

**KAMU HİZMETİNDE E-KATILIM: IVR TABANLI VATANDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ
ÜZERİNDEN İÇİŞLERİ BAKANLIĞI ÖRNEĞİ
Oğuz GÖKSU¹**

Özet

E-katılım, bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla vatandaşların karar süreçlerine daha etkin katılımını sağlamayı hedefleyen çağdaş bir yönetim anlayışıdır. Bu bağlamda IVR (Interactive Voice Response – Etkileşimli Sesli Yanıt) teknolojisi, düşük maliyetli, geniş kitlelere ulaşabilen ve geri bildirim toplayabilen etkili bir araç olarak öne çıkmaktadır. Türkiye’de İçişleri Bakanlığı başta olmak üzere Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü gibi çeşitli kamu kurumları ve özel kuruluşlar IVR sistemlerini hizmet değerlendirme ya da hizmet çözümü için kullanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, İçişleri Bakanlığı’nın IVR tabanlı vatandaş memnuniyet anketinin e-katılım açısından işlevini ortaya koymaktır. Nitel yöntemle yürütülen çalışmada İçişleri Bakanlığı’nın IVR sistemine dayalı Vatandaş Memnuniyet Anketi uygulaması incelenmiş; elde edilen bulgular, sistemin geniş erişim ve anlık geri bildirim toplama açısından etkili olduğunu göstermiştir. Ancak, geri bildirimlerin e-katılımın danışma düzeyinde kalması, anketin farklı elektronik araçlarla uygulanmaması, erişim eşitsizliği ve soru çeşitliliği gibi alanların geliştirilmesi gerektiği ortaya konulmuştur.

Anahtar kelimeler: E-katılım, IVR, vatandaş memnuniyet anketi, İçişleri Bakanlığı

¹ İçişleri Uzmanı, Strateji Geliştirme Başkanlığı, 30.06.2025, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1811-5485>

E-PARTICIPATION IN PUBLIC SERVICE: THE CASE OF THE MINISTRY OF INTERIOR THROUGH AN IVR-BASED CITIZEN SATISFACTION SURVEY

Abstract

E-participation is a contemporary governance approach that aims to ensure more effective citizen involvement in decision-making processes through information and communication technologies. In this context, Interactive Voice Response (IVR) technology stands out as a cost-effective tool capable of reaching large audiences and collecting feedback efficiently. In Turkey, various public institutions—including the Ministry of Interior, Ministry of Health, Ministry of Justice, and the General Directorate of Land Registry and Cadastre—as well as private organizations, utilize IVR systems for service evaluation or issue resolution. The aim of this study is to reveal the function of the Ministry of Interior's IVR-based citizen satisfaction survey in terms of e-participation. Conducted using a qualitative method, the study analyzes the Ministry's IVR-based Citizen Satisfaction Survey and finds that the system is effective in terms of broad accessibility and real-time feedback collection. However, the findings also indicate the need for improvement in areas such as the limitation of feedback to the consultative level of e-participation, the lack of integration with alternative digital tools, accessibility inequalities, and limited question variety.

Keywords: E-participation, IVR, citizen satisfaction survey, ministry of interior

1. GİRİŞ

Dijital teknolojilerin kamu yönetimine entegrasyonu, vatandaşların kamu hizmetlerine erişimini kolaylaştırmakla kalmayıp aynı zamanda kamu hizmetlerinin şekillenmesinde vatandaş görüşlerinin daha etkin bir biçimde dikkate alınmasına olanak tanımaktadır. Bu bağlamda, dijital katılım araçları, yönetim ilkeleriyle uyumlu biçimde kamu-vatandaş ilişkisini dönüştürmekte ve katılımcı demokrasinin gelişmesine katkı sunmaktadır.

Son yıllarda Türkiye’de kamu hizmetlerinde vatandaş memnuniyetini ölçmeye yönelik dijital yöntemlere ilgi artmıştır. Özellikle vatandaş geri bildirimlerinin hızlı, etkin ve sistematik bir biçimde toplanması, hizmet kalitesinin artırılması açısından kritik bir rol oynamaktadır. Bu noktada, etkileşimli sesli yanıt sistemleri (Interactive Voice Response – IVR), hem geniş kitlelere ulaşabilme kapasitesi hem de düşük maliyetli yapısıyla dikkat çekmektedir. IVR tabanlı anketler, geleneksel anket yöntemlerine kıyasla daha kısa sürede veri toplayabilme, hızlı analiz yapabilme ve hizmet alan vatandaşla doğrudan etkileşim kurabilme avantajları sunmaktadır.

İçişleri Bakanlığı tarafından hayata geçirilen IVR tabanlı Vatandaş Memnuniyet Anketi uygulaması, kamu hizmetlerinin hem vatandaş perspektifinden değerlendirilebilmesini hem de veri temelli karar alma süreçlerinin güçlendirilmesini amaçlamaktadır. İçişlerine Bakanlığına bağlı birimlerde sunulan hizmetlerin ardından vatandaşlara ulaşılarak telefon üzerinden memnuniyet düzeyleri ölçülmektedir. Bu uygulama sayesinde vatandaş geri bildirimlerinin sistematik olarak toplanması ve hizmet iyileştirme süreçlerine dâhil edilmesi mümkün hale gelmiştir.

