

## Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunların Analizi ve Çözüm Önerileri: Kalkınma Bakanlığı Örneği\*

### Analysis and Recommendations of the Problems Encountered in Electronic Record Management Practices : The Example of Ministry of Development

Gülçin UMUT\*\* ve Özgür KÜLCÜ\*\*\*

#### Öz

*Bilgi teknolojileri çerçevesinde gelişen e-devlet uygulamalarıyla beraber belge yönetiminin boyutu değişmiştir. Bu bağlamda, kurumsal ve idari gereksinimlere uygun sistemlerin geliştirilebilmesi için ulusal ve uluslararası koşulların incelenmesi, mevcut uygulamalarda yaşanan sorunların ve beklentilerin saptanması gerekli görülmektedir. Bu çerçevede araştırmanın alanını Kalkınma Bakanlığı Merkez Teşkilatında elektronik belge yönetimi uygulamalarının analizi oluşturmuştur. Bakanlığın Ankara'da bulunan Merkez Teşkilatı'nda elektronik belge yönetimi sistemlerini kullanma yetkisi olan 804 kullanıcıya anket uygulanmış, ankete katılım sayısı 167 olarak belirlenmiştir. Gerçekleştirilen analizlerle, Kalkınma Bakanlığında elektronik belge ve arşiv yönetimi kapsamındaki EBYS, AVBYS ve KBTarama sistemleri incelenmiştir. Çalışma sonucunda söz konusu sistemlere yönelik sorunlar, geliştirilmesi gereken alanları belirtilmiş ve çözüm önerileri sunulmuştur.*

**Anahtar sözcükler:** Belge yönetimi, Kurumsal belge yönetimi, Elektronik belge yönetimi, Elektronik belge yönetimi sistemleri, Kalkınma Bakanlığı

#### Abstract

*Records management has changed by e-government applications within the framework of information technology. In this regard, it is required to analyse national and international conditions to determine the problems and expectations to develop suitable systems for organizational and administrative needs. Within this scope, the context of the study is the electronic records management practices in the Ministry of Development Central Organization. Questionnaire was sent to 804 clients at Central Organization in Ankara who have power to use electronic records management systems and turnout at the questionnaire was determined as*

\* Bu makale Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünde hazırlanan "Kurumsal Belge ve Arşiv Yönetimi Uygulamaları: Kalkınma Bakanlığı Örneği" başlıklı yüksek lisans tezine dayanılarak hazırlanmıştır.

\*\* Yüksek Lisans Öğrencisi, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara. (ozbal.gulcin@gmail.com)

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

167. With the performed analysis, the systems EBYS, AVBYS and KBTarama sistemi which are in the context of the electronic records management practices in Ministry of Development, were evaluated. As a conclusion the systems have been revealed, the problems are determined and recommendations are given on the subject.

**Keywords:** Records management, Organizational records management, Electronic records management, Electronic records management systems, Ministry of Development

## Giriş

Kurumsal iletişim aracı olan ve iş süreçlerinin yasal dayanağını oluşturan belgeler, idari sistemlerin işleyişi ve sürekliliği için vazgeçilmez bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, belgelerin etkin yönetimi, yapılandırılmış bir belge yönetim sistemini gerektirmektedir. Kurumlarda belge yönetimi sistemlerinin yapılandırılması sürecinde idari ve yasal süreci etkileyen ya da belirleyen koşullar kadar ulusal ve uluslararası düzenlemeler ve standartların da göz önüne alınması önemli görülmektedir. Yapılandırılmış bir sistem içerisinde güvene dayalı uyumlu ve eşgüdümlü yaşamın teminatı olan belgelerin kamusal düzenlemeler ile birlikte ele alınması gerekmektedir. Öte yandan, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurumsal iş süreçlerini doğrudan etkilediği günümüzde, e-devlet hizmetlerinin temel bileşenlerinden birini elektronik belge yönetimi oluşturmaktadır. Yasalarda tanımlanmış iş süreçlerinde gerçekleştirilen kamusal hizmetlerin elektronik ortama alınması, daha önce ıslak imza ile yürüten işlemlerin elektronik ortama taşınmasını gerektirmