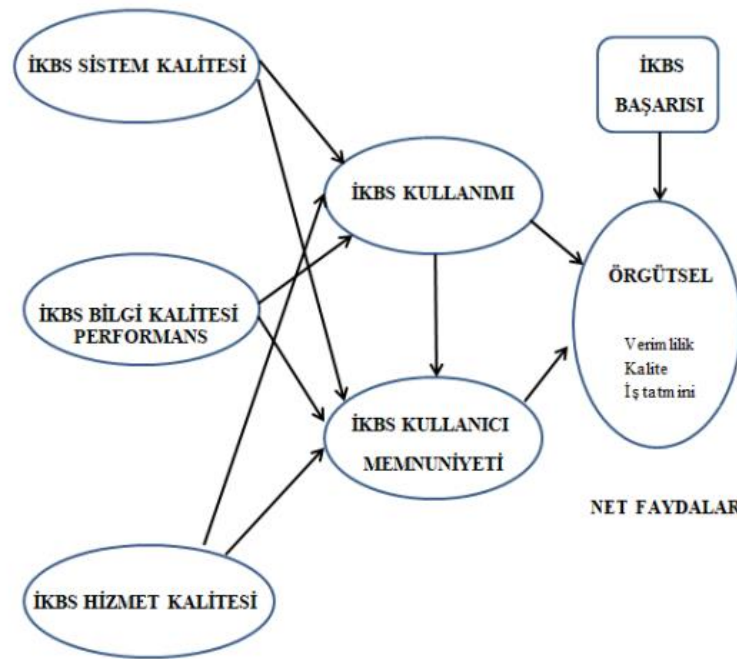
Küreselleşme Bağlamında Elektronik Devlet (E-Devlet) Uygulamaları Ve Ulusal Yargı Ağı Projesi (Ölmez, 2016), adlı çalışmada e-devlet alanında çeşitli değerlendirmeler yapılmış, UYAP bilişim sisteminin kullanımının vatandaşların adalet hizmetinden faydalanması durumu incelenmiştir. Ayrıca e-devlet ve uygulamalarından birisi olan UYAP'ın öneminden bahsedilmiştir.

Ulusal Yargı Ağı Projesi (Uyap)'nin Adli Yargı Teşkilatının İşleyişine Getirdiği Yenilikler Üzerine Bir Araştırma "Konya İli Örneği" (Songur, 2015), adlı çalışmada Adalet Bakanlığı bünyesinde UYAP öncesi dönem ile UYAP sisteminin kullanımından sonraki dönem arasındaki farklılıkların incelenmesi ve adalet çalışanları üzerine etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bilimsel araştırma yöntemi olarak anket tekniği tercih edilmiştir. Sonuç olarak UYAP bilişim sistemi sayesinde yargı işlerinin hızlı yürüdüğü, ihtiyaç duyulan bilgilere kolay erişildiği, ayrıca adalet çalışanlarının motivasyonunun olumlu olarak etkilendiği belirtilmiştir.

E-Devlet Uygulamalarından Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi Portalı'nın Etkinliğini Belirlemeye Yönelik Ankara Barosu Avukatları Üzerine Bir Alan Araştırması (Batur,2013), adlı çalışmada avukatların UYAP sisteminden faydalanma durumu ve yaşadığı olumsuzlukların tespit edilmesi amaçlanmıştır. Anket tekniği ile tanımlayıcı ve açıklayıcı araştırma modeli kullanılmıştır. Sonuç olarak, avukatların UYAP bilişim sisteminden memnun olma durumunun yüksek olduğu, sistemin yavaş çalışması, zorluğu, güvenliği ve evrakların taranmaması nedeni ile zayıf yönleri, zaman kaybı olmadan işlemlerin yerine getirilmesi nedeni ile güçlü yönleri anlatılmıştır.

4.1.7.2. Bilgi Sistemleri Başarı Modelinin Uygulandığı Çalışmalar

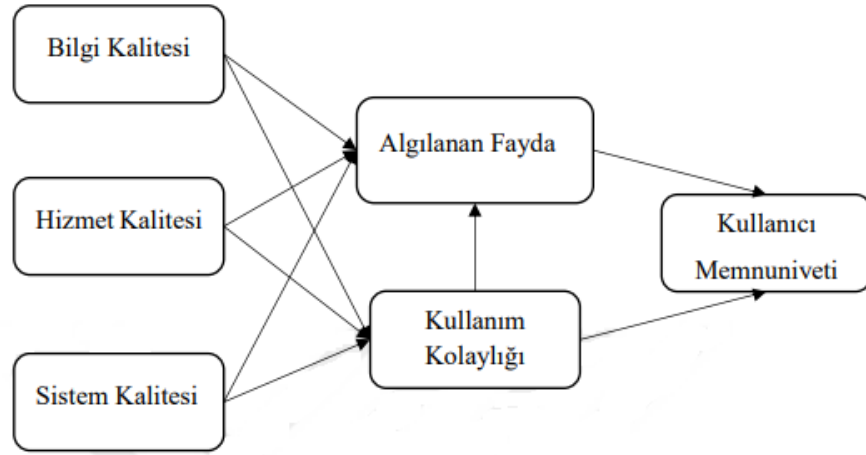
İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Örgütsel Performansa Etkileri: Delone& Mclean Bilgi Sistemleri Başarı Modeli Bağlamında Bir Değerlendirme (Kale, 2019) adlı çalışmada, İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri'nin kullanımının ve başarısının örgütsel performansa etkileri araştırılmak istenmiştir. Analiz için Bilgi Sistemleri Başarı Modeli kullanılarak aşağıdaki araştırma modeli oluşturulmuştur.



Şekil 4.3. Kale'nin Araştırma Modeli

Çalışma sonucunda özetle, değişkenler arasındaki ilişki incelenmiş, değişkenlerin örgütsel performansa olan etkisi değerlendirilmiştir.

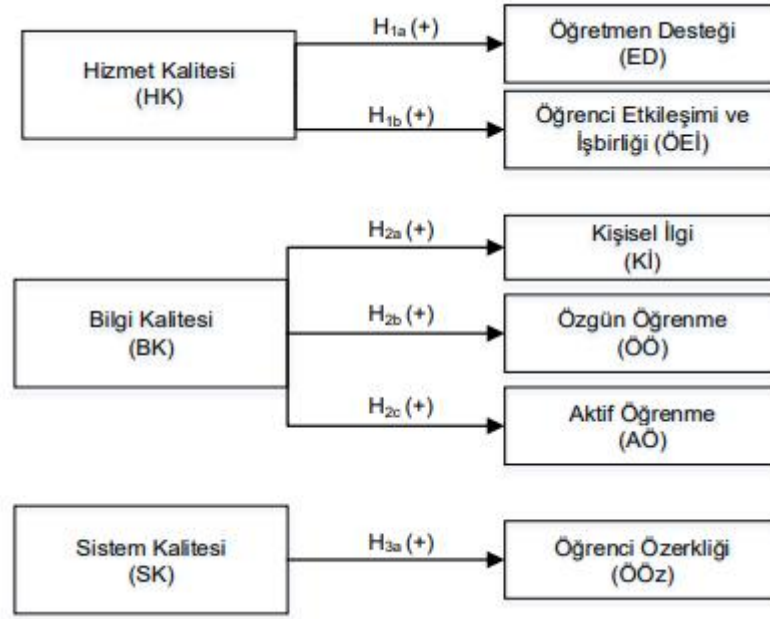
Uzaktan Staj Uygulama Sistemi Kullanıcı Memnuniyetinin İncelenmesi: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Örneği (Sertkaya,2019), adlı çalışmada, öğrencilerinin hizmetine sunulan Blok Uygulama Sistemini kullanan öğrencilerin kullanım memnuniyeti araştırılmak istenmiştir. Model olarak Teknoloji Kabul Modeli ve Bilgi sistemleri Başarı Modeli kullanılmıştır.



Şekil 4.4. Sertkaya'nın Araştırma Modeli

Çalışma sonucunda özetle, hizmetlerine sunulan bahse konu sistemden memnuniyet düzeyinin katılımcıların demografik özelliklerine göre değişkenlik göstermeden memnuniyet durumlarının yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Harmanlanmış E-Öğrenme Ortamı Bilgi Sistem Kalitesinin Öğrencilerin Psikososyal Algılarına Etkisinin İncelenmesi (Tütüncü,2019) adlı çalışmada, Moos'un sosyal ortam kuramı esas alınarak oluşturulan model ile e-öğrenme ortamında öğrencilerin algıları incelenmek istenmiştir.



Şekil 4.5. Tütüncü'nün Araştırma Modeli

Çalışma sonucunda özetle, bilgi sistem kalitesinin ortamın psikososyal boyutları açısından öğrenci üzerinde olan etkileri belirlenmiş ve açıklanmıştır.

Aile Hekimleri Tarafından Kullanılan Elektronik Reçete Sistemi Başarısının Ölçülmesi Ve Hekimlerin Algısı (Kaçamaz, 2017) adlı çalışmada, e-reçete uygulamasının fayda ve kullanılabilirliği araştırılmıştır. Model olarak Bilgi Sistemleri Başarı Modeli, bu model üzerine geliştirilen Klinik Bilgi Sistemleri Modeli ve Teknoloji Kabul Modeli kullanılmıştır.

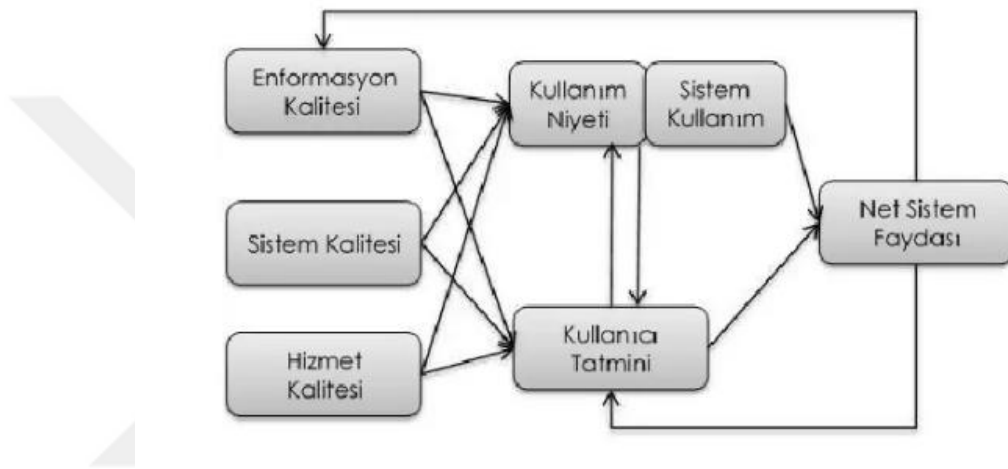
Araştırma sonucunda özetle, e-reçete uygulamasının geleneksel el yordamı ile doldurulan reçeteye oranla daha anlaşılabilir ve kullanışlı olduğu, bu nedenle reçeteden kaynaklı sorunların azaldığı belirtilmiştir.

4.1.8. Araştırmanın Modeli

Araştırmada, yapılan literatür taramasında Delone ve McLean tarafından geliştirilen “Bilgi Sistemleri Başarı Modeli” olarak adlandırılan model kullanılmıştır. Bahse konu model bilgi sistemini ve başarısını etki eden faktörler incelenmek istenmesi üzerine geliştirilmiştir. Model, ilk olarak 1991 yılında DeLone ve McLean tarafından yazılan makalede kullanılması nedeni ile yazarların ismi ile anımsanmaktadır. Yine bu

yazarlar tarafından 2003 yılında yapılan çalışmada ise hizmet kalitesi değişkeni eklenerek geliştirilmiştir. Genel olarak bahse konu modelde kullanılan değişkenler;

- Enformasyon Kalitesi
- Sistem Kalitesi
- Hizmet Kalitesi
- Sistem Kullanım/Kullanma Niyeti
- Kullanıcı Tatmini
- Net Sistem Faydası şeklindedir.



Şekil 4.6. Bilgi Sistemleri Başarı Modeli

Enformasyon Kalitesi; sistemin kendi bünyesinde sakladığı, ulaşımını sağladığı veya üretebildiği enformasyonun kalitesini belirtmektedir.

Sistem Kalitesi; sistemin kendine özgü kullanılabilir, esneklik ve taşınabilir özellikleri göz önünde bulundurularak öne çıkan kalitesini belirtmektedir.

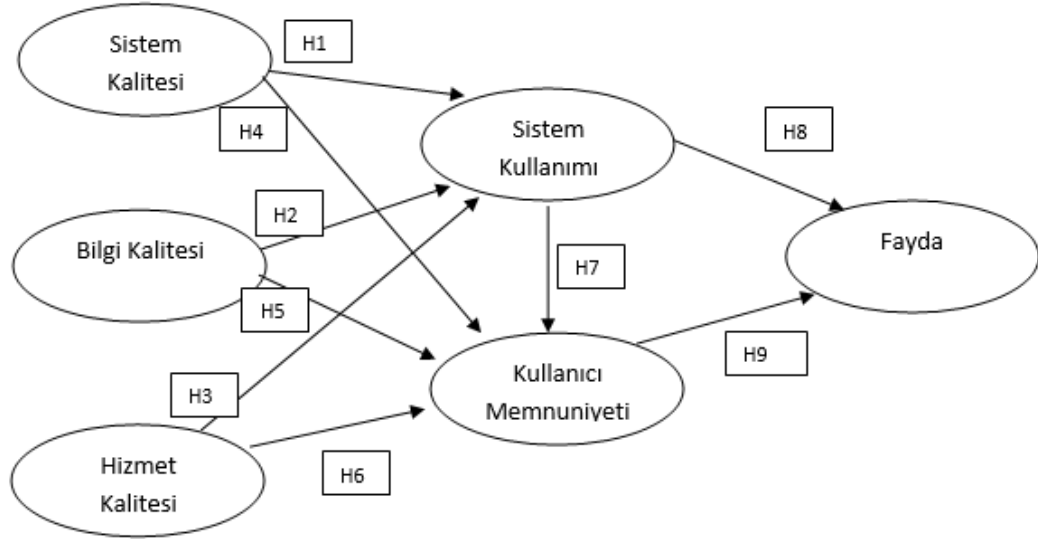
Hizmet Kalitesi; bir sistemin aktiflik, itimat, cevaplılık, güvence ve empati kapsamında incelenerek ortaya çıkan kalitesini belirtmektedir.

Sistem Kullanım/Kullanıcı Niyeti; sistemin mevcut kullanımında veya tekrar kullanımındaki niyeti belirtmektedir.

Kullanıcı Tatmini; kullanıcının, kullanmış olduğu sistemden beklentilerini karşılayıp karşılamadığı hususunu belirtmektedir.

Net Sistem Faydası; bilişim sisteminin kullanımı sonucunda sağlamış olduğu net faydayı ifade etmektedir (Seker,2014).

Çalışmamızda ise; Bilgi Sistemleri Başarı Modeli esas alınarak uygulanan model ise aşağıda belirtilmiştir.



Şekil 4.7. Araştırma Modeli

4.1.9. Araştırmanın Varsayımları

Bilgi sistemleri başarı modeline ilişkin yapılan çalışmalar esas alınarak, UYAP Kurum Portalı'na ilişkin kurulan hipotezler aşağıda belirtilmiştir. Bunlar;

- H1. Sistem kalitesi, sistem kullanımını pozitif yönde anlamlı etkiler.
- H2. Bilgi kalitesi, sistem kullanımını pozitif yönde anlamlı etkiler.
- H3. Hizmet kalitesi, sistem kullanımını pozitif yönde anlamlı etkiler.
- H4. Sistem kalitesi, kullanıcı memnuniyetini pozitif yönde anlamlı etkiler.
- H5. Bilgi kalitesi, kullanıcı memnuniyetini pozitif yönde anlamlı etkiler.
- H6. Hizmet kalitesi, kullanıcı memnuniyetini pozitif yönde anlamlı etkiler.
- H7. Sistem kullanımı, kullanıcı memnuniyetini pozitif yönde anlamlı etkiler.
- H8. Sistem kullanımı, net faydayı pozitif yönde anlamlı etkiler.
- H9. Kullanıcı memnuniyeti, net faydayı pozitif yönde anlamlı etkiler.

4.1.10. Materyal ve Yöntem

Bu çalışmanın kavramsal çerçevesinde öncelikle Yönetim Bilişim Sistemleri ve e-Devlet'e ait teorik bilgiler ele alınmıştır. Sonra UYAP Sistemini oluşturan uygulamalar incelenmiştir. Ardından Erzurum ilinde çalışan, UYAP Kurum Portalı sistemini etkin olarak kullanan ve araştırmaya katılmayı kabul eden adalet çalışanları üzerinde yapılan anket tekniği ile elde edilen veriler üzerinde yapılan analizler sonucunda bilgiler elde edilmiştir. Çalışmada kullanılan veriler, 5'li Likert tipi ölçek kullanılarak 2022 yılı Nisan ayından itibaren toplanmıştır. Toplanan veriler 1991 yılında DeLone ve McLean tarafından kullanılan ve tutarlılığı ve geçerliliği bilimsel yöntemlerle gösterilmiş olan Bilgi Sistemi Başarı Modeli ile incelenmiştir. Buna göre sistem, bilgi ve hizmet kalitesinin kullanım ve kullanıcı memnuniyetine olan etkileri; kullanım ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki etkiler; tüm bu analizlerin sonucunda da sistemden elde edilen net fayda ortaya çıkarılmıştır. Elde edilen veriler üzerinde normallik, geçerlilik-güvenilirlik testleri, doğrulayıcı faktör analizleri, korelasyon testi ve regresyon analizi yapılarak elde edilen bulgular üzerinden sonuca varılmıştır.

