

Türkiye’de Kurumsal Elektronik Bilgi ve Belge Yönetimi Uygulamalarına Dönük Koşulların Değerlendirilmesi: 57 Örnek Kurumun Analizi

Evaluation of the State of Institutional Electronic Information and Records Management Practices in Turkey: Analyzing the 57 Case Institutions

Özgür Külçü*

Öz

Çalışmada Türkiye’de elektronik belge yönetimi uygulamalarına dönük mevcut koşulların değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Belge yönetimi çalışmalarının etkinliği ve sürekliliğini sağlamada kurumsal değerlendirmelerin yapılması, idari yapı içerisinde bilgi ve belge uygulamalarına yönelik var olan kapasitenin analiz edilmesi oldukça önemli görülmektedir. Betimleme yönteminin kullanıldığı çalışmada veriler 57 farklı kurumdan 247 katılımcıya uygulanan anket yöntemi ile elde edilmiştir. Gerçekleştirilen ankette kurumların yapı ve işlevlerine bağlı olarak farklı birimlerde elektronik ortamda bilgi ve belge yönetimi uygulamalarının oynadığı rolün tanımlanması ve kapsamının ne olduğunun ortaya konulması amaçlanmaktadır. Çalışmanın temel bulgularından birisi, organizasyonlarda elektronik ortamda kullanılan farklı bilgi sistemlerinin bütünleştirilmesine duyulan gereksinimin yüksek olduğudur.

Anahtar Sözcükler: kurumsal bilgi yönetimi; belge yönetimi; elektronik bilgi sistemleri; elektronik belge yönetimi; bütünlük bilgisi sistemleri

* Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: kulcu@hacettepe.edu.tr

Abstract

This study aims to evaluate the present states of the practices of electronic records management in Turkey. The evaluation of the institutional condition seems so important to create effective and continuous systems and analysis of the existing capacity in administrative bodies and records management applications is regarded as crucial. A survey method was used in this research; data were gathered through the questionnaire carried out in 57 different institutions with 247 participants. The questionnaire that has been realized in different units of the institutions according to the structure and functions, aims to determine what are the role and content of the electronic records management practices. One of the major findings of the study is the high expectation of the integration of different electronic information systems in the organizations.

Keywords: *institutional information management; records management; electronic information systems; electronic records management; integrated information systems*

Giriş

Kurumlarda bilgi ve belge kaynakları iş süreç yönetimi, yapılandırılmış iletişim, denetim ve doğrulama ile karar destek aracı olarak yoğunlukla kullanılmaktadır. Bu kaynakların etkili yönetimi, aynı zamanda kurumsal başarının artırılmasında temel rol üstlenmektedir. Bilgi ve belge yönetim sistemleri insan, sermaye, doğal kaynaklar, hizmet ve ürün gerçekleştirmeye yardımcı araç ve yöntemler kadar iş süreçlerinin başarısına etki edebilmektedir. Yapılandırılmış işi tanımlayan ya da bu çerçevede kullanılan bilgi ve belge kaynakları, yeni çalışmalarda girdiye, süreçle tekrar sentezlenerek ileriki çalışmalar için kullanılabilecek çıktıya dönüşmekte, bu süreç yönetim bilimlerinde temel kalite geliştirme döngüsü olarak benimsenmektedir (Bergman, 1994, s.405; TS EN ISO 9001, 2009: 1). Bu çerçevede literatürde kurumsal bilgi ve belge kaynaklarının etkili yönetimine dönük sistemleri ve modelleri betimleyen pek çok çalışma yer almaktadır (Information Management Planning, 2005; Pember, 2006; Thurston, 2005).

Öte yandan teknoloji kurumlarda, ağırlıklı olarak bilgi sistemlerini etkilemiş, hatta kurumsal teknolojiler ile bilgi sistemleri özdeşleşmiştir. 1980’li yıllarda kelime işlemcilerden 1990’larda otomasyon uygulamalarına, 2000’li yıllarla iş süreç yönetim ve elektronik belge yönetimi uygulamalarından kurumsal içerik yö-

netimi (enterprise content management) çözümlerine yönetim, teknoloji ve bilgi sistemleri arasındaki ilişki giderek güçlenmektedir (Cimtech Ltd, 2009, ss.10-12; Herrera-Viedma ve Peis, 2003, ss.234-238; Kampffmeyer, 2006, s.3). Ülkemizde de özellikle 2000’li yıllarla birlikte gerek kamu gerekse özel sektör yoğun biçimde *elektronik bilgi ve belge yönetim* (EBBY) uygulamalarına geçmeye yönelmişlerdir (Külcü, 2009). EBBY sistemlerin güvenliğine dönük koşulların gelişmesi, ISO 13298 gibi ulusal düzeyde otorite kaynakların varlığı, bu alanda yetkinleşmiş organizasyonların sayısının giderek artması elektronik sistemlere geçişin hızlanmasına katkı sağlamaktadır. Ülkemizde kurumsal bilgi ve belge yönetimi uygulamalarına dönük literatürün zenginleşmesi de (Çiçek, 2011; İçimsoy, 1997; Özdemirci, 2008; Kandur, 2011; Külcü, 2010; Odabaş, 2007) uygulamalara ilgi ve farkındalığın artışında önemli bir etken olarak görülmelidir. Elektronik ortamda bilgi ve belge işlemlerinin geçerliliğine ilişkin yasal çerçeve 2004 yılında kabul edilen ‘Elektronik İmza Kanunu’ ile oluşturulmuştur. Resmi iş sürecinin elektronik ortama taşınmasına dönük alt yapı koşulları, elektronik uygulamaların geçerliliğini sağlamaya dönük geliştirilen diğer düzenlemeler ve var olan yasal düzenlemelerdeki iyileştirmelerle (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2003; Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 2001-2005; Elektronik İmza Kanunu, 2004; Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, 2004; Standart Dosya Planı, 2005; TS 13298, 2009; TS ISO 15489-1-2, 2007) belirli bir düzeye ulaştırılmıştır. Yine sistemlerini elektronik ortama taşıyan kurumların elde ettikleri verimlilik düzeyleri de diğer kurumları harekete geçiren olumlu bir etkidir. Kurumlar dijitalleştirme çalışmalarıyla kağıt ortamdaki belgelerini elektronik ortama taşıyarak ve/veya iş süreçlerinin bütünüyle elektronik ortama yürütülmesine dönük projelerle EBBY uygulamalarına yönelmektedirler. EBBY uygulamaları ile zaman ve mekândan bağımsız eşgüdümlü çalışma koşulları yaratılabilmekte, kurumsal iş süreçleri saniyeler içerisinde tamamlanabilmekte, çoklu erişim ve paylaşım olanakları yanında depolama ve yedekleme sorunları kolayca aşılabilmektedir. Elektronik arşivlerin sağladığı web tabanlı bütünleşik içerik oluşturma ve yayımlama özellikleri de eklendiğinde EBBY uygulamaları kurumların iş yükünün önemli bir bölümünü karşılayabilmektedir.

Öte yandan elektronik ortamda yürütülen kurumsal iş süreçlerine yönelik çeşitli kaygılar ya da bu süreçlerde yaşanması muhtemel sorunların da göz önüne alınması gerekir. Kaygılar ve/veya sorunlar arasında sistem güvenliği, yetkilendirme, bilgi içeriğinin doğruluğu, bütünlüğünün ve uzun süre korunması yer almaktadır (InterPARES 1 Project, 2009).

