



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı

**e-DEVLET KAPSAMINDA KURUMSAL BİLGİ SİSTEMLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ: İÇİŞLERİ BAKANLIĞI ÖRNEĞİ**

Şahika EROĞLU

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2013

**e-DEVLET KAPSAMINDA KURUMSAL BİLGİ SİSTEMLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ: İÇİŞLERİ BAKANLIĞI ÖRNEĞİ**

Şahika EROĞLU

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

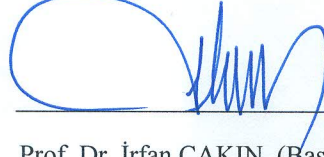
Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

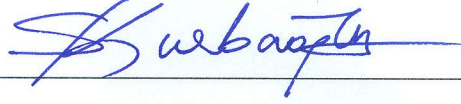
Ankara, 2013

KABUL VE ONAY

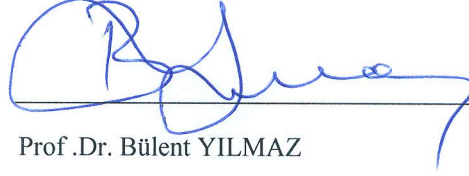
Şahika EROĞLU tarafından hazırlanan “e-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği” başlıklı bu çalışma, [Savunma Sınavı Tarihi] tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



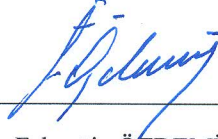
Prof. Dr. İrfan ÇAKIN (Başkan)



Prof. Dr. S. Serap KURBANOĞLU



Prof. Dr. Bülent YILMAZ



Doç. Dr. Fahrettin ÖZDEMİR



Doç. Dr. Özgür KÜLCÜ (Danışman)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Yusuf ÇELİK

Enstitü Müdürü

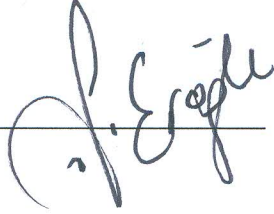
BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 2 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

10.06.2013

Şahika EROĞLU



Anne ve Babama...

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın hazırlanmasında birçok kişinin değerli katkıları olmuştur. Öncelikle benim dünyaya gelme sebeplerim, hayatımın her anında yanımda olan ve bana destek veren, yaşamım boyunca her konuda gıpta ettiğim ve örnek aldığım sevgili anneme ve babama teşekkürlerimi borç bilirim.

Tez yazma süreci içerisinde tecrübesi ve bilgi birikimiyle bana yol gösteren, yorumlarını ve desteğini esirgeyemeyen tez danışmanım Doç. Dr. Özgür KÜLCÜ'ye sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tez verilerimin toplanmasında büyük emekleri olan ve yüksek lisans eğitimim süresince desteklerini eksik etmeyen eski mesai arkadaşlarıma ve İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığına teşekkürlerimi borç bilirim.

Tezimi sabırla baştan sona defalarca okuyup geribildirimler veren, değerli vakitlerini bana ayıran sevgili arkadaşlarım Tolga ÇAKMAK ve Özlem TOPÇU'ya ayrıca teşekkürlerimi sunarım.

Çalışma süresince her daim desteklerini hissettiğim tüm bölüm hocalarım ve çalışma arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak tez çalışmam boyunca desteğini eksik etmeyen ve bu zorlu süreci anlayışla karşılayan eşim Emrah EROĞLU ve canım kardeşime sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

ÖZET

EROĞLU, Şahika. e-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2013.

Kurumsal bilgi sistemleri, yeni yaklaşımlar, kurumun hizmet verdiği iç ve dış müşterilerin beklentileri ile yasal ve idari yükümlülükler çerçevesinde yapılandırılmak durumundadır. Belge yönetimi programları kurumsal bilgi sistemlerinin temel bileşenleri arasında sayılmaktadır.

Belge yönetimi programları geliştirilirken mevcut bilgi ve belge yönetimi uygulamalarını etkileyen kurumsal yapı ve işleyiş, yazılım ve donanım mimarisi, yasal ve idari yükümlülükler göz önünde bulundurulmak durumundadır. Belge yönetimi kapsamında değerlendirilen kurumsal bilgi sistemleri e-devlet uygulamalarının da omurgasını oluşturmaktadır. Çalışmada bu çerçevede belge yönetimi programları ve e-devlete ilişkin literatür incelenmiş, araştırma alanını oluşturan İçişleri Bakanlığında bilgi sistemleri, belge yönetimi uygulamaları ve e-İçişleri sistemi analiz edilmiştir. Ulusal ve uluslararası koşullar, standartlar, idari ve yasal düzenlemeler çerçevesinde geliştirilen anket, İçişleri Bakanlığı Merkez Teşkilatı, 81 ilin valilikleri, bunlara bağlı kaymakamlık teşkilatları ile il özel idarelerine gönderilmiş olan 500 anketten geri dönüş yapılan 491 anket değerlendirmeye alınmıştır. Ayrıca TS 13298 standardı referans alınarak geliştirilen analiz formu çerçevesinde e-İçişleri sistemi değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda “e-İçişlerinde görev tanımları ve yetkilendirmeler ile farklı yapıdaki içeriklerin bütünleştirilmesine, içeriğin güvenliği ve bütünlüğü bozulmadan uzun süre arşivlenmesine dönük koşulların iyileştirilmesine, ilgili yasal düzenlemelerde elektronik uygulamaların daha net tanımlanmasına, sistemin TS 13298 ile bütünüyle uyumlu olmasına gereksinim vardır. e-İçişleri özellikleri ve kullanımı konusunda kurum içi teknik destek ve hizmet içi eğitim programlarının yapılandırılması gerekmektedir” şeklinde belirlenen hipotez doğrulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: e-Devlet, e-içişleri, kurumsal bilgi sistemleri, belge yönetimi, İçişleri Bakanlığı

ABSTRACT

EROĞLU, Şahika. The Evaluation of Enterprise Information Systems within the scope of e-Government: A Case of the Ministry of Internal Affairs, Postgraduate Thesis, Ankara, 2013.

Enterprise information systems are to be restructured within the frame of new approaches, the expectations of inner and outer customers to whom the organizations offer service, legal and administrative obligations. Records management programs are included within the basic components of enterprise information systems.

While developing records management programs, the enterprise structure and workflow, software and hardware architecture, legal and administrative obligations which influence the current information management applications have to be taken into consideration. Enterprise information systems considered within the scope of records management comprise of the backbone belonging to the e-government applications. Accordingly, the records management programs and literature related to e-government are examined within this study and information systems, records management applications and e-işleri systems which comprise of the research field are analyzed. The survey is developed in accordance with national and international conditions, standards, legal and administrative arrangements. 500 surveys are sent to the Ministry of Internal Affairs, Central Organization, governorships of 81 cities, related district governorships and special provincial directorate of administrations; 491 of them are returned and evaluated. e-İşleri system is analyzed within the frame of analysis form developed by the reference to TS 13298. In accordance with the outcomes of this study, the hypothesis which is determined as “it is necessary to perform the integration of contents having different structures through work definitions and authorizations in “e-işleri”, the optimization of conditions related to long term archiving of the contents without damaging their security and unity, more clear definitions of electronic applications for related legal arrangements and for the system to be totally adapted to TS 13298. It is also necessary to restructure the in-house technical support and in-service educational programs related to e-işleri qualifications and their usage” has been confirmed.

Keywords: e-Government, e-işleri, enterprise information systems, document management, The Ministry of Internal Affairs

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
BİLDİRİM.....	ii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar DİZİNİ	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xi
KISALTMALAR	xii

1. GİRİŞ.....1-13

1.1. KONUNUN ÖNEMİ.....	1
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI ve HİPOTEZİ	4
1.3. ÇALIŞMA ALANI, YÖNTEMİ ve VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ.....	6
1.4. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ	10
1.5. KAYNAKLAR.....	11

2. e-DEVLET UYGULAMALARI YAPILANDIRILMASI VE GEÇİŞ AŞAMALARI14-35

2.1. e-DEVLET, TANIMLAR, AMAÇLAR VE ÖZELLİKLERİ	15
2.2. e-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜ HAZIRLAYAN FAKTÖRLER	19
2.3. e-DEVLET UYGULAMALARI ALT YAPI UNSURLARI.....	22
2.3.1. Teknolojik Altyapı.....	23
2.3.2. Hukuksal Altyapı.....	23
2.4. GELENEKSELDEN ELEKTRONİĞE KAMU HİZMETLERİNİN YENİDEN YAPILANDIRILMASI.....	24
2.5. TÜRKİYE’DE e-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ: e-TÜRKİYE GİRİŞİMİ, e-DÖNÜŞÜM PROJESİ VE VİZYON 2023	27
2.5.1. e-Türkiye Girişimi	28
2.5.2. e-Dönüşüm Projesi	29
2.5.3. Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri.....	31
2.5.4. 2010 Yılı ve Sonrasındaki Gelişmeler.....	32
2.5.5. Dünyada ve Türkiye’de Bilişim Altyapısı ile e-Devlet Uygulamalarına Dönük Koşullar	33

3. KURUMSAL BİLGİ ve BELGE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ, İÇİŞLERİ BAKANLIĞINDA KURUMSAL BİLGİ SİSTEMLERİ.....	36-82
3.1. KURUM VE KURUMSAL BİLGİ KAVRAMI	36
3.2. KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİ	37
3.3. KURUMSAL İLETİŞİM VE BİLGİ SİSTEMLERİNİN GELİŞİMİ	39
3.4. KURUMSAL BİLGİ SİSTEMLERİNİN YAPISI VE İŞLEVLERİ	42
3.5. BELGE YÖNETİMİ	49
3.6. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ	51
3.6.1. Elektronik Belge Yönetimi Üzerine Standartlar, Rehberler Yasal ve İdari Düzenlemeler.....	55
3.6.2. Uluslararası Düzenlemeler ve Standartlar	55
3.6.2.1. DoD 5015-2 ABD Savunma Bakanlığı Elektronik Belge Yönetimi Yazılım Uygulamaları İçin Standart	56
3.6.2.2. MOREQ2- Elektronik Belgelerin Yönetimi İçin Model Gereklilikleri 2	56
3.6.2.3. İngiliz Arşivi Elektronik Belge Yönetimi Sistemleri Gereksinimleri Rehberi	56
3.6.2.4. Belgeler/Dokümanlar/Bilgi Kaynakları Yönetimi Rehberi	57
3.6.3. Uluslararası Projeler	57
3.6.3.1. InterPARES Elektronik Sistemlerde Belgelerin Özgünlüğünün Korunması.....	57
3.6.3.2. DRAMBORA- Risk Değerlendirmesi Tabanlı Dijital Arşiv Değerlendirme Yönetimi Modeli	58
3.6.3.3. TRAC- Güvenilir Kurumsal Arşivler Denetim ve Belgelendirme Kriterleri ve Kontrol Listesi Üzerine Uluslar arası Araştırma Projesi.....	58
3.6.3.4. SHAMAN- Çok Yönlü Arşivleme ile Kültürel Mirasa Erişimin Sürdürülmesi (Sustaining Heritage Access Through Multivalent Archiving)	59
3.6.4. Standartlar	59
3.6.4.1. ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetim Standardı	59
3.6.4.2. ISO/IEC 17799 Bilgi Teknolojisi Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi.....	60
3.6.4.3. NISO Z39-50 Bilgi Erişim: Uygulama Hizmet Tanım ve Protokol Şartları	61
3.6.4.4. BSI DISC PD 0008: Elektronik İçeriğin Delil Niteliği ve Yasal Geçerliliği.....	61
3.6.4.5. ANSI/ARMA 9 - 2004: Elektronik Mesajların Belge Olarak Gereklilikleri	62
3.6.4.6. ANSI/ARMA 8-2005: Belge ve Bilgi İçin Saklama Yönetimi	62
3.6.4.7. ANSI/AIIM/ARMA TR48- Elektronik Doküman Yönetim Sistemleri ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Bütünleştirilmesi İçin Bir Çerçeve.....	62
3.6.4.9. ISO 16175 Elektronik Ofis Ortamlarında Belgeler İçin İşlevsel Gereklilikler ve Prensipler	63

3.6.5. Türkiye’de Mevzuat Çalışmaları ve Standartlaşma	63
3.6.5.1. Elektronik İmza Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar ..	66
3.6.5.2. TS 13298 Bilgi ve Dokümantasyon Elektronik Belge Yönetim Standardı.....	78
3.6.5.3. Elektronik Yazışma (e- Yazışma) Projesi	70
3.6.5.4. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Projesi	70
3.7. İÇİŞLERİ BAKANLIĞI KURUMSAL BİLGİ SİSTEMLERİ	72
3.7.1. İçişleri Bakanlığı Çalışma Alanı	72
3.7.2. Kurum Profili ve Tarihçe.....	72
3.7.3. İçişleri Bakanlığı Bilgi ve Belge Yönetimi Uygulamalar	73
3.7.3.1. Kurumsal Bilgi Sistemleri	73
3.7.3.1.1. İçişleri Bakanlığı Kurum Web Sayfası ve e-İçişleri Projesi	73
3.7.3.1.2. e-İçişleri Projesinde e-İmza	78
3.7.3.1.3. e-İçişleri Projesi Modül Yapısı.....	78
3.7.3.1.3.1. Doküman Yönetim Sistemi (Evrak Modülü)	79
3.7.4. Kullanıcılar	81
4. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	83-127
4.1. e-DEVLET KAPSAMINDA e-İÇİŞLERİ KURUMSAL BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	83
4.1.1. Demografik Bulgular	83
4.1.2. İçişleri Bakanlığında İş Süreçlerine Dönük Koşulların Değerlendirilmesi.....	87
4.1.3. e-İçişleri Sistemi İçerisinde Yer Alan Uygulamaların Değerlendirilmesi.....	92
4.1.4. İçişleri Bakanlığında Kullanılan e-Bilgi ve Belge Yönetimi Sistemlerinin Değerlendirilmesi	99
4.1.5. İçişleri Bakanlığında Kullanılan e-Bilgi ve Belge Yönetimi Sistemlerinde Geliştirilmesi Gerekli Görülen Alanlar ile İlgili Bulgular.....	111
4.2. TS 13298 ÇERÇEVESİNDE KURUMSAL BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ SİSTEMLERİNİN ANALİZİ	115
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	128-142
5.1. SONUÇ	127
5.1.1. İçişleri Bakanlığında İş Süreçlerine Dönük Koşullara İlişkin Sonuçlar... ..	129
5.1.2. e-İçişleri İçerisinde Yer Alan Uygulamalara Dönük Sonuçlar.....	129
5.1.3. İçişleri Bakanlığında Kullanılan e-İçişleri Kurumsal Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi.....	131
5.1.4. TS 13298 Çerçevesinde e-İçişlerinin Değerlendirme Sonuçları	136
5.2. ÖNERİLER	139
KAYNAKÇA	143-160
EKLER	161-182

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Geleneksel ve e-Devlet Organizasyonları Arasındaki Temel Farklar.....	26
Tablo 2. Anket Deneklerinin Kurumdaki Pozisyona Göre Çalışma Süreleri.....	84
Tablo 3. Kurumsal İletişim İçin Öncelikle Kullanılan Kanallar	85
Tablo 4. Kurumsal İletişim İçin Öncelikle Kullanılan Kanallar-Gruplara Göre.....	85
Tablo 5. Kurumsal İş Süreçlerinde Öncelikle Kullanılan Kanallar.....	86
Tablo 6. Elektronik Sistemlerin Kullanım Amacı.....	86
Tablo 7. İşlerin Yürütülmesinde Bilginin Etkin Olarak Kullanılması	88
Tablo 8. Kurumda Bilgi ve Belge Yönetimi Faaliyetlerinin Temsili.....	88
Tablo 9. Bilgi ve Belge İşlemlerine Dönük Yasal Düzenlemelerin Yeterliliği.....	89
Tablo 10. Kurumun Önemli Bilgi Kaynaklarının Arşivlenmesi	90
Tablo 11. Aranılan Bilgiye Zamanında Erişim	90
Tablo 12. Mesai Saatleri Dışında Kurumsal İşlerin Yürütülmesi	91
Tablo 13. Fiziksel Mekâna Bağlı Kalınmaksızın İşlerin Yürütülmesi	92
Tablo 14. Kurum İçi İş Süreçlerinin Yerine Getirilmesinde Elektronik Evrak ve Belge Sisteminin Yeterliliği.....	93
Tablo 15. Aranılan Bilgi ve Belgelerin İstenilen Yerde ve Zamanda Erişilmesinde Elektronik Arşiv Sisteminin Yeterliliği.....	93
Tablo 16. e-İçişleri e-Posta Sisteminin Kurum İçi Bilgi Alışverişi ve İletişimde Yeterliliği.....	94
Tablo 17. e-İçişleri e-Posta Sisteminin Kurum Dışı Bilgi Alışverişi ve İletişimde Yeterliliği.....	95
Tablo 18. e-İçişlerinin Kişisel Arşiv ve Diğer Kişisel İşlemlerde (Personel, ajanda, izin işleri vb.) Yeterliliği	95
Tablo 19. Kurum Dışı İş Süreçlerinin Yerine Getirilmesinde Elektronik Bilgi ve Belge Sisteminin Yeterliliği.....	96
Tablo 20. e-İçişlerinin Kullanımı ve Geliştirilen Yeni Modüller Konusunda Hizmet İçi Eğitiminin Yeterliliği.....	97
Tablo 21. e-İçişlerinde Yaşanan Sorunlara Dönük Teknik Desteğin Yeterliliği.....	97

Tablo 22. e-İçişlerinde Yer Alan Bilgi ve Belge Kaynaklarının Güvenliğine Dönük Koşulların Yeterliliği	98
Tablo 23. e-İçişlerinde Yer Alan Bilgi ve Belge Kaynaklarının Uzun Süre Korunmasına Dönük Koşulların Yeterliliği	99
Tablo 24. Web Sitesi İçeriği Basit ve Anlaşılırdır	100
Tablo 25. Sistem Güvenliği Yeterince Sağlanmaktadır	100
Tablo 26. Elektronik İçeriğe Hızlı Ve Etkin Erişim Sağlanabilmektedir.....	101
Tablo 27. Sistem Üzerinde Kurumsal Resmi İşlemler (e-İmza Sertifikası İle Sorunsuz Gerçekleşebilmektedir).....	102
Tablo 28. Sistem Üzerindeki Bilgi ve Belgelerin Güvenilirliği ve Yasal Geçerliliği Sağlanmaktadır	102
Tablo 29. Sistem İçerisinde Birbiriyle İlişkili Bilgi ve Belgelerin Bütünlüğü ve Kapsamı Korunmaktadır.....	103
Tablo 30. Sistemin Farklı Unsurlarına Personelin Erişim ve Kullanım Yetkilendirilmeleri Sorunsuzdur	103
Tablo 31. Sistem Güncellemeleri Yeterli Sıklıkta Yapılmaktadır.....	104
Tablo 32. Sistem Üzerinde Verilere Tekrar Erişimi Sorunsuzdur	104
Tablo 33. İçeriğin Arşivlenmesi ve Uzun Süre Korunması Sorunsuzdur	105
Tablo 34. Sistemi Öğrenmek ve Sistemdeki Yeniliklere Adapte Olmakta Zorluk Çekilmemektedir.	106
Tablo 35. Sistem Üzerinde Gerekli Tüm İş Süreçleri Yapılandırılmıştır.....	106
Tablo 36. Sistem Hatasız Bir Şekilde İşlemektedir.....	107
Tablo 37. Sistem Yeni Koşullarına Adapte Olmaktadır.....	107
Tablo 38. Sistem Üzerinde İş Süreçleri Yasal Gereklilikleri Karşılamaaktadır	108
Tablo 39. Sistem Üzerinde Farklı İş Süreçleri Birbiriyle Entegre Edilebilmektedir	109
Tablo 40. Kurum Çalışanları Sistem Üzerinde Gerçekleştirilebilecek Uygulamaların Farkındadırlar	110
Tablo 41. Sistem Üzerinde Daha Önce Basılı Ortamda Yürütülen İşler Daha Az Maliyetle Gerçekleşmektedirler	110
Tablo 42. Sistemin İşletilmesi Ve Kullanıcı Sorunlarının Karşılanması Konusunda Yeterli Personel Vardır.....	111
Tablo 43. Sistem e-Devlet Gereksinimlerini Yeterince Karşılamaaktadır.....	112

Tablo 44. Kurumsal Elektronik Bilgi ve Belge Yönetimi Sistemlerine Dönük Öncelikle Geliştirilmesine Gereksinim Duyulan Alanlar	113
---	-----

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Hizmetin Yönü Açısından e-Devlet'in Kapsamı.....	18
Şekil 2. e-Devlet - Geleneksel Devlet.....	25
Şekil 3. Kamunun Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanım Amaçları Gelişimi.....	34
Şekil 4. Kurumsal Bilgi Sistemlerinde Bilgi Akışı.....	43
Şekil 5. Etkin Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Beş Temel Unsuru	45
Şekil 6. Kurumsal Bilgi Sistemleri (İçerik Yönetimi) Bütünleşik Yapısı	47
Şekil 7. Yaşam Döngüsü İçerisinde Belgeler ve Belge Yönetimi Unsurları	50
Şekil 8. e-Devlet Uygulamaları Kapsamında Elektronik Belge Yönetimi Unsurları	54
Şekil 9. İçişleri Bakanlığı Kurum Web Sayfası.....	74
Şekil 10. e-İçişleri Sistemi Web Sayfası.....	75
Şekil 11. e-İçişleri Modüller	75
Şekil 12. e-İçişleri Projesi Gelişim Hiyerarşisi.....	77

KISALTMALAR

BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
BT	Bilgi Teknolojileri
BTYK	Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
DTM	Dış Ticaret Müsteşarlığı
EBY	Elektronik Belge Yönetimi
EBYS	Elektronik Belge Yönetimi Sistemi
EDYS	Elektronik Doküman Yönetim Sistemi
KDEP	Kısa Dönem Eylem Planı
KEP	Kayıtlı Elektronik Posta
KPS	Kimlik Paylaşım Sistemi
KSM	Kamu Sertifikasyon Merkezi
MERNİS	Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi
PASW	Predictive Analytics Software
PKI	Private Key Infrastructure
POLNET	Polis Bilgi Sistemi
SEÇSİS	Seçim Sistemi Otomasyon Projesi
TAKBİS	Tapu ve Kadastro Bilgi Sorgulama
TBD	Türkiye Bilişim Derneği
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
TUENA	Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
UEKAE	Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü
UYAP	Ulusal Yargı Ağı Projesi
VEDOP	Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

1. BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. KONUNUN ÖNEMİ

Bilişim teknolojileri pek çok alanda olduğu gibi kamu hizmetlerinin yapılandırılmasında ve vatandaş devlet ilişkilerinde de çeşitli değişimlere yol açmaktadır. Bu süreçte kamusal hizmetlerin daha hızlı, şeffaf ve mekân engeli olmadan gerçekleştirildiği e-devlet uygulamaları giderek yaygınlaşmaktadır. Bilişim teknolojileri kamu hizmetlerinin şeffaflaştırılmasına, maliyetin düşürülmesine ve verimliliğin artırılmasına katkı sağladığı gibi (Özbek, 2007, s. 2), devlet vatandaş ilişkilerinin de yeniden yapılanmasına ve iş süreçlerinin mesai kavramının ötesinde zaman ve mekândan bağımsız yürütülebilmesine olanak sağlamaktadır. Kurumsal bilgi sistemleri e-devlet uygulamalarında en önemli yapılardan biridir. Kurum içi ve dışı iletişimin sağlanmasında, iş süreçlerinin yürütülmesinde, yönetim ve karar verme süreci için gerekli bilginin sağlanmasında, önceden yapılandırılmış işlerin yasal ve idari yükümlülükler çerçevesinde gerçekleştirilmesinde kurumsal bilgi sistemleri vazgeçilmez bir öneme sahiptir.

Kurumsal bilgi sistemleri, yeni yaklaşımlar, kurumun hizmet verdiği iç ve dış müşterilerin beklentileri ile yasal ve idari yükümlülükler çerçevesinde yapılandırılmak durumundadır. İyi bir kurumsal bilgi yönetimi sisteminin temelde iyi bir belge yönetimi sistemine dayandığından söz edilmektedir (Sprehe, 2005, s. 298). Kurumsal denetimin sağlanabilmesi için belgelerin doğru zamanda, istenildiği kadar üretilmesi, düzenlenmesi, dağıtılması, saklanması, ayıklanması ve güncelliğini kaybetmesiyle birlikte arşivlere gönderilmesi ya da kullanım değerini tamamen yitirmesiyle birlikte imhası gerekmektedir (Külcü, 2007b, s. 231). Belgelerin yaşam döngüsü olarak tanımlanan bu süreç belge yönetimini tanımlamaktadır. Giderek basılı ortamın yerini alan elektronik belge yönetimi uygulamaları ile belge yönetimi, basılı üretilmiş belgelerin elektronik kopyaları ile elektronik ortamda üretilmiş belgelerin yönetimini kapsayacak biçimde genişlemektedir. Elektronik belge yönetim sistemleri elektronik

dokümanların ve dosyaların üretimi, e-posta yönetimi, tarama ve erişim, iş akışı entegrasyonu, kullanıcı ara yüzleri, mobil çalışma ortamları ve uzaktan erişim vb. alanları kapsamaktadır (Azad, 2008, s. 22). Kurumsal fonksiyonlar yerine getirilirken üretilen belgeler, kurumların sahip oldukları bilginin kaynağını oluşturmaktadır. Kurumsal iletişimi ve haberleşmeyi sağlamak, neyin, nerede, nasıl ve kim tarafından yapılmış olduğunu bilmek, başarılarından ve başarısızlıklardan ders çıkarmak ve mevcut bilgilerden faydalanmak, belge yönetiminin en temel hedefleri arasındadır (Özdemirci, 2008a, s. 225; Yıldız, 2005, s. 23).

Kurumsal belge yönetimi sistemleri, ilk bakışta mevcut teknolojinin kurumsal iş süreçlerine yansımaları gibi görünse de özünde daha karmaşık yapıları gerektirmektedir (Kampffmeyer, 2006, s. 8). Bu süreçlerde mevcut bilgi ve belge yönetimi sistemlerinde kurumsal yapı ve işleyiş, yazılım ve donanım mimarisi, yasal ve idari yükümlülükler göz önünde bulundurulmak durumundadır (Verdegem ve Verleye, 2009, s. 487). Teknolojik olanakların ve internet erişiminin yaygınlaşması kamu kurumlarının daha kolay ve etkin biçimde vatandaş odaklı hizmetler geliştirmesine olanak sağlamaktadır (Horan ve Abhichandani, 2006, s. 33). Bu çerçevede yapılandırılan e-devlet uygulamalarının önemli bölümü hâlihazırda genel evrak ve arşiv yönetimi kapsamında yer alan belge yönetimi uygulamalarına dayanmaktadır. Basılı sistemlerde olduğu gibi elektronik sistemlerde de iş süreçlerinin etkinliğinden güvenliğine kadar pek çok unsur göz önüne alınmalıdır. Ayrıca elektronik ortamda belgelerin özgünlüğü, güvenilirliği ve bütünlüğüne dönük koşullar karşılanmadan belge yönetimi uygulamalarının elektronik ortamda yürütülmesi bazı sorunlara neden olmaktadır (Mokhtar ve Yusof, 2009, s. 233). Yine bilgi paylaşımının tek bir platformda erişimini temel alan e-devlet uygulamalarıyla birlikte mahremiyet, gizlilik, farklı sistemlerin bütünleşik çalışmalarına yönelik standartlaşma gereksinimlerinin karşılanması gerekmektedir (Fedorowicz, Gogan ve Culnan, 2010, s. 315).

Türkiye’de de özellikle 1990’lı yıllarla birlikte kurumlarda başlayan otomasyon uygulamaları çerçevesinde bilgi sistemlerinde elektronik uygulamalar başlamıştır. Bu çerçevede kurum kütüphanelerinin bibliyografik künyelerinin elektronik ortama taşınması, idari ve mali iş süreçlerinde kullanılan yönetim bilgi sistemleri belli başlı otomasyon uygulamaları arasında yer almıştır. 2000’li yıllarla birlikte dünyadaki

örneklerine paralel olarak tam metin bilgi sistemleri ve bütünleşik içerik yönetimi uygulamaları kullanılmaya başlanmıştır. Ancak Türkiye’de elektronik belge yönetimi uygulamaları, donanım alt yapısının geliştirilmesi ve e-imza gibi bir dizi güvenlik koşuluna dönük yasal ve idari düzenlemelerin yapılandırılmasını gerektirdiğinden, uluslararası uygulama örneklerine göre gecikmeli başlamıştır (Cimtech Ltd, 2009, s. 10-12; Herrera-Viedma ve Peis, 2003, s. 234-238; Kampffmeyer, 2006, s. 3). Türkiye’de özellikle 2004 yılında yürürlüğe giren Elektronik İmza Kanunu ile birlikte (Elektronik İmza Kanunu, 2004) gerek kamu gerekse özel sektör yoğun biçimde elektronik bilgi ve belge yönetim uygulamalarına geçmeye yönelmiştir (Külcü, 2010).

Türkiye’de özellikle 1990’lı yılların sonlarından itibaren belge yönetimi ve elektronik uygulamalara dönük literatürün zenginleşmesinin de (Çiçek, 2011; İcimsoy, 1997; Kandur, 2011; Külcü, 2010; Odabaş, 2007; Özdemirci, 2008b) alana ilişkin farkındalığın artmasında önemli yeri vardır. Sürecin gelişiminde ülkemizde belge yönetimi, elektronik arşivleme ve bilgi sistemlerine dönük standartlar, yasal ve idari düzenlemelerin de önemli bir payı vardır. Elektronik ortamda bilgi ve belge işlemlerinin geçerliliğine ilişkin yasal çerçevenin olgunlaşması ve rehber niteliğindeki düzenlemelerin varlığı (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2003; Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 2001-2005; Elektronik İmza Kanunu, 2004; TS 13298, 2009; TS ISO 15489-1-2, 2007; Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, 2004; Standart Dosya Planı, 2005; Külcü, 2012) kamu kurumlarını ilgili alanda program geliştirme konusunda cesaretlendirmektedir. Bununla birlikte kurumsal bilgi ve belge yönetimi sistemlerini elektronik ortama taşıyan kurumların elde ettikleri verimlilik düzeyleri de diğer kurumları harekete geçiren olumlu bir etkidir. Diğer yandan kurumların birçoğunun yayımlanan standartlar ve yasal çerçeve dışında konuya ilişkin bilgi düzeyleri ve yetişmiş insan gücü potansiyelleri sınırlı kalabilmektedir. Zaman zaman bilgi ve belge yönetimi üzerine uygulama pazarlayan şirketlerin görüşlerinden etkilenmek durumunda kalan kurumlar için elektronik ortamda bilgi ve belge yönetimi programı geliştirmek oldukça sınırlı olabilmektedir. Bu durum mevcut uygulamalar üzerine ya da uygulamaya geçilmesi planlanan programlar üzerine yapılacak analitik çalışmaları son derece önemli hale getirmektedir.

1.2 ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZİ

Bu çalışmada genel olarak teknolojinin gelişmesi ve özellikle internetin günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelmesiyle yaygınlaşan e-devlet uygulamalarında son yıllarda yaşanan hızlı gelişmeler de göz önünde bulundurularak, kurumsal iş süreçleri ve iletişim için oluşturulan ve kullanılan kurumsal bilgi sistemlerinin analizi amaçlanmıştır.

Belge yönetimi kapsamında değerlendirilen kurumsal bilgi sistemleri e-devlet uygulamalarının da omurgasını oluşturmaktadır. Kurumsal değerlendirme, doğrulama ve karar verme sürecinde de önemli bir role sahip olan kurumsal bilgi sistemleri, belge yönetim ve elektronik arşivleme, web içerik yönetimi, portallar ve güvenlik mimarileri ile elektronik posta sistemlerinden oluşan bir yapıya sahiptir (Sprehe, 2005). Değişen çevre şartları ile iç dinamiklerin uyum içerisinde yürütülmesini ve bunların sürdürülebilir rekabet avantajına dönüşmesini sağlayan kurumsal bilgi sistemleri geleneksel sistemlere göre çok daha avantajlı gösterilmektedir (Özdemirci ve Aydın, 2007, s. 169; Odabaş, 2009). Bu çerçevede çalışmada kurumsal bilgi ve belge yönetimi sistemlerinin yapısı, unsurları ve olanaklarının incelenmesi bir diğer amaç olarak belirlenmiştir.

Türkiye’de de uluslararası örneklerine paralel olarak, çalışma içerisinde ayrıntıları yer aldığı gibi, yürürlüğe giren mevzuat uygulamaları ile TS 13298 çerçevesinde Elektronik belge yönetimi programlarının yapısal koşulları tanımlanmıştır. Ancak yakın bir tarihte yürürlüğe giren düzenlemelerin uygulanması ile ilgili yasal yaptırımların yetersizliği ve kurumların konuya ilişkin bilgi eksiklikleri, program geliştirme faaliyetlerini yazılım firmalarının insafına bırakabilmektedir. Bu kapsamda araştırmamızda ülkemizde elektronik belge yönetim programları için sistem gereksinimlerinin ve elektronik belgelerde bulunması gereken diplomatik özelliklerinin İçişleri Bakanlığı örneğinde incelenmesi hedeflenmiştir.

Bu çerçevede, **çalışmanın amacı**; “İçişleri Bakanlığında e-içişleri örneğinde kurumsal bilgi sisteminin değerlendirilmesinde yararlanılmak üzere, e-içişleri sistem gereksinimlerini analiz etmek üzere geliştirilen anket üzerinden, kurumda var olan koşulları, eksikliklerini saptamak ve yaşanan sorunların çözümünde yararlanılabilecek önerileri sıralamaktır”.

Yukarıda belirlenen amaç doğrultusunda **araştırmanın problem cümleleri**;

İçişleri Bakanlığında;

- Kurumsal içeriğin güvenliği ve bütünlüğü bozulmadan uzun süre arşivlenmesine dönük koşullar iyileştirilmeli midir?
- Elektronik uygulamaların yasal düzenlemelerde temsili yeterli midir?
- e-İçişleri Kurumsal Bilgi Sistemi TS 13298 ile ne oranda uyumludur?
- e-İçişleri kurumsal bilgi sisteminde görev tanımları ve yetkilendirmeler ile farklı yapıdaki içeriklerin bütünleştirilmesine, içeriğin güvenliği ve bütünlüğü bozulmadan uzun süre arşivlenmesine dönük koşulların iyileştirilmesine ne ölçüde gereksinim vardır?
- e-İçişleri sistem özellikleri ve kullanımı konusunda kurum içi teknik destek ve hizmet içi eğitim programlarına ihtiyaç duyulmakta mıdır? şeklinde belirlenmiştir

Yazılan amaç ve problem çerçevesinde **araştırmanın hipotezi**; “e-İçişlerinde görev tanımları ve yetkilendirmeler ile farklı yapıdaki içeriklerin bütünleştirilmemiş olması, içeriğin güvenliği ve bütünlüğü bozulmadan uzun süre arşivlenmesine dönük koşulların yasal düzenlemelerde yeterince tanımlanmamış olması, sistemin TS 13298 ile bütünüyle uyum sağlayamaması, sistemin hızı ve etkinliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışmanın alt hipotezi ise “e-İçişleri özellikleri ve kullanımı konusunda kurum içi teknik destek ve hizmet içi eğitim programlarının geliştirilmesi ile sistemin etkinliği artacaktır.

1.3 ÇALIŞMA ALANI, YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Çalışmanın evrenini e-devlet kapsamında kurumsal bilgi sistemleri ve elektronik belge yönetimi uygulamalarının, konuya ilişkin ulusal ve uluslararası standartlar ve düzenlemeler çerçevesinde İçişleri Bakanlığında incelenmesi oluşturmaktadır. Kuramsal bölümde ele alınan konulara ilişkin alan çalışmaları, İçişleri Bakanlığında gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede Bakanlık içerisinde kurumsal bilgi sistemleri ve elektronik belge yönetimi çalışmalarına dönük mevcut uygulamalar incelenmekte, konuya ilişkin yaşanan sorunlar tanımlanmakta, bu sorunlara çözüm oluşturabilecek koşullar, kuramsal bölümde incelenen sistemler ile bulgulara dayanılarak tanımlanmaya çalışılmaktadır. İçişleri Bakanlığında kurum içi bilgi sistemleri ve elektronik belge yönetimi uygulamaları “e-İçişleri” adlı platform üzerinden yürütülmektedir. Platformu İçişleri Bakanlığına bağlı merkez birimleri ile taşra teşkilatı, elektronik ortamda yürüttükleri iş ve işlemlerle bilgi paylaşımı amacıyla kullanmaktadırlar. Çalışmada gerçekleştirilen anket İçişleri Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatlarında e-içişlerine erişim yetkisi olan toplam 500 e-içişleri proje sorumlusunun tamamına gönderilmiş ve elde edilen 491 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Anketin yanıtlanma oranı %98,2’dir. e-Devlet uygulamalarına geçiş yapan ilk kurumlardan olan İçişleri Bakanlığının (Özata ve Sevinç, 2010, s. 134) çalışma alanı ve kapsamının genişliği göz önüne alınarak örneklem olarak seçilmiştir. Bakanlık içerisinde inceleme ve araştırmalar için gerekli izinler 2012 yılı Nisan ayında İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ve Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığından sağlanmıştır.

Araştırmada belirlenen unsurlara ilişkin mevcut durumu ortaya koyabilmek ve belirlenmiş hipotezlerin doğruluğunu sınamak için “betimleme yöntemi” kullanılmıştır. Betimleme yöntemi ile “olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğu betimlenmeye, açıklanmaya çalışılmaktadır” (Kaptan 1989, s. 34). Araştırma kapsamında betimleme yöntemine bağlı olarak gerekli nicel ve nitel verilerin sağlanmasında “kısa sürede fazla bilgi elde etmeyi sağlayan karşılıklı ve etkileşimli bir süreç olan” görüşme tekniği kullanılmıştır (Stewart ve Cash, 1985, s. 7; Hafner, 1998, s. 235-236). Bu çerçevede TS 13298 standardına dayalı olarak kurumsal elektronik bilgi sistemlerine yönelik koşullar Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında görevli sistem mühendisleri ve yazılım uzmanları ile

gerçekleştirilmiştir. Ayrıca “sözlü iletişim yoluyla veri toplama tekniği” (Karasar, 1991, s. 165, Karasar, 2012) olarak tanımlanan görüşme tekniği, İdari Mali İşler Daire Başkanlığında bilgi ve belge işlemlerinden sorumluluğu olan personel ve yöneticiler ile Bilgi İşlem Daire Başkanlığındaki yetkililerle çalışmadaki anket ve analiz soruları çerçevesinde yapılandırılmış formatta gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler, kurum içerisinde bilgi teknolojileri ve belge yönetimi uygulamalarının yürütülmesinden sorumlu personel ile gerçekleştirilmiştir. Görüşme tekniğinin yanı sıra araştırma içerisinde doğrudan gözlem yöntemi de kullanılmıştır. Araştırmacıya ilk elden bilgi sağlayan gözlem yöntemi (Yıldırım ve Şimşek, 2006, s. 169) doğrudan katılımlı gözlem (Ergün, 2010) şeklinde uygulanmıştır. Bu çerçevede Mart 2009-Temmuz 2012 tarihleri arasında e-içişleri sisteminin doğrudan kullanımı ve değerlendirilmesi yapılmış, kurumsal yapıda bilgi sistemleri iş süreçleri içerisinde takip edilmiştir.

İçişleri Bakanlığı e-içişleri kurumsal bilgi sistemlerinin değerlendirilmesinde ve özellikle anket formunun geliştirilmesinde uluslararası kapsamda çeşitli proje çıktılarında ve değerlendirme araçlarından yararlanılmıştır. Bu kapsamda çalışma içerisinde ele alınan SHAMAN, TRAC, DRAMBORA, InterPARES 3 projelerine ait metodolojiler ve alan çalışması örnekleri referans olarak alınmıştır.

Çalışma kapsamında uygulanan ankete ek olarak, alana ilişkin uluslararası standartlar referans alınarak geliştirilen 40 maddeden oluşan TS 13298, e-içişlerinin kapsam ve içerik olarak analiz edilebilmesi için eklerde yer alan analiz formuna dönüştürülmüştür. Bu çerçevede üretilen ve/veya üretilmesi muhtemel elektronik dokümanların belge niteliğinin korunabilmesi için gerekli sistem gereksinimleri, kullanılması gerekli belge yönetim teknikleri ve uygulamaları ile elektronik belgelerin yönetilebilmesi için gerekli gereksinimler e-içişleri üzerinden gerçekleştirilen analizlerle test edilmiştir. Yapılan analizler ayrıntılı olarak elektronik ortamda üretilmemiş belgelerin yönetim fonksiyonlarını, elektronik belgelerde bulunması gereken diplomatik özellikleri, elektronik belgelerin hukuki geçerliliklerini sağlanması için alınması gereken önlemleri, güvenli elektronik imza ve mühür sistemlerinin uygulanması için gerekli sistem alt yapısını içermektedir. TS 13298 çerçevesinde e-içişlerinin değerlendirmesi İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında e-içişleri yazılımından sorumlu olan

personel ile doğrudan görüşmeler yoluyla analiz sorularının cevaplanması şeklinde gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen anket, “önceden belirlenmiş bireylere çeşitli ortamlar (e-posta, telefon vs.) üzerinden veya direkt olarak yapılabilen insan davranışları, iş performansları, bilgi düzeyleri, tercihleri, tutumları, inançları, duyguları vb. gibi konuların tespiti veya ölçümü için kullanılabilen sistematik bir veri toplama tekniği” olarak tanımlanmaktadır (Houston, 2004, s. 5; Scheuren, 2004, s. 9). Araştırma içerisinde anket geliştirilen web tabanlı bir uygulama çerçevesinde dağıtılmıştır. Toplanan verilerin değerlendirilmesinde Dr. Türker Baş (2010) tarafından hazırlanan “Anket: Anket Nasıl Hazırlanır, Anket Nasıl Uygulanır, Anket Nasıl Değerlendirilir” adlı eserden yararlanılmıştır. İçişleri Bakanlığında uygulanan araştırma kapsamında anket 25 Haziran–6 Temmuz 2012 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

İçişleri Bakanlığı’nda e-devlet kapsamında kurumsal bilgi sistemlerine dönük analizlerin yapılabilmesi için geliştirilen anket uygulamasında; kullanıcı profilini belirlemek, kullanıcıların kurumsal iş süreçlerinde hangi bilgi sistemlerini ne ölçüde kullandıklarını saptamak, kullandıkları sistemlerde ne tür sorunlarla karşılaştıkları ve sisteme yönelik gerek yasal gerekse teknik çerçevede ne gibi iyileştirmelerin yapılması gerektiği ortaya koymak üzere sorular yer almıştır. Ankette 1-5. sorular demografik verileri elde etmek için oluşturulmuştur. 6-7. sorular kurumsal iş süreçlerinde kullanılan kaynakları tespit etmeye yöneliktir. 8. soru kapsamında yer alan 6 madde iş süreçlerini değerlendirmeye yöneliktir. 9. soru kapsamında yer alan 10 madde e-içişleri sisteminde yer alan uygulamaların yeterliliği ile ilgilidir. 10 soruda yer alan 22 madde kurumda kullanılan elektronik bilgi ve belge sistemlerine yönelik özelliklerin değerlendirilmesi ile ilgilidir. 11 soru kapsamında yer alan 15 madde kullanılan bilgi sistemlerinin öncelikle hangi özelliklerinin geliştirilmesine gereksinim olduğunu saptamaya yöneliktir.

Anket çalışmasının değerlendirilmesinde PASW (Predictive Analytics SoftWare) programından yararlanılarak 90 değişken üzerinde analizler gerçekleştirilmiştir.

Analizlerde bu programın kullanılmasında Kazım Özdamar (2004) tarafından hazırlanmış “Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi 1”, Yahşi Yazıcıoğlu ve

Samiye Erdoğan (2007) tarafından hazırlanmış “SPSS uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri” Ayhan Ural ve İbrahim Kılıç (2011) tarafından hazırlanmış “Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi SPSS 12.0 for Windows” başlıklı çalışmalardan faydalanılmıştır.

PASW güvenilirlik analizine göre anket çalışmasının içsel tutarlılığına yönelik güvenilirlik derecesi Crombach Alpha değeri ölçülmüştür. Crombach Alpha testi değişkenlerin içsel tutarlılığının belirlenmesinde ve güvenilirliğin düzeyinin belirlenmesinde kullanılan bir testtir. Bu testten elde edilen değerlerin 1’e yakın düzeylerde olması kullanılan değişkenlerin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir. Bu değerlerin dağılımında 0,00 – 0,40 arası verilerin güvenilir olmadığını, 0,40 – 0,60 arası düşük güvenilir düzeyi, 0,60 – 0,80 arası oldukça güvenilir düzeyi, 0,80 – 1.0 arası ise yüksek güvenilirlik düzeyini temsil etmektedir (Özdamar, 2004, s. 633). Araştırmada da Crombach Alpha değeri demografik değişkenler çıktıktan sonra 0,95 olarak elde edilmiş ve bu oran da anketin yüksek güvenilirlik derecesinde olduğunu ortaya koymuştur.

Anketlerden elde edilen bulguların değerlendirilmesinde yoğunlukla sayı, frekans, yüzde, aritmetik ortalama, ortanca, standart sapma gibi bilgileri içeren tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Eğilim belirlemeye dönük sorular, anket deneklerinin çalışma pozisyonuna göre çapraz tablolarda sunulmuştur. Bu tabloların değerlendirilmesinde Khi Kare testinden de faydalanılmıştır. Bulguların analizinde verilerin toplanması ve elde edilen sonucun toplam birim sayısına bölünmesi ile elde edilen aritmetik ortalama değeri de kullanılmıştır. Ayrıca verilerin tutarlılığının saptanabilmesi için ilgili tablolara ilişkin standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Bu hesaplamalarda aşağıdaki ortalama ve standart sapma formülleri dikkate alınmıştır (Baş, 2010, s. 112-113).

$$\bar{X} = (f_1+f_2+f_3+f_4+f_5) / 5 \quad s = \sum (x-x_{ort})^2 / (n-1)$$

Standart sapma değerlendirilirken 0,75’den küçük değerler, deneklerin yanıtlarının belirli bir noktada yoğunlaştığı ve yanıtlar arasında sapma olmadığı, 1’den küçük değerler, yanıtların belirli sonuçlar üzerinde yoğunlaştığı ve sapma olmadığı, 1,25’den büyük değer yüksek olanda dağınık olduğu ancak istatistiki açıdan kabul edilebildiği,

1,50'den büyük değerler yanıt sayısının ya çok küçük bir küme oluşturduğu ya da birbirlerinden oldukça farklı değişkenler üzerinde dağınık olarak sıralandığı (Baş, 2010, s. 64) dikkate alınarak yorumlanmıştır.

Son derece yetersiz	Yetersiz	Kararsız	Yeterli	Son derece yeterli	
En düşük olumsuz görüş	Olumsuz görüş	Kısmen Olumlu Görüş	Olumlu görüş	En yüksek olumlu görüş	
1	1,8	2,6	3,4	4,2	5

Araştırmada uygulanan ankette; birden çok seçeneğin işaretlenmesine izin verilen sorular, sıralamalı sorular ve 5'li likert ölçekli sorular yer almaktadır. İçişleri Bakanlığında kurumsal bilgi ve belge yönetimi sistemlerinde var olan koşullar, sorunlar ve beklentilerin analizine dönük eğilimleri belirlemeye yönelik sorularda değişkenler 1: En düşük/olumsuz görüşü, 5: En yüksek/olumlu görüşü temsil edecek biçimde düzenlenmiştir.

1.4. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Araştırma kapsamında yapılan çalışmalar ve gerçekleştirilen analizler altı bölümde sunulmuştur. Bu bölümlerin araştırma raporu içerisindeki yeri aşağıdaki gibidir.

I. Bölümde; konunun önemi, araştırmanın amacı ve hipotezi, çalışma alanı, yöntemi ve veri toplama teknikleri, araştırmanın düzeni, araştırmanın gerçekleştirilmesinde kullanılan kaynaklar ve kaynaklara erişimde izlenen yollar ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

II. Bölümde e-devlet uygulamalarının yapılandırılması ve geçiş aşamaları kapsamında; e-devlet, tanımlar, amaçlar ve özellikleri, e-devlet dönüşümünü hazırlayan faktörler, kurumlar, vatandaş ve şirketler açısından e-devlet gerekliliği, e-devlet uygulamaları teknolojik ve hukuksal altyapı çalışmaları, gelenekselden elektroniğe kamu

hizmetlerinin yeniden yapılandırılması ve Türkiye’de e-devlete geçiş süreci değerlendirilmektedir.

III. Bölümde kurumsal bilgi sistemleri kapsamında, kurum ve kurumsal bilgi kavramı, kurumsal bilgi yönetimi, kurumsal bilgi sistemleri, kurumsal bilgi sistemlerinin tarihi gelişimi, belge yönetimi, elektronik belge yönetimi, modeller, projeler ve standartlar, Türkiye’ de konuya ilişkin standartlaşma ve mevzuat çalışmalarına yer verilmektedir. Bu bölümde ayrıca araştırmada çalışma alanı olarak belirlenen İçişleri Bakanlığı genel olarak tanıtılmakta ve Bakanlık içerisinde bilgi ve belge yönetimi faaliyetleri anlatılmaktadır. Bu kapsamda İçişleri Bakanlığının tarihçesi, Bakanlığın amaç ve görevleri, e-İçişleri Projesi ve bu çerçevede projenin kuruluşu ve gelişim ile projeye ilgili uygulamalara ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

IV. Bölümde e-İçişleri Projesi ve genel olarak İçişleri Bakanlığında elektronik ve basılı bilgi ve belge yönetimi sistemleri ulusal ve uluslararası uygulama örnekleri, standartlar ve yasal düzenlemeler çerçevesinde geliştirilen anket çerçevesinde değerlendirilmektedir. TS 13298 çerçevesinde e-İçişlerine yönelik gerçekleştirilen analizler ve değerlendirmeler de bu bölümde yer almaktadır.

V. Bölümde ise araştırma kapsamında ele alınan konular ortaya çıkan sonuçlar İçişleri Bakanlığı açısından değerlendirilerek mevcut kurumsal bilgi sistemi üzerine önerilere yer verilmektedir.

1.5. KAYNAKLAR

Araştırma kapsamında yerli ve yabancı literatür taraması yapılmış; araştırmanın gerçekleştirilmesinde Türkiye’de uygulanan standartlar ile uluslararası standartlar ve projeler incelenmiştir. Ayrıca kurumsal bilgi sistemleri ve e-devlet uygulamaları ile belge yönetimi alanlarında basılı ve elektronik ortamda bilgi merkezlerinde yer alan kaynaklardan, ilgili konularda ulusal ve uluslararası düzeyde geliştirilen standartlardan ve yasal düzenlemelerden, veri tabanlarında, açık erişim arşivlerinden taramalar yapılarak yararlanılmıştır.

Araştırma sürecinde kullanılan belli başlı kaynakların listesi aşağıda sunulmaktadır;

Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)	Library and Information Science Abstracts (1969-)
Bilgi Dünyası (2000-)	Library Literature (1970-)
Business and Management Practices (1995-)	Proquest On-Line Bell&Howell (1986-)
CiteseersX	Records Management Journal (1990-)
Dissertation Abstracts	SAGE
Directory of Open Access Journals (DOAJ)	Science Direct 1980
Ebrary	Science Citation Index
EBSCOHost	Scopus
Econlit (1969-)	Social Science Citation Index
e-Devlet Kapısı	SpringerLINK
e-Mevzuat	Türkiye Bibliyografyası (1935-)
Elsevier	Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1952-)
EMERALD	Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni (1952–1986)
Eric On-Line (1982-)	Türk Kütüphaneciliği (1987-)
e-İçişleri	ULAKBİM Sosyal Bilimler Veri Tabanı (2002-)
IEEE Explore (1970-)	Wilson Business Abstracts (1982-)
Journal of Documentation (1945-)	

Araştırma ayrıca Google, Google Scholar, Scirus, gibi arama motorlarında taramalar yapılmıştır. Yapılan taramalarda kullanılan anahtar kelimeler aşağıda sıralanmaktadır;

e-Government,	e-Devlet,
ERP,	KKP,
Enterprise Resource Planning,	Kurumsal Kaynak Planması,
Content management,	İçerik Yönetimi,
Knowledge management,	Bilgi Yönetimi,
Enterprisewide content,	Kurumsal içerik,
Information systems,	Bilgi Sistemleri,
Enterprise information systems,	Kurumsal bilgi sistemleri,

Management of information systems,
Information security,
Enterprise information management,

Bilgi sistemlerinin yönetimi,
Bilgi güvenliği,
Kurumsal bilgi yönetimi ,

Araştırma raporunun yazımında, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından hazırlanan Yüksek Lisans Tezi, Sanat Eseri Raporu, Doktora / Sanatta Yeterlik Tezi ve Sanatta Yeterlik Eseri Çalışması Raporu Yazım ve Basım Yönergesi (2005) kullanılmıştır.