Bu çalışmanın temel amacı, IVR teknolojisinin kamu hizmetlerinde vatandaş katılımını artırmadaki rolünü ortaya koymak ve İçişleri Bakanlığı örneği üzerinden dijital katılımın işleyişini değerlendirmektir. Bu çalışma, İçişleri Bakanlığı’nın resmi internet sitesinde kamuya açık olarak paylaştığı bilgilerden, İçişleri Bakanlığı İdare Faaliyet Raporlarından, Bakanlık Stratejik Planı ve Performans Programından, Çalışma Planı gibi belgelerden, literatürdeki benzer uygulamalardan elde edilen verilerden yararlanarak nitel bir değerlendirme sunmaktadır. Bu kaynakların dışında İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığından dijital anket uygulamasını yürüten birimle de görüşmeler yapılmış ve anketin uygulanma süreciyle ilgili bazı bilgilere çalışma kapsamında ulaşılmıştır.

Çalışmada öncelikle e-katılım kavramından ve e-katılıma yönelik kuramsal yaklaşımlar ile e-katılım evriminden bahsedilecektir. Ardından dijital katılımın bir aracı olarak IVR tabanlı

sistemlerin nasıl çalıştığı, bu sistemin kamu yönetiminde hangi kurumlar tarafından kullanıldığı ortaya konacaktır. Son bölümde İçişleri Bakanlığı tarafından yürütülen IVR tabanlı vatandaş memnuniyet anketinin yapısı, süreci, teknik özellikleri ortaya konularak dijital katılım perspektifinden değerlendirmesi yapılacaktır. Çalışmanın son bölümünde genel değerlendirmeye birlikte uygulamayla ilgili iyileştirme önerileri ortaya konulacaktır.

2. KAMU HİZMETİNDE E-KATILIM

Bu bölümde öncelikle e-katılım kavramından bahsedilecek ardından e-katılım araçları ve uygulamaları ile e-katılıma yönelik kuramsal yaklaşımlar ve kamu yönetiminde katılımın evrimine kısaca değinilecektir.

2.1. E-Katılım Kavramı

E-katılım, disiplinler arası bir araştırma alanıdır. Bu alan, farklı bilim dallarının kesişiminde yer almaktadır. Siyasi katılımın normatif yönleriyle ilgilenmesi açısından demokratik teoriyle, katılım süreçlerini ele alması yönüyle iletişim bilimiyle, kullanılan elektronik araçların tasarımı ve işletimi açısından teknolojiyle, verinin toplumsal üretimi ve dağıtımı bağlamında ise bilişimle ilişkilidir. E-katılım, bilgi teknolojileri aracılığıyla halkın politika yapım süreçlerini daha kolay anlayabilmesi ve bu süreçleri izleyebilmesi amacıyla geliştirilmiş bir katılım biçimi olarak tanımlanabilir. E-katılımın temel amaçları şunlardır; daha farklı ve geniş kitlelere ulaşarak katılımı yaygınlaştırmak, yurttaşların teknolojik okuryazarlık ve iletişim becerilerini geliştirmek amacıyla çeşitli elektronik araçlarla katılımı desteklemek, bilinçli katkıların sağlanabilmesi için gerekli bilgileri sade ve erişilebilir bir şekilde sunmak ve son olarak, demokratik müzakereyi güçlendirmek amacıyla toplumla daha kapsamlı ve derinlemesine bir iletişim kurmaktır (Şat,2021:79).

Bir diğer yandan e-katılım, bilgi ve iletişim teknolojilerinin (özellikle internetin) kullanımıyla vatandaşların siyasal, sosyal ve kamusal süreçlere katılımını ifade eden modern bir katılım biçimidir. Geleneksel halkla ilişkiler anlayışından farklı olarak, yönetilen ve yöneten arasındaki ilişkiyi hiyerarşik yapıdan çıkararak daha yatay ve etkileşimli bir zemine taşıyan e-katılım, bireylerin doğrudan karar alma süreçlerine katılımını hedeflemektedir. Bu çerçevede, bireylerin örgütsel temsil olmaksızın bireysel düzeyde sürece katılmaları teşvik edilmektedir. E-katılım özellikle savaş sonrası dönemde, kent planlaması ve kamu hizmetlerinin yeniden yapılandırılması gibi alanlarda önemli bir araç haline gelmiş; bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle

birlikte daha da yaygınlaşmıştır. Günümüzde vatandaşlar, çevrimiçi anketler, forumlar ve elektronik oylama gibi araçlar aracılığıyla kamu politikalarının oluşumunda daha etkin rol oynamaktadır. Bu sayede yönetim süreçleri daha şeffaf hale gelirken, kamu yönetiminin hesap verebilirliği de artmaktadır. E-katılım yalnızca demokratik katılımı güçlendirmekle kalmamakta, aynı zamanda kamu hizmetlerinin kalitesinin artmasına da katkı sağlamaktadır. Bu yönüyle, çağdaş kamu yönetimi anlayışının vazgeçilmez bir bileşeni haline gelmiştir (Naci,2021).

E-katılımın farklı düzeyleri bulunmaktadır. Bunlar; yönlendirme, tedavi, bilgilendirme, danışma, teskin etme, ortaklık, yetkilendirilmiş güç ve yurttaş denetimidir. Yönlendirme ve tedavi düzeyi, katılım olmaması anlam grubuna girerken, bilgilendirme, danışma, teskin etme ve ortaklık düzeyi göstermelik katılım olarak ifade edilmektedir. Son olarak yetkilendirilmiş güç ve yurttaş denetimi düzeyi ise iktidarın yurttaşta olması anlamına gelmektedir (Şat, 2021:81).

2.2. E-Katılım Araçları ve Uygulamaları

E-katılım araçları, vatandaşların bilgiye erişimini kolaylaştırmak, fikir alışverişinde bulunmalarını sağlamak ve karar alma süreçlerine aktif katılımlarını mümkün kılmak amacıyla geliştirilen bilişim teknolojisi temelli platform ve uygulamalardır. Bu araçlar arasında çevrim içi anketler, e-posta, forumlar, e-dilekçeler, e-oylamalar, video konferans sistemleri ve çevrimiçi tartışma platformları yer almaktadır. OECD ve Birleşmiş Milletler gibi uluslararası kuruluşlar, e-katılım süreçlerini genellikle dört aşamada sınıflandırmaktadır: bilgilendirme, danışma, iş birliği ve yetkilendirme. Bu araçlar aracılığıyla hükümetler, vatandaş taleplerini daha hızlı ve etkili bir biçimde toplayabilmekte; bu talepler doğrultusunda kamu politikalarını daha kapsayıcı bir şekilde şekillendirebilmektedir.

Teknolojik gelişmelerle birlikte, mobil uygulamalar, sosyal medya platformları ve yapay zekâ destekli danışma sistemleri de e-katılımın yeni nesil araçları arasına katılmıştır. E-katılım araçlarının çeşitlenmesi, kamu yönetiminde hem kapsayıcılığı hem de vatandaş memnuniyetini artırmada kritik bir rol oynamaktadır. Ayrıca bu araçlar, gençler, yaşlılar, engelliler gibi farklı sosyal grupların yönetime katılımını kolaylaştırarak demokratik kapsayıcılığı güçlendirmektedir (Bingöl,2021).

2.3. E-Katılım Konusundaki Kuramsal Yaklaşımlar ve Kamu Yönetiminde Katılımın Evrimi

E-katılım süreci, kamu yönetimi kuramlarında hem araçsal hem de değer temelli yaklaşımlarla açıklanmaktadır. Geleneksel kamu yönetimi kuramı, katılımı genellikle halkla ilişkiler kapsamında, tek yönlü bilgi aktarımı olarak ele alırken; modern ve post-modern yaklaşımlar, katılımı demokratik değerlerin bir parçası olarak görmekte ve vatandaşları sürecin pasif unsurları değil, aktif ortakları olarak değerlendirmektedir. Özellikle Yeni Kamu Hizmeti ve Kamu Değeri Yönetimi yaklaşımları, e-katılımı; kamu hizmetlerinin meşruiyetini artıran, demokratik katılımı güçlendiren ve yönetime değer katan temel bir unsur olarak konumlandırmaktadır. Buna karşılık, geleneksel kamu yönetimi yaklaşımı vatandaş yalnızca seçmen ve yönetilen konumunda görmekte; katılım için etkili ve aktif bir mekanizma sunmamaktadır. Kamu İşletmeciliği yaklaşımı ise vatandaşlara müşteri gözüyle bakmaktadır. Oysa yeni kuramsal yaklaşımlar, vatandaşları sadece hizmet alan değil, aynı zamanda sorun çözen ve kamu hizmetlerinin üretimine katkı sunan paydaşlar olarak değerlendirmektedir. Katılım kavramının tarihsel gelişimine bakıldığında, bu kavramın özellikle II. Dünya Savaşı sonrasında Avrupa'da şehirlerin yeniden inşası ve kent planlaması bağlamında önem kazandığı görülmektedir. Katılım daha önceki dönemlerde de gündeme gelmiş olsa da bir kamu politikası aracı olarak kurumsallaşması bu dönemde ivme kazanmıştır. İlkçağ toplumlarında, merkezi devlet yapılarının oluşmasından önce, yerel düzeyde kamu hizmetlerinin sunumunda katılımcılık yaygın biçimde uygulanmaktaydı. Ancak merkeziyetçi devlet anlayışının güçlenmesiyle birlikte katılım, karar vericilerin tekelinde kalan bir unsur haline gelmiştir. II. Dünya Savaşı sonrası dönemde ise katılımın yeniden gündeme gelmesi, yönetenlerin arzusu değil, toplumsal bir zorunluluk olarak ortaya çıkmıştır. Günümüzde teknolojik araçların gelişimi, katılımın evrimini hızlandırmış ve bu sürece yeni bir boyut kazandırmıştır. Bilgi edinme hakkı, şeffaflık ve hesap verebilirlik gibi kavramlar doğrultusunda e-katılım, sadece daha demokratik değil; aynı zamanda daha etkili ve kapsayıcı yönetim biçimlerinin temel bileşenlerinden biri haline gelmiştir. E-katılım süreçlerinin başarısı, büyük ölçüde kamu idaresinin teknik kapasitesine, vatandaşların dijital okuryazarlık düzeyine ve siyasal destek ortamına bağlıdır. Günümüzde kamu yöneticileri, vatandaşlardan gelen geri bildirimleri yalnızca birer veri kaynağı olarak değil, aynı zamanda karar alma süreçlerine yön veren stratejik girdiler olarak değerlendirmektedir. Bu sayede e-katılım, kamu yönetimini hem daha katılımcı hem de daha etkin bir yapıya kavuşturmaktadır (Naci, 2021; Bingöl,2021).

3. IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) SİSTEMLERİ

Bu bölümde IVR teknolojisinin tanımı ve çalışma prensibi, kamu hizmetinde IVR kullanımı konuları incelenecektir.

3.1. IVR teknolojisinin Tanımı ve Çalışma Prensibi

Interactive Voice Response (IVR) teknolojisi, telefonla yapılan anketlerde insan görüşmecilerin yerini alan, önceden kaydedilmiş yüksek kaliteli ses kayıtlarıyla çalışan bir sistemdir. Katılımcılar, kendilerine yöneltilen sorulara telefon tuşlarıyla cevap vermektedir. Bilgisayar destekli telefon anketlerinden (CATI) farklı olarak, IVR sisteminde bir görüşmeci bulunmaz; bu da sistemi tamamen otomatik hale getirmektedir. IVR, otomatik mantıksal geçişler, soruların rastgele sıralanması, cevapların doğrulanması gibi CATI sistemlerinin birçok özelliğini taşımaktadır. Kullanıcılar görüşmeyi istedikleri hızda tamamlayabilir ve süreç, gerektiğinde durdurulup daha sonra devam ettirilebilir. IVR sistemleri sürekli ve kesintisiz olarak çalışabilir, bu da onu özellikle zor ulaşılan gruplara (örneğin evsizler, madde kullanıcıları) ulaşmak için uygun hale getirmektedir. Görüşmeci etkisi olmadığından, yanıtların tutarlılığı artar ve sistemin standartlaştırılmış ses kayıtları sayesinde görüşme kalitesi korunmaktadır. Aynı zamanda görüşme maliyetleri düşmekte ve uzun dönemli değerlendirmeler daha doğru bir şekilde yapılabilir. Anonimlik düzeyinin yüksek olması, özellikle hassas konularda daha dürüst yanıtlar alınmasını sağlamaktadır. Teknik olarak IVR, ses kartı olan bir bilgisayarın telefon hattına bağlanmasıyla çalışmakta; bu sistem gelen aramaları otomatik olarak yanıtlayabilmekte, ses çalabilmekte ve tuşlama girdilerine yanıt verebilmektedir. Bu teknolojik yapı, IVR'yi hem ekonomik hem de esnek bir veri toplama aracı haline getirmektedir (Corkrey & Parkinson, 2002).

3.2. Kamu Hizmetinde IVR Kullanımı

Türkiye’de bazı kamu kurum ve kuruluşları sesli yanıt sistemini kullanan bazı uygulamalara sahiptir. Bunlar; İçişleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’dür. İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen IVR tabanlı “Vatandaş Memnuniyet Anketi” uygulaması, kamu hizmetlerinin vatandaş bakış açısıyla değerlendirilmesini ve veri odaklı karar süreçlerinin desteklenmesini hedeflemektedir. Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü ve Göç İdaresi gibi birçok birimde verilen hizmetlerin ardından, vatandaşlara telefon yoluyla ulaşılarak memnuniyet düzeyleri

ölçülmektedir. Sağlık Bakanlığı ise “Merkezi Hekim Randevu Sistemi” kapsamında vatandaşların randevu işlemlerini kolaylaştırmak için web ve mobilde e-Devlet ile giriş seçeneği, randevu geri alma, randevu talebi uygulaması, SMS, e-Posta dışında IVR’yi de kullanmaktadır. Adalet Bakanlığı ise UYAP (Ulusal Yargı Ağı Portalı) bilişim sisteminde yaşanacak sorunlara çözüm olarak çağrı sistemi üzerinden sesli yanıt sistemiyle yardım sağlamaktadır. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü ise merkez, taşra birimleri ve vatandaşlara hızlı, sağlıklı ve kaliteli hizmet sunmak amacıyla sesli yanıt sistemi teknolojisini kullanan altyapıya sahiptir (İçişleri Bakanlığı, 2025, Sağlık Bakanlığı, 2025, Adalet Bakanlığı, 2025 TPGM, 2025). Kamu sektörü dışında bankacılık sektöründe faaliyet gösteren birçok finans kuruluşu ve GSM operatörleri müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek adına sesli yanıt sistemini kullanmaktadır.

4. İÇİŞLERİ BAKANLIĞI IVR TABANLI VATANDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMASI

Bu bölümde İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen IVR tabanlı vatandaş memnuniyet anketi uygulamasının tanıtımı ve kapsamı, anket yapısının özellikleri, Değerlendirme Süreci, Katılım ve Geri Bildirimlerin nasıl yapıldığı değerlendirilecektir.

4.1. Uygulamanın Tanıtımı ve Kapsamı

İçişleri Bakanlığı tarafından 2019 yılında başlatılan ve 2020 itibarıyla “Etkileşimli Sesli Yanıt” (IVR – Interactive Voice Response) teknolojisiyle geliştirilen Vatandaş Memnuniyet Anketi uygulaması, kamu hizmetlerinin değerlendirilmesi amacıyla oluşturulmuştur. Söz konusu sistem, merkez teşkilatı ile bağlı kuruluşlar, valilikler ve taşra birimlerinden hizmet alan vatandaşların memnuniyet düzeylerini ölçmeyi ve bu doğrultuda hizmet kalitesini artırmayı hedeflemektedir. IVR robot teknolojisi sayesinde sesli yanıtlar yazılı veriye dönüştürülmekte; aynı şekilde yazılı içerikler sesli mesaja çevrilerek sistemin işlevselliği ve erişilebilirliği artırılmaktadır.