Bu çerçevede kurumlarda iş süreçlerinde kullanılmak üzere üretilen ya da sağlanan sayısal bilgi içeriğine yönelik hizmet politikalarının geliştirilmesi önemlidir. Hizmet politikaların geliştirilmesi sürecinde, kurumlarda sayısal içeriğin potansiyel tüm kullanıcıların gereksinimlerini karşılayabilmesi için aşağıdaki değerlendirme ve analizlerin yapılması gerekmektedir:

1. Kurumlarda var olan bilgi sistemlerinin tanımlanması ve bunların etkin yönetimine dönük politikalar, stratejiler, düzenlemeler ve eylem planları geliştirilmesi,
2. Kurumsal bilgi sistemlerinin işleyişini etkileyen ya da belirleyen idari yapı, sosyal ve kültürel çevre ile yasal koşulların analizi,
3. Kurumlarda bilgi ya da belge işlemlerinden sorumlu personelin niteliğinin değerlendirilmesi,
4. Kurumsal elektronik bilgi ve belge yönetimine dönük farklı sistem ve uygulamalarının tanımlanması, bu uygulamalar arasındaki ilişki ve iletişimin ile bütünlüklük uygulamalara duyulan gereksinimin tanımlanması,
5. Bilgi ve belge içeriğinin üretildiği birimler ile merkezi idari yapılar arasındaki ilişki ve iletişimin tanımlanması,
6. Bilgi içeriğinin üretimi, düzenlenmesi ve dosyalanması, saklama koşullarının tanımlanması, korunması ve güvenliği ile kayba uğramadan uzun süre saklanmasına dönük koşulların ve beklentileri analizi (InterPARES 3 Project, 2008, Külcü ve Çakmak, 2009, s.287).

Çalışmamızda yukarıda dile getirilen unsurlara yönelik ülkemizde kurumların EBBY uygulamalarına dönük koşullarının değerlendirilmesi, yeniliklere ve iyileştirmelere ilişkin beklentilerin tespit edilmesi, bütünlüklük sistemlere olan gereksinimin ortaya konulması amaçlanmaktadır. İlgili alanda ulusal düzeyde gerçekleştirilen çalışmalar sınırlı sayıda kalmaktadır. Erişilebilen kurumlarla sınırlı olan bu çalışmada elde edilecek verilerin, EBBY alanında var olan durumun anlaşılması ve gelecek dönemlere ilişkin politikaların oluşturulmasında yararlanılabileceği düşünülmektedir.

Metodoloji

Araştırmanın saha çalışmaları betimsel yöntem (Karasar, 2010; Kaptan, 1989) ve uluslararası literatürde eylem araştırmaları (action research) olarak geçen yönteme dayanılarak gerçekleştirilmiştir (McNiff and Whitehead, 2006). Eylem araştırmaları, eleştirel yansıtma ve sorgulama yoluyla yaşamın kalitesini artırmak için önceden planlanmış, düzenlenmiş ve işbirliğine dayalı sistematik incelemeler şeklinde tanımlanmaktadır (Bogdan ve Biklen, 1998; Johnson, 2002; Mills, 2003; Uzuner, 2005). Eylem araştırmalarında saha çalışmalarının (case study) yapılması, araştırma alanıyla doğrudan iletişime geçilmesi ve incelemelerin alan üzerinde gerçekleştirilmesi önemli görülmektedir (Greenwood and Levin, 2003).

Gerçekleştirilecek saha çalışmalarının analizinde “tanımlayıcı istatistik” tekniğinden yararlanılmıştır. Tanımlayıcı istatistik çalışmaları; sayı ya da frekanslar, yüzdelere, aritmetik ortalama, mod, medyan ve değişim ölçülerini içermektedir (Baş, 2001, s.128). Bulguların değerlendirilmesinde, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) kullanılmıştır. İlgili programa sayısallaştırılarak girilen verilerin frekans değerleri, çapraz tabloları, güven analizi (0,05 katsayılı) “Khi Kare Testi” ile gruplar arasındaki ilişkiler saptanmıştır. Grupların aritmetik ortalama değerleri ($\bar{x}$), aritmetik ortalama değerinden sapmaların ortaya konulabilmesi için standart sapma değerleri hesaplanarak ilgili tablolara yansıtılmıştır.

Çalışmada Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğrencilerinin de desteğiyle 57 farklı kurumda 247 kişi ile bir anket çalışması yürütülmüştür. Geliştirilen anket durum saptaması yapmaya dönük analiz soruları ile var olan koşulların değerlendirilmesine dönük eğilim sorularından oluşmaktadır. Anket çalışması, ekte yer alan kurumlara gidilerek birebir kişilerle görüşüp yerinde anket formları doldurularak gerçekleştirilmiştir. Anketler kurumlarda bilgi ve belge yönetimi faaliyetlerini yürüten ya da bu faaliyetlerde sorumluluğu bulunan personel ile rastgele örneklem seçimi ile gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma anketin uygulandığı 57 kurum ile sınırlıdır.

Bulgular

Ülkemizde elektronik bilgi ve belge yönetimi sistemlerine dönük koşulların değerlendirilmesi üzerine gerçekleştirilen ankete katılan kurumların %34,8’i kamu,

%32,4’ü özel sektör, %18,2’si üniversiteler, %14,6’sı sivil toplum örgütlerinden oluşmaktadır.

(Tablo 1): Anket deneklerinin sektörlere göre dağılımları		
	N	%
Kamu Kurumu	86	34,8
Özel Sektör	80	32,4
Üniversiteler	45	18,2
Sivil Toplum Kuruluşları	36	14,6
Toplam	247	100,0

Aşağıda Tablo 2’de anket deneklerinin kurumlarda çalışma pozisyonlarına ilişkin açık uçlu soruya verdikleri yanıtlar yer almaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere anket çalışması çeşitli sektörlerde 48 farklı görev tanımlarıyla faaliyetlerini yürüten denekler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Pozisyonlar içerisinde bilişim %18,6, kütüphane ve dokümantasyon %14,2, idari ve mali işler %14,2, belge ve evrak işleri %12,6, arşivcilik %6,5, personel işleri %6,5 ön plana çıkanlar arasındadır.

(Tablo 2): Deneklerinin çalışma pozisyonları		
	N	%
Akademik Personel	2	,8
Arkeoloji ve Eğitim	2	,8
Arşivcilik	16	6,5
Avrupa Birliği Çalışmaları	2	,8
Bankacılık	1	,4
Belge ve Evrak İşleri	31	12,6
Bilişim	46	18,6
Danışman	2	,8
Doktor	1	,4
Elektrik-Elektronik	2	,8
Elektronik Belge Yönetim Sistemi Uzmanı	1	,4
Festival, Fuar ve Diğer Organizasyonlar İşleri	4	1,6
Finans	2	,8
Firma Sahibi	1	,4
Halkla İlişkiler	1	,4
İç Mimari Tasarım, Uygulama	2	,8
İdari ve Mali İşler	35	14,2
İnşaat	3	1,2
İstatistik	1	,4
Kurumsal Yönetim	1	,4
Kütüphane ve Dokümantasyon	35	14,2
Mimar	3	1,2
Mobilya	1	,4
Muhasebe	1	,4
Mühendislik	2	,8
Öğrenci İşleri	1	,4
Personel İşleri	16	6,5
Proje İşleri	3	1,2
Restorasyon ve Konservasyon	1	,4
Sahne Sanatları ve Sahne Tasarımı	1	,4
Satın Alma ve İhale İşlemleri	1	,4
Satın alma ve Pazarlama	6	2,4
Sekreter	1	,4
Sosyoloji	2	,8
Tanıtım Pazarlama	2	,8
Tasarım	1	,4
Teknik İşler	1	1,6
Turizm	1	,4
Ürün Müdürü	3	1,2
Yan Sanayi	1	,4
Yazma Eserler	1	,4
Yönetim ve Halkla İlişkiler	1	,4
Yurt Dışı Faaliyetler Fuar vb. Organizasyonlar	1	,4
Toplam	247	100,0