2. BÖLÜM

e-DEVLET UYGULAMALARI, YAPILANDIRILMASI VE GEÇİŞ AŞAMALARI

İnsanoğlunun daha iyiyi bulma ve öğrenme tutkusuyla gelişen bilim ve teknoloji yaşamın her alanını etkilemektedir. Teknolojinin itici gücü olan bilgi, insanlık tarihinin hiçbir döneminde çağımızdaki kadar ön planda olmamıştır. Bilginin, yaşamın her alanında yoğunlukla kullanıldığı günümüzde bilgi erişim ve bilginin etkin yönetimi önemli tartışma konuları arasında yer almaktadır. Bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile birlikte bilginin daha kolay üretilmesi, çeşitli ortamlara iletilebilmesi, saklanabilmesi ve yeniden kullanımına dönük olanaklar bir takım tehditleri de beraberinde getirmektedir. Özellikle internetin gelişmesiyle hayatımıza yeni birçok kavram eklenmiştir. Elektronik posta, taşınabilir kişisel bilgisayarlar, akıllı telefonlar, elektronik banka işlemleri, elektronik ticaret ve e-devlet gibi kavramlar yaşadığımız elektronik dönüşüm sürecinin bir parçası konumundadır. Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler kurumsal yönetim yapılarında da önemli değişimlere yol açmıştır. Bu süreçten etkilenen kamu kurumlarının da idari yapıları ve hizmet yaklaşımlarında önemli dönüşümler yaşanmaktadır. Bu çerçevede kamu hizmetlerinin değerlendirilmesi, yeniden yapılandırılması, hizmetlerdeki etkinliğin artırılması, vatandaş taleplerine uygun hizmetlerin sunulması kamu yönetiminin temel amaçları arasında yer almaktadır. Hâlihazırda geleneksel bürokrasinin yarattığı sürekli artan iş yükü ve yükümlülükler ile etkin olmayan hizmet anlayışını değiştirme gereksinimi pek çok kurumun öncelikleri arasındadır. Bu noktada vatandaş merkezli yönetim yaklaşımları, iletişim ve iş süreçlerinin teknolojik olanaklarla zamandan ve mekândan bağımsız yürütülmesine dönük e-devlet uygulamaları ön plana çıkmaktadır.

2.1. e-DEVLET, TANIMLAR AMAÇLAR VE ÖZELLİKLERİ

e-Devlet, sayısal devlet gibi ifadelerle de anılan elektronik devletle ilgili literatürde birçok tanım bulunmaktadır. Aşağıda sıralanan tanımlardan da anlaşılacağı gibi üzerinde tam olarak uzlaşmaya varılan tek bir tanımdan söz etmek mümkün değildir. Aşağıdaki tanımlar e-devleti farklı yönleriyle ele aldığı için bütünlüğü görebilmek adına toplu olarak verilmektedir:

- e-Devlet; devlet kuruluşları ile bu kuruluşların bilgi ve bilgi hizmetlerinin üreticileri (diğer devlet kurumları, özel şirketler, vatandaşlar) ve tüketicileri (yine diğer devlet kurumları, özel şirketler vatandaşlar) arasında bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) aracılığıyla kurulan ve sürdürülen ilişkilerdir (Means ve Schneider, 2000, s. 121).
- e-Devlet; kamu kurum ve kuruluşları, vatandaşlar ve ticari kurumlar arasındaki bilgi, hizmet ve mal alışverişlerinde teknolojinin kullanılmasıyla ortaya çıkan hız, performans ve verimlilik artışının yanı sıra maliyetlerin azalmasının en üst düzeyde sağlanmasının amaçlandığı bir devlet modelidir (Andersen, 2001, s. 85).
- e-Devlet; kamusal bilgi ve hizmetlere erişim, bu bilgi ve hizmetlerin yaygın ve etkin bir yapıda sunulması için teknolojinin, özellikle de internete bağlı uygulamaların kullanımınıdır (Brown ve Brudney, 2001, s. 1).
- e-Devlet; kamu hizmetlerini geliştirmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılmasıdır (Heeks, 2008).
- e-Devlet; basitçe devlet hizmetlerini müşterilere haftanın yedi günü, günün 24 saati bilgi teknolojileri yoluyla sunmaktır. Söz konusu müşteri bir vatandaş, bir özel şirket ve hatta diğer bir devlet kurumu olabilir (Duffy, 2000).
- e-Devlet; bilişim teknolojilerinin yönetimde stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaş ve kurumlar (özel ve/veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde bulunularak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlamaya yardımcı olabilecek bir yeniden yapılanma modelidir (Kuran, 2005, s. 11).

- e-Devlet; kullanıcıların internet aracılığıyla kamu ile ilgili aradıkları her bilgiyi bulmaları, gerçek zamanlı olarak doldurdukları formlar ile bürokratik işlemlerini yapmaları ve memurların tüm işlemlerini eş zamanlı bilgisayar ağları üzerinden gerçekleştirerek kâğıtsız ofisler yaratmalarının bütününe verilen addır (Kayalı ve Yereli, 2002, s. 119).
- e-Devlet; çağımızın sunduğu bütün teknolojik, elektronik ve telekomünikasyon imkanları kullanılarak, devletin vermesi gereken kamu hizmetlerini daha hızlı ve verimli bir şekilde sunması ve vatandaşın devlete karşı yükümlülüklerini daha kolay ve hızlı yerine getirebilmesi amacını taşır (Yıldırım, Kaptan, Çakmak ve Üstün, 2003).
- Türkiye Bilişim Derneğinin (TBD) yayınladığı Türkiye Bilişim Şurası e-Devlet Çalışma Grubu Raporu'nda (2002), e-devlet kavramı, "devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesi" olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıdaki tanımlar çerçevesinde e-devlet kavramının devlet ile vatandaş, devlet ile çalışanlar arasında bilgi ve iş akışının teknolojik platform ve altyapılar kullanılarak daha hızlı, kesintisiz ve güvenilir bir şekilde yürütülmesi için oluşturulan model olduğunu söylemek mümkündür. e-Devlet ayrıca kamu hizmetlerinde yenilikler yapmanın başka bir yolu değil, hizmetleri temelden değiştirecek ölçekte bir dönüşüm yapma olarak algılanmaktadır (Deloitte Research, 2000, s. 4). Öte yandan kavramın, kamu idari birimlerinin enformasyon teknolojilerini kullanarak vatandaşlar, işletmeler ve diğer devlet birimleri arasındaki ilişkilerini dönüştürmesi olarak da nitelendirildiği dikkati çekmektedir (Worldbank, 2012).

e-Devlet uygulamaları ile çeşitli amaçlar gerçekleştirilmektedir. Genel olarak baktığımızda temel amaç; her alanda faydalanan yeni teknolojik gelişmelerin kamusal alanda da çağın getirilerine uygun olarak kullanılması gerekliliğidir. e-Devletin amacı devlet hizmetlerinin sunumunda sadece bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı değil aynı zamanda kamu hizmetlerini sunanların, bu hizmetten faydalananların dönüşümü ve

bu çerçevede süregelen hantal devlet yapısından kurtularak, çağın gereklerine uygun etkileşimli ve yaygın bir hizmet sunumunun sağlanması diyebiliriz.

Bu çerçevede e-devlet uygulamalarının amaçlarını aşağıdaki maddelerde özetlemek mümkündür (Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s. 10):

- Kamu hizmetlerinin şeffaflaşması,
- Kamu hizmetlerinin daha hızlı ve etkili bir şekilde işleyişinin sağlanması,
- Vatandaşların ayırım yapılmaksızın yönetime katılımının sağlanması,
- Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve bilgi tekrarının önlenmesi,
- Vatandaşların yaşam olanaklarının teknoloji ile kolaylaştırılması,
- Bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması.

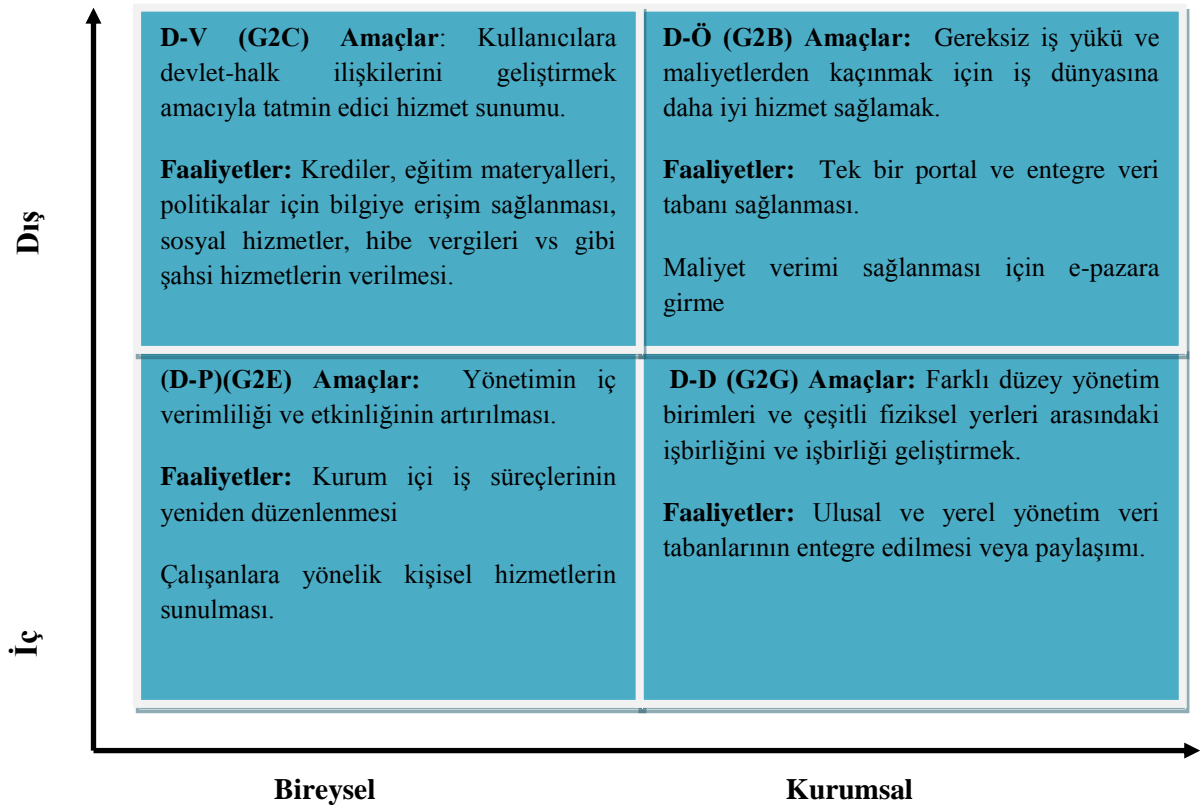
Bu amaçların gerçekleşmesi durumunda sağlanması beklenen yararlar;

- Zamandan kazanç sağlanacaktır,
- Maliyetler asgari düzeye çekilecek ve verimlilik artacaktır,
- Memnuniyet artacaktır,
- Ekonomik büyüme ve gelişim desteklenecektir,
- Hayat kalitesi artacak ve vatandaşın bireysel katılımı artacaktır,
- Kırtasiye bağımlılıkları azalacaktır,
- İnsan kaynaklı hatalar en aza indirilecektir,
- Vatandaş ile devlet arasındaki ilişki gelişecek, güven ortamı oluşarak kuvvetlenecektir ve vatandaş odaklı bir hizmet anlayışı gelişecektir (Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s. 10).

Yukarıdaki maddelerde de yer aldığı gibi e-devlet modellerinde, devletle vatandaş ve diğer kurumlar arasında iletişim, hizmet sunumu ve bilgi alışverişlerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması iş süreçlerinin hız ve etkililiğini artırmakla birlikte önemli oranda ekonomi de sağlamaktadır.

Bilgiye dayalı rekabet ortamında ekonomik ve sosyal hayatın vazgeçilmez bir parçası olan e-yaşam olanakları ve gelişen teknoloji, bireylerin hizmet talep ettikleri kurumlardan daha hızlı, daha doğru ve daha ucuz hizmet beklmelerine yönelik gereksinimlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Devlet Planlama Teşkilatı [DPT], 2004, s. 1; İnce, 2001, s. 11-12). e-Devlet, mevcut yönetim yapılarının elektronik sürümü gibi görünmekle birlikte, hizmetlerin sunumu noktasında bazı farklılıkları barındırmaktadır. e-Devlet, bir bilgi devleti olarak kabul edilmektedir. Burada kastedilen sadece bilginin aktarımı değil, bu bilgilerin anlaşılabilir, kullanılabilir, güncel, doğru ve eksiksiz olmasıdır (Öğüt, 2003, s. 44).

e-Devlet, amaç ve işlevleri bakımından devlet-vatandaş (D-V)(G2C), devlet-özel sektör (D-Ö) (G2B), devlet-devlet (D-D)(G2G), devlet-personel (D-P)(G2E) şeklinde dörtlü bir sınıflandırmada tanımlanmaktadır. Yapılan bu sınıflandırmada, G2B ve G2G devlet ve örgüt ilişkilerini, G2C ve G2E devlet birey iletişim ve etkileşimini kapsamaktadır. G2B ve G2C devlet açısından dış ilişkileri, G2G ve G2E ise iç ilişkileri kapsamaktadır (Siauv ve Long, 2005, s. 444).



(Siauv ve Long, 2005, s. 444)

Şekil 1. Hizmetin Yönü Açısından e-Devlet'in Kapsamı

2.2. e-DEVLET DÖNÜŞÜMÜNÜ HAZIRLAYAN FAKTÖRLER

e-Devletin dönüşüm sürecini hazırlayan faktörlerden “bilgi toplumu”, ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasi anlamda bir toplumsal değişimi ifade etmektedir (Tutar, 2006, s. 51). Bu bağlamda bilgi toplumunun bileşenleri şu şekilde sıralanmaktadır:

- Bireysel bilince sahip, şüphe eden, sorgulayan, araştıran, katılımcı bireyler,
- Eğitim ve araştırma faaliyetlerinde teknik bilgiye öncelik verilmesi,
- Bilgi işlem faaliyetlerinin önem kazanması,
- Bilgi üretimi, kullanımı ve aktarımının önem kazanması,
- Yenilikçi, çağa uygun yönetim anlayışının benimsenmesi,
- Entellektüel sermayenin kullanılması,
- Bilgi ekonomisi ve elektronik ticaretin geliştirilmesi,
- Bilginin işlenmesi, üretimi ve yaygınlaştırılmasına dayalı örgütlenme türünün öneminin kavranması (Tutar, 2006, s. 51-52).

Günümüzde kurumların başarısında giderek önem kazanan bilgi, dinamik bir kavramdır. Bilgi toplumunda gerek bireysel gerek kamusal düzeyde olsun bilginin gereksinim duyulduğu anda ve yerde sağlanabilmesi önemlidir. Bu kapsamda kamusal alanda gereksinim duyulan bilginin gelişen teknolojilerden faydalanılarak sunulabilmesi en önemli e-devlet uygulamaları arasındadır. Bilgiyi toplamak, işlemek, düzenlemek, depolamak, bir yerden bir yere aktarmak ve bilgiye erişmek için kullanılan bilgi teknolojisi, ekonomik yapıda da bir dönüşüm yaratmıştır. Günümüzde gelişmiş ekonomilerde en büyük sektör haline gelen bilgi sektörünü vurgulamak için ‘bilgiye dayalı ekonomi’ (information-based economy) terimi kullanılmaktadır. (Tonta, 1999).

Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler kamu yönetimi unsurlarında da birçok değişim ihtiyacını beraberinde getirmiştir. Teknolojinin devlet hizmetlerinde kullanılmasını ifade eden e-devlet ile hükümetler, daha sağlam alt yapılar kurarak verimli hizmetler sunmayı amaçlamaktadırlar. Vatandaşlar ise ulaşmak istedikleri bilgi veya resmi evraklara daha hızlı ulaşarak devletin karar mekanizmalarında daha aktif olarak yer alma olanağı bulmaktadırlar (Delikurt, 2007, s. 45).

Aşağıda Türkiye Bilişim Derneğince yayımlanan “e-Devlet Kamuda Ortak Bilgi-Veri Paylaşımı” (2004) adlı kapsamlı rapora dayanarak e-devletin gerekliliği üzerine açıklamalar sıralanmaktadır.

Kurumlar Açısından e-Devlet Gerekliliği

Kamu yönetiminde bilginin planlı bir şekilde kullanılmamasından dolayı, verilen hizmet ve kurumsal işlerde karmaşıklık artmaktadır. Çağa uygun etkin bir yönetim olmaması sonucunda kaynaklar verimli olarak kullanılamamakta, bu durum bürokraside bilgi kirliliğinin olduğu hantal bir yapıyı beraberinde getirmektedir. Geleneksel devlet yönetimine kurumlar açısından baktığımızda şu unsurlar göze çarpmaktadır:

- Kurumları birbirine bağlayan iletişim sisteminin olmayışı, kurumların birbirinden bağımsız çalışması, aynı verilerin her kurumda ayrı ayrı tutulmasına sebep olmaktadır. Bu nedenle hizmet amaçlı proje tekrarlarının yol açtığı maddi kayıplar önemli boyutlardadır. Bu durum önemli alt yapı maliyetlerini örneğin, işletme, donanım ve yazılım maliyetlerini artırmaktadır. Ayrıca bu harcamalar yanında meydana gelen doküman ve evrak karmaşası hizmet verimliliklerini de düşürmektedir.
- Birçok kurumda aynı veriler tutulurken ve aynı hizmet sunulurken aynı belgelerin tekrar tekrar istenmesinden kaynaklanan israf büyük boyutlardadır. Bunun en güzel örneği kimlik, nüfus ve ikamet belgeleridir. Bütün bu bilgi ve belgelerin her kurumda ayrı ayrı tutulması ve bilgisayara aktarılması gereksiz zaman kaybına da sebebiyet vermektedir. Bunun yanında insan hatalarından kaynaklanan bilgi bozulmaları ve kirlenmesi ve bunları düzeltmek için harcanacak zaman ve ortam gereksinimleri düşünüldüğünde ortaya çıkacak zarar epeyce büyük olabilmektedir.
- Vergi mükelleflerinin kimler olduğunun bilinmemesi, beyanların kontrol edilememesi, ödemelerin izlenememesinden kaynaklanan vergi kaçakları büyük boyutlara ulaşabilmektedir.
- Kurumlar arası otomasyona geçilememesinden dolayı, etkili bir envanter sisteminin tutulmaması, depolarda olmasına karşın görülemeyen yedek parça

veya tüketim maddelerinin gereksiz alımlarına sebep olmaktadır, bir kurumda kullanım fazlası olmasına karşın diğer kurum tarafından yapılan gereksiz alımlar gereksiz kamu harcamalarına neden olmaktadır.

- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gerektirdiği insan gücünü yetiştiren, eğitim ve öğretim sisteminin oluşturulmamasından dolayı meydana gelen eğitim ve öğretim harcamaları önemli boyutlara çıkabilmektedir (Türkiye Bilişim Derneği, 2004).

Vatandaş Açısından e-Devlet Gerekliği

Vatandaş açısından baktığımızda e-devletin gerekliliğini ortaya koyan koşulları aşağıdaki maddeler altında sıralanmaktadır:

- Geleneksel kamu hizmetlerinde vatandaş hizmeti alım sürecini bir kurumdan diğerine giderek tamamlar. Her iş için birçok bilgi ve belge istenmesi ve bunun için de birçok kurumu dolaşmak zorunda kalması sonucu oluşan psikolojik duygunun vatandaşlık görevlerini yerine getirmeye olumsuz etkisi önemli boyutlara ulaşmaktadır.
- Tek bir sistem üzerinden halledilebilecek bir hizmet, devlet kurumlarının teker teker dolaşılması ile boşa zaman ve büyük bir iş kaybı yaratmaktadır. Bu durum zamanın maliyetini artırmaktadır.
- Gerçekleştirilecek işlemlerle ilgili kurumların tek tek dolaşılması zorunluluğu karşısında, vatandaş gereksiz ulaşım harcaması yapmak zorunda kalmaktadır.
- Hizmet alım sürecinde farklı kurumlardan istenen aynı evraklar, fotokopi için harcanan kırtasiye giderleri önemli boyutlara ulaşmaktadır.
- Devletin vatandaşa ulaştıramadığı veya gecikmeli olarak sağlayabildiği bilgiler sebebiyle bir çok sektörde ekonomik kayıplar oluşmaktadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2004).

Şirketler Açısından e-Devlet Gerekliliği

İş dünyası açısından e-devleti gerekli kılan nedenler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Kurumların hantal işleyişi ve kurumlar arasında var olan gereksiz bürokrasi iş kurma ve yeni şirket kararlarını zorlamaktadır.
- İş dünyasının, devletten yatırım için talep ettiği karar ve izinlerin gecikmesi, iş dünyasının rekabet şansını etkilemekte, geciktirmekte veya tamamen iptaline yol açabilmektedir.
- Devletin üretim için sunduğu teşviklerin içeriklerinin, iş dünyasına zamanında duyurulamaması, muafiyet isteklerinin süratle sonuçlandırılmaması üretim planlarını önemli ölçüde etkilemektedir.
- İş dünyasının önünü açmadaki gecikmeler pazara girme süresini uzatarak pazar kayıplarına yol açabilmektedir (Türkiye Bilişim Derneği, 2004).

Yukarıda sıralanan unsurlar günümüzde geleneksel devlet yapısının meydana getirdiği belli başlı sorunlar arasındadır. Bu sorunların aşılmasında e-devlet uygulamaları kamu yönetiminde yeni bir çığır açmıştır. Bilişim teknolojileri ve elektronik belge yönetimi uygulamalarının üzerine kurulan e-devlet yapıları, elektronik ortamda bilginin geçerliliği ve güvenilirliğine dönük kriterlerinin olgunlaşması ile giderek kapsamını genişletmektedir.

2.3. e-DEVLET UYGULAMALARI ALT YAPI UNSURLARI

Geleneksel yapıdan, elektronik devlet yapısına geçiş, kamu yönetimi sisteminde ve vatandaşa bakış açısında belirgin bir anlayış farkını zorunlu kılmaktadır (Uçkan, 2003, s. 44-47). Geleneksel devlet yönetimi anlayışından e-devlet yönetim modeline dönüşüm sağlarken bu süreçte bir takım altyapı ihtiyaçları doğmaktadır. Bunları teknolojik ve hukuksal altyapı olarak sıralayabiliriz:

2.3.1. Teknolojik Altyapı

Günümüzde kabul gören yeni devlet anlayışında teknolojinin önemi büyüktür. Bilgi iletişim araçlarını kullanmadan bir yönetim anlayışından bahsetmek pek mümkün değildir. Sözü geçen teknolojilere ait teknik altyapı geçici bir süre için bile bozulduğunda büyük zorluklar yaşanabilmektedir (İnce, 2001, s. 26). Aynı zamanda teknik bir devlet olan e-devletin teknolojiye dayanarak işlevleri tanımlamasından ötürü sisteme yeni veri ya da bilginin kaydından, izlenebilirliği, versiyon kontrolü ve yapılan işlemlerin ilişkilendirilmesine kadar pek çok alt unsurun gerektirdiği teknolojinin önceden planlanması önem taşımaktadır (Saygılıoğlu ve Arı, 2003, s. 79). Bu bağlamda e-Devlet hizmetleri verilirken teknolojik altyapı yeterliği oldukça önemlidir.

Kurumların birbirleriyle uyumlu teknolojiler kullanmaları için gerekli standartların, eşgüdümlü uygulama politikalarının belirlenmesi ve gerekli yasal koşulların oluşturulması teknolojik altyapı çerçevesinde değerlendirilmesi gereken bir diğer boyuttur. Kurumlarda e-Devlete geçiş için oluşturulacak altyapının yazılım, donanım ve erişim yöntemleri bakımından birbiriyle karşılıklı çalışabilir bir platformda yapılandırılması sistemlerin işleyişi açısından temel kriter olarak görülmektedir (Aktan, 2003, s.248). Teknolojik altyapı, e-Devletin omurgası denilebilir. e-Devletin hayata geçirilebilmesi için teknolojik altyapı kadar, hukuksal ve kurumsal altyapının da eşzamanlı olarak uygun bir biçimde geliştirilmesi önemlidir.

2.3.2. Hukuksal Altyapı

Elektronik ortamdaki dokümanların hukuki olarak kabul edilebilmesi için yasal düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Hukuksal altyapıda yapılacak hatalar e-devletin uygulanabilirliği sekteye uğratabileceği geleneksel yapıda olmayan yasal risklerin de ortaya çıkmasına yol açabilecektir. e-devletin hukuksal altyapısını kurarken ülkenin içinde bulunduğu siyasal, hukuksal ve toplumsal şartların dikkate alınması, önemli görülmektedir (Nohutçu ve Demirel, 2005, s.47). Devlet elektronik imza, elektronik sözleşme, kişisel bilgilerin korunması, ulusal bilgi güvenliği, bilgiye erişim özgürlüğünün teminat altına alınması gibi alanlarda elektronik işlemleri kapsayacak değişiklikleri yaparak hukuksal altyapıyı oluşturmak durumundadır. Diğer yandan bu hukuksal çerçeveye uygun kurumsal altyapının da hayata geçirmesi gerekmektedir. Bu

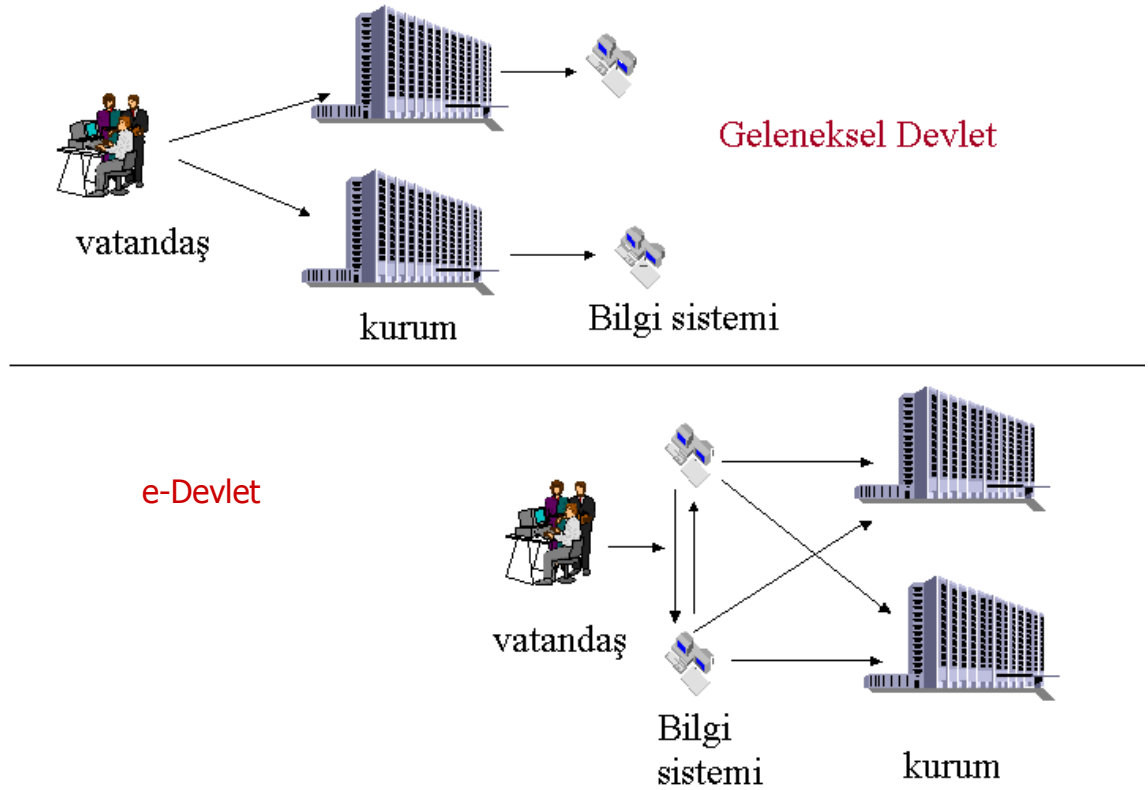
çerçevede iletişim ve bilişim alanındaki gelişmeler, kişisel ve kurumsal iletişim, elektronik ticaret ve elektronik iş gibi temel kullanım alanlarında da birçok yasal düzenleme ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Yine kişisel verilerin korunması gibi pek çok alanda yeni yasal düzenlemeler yapmak ya da mevcut mevzuatı bu yeni duruma göre güncellemek gerekmektedir (Uçkan, 2002).

Yukarıdaki bilgiler ışığında e-devlet uygulamalarına bakıldığında disiplinler arası bir çalışmanın gerekli olduğu anlaşılmaktadır. e-Devletin sadece bilgi teknolojileri, kamu yönetimi ve hukuk alanını değil aynı zamanda bilgi ve belge yönetimi alanını kapsadığı görülmektedir. Bu kapsamda e-devlet yapılanması sürecinde bilişim uzmanları, kamu idarecileri ile bilgi ve belge yönetimi uzmanlarının ortaklaşa çalışmalar yürütmeleri gerekmektedir.

2.4. GELENEKSELDEN ELEKTRONİĞE KAMU HİZMETLERİNİN YENİDEN YAPILANDIRILMASI

e-Devlet uygulamaları ile birlikte, geleneksel devlet anlayışındaki birçok aksaklığın önüne geçilmesinin yanı sıra çağın getirisi birçok yeniliğin vatandaşa sunulması ve devlet işlerinde kullanılmasının da yolu açılmaktadır (Gültekin, 2007, s. 41). e-Devlet geleneksel devlet modeline rakip olarak değil, kamu hizmetlerinin yeni platformlarda daha etkin ve hızlı sunulması için bir araç olarak görülmektedir (Mutioğlu, 2002, s. 962). e-Devlet modellerinin içerisinde çoğu zaman geleneksel ve elektronik uygulamalar birlikte (hibrit) kullanılabilir. (hibrit) kullanılabilir.

Aşağıdaki şekilde geleneksel ve e-devlet uygulamalarının akışı görülmektedir.



(Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s. 4)

Şekil 2. e-Devlet - Geleneksel Devlet

Şekil 2’de görüldüğü gibi geleneksel devlet yapısında vatandaş ile vatandaşın talep ettiği bilginin arasında kamu kurumu konumlanmaktadır. Bu yapıda vatandaş talep ettiği hizmet ya da bilgiye bir görevli vasıtasıyla erişebilmektedir. Bu hizmet talebinin karşılanması için vatandaşın kamu kurumuna gitmesi gerekmektedir.

e-Devlet yapısında ise bilgi sistemi vatandaş ile kurum arasında yerleşmiştir. Vatandaş ile talep ettiği hizmet veya bilgi arasında bir engel yoktur, doğrudan ulaşılır durumdadır. Kamu kurumları vatandaşın bilgi ve hizmet taleplerini iç ve dış bilgi sistemlerini kullanarak karşılamaktadır. Kurum görevlisi bu modelde sistemin akışını ve güncelliğini sağlamaktan sorumludur. Geleneksel devlet ile e- devlet uygulamalarının kamu hizmetlerine dönük nasıl bir yapılanma öngördüğünü Tablo. 1’de karşılaştırmalı olarak görmek mümkündür (Huang, Chen ve Wang, 2006, s. 359).

Tablo 1: Geleneksel ve e-Devlet Organizasyonları Arasındaki Temel Farklar

Geleneksel Devlet Anlayışı	e- Devlet
Bürokratik kontroller, katı yetki hiyerarşisi	Kuvvetlendirilmiş iletişim, vatandaş odaklı hizmet, bulanık hiyerarşi
Süreç merkezli	Vatandaş ve hizmet merkezli
İzole idari fonksiyonlar ve veri koleksiyonları	Vatandaş odaklı bütünleşik bilgi hizmeti
Coğrafi engelli bölümlenmiş hizmetler	Merkez odaklı, bütünsel, kesintisiz hizmetler
Değişmez kurallara ve bürokratik tek yönlü raporlara dayanan kararlar	Görüşmelere, geri bildirimlere ve denetimlere dayanan kararlar
Zaman alıcı süreçler	Hızlı, akıcı süreçler
Tek tip idari hizmetler	Kişiselleştirilmiş, farklılaştırılmış hizmetler
Yüksek hizmet maliyetleri	Düşük hizmet maliyetleri

(Huang, Chen, Wang, 2006, s. 359)

Yukarıdaki tabloda yer aldığı gibi geleneksel yapıda katı ve iletişimin zayıf olduğu bir bürokrasi bulunurken, e-devlet yapılanmasında; birimler arasında katı bir hiyerarşinin olmadığı, çok yönlü karşılıklı iletişimin kurulabildiği ve bu çerçevede bilgi alışverişinin çok yönlü yapılabildiği bir sistem söz konusudur. e-Devlet yapılanmasında merkezde vatandaş vardır. Farklı iş süreçleri birbirleriyle ilişkilendirilebilmektedir. Alt yapı olanaklarının elverdiği ölçüde iş süreçleri kesintisiz, hızlı ve akıcı yürütülebilmektedir. e-Devlet uygulamalarında hizmetler vatandaşların beklentileri çerçevesinde özelleştirilebilmekte; personel ve diğer giderlerden azalan maliyet hizmetlerin daha etkin yürütülebilmesi için gerekli diğer alanlara kaydırılarak etkinlik artırılabilir.

2.5. TÜRKİYE'DE e-DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİ: e-TÜRKİYE GİRİŞİMİ, e-DÖNÜŞÜM PROJESİ VE VİZYON 2023

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de e-devletin gelişimi farklı aşamalar izlemiştir. Bilgi toplumu olma yolunda e-devlete geçiş aşamaları yıllar itibariyle şu sırayla ilerlemiştir:

- Türkiye'de kamuda 1990'ların başından itibaren bilişim teknolojileri yardımıyla kamu hizmetlerinin daha etkin ve verimli sağlanması konusunda çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.
- 1993 Dünya Bankası, Türkiye Bilişim ve Ekonomik Modernizasyon Raporu kabul edilmiştir.
- 1998-2002 Başbakanlık, KAMU-NET açılmıştır.
- Başbakanlık KamuNET projesi kapsamında Kamu Bilgisayar Ağları Konferansı düzenlenmiştir. KamuNET kapsamında 1998-2002 arasındaki dönemde yürütülen çalışmalar sonucunda yakın, orta ve uzun vadeli hedefler belirlenmiştir. Bu hedefler arasından e-devlet kapısının isminin belirlenmesiyle ilgili anket yapılması gibi bazı ön çalışmalar tamamlanmıştır.
- 1999 Ulaştırma Bakanlığı-TÜBİTAK, TUENA, Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı oluşturulmuştur.
- 1998-2002 DTM Dış Ticaret Müsteşarlığı, e-ticaret Koordinasyon Kurulu kurulmuştur
- Bu dönemde yapılan strateji ve eylem planı üzerine çalışmaların yanında önemli kamu e-Hizmetleri üzerinde çalışılmıştır. Vergi sisteminin elektronik ortama taşınmasını hedefleyen VEDOP (Vergi Daireleri Otomasyon Projesi) ve MERNİS projeleri 1998'de başlatılmıştır. MERNİS projesi kapsamında 2000 yılında tüm vatandaşlara kimlik numarası verilmiştir. 2000 yılında UYAP projesi başlatılmış, yargı sisteminin elektronik ortama taşınmasına başlanmıştır.
- Mayıs 2002 Türkiye Bilişim Şurası toplanmıştır (Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Eksenli Mevcut Durum Raporu, 2013, s. 101-103; DPT, 2004).

Bu gelişmeler çerçevesinde Türkiye’de e-Devlet uygulamalarına yön veren temel uygulamalar aşağıda ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

2.5.1. e-Türkiye Girişimi

Çalışmanın bu bölümünde Türkiye’de e-devlet uygulamalarına yön veren iki önemli gelişme; e-Türkiye Girişimi ve e-Dönüşüm Projesi ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşümünü hedefleyen e-Türkiye Girişimi T.C. Başbakanlık Teşkilatı tarafından 2001-2002 tarihleri arasında yürütülmüştür (DPT, 2004).

Girişim çerçevesinde aşağıdaki konular üzerinde mutabakata varılmıştır:

1. Proje ve uygulamalarda, herhangi bir teknoloji tercihini öne çıkartmayan ve teknolojik bağımlılık yaratmayan çözümlerin benimsenmesi,
2. Vatandaş odaklı uygulamaların öncelikle gerçekleştirilmesi,
3. Açık standarda dayalı ürün/hizmetlerin alınması,
4. Tekrarlı ve birbiriyle örtüşen yatırımlardan kaçınılması,
5. Uygulama projelerinin uygulanabilirlik etütlerine dayandırılması,
6. Veri paylaşımını esas alan bütünleşik sistemlerin kurulması,
7. Uygulama projelerine pilot uygulamalarla başlanıp, bu aşamanın sonuçları doğrultusunda ulusal düzeyde yaygınlaştırılması,
8. Herhangi bir kamu kurumunun kendi bünyesinde yürütülmesi mümkün olmayan projelerin genel koordinatör birim tarafından yürütülmesi,
9. Projelerde kişisel bilgilerin korunması ve ağ güvenliğinin teminat altına alınması,
10. Yapılan tüm çalışmaların, izleme ve değerlendirme kriterlerinin belirlenmesi ve bunlara göre ortaya çıkan istatistikî verilerin ve sonuçların duyurulması,
11. İyi bir model oluşturarak, ilgili tüm kesimlerin işleyişlere etkin katılımının sağlanması; bu amaçla, yürütülen tüm proje ve uygulamaların; vatandaşlara, iş dünyasına, kamu kurumlarına, üniversitelere ve sivil toplum örgütlerine mümkün olan en etkin araçlar kullanılarak aktarılması, elde edilen sonuçların dönemsel olarak kamuoyu ile paylaşılması, temel ilke olarak belirlenmiştir (DPT, 2004, s. 5-6).

Amacı bilgi toplumuna dönüşüm ve e-Avrupa Eylem Planı'nın ülkemize uyarlanması olan e-Türkiye Girişimi için 13 çalışma grubu kurulmuş ancak siyasi ve ekonomik istikrarsızlık yüzünden eylem planı uygulanamamıştır (Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı ..., 2013, s. 102).

2.5.2. e-Dönüşüm Projesi

Türkiye'nin elektronik dönüşüm sürecindeki çalışmalar içerisinde en kapsamlı olanı e-Dönüşüm Türkiye Projesi'dir. Bu projeye yönelik çalışmalar devam etmektedir. Proje kapsamında ilk çalışma 30 Kasım 2003'de yayımlanan genelge (e-Dönüşüm Türkiye Acil Eylem Planı Genelgesi, 2003) ile aşağıdaki maddelerdeki Acil Eylem Planının uygulamaya konulmasıdır.

1. Emeğe dayalı toplumdan bilgi toplumuna; geleneksel üretim-tüketim ekonomisinden bilgi ekonomisine geçişte yol haritası teşkil edecek "Bilgi Toplumu Stratejisi",
2. Düzenleyici ve yasal çerçevenin çizildiği "Hukuki Altyapı",
3. Hizmetlerin sunulacağı "Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği",
4. Bilgi toplumunun gerektirdiği insan gücünün planlamasına ve yetiştirilmesine yönelik eylemlerin yer aldığı "Eğitim ve İnsan Kaynakları",
5. Hizmetlerin elektronik ortamda, bürokratik engellere takılmadan kolayca sunulmasını hedefleyen "e-Devlet",
6. Kurumların birlikte çalışabilir, entegre hizmetler sunmalarına yönelik çalışmalara referans sağlayacak "Standartlar",
7. e-Avrupa'da da önemle üzerinde durulan alanlardan "e-Sağlık",
8. e-İş ile e-Ticaretin büyüüp, gelişebileceği, KOBİ'leri içerecek şekilde yaygınlaşacağı ortamın hazırlanmasına ilişkin çalışmaları kapsayan "e-Ticaret" (DPT, 2004, s. 6).

2003/48 sayılı Genelge ile de DPT (T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı) projenin koordinasyonu, izlenmesi, değerlendirilmesi ve yönlendirilmesi ile görevlendirilmiştir. Bu görevin yerine getirilmesi amacıyla DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur (DPT, 2004). Bilgi Toplumu Dairesine bağlı

e-Türkiye girişimi çerçevesinde kurulan 13 çalışma grubu yeniden düzenlenmiş ve 8'e düşürülmüştür. KDEP (Kısa Dönem Eylem Planı) hazırlanmıştır ve planın takibi için e-Dönüşüm İcra Kurulu oluşturulmuştur. KDEP'in sonuçlanmasını takiben 2005 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı oluşturulmuş ve 2005 Eylem Planı'nın uygulanmasının ardından 2006'da 2006-2010 Bilgi toplumu Stratejisi Eylem Planı hazırlanmıştır. DPT Müsteşar Yardımcısı Başkanlığında, eylemlerden sorumlu Dönüşüm Liderleri Kurulu oluşturulmuştur. 2007'de e-Dönüşüm Türkiye Danışma Kurulu meslek kuruluşları ve STK temsilcilerini içerecek şekilde yeniden yapılandırılmıştır (Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı..., 2013, s. 102).

2007'de "Başbakanlık e-Devlet Danışma Kurulu" kurulmuş ve 11 e-Devlet projesi öncelikli olarak belirlemiştir. Bu yönde çalışmalar için "e-Devlet Mevzuat Grubu" kurulmuş ve mevzuatta düzenlemeler yapılmıştır. Mevzuat Grubu tarafından temel amacı kamu kurum ve kuruluşlarının mevzuatlarının hizmetlerin elektronik ortamda sunumuna engel olan unsurlardan arındırılması, elektronik ortamda hizmet sunumunun yaygınlaştırılması ve hizmetlerin hızlandırılması olan "e-Devlet hizmetlerinin düzenlenmesi ve kamu hizmetlerinin hızlandırılması hakkında kanun tasarısı ile bazı kanun ve kanun hükmünde kararnamelerde değişiklik yapılmasına dair kanun tasarısı" hazırlanmıştır. Tasarı ile davalara ilişkin usul işlemleri, vize ve pasaport başvuruları, bazı noterlik işlemleri, sağlık hizmetleri, güvenli elektronik imzanın mali sektörde kullanımı konusunda kolaylıklar getirilmesi de amaçlanmıştır. Ancak bu yasa tasarısı üst kuruldan geçip yasalaşamamıştır.

Bu eylem planları ve diğer çalışmalar kapsamında e-Devlet Kapısı kurulmuştur. 2004 yılında sigorta primi ödemeleri belgelerinin elektronik ortamda gönderilmesini sağlayan e-bildirge sisteminin kurulması, 2005 yılında gelir vergisi ve kurumlar vergisi belgelerinin elektronik ortamda gönderilmeye başlanmış, gene aynı yılda KPS (Kimlik Paylaşım Sistemi) sayesinde kimlik bilgilerinin diğer kurumlarla paylaşılması yaygınlaşmaya başlamıştır.

2006'da kapsamlı e-Okul projesi kullanıma açılmış, öğrencilerin okullar arası transferleri gibi süreçler elektronik ortama taşınmıştır. 2007'de elektronik kimlik kartı projesi pilot uygulaması başlatılmıştır.

Yargı alanında ise 2008 yılında adli yazışmaların UYAP kapsamında yapılması zorunlu hale getirilmiş, 2009 yılında kamu e-Hizmetlerinin birlikte çalışmaları konusunda başarılı örnekler gözlemlenmiş; SEÇSİS (Seçim Sistemi Otomasyonu Projesi) ve MERNİS'in birlikte çalışmaları sayesinde seçmen kaydı işlemleri elektronik ortama taşınmıştır. e-Devlet Kapısı projesiyle ilgili ise 2005 yılında Türk Telekom görevlendirilmiştir. 2006'da Türk Telekom'un özelleştirilmesiyle projenin sorumluluğu TURKSAT'a devredilmiş, 18 Aralık 2008'de de e-Devlet Kapısı açılmıştır (Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı ..., 2013).

2.5.3. Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri

TÜBİTAK Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun 13 Aralık 2000 tarihli toplantısında, refah toplumuna ulaşma sürecinde bilim ve teknolojiye etkin bir araç olarak yararlanılmasını sağlamak üzere, 2003-2023 yılları için Türkiye'nin Bilim ve Teknoloji Stratejileri Belgesi'nin hazırlanmasına karar verilmiştir. Konuyla ilgili gerekli ön çalışmalar yapıldıktan sonra, 24 Aralık 2001 tarihli Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu toplantısında, Projenin adı "Vizyon 2023: Bilim ve Teknoloji Stratejileri" olarak belirlenmiştir. Vizyon 2023 Projesinin, ilgili kurum ve kuruluşlarla eşgüdüm içinde yürütülmesi görevi TÜBİTAK'a verilmiştir. Hazırlanan bu proje ile: Bilim ve teknolojiye hâkim, teknolojiyi bilinçli kullanan ve yeni teknolojiler üretebilen, teknolojik gelişmeleri toplumsal ve ekonomik faydaya dönüştürme yeteneği kazanmış bir "refah toplumu" oluşturulması istenmektedir (Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları: 2003-2023 Strateji Belgesi, 2004).

Projenin çalışma kapsamı aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- Türkiye'nin bilim ve teknoloji alanında mevcut konumunun ve durumunun saptanması,
- Dünyada bilim ve teknoloji alanındaki yapılan çalışmaların saptanması,
- Türkiye'nin 2023 hedefleri bağlamında, bilim ve teknoloji taleplerinin belirlenmesi,
- Bu hedeflere ulaşılabilmesi için gerekli stratejik değer taşıyan teknolojilerinin saptanması. Bu teknolojilerin geliştirilmesi ve/veya edinilmesine yönelik politikaların önerilmesi.

Vizyon 2023 Bilim ve Teknoloji Stratejileri çalışmaları kapsamında aşağıdaki projeler başlatılmıştır:

1. Teknoloji Öngörü Projesi,
2. Ulusal Teknoloji Envanteri Projesi,
3. Türk Araştırmacılar Envanteri Projesi,
4. Ulusal AR-GE Altyapısı Projesi” (Ulusal Bilim...,2004, TÜBİTAK Vizyon 2023, 2013).

Bu projeler kapsamında yürütülen çalışmalar hâlihazırda devam etmektedir.

2.5.4. 2010 Yılı ve Sonrasındaki Gelişmeler

2010 yılı ve sonrasında özellikle kamu bilgi teknolojileri yönetim yapısının kurulması konusunda çalışmalar yapılmış ve bu çalışmalara halen devam edilmektedir. 2011’de Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı kurulurken e-Devlet hizmetlerinin koordinasyonu görevi Haberleşme Genel Müdürlüğü’ne 1 Kasım 2011 tarihinde 28102 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan “Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname” kapsamında verilmiştir. KHK ile Haberleşme Genel Müdürlüğü kamu kurum ve kuruluşlarıyla gerekli işbirliği ve koordinasyonu sağlayarak e-Devlet hizmetlerinin koordinasyonunu sağlamaktan sorumlu kılınmıştır. Türkiye’nin uzun vadeli bilim ve teknoloji politikalarını belirlemekle görevli BTYK (Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu) yakın dönemde kamu e-Hizmetleri yönetiminde daha aktif roller üstlenmektedir (Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı..., 2013, s. 103). Bunun yanında aynı bakanlığa “Ulusal Veri Merkezi Çalışmalarının Yapılması” kararı çerçevesinde Kalkınma Bakanlığı, TURKSAT gibi kurumlarla ortak çalışarak kamu kurumlarının veri merkezlerinin birleştirilmesine yönelik hukuki, teknik ve idari yapılanma modelinin oluşturulması ve Türkiye Kamu Entegre Veri Merkezi’nin kurulması çalışmalarının yapılması görevleri verilmiştir (Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı..., 2013, s. 103).

Bu dönemde pek çok yeni e-devlet uygulaması hayata geçirilmiştir. 2010 yılı itibariyle yeni şirket kaydı ve ticaret sicili işlemlerini elektronik ortama taşıyan MERNİS’ in pilot uygulaması Mersin’de başlatılmıştır. 2013 Ocak itibariyle MERNİS yurt çapında kullanılmaya başlanmıştır. Kurumlar arası yazışmaların elektronik ortama taşınması konusundaki e-yazışma projesinin teknolojik altyapısı 2011 Eylül ayında tamamlanmıştır

ve 2012 itibariyle proje 6 kurumda pilot çalışma kapsamında kullanılmaktadır. Kayıtlı Elektronik Posta hizmetlerine ilişkin mevzuat da 2011 yılında tamamlanmış ve 2012 yılında PTT ilk Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısı olarak yetkilendirilmiştir. Yine aynı yılda tüm tapu kayıtları TAKBİS (Tapu ve Kadastro Bilgi Sistemi) merkezi veri tabanına aktarılmış, taşınmazlarla ilgili işlemlerin taşınmazların bağlı olduğu tapu sicil müdürlüğü dışında da yapılabilmesi sağlanmıştır (e-Yazışma Projesi, 2013; Kalkınma Bakanlığı 2010-2011 Yılı Programı, 2011, Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı ..., 2013, s. 105).

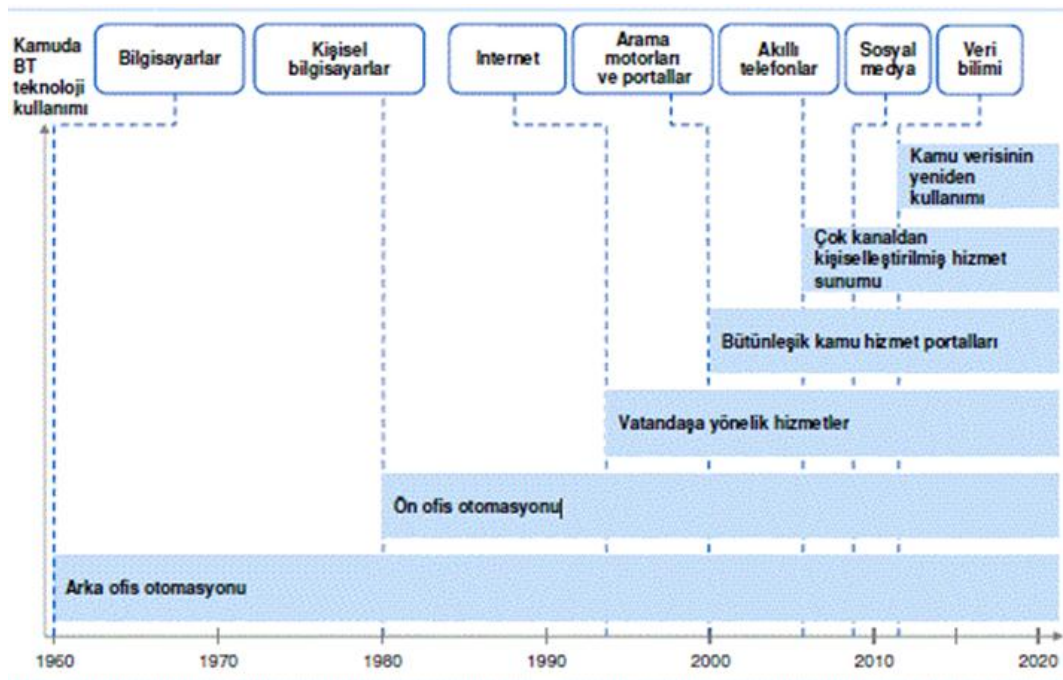
2.5.5. Dünyada ve Türkiye’de Bilişim Altyapısı ile e-Devlet Uygulamalarına Dönük Koşullar

Kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde bilişim teknoloji ve uygulamaları kullanımı gün geçtikçe artmaktadır. Devletin iş süreçlerinin yeniden tasarlanması ve yeniden yapılandırılmasında teknolojik gelişmelerin sağladığı faydaların yanı sıra bu hizmet sürecinde bir takım sorunlar da yaşanmaktadır. Bu sorunlar; hukuki ve teknik altyapı eksikliği, sayısal uçurum ve bilgisayar okuryazarlığındaki düşüklük ve zaman zaman geri bildirimlerin ölçülememesi, e-devlet portalındaki aksaklıklar, yetiştirilmiş bilgi teknolojileri personel sıkıntısı ve bilgi teknolojileri finansman sorunu başlıkları altında toplanmaktadır (Naralan, 2008, s. 29-37).