Anket kapsamında; Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Göç İdaresi Başkanlığı, Sahil Güvenlik Komutanlığı ile valiliklerden hizmet alan bireyler, “0312 422 55 95” numaralı hat üzerinden otomatik olarak aranmakta ve aldıkları hizmete ilişkin memnuniyet düzeyleri değerlendirilmektedir. Uygulama, katılımcılara Türkçe, İngilizce ve Arapça olmak üzere üç farklı dil seçeneği sunarak farklı dil gruplarına da erişim imkânı sağlamaktadır. Bu dijital memnuniyet ölçüm aracının hukuki temeli, 11. Kalkınma Planı’nda yer alan 2.5.2. başlık altındaki

787.3. maddeye dayandırılmaktadır. Anılan maddede, vatandaş memnuniyetini önceleyen ve başarılı bulunan uygulamaların yaygınlaştırılması hedeflenmektedir. Ayrıca, İçişleri Bakanlığı'nın stratejik planlarında da “vatandaş memnuniyetini artırmak” öncelikli amaçlar arasında yer almakta ve kamu hizmetlerinin kullanıcı odaklı hale getirilmesine yönelik çeşitli hedefler belirlenmektedir (İçişleri Bakanlığı 2024 Faaliyet Raporu; İçişleri Bakanlığı, 2025).

4.2. Anket Yapısının Özellikleri

Vatandaş Memnuniyet Anketi, Emniyet Genel Müdürlüğü, Jandarma Genel Komutanlığı, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Göç İdaresi Başkanlığı, Sahil Güvenlik Komutanlığı ve Valilikler gibi kamu kurumlarından hizmet alan bireylerin deneyimlerini değerlendirmeye yönelik olarak yürütülmektedir. Bu kapsamda, vatandaşlara hizmet alımının ardından belirli bir süre geçtikten sonra otomatik sesli aramalar yapılmaktadır. Aramalar, IVR (Interactive Voice Response – Etkileşimli Sesli Yanıt) teknolojisi kullanılarak gerçekleştirilmekte olup, sistem hem yazılı metnin sese dönüştürülmesini hem de vatandaşlardan gelen sesli yanıtların kayda alınmasını mümkün kılmaktadır.

Anket, Türkçe, İngilizce ve Arapça olmak üzere üç dil seçeneğiyle sunulmakta; süreç, katılımcının onay vermesiyle başlamaktadır. Onay verilmediği takdirde, sistem “Zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.” ifadesiyle görüşmeyi sonlandırmakta ve ilgili birey daha sonra tekrar aranmamaktadır. İlk aramada kişiye ulaşılamaması halinde yaklaşık iki saat sonra ikinci bir arama yapılmakta, ancak bu girişim de sonuçsuz kalırsa yeniden arama gerçekleştirilmemektedir. Öte yandan, birey sistem tarafından aranmadığı hâlde geri arama yaparsa, “İçişleri Bakanlığı Vatandaş Memnuniyet Anketi kapsamında arandınız.” mesajıyla bilgilendirilmektedir.

Aramalar genellikle hafta içi 09.45–18.15 saatleri arasında, hafta sonları ise 11.00–18.00 saatleri arasında yapılmaktadır. Cuma günleri öğle saatleri olan 12.00–14.00 aralığında ise herhangi bir arama gerçekleştirilmemektedir. Bu düzenlemeler, vatandaşların özel zaman dilimlerine ve hassasiyetlerine duyarlılık gösterilerek planlanmıştır. Anket esnasında yöneltilen sorular, hizmetin farklı yönlerini değerlendirmek üzere hazırlanmıştır. 2024 yılı itibarıyla kullanılan temel sorular şunlardır:

- Personelin vatandaşla ilgisi nasıldı?
- Aldığınız hizmetten genel memnuniyet düzeyiniz nedir?

- Hizmet verilen birimin fiziki koşullarını nasıl değerlendirirsiniz?
- Personelin bilgi yeterliliğini nasıl buldunuz?
- İşleminizin tamamlanma süresi sizin açınızdan nasıldı?

Bu sorular, hizmet kalitesini; personelin yaklaşımı, fiziki koşullar, bilgi yeterliliği ve işlem süresi gibi çeşitli açılardan ölçmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, anketin sonunda vatandaşların bağımsız görüş ve önerileri alınmakta, bu geri bildirimler hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar için veri kaynağı olarak kullanılmaktadır. Toplanan veriler anonimleştirilmekte, böylece kişisel verilerin gizliliği korunmaktadır. Elde edilen bilgiler hem Hizmetlere Yönelik Memnuniyet Anketi hem de Politikalara Yönelik Memnuniyet Anketi kapsamında analiz edilmekte; sistem aynı zamanda ihtiyaç duyulan alanlarda özel anketler düzenlenmesine de olanak tanımaktadır. Anketle ilgili tüm süreçler İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı bünyesindeki birim personeli tarafından koordine edilmektedir. Ankete ilişkin sorulacak olan sorular, aranacak saatler, hangi hizmetleri alan vatandaşların aranacağı ilgili personel tarafından koordine edilmektedir. Anketin uygulanması sırasında kişisel verilerin gizliliği ilkesine titizlikle riayet edilmekte ve yetkilendirilmiş personel dışında sisteme herhangi bir personelin giriş yapmasını engelleyecek bilgi güvenliği sistemleri oluşturulmaktadır (İçişleri Bakanlığı 2024 Faaliyet Raporu; İçişleri Bakanlığı, 2025).

4.3. Değerlendirme Süreci, Katılım ve Geri Bildirimler

Anket sonuçları, “İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı Teknolojileri Genel Müdürlüğü” tarafından geliştirilen “Dijital Anket” sistemi üzerinden analiz edilmekte ve bu sistem sayesinde kurumsal performans yönetimi daha etkin biçimde yürütülmektedir. Analiz çalışmaları Strateji Geliştirme Başkanlığı bünyesinde yürütülmektedir.