Aşağıdaki tabloda ankete yanıt veren deneklerin çalıştıkları birimlere göre dağılımları verilmektedir. Yanıtlar çerçevesinde deneklerin %37'si idari işler, %17,8'i bilgi işlem, %17,4'ü kütüphane hizmetleri, %12,1'i iletişim ve haberleşme, %9,3'ü arşiv hizmetleri, %5,7'si mali işler birimlerinde görev yapmaktadırlar.

(Tablo 3): Anket gerçekleştirilen birimler		
	N	%
Arşiv Hizmetleri	23	9,3
Bilgi İşlem	44	17,8
İdari İşler	93	37,7
İletişim ve Haberleşme	30	12,1
Kütüphane Hizmetleri	43	17,4
Mali İşler	14	5,7
Toplam	247	100,0

Deneklerin kurumlarda çalışma statüleri incelendiğinde aşağıdaki gruplarda birbirine yakın oranlar elde edilmiştir. Yanıtlar içerisinde İdari personel statüsünde çalışanlar %27,5, uzmanlar %26,3, teknik personel %25,5, yönetici statüsünde çalışanlar %20,6'lık oranı oluşturmaktadır.

(Tablo 4): Anket deneklerinin statüleri		
	N	%
İdari Personel	68	27,6
Teknik Personel	63	25,5
Uzman	65	26,3
Yönetici	51	20,6
Toplam	247	100,0

Ankete yanıt veren deneklerin kurumlarda çalışma süreleri incelendiğinde yoğunlukla yeni çalışanlardan oluştuğu anlaşılmaktadır. Beş yıldan az çalışanların oranının %55,5 olması bu değerlendirmeyi desteklemektedir. 5 yıldan daha çok kurumsal çalışma deneyimi olanların oranı %44,1'de kalırken, 11 yıl ve üzerinde bu oran %25,9'a düşmektedir.

(Tablo 5): Anket deneklerinin kurumlarında çalışma süresi		
	N	%
0-2 yıl	73	29,6
3-5 yıl	64	25,9
6-10 yıl	46	18,6
11-20 yıl	43	17,4
20 yıldan çok	20	8,1
Toplam	247	100,0

Tablo 6'da yer aldığı gibi gruplar içerisinde elektronik sertifikalı yazışmalar en yoğun kamu kurumlarında yürütülmektedir (%512). Özel sektörde elektronik imza sertifikalı yazışmalar %85 oranında yapılmamaktadır. Bu durum ku-

rumların büyüklüğü ile de doğru orantılıdır. Yine üniversitelerin yarısına yakınında elektronik ortamda belgelere yasal geçerlilik kazandıran elektronik imzalı yazışmalar gerçekleştirilememektedir. Öte yandan ankete yanıt veren kamu kurumlarında görevli personelin %40,7’si kurumda uygulamaya geçilmiş olmasına karşın e-imzayı kullanmadıklarını belirtmiştir. Bu durumun kamu kurumlarında daha yoğun yaşanması, diğer kurumlara göre bürokratik yapılanmanın özellikleri ve buna bağlı hiyerarşik yetkilendirmelerle açıklanabilir.

(Tablo 6): Kurumlarda Elektronik İmza Sertifikalı Yazışmaların Yürütülmesine İlişkin Koşullar					
	<i>Evet yürütülüyor ben de kullanıyorum</i>	<i>Evet yürütülüyor ama kullanmıyorum</i>	<i>Yakın zamanda geçilmesi planlanıyor</i>	<i>Yürütülüyor</i>	Toplam
Kamu Kurumu	9	35	13	29	86
%	10,5	40,7	15,1	33,7	100,0
Özel Sektör	10	2	8	60	80
%	12,5	2,5	10,0	75,0	100,0
Üniversiteler	9	8	5	23	45
%	20,0	17,8	11,1	51,1	100,0
Sivil Toplum	1	4	19	12	36
%	2,8	11,1	52,8	33,3	100,0
Toplam	29	49	45	124	247
%	11,8	19,8	18,2	50,2	100,0

Tüm gruplar için nitelikli elektronik imza sertifikası ile yürütülen yazışmaların tamamına yakını, kurum içi yazışmalar ve diğer kurum içi iletişim faaliyetlerinden oluşmaktadır.

Öte yandan kurumlar arası bilgi ve belge trafiğinde elektronik haberleşmenin oranı, tüm gruplarda %2’nin altında kalmaktadır. Üniversitelerde bu oranın %4’e çıkması, üniversiteler arası kaynak alış verişiine dönük uygulamalar ile açıklanabilir.

(Tablo 7): Kurumlarda elektronik imza sertifikalı yazışmaların yürütüldüğü alanlar				
	<i>Kurum içi tüm yazışma ve talimatlar</i>	<i>Bazı haberleşme ve iletişim işlemleri</i>	<i>Diğer kurumlarla yazışmalar</i>	<i>Toplam</i>
Kamu Kurumu	28	57	1	86
%	32,6	66,3	1,2	100,0
Özel Sektör	57	23	0	80
%	71,3	28,8	,0	100,0
Üniversiteler	19	24	2	45
%	42,2	53,3	4,4	100,0
Sivil Toplum	6	30	0	36
%	16,7	83,3	,0	100,0
Toplam	110	134	3	247
%	44,5	54,3	1,2	100,0

Aşağıda kurumsal iş süreçlerinde EBYS uygulamalarının kullanım yoğunluğuna ilişkin bir dizi tablo yer almaktadır.

Bu çerçevede EBYS uygulamalarının personel işleri ile ilgili işlemlerde yürütülme yoğunluğu tüm gruplar için orta düzeye yakın çıkmıştır. Personel işleminde EBYS uygulamalarını kullanımında özel sektör diğerlerine göre bir nebze ön plandadır ($\bar{x}$ 3,5). Kamu kurumlarında orta üzeri seçenekler %32,6'da kalırken, bu oran özel sektörde %50, üniversitelerde %37,8'dir. Khi kare değerleri özel sektör ile diğer gruplar arasında anlamlı bir fark olduğunu doğrulamaktadır.