Yapılan çalışmada araştırma yöntemlerinden biri olan anket tekniği kullanılmıştır. Düzenlenen anket formu 7 bölümden oluşmaktadır. Bu anket formunda, görev yapmakta olan adalet çalışanlarının kullanmakta olduğu Kurum Portalı'na ilişkin değerlendirmeleri araştırmayı amaçlayan ifadeler yer almaktadır. Bu ifadeler yapılan literatür çalışmasında bulunan araştırmalardan çıkan sonuç üzerine oluşturulmuştur.

Anketin ilk bölümü; adalet çalışanlarının demografik özelliklerinin araştırılmasına yönelik olarak hazırlanmıştır. Bu özellikler cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, hizmet süresi ve unvandan oluşmaktadır. Diğer bölümler Kurum Portalı'na ilişkin sistem, bilgi ve hizmet kalitesi, sistem kullanım, kullanıcı memnuniyeti ve yapılan iş ile adalet olgusuna olan faydalarının araştırılmasına yönelik hazırlanmıştır. Diğer bölümlerde 25 adet soru bulunmakta olup, "1: Kesinlikle Katılmıyorum" – "5: Kesinlikle Katılıyorum" arasında değişen ifadeler şeklinde düzenlenmiştir.

Tablo 4.1. Çalışma Ölçeği

Sistem Kalitesi
Kurum Portalı'nın kullanımı kolaydır.
Kurum Portalı kullanıcı dostudur.
Kurum Portalı'nda istediğim işlemi yapabilirim.
Kurum Portalı'ndan yanıt alma süresi kabul edilebilirdir.
Bilgi Kalitesi
Kurum Portalı yapılacak işlem için gerekli olan bilgiyi yeterince sağlar.
Kurum Portalı'nın sunduğu bilgiler doğrudur.
Kurum Portalı'nın sunduğu raporlar eksiksizdir.
Kurum Portalı'nda ihtiyacım olan bilgiye zamanında ulaşırım.
Kurum Portalı'na diğer birimlerin girdiği bilgiler bana uygundur.
Hizmet Kalitesi
Kurum Portalı güvenlidir.

Tablo 4.1. (Devamı)

Kurum yöneticileri, Kurum Portalı kullanımı için yardımcı olmuştur.
Kurum Portalı kullanımı için kılavuz ve yardımcı personel yeterlidir.
Kurum Portalı'ndaki bilgilere gerektiğinde ulaşabilirim.
Elektrik kesintisinde Kurum Portalı'ndaki bilgiler otomatik olarak yedeklenir.
Kurum Portalı'ndaki sorunlara Adalet Bakanlığı zamanında müdahale eder.
Kurum Portalı'nda yaşanan sorunlar zamanında düzeltilir.
Sistem Kullanımı
Görevlerimi yerine getirmek için sıklıkla Kurum Portalını kullanırım.
Görevim için Kurum Portalı'na bağımlıyım.
Kullanıcı Memnuniyeti
Kurum Portalı sayesinde işlerimi daha hızlı bitiririm.
Kurum Portalı sayesinde işlerimi daha verimli yaparım.
Kurum Portalı yaptığım işin daha kaliteli olmasını sağlar.
Genel olarak Kurum Portalı'ndan memnunum.
Fayda
Kurum Portalı sayesinde adalet olgusuna daha hızlı erişildiğini düşünürüm.
Kurum Portalı sayesinde daha çok iş yaptığımı düşünürüm.
Kurum Portalı'nın adalet hizmetini daha iyi hale getirdiğini düşünürüm.

4.1.11. Bulgular

4.1.11.1. Demografik Özelliklere Ait İstatistikler

Aşağıda yapılan araştırmaya ait katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin istatistikler verilmiştir. Bu özellikler cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, hizmet süresi ve unvan olarak belirtilmiştir.

Tablo 4.2. Demografik Özelliklere Ait İstatistikler

Özellik		F	Yüzde	Özellik		F	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	148	37,9	Eğitim Durumu	Lise	43	11,0
	Erkek	243	62,1		Ön Lisans	109	27,9
Medeni Durum	Evli	253	64,7		Lisans	201	51,4
	Bekâr	138	35,3		Lisansüstü	38	9,7
Yaş	18-28	106	27,1	Hizmet Süresi	0-5 Yıl	165	42,2
	29-38	170	43,5		6-10 Yıl	95	24,3
	39-48	84	21,5		11-15 Yıl	68	17,4
	49-üstü	31	7,9		16-20 Yıl	33	8,4
					21 Yıl ve Üstü	30	7,7
Unvan	Zabıt Kâtibi	269	68,8				
	Yazı İşleri Müdürü	72	18,4				
	Hakim - Savcı	50	12,8				

Çalışmaya konu katılımcıların demografik özelliklerinin incelenmesinde katılımcıların %62,1'inin erkeklerden, % 37,9'unun kadınlardan oluştuğu anlaşılmıştır. Katılımcıların çoğunluğunun evlilerden (%64,7), yaş olarak ise 29-38 yaş aralığında bulunan adalet çalışanlarının oluştuğu saptanmıştır.

Katılımcıların eğitim durumunun incelenmesinde ağırlıklı olarak lisans (%51,4) mezunlarının bulunduğu ve çoğunluğun yeni hizmete başlamış (0-5 Yıl:%42,2) olduğu anlaşılmıştır. Adalet çalışanlarının unvanlarının incelenmesinde, büyük bir çoğunluğun Zabıt Kâtiplerinin (%68,8) oluşturduğu görülmüştür.

4.1.11.2 Değişkenlere Ait Çarpıklık ve Basıklık Testi ve Analizi

Değişkenlere ait normal dağılıma sahip olup olmadığını tespit etmek amacıyla aşağıdaki işlemler yapılacaktır. Bunlar;

- Çarpıklık ve basıklık değerlerinin incelenmesi,
- Çarpıklık ve basıklık değerlerinin, standart hataya bölünmesi,
- Uç değerlerin kontrollü,
- Kolmogorov Smirnov ve Shapiro Wilk testlerinin yapılması işlemleridir.

Değişkenler normal dağılıma sahip ise veya normal dağılım haline geldikten sonra regresyon analizi yapılabileceği düşünülmektedir.

Yapılan analizler sonucunda ölçeklere ait çarpıklık – basıklık (Skewness - Kurtosis) değerlerinin -1,00 - +1,00 arasında olmadığı tespit edilmiştir. Değerlere ait Z değerleri incelendiğinde, -3,00 ve +3,00 değerler dışında kalan 18 adet uç değer, yanlış işaretleme yapıldığı düşünülerek değer formundan çıkarılmıştır. Bu haliyle normallik testi sonucunda değişkenlere ilişkin çarpıklık ve basıklık değeri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 4.3. Değişkenlere Ait Skewness-Kurtosis Değerleri

Değişken	Skewness	Kurtosis
Sistem Kalitesi	-0,543	+0,051
Bilgi Kalitesi	-0,242	+0,126
Hizmet Kalitesi	-0,523	+0,077
Sistem Kullanımı	-0,478	+0,263
Kullanıcı Memnuniyeti	-0,456	+0,272
Fayda	-0,615	+0,263

Bu değerlerin incelenmesinde çalışmanın normallik testi yapılmış, değerler kabul edilebilir (+1,00,-1,00) seviyede olduğu görülmüştür (Büyüköztürk,2011).

4.1.11.3. Değişkenlere Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizleri

4.1.11.3.1. Sistem Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Ölçeğe ait analiz, “Açımlayıcı Faktör Analizi” yöntemi uygulanarak tespit edilmiştir. Ulaşılan sonuçta yer alan maddelere ilişkin yük değerleri, toplam varyans değeri, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Cronbach Alfa katsayısı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4.4. Sistem Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri

Faktör	Madde No	Faktör Yüğü	Toplam Varyans Değeri	Cronbach Alfa
Sistem Kalitesi	SK1	0,709	55,260	0,727
	SK2	0,814		
	SK3	0,763		
	SK4	0,681		

Yapılan analiz sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,709’dur ve literatüre göre bu değer geçerlidir. Faktör yük değerlerinin 0,40 üzerinde olması gerektiği göz önünde bulundurularak, faktör yüklerinin en düşüğünün 0,681 olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca öz değeri 1’den büyük olan bir adet değer olduğu, toplam varyansın %55,26 olduğu anlaşılmıştır. Cronbach Alfa değerinin incelenmesinde ise 0,727 olduğu görülmüştür. Tüm bu sonuçlar neticesinde sistem kalitesi ölçeğinin güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

4.1.11.3.2. Bilgi Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Ölçeğe ait analiz, “Açımlayıcı Faktör Analizi” yöntemi uygulanarak tespit edilmiştir. Ulaşılan sonuçta yer alan maddelere ilişkin yük değerleri, toplam varyans değeri, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Cronbach Alfa katsayısı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4.5. Bilgi Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri

Faktör	Madde No	Faktör Yüğü	Toplam Varyans Değeri	Cronbach Alfa
Bilgi Kalitesi	BK1	0,671	49,928	0,746
	BK2	0,695		
	BK3	0,724		
	BK4	0,804		
	BK5	0,627		

Yapılan analiz sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,765'tir ve literatüre göre bu değer geçerlidir. Faktör yük değerlerinin 0,40 üzerinde olması gerektiği göz önünde bulundurularak, faktör yüklerinin en düşüğünün 0,627 olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca öz değeri 1'den büyük olan bir adet değer olduğu, toplam varyansın %49,93 olduğu anlaşılmıştır. Cronbach Alfa değerinin incelenmesinde ise 0,746 olduğu görölmüştür. Tüm bu sonuçlar neticesinde sistem kalitesi ölçeğinin güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

4.1.11.3.3. Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Ölçeğe ait analiz, "Açımlayıcı Faktör Analizi" yöntemi uygulanarak tespit edilmiştir. Ulaşılan sonuçta yer alan maddelere ilişkin yük değerleri, toplam varyans değeri, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Cronbach Alfa katsayısı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4.6. Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri

Faktör	Madde No	Faktör Yüğü	Toplam Varyans Değeri	Cronbach Alfa
Hizmet Kalitesi	HK1	0,663	59,569	0,791
	HK2	0,713		
	HK3	0,729		
	HK4	0,628		
	HK5	0,620		
	HK6	0,750		
	HK7	0,727		

Yapılan analiz sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,784'tür ve literatüre göre bu değer geçerlidir. Faktör yük değerlerinin 0,40 üzerinde olması gerektiği göz önünde bulundurularak, faktör yüklerinin en düşüğünün 0,620 olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca öz değeri 1'den büyük olan iki adet değer olduğu, toplam varyansın %59,57 olduğu anlaşılmıştır. Cronbach Alfa değerinin incelenmesinde ise 0,791 olduğu görülmüştür. Tüm bu sonuçlar neticesinde sistem kalitesi ölçeğinin güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

4.1.11.3.4. Sistem Kullanımı Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Ölçeğe ait analiz, "Açımlayıcı Faktör Analizi" yöntemi uygulanarak tespit edilmiştir. Ulaşılan sonuçta yer alan maddelere ilişkin yük değerleri, toplam varyans değeri, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Cronbach Alfa katsayısı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4.7. Sistem Kullanımı Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri

Faktör	Madde No	Faktör Yüğü	Toplam Varyans Değeri	Cronbach Alfa
Sistem Kullanımı	SİS1	0,872	75,954	0,680
	SİS2	0,872		

Yapılan analiz sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,50'dir ve literatüre göre bu değer geçerlidir. Faktör yük değerlerinin 0,40 üzerinde olması gerektiği göz önünde bulundurularak, faktör yüklerinin en düşüğünün 0,872 olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca öz değeri 1'den büyük olan bir adet değer olduğu, toplam varyansın %75,95 olduğu anlaşılmıştır. Cronbach Alfa değerinin incelenmesinde ise 0,680 olduğu görülmüştür. Tüm bu sonuçlar neticesinde sistem kalitesi ölçeğinin güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

4.1.11.3.5. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Ölçeğe ait analiz, "Açımlayıcı Faktör Analizi" yöntemi uygulanarak tespit edilmiştir. Ulaşılan sonuçta yer alan maddelere ilişkin yük değerleri, toplam varyans değeri, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Cronbach Alfa katsayısı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4.8. Kullanıcı Memnuniyeti Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri

Faktör	Madde No	Faktör Yüğü	Toplam Varyans Değeri	Cronbach Alfa
Kullanıcı Memnuniyeti	KM1	0,830	64,546	0,814
	KM2	0,841		
	KM3	0,827		
	KM4	0,709		

Yapılan analiz sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,759'dur ve literatüre göre bu değer geçerlidir. Faktör yük değerlerinin 0,40 üzerinde olması gerektiği göz önünde bulundurularak, faktör yüklerinin en düşüğünün 0,709 olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca öz değeri 1'den büyük olan bir adet değer olduğu, toplam varyansın %64,55 olduğu anlaşılmıştır. Cronbach Alfa değerinin incelenmesinde ise 0,814 olduğu görölmüştür. Tüm bu sonuçlar neticesinde sistem kalitesi ölçeğinin güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

4.1.11.3.6. Fayda Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Ölçeğe ait analiz, "Açımlayıcı Faktör Analizi" yöntemi uygulanarak tespit edilmiştir. Ulaşılan sonuçta yer alan maddelere ilişkin yük değerleri, toplam varyans değeri, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Cronbach Alfa katsayısı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 4.9. Fayda Ölçeğine Ait Güvenilirlik ve Faktör Analizi Değerleri

Faktör	Madde No	Faktör Yüğü	Toplam Varyans Değeri	Cronbach Alfa
Fayda	F1	0,847	67,96	0,763
	F2	0,785		
	F3	0,839		

Yapılan analiz sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0,686'dır ve literatüre göre bu değer geçerlidir. Faktör yük değerlerinin 0,40 üzerinde olması gerektiği göz önünde bulundurularak, faktör yüklerinin en düşüğünün 0,785 olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca öz değeri 1'den büyük olan bir adet değer olduğu, toplam varyansın %67,96 olduğu anlaşılmıştır. Cronbach Alfa değerinin incelenmesinde ise 0,763 olduğu

görülmüştür. Tüm bu sonuçlar neticesinde sistem kalitesi ölçeğinin güvenilir olduğu kabul edilmiştir

4.1.11.4. Ölçeklere Ait Korelasyon Analizi

Korelasyon, istatistik analizi yapılırken iki veya daha fazla değişken arasında bulunan ilişkinin yönü ve gücü hakkında bilgi vermektedir. Bulunan sonuçlar, aşağıdaki tabloda belirtilen duruma göre analiz edilmektedir.

Tablo 4.10. Korelasyon Katsayısı ve İlişki Durumu Tablosu

Korelasyon Katsayısı	Açıklama
0,00	Doğrusal ilişki bulunmamaktadır.
0,01-0,29	Zayıf ilişki bulunmaktadır.
0,30-0,70	Orta düzeyde ilişki bulunmaktadır.
0,71-0,99	Güçlü ilişki bulunmaktadır.
1,00	Mükemmel ilişki bulunmaktadır.

Araştırmamızda kullanılan ölçeklerin kendi aralarındaki korelasyon analizi sonucunda elde edilen değerler tablosu aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 4.11. Ölçeklere Ait Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	Sistem Kalitesi	Bilgi Kalitesi	Hizmet Kalitesi	Sistem Kullanımı	Kullanıcı Memnuniyeti	Fayda
Sistem Kalitesi	1					
Bilgi Kalitesi	0,599**	1				
Hizmet Kalitesi	0,506**	0,619**	1			
Sistem Kullanımı	0,385**	0,302**	0,216**	1		
Kullanıcı Memnuniyeti	0,430**	0,370**	0,389**	0,519**	1	
Fayda	0,385**	0,356**	0,360**	0,390**	0,552**	1

** Korelasyon $p < 0,05$ seviyesinde anlamlı

Çalışmada yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda, değişkenlerden Hizmet Kalitesi ile Sistem Kullanımı değişkenleri arasında ($r=,216$) pozitif yönde zayıf ilişki

gözlemlenmiştir. Diğer değişkenlerin tamamı arasında birbirleri ile pozitif yönde ve orta düzeyde anlamlı ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir.

Sistem Kalitesi ile Sistem Kullanımı arasında ($r=,385$) pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır. Yine Sistem Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti arasında ($r=,430$) pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Bilgi Kalitesi ile Sistem Kullanımı arasında ($r=,302$) pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır. Yine Bilgi Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti arasında ($r=,370$) pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Hizmet Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti arasında ($r=,389$) pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Sistem Kullanımı ile Kullanıcı Memnuniyeti arasında ($r=,519$) pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır.

Net Fayda ile Sistem Kullanımı arasında ($r=,390$) pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır. Yine Net Fayda ile Kullanıcı Memnuniyeti arasında ($r=,552$) pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır.