Elektronik hizmetlerin geliştirilmesi, kabul edilmesi ve kullanılması ile ilgili engellere yönelik yapılan bir başka çalışmada, engellerin temel olarak stratejik, teknik, politik ve örgütsel kaynaklardan oluştuğu görülmüştür. Bu engeller: Strateji başlığı altında, ortak e-devlet amaç ve hedefler eksikliği, çok yüksek hedefler belirlenmesi, mülkiyet ve yönetim eksikliği, uygulamada yol gösterecek rehber eksikliği, finansal konulardaki sorunlar olarak ortaya çıkmıştır. Politika başlığı altında halkın sahip olduğu kişisel bilgilerin gizliliğine olan endişe, e-devlet politikasının değişmesi gösterilmiştir. Örgüt başlığı altında istekliliğin olmayışı, devlet reformlarının yavaş ilerleyişi, e-devlet konusunda otorite eksikliği, mevcut devlet süreçleri, ilgili iç yönetim ve uzman eksikliği gösterilmiştir. Teknoloji başlığı altında engeller ise gerekli mimari yapı eksikliği, uyumsuz veri standartları, farklı güvenlik modelleri, esnek olmayan oturmuş sistemler, uyumlu standartların eksikliği olarak ortaya çıkmıştır (Lam, 2005, s. 518-521).

Bu çerçevede kamu hizmetlerinde bilişim teknolojileri (BT) ve e-devlet uygulamalarının başarılı sonuçlar vermesinde teknolojik alt yapı temel bir öneme sahiptir. Aşağıda dünyada ve Türkiye’de bilişim alt yapısına dönük koşullar değerlendirilmektedir.

Gelişmiş ülkelerde 80’li yıllarda başlayan ve operasyon merkezlerinin otomasyonu ile devam eden BT, bugün kurum süreç ve yönetim sistemlerinin her alanında kullanılmaktadır (Bilgi Teknolojileri Sektörü Mevcut Durum Raporu, 2013, s. 7). Şekil 3’te dünyada bilişim teknolojilerinin kronolojik olarak gelişimine ilişkin bilgiler yer almaktadır.



(Bilgi Teknolojileri Sektörü Mevcut Durum Raporu, 2013, s. 7)

Şekil 3. Kamunun Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanım Amaçları Gelişimi

2012 yılı itibariyle dünyadaki internet kullanıcı sayısı 2,4 milyara, akıllı telefon kullanıcı sayısı ise bir milyara ulaşmıştır. Yüksek gelir grubuna sahip ülkelerde internet kullanıcıları %70'lere ve akıllı telefon kullanıcıları ise %50'lere ulaşmıştır (Bilgi Teknolojileri Sektörü ..., 2013, s. 7). BT sektörü 2011 yılında dünya çapında 1,7 trilyon dolarlık büyüklüğe ve dünyada yaratılan katma değer %2,5'ine ulaşmıştır. Küresel BT harcamalarının %41'i donanım, %21'si yazılım ve %38'i BT servis harcamalarıdır (Bilgi Teknolojileri Sektörü..., 2013, s. 8; IDC Blackbook, 2012). Önümüzdeki dönemde genel ortalama yıllık %6,5'lik bir BT harcama büyümesi beklentisi olmakla

beraber, yeni gelişen dijital alanlarda (örnek. Bulut servisleri) büyüme oranının %40'lı seviyelere kadar çıkacağı dile getirilmektedir (Bilgi Teknolojileri Sektörü..., 2013, s. 18).

Türkiye BT sektörü harcama toplamı 7-8 milyar dolardır. Kamu ve özel şirketlerin iç kaynak kullanımları (BT birimlerinin toplam harcamaları) da dikkate alındığında sektör büyüklüğü, 2,5 milyar dolar daha artarak 9-11 milyar dolar aralığına ulaşmaktadır. Bu büyüklüğüyle sektör GSYH'nin %1,4'üdür. Türkiye BT harcamaları tüm gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi donanım ağırlıklıdır. Harcamaların %55'i donanım, %12'si BT hizmetleri ve %7'si yazılım harcamaları, %27'si ise özel ve kamu kurumlarının iç kaynak kullanımınıdır (Bilgi Teknolojileri Sektörü..., 2013, s. 25; IDC Blackbook, 2012). Türkiye'de sabit geniş bant hizmeti ADSL, fiber, kablo teknolojileri üzerinden verilmekte ve %98'lik bir nüfus kapsama oranına sahiptir (Bilgi Teknolojileri Sektörü ..., 2013, s. 56). Öte yandan Birleşmiş Milletler e-devlet araştırmasına göre Türkiye'de kamu, uluslararası örneklere göre daha az elektronik hizmet sağlamaktadır. Türkiye, 2005'te sunulan e-devlet hizmetleri kapsamında dünyada 191 ülke arasında 60. olurken, 2012'de 190 ülke arasında 80. sıraya gerilemiştir (BM, 2005; BM, 2012).

3. BÖLÜM

KURUMSAL BİLGİ ve BELGE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ, İÇİŞLERİ BAKANLIĞINDA KURUMSAL BİLGİ SİSTEMLERİ

3.1. KURUM VE KURUMSAL BİLGİ KAVRAMI

Örgüt, organizasyon, teşkilat, kuruluş kelimeleri ile de eş anlamlı olarak kullanılan kurum kavramı (Türk Dil Kurumu, [TDK], 2012); genel olarak devlet, idare, toplum yapılarının düzenleniş biçimi şeklinde tanımlanmaktadır. Kurumsal yapılar iktisat, işletme, hukuk siyaset bilimi, psikoloji, sosyoloji gibi birçok sosyal ve yönetim bilim alanlarının araştırma konusudur (Peker, 1995, s. 62). Konuyla ilgili literatür incelendiğinde kurum kavramının farklı yönleriyle ele alındığı görülmektedir. Buna göre kurum kavramını tanımlamaya yönelik çalışmaların bazıları aşağıda sunulmuştur.

Kaya (2008, s. 122) ve Schein (2006, s. 12)'a göre kurum iki veya daha fazla insanın belirli amaçlara ulaşmak için bilinçli olarak oluşturup görev paylaşımı yaptıkları toplumsal varlıktır. Özdemirci (1999, s. 367) ise kurumu bir sosyal grup ya da toplumda belli amaçları gerçekleştirmeye yönelik temel işlevleri karşılayan, süreklilik kazanmış, diğer kurumsal yapılarla ilişkili ancak kendi alanında tek olan ve kendine özgü değerler taşıyan bir sistem olarak tanımlamaktadır. Bir diğer çalışmada ise kurum, belirli amaçlar doğrultusunda kişilerin çabalarının eşgüdümlediği, bir yönetim işlevi amaç insan teknoloji boyutlarının etkileştiği bir yapı olarak görülmektedir (Peker, 1995, s. 62).

Bu tanımlardan yola çıkarak kurumun yönetim yapısı ile sürdürülen, temel unsuru birey olan, sürekliliği bulunan ve belli bir ortak amaca hizmet eden dinamik bir sistem olduğu söylenebilir. Kurumlar varlıklarını devam ettirirken her süreçte bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Bilgi her kurum için vazgeçilmez bir öneme sahiptir. Kurumların bilgiyi yönetebilme kapasitesi, bütün olarak bilgiyi nasıl sağladıkları, ürettikleri, hangi koşullarda ve hangi ortamlarda kullandıkları ile yakından ilişkilidir. Stratejik olarak bir bilgi yönetimi programının başarısı son kullanıcıların kaynaklara hangi etkinlikte

erişebildikleriyle, sunulan bilginin bütünlüğü ve doğruluğuyla yakından ilişkilidir (The Economist Intelligence Unit, 2008).

Kurumsal bilgi; kurumun etkinliği, denetimi, yönetimi, geliştirilmesi vb. ile ilgili olarak üretilen, alınan, kullanılan ve bu nedenlerle özel bir nitelik kazanan her türlü malumat, fikir ve olgular şeklinde tanımlanmaktadır (Özdemirci, 2001, s. 179). Barca ve Geyik ise (2004) kurumsal bilgiyi; kurumun iç ve dış çevresinde meydana gelen olaylar ve durumlar ile ilgili olarak kurum üyeleri tarafından yapılan gözlemlerin, elde edilen bireysel deneyimlerin ve uzmanlıkların paylaşılmasıyla elde edilen bilgi olarak tanımlamaktadır. Öte yandan kurum üyeleri arasında resmi olmayan kanallardan paylaşılan bilgi de yine kurumsal bilgi kapsamında değerlendirilmektedir (aktaran Çakar, Yıldız ve Dur, 2010, s. 77). Kurumsal bilgi karar verme ve planlama süreçleri ile rekabette bir üstünlük aracı olarak görülmektedir (Çeven, 2006, s. 8). Kurumsal etkinliklerin ve gereksinimlerin sonucu olarak sistematik çalışma, araştırma ve geliştirme çalışmaları sonucunda ortaya çıkan kurumsal bilgi aynı zamanda paylaşılan ve kullanılan bir değeri ifade etmektedir. Bu paylaşılan değer kuruluşlarda ekonomik, sosyal, kültürel ve tarihsel açıdan bilginin üretilme sürecinde önemli rol oynamaktadır (Özdemirci ve Aydın, 2007, s. 168). Genel olarak kurumsal bilgi, kurumların sürdürülebilirliği ile ilgili olarak kurum üyeleri tarafından üretilen ya da sağlanan, iş süreçlerinin bir parçası olarak kullanılan, depolanan ve yeni bilgi üretimine girdi oluşturan kaynaktır.

3.2 KURUMSAL BİLGİ YÖNETİMİ

Kurumların doğal faaliyetleri sonucu ürettikleri bilgiyi denetim altına alabilmesi ve etkin biçimde kullanabilmesi önceden tanımlanmış bilgi yönetim sistemlerini gerektirir. Bu noktada kurumlarda iyi bir bilgi yönetim süreci için (Özdemirci, 2001, s. 8):

- Bilgi ağının kurulması,
- Teknolojik ve elektronik ortamda haberleşmenin sağlanabilmesi,
- Bilgi ve belgelerin güvenlik, gizlilik ve paylaşılabilirlik sınırlarının belirlenmesi,
- Bilgi teknolojilerine ve bilgi güvenliğine ilişkin yasal zeminin oluşturulması,
- Konuyla ilgili standartların belirlenmesi,
- Elektronik ortamdaki belgelerin yasal geçerlilikleri ilgili gereken düzenlemelerin yapılması,

- Kurumda bilgi yönetimi konusunda çalışacak nitelikli insan gücünün istihdamının sağlanması gerekmektedir.

Kurumsal bilgi yönetimi ile kurumlarda iş süreçlerinin daha etkin kılınması amaçlanmaktadır. Bu çerçevede farklı bilgi sistemleri kullanılarak gerçekleştirilen kurumsal iletişim kanallarının ve çalışmalar için gerekli bilgi akışının sağlanacağı platformların belirlenmesi gerekmektedir (Yao, Kam ve Chan, 2007, s. 53). Kurumsal bilgi sadece yöneticilerin ve belirli alanlardaki uzmanların sahip olduğu örtük bilgi (tacit information) değildir. Günümüzde kurumsal iş süreçlerinin her aşamasının kayıtlı hale getirilmesi, bu çerçevede görev tanımlarının yapılması ve iş süreçlerinin tutulan kayıtlara göre sürdürülmesi önemli beklentiler arasında yer almaktadır. Bu koşullarda açık bilgi (explicit information) ve yapılandırılmış bilgi sistemleri daha ön plana çıkmaktadır. Kurumlarda neredeyse her çalışanın yürüttüğü faaliyetlerde bilgi temel girdi ve çoğu zamanda çeşitli tür rapor ve dokümanlarla çıktı niteliğindedir. Bu çerçevede kurumsal bilgi yönetimi çalışmaları, doğru bilgiyi, doğru yerde ve doğru zamanda insanlara sağlamaya yoğunlaşmaktadır (NHS National Library for Health, 2005, s. 3). Kurumsal bilgi yönetimi ile kurum ve personele kurumsal amaçların daha iyi sağlanabilmesi ve yürütülebilmesi için bilginin birleşik ve sistematik olarak üretilmesi, paylaşılması ve uygulanması olanağı sağlanır (Barutçugil, 2002, s. 50).

Önceden yapılandırılmış bir sistemin olmadığı durumlarda kurumlarda açık ve örtük bilgi çeşitli ortamlarda dağınık biçimde bulunur. Açık bilgiler genellikle sözcük veya rakamsal veriler, formüller, bilgisayar dosyaları, dokümanlar, veritabanları gibi kolayca iletilebilir ve yayılabilir bilgilerdir. Kısaca açık bilgi, belli bir düzen içerisinde kayıtlı bulunan ve isteyen herkesin erişebildiği bilgidir. Diğer taraftan örtük bilgi, insanların zihninde olan bilgilerdir. Örtük bilginin tarifinin genelde daha zor, göreceli, birçok faktöre bağlı olarak karmaşık özellikler sergileyen bilgidir. Bu özellikleri nedeniyle bu tür bilgilerin resmiyete dökülmesi, tebliğ edilmesi ve açık bilgiye dönüştürülmesinin zor olduğu dile getirilmektedir (Marián, 2008, s. 49; Odabaş, 2005, s. 104-105). Bilgi yönetiminin en önemli hedefi, türüne, kayıtlı bulunduğu ortama ve hangi amaçla üretildiğine bakılmaksızın kurum içerisinde bulunan her türlü bilgi kaynağının bilgi yönetimi süzgecinden geçmesini sağlamaktır. Diğer bir deyişle bilgi yönetimi ile hedeflenen örtük bilgileri açık bilgiye dönüştürmektir (Odabaş, 2008, s. 4).

Kurumsal bilgi yönetimi dört açıdan önemli rol oynamaktadır. Bunlar Syed-Ikhsan ve Rowland (2004, s.97) tarafından aşağıdaki maddelerde sıralanmaktadır:

- Karar verme sürecini güçlendirmek,
- Karar verme sürecine etkin katılımı için kullanıcılara yardımcı olmak,
- Kurumsal yeteneklerini temellendirmek,
- Bilgi yönetimine dayalı iş gücünün gelişmesine katkı sağlamak.

Kurumsal bilgi sistemleri önceleri özel sektördeki şirketler tarafından uygulanmış ve çok geçmeden kamu yönetiminin gündemine de girmiştir. Kamu yönetiminin bilgi sistemleri ile yeniden yapılandırılması, klasik bürokrasinin ötesinde sosyal ve teknolojik gelişmelerle uyumlu kamu idareciliği kavramını ortaya çıkarmıştır (Yıldırım, 2010, s.1330). Kurumlar bu gelişmeler çerçevesinde sahip oldukları bilgiyi çeşitli ortamlarda işleyip kullanabilmektedirler. Herhangi bir kurumda üretilen bilginin sayısal hale getirilip bilgisayar ortamında saklanabilmesi, bilgiye zaman ve mekandan bağımsız her ortamda ulaşılması kolaylığını getirmiştir. Bu durum bilgi yönetimine dönük süreçlerin kurumlarda belirli sistem dâhilinde yürütülmesine, dolayısıyla profesyonel anlayışla yönetilmesine yol açmıştır.

3.3. KURUMSAL İLETİŞİM VE BİLGİ SİSTEMLERİNİN GELİŞİMİ

Bilgi ve iletişim teknolojileri her ölçekteki kurum için önemli görülmektedir. Teknolojik gelişmelerle beraber yönetim anlayışlarındaki değişim ve rekabet olgusuyla birlikte 1990'lı yıllardan itibaren kurumlarda bilgi ve iletişim teknolojileri yoğunlukla kullanılmaya başlanmıştır. 1980 sonrası kelime işlemcilerin yaygınlaşmasıyla kurumlarda sofistike olmasa da idari ve mali işlemlerle ilgili bilgi sistemleri yer almıştır. Elektronik ortam aynı zamanda elektronik paylaşım kavramını da gündeme getirmiştir. Bilgi sistemlerinin elektronik ortama taşınması ile birlikte, kurumlarda bilgi kaybının azalmaya başladığı ve bilgi paylaşımının daha çok teşvik edildiği yeni ortamlarda üretkenliğin arttığından söz edilmektedir. Kurumsal bilgi çoklu ortamlarda işlenirken anlık mesajlaşma, programlama, çevrimiçi toplantı, içerik paylaşımı, grup yönetimi, bilgi yönetimi, uygulama paylaşımı gibi ortak yazılım uygulamaları kurumsal bilgi ve

iletişim teknolojilerine dönük alt yapının gelişiminde önemli rol oynamıştır (Külcü, 2010, s. 307). Kurumsal bilginin stratejik bir kaynak ve küresel rekabet avantajı sağlayan stratejik bir silah haline gelmesiyle bilgi sistemleri de stratejik sistemlere dönüşmeye başlamıştır (Çakmak, 2011, s. 31).

Kamu kuruluşları açısından bakıldığında değişim süreciyle gelişen sistemlerin etkilerinin, kamu kurumlarındaki iş süreçlerine de yansıdığı görülmektedir. Hantal bürokratik yapılar yaygın bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımıyla birlikte etkin yapılara dönüşmektedirler. Kurumsal bilgi sistemlerinin ve teknolojik varlıkların kamu kurumlarına adaptasyonu çoğu kamu kurumunun yönetsel gündeminin başında yer almaktadır. Söz konusu sistemlerle vatandaş ve kamunun iş yaptığı kurumlara daha sağlıklı bir hizmet sağlanabilmektedir (Parlak, 2003, s. 348).

Kurumlarda rekabet ve kurumsal potansiyel gelişimini etkileyen temel faktörler aşağıdaki üç ana başlıkta incelenebilir (Jana, 2008, s. 17):

- **Kurumsal strateji ve kaynak ulaşılabilirliği:** Kurumsallaşma sürecinde kurumsal amaç ve hedeflere ulaşmak için yaratıcılık ve sürekli bilgiye erişim potansiyelinin artırılması,
- **Yeni Teknolojiler:** Yenilikçi ürünler geliştirebilmek ve adapte olabilmek suretiyle rekabet avantajı elde edilebilmesi,
- **Kurum kültürü ve kurumsal iletişim:** Rutin davranışlar, paylaşılan değerler ve inançlar gibi kurumların kültürel unsurları yaratıcılık ve yenilik lehine fikirlerin oluşumunu etkileyebilen unsurlardır. Kurumsal iletişim ise; kurumlarda bireyler ve bölümler arasındaki dinamik teması sağlar, Yeni bakış açılarının kabulünü kolaylaştırır ve yaratıcılığın teşvik edilmesinde etkilidir.

Kısaca kurum içindeki birimler ve çalışanlar arasındaki iletişim olarak tanımlanabilen kurumsal iletişim, kurumsal bilginin yönetiminde önemli bir yere sahiptir. Kurumlarda başarılı olabilmenin önemli şartlarından biri, etkin bir iletişim sistemi oluşturmaktır. Etkin bir iletişim sistemi ile kurumlarda kurumsal bilgi ve belgeler kayıt altına alınabilmektedir. Böylece kurumsal haberleşme basılı ya da elektronik belgeler sayesinde, hukuksal boyutta kanıt olma özelliğine sahip olabilmektedir. Yazılı olan her

belge, aynı zamanda kurumsal araştırmalara dönük potansiyel kaynak oluşturmaktadır (Özdemirci ve Odabaş, 2005, s. 30).

Kurumsal yönetimde iş süreçleri yapılandırılırken kurumsal iletişim sistemleri kullanılmaktadır. Kurumsal iletişim süreci, faaliyetlerin devamında gerekli bilgi akışını sağlar. Etkin bir yönetim iyi bir iletişim sürecine dayanmaktadır ve bu süreç kurumsal verimliliğin artırılmasında önemli bir rol oynar (Can, 1999, s. 6). Kurumlarda yönetim süreçlerinde alınan bütün kararlar kurumdaki ilgili kişi ve gruplara aktarılmadıkça fazla bir şey ifade etmez (Türkmen, 2001, s. 113). Yapılan çalışmalarda da yönetimin, bireysel ve kurumsal faaliyetlerini, ilişkide bulunduğu kişi ve kuruluşlarla olan olumlu tutum ve davranışlarını kurum yararına çevirmek amacıyla iletişimin tüm olanaklarından faydalanması gerektiği üzerinde durulmaktadır (Halis, 2000, s. 217).

e-Devlet kapsamında bakıldığında, teknoloji ve iletişim süreçleri daha etkin çalışma araçları sağlamaktadır. Kurumsal bilgi sistemleri ile sağlanan resmi iletişim kanalları çalışanların iletişimini güçlendirmede etkili olmaktadır. Dijital kütüphane, bilgi ve belge yönetimi sistemleri, görsel veriler, veri entegrasyonu gibi bilgi yönetim araçları bilginin kullanımı ve yaygınlaştırılmasını olanaklı hale getirmektedir. Yine bu kapsamda veri ambarları farklı kaynaklardaki bilginin bir araya getirilmesine, veri tabanı yönetim sistemleri de bütün olarak bilginin depolanması ve erişilebilirliğini sağlar (Banger, 2003).

Kurumsal iletişimin etkinleşmesi, yönetimin doğru kararlar verebilmesi, geriye dönük uygulamaların ortaya konulabilmesi ve kurumsal denetimin sağlanabilmesi için teknolojik çözümlerden önce sağlıklı işleyen bir bilgi ve belge yönetimi sisteminin var olması gerekir. Kurumlar yürüttükleri iş ve işlemlere yönelik bilgi ve belgelerini, yasal düzenlemeler ve idari gereklilikler doğrultusunda yönetmek durumundadırlar. Değişen teknolojik koşullar bilgi ve belge sistemlerini etkileyebilmekte, yeni koşullara uygun program ve uygulamaların gerçekteştirilmesini gerekli kılabilmektedir (Külcü, 2007a).

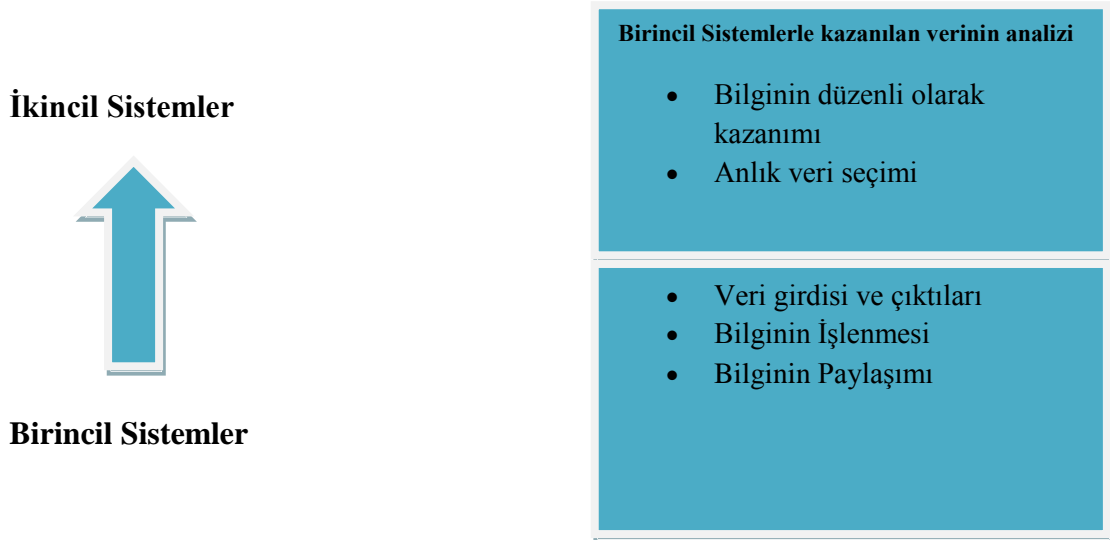
3.4. KURUMSAL BİLGİ SİSTEMLERİNİN YAPISI VE İŞLEVLERİ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı bir gelişim büyük bir değişim ve dönüşüm sürecinde olması kurumların yapısını, işleyişini, performans ve ileriye dönük kararlarını etkileyen en önemli faktör olmuştur. Kamu sektörü de diğer tüm alanlar gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinden derin bir şekilde etkilenmektedir. Yasal çerçevesi belirlenmiş sınırlar içerisinde, arka planda kurumlar arası etkileşimin sağlandığı ve vatandaşa dönük yüzünde tek bir organizasyonmuş gibi davranabilen modern ve bütünleşik e-devlet yapısı, birbiriyle uyumlu, birlikte çalışabilir, etkileşimli, izlenebilir, güvenilir ve denetlenebilir bilgi sistemlerine ihtiyaç duymaktadır. Bilginin kurumlar arasında ve bilgi sistemlerinde kullanılabilme ve transfer edilebilme yeteneği olarak açıklanabilecek birlikte çalışabilirliğin en geniş kapsamdaki tanımı, etkin bilgi paylaşımıdır (DPT, 2009). Kurumsal bilgi sistemleri üzerine özellikle 1990'lı yıllarda iş süreçlerinin elektronik ortamda yürütülmeye başlanmasıyla birlikte daha yoğun çalışmalar gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Bilgi sistemleri ISO (International Organization for Standardization, Uluslararası Standartlar Örgütü) dahil diğer standartlaşma çalışmalarının da bir parçası olarak görülmüştür. Yine kurum içi ve kurumlar arası iletişim ve bilgi alışverişinin sağlanmasında diğer bir deyişle birlikte çalışabilirliğin sağlanmasında kurumsal bilgi yönetimi sistemleri önemli çözümler geliştirmiştir (Davenport, 1998). Yukarıdaki tanımlar çerçevesinde kurumsal bilgi sistemleri genel olarak aşağıdaki işlevlere sahiptir:

- Kurum uygulamalarında işlem odaklı veri ve iş süreçlerinin entegrasyonunu sağlamak için kullanılan ticari yazılım paketlerinin yönetimi (Markus ve Tanis, 2000).
- Kurumların stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda müşteri taleplerini en uygun şekilde karşılayabilmek için farklı coğrafi bölgelerde bulunan tedarik, üretim ve dağıtım kaynaklarının en etkin ve verimli bir şekilde planlanması, koordinasyonu ve kontrol edilmesi fonksiyonlarını gerçekleştirilmesi (Wallace ve Kremzar, 2001).
- Ortak bir veri tabanı kullanarak çapraz fonksiyonel süreçleri destekleyen, kurum genelindeki etkileşimli sistemlerin idaresi (Mabert, Soni ve Venkataramanan, 2003, s.3).

- Kurumsal faaliyetlerin sürdürülmesinde çok çeşitli unsurlardan oluşan, verilen hizmetlerde bilgi teknolojilerinin varlığı ve etkin kullanımı (Barutçugil, 2002, s. 125).
- Kurumların stratejik amaç ve hedefleri doğrultusunda kullanıcı taleplerini en uygun şekilde karşılayabilmek için farklı coğrafi bölgelerde bulunan kurumsal bilgi kaynaklarının en etkin ve verimli bir şekilde planlanması, koordinasyonu ve kontrol edilmesi (Tanyas, 2001, s. 3).
- Kurumların tüm birimlerdeki ayrı uygulama fonksiyonlarını uyum içinde ortak olarak kullanabileceği standart bir yazılım programı içine toplanması (Loh ve Koh, 2004).
- Kurumsal bilgi sistemleri içerisinde organizasyonun çeşitli fonksiyonlarını birbirine bağlayan paket programların yönetimi (Bingi, Sharma ve Godla, 1999, s. 2).

Kurumsal bilgi sistemleri, Juraj ve Robert'e (2008, s. 144) göre iki sistemde yapılandırılmaktadır. Birincil sistemler kazanılan verinin işlenmesi, koordinasyonu ve paylaşımı süreçlerini kapsamaktadır. İkincil sistemlerin kapsamında ise birincil sistemler tarafından elde edilen verilerin analizi süreçleri yer almaktadır. Bu verilerin tanımlanmış zaman dilimlerinde düzenli olarak elde edilmesi gerekmektedir.



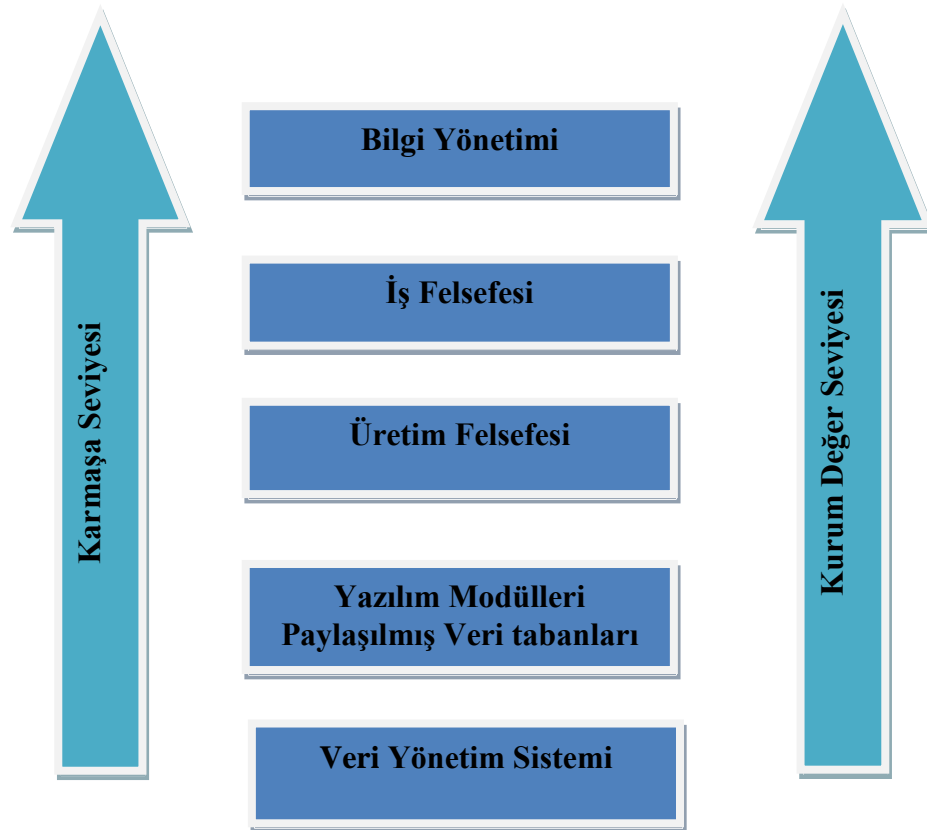
(Juraj ve Robert, 2008, s. 144)

Şekil 4. Kurumsal Bilgi Sistemlerinde Bilgi Akışı

Şekil 4'teki akışa uygun olarak kurumsal bilgi sistemlerinin unsurları aşağıdaki maddeler altında tanımlanmaktadır:

- Veri yönetimi,
- Yazılım modülleri paylaşılmış veri tabanları,
- Üretim felsefesi,
- İş felsefesi,
- Bilgi yönetimi (Kapp, Latham ve Ford-Latham, 2001, s. 14).

Kurumsal bilgi sistemleri çok miktarda veri depolayan büyük bir veri tabanı olarak görülebilir. Sistemin ikinci unsuru merkezi bir veri tabanına bağlı bir grup modülü tanımlamaktadır. Üçüncü unsur kurumsal bilgi sistemini bir yazılım programından ziyade üretim felsefesi olarak görülmesine dayanır. Bilgi sistemlerinin kurumsal yönetim yaklaşımları ve yasal koşullarla uyumlu bir iletişim aracı olarak tanımlanması dördüncü unsur olarak nitelendirilmektedir.. Kurumsal bilgi sisteminin bütün çalışanlar tarafından kullanılabilen bilgi sistemi olarak görülmesi ise bilgi sistemlerinin unsurları içerisinde beşinci ve son unsurdur. Beş unsura dayalı olarak tanımlanan bilgi sistemleri kurumsal amaçlara ve kurumun hizmet vermekle yükümlü olduğu çevreye yönelik etkili bilgi sistemleri olarak görülmektedir (Kapp, Latham ve Ford-Latham, 2001, s. 14)



(Kapp, Latham ve Ford-Latham, 2001, s. 14)

Şekil 5. Etkin Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Beş Temel Unsuru

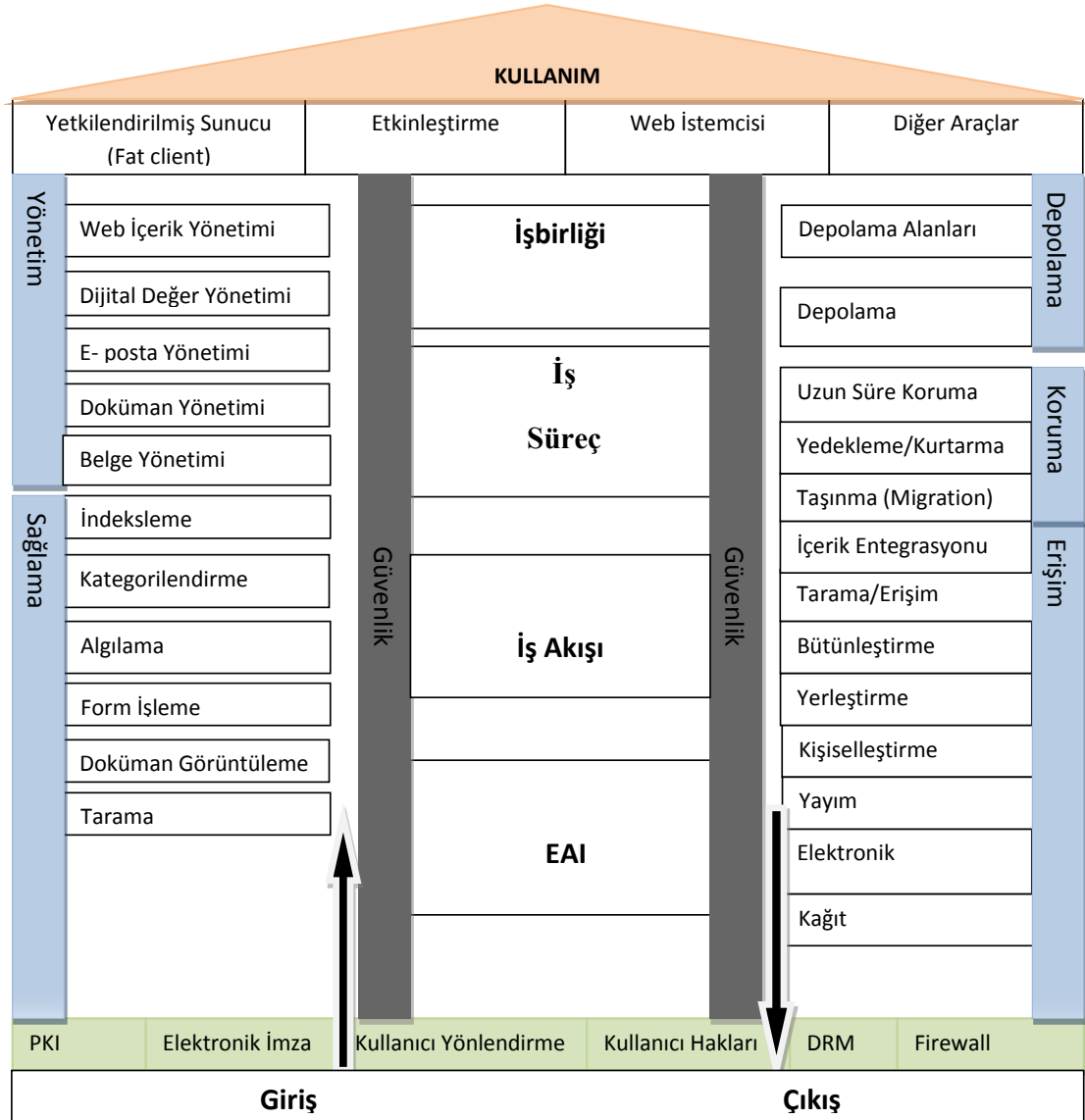
Kurumsal bilgi sistemleri günümüzde sosyal, ekonomik, siyasal ve kültürel anlamda kurumlara birçok değer katmakta; zaman ve mekân kavramlarının etkisini en aza indirmektedir. Bu sistemlerin kurumlarda; verimliliği artırma, maliyeti azaltma, karar vermeyi destekleme, kullanıcı ilişkilerini güçlendirme ve yeni uygulamalar geliştirme gibi özellikleri bulunmaktadır (Özata ve Sevinç, 2010, s. 23-24).

Bilgi sistemleri yönetiminin temel görevi bilişim sistemlerindeki donanım, yazılım ve ağ yapılarının kurumsal gereksinimleri sağlayacak düzeyde kurulması, geliştirilmesi ve bakımlarının yapılarak düzenli bir şekilde çalışmasının sağlanmasıdır. Kurumsal bilgi sistemlerinin yönetimi, kurum içerisinde farklı özelliklerdeki bir dizi bilgi sisteminin yönetimini kapsar. Bu doğrultuda portallar ve intranetler; kurum içi uygulamaların toplanması ve paylaşımı, sanal işbirliği forumları, çalışma gruplarına ortam yaratılması gibi fonksiyonlara sahipken, belge ve içerik yönetim sistemleri belgelerin ve çeşitli ortamlardaki bilgilerin (video, resim, şekil, metin vs.) kullanıcılar ve çalışanlar

tarafından erişilebilirliğine ve farklı formatlarda (pdf, htm, doc, zip, vs.) saklanabilmesine olanak tanır (Dinçmen, 2010, s. 25-26). Diğer yandan bilgi sistemleri, kurumların hem kendi içindeki hem de çevresi ile olan etkileşimlerinde de bir takım işlevler taşımaktadır. Bu işlevler (Adeoti-Adekeye, 1997, s. 321):

- Algı (Perception): Kurumda verilerin ilk girişinin yapılması veya oluşturulması,
- Kayıt (Recording): Bilginin fiziksel ortamlarda kaydedilmesi,
- İşlem (Processing): Bilginin kurumun ihtiyaçlarına göre işlenmesi,
- Aktarma (Transmission): Bilginin kurum içinde ya da kurum dışına aktarılması,
- Depolama (Storage): Gelecekte kullanılması beklenen bilgilerin depolanması,
- Geri çağırma (Retrieval): Kaydedilmiş olan veriler arasından arama yapabilmek
- Sunum ve raporlama (Presentation and Reporting): İhtiyaç duyulan bilginin gerektiği zamanda sunum ve raporlarının sağlanması,
- Karar verme (Desicion making): Yönetim ve çalışanlara karar verme sürecince yardımcı olma şeklinde sıralanabilir.

Yukarıda sıralanan özelliklerinin de etkisiyle kurumsal bilgi sistemlerinin kullanımı zaman alıcı ve masraflı olmasına rağmen bu sistemlerin uzun vadede kurumlar için hayati bir değere sahip olduğunu söylemek mümkündür. Kurumsal bilgi sistemlerine yönelik uygun ve doğru bir planlama ve seçim ile, kurumlarda zaman ve maliyetten tasarruf, kalite ve verimlilik süreçlerinde artış gibi önemli faydalar elde edilebilmektedir (Wallace ve Kremzar, 2001, s. 15). Bu noktada kurumsal bilgi sistemlerinin yapılandırılmasında bilgi haritalama yazılımlarından (knowledge mapping tools) faydalanılmakta; aranılan bilginin kurumda nerede, nasıl bulunduğu ve içerik itibarıyla bilgiler arasında nasıl bir ilişki olduğu yansıtılmaktadır.



(Külcü, 2010, s.317; Kampffmeyer, 2006, s. 25).

Şekil 6. Kurumsal Bilgi Sistemleri (İçerik Yönetimi) Bütünleşik Yapısı

Şekil 6’da da görüldüğü gibi kurumsal bilgi sistemleri, içerik yönetimi uygulamalarının tümünü kapsamaktadır. Kurumsal bilgi sistemlerine veri girişi PKI (public/private key infrastructure /güvenlik sertifikaları) ve elektronik imza gibi güvenlik uygulamaları ile verilerin sisteme aktarılması ve tanımlanmasına dönük sağlama unsurları ile başlamaktadır. Sistem içerisindeki veriler farklı içerik yönetimi uygulamalarının parçası olarak idare edilmekte, depolanmakta ve korunmaktadır. Bilgi sistemleri içerisinde verilere erişim basılı ya da elektronik ortamda sağlanabilmektedir. Sistem içerisinde kullanıcıların her aşamada yönlendirilme, tanımlanmış sınırlandırmalar ve güvenlik

duvarları çerçevesinde gerekli verilere erişmeleri sağlanmaktadır. Bilgi sistemlerinin dayandığı temel unsurlar arasında farklı içeriğin bütünlleştirilmesi, iş akışın sağlanması, iş süreç yönetimi ve verilerin paylaşımını etkileştirmek üzere işbirliği koşullarının tanımlanması yer almaktadır. Elektronik sistemlerde verilerin depolanması ve erişimini etkinleştirecek sunucu mimarisinin, Web istemcilerin vb. araçların tasarımı ve etkinleştirilmesi diğer bilgi unsurları arasında yer almaktadır.

Kurumsal bilgi sistemleri bir platform yapısında kurum içindeki her bölümün tüm faaliyetlerini gerçekleştirebilecek ortak bir bilgisayar sisteminin kurulması ile çok daha etkin bir şekilde yapılandırılabilir. Böylece ortak bir veri tabanı ile entegre çalışabilen üniteler sayesinde farklı fonksiyonel alanlarda kullanılan sistemler arası veri alışverişi sağlanabilmektedir (Thao, 2002, s. 9). Bu bağlamda geliştirilen kurumsal bilgi sistemleri aşağıdaki alanlarda etkinlik sağlayabilecektir (Özata ve Sevinç, 2010, s. 24):

- İhtiyaç duyulan bilgilerin zaman ve mekân gözetilmeksizin doğru bir şekilde sağlanarak yönetimde verilen kararların doğruluk oranını artırması,
- Ortak ve merkezi bir bilgi sistemi kullanılarak farklılıkları ortadan kaldırması,
- Kurum içindeki tüm birimlerin bilgi gereksinimlerinin kolay bir şekilde sağlanması,
- Bilgi yönetimi faaliyetinin en az zaman ve maliyetle çözülmesi,
- Kurumlardaki rutin faaliyetlerin yapılması sırasında çalışanların işlerinin kolaylaştırılması,
- Kurumların daha kaliteli hizmeti daha az maliyetle sunabilmesi.

İş süreçlerinin yürütülmesi ve geliştirilmesi için hayati öneme sahip olan bilgiye ihtiyaç duyulduğu zaman ve ortamda gereksinim duyulan kapsamda erişilebilmesi gerekmektedir. Kurumsal bilgi sistemleri iş süreçlerine yönelik olarak karar verme, planlama ve yürütme aşamalarının tümünde yer almaktadır. Kurumsal bilgi sistemlerinin kullanımıyla birlikte kurumlarda merkezi ve eş zamanlı bir yönetim olgusuna imkân tanınabilmektedir (Bayraktar ve Efe, 2006, s. 695).

3.5. BELGE YÖNETİMİ

Uluslararası Belge Yönetim Standardı ISO 15489 belgeyi, yasal işlemlerde delil teşkil etmesi ve iş ilişkilerinin devamının sağlanması için, kişi ya da kurumlar tarafından üretilen, alınan ve korunan bilgi şeklinde tanımlamaktadır (TS ISO 15489, 2007). Özdemirci'ye (2008a, s. 1) göre belge, organizasyonların sahip oldukları kurumsal bilginin kaynağıdır ve kurumların nelere sahip olduklarının farkında olmalarını sağlar. Türkiye'de elektronik ortamda belge yönetimi uygulamalarına dönük bir referans niteliği taşıyan TS 13298 standardında ise belge, herhangi bir bireysel veya kurumsal fonksiyonun yerine getirilmesi için alınmış ya da üretilmiş, içerik, ilişki ve formatı ile ait olduğu fonksiyon için delil teşkil eden kayıtlı bilgi olarak tanımlanmaktadır (TS 13298, 2009). Yapılan tanımlar incelendiğinde belgenin iki önemli özelliği olduğunu söylemek mümkündür. Bunlardan ilkinin belgenin kanıt niteliği, ikincisi ise karar süreçlerinde kullanılacak kayıtlı bilgiyi taşımasıdır. Bu noktadan hareketle belgeler kurumsal iş süreçlerinde:

- Düzenli, verimli ve sorumlu bir şekilde iş yapmak,
- Tutarlı ve adil bir hizmet sunmak,
- Kurum politikalarını kararlarını ve sonuçlarını belgelemek,
- Kurum denetimi ve yasal süreçler için resmi delil teşkil etmek,
- Kurumun mali ve etik fonksiyonlarını karşılamak,
- Kurumsal çıkarların yanı sıra çalışanların, paydaşların ve kullanıcıların çıkarlarını korumak,
- Kurumsal hafızayı korumak gibi fonksiyonlara sahiptirler (Sprehe, 2005, s. 298).

Belgeler, kurumsal faaliyetlerin kanıtları ve yasal dayanakları olmakla birlikte kurumlarda iş ve iletişim akışını sağlarlar (Odabaş ve Polat, 2008, s. 4; Külcü, 2007a, s. 231). Günümüzde belge yönetimi, 1934 yılında ortaya atılan yaşam döngüsü kavramı ile açıklanmaktadır. Yaşam döngüsü; belgelerin üretimi, dosyalanması, transferi, etkin kullanımı, tasnif ve ayıklanması ile imhası ya da arşive naklini içerisine alan bir yapıda tanımlanmaktadır. Bu kapsamda belgelerin geçirdiği tüm yaşam evrelerinin doğru tanımlanması, sistemin sürdürülebilirliği ve yönetimi için gerekli yasal ve idari düzenlemeleri yapılması gerekmektedir (Penn, Mordel ve Pennix, 1994).

Belge yönetimi ile kurumsal iletişimin etkinleşmesi, doğru kararların alınabilmesi, kurumsal denetimin sağlanması ve geriye dönük uygulamaların ortaya konulabilmesi amaçlanmaktadır. Kurumsal denetimin sağlanabilmesi için belgelerin doğru zamanda, istenildiği kadar üretilmesi, düzenlenmesi, dağıtılması, saklanması, ayıklanması ve güncelliğini kaybetmesiyle birlikte arşivlere gönderilmesi ya da kullanım değerini tamamen yitirmesiyle birlikte imhası gerekmektedir (Külcü, 2007a, s. 231; Penn, Mordel ve Pennix, 1994).

Şekil 7’de belge yönetiminin yaşam döngüsünde hangi, unsurları içerdiği ve bu çerçevede uygulamalara yön veren temel düzenlemeler yer almaktadır.



(MoReq 2, 2008, s. 198).

Şekil 7. Yaşam Döngüsü İçerisinde Belgeler ve Belge Yönetimi Unsurları

Yukarıda tanımlandığı işleyiş yapısı ile belgeler, üretilmelerine neden olan süreçlerde bir bütün içerisinde ele alınmak durumundadır. Belgelere yönelik kararlar, kurumsal idareyi etkileyen ve belirleyen düzenlemeler çerçevesinde belirlenmelidir. Ayrıca

doğrudan belge işlemlerini belirleyen şekilde yer alan standart ve düzenlemeler de belge işlemlerine yönelik iş süreçlerinde göz önüne bulundurulmalıdır (Kandur, 2011, s .3).

3.6. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

Günümüzde kurumsal olarak üretilen ve kullanılan bilginin önemli bir bölümü elektronik ortamda yer almaktadır. Ayrıca elektronik ortama aktarılan bilgi miktarı giderek azalmakta, bilgi doğrudan elektronik ortamda üretilmeye ve kullanılmaya başlanmaktadır. Bu koşullarda sadece elektronik arşivleme değil bir bütün olarak kurumsal bilgi ve belge yönetimi uygulamalarının elektronik ortamda yürütülebilmesi gerekli olmaktadır. Elektronik belge kavramı bilgisayarlar ve uygulama yazılımları aracılığıyla sayısal ortamda oluşturulan, depolanan bilgi ve/veya veri dosyalarını ifade etmektedir (Electronic records..., 2002, s.3). Avustralya Ulusal Arşivi (National Archives of Australia - NAA, 2004) elektronik belgeyi “bilgi teknolojileri aracılığıyla oluşturulan, iletilen ve korunan belgeler” olarak tanımlamaktadır. Avustralya Ulusal Arşivi belgelerin elektronik ortamda oluşum sürecini aşağıdaki başlıklarda tanımlamaktadır:

- Elektronik ortamda doğan (born-digital): Bilgi teknolojileri kullanılarak üretilenler.
- Elektronik ortama dönüştürülen (convert-digital): Orijinal formatından dönüştürülmek suretiyle elektronik ortama alınanlar (National Archives of Australia - NAA, 2013).

Bu tanımlar çerçevesinde elektronik belgeyi bilgi teknolojileri araçları vasıtasıyla üretilen veya elektronik ortama kazandırılan, kaydedilen, iletilen ve depolanan her türlü belge olarak tanımlayabiliriz. Elektronik belgeler değişen koşullarla birlikte kâğıt ortamındaki belgelerin yerini almaktadır. Belgeler içerikleri, ilişkileri ve form düzenleriyle bir bütün olarak kabul edilen yapılardır. Elektronik ortamda belgenin hukuki bir varlık olarak korunabilmesi ve kullanılabilmesi için yönetim ve hukuksal yapıların yeniden düzenlenmesi gerekmektedir (Kandur, 2011, s.4). Yeni koşullara uygun alt yapı ve yasal düzenlemelerin varlığı elektronik belgelerin geçerliliği açısından önem arz etmektedir.

Belge yönetimi uygulamalarında uygun bilişim çözümlerinin kullanımı son derece önemlidir. Kurumsal yapıda yasal ve idari iş süreçlerinin hangilerinin elektronik ortamda belirlenmiş güvenlik çözümleri ile yapılandırılabilceği önceden planlanmalıdır. Basit bir doküman yönetim sistemi ile senet hükmünde ya da yasal geçerliliği olan daha önce ıslak imzaya dayanan uygulamaların elektronik ortamda farklı düzeylerde değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede uygulamada elektronik belge yönetimi (EBY), elektronik doküman yönetim sistemi (EDYS), elektronik evrak yönetim sistemi (EEYS) gibi pek çok programın yer aldığı bilinmektedir.

Kurumsal bilgi yönetimi kapsamında çeşitli alt sistemler bulunmaktadır. Elektronik belge yönetimi bu sistemlerin bir platformu niteliğinde de değerlendirilmektedir. Elektronik belge yönetimi elektronik ortamda üretilen veri ve belgelerin doğru ve güvenilir bir biçimde hizmete sunulması, yönetilmesi ve veri paylaşımı yapılabilmesine olanak sağlamalıdır (Odabaş ve Polat, 2008, s. 4). Bu bağlamda, elektronik belge yönetim sistemleri e-devlet projelerinin temel yapıtaşlarından birisi olarak görülmektedirler (Kandur, 2011, s. 3).