“2024 yılı İçişleri Bakanlığı İdare Faaliyet Raporu”na göre dijital anket uygulamasıyla elde edilen geri bildirimler kamuoyuna açıklanmıştır. Bu rapordaki verilere göre ankette birim ve soru bazlı memnuniyet oranları şu şekilde gerçekleşmiştir. Emniyet Genel Müdürlüğü 89,02%, Jandarma Genel Komutanlığı 89,05%, Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü 89,56%, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü 88,29%, Göç İdaresi Başkanlığı 78,55%, Sahil Güvenlik Komutanlığı 81,34%, ve Valilikler 77,95% olarak gerçekleşmiştir (Tablo.1). Hizmet bazlı memnuniyet sorularında, örneğin personelin ilgisine %85,51 oranında olumlu yanıt verilmiş,

işlemin tamamlanma süresi %80,99 olarak değerlendirilmiştir. Politika bazlı memnuniyet oranlarında ise terör örgütleriyle mücadele konusu %83,79 oranıyla en fazla memnuniyet duyulan alan olmuştur. En düşük memnuniyetin çıktığın politika alanı ise %59,77 ile kaçak göçle mücadele konusu olmuştur. 2024 yılı içinde "Verilen Hizmetin Kalitesinden Memnuniyet" anketi kapsamında 273.122 kişiye ulaşılmış ve genel memnuniyet oranı %83,09 olarak tespit edilmiştir (Tablo.2). Benzer şekilde, Bakanlık politikalarına dair memnuniyetin ölçüldüğü "Kurumsal Politikalar Memnuniyet Anketi" 114.621 kişiyle yapılmış ve burada da %72,54 genel memnuniyet seviyesi kaydedilmiştir (Tablo.3). Konuyla ilgili detaylı istatistikler aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir (İçişleri Bakanlığı 2024 Faaliyet Raporu; İçişleri Bakanlığı, 2025).

Tablo 1. Birim Bazlı Memnuniyet Anketi

Birimler	Memnuniyet Oranı %
Emniyet Genel Müdürlüğü	89,02
Jandarma Genel Komutanlığı	89,05
Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü	89,56
Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü	88,29
Göç İdaresi Başkanlığı	78,55
Sahil Güvenlik Komutanlığı	81,34
Valilikler	77,95

Tablo 2. Verilen Hizmetin Kalitesinden Memnuniyet Anketi

Sorular	Memnuniyet Oranı %
Personelin ilgisi nasıldı?	85,51
Aldığınız hizmetten genel memnuniyetiniz nedir?	84,65
Birimin fiziki ortamını nasıl buldunuz?	84,59
Personelin bilgi düzeyi yeterli midir?	79,54
İşleminizin tamamlanma süresini değerlendir misiniz?	80,99
Genel	83,09

Tablo 3. Kurumsal Politikalar Memnuniyet Anketi

Politika Bazlı Memnuniyet Oranları	Memnuniyet Oranı %
Terör örgütleriyle mücadele	83,79
Kimlik Kartı Sürücü Belgesi ve Pasaport Belgesi İşlemleri	83,05
Uyuşturucu ile Mücadele	73,70
Trafik Güvenliği Uygulamaları	74,39
Afetlere Hazırlık	67,17
Hırsızlık Dolandırıcılık Gibi Asayiş Olaylarıyla Mücadele	64,50
Kaçak Göçle Mücadele	59,77
Genel	72,54

İçişleri Bakanlığı dijital vatandaş anketi uygulamasıyla elde etmiş olduğu verileri, yine Strateji Geliştirme Başkanlığı tarafından geliştirilen Performans Değerleme Sistemi (PERDİS) aracılığıyla ilgili kurumlarla paylaşmaktadır. Vatandaşın memnuniyetini ölçmek adına sorulan tüm hazır ve açık uçlu sorulara verilen cevaplar doğrultusunda elde edilen memnuniyet oranlarının bazıları Bakanlığın faaliyet raporlarında geçmekle birlikte tüm veriler kamuoyuna paylaşılmamakta sadece ilgili kurumun PERDİS aracılığıyla bu verileri görmesi sağlanmaktadır. Bakanlık temsilcileriyle yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen verilerin haftalık, aylık, altı aylık ve yıllık olarak üst yönetime ve Bakanlık makamına raporlandığı, elde edilen verilerin söz konusu dönemler itibarıyla PERDİS sistemi aracılığıyla ilgili kurumlarla paylaşıldığı ancak bu verilerin kamu politikası oluşturma sürecinde herhangi bir etkisinin olmadığı ifade edilmiştir.

5. GENEL DEĞERLENDİRME, SORUNLAR VE İYİLEŞTİRME ÖNERİLERİ

İçişleri Bakanlığı'nın yürütmekte olduğu "Vatandaş Memnuniyet Anketi", kamu hizmetlerinin vatandaş odaklılığını ve etkinliğini artırmayı amaçlayan bir e-katılım aracıdır. Bununla birlikte bu anketin önemli bir geri bildirim aracı olduğunu söylemek de mümkündür. 2019 yılında uygulamaya konulan proje, 2020 yılında IVR (Interactive Voice Response – Etkileşimli

Sesli Yanıt) teknolojisi ile dijital ortama taşınmış ve bu sayede daha geniş kitlelere otomatik olarak ulaşılabilmiştir.

Anketin en güçlü yönlerinden biri, vatandaş memnuniyetini doğrudan ve hızlı bir şekilde ölçme kapasitesine sahip olmasıdır. Hizmet kalitesi; personelin ilgisi, bilgi yeterliliği, fiziki ortamın koşulları ve işlem süresi gibi çeşitli kriterler üzerinden değerlendirilmektedir. 2024 yılına ait verilere göre, genel memnuniyet oranının %83,09 seviyesinde olması, kamu hizmetlerinin sunumunda önemli bir başarıya işaret etmektedir.