4.1.11.5. Ölçeklere Ait Regresyon Analizi

Araştırmamızda Sistem Kalitesi, Bilgi Kalitesi ve Hizmet Kalitesi ölçeklerinin, Sistem Kullanımı ve Kullanıcı Memnuniyeti ölçekleri üzerindeki, Sistem Kullanımı ölçeğinin Kullanıcı Memnuniyeti ölçeği üzerindeki ve Sistem Kullanımı ve Kullanıcı Memnuniyeti ölçeklerinin ile Fayda ölçeği üzerindeki etkilerin incelenmesi amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi yöntemi uygulanmıştır.

Uygulanan yöntem neticesinde aşağıdaki tablo elde edilmiştir.

Tablo 4.12. Etki Analizi Sonuçları

Etki Yönü	R ²	β Değeri	p Değeri	Hipotez Sonucu
Sistem Kalitesi →Sistem Kullanımı	0,148	0,322	p<0,05	H1. KABUL
Bilgi Kalitesi →Sistem Kullanımı	0,091	0,124	0,066	H2. RET
Hizmet Kalitesi →Sistem Kullanımı	0,046	-0,024	0,704	H3. RET
Sistem Kalitesi →Kullanıcı Memnuniyeti	0,185	0,284	p<0,05	H4. KABUL
Bilgi Kalitesi →Kullanıcı Memnuniyeti	0,137	0,078	0,224	H5. RET
Hizmet Kalitesi →Kullanıcı Memnuniyeti	0,151	0,196	p<0,05	H6. KABUL
Sistem Kullanımı →Kullanıcı Memnuniyeti	0,269	0,519	p<0,05	H7. KABUL
Sistem Kullanımı →Fayda	0,152	0,141	p<0,05	H8. KABUL
Kullanıcı Memnuniyeti →Fayda	0,305	0,478	p<0,05	H9. KABUL

Sistem Kalitesi ile Sistem Kullanımı arasında varyans değeri ise ($r^2=0,148$ - $\beta=0,322$) %15 olarak hesaplanmıştır. Böylelikle Sistem Kullanımının %15'i sistem Kalitesinden kaynaklandığı söylenebilir. Yine Sistem Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti arasında varyans değeri ise ($r^2=0,185$ - $\beta=0,284$) %19 olarak hesaplanmıştır. Yani Kullanıcı Memnuniyetinin %19'u Sistem Kalitesinden kaynaklanıyor olabilir.

Bilgi Kalitesi ile Sistem Kullanımı varyans değeri ise ($r^2=0,091$ - $\beta=0,124$) %9 olarak hesaplanmıştır. Böylelikle Sistem Kullanımının %9'u Bilgi Kalitesinden kaynaklandığı söylenebilir. Yine Bilgi Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti arasında varyans değeri ise ($r^2=0,137$ - $\beta=0,078$) %14 olarak hesaplanmıştır. Yani Kullanıcı Memnuniyetinin %14'ü Bilgi Kalitesinden kaynaklanıyor olabilir.

Hizmet Kalitesi ile Sistem Kullanımı arasında varyans değeri ise ($r^2=0,046$ - $\beta=-0,24$) %5 olarak hesaplanmıştır. Böylelikle Sistem Kullanımının %5'i Hizmet Kalitesinden kaynaklandığı söylenebilir. Yine Hizmet Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti arasında varyans değeri ise ($r^2=0,151$ - $\beta=0,196$) %15 olarak hesaplanmıştır. Yani Kullanıcı Memnuniyetinin %15'i Hizmet Kalitesinden kaynaklanıyor olabilir.

Sistem Kullanımı ile Kullanıcı Memnuniyeti arasında varyans değeri ise ($r^2=0,269 - \beta=0,519$) %27 olarak hesaplanmıştır. Böylelikle Sistem Kullanımının %27'si Hizmet Kalitesinden kaynaklandığı söylenebilir.

Net Fayda ile Sistem Kullanımı arasında varyans değeri ise ($r^2=0,152 - \beta=0,141$) %15 olarak hesaplanmıştır. Böylelikle Faydanın %15'i Sistem Kullanımından kaynaklandığı söylenebilir. Yine Ney Fayda ile Kullanıcı Memnuniyeti varyans değeri ise ($r^2=0,305 - \beta=0,478$) %31 olarak hesaplanmıştır. Yani Faydanın %31'i Kullanıcı Memnuniyetinden kaynaklanıyor olabilir.

Elde edilen sonuçlar incelendiğinde sistem kalitesinin, sistem kullanımına pozitif ve anlamlı ($\beta=,322, p<0,05$) olarak, bilgi kalitesinin sistem kullanımına ($p>0,05$) anlamsız olarak, hizmet kalitesinin sistem kullanımına ($p>0,05$) anlamsız olarak etki ettiği anlaşılmaktadır.

Yine bu sonuçlara göre sistem kalitesinin, kullanıcı memnuniyetine pozitif ve anlamlı ($\beta=,284, p<0,05$) olarak, bilgi kalitesinin kullanıcı memnuniyetine ($p>0,05$) anlamsız olarak, hizmet kalitesinin kullanıcı memnuniyetine pozitif ve anlamlı ($\beta=,196, p<0,05$) olarak etki ettiği anlaşılmaktadır.

Sistem kullanımının kullanıcı memnuniyetine etkisi incelendiğinde pozitif ve anlamlı ($\beta=,519, p<0,05$) olarak etki ettiği anlaşılmaktadır.

Ayrıca sistem kullanımının elde edilen faydaya pozitif ve anlamlı ($\beta=,141, p<0,05$) olarak ve kullanıcı memnuniyetinin faydaya ise pozitif ve anlamlı ($\beta=,478, p<0,05$) olarak etkilerinin bulunduğu anlaşılmaktadır.

4.1.11.6. T-Testi ve ANOVA Analizi ve Sonuçlar

Çalışmaya katılan adalet çalışanlarının demografik özelliklerine göre yani cinsiyet, medeni durum, yaş, hizmet yılı ve unvanı göz önünde bulundurularak verilen cevapların anlamlı farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için t-testi ve Anova testleri yapılmış, çıkan sonuçlar aşağıda belirtilmiştir.

4.1.11.7. Demografik Özelliklere İlişkin Sonuçlar

4.1.11.7.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi

Cinsiyet değişkeni iki farklı seçenekten oluşması (Erkek, Kadın) nedeniyle t testi yapılmış ölçeklerin bu değişkene anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Tablo 4.13. Cinsiyet Değişkenine İlişkin T-Testi Sonuçları

Ölçekler	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Sistem Kalitesi	Kadın	139	4,0126	0,60667	0,930	0,353
	Erkek	234	3,9498	0,64471		
Bilgi Kalitesi	Kadın	139	3,9727	0,56630	1,412	0,159
	Erkek	234	3,8880	0,55584		
Hizmet Kalitesi	Kadın	139	3,8520	0,57515	1,309	0,191
	Erkek	234	3,7643	0,65347		
Sistem Kullanımı	Kadın	139	4,3058	0,61829	1,002	0,317
	Erkek	234	4,2393	0,62011		
Kullanıcı Memnuniyeti	Kadın	139	4,2518	0,51473	1,729	0,085
	Erkek	234	4,1485	0,58192		
Fayda	Kadın	139	4,2326	0,57126	0,454	0,650
	Erkek	234	4,2037	0,60817		

Çıkarılan t-testi sonuçları incelendiğinde ($p>0,05$) ölçeklerin cinsiyet değişkenine ilişkin herhangi bir anlamlı farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

4.1.11.7.2. Medeni Durum Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi

Medeni durum değişkeni iki farklı seçenekten oluşması (Evli, Bekâr) nedeniyle t testi yapılmış ölçeklerin bu değişkene anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Tablo 4.14. Medeni Durum Değişkenine İlişkin T-Testi Sonuçları

Ölçekler	Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Sistem Kalitesi	Evli	241	4,0353	0,64976	2,676	0,008**
	Bekâr	132	3,8598	0,57976		
Bilgi Kalitesi	Evli	241	3,9651	0,57803	2,200	0,029**
	Bekâr	132	3,8364	0,51885		
Hizmet Kalitesi	Evli	241	3,8239	0,64767	1,158	0,248
	Bekâr	132	3,7478	0,58380		
Sistem Kullanımı	Evli	241	4,2697	0,63400	0,242	0,809
	Bekâr	132	4,2538	0,59417		
Kullanıcı Memnuniyeti	Evli	241	4,2002	0,59740	0,616	0,538
	Bekâr	132	4,1629	0,48349		
Fayda	Evli	241	4,2033	0,63513	-,490	0,625
	Bekâr	132	4,2348	0,51234		

Çıkarılan t-testi sonuçları incelendiğinde ($p>0,05$) ölçeklerden Hizmet Kalitesi, Sistem Kullanımı, Kullanıcı Memnuniyeti ve Fayda, medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermemiştir. Sistem Kalitesi ve Bilgi Kalitesi ($p<0,05$) anlamlı farklılık göstermiş, evli adalet çalışanlarının bekâr adalet çalışanlarına göre sistem kalitesinden daha memnun kaldığı anlaşılmıştır.