(Tablo 8): Kurumlarda personel işleri ile ilgili faaliyetlerinde elektronik sistemlerin kullanımı							
	Hiç	Yüzeysel	Orta	İleri Düzey	Bütünüyle	$\bar{X}$	s
Kamu Kurumu	2	18	38	25	3	3,10	,09
%	2,3	20,9	44,2	29,1	3,5		
Özel Sektör	0	6	34	34	6	3,50	,08
%	,0	7,5	42,5	42,5	7,5		
Üniversiteler	3	6	19	13	4	3,20	,15
%	6,7	13,3	42,2	28,9	8,9		
Sivil Toplum	2	4	23	3	4	3,08	,15
%	5,6	11,1	63,9	8,3	11,1		
Toplam	7	34	114	75	17	3,22	0,11
%	2,8	13,8	46,2	30,4	6,9		

Pearson Chi-Square 0,009 > 0,05

Yönetim ve denetim faaliyetlerinde EBBY uygulamalarının kullanımında özel sektörde ileri ve üzeri işaretleme oranı %51,3 iken bu oran üniversitelerde %33,4, kamu kurumlarında %31,4 ve sivil toplum kuruluşlarında %11,1'de kalmaktadır. Yine özel sektöre ilişkin verilerde aritmetik ortalama değeri diğer gruplara göre daha yüksektir. Khi kare değerleri de gruplar arasında anlamlı bir çelişki olduğunu doğrulamaktadır.

(Tablo 9) Kurumlarda yönetim ve denetim faaliyetlerinde elektronik sistemlerin kullanımı							
	Hiç	Yüzeysel	Orta	İleri Düzey	Bütünüyle	$\bar{X}$	s
Kamu Kurumu	2	21	36	25	2	3,05	,09
%	2,3	24,4	41,9	29,1	2,3		
Özel Sektör	0	6	33	38	3	3,48	,07
%	,0	7,5	41,3	47,5	3,8		
Üniversiteler	3	7	20	12	3	3,11	,14
%	6,7	15,6	44,4	26,7	6,7		
Sivil Toplum	2	7	23	3	1	2,83	,12
%	5,6	19,4	63,9	8,3	2,8		
Toplam	7	41	112	78	9	3,11	0,10
%	2,8	16,6	45,3	31,6	3,6		

Pearson Chi-Square 0,002 > 0,05

Mali işlerde EBBY uygulamalarının kullanımında tablo değişmemektedir. Özel sektörde ileri düzey sistemlerin kullanım oranı %53,8 ile ilk sırada iken kamu kurumlarında oran biraz daha yükselmekte ve %38,4’e çıkmaktadır. Üniversitelerin mali sistemlerinde elektronik ortamı kullanma oranları diğer gruplara göre daha düşük kalmaktadır.

(Tablo 10): Kurumlarda mali işlerle ilgili faaliyetlerinde elektronik sistemlerin kullanımı							
	Hiç	Yüzeysel	Orta	İleri Düzey	Bütünüyle	$\bar{X}$	s
Kamu Kurumu	4	23	26	30	3	3,06	,10
%	4,7	26,7	30,2	34,9	3,5		
Özel Sektör	1	6	30	41	2	3,46	,08
%	1,3	7,5	37,5	51,3	2,5		
Üniversiteler	5	13	11	12	4	2,93	,17
%	11,1	28,9	24,4	26,7	8,9		
Sivil Toplum	3	3	24	3	3	3,00	,15
%	8,3	8,3	66,7	8,3	8,3		
Toplam	13	45	91	86	12	3,11	0,25
%	5,3	18,2	36,8	34,8	4,9		

Grupların kurumsal iş süreçlerinde kullandıkları elektronik bilgi sistemlerinin önceliğinde farklılıklar söz konusudur. Kamu kurumları ve özel sektör daha çok e-arşivleri kullanırken üniversiteler kurumun intranet alt yapısını, sivil toplum kuruluşları da interneti ağırlıklı olarak kullandıklarını dile getirmişlerdir.

(Tablo 11): Kurumsal iş süreçlerinde öncelikle kullanılan bilgi erişim araçları						
	E-posta	Intranet	İnternet	E- Arşiv	Google	Toplam
Kamu Kurumu	4	23	26	30	3	86
%	4,7	26,7	30,2	34,9	3,5	100,0
Özel Sektör	1	6	30	41	2	80
%	1,3	7,5	37,5	51,3	2,5	100,0
Üniversiteler	5	13	11	12	4	45
%	11,1	28,9	24,4	26,7	8,9	100,0
Sivil Toplum	3	3	24	3	3	36
%	8,3	8,3	66,7	8,3	8,3	100,0
Toplam	13	45	91	86	12	247
%	5,3	18,2	36,8	34,8	4,9	100,0

Tablo 13 incelendiğinde grupların tamamına yakınında web sayfalarında aranan bilgiye erişim konusunda ortalamanın biraz üzerinde yeterlilik düzeyinin söz konusu oldu görülmektedir. Özel sektör çalışanları aranan bilgiye kendi web sayfalarından %30 oranında istenilen düzeyde erişim gerçekleştiremediklerini dile getirirken bu oran kamu kurumlarında %17,4’dür.

(Tablo 13): Kurum web sayfası içerisinde aranan bilgiye kolay erişim						
	Hiçbir zaman	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman	$\bar{X}$	s
Kamu Kurumu	0	15	50	21	3,07	,07
%	,0	17,4	58,1	24,4		
Özel Sektör	5	24	42	9	2,69	,08
%	6,3	30,0	52,5	11,3		
Üniversiteler	1	4	23	17	3,24	,10
%	2,2	8,9	51,1	37,8		
Sivil Toplum	1	2	25	8	3,11	,10
%	2,8	5,6	69,4	22,2		
Toplam	7	45	140	55	3,02	,08
%	2,8	18,2	56,7	22,3		

5 değişken üzerinden sorgulanan kurumlarda elektronik kütüphane ve bilgi merkezlerine dönük olanakların yeterliliği konusunda tablonun, web sayfasına göre biraz daha olumsuz görülmektedir. Genel aritmetik ortalama 3,37 iken, üniversite çalışanları açısından yeterlilik düzeyi aritmetik ortalaması 3,71'e çıkmakta, öte yandan özel sektörde ortalamanın altına 2,70'ye düşmektedir. Kamu kurumlarında yeterli bulanların oranı %54,7'dir.

(Tablo 14): Kurumlarda elektronik kütüphane ve bilgi merkezlerine dönük olanakların yeterliliği						
	Kesinlikle Yetersiz	Yetersiz	Belirsiz	Yeterli	Kesinlikle Yeterli	$\bar{X}$ S
Kamu Kurumu	2	26	11	43	4	3,24 ,11
%	2,3	30,2	12,8	50,0	4,7	
Özel Sektör	7	31	23	17	2	2,70 ,11
%	8,8	38,8	28,8	21,3	2,5	
Üniversiteler	0	10	2	24	9	3,71 ,15
%	,0	22,2	4,4%	53,3	20,0	
Sivil Toplum	1	5	12	12	6	3,47 ,17
%	2,8	13,9	33,3	33,3	16,7	
Toplam	10	72	48	96	21	3,37 ,18
%	4,0	29,1	19,4	38,9	8,5	

Kurumlarda elektronik belge yönetimi sistemlerine dönük olanakların yeterliliği konusunda değerler her üç grup içerisinde de ortalama düzeydedir. Kamu kurumlarında yeterli bulanların oranı %46,5'da kalırken bu oran üniversitelerde %37,7'dir. EBBY sistemleri konusunda en yetersiz grubu özel sektör oluşturmaktadır (Yeterlilik oranı %33,8).