Sistem, çoklu dil desteği, zaman planlamasına dayalı arama sistemi, anonim veri toplama yöntemi ve teknik analiz raporlarıyla kurumsal ve güvenilir bir yapıya sahiptir. Ayrıca, "Hizmetlere Yönelik" ve "Politikalara Yönelik" anketlerin ayrı ayrı yürütülmesi, vatandaş algısının daha detaylı bir şekilde analiz edilmesine olanak tanımaktadır.

Bununla birlikte, sistemin yalnızca telefonla arama yöntemiyle sınırlı olması, erişim eşitliği açısından bazı kısıtlar doğurabilmektedir. Öte yandan, anket sorularının daha fazla çeşitlendirilmesi ve katılımcıların görüşlerinin karar alma süreçlerine nasıl yansıtıldığına ilişkin daha açık bir sistemin kurulması, geliştirilmesi gereken alanlar arasında yer almaktadır. Anket sonuçlarının karar alma süreçlerine etkisi ise tartışmalıdır. Elde edilen veriler analiz edilmekte ve raporlanmakta ve e-katılım düzeyi sadece danışma düzeyinde kalmaktadır.

Anket yalnızca telefonla yapılan aramalarla yürütüldüğü için yaşlı, işitme engelli ya da telefon kullanımı sınırlı bireyler dışarıda kalabilir. Ayrıca sadece belirli saatlerde yapılan aramalar çalışan bireylerin katılımını zorlaştırabilir. Bundan dolayı e-Devlet, SMS, mobil uygulama, e-posta vb. alternatif katılım yolları geliştirilebilir.

Vatandaşlardan alınan verilerin ne derece hizmetlere yansıdığı konusunda kamuoyuna açık bilgi paylaşımı sınırlıdır. Katılımcıların "görüşüm işe yaradı mı?" sorusunu yanıtsız bırakmamak adına "Geri bildirimlerle neler değişti?" başlıklı dönemsel raporlar hazırlanıp kamuoyuyla paylaşılabilir. Ayrıca, kamuoyuyla paylaşılan anket sonuçlarının yalnızca genel oranlarla sınırlı kalmayıp; demografik kırılımlar, katılım düzeyleri ve eğilim analizleri gibi daha ayrıntılı verilerle desteklenmesi hem şeffaflığı artıracak hem de vatandaşların süreçlere olan güvenini pekiştirecektir.

Sosyal medya platformları ve sivil toplum kuruluşları aracılığıyla dijital anket hakkında bilgilendirme yapılması katılım oranını artırabilir. Her ne kadar İçişleri Bakanlığı'nın resmi internet sitesinde bu ankete ilişkin bilgilere yer verilmiş olsa da Bakanlığın resmi sosyal medya hesapları üzerinden de anket uygulaması hakkında duyurular yapılmalı; ayrıca anketin gerçekleştirildiği telefon numarası açık bir şekilde paylaşılmalıdır. Bu bilgilendirme, tercihen doğrudan Bakan tarafından yapılmalı ve kamuoyunun güveni kazanılmalıdır. Zira vatandaşlar, bu numaradan gelen aramaları dolandırıcılık şüphesiyle cevaplamayabilir. Bu durum, ankete katılım düzeyini önemli ölçüde azaltabilir. Bu nedenle, dijital anket uygulamasının kamuoyunda şeffaf ve güvenilir bir şekilde tanıtılması hem algılanan meşruiyetini artıracak hem de vatandaşların gönüllü katılımını teşvik edecektir.

Anketle ilgili iyileştirme önerisi olarak "Doğal Dil İşleme" (NLP) sistemi ile sesli yanıtların anlamlandırılması imkânı da geliştirilebilir. IVR sistemleri tuşlama (DTMF) veya sınırlı sesli komutlarla çalıştığı için yapay zekâ ile sistem geliştirilebilir. Katılımcının sesli yanıtlarını tanıyan ve anlayan bir NLP altyapısı entegre edildiği takdirde katılımcı, "Hizmetten memnun kaldım çünkü beklemeden işlem yaptım" dediğinde sistem bu veriyi anlamlandırıp kategorize edebilecektir. NLP entegrasyonu için önce IVR sistemine gelen sesli yanıtlar, bir konuşmadan metne çevirme ile yazıya dönüştürülür. Bu metinler, bir doğal dil işleme modeli aracılığıyla analiz edilir. NLP modeli, cümlelerin anlamını çıkarır, anahtar kelimeleri, konu başlıklarını ve duyguları belirler. Sistem bu analizle her yanıtı otomatik olarak sınıflandırır (örneğin "bekleme süresi" gibi kategorilere ayırır). Sonuçlar raporlanır ya da gerçek zamanlı geri dönüş mekanizmaları tetiklenir. Bu sayede açık uçlu yanıtlar da anlamlı verilere dönüştürülmüş olur.

Genel çerçevede bakıldığında, Vatandaş Memnuniyet Anketi; dijital teknoloji desteğiyle yürütülen, kamu yönetiminde şeffaflık, hesap verebilirlik ve vatandaş katılımı ilkeleriyle örtüşen güçlü bir uygulama olmakla birlikte özellikle geliştirilmesi gereken alanların da olduğu açıktır. Çalışma kapsamında yapılan iyileştirme önerilerinin dikkate alınmasıyla sistemin etkinliğinin artırılması mümkün hale gelebilecektir.