Karmaşık kurumsal bilgi yönetimi sürecinin en önemli bileşenlerinden biri olan elektronik belge yönetim sistemleri (EBYS) kurumlarda bilgi üstünlüğü ve dolayısıyla rekabet şartlarında ayakta kalma imkânı sağlamaktadır. EBYS'ler bilginin zaman ve mekâna bağlı kalınmaksızın elektronik ortamda, merkezi ve kolay erişilebilir bir biçimde kullanılmasını amaçlar. EBYS'ler büyük kurumsal değişiklikleri de beraberinde getiren sistemlerdir. Bu noktada belge yönetim sistemlerinde kâğıda dayalı olan eski, hantal geleneksel yapıların yerini kullanışlı, hızlı, pratik ve çağa uygun sistemlere bıraktığı gözlenmektedir. EBYS sistemleri ile kurumlarda aşağıdaki katkıların sağlanacağı üzerinde durulmaktadır (Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012):

- **Sürat:** Fiziksel ortamda yapılması sırasında harcanan zaman ile karşılaştırıldığında oldukça kısa sürede gerçekleştirilmesini sağlayarak, belgeye işlem yapma sürecini hem iyileştirir, hem de hızlandırır:
- **Güvenlik:** Fiziki ortamdaki belgenin güvenliğinin, personel inisiyatifi, dikkati, özeni ve bilgisine bağlı olarak sağlanmasına rağmen EBYS sayesinde birçok işlemin standart kurallara uygun bir şekilde otomatik olarak gerçekleştirilmesi,

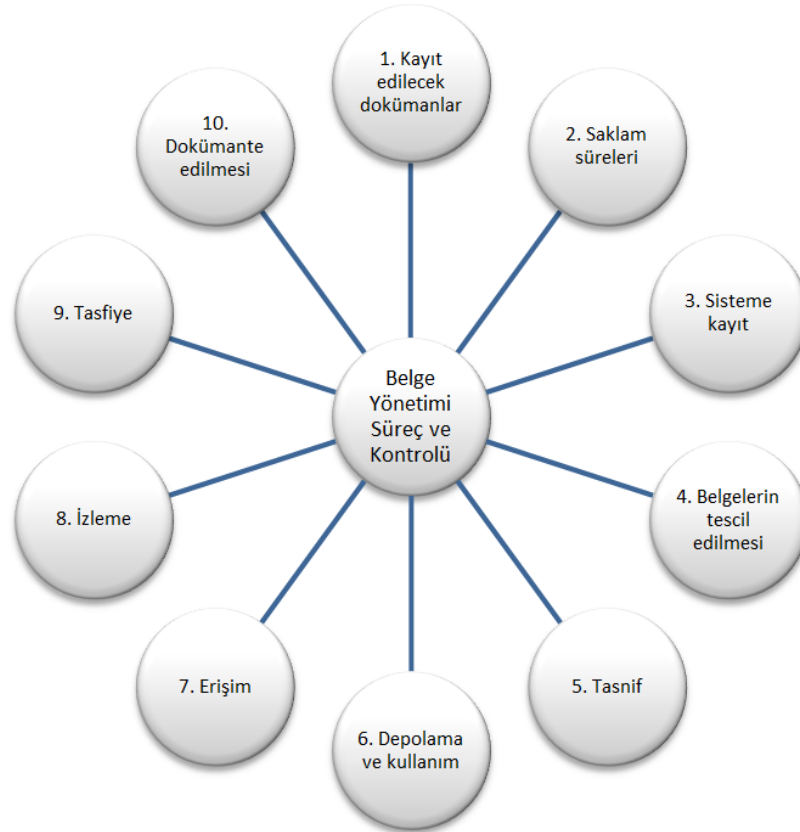
tüm süreçlerin, güvenliği sağlanan bir ağa bağlı, kontrollü bilgisayarlar üzerinden ve sadece yetki verilen kullanıcılar tarafından yapılması, sisteme erişimin, elektronik sertifikalar (e-imza gibi) kullanılarak gerçekleştirilebilmesi sistemin güvenliğini artırmaktadır.

- **Maliyet:** EBYS kullanımı ile kâğıt tasarrufu, kurye ve posta maliyetlerinden tasarruf, personel tasarrufu, fiziki ortamda belgelerin korunması ve depolanması maliyetlerinin azalmasıyla sağlanan tasarruf, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyelere inmesi, belgelerin farklı birimlerde mükerrer depolanmamasından kaynaklanan tasarruf gibi birçok mali fayda elde edilebilir.
- **Verimlilik:** EBYS ile personelin fiziksel belge işleri içinde zaman kaybetmesi engellenerek, kolay erişim imkânlarıyla motivasyonunun ve iş verimliliğinin artması sağlanır. Mekândan bağımsız bir şekilde kurum içi, kullanıcılar ve kurumlar arası iletişim gerçekleştirilebilir.
- **Bilgi yönetimine katkı:** EBYS'ler kurumsal hafızanın korunması, bilginin karar verme sürecinde doğru ve zamanında erişilmesi, kâğıtsız verimli bir kurum ortamı sağlanması, bilgi/belgenin kullanıcılara kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılması, bilginin belli bir formatta ve standartta oluşturulması, gruplanarak belli bir güvenlik derecesinde saklanması, hızlı ve kolay bir şekilde erişilmesi, onaya hazır olma aşamasına kadar üzerinde düzenlemeler yapılabilmesi, uluslararası düzeyde kabul edilmiş standartlarda ve formatta arşivlenmesi ve yaşam süresi dolan bilginin tamamen ve kesin olarak sistemden silinerek ortadan kaldırılması süreçleriyle kurumlarda bilgi yönetimine katkı sağlar (Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012).

“Kâğıtsız ofis” (Paperless office) ortamına geçişin temel araçlarından olan EBYS'ler ile belgelerin düzene sokulmasından çok, bilginin fiziksel ortamdaki dosyalara bağlı kalınmaksızın elektronik ortama bağlanmak suretiyle doğru ve verimli bir şekilde yönetilmesi amaçlanmaktadır (Freedman, 2005, s. 2).

Elektronik belge yönetimi, e-devlet uygulamalarında bilgi ve belge paylaşımının güvenli, özgün ve yasal olarak yapılmasına olanak sağlayan önemli bir yönetim aracıdır. Söz konusu araç, elektronik gereçler üzerinde üretilen belgelerin, belge yaşam döngüsü

içindeki her evrede nasıl işleme konulacağını içeren ilke ve uygulamalardan oluşmaktadır. Bu yaklaşımın amacı, elektronik belgeler için kontrollü bir belge yönetim sürecini sağlamaktır. Kayıt edilecek dokümanların belirlenmesinden arşivlenmesine kadar süren on farklı uygulama aşamasını kapsayan elektronik belge yönetim süreci aşağıdaki şekilde gösterilmektedir (Türk Bilişim Derneği, 2009, s. 17).



Şekil 8. e-Devlet Uygulamaları Kapsamında Elektronik Belge Yönetimi Unsurları

Yukarıdaki şekilde sisteme kayıt edilecek belgelerin belirlenmesi, yasal gereksinimlerin analizi, kurumsal ve kurumsal denetim ile ilgili süreçlerin elektronik sistemlerde tanımlanması gerekmektedir. İlgili alanda sistem algoritmalarının oluşturulabilmesi için belge süreçlerini etkileyen ya da belirleyen yasal ve idari tüm koşulların tanımlanması gerekmektedir. Bu analizler basılı ortamda belge yönetimi programları geliştirilirken de benzer biçimde yapılmaktadır. Elektronik sistemlerde kayıtların güvenliği, erişim ve yetkilendirmeler ile diğer donanımsal koşulların ise ayrıca göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Kayıt altına alınması gereken belgelerin, kurumun yapısına, faaliyet

gösterilen yasal ve sosyal ortama göre değişiklikler gösterebileceği de ayrıca göz önünde tutulmalıdır (Türk Bilişim Derneği, 2009, s.17).

3.6.1. Elektronik Belge Yönetimi Üzerine Standartlar, Rehberler Yasal ve İdari Düzenlemeler

Belge yönetimi ve elektronik belge yönetimi alanında sistemin işleyiş biçimini ortaya koymak için standartlar, rehberler ve modellerden yararlanmak daha geniş alanlarda, ortak kullanılabilen sistemlerin oluşmasına katkı sağlayacaktır (Gringrich, 2006, s.31). Kamu kurum ve kuruluşlarınca üretilen bilgi ve belgelerin verimliliğin artırılması için ortak standart ve politikaların belirlenmesi, erişimi kolay, güvenilir ve eşgüdümlü yapıların ortaya çıkarılması, yasalarda ve mevzuatta yapılan güncellemeler ile birlikte uluslararası standartlara uygun ulusal standartların geliştirilmesi son derece önemlidir. Çalışmanın bu bölümünde ulusal ve uluslararası düzeyde, kurumsal bilgi sistemleri, belge yönetimi ve elektronik belge yönetimine ilişkin standartlar, rehberler, yasal ve idari düzenlemeler ele alınmaktadır.

3.6.1.1 Uluslararası Düzenlemeler ve Standartlar

3.6.1.1.1. DoD 5015-2 ABD Savunma Bakanlığı Elektronik Belge Yönetimi Yazılım Uygulamaları İçin Standart

DoD 5015-2, ABD Savunma Bakanlığı Elektronik Belge Yönetimi Yazılım Uygulamaları İçin Standart (Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications DoD 5015-2 STD. Washington, DC: Department of Defence, 19 Haziran 2002), öncelikle Amerikan Savunma Bakanlığı içerisinde kullanılacak olan belge yönetimi yazılımlarında olması gereken özellikleri tanımlamak üzere geliştirilmiş bir modeldir. 1997 yılında yayınlamış, daha sonra geliştirilerek 2002 yılında yeniden yayınlamıştır. Özellikle elektronik belge yönetim yazılımlarında bir standart olarak ortaya çıkan DoD5015.2, ilgili alanda oldukça ciddi bir boşluğu dolduracak niteliktedir. Model, Amerikan Savunma Bakanlığı tarafından geliştirilmiş olmasına rağmen, geniş bir uygulama alanı bulmuş ve birçok ülkede uygulanan bir standart haline dönüşmüştür. Modelin altyapısını elektronik belge yönetiminde

kullanılabilecek yazılımlar için zorunlu ve zorunlu olmayan kurallar oluşturmaktadır (DoD 5015-2, 2002; Kandur, 2006; Külcü, 2008).

3.6.1.1.2. MOREQ2- Elektronik Belgelerin Yönetimi İçin Model Gereklilikleri 2

MOREQ2- Elektronik Belgelerin Yönetimi İçin Model Gereklilikleri 2 (Model Requirements for the Management of Electronic Records 2-Model Requirements for the Management of Electronic Records 2), 1996 yılında DLM-Forumda dile getirilen modelin hazırlanma gerekliliğinden sonra Avrupa Komisyonu IDA (Interchange of Data between Administrations) tarafından geliştirilmiştir. 2001 yılında MoReq 1 adıyla yayımlanan model Avrupa Birliği belge yönetimi standardı olarak kabul edilmiştir. 2008 yılında ise gelişen teknolojiler çerçevesinde model MoReq 2 adıyla güncellenmiştir. MoReq geliştirilirken İngiliz Ulusal Arşivi (Public Records Office of United Kingdom) tarafından 1990'lı yılların ortalarından itibaren yayımlanan uygulama örnekleri ve rehberler esas alınmıştır. Avrupa'da ve Avrupa Birliği'nde geniş bir kullanım alanına sahip olan model, genel olarak elektronik belge yönetim sistemlerinin gereksinimlerini ve bu sistemler çerçevesinde gerçekleşen işlemler için gerekli unsurları tanımlamaktadır. Model, kamu ve özel sektör kurumlarının elektronik belgelerinin yönetiminde kullanabilecekleri yazılımlar için referans teşkil etmektedir (MoReq 2 Specification, 2008; Kandur, 2006; Külcü, 2008).

3.6.1.1.3 İngiliz Arşivi Elektronik Belge Yönetimi Sistemleri Gereksinimler Rehberi

İngiliz Arşivi Elektronik Belge Yönetimi Sistemleri Gereksinimleri Rehberi, (Requirements for Electronic Records Management Systems) (National Archives, 2002), ilk versiyonu İngiliz Milli Arşivleri tarafından 1999 yılında yayımlanmıştır. Hazırlanan rehberin, genişletilmiş ve gözden geçirilmiş yeni versiyonu 2002 yılında yayımlanmıştır. Elektronik belge yönetimi yazılımlarında olması gereken özellikleri tanımlayan bir modeldir. Model, fonksiyonel gereksinimler (functional requirements), üstveri standartları (metadata standards), referanslar (reference document) ve uygulama rehberi (implementation guidance) olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır (National Archives, 2012).

3.6.1.1.4. Belgeler/Dokümanlar/Bilgi Kaynakları Yönetimi Rehberi

Belgeler/Dokümanlar/Bilgi Kaynakları Yönetimi Rehberi (Records/ Document/ Information Management (RDIM, 1996) Kanada Milli Arşivleri tarafından geliştirilmiş bir modeldir. Kamu kuruluşlarında kullanılan elektronik belge yönetim sistemi yazılımlarında bulunması gereken bileşenleri tanımlamıştır. Elektronik belgelerin doğru bir şekilde yönetilebilmesi için geliştirilmiş bir modeldir (RDIM, 1996; Kandur, 2006).

3.6.1.2. Uluslararası Projeler

3.6.1.2.1. InterPARES Elektronik Sistemlerde Belgelerin Özgünlüğünün Korunması Üzerine Uluslararası Araştırma Projesi

InterPARES Elektronik Sistemlerde Belgelerin Özgünlüğünün Korunması Üzerine Uluslararası Araştırma Projesi (The International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems), 1996 yılında başlayan, Kanada Sosyal ve İnsan Bilimler Araştırma Konseyi (The Social Sciences and Humanities Research Council of Canada) ile Amerikan Ulusal Bilim Vakfı (National Science Foundation of the United States) tarafından finanse edilen, elektronik ortamda üretilen belgelerin diplomatik ve belge özelliklerinin belirlenmesi ve korunması için stratejiler, taktikler ve standartlar geliştirmeyi amaçlamayan bir projedir. Projenin başkanlığı ve sekreterliği British Columbia Üniversitesi Kütüphane, Arşiv ve Bilgi Çalışmaları Okulu (University of British Columbia School of Library, Archival and Information Studies) tarafından yürütülmektedir. Proje iki aşamalı olarak tasarlanmış, birinci aşamada elektronik belgelerin özelliklerinin belirlenmesi üzerinde durulmuş ve araştırma sonuçları 2001 yılında yayınlanmıştır. İkinci aşama daha çok sesli ve görüntülü elektronik dokümanlarla e-devlet uygulamaları üzerinde durmakta olup 2006 yılında tamamlanmış olup içlerinde Türkiye'nin de bulunduğu 15 ülkenin ortak çalışmalarını içeren projenin üçüncü ayağı 2007-2012 tarihlerini kapsamaktadır. Daha önceki iki ayağında geliştirilen uygulama örnekleri, rehberler ve standartların uygulamaya konulması ve bu konuyla ilgili eğitim programlarının oluşturulması projenin hedeflerindedir. InterPARES 3 kapsamında elektronik ortamda yürütülen belge işlemlerinin değerlendirilmesi ile ilgili aşağıdaki analiz araçları geliştirilmiştir(InterPARES3, 2010; Külçü ve Çakmak, 2010; Kandur, 2006):

- Alan Çalışması İçerik Analizi (Case Study Contextual Analysis)
- Kurumsal Politikalara Yönelik Alan Çalışması (Policy Case Studies)
- Belgelere ve Belge Saklama Sistemlerine Yönelik Alan Çalışmaları (Records Case Studies).

3.6.1.2.2.DRAMBORA-Risk Değerlendirmesi Tabanlı Dijital Arşiv Değerlendirme Yönetimi Modeli

Risk Değerlendirmesi Tabanlı Dijital Arşiv Değerlendirme Yönetimi Modeli (Dijital Repository Audit Method Based on Risk Assessment - DRAMBORA), Avrupa Dijital Kürasyon ve Dijital Koruma Merkezi (Digital Curation Center ve Digital Preservation Europe) tarafından geliştirilen DRAMBORA, çeşitli süreçlerde bilgi ve belge yönetimi sistemlerine dönük risk değerlendirmesine dayanan bir dijital arşiv değerlendirme modeli olarak ifade edilmektedir (Digital Repository Audit Method Based on Risk Assessment - DRAMBORA). Kurumsal bilgi sistemleri ile ilgili olarak değerlendirme araçları arasında yer alan DRAMBORA; dijital arşivlerin ve risk değerlendirilmesinde geniş kapsamlı bir değerlendirme aracıdır (DRAMBORA, 2010).

3.6.1.2.3. TRAC- Güvenilir Kurumsal Arşivler Denetim ve Belgelendirme Kriterleri ve Kontrol Listesi

Güvenilir Kurumsal Arşivler Denetim ve Belgelendirme Kriterleri ve Kontrol Listesi kısa adıyla TRAC (Trustworthy Repositories Audit and Certification Criteria and Checklist - TRAC) 2007 yılında, OCLC ve Amerikan Ulusal Arşivi (NARA) tarafından geliştirilmiştir. TRAC (Trustworthy Repositories Audit and Certification Criteria and Checklist– TRAC) kurumsal bilgi depolarının güvenliği ve belgelerin uzun süreli korunmasına dair değerlendirme kriterlerinden oluşmaktadır. TRAC, bilgi teknolojileri çerçevesinde, bilgi kaynaklarının yaşam döngüsünü temel alarak, teknik altyapı ve güvenlik unsurları açısından değerlendirmeyi amaçlamaktadır (TRAC, 2007).

3.6.1.2.4. SHAMAN- Çok Yönlü Arşivleme ile Kültürel Mirasa Erişimin Sürdürülmesi (Sustaining Heritage Access Through Multivalent Archiving)

SHAMAN (Çok Yönlü Arşivleme ile Kültürel Mirasa Erişimin Sürdürülmesi - Sustaining Heritage Access Through Multivalent Archiving), bir Avrupa Birliği 7. Çerçeve programı projesidir. SHAMAN Projesi temel olarak “dijital bağlamda görüldüğünden daha kırılabilir olan bilgi yönetimi süreçlerinin” nasıl daha sağlam bir zemine oturtulabileceği sorusuna yanıt üzerine kurulmuştur. Bu çerçevede bilgi sistemlerinin güvenlik ve risk analizlerinin yapılmasında kullanılacak analiz modelleri ortaya konulmaya çalışılmaktadır. SHAMAN; depolama, erişim, sunum ve zaman içinde potansiyel olarak herhangi bir dijital nesnenin manipülasyonunu yönetmek ve dijital koruma ile ilgili sorunları gidermek için kullanılacak bir teknolojik ortam yaratmayı amaçlamaktadır. 2009 yılında projenin bir çıktısı olan değerlendirme aracı; arşivlenmiş bilgi ve belgelerin erişilebilirliğini sürdürmek üzere kurumsal analizlerin yapılması için geliştirilmiştir. Bu anlamda, SHAMAN tarafından geliştirilen çözümler olumsuz etkileri en aza indirmeyi ve aynı zamanda, uzun vadeli erişim ve dijital içerik kullanılabilirliğinin güvencesini hedeflemektedir. SHAMAN sosyal anlamda değer taşıyan dijital varlıkların kayıt yönetimini sağlayarak verimliliklerini artırmayı amaçlamaktadır (SHAMAN, 2009)

3.6.1.3. Standartlar

3.6.1.3.1. ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetim Standardı

ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetim Standardı (Information and Documentation-Records Management) bütün belge türlerinin üretim, kayıt altına alınma ve yönetim faaliyetlerini kapsamaktadır. Standart ISO 15489-1 (TS ISO 15489-1, 2007) Bilgi ve dokümantasyon - belge yönetimi bölüm 1: genel ve TS ISO 15489-2 (TS ISO 15489-2, 2007) bilgi ve dokümantasyon - belge yönetimi bölüm 2: kılavuzlardan oluşmaktadır.

Belge yönetimine yönelik geliştirilen ilk standart olan ISO 15489, ISO ve çeşitli belge yönetimi örgütlerinin ortak çalışmaları sonucu oluşmuştur. ISO 15489, belge yönetim standardı olarak tüm kurumlara yönelik genel içerikli tanımlamalara yer vermektedir.

ISO 15489 belge yönetimini kurumsal yönetimin vazgeçilmez bir uygulama alanı olarak tanımlarken diğer disiplinlerle belge yönetimi arasındaki ilişkinin ortaya konulmasını ve kurumsal kalite ve verimlilik ile belge yönetimi arasında organik yaklaşmanın kurulmasını hedefler (Stephens, 2001, s.70). ISO 15489 genel olarak, kurumsal belge sistemlerinin tasarımı ve uygulanması, belge yönetimi çalışmalarının gerçekleştirilmesi üzere politikaların ve sorumlulukların tanımlandığı düzenlemelerden oluşmaktadır (TS ISO 15489, 2007; Külcü, 2007).

3.6.1.3.2. ISO/IEC 17799 Bilgi teknolojisi Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

ISO/IEC 17799 Bilgi teknolojisi Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (Information technology: code of practise for information security management) (ISO / IEC 17799, 2005) kurumlarda, bilgi güvenliği yönetiminin iyileştirilmesi için kılavuzlar ve genel ilkeleri belirleyen bir standarttır. ISO / IEC 17799 Bilgi güvenliği yönetimi konusunda genel bir rehber niteliğindedir. 1999 yılında İngiltere’de İngiliz Standartlar Enstitüsü (British Standards Institute - BSI) tarafından bilgi güvenliğinde denetim unsurlarını tanımlamak için geliştirilen BS7799 standardı, ISO/IEC 17799 adıyla yürürlüğe girmiştir. 2007 yılında ise standardın adı ISO 27002 olarak değişmiştir. Standart bilgi güvenliği yönetimi konusunda aşağıdaki alanlarda hedef ve kontroller için uygulamaları içerir (ISO 27002, 2007)

- Güvenlik politikası,
- Bilgi güvenliği ve organizasyonu,
- Varlık yönetimi,
- İnsan kaynakları güvenliği,
- Fiziksel ve çevre güvenliği,
- İletişim ve operasyon yönetimi,
- Erişim kontrolü,
- Bilgi sistemleri edinimi, geliştirme ve bakım,
- Bilgi güvenliği olay yönetimi,
- İş sürekliliği yönetimi,
- Uyum politikaları (ISO/IEC 17799, 2005).

3.6.1.3.3. NISO Z39-50 Bilgi Erişim: Uygulama Hizmet Tanım ve Protokol Şartları

NISO Z39-50 Bilgi Erişim: Uygulama Hizmet Tanım ve Protokol Şartları (Information Retrieval: Application Service Definition & Protocol Specification) Kütüphanecilik ve bilgi bilim alanında kısaca Z39.50 protokolü olarak da bilinmektedir. Standart bilgisayar sistemlerinin birbirleri ile bilgi alış verişini sağlamak amacıyla geliştirilmiştir. İstemci/sunucu sistemlerindeki veri tabanı sistemlerinin kullanımını sağlamak için gerekli prosedürlerin ve formatların tanımlandığı standart, bilgi sistemlerinde erişim ve karşılıklı veri akışının sağlanmasında önemli görülmektedir.. Farklı sistemler arasındaki bilgi transferinin gerçekleştirilmesinde ve bütünleşik bilgi sistemlerinde kullanılan Z39.50 protokolü, 1998 yılından itibaren uluslararası bir standart olarak kullanılmaktadır. Standardın geliştirilmesine yönelik faaliyetler Amerikan Kongre Kütüphanesi tarafından sürdürülmektedir (NISO, 2002; Kandur, 2006; Çakmak, 2011).

3.6.1.3.4. BSI DISC PD 0008: Elektronik İçeriğin Delil Niteliği ve Yasal Geçerliliği

BSI DISC PD 0008: Elektronik Olarak Depolanan Bilginin Delil Niteliği ve Yasal Geçerliliği Üzerine Düzenleme Kullanılabilirliği (A Code of Practice for Legal Admissibility and Evidential Weight of Information Stored Electronically. London: BSI, 2004), elektronik ortamda üretilen ya da bu ortama aktarılan belgelerin yasal geçerliliğinin temin edilebilmesi için geliştirilmiş bir standarttır. Başlangıçta bir rehber niteliğinde olan standart teknolojik gelişmelerle birlikte güncellenerek 1996 yılında basılmıştır. Düzenleme elektronik ortamdaki bilginin yönetimine dair politikaları, güvenlik ihtiyaçları, teknik altyapı, uygulama prosedürleri ve uygunluk denetimi gibi konulara standartlar getirmektedir. Standardın üçüncü sürümü 2004 yılında BSI BIP 0008:2004 olarak yayımlanmıştır. Yapılan son değişikliklerle bazı bölümlerde elektronik belge yönetim sistemlerinde iyileştirmeler ve geliştirmeler yapılmıştır (Shipman, 2004, s. 107).

3.6.1.3.5. ANSI/ARMA 9 - 2004: Elektronik Mesajların Belge Olarak Gereklilikleri

ANSI/ARMA 9 - 2004: Elektronik Mesajların Belge Olarak Gereklilikleri (Requirements for Electronic Messages as Records), elektronik ortamda üretilen e-posta veya anlık mesajlaşma gibi metin tabanlı elektronik ileti içeriğine sahip dokümanların yönetimi için ortak politikalar ve gereklilikler tanımlamayı amaçlayan bir standarttır. Standart aynı zamanda mesaj oluşturma ve yaşam döngüsü boyunca yararlı bir elektronik ileti kayıt yönetimi politikası için önerilen hükümleri içermektedir (ARMA International, 2004).

3.6.1.3.6. ANSI/ARMA 8-2005: Belge ve Bilgi İçin Saklama Yönetimi

ANSI/ARMA 8-2005: Belge ve Bilgi İçin Saklama Yönetimi (Retention Management for Records and Information) bir bilgi sistemi yapılanmasında genel olarak tanımlama, sınıflama ve saklama sorumluluklarını belirleyen bir standarttır. Amerikan Standartlar Enstitüsü ANSI ve Belge Yönetimi alanında belli başlı derneklerden ARMA'nın ortak çalışmaları ile hazırlanmıştır. Numaralandırılan ilkeleri, sadece kâğıt, mikroform, manyetik teyp, kişisel bilgisayar sabit disk, disket ve CD'leri ile sınırlı olmayıp bütün medya ortamlarını içermektedir (Jones, 2012, s.6).

3.6.1.3.7. ANSI/AIIM/ARMA TR48- Elektronik Doküman Yönetim Sistemleri ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Bütünleştirilmesi İçin Bir Çerçeve

ANSI/AIIM/ARMA TR48- Elektronik doküman Yönetim sistemleri ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Bütünleştirilmesi İçin bir Çerçeve (Revised Framework for Integration of Electronic Document Management Systems and Electronic Records Management Systems) 2006 yılında yayımlanmıştır. Standart genel olarak elektronik doküman ve belge yönetimi sistemlerinin bütünleştirilmesi için gereklilikleri tanımlamaktadır. Standartta bütünleştirme kapsamında; üstveri yönetimi (özel ve genel), işlevsellik (özel ve genel) ve son olarak Uygulama yaklaşımları üzerinde durulmaktadır (Jones, 2012, s. 6).

3.6.1.3.8. ISO 23081 Bilgi ve Dokümantasyon – Belge Yönetim Süreçleri

ISO 23081 Bilgi ve Dokümantasyon – Belge Yönetim Süreçleri (Information and documentation -- Managing metadata for records) üstveri unsurlarını kullanarak belge yönetimi ile ilgili kayıt oluşturma ve yönetme konusunda çerçeve oluşturmayı amaçlamaktadır. Standardın ilk bölümü 2006 yılında yayımlanmıştır. Standart kurumlardaki belge yönetimi uygulamalarını ve belgelere yönelik üstveri alanlarını açıklamaktadır (ISO 23081-3, 2011; Jones, 2012, s. 25).

3.6.1.3.9. ISO 16175 Elektronik Ofis Ortamlarında Belgeler İçin İşlevsel Gereklilikler ve Prensipler

ISO 16175 Elektronik Ofis Ortamlarında Belgeler İçin İşlevsel Gereklilikler ve Prensipler (Information and documentation -- Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments of Principles) elektronik ofis ortamlarında küresel uyum ilkeleri, dijital kayıtları oluşturmak ve yönetmek için kullanılan yazılımlar için fonksiyonel gereksinimlere yönelik olarak geliştirilmiş bir standarttır. Standart üç bölümden oluşmaktadır. Birinci ve ikinci bölümlerde elektronik belge yönetimi sistemleri için gereklilik ve prensipler belirtilmiş üçüncü bölümde ise iş süreçlerinde kullanılan belgelerin yönetiminde genel rehberlik ve fonksiyonel gereksinimler belirtilmiştir. (ISO 16175-1:2010, 2010; ISO 16175-2:2011, 2011; ISO 16175-3:2010, 2010).

3.6.1.4 Türkiye’de Mevzuat Çalışmaları ve Standartlaşma

Türkiye’de EBY uygulamalarının hayata geçirilebilmesi için yasal mevzuat alt yapısının geliştirilmesi önemli bir süreci oluşturmuştur. Bu çerçevede çalışmalar özellikle 2000’li yıllarla birlikte yoğunlaşmaya başlamıştır. Kurumsal bazda yasal geçerliliği olmayan süreçlerle ilgili EBY uygulamalarının hayata geçirilmesinde mevzuata ilişkin düzenlemeler öncelikli görülmektedir. Ancak ıslak imza süreçlerinin elektronik ortama taşınması ve birden fazla kurum arasındaki resmi iletişimin elektronik ortamda yürütülmesine dönük çalışmalarla birlikte ilgili alanda mevzuat geliştirme ihtiyacı artmıştır. Bu çerçevede ülkemizde bilgi ve belge yönetimi uygulamalarını ilgilendiren mevzuatta çeşitli değişiklikler yapılmış ya da yeni düzenlemeler geliştirilmiştir.

- 1988 yılında yürürlüğe giren Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte yapılan değişiklikler ile elektronik bilgi ve belge kavram ve uygulamaları yönetmeliğe eklenmiştir. Yönetmelik genel ve katma bütçeli, üniversiteler ve bunlara bağlı sabit ve döner sermayeli kuruluşlar, kamu iktisadi teşebbüsleri, özel kanunlarla kurulan kamu bankaları ve teşekkülleri elinde bulunan ve arşivlerinde arşiv malzemesi ve arşivlik malzeme niteliği taşımayan, muhafazasına lüzum görülmeyen, yok edilecek evrak ve her türlü malzemenin, ayıklama ve imha işlemlerine dair usul ve esasları düzenlemektedir (Devlet Arşiv..., 1988).
- 2003 yılında yürürlüğe giren “Bilgi Edinme Kanunu” içerisinde de bilgi edinme başvurusunun elektronik ortamda yapılmasına dönük tanımlamalar yer almaktadır. Ayrıca Kanun, belge tanımı içerisine elektronik belgeleri de dahil etmektedir. Kanunun genel amacı, “Demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemek” için yasalaşmıştır ve içeriği itibariyle kurumda belge işlemlerini yürüten birimleri doğrudan ilgilendirmektedir (Bilgi Edinme..., 2003, s.1-8).
- 23 Ocak 2004 tarihli ve 25355 tarihli Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5070 sayılı “Elektronik İmza Kanunu”, temel kanunlardan birisidir. Elektronik imza kanunu; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından yayımlanmış olan “Elektronik İmza Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” ve “Elektronik İmza ile İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ” ile birlikte e-imzanın Türkiye’de uygulanmasıyla ilgili hukuki dayanağı oluşturmaktadır.
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik 2004 yılında revize edilerek elektronik İmza Kanunu çerçevesinde yayımlanmıştır. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı tarafından hazırlanan yönetmelik çerçevesinde elektronik bilgi, elektronik, ortam, nitelikli elektronik imza uygulamaları gibi temel elektronik belge yönetimi bileşenleri ve uygulamaları tanımlanmaktadır (Resmi Yazışma..., 2004).
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanılması ve bilgi toplumuna dönüşümün gerçekleştirilmesine yönelik orta ve uzun vadeli strateji ve hedefleri

belirlemek üzere, DPT tarafından, kamu kurum ve kuruluşlarına yükümlülükler yükleyen, Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) ve Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010) dokümanları Temmuz 2006'da yürürlüğe girmiştir.

- Önceleri Uluslararası düzenlemeler şeklinde görülen elektronik bilgi ve belge yönetimi üzerine düzenlemeler zamanla ulusal standartlara ve yasalara dönüşmüştür. Bu çerçevede ISO'nun kabul ettiği bir standardın, aynı içerikle belirli bir süre sonra diğer ulusal standartlar örgütlerinin de yaptığı gibi Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından da kabul edildiği görülmektedir (Külcü, 2007, s.71). Bu kapsamda Türkiye'de TSE'ye bağlı Bilgi Teknolojileri ve İletişim İhtisas Grubu ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetimi Standardını bir Türk standardı olarak yayımlamıştır (TS ISO 15489-1, 2007).
- 2009 yılında yürürlüğe giren Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik ile basılı ortamdaki bilgi ve belgelerin elektronik ortama taşınması ve veri tabanlarının diğer kurumlarla paylaşılması esasları belirlenmiştir. Düzenleme ile elektronik ortamda yapılan başvuru süreçlerinin e-Devlet Kapısı ile entegre olmasını zorunlu kılınmaktadır (Kamu Hizmetlerinde...,2009).
- Başbakanlık ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nce geliştirilen Kurum ve Kuruluşlarca Müşterek Kullanılacak Standart Dosya Planı Hazırlamada Uyulacak Esaslar adlı Genelge, kamu kurumlarında belgelerin düzenlenmesinde tekdüzeliği, kapsamlılığı ve eşgüdümü sağlama amacını gütmektedir. Genelgede, elektronik ortamlarda belgelerin üretilmesi ve dosyalanmasında gerekli olan altyapı oluşturularak, gerek fiziki, gerekse elektronik ortamda belgelerin aynı esaslar dâhilinde dosyalanmasına imkân sağlamak amacıyla, kamu kurum ve kuruluşlarının tamamında, "Standart Dosya Planları"nın uygulanmasının esas alındığından söz edilmektedir. Böylece her kurumda belge serilerinin başlıklarının belirlenmesinde ve kodlamalarda standartlaşma sağlamak, ilgili belgelerin hızlı ve kolay bir şekilde düzenlenmesi, depolanması ve saklanması için elektronik ortamın gelişmesine olanak yaratmak amaçlanmıştır (Standart Dosya Planı, 2005; Külcü, 2007, s. 73-74).

- 16.07.2008 tarihli ve 26938 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Elektronik Belge Standartları ile ilgili 2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kamu kurum ve kuruluşları tarafından üretilen her türlü elektronik bilgi ve belgenin standart bir yapısının olması gerektiği ve bahsedilen standart yapının elektronik belge yönetim sistemlerinin tasarım aşamasında ele alınması gerektiği vurgulanmaktadır. Ayrıca düzenleme ile kamu kurum ve kuruluşlarının kullanacağı elektronik belge yönetim sistemlerinin TS 13298 no'lu standart ile uyumlu olması zorunluluğu getirilmektedir (Elektronik Belge Standartları, 2008).

Aşağıda e-devlet ve elektronik belge yönetimi uygulamalarında esas teşkil ettiği için Elektronik İmza Kanunu çerçevesindeki uygulamalara ilişkin ayrıntılar yer almaktadır.

3.6.1.4.1. Elektronik İmza Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar

e-Devlet çalışmalarının önemli bir ayağını oluşturan elektronik imza kısaca e-imza olarak kullanılmaktadır. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda yer alan şekliyle elektronik imza; başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi ifade eder (5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu, 2004).

e-İmza uygulamaları için Türkiye'de, kamuoyunun bilgilendirilmesi için DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığınca 2005 yılında bir web sayfası oluşturulmuştur. e-İmza ile kişilerin ve kurumların birbirleriyle ve kendi aralarında, elektronik ortamda yürüttükleri faaliyetlere hukuki boyut kazandırılmıştır. e-İmza ile gerçek hayatta ıslak imza ile gerçekleştirilebilen bir takım işlemlerin elektronik ortamda da yapılabilmesi söz konusu olmaktadır.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanununda elektronik sertifika; imza sahibinin imza doğrulama verisini ve kimlik bilgilerini birbirine bağlayan elektronik kayıt olarak tanımlanmıştır. Kanunda belirtilen şekliyle güvenli elektronik imza:

- a) Münhasıran imza sahibine bağlı olan,
- b) Sadece imza sahibinin tasarrufunda bulunan güvenli elektronik imza oluşturma aracı ile oluşturulan,
- c) Nitelikli elektronik sertifikaya dayanarak imza sahibinin kimliğinin tespitini sağlayan,
- d) İmzalanmış elektronik veride sonradan herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığının tespitini sağlar.

Güvenli elektronik imza, elle atılan imza ile aynı hukukî sonucu doğurur. Kanunların resmî şekle veya özel bir merasime tabi tuttuğu hukukî işlemler ile teminat sözleşmeleri güvenli elektronik imza ile gerçekleştirilemez (5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu, 2004).

Elektronik imzanın temel özellikleri aşağıdaki maddelerde sıralanmaktadır (e-İmza, 2012):

- **Veri Bütünlüğü:** Verinin izinsiz ya da yanlışlıkla değiştirilmesini, silinmesini ve veriye ekleme yapılmasını önlemek,
- **Kimlik Doğrulama ve Onaylama:** Mesajın ve mesaj sahibinin iletiminin geçerliliğini sağlamak,
- **İnkâr Edilemezlik:** Bireylerin elektronik ortamda gerçekleştirdikleri işlemleri inkâr etmelerini önlemek.

Gerek kamusal gerekse ticari alandaki muhtemel elektronik imza uygulamaları aşağıdaki gibidir:

a) Kamusal Alandaki Uygulamalar

- Her türlü başvurular (KPSS, ALES, pasaport vb)
- Kurumlar arası iletişim (Emniyet Müdürlükleri, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlükleri vb)
- Sosyal güvenlik uygulamaları
- Sağlık uygulamaları (Sağlık personeli - hastaneler - eczaneler)

- Vergi ödemeleri
- Elektronik oy verme işlemleri

b) Ticari Alandaki Uygulamalar

- İnternet bankacılığı
- Sigortacılık işlemleri
- Kağıtsız ofisler
- e-Sözleşmeler
- e-Sipariş (e-İmza, 2012)

3.6.1.4.2. TS 13298 Bilgi ve Dokümantasyon Elektronik Belge Yönetimi Standardı

2005 yılında yayımlanan "e-Dönüşüm Eylem Planı" çerçevesinde e-Devlet bileşeni olarak "kamuda elektronik kayıt yönetimi"ne geçiş çalışmalarına başlanmıştır. Bu çerçevede Prof. Dr Hamza Kandur'un Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü ile koordineli olarak yürüttüğü çalışmalar Nisan 2006 tarihinde Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli'ne dönüşmüştür. Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli kamu kurumlarında üretilen ve/veya üretilmesi muhtemel elektronik belgelerin arşiv belgesi niteliğinin korunabilmesi için gerekli standartların belirlenmesi amacıyla geliştirilmiştir. Model, TSE tarafından 19 Haziran 2007 tarihinde "TSE 13298 Bilgi ve Dokümantasyon- Elektronik Belge Yönetimi" adı ile standart olarak kabul edilmiştir (Kandur, 2006; Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012, s.8; TS 13298, 2009).

Temel olarak Avrupa Birliği belge yönetimi standardı olarak bilinen MoReq 2, DoD 5015.2 ve ISO 15489'a dayandırılarak geliştirilen TS 13298 standardı, elektronik belge yönetimi yazılım uygulamaları için önemli bir referans kaynağı olarak nitelendirilmektedir (Civelek ve Turan, 2010, s. 13). TS 13298 standardı genel olarak sistem kriterleri, belge kriterleri ve üst veri elemanları olmak üzere üç bölüme ayrılmıştır. Her bölümde kendi içerisinde alt bölümler yer almaktadır. Alt bölümlerde ayrıntılı olarak sistem gereksinimleri tanımlanmaktadır. Standart, elektronik belge yönetimi yazılım uygulamalarında olması zorunlu, beklenen ve zorunlu olmamakla birlikte sistemin daha iyi hale getireceğine inanılan unsurları içermektedir. TS 13298

standartı genel olarak aşağıdaki uygulamaların EBYS sistemleri üzerinde yapılanmasını gerekli görmektedir (Yılmaz, 2012):

- EBYS'nin Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü tarafından tanımlanan standart dosya planları ile uyumlu olmasını, dosya tasnif planı tanımlamaları vs. gibi birçok işlemin yetkilere ayrılmasını ve yetkiler dâhilinde yapılması,
- Sistem bütünlüğü anlayışını getirerek, elektronik belge üzerinde yapılan her türlü işlemin kayıt altına alınması ve bu kayıtların muhafazası,
- EBYS'nin dinamik bir raporlama yeteneğinin bulunmasını ve sistematik olarak raporların alınmasının sağlanması,
- Sistemin döküm listelerinin oluşturulmasına imkân sağlaması,
- Sistemlerin saklama planlarının tanımlanmasına imkân sağlanmasını, saklama süresi dolan elemanların takip edilerek uyarı verilmesini ve tasfiye işlemlerinin otomatik olarak yapılmasını sağlayacak özellikler barındırması,
- Sisteme her türlü elektronik belgenin dâhil edilebilmesini, dokümanların sisteme dahil edildiğinde belgenin içeriğinin değiştirilmesinin engellenmesi, e-posta entegrasyonu gibi kolaylıkların olması,
- Programın kullanıcı dostu bir ara yüze sahip olmasını, kullanıcının en son yaptığı arama kriterlerini kaydedebilmesi, uygun belgeler üzerinde tam metin arama yapılabilmesi,
- Sisteme girişlerin belirli yetkiler dâhilinde olması, yapılan işlemler için kim, ne zaman, hangi belge üzerinde işlem yaptığı bilgileri ile deliller elde edilmesinin sağlanması,
- Sistemin çevrimiçi yardıma sahip olması,
- Sistemin e-imzayı bünyesinde barındırması, bu sayede e-imzanın sağlamış olduğu kimlik doğrulama, veri bütünlüğü ve inkâr edilemezlik gibi özelliklerle internet ortamında karşılaşılan güvenlik problemlerinin aşılması,
- Elektronik olarak üretilmiş veya metin haline dönüştürülmüş dokümanların da (OCR vb sistemler ile) içeriklerinin taranması,
- Elektronik olmayan belgelerin yer bilgilerine vs. sistem vasıtaıyla kolaylıkla erişilebilmesi,

- Sistemin sayısal görüntüleme sistemleri ile elektronik ortama aktarılan fiziksel belgeleri görüntü olarak veya OCR kullanarak metin haline getirilmiş doküman olarak kaydedebilmesi,
- Sistemin üst veri eleman tanımlamaları için herhangi bir sınırlama getirmemesi istenmektedir. Kurumlar arası ortak bir dil oluşturmak amacıyla EBYS elemanlarının üst veri tanımlamaları standartta detaylı bir şekilde verilmektedir (Yılmaz, 2012; TS 13298, 2009).

Elektronik İmza Kanunu ve TS 13298 standardı çerçevesinde kamuda elektronik iletişim ve belge yönetimi uygulamalarının yapılandırılmasında Elektronik Yazışma (e-Yazışma) ve Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adlı iki projenin önemli bir yeri vardır. Aşağıda her iki proje tanıtılmaktadır.

3.6.1.4.3. Elektronik Yazışma (e-Yazışma) Projesi

Kamu kurum ve kuruluşları arasında etkin olarak evrak alış-verişinin gerçekleştirilebilmesi için altyapı oluşturmak amacıyla Kalkınma Bakanlığı tarafından Elektronik Yazışma (e-Yazışma) Projesi çalışmaları sürdürülmektedir. Bu projenin temel amacı, kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarında ve/veya gerçek ve tüzel kişilerle yaptıkları resmi yazışmaların, özellikle kurum dışı süreçleri ilgilendiren boyutunun yapılandırılması için gerekli yasal altyapının tanımlanmasıdır. Anılan proje kapsamında; kamu kurum ve kuruluşlarının, elektronik belge yönetim sistemi çözümlerinde uymaları gereken teknik özellikler belirlenmekte, e-yazışmanın işlerlik kazanmasını sağlayacak mevzuat düzenlemeleri tanımlanmakta ve mesaj paylaşım platformu oluşturulmaktadır (Civelek ve Turan, 2010, s. 17-18; e-Yazışma Projesi, 2011).

3.6.1.4.4. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Projesi

Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)'nin temeli Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü'nün (ETSI) ETSI TS 102 649 numaralı standardına dayanmaktadır. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından yürütülmekte olan KEP Projesi farklı kişi ve kurumlar arasında elektronik ortamda hukuken geçerli ve güvenli bir e-posta sisteminin kurulmasını amaçlamaktadır. Proje ile e-posta sistemleri üzerinden

bilgi ve belge gönderimi, teslimi ve saklanması hususları tanımlanmakta, yasal olarak geçerli ve teknik olarak güvenli e-posta yöntemleri açıklanmaktadır (Samast, 2010, s.1). KEP, SMTP (Simple Mail Transfer Protocol- Basit Posta Aktarım Protokolü) protokolü ile çalışmakta, güvenli e-imza ve zaman damgasını kullanmaktadır. Ayrıca, KEP Hizmet Sağlayıcı (KEPHS) sayesinde gönderen ve gönderiyi alan tarafın kimliklerinin belirlenmesi, gönderilen iletinin değiştirilmediğinin garanti altına alınması, gönderenin göndermediğini ve/veya alanın almadığını inkâr edememesinin sağlanması mümkün olmaktadır (Kayıtlı Elektronik..., 2011).

3.7. İÇİŞLERİ BAKANLIĞI KURUMSAL BİLGİ SİSTEMLERİ

Çalışmanın bu bölümünde genel olarak İçişleri Bakanlığı görev ve faaliyetleri anlatılmakta, Bakanlık içerisinde kullanılan kurumsal bilgi sistemlerine dönük uygulamalar açıklanmaktadır.

3.7.1. İçişleri Bakanlığı Çalışma Alanı

İlk olarak özel sektördeki şirketler tarafından uygulanan ve akabinde kamu sektöründe de kullanılmaya başlanan bilgi sistemleri, e-devlet ve e-dönüşümün bir gereği olarak yeni kamu yönetimi yaklaşımında yerini almıştır. Çalışmamızın bu bölümünde e-devlet ve kurumsal bilgi sistemlerinin öncü uygulayıcılarından olan İçişleri Bakanlığı kurum kimliği, kurum web sayfası, e-içişleri kurumsal bilgi sistemi ile ilgili bilgiler, kaynaklar ve yapılan görüşmelere dayanılarak verilmektedir. Öncelikle kurumun mevcut işleyiş ve yönetim anlayışı ve sistemleri betimlenerek daha sonra yapılan analizlere yer verilmektedir.

3.7.2. Kurum Profili ve Tarihçe

Yurdun iç güvenliği ve asayişini sağlamak, kamu düzenini korumak, illerin genel yönetimini düzenlemek, yerel yönetimler üzerinde merkezi yönetim adına vesayet makamı olarak nezarete bulunmak ve yönetsel açıdan aldığı hukuksal önlemlerle bu yönetimlerin gelişmelerine yardımcı olmak, halkın nüfus ve vatandaşlık işlerini yerine getirmek, olası savaş ve doğal afetler konusunda sivil savunma işlerini yürütmekle görevli olan Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı'nın vizyonu; “Kurumsal birikimini çağdaş yönetim anlayışı ile bütünleştirmiş, hizmetlerindeki kalitesi ile diğer kamu kurum ve kuruluşlarına önderlik eden, kamu düzeni ve güvenliği sağlanmış huzurlu bir toplumun teminatı olmaktadır” (İçişleri, 2013) şeklinde belirlenmiştir. Bu kapsamda Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı'nın organizasyon şeması Ek 1' de verilmiştir.

3.7.3. İçişleri Bakanlığı Bilgi ve Belge Yönetimi Uygulamaları

İçişleri Bakanlığı, e-devlet uygulamaları kapsamında bilgi ve belge yönetimi süreçlerini kurumsal bilgi sistemi üzerinden yürütmektedir. Bu sistem dâhilinde elektronik posta sistemi, elektronik belge yönetimi sistemi, kurumsal iletişim sistemleri yer almaktadır. Kurumda kullanılan e-içişleri bilgi sistemi kurumsal içerik uygulamalarına yönelik ihtiyaçları karşılamak amacıyla geliştirilmiştir.

3.7.3.1. Kurumsal Bilgi Sistemleri

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin her alanda yaygınlaştığı günümüzde kurumlar da bu teknolojilerle birlikte yeniden yapılanmışlardır. Kamu sektörünün önemli kurumlarından birisi olan İçişleri Bakanlığı da kurumsal bilgi yönetimi sürecinde bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin bir şekilde yararlanmaktadır. İçişleri Bakanlığı kurumsal bilgi yönetimi sürecini elektronik platformda çeşitli politikalar ve güvenlik süreçleriyle yönetmektedir. Bu kapsamda yapılandırılmış kurum bilgi sistemi iki bileşenle hizmet vermektedir. Bunlar kurum resmi web sayfası ve kurumsal bilgi yönetimi işlemlerinin yürütüldüğü e-içişleri platformudur.

3.7.3.1.1 İçişleri Bakanlığı Kurum Web Sayfası ve e-İçişleri Projesi

İçişleri Bakanlığı kurum web sayfası, kurumun vatandaş odaklı hizmetlerinde aracılık sağlayan bir platformdur. Web sayfası www.icisleri.gov.tr (bkz: Şekil 9) adresinden hizmet vermektedir. Kurum web sayfasında bakanlık tanıtımı, verilen hizmetler, konuyla ilgili mevzuat ve yayınlara yer verilmiştir. İçişleri Bakanlığı ile ilgili güncel duyurular, başarılar ve haberler yer almaktadır. Ayrıca vatandaş odaklı hizmetler kapsamında vatandaşların web sayfası üzerinden direkt olarak yapabilecekleri işlemler için linkler bulunmaktadır. Bu kapsamda vatandaşlar bilgi edinme, BİMER (Başbakanlık İletişim Merkezi), insan hakları ihlalleri, çevrimiçi ihbarlar, e-dilekçe, tek adımda hizmet, e-randevu gibi işlemlerini kuruma gelmeye gerek kalmadan web sayfası üzerinden gerçekleştirebilmektedirler (İçişleri, 2013).

İçişleri Bakanlığı kurum web sayfası çalışanların hem kurum içinde hem de kurumdan uzakta yetki dâhilinde uygulama ve bilgi sistemlerine erişimini sağlayan bir yapıya sahiptir. Herkesin erişebildiği ana kurum web sayfası dışında yetki dâhilinde erişilen bir bölüm bulunmaktadır. Bu bölümde kurumsal iletişim, kurumsal duyurular ve kişisel bilgilere ve e-posta sistemlerine erişilmektedir. Kurum web sayfasından erişilen www.e-icisleri.gov.tr (bkz. Şekil 10) adresinden ulaşılan ve kurumsal bilgi sisteminin en önemli ayağını oluşturan bölüm ise e-içişleri sistemidir.



Şekil 9. İçişleri Bakanlığı Kurum Web Sayfası

e-İçişleri sistemi kurumsal iş süreçlerinin yürütülmesi, kurum çalışanlarının bilgi ihtiyaçlarını karşılanması ve kurumsal iletişimin sağlanmasında aktif olarak kullanılmaktadır.