4.1.11.7.3. Yaş Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi

Yaş değişkeni dört farklı seçenekten oluşması nedeniyle ANOVA testi yapılmış ölçeklerin bu değişkene anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Tablo 4.15. Yaş Değişkenine İlişkin ANOVA Sonuçları

Ölçekler	Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Sistem Kalitesi	18-28	101	3,8639	0,62000	2,560	0,055
	29-38	159	3,9544	0,64745		
	39-48	82	4,1037	0,57729		
	49 ve üstü	31	4,0806	0,66579		
Bilgi Kalitesi	18-28	101	3,8673	0,52021	1,288	0,278
	29-38	159	3,8981	0,55797		
	39-48	82	4,0220	0,59712		
	49 ve üstü	31	3,9290	0,59228		
Hizmet Kalitesi	18-28	101	3,7666	0,59888	1,331	0,264
	29-38	159	3,7493	0,63109		
	39-48	82	3,8728	0,67493		
	49 ve üstü	31	3,9401	0,53424		
Sistem Kullanımı	18-28	101	4,2574	0,64270	0,035	0,991
	29-38	159	4,2579	0,62606		
	39-48	82	4,2744	0,58348		
	49 ve üstü	31	4,2903	0,62947		
Kullanıcı Memnuniyeti	18-28	101	4,1337	0,52627	1,586	0,192
	29-38	159	4,1572	0,56504		
	39-48	82	4,2988	0,51286		
	49 ve üstü	31	4,2177	0,71805		
Fayda	18-28	101	4,1617	0,58805	0,410	0,746
	29-38	159	4,2453	0,60524		
	39-48	82	4,2154	0,53511		
	49 ve üstü	31	4,2258	0,71174		

Çıkarılan ANOVA testi sonuçları incelendiğinde ($p>0,05$) ölçeklerin yaş değişkenine ilişkin herhangi bir anlamlı farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

4.1.11.7.4. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi

Eğitim Durumu değişkeni dört farklı seçenekten oluşması nedeniyle ANOVA testi yapılmış ölçeklerin bu değişkene anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Tablo 4.16. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin ANOVA Sonuçları

Ölçekler	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Sistem Kalitesi	Lise	40	3,9250	0,58067	0,890	0,446
	Ön lisans	101	3,9010	0,65962		
	Lisans	196	4,0051	0,62581		
	Lisansüstü	36	4,0556	0,62994		
Bilgi Kalitesi	Lise	40	3,9100	0,53195	0,005	1,000
	Ön lisans	101	3,9188	0,59071		
	Lisans	196	3,9214	0,54889		
	Lisansüstü	36	3,9222	0,58997		
Hizmet Kalitesi	Lise	40	3,8857	0,50864	0,318	0,813
	Ön lisans	101	3,7864	0,58784		
	Lisans	196	3,7821	0,64725		
	Lisansüstü	36	3,8095	0,73876		
Sistem Kullanımı	Lise	40	4,2000	0,52867	1,467	0,223
	Ön lisans	101	4,1733	0,67615		
	Lisans	196	4,3061	0,61240		
	Lisansüstü	36	4,3611	0,56834		
Kullanıcı Memnuniyeti	Lise	40	4,2875	0,45836	0,513	0,674
	Ön lisans	101	4,1609	0,56633		
	Lisans	196	4,1824	0,56915		
	Lisansüstü	36	4,1736	0,59707		
Fayda	Lise	40	4,2750	0,48854	1,172	0,320
	Ön lisans	101	4,1881	0,55661		
	Lisans	196	4,1871	0,63796		
	Lisansüstü	36	4,3704	0,54498		

Çıkarılan ANOVA testi sonuçları incelendiğinde ($p>0,05$) ölçeklerin eğitim durumu değişkenine ilişkin herhangi bir anlamlı farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

4.1.11.7.5. Hizmet Süresi Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi

Hizmet Süresi değişkeni beş farklı seçenekten oluşması nedeniyle ANOVA testi yapılmış ölçeklerin bu değişkene anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Tablo 4.17. Hizmet Süresi Değişkenine İlişkin ANOVA Sonuçları

Ölçekler	Hizmet Süresi	N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Sistem Kalitesi	0-5 Yıl	155	3,8468	0,62574	3,355 0-5 Yıl < 16-20 Yıl (,020;p<0,05)	0,010**
	6-10 Yıl	91	4,0275	0,56942		
	11-15 Yıl	64	4,0664	0,75098		
	16-20 Yıl	33	4,2121	0,39092		
	21 Yıl ve Üstü	30	4,0000	0,66631		
Bilgi Kalitesi	0-5 Yıl	155	3,8529	0,56572	1,883	0,113
	6-10 Yıl	91	3,9363	0,52568		
	11-15 Yıl	64	3,9594	0,59754		
	16-20 Yıl	33	4,1333	0,44907		
	21 Yıl ve Üstü	30	3,8933	0,62749		
Hizmet Kalitesi	0-5 Yıl	155	3,7447	0,62185	1,855	0,118
	6-10 Yıl	91	3,7410	0,61718		
	11-15 Yıl	64	3,8393	0,70745		
	16-20 Yıl	33	4,0303	0,46533		
	21 Yıl ve Üstü	30	3,8905	0,60572		
Sistem Kullanımı	0-5 Yıl	155	4,2452	0,64306	0,103	0,981
	6-10 Yıl	91	4,2692	0,62052		
	11-15 Yıl	64	4,2656	0,61701		
	16-20 Yıl	33	4,2879	0,50047		
	21 Yıl ve Üstü	30	4,3167	0,64971		
Kullanıcı Memnuniyeti	0-5 Yıl	155	4,1081	0,56768	1,717	0,146
	6-10 Yıl	91	4,2363	0,50050		
	11-15 Yıl	64	4,1875	0,60912		
	16-20 Yıl	33	4,3106	0,46364		
	21 Yıl ve Üstü	30	4,3083	0,63884		
Fayda	0-5 Yıl	155	4,1634	0,59745	0,764	0,549
	6-10 Yıl	91	4,2967	0,57403		
	11-15 Yıl	64	4,2344	0,61630		
	16-20 Yıl	33	4,1818	0,50752		
	21 Yıl ve Üstü	30	4,2222	0,67994		

Çıkarılan ANOVA testi sonuçları incelendiğinde ($p>0,05$) ölçeklerden Sistem Kalitesi hariç diğer ölçeklerin hizmet süresi değişkenine ilişkin herhangi bir anlamlı farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. Sistem Kalitesi ölçeğinin hizmet süresi değişkenine göre ($p<0,05$) anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. Bu nedenle farklılığın kaynağının tespit edilmesi amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Yapılan Tukey Testi

sonucunda 0-5 Yıl arasında çalışan adalet çalışanlarının, 16-20 yıl arasındaki adalet çalışanlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmıştır.

4.1.11.7.5 Unvan Değişkenine Göre Ölçeklerin İncelenmesi

Unvan değişkeni üç farklı seçenekten oluşması nedeniyle ANOVA testi yapılmış ölçeklerin bu değişkene anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Tablo 4.18. Hizmet Süresi Değişkenine İlişkin ANOVA Sonuçları

Ölçekler	Unvan	N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Sistem Kalitesi	Zabıt Kâtibi	255	3,9275	0,63690	2,134	0,120
	Yazı İşleri Müd.	70	4,0750	0,59337		
	Hâkim-Savcı	48	4,0677	0,63527		
Bilgi Kalitesi	Zabıt Kâtibi	255	3,8816	0,56868	1,992	0,138
	Yazı İşleri Müd.	70	3,9800	0,52326		
	Hâkim-Savcı	48	4,0333	0,55709		
Hizmet Kalitesi	Zabıt Kâtibi	255	3,7384	0,62693	3,780	0,024**
	Yazı İşleri Müd.	70	3,9531	0,56346		
	Hâkim-Savcı	48	3,8810	0,67092		
Sistem Kullanımı	Zabıt Kâtibi	255	4,2667	0,62704	0,972	0,379
	Yazı İşleri Müd.	70	4,1929	0,63869		
	Hâkim-Savcı	48	4,3542	0,54537		
Kullanıcı Memnuniyeti	Zabıt Kâtibi	255	4,1922	0,55843	0,097	0,908
	Yazı İşleri Müd.	70	4,1607	0,60048		
	Hâkim-Savcı	48	4,1979	0,51042		
Fayda	Zabıt Kâtibi	255	4,1961	0,57422	0,457	0,633
	Yazı İşleri Müd.	70	4,2714	0,59600		
	Hâkim-Savcı	48	4,2292	0,69499		