6. SONUÇ

Bu çalışma, İçişleri Bakanlığı tarafından yürütülen IVR tabanlı Vatandaş Memnuniyet Anketi uygulamasını e-katılım perspektifinden ele alarak, dijital teknolojilerin kamu hizmetlerinde vatandaş katılımını güçlendirme potansiyelini ortaya koymuştur. Anket uygulaması, kamu yönetiminde şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcılık ilkelerini destekleyen önemli bir dijital araç olarak öne çıkmaktadır. 2019 yılında başlatılan ve 2020 itibarıyla IVR teknolojisiyle dijital ortama taşınan bu sistem, kamu hizmeti alan vatandaşlardan doğrudan ve sistematik biçimde geri bildirim alınmasını sağlamaktadır.

2024 yılına ait veriler, sistemin yüksek oranda memnuniyet ürettiğini göstermektedir. Toplam 273.122 kişiyle gerçekleştirilen hizmet bazlı memnuniyet anketinde genel memnuniyet oranı %83,09 olarak kaydedilmiştir. Kurumsal politikaların değerlendirildiği anket kapsamında ise 114.621 kişiden %72,54 oranında memnuniyet elde edilmiştir. Kurumsal bazda en yüksek memnuniyet Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü'nde (%89,56), en düşük memnuniyet ise Valilik hizmetlerinde (%77,95) gerçekleşmiştir. Politika alanlarında ise en yüksek memnuniyet %83,79 ile terörle mücadele, en düşük memnuniyet ise %59,77 ile kaçak göçle mücadele alanında ölçülmüştür. Bu veriler, vatandaşların hizmet sunumu kadar politika uygulamalarına dair de değerlendirme yapabildiğini göstermesi açısından önemlidir.

Anket sistemi; çoklu dil desteği, otomatik ve zaman planlamasına dayalı arama altyapısı, anonim veri toplama ve yüksek erişim kapasitesi gibi yönleriyle etkili bir geri bildirim mekanizması sunmaktadır. Ancak sistemin sadece telefon aramalarıyla sınırlı kalması, e-devlet, mobil uygulama, SMS veya e-posta gibi diğer dijital araçlarla entegrasyonun eksikliği, katılımın kapsayıcılığını sınırlamaktadır.

Geri bildirimlerin karar alma süreçlerine ne ölçüde yansıdığına dair vatandaşla paylaşılan bilgi eksikliği ise e-katılım düzeyinin danışma seviyesinde kaldığını göstermektedir. Bu durum, katılımcıların "görüşüm dikkate alındı mı?" sorusuna yanıt bulamamasına ve katılım motivasyonunun azalmasına neden olabilmektedir.

Sonuç olarak, IVR tabanlı vatandaş memnuniyet anketi uygulaması, Türkiye'de dijital kamu yönetimi açısından güçlü bir örnek teşkil etmektedir. Ancak sistemin daha kapsayıcı, şeffaf

ve etkileşimli hale getirilmesi; farklı dijital platformlarla desteklenmesi, veri kullanımının şeffaflaştırılması, sistemin yapay zeka ile desteklenmesi ve katılım düzeyinin danışma aşamasından karar süreçlerine etki eden aşamaya taşınması gerekmektedir. Böylece sadece hizmet kalitesi değil, demokratik yönetim anlayışı da güçlendirilebilecektir.

İÇÜNDE

Kaynakça

Adalet Bakanlığı Resmi İnternet Sitesi. <https://uyap.gov.tr/UYAP-Yardim-Masasi#:~:text=%C3%87A%C4%9ERI%20MERKEZ%C4%B0%20%C4%B0LET%C4%B0%C5%9E%C4%B0M%20B%C4%B0LG%C4%B0LER%C4%B0%20ESL%C4%B0,daha%20k%C4%B1sa%20s%C3%BCrede%20yard%C4%B1m%20alabilirsiniz>. Erişim tarihi: 19.05.2025

Corkrey, R., & Parkinson, L. (2002). Interactive voice response: Review of studies 1989–2000. Behavior Research Methods, Instruments, & Computers, 34(3), 342–353.

İçişleri Bakanlığı 2024 Faaliyet Raporu. https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/lcSite/strateji/raporlar/faaliyet_raporlari/2024-YILI-1%CC%87DARE-FAALI%CC%87YET-RAPORU-BASKI.pdf Erişim tarihi: 19.05.2025

İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Yönetim Bilgi Sistemleri Daire Başkanlığı, 2025.

İçişleri Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Resmi İnternet Sitesi. <https://www.icisleri.gov.tr/strateji/vatandas-memnuniyet-anketi> Erişim tarihi: 19.05.2025

Karkın, N. (2021). Kamu yönetiminde e-katılım çalışmalarına ilişkin kavramsal çerçeve. In A. Saylam (Ed.), Kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımı (ss. 1-19). Gazi Kitabevi.

Sağlık Bakanlığı Resmi İnternet Sitesi, 2025. <https://www.mhrs.gov.tr/hakkimizda.html> Erişim tarihi: 19.05.2025

Seçkiner Bingöl, E. (2021). Kamu yönetiminde e-katılım çalışmalarına ilişkin kavramsal çerçeve. In A. Saylam (Ed.), Kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımı (ss. 21-47). Gazi Kitabevi.

Şat, N. (2021). Kamu yönetiminde e-katılım çalışmalarına ilişkin kavramsal çerçeve. In A. Saylam (Ed.), Kamu yönetiminde elektronik vatandaş katılımı (ss. 75-101). Gazi Kitabevi.

Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü Resmi İnternet Sitesi. <https://www.tkgm.gov.tr/antalya-bm/sesli-yanit-sistemi> Erişim tarihi: 19.05.2025