Şekil 10. e-İçişleri Sistemi Web Sayfası

e-İçişleri sistemi çeşitli alt modüllerden oluşmaktadır. Bu modüller çalışanların görevlerine ve çalıştıkları birimlere göre özel yetkilendirilmeler dâhilinde kullanılabilir. e-İçişleri kurumsal bilgi sistemi ile kurumsal iş ve işlemler yürütülmekte, kurumsal iletişim sağlanmakta, iş ve işleyişe yönelik online yardım sağlanabilmekte, çeşitli duyurular yer almakta ve kişiselleştirilebilir özellikleri ile çalışanların kişisel bilgilerine erişimleri ve iş süreçlerini kişiselleştirme seçenekleri sunulabilmektedir (bkz. Şekil 11)



Şekil 11. e-İçişleri Modüller

e-İçişleri Projesi İçişleri Bakanlığı merkez birimlerinin, bütün valilikler, kaymakamlıklar ve il özel idarelerinin yürütmüş olduğu iş ve işlemlerinin elektronik ortamda yapılmasını sağlamak üzere başlatılmış bir e-dönüşüm projesidir. Bu proje ile İçişleri Bakanlığına ait bazı hizmet ve uygulamalar internet üzerinden yapılmaktadır. e-Dönüşüm Türkiye faaliyetleri kapsamında, İçişleri Bakanlığına düşen görevin önemli bir parçasını oluşturan proje ile daha hızlı ve sağlıklı hizmet verilmesinin yanı sıra para ve zaman tasarrufu da sağlanmış olur. e-İçişleri Projesi, 28/07/2006 tarih ve 26242 sayılı Resmi Gazete’de 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı olarak yayınlanan Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eki Eylem Planı dokümanında; “Türkiye’de halen başarıyla uygulanan ve belirli aşamalarda hayata geçirilmiş olmakla birlikte devam eden önemli e-devlet projeleri kapsamında İçişleri Bakanlığı tarafından kurumsal uygulamaların e-dönüşümünün sağlanmasına yönelik e-bakanlık projesi” olarak yer almaktadır. Proje 2006 yılında pilot uygulama ile başlamıştır. 17 Aralık 2009 tarihli Genelge ile 01.01.2010 tarihinden itibaren İçişleri Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatında projenin gerçek uygulaması başlatılmış olup halen uzman personel desteğiyle yürütülmektedir.

e-İçişleri projesi ile:

- Bütün yazışmaların elektronik ortamda yapılması sağlanarak kâğıtsız ofis uygulamasını gerçekleştirmek ve canlı arşivin oluşmasını sağlamak,
- Önceki yazışmaları elektronik ortama aktararak kolay erişilmesini sağlamak,
- e-İçişleri uygulamalarının tüm birimlerde bir otomasyon ile uygulanmasını sağlamak,
- Valilik ve kaymakamlıklarda “Tek Adımda Hizmet Faaliyetleri”nin elektronik ortamda uygulanmasıyla etkinliğini artırmak,
- Vatandaş odaklı hizmetleri maksimum oranda yaygınlaştırmak,
- e-İçişleri hizmetlerini mobil ortama da taşıyarak kullanımda yaygınlık ve süreklilik sağlamak,
- Bakanlık merkez ve taşra teşkilatının bilişim altyapısını sürekli güçlü ve güncel tutmak,
- Bakanlığın bilişim altyapısını yedeklemek amaçlanmıştır.

e-İçişleri projesi öncelikle kurum içi otomasyonu sağlamıştır ve projenin kurumlar arası entegre edilmesiyle birlikte ihtiyaç duyulan uygulama ve verileri daha çok sayıda kurum ve personel tarafından kullanılmaktadır. Kurum içi otomasyon kurum teşkilatı tarafından kullanılmakta olup potansiyel kullanıcı sayısı 35.000 civarındadır. Vatandaş Odaklı Hizmete yönelik geliştirilmiş modüllerle de çok daha fazla sayıda kişiye ve kuruma hizmet ettiği görülmektedir.



Şekil 12. e-İçişleri Projesi Gelişim Hiyerarşisi

“e-İçişleri Mobil” uygulaması, Bakanlık personelinin e-içişleri projesi yoluyla verilen hizmetlerin kesintisiz olarak devam etmelerini sağlamak amacıyla Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca geliştirilmiş bir uygulama olup, 2011 Haziran ayı başından itibaren kullanıma açılmıştır. “e-İçişleri Mobil”, Bakanlık personeli ve özellikle görevleri gereği sürekli hareket halinde olan yöneticiler için tasarlanmış bir uygulamadır. Bu uygulama ile İçişleri Bakanlığı merkez ve taşrada görev yapan personelin ve üst düzey yöneticilerin internet bağlantısı olan bir akıllı telefon ile e-içişleri uygulamalarına ulaşmaları mümkün hale gelmiştir.

3.7.3.2. e-İçişleri Projesinde e-İmza

İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmekte olan e-İçişleri Projesinin en önemli parçası olan doküman yönetim sistemine e-imza entegrasyonu tamamlandıktan sonra, e-imza kullanımına 01.09.2010 tarihi itibarıyla merkez birimler ve seçilen 11 ilde pilot uygulama ile başlanmış, uygulamanın başarı ile devam etmesi üzerine diğer valilikler de uygulamaya aşamalı olarak dâhil edilmiştir. 01.12.2010 tarihi itibarıyla uygulama 21 merkez birimi, 81 valilik, 892 kaymakamlık ve 81 il özel idaresine yaygınlaştırılmıştır. Doküman yönetim sisteminde e-imza uygulamasına geçildikten sonra 5070 sayılı Kanunda belirtildiği üzere ıslak imza ile aynı hukuki dayanağı olan e-imza ile imzalanan evrakların ayrıca ıslak imzayla imzalanmasına gerek kalmamış, birimler arasında kâğıtsız ofis uygulamasına geçildiğinden kağıt, posta, toner, yazıcı gibi masraflardan büyük oranda tasarruf sağlanması amaçlanmıştır.

3.7.3.3. e-İçişleri Projesi Modül Yapısı

e-İçişleri Projesi modül yapısı birim bazındadır. Değişen mevzuat ve birimlerin talepleri doğrultusunda modüllerde güncelleme sağlanabilmektedir. e-İçişleri modüllerinin dağılımı;

- Tüm birimlerin ve kullanıcıların kullanımına yönelik 22 adet ortak modül,
- Merkez birimlerinin kullanımına yönelik 71 adet merkez birim modülü,
- Taşra birimlerinin kullanımına yönelik 28 adet valilik ve kaymakamlık,
- 18 adet il özel idaresi – yerel yönetim modülleri şeklindedir.

Aşağıda 22 ortak modülün isimleri yer almaktadır:

Ortak Modüller

- | | |
|-----------------------------------|------------------------|
| • Doküman Yönetim Sistemi (Evrak) | • Telefon Defteri |
| • Ajanda | • Yardım |
| • Görevler | • Kullanıcı İstatistik |
| • Bilgilerim | • Bilişim Envanter |
| • Personel Arama | • İstek Bildir |
| • Mülki İdare Bölümleri | • Yetki |
| • Haberleşme Kodları | • İstatistik |

- Bilgi Edinme
- İnsan Hakları
- e-Dilekçe
- e-Randevu
- Duyuru
- Karar Destek Sistemi
- Yapılan Son Değişiklikler

3.7.3.3.1. Doküman Yönetim Sistemi (Evrak Modülü)

Doküman Yönetim sistemi e-içişleri projesi kapsamında ve İçişleri Bakanlığı kurumsal iş süreçlerinde kullanılan en önemli yapılardan birisidir. Bu sistem e-posta yönetim sistemleri ve diğer kurum içi bilgi sistemleriyle bağlantılı çalışmaktadır. Resmi iş ve işlemlerin ve yazışmaların yürütüldüğü bu sistem ile kurum içinde kâğıtsız ofis bakış açısı altında İçişleri Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı dâhilinde oluşturulan ve e-içişleri projesi kullanıcıları tarafından kullanılan evrakların sisteme eklenmesi, havalesi, havale edilen evrakların takibi, kâğıt ortamındaki evrakların taratılması, evrakların haklar ve yetkiler çerçevesinde aranması, evrakların sistematik olarak elektronik ortamda saklanması ve yönetilmesi gibi işlevler gerçekleştirilmektedir. Yazılım geliştirilmesinde Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik hükümleri esas alınmış, böylelikle tüm birimlerle yapılan yazışmalarda standardizasyon sağlanmıştır. Evrak Modülü, kaynak tasarrufunun yanı sıra daha önce uzun zaman alan toplu imzalama süreçleri yerine e-imzanın kullanılmasıyla zaman tasarrufu da sağlamaktadır. Daha önceleri basılı ortamda yapılan birçok işlem bu sistemle birlikte aşamalı olarak büyük oranda elektronik ortama geçirilmiştir. Proje başlangıç tarihi olan 2006 yılından beri sistem arşivinde toplam 45 milyon evrak elektronik ortamda kayıt altına alınmıştır. Sistem sayesinde bu evraklara ait içerik bilgilerine ‘Gelişmiş Evrak Arama’ bölümünden gerekli sorgular yapılarak ulaşılması sağlanmıştır. Sistemde gelen, giden, onay ve görüş evrakı formatında evrak kaydı yapılabilmektedir. Daha önce farklı defterlerde tutulan ve yırtılma, silinme riski bulunan gelen ve giden evrak defterleri sistem üzerinden istenilen tarih aralığıyla döküm halinde alınabilmektedir. Geliştirilen kişisel klasörleme özelliği sayesinde takibi yapılacak evrakların bir arada görüntülenmesi sağlanır. Mobil uygulamaların devreye alınmasıyla evrak imzalama süreci mekândan da bağımsız hale gelecektir. e-İmza kullanım oranı taşra teşkilatında %91 merkez birimleri arasında %92 seviyesindedir. Kâğıtsız ofise geçilmesiyle birlikte e-içişleri projesi sayesinde kağıt, zarf, toner, postalama

maliyetlerinden yıllık 20 Milyon TL tasarruf edilebildiği tahmin edilmektedir (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, 2012).

Aşağıda diğer e-içişleri ortak modüllerindeki bilgi ve iletişim ile ilgili belli başlı bileşenler tanıtılmaktadır.

- **e-Posta Sistemleri:** e-İçişleri kurumsal bilgi sisteminin en önemli yapılarından birisi olan e-posta sistemleri birimler ve çalışanlar arası iletişimde önemli bir rol oynamaktadır. Kayıtlı Elektronik Posta Projesi (KEP) ile daha da önem kazanacak olan bu sistem ile kurum içerisinde resmi iletişim ve iş akışı yürütülebilecektir. Bu sistemin kullanılması için yapılandırılmış politikalar son derece önem arz etmektedir.
- **Ajanda Modülü:** Toplantı, randevu, rehber kayıtlarının elektronik ortamda tutulmasını sağlayan modüldür. Bu modülle personelin kurumsal bilgi sistemi üzerinden kişisel verileri oluşturabilmesi sağlanmaktadır.
- **Görevler Modülü:** Personele sistem üzerinden görev verilmesi, kontrol ve takibinin yapılması amacıyla geliştirilmiş bir modüldür. Bu modülle sistem üzerinden görevler verilebilmekte ve takip edilebilmektedir. Modül, mekândan bağımsız idari fonksiyonları yürütme bağlamında önemli bir içeriğe sahiptir.
- **Bilgilerim Modülü:** Personel Genel Müdürlüğü tarafından girilen kadro, sicil, izin, eğitim verilerinin kişiye özel olarak gösterilmesi amacıyla geliştirilmiş bir modüldür. Bu modülle personel, kişisel iş ve işlemlerinin takibini yürütebilmektedir.
- **Personel Arama Modülü:** Mülki İdari Amirleri ve Genel İdari Hizmetler personelinin birim ve iletişim bilgilerine ulaşabilmesini sağlayan modüldür.
- **Mülki İdare Bölümleri:** Google Earth entegrasyonu ile birimlerin gösterilmesine olanak sağlar.
- **Haberleşme Kodları:** Birim yazışma kodlarının tamamının listelendiği bölümdür.
- **Telefon Defteri:** İçişleri Bakanlığı ve alt birimlerinin telefon numaralarının elektronik ortamda bulunduğu bölümdür.
- **Bilişim Envanteri:** Taşra ve merkez birimlerin donanım ve alt yapı bilgilerinin alınması

- **İstek Bildir Modülü:** Sistem üzerinden, online olarak hata, istek, şikayet ve bilgi taleplerinin yapılmasını sağlayan modüldür
- **Yetki Modülü:** Sistem üzerinde sayfa ve sistem giriş kontrollerinin yapılabilmesi için geliştirilmiş bir modüldür.
- **Anket Modülü:** Genel amaçlı veya eğitim değerlendirme amaçlı yapılan online uygulamalara platform sağlayan modüldür.
- **Duyurular:** Sistem kullanıcılarının kurumsal bilgi işlemleri süreçlerinden aktif ve anında bilgilendirilmesini sağlayan modüldür.
- **Yardım Modülü:** Yardım dokümanlarının bir arada kullanıcıya sunulmasını sağlayan modüldür.
- **Kullanıcı İstatistikleri:** İl bazında kullanıcı sayılarının alınabildiği detay istatistik bilgileri bu modülde sunulur.
- **İstatistik:** İllere göre kullanıcı sayılarını gösteren genel istatistik bilgilerinin yer aldığı modüldür.
- **Yapılan Son Değişiklikler:** Genel sürüm yüklemeleri ile kullanıcıya yansıyan değişikliklerin bildirildiği modüldür.
- **Bilgi Edinme Modülü:** Vatandaşların, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gereğince bilgi edinme başvurularını online olarak yapabildikleri ve takip edebildikleri modüldür.
- **İnsan Hakları Modülü:** Vatandaşların insan hakları ile ilgili müracaatlarını online olarak yapabildikleri ve başvurularını takip edebildikleri modüldür.
- **e-Dilekçe Modülü:** 3071 sayılı Dilekçe Kanununa göre vatandaşların online olarak dilekçe gönderebildiği ve takip edebildikleri modüldür.
- **e-Randevu Modülü:** Vatandaşların Bakanlık merkez ve taşra birimlerinden online olarak randevu talep edebildikleri modüldür.
- **Karar Destek Modülü:** Üst yönetim için, e-İçişleri üzerinden toplanan verilerin istatistikî verilere dönüştürülüp, raporlanabildiği modüldür.

3.7.4. Kullanıcılar

İçişleri Bakanlığı kurum profili ve kurumsal bilgi sistemlerine yönelik bilgilendirmeler sonrasında bu sistemleri kullanan personele dönük değerlendirmeler önemli görülmektedir. İçişleri Bakanlığının kurumsal bilgi sistemi olan e-İçişlerini kullanıcılar; kurumsal politikalar, bağlı oldukları birimler ve yetkilendirmeler çerçevesinde kullanabilmektedirler. Genel olarak kullanıcılar sistemde amir ve memur yetkilerine sahip olabilmektedirler. İki grup da sisteme kendi kullanıcı adları, şifreleri ve e-imza sertifikalarıyla erişebilmektedir. Kullanıcılar ortak kullanımdaki modüllerin yanı sıra çalıştıkları birimlerdeki görevlerine bağlı olarak belge yönetimi uygulamaları yetkisi veya diğer modül yetkilerini alabilmektedirler. e-İçişleri proje sorumluları tarafından yapılan kullanıcı kayıtları Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığına düşer. Kayıtların kontrolleri yapıldıktan sonra kullanıcı kaydı onaylanır veya reddedilir (Kızılca, 2011).

4. BÖLÜM

BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Araştırmanın bu bölümünde, İçişleri Bakanlığında gerçekleştirilen analizlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu kapsamda ilk olarak İçişleri Bakanlığı kurumsal bilgi sistemine dair mevcut koşullar ayrıntıları 1. bölümde yer alan anket çalışmasına dayanarak değerlendirilmiştir. Ayrıca bu bölümde TS13298 standardı çerçevesinde İçişleri Bakanlığında kullanılan elektronik bilgi ve belge yönetimi sisteminin analizine yönelik bulgular bulunmaktadır.

4.1. e-DEVLET KAPSAMINDA e-İÇİŞLERİ KURUMSAL BİLGİ SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Çalışmanın bu bölümünde ayrıntıları 1.Bölümde ve Ek.2'de bulunan İçişleri Bakanlığında bilgi sistemleri ve e-içişlerine dönük var olan koşulları değerlendirmek üzere, Türkiye çapında İçişleri Bakanlığına bağlı olarak görev yapan 491 katılımcı üzerinde gerçekleştirilen anket bulgularına yer verilmektedir.

Bu çerçevede aşağıda ankete katılan 491 katılımcıya ait demografik bilgiler sunulmaktadır. Tablolarda oranlar grupların toplam denek sayıları göz önüne alınarak hesaplanmıştır (Yönetici: 99, Uzman: 187, İdari: 135, Teknik: 70, Toplam: 491).

4.1.1. Demografik Bulgular

Katılımcıların kurumda toplam çalışma sürelerine göre dağılımı: Yapılan anket çalışmasında katılımcıların kurumdaki çalışma sürelerine ait bulgular elde edilmiştir. Anketi yanıtlayan katılımcıların çoğunluğu (%30-150 kişi) kurumda bir ile iki yıl arasında görev yapmaktadır. Daha sonra ikinci sırada (%20-97 kişi) kurumda yirmi bir yıl ve üzerinde görev yaptıklarını bildirmişlerdir. Kurumda üç ile beş yıl arasında görev

yapanlar (%18,3-90 kişi) ile üçüncü sırada bulunmaktadır. Altı ile on yıl arasında görev yapanlar ise 89 kişidir (%18,1).

Katılımcıların kurumdaki pozisyonlarına göre dağılımı: Ankete yanıt veren katılımcıların çoğunluğu %38 (187 kişi) ile uzman personel iken, %27,5 idari personel (135 kişi), %20 yönetici (99 kişi) ve 14,3'ü (70 kişi) teknik personelden oluşmaktadır.

Katılımcıların eğitim düzeyine göre dağılımı: Anket kapsamında katılımcıların eğitim düzeylerine yönelik bulgular elde edilmiştir. Katılımcıların çoğunun %48,3 (237 kişi) lisans eğitimi aldığı anlaşılmaktadır. Ön lisans eğitimi alan kullanıcılar %30,5 ile (150 kişi) ikinci sırada yer alırken katılımcıların 18'i (%3,7) yüksek lisans, 86'sı da (%17, 5) lise ve dengi okul mezunu olduklarını belirtmişlerdir. Tablo 2'de anket katılımcılarının kurumdaki pozisyonlarına göre çalışma süreleri sunulmaktadır.

Tablo 2. Anket Deneklerinin Kurumdaki Pozisyona Göre Çalışma Süreleri

	Yönetici	Uzman	İdari	Teknik	Toplam
1-2 Yıl	3	68	45	34	150
%	3,0	36,4	33,3	48,6	30,5
3 - 5 Yıl	6	41	37	6	90
%	6,1	21,9	27,4	8,6	18,3
6-10 Yıl	7	36	28	18	89
%	7,1	19,3	20,7	25,7	18,1
11 - 20 Yıl	29	17	12	7	65
%	29,3	9,1	8,9	10,0	13,2
21 Yıldan çok	54	25	13	5	97
%	54,5	13,4	9,6	7,1	19,8
Toplam	99	187	135	70	491
%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tablo 2'de deneklerin kurumdaki pozisyonuna göre çalışma süreleri incelendiğinde yöneticiler dışındaki diğer grupların ağırlıklı olarak beş yıldan daha az süredir çalıştıkları görülmektedir. Bu durum personelin genel olarak genç çalışanlardan oluştuğunu düşündürmektedir. Teknik hizmetlerde çalışanların ancak %17,1'i 10 yıldan çok çalışırken, yönetici grubunda yer alanların yarısından çoğu (%54,5) 21 yıldan çok çalışanlardan oluşmaktadır.

Tablo 3. Kurumsal İletişim İçin Öncelikle Kullanılan Kanallar

Birim	N	%
Yüz yüze	260	53,0
Telefon	422	85,9
e-İçişleri	309	62,9
Sosyal ağlar	135	27,5
Faks	142	28,9
Diğer	59	12,0

Kurumda iletişim için ağırlıklı olarak telefon kullanılmaktadır (%85,9). e-İçişleri (%62,9) ve yüz yüze görüşme de (%53) deneklerin yarısından çoğu tarafından işaretlenmiştir. Faks ile iletişim %28,9'da kalırken sosyal ağların kullanımını %27,5'dir.

Tablo 4'te kurumda çalışılan pozisyona göre öncelikle tercih edilen iletişim kanalları verilmiştir.

Tablo 4. Kurumsal İletişim İçin Öncelikle Kullanılan Kanallar-Gruplara Göre

	Yönetici	Uzman	İdari	Teknik
Yüz yüze	59	101	67	33
%	59,5	54,0	49,6	47,1
Telefon	89	152	116	65
%	89,8	81,2	85,9	92,8
E-içişleri	56	118	86	49
%	56,5	63,1	63,7	70,0
Sosyal ağlar	38	53	33	11
%	38,3	28,3	24,4	15,7
Faks	32	61	43	6
%	32,3	32,6	31,8	8,5
Diğer	20	18	13	8
%	20,2	9,7	9,6	11,4
Toplam	294	503	358	172

İçişleri Bakanlığında yönetici, uzman, idari ve teknik personel olarak çalışanlar kurumsal iletişim için öncelikle telefonu kullandıklarını dile getirmiştir. Telefon tüm grupların %80'nden fazlası tarafından işaretlenmiştir. Kurumsal iletişimde ikinci olarak kullanılan araç, tüm grupların yarısından fazlası tarafından işaretlenen e-içişleridir. Yine

yüz yüze görüşme başta yöneticiler ve uzmanlar olmak üzere (%59,5) tüm gruplarca kullanılmaktadır. Sosyal ağları yöneticilerin %38,3'ü kullanırken bu oran teknik personelde %15,7'ye düşmektedir. Faks kullanımı teknik personelde %8,5'de kalırken diğer gruplarda %30 civarında işaretlenmiştir. Genel olarak kurumsal iletişimde örtük bilgi kullanımının yoğun olduğu düşünülmektedir. Kurumsal iş süreçlerinde öncelikle kullanılan iletişim kanalları Tablo 5'te verilmektedir.

Tablo 5. Kurumsal İş Süreçlerinde Öncelikle Kullanılan Kanallar

	Yönetici	Uzman	İdari	Teknik
Birim arşivi	21	40	37	35
%	21,2	21,3	27,4	50,0
Kurum arşivi	13	41	21	24
%	13,1	21,9	15,5	34,2
e-İçişleri	19	52	51	39
%	19,1	27,8	37,7	55,7
İnternet	36	58	56	49
%	36,3	31,0	41,4	70,0
Kütüphane	1	2	5	1
%	1,1	1,0	3,7	1,4
Diğer	8	12	12	8
%	8,2	6,4	8,8	11,4

Kurumsal iş süreçlerinde öncelikle kullanılan kanallarda en az kütüphane kullanılmaktadır. Kütüphane idari personelin %3,7'si tarafından kullanılıyorken bu oran yönetici, uzman ve teknik personelde %1 civarındadır. Kütüphane kullanımı bu denli az çıkarken kurumsal iş süreçlerinde internet kullanımı grupların %30'dan fazlası tarafından işaretlenmiştir. Bu oran teknik personelde %70'e çıkmaktadır. Bu durum teknik personelin internet ve kurumsal bilgi sistemi kullanım alışkanlıklarının daha ön planda olduğunu düşündürmektedir. Yine e-içişleri, birim arşivleri ve kurum arşivi İçişleri Bakanlığı içerisinde iş süreçlerinin yürütülmesi ya da bu süreçlerde gereksinim duyulan bilginin sağlanmasında yaygın olarak kullanılmaktadır. Gruplar arasında e-içişlerini en yoğun kullananlar teknik (%55,7) ve idari personeldir (%37,7). Tablo 5 kapsamında öncelikle kullanılan kanallar sorulduğu için deneklerin belirli bir şıkka yoğunlaştığı düşünülmektedir. Bu bağlamda İçişleri Bakanlığındaki elektronik

sistemlerin kullanım amaçları çalışmamızda incelenen bir diğer konu olmuştur (bkz. Tablo 6).

Tablo 6. Elektronik Sistemlerin Kullanım Amacı

	Yönetici	Uzman	İdari	Teknik	Toplam
Diğer personel ya da yöneticilerle iletişim	7	6	5	4	22
%	7,1	3,2	3,7	5,7	4,5
Kurumsal işler için gerekli bilgiye erişim	61	123	99	34	317
%	61,6	65,8	73,3	48,6	64,6
Personel işleriyle ilgili bilgiye erişim ya da bilgi verme	6	11	11	8	36
%	6,1	5,9	8,1	11,4	7,3
Kurumsal yönetim ve denetim faaliyetleri ile ilgili bilgiye erişim ya da bilgi verme	20	26	15	17	78
%	20,2	13,9	11,1	24,3	15,9
Diğer	5	21	5	7	38
%	5,1	11,2	3,7	10,0	7,7
Toplam	99	187	135	70	491

Tablo 6’da da görüldüğü gibi İçişleri Bakanlığı içerisinde elektronik sistemler ağırlıklı olarak kurumsal işler için gerekli bilgiye erişim amacıyla kullanılmaktadır. Bu oran teknik personel dışındaki gruplarda %60’ın üzerindedir. Gruplar içerisinde en çok idari personel bilgi almak için e-sistemleri kullandığını belirtmiştir (%73,3). Yöneticiler ve teknik personel %20 civarında kurumsal yönetim ve denetim faaliyetleri seçeneğini işaretlemişlerdir. Diğer seçeneklerde ağırlıklı işaretlemeler söz konusu değildir.

4.1.2 İçişleri Bakanlığında İş Süreçlerine Dönük Koşulların Değerlendirilmesi

e-Devlet kapsamında e-içişleri kurumsal bilgi sistemine yönelik koşullar analiz edilirken öncelikle kurumsal iş ve işlemler değerlendirilmiştir. Bu çerçevede aşağıda kurumsal iş ve işlemlerin değerlendirilmesine dönük 7 tablo ve açıklamaları yer almaktadır.

Tablo 7. İşlerin Yürütülmesinde Bilginin Etkin Olarak Kullanılması

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		1	9	25	38	26	3,79	0,97
	%	1,0	9,1	25,3	38,4	26,3		
Uzman		4	9	37	86	51	3,91	0,92
	%	2,1	4,8	19,8	46,0	27,3		
İdari personel		0	6	32	45	52	4,05	0,90
	%	,0	4,4	23,7	33,3	38,5		
Teknik personel		3	7	18	24	18	3,67	1,10
	%	4,3	10,0	25,7	34,3	25,7		
Toplam		8	31	112	193	147		
	%	1,6	6,3	22,8	39,4	29,9		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 7’de kurumsal işlerin yürütülmesinde bilginin etkin olarak kullanımına dönük koşullar incelendiğinde genel olarak grupların %69,3’ünün var olan durumu iyi ve çok iyi değerlendirdiği ortaya çıkmaktadır. 1 ve 2 seçeneklerini işaretleyerek koşulları olumsuz görenlerin oranı %7,9’da kalmaktadır. Bu durum kurumda iş süreçlerinde bilgi kullanımında ciddi sıkıntılar yaşanmadığını düşündürmektedir. Gruplar içerisinde en yüksek aritmetik ortalama değerini idari personel verirken (\bar{x} :4,05), teknik personelin aritmetik ortalama değeri 3,67’de kalmaktadır.

Tablo 8. Kurumda Bilgi ve Belge Yönetimi Faaliyetlerinin Temsili

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		0	10	25	44	20	3,74	0,90
	%	0,0	10,1	25,3	44,4	20,2		
Uzman		3	8	36	88	51	3,94	0,89
	%	1,6	4,3	19,4	47,3	27,4		
İdari personel		0	7	32	44	52	4,04	0,91
	%	0,0	5,2	23,7	32,6	38,5		
Teknik personel		2	10	24	24	10	3,42	1,00
	%	2,9	14,3	34,3	34,3	14,3		
Toplam		5	35	117	200	133		
	%	1,0	7,1	23,9	40,8	27,1		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Kurumda bilgi ve belge yönetimini faaliyetlerinin temsiline dönük Tablo 8 incelendiğinde grupların %67,9 oranında koşulları olumlu gördüğü anlaşılmaktadır. Öte yandan tabloya ilişkin Khi kare değeri 0,05'in altında olduğundan grupların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar söz konusudur ($P:0,00 < 0,05$). Uzmanların ($\bar{x} : 3,94$) ve idari personelin ($\bar{x} : 4,04$) oranları yöneticilere göre daha yüksektir. Teknik personelin aritmetik ortalama oranı ise 3,42'dir .

Tablo 9. Bilgi ve Belge İşlemlerine Dönük Yasal Düzenlemelerin Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		5	8	37	37	12	3,43	0,98
	%	5,1	8,2	37,3	37,3	12,1		
Uzman		4	12	40	86	44	3,82	0,94
	%	2,2	6,4	21,5	46,3	23,6		
İdari personel		2	10	31	53	39	3,86	0,97
	%	1,5	7,4	22,9	39,3	28,9		
Teknik personel		4	10	21	25	10	3,38	1,08
	%	5,7	14,3	30,0	35,7	14,3		
Toplam		15	40	129	201	105		
	%	23,4	8,1	26,3	41,0	21,4		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Bilgi ve belge işlemlerine dönük yasal düzenlemelerin yeterli bulunma durumu incelendiğinde grupların %62,4'ünün koşulları olumlu gördüğü anlaşılmaktadır. Gruplar içerisinde yöneticiler ve teknik personelin koşulları olumlu görme oranı %50'nin altında kalmaktadır. Aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde uzman ve idari personelin nispeten koşulları daha olumlu gördüğü anlaşılmaktadır. Khi kare değerleri de gruplar arasındaki anlamlı farklılığı ortaya koymaktadır ($P: 0,007 < 0,05$). İdari ve teknik personelin konuya hakimiyetinin daha fazla olmasının sonuçların ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 10. Kurumun Önemli Bilgi Kaynaklarının Arşivlenmesi

	1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici	3	7	22	35	32	3,86	1,04
%	3,0	7,1	22,2	35,4	32,3		
Uzman	4	8	25	69	80	4,14	0,96
%	2,2	4,3	13,4	37,1	43,0		
İdari personel	0	5	22	47	61	4,21	0,85
%	,0	3,7	16,3	34,8	45,2		
Teknik personel	2	5	14	29	20	3,85	1,00
%	2,9	7,1	20,0	41,4	28,0		
Toplam	9	25	83	180	193	4,01	
%	1,8	5,1	16,9	36,7	39,4		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 10'a göre önemli bilgi kaynaklarının arşivlenmesi konusunda grupların yanıtlarının birbirlerine yakın oranlarda olumlu olduğu görülmektedir (Genel \bar{x} : 4,01). Gruplar içerisinde idari personelin aritmetik ortalama değeri 4.21'e çıkarken teknik personelin 3,85 yöneticilerin 3,86'da kalmaktadır. Kararsızlar da katıldığında yöneticilerin koşulları olumsuz görme oranı %32,3'e çıkmaktadır ($P:0,245 > 0,05$)

Tablo 11. Aranılan Bilgiye Zamanında Erişim

	1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici	2	8	20	44	25	3,82	0,97
%	2,0	8,1	20,2	44,4	25,3		
Uzman	6	10	36	67	67	3,96	1,03
%	3,2	5,4	19,4	36,0	36,0		
İdari personel	1	7	21	53	53	4,11	0,90
%	,7	5,2	15,6	39,3	39,3		
Teknik personel	1	7	22	26	14	3,64	0,96
%	1,4	10,0	31,4	37,1	20,0		
Toplam	10	32	99	190	159		
%	2,0	6,5	20,2	38,8	32,4		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Aranılan bilgiye zamanında erişim konusunda teknik personelin ve yöneticilerin koşulları kararsız ve olumsuz görme oranı %30'un üzerindedir. Teknik personel için bu oran %42,8'e çıkmaktadır. Uzmanların aritmetik ortalama oranı 3,96'ya yükselirken bu oran idari personelde 4,11'dir. Teknik personelin koşulları daha olumsuz görmesinde

konuya hakimiyetinin daha fazla olması dolayısıyla sistem sorunlarını daha yakından algılayabilmesinin etkili olduğu söylenebilir.

Tablo 12. Mesai Saatleri Dışında Kurumsal İşlerin Yürütülmesi

	1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici	13	11	24	27	24		
%	13,1	11,1	24,2	27,3	24,2	3,38	1,32
Uzman	17	14	52	69	34		
%	9,1	7,5	28,0	37,1	18,3	3,47	1,15
İdari personel	6	18	21	52	38		
%	4,4	13,3	15,6	38,5	28,1	3,72	1,14
Teknik personel	3	11	16	23	17		
%	4,3	15,7	22,9	32,9	24,3	3,57	1,15
Toplam	39	54	113	171	113	3,53	
%	8,0	11,0	23,1	34,9	23,1		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Kurumsal iş ve işlemlerin değerlendirilmesine dönük 7 tablo içerisinde en olumsuz yanıtların, mesai saatlerinin dışında işlerin yürütülmesine yönelik Tablo 12’de yer aldığı görülmektedir (\bar{x} :3,53). Gruplar içerisinde yöneticilerin verdikleri olumlu yanıtların aritmetik ortalama değeri 3,38’de kalırken, idari personelde aritmetik ortalama değeri 3,72’ye çıkmaktadır. Khi kare değerleri yöneticilerin diğer gruplara göre koşulları anlamlı şekilde olumsuz gördüklerini doğrulamaktadır (P: 0,034< 0,05).

Tablo 13. Fiziksel Mekâna Bağlı Kalmaksızın İşlerin Yürütülmesi

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		9	10	26	28	26	3,52	1,24
	%	9,1	10,1	26,3	28,3	26,3		
Uzman		20	10	35	68	53	3,66	1,25
	%	10,8	5,4	18,8	36,6	28,5		
İdari personel		8	15	24	38	50	3,79	1,22
	%	5,9	11,1	17,8	28,1	37,0		
Teknik personel		3	6	15	25	21	3,78	1,10
	%	4,3	8,6	21,4	35,7	30,0		
Toplam		40	41	100	159	150		
	%	8,2	8,4	20,4	32,4	30,6		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 12'ye benzer şekilde Tablo 13'te mekâna bağlı kalmadan işlerin yürütülmesi konusunda yöneticilerin olumlu işaretleme oranları diğer gruplara göre daha az gerçekleşmiştir ($\bar{x} : 3,52$). İdari ve teknik personel ile uzmanların %65'in üzerinde mekâna bağlı kalmaksızın kurumsal işleri yürütebilmesi dikkat çekmektedir. Ancak khi kare değerleri gruplar arasında anlamlı bir çelişkinin olmadığını göstermektedir ($P:0,246 > 0,05$).

4.1.3. e-İşleri Sistemi İçerisinde Yer Alan Uygulamaların Değerlendirilmesi

Tablo 14. Kurum İçi İş Süreçlerinin Yerine Getirilmesinde Elektronik Evrak ve Belge Sisteminin Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		2	21	9	59	8	3,50	0,98
	%	2,0	21,2	9,1	59,6	8,1		
Uzman		11	18	18	112	28	3,68	1,03
	%	5,9	9,6	9,6	59,9	15,0		
İdari personel		5	12	14	83	21	3,76	0,94
	%	3,7	8,9	10,4	61,5	15,6		
Teknik personel		2	9	5	46	8	3,70	0,94
	%	2,9	12,9	7,1	65,7	11,4		
Toplam		20	60	46	300	65		
	%	4,1	12,2	9,4	61,1	13,2		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 14’te yer aldığı gibi iş süreçlerinin yerine getirilmesinde elektronik evrak ve belge sistemleri genel olarak yeterli görülmektedir. Yeterli görülme oranı yöneticiler için %67,7’de kalırken diğer gruplarda %75’in üzerine çıkmaktadır. Sonuçlar yöneticiler için sınırlı düzeyde sıkıntıların olduğunu göstermektedir (%22,2). Kurumda yöneticilerin evrak işleri ile ilgili süreçlerin idaresinden sorumlu olması, dolayısıyla yaşanacak sorunlarla doğrudan idarecilerin muhatap olmasının, bu sonuçların ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 15. Aranılan Bilgi ve Belgelerin İstenilen Yerde ve Zamanda Erişilmesinde Elektronik Arşiv Sisteminin Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		3	17	13	58	8	3,51	0,97
	%	3,0	17,2	13,1	58,6	8,1		
Uzman		16	24	25	106	15	3,43	1,09
	%	8,6	12,9	13,4	57,0	8,1		
İdari personel		4	16	19	77	19	3,67	0,96
	%	3,0	11,9	14,1	57,0	14,1		
Teknik personel		3	13	9	35	10	3,51	1,09
	%	4,3	18,6	12,9	50,0	14,3		
Toplam		26	70	66	276	52		
	%	5,3	14,3	13,5	56,3	10,6		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 15’ten de anlaşılacağı gibi aranılan bilgi ve belgelerin istenilen yerde ve zamanda erişilmesinde elektronik arşiv sisteminin genel olarak yeterliliği konusunda anket katılımcıları % 65’in üzerinde olumlu görüş bildirmişlerdir. Kararsızlarla birlikte teknik personel %35,7 çeşitli düzeylerde sıkıntılardan söz ederken bu oran idari personelde %29’a düşmektedir. Sistemin kullanımı konusunda idari personelin daha deneyimli olmasının bu sonuçların ortaya çıkmasında etkili olabileceği öngörülmektedir

Tablo 16. e-İçişleri e-Posta Sisteminin Kurum İçi Bilgi Alışverişi ve İletişimde Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		0	17	23	51	8	3,50	0,87
	%	,0	17,2	23,2	51,5	8,1		
Uzman		15	24	26	96	25	3,49	1,12
	%	8,1	12,9	14,0	51,6	13,4		
İdari personel		5	18	26	62	24	3,60	1,04
	%	3,7	13,3	19,3	45,9	17,8		
Teknik personel		4	13	8	35	10	3,48	1,12
	%	5,7	18,6	11,4	50,0	14,3		
Toplam		24	72	83	244	67		
	%	4,9	14,7	16,9	49,8	13,7		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 16’da yer aldığı gibi e-içişleri e-posta sisteminin kurum içi bilgi alışverişi ve iletişimde yeterliliği konusunda yöneticilerin %40,4’ü kararsız ya da olumsuz görüş bildirirken bu oran diğer gruplarda %35’in üzerindedir. Grupların verdikleri yanıtların birbirlerine yakın olduğu tabloda koşulların yeterli bulunma oranının tüm gruplarda %60’ın üzerinde oluşu da dikkat çekmektedir. Yine de tüm gruplarda %35’in üzerinde görülen kararsız ve olumsuz tablonun nedenlerinin araştırılması önemli görülmektedir.

Tablo 17. e-İçişleri e-Posta Sisteminin Kurum Dışı Bilgi Alışverişi ve İletişimde Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		3	33	29	30	4	2,98	0,96
	%	3,0	33,3	29,3	30,3	4,0		
Uzman		15	43	34	78	16	3,19	1,13
	%	8,1	23,1	18,3	41,9	8,6		
İdari personel		11	27	23	58	16	3,30	1,16
	%	8,1	20,0	17,0	43,0	11,9		
Teknik personel		4	14	12	32	8	3,37	1,10
	%	5,7	20,0	17,1	45,7	11,4		
Toplam		33	117	98	198	44		
	%	6,7	23,9	20,0	40,4	9,0		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

İlgili diğer tablolardan farklı olarak Tablo 17’de e-içişleri e-posta sisteminin kurum dışı bilgi alışverişi ve iletişimde yeterliliği konusunda yöneticilerin yalnızca %34,3’ü olumlu görüş bildirmiştir. Khi kare değeri yöneticiler ile diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık olduğunu doğrulamaktadır ($P:0,047 < 0,05$). Bu durum özellikle yöneticilerin ddiğer kurumlarla iletişimde diğer gruplara göre daha fazla sıkıntı yaşadığını göstermektedir. Yöneticiler için aritmetik ortalama değeri de ortalama değer olan 3.00’ün altında kalmaktadır. Diğer gruplar için de olumlu görüş yüzdesi %58’in üzerine çıkamamaktadır.

Tablo 18. e-İçişlerinin Kişisel Arşiv ve Diğer Kişisel İşlemlerde (Personel, ajanda, izin işleri vb.) Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		3	19	24	48	5	3,33	0,95
	%	3,0	19,2	24,2	48,5	5,1		
Uzman		10	28	34	90	24	3,48	1,06
	%	5,4	15,1	18,3	48,4	12,9		
İdari personel		11	14	27	68	15	3,45	1,08
	%	8,1	10,4	20,0	50,4	11,1		
Teknik personel		2	17	20	26	5	3,21	0,99
	%	2,9	24,3	28,6	37,1	7,1		
Toplam		26	78	105	232	49		
	%	5,3	15,9	21,4	47,3	10,0		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 18’de e-içişlerinin kişisel arşiv ve diğer kişisel işlemlerde (personel, ajanda, izin işleri vb.) yeterliliği konusunda en az olumlu görüşü teknik personel dile getirmiştir (%44,2). Diğer gruplarda 1. ve 2. seçeneklerini işaretleyerek sorun yaşandığını belirtenlerin oranı %20 civarındadır. Teknik personelin sistemin yapısal özelliklerinden olan kişisel arşiv ve işlemlere yönelik beklentilerinin yüksek oluşunun, konuya ilişkin bilgi düzeyinin yüksekliği ile açıklanabilir.

Tablo 19. Kurum Dışı İş Süreçlerinin Yerine Getirilmesinde Elektronik Bilgi ve Belge Sisteminin Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		4	34	29	27	5	2,94	0,99
	%	4,0	34,3	29,3	27,3	5,1		
Uzman		13	37	45	81	10	3,20	1,04
	%	7,0	19,9	24,2	43,5	5,4		
İdari personel		7	19	37	60	12	3,37	1,00
	%	5,2	14,1	27,4	44,4	8,9		
Teknik personel		4	19	20	22	5	3,07	1,05
	%	5,7	27,1	28,6	31,4	7,1		
Toplam		28	109	131	190	32		
	%	5,7	22,2	26,7	38,8	6,5		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 18’de olduğu gibi Tablo 19’da da kurum dışı iş süreçlerinin yerine getirilmesinde elektronik bilgi ve belge sisteminin yeterliliği konusunda yöneticilerin yalnızca %32,4’ü olumlu görüş bildirmişlerdir. Teknik personelin kararsızlarla birlikte olumsuz görüş bildirme oranı %61,4’dür. Gruplar içerisinde olumlu görüş bildirenlerin oranı sadece idari personelde %50’yi geçmektedir. Khi kare değerleri gruplar arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir (P: 0,036 < 0,05). Uzman ve idari personelin daha olumlu yaklaşımlarına karşın yönetici ve teknik personelin konuya ilişkin olumsuz görüşleri, uygulayıcılar ile denetleyicileri ve yöneticilerin konuya yaklaşımlarının farklılığı ile açıklanabilir.

Tablo 20. e-İçişlerinin Kullanımı ve Geliştirilen Yeni Modüller Konusunda Hizmet İçi Eğitiminin Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		19	28	12	35	5	2,78	1,25
	%	19,2	28,3	12,1	35,4	5,1		
Uzman		24	57	33	59	13	2,89	1,19
	%	12,9	30,6	17,7	31,7	7,0		
İdari personel		25	37	17	49	7	2,82	1,25
	%	18,5	27,4	12,6	36,3	5,2		
Teknik personel		11	24	12	18	5	2,74	1,21
	%	15,7	34,3	17,1	25,7	7,1		
Toplam		79	146	74	161	30		
	%	16,1	29,8	15,1	32,9	6,1		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Grupların tamamının aritmetik ortalama değeri ortanca değer olan 3'ün altındadır. Gruplar için gerek aritmetik ortalama gerekse yüzdeler oranlar açısından en düşük değerler Tablo 20'de çıkmıştır. En olumsuz sonuçlar teknik personele aittir (\bar{x} : 2,74). Hizmet içi eğitimin yeterliliği konusunda yöneticilerin %47,5'i olumsuz görüş bildirirken, bu diğer gruplar da %40'ın üzerinde gerçekleşmiştir. Olumlu görüş bildirenlerin oranı tüm gruplar için %50'nin altında kalmaktadır. Bu sonuçlar kurumda e-İçişleri sistemine dönük hizmet içi eğitim beklentilerini ne denli yoğun olduğunu göstermesi bakımından önemlidir.

Tablo 21. e-İçişlerinde Yaşanan Sorunlara Dönük Teknik Desteğin Yeterliliği

	1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici	11	27	22	35	4	2,93	1,11
%	11,1	27,3	22,2	35,4	4,0		
Uzman	20	54	35	59	18	3,00	1,19
%	10,8	29,0	18,8	31,7	9,7		
İdari personel	14	32	23	51	15	3,15	1,20
%	10,4	23,7	17,0	37,8	11,1		
Teknik personel	5	13	13	32	7	3,32	1,11
%	7,1	18,6	18,6	45,7	10,0		
Toplam	50	126	93	177	44		
%	10,2	25,7	19,0	36,1	9,0		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 21'de e-içişlerinde yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği konusunda teknik personel dışında diğer gruplarda olumlu görüş bildirme oranı %50'nin altında kalmaktadır. Aritmetik ortalama değerleri çerçevesinde en sıkıntılı grup yöneticilerdir(\bar{x} :2,93). Uzmanların %39,8'i, idari personelin %34,1'i 1. ve 2. seçenekleri işaretleyerek teknik destek konusunda sorun yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Bu oran teknik personelde %25,7'de kalmaktadır.

Tablo 22. e-İçişlerinde Yer Alan Bilgi ve Belge Kaynaklarının Güvenliğine Dönük Koşulların Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		1	12	32	47	7	3,47	0,84
	%	1,0	12,1	32,3	47,5	7,1		
Uzman		8	16	47	93	22	3,56	0,95
	%	4,3	8,6	25,3	50,0	11,8		
İdari personel		4	15	27	73	16	3,60	0,94
	%	3,0	11,1	20,0	54,1	11,9		
Teknik personel		5	7	22	31	5	3,34	1,00
	%	7,1	10,0	31,4	44,3	7,1		
Toplam		18	50	128	244	50		
	%	3,7	10,2	26,1	49,8	10,2		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

e-İçişlerinde yer alan bilgi ve belge kaynaklarının güvenliğine dönük koşullar tüm gruplarca genel olarak %50'nin üzerinde olumlu görülmektedir. Gruplar içerisinde teknik personel diğerlerine göre koşulları daha olumsuz değerlendirmektedir (\bar{x} : 3,34). 4. ve 5. seçenekleri işaretleyerek koşulları en olumlu gören gruplar uzmanlar ve idari personeldir (%62 ve % 66).

Tablo 23. e-İçişlerinde Yer Alan Bilgi ve Belge Kaynaklarının Uzun Süre Korunmasına Dönük Koşulların Yeterliliği

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		1	10	35	41	12	3,53	0,87
	%	1,0	10,1	35,4	41,4	12,1		
Uzman		11	12	54	89	20	3,51	0,98
	%	5,9	6,5	29,0	47,8	10,8		
İdari personel		3	11	25	77	19	3,72	0,88
	%	2,2	8,1	18,5	57,0	14,1		
Teknik personel		4	6	17	33	10	3,55	1,03
	%	5,7	8,6	24,3	47,1	14,3		
Toplam		19	39	131	240	61		
	%	3,9	8,0	26,6	49,0	12,5		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 23'te genel olarak e-İçişlerinde yer alan bilgi ve belge kaynaklarının uzun süre korunmasına dönük koşulların olumlu görülme oranı tüm gruplar için %50'nin

üzerindedir. Gruplar içerisinde kararsızlarla birlikte en olumsuz görüşü yöneticiler belirtmişlerdir (%46,5). Bu oran idari personelde %28,8'e düşmektedir. Aritmetik ortalama oranı en düşük grup uzmanlardır (\bar{x} : 3,51).

4.1.4.İçişleri Bakanlığında Kullanılan e-Bilgi ve Belge Yönetimi Sistemlerinin Değerlendirilmesi

İçişleri Bakanlığında kullanılan elektronik sistemlere yönelik koşullar Tablo 24 ve 43 arasında analiz edilmektedir.

Tablo 24. Web Sitesi İçeriği Basit ve Anlaşılırdır

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		3	10	33	43	10	3,47	0,92
	%	3,0	10,1	33,3	43,4	10,1		
Uzman		6	17	46	75	43	3,70	1,02
	%	3,2	9,1	24,6	40,1	23,0		
İdari personel		3	9	37	55	31	3,75	0,96
	%	2,2	6,7	27,4	40,7	23,0		
Teknik personel		3	1	15	26	25	3,98	1,01
	%	4,3	1,4	21,4	37,1	35,7		
Toplam		15	37	131	199	109		
	%	3,1	7,5	26,7	40,5	22,2		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 24'te de görüldüğü gibi web sitesi içeriğinin basit ve anlaşılır oluşu konusunda en olumlu düşünen grup teknik personel (\bar{x} : 3,98), en olumsuz düşünen grup ise yöneticilerdir (\bar{x} : 3,47). Khi kare değerlerine göre de iki grubun yanıtları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Yöneticilerin %46,3'ü kararsız ya da olumsuz görüş bildirmişlerdir (P : 0,047 < 0,05). Tabloda yer aldığı gibi teknik personel sorumlu olduğu web sayfasının içeriğini diğer gruplara göre çok daha olumlu görmektedir. Yine diğer değişkenlerle karşılaştırıldığında web içeriği ile ilgili ciddi bir sıkıntının yaşanmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 25. Sistem Güvenliği Yeterince Sağlanmaktadır.

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		2	10	35	34	18	3,56	0,97
	%	2,0	10,1	35,4	34,3	18,2		
Uzman		9	9	51	73	45	3,72	1,03
	%	4,8	4,8	27,3	39,0	24,1		
İdari personel		7	9	42	42	35	3,65	0,99
	%	5,2	6,7	31,1	31,1	25,9		
Teknik personel		3	3	18	34	12	3,70	1,05
	%	4,3	4,3	25,7	48,6	17,1		
Toplam		21	31	146	183	110		
	%	4,3	6,3	29,7	37,3	22,4		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

İçişleri Bakanlığı içerisinde kullanılan elektronik sistemlerin güvenliği konusunda genelde olumlu bir tablo söz konusudur. Tüm gruplarda ortalama %10 civarında olumsuz görüş vardır. Kullanılan elektronik sistemleri güvenli bulanların oranı teknik personelde %65,8, uzmanlarda %63,1 iken, idari personelde %57, yöneticilerde %52,5'dir. Bu tabloda yüzdeler tabloyu yorumlamada daha anlamlı olduğu düşünüldüğünden aritmetik ortamlar göz önüne alınmamıştır. Nitekim olumlu görüş bildirenlerin yüzdeleri diğer tablolara göre daha fazladır.

Tablo 26. Elektronik İçeriğe Hızlı ve Etkin Erişim Sağlanabilmektedir

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		3	17	31	34	14	3,39	1,03
	%	3,0	17,2	31,3	34,3	14,1		
Uzman		16	25	45	70	31	3,40	1,17
	%	8,6	13,4	24,1	37,4	16,6		
İdari personel		17	25	37	36	20	3,12	1,24
	%	12,6	18,5	27,4	26,7	14,8		
Teknik personel		5	9	25	21	10	3,31	1,10
	%	7,1	12,9	35,7	30,0	14,3		
Toplam		41	76	138	161	75		
	%	8,3	15,5	28,1	32,8	15,3		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Elektronik içeriğe erişimle ilgili en sıkıntılı grup idari personeldir (\bar{x} : 3,12). İdari personelin yaklaşık %55'i, koşulları kararsız ya da olumsuz görmektedir. Tüm gruplarda koşulları olumsuz görenlerin oranı %20 ve üzerindedir. Grupların aritmetik

ortalama değerlerinin 3,12 ile 3,40 arasına sıkıştığı dolayısıyla ihtiyatlı bir iyimserliğin söz konusu olduğu söylenebilir.

Tablo 27. Sistem Üzerinde Kurumsal Resmi İşlemler (e-İmza Sertifikası İle Sorunsuz Gerçekleşebilmektedir)

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		7	19	21	37	15	3,34	1,16
	%	7,1	19,2	21,2	37,4	15,2		
Uzman		12	18	43	72	42	3,60	1,13
	%	6,4	9,6	23,0	38,5	22,5		
İdari personel		12	23	33	34	33	3,39	1,27
	%	8,9	17,0	24,4	25,2	24,4		
Teknik personel		2	10	24	19	15	3,50	1,07
	%	2,9	14,3	34,3	27,1	21,4		
Toplam		33	70	121	162	105		
	%	6,7	14,3	24,6	33,0	21,4		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 27'ye göre e-işleri üzerinde resmi işlerin e-imza sertifikası ile yürütülmesi ile ilgili olarak koşulları en olumlu gören grup uzmanlardır (\bar{x} :3,60). Yöneticilerin %50'den fazlası e-imza sertifikası ile resmi işlerin yürütülmesi ile ilgili koşulları olumsuz görmekte ya da durumla ilgili kararsız kalmaktadır. İdari personelin %25'inden fazlası ise koşulları olumsuz görmektedir.