(Tablo 15): Kurumlarda elektronik belge yönetimi sistemlerine dönük olanakların yeterliliği

	Kesinlikle				Kesinlikle	$\bar{X}$	S
	Yetersiz	Yetersiz	Belirsiz	Yeterli	Yeterli		
Kamu Kurumu	2	32	12	37	3	3,08	,11
%	2,3	37,2	14,0	43,0	3,5		
Özel Sektör	1	26	26	25	2	3,01	,10
%	1,3	32,5	32,5	31,3	2,5		
Üniversiteler	1	15	12	11	6	3,13	,16
%	2,2	33,3	26,7	24,4	13,3		
Sivil Toplum	1	14	6	12	3	3,06	,18
%	2,8	38,9	16,7	33,3	8,3		
Toplam	5	87	56	85	14	3,07	,13
%	2,0	35,2	22,7	34,4	5,7		

Grupların tamamında elektronik arşiv ve belge yönetimi uygulamalarında görevli personelin eğitim düzeyi yetersiz görülmektedir. Sivil toplum kuruluşları dışında diğer tüm gruplarda personelin eğitim yeterliliği ortalamanın altında kalmaktadır. Üniversitelerde yeterli bulunanların oranı %28,9’da kalırken, kamu kurumlarında bu oran %31,4, sivil toplum kuruluşlarında %50, özel sektörde %32,5’dir.

(Tablo16): Elektronik arşiv ve belge yönetimi uygulamalarında görevli personelin eğitim düzeyinin yeterliliği

	Kesinlikle				Kesinlikle	$\bar{X}$	S
	Yetersiz	Yetersiz	Belirsiz	Yeterli	Yeterli		
Kamu Kurumu	11	31	17	23	4	2,74	,12
%	12,8	36,0	19,8	26,7	4,7		
Özel Sektör	3	29	22	24	2	2,91	,10
%	3,8	36,3	27,5	30,0	2,5		
Üniversiteler	1	20	11	13	0	2,80	,13
%	2,2	44,4	24,4	28,9	,0		
Sivil Toplum	0	10	8	16	2	3,28	,15
%	,0	27,8	22,2	44,4	5,6		
Toplam	15	90	58	76	8	2,93	,13
%	6,1	36,4	23,5	30,8	3,2		

Genel olarak değerlendirildiğinde kurumsal elektronik bilgi ve belge yönetimi sistemlerine dönük yaşanan en temel kaygının %68,4 ile güvenilirlik olduğu görülmektedir. Öte yandan elektronik ortamlarda yer alan bilgi kaynaklarının özgünlüğüne dönük kaygılar deneklerin %37,2’si tarafından dile getirilmektedir. Ardından elektronik sistemlerde yer alan bilgi kaynaklarının uzun süre korunması(%15,8) ve çeşitli düzeyde yetkilendirme sorunları (%12,6) sıralanmaktadır. Seçeneklerde yer alan herhangi bir kaygı duymadıklarını belirtenlerin oranının %10’un altında kalması ilgili alanda yaşanan endişelerin boyutunu ortaya koymaktadır.

(Tablo 17): Kurumlarda EBBY yönelik yaşanan kaygılar

	N	%
Güvenilirlik	169	68,4
Özgünlük	92	37,2
Uzun Süre Koruma	39	15,8
Bilgi Bütünlüğü	18	7,3
Yetkilendirmeler	31	12,6
Kullanım	20	8,1
Hız	14	5,7
Herhangi bir kaygı duymayanlar	24	9,7

Kurumlarda elektronik arşivlerin güvenliğine dönük koşulları yetersiz bulanların oranı tüm gruplarda %30'un altında kalmaktadır. Sivil toplum kuruluşlarında elektronik arşivlerin yeterli bulanların oranı %57,1 iken diğer gruplarda yeterli bulanların oranı %50'nin altında kalmaktadır. Aritmetik ortalama değerleri de sivil toplum kuruluşları dışında diğer gruplarda belirsiz seçeneğine yakın çıkmıştır.

(Tablo 18): Kurumlarda elektronik arşivlerin güvenliğine dönük koşulların yeterliliği

	Kesinlikle				Kesinlikle		$\bar{X}$	S
	Yetersiz	Yetersiz	Belirsiz	Yeterli	Yeterli			
Kamu Kurumu	0	18	27	37	4	3,31	,09	
%	,0	20,9	31,4	43,0	4,7			
Özel Sektör	2	18	35	25	0	3,04	,09	
%	2,5	22,5	43,8	31,3	,0			
Üniversiteler	1	11	16	16	1	3,11	,13	
%	2,2	24,4	35,6	35,6	2,2			
Sivil Toplum	0	3	12	16	4	3,60	,13	
%	,0	8,6	34,3	45,7	11,4			
Toplam	3	50	90	94	9	3,26	,11	
%	1,2	20,3	36,6	38,2	3,7			

Belgelerin uzun süre korunması konusunda kurumsal koşullarını en yetersiz bulan grup özel sektördür ($\bar{X}$ 2,99). Bu alanda sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumları %50 ve üzerinde olumlu yanıt vermişlerdir. Khi Kare değeri gruplar arasında anlamlı farkı doğrulamaktadır.

(Tablo 19): Kurumlarda elektronik arşivlerin uzun süre korunmasına dönük koşulların yeterliliği

	Kesinlikle				Kesinlikle		$\bar{X}$	s
	Yetersiz	Yetersiz	Belirsiz	Yeterli	Yeterli			
Kamu Kurumu	1	15	27	40	3	3,34	,09	
%	1,2	17,4	31,4	46,5	3,5			
Özel Sektör	4	14	43	17	2	2,99	,09	
%	5,0	17,5	53,8	21,3	2,5			
Üniversiteler	1	9	16	19	0	3,18	,12	
%	2,2	20,0	35,6	42,2	,0			
Sivil Toplum	0	3	12	15	6	3,67	,14	
%	,0	8,3	33,3	41,7	16,7			
Toplam	6	41	98	91	11	3,29	0,11	
%	2,4	16,6	39,7	36,8	4,5			

Pearson Chi-Square ,001 < 0,05

Genel olarak değerlendirildiğinde kurumların EBYS uygulamalarını en yeterli bulan grup kamu kurumlarıdır (%64). Bu oran diğer gruplarda %50’nin altındadır. Özel sektörde yeterlilik düzeyi %42,5’ düşmektedir. Khi kare değerini 0,05’den düşük çıkması grupların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir çelişki olduğunu doğrulamaktadır.

(Tablo 20): Anket deneklerinin kurumlarında EBBY uygulamalarının yeterlilik düzeyine dönük yaklaşımı					
	Yetersiz	Kısmen Yeterli	Yeterli	$\bar{X}$	s
Kamu Kurumu	19	12	55	2,41	,08
%	22,1	14,0	64,0		
Özel Sektör	15	31	34	2,23	,08
%	18,8	38,8	42,5		
Üniversiteler	13	12	20	2,15	,12
%	28,9	26,7	44,4		
Sivil Toplum	5	14	17	2,33	,11
%	13,9	38,9	47,2		
Toplam	52	69	126	2,28	,15
%	21,1	27,9	51,0%		

Pearson Chi-Square ,007 < 0,05

Anket denekleri kurumsal bilgi ve belge yönetimi uygulamaları içerisinde öncelikli olarak kurumsal iletişim ve yazışmaların elektronik ortamda yürütülmesini düşünmektedirler (% 66,1). Kurum arşiv işlerinin elektronik ortama aktarılmasına %44,8, kurum kütüphane hizmetlerinin elektronik ortama aktarılmasına ise %36,7 oranında öncelikle gereksinim duyulmaktadır.