ANOVA testi sonuçları incelendiğinde ($p>0,05$) ölçeklerden Hizmet Kalitesi hariç diğer ölçeklerin unvan değişkenine ilişkin herhangi bir anlamlı farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. Hizmet Kalitesi ölçeğinin hizmet süresi değişkenine göre ($p<0,05$) anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. Bu nedenle farklılığın kaynağının tespit edilmesi amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Yapılan Tukey Testi sonucunda Zabıt Kâtibi unvanındaki adalet çalışanlarının, Yazı İşleri Müdürü ünvanındaki adalet çalışanlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz dünyasında bilgi teknolojileri ve bilgi sistemleri aracılığıyla yaşanan dijitalleşme ve bununla ilgili olan dijital dönüşüm sürecinde insanların çeşitli iş ve işlemlerinde bir değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Kamu hizmetlerinin de dijitalleşip bilgisayar ortamına aktarılmasıyla e-devletin birçok uygulaması çalışanlara işlerinde yardımcı olmasıyla birlikte çalışma hayatının da vazgeçilmezi durumuna gelmektedirler. Bu durum kamu sektöründe olduğu gibi özel sektörde de aynıdır. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin birçoğu, kamu görevlerini yerine getirmek amacıyla bilgi teknolojileri ve bilgi sistemlerinin yaygınlaştırılmasıyla ilgili çeşitli adımlar atmaktadır. Ülkemiz de çeşitli kamu görevlerini artık e-devlet üzerinden kamu hizmetinin özelliğine göre geliştirilmiş çeşitli uygulamalarla gerçekleştirmektedir.

Devletlerin temel organlarından biri olan “Yargı” organı; insanların adalete hemen ulaşma isteği, vicdani ve hukuki sorumlulukların yerine getirilmesi talebi anlamında bakıldığında çok önem arz ettiği ortadadır. Çeşitli ülkelerin kendi geliştirmiş olduğu sistemler gibi, ülkemizde de yargıya ilişkin işlemlerin yerine getirilmesi için geliştirilen e-devlet uygulamasının, bir diğer deyişle bilişim sisteminin adı UYAP’tır. UYAP güvenli ve hızlı bir şekilde hem adalet çalışanlarının işlerini yürüttüğü hem de vatandaşların yargı birimine ilişkin verilere erişim sağladığı bir sistemdir.

Bu araştırmanın temel amacı olarak UYAP sistemi incelemek ve bunun yargı çalışanlarına yönelik olan Kurum Portalı’nı yargı çalışanları üzerinden değerlendirmektir. Bu amaçla Erzurum ilinde bu portalı kullanan yargı çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur. Kurum Portalı’na ilişkin sistem, bilgi ve hizmet kalitesinin sistem kullanımı ve kullanıcı memnuniyetine, ayrıca sistem kullanımı ve kullanıcı memnuniyetinin elde edilen net faydaya etkisi, Delone ve Mclean tarafından kullanılan ve tutarlılığı ve geçerliliği bilimsel yöntemlerle gösterilmiş “Bilgi Sistemleri Başarı Modeli” ile incelenmiştir.

Yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi yöntemi neticesinde;

- Sistem kalitesinin, sistem kullanımına etki analizi incelenmesinde ($\beta=0,322$, $p<0,05$) pozitif ve anlamlı olarak ve ($r^2=0,15$) %15 oranında etki ettiği anlaşılmıştır.

- Bilgi kalitesinin, sistem kullanımına etki analizi incelenmesinde ($p>0,05$) anlamsız olarak etki ettiği anlaşılmıştır.
- Hizmet kalitesinin, sistem kullanımına etki analizi incelenmesinde ($p>0,05$) anlamsız olarak etki ettiği anlaşılmıştır.
- Sistem kalitesinin, kullanıcı memnuniyetine etki analizi incelenmesinde ($\beta=0,284$, $p<0,05$) pozitif ve anlamlı olarak ve ($r^2=0,19$) %19 oranında etki ettiği anlaşılmıştır.
- Bilgi kalitesinin, kullanıcı memnuniyetine etki analizi incelenmesinde ($p>0,05$) anlamsız olarak etki ettiği anlaşılmıştır.
- Hizmet kalitesinin, kullanıcı memnuniyetine etki analizi incelenmesinde ($\beta=0,196$, $p<0,05$) pozitif ve anlamlı olarak ve ($r^2=0,15$) %15 oranında etki ettiği anlaşılmıştır.
- Sistem kullanımının, kullanıcı memnuniyetine etki analizi incelenmesinde ($\beta=0,519$, $p<0,05$) pozitif ve anlamlı olarak ve ($r^2=0,27$) %27 oranında etki ettiği anlaşılmıştır.
- Sistem kullanımının, net faydaya etki analizi incelenmesinde ($\beta=0,141$, $p<0,05$) pozitif ve anlamlı olarak ve ($r^2=0,15$) %15 oranında etki ettiği anlaşılmıştır.
- Kullanıcı memnuniyetinin, net faydaya etki analizi incelenmesinde ($\beta=0,478$, $p<0,05$) pozitif ve anlamlı olarak ve ($r^2=0,31$) %31 oranında etki ettiği anlaşılmıştır.

Ayrıca t-testi ve Anova analizi sonucunda;

- Cinsiyet değişkenine ilişkin herhangi bir anlamlı farklılık gözlenmemiştir.
- Medeni durum değişkenine ilişkin t-testi analizinde sistem kalitesi ve bilgi kalitesinin anlamlı farklılık gösterdiği, her iki ölçek bekâr adalet çalışanlarına kıyasla evli adalet çalışanları tarafından daha kaliteli buldukları anlaşılmıştır.
- Yaş değişkenine ilişkin herhangi bir anlamlı farklılık gözlemlenmemiştir.
- Eğitim durumu değişkenine ilişkin herhangi bir anlamlı farklılık gözlemlenmemiştir.
- Hizmet süresi değişkenine ilişkin yapılan Anova testi analizinde sistem kalitesi ölçeği, 0-5 yıl arası tecrübeye sahip adalet çalışanlarına kıyasla 16-20 yıl arası tecrübeye sahip adalet çalışanlarının daha kaliteli buldukları anlaşılmıştır. UYAP Kurum Portalı 2007 yılında aktif olarak kullanmaya başladığı bu sebeple bu tarih öncesi adalet

alışanlarının alışma imkânlarının kısıtlı ve zor olması, bu durumun sebebi olarak gösterilebilir.

- Unvan değişkenine ilişkin yapılan Anova testi analizinde hizmet kalitesi leği, Zabıt Kâtiplerine kıyasla Yazı İşleri Müdürlerinin daha kaliteli buldukları anlaşılmıştır.

Yapılan araştırma ve inceleme sonucunda UYAP Kurum Portalı sisteminin geliştirilmesi amacıyla aşağıdaki önerilerde bulunmak mümkündür;

- Kurum Portalı sisteminin kullanımı, sistem kalitesinin artması ile doğru orantılı olduğu anlaşılmakla, sisteme ilişkin kullanım kolaylığının sağlanması, kullanıcı tarafından istenilen işlemin yapılabilmesi ve yanıt alma süresinin kısaltılması sağlandığı takdirde sistem kullanımının daha verimli hale gelecektir.

- Kurum Portalı sistem ve hizmet kalitesinin, sistemi kullanan adalet çalışanlarının memnuniyetine pozitif olarak etki ettiği anlaşılmakla, sisteme ilişkin kullanım kolaylığının artırılması, yanıt alma süresinin kısaltılması ve sistemin güvenliğinin artırılması kullanıcı memnuniyetini artıracaktır. Ayrıca kurum yöneticilerinin sistem kullanımı sırasında adalet çalışanlarına yardımcı olması, yaşanan sorunların çözümünde Adalet Bakanlığının zamanında müdahalede bulunması ve bilgilere gerektiğinde ulaşılması da kullanıcıların memnuniyetine olumlu olarak etki edecektir.

- Adalet alışanlarının yapacağı tüm işlemlerin başka bir ortama ihtiyaç duyulmaksızın Kurum Portalı’nda yapılmasının sağlanması kullanıcı memnuniyetini artıracaktır. Yine bu durum Kurum Portalı’ndan elde edilen faydaya olumlu yönde etki sağlayacaktır.

- Yapılan işlemlerin hızlı ve verimli bir şekilde sonuca ulaşmasının sağlanması, yukarıda belirtildiğizere kullanıcı memnuniyetinin artırılması Kurum Portalı’ndan elde edilecek net faydayı olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir.

- Değişkenlere göre ölçeklerin incelenmesi sonucunda 0-5 yıl arası tecrübeye sahip adalet çalışanlarının diğer çalışanlara göre sistem kalitesi incelenmesinde daha az memnun kaldıkları göz önünde bulundurularak verilecek eğitimlerle sistem kalitesine ilişkin memnuniyetin artırılması gerektiği söylenebilir.

