

TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNE DÖNÜK KOŞULLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ: 17 KURUMDA GERÇEKLEŞTİRİLEN ANALİZ SONUÇLARI

Özgür KÜLCÜ* ve Tolga ÇAKMAK**

Öz

Bu çalışmada, Türkiye'de elektronik belge yönetimi uygulamalarına dönük mevcut koşullar, sorunlar ve beklentiler 17 kurum örneğinde değerlendirilmektedir. Çalışmanın temel amacı elektronik ortamda bilgi ve belge hizmetleri ile ilgili beklentilerle uygulamaların ne ölçüde örtüşüğünü tanımlamaktır.

Uluslararası bir proje kapsamında elektronik belge yönetimi (EBY) uygulamalarına dönük farklı kurumlara ait değerlendirme verilerini içeren çalışmamıza konu olan veriler, InterPARES Projesi kapsamında Türkiye'de yürütülen alan çalışmalarından elde edilmiş ve alan araştırması metodolojisinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda 17 kurumdaki elde edilen analiz verileri istatistikî yöntemler aracılığıyla değerlendirilmiştir. Yapılan analizlerle kurumlarda elektronik belge yönetimine dönük koşulların ve sorunların tanımlanması amaçlanmıştır.

Sonuç olarak Kurumlarda hizmetlerin koordinasyonu, bilgi sistemlerinin bütünleşmesi ve bağımsızlığı, idari düzenlemeler ve profesyonel personel eksikliği, standartlaşma konularında sorunlar saptanmış, güvenli elektronik imza uygulamalarına geçişin en öncelikli konu olduğu görülmüştür.

Türkiye'nin İdari Gelişimine Kısa Bir Bakış

Türkiye Cumhuriyeti, kuruluş tarihi olan 1923 yılından itibaren yönünü modern dünyaya çevirmiş, idari ve sosyal alanda reformları günümüze değin sürdürmüş ve hâlihazırda sürdürmektedir. Türkiye Cumhuriyeti'nin idari yapısını ve bu çerçevede kurumsal hizmetlerini geliştirmeye dönük yaklaşımlar her dönemde popülerliğini korumuş ve bu alanda pek çok çalışma gerçekleştirilmiştir.

Türkiye'de kurumsal yapıları ve idari sistemi derinden etkileyen gelişmelerden bir tanesi AB sürecidir. Türkiye-AB ilişkileri, 3 Ekim 2005 tarihinde Lüksemburg'da tam üyelik müzakerelerinin başlatılması kararı ile yeni bir boyut kazanmıştır (Türkiye Avrupa Birliği Karma Parlamento Komisyonu, 2006; Gümrükçü, 2002). Yönünü batıya çevirerek gelişimini sürdüren Türkiye Cumhuriyeti günümüzde 71 milyon nüfusu yaklaşık 1 trilyon dolarlık Gayri safi yurtiçi hasıla ile dünyanın 15. büyük ekonomisi durumundadır (World Bank, 2008).

Türkiye'de Belge Yönetimi Çalışmalarının Gelişimi

Türkiye'de belge ve arşiv çalışmalarına yön veren temel düzenleme; 04 Ekim 1988 tarihinde yayımlanan "Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun Hükmünde Kararname"nin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun"dur. 16 Mayıs 1988 tarihli "Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" ise kurumsal belge işlemlerine yönelik bir uygulama modeli sunmaktadır. Değişen koşullar çerçevesinde, belge ve arşiv hizmetlerinde görülen gereksinimleri karşılayabilmek için her iki düzenlemeye ek olarak, çeşitli düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Bu düzenlemelerin, bilgi ve belge işlemlerinin değişen koşullar çerçevesinde yeniden yapılandırılması ve ilgili diğer unsurlarla eşgüdümleşmesi, elektronik ortamda bilgi ve belge işlemlerinin gerçekleştirilebilmesine ortam hazırlanması ile AB ve benzeri uluslararası kurumlara uyum sürecinin bir parçası olduğu için ortaya çıktığı düşünülmektedir. Bu düzenlemeler kronolojik düzende aşağıda verilmektedir:

* Doç. Dr.; Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. Ankara (kulcu@hacettepe.edu.tr)

** Arş. Gör.; Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. Ankara. (tcakmak@hacettepe.edu.tr)

1. "Ayıklama ve İmha İşlemlerinde Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün (DAGM) Uygun Görüşünün Alınması, Yıllık Arşiv Faaliyet Raporunun Aksatılmadan Gönderilmesi, Yönetim Kurulu ve Benzeri Kararlar İle Eski Harfli Türkçe Arşiv Malzemesinin Bekletilmeden Devlet Arşivlerine Devri". Başbakanlık Genelgesi, Sayı: 18975, 20 Ekim 1998
2. "Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik". *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 24487, 08 Ağustos 2001: 95-100
3. "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu". *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25269, 24 Ekim 2003: 1-8
4. "Elektronik İmza Kanunu". *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25355, 23 Ocak 2004: 1-8
5. "Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas Ve Usuller Hakkında Yönetmelik". *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25445, 27 Nisan 2004: 1-13.
6. "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik". *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25658, 02 Aralık 2004: 5-26
7. "Standart Dosya Planı İle İlgili Başbakanlık Genelgesi". *T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü*, Sayı: 320-3802, 24 Mart 2005: 1-55

Bu düzenlemelere ek olarak henüz yasallaşmasa da, DAGM tarafından DAGM'nin Kuruluş ve Görevleri ile Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Kanun Tasarısı ve Ulusal Bilgi Güvenliği Teşkilatı ve Görevleri Hakkındaki Kanun Tasarısı Taslağı sonuçlandırılmış (Kandur, 2005, s. 88) ve 4 Mayıs 2006 tarihinde TBMM'de Milli Eğitim Komisyonu'ndan geçerek yasallaşma süreci hız kazanmıştır (Reuters Haber Ajansı, 2006). Bu süreç halihazırda devam etmektedir.

Yakın tarihte Türk Standartlar Enstitüsü belge yönetimi konusunda uluslararası standart olan ISO 15489'un Türkçe basımını yayımlamıştır (TS ISO 15489-1, 2007; TS ISO 15489-2, 2007). Türkiye'de gerçekleştirilen bir diğer önemli çalışma, 2005 yılında hazırlanan ve gözden geçirilmiş ikinci baskısı 2006 tarihinde yayımlanan Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (EBYSKRM)'dir (Kandur, 2006). Türk Standartları Enstitüsü EBYSKRM'yi 19 Haziran 2007 tarihinde TSE 13298 koduyla standart olarak kabul etmiştir (Türk Standartlar Enstitüsü, 2007). ICA ve Avustralya ve İngiliz Ulusal Arşivlerinin çalışmaları, MoReq Modeli, DoD 5015.2 Standardı, InterPARES Projesi, ISO 15489 Standardı, ANSI/ARMA Standartları... vb. uluslararası çalışmalarla uyumlu olarak hazırlanan TSE 13298 standardının, Türkiye'de elektronik ortamda belge yönetimi üzerine, uluslararası uygulama ve standartlarla uyumlu ve eşgüdümlü çalışmaların yürütülebilmesi noktasında yararlı olacağı düşünülmektedir.

Türkiye'de Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi: 17 Kurumda Gerçekleştirilen Alan Çalışmaları

Çalışmamızda Türkiye'de kurumlarda elektronik belge yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesine yönelik olarak, 17 ayrı kurumda gerçekleştirilen alan çalışmalarına ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Alan çalışmalarının gerçekleştirilmesindeki amaç farklı hizmet etkinliklerine sahip işletmelerde kurumsal hedefler, yapı, işleyiş ve uygulamalar içerisinde bilgi ve belge yönetimi faaliyetlerinin yerini saptamak, kurumsal bilgi ve belge yönetimi faaliyetlerinin ne ölçüde elektronik ortamda yürütüldüğünü belirlemektir.

Türkiye'de elektronik belge yönetimi uygulamalarının geldiği boyutu tespit etmeye yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışma içerisinde, InterPARES projesi çerçevesinde Türkiye'de yürütülen alan çalışmalarına ilişkin veriler yer almaktadır. Türkiye'de kurumsal koşulları, bu çerçevede elektronik ve basılı bilgi ve belge yönetimi beklentilerini tespit etmeye dönük olarak gerçekleştirilen alan çalışmaları; aynı zamanda alanında bir ilki de oluşturmaktadır.

Metodoloji

InterPARES 3 Projesinin bir parçası olarak Türkiye Takımı tarafından gerçekleştirilen analiz bulgularına dayanan çalışmamızda gerçekleştirilen içerik analizleri, belge, belge koruma ve politika

analizleri InterPARES 3 Projesi metodolojisine dayanmaktadır. Bu çerçevede aşağıdaki başlıklar altındaki alan çalışmalarının her biri 21 ayrı kurumda gerçekleştirilmiş ve gerekli veriler sağlanmıştır.

1. Alan Çalışması İçerik Analizi (Case Study Contextual Analysis)
 - a. Kurum, yerleşim, gelişim, yasal statü, idari yapı, mali destek, kaynaklar, yönetim, sınırlamalar, amaç ve hedefler
 - b. Belge Üretimi ile sonuçlanan aktiviteler: İdari ve yönetsel çerçeve, genel tanımlama, aktivite türleri, aktivitelerde ortaya çıkan dokümanlar, var olan belge yönetim programı, belge işlemlerinde sorumlu personel, belge işlemlerine yönelik stratejiler, yasal gereksinim ve sınırlamalar, İdari gereksinim ve sınırlamalar, teknolojik gereksinim ve sınırlamalar, etik gereksinim ve sınırlamalar.
2. Kurumsal Politikalara Yönelik Alan Çalışması (Policy Case Studies) Yaparken Cevaplayacağı Sorular (Toplam 18 tanımlanmış soru)
3. Belgelere Yönelik Alan Çalışması (Records Case Studies) Yaparken Cevaplayacağı Sorular (Toplam 11 tanımlanmış soru)
4. Belge Saklama Sistemlerine Yönelik Alan Çalışması (Records Keeping Case Studies) Yaparken Cevaplayacağı Sorular (Toplam 14 tanımlanmış soru)

17 Kurumda Gerçekleştirilen Araştırma Bulguları

Çalışmanın, bu bölümünde InterPARES Metodolojisi çerçevesinde 17 ayrı kurumda gerçekleştirilen politika, belgeler, içerik analizi ve belge korumaya yönelik alan çalışmaları sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Kurumlarda elektronik belge yönetimine dönük koşulları, sorunları ve beklentileri tespit etmeye dönük olarak hazırlanan case study ler kapasmlı bir şekilde durum saptaması yapmaya olanak sağlamaktadır. Ancak verilerin değerlendirilmesi ve karşılaştırılabilmesi için sayısallaştırılması gerekli görülmüş ve sonuçlar content analysis leri yapılarak SPSS'de değerlendirilmiştir. Likert analizi gerektiren alanlarda aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri de hesaplanmıştır. 17 kurumu ayrı ayrı ele almak güç olacağından kurumlar üç grup altında toplanmış ve değerlendirmeler grupların verdikleri yanıtlar üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1'de analiz ve anket çalışmalarının gerçekleştirildiği kurumların listesi yer almaktadır. Kurumlarda InterPARES 3 metodolojisi çerçevesinde tanımlanan içerik analizi, politika, belge ve belge korumaya yönelik alan çalışmaları ile ilgili şablonlar kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir. Daha sonra bu analiz verileri analitik sonuçlar elde edilebilmesi için içerik analizi tekniğine uygun olarak değerlendirilerek SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programına girilmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 1: Analiz Yapılan Kurumların Listesi

1	Adnan Ötüken Halk Kütüphanesi
2	Ankara Valiliği Dernekler Masası
3	ASELSAN
4	Atılım Üniversitesi Kütüphanesi
5	Barlas İmar Planlama Limitet Şirketi
6	Bayındırlık ve İskân Bakanlığı
7	Dış Ticaret Müsteşarlığı
8	Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi
9	Hacettepe Üniversitesi Merkez Kütüphanesi
10	Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
11	Hacettepe Üniversitesi Yetişkin Hastanesi
12	ODTÜ Kütüphanesi
13	TAİ - TUSAŞ Türk Havacılık Sanayi
14	TRT Kütüphanesi
15	TRT, İstanbul
16	ULAKBİM - Cahit Arf Bilgi Merkezi
17	Vehbi Koç Ankara Araştırma Merkezi

Araştırma ve incelemelerin gerçekleştirildiği kurumlar; Tablo 2'de Eğitim ve Araştırma (%35,3), Hizmet Sektörü (%29,4) ve Kamu ve Askeri (%35,3) olmak üzere 3 grup altında toplanmaktadır. Çalışmada analiz verileri Tablo 2'de yer alan gruplar göz önüne alınarak değerlendirilmiştir.

Tablo2: Analiz Yapılan Kuruluşların Sektörel Dağılımı

	N	%
AR-GE	6	35,3
Hizmet	5	29,4
Kamu ve Askeri	6	35,3
Toplam	17	100,0

3 Grup altında toplanan 17 kurumun çalışma alanları, bilgi hizmetleri, yayıncılık, araştırma, kamu ve mali, tıp ve diğer hizmetler olmak üzere 5 alandan oluşmaktadır (Bkz. Tablo 3).

Tablo 3: Kuruluşların Aktivite Alanları

	N	%
Bilgi Hizmetleri	6	35,3
Yayıncılık	2	11,8
Araştırma	4	23,5
Kamu ve Mali	3	17,6
Tıp ve Diğer Hizmetler	2	11,8
Toplam	17	100,0

Tablo 4'de kurumlarda genel olarak hizmet politikalarının nasıl geliştirildiğine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Buna göre AR-GE kurumları ağırlıklı olarak benzer nitelikteki kurumlarla ortak politikalar geliştirirken (%50), Kamu ve Askeri organizasyonlar kurum içi düzenlemelere yönelmektedirler (%83,3). Bilgi ve belge işlemlerinden sorumlu birimlerin kendi hizmet politikalarını geliştirme oranı her üç grupta da %21'in altındadır.

Tablo 4: Kurumsal Politikaların Oluşturulma Süreci

Sektörler		Birim kararı	Kurum kararı	Kurumlar arası	Toplam
AR-GE	Sayı	1	2	3	6
	%	%16,7	%33,3	%50,0	%100,0
Hizmet	Sayı	1	2	2	5
	%	%20,0	%40,0	%40,0	%100,0
Kamu ve Askeri	Sayı	0	5	1	6
	%	%,0	%83,3	%16,7	%100,0
Toplam	Sayı	2	9	6	17
	%	%11,8	%52,9	%35,3	%100,0

Her üç grup için de kurumların bilgi ve belge işlemlerinden sorumlu birimler, ağırlıklı olarak bağımsız karar verme ve harcama yetkisine sahip değıllerdir. Yönetmel ve mali özerkliğe sahip birimlerin oranı her üç grupta da %30'un altındadır. Yine hizmet sektöründe yer alan kurumların %40'ı ciddi kaynak ve destek sıkıntısı çekmektedirler (Bkz. Tablo 5).

Tablo 5: Kurumsal Bilgi/Belge Sisteminin İdari ve Mali Durumu

Sektörler		Bağımsız ve yeterli	Merkezi belirleniyor	Yasal yollarla ya da bağışla	Yetersiz
AR-GE	Sayı	2	6	1	0
	%	%33,3	%100,0	%16,7	%0
Hizmet	Sayı	2	3	1	2
	%	%40,0	%60,0	%20,0	%40,0
Kamu ve Askeri	Sayı	1	6	0	0
	%	%16,7	%100,0	%0	%0
Toplam	Sayı	5	15	2	2
	%	%29,4	%88,2	%11,8	%11,8

Bilgi ve belge işlemlerinden sorumlu birimlerde toplam personel değişkenlik göstermektedir. AR-GE kurumlarında nispeten personel sayısı artış göstermektedir. Ardından Hizmet Sektörü ve Kamu ve Askeri gruplarındaki kurumlar gelmektedir (Bkz. Tablo 6).

Tablo 6: Personel Sayısı

		1 – 3	4 - 6	7 - 10	10 - 20	20 +
AR-GE	N	2	0	1	0	3
	%	%33,3	%0	%16,7	%0	%50,0
Hizmet	N	1	0	0	2	2
	%	%20,0	%0	%0	%40,0	%40,0
Kamu ve Askeri	N	3	1	1	0	1
	%	%50,0	%16,7	%16,7	%0	%16,7
Toplam	N	6	1	2	2	6
	%	%35,3	%5,9	%11,8	%11,8	%35,3

Bilgi ve belge hizmetlerine yönelik profesyonel eğitim almış personel sayısı AR-GE grubunda bariz biçimde yüksektir. Eğitimli personel konusunda en sıkıntılı grup Kamu ve Askeri grubudur (Bkz. Tablo 7)

Tablo 7: Bilgi/ Belge Personelinin Alana Dönük Eğitim Durumu

		Tümü	Önemli Kısmı	Bir kısmı	Uzman Eksiliği Var	Σ
AR-GE	N	2	3	1	0	1,8
	%	%33,3	%50,0	%16,7	%0	
Hizmet	N	0	2	1	2	3,0
	%	%0	%40,0	%20,0	%40,0	
Kamu ve Askeri	N	1	0	2	3	3,1
	%	%16,7	%0	%33,3	%50,0	
Toplam	N	3	5	4	5	2,6
	%	%17,6	%29,4	%23,5	%29,4	

Yıllık belge üretiminin en çok yapıldığı grup Hizmet Sektörü'dür (Σ 2,6), ardından AR-GE (Σ 3) ve Kamu ve Askeri (Σ 2,3) sıralanmaktadır(Bkz. Tablo 8). Ancak Tablo 6'da yer aldığı gibi Hizmet Sektörü'nün personel sayısı AR-GE'ün altında kalmaktadır. Bu durum belgelere yönelik iş yoğunluğunun Hizmet Sektörü'nde daha fazla olduğunu göstermektedir.

Tablo 8: Yıllık Belge Üretimi

		1 -4999	2 -20.000	3 -50.000	4 -100.000	5 100.000 +	Topla m	Σ
AR-GE	N	2	1	1	1	1	6	2,6
	%	%33,3	%16,7	%16,7	%16,7	%16,7	%100,0	
Hizmet	N	1	2	0	0	2	5	3,0
	%	%20,0	%40,0	%0	%0	%40,0	%100,0	
Kamu ve Askeri	N	3	0	1	2	0	6	2,3
	%	%50,0	%0	%16,7	%33,3	%0	%100,0	
Toplam	N	6	3	2	3	3	17	2,6
	%	%35,3	%17,6	%11,8	%17,6	%17,6	%100,0	

Hizmet Sektörü diğer gruplar arasında bilgi ve belge işlemlerine yönelik mevcut politika ve yasal prosedürlerin en yetersiz olduğu gruptur. AR-GE sektörü nispeten daha iyi koşullardayken Kamu ve Askeri sektörde ortalama bir sonuç çıkmıştır (Bkz. Tablo 9).

Tablo 9: Bilgi/Belge Politikaları ve Yasal Koşullar

		1 KY	2 Y	3 K	4 E	5 BE	Σ
AR-GE	N	2	1	2	1	2	2,3
	%	%33,3	%16,7	%33,3	%16,7	%33,3	
Hizmet	N	0	1	3	1	0	3,0
	%	%0	%20,0	%60,0	%20,0	%0	
Kamu ve Askeri	N	1	2	2	1	1	2,5
	%	%16,7	%33,3	%33,3	%16,7	%16,7	
Toplam	N	3	4	7	3	3	2,5
	%	%17,6	%23,5	%41,2	%17,6	%17,6	

KY: Kesinlikle Yeterli, Y: Yeterli, K: Kararsız, E: Eksik, BY: Bütünüyle Eksik

Her üç gruptaki kurumların önemli bir kısmı (%64'den fazla) kurum içi işlemlerde yoğun biçimde belgeleri kullandıklarını dile getirmişlerdir. Kurum işlemlerinde nadiren belgeleri kullandıklarını söyleyenlerin oranı genel olarak bakıldığında %18 oranına yakındır (Bkz. Tablo 10).

Tablo 10: Belge İşlemleri İle Sonuçlanan Aktiviteler

		Tümü	Çoğunluğu	Bazıları	Az Kısmı
AR-GE	N	1	5	0	0
	%	%16,7	%83,3	%0	%0
Hizmet	N	1	3	0	1
	%	%20,0	%60,0	%0	%20,0
Kamu ve Askeri	N	0	3	3	0
	%	%0	%50,0	%50,0	%0
Toplam	N	2	11	3	1
	%	%11,8	%64,7	%17,6	%5,9

Geleneksel belgelere yönelik olarak üç grup da çok güçlü olmamakla birlikte bir sisteme sahiptir (Genel Σ 2,4). Servis ve AR-GE sektöründe yer alan dört kurumda ise ciddi problemler söz konusudur. Tablo 11'deki veriler ışığında Kamu ve Askeri sektörde hizmet veren kurumlardaki geleneksel belgelere yönelik sistemlerin diğer gruplardan daha iyi olduğu söylenebilir (Σ 2,0).

Tablo 11: Gelenksel Belgelere Yönelik Uygulamalar

		1	2	3	4	Σ	sd
		KY	Y	K	E		
AR-GE	N	2	0	2	2	2,6	,55
	%	%33,3	%0	%33,3	%33,3		
Hizmet	N	2	0	1	2	2,6	,67
	%	%40,0	%0	%20,0	%40,0		
Kamu ve Askeri	N	2	2	2	0	2,0	,36
	%	%33,3	%33,3	33,3%	%0		
Toplam	N	6	2	5	4	2,4	1,2
	%	%35,3	%11,8	%29,4	%23,5		

KY: Kesinlikle Yeterli, Y: Yeterli, K:Kararsız, E: Eksik

Kurum içerisinde bilgi ve belge işlemlerine yönelik diğer birimlerin yaklaşımları konusunda üç grup da çok güçlü olmamakla birlikte olumlu koşullar söz konusudur (Genel Σ 2,7). Servis ve AR-GE sektöründe yer alan dört kurumda ise ciddi problemler söz konusudur. Genel olarak AR-GE alanında hizmet veren kurumlarda koşullar diğer gruplardan bir nebze daha iyi görünmektedir. (Σ 2,5).Gruplara göre Belge ve Arşiv uygulamalarına yönelik düzenlemelerin yeterliliği ile ilişkili değerlendirmeler Tablo 12’de sunulmaktadır.

Tablo 12: Belge ve Arşiv Uygulamalarına Dönük Düzenlemelerin Yeterliliği

		Y	K	E	Σ	sd
AR-GE	N	3	3	0		
	%	%50,0	%50,0	%0	2,5	,22
Hizmet	N	3	0	2		
	%	%60,0	%0	%40,0	2,8	,49
Kamu ve Askeri	N	2	3	1		
	%	%33,3	%50,0	%16,7	2,8	,30
Toplam	N	8	6	3		
	%	%47,1	%35,3	%17,6	2,7	,77

Y: Yeterli, K: Kararsız , E: Eksik

İnceleme ve araştırmaların yürütüldüğü 17 kurumun ortalama %47,1’i belge yönetimi alanında eğitim almış belge yöneticisi konumunda bir idareciye sahiptir. Bu oran AR-GE grubunda %66,7’ye kadar çıkmaktadır. Her üç grup için de bilgi ve belge işlemlerinden sorumlu personelin alan dışından olma olasılığı %21’in altındadır (Bkz. Tablo 13).

Tablo 13: Belge ve Arşiv Uygulamalarında Sorumluluk Dağılımı

		Belge Yöneticisi	Bilgi Sistemi. Yöneticisi	Genel Yönetici
AR-GE	N	4	1	1
	%	66,7%	16,7%	16,7%
Hizmet	N	1	3	1
	%	20,0%	60,0%	20,0%
Kamu ve Askeri	N	3	2	1
	%	50,0%	33,3%	16,7%
Toplam	N	8	6	3
	%	47,1%	35,3%	17,6%

İnceleme ve araştırmaların gerçekleştirildiği kurumların 3nemli bir b3l3m3 (79'dan çok) elektronik belge 3retmekte ya da kullanmaktadırlar (Bkz. Tablo 14). 17 kurumdan yalnız ikisi işlemlerde elektronik belgeyi kullanmadıklarını dile getirmişlerdir.

Tablo 14: Elektronik Belge 3retimi

		Evet	Hayır
AR-GE	N	6	0
	%	%100,0	%,0
Hizmet	N	4	1
	%	%80,0	%20,0
Kamu ve Askeri	N	5	1
	%	%83,3	%16,7
Toplam	N	15	2
	%	%88,2	%11,8

İncelemelerin gerçekleştirildiği 6 eğitim kurumu da elektronik belgelere y3nelik bir sisteme sahiptir. Ancak Kamu ve Askeri sekt3r grubunun %66,7 gibi ciddi bir oranı ve Hizmet Sekt3r3'n3n %40'ı elektronik belgelere y3nelik herhangi bir sisteme sahip değildir (Bkz. Tablo 15).

Tablo 15: Elektronik Belge Sistemlerinin Kullanımı

		Genelde	Bazen
AR-GE	N	6	0
	%	%100,0	%,0
Hizmet	N	3	2
	%	%60,0	%40,0
Kamu ve Askeri	N	2	4
	%	%33,3	%66,7
Toplam	N	11	6
	%	%64,7	%35,3

Kurumların elektronik belge kullanım nedeni ağırlıklı olarak y3netim ve kontrol faaliyetleri olmakla birlikte, Service sekt3r3nde kullanıcı istatistikleri, Kamu ve Askeri' sekt3rde kaynak sağlama ağırlıklı olarak yer almaktadır. AR-GE d3rt değişkeni de yoğun biçimde elektronik belge uygulamalarında kullanmaktadır (Bkz. Tablo 16).

Tablo 16: Elektronik Belge Kullanım Nedenleri

		Kullanıcı İstatistikleri	Kaynak Sağlama	İdari İşler	Denetim ve Kontrol
AR-GE	N	5	5	3	6
	%	%83,3	%83,3	%50,0	%100,0
Hizmet	N	5	1	2	5
	%	%100,0	%20,0	%40,0	%100,0
Kamu ve Askeri	N	1	4	6	5
	%	%16,7	66,7%	%100,0	%83,3
Toplam	N	11	10	11	16
	%	%64,7	%58,8	%64,7	%94,1

Bilgi işlemlerine y3nelik yazılım uygulamalarına AR-GE grubunun tamamı, Hizmet Sekt3r3'n3n de %80'i sahiptir. Kamu ve Askeri sekt3r3n %50'si ise kurumsal bilgi sistemlerine d3n3k bir yazılıma sahip değildir (Bkz. Tablo 17).

Tablo 17: Bilgi Sistemlerinde Yazılım Kullanımı

Sektörler	Evet	Hayır
AR-GE	N 6 % %100,0	0 %,0
Hizmet	N 4 % %80,0	1 %20,0
Kamu ve Askeri	N 3 % %50,0	3 %50,0
Toplam	N 13 % %76,5	4 %23,5

AR-GE grubunda bilgi sistemlerine yönelik yazılım uygulamaları genel olarak sağlama, tarama, ödünç verme, kurumsal işlemler ve halkla ilişkiler modüllerinin tamamını kapsamaktadır. Hizmet Sektörü'nde bilgi ve belge kaynaklarının sağlanmasına dönük modül sadece bir kurumda bulunmaktadır. Kamu ve Askeri sektörde hizmet veren kurumların hiçbiri kurumsal işlemler için yazılım uygulamasına sahip değildir. Yine aynı grupta sadece bir işletmenin halkla ilişkiler modülü vardır (Bkz. Tablo 18).

Tablo 18: Bilgi Sistemi Yazılımlarının Kapsamı

Sektörler	Sağlama	Tarama	Ödünç Verme	Kurumsal İşler	Halkla İlişkiler
AR-GE	N 3 % %50,0	6 %100,0	4 %66,7	4 %66,7	3 %50,0
Hizmet	N 1 % %20,0	4 %80,0	2 40,0%	3 %60,0	4 %80,0
Kamu ve Askeri	N 2 % %33,3	3 %50,0	3 %50,0	0 %,0	1 %16,7
Toplam	N 6 % %35,3	13 %76,5	9 %52,9	7 %41,2	8 %47,1

İncelemelerin gerçekleştirildiği kurumların ortalama %35,3'ü üretimden ayıklamaya kadar tanımlanmış bütünsel bir belge yönetimi sistemine sahiptir. Gruplar içerisinde AR-GE (%16,7) ve Servis Sektöründe (%20) programın ayıklama modülünün yetersiz kaldığı görülmektedir. Kamu ve Askeri sektörde bilgi sistemlerine yönelik verilerden farklı olarak belge yönetim sistemlerinin diğer gruplardan daha kapsayıcı olduğu görülmektedir (Bkz Tablo 19).

Tablo 19: Kurumsal Belge Yönetim Programlarının Kapsamı

	Üretim	Dosyalama	Dağıtım	Alıkoyma	Ayıklama
AR-GE	N 6 % %100,0	5 %83,3	3 %50,0	1 %16,7	1 %16,7
Hizmet	N 3 % %60,0	3 %60,0	4 %80,0	1 %20,0	1 %20,0
Kamu ve Askeri	N 4 % %66,7	6 %100,0	5 %83,3	4 %66,7	4 %66,7
Toplam	N 13 % %76,5	14 %82,4	12 %70,6	6 %35,3	6 %35,3

Kamu ve Askeri sektörde EBY uygulamalarında belge üretiminin yer alma oranı diğer gruplardan daha fazla çıkmıştır. Tüm gruplarda EBY'nin ayıklama uygulamasını içerme oranı %21'in altındadır. Hizmet Sektöründe belgelerin dağıtımına yönelik ağırlıklı uygulama geleneksel

sistemlere dayanmaktadır (Bkz. Tablo 20). Ayrıca tablo 20'deki verilere göre kurumlar en çok dosyalama uygulamalarında elektronik sistemleri kullanmaktadırlar (Toplam %76,5).

Tablo 20: Yaşam Döngüsünde Elektronik Belge Yönetim Uygulamaları

		Üretim	Dosyalama	Dağıtım	Alıkoyma	Ayıklama
AR-GE	N	5	5	4	3	1
	%	%83,3	%83,3	%66,7	%50,0	%16,7
Hizmet	N	4	3	2	4	1
	%	%80,0	%60,0	%40,0	%80,0	%20,0
Kamu ve Askeri	N	2	5	4	3	1
	%	%33,3	%83,3	%66,7	%50,0	%16,7
Toplam	N	11	13	10	10	3
	%	%64,7	%76,5	%58,8	%58,8	%17,6

Kurumların elektronik belgelere yönelik teknolojik alt yapılarının yeterli olma oranı üç grup için de %50'nin altında kalmaktadır. Kamu ve Askeri grubunu %33,3 ve Hizmet Sektörü'nün %20'sinin alt yapı olanaklarını bütünüyle eksik olarak tanımlaması dikkat çekicidir (Bkz. Tablo 21).

Tablo 21: Elektronik Belgelere Yönelik Teknolojik Alt Yapının Yeterliliği

Sektörler		1 KY	3 K	4 E	5 BE	Σ	sd
AR-GE	N	2	1	3	0	2,1	,983
	%	%33,3	%16,7	%50,0	%0		
Hizmet	N	1	1	2	1	2,6	1,14
	%	%20,0	%20,0	%40,0	%20,0		
Kamu ve Askeri	N	2	1	1	2	2,5	1,37
	%	%33,3	%16,7	%16,7	%33,3		
Toplam	N	5	3	6	3	2,4	1,12
	%	29,4%	%17,6	%35,3	%17,6		

KY: Kesinlikle Yeterli, Y: Yeterli, K: Kararsız, E: Eksik, BE: Bütünüyle Eksik

AR-GE grubunun elektronik belgelere yönelik potansiyel kullanıcıları araştırmacılarıdır (%66,7). Tablo 22'den de anlaşılacağı gibi Hizmet sektöründe tüm alanlara dengeli bir dağılım söz konusu iken Kamu ve Askeri sektörün hedef kitlesi büyük oranda kurum çalışanlarından oluşmaktadır (%83,3).

Tablo 22: Elektronik Belgelerin Potansiyel Kullanıcıları

		Genel Halk	Araştırmacılar	Çalışanlar	Özel Çalışan
AR-GE	N	2	4	0	0
	%	%33,3	%66,7	%0	%0
Hizmet	N	2	1	2	0
	%	%40,0	%20,0	%40,0	%0
Kamu ve Askeri	N	0	0	5	1
	%	%0	%0	%83,3	%16,7
Toplam	N	4	5	7	1
	%	%23,5	%29,4	%41,2	%5,9

Kurumların kullandığı EBY içerisinde veriler tanımlanırken sırasıyla başlık (Toplam değerde %100), tarih (%94,1), kod bilgileri (%64,7), ilişkili aktiviteler (%35,3) ve özet bilgisi (%35,3) yer almaktadır (Bkz. Tablo 23). Var olan sistemlerde tanımlanan üst verilerin tümünün yer almaması bir eksiklik olarak değerlendirilebilir.

Tablo 23: Elektronik Belgelere Yönelik Üst Veri Unsurları

		Başlık	Tarih	İlişki	Özet	Kodlar
AR-GE	N	6	5	2	3	4
	%	%100,0	%83,3	%33,3	%50,0	%66,7
Hizmet	N	5	5	3	2	4
	%	%100,0	%100,0	%60,0	40,0%	%80,0
Kamu ve Askeri	N	6	6	1	1	3
	%	%100,0	%100,0	%16,7	16,7%	%50,0
Toplam		17	16	6	6	11
		%100,0	%94,1	%35,3	%35,3	%64,7

Her üç grupta da elektronik belge yönetim sistemi içerisinde ofis uygulamaları (yazışmalar, talimatlar, formlar vb.) ve veritabanları bütünüyle yer almaktadır. Hizmet Sektörü'nde belge yönetimi içerisinde e-postalar yer almazken, Kamu ve Askeri sektörde yalnızca bir kurumda gözden geçirme (tracking) dosyaları elektronik ortamda tutulmaktadır (Bkz. Tablo 24).

Tablo 24: Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Kapsamı

		E-posta	Gözden geçirme	İş Akışı	Ofis İşleri	Veri tabanı uygulamaları
AR-GE	N	2	3	3	6	6
	%	%33,3	%50,0	%50,0	%100,0	%100,0
Hizmet	N	0	2	3	5	5
	%	%0	%40,0	%60,0	%100,0	%100,0
Kamu ve Askeri	N	2	1	2	6	6
	%	%33,3	%16,7	%33,3	%100,0	%100,0

Aşağıda birbirini takip eden beş unsur (Tablo 25 – Tablo 30); InterPARES metodolojisi çerçevesinde kurumlarda elektronik bilgi/belge sistemlerinde belgelerin özgünlüğü, güvenilirliği ve uzun süre korunmasına yönelik var olan koşulları değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Her üç grup içerisinde de kurumların, belgelerin yetkilendirilmesi üzerine var olan sistemlerinin güçlü olduğu görülmektedir (Yanıtların aritmetik ortalaması düşük, sistemin güçlü olduğuna destek yüksek, Genel Σ 1,88) . Yetkilendirmeye yönelik belge sisteminin en güçlü olduğu sektör AR-GE'dir (Σ 1,67). Kamu ve Askeri sektörde ise yanıtlar daha ortalama değerlerde çıkmıştır (Σ 2,17). Ayrıca bu sektörde %16,7 oranında yetkilendirme probleminin olduğunun dile getirilmesi önemli görülmektedir (Bkz. Tablo 25).

Tablo 25: Yetkilendirme

		1 KY	2 Y	3 K	4 E	Σ	sd
AR-GE	N	3	2	1	0		
	%	%50,0	%33,3	%16,7	%0	1,67	,333
Hizmet	N	2	2	1	0		
	%	%40,0	%40,0	%20,0	%0	1,80	,374
Kamu ve Askeri	N	3	0	2	1		
	%	%50,0	%0	%33,3	%16,7	2,17	,543
Toplam	N	8	4	4	1		
	%	%47,1	%23,5	%23,5	%5,9	1,88	,993

KY: Kesinlikle Yeterli, Y: Yeterli, K: Kararsız, E: Eksik

EBY uygulamalarında güvenlik sistemleri her üç grup içerisinde de sorunsuz görülmektedir (Genel Σ 1,59). Sadece AR-GE grubunda bir kurumda sistem konusunda belirsizlikler söz konusudur (Bkz. Tablo 26).

Tablo 26: Güvenlik Sistemi

		1	2	3	Σ	sd
		KY	Y	K		
AR-GE	N	3	2	1	1,67	,816
	%	%50,0	%33,3	%16,7		
Hizmet	N	2	3	0	1,60	,548
	%	%40,0	%60,0	%0,0		
Kamu ve Askeri	N	3	3	0	1,50	,548
	%	%50,0	%50,0	%0,0		
Toplam	N	8	8	1	1,59	,618
	%	%47,1	%47,1	%5,9		

KY: Kesinlikle Yeterli, Y: Yeterli, K: Kararsız

Kurumlarda EBY kapsamında yedekleme (backup) uygulamalarında da sorunlar yaşanmamaktadır. AR-GE grubunun %16,7 sinde gözlenen belirsizlikler dışında sistemin işleyişinin sorunsuz olduğuna dönük yargılar yeterli ve kesinlikle yeterli seçeneklerinde toplanmaktadır (Bkz Tablo 27).

Tablo 27: Yedekleme/Backup

		1	2	3	Σ	sd
		KY	Y	K		
AR-GE	N	2	3	1	1,83	,753
	%	%33,3	%50,0	%16,7		
Hizmet	N	2	3	0	1,60	,548
	%	%40,0	%60,0	%0,0		
Kamu ve Askeri	N	3	3	0	1,50	,548
	%	%50,0	%50,0	%0,0		
Toplam	N	7	9	1	1,65	,606
	%	%41,2	%52,9	%5,9		

KY: Kesinlikle Yeterli, Y: Yeterli, K: Kararsız

EBY uygulamalarında en sorunlu alan elektronik imza uygulamalarında görülmektedir. Bu kapsamda gruplarda yer alan 17 kurumun hiçbirinden olumlu yanıt alınamamıştır. Aritmetik ortalama değerlerinin yüksekliği (Genel Σ 4,24) bu sonucu desteklemektedir (Bkz Tablo 28).

Tablo 28: Sayısal İmza

		3	4	5	Σ	sd
		K	E	KE		
AR-GE	N	2	3	1	4,17	,983
	%	%33,3	%50,0	%16,7		
Hizmet	N	2	3	0	4,40	,548
	%	%40,0	%60,0	%0,0		
Kamu ve Askeri	N	3	3	0	4,17	,983
	%	%50,0	%50,0	%0,0		
Toplam	N	7	9	1	4,24	,831
	%	%41,2	%52,9	%5,9		

K: Kararsız , E: Eksik; KE: Kesinlikle Eksik

EBY içerisinde belgelerin uzun süre korunması konusunda AR-GE grubundan bir kurumda var olan sorunlar dışında ciddi sorunlar gözlenmemiştir. Ancak Hizmet Sektörü'nün %40'ı ve AR-GE grubunun %33,3'ünde belgelerin uzun süre korunması üzerine var olan sistemde belirsizlikler gözlenmiştir (Bkz. Tablo 29).

Tablo 29: Uzun Süre Koruma

		1	2	3	4	Σ	sd
		KY	Y	K	E		
AR-GE	N	2	1	2	1		
	%	%33,3	%16,7	%33,3	%16,7	2,33	1,211
Hizmet	N	1	2	2	0		
	%	%20,0	%40,0	%40,0	%0,0	2,20	,837
Kamu ve Askeri	N	4	2	0	0		
	%	%66,7	%33,3	%0,0	%0,0	1,33	,516
Toplam	N	7	5	4	1		
	%	%41,2	%29,4	%23,5	%5,9	1,94	,966

KY: Kesinlikle Yeterli, Y: Yeterli, K: Kararsız, E: Eksik

Elektronik belgelerin korunması konusunda en yaygın uygulama AR-GE'de kurumsal bilgi sistemleri içerisinde yedekleri alınarak, Hizmet Sektöründe basılı kopyasını ve yedeği alınarak, Kamu ve Askeri sektörde ise basılı kopyasını alınarak korunması şeklindedir. Koruma uygulamalarında Kamu ve Askeri sektör grubunda yer alan kurumların %50'sinin yedekleme yapmadığını ifade etmesi önemli bir sorundur (Bkz. Tablo 30).

Tablo 30: Elektronik belgelerin korunma yöntemleri

		Üreticinin Bilgisayarı	Bilgi Sistemi	Basılı	Backup
AR-GE	N	3	6	4	6
	%	%50,0	%100,0	%66,7	%100,0
Hizmet	N	1	4	5	5
	%	%20,0	%80,0	%100,0	%100,0
Kamu ve Askeri	N	3	4	5	3
	%	%50,0	%66,7	%83,3	%50,0
Toplam	N	7	14	14	14
	%	%41,2	%82,4	%82,4	%82,4

İncelemelerin gerçekleştirildiği kurumlar, elektronik sistemlerde kayıtlı belgeler üzerinde değişiklikleri en çok güncelleme (%82,4) ve silme uygulamaları (%82,4) için kullanmaktadırlar. Belgelere yeni bilgiler eklemek %70,6 ve belgeler üzerinde değişiklikler yapmak %64,7 de azımsanmayacak oranda gerçekleştirilmektedir. Elektronik ortamda üretilen belgelere yeni bilgilerin eklenmesi, değiştirilmesi ve silinmesi özel güvenlik önlemleri altında yetkili personel tarafından yürütülmek durumundadır. İlgili uygulamaların bu denli yaygın yürütülmesi, elektronik ortamda belgelerin özgünlüğü ve güvenilirliğine yönelik problemleri de gündeme getirmektedir (Bkz Tablo 31).