(Tablo 21): Anket deneklerinin elektronik ortama öncelikle geçmesi gerektiğini düşündüğü işlemler		
	N	%
Gizliliği olan işlemler	32	12,9
Antlaşmalar, mukaveleler ve senet hükmünde işlemler	44	17,7
ıslak imza ya da onay gerektiren işlemler	45	18,1
Kurumsal iletişim ve Yazışmalar	164	66,1
Kurum arşiv işlemleri	111	44,8
Kurum kütüphane hizmetleri	91	36,7

Grupların öncelikle elektronik sistemlere aktarılması gereken işlemler konusunda yanıtları birbirlerinden farklılıklar göstermektedir. Özel sektörde yazışmaların önceliği %78,7’ye çıkarken, üniversitelerde kurum arşivi seçeneği %60 oranında işaretlenmiştir. Sivil toplum kuruluşlarında da haberleşme ve yazışmalar ilk sırada çıkarken diğer gruplardan farklı olarak antlaşmalar ve senetler (%36,1) ile gizli olan işlemler (%33,3) seçeneklerini daha yoğun işaretlenmişlerdir.

(Tablo 22): Anket deneklerinin elektronik ortama öncelikle geçmesi gerektiğini düşündüğü işlemlerin gruplara dağılımı						
	Gizli Olan İşlemler	Antlaşma Senet	Islak İmzalı İşlemler	Haberleşme Ve Yazışma	Kurum Arşiv	Kurum Kütüphane
Kamu Kurumu	8	17	20	47	37	36
%	9,3	19,7	23,5	54,6	43,0	41,8
Özel Sektör	8	7	11	63	41	28
%	10,0	8,75	13,7	78,7	51,2	35,0
Üniversiteler	4	6	5	30	27	24
%	8,8	13,3	11,1	66,6	60,0	53,3
Sivil Toplum	12	13	12	25	6	3
%	33,3	36,1	33,3	69,4	16,6	8,3

Pearson Chi-Square ,001 < 0,05

Anket deneklerinin elektronik ortama geçilmemesi gerektiğini düşündüğü başlıca uygulama gizliliği olan işlemlerdir (%75,8). Yine ıslak imza ya da onay gerektiren işlemlerin elektronik ortamda yürütülmemesi gerektiğini düşünenlerin oranı %47,6'ya çıkmaktadır.

(Tablo 23): Anket deneklerinin elektronik ortama geçilmemesi gerektiğini düşündüğü işlemler		
	N	%
Gizliliği olan işlemler	188	75,8
Antlaşmalar, mukaveleler ve senet hükmünde işlemler	113	45,6
ıslak imza ya da onay gerektiren işlemler	118	47,6
Yazışmalar ve talimatlar	14	5,0
Kurum arşiv hizmetleri	6	2,4

Elektronik ortamda yürütülmesinden kaygı duyulan işlemler arasında gruplar açısından büyük farklılıklar söz konusu değildir. Gizliliği olan işlemler tüm gruplarca %70 ve üzeri oranda işaretlenmiştir. Bu alanda kamu kurumlarının diğer gruplara göre kaygılarının biraz daha yüksek olduğunu söylenebilir (%81,9).

(Tablo 24): Anket deneklerinin elektronik ortama geçilmemesi gerektiğini düşündüğü işlemlerin gruplara dağılımı					
	Gizli Olan İşlemler	Antlaşma Senet	Islak İmzalı İşlemler	Yazışma Talimat	Kurum Arşivi
Kamu Kurumu	70	40	42	4	2
%	81,9	46,5	48,8	8,6	2,3
Özel Sektör	56	38	44	3	2
%	70,0	47,5	50,0	3,75	2,5
Üniversiteler	34	21	22	4	2
%	75,5	46,6	48,9	8,8	4,4
Sivil Toplum	28	14	10	3	-
%	77,7	38,8	27,7	8,3	-

İncelemeler yürütülen kurumların tamamına yakını kurumsal içerik yönetimi kapsamında değerlendirilen bütünlük bilgisi sistemlerine yoğun olarak ihtiyaç

duyduklarını belirtmişlerdir. Seyrek ve hiçbir zaman seçeneklerini işaretleyerek yargıyı desteklemeyenlerin oranı tüm gruplarda %5’in altındadır. Aritmetik ortalam değerlerinin tüm gruplarda 4’ün üzerinde olması yargıya güçlü bir desteğin olduğunu göstermektedir.

(Tablo 25): Kurumlarda iletişim, haberleşme ile personel, idari ve mali işlerle ilgili bilgilendirme ve bilgi erişime dönük kullanılan farklı elektronik sistemlerin tek bir platform üzerinde bütünleştirilmesi ve ilgili alanda bilgiye erişime dönük tek bir elektronik arşivin kullanılmasına duyulan ihtiyaç

	Hiçbir zaman	Seyrek	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman	$\bar{X}$	s
Kamu Kurumu	0	1	14	34	37	4,24	,08
%	,0	1,2	16,3	39,5	43,0		
Özel Sektör	1	1	4	45	29	4,25	,08
%	1,3	1,3	5,0	56,3	36,3		
Üniversiteler	2	0	6	16	21	4,20	,14
%	4,4	,0	13,3	35,6	46,7		
Sivil Toplum	0	0	2	11	23	4,58	,10
%	,0	,0	5,6	30,6	63,9		
Toplam	3	2	26	106	110	4,29	,01
%	1,2	,8	10,5	42,9	44,5		

Pearson Chi-Square ,283 > 0,05

Sonuç ve Değerlendirme

Kamu kurumlarından özel sektöre, üniversitelerden sivil toplum örgütlerine EBBY uygulamalarına geçmeyi planlayan kurumların önemli bir çoğunluğunun elinde, ilgili alanda yasal çerçeveyi tanımlayan düzenlemeler ya da sınırlı uygulama örnekleri dışında çok fazla bilgi kaynağı bulunmamaktadır. Bu noktada literatürdeki belirli sayıdaki çalışma daha önemli hale gelmektedir.

Elde edilen veriler değerlendirildiğinde kurumlarda EBBY uygulamalarından sorumlu belirli bir çalışma grubundan söz etmek oldukça güçtür. Bilişim, kütüphane ve dokümantasyon, idari ve mali işler, belge ve arşiv birimleri hatta personel işleri ile ilgili birimlerin, EBBY uygulamalarından sorumlu olabildiği görülmektedir. Bu durum geleneksel teşkilat yapılarının dışında, kurumlarda mevcut bilişim ve yönetim hizmetlerinin görevlerinin bir kısmını kapsayan yeni EBBY birimlerinin oluşturulması gerektiği kanısını desteklemektedir.

Kurumlarda EBBY uygulamalarını yürüten personelin statüleri de idari ve teknik personel ile uzmanlara yakın oranlarda dağılmış görülmektedir. Yine çalışma süreleri çerçevesinde nispeten yeni çalışanlardan oluşmaları dikkat çekicidir. Bu sonuç üzerinde EBBY uygulamalarının yapılandırılması ve yürütülmesinin bi-

lişim ve idari hizmetlerden farklı disiplinlerde uzmanlıklar gerektirmesi ve genç kuşak çalışanların teknolojiye yatkınlığının etkisi göz önüne alınabilir.