- Unvan değişkenine ilişkin olarak sistemde yaşanan sorunların açılması yönünde Zabıt Kâtiplerine daha fazla hizmet verilmesi gerektiği, bunun hizmet kalitesinin etki ettiği diğer ölçeklerin verimini artırabileceği söylenebilir.

- Kurum Portalı arayüzü kullanım kolaylığı ile ilgili olarak belli aralıklarla adalet çalışanlarından alınacak geri dönüşlerle arayüz tasarımının iyileştirilmesi ve güncellenmesi sistemin verimliliğini artırabilir.



KAYNAKÇA

- Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Genel Müdürlüğü (2021). *UYAP Bilişim Sistemi*, (91-124), Erişim: <http://uyap.gov.tr>.
- Adalet Bakanlığı Eğitim Daire Başkanlığı. (2020). *Bilgisayar ve UYAP Bilişim Sistemi*, <https://edb.adalet.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 2022).
- Albayrak, A. (2021). *Ulusal Yargı Ağı Projesi (Uyap) Vatandaş Bilişim Sistemi Hizmet Kalitesi Ve Kullanıcı Memnuniyetinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Burdur: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ayvaz, B. (2017). *Günümüz İş Dünyasında Telekomünikasyon ve Ağ Oluşumları*. İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi.
- Balcı, A. (2003). *E- Devlet: Kamu Yönetiminde Yeni Perspektifler, Fırsatlar ve Zorluklar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Batır, U. (2013). *E-devlet uygulamalarından Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi Portalı (UYAP)'ın etkinliğini belirlemeye yönelik Ankara Barosu avukatları üzerine bir alan araştırması*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Bozkurt, Ç. Ö.(2020). *Yönetim Bilişim Sistemleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Bütün, A. (2010). *Yönetim Bilişim Sistemleri*. <https://www.academia.edu/5558651/Yonetim-bilisim-sistemi> (Erişim Tarihi:2022).
- Çağıltay, N. (2010). *İş Zekâsı ve Veri Ambarı Sistemleri*. Ankara: ODTÜ Yayıncılık.
- Çarıkçı, O. (2010). “Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Sayı: 12, 97-99.
- Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı (2004) “*E-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı*”. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 2021).
- Dondurmacı G. A. (2014). *Yönetim Bilişim Sistemleri*, Papatya Yayıncılık.
- e-Devlet (Türkiye)*. (t.y.). [https://tr.wikipedia.org/wiki/E-Devlet_\(Türkiye\)](https://tr.wikipedia.org/wiki/E-Devlet_(Türkiye)) (Erişim Tarihi: 2021).

e-Devlet Kapısı Kullanıcı Sayısı.(Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi) (t.y.).
<https://cbddo.gov.tr> (Erişim Tarihi: 2020).

En Yalın Biçimiyle e-devlet (t.y.). <https://edevlet.tripod.com> (Erişim Tarihi: 2021).

Erkul, R. E. (2004). “Dünyada Kamu Yönetimindeki Dönüşüm ve Türkiye’de Kamu Yönetimi Öğretimine Yansımaları”. *II. Kamu Yönetimi Forumu*, 6.

Gökçen, H. (2011). *Yönetim Bilgi/Bilişim Sistemleri: Analiz ve Tasarım*. Ankara: Afşar Matbaacılık.

Hanelerde İnternet Erişimi. (t.y.). <https://data.tuik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 2021).

İnce, M.İ. (2001). Elektronik Devlet Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar. *DPT*. Mayıs 2001, 7.

Kaçamaz, E. (2017). *Aile hekimleri tarafından kullanılan elektronik reçete sistemi başarısının ölçülmesi ve hekimlerin algısı.* (Tıpta Uzmanlık). Kahramanmaraş: Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi.

Kale, D. (2019). *İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin örgütsel performansa etkileri: Delone&Mclean bilgi sistemleri başarı modeli bağlamında bir değerlendirme.* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kamensky, J. (2001). *A Brief History of Vice President Al Gore’s National Partnership for Reinventing Government During the Administration of President Bill Clinton 1993-2001.* <http://govinfo.library.unt.edu/npr/whoweare/> (Erişim Tarihi: 2021).

Kaya, B. T. (1993). “Yönetim Destek Sistemleri”. *Amme İdaresi Dergisi*, 26(1), 242.

Keskinkılıç, M., (2015). *Yönetim Bilişim Sistemleri.* (Yayınlanmamış Ders Notu). Erzurum.

Keskinkılıç, M., Ağca, Y., Karaman, E. (2016). *İnternet ve Bilgi Sistemleri Kullanımının Turizm Dağıtım Kanalları Etkisi Üzerine Bir Uygulama.* *Journal of Business Research Turk (EBSCO)*, www.isarder.org, Yıl:2016, 8(4), 445-472, ISSN: 1309-712, DOI: 10.20491/isarder.2016.227.

Kırçova B. T. (2003). “E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri”. *İstanbul Ticaret Odası*, Ankara: Acar Matbaacılık.

- Kurbanoglu S. (1992). *Uzman Sistemler*, Türk Kütüphaneciliği, 1992, Erişim : <http://bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/1197-2393-1-PB.pdf>.
- Laudon K. (2014). *Management Information Systems, Managing the Digital Firm*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- McNurlin B. (2004). *Information Systems Management in Practice*. 2002.
- Mis Notes (Tarih). *Introduction to MIS*. <https://coursehero.com/> (Erişim Tarihi: 2022).
- Ölmez, M.Y. (2016). *Küreselleşme bağlamında elektronik devlet (e-devlet) uygulamaları ve Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)*. (Yüksek Lisans Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Örnek Boyut Hesaplama (t.y.). <https://tr.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> (Erişim Tarihi: 2022).
- Özcivelek, H. R. (2004). *Dünyada ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama*. <https://dergipark.org.tr/> (Erişim Tarihi: 2021).
- Özen, Ü. (2015). *Yönetim Bilişim Sistemleri: Bilgi Sistemlerine Giriş Temel Kavramlar*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi.
- Özgöncü, H. (2014). *Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Ders Kitabı. <http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/> (Erişim Tarihi: 2021).
- Robson, J. (2003). “People and Perspectives”. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1468-0122.00269> (Erişim Tarihi: 2022).
- Sebetci, Ö. (2018). *Bilgi Teknolojileri ve Yönetim Bilişim Sistemleri*. İstanbul: Kodlab Yayın Dağıtım.
- Seker, S.E. (2014). *Bilgisayar Kullanıcısı Tatmin Problemi. YBS Ansiklopedisi*. (t.y.). <http://ybsansiklopedisi.com/>.
- Sertkaya, N. (2019). *Uzaktan Staj Uygulama Sistemi Kullanıcı Memnuniyetinin İncelenmesi: Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sıkça Sorulan Sorular (t.y.). <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikca> [Sorulanlar](#) (Erişim Tarihi: 2021).

- Songur, L. (2015). *Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)'ın Adli Yargı Teşkilatının İşleyişine Getirdiği Yenilikler Üzerine Bir Araştırma: Konya İli Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tilahun, B., Fritz, F., (2015). *Modeling Antecedents of Electronic Medical Record System Implementation Success in Low-Resource Setting Hospitals*. BMC Medical Informatics & Decision Making (2015) 15:61. DOI 10.1186/s12911-015-0192-0.
- Tutar, H. (2010). *Yönetim Bilgi Sistemi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türkiye Bilişim Şurası (2002). *Türkiye’de Bilişim Sektörünün Gelişimi*. <https://eski.tbd.org.tr/> (Erişim Tarihi: 2021).
- Tütüncü, H. (2019). *Harmanlanmış e-öğrenme Ortamı Bilgi Sistem Kalitesinin Öğrencilerin Psikososyal Algılarına Etkisinin İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Uçkan, Ö. (2003). *e-Devlet, e-Demokrasi ve Türkiye*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Uyap'ın Entegre Olduğu Sistemler*. (t.y.). <https://9lib.net> (Erişim Tarihi: 2021).
- Ülke URL'leri (t.y.). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Resources/Country-URLs> (Erişim Tarihi: 2021).
- Ülkelere Göre İnternet Kullanıcısı Sayısı Listesi (t.y.). https://tr.wikipedia.org/wiki/Ülkelere_göre_internet_kullanıcısı_sayısı_listesi#cite_note-20 (Erişim Tarihi: 2021).
- Yıldırım, H. (2003). *Her Şeyi e-leştirdik*. Ankara: Macar Yayıncılık.
- Yılmaz Y. H. (2009). *Yönetim Bilişim Sistemleri ve Bir Fabrikada Uygulama*. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Yurdakul C. (1997). *Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta*. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Murat Buğrahan KOTANLI
Doğum Yeri ve Tarihi	
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	
Y. Lisans Öğrenimi	
Bildiği Yabancı Diller	
Bilimsel Faaliyetleri	
İş Deneyimi	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	
İletişim	
E-Posta Adresi	
Tarih	