Tablo 28. Sistem Üzerindeki Bilgi ve Belgelerin Güvenilirliği ve Yasal Geçerliliği Sağlanmaktadır

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici			9	31	42	17	3,67	0,87
	%	,0	9,1	31,3	42,4	17,2		
Uzman		4	15	37	78	52	3,85	0,99
	%	2,2	8,1	19,9	41,9	28,0		
İdari personel		3	6	31	57	38	3,89	0,94
	%	2,2	4,4	23,0	42,2	28,1		
Teknik personel		1	0	23	32	14	3,82	0,80
	%	1,4	,0	32,9	45,7	20,0		
Toplam		8	30	122	209	121		
	%	1,6	6,1	24,9	42,7	24,7		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 28'deki bulgulara göre e-içişleri üzerinde belgelerin güvenilirliği ve geçerliliği konusunda, diğer konularla karşılaştırıldığında daha olumlu bir tablo ortaya çıkmaktadır. Genel olarak grupların %60'ından fazlası koşulları olumlu değerlendirmektedir. Bu oran idari personelde %70'in üzerine çıkmaktadır. Yönetici ve teknik personel gruplarında kararsızların oranı %30'un üzerindedir.

Tablo 29. Sistem İçerisinde Birbiriyle İlişkili Bilgi ve Belgelerin Bütünlüğü ve Kapsamı Korunmaktadır

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		0	13	31	40	15	3,57	0,90
	%	0,0	13,1	31,3	40,4	15,2		
Uzman		4	7	50	85	40	3,80	0,89
	%	2,2	3,8	26,9	45,7	21,5		
İdari personel		5	7	30	60	33	3,80	0,99
	%	3,7	5,2	22,2	44,4	24,4		
Teknik personel		2	4	23	29	12	3,64	0,93
	%	2,9	5,7	32,9	41,4	17,1		
Toplam		11	31	134	214	100		
	%	2,2	6,3	27,3	43,7	20,4		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Sistem içerisinde birbiriyle ilişkili bilgi ve belgelerin bütünlüğü ve kapsamının korunması ile ilgili Tablo 29'da yine olumlu bir durum söz konusudur. Olumsuz görenlerin oranı tüm gruplarda %15'in altında, genel toplamda ise %10'un altında kalmaktadır. Tablo 28'de olduğu gibi yönetici ve teknik personel gruplarında kararsızların oranı %30'un üzerindedir. Sonuçlar anket katılımcılarının belgelerin bütünlüğü ve kamasına ilişkin önemli bir sorun yaşamadığını göstermektedir.

Tablo 30. Sistemin Farklı Unsurlarına Personelin Erişim ve Kullanım Yetkilendirilmeleri Sorunsuzdur

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		1	21	29	36	12	3,37	0,98
	%	1,0	21,2	29,3	36,4	12,1		
Uzman		7	20	53	74	32	3,55	1,01
	%	3,8	10,8	28,5	39,8	17,2		
İdari personel		7	11	45	47	25	3,53	1,04
	%	5,2	8,1	33,3	34,8	18,5		
Teknik personel		2	11	18	25	14	3,54	1,07
	%	2,9	15,7	25,7	35,7	20,0		
Toplam		17	63	145	182	83		
	%	3,5	12,9	29,6	37,1	16,9		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Sistemin farklı unsurlarına personelin erişim ve kullanım yetkilendirilmeleri ile ilgili yönetici ve teknik personel %20'den fazlası çeşitli düzeylerde sorun yaşamaktadırlar. Kararsızlarla birlikte sorun yaşayanların oranı tüm gruplarda %40'ın üzerine çıkmaktadır. Uzmanların %56'sı ise koşulları olumlu değerlendirmektedir.

Tablo 31. Sistem Güncellemeleri Yeterli Sıklıkta Yapılmaktadır

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		0	9	34	37	19	3,66	0,89
	%	,0	9,1	34,3	37,4	19,2		
Uzman		7	10	48	77	44	3,75	1,00
	%	3,8	5,4	25,8	41,4	23,7		
İdari personel		5	12	27	59	32	3,74	1,03
	%	3,7	8,9	20,0	43,7	23,7		
Teknik personel		1	7	22	25	15	3,65	0,98
	%	1,4	10,0	31,4	35,7	21,4		
Toplam		13	38	131	198	110		
	%	2,7	7,8	26,7	40,4	22,4		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 31'de yer aldığı gibi sistem güncellemeleri konusunda genel olarak olumlu bir tablo söz konusudur. Genel yüzdelerde koşulları olumlu görenlerin oranı %60'ın üzerinde iken olumsuz görenlerin oranı %10,5'te kalmaktadır. Yine %26,7'nin kararsız görüş bildirdikleri görülmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde grupların oranları birbirlerine yakın yüzdelerde çıkmıştır. Sistemin güncelleştirilmesi konusunda ciddi bir sıkıntılı yaşamadığı söylenebilir.

Tablo 32. Sistem Üzerinde Verilere Tekrar Erişimi Sorunsuzdur

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		1	12	30	35	21	3,63	0,98
	%	1,0	12,1	30,3	35,4	21,2		
Uzman		6	14	54	71	41	3,68	1,00
	%	3,2	7,5	29,0	38,2	22,0		
İdari personel		3	10	37	52	33	3,75	0,98
	%	2,2	7,4	27,4	38,5	24,4		
Teknik personel		1	4	23	30	12	3,68	0,88
	%	1,4	5,7	32,9	42,9	17,1		
Toplam		11	40	144	188	107		
	%	2,2	8,2	29,4	38,4	21,8		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 31 ile benzer biçimde sistem üzerindeki verilere tekrar erişim ile ilgili değerlendirilmelerde grupların %60'tan çoğu koşulları olumlu değerlendirirken olumsuz görenlerin oranı %10,4'tür. Öte yandan grupların %30 civarında koşullar konusunda kararsız kaldıkları görülürken, bu oranın teknik personelde %32,9'a çıkmaktadır. Grupların yanıtlarının birbirine yakın olduğu genel olarak ihtiyatlı bir iyimserliğin söz konusu olduğu söylenebilir.

Tablo 33. İçeriğin Arşivlenmesi ve Uzun Süre Korunması Sorunsuzdur

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		23	24	28	20	4	2,57	1,17
	%	23,2	24,2	28,3	20,2	4,0		
Uzman		27	24	53	54	28	3,17	1,26
	%	14,5	12,9	28,5	29,0	15,1		
İdari personel		20	29	43	25	18	2,94	1,24
	%	14,8	21,5	31,9	18,5	13,3		
Teknik personel		17	22	15	12	4	2,48	1,20
	%	24,3	31,4	21,4	17,1	5,7		
Toplam		87	99	139	111	54		
	%	17,8	20,2	28,4	22,7	11,0		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 33'te yer alan veriler incelendiğinde İçişleri Bakanlığında kullanılan e-bilgi ve belge sistemleri içerisinde en olumsuz tablonun içeriğin arşivlenmesi ve uzun süre korunmasında olduğu görülmektedir. 4. ve 5. şıkları işaretleyerek koşulları olumlu görenlerin oranı genel olarak %33,7'de kalmaktadır. Koşulları olumlu görenlerin oranı yöneticilerde %24,2 teknik personelde %22,8'de kalırken, idari personelde %31,8

uzmanlarda %44,5'e çıkmaktadır. Khi kare değerleri de grupların yanıtları arasında anlamlı farklılıklar olduğunu doğrulamaktadır (P: 0,001< 0,05). Özellikle teknik personelin elektronik kayıtların yapısını daha yakından tanımasının, uzun süre koruma ile ilgili daha endişeli olmalarında etkili olduğu söylenebilir.

Tablo 34. Sistemi Öğrenmek ve Sistemdeki Yeniliklere Adapte Olmakta Zorluk Çekilmemektedir.

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		0	10	27	41	21	3,73	0,91
	%	,0	10,1	27,3	41,4	21,2		
Uzman		5	8	52	80	41	3,77	0,93
	%	2,7	4,3	28,0	43,0	22,0		
İdari personel		2	7	35	62	29	3,80	0,88
	%	1,5	5,2	25,9	45,9	21,5		
Teknik personel		2	6	20	33	9	3,58	0,92
	%	2,9	8,6	28,6	47,1	12,9		
Toplam		9	31	134	216	100		
	%	1,8	6,3	27,3	44,1	20,4		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 34'e göre sistemi öğrenmek ve sistemdeki yeniliklere adapte olmakta gruplar genel olarak %10'un altında zorluk yaşadıklarını dile getirmişlerdir. İdari personelin %67,4'ü ilgili konuda herhangi bir sıkıntı yaşamadığını dile getirirken, bu oran diğer gruplarda da %60'ın üzerindedir. Bu sonuçlar genel olarak personelin sistemi öğrenme ve yeniliklere adaptasyon konusunda ciddi sıkıntı yaşamadıklarını göstermektedir. İlgili konuda idari personelin sistemi sürekli kullanmasının adaptasyon sorununu daha az yaşamasında etkili olduğu düşünülebilir.

Tablo 35. Sistem Üzerinde Gerekli Tüm İş Süreçleri Yapılandırılmıştır

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici			11	28	33	21	3,52	1,13
	%	6,1	11,1	28,3	33,3	21,2		
Uzman		4	27	46	72	37	3,59	1,03
	%	2,2	14,5	24,7	38,7	19,9		
İdari personel		5	19	43	45	23	3,45	1,04
	%	3,7	14,1	31,9	33,3	17,0		
Teknik personel		6	4	22	27	11	3,47	1,09
	%	8,6	5,7	31,4	38,6	15,7		
Toplam		21	61	139	177	92		
	%	4,3	12,4	28,4	36,1	18,8		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Anket katılımcıları sistem üzerinde gerekli tüm iş süreçlerinin tanımlanması ile ilgili koşulları genel olarak olumlu görmekle birlikte (%54,9), kararsızların sayısının da azımsanmayacak düzeyde olduğu anlaşılmaktadır (%45,2). Bu sonuçların ortaya çıkmasında grupların sistemin yeni hangi unsurlara sahip olabileceği konusunda teknik bilgilerinin yetersiz olmasının etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 36. Sistem Hatasız Bir Şekilde İşlemektedir

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		2	16	36	36	9	3,34	0,93
	%	2,0	16,2	36,4	36,4	9,1		
Uzman		8	25	63	63	27	3,40	1,03
	%	4,3	13,4	33,9	33,9	14,5		
İdari personel		5	17	52	39	22	3,41	1,02
	%	3,7	12,6	38,5	28,9	16,3		
Teknik personel		2	15	26	20	7	3,21	0,99
	%	2,9	21,4	37,1	28,6	10,0		
Toplam		17	73	177	158	65		
	%	3,5	14,9	36,1	32,2	13,3		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 36'ya göre grupların sistemin hatasız bir şekilde işlediğine dönük olumlu yanıtları %50'nin altında kalmaktadır. Koşullarla ilgili özellikle kararsızların ağırlıkta olduğu görülmektedir. Koşulları en çok teknik personel olumsuz görmektedir. Sonuçlar tüm gruplar için sistemin çeşitli düzeylerde hatalara sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar aynı zamanda sistemin iyileştirilmesine dönük beklentilerin ne derece yüksek olduğunu göstermesi bakımından önemlidir.

Tablo 37. Sistem Yeni Koşullarına Adapte Olmaktadır

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		9	19	34	29	8	3,08	1,08
	%	9,1	19,2	34,3	29,3	8,1		
Uzman		17	35	57	58	19	3,14	1,12
	%	9,1	18,8	30,6	31,2	10,2		
İdari personel		20	32	36	27	20	2,96	1,28
	%	14,8	23,7	26,7	20,0	14,8		
Teknik personel		8	13	27	20	2	2,92	1,03
	%	11,4	18,6	38,6	28,6	2,9		
Toplam		54	99	154	134	49		
	%	11,0	20,2	31,4	27,3	10,0		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Sistemin yeni koşullara adaptasyonu ile ilgili olan Tablo 37’de genel olarak olumsuz bir durum söz konusudur. Özellikle teknik personel ve idari personel aritmetik ortalama değerlerinin 3’ün altında kaldığı görülmektedir. Diğer gruplara göre nispeten olumlu yanıt veren uzmanların da %58’den fazlası koşulları olumlu görmemektedir. Sonuçlar sistemin yeni koşullara adaptasyonu konusunda iyileştirmelere gereksinim duyduğunu göstermektedir.

Tablo 38. Sistem Üzerinde İş Süreçleri Yasal Gereklilikleri Karşılıyor

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		4	18	36	29	12	3,27	1,03
	%	4,0	18,2	36,4	29,3	12,1		
Uzman		3	21	63	69	30	3,54	0,95
	%	1,6	11,3	33,9	37,1	16,1		
İdari personel		8	30	37	33	27	3,30	1,19
	%	5,9	22,2	27,4	24,4	20,0		
Teknik personel		7	11	22	24	6	3,15	1,11
	%	10,0	15,7	31,4	34,3	8,6		
Toplam		22	80	158	155	75		
	%	4,5	16,3	32,2	31,6	15,3		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Yasal gereklilikler çerçevesinde sistem üzerinde iş ve işlemlerin yürütülebilmesi ile ilgili Tablo 38’e göre grupların genel olarak %46,9’u koşulları olumlu görmektedir.

Aritmetik ortalama değerleri teknik personelde 3,15’de kalırken bu oran uzmanlarda 3,54’e yükselmektedir. Khi kare değerleri gruplar arasında verilen yanıtlara yönelik farklılık olduğunu doğrulamaktadır (P: 0,013< 0,05). Özellikle teknik personelin elektronik sistemlerin yasal koşullarının iyileştirilmesine dönük beklentilerinin karşılanması gerekmektedir.

Tablo 39. Sistem Üzerinde Farklı İş Süreçleri Birbiriyle Entegre Edilebilmektedir

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		0	12	30	43	14	3,59	0,88
	%	,0	12,1	30,3	43,4	14,1		
Uzman		3	17	49	84	33	3,68	0,92
	%	1,6	9,1	26,3	45,2	17,7		
İdari personel		4	6	43	52	30	3,72	0,96
	%	3,0	4,4	31,9	38,5	22,2		
Teknik personel		0	5	24	32	9	3,64	0,80
	%	,0	7,1	34,3	45,7	12,9		
Toplam		7	40	146	211	86		
	%	1,4	8,2	29,8	43,1	17,6		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 39’da sistem üzerinde farklı iş süreçlerinin birbiriyle entegre edilebilmesi konusunda genel olarak olumlu bir tablo söz konusudur (Genel toplamda olumlu yanıtların oranı %60,7). Koşulları olumsuz görenlerin oranı tüm gruplar için %15’in altındadır. Kararsızların oranı %30 civarındadır. Sonuçlar sistemin farklı iş süreçlerinin entegrasyonu konusunda genel olarak sorun yaşanmadığını ortaya koymaktadır.

Tablo 40. Kurum Çalışanları Sistem Üzerinde Gerçekleştirilebilecek Uygulamaların Farkındadırlar

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		7	19	32	31	10	3,18	1,08
	%	7,1	19,2	32,3	31,3	10,1		
Uzman		5	16	74	62	29	3,50	0,95
	%	2,7	8,6	39,8	33,3	15,6		
İdari personel		5	19	45	43	23	3,44	1,04
	%	3,7	14,1	33,3	31,9	17,0		
Teknik personel		2	13	31	19	5	3,17	0,92
	%	2,9	18,6	44,3	27,1	7,1		
Toplam		19	67	182	155	67		
	%	3,9	13,7	37,1	31,6	13,7		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Kurum çalışanlarının sistem üzerinde gerçekleştirilebilecekleri uygulamalara yönelik farkındalıkları konusunda olan Tablo 40'a göre olumlu yanıtların oranı tüm gruplarda %50'nin altında kalmaktadır. Bu oran teknik personelde %34,2'ye düşerken, yöneticilerde %41,4'dür. Koşulları olumlu görenlerin oranı idari personelde %48,9'a yükselmektedir. Yönetici ve teknik personel, çalışanların sistem üzerinde yapabilecekleri uygulamaların farkındalıkları konusunda idari personel ve uzmanlara göre daha olumsuz görüş bildirmişlerdir. Bu sonuçlar yetkili ve teknik personelin sistem özellikleri konusunda daha fazla bilgilendirme ihtiyacına sahip olduklarını göstermektedir.

Tablo 41. Sistem Üzerinde Daha Önce Basılı Ortamda Yürütülen İşler Daha Az Maliyetle Gerçekleşmektedirler

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		3	14	30	33	19	3,51	0,10
	%	3,0	14,1	30,3	33,3	19,2		
Uzman		6	16	57	67	40	3,63	0,07
	%	3,2	8,6	30,6	36,0	21,5		
İdari personel		7	11	34	52	31	3,65	0,09
	%	5,2	8,1	25,2	38,5	23,0		
Teknik personel		8	12	21	20	9	3,14	0,14
	%	11,4	17,1	30,0	28,6	12,9		
Toplam		24	53	142	172	99		
	%	4,9	10,8	29,0	35,1	20,2		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 41'e göre İçişleri Bakanlığında kullanılan e-bilgi ve belge yönetimi sistemlerinin genel olarak basılı sistemlere göre maliyet avantajı getirdiği düşünülmektedir. Aritmetik ortalama değerleri çerçevesinde maliyet avantajı konusunda idari personel (\bar{x} :3,65) ve uzmanlar (\bar{x} :3,63) daha olumlu düşünürken bu oran teknik personelde 3,14'e kadar düşmektedir. Bu durum idari süreçleri yürüten personelin basılı sistemlere göre çıktı alma, kağıt vb. masrafları düşünerek elektronik sistemleri daha avantajlı görmelerine karşın teknik personelin yazılım ve donanım giderlerini öncelikle göz önüne almaları ile açıklanabilir.

Tablo 42. Sistemin İşletilmesi ve Kullanıcı Sorunlarının Karşılanması Konusunda Yeterli Personel Vardır

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		4	11	12	30	42	3,95	1,05
	%	4,0	11,1	12,1	30,3	42,4		
Uzman		9	6	34	69	68	3,97	1,01
	%	4,8	3,2	18,3	37,1	36,6		
İdari personel		7	6	20	44	58	4,03	1,08
	%	5,2	4,4	14,8	32,6	43,0		
Teknik personel		5	2	21	22	20	3,71	1,19
	%	7,1	2,9	30,0	31,4	28,6		
Toplam		25	25	87	165	188		
	%	5,1	5,1	17,8	33,7	38,4		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 42'ye göre katılımcılar genel olarak e-bilgi ve belge yönetimi sistemlerinin işletilmesi konusunda yeterli personel olduğunu düşünmektedir. Olumsuz düşünenlerin oranı tüm gruplar için %12'nin altında kalmaktadır. Aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde idari personel için 4.03'e çıkarken bu oranın teknik personelde 3,71'de kaldığı görülmektedir. Genel olarak sonuçlar kurumda sistemin işletilmesi konusunda yeterli personelin olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 43. Sistem e-Devlet Gereksinimlerini Yeterince Karşılıyor

		1	2	3	4	5	\bar{x}	σ
Yönetici		10	23	29	27	10	3,04	1,17
	%	10,1	23,2	29,3	27,3	10,1		
Uzman		16	22	65	52	31	3,32	1,06
	%	8,6	11,8	34,9	28,0	16,7		
İdari personel		14	19	41	32	29	3,31	1,11
	%	10,4	14,1	30,4	23,7	21,5		
Teknik personel		9	6	24	20	11	3,25	1,13
	%	12,9	8,6	34,3	28,6	15,7		
Toplam		49	70	159	131	81		
	%	10,0	14,3	32,4	26,7	16,5		

1. Bütünüyle olumsuz; 2. Olumsuz; 3. Kararsız; 4. Olumlu; 5. Bütünüyle olumlu

Tablo 43'e göre kullanılan e-bilgi ve belge yönetimi sisteminin e-devlet gereksinimlerini karşılması konusunda kararsıza yakın bir iyimserlik söz konusudur. 4. ve 5. seçenekleri işaretleyerek koşulları olumlu görenlerin oranı tüm gruplar için %50'nin altında kalmaktadır. Aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde koşulları en

olumsuz gören grup yöneticilerdir ($\bar{x} : 3,04$). Sonuçlar e-İçişlerinin mevcut yapısı ile e-devlet kapsamındaki gereksinimleri karşılamada tam olarak yeterli olmadığını göstermektedir.

4.1.5. İçişleri Bakanlığında Kullanılan e-Bilgi ve Belge Yönetimi Sistemlerinde Geliştirilmesi Gerekli Görülen Alanlar ile İlgili Bulgular

Aşağıda İçişleri Bakanlığında kullanılan e-içişleri sistemine yönelik öncelikle geliştirilmesine ihtiyaç duyulan alanlarla ilgili bulgular yer almaktadır.

Tablo 44. Kurumsal Elektronik Bilgi ve Belge Yönetimi Sistemlerine Dönük Öncelikle Geliştirilmesine Gereklik Duyulan Alanlar

	Yönetici	Uzman	İdari	Teknik	Toplam
Sistemlerin güvenliği	67	104	73	38	282
%	67,6	55,6	54,0	54,2	57,4
Bilginin özgünlüğü ve doğruluğu	45	57	28	22	152
%	45,4	30,4	20,7	31,4	30,9
Bilginin uzun süre korunması	54	80	59	33	226
%	54,5	42,7	43,7	47,1	46,01
Esnekliği ve yeni modüllerin eklenmesi	61	91	59	35	246
%	61,6	48,1	43,7	50,0	50,02
Kişilerin kullanım hakları	46	71	44	24	185
%	46,4	37,9	32,5	34,2	37,6
Kullanım kolaylığının artırılması	70	110	76	33	289
%	70,7	58,8	56,2	47,1	58,2
Sistemin hızı ve etkinliği	86	148	109	62	405
%	86,8	78,6	80,7	88,5	82,4
Diğer bilgi sistemleri ile entegrasyonu	72	101	75	48	296
%	72,7	54,0	55,5	68,5	60,2
Kurum dışı sistemlerle entegrasyonu	65	104	84	44	297
%	65,6	55,6	62,2	62,8	60,4
Sistem kullanımı ile ilgili hizmetçi eğitim	74	121	87	50	332
%	74,7	64,7	64,4	71,4	67,6
Teknik destek ve bakım onarım	64	105	83	41	293
%	64,6	56,1	61,4	58,5	59,6
Sistemde kapasite artırımına gerek vardır	51	74	46	27	198
%	51,5	39,5	34,0	38,5	40,3
Vatandaşa verilen e-devlet hizmetleri	50	79	48	28	205
%	50,5	42,2	35,5	40,0	41,7
Yönetici modüllerinin geliştirilmesi	47	46	30	24	147
%	47,4	24,5	22,2	34,2	29,9
Personele yetki ve kullanım özellikleri	65	99	69	46	279
%	65,6	52,9	51,1	65,7	56,8

Katılımcıların kurumsal elektronik bilgi ve belge yönetimi sistemlerine dönük öncelikle geliştirilmesine gereksinim duyulan alanlar 15 değişkenle incelendiğinde; öncelikle sistemin hızı ve etkinliği, sistem kullanımı için hizmet içi eğitim ve diğer sistemlerle entegrasyon konusunda iyileştirmelere gereksinim olduğu ortaya çıkmaktadır. Tüm gruplar için öncelikle geliştirilmesi gereken alan sistemin hızı ve etkinliğidir (Yönetici %86,8, uzman %78,6, idari %80,7, teknik personel %88,5). Hız ve etkinliğinin artırılmasına yönelik olarak anket katılımcılarının %82,4'ünün beklentilerinin olması önemli bir sonuçtur. Yine tüm gruplar ikinci sırada sistemin kullanımına ilişkin hizmet içi eğitim programlarının geliştirilmesini öncelikli ihtiyaç olarak göstermişlerdir. Bu çerçevede sistemin hız ve etkinliğinin artırılmasına dönük teknolojik olanakların geliştirilmesi, sistemi yavaşlatan bürokratik yapı ve işleyişle ilgili yeni düzenlemelerin geliştirilmesine olan beklentinin çok yüksek olduğu görülmektedir. (Yönetici %74, uzman %64,7, idari % 64,4, teknik %71,4). Anket katılımcılarının 67,6'sının seçtiği hizmet içi eğitim konusunda daha yoğun programların uygulanması gerektiği anlaşılmaktadır. Diğer bilgi sistemleri ile entegrasyonu, yöneticilerin %72,7'si ve teknik personelin %68,5'i işaretlerken bu oran diğer gruplarda %50 civarında kalmaktadır. Genel olarak uzmanlar ve idari personelin elektronik sistemleri rutin güncelik işlerde kullanması, yöneticilere göre diğer bilgi sistemleri ile entegrasyon konusunda daha ilgisiz olmalarına neden olduğu düşünülebilir. Teknik personelin elektronik sistemlerin özellikleri yakından tanınmasının, entegrasyon konusunda beklentilerini yükseltmesine neden olduğu öngörülmektedir. Geliştirilmesine en az ihtiyaç duyulan dolayısıyla güçlü görülen alanlar tüm gruplar için benzer biçimde; sistemdeki bilginin özgünlüğü ve doğruluğu, kişilerin kullanım hakları ve yönetici modüllerinin geliştirilmesidir. Bu sonuçlar tüm grupların sisteme olan güvenlerinin yükselmesi ile açıklanabilir. Özellikle uzman ve idari personel sistemin sorunsuzluğu konusunda yöneticilere göre daha olumlu görüş bildirmektedir (Uzman 24,5, idari %22,2). Öte yandan yöneticilerin, bazı alanlarda teknik personelinin kaygılarının giderilmesine dönük çalışmaların yürütülmesi gerekmektedir. İdari personel yine bilginin özgünlüğü ve doğruluğu konusunda diğer gruplara göre daha olumlu görüş bildirmiştir (%20,7). Bu sonuçlar idari personelin ilgili alanlarda yetki ve sorumluluğunun yöneticilere göre daha azalması ile açıklanabilir.

4.2. TS 13298 ÇERÇEVESİNDE KURUMSAL BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ SİSTEMLERİNİN ANALİZİ

Çalışmanın bu bölümünde elektronik belge yönetimi yazılım uygulamaları için önemli bir referans standart olarak gösterilen (Civelek ve Turan, 2010, s.13) TS 13298 çerçevesinde İçişleri Bakanlığı e-İçişleri sistemi analiz edilmektedir. Bu çerçevede TS 13298’da yer alan 40 madde ve bu maddeler altında uygulaması gerekli gösterilen tüm unsurlar birer analiz sorusuna dönüştürülmüştür. 1. Bölümde yer aldığı gibi TS 13298 çerçevesinde e-İçişleri standardı genel olarak 3 bölüm altında (sistem kriterleri, belge kriterleri ve üst veri elemanları) değerlendirilmektedir. TS 13298 çerçevesinde analizler İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığında yetkili bazında uygulanmıştır (bkz: Ek.3). Standartta yer alan her bir madde 2,5 puan olarak değerlendirilmiştir. Yine her bir maddenin alt maddeleri toplamda 2,5 puana karşılık gelecek şekilde puanlanmıştır. Böylece toplam 40 maddenin tamamı 100 puana karşılık gelmektedir. e-İçişlerinin Standarda uyumu, bu puanlar çerçevesinde değerlendirilip ölçülmüştür. Buna göre elde edilen bulgular aşağıda maddeler halinde sunulmaktadır:

1. İçişleri Bakanlığında elektronik belge yönetim sistemi kullanılmaktadır. Belge yönetim işlemlerinin tümünün elektronik ortamda yürütüldüğü ve uygulamanın standardı karşıladığını göstermektedir. (2,5 puan)
2. Elektronik Belge Yönetim Sistemi’nin (EBYS) dosya tasnif planlarını içerip içermediği sorusuna evet cevabı verilmiştir. Standarda göre EBYS dosya tasnif planlarını içermelidir. EBYS ait olduğu kurumun yapısını ve fonksiyonlarını yansıtacak bir dosya tasnif planını içinde barındırmalı ve/veya kurum dosya tasnif planı ile uyumlu olmalıdır. Bu çerçevede İçişleri Bakanlığı, standardın bu maddesini karşılamaktadır. (2,5 puan)
3. İçişleri Bakanlığı EBYS, dosya planında yer alan konu başlıkları dışında yeni konu başlığı girişine izin vermektedir. Standarda göre farklı konu içerisine girebilecek belgeler tek bir konu başlığında dosyalanamazlar. Bu şekilde diğer ilgili konularla bütünlük bozulabilmektedir. Konu başlıkları dışında farklı konu başlıkları girişine izin veriliyor olması uygun bir özelliktir (2,5 puan).

4. EBYS’de bir belge için 15’ten fazla tanımlama alanı girişi yapılabilmektedir. İçişleri Bakanlığı EBYS’nin 15’in üzerinde tanımlama alanı sunması standarda uygundur. (2,5 puan)
5. EBYS içindeki veri giriş alanlarından önceden tanımlanmış listelerden tarih aralığı, birim adları, yazar adları ve konu başlıkları seçilebilmektedir. Standarda göre de bu dört giriş alanı tanımlanmış listelerden seçilebilmelidir. Dolayısıyla İçişleri Bakanlığı EBYS’si bu koşulu sağlamaktadır. (2,5 puan)
6. İçişleri Bakanlığı EBYS dosya tanımlama işlemlerinde Standart Dosya Planı kullanılmaktadır. Kurumda belge yönetimi için gerekli olan dosya planının elektronik ortama aktarılıp bu şekilde dosya tanımlamasının yapılabilmesi, bu plan ile elektronik ortamda da belge yönetiminin yapılabilmesi hem kurum içi hem elektronik ortamda dosya planı uyumluluğu için önemli bir özelliktir. (2,5 puan)
7. Standardın “Dosya tasnif planının yönetilmesi” bölümüne yönelik maddelerine göre elektronik belgenin yeniden dosyalanmasına ilişkin işlemler kayıt altına alınmalıdır. Belge hareketlerine ait işlemlerin kayıtları en azından günlük işlem dosyalarında tutulmalıdır. İdeal olarak bu bilgiler elektronik belgeye ait üstveri tablosunda tutulmalıdır. İçişleri Bakanlığı EBYS’de elektronik belgenin yeniden dosyalanmasına ilişkin işlemler kayıt altına alınmakta ve günlük işlem tablosunda veya üstveri tablosunda tutulmaktadır. Dolayısıyla kurumda kullanılan EBYS bu maddeyi tamamen yansıtmaktadır. (2,5 puan)
8. Standarttaki “dosya tasnif planının yönetilmesi” ile ilgili “ EBYS içerisinde tasnif edilmiş herhangi bir elektronik belgenin tamamının veya bir bölümünün silinmesi veya değiştirilmesi engellenmelidir” maddesine yönelik hazırlanan bu soruya göre, İçişleri Bakanlığı EBYS’si içerisinde tasnif edilmiş herhangi bir elektronik belgenin tamamının veya bir bölümünün silinmesi veya değiştirilmesi engellenmektedir. Dolayısıyla, kurum EBYS’si bu maddeyi karşılamaktadır. (2,5 puan)
9. Standarda göre elektronik belge saklama planları gereğince elektronik belge, yöneticisinin kontrol ve yetkisinde silinebilir. İçişleri Bakanlığı EBYS’de, belgeler sayı almadan önce belge yöneticisi tarafından düzeltilbilir. Sayı aldıktan sonra herhangi bir

düzeltilme işlemi yapılamaz. Yetkili belge yöneticisi tarafından yapılan ve kayıt altına alınan bu süreç standardın bu maddesini karşılamaktadır. (2,5 puan)

10. EBYS standardına göre klasörleri kapama ve/veya yeni bölüm açma zamanlarına ait kriterler sistem kurulum aşamasında belirlenebilmelidir. İçişleri Bakanlığı EBYS’de takvim veya mali yıl bitışı gibi zaman dilimlerinde klasörleri kapama ve/veya yeni bölüm açma zamanları belirlenmiştir. Bu da kurum EBYS’sinin standarda göre olması gereken üç maddeden sadece birini karşıladığını göstermektedir. Bu açıdan İçişleri Bakanlığı EBYS’sinde klasöre ilk belge kaydından itibaren belli bir zamanın geçmesini esas alan zaman periyotlarına ve klasörde yer alacak dosya sayısı veya toplam dosya büyüklüğü gibi sayısal kriterler geliştirilmelidir. **(0,833 puan)**

11. Standarda göre EBYS, sistem bütünlüğünün ve güvenilirliğinin sağlanması için

- Her türlü bakım işlemlerini,
- Tüm kullanıcı hareketlerini,
- Sistem hatalarını ve arızalarını kayıt altına almalıdır.

Bu bağlamda İçişleri Bakanlığı EBYS’de sistem bütünlüğü ve güvenilirliği açısından bütün bu özellikleri içermektedir. Dolayısıyla sistem bütünlük ve güvenilirlik açısından gerekli olan tüm işlemler kurum EBYS’ si tarafından kayıt altına alındığı için standartta belirtilen özellikler ile tam uyumludur. (2,5 puan)

12. Standarda göre EBYS, dinamik bir raporlama yeteneğine sahip olmalıdır. Dosya tasnif planı ve bu plana bağlı elektronik belgelerle ilgili periyodik ve istatistikî raporlar kullanıcıların belirleyeceği kriterlere göre alınabilmelidir. İçişleri Bakanlığı EBYS’de kullanıcıların belirleyeceği kriterlere göre raporlar alınabilmesi standartla uyumludur. (2,5 puan)

13. Standarda göre EBYS, kullanıcıların elektronik belgelere erişimi için görsel bir kullanıcı ara yüzü içermelidir. Kullanıcılar, grafik ara yüz aracılığı ile elektronik belgeler arasında gezinebilmeli, istedikleri belgeleri seçme, görüntüleme, kopyalama ve yazdırma gibi işlemleri yapabilmelidir. İçişleri Bakanlığı EBYS görsel kullanım ara yüzünde standarttaki tüm işlemleri yerine getirmesiyle standardın bu maddesiyle tam uyumludur. (2,5 puan)

14. Saklama planları belge yönetiminin en temel unsurlarından biridir. EBYS içerisine dâhil edilmiş olan herhangi bir belgenin ne kadar süre ile sistemde kalacağını ve saklama süresinin bitiminde belgenin nasıl bir işleme tabi tutulacağını belirler. Standartta belirtildiği gibi saklama planına dâhil edilecek elemanlar dosya tasnif planları ile aynı olmalıdır. Diğer bir deyişle dosya tasnif planı ile sisteme dâhil edilen her bir eleman için saklama planında bir saklama süresi tanımlanmalıdır. İçişleri Bakanlığı EBYS dosya tasnif planı ile sisteme dâhil edilen her bir eleman için saklama planında bir saklama süresi tanımlanmakta olduğu için standarda göre belirtilen bu özelliği karşılamaktadır. (2,5 puan)

15. Standarda göre EBYS, saklama süresi dolan elemanların tasfiye işlemlerinin otomatik olarak gerçekleştirilmesine yönelik fonksiyonlar içermelidir. İçişleri Bakanlığı EBYS tasfiye işlemlerini otomatik olarak gerçekleştirecek fonksiyonlar içermektedir. Standardın ilgili maddesi karşılanmaktadır. (2,5 puan)

16. Standartta da “saklama planları, sisteme dâhil edilen her bir elemana ait referans numarası ve tanım bilgisi, saklama süresi, tasfiye işlem tanımı, gerekçe ve yasal dayanakları içermelidir” maddesi ile EBYS de olması gereken bu özellik tanımlanmıştır. Bu bağlamda İçişleri Bakanlığı EBYS’inde saklama planı sisteme dâhil edilen her bir elemana ait kayıt numarası, kayıt bilgisi, saklama süresi, tasfiye işlem tanımı, tasfiye gerekçe ve yasal dayanakları içermesi standart ile uyumludur. (2,5 puan)

17. Standartta “EBYS, sistemde tanımlı her bir elemana ait saklama planını otomatik olarak takip etmeli” denilerek EBYS’de olması gereken diğer bir özellik tanımlanmıştır. İçişleri Bakanlığı EBYS’ de tanımlı her bir elemana ait saklama planını otomatik olarak takip etmektedir. Standardın bu koşulu sağlanmaktadır. (2,5 puan)

18. Standarda göre EBYS, saklama süresi dolanların tasfiye işlemlerinin yapılabilmesi için elektronik belge yöneticisini uyarmalıdır. Bakanlığın EBYS’si saklama süresi dolanların tasfiye işlemlerinin yapılabilmesi için personeli uyarmaktadır. Standardın bu maddesi karşılanmaktadır. (2,5 puan)

19. Standarda göre bir EBYS, elektronik belgelerin sisteme kayıt işlemleri ile ilgili olarak aşağıdaki özelliklerin tümüne sahip olmalıdır:

- Teknolojik özellikleri ne olursa olsun her türlü elektronik belgeyi kayıt altına alma ve yönetebilme,
- Elektronik belgeleri dosya tasnif ve saklama planları ile ve bir ya da birden fazla klasörle ilişkilendirme,
- Elektronik belgenin üretildiği uygulama programı ile birlikte çalışabilme,
- Elektronik belgeye ait üst verilerin kontrol ve kayıt işlemlerini gerçekleştirebilme.

Elektronik belgelerin sisteme kayıt işlemleri ile ilgili olarak İçişleri Bakanlığı EBYS'si tüm maddeleri karşılamaktadır. Standardın bu maddesiyle uyumludur. (2,5 puan)

20. Standarda göre EBYS, elektronik belgenin üretim ve kullanım ortamı ile ilgili olarak;

- Elektronik belgenin içeriği,
- Elektronik belgenin form, format, sunum ve yapısal özelliklerini,
- Elektronik belgenin ekleri ve / veya bileşenlerini,
- Elektronik belgenin üretildiği uygulama programına ait ad ve versiyon bilgilerini kayıt altına alabilmelidir.

İçişleri Bakanlığı EBYS olması gereken bu dört özelliğin üçünü kayıt altına almaktadır. Elektronik belgenin üretildiği uygulama programına ait ad ve versiyon bilgilerini kayıt altına alabilmelidir maddesini uygulayamamaktadır bu çerçevede standardın ilgili maddesine uyumu eksiktir. **(1,88)**

21. Standarda göre EBYS, birden fazla parçadan oluşan elektronik belgeler için şu fonksiyonları içermelidir:

- Parçalar arasındaki ilişkiler korunarak tek bir belge şeklinde sisteme kayıt edilebilmelidir,
- Belgenin yapısal özellikleri korunmalıdır,
- Belgenin yeniden erişimi tüm parçalar aralarındaki ilişkiler korunarak gerçekleşmelidir,
- Tasfiye aşamasında tüm parçalar tek bir ünite olarak işlem görmelidir.

Kurum EBYS'sinin birden fazla parçadan oluşan elektronik belgeler için gerçekleştirebildiği fonksiyonları incelersek standarttaki dört özellikten sadece "Belgenin yapısal özellikleri korunmalıdır" maddesini karşıladığı görülmektedir. (0,622)

22. İçişleri Bakanlığı EBYS'si elektronik dokümanların gönderen, alıcı, gönderilme, alınma tarih ve saatleri gibi iletişim bilgilerini otomatik olarak alabilmektedir. Standarda göre bir EBYS, elektronik dokümanların gönderen, alıcı, gönderilme ve alınma tarih ve saatleri gibi iletişim bilgilerini otomatik olarak almalıdır. Bu kapsamda kurum EBYS si standartta belirtilen bu özelliği karşılayabilmektedir. (2,5 puan)

23. Kurum EBYS'sinde elektronik dokümanlar uygun olduğu durumlarda e-imza ile güvence altına alınmaktadır. Standartta ilgili maddede verilerin ayrıca uygun olduğu durumlarda, e-imza ile de güvence altına alınması gerektiğini söylemektedir. Kurum EBYS'si bu koşulu sağlamaktadır. (2,5 puan)

24. Standarda göre EBYS, otomatik olarak kendisini güncelleyen bu tür dokümanların değişimine sebep olan kodların veya makroların devre dışı bırakılmasını veya bu tür dokümanların sisteme aktarılırken içeriğinin değişmesini önleyici bir formata (örneğin PDF veya TIFF formatı gibi) dönüştürülmesini sağlamalıdır. Bir kelime işlem dosyası içerisine gömülmüş olan bir tablo, üretildiği uygulama üzerinde değiştirildiğinde tümleşik doküman üzerindeki bilgiler de otomatik olarak güncellenebilmektedir. Tablolama ve çeşitli analiz programlarında kullanıcı tarafından tanımlanan makrolar çalıştırıldığında doküman üzerindeki bazı bilgiler değişebilmektedir. Bunlar, mevcut teknolojiler çerçevesinde, elektronik dokümanın belgeye dönüştürülmesi ve kullanılması sırasında içeriğinin değişmesine sebep olabilecek durumlardan bazılarıdır. İçişleri Bakanlığı EBYS'si otomatik olarak kendisini güncelleyen bu tür dokümanların değişimine sebep olan kodların veya makroların devre dışı bırakılmasını veya bu tür dokümanların sisteme aktarılırken içeriğinin değişmesini önleyici bir formata (örneğin PDF veya TIFF formatı gibi) dönüştürülmesini sağlamaktadır. (2,5 puan)

25. Standarda göre EBYS, elektronik postaların sisteme alınması işlemini iki farklı metotla gerçekleştirebilmelidir. Elektronik belge yöneticisi bu metotlardan kendi kurumu için uygun olanı sistem kurulum aşamasında seçebilmelidir.

Bu metotlar:

- Kullanıcıların elektronik postaları inceledikten sonra uygun gördüklerini EBYS içerisine aktarmasına izin verilmelidir.
- Sistem tüm gelen ve giden elektronik postaları otomatik olarak EBYS içerisine aktarabilmelidir. Bunların uygun klasörlerle ilişkilendirilmeleri kullanıcılar ve / veya sistem yöneticisi tarafından yapılabilmelidir.

İçişleri Bakanlığı EBYS Kurumsal elektronik posta kaynaklarından gelmeyen herhangi bir elektronik postayı evrak olarak sisteme dâhil etmemektedir Kurum EBYS'sinin standarda tam uyumu açısından elektronik postaların alımı her iki yolla da sağlanabilmelidir. Bu durumda ilgili maddenin karşılanmadığı görülmektedir. **(0 puan)**

26. EBYS içerisinde yer alan her bir elemana eşsiz bir referans kodu verilmelidir. Referans kodları ilgili elemana ait üstveri dosyasında tutulmalıdır. Referans kodlarının formatı elektronik belge yöneticisi tarafından belirlenmeli ve bu format sistem kurulum aşamasında tanımlanabilmelidir. Referans kodları nümerik, alfabetik veya alfa-nümerik olabilir.

Standarda göre referans kodlarının eşsiz olabilmesi için;

- Sistem tarafından otomatik olarak verilmesi sağlanabilir,
- Kullanıcı tarafından verilen referans kodları sistem tarafından eşsizlik kontrolünden geçirilebilir,
- Kullanıcı tarafından verilen referans kodu ilgili elemanın üstveri dosyasında anahtar kelime olarak tutulur ve buna ilaveten sistem tarafından eşsiz bir referans kodu tanımlanabilir olmalıdır.

Bu üç yoldan biri ile bu işlem gerçekleştirilebilir. İçişleri Bakanlığı EBYS'si de her bir belgeye ait bu referans kodunu birinci yolla yani sistem tarafından otomatik olarak verilmesini sağlayarak yapmaktadır. (2,5 puan)

27. Standarda göre EBYS arama özellikleri açısından bünyesindeki elemanlara ait üstveri bilgileri üzerinden arama yapabilmelidir. Bünyesinde bulunan belgelerden uygun olanlar üzerinde tam metin (full-text) arama yapabilmelidir. Arama işlemi birden fazla kavramla yapılabilmelidir. EBYS, sık kullanılması muhtemel arama kriterlerini standart olarak sunabilmelidir. EBYS, kullanıcıların oluşturdukları aramaları kaydetmelerine ve ileride tekrar kullanmalarına olanak tanımalıdır. EBYS arama

fonksiyonu ve/veya, eşit/eşit değil gibi mantıksal operatörleri kullanmaya, kısmi eşleşmeleri bulmaya, joker karakterleri kullanmaya uygun olmalıdır. Arama sonuçları kullanıcıya liste halinde sunulmalıdır. Arama sonucu listelenecek dokümanlar kullanıcının erişim hakları göz önünde bulundurularak filtrelenmelidir. İçişleri Bakanlığı EBYS'si standartta belirtilen sekiz arama özelliğinden altı tanesini; “EBYS arama özellikleri açısından bünyesindeki elemanlara ait üstveri bilgileri üzerinden arama yapabilmelidir, bünyesinde bulunan belgelerden uygun olanlar üzerinde tam metin (full-text) arama yapabilmelidir. Arama işlemi birden fazla kavramla yapılabilmelidir. EBYS, sık kullanılması muhtemel arama kriterlerini standart olarak sunabilmelidir, arama sonuçları kullanıcıya liste halinde sunulmalıdır. Arama sonucu listelenecek dokümanlar kullanıcının erişim hakları göz önünde bulundurularak filtrelenmelidir” seçeneklerini karşılamaktadır. **(1,88 puan)**

28. Standarda göre EBYS görüntüleme özellikleri açısından şu niteliklerde olmalıdır:

- EBYS, arama sonucunda listelenen klasör ve belge içeriklerine doğrudan erişim sağlayabilmelidir.
- EBYS, bünyesindeki elektronik belgeler orijinal üretildikleri uygulama programlarındaki görsel sunum özelliklerini koruyarak görüntülemelidir.
- EBYS, çoklu ortam dosyalarını tek bir tümleşik dosya olarak kullanıcıya sunulması gerekir.
- EBYS, elektronik belgeleri birden fazla kullanıcı aynı anda görüntüleyebilmez.

İçişleri Bakanlığı EBYS'si görüntüleme özellikleri açısından tüm özellikleri karşılamaktadır, standartla uyumludur. **(2,5 puan)**

29. Standarda göre EBYS yazdırma özellikleri açısından şu niteliklere sahip olmalıdır:

- EBYS, bünyesinde bulunan elektronik belgeler orijinal sunum özellikleri korunarak yazdırılabilmelidir.
- Elektronik imzalı belgelerin yazdırılmasında söz konusu belgenin imzalı olduğunu gösterecek bir teknik kullanılmalıdır.
- EBYS, istendiği takdirde, herhangi bir elektronik belge, klasör veya diğer elemanlara ait üstverilerin yazdırılmasına izin vermelidir.
- EBYS, yazdırılması mümkün olmayan elektronik belgeler (ses ve hareketli görüntü dosyaları gibi) için uygun çıktı ortamı sağlamalıdır.

İçişleri Bakanlığı EBYS'si yazdırılması mümkün olmayan elektronik belgeler (ses ve hareketli görüntü dosyaları gibi) için uygun çıktı ortamı sağlamamaktadır. Bu bağlamda standarda göre dört maddenin üçünü karşılayabilmektedir. **(1,88 puan)**

30. Standarda göre EBYS, kullanıcıların sisteme girişini kontrol altına almaya yönelik bir mekanizmaya sahip olmalıdır. Böyle bir mekanizma standarda göre, kullanıcıya bir kullanıcı adı ve şifrenin verilmesi, kendisine kullanıcı adı ve şifresi verilenler için erişim haklarını gösteren bir profil tanımlanması, kullanıcının sistem içindeki rolleri ve ait olduğu kullanıcı grubu bu profil içerisinde tanımlanmalıdır şeklinde ifade edilmektedir. Bu açıdan İçişleri Bakanlığı EBYS'sini değerlendirdiğimizde üç maddeyi de karşıladığı görülmektedir. (2,5 puan)

31. Standarda göre EBYS,

- Sisteme yeni kullanıcıların kayıt edilmesine,
- Mevcut kullanıcıların geçici bir süre pasif hale getirilmesine,
- Mevcut bir kullanıcının sistemden silinmesine imkân tanınmalıdır. Tabi bu işlem sadece kullanıcının sisteme yanlışlıkla kayıt edilmiş olduğu veya sistemde herhangi bir işlem yapmadığı durumlar için geçerlidir. Teorik olarak sistemde herhangi bir işlem yapmış tüm kullanıcılara ait bilgiler sürekli saklanmalıdır.

İçişleri Bakanlığı EBYS'si bu üç maddeyi de kapsamaktadır, bu anlamda standardın bu maddesine uygundur. (2,5 puan)

32. Standartta bir EBYS erişim hakkı açısından şu nitelikleri karşılamalıdır:

- EBYS, kullanıcı, seri, klasör veya belge gibi sistem elemanlarına atanacak erişim haklarının sistem yöneticisi tarafından tanımlanmasına izin vermelidir.
- Erişim haklarının tanımlanması, atanması ve değiştirilmesi gibi işlemler yalnızca sistem yöneticisinin yetkisinde olmalıdır.
- EBYS, kullanıcılara kendileri için tanımlanmış erişim hakları ile izin verilen seri, klasör, ve belgeler dışında kalanlara erişim imkanı vermemelidir.
- EBYS, bünyesinde yer alan elemanlar için en azından beş kademeli erişim hakları tanımlayabilmelidir (Tasnif dışı, hizmete özel, özel, gizli, çok gizli).

İçişleri Bakanlığı EBYS'si ilgili maddelerin tamamını karşılamaktadır. Bu bağlamda erişim hakları açısından kurum EBYS'sinin standarda uyumlu olduğunu söyleyebiliriz. (2,5 puan)

33. Standardın “8.3 Kullanıcı profilleri” ile ilgili maddesine göre;

- EBYS, içindeki her kullanıcı için bir fonksiyon (kullanıcı, yönetici gibi) tanımlanmalıdır.
- Kullanıcının fonksiyonu, kimlik ve şifre bilgileri ile erişim hakları gibi bilgiler kullanıcı profili bölümünde tutulmalıdır.
- Kullanıcılar bireysel olarak veya bir kullanıcı grubunun üyesi olarak erişim hakları ile donatılmalıdır ve kullanıcılara verilecek erişim hakları EBYS elemanları için tanımlanan haklarla paralellik göstermelidir.

İçişleri Bakanlığı EBYS'sini kullanıcı profilleri açısından değerlendirdiğimizde standart ile uyumludur. (2,5 puan)

34. Standardın “8.8 Bilgi edinme hakkı ve özel hayatın korunması” maddesinde belirtildiği gibi bilgi edinme ve özel hayatın korunması açısından EBYS şu niteliklere sahip olmalıdır:

- Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde talep edildiğinde kamuya açıklanması gereken belgeler sisteme kayıt esnasında işaretlenebilmelidir. Bu belgelere en düşük güvenlik seviyesine göre erişim hakkı tanınmalıdır.
- İçerisinde kişisel bilgi içeren elektronik belgeler sisteme kayıt esnasında işaretlenebilmelidir. Bu belgelere erişim hakkı, ilgili en üst düzeyde sınırlanmalıdır.

İçişleri Bakanlığı EBYS'si iki niteliğe de sahip olup bilgi edinme hakkı ve özel hayatın korunması açısından standardın bu maddesini karşılamaktadır. (2,5 puan)

35. Standardın denetim ile ilgili maddesine göre EBYS otomatik olarak bir günlük tutabilmelidir. Bu günlük sistemdeki kullanıcı aktivitelerinin kayıt altına alınmasını sağlamalıdır. Günlükte asgari olarak şu bilgiler tutulmalıdır:

- Gerçekleştirilen aktivitenin ne olduğu (kayıt ekleme, değiştirme, arama, v.s),
- İşlemin hangi EBYS elemanı üzerinde gerçekleştirildiği,
- İşlemin kim tarafından gerçekleştirildiği,

- İşlemin gerçekleştirildiği tarih ve saat,
- EBYS elemanların birbirleriyle ilişkilendirme ve/veya yer değiştirme işlemleri,
- Saklama planı ve saklama sürelerinde yapılacak değişiklikler,
- EBYS elemanlarına ait üstveri bilgilerinde yapılan değişiklikler,
- Erişim hakları ve bunların atanması ile ilgili yapılan değişiklikler.

İçişleri Bakanlığı EBYS'si denetim açısından sistemdeki kullanıcı aktivitelerini günlük olarak standartta belirtildiği gibi tüm bilgileri tutmaktadır. (2,5 puan)

36. Standardın “9.2 Kullanım Kolaylığı” ile ilgili maddesinde belirtildiği gibi EBYS kullanım kolaylığı açısından şu niteliklere sahip olmalıdır:

- EBYS'nin tamamı çevrimiçi yardıma sahip olmalıdır.
- Sağlanan çevrimiçi yardım içerik duyarlı olmalıdır.
- Sistem tarafından üretilen tüm hata mesajları anlamlı olmalıdır. Kullanıcılar gördükleri hata mesajından sorunun ne olduğunu kolayca anlayabilmelidir.
- Kullanıcı ara yüzü basit ve işletim sistemi ile uyumlu olmalıdır.
- Kullanıcılar sistem içerisinde sık kullandıkları fonksiyonlar için kısa yol tuşu veya simgesi tanımlayabilmelidir.
- EBYS kurum elektronik posta sistemi ile entegre çalışabilmelidir.
- EBYS, taranmış dokümanlara ait üst verilerin kolayca elde edilebilmesi için optik karakter tanıma (OCR) özelliğine sahip olmalıdır.
- EBYS, taranmış dokümanlara ait üstverilerin kolayca elde edilebilmesi için optik karakter tanıma (OCR) programları ile entegre çalışabilmelidir.

İçişleri Bakanlığı EBYS'si verilen cevaba göre başlangıçta tüm maddeleri karşılamakta iken, EBYS, taranmış dokümanlara ait üst verilerin kolayca elde edilebilmesi için optik karakter tanıma (OCR) özelliğine sahip olmalıdır ve EBYS, taranmış dokümanlara ait üstverilerin kolayca elde edilebilmesi için optik karakter tanıma (OCR) programları ile entegre çalışabilmelidir özelliklerinin kullanılmadığı için kaldırıldığı bildirilmiştir. **(1,88 puan)**

37. Standardın “9.3 Performans ve Ölçeklenebilirlik” maddesine göre EBYS, normal işletim koşulları altında kabul edilebilir bir performans göstermelidir.

Normal işletim koşulları asgari olarak;

- Sistemde bileşenleri ve ekleri olan bir milyon belge yükü,
- Aynı anda sistemde aktif 20 kullanıcının olduğu durumlar olarak düşünülmelidir.

İçişleri Bakanlığı EBYS’si performans ve ölçeklenebilirlik açısından bu iki kapasiteyi karşılayabilmektedir. İlgili madde ile kurum EBYS’si bu açıdan uyumludur. (2.5 puan)

38. Standardın yine “9.3 Performans ve Ölçeklenebilirlik” maddesine göre EBYS, performans açısından aşağıdaki kriterlere uygun süreleri beyan etmelidir:

- Bir seri veya klasöre ait elemanların grafik olarak görüntülenme zamanı,
- Elektronik bir belgeyi sisteme dâhil etme zamanı,
- Basit bir aramaya (tek değişkenli) cevap zamanı,
- Karmaşık bir aramaya (dört değişkenli) cevap zamanı,
- Yakın zamanda sisteme dâhil edilmiş bir belgeye erişim zamanı,
- Pasif bir belgeye erişim zamanı.

İçişleri Bakanlığı EBYS’sinin altı kriterin beşini karşılamakta olup son maddeyi karşılamadığı bildirilmiştir. (2 puan)

39. Standarda göre EBYS, elektronik belgelerin onaylanması ve kayıt altına alınması ile ilgili olarak güncel teknolojiler ışığında e-imza, elektronik mühür, elektronik zaman damgası, özel elektronik işaretler ve kurum evrak sistemi tekniklerinden bir ya da birkaçını bünyesinde barındırmalı veya bu sistemlerle entegre çalışabilmelidir. Bu bağlamda EBYS, e-imzalı belgeleri yönetebilme özelliklerine sahip olmalıdır. e- İmza dışındaki onay ve kayıt sistemleri artı bir özellik olarak düşünülmelidir. İçişleri Bakanlığı EBYS’sini değerlendirdiğimizde elektronik mühür haricindeki diğer kriterleri karşıladığı görülmektedir. Bu anlamda standardın ilgili maddesini karşılamaktadır. (2,5 puan)

40. Standardın dosya formatı ile ilgili maddesine göre EBYS dosya formatı açısından şu niteliklere sahip olmalıdır:

- Seçilen dosya formatının açık kaynak kodlu olmasına özen gösterilmelidir.
- Dosya formatı eski versiyonları sorunsuz okuyabilmelidir.
- Seçilecek format Electronic Document Interchange Format (EDIF) gibi çeşitli dosya değişim formatlarını desteklemelidir.
- 24 bitten yüksek tonlama özelliğine sahip olmalıdır.
- Veri sıkıştırma (kayıplı ve kayıpsız) olanaklarına sahip olmalıdır.
- Asıl, kullanım ve mini görüntü kopyaları oluşturmak için farklı çözünürlük seçenekleri bulunmalıdır.
- Donanım veya yazılım bağımlı olmamalıdır. Farklı bilgisayar sistemlerinde çalışabilmelidir.
- Veri kayıplarını ve görüntüleme hatalarını rapor edebilmelidir.

İçişleri Bakanlığı EBYS'sini değerlendirirsek dosya formatı açısından sekiz özelliğin dört tanesini karşıladığını ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede değerlendirdiğimizde EBYS'nin "Seçilecek format Electronic Document Interchange Format (EDIF) gibi çeşitli dosya değişim formatlarını desteklemelidir, 24 bitten yüksek tonlama özelliğine sahip olmalıdır, asıl, kullanım ve mini görüntü kopyaları oluşturmak için farklı çözünürlük seçenekleri bulunmalıdır, veri kayıplarını ve görüntüleme hatalarını rapor edebilmelidir" özelliklerini karşılamadığı saptanmıştır. **(1,25 puan)**

Yapılan değerlendirmelere göre alınan puanların toplamı 94.725 olarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda TS13298 standardında belirtilen EBYS ile İçişleri Bakanlığı EBYS'si arasında yaklaşık %95 uyum olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak sonuç bölümünde ayrıntıları değerlendirildiği gibi standadı karşılamayan %5' lik bölüm EBYS açısından son derece önemli maddeleri içermektedir. Bu nedenle İçişleri Bakanlığı EBYS'nin TS 13298'i karşılayamadığı alanlarda revizyonlara gidilmesi önemli görülmektedir.

5. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. SONUÇ

e-Devlet kapsamında İçişleri Bakanlığında kurumsal bilgi sistemlerinin değerlendirilmesi üzerine yapılan çalışmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Genel olarak çalışma içerisinde ayrıntılandırılan bilgilerden de anlaşılacağı gibi; kamu kurumlarının kendi içerisinde, diğer kurumlarla ve vatandaşlarla olan iletişiminin ve bilgi alış verişinin elektronik ortamda yürütülmesine dayanan e-devlet uygulamaları ile belge yönetimi arasında son derece yakın bir ilişki bulunmaktadır. Kamusal iletişimin ve bilgi alışverişinin resmi yönünü oluşturan belge yönetiminin, e-devlet uygulamalarının güvenliğini ve geçerliliğini sağlamada omurga niteliğinde olduğu görülmektedir. Bu çerçevede elektronik sistemlerde bilgi ve belge kaynaklarının doğruluğu, bütünlüğü, güvenilirliği ve uzun süre korunması üzerine geliştirilen e-İmza uygulamaları ya da TS 13298 gibi rehber standartlar, temelde belge yönetimi çalışmalarının uzantısı olarak geliştirilmiştir. Çalışma içerisinde incelenen İçişleri Bakanlığında 2003'de e-Dönüşüm Projesi ve 2006'da e-İçişleri Projesi çalışmaları ile 2010'da kurum içi iletişimin elektronik ortama taşınması sağlanmıştır. Ancak İçişleri Bakanlığında kullanılan sistemler henüz EBYS kriterlerine dönük referans modeli olan TS 13298'e sahip değildir. Söz konusu sistemler geliştirilirken uluslararası çalışmaların ne oranda dikkate alındığı da tartışma konusudur. Bu koşullar, İçişleri Bakanlığında kullanılan kurumsal iletişim ve EBY uygulamalarının ulusal ve uluslararası düzenlemeler, standartlar ve uygulama örnekleri çerçevesinde değerlendirmesine dönük gerçekleştirilen analizlerle elde edilen aşağıdaki sonuçları önemli hale getirmektedir.

Yapılan analizler İçişleri Bakanlığında kurum içi iletişim için kullanılan öncelikli kaynağın telefon olduğunu göstermektedir. Pozisyonlara göre değerlendirildiğinde kurumda en çok teknik personelin telefonu kurum içi iletişimde kullandığı ortaya

çıkılmaktadır. Bu durum kurumda iletişimin ağırlıklı şekilde yazılı değil sözlü olarak yürütüldüğü dolayısıyla örtük bilginin yoğun kullanımını göstermektedir. Kurumsal iletişimde kullanılan ikinci araç ise e-içişleri kurumsal bilgi sistemidir. e-İçişleri iletişimden çok kurumsal bilgi ve belge yönetimine yönelik iş süreçlerinde kullanılmaktadır. e-İçişleri kurumsal bilgi sisteminin kullanıcılara göre dağılımı incelendiğinde de yöneticilerin diğer gruplara göre bu sistemi daha az kullandıkları dikkati çekmektedir. Bu durum yöneticilerin sistem üzerinde tanımlanmış iş süreçlerindeki konumları ile açıklanabilir. Yine daha çok idarecilerin kullanmasının beklendiği, görevlendirmeler ve mülki idare sistemlerinin yetkililerce yeterince kullanılmamasının da bu sonuçların ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülebilir. Bu sonuçlar kurumsal iletişimde e-içişleri bilgi sisteminin daha ağırlıklı kullanılması üzerine tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Kurumsal iş süreçlerinde internette yer alan diğer kaynakları en yoğun kullanan gruplar teknik ve idari personeldir. Çalışmamıza göre yönetici ve uzmanlar internet kaynaklarını daha az kullanan kullanıcı gruplarıdır. Kurumsal iş süreçlerinde e-İçişleri Bilgi Sisteminin internetin ardından ikinci sırada yer alışı ise dikkat çekicidir. Kurumsal iş süreçlerinde internet kaynaklarında olduğu gibi e-içişleri sistemini de teknik personel yoğunlukla kullanmaktadır. Teknik personelin e-içişlerini daha yoğun kullanımı sisteme daha hâkim olmaları ve/veya sistemin yönetimi ile ilgili görevlerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Sistemi daha fazla kullanması beklenen idari personelin kullanım oranları diğer gruplara göre daha düşüktür. Bu durum kurumun basılı ve elektronik ortamlarda yer alan bilgi kaynaklarını henüz e-içişleri platformu üzerinde sunamamasından kaynaklanmaktadır.

İçişleri Bakanlığında elektronik sistemler ağırlıklı olarak kurumsal işler için gerekli bilgiye erişim amacıyla kullanılmaktadır. Bu durum elektronik sistemlerin kurumsal iş süreçlerinde ihtiyaç duyulan bilgilerin sağlanmasında öncelikli bir araç olarak kullanıldığını göstermektedir. Bununla birlikte kurumsal yönetim ve denetim faaliyetlerinde gerekli bilgiye erişimde basılı kaynakların elektronik sistemlerden daha yoğun kullanılması, elektronik bilgi sistemlerinin birimler arası iletişimde etkinlikle kullanılmaması çalışmada elde edilen sonuçlar arasında yer almaktadır.

5.1.1. İçişleri Bakanlığında İş Süreçlerine Dönük Koşullara İlişkin Sonuçlar

Elde edilen sonuçlar genel olarak İçişleri Bakanlığında kurumsal işlerin yürütülmesinde bilginin etkin olarak kullanıldığını göstermektedir. Kurumda bilgi ve belge yönetimi faaliyetlerinin kurumsal temsilinde ciddi bir sıkıntı yaşanmamaktadır. Konuyla ilgili olarak sadece teknik personelin koşulları olumlu değerlendirme oranı %50'nin altında kalmaktadır.

Bilgi ve belge işlemlerine dönük yasal düzenlemeler genel olarak yeterli bulunurken e gruplar içerisinde yöneticilerin ve teknik personelin yasal düzenlemeleri olumlu görme oranı %50'nin altındadır. Bu durumun oluşmasında sistemi daha iyi tanıdığı varsayılan bu iki grubun sistemin yasal dayanaklarının geliştirilmesine yönelik beklentilerinin etkili olduğu söylenebilir.

Kurum için hayati bilgi kaynaklarının arşivlenmesinde ciddi bir sıkıntı gözlenmezken, elektronik sistemlerde aranılan bilgiye zamanında erişim konusunda özellikle teknik personel grubunda kararsız yanıtların diğer gruplara göre daha fazla yoğunlaştığı görülmektedir. Yine elektronik sistemler sayesinde Bakanlık içerisinde mesai saatlerinin dışında ve mekâna bağlı kalmadan işlerin yürütülebilmesi konusunda uzman ve yöneticilerin biraz daha olumsuz yaklaşımlarına karşın genel olarak koşullar gruplarca olumlu karşılanmaktadır.

5.1.2. e-İçişleri İçerisinde Yer Alan Uygulamalara Dönük Sonuçlar

İçişleri Bakanlığında kurum içi iş süreçlerinin yerine getirilmesinde kullanılan elektronik evrak ve belge yönetimi sistemleri genel olarak yeterli görülmektedir. Ancak kararsızlar da katıldığında yöneticilerin %30'dan fazlasının konuyla ilgili olumlu görüş bildirmemiş olması dikkat çekmektedir. Yine kurumda aranılan bilgi ve belgelerin istenilen yerde ve zamanda erişilmesinde elektronik arşiv sisteminin genel olarak yeterli görülmekle birlikte yönetici, uzman ve teknik personelin konuya ilişkin sıkıntıları göz önüne alınmak durumundadır.

e-İçişleri e-posta sisteminin kurum içi ve kurum dışı bilgi alışverişi ve iletişimde yeterliliği konusunda genel olarak gruplar olumsuzya yakın bir durum söz konusudur. Tüm gurupların yaklaşık üçte biri olumsuz görüş belirtmektedir.

e-İçişlerinin kişisel arşiv ve diğer kişisel işlemlerde (personel, ajanda, izin işleri vb.) yeterliliği konusunda elde edilen sonuçlar, analiz edilen diğer başlıklara göre daha olumsuzdur. Bu konuda idari personel dışındaki gruplarda kararsızlarla birlikte olumlu görüş bildirmeyenlerin oranı %45'in üzerindeyken, teknik personel için bu oran %50'nin üzerine çıkmaktadır. Bu sonuçlar, kişisel arşiv ve diğer kişisel işlemlerde, sistemin kişisel arşiv ve diğer kişisel işlemlerine ilişkin daha fazla tanıtım ve eğitim faaliyetlerinin yürütülmesinin önemini göstermektedir.

Analizler, kurum dışı iş süreçlerinin yerine getirilmesinde elektronik bilgi ve belge sisteminin yeterliliği konusunda ortaya çıkan tablonun çok da iç açıcı olmadığını göstermektedir. Bu konuda gruplar arasında sadece idari personelde olumlu görüş bildirenlerin oranı %50'yi geçebilmektedir. Bu durum kurum içi bilgi ve belge işlemlerinin elektronik ortamda e-içişleri çerçevesinde e-imza ile yürütülebilmesine karşın kurum dışı iletişimin henüz yeterince elektronik platformlara taşınamamış olması ile açıklanabilir. Koşullar, kurumlar arası iletişim için ortak platformların geliştirilmesi ve eşgüdümlü çalışabilen sistemlerin yapılandırılmasına duyulan gereksinimi ortaya koymaktadır.

e-İçişleri sistemi içerisinde yer alan uygulamaların değerlendirilmesine ilişkin bu gruptaki sorulara en olumsuz yanıtlar e-İçişleri kullanımı ve geliştirilen yeni modüller konusunda hizmet içi eğitimin yeterliliğinde ortaya çıkmıştır. Sonuçlara göre e-içişlerinde yaşanan sorunlara ilişkin teknik desteğin yeterliliği konusunda da ciddi sıkıntılar söz konusudur. Tüm gruplar için hizmet içi eğitim konusunda olumlu görüşler %50'nin altında kalırken, destek konusunda yalnızca teknik personelin olumlu görüşleri %50'nin biraz üzerine çıkabilmektedir. Yeni geliştirilen uygulamalar genel olarak sistem kullanımı, sistemin devamlılığı ve verimliliği açısından son derece önemlidir. Bu durum sisteme yönelik eğitim ve geliştirilen yeni modüller konusunda daha fazla hizmet

içi eğitime ve desteğe duyulan gereksinimi göstermesi anlamında önemlidir. Aynı şekilde e-içişlerinde yaşanan sorunlara yönelik teknik desteğin yeterliliği konusunda kullanıcıların çoğunlukla sıkıntı yaşadıkları anlaşılmaktadır. Sistemin kullanılabilirliği ve işleyişinin düzgün ilerlemesi açısından teknik birimlerin daha fazla destek sağlaması gerekli görülmektedir.

e-İçişleri kurumsal bilgi sisteminde yer alan bilgi ve belge kaynaklarının güvenliğine dönük koşullar analiz edildiğinde ciddi bir sorunla karşılaşılmamakla birlikte yönetici ve teknik personelin %40'dan fazlasının olumlu görüş bildirmemesi üzerinde durulması gereken bir noktadır. Benzer şekilde e-içişlerinde yer alan bilgi ve belge kaynaklarının uzun süre korunmasına dönük koşulların olumlu görülme oranı yüksek olmakla birlikte yönetici grubunun %45'inden fazlası koşulları olumlu görmemektedir.

5.1.3. İçişleri Bakanlığında Kullanılan e-İçişleri Kurumsal Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi

e-İçişleri kurumsal bilgi sistemleri kapsamında web içeriği genel olarak basit ve anlaşılır görülmektedir. Ancak bu durum gruplar arasında farklılık göstermekte özellikle yöneticilerin %45'inden fazlası koşulları olumsuz değerlendirmektedir. Yine teknik personel haricindeki grupların yarısına yakını web sitesinin basit ve anlaşılır olmadığını düşünmektedir. Gruplar arasındaki farklılıkların anlamlı olduğu Khi kare testlerinden de anlaşılmakta; sistemin özellikle yönetici modülünde iyileştirmelere gidilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

e-İçişleri kurumsal bilgi sisteminin güvenliği konusunda genel olarak kullanıcıların olumlu düşünceleri söz konusudur. Sistem güvenliği konusunda teknik personel ağırlıklı biçimde olumlu görüş bildirmesine rağmen idari personel ve yöneticilerin %40'dan fazla kararsız ve olumsuz görüş bildirmiştir. Bu durum yönetici ve idari personelin konuya ilişkin daha çok bilgilendirme ihtiyaçlarının olması ile de açıklanabilir.

Elektronik içeriğe hızlı ve etkin erişimle ilgili koşullar değerlendirildiğinde ise en sıkıntılı grubun idari personel olduğu görülmektedir. e-İçişleri kurumsal bilgi sistemini kurumsal iş süreçlerinde en yoğun kullanan grubun idari personel olduğu göz önüne

alındığında elektronik içeriğe hızlı ve etkin erişimde sıkıntıların olması önemli bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada sistem hızı ve etkin erişimle ilgili yapılacak çalışmalar iş süreçlerinin verimliliği açısından da önemli olacaktır.

e-İçişleri kurumsal bilgi sistemi üzerinde resmi iş ve işlemlerin e-imza sertifikası ile sorunsuz yürütülmesi ile ilgili analizlerde uzmanların daha olumlu yaklaşımlarına karşın yöneticilerin olumsuz görüşleri ön plana çıkmaktadır. Bu durum yöneticilerin kurumsal EBY uygulamaları ve e-imza ile ilgili daha fazla teknik destek ve oryantasyon gereksinimi olduğunu göstermektedir.

e-İçişleri kurumsal bilgi sistemi üzerinde belgelerin güvenilirliği ve geçerliliği konusunda, genel olarak olumlu görüşler söz konusudur. Ancak sonuçlarda yönetici ve teknik personel gruplarındaki katılımcıların %30'undan fazlasının kararsız görüş bildirmesi dikkat çekmektedir. Bu noktada konuya ilişkin bilgilendirme ihtiyacı nispeten daha az olması beklenen teknik personelin kararsızlığı üzerinde de durulması gerekmektedir. Öte yandan e-imzaya dönük koşulları daha yetersiz bulan grupların sistem güvenliğinde daha az sıkıntı görmesi, kullanıcıların sisteme güvenmesine karşın e-imza kullanmaktan çekinmeleri ya da kendilerini yetersiz hissetmeleri ile açıklanabilir.

Sistem içerisinde birbiriyle ilişkili bilgi ve belgelerin bütünlüğü ve kapsamının korunması ile ilgili koşullar genel olarak olumlu görünmekle birlikte yönetici ve teknik personelin çekinceleri göz önüne alınmak durumundadır. e-Devlet kapsamında kurumsal bilgi sistemlerinde içeriğin bütünlüğü, yasal ve idari açıdan son derece önemlidir. Bu noktada yaşanan çekincelerin, e-İçişlerinin çalışma içerisinde değerlendirilen TS 13298 uyumluluğunun sağlanarak yeniden yapılandırılması ile aşılabileceği düşünülmektedir.

e-İçişleri erişim ve kullanım yetkilendirilmeleri ile ilgili analizlerde tüm gruplarda %40'ın üzerinde çeşitli düzeylerde çekincelerin olması dikkat çekici bir sonuçtur. Bu durum kurumsal hiyerarşi ve görev tanımları çerçevesinde sistem üzerinde iş akışlarının gözden geçirilmesi gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır

Sistemin güncellenme sıklığının yeterliliği konusunda teknik personel ve yöneticiler koşulları diğer gruplara göre daha olumsuz görmektedir. Sistem üzerinde arşivlenmiş verilere tekrar erişime yönelik koşullarda da benzer bir sonuç ortaya çıkmakta; yine teknik personel ve yöneticiler koşulları daha olumsuz değerlendirmektedir. Konuyla ilgili kararsız olduklarını belirten katılımcıların oranı da dikkat çekicidir. Bu doğrultuda sistemin kayıtlı bilgiye erişim ile ilgili iyileştirmelere gereksinim duyulduğu ve bu iyileştirmeler gerçekleştirilirken yönetici ve teknik personelin görüşlerinin göz önünde bulundurulması gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır.

Katılımcılar e-İçişleri içerisinde en olumsuz koşulların içeriğin uzun süre korunması ve arşivlenmesinde olduğunu ifade etmektedirler. Bu durum kullanılan sistemde içeriğin korunması ve e-arşiv konusunda kullanıcıların ciddi endişeleri olduğunu göstermektedir. Sonuçlar, mevcut sistemin işleyişi konusunda ciddi sıkıntılar yaşamayan deneklerin, sistem üzerindeki verilerin uzun süre arşivlenmesi, çeşitli tehlikelere karşı korunması ve gelecekte aynı bütünlük içerisinde elde edilebilmesi konusunda sisteme yeterince güvenmediklerini göstermektedir. Kurumsal bilgi sistemlerinin en önemli bileşenlerinden olan e-arşivlerin kurum hafızasının korunmasında ve kurumsal işleyişin sürekliliğindeki önemi düşünülerek ilgili konudaki endişelerin giderilmesine dönük önlemlerin alınması, bu çerçevede yedekleme alanlarının, sunucu alanlarının ve güvenlik duvarlarının geliştirilmesi, teknolojik eskimeye karşı öykünme vb. uygulamaların düşünülmesi önemli görülmektedir.

Kullanıcılar, sistemi öğrenme ve sistemdeki yeniliklere adapte olma konusunda ciddi sıkıntılar yaşamamaktadırlar. Ancak sistem üzerinde gerekli tüm iş süreçlerinin tanımlanıp tanımlanmadığına ilişkin soruya verilen yanıtların %45'in üzerindeki kararsız ve olumsuz olması dikkat çekici bir sonuçtur. Bu bağlamda EBY sistemleri geliştirilirken kurumsal ve idari gereksinimlerin analizi önemli bir aşamayı oluşturmaktadır. Sadece yasalara ve standartlara uygun sistemler kurumsal gereksinimler çok yönlü olarak değerlendirilmediği sürece tek başına yeterli görülmemektedir. Bu çerçevede kurum içerisinde yürütülen iş süreçlerine dönük

gereksinim analizlerinin ayrıntılı olarak gerçekleştirilmesi ve bu çerçevede e-işlerinde tanımlanmamış işlerin de sisteme dâhil edilmesi gerekli görülmektedir.

Sistem hatasız bir şekilde işlemektedir sorusuna kararsızlarla birlikte olumsuz yanıt verenlerin oranının %53'ün üzerinde olması sistemin işleyişine yönelik önemli bir sonuçtur. Bu çerçevede sistemin kendi içerisinde, işleyişinde ve/veya kullanımının etkinleştirilmesinde iyileştirmelerin yapılması gerekli görülmektedir. Özellikle teknik personelin sistem işleyişindeki hatalarla ilgili daha çok sıkıntılarının olduğu ortaya çıkmaktadır.

e-İşleri kurumsal bilgi sisteminin yeni koşullara adaptasyonu konusunda genel olarak olumsuz bir tablo ortaya çıkmaktadır. Değişen iş süreçleri ve yeni koşullara uyum, iş süreçlerinin devamlılığı ve verimliliği açısından oldukça önemlidir. Uyuma yönelik koşulların özellikle iş süreçlerine yoğun olarak dâhil olan idari personel ve teknik personel tarafından olumsuz bulunması, kurumda yeni bir olay, durum ya da uygulamanın sistem üzerinde tanımlanmasına yönelik sıkıntılarının yaşanması ile açıklanabilir. Ayrıca bu durum personelin sistem değişikliklerine karşı direnç göstermeleriyle de açıklanabilir.

Sistem üzerindeki iş ve işlemlerin yasal gereklilikleri karşılaması konusunda koşullar genel olarak olumlu görünürken katılımcıların yaklaşık üçte biri bu konuda kararsız görüş bildirmişlerdir. Bu durum en azından belirli bir kullanıcı kesiminin e-İşleri kurumsal bilgi sistemleri üzerinden yürütülen işlemlerin yasal koşulları tam olarak karşılamadığına yönelik endişeleri olduğunu göstermektedir.

e-İşleri sistemi üzerinde farklı iş süreçlerinin birbiriyle entegre edilebilmesi konusunda kararsız yanıtlarının yüksekliği, katılımcıların bu koşullarla ilgili deneyim ve bilgilerinin yeterli olmaması ile açıklanabilir. Analizlerde kurum çalışanlarının e-işleri üzerinde gerçekleştirilebilecekleri uygulamaların tümüne dönük farkındalık düzeylerinin düşük çıkması da bu yorumu doğrular niteliktedir. Bu sonuçlarla kurumda sisteme dönük bilgilendirme ve eğitim gereksinimlerinin olduğu bir kez daha teyit edilmektedir.

Analizlere göre katılımcılar İçişleri Bakanlığında kullanılan e-içişleri kurumsal bilgi sisteminin genel olarak basılı ortamda yürütülen iş süreçlerine göre maliyeti ciddi oranda düşürdüğünü düşünmektedirler. Kurumda henüz tüm iş süreçleri bütünüyle elektronik ortama aktarılmadığı için kurumsal bilgi ve belge işlemlerinin maliyetinin yüksekliği konusunda kararsız yanıtların yüksek olduğu görülmektedir.

Anket denekleri genel olarak e-bilgi ve belge yönetimi sistemlerinin işletilmesi konusunda yeterli personel olduğunu düşünmelerine karşın kullanılan e-bilgi ve belge yönetimi sistemlerinin e-devlet gereksinimlerini karşılaması konusunda kararsıza yakın bir iyimserliği söz konusudur. Bilgi sistemlerinin tasarımı ve kolay anlaşılması konusunda ise olumlu yanıtların %50'nin üzerine çıkmaması üzerinde önemle durulması gereken bir noktadır.

Anket gruplarının kurumsal elektronik bilgi ve belge yönetimi sistemlerine yönelik öncelikle geliştirilmesine gereksinim duyulan alanları içeren 15 değişkene ilişkin sonuçlar değerlendirildiğinde; diğer sonuçlarla örtüşecek biçimde öncelikle sistemin hızı ve etkinliği (tüm gruplar için yaklaşık %80 civarında) ve sistemin kullanımına dönük hizmet içi eğitim gereksiniminin karşılanması konusunda sıkıntılar yaşandığı ortaya çıkmaktadır. Ardından iyileştirme gereksinimi olan alanlar arasında sistemin kurum içi ve dışı diğer sistemlerle entegrasyonu özellikle yöneticiler ve teknik personelin yaklaşık üçte ikisi tarafından dile getirilmektedir. Bu oranın diğer gruplarda %50 civarında kalması söz konusu grupların konuya ilgileri ile açıklanabilir. Sistemin kullanımının kolaylaştırılması konusunda yöneticilerin diğer gruplardan farklı olarak %70'in üzerinde iyileştirme istemesi bir diğer önemli sonuçtur. Yine sistemin güvenliği, teknik destek ve sistemin esnekliği konusunda tüm gruplar %50'nin üzerinde iyileştirme ihtiyacı duymaktadır. Yönetici ve teknik personel grupları diğerlerinden daha yoğun olarak (%60'ın üzerinde) sistem yetkilendirmelerinin yeniden düzenlenmesi gerektiği üzerinde durmaktadırlar.

5.1.4. TS 13298 Çerçevesinde e-İçişlerinin Değerlendirme Sonuçları

İçişleri Bakanlığı kurumsal bilgi sistemi olan e-İçişleri bilgi sisteminde TS 13298 kapsamında yapılan analizin sonuçları değerlendirildiğinde genel olarak kurumun standardın gerekliliklerini %95 oranında yerine getirdiği görülürken, kurumun önemli bazı ayrıntılarda eksikliklerinin olduğu ortaya çıkmıştır. EBYS standardına göre klasörleri kapama ve/veya yeni bölüm açma zamanlarına ait kriterler sistem kurulum aşamasında belirlenmek durumundadır. e-İçişleri sisteminde takvim yılının veya mali yıl bitişi gibi zaman dilimlerinde klasörleri kapama ve/veya yeni bölüm açma zamanları belirlenmiştir. Öte yandan TS 13298 standardı kurum EBYS'sinin klasöre ilk belge kaydından itibaren belli bir zamanın geçmesini esas alan zaman dilimlerine ve klasörde yer alacak dosya sayısı veya toplam dosya büyüklüğü gibi sayısal kriterlerin geliştirilmesini gerektirmesine rağmen e-İçişleri sistemi bu fonksiyonlara sahip değildir. Bu noktada klasörleri kapama ve/veya yeni bölüm açma zamanlarının belirlenmesine yönelik eksikliklerin giderilmesi gerekmektedir.

e-İçişleri, TS 13298 Standardının öngördüğü elektronik belgenin içeriği, form, format, sunum ve yapısal özellikleri, ekleri ve/veya bileşenlerinin kayıt altına alınması özelliklerine sahiptir. Ancak standardın gerektirdiği belgelerin üretildiği uygulama programına ait isim ve versiyon bilgilerinin kayıt altına alınması uygulamalarının gerçekleştirilememesi uygulamalara ilişkin versiyon kontrolünün yapılamaması sonucunu doğurabilecektir. Bu durum belgelerin geçmişine dönük uygulamaların izlenememesi, dolayısıyla sisteme ve kayıtlara istenmeyen erişim ve müdahaleye yönelik engellemelerin yapılamamasına neden olabileceğinden ciddi bir güvenlik açığı olarak görülmektedir.

TS 13298 standardı EBYS' de birden fazla bileşeni olan belgelerin: parçalar arasındaki ilişkiler korunarak tek bir belge şeklinde sisteme kayıt edilebilmesi, belgenin yapısal özelliklerinin korunması, tasfiye aşamasında tüm parçaların tek bir ünite olarak işlem görmesi fonksiyonları içermesini beklemektedir. e-İçişleri sisteminin yapılan analiz sonucunda bu dört fonksiyondan sadece "Belgenin yapısal özellikleri korunması ile ilgili koşulların karşılandığı ortaya çıkmıştır. Bu durum elektronik belge yönetiminin

temel özelliklerinden olan belge bütünlüğünün korunması noktasında İçişleri Bakanlığı içerisinde ciddi sıkıntıların olduğunu göstermektedir.

Anket değerlendirmelerinde yer aldığı gibi e-İçişleri sisteminde yaşanan en önemli aksaklıklar arasında elektronik postaların e-İçişlerine entegre edilmemesi çıkmıştır. TS 13298'e göre de EBYS, e-postaların yönetimine dönük modüllere sahip olmak durumundadır. Standarda göre kullanıcıların elektronik postaları inceledikten sonra uygun gördüklerini EBYS içerisine aktarabilmesi, tüm gelen ve giden elektronik postaların otomatik olarak EBYS içerisinde tanımlanabilmesi ve bunların uygun klasörlerle ilişkilendirilmesinin sağlanması gerekmektedir. Bu bağlamda yapılan analiz sonucunda e-İçişleri sisteminin ilgili fonksiyonları karşılayamaması önemli bir eksikliklerdir.

TS 13298 Standardı arama özellikleri açısından EBYS'nin bünyesindeki elemanlara ait üst veri bilgileri üzerinden ve tam metin arama yapılabilmesini, arama işleminin birden fazla kavramla yapabileceğini, arama sonuçları kullanıcıya liste halinde sunulmasını ve gerektiğinde filtrelenebilmesini ön görmektedir. Bu kapsamda yapılan analizlerde e-İçişleri sisteminde kullanıcıların aramalarda mantıksal operatörleri kullanmadıkları, sistemin teknik yönden eşanlı sözcükleri ve göndermelere ilişkin tanımlama eksikliklerinin olduğu, aramaları kaydedemediği görülmüştür. Sistem üzerinden bilgi erişim etkinliğinin artırılması için ilgili alanlarda iyileştirmelerin yapılması gerekli görülmektedir.

e-İçişleri standartta yer aldığı gibi herhangi bir elektronik belge, klasör veya diğer elemanlara ait üst verilerin ve e-imza özelliklerinin yazdırılmasına olanak tanımakla birlikte standardın öngördüğü diğer bir fonksiyon olan, yazdırılması mümkün olmayan elektronik belgeler (ses ve hareketli görüntü dosyaları gibi) için uygun çıktı ortamı sağlayamamaktadır. Bu çerçevede sistemin çoklu ortam desteğinin geliştirilmesi üzerinde çalışılması gerekmektedir.

Standartta öngörülmesine rağmen e-İçişlerinin optik karakter tanıma (OCR) programları ile entegre çalışma fonksiyonu kullanılmama gerekçesiyle kaldırılmıştır.

Sistem üzerinde ileride kullanma ihtiyacı duyulabilecek ve standartta olması gerekli unsurlar arasında yer alan bu fonksiyonun tekrar aktif hale getirilmesi gerekmektedir. Dijital ortama aktarılan basılı içeriğin makinaca okunabilir yapılandırılmış formatta aktarılması olanağı sağlayan OCR entegrasyonu, kurumsal elektronik bilgi sistemlerinin vazgeçilmez bir özelliğidir. EBYS sadece idari süreçlerin yürütülmesi ve etkinliği için düşünülmemelidir. Bu sistemler aynı zamanda önemli bir bilgi erişim platformudur. Bu çerçevede e-İçişlerinin bir bilgi erişim platformu olarak algılanması ve bunun için gerekli OCR entegrasyonu gibi özelliklerinin tekrar yapılandırılması önemli görülmektedir.

e-İçişleri, TS 13298 standardı çerçevesinde beklentileri karşılayacak biçimde açık kaynak kodlu, eski versiyon dosya formatlarını okuyabilen, veri sıkıştırma (kayıplı ve kayıpsız) olanaklarına sahip, farklı sistemleri destekleyebilen bir yapıdadır. Ancak sistemin standartta yer aldığı gibi veri kayıplarını ve görüntüleme hatalarını rapor edememesi, Electronic Document Interchange Format (EDIF) gibi çeşitli dosya değişim formatlarını desteklememesi, 24 bitten yüksek tonlama özelliğine sahip olmaması ve asıl ve mini görüntü kopyaları oluşturmak için farklı çözünürlük seçenekleri bulunmaması üzerinde ciddi olarak çalışılmak durumundadır. Bu fonksiyonların olmaması sistemin denetimi ve izlenebilirliğini zorlaştırmakta, özellikle görsel materyallerin tanımlanmasını sınırlamakta, verilerin farklı sistemlerle karşılıklı değişimine engel teşkil etmektedir.

Elde edilen sonuçlar çerçevesinde, çalışmamızda “e-İçişlerinde görev tanımları ve yetkilendirmeler ile farklı yapıdaki içeriklerin bütünleştirilmesine, içeriğin güvenliği ve bütünlüğü bozulmadan uzun süre arşivlenmesine dönük koşulların iyileştirilmesine, ilgili yasal düzenlemelerde elektronik uygulamaların daha net tanımlanmasına, sistemin TS 13298 ile bütünüyle uyumlu olmasına gereksinim vardır. e-İçişleri özellikleri ve kullanımı konusunda kurum içi teknik destek ve hizmet içi eğitim programlarının yapılandırılması gerekmektedir” şeklinde belirlenen hipotez kanıtlanmıştır.

5.2. ÖNERİLER

İçişleri Bakanlığı'nda e-devlet kapsamında kurumsal bilgi sistemleri uygulamalarına dönük koşulları ve sorunları ortaya koyan analiz sonuçlarına dayanarak aşağıdaki önerilere ulaşılmıştır:

1. e-Devlet uygulamaları çerçevesinde yürütülen resmi işlemlerin vazgeçilmez unsuru olan EBYS uygulamalarının, bütünlük bir yapıda Türkiye çapında ortak bir platformda eşgüdümlü yürütülebilmesine dönük girişimlerin yoğunlaştırılması gerekmektedir. Bu çerçevede çalışma içerisinde değerlendirilen e-İçişleri sisteminin MERNİS, UYAP, POLNET, UAVT, TAKBİS gibi sistemlerle birlikte çalışabilirliği üzerine çalışmalar yürütülmelidir.
2. İçişleri Bakanlığında basılı ve elektronik bilgi ve belge yönetimi uygulamalarının kurum içerisinde koordinasyonu ve yürütülmesinden sorumlu bir birim oluşturulmalıdır. Bu birim İçişleri Bakanlığı Bilgi ve Belge Yönetimi Daire Başkanlığı şeklinde örgütlenmelidir. İlgili başkanlığında uzmanlık gerektiren çalışmalar Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümlerinden mezun bilgi profesyonellerince yürütülmelidir.
3. İçişleri Bakanlığında elektronik bilgi ve belge yönetimi uygulamalarının yürütüldüğü e-İçişleri kurumsal bilgi sisteminin tek yönlü bilgi aktarma fonksiyonlarının geliştirilerek Web 2.0 araçlarının, e-posta ve diğer iletişim ortamlarının da sisteme entegre edilmesi; böylece iş süreçlerinde kullanılan örtük ya da yapılandırılmamış bilginin sistem üzerinde açık bilgiye dönüştürülmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır.
4. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından geliştirilen ve henüz İçişleri Bakanlığı tarafından uygulamaya konulmamış KEP (Kayıtlı Elektronik Posta) çerçevesinde, Bakanlık içerisinde e-posta sisteminin yapılandırılması, böylece kanıt niteliğinde güvenli elektronik iletişimin sağlanması gerekmektedir.
5. İçişleri Bakanlığında basılı bilgi kaynaklarının dijitalleştirilmesi sağlanmalı, sistemde yer almayan diğer elektronik kaynaklarla birlikte e-İçişleri platformu geliştirilmelidir.

6. Özellikle yönetici ve teknik personelin e-İçişleri üzerinden yürütülen resmi işlemlerin yasal dayanaklarının geliştirilmesine yönelik endişeleri göz önüne alınarak, yasal düzenlemelerde elektronik uygulamaların çerçevesi daha net çizilmeli, personelin de konuya ilişkin farkındalığının artırılması sağlanmalıdır.
7. Elektronik sistemlerde aranılan bilgi ve belgelere erişim konusunda yaşanan sıkıntıların giderilmesi üzerine, TS 13298 standardında yer alan üstveri alanları da göz önüne alınarak e-İçişleri veri tanımlama sistemi geliştirilmelidir.
8. e-İçişlerinin en olumsuz koşulları arasında değerlendirilen e-İçişleri kurumsal bilgi sisteminde yer alan bilgi ve belge kaynaklarının güvenliğine, bütünlüğü bozulmadan uzun süre arşivlenmesine dönük koşullar iyileştirilmelidir. Bu çerçevede ISO 27001 ve TS 13298 standartlarının öngördüğü uygulamalar gerçekleştirilmeli, güvenlik duvarları, gerektiğinde bulut yapısında yedekleme ortamları geliştirilmeli, teknolojik eskimeye karşı öykünme vb. uygulamalar düşünülmeli, konu üzerine uzman kişi ve kuruluşlardan teknik destek alınmalıdır.
9. İçişleri Bakanlığında kurum içi iş süreçleri bütünüyle elektronik ortama aktarılmasına karşın anket verilerinde de yer alan e-imzaya güvensizlikten ve yaşanan aksaklıklardan dolayı bazı birimlerde işlemlerin basılı ortama da alınması uygulamasından vazgeçilmelidir. Bu çerçevede sistem üzerinde e-imza kullanırken zaman zaman yaşanan sistem hatalarının da giderilmesi gerekmektedir.
10. Sistem üzerinde görev tanımları ve iş süreçleri ile buna bağlı yetkilendirmeler sadece kurum hiyerarşisi değil, yürütülen iş ve işlemlerle bu işlemlerde sorumlu personel göz önüne alınarak yeniden yapılandırılmalıdır.
11. Kullanıcı beklentileri çerçevesinde e-içişleri sistemi içerisinde aranılan bilgi ya da uygulamaya daha rahat erişim için web sayfası kullanılabilirlik ilkeleri ve bilgi mimarisi çerçevesinde yeniden tasarlanmalı, sayfaların açılış hızında yaşanan sıkıntılar da göz önüne alınarak sistemin teknik altyapısının geliştirilmesi gerekmektedir.
12. Yapılan analizlerde ortaya çıkan EBYS ve özelde e-İçişlerinin özellikleri ve kullanımını konusunda, personelin hizmet içi eğitim eksikliklerinin giderilmesine

dönük Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümlerinden destek alınarak düzenli hizmet içi eğitim programlarının başlatılması gerekmektedir.

13. Yapılan analizlerde ortaya çıkan sistemin kullanımı ve yaşanan aksaklıkların giderilmesine yönelik teknik desteğin artırılması, sistem üzerinde yardım fonksiyonlarının geliştirilmesi gerekmektedir. Birim proje sorumlusu, bilgi işlem ve teknik personele uzanan zincirinin ortadan kaldırılarak, doğrudan teknik desteğe ulaşılmasını sağlayacak; sistem üzerinde anlık mesajlaşma ya da görüşme olanakları yaratılmalıdır.
14. TS 13298 çerçevesinde yapılan analiz sonuçlarına göre aşağıdaki öneriler çalışmamız çerçevesinde sunulabilir:
 - a. e-İçişlerinde dosya açma kapama zamanları ile yeni bölüm açma zamanları versiyon kontrolü açısından sistem loglarında tutulmalıdır.
 - b. Sistem üzerinde yer alan her bir konuya ait içerik aralarındaki ilişkiler korunarak tek bir dosya altında kaydedilmeli, korunmalı, transfer ve tasfiye işlemleri tek bir ünite halinde gerçekleştirilmelidir.
 - c. e-Postalar, e-içişlerine entegre edilmemeli, kullanıcılar elektronik postaları inceledikten sonra uygun gördüklerini EBYS içerisine aktarabilmeli, tüm gelen ve giden elektronik postalar otomatik olarak EBYS içerisinde de tanımlanabilmeli ve bunların uygun klasörlerle ilişkilendirilmesi sağlanabilmelidir.
 - d. Sistem üzerinden bilgi erişim etkinliğinin artırılması için sistem sözlükleri, ontolojiler, mantıksal operatörler kullanılmalı, eşanlamlı sözcükler ve göndermelere ilişkin tanımlama eksiklikleri giderilmelidir.
 - e. e-İçişleri yazdırılması mümkün olmayan elektronik belgeler (ses ve hareketli görüntü dosyaları gibi) için uygun çıktı ortamı sağlanmalıdır.
 - f. e-İçişleri OCR programları ile entegre çalışma fonksiyonuna sahip olmalı, veri kayıplarını ve görüntüleme hatalarını rapor edebilmeli, EDIF gibi farklı formatları da desteklemelidir.

KAYNAKÇA

- Adeoti-Adekeye, W. B. (1997). The importance of management information systems. *Library Review*, 46(5), 318 – 327.
- Aktan, C. C. (2003). *Değişim çağında devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Andersen, A. (2001). *Değişim-tr, internetle gelişimde Türkiye*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Yayınları.
- ARMA International. (2004). *ANSI/ARMA 9- 2004: Requirements for electronic messages as records*. 18 Kasım 2012 tarihinde <http://www.arma.org/bookstore/productdetail.cfm?ProductID=1501> adresinden erişildi.
- ARMA International. (2005). *ANSI/ARMA 8-2005: Retention Management for Records and Information*. 18 Kasım 2012 tarihinde <http://www.arma.org/bookstore/productdetail.cfm?ProductID=1501> adresinden erişildi.
- Azad, A. (2008). *Implementing electronic document and record management systems*. Boca Raton: Auerbach Publications. 12 Kasım 2012 tarihinde <http://www.crcnetbase.com/doi/pdf/10.1201/9780849380600.fmatt> adresinden erişildi.
- Banger, G. (2003). *e-Türkiye*. 8 Kasım 2012 tarihinde <http://gurolbanger.com.tr/images/UBS1.pdf> adresinden erişildi.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Baş, T. (2010). *Anket: Anket nasıl hazırlanır, anket nasıl uygulanır, anket nasıl değerlendirilir*. Ankara: Seçkin.
- Bayraktar, E. ve Efe M. (2006). Kurumsal kaynak planlaması (ERP) ve yazılım seçim süreci. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, s. 689-709
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (2003). *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25269, 24 Ekim 2003.

- Bilgi Teknolojileri Sektörü Mevcut Durum Raporu (2013). *Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi*. 19 Şubat 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr/doc/8a3247663c34142e013ca5af67ba000e> adresinden erişildi.
- Bingi, P., Sharma, M. K. ve Godla, J. K. (1999). Critical issues affecting an ERP implementation. *Information Systems Management*, 16(3), 7-15.
- Blair, B. T. (2004). An enterprise content management primer: ECM is increasingly important in helping organizations manage and control content according to their business goals and legal needs. *The Information Management Journal* September/October. 22 Kasım 2012 tarihinde http://imap.kahnconsultinginc.com/images/pdfs/IMJ_ECM_Article.pdf adresinden erişilmiştir.
- BM (2005). *Global e-government readiness report*. 22 Şubat 2013 tarihinde <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf> adresinden erişildi.
- BM (2012). *e-Government survey*. 15 Mart 2012 tarihinde <http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx> adresinden erişildi.
- Brown, M. M. ve Brudney, J. L. (2001). *Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective*. 11 Kasım 2012 tarihinde <http://www.jstor.org/stable/3381211> adresinden erişilmiştir.
- Can, H. (1999). *Organizasyon ve yönetim*. Ankara: Siyasal Kitap Evi.
- Cimtech Ltd. (2009). *Managing information and documents: The definitive guide*. Birleşik Krallık: Cimtech Innovation Centre.
- Civelek, D. Y. ve Turan, H. K. (2010). *Kurumlar arası e-yazışma çalışma raporu: 1*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

- Çakar, N. D., Yıldız, S. ve Dur, S. (2010). Bilgi yönetimi ve örgütsel etkinlik ilişkisi: Örgüt kültürü ve örgüt yapısının temel etkileri. *Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review*, 10(1), 71-93.
- Çakmak, T. (2011). *Kurumsal içerik yönetimi kapsamında elektronik bilgi ve belge sistemlerinin bir kurum örneğinde değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Çeven, M. (2006). *Kurumsal bilgi sistemlerinin karar vermeyi destekleyici özellikleri ve bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Çiçek, N. (2011). Elektronik belgelerin diplomatik analizi ve arşivsel bağın kurulmasındaki önemi: Türkiye'deki uygulamalar ışığında bir inceleme. *Bilgi Dünyası*, 12(1), 87-104.
- Davenport, T. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, 76(4), 121-131.
- Delikurt, A. (2007). *Türkiye' de e-devlet ve elektronik dönüşüm süreci: Sanayi.net uygulaması* Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Deloitte Research (2000). *At the dawn of e-government: The citizen as customer*. 7 Eylül 2012 tarihinde <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/e-government.pdf> adresinden erişildi.
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik. (1988). *T.C.Resmi Gazete*, Sayı: 19816. 11 Mart 2013 tarihinde <http://www.mevzuat.gov.tr> adresinden erişildi.
- 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: 95- 100.

Dinçmen, M. (Yay. Haz.). (2010). *Bilgi yönetimi ve uygulamaları*. İstanbul: Papatya.

DoD 5015.02-STD. (2002). *Electronic records management software applications design criteria standart*-Assistant Secretary of Defense for Networks and Information Integration/Department of Defense Chief Information Officer. USA: Department of Defense. 3 Aralık 2012 tarihinde <http://www.dtic.mil/whs/directives/corres/pdf/501502std.pdf> adresinden erişildi

DPT (2004). *e-Dönüşüm Türkiye projesi kısa dönem eylem planı 2003-2004*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

DPT (2006). *Bilgi toplumu stratejisi eylem planı 2006-2010*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

DPT. (2009). *E-Dönüşüm Türkiye projesi birlikte çalışabilirlik esasları rehberi: Sürüm 2.0*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

DRAMBORA. (2010). *Digital Repository Audit Method Based on Risk Assessment* web sitesinden 21 Kasım 2012 tarihinde <http://www.repositoryaudit.eu/about/> adresinden erişildi.

Duffy, D. (2000, 13 Kasım). Q&A: Balancing the role of e-government. *CNN*. 15 Kasım 2012 tarihinde <http://www.cnn.com/2000/TECH/computing/11/13/qna.egov.idg> adresinden erişilmiştir.

e-Dönüşüm Türkiye Acil Eylem Planı Genelgesi. (2003, 30 Kasım). T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü, (2003/48).

e-İmza (2012). *e-İmza nedir?* 9 Haziran 2012 tarihinde <http://www.e-imza.gen.tr/index.php?Page=EImzaNedir&YaziNo=9> 20/04/2012 adresinden erişildi.

- Elektronik Belge Standartları (2008). T.C. Başbakanlık Genelgesi, Sayı: 2008/16. 11. Mart 2013 tarihinde http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/2008/2008-0010-006-08467.pdf adresinden erişildi.
- Elektronik İmza Kanunu. (2004). *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25355, 23 Ocak 2004.
- Electronic Records Management Handbook (2002, February) . 7 Aralık 2012 tarihinde Department of General Services State of California Web sayfasından erişildi: <http://www.documents.dgs.ca.gov/osp/recs/ermhbkall.pdf>.
- Ergün, M. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemleri: Gözlem ve mülakat*. 12 Ocak 2013 tarihinde www.egitim.aku.edu.tr/gozlemmulakat.ppt adresinden erişildi.
- e-Yazışma Projesi. (2011). *Devlet Planlama Teşkilati Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı*. 11 Mart 2013 tarihinde <http://www.e-yazisma.gov.tr/SitePages/projeCiktilari.aspx> adresinden erişildi.
- e-Yazışma Projesi. (2013). Kalkınma Bakanlığı. 27 Şubat 2013 tarihinde <http://www.e-yazisma.gov.tr/SitePages/eyasizmaana.aspx> adresinden erişildi.
- Freedman, E. (2005). *The paperless office: Real or legend?* Freedman Consulting Inc.
- Fedorowicz, J., Gogan, J. L. ve Culnan, M. J. (2010). Barriers to interorganizational information sharing in e- government: A stakeholder analysis. *The Information Society: An International Journal* 26(5), 315-329. 29 Ocak 2013 tarihinde <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01972243.2010.511556#preview> adresinden erişilmiştir.
- Gringrich, L. (2006). Retention and disposition of structured data: The next frontier for records managers. *The Informaton Management Journal*, March-April, s.31-39 .
- Gültekin, B. (2007). *Türkiye’ de e-devlet uygulamaları ve toplumsal açılımları*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Hafner, A. W. (1998). *Descriptive statistical techniques for librarians* (2.bs.). American Library Association.
- Halis, M. (2000). Örgütsel iletişim ve iletişim tatminine ilişkin bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1), 217-230.
- Heeks, R. (2008). *What is e-Government?* 20 Ağustos 2012 tarihinde <http://www.egov4dev.org/egovdefn.htm> adresinden erişilmiştir.
- 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.
- Horan, T. ve Abhichandani, T. (2006) Assessing user satisfaction of e-government services: Development and testing of quality-in-use satisfaction with advanced traveler information systems (ATIS). *Journal of Information technology management* XVII(4), 33-44. 22 Ocak 2013 tarihinde http://pdf.aminer.org/000/245/458/assessing_user_satisfaction_of_e_government_services_development_and_testing.pdf adresinden erişildi.
- Houston, A. (2004). *Anket hazırlama kılavuzu*. İstanbul: Kalite.
- Huang, W., Chen, Y. ve Wang, K. L. (2006). *e-Government development and implementation*. 6 Ocak 2013 tarihinde <http://www.irma-international.org/viewtitle/12563/> adresinden erişildi.
- IDC Blackbook (2012). *Gartner enterprise software and IT services markets IHS global insight*. McKinsey Global Institute.
- InterPARES 3 Project Case Study Methodology (2010). InterPARES 3 Project case studies. 12 Ekim 2012 tarihinde http://www.interpares.org/ip3/ip3_case_study_methodology.cfm adresinden erişildi.

ISO/IEC 17799:2005 (2005). *Information technology -- Security techniques -- Code of practice for information security management*. 17 Haziran 2012 tarihinde http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=39612 adresinden erişildi.

ISO 16175-1:2010. (2010). *Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 1: Overview and statement of principles*. Cenevre: International Organization for Standardization.

ISO 16175-2:2011. (2011). *Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 2: Guidelines and functional requirements for digital records management systems*. Cenevre: International Organization for Standardization.

ISO 16175-3:2010. (2010). *Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems*. Cenevre: International Organization for Standardization.

ISO 27002:2007 (2007). *Information technology. Security techniques. Code of practice for information security management*. 22 Haziran 2012 tarihinde <http://www.standards.bz/iso-27002.html> adresinden erişildi.

ISO/TR 23081-3:2011 (2011). *Information and documentation -- Managing metadata for records -- Part 3: Self-assessment method*. 22 Haziran 2012 tarihinde http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=57121 adresinden erişilmiştir.

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.

- İçişleri (2013). *İçişleri Bakanlığı web sayfası*. 12 Mart 2013 tarihinde www.icisleri.gov.tr adresinden erişildi.
- İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı (2012). *Yardım masası dokümanları*. 10 Şubat 2012 tarihinde www.e-icisleri.gov.tr adresinden erişildi.
- İnce, M. (2001). *Elektronik devlet: Kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkânlar*. Ankara: DPT Yayınları. 7Ekim 2012 tarihinde http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Dis_Baglanti/Diger/010500_MuratInce-E-Devlet.pdf adresinden erişildi.
- Jana, D. (2008). Creativity as important potential of managers. R. Stefko and M. Frankovsky (Ed.), *Management 2008 in times of global change and uncertainty (Part I)* içinde (ss.17-22). Presov: University of Presov. 3 Ağustos 2012 tarihinde <http://www.unipo.sk/public/media/11863/konferencia.pdf> adresinden erişildi.
- Johnston, G. P. ve Bowen, D. V. (2005). The benefits of electronic records management systems: A general review of published and some unpublished cases. *Records Management Journal* 15(3), 131-140.
- Jones, V. A., (2012). *A guide to commonly used national and international records management standards and best practices*. Revised by Mary Margared Fletcher, MLIS. Pittsburg: ARMA International Educational Foundation. 9 Kasım 2012 tarihinde http://www.armaedfoundation.org/pdfs/V_Jones_RIMStandards_Update2012.pdf adresinden erişildi.
- Juraj, R. ve Robert, S. (2008). Software applications of business informatics and information systems in business and management in a selected company. R. Stefko and M. Frankovsky (Ed.), *Management 2008 in times of global change and uncertainty (Part I)* içinde (ss.142- 149). Presov: University of Presov. 3 Ağustos 2012 tarihinde <http://www.unipo.sk/public/media/11863/konferencia.pdf> adresinden erişildi.

Kalkınma Bakanlığı 2010-2011 Yılı Programı. (2011). *Kalkınma Bakanlığı*. 27 Şubat 2013 tarihinde <http://mevzuat.dpt.gov.tr/bkk/20101028-M1-1.pdf> adresinde erişildi.

Kampffmeyer, U. (2006). *ECM-enterprise content management*. Project Consult:

Hamburg. 10 Aralık 2012 ftp://ftp.software.ibm.com/software/emea/de/db2/20070808_ECM_White-Paper_kff_IBM_Endversion.pdf adresinden erişildi.

Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik Ekseni Mevcut Durum Raporu. (2013). *Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi*. 27 Şubat 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr/doc/8a3247663c34142e013ca5bb7ddc0012> adresinden erişildi.

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik. (2009). *T.C. Resmi Gazete*, 27304 Sayı. 11 Mart 2013 tarihinde <http://www.mevzuat.gov.tr> adresinden erişilmiştir.

Kandur, H. (2006). *Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli (v.2.0)*. Ankara: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

Kandur, H. (2011). Türkiye’de kamu kurumlarında elektronik belge yönetimi: Mevcut durum analizi ve farkındalığın artırılması çalışmaları. *Bilgi Dünyası*, 12(1), 2-12.

Kapp, K. M., Latham, W. F., ve Ford-Latham, H. N. (2001). *Integrated learning for ERP success: A learning requirements planning approach*. New York: The St. Lucie Press.

Kaptan, S. (1989). *Bilimsel araştırma ve gözlem teknikleri*. Ankara: Tekışık Matbaası

Karasar, N. (1991). *Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar, ilkeler teknikler (4.bs.)*. Ankara: Sancak Matbaası.

Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi (16.bs.)*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Kaya, H. (2008). Kamu ve özel sektör kuruluşlarının örgütsel kültürünün analizi ve kurum kültürünün çalışanların örgütsel bağlılığına etkisi: Görgül bir araştırma. *Maliye Dergisi*, 155, 120.
- Kayalı, C. A. ve Yereli, A. N. (2002). Türkiye’de bilgi toplumu yaratılması ve e-devlet uygulamalarına genel bir bakış. *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi 10-11 Mayıs 2002 Hereke-İzmit* içinde. İzmit: Kocaeli Üniversitesi İİBF Yayını.
- Kayıtlı elektronik Posta, (2011) *Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu*. 11 Mart 2013 tarihinde http://www.tk.gov.tr/bilgi_teknolojileri/kayitli_elektronik_posta/index.php adresinden erişildi.
- Kızılca, D. (2011). *e-İçişleri Projesine giriş: Ana sayfa yardım dokümanı*. e-İçişleri Projesi. Ankara: İçişleri Bakanlığı.
- Kuran, N. H. (2005). *Türkiye için e-devlet modeli analiz ve model önerisi* (1. bs.). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Külcü, H. U. (2008). Belge yönetiminde kapasite değerlendirme. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Külcü, Ö. (2007a, 8-10 Kasım). *Değişen koşullarda belge yönetimi çalışmaları ve uluslararası uygulamalar*. XII. Türkiye’de İnternet Konferansı’nda sunulan bildiri. 19 Aralık 2012 tarihinde http://inet.tr.org.tr/inetconf12/kitap/Bildiriler/11_22_inet07.pdf adresinden erişildi.
- Külcü, Ö. (2007b). Belge yönetiminin değişen yüzü: Standartlaşma çalışmaları ve uluslararası uygulamalar. *Bilgi Dünyası*, 8(2), 230-279.
- Külcü, Ö. (2010). Belge yönetiminde yeni fırsatlar: Dijitalleştirme ve içerik yönetimi uygulamaları. *Bilgi Dünyası*, 11(2), 290-331.
- Külcü, Ö. (2012). Türkiye’de kurumsal elektronik bilgi ve belge yönetimi uygulamalarına dönük koşulların değerlendirilmesi: 57 örnek kurumun analizi. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(1), 30-52.

- Külcü, Ö. ve Çakmak, T. (2010). Evaluation of the ERM application in Turkey within the framework of InterPARES project. *International Journal of Information Science*, 30(3), 199-211.
- Lam, W. (2005). Barriers to e-government integration. *Journal of Enterprise Information Management*, 18(5/6), 518-521.
- Loh, T. C. ve Koh, S. C. L. (2004). Critical elements for a successful enterprise resource planning implementation in small- and medium-sized enterprises. *International Journal of production research*, 42(17), 3433–3455. 7 Kasım 2012 tarihinde <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00207540410001671679> adresinden erişildi.
- Mabert, V. A., Soni, A. ve Venkataramanan, M. A. (2003). Enterprise resource planning: Managing the implementation process. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 302-314.
- Markus, M. L. ve Tanis, C. (2000). The enterprise systems experience – from adoption to success. R. W. Zmud (Ed.), *Framing the domains of IT research: Glimpsing the future through the past* içinde. OH: Pinnaflex Educational Resources Inc.
- Marian, H. (2008). Knowledge as capital of enterprise. R. Stefko and M. Frankovsky (Eds), *Management 2008 in times of global change and uncertainty (Part I)* içinde (ss.47-51). Presov: University of Presov. 3 Ağustos 2012 tarihinde <http://www.unipo.sk/public/media/11863/konferencia.pdf> adresinden erişildi.
- Means, G. Ve Schneider, D. (2000). *Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Mokhtar, U. A. ve Yusof, Z. M. (2009). Electronic records management in the Malaysian public sector: The existence of policy. *Records Management Journal* 19 (3), 231-244. 23 Ocak 2013 <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1819379&show=html> adresinden erişildi.

- MoReq 2 Specification. (2008). *Model requirements for the management of electronic records*. 2 Aralık 2012 tarihinde http://www.moreq2.eu/moreq2/filesdownload/78_c316051c2f1f9ebb2193d79ca7b45c09 adresinden erişildi.
- Mutioğlu, H. (2002). Küreselleşme ve e-(tik) devlet. *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* içinde (ss. 957-964). İzmit: Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayını.
- Naralan, A. (2008). e-Devlet güçlükleri. *EKEV Akademi Dergisi*, 12(37), 27-40. 27 Şubat 2013 tarihinde <http://pol.atilim.edu.tr/files/e devlet/e devletguclukleri.pdf> adresinden erişildi.
- National Archives of Australia NAA (2004). *Digital recordkeeping, guidelines for creating, managing and preserving digital records*. 12 Aralık 2012 tarihinde <http://www.naa.gov.au/records-management/agency/digital/index.aspx> adresinden erişildi.
- National Archives of Australia NAA (2013). *What is record?* 12 Aralık 2012 tarihinde <http://www.naa.gov.au/records-management/getting-started/recordsmanagement/index.aspx> adresinden erişildi.
- National Archives Public Record Office (2002). *Requirements for electronic records management systems*. 20 Ocak 2012 tarihinde <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/requirementsfinal.pdf> adresinden erişildi.
- National Archives Public Record Office (2012). *The national archives*. 20 Ocak 2012 tarihinde <http://www.nationalarchives.gov.uk/> adresinden erişildi.
- NHS National Library for Health (2005). *ABC of knowledge management*. 9 Ekim 2012 tarihinde http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/knowledge/docs/ABC_of_KM.pdf adresinden erişildi.
- NISO. (2002). *Z39.50 a primer on the protocol*. Maryland: NISO Press. 17 Haziran 2012 tarihinde http://www.niso.org/apps/group_public/download.php/6549/Permanence%20of%20Paper%20for%20Publications%20and%20Documents%20in%20Libraries%20and%20Archives.pdf adresinden erişildi

- Nohutçu, A. ve Demirel, D. (2005). Türkiye'deki e-devlet uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, 77(447), 35-58.
- Odabaş, H. (2005). Bilgi yönetimi sistemi. C. C. Aktan ve İ. Y. Vural (Ed.), *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* içinde (ss.51-71). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Odabaş, H. (2007). *Elektronik belge yönetimi ve kamu kurum ve kuruluşları*. Yayımlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Odabaş, H. (2008, 22-23 Aralık). *Bilgi yönetimi ve yüksek öğrenim kurumlarında kurumsal açık erişim*. inet-tr'08 - XIII. Türkiye'de İnternet Konferansı'nda sunulan bildiri 10 Ekim 2012 tarihinde http://inet-tr.org.tr/inetconf13/kitap/odabas_inet08.pdf adresinden erişildi.
- Odabaş, H. (2009). Bilgi kaynaklarının işletiminde elektronik doküman yönetimi ve elektronik belge yönetimi sistemlerinin rolü. *Akademik Bilişim '09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri* içinde (ss. 411.421). Şanlıurfa: Harran Üniversitesi.
- Odabaş, H. ve Polat, C. (2008). E-devlet bilişim sistemlerinde kurumsal bilgi ve belge yönetimi. E. Bilar ve Y. Ekinci (Yay. Haz.), *Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu: 5-7 Haziran 2008 Edirne* içinde (ss. 236-246). Edirne: Trakya Üniversitesi.
- Öğüt, A. (2003). *Bilgi çağında yönetim*. Ankara: Nobel Basımevi.
- Önaçan, M. B. K., Medeni, T.D. ve Özkanlı, Ö. (2012). Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS)'nin faydaları ve kurum bünyesinde EBYS yapılandırmaya yönelik bir yol haritası. *Sayıştay Dergisi*, 85.
- Özata, M. ve Sevinç, İ. (2010). *Türk kamu yönetiminde bilgi sistemleri ve e- dönüşüm*. Konya: Eğitim Kitabevi.

- Özbek, M. (2007). *E-devlet ve Türkiye uygulamaları kapsamında "Vedop" projesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Özdamar, K. (2004). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi 1*. Eskişehir: Pegem.
- Özdemirci, F. (1999). Arşivlerimizin kurumsal yapılanma gereksinimleri. Özlem Bayram...ve başkaları (Yay. Haz.), *Bilginin serüveni: Dünü, bugünü, yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşununun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara* içinde (ss.366-383). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Özdemirci, F. (2001). Belge üretimi ve kurumsal bilgi yönetimi. T. Fenerci ve O. Gürdal (Yay. Haz.), "21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu" : Ulusal Sempozyum bildirileri: 19-20 Nisan 2001 Hatay içinde (ss. 179-186). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Özdemirci, F. (2008a). Üniversiteler için belge yönetimi ve arşiv sistemi (BEYAS) geliştirme ve uygulama projesi: Bir işbirliği örneği. *Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu Bildirileri* içinde (ss. 225-235). Edirne: Trakya Üniversitesi Rektörlüğü.
- Özdemirci, F. (2008b). Government records and records management: Law on the right to information in Turkey. *Government Information Quarterly*, 25(2), 303-312.
- Özdemirci, F. ve Aydın, C. (2007). Kurumsal bilgi kaynakları ve bilgi yönetimi. *Türk Kütüphaneciliği* 21(2) 164-185.
- Özdemirci, F ve Odabaş, H. (2005). *Yazışma yönetimi ve dosyalama işlemleri*. Ankara: Alter Yayıncılık.
- Parlak, B. (2003). *Küreselleşme sürecinde modern ulus devlet ve kamu yönetimi*. M. Acar ve H. Özgür (Ed.). Ankara: Nobel.

- Peker, Ö. (1995). *Yönetimi geliştirmenin sürekliliği*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Penn, I. A., Mordel, A. ve Pennix, G. (1994). *Record management handbook*. Gower: Kelvin Smith.
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (2004). *T.C. Resmi Gazete*, Sayı: 25658.
- RDIM (1996). Records/Document/Information Management (RDIM): Integrated Document Management System for the Government of Canada Request for Proposal (RFP) Software Requirements. Canada: National Archives of Canada.
- Samast, Y. (2010, 10-12 Şubat). *Kayıtlı elektronik posta (KEP)*. Akademik Bilişim Konferansı'nda sunulan bildiri. 9 Aralık 2012 tarihinde www.ab.org.tr/ab10/bildiri/202.pdf adresinden erişildi.
- Saygılıoğlu, N. ve Arı, S. (2003). *Etkin devlet*. İstanbul: Sabancı Üniversitesi Yayınları.
- Schein, E., H. (2006). *Organisational culture and leadership*. San Francisco: John Wiley and Sons.
- Schuren, F. (2004). *What is a Survey?* 23 Nisan 2013 tarihinde <https://www.whatisasurvey.info/overview.htm> adresinden erişildi.
- SHAMAN (2009). *SHAMAN requirements analysis report and specification of the SHAMAN assessment framework and protocol*. Glasgow: HATII
- Shipman, A. (2004). Electronic document, records and content management. Chapter 9, s.107. 20 Haziran 2012 tarihinde <http://www.cmssoft.co.uk/images/pdf/bip0008.pdf> adresinden erişildi.
- Siauv, K. ve Long, Y. (2005). Synthesizing e-government stage models - a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management & Data Systems*, 105(4), 443-458. 2 Ağustos 2012 tarihinde <http://dx.doi.org/10.1108/02635570510592352> adresinden erişildi.

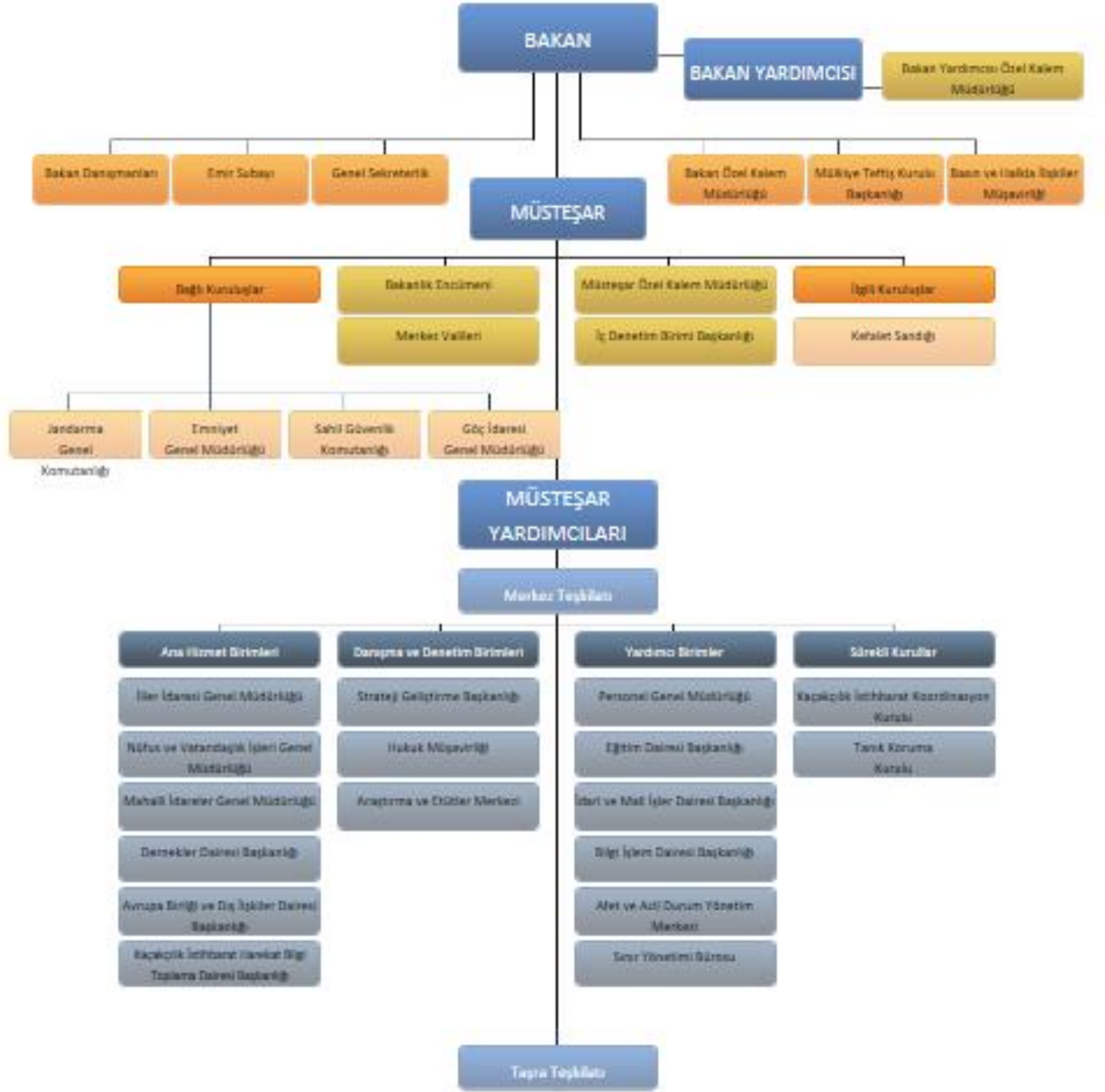
- Sprehe, J. T. (2005). The positive benefits of electronic records management in the context of enterprise content management. *Government Information Quarterly*, 22(2), 297–303.
- Standart Dosya Planı. (2005). T.C. *Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü Genelge*. Sayı: 320–3802. 11 Mart 2013 tarihinde <http://www.devletarsivleri.gov.tr/Forms/pgArticle.aspx?Id=0f5b8398-d5ad-4949-b7eb-c3db3db86e33> adresinden erişildi.
- Stephens, D. O. (2001). Megatrends in international records management. *Information Management Journal*, 35(4), 66-70.
- Stewart, C. J. ve Cash, W. B. (1985). *Interviewing: principles and practices*. New York: McGraw-Hill
- Syed-Ikhsan, S. O. S. ve Rowland, F. (2004). Knowledge management in a public organization: A study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer. *Journal of Knowledge Management*, 8(2), 95-111.
- Tanyas, M. (2001). *Kurumsal kaynakların planlanması (ERP) ders notları*. İstanbul: İTÜ
- Thao, S. (2002). *Enterprise resource planning software selection for a small company located in mid-western Wisconsin*. The Graduate School University of Wisconsin-Stout.
- The Economist Intelligence Unit (2008). *The future of enterprise information governance. A report from the Economist intelligence unit*. 8 Ekim 2012 tarihinde EMC Web sayfasından erişildi: <http://www.emc.com/collateral/analyst-reports/economist-intell-unit-info-governance.pdf>

- Tonta, Y. (1999). Bilgi toplumu ve bilgi teknolojisi. *Türk Kütüphaneciliği* 13(4), 363-375. 7 Temmuz 2012 tarihinde <http://yunus.hun.edu.tr/~tonta/yayinlar/biltop99a.htm> adresinden erişildi.
- TRAC (2007). *Trustworthy Repositories Audit & Certification: Criteria and Checklist. Version 1.0*. Ohio: OCLC.
- TS 13298. (2009). *Elektronik belge yönetimi*. Ankara: Bilgi Teknolojileri ve İletişim İhtisas Grubu Türk Standartları Enstitüsü.
- TS ISO 15489-1. (2007). *Bilgi ve dokümantasyon - belge yönetimi bölüm 1: genel*. Türk Standartları Enstitüsü: Ankara.
- TS ISO 15489-2 (2007). *Bilgi ve dokümantasyon - belge yönetimi bölüm 2: klavuzlar*. Türk Standartları Enstitüsü: Ankara
- Tutar, H. (2006). *Yönetim bilgi sistemi* (1.bs.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2002, Mayıs). *Türkiye bilişim şurası e-devlet çalışma grubu raporu*. 12 Ekim 2012 tarihinde Türk Bilişim Derneği Web sitesinden erişildi:
http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib12/diger/SuraRaporu.DOC.
- Türkiye Bilişim Derneği (2004, Mart). *e-Devlet: Kamuda ortak bilgi – veri paylaşımı 2.ara rapor*. 19 Ocak 2013 tarihinde Türkiye Bilişim Derneği Web sitesinden erişildi: http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib14/raporlarPDF/RP2-2004.pdf.
- Türkiye Bilişim Derneği. (2009). TBD kamu-BİB kamu bilişim platformu XI: Elektronik belge yönetimi sürüm 02. Birinci çalışma grubu Nisan 2009. 07 Mart 2013 tarihinde http://eski.tbd.org.tr/resimler/ekler/7aeed74714116f3_ek.pdf adresinden erişildi.

- TÜBİTAK Vizyon 2023. (2013). *TÜBİTAK*. 27 Şubat 2013 tarihinde <http://www.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/politikalar/icerik-vizyon-2023> adresinden erişilmiştir.
- Türk Dil Kurumu (2012). *Güncel Türkçe sözlük*. 7 Mart 2013 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts adresinden erişildi.
- Türkmen, İ. (2001). *Yöneticiler için iletişim modeli*. Ankara: MPM Basımevi.
- Uçkan, Ö. (2002, 19-21 Aralık). *E-devlet, e-demokrasi ve e- yönetim modeli: Bir ilkesel öncelik olarak bilgiye erişim özgürlüğü*. İnet-tr' 02 VIII. Türkiye de internet Konferansı'nda sunulan bildiri. 10 Temmuz 2012 tarihinde <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/> adresinden erişildi.
- Uçkan, Ö. (2003). *e-Demokrasi ve Türkiye, kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar-I*. İstanbul: Literatür Yayıncılık
- Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları: 2003-2023 Strateji Belgesi*. (2004). TÜBİTAK. 2 Şubat 2013 tarihinde http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/vizyon2023/Vizyon2023_Strateji_Belgesi.pdf adresinden erişildi.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi SPSS 12.0 for Windows*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Verdegem, P ve G, Verleye (2009). User-centered e-government in practise: Acomprehensive model for measuring user satisfaction. *Government information quarterly* 26(3), 487-497. 12 Aralık 2012 tarihinde <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X09000549> adresinden erişildi.
- Wallace, T. F. ve Kremzar, M. H. (2001). *ERP: Making it happen: The implementers' guide to success with enterprise resource planning*. John-Wiley.

- Worldbank (2012). A Definition of E-Government. 10 Aralık 2012 tarihinde <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> adresinden erişildi.
- Yao, L. J., Kam, T. H. Y. ve Chan, S. H. (2007). Knowledge sharing in Asian public administration sector: The case of Hong Kong. *Journal of Enterprise Information Management*, 20(1), 51-69.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2007). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (5. bs). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, H., Kaplan, V., Çakmak, T., Üstün, C. C. (2003). *Her şeyi e-leştirdik; E-dönüşüm için bir kılavuz*. Ankara: Macar Yayıncılık.
- Yıldırım, M. (2010). Kamu yönetiminde bilgi yönetiminin gerekliliği üzerine bir inceleme. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1) 1311-1334.
- Yılmaz, M. (2012). *TS 13298 standardı ışığında elektronik belge yönetim sistemleri*. Türk Standartları Enstitüsü, Ankara. 19 Aralık 2012 tarihinde <http://ab.org.tr/ab13/bildiri/71.pdf> adresinden erişildi.
- Yıldız, A. K. (2005). *Kurumsal bilginin stratejik planlamadaki rolü*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul

Ek.1 İçişleri Bakanlığı Organizasyon Şeması



Ek-2: e-Devlet Kapsamında e-İçişleri Bilgi Sistemine Dönük Koşulların Analizi Anketi

E-DEVLET KAPSAMINDA E-İÇİŞLERİ BİLGİ SİSTEMİNE DÖNÜK KOŞULLARIN ANALİZİ

Bu çalışma İçişleri Bakanlığı'nda bilgi sistemleri ve e-İçişleri kurumsal bilgi sistemine dönük var olan koşulları tanımlamak ve iyileştirmeye gereksinim duyulan alanları belirlemek için gerçekleştirilmektedir. Çalışmada anketi dolduranın kimliği değil, verilen yanıtlar önemlidir. Bu nedenle ankete kimliğinizi yazmanıza gerek yoktur. Ankete katılımınız bu çalışmanın başarısı açısından önemlidir. Anket konusunda Şahika EROĞLU ile "sahika.eroglu@icisleri.gov.tr" e-posta adresinden iletişim kurabilirsiniz.

1. Kurumda toplam çalışma süreniz nedir? *

- 1-2 Yıl
- 3-5 Yıl
- 6-10 Yıl
- 11-19 Yıl
- 20 Yılden çok

2. Çalıştığınız birimin adı nedir? *

- İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı
- Personel Genel Müdürlüğü
- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
- Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü
- Diğer

3. En son mezun olduğunuz okul aşağıdakilerden hangisidir? *

- Lise ve dengi okul
- Önlisans (2 yıllık yüksek okullar)
- Lisans (4 yıllık üniversite)
- Yüksek lisans
- Doktora

4. Kurumunuzda pozisyonunuz nedir? *

- Yönetici
- Uzman
- İdari personel
- Teknik personel
- Diğer....

5. Kurumsal iletişim için öncelikle hangi kanalları kullanıyorsunuz? *Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Yüz yüze görüşme
- Telefon
- E- işleri
- msn vb. sosyal ağlar
- Fax
- Diğer

6. Kurumsal iş süreçlerinde ihtiyaç duyulan bilgi ve belge kaynaklarını öncelikle nerelerden sağlıyorsunuz? *Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Birim arşivi
- Kurum arşivi
- E- işleri
- İnternet
- Kurum kütüphanesi
- Diğer

7. Kurum içerisinde öncelikle hangi amaçla elektronik sistemleri kullanıyorsunuz? *

- Diğer personel ya da yöneticilerle iletişim
- Kurumsal işlerle için gerekli bilgiye erişim
- Personel işleriyle ilgili bilgiye erişim ya da bilgi verme
- Kurumsal yönetim ve denetim faaliyetleri ile ilgili bilgiye erişim ya da bilgi verme
- Diğer....

8. Kurumunuzda iş ve işlemlere dönük aşağıdaki koşulları nasıl değerlendiriyorsunuz ?
"1" çok zayıf "5" çok iyi olacak şekilde işaretleyiniz. *

	1	2	3	4	5
İşlerin yürütülmesinde bilginin etkin olarak kullanılması	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurumda bilgi ve belge yönetimini faaliyetlerinin temsili	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bilgi ve belge işlemlerine dönük yasal düzenlemelerin yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurumun önemli bilgi kaynaklarının arşivlenmesi (örneğin idari mali işler, personel bilgileri vb.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aranılan bilgiye zamanında erişim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mesai saatleri dışında da kurumsal işlerin yürütülmesi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiziksel mekana bağlı kalınsız işlerin yürütülmesi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Kurumunuzda e-İçişleri sistemi içerisinde yer alan aşağıdaki uygulamaları ne ölçüde yeterli buluyorsunuz? *

	son derece yeterli	yeterli	kararsızım	yetersiz	son derece yetersiz
Kurum içi iş süreçlerinin yerine getirilmesinde elektronik evrak ve belge sisteminin yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aranılan bilgi ve belgelerin istenilen yerde ve zamanda erişilmesinde elektronik arşiv sisteminin yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E- iç işleri e-posta sisteminin kurum içi bilgi alış verişi ve iletişimde yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E- iç işleri e-posta sisteminin kurum dışı bilgi alış verişi ve iletişimde yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E- iç işlerinin kişisel arşiv ve diğer kişisel işlemlerde (personel, ajanda, izin işleri vb.) yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurum dışı iş süreçlerinin yerine getirilmesinde elektronik bilgi ve belge sisteminin yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	son derece yeterli	yeterli	kararsızım	yetersiz	son derece yetersiz
E- işlerinin kullanımı ve geliştirilen yeni modüller konusunda hizmet içi eğitimin yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E- işlerinde yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E- işlerinde yer alan bilgi ve belge kaynaklarının güvenliğine dönük koşulların yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E- işlerinde yer alan bilgi ve belge kaynaklarının uzun süre korunmasına dönük koşulların yeterliliği	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Kurumunuzun elektronik bilgi ve belge sistemlerine dönük aşağıdaki özelliklerini nasıl değerlendiriyorsunuz?* "1" çok zayıf "5" çok iyi olacak şekilde işaretleyiniz. *

	1	2	3	4	5
web sitesi İçeriği basit/anlaşılırdır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem güvenliği yeterince sağlanmaktadır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektronik içeriğe hızlı ve etkin erişim sağlanabilmektedir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem üzerinde kurumsal resmi işlemler (e-imza sertifikası ile) sorunsuz olarak gerçekleştirilebilmektedir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Sistem üzerindeki bilgi ve belgelerin güvenilirliği ve yasal geçerliliği sağlamaktadır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem içerisinde birbiriyle ilişkili bilgi ve belgelerin bütünlüğü ve kapsamı korunmaktadır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistemin farklı unsurlarına personelin erişim ve kullanım yetkilendirmeleri sorunsuzdur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem güncellemeleri yeterli sıklıkla yapılmaktadır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem üzerinde verilerin uzun süre korunması ve tekrar erişimi sorunsuzdur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem diğer kurumlarla entegre olarak çalışabilmektedir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İçeriğin arşivlenmesi ve uzun süre korunması sorunsuzdur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistemi öğrenmek ve sistemdeki yeniliklere adapte olmakta zorluk çekilmemektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem üzerinde gerekli tüm iş süreçleri yapılandırılmıştır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem hatasız bir şekilde işlemektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem yeni iş koşullarına kolay adapte olmaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Sistem üzerinde iş süreçleri yasal gereklilikleri karşılamaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem üzerinde farklı iş süreçleri birbiriyle entegre edilebilmektedir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurum çalışanları sistem üzerinde gerçekleştirebilecek uygulamaların farkındadırlar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem üzerinde daha önce basılı ortamda yürütülen işler daha az maliyetle gerçekleştirilmektedir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistemin işletilmesi ve kullanıcı sorunlarının karşılanması konusunda yeterli personel vardır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistem e-devlet gereksinimlerini yeterince karşılamaktadır	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Kurumda kullanılan elektronik bilgi sistemlerine d6n6k 6ncelikle aşağıdaki hangi uygulamaların geliştirilmesine gereksinim duyulmaktadır. (birden 6ok Şık işaretleyebilirsiniz)

- Elektronik sistemlerin g6venliği
- Elektronik sistemlerde bilginin 6zg6nl6đ6 ve doğruluğuna d6n6k sistem 6zellikleri
- Elektronik sistemlerde bilginin uzun s6re korunması
- Elektronik sistemlerde bilginin esnekliği, yeni mod6llerin eklenmesi
- Elektronik sistemlerde kişilerin kullanım haklarının belirlenmesi
- Elektronik sistemlerin kullanım kolaylığının artırılması
- Sistemin daha hızlı ve etkin hale getirilmesi
- Diğer bilgi sistemleri ile entegrasyonu
- Kurum dışı diğer bilgi sistemleri ile entegrasyonu ve karşılıklı 6alıŐabilirliđi
- Sistem kullanımı ile ilgili hizmet i6i eğitimin artırılması
- Teknik destek ve bakım onarım koşullarının iyileştirilmesi
- Sistemde kapasite artırımına gereksinim vardır
- Vatandaşa verilen e-devlet hizmetlerin artırımına gereksinim vardır
- e-Sistemlerin y6netici mod6llerinin geliştirilmesine ihtiya6 vardır.
- e-Sistemlerin 6alıŐan personele d6n6k yetki ve kullanım 6zelliklerinin geliştirilmesine ihtiya6 vardır.

Ek-3: TS 13298 Çerçevesinde Kurumsal Elektronik Bilgi ve Belge Yönetimi Sistemlerinin Analizi Formu

TS 13298 ÇERÇEVESİNDE KURUMSAL ELEKTRONİK BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ SİSTEMLERİNİN ANALİZİ ANKET FORMU

Kurum adı *

Birim adı *

1. Elektronik Belge Yönetim Sistemleri (EBYS) kullanılmakta mıdır?

- Evet
 Hayır

2. EBYS nız dosya tasnif planlarını içeriyor mu?

- Evet
 Hayır

3. Sistem dosya planında yer alan konu başlıkları dışında yeni konu başlığı girişine izin veriyor mu?

- Evet
 Hayır

4. EBYS'de bir belge için ne kadar tanımlama alanı girişi yapılabilmektedir?

- 5'den az
 5-7
 7-10
 10-15
 15'den fazla

5. EBYS niz içindeki aşağıdaki veri giriş alanlarının hangilerinde önceden tanımlanmış listelerden seçilebilmektedir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Tarih aralığı
- Birim adları
- Yazar adları
- Konu başlıkları
- Other:

6. EBYS'de dosya tanımlama işlemlerinde aşağıdakilerden hangisi kullanılmaktadır?

- Standart Dosya Planı
- Dublin Core Standartları
- Kurum içi düzenlemeler
- Other:

7. Elektronik belgenin yeniden dosyalanmasına ilişkin işlemler kayıt altına alınmakta mıdır? (Günlük işlem tablosunda ya da üst veri tablosunda tutulmakta mıdır)

- Evet
- Hayır

8. EBYS niz içerisinde tasnif edilmiş herhangi bir elektronik belgenin tamamının veya bir bölümünün silinmesi veya değiştirilmesi engellenmekte midir?

- Evet
- Hayır

9. Sistem üzerinden verilerin silinmesi ya da düzeltilmesi uygulamalarını yapmaya dönük kurum içerisinde aşağıdaki hangi çalışan gruplarına yetkilendirmeler yapılmıştır?

- Veri giriş operatörü
- Bilgi ve belge yöneticisi
- Birim amiri
- Kurum amiri
- Bilgi İşlem Personeli
- Diğer:

10. Klasörleri kapama veya yeni bölüm açma zamanlarına ait belirlemeler yapılmış mıdır? Evetse aşağıdaki soruyu cevaplayınız

- Evet
- Hayır

10 a. Bu sayısal kriterler aşağıdakilerden hangisi/ hangilerine göre belirlenmektedir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Takvim yılının veya mali yıl bitişi gibi zaman dilimleri
- Klasöre ilk belge kaydından itibaren belli bir zamanın geçmesini esas alan zaman periyotları
- Klasörde yer alacak dosya sayısı veya toplam dosya büyüklüğü
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir

11. EBYS niz sistem bütünlüğünün ve güvenilirliğinin sağlanması için hangi/ hangilerini kayıt altına almaktadır? (loglama) Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Her türlü bakım işlemlerini
- Tüm kullanıcı hareketlerini
- Sistem hataları ve arızalarını
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir
- Hiçbiri

12. EBYS niz dosya tasnif planı ve bu plana bağlı elektronik belgelerle ilgili periyodik ve istatistik raporları kullanıcıların belirleyeceği kriterlere göre alabiliyor mu?

- Evet
- Hayır

13. EBYS nizde kullanıcıların elektronik belgelere erişimi için sunulan görsel kullanım ara yüzünde kullanıcılar hangi işlemleri yapabilmektedir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Elektronik belgeler arası gezinti
- İstedikleri belgeleri seçme
- İstedikleri belgeleri görüntüleme
- İstedikleri belgeleri kopyalama
- İstedikleri belgeleri yazdırma
- Yukarıdakilerin tümünü içermektedir

14. Dosya tasnif planı ile sisteme dahil edilen her bir kayıt için saklama planında saklama süresi tanımlanmakta mıdır?

- Evet
- Hayır

15. EBYS niz saklama süresi dolan elemanların tasfiye işlemlerinin otomatik olarak gerçekleştirilmesine yönelik fonksiyonlar içermekte midir?

- Evet
- Hayır

16. Saklama planı sisteme dahil edilen her bir elemana ait aşağıdakilerden hangi/hangilerini içermektedir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Kayıt numarası
- Kayıt bilgisi
- Saklama süresi
- Tasfiye işlem tanımı
- Tasfiye gerekçe ve yasal dayanakları
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir.

17. EBYS niz, sistemde tanımlı her bir elemana ait saklama planını otomatik olarak takip etmekte midir?

- Evet
- Hayır

18. EBYS niz, saklama süresi dolanların tasfiye işlemlerinin yapılabilmesi için ilgili personeli uyarmakta mıdır?

- Evet
- Hayır

19. EBYS niz elektronik belgelerin sisteme kayıt işlemleri ile ilgili olarak hangi özelliklere sahiptir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Teknolojik özellikleri ne olursa olsun her türlü elektronik belgeyi kayıt altına alma ve yönetebilme
- Elektronik belgeleri dosya tasnif ve saklama planları ile ve bir ya da birden fazla klasörle ilişkilendirme
- Elektronik belgeye ait üst verilerin kontrol ve kayıt işlemlerini gerçekleştirebilme
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir

20. EBYS niz elektronik belgenin üretim ve kullanım ortamı ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelerden hangisi /hangilerini kayıt altına almaktadır? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Elektronik belgenin içeriğini
- Elektronik belgenin form, format, sunum ve yapısal özelliklerini
- Elektronik belgenin ekleri ve/veya bileşenlerini
- Elektronik belgenin üretildiği uygulama programına ait ad ve versiyon
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir

21. Web sayfaları ve içerisinde grafik barındıran dokümanlar gibi birden fazla parçadan oluşan elektronik belgeler için Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) nız aşağıdaki ifadelerden hangisi / hangilerine sahiptir? Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz

- Parçalar arasındaki ilişkiler korunarak tek bir belge şeklinde sisteme kayıt edebilme
- Belgenin yapısal özelliklerinin korunması
- Belgenin yeniden erişiminin tüm parçalar aralarındaki ilişkiler korunarak gerçekleşmesi
- Tasfiye aşamasında tüm parçalar tek bir ünite olarak işlem görmesi
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir

22. Elektronik dokümanların -gönderen, -alıcı, -gönderilme, -alınma tarih ve saatleri gibi iletişim bilgileri otomatik olarak alınmakta mıdır?

- Evet
- Hayır

23. Elektronik dokümanlar ayrıca uygun olduğu durumlarda elektronik imza ile güvence altına alınmakta mıdır?

- Evet
- Hayır

24. Otomatik olarak kendisini güncelleyen elektronik dokümanların sisteme dahil edilmesinde ve sonraki kullanımında içeriğinin değişmesi ya da değiştirilmesini engellemek için doküman değişimine sebep olan kodların, makroların devre dışı bırakılmasını sağlayacak formatlara (PDF, TIFF vb.) dönüştürülmesini sağlamakta mıdır?

- Evet
- Hayır

25. Elektronik postaların sisteme alınması hangi yolla olmaktadır?

- Kullanıcıların elektronik postaları inceledikten sonra uygun gördüklerini Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) içerisine aktarmasına izin verme
- Sistemin tüm gelen ve giden elektronik postaları otomatik olarak Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) içerisine aktarması
- Uzman personelin tüm gelen ve giden elektronik postalardan önemli olanları Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) içerisine aktarması
- Hiçbiri

26. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), her bir belgeye özel kodu nasıl vermektedir?

- Sistem tarafından otomatik olarak verilmesini sağlamak
- Kullanıcı tarafından verilen referans kodlarını sistem tarafından eşsizlik kontrolünden geçirme
- Kullanıcı tarafından verilen referans kodunun ilgili elemanın üstveri dosyasında anahtar kelime olarak tutulup sistem tarafından eşsiz bir referans kodu tanımlamak

27. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) nız arama özellikleri açısından hangisi / hangilerine sahiptir? Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz

- EBYS bünyesindeki elemanlara ait üstveri (veri girişi yapılan alanlar) bilgileri üzerinden arama yapılabilir
- EBYS bünyesinde bulunan belgelerden uygun olanlar üzerinde tam metin arama yapılabilir
- Arama işlemi birden fazla kavramla yapılabilir
- Sık kullanılması muhtemel arama kriterlerini standart olarak sunabilmelidir
- Kullanıcıların oluşturdukları aramaları kaydetmelerine ve ileride tekrar kullanmalarına olanak tanımalıdır
- EBYS arama fonksiyonu ve, veya, eşit, eşit değil gibi mantıksal operatörleri kullanmaya, kısmi eşleşmeleri bulmaya, jockey karakterleri kullanmaya uygun olmalıdır
- Arama sonuçları kullanıcıya liste halinde sunulabilmektedir

- Arama sonucu listelenecek dokümanlar kullanıcının erişim hakları göz önünde bulundurularak filtrelenmektedir
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir

28. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) nız görüntüleme özellikleri açısından aşağıdaki maddelerden hangisini / hangilerini gerçekleştirmektedir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- EBYS, arama sonucuna listelenen klasör ve belge içeriklerine doğrudan erişim sağlayabilmektedir.
- EBYS bünyesindeki elektronik belgeler orijinal üretildikleri uygulama programlarındaki görsel sunum özelliklerini koruyarak görüntülenmektedir.
- EBYS, çoklu ortam dosyalarını tek bir tümleşik dosya olarak kullanıcıya sunmaktadır.
- EBYS, elektronik belgeleri birden fazla kullanıcıya aynı anda görüntüleyebilmektedir.
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir.

29. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) nız yazdırma özellikleri açısından hangi/ hangilerine sahiptir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- EBYS bünyesinde bulunan elektronik belgeler orijinal sunum özellikleri korunarak yazdırabilmektedir.
- Elektronik imzalı belgeler için söz konusu belgenin imzalı olduğunu gösterecek bir teknik kullanılmaktadır.
- EBYS, istendiği takdirde, herhangi bir elektronik belge, klasör veya diğer elemanlara ait üstverilerin yazdırılmasına izin vermektedir.
- EBYS, yazdırılması mümkün olmayan elektronik belgeler için (ses, hareketler, görüntü dosyaları) uygun çıktı ortamı sağlamaktadır.
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir.

30. Erişim kontrolü ve güvenlik açısından kullanıcıların sisteme girişini kontrol altına almaya yönelik mekanizmalara bakarak aşağıdakilerden hangisi/ hangileri EBYS nizde bulunmaktadır? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Kullanıcı adı ve şifre girme zorunluluğun önceden tanımlanmış
- Profil oluşturma zorunluluğun önceden tanımlanmış
- Kullanıcının sistem içindeki rolleri ve ait olduğu kullanıcı grubu önceden tanımlanmış
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir

31. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)niz ; a) Sisteme yeni kullanıcıların kayıt edilmesine imkan tanıyor mu?

b) Mevcut kullanıcıların geçici bir süre pasif hale getirilmesine imkan tanıyor mu?

c) Mevcut bir kullanıcının sistemden silinmesine imkan tanıyor mu?

32. EBYS niz erişim hakkı açısından aşağıdaki koşullardan hangisi/ hangilerine sahiptir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Kullanıcı, seri, klasör veya belge gibi sistem elemanlarına atanacak erişim hakları sistem yöneticisi tarafından tanımlanır.
- Erişim haklarının tanımlanması, atanması ve değiştirilmesi gibi işlemler yalnızca sistem yöneticisinin yetkisindedir.
- EBYS, kullanıcılara kendileri için tanımlanmış erişim hakları ile izin verilen seri, klasör ve belgeler dışında kalanlara erişim imkanı vermemektedir.
- EBYS, bünyesinde yer alan elemanlar için en azından beş kademeli erişim hakları tanımlamaktadır. (Tasnif dışı, hizmete özel, özel, gizli, çok gizli)
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir.

33. Kullanıcı profilleri açısından Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) nizde bulunan özellikler aşağıdakilerden hangisi/hangileridir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- EBYS, içindeki her kullanıcı için bir fonksiyon (kullanıcı, yönetici gibi) tanımlanmaktadır.
- Kullanıcının fonksiyonu, kimlik ve şifre bilgileri ile erişim hakları gibi bilgiler kullanıcı profili bölümünde tutulmaktadır.
- Kullanıcılar bireysel olarak veya bir kullanıcı grubunun üyesi olarak erişim haklarıyla donatılmaktadır ve kullanıcılara verilecek erişim hakları EBYS elemanları için tanımlanan haklarla paralellik göstermektedir.
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir.

34. Bilgi edinme hakkı ve özel hayatın korunması açısından Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) nize hangi özellik / özelliklere sahiptir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Bilgi edinme Kanunu çerçevesinde talep edildiğinde kamuya açıklanması gereken belgeler sisteme kayıt esnasında işaretlenebilmektedir ve bu belgelere en düşük güvenlik seviyesine göre erişim hakkı tanınmaktadır.
- İçerisinde kişisel bilgi içeren elektronik belgeler sisteme kayıt esnasında işaretlenebilmektedir ve bu belgelere erişim hakkı ilgili en üst düzeyde sınırlanmaktadır.

35. Denetim açısından Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)niz sistemdeki kullanıcı aktivitelerinin günlük olarak hangi bilgi/ bilgilerini tutmaktadır? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Gerçekleştirilen aktivitenin ne olduğu
- İşlemin kim tarafından gerçekleştirildiği
- İşlemin hangi EBYS elemanı üzerinde gerçekleştirildiği
- İşlemin gerçekleştirildiği tarih ve saat
- EBYS elemanlarının birbirleriyle ilişkilendirme ve/veya yer değiştirme işlemlerini
- Saklama planı ve saklama sürelerinde yapılacak değişiklikler
- Erişim hakları ve bunların atanması ile ilgili yapılan değişiklikler
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir

36. Kullanım kolaylığı açısından Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)niz hangi özellik / özelliklere sahiptir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- EBYS nin tamamı çevrimiçi yardıma sahiptir.
- Sağlanan çevrimiçi yardım, içerik duyarlıdır.
- Sistem tarafından üretilen tüm hata mesajları anlamlıdır, kullanıcılar gördükleri hata mesajından sorunun ne olduğunu kolayca anlayabilmektedir.
- Kullanıcı arayüzü basit ve işletim sistemi ile uyumludur.
- Kullanıcılar, sistem içerisinde sık kullandıkları fonksiyonlar için kısayol tuşu veya simgesi tanımlayabilmektedir.
- EBYS, kurum elektronik posta ile entegre çalışabilmektedir.
- EBYS, taramış dokümanlara ait üstverilerin kolayca elde edilebilmesi için optik karakter tanıma (OCR) özelliğine sahiptir.
- EBYS, taramış dokümanlara ait üstverilerin kolayca elde edilebilmesi için optik karakter tanıma (OCR) programları ile entegre çalışmaktadır.
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir.

37. Elektronik Belge Yönetim Sistemi(EBYS) aşağıdaki kapasitelerden hangilerini karşılayabilmektedir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Sistemde bileşenleri ve ekleri olan bir milyon belge yükünü kaldırabilmektedir
- Aynı anda sistemde aktif 20 kullanıcının çalışabilmektedir
- Yukarıdakilerin tamamını karşılayabilmektedir

38. Performans açısından Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)niz hangi özellikleri dikkate almaktadır? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Bir seri veya klasöre ait elemanların grafik olarak görüntülenme zamanı
- Elektronik bir belgeyi sisteme dahil etme zamanı
- Basit bir aramaya (tek değişkenli)cevap zamanı
- Karmaşık bir aramaya (dört değişkenli)cevap zamanı
- Pasif bir belgeye erişim zamanı
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir

39. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)niz, Elektronik belgelerin onaylanması ve kayıt altına alınması ile ilgili olarak güncel teknolojiler ışığında aşağıdakilerden hangisi/hangilerini barındırmaktadır? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Elektronik imza
- Elektronik mühür
- Elektronik zaman damgası
- Özel elektronik işaretler
- Kurum evrak sistemi
- Hiçbiri

40. Dosya formatı açısından Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)niz hangi özellik / özelliklere sahiptir? Birden çok şık işaretleyebilirsiniz

- Dosya formatı, açık kaynak kodludur.
- Dosya formatı, eski versiyonları sorunsuz okuyabilmektedir.
- Seçilen format Electronic Document Interchange Format (EDIF) gibi çeşitli dosya değişim formatlarını desteklemektedir.
- 24 bit ten yüksek tonlama özelliğine sahiptir.

- Veri sıkıştırma (kayıplı ve kayıpsız) olanaklarına sahiptir.
- Asıl, kullanım ve mini görüntü kopyaları oluşturmak için farklı çözünürlük seçenekleri bulunmaktadır.
- Donanım veya yazılım bağımlı değildir, farklı bilgisayar sistemlerinde çalışabilmektedir.
- Veri kayıplarını ve görüntüleme hatalarını rapor edebilmektedir.
- Yukarıdakilerin tamamını içermektedir.