Kurum içi yazışmaların elektronik ortama taşınması önemli bir aşamayı oluşturmaktadır. Öte yandan kurumlar ile vatandaş ve kurumlar arası uygulamaların bütünüyle EBBY kapsamına geçişi ile asıl hedef olan hantal işleyen bürokrasi ve kırtasiyeciliğin tamamen ortadan kaldırıldığı ortamlar yaratılabilecektir. Bu çerçevede hâlihazırda sınırlı sayıda olan uygulamaların yaygınlaştırılması beklentiler arasındadır.

Gruplar içerisinde EBBY uygulamalarının öncelikleri arasında farklılıklar söz konusudur. Örneğin özel sektör için mali işleri, yönetim ve denetim işleri ile personel işleri ön planda iken, kamu kurumları ağırlıklı olarak e-arşivleri kullanmaktadır. Üniversitelerde kurumsal intranet, kullanımı sivil toplum örgütlerinde internet kullanımı ön plana çıkmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde gruplar içerisinde özel sektörün idari ve mali işlerle ilgili bazı alanlarda, üniversitelerin elektronik kütüphanecilik uygulamalarında ön plana çıkmasına karşın, kamu kurumlarının diğer gruplara göre EBBY uygulamalarını daha yaygın çerçevede kullandığı söylenebilir.

EBBY uygulamalarının temel hedeflerinden birisi aranılan kurumsal bilgiye gereken zamanda ve kapsamda erişimin sağlanmasıdır. Bu noktada özel sektörde web sayfalarının etkinleştirilmesine duyulan gereksinim ön plana çıkmaktadır. Üniversitelerin en güçlü olduğu elektronik kütüphane ve bilgi sistemleridir. Tüm gruplarda çalışanlar birbirlerine yakın oranlarda elektronik evrak ve belge yönetim sistemlerine dönük olanaklarını ne yeterli ne de yetersiz görmektedirler. Ancak grupların tümünde personelin yetersizliği ön plana çıkmaktadır. Bu noktada alanında yetkin yeni personel alımı yanında, EBBY uygulamalarından sorumlu ya da bu işleri yürüten personele hizmet içi eğitimin yaygınlaştırılması gerekmektedir.

Yasal ve idari koşulların uyumluluğuna dönük oluşturulan düzenlemeler ve gelişen teknolojik koşullara karşın, kurumların EBBY uygulamalarına dönük temel kaygısı olan güvenilirlik ağırlıklı olarak yerini korumaktadır. Bilginin özgünlüğü, yetkilendirme ve uzun süre koruma ile ilgili kaygılar güvenilirliğin gölgesinde kalmaktadır. Genel olarak EBBY uygulamalarına dönük kaygı duymayanların oranı %10'un altında kalmaktadır. Bu sonuç var olan sistem alt yapısının geliştirilmesine ve kullanılan sistemlere güven sağlamaya dönük bilgilendirici faaliyetlere daha fazla zaman ayrılması gerektiğini göstermektedir.

Analizlerin gerçekleştirildiği 57 kurumda çalışanlar EBBY uygulamaları kapsamında öncelikle geliştirilmesi gereken alanı kurumsal iletişim ve yazışmalarda görmektedir. Bu sonuç EBBY uygulamalarında iletişim ve haberleşmenin ne denli önemli görüldüğünü göstermesi bakımından dikkat çekicidir. Özellikle kamu kurumlarının EBBY kapsamında ciddi yatırımlar yaptığı alanın, ağırlığını ileriki dönemlerde daha da artıracığı düşünülmektedir. EBBY öncelikleri arasında ikinci sırada kurum arşivleri ve üçüncü sırada elektronik kütüphane hizmetleri gelmektedir. Öncelikler konusunda gruplar arasında farklılıklar doğal karşılanmalıdır. Üniversitelerde elektronik arşivlerin geliştirilmesine duyulan gereksinim diğer gruplardan biraz daha yoğunken, gizliliği olan işlemlerin de elektronik ortama taşınmasında sivil toplum örgütleri daha az sakınca görmektedirler.

Anket denekleri elektronik ortama geçilmesinde en çok sakınca gördüğü işlemler gizliliği olanlardır. Yine senet hükmünde işlemlerin elektronik ortamda yürütülmesine dönük çok yoğun olmamakla birlikte çekincelerin sürdüğü görülmektedir.

Kurumlarda belge işlemlerini yürüten ya da bu işlemlerden sorumlu personelin EBBY uygulamalarına dönük en önemli beklentisini; iletişim, haberleşme, personel, idari ve mali işlerle vb. gibi farklı alanlarda kullanılan elektronik sistemlerin tek bir platform üzerinde bütünleştirilmesi ve ilgili alanda bilgiye erişime dönük tek bir elektronik bilgi ve belge yönetimi sisteminin kullanılması oluşturmaktadır. Kurumların bu noktada bütünleşik çözümler geliştirmeleri iş süreçlerinde bilginin etkin kullanımı ve kalite döngüsünde sürekli gelişim için son derece önemli görülmektedir.

Kaynakça

- Baş, T. (2001). *Anket: Anket nasıl hazırlanır, anket nasıl uygulanır, anket nasıl değerlendirilir*. Ankara: Seçkin.
- Bergman, B. K. (1994). *Quality from customer needs to customer satisfaction*. New York: McGraw Hill.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. (2003). *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25269, 24 Ekim 2003
- Bogdan, R. C., Biklen, S. K. (1998). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. (3. bs.). Boston: Allyn and Bacon.
- Cimtech Ltd. (2009). *Managing Information and Documents: The Definitive guide*. 26.03.2012 tarihinde http://www.cimtech.co.uk/Pages/Main/pub_midguide.htm adresinden erişildi.

- Çiçek, N. (2011). Elektronik belgelerin diplomatik analizi ve arşivsel bağın kurulmasındaki önemi: Türkiye’deki uygulamalar ışığında bir inceleme. *Bilgi Dünyası*, 2011, 12 (1), 87-104.
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik. (2001). *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 24487, 08 Ağustos 2001: 95-100.
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik. (2005). *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25735, 22 Şubat 2005.
- Elektronik İmza Kanunu. (2004). *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25355, 23 Ocak 2004.
- Greenwood, D. J. ve Levin, M. (2003). *Reconstructing the relationships between universities and society through action research*. UK: SAGE.
- Herrera-Viedma, E. ve Peis, E. (2003). Evaluating the informative quality of documents in SGML format from judgements by means of fuzzy linguistic techniques based on computing with words. *Information Processing and Management*, 39, 233–249.
- Information management planning*. (2005). Government of Alberta Information Management Branch. 3 Eylül 2007 tarihinde <http://www.im.gov.ab.ca/publications/pdf/IMPlanningGuide.pdf> adresinden erişildi.
- InterPARES 1 Project. (2009). Project summary. 20 Ocak 2012 tarihinde http://www.interpares.org/ip1/ip1_index.cfm adresinden erişildi.
- InterPARES 3 Project. (2008). InterPARES 3 Project organizational policy: Final version 2.0. 20 Ocak 2012 tarihinde http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip3_organizational_policy_v2-0.pdf adresinden erişildi.
- İcimsoy, A. O. (1997). Arşivlerde mikroform kullanımı: Yeni teknolojiler ve sorunlar. *Bilgi Çağı, Bilgi Merkezleri ve Bilgi Teknolojileri Sempozyumu 7-9 Mayıs 1997 - Bildiriler içinde* (ss.7-14). Ankara: Ankara Üniversitesi, 1999.
- Johnson, A. P. (2002). *A short guide to action research*. Boston: Allyn & Bacon.
- Kampffmeyer, U. (2006). ECM enterprise content management. Project consult: Hamburg. 09 Kasım 2009 tarihinde http://www.project-consult.net/files/ecm_white%20paper_kff_2006.pdf adresinden erişildi.
- Kandur, H. (2011). Türkiye’de kamu kurumlarında elektronik belge yönetimi: Mevcut durum analizi ve farkındalığın artırılması çalışmaları. *Bilgi Dünyası*, 12 (1), 2-12.
- Kaptan, S. (1989). *Bilimsel araştırma ve gözlem teknikleri*. Ankara: Tekışık Matbaası.
- Karasar, N. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (21. bs.). Ankara: Nobel Yayın.

- Külcü, Ö. (2005). *Kamu üniversitelerinde kalite yönetimi ve kalite sistem dokümantasyonu çerçevesinde belge yönetimi*. Yayımlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi.
- Külcü, Ö. (2009). Evolution of the e-records management practices in e-government: reflections from Turkey. *The Electronic Library*, 27 (6), 999-1009.
- Külcü, Ö., Çakmak, T. (2009). Elektronik belge yönetimi üzerine InterPARES Projesi ve Türkiye Takımı faaliyetleri. *Bilgi Dünyası*, 2009, 10 (2), 287-302
- Külcü, Ö. (2010). Belge yönetiminde yeni fırsatlar: Dijitalleştirme ve içerik yönetimi uygulamaları. *Bilgi Dünyası*, 11 (2), 290-331.
- McNiff, J. ve Whitehead, J. (2006). *All you need to know about action research*. UK: SAGE.
- Mills, G. E. (2003). *Action research: A guide for the teacher researcher*. NJ: Merrill/ Prentice Hall.
- Odabaş, H. (2007). *Elektronik belge yönetimi ve kamu kurum ve kuruluşları*. Yayımlanmamış doktora tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Özdemirci, F. (1996). *Kurum ve kuruluşlarda belge üretiminin denetimi ve belge yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları.
- Özdemirci, F. (2008). Government records and records management: Law on the right to information in Turkey. *Government Information Quarterly*, 25 (2), 303-312.
- Pember, M. (2006). Sorting out the standards: What every records and information Professional should know. *Records Management Journal*, 16(1), 21-31.
- Resmi yazışmalarda uygulanacak esas ve usuller hakkında yönetmelik.(2004). *T. C. Resmi Gazete*, Sayı: 25658.
- Standart Dosya Planı*. (2005). T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü Genelge, Sayı: 320–3802, 24 Mart 2005.
- Thurston, A. (2005). Fostering trust and transparency through information systems. *ACARM Newsletter*, 36, 1-5.
- TS 13298. (2009). *Elektronik belge yönetimi*. Bilgi Teknolojileri ve İletişim İhtisas Grubu Türk Standartları Enstitüsü, 29 Haziran 2009.
- TS EN ISO 9001. (2008). *Kalite yönetim sistemleri: Şartları*. TSE: Ankara.
- TS ISO 15489-1. (2007). *Bilgi ve dokümantasyon- Belge yönetimi Bölüm 1: Genel*. Ankara: Türk Standardları Enstitüsü.
- TS ISO/TR 15489-2. (2007). *Bilgi ve dokümantasyon- Belge yönetimi Bölüm 2:*

Genel. Ankara: Türk Standardları Enstitüsü.

Uzuner, Y. (2005). Özel eğitimden örneklerle eylem araştırmaları. *Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 6(2), 1 – 12.

Summary

In this study, existing conditions, problems, and expectations in the application of electronic records management in Turkey are evaluated on the basis of the data obtained from 247 participations. The main goal of the study is to define to what extent the applications in information and records services in electronic environment are compatible with the expectations. In this study, data were collected from surveys conducted in Turkey within the framework of the survey and action research methodology was used in the study. The survey data were obtained from 57 institutions and results were evaluated in SPSS after their content analysis was conducted. The analysis was carried out in order to identify the conditions and problems in institutional electronic records management. The aim of these surveys is to identify the role of the information and records management practices in institutional objectives, structure, functioning of foundations which have diverse service activities; and to determine to what extent institutional information and records management activities are carried out in electronic environment. One of the major findings of the study is the high expectation of the integration of different electronic information systems in the organizations

From past to present, as the indispensable components of social life, enterprises have had the need for information and records systems to perform their services and to ensure their continuum at various levels. Information systems related to administrative and financial affairs, and the systems for the management of personnel affairs and customer relations, in-house and external correspondence, communication, records and archives might be considered in this context. Throughout history, enterprises have gone to great lengths for rendering the content of the information and records that they possessed accessible and available for the related individuals. As of the mid-1990s, however, they resorted substantially to electronic systems, for their activities with informative content. Instant messaging, scheduling, online meeting, content sharing, group management, records management, information management, application sharing, whiteboarding and business process management, which include enterprise information content, are considered in this context. With the influence of the technological developments,

new fields have emerged along with the fields of records and records management within the scope of enterprise content management. Unlike traditional electronic archival systems, records management systems are developed for ensuring the life cycle of each component possessing the quality of records and created within the organization or provided by other parties. Applications of records management systems include the processes of classification, storage, preservation, disposition and disposal of the records in line with the filing plans in use. The records management systems, on the other hand, are the most significant components of enterprise content management requiring the attention of the organization in this respect. Raising the awareness of the organization about primarily the records management as a part of the organizational processes, improving the life cycle of the records and adopting a structure which is in compliance with the standards of records management applications, such as TS 13298 and ISO 15489 will be effective in enabling the records processes and records management systems to reach the level of the other systems in the organization.

EK**Anket Uygulanan Kuruluşlar**

Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi
BNS Gıda
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
Çankaya Üniversitesi
Derhan İnşaat San.Tic.Ltd.Şti
Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
Dış Ticaret Müsteşarlığı
DİO İnşaat
Elektrik Üretim AŞ
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Fedactio
Gazi Üniversitesi
Gümrük Ve Turizm İşletmeleri Tic. A.Ş.
Hacettepe Üniversitesi
Hem İletişim
HÜ Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü
İçişleri Bakanlığı
İstanbul Ticaret Odası
Karel Elektronik A.Ş.
Karo Organizasyon
Kırıkkale İl Halk Kütüphanesi
Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü
Kültür ve Turizm Bakanlığı
Maliye Bakanlığı
Mikrobeta Elektronik ve Bilgisayar Ltd. Şti.

Milli Eğitim Bakanlığı
Milli Kütüphane Başkanlığı
Novartis
Numune Hastanesi
ODTÜ
Oluşum Yayıncılık ve Danışmanlık Ltd. Şti.
Or-An Sevgi Yılı Halk Kütüphanesi
Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Öncüoğlu Mimarlık
Petrol İşleri Genel Müdürlüğü
PTT Genel Müdürlüğü
Süleymaniye Yazma Eser Kütüphanesi
Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü
TURMAP Bilişim Teknolojileri
TÜPRAŞ
Türk Tarih Kurumu
Türkiye Kızılay Derneği
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TÜRMOB
Ulaştırma Bakanlığı
Valör Turizm ve Kongre Organizasyonları
Veysel Yıldırım Kerestecilik
Vocalcom Turkey Bilişim İletişim San. Tic. Ltd. Şti.
Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Tıp Fakültesi
Hastanesi