Tablo 31: Elektronik Belgelerde Değişiklik Yapılabilen Alanlar

		Güncelleme	Ekleme	Çıkarma	Kaydetme	Değiştirme
AR-GE	N	6	5	4	3	6
	%	%100,0	%83,3	%66,7	%50,0	%100,0
Hizmet Sektörü	N	4	4	5	2	3
	%	%80,0	%80,0	%100,0	%40,0	%60,0

Kamu ve Askeri	N	4	3	5	1	2
	%	%66,7	%50,0	%83,3	%16,7	%33,3
Toplam	N	14	12	14	6	11
	%	%82,4	%70,6	%82,4	%35,3	%64,7

İncelemeleri yürüten kurumlardan AR-GE'in %66,7'si, Hizmet Sektörü'nün %60'ı ve Kamu ve Askeri sektörün %33,4'ü yeterli ve kesinlikle yeterli seçeneklerini işaretleyerek, kurumlarında belge üreten birimler ile merkezi arşiv arasında güçlü ve sorunsuz bir ilişkinin olduğunu dile getirmişlerdir. Özellikle Kamu ve Askeri sektörün yarısından fazlasının ofis birimleri ile belge ve arşiv merkezleri arasında ilişkide sorun yaşaması dikkat çekicidir. Yine AR-GE grubunun %33,3'ü de sorunlara dikkat çekmektedir (Bkz Tablo 32).

Tablo 32: Belge ve Arşiv İşlemlerinin Yürütüldüğü Birimler Arasında Güçlü Bir İlişkinin Varlığı

		1 KY	2 Y	3 K	4 E	Σ	sd
AR-GE	N	3	1	0	2		
	%	%50,0	%16,7	%0	%33,3	2,17	1,472
Hizmet	N	2	1	2	0		
	%	%40,0	%20,0	%40,0	%0	2,00	1,00
Kamu ve Askeri	N	1	1	3	1		
	%	%16,7	%16,7	%50,0	%16,7	2,67	1,33
Toplam	N	6	3	5	3		
	%	%35,3	%17,6	%29,4	%17,6	2,29	1,160

KY: Kesinlikle Yeterli, Y: Yeterli, K: Kararsız, E: Eksik

Kurumlarda kullanılan bilgi sistemi ile arşiv sistemleri arasındaki ilişki farklılıklar göstermektedir. Hizmet Sektöründe ağırlıklı uygulama kurum içi ayrı uygulamaların gerçekleştirilmesi şeklinde iken (%80), AR-GE ve Kamu ve Askeri sektörlerinin yarısı bağımsız belge ve arşiv programlarına sahiptir. Diğer bilgi sistemleri ile arşiv sisteminin bütünlük olduğu sistemler her üç grup için de %21'in altında kalmaktadır (Bkz. Tablo 33).

Tablo 33: Belge ve Arşiv Sistemlerinin İdari Yapısı

		Bağımsız	Üst Birime Bağlı	Kurum Yönetiyor	Kurumlar arası Bütünlük
AR-GE	N	3	2	1	0
	%	%50,0	%33,3	%16,7	%0
Hizmet	N	0	4	1	0
	%	%0	%80,0	%20,0	%0
Kamu ve Askeri	N	3	3	0	0
	%	%50,0	%50,0	%0	%0
Toplam	N	6	9	2	0
	%	%35,3	%52,9	%11,8	%0

Kurumların bilgi ve belge merkezlerine materyaller ağırlıklı olarak kurumun dosya planı ya da sınıflama sistemi çerçevesinde yerleştirilmektedirler. Kamu ve Askeri sektör grubunda dosyalama sistemi daha ağırlıklı (%83,3) görülürken diğer gruplarda sınıflama ve dosyalama eşit oranlardadır. Bu durum bilgi/belge merkezlerinde kaynakların Kamu ve Askeri sektöründe daha çok belgelerden diğer gruplarda ise çeşitli bilgi kaynaklarından (kitap süreli yayın, doküman vb) oluştuğunu göstermektedir. Yine Kamu ve Askeri sektörde alıkoyma planları çerçevesinde bilgi/belge

merkezlerine kaynak sağlama %50 gibi yüksek orandadır. AR-GE grubunda ise materyallerin sağlanmasında satın alma %50 gibi önemli bir oranı gösterirken, diğer seçeneği her üç grup için %20 ve üzeridir (Bkz. Tablo 34).

Tablo 34: Bilgi/Belge Kaynaklarının Tanımlanması ve Sağlanması

		Sınıflama	Dosyalama	Alikoyma Planı	Satınalma / Bağış	Diğer
AR-GE	N	4	4	0	3	2
	%	%66,7	%66,7	%0	%50,0	%33,3
Hizmet	N	2	2	1	1	1
	%	%40,0	%40,0	%20,0	%20,0	%20,0
Kamu ve Askeri	N	1	5	3	1	2
	%	%16,7	%83,3	%50,0	%16,7	%33,3
Toplam	N	7	11	4	5	5
	%	%41,2	%64,7	%23,5	%29,4	%29,4

(Not: Birden fazla uygulama söz konusu olduğunda aynı satırda toplam oranlar %100'ün üzerinde çıkabilmektedir.)

Bilgi/belge kaynaklarının organizasyonu ve düzenlenmesinde oluşan belge türünün özelliği ön plana çıkmaktadır. Kamu ve Askeri grubunda ağırlık standart dosya planı çerçevesinde 66,7% iken AR-GE'de Library of Congress sınıflama sistemidir. Hizmet Sektörü'nde her bir değişken eşit oranda görülmektedir. Ancak Hizmet Sektörü'nün %20'si ve AR-GE'nin %16,7'sinde bilgi/belge kaynaklarının düzenlenmesinde herhangi bir sınıflandırma sisteminin kullanılmıyor olması ciddi bir sorun olarak görülmektedir (Bkz. Tablo 35).

Tablo 35: Bilgi/Belge Kaynaklarının Organizasyon

		LC	Dewey	Kurumsal Dosya Planı	Standart Dosya P.	Sistemik Değil
AR-GE	N	3	0	2	0	1
	%	%50,0	%0	%33,3	%0	%16,7
Hizmet	N	1	1	1	1	1
	%	%20,0	%20,0	%20,0	%20,0	%20,0
Kamu ve Askeri	N	1	0	1	4	0
	%	%16,7	%0	%16,7	%66,7	%0
Toplam	N	5	1	4	5	2
	%	%29,4	%5,9	%23,5	%29,4	%11,8

Kurumların bilgi/belge üreten birimleri, kurum çapında bütünleşik ve merkezi, elektronik bilgi ve belge kaynaklarını da içine alacak bir bilgi/belge yönetim sisteminin kurulması konusunda ağırlıklı olarak olumlu beklentiler içerisindeyler (evet ve kesinlikle evet yanıtlarının toplamı %53). Böyle bir gelişmeye en olumsuz yaklaşımı Kamu ve Askeri sektörü göstermiştir (kararsız ve hazır yanıtlarının toplamı %66,7). Grupların ortalama yarısından çoğunun bütünleşik ve merkezi bir elektronik bilgi/belge sistemine gereksinimleri olduğunu dile getirmesi önemli bir sonuçtur (Bkz. Tablo 36).

Tablo 36. Kurumda Üretilen Tüm Bilgi/Belge Kaynaklarının Bulunduğu Bütün Ortamlarda Yönetimini Sağlayacak Bütünleşik Sistemlere Duyulan Gereksinim

		1	2	3	4	5	Σ	sd
		KE	E	K	H	KH		
AR-GE	N	1	3	1	1	0		
	%	%16,7	%50,0	%16,7	%16,7	%0	2,33	1,033
Hizmet	N	0	3	1	0	1		
	%	%0	%60,0	%20,0	%0	%20,0	2,80	1,304
Kamu ve Askeri	N	0	2	1	3	0		
	%	%0	%33,3	%16,7	%50,0	%0	3,17	,983
Toplam	N	1	8	3	4	1		
	%	%5,9	%47,1	%17,6	%23,5	%5,9	2,76	1,091

KE: Kesinlikle Evet, E: Evet, K: Kararsız, H: Hayır, KH: Kesinlikle Hayır

Grupların çoğunluğu, belgelerin üretimi, yönetimi, korunması ve kullanımına yönelik kurumlarda var olan politika ve düzenlemelerin yeniden ele alınması gerektiğini düşünmektedirler. Özellikle AR-GE grubunun %50'sinin kesinlikle böyle bir değişikliğe ihtiyaç duyması dikkat çekicidir. Diğer gruplarda da bu oran %29'un üzerinde çıkmıştır. Basılı ve elektronik belgelere yönelik işlemleri belirleyen düzenlemelerin yeniden hazırlanmasına yönelik gereksinim olmadığını dile getirenlerin oranı ise, her üç grupta da %17'nin altında kalmaktadır. Aritmetik ortalama değerleri AR-GE ve Kamu ve Askeri sektörlerde 2 (evet) çıkması beklentileri desteklemektedir. Hizmet sektöründe de aritmetik ortalama olarak; kararsızın evet'e yakın düzeyindeki bölümünde çıkmıştır (Bkz. Tablo 37).

Tablo 37: Bilgi/Belge Kaynaklarının Üretimi, Yönetimi, Korunması ve Kullanımı İle İlgili Var Olan Politikalar ve Düzenlemelerin Yenilenmesine Duyulan Gereksinim

		1	2	3	4	Σ	sd
		KE	E	K	H		
AR-GE	N	3	0	3	0		
	%	%50,0	%0	%50,0	%0	2,00	1,095
Hizmet	N	0	3	2	3		
	%	%0	%60,0	%40,0	%0	2,40	,548
Kamu ve Askeri	N	2	3	0	1		
	%	%33,3	%50,0	%0	%16,7	2,00	1,095
Toplam	N	5	6	5	1		
	%	%29,4	%35,3	%29,4	%5,9	2,12	,928

KE: Kesinlikle Evet, E: Evet, K: Kararsız, H: Hayır

Sonuç ve Değerlendirme

Türkiye'de idari teşkilatlanma ve buna bağlı kurumsal yapılanma; modern yönetim ve sistem yaklaşımlarının etkisiyle 20. Yüzyılın ilk dönemlerinden itibaren büyük değişimlere uğramıştır. Belirli dönemlerde yaşanan duraklamalara karşın gerek özel gerekse kamu kesiminde değişim yönü uzun vadede ilerlemeyi işaret etmektedir. Bu değişimlerin bir parçası olarak kurumsal bilgi ve belge sistemleri de belirli dönemlerde yeniden ele alınmış ve sonuç olarak çalışma içerisinde dile getirilen yasal ve idari düzenlemeler geliştirilerek uygulamaya koyulmuştur. Günümüzde belge yönetimi çalışmalarına elektronik uygulamalar yön vermektedir. Batıda 1990'lı yılların ortalarından

İtibaren hızla yaygınlaşan elektronik uygulamalar, Türkiye’de yaklaşık beş yıllık bir gecikmeyle 2000’li yıllarla birlikte gündemdeki yerini almıştır. Bu çerçevede pek çok kamu hizmeti hâlihazırda elektronik ortamda yürütülmektedir. Türkiye, e-devlet indekslerindeki yerini hızla yükseltmektedir. Ancak gerek yapısal, gerekse uygulamada yaşanan sorunlar ve eksiklikler ciddiye ele alınmak durumundadır. Bu noktada öncelikli konu; var olan koşulların beklentileri ne ölçüde karşıladığının tespit edilmesidir. Çalışmada, bu çerçevede 17 kurumda yapılan analizler doğrultusunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

İncelemelerin yürütüldüğü kurumların hizmet alanları bilgi servisi, yayıncılık, araştırma, finans, kamu hizmetleri, tıbbi hizmetler ve reklamcılıktan oluşmaktadır. Bu kurumlar genel olarak eşit sayılabilecek oranlarda AR-GE, Hizmet sektörü ve Kamu ve Askeri sektörü olmak üzere üç grup altındaki sektörlerde toplanmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde her üç grupta toplanan kurumların önemli bir çoğunluğunda bilgi ve belge hizmetlerinde sorumlu birimlerin bağımsız karar verme ve harcama yetkisine sahip olmamaları ciddi bir sorunu oluşturmaktadır. Hizmetlerde etkinlik ve yerinde maliyet hesaplarının yürütülmesi ile kurumsal bilgi ve belge işlemlerinin daha etkin yürütülebileceği düşünülmektedir. Her grupta bilgi ve belge işlemlerini yürüten personel sayısı nispeten yeterli iken, alanında eğitilmiş personel sayısında Hizmet sektörü ile Kamu ve Askeri sektörde yer alan kurumlarda ciddi sıkıntılar söz konusudur. Yıllık belge üretiminin en yoğun olduğu grup Hizmet sektörü olmasına karşın personel sayısı AR-GE’den azdır. Bu durum personel dağılımında da eşitsizlikler olduğunu göstermektedir. Yine Hizmet sektöründe bilgi/belge işlemlerine yönelik var olan politika ve idari düzenlemeler de diğer sektörlerden daha yetersiz çıkmaktadır.

Her üç grup içerisinde toplanan kurumlarda belgeler günlük işlerde yoğun biçimde kullanılmaktadır. Yine her üç grupta da geleneksel (basılı) bilgi ve belge işlemlerine yönelik sistemlerde ciddi sorunlar gözlenmemektedir. Kurumlarda kurum içerisinde diğer birimlerle iletişim ve eşgüdüm sorunu da yaşanmamaktadır. Kurumların %47,1’inin en az bir bilgi ve belge yöneticisine sahip olması da olumlu görülmektedir. İncelemelerin gerçekleştirildiği kurumların %79’unun elektronik ortamda bilgi/belge işlemlerini yürütüyor oluşu yakın zamanda yaşanan değişimin ne denli hızlı olduğunun bir kanıtı niteliğindedir. Ancak özellikle Kamu ve Askeri sektör ile hizmet sektöründe yer alan kurumların önemli bir bölümünün elektronik ortamda yürüttükleri bilgi / belge işlemlerine yönelik kullandıkları sistem basit ve profesyonellikten uzaktır. Kurumlar elektronik bilgi/belge sistemlerini ağırlıklı olarak yönetsel işlemler ve kontrol ile kullanıcı istatistikleri ve gerekli kaynakların sağlanması için kullanmaktadır. Bilgi işlemlerine yönelik yazılım uygulamalarına Kamu ve Askeri sektörde yer alan kurumların yarısının sahip olmaması ciddi bir sorun olarak görülmektedir. Yine Kamu ve Askeri sektörde hizmet veren kurumların hiçbirinin kurumsal işlemler için yazılım uygulamasına sahip olmaması dikkat çekmektedir.

İncelemelerin gerçekleştirildiği 17 kurumun yalnızca %35’i elektronik ortamda belgelerin üretiminden ayıklanmasına kadar tanımlanmış bir programa sahiptir. Diğer kurumlarda kullanılan programlar yaşam döngüsünün belirli aşamalarını karşılamaktadır. Yine tüm kurumların %76’sı kurum içi ve dışı resmi belge trafiklerini basılı ortamda yürütmektedir. Kurumlar genel olarak, teknolojik alt yapılarına ilişkin problem yaşamazken, elektronik belge yönetimi uygulamalarına dönük alt yapı olanakları kurumların %53’ünde yetersizdir.

Grupların hizmetlerine dönük hedef kitlesi değişkenlik göstermektedir. AR-GE’de hedef kitle genel halk iken Kamu ve Askeri sektörde kurum içi farklı birimler ön plandadır.

Elektronik sistemlerde belgelerin üst veri bilgileri tanımlanırken özellikle ilişkili aktiviteler ve özet bilgilerinin eksik kaldığı görülmektedir. Tüm kurumlarda ofis uygulamalarının tamamı elektronik ortamda gerçekleştirilirken, kurumların çoğunda kurum içi haberleşmelerin yürütüldüğü e-posta platformunda yer alan verilerin saklanmasına ilişkin sistematik bir yapının olmaması ciddi bir problem olarak görülmektedir.

Kurumlarda EBY uygulamalarında yetkilendirme, güvenlik ve yedekleme ve uzun süreli koruma sorunu yaşanmamaktadır. Ancak ıslak imza gerektiren belge işlemlerinin elektronik ortamda büyük oranda yürütülemiyor oluşu öncelikle ele alınması gereken bir sorundur. Belgelerin uzun süre korunması konusunda en sıkıntılı grubu Kamu ve Askeri sektör oluşturmaktadır. Grupların önemli bir çoğunluğu (%82,4) verilerini kurumsal bilgi sistemlerine ait veri tabanlarında saklamaktadırlar. Bu veriler üzerinde daha sonra çeşitli düzeylerde değişiklikler yapılabilmektedir. Ancak bu değişikliklerin yetkilendirilmesi, güvenliği ve veri bütünlüğünün korunması konusunda her üç grup da çeşitli düzeylerde problemler yaşamaktadır.

Kurumların bilgi/belge merkezi ile diğer ofis birimleri arasında genel olarak ciddi sorunlar yaşanmazken, Kamu ve Askeri sektörde yer alan kurumlarda birimler ve bilgi/belge merkezi arasındaki kopuklukların olması dikkat çekicidir.

Kurumların kullandığı bilgi/belge yönetimi programları ile kullanılan diğer bilgi sistemleri arasında bütünleşik yapıların genelde söz konusu olmadığı görülmektedir. Bu durum, kurumsal bilgi sistemlerinin bir bütün olarak işleminde ve bilgi belge işlemlerinin eşgüdümlü yürütülmesinde gerekli bilgi ve belgenin zamanında paylaşımında çeşitli düzeyde problemlere yol açabilecektir.

Genel olarak araştırma sonuçlarına göre kurumlarda bilgi ve belge kaynaklarının düzenlenmesinde var olan materyal yapısına göre bir uygulama kullanılmaktadır. Ancak Tablo 31'den çıkan sonuç; Kamu ve Askeri kurumlarında kullanılan ağırlıklı materyal belgeler olduğunu göstermektedir. Yine diğer sonuçlardan da izlenebileceği gibi belge işlemlerine yönelik olarak bu grupta yaşanan sorunlar daha yoğun çıkmaktadır. Diğer yandan kurumların %10'undan fazlasının sistematik bir düzenlemeye sahip olmadığını dile getirmesi ve bu oranın hizmet sektöründe %20'ye çıkması ciddi bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır.

Kurumlar genel olarak, EBY kapsamında üretilen ve kullanılan bilgi/belgelere yönelik olarak tüm ortamlardaki kaynakların merkezi ve bütünleşik olarak idare edilebilecek elektronik bir bilgi/belge sistemine ihtiyaç duyduklarını belirtmektedirler. Ancak bu oran Kamu ve Askeri sektörde %33,3'e düşmektedir. Ayrıca Kamu ve Askeri sektörde yer alan kurumların %83,3' ü belgelerin üretimi, yönetimi, korunması ve kullanımına yönelik var olan politika ve düzenlemelerinin gözden geçirilmesi ve yenilenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu durum Kamu ve Askeri sektörün kendi içerisinde öncelikli olarak var olan sistemin yeniden düzenlenmesine gereksinimi olduğunu göstermektedir. Diğer gruplarda da oranın %50 ve üzeri çıkması gereksinimin diğer kurumlarda da var olduğunu göstermiştir.

Öneriler

Alan çalışmalarının yürütüldüğü kurumların tamamına yakını bilgi ve belge uygulamalarını bütünüyle elektronik ortama aktarmaya niyetlidir. Ancak var olan koşullarda en önemli sorunlardan birisi uygulamaları yönlendirecek, kurumlara yol gösterecek merkezi organizasyonların eksikliğidir. Öncelikle Türkiye'de elektronik bilgi / belge uygulamaların alt yapısını oluşturacak, eş güdümü sağlayacak, denetleyecek ve düzenleyecek, merkezi hükümete bağlı bir birimin oluşturulması gerekmektedir. Hâlihazırda Devlet Planlama Teşkilatı içerisinde yer alan birimler bu konularda daha aktif hale getirilebilir. Bununla birlikte çalışmada elde edilen bulgular çerçevesinde aşağıdaki önerilerin dikkate alınması önemli görülmektedir.

1. Kurumların bilgi/belge işlemlerinden sorumlu birimleri, bağımsız karar alma ve harcama yetkisine sahip olmalıdırlar,
2. Alanında yetişmiş profesyonel personel gereksinimi olan kurumların bu konuda desteklenmesi gerekmektedir. Personel atamalarında iş yükü dağılımlarının göz önünde tutulması önemli görülmektedir.

3. Bugünkü durumda kurumsal iş yükünün önemli bir oranı elektronik ortama aktarılmıştır. Kurumların basılı ortamda olduğu gibi elektronik ortamda da bilgi/belge işlemlerini tanımlayacak idari ve yasal düzenlemelerin bir an önce hayata geçirilmesi gerekmektedir.
4. Kurumların bir kısmının elektronik ortamda kullandıkları sistem basit kelime işlemcilerin ötesine gidememektedir. Bazılarında ise (özellikle bilgi merkezlerinde) kullanılan sistem bilgi kaynakları üzerine odaklanmaktadır. Kurumların bilgi sistemleri içerisinde bilgi, belge, doküman, insan kaynakları, yönetim bilgi sistemleri ve bütçe programlarını da alacak şekilde geliştirilmelidir. EBY içerisinde modüller arasında geçiş, bilgi alış veriş ve karşılıklı işleyebilirlik söz konusu olmalıdır.
5. Belgelerin tanımlanmasında kullanılan üst veri alanları, erişimi gerektiren tüm unsurlar düşünülerek genişletilmeli, kurum içi yazışmaların bütünüyle sistem içerisinde izlenmesi ve saklanması mümkün olmalıdır.
6. Islak imza gerektiren resmi yazışmaların güvenli elektronik imza kullanılarak elektronik ortama taşınması öncelikle ele alınmalıdır.
7. Kurumların bilgi/belge merkezleri ile diğer birimleri arasındaki kopukluklar giderilmeli işlerin uyum ve eşgüdüm içerisinde yürütülmesi sağlanmalıdır.
8. Kurumlarda kullanılan EBY uygulamalarının tüm ortamlarda üretilen bilgi/belge kaynaklarını içine alacak biçimde bütünleşik ve merkezi bir yapıdan idaresini sağlayacak biçimde yeniden yapılandırılması sağlanmalıdır.

Yukarıda sıralandığımız önerilerin yerine getirilmesi durumunda Türkiye’de halihazırda belirli bir ivme kazanan kurumlarda e-devlet ve EBY uygulamalarının daha etkin, güvenilir ve sistematik gerçekleştirilebileceği, yeniliklerin ve gelişmelerin önünün açılacağı göz önüne alınmalıdır.

Kaynakça

- Aykaç, B. (1991). Yönetimin iyileştirilmesi ve örgütsel değişim, *Amme İdaresi Dergisi*, 24(2), 94-97
- E-government gate- E-devlet kapısı: devletin kısa yolu. (2009). T.C. Başbakanlık. Available at: <https://www.turkiye.gov.tr/portal/dt?provider=HomePageContainer&channel=icerik>
- Gümrükçü, H. (2002). *Avrupa Türkiye ilişkilerinin geleceği*. 06 Şubat 2008 tarihinde http://www.abhaber.com/belgeler/blg_00034.asp adresinden erişildi.
- Kandur, H. (2006). *Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli*. İstanbul: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü. 1 Haziran 2007 tarihinde http://www.devletarsivleri.gov.tr/EBYS_v_2_0.pdf adresinden erişildi.
- Kandur, H. (Ed.). (2005). *Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli*. İstanbul: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
- Reuters Haber Ajansı (2006). Arşiv hizmetlerini düzenleyen tasarı komisyonda kabul edildi. 04.05.2006 tarihinde http://www.isbank.com.tr/reuters-haber-detay.asp?Document_Header=nGOK438372 adresinden erişildi.
- TS ISO 15489-1. (2007). *Bilgi ve dokümantasyon - Belge yönetimi Bölüm 1: Genel*. Ankara: Türk Standartlar Örgütü:
- TSE ISO/TR 15489-2. (2007). *Bilgi ve dokümantasyon - Belge yönetimi - Bölüm 2: Kılavuzlar*. Ankara.: Türk Standartlar Örgütü
- Türk Standartları Enstitüsü. (2007). Bilgi ve dokümantasyon – Elektronik belge yönetimi. (TSE 13298). 1 Kasım 2007 tarihinde http://www.tse.org.tr/Turkish/Abone/Standard_Ara.asp?Durum=lcsTablosu&Sira=1&EskiKod=01.110 adresinden erişildi
- Türkiye Avrupa Birliği Karma Parlamento Komisyonu. *Türkiye-AB İlişkilerinde Önemli Tarihler Kronolojisi* . 04 Nisan.2008 tarihinde http://www.tbmm.gov.tr/ul_kom/kpk/trabils.htm adresinden erişildi.
- World Bank.(2008). Gross domestic products, 2007. http://siteresources.worldbank.org/DATASTATISTICS/Resources/GDP_PPP.pdf , 21 July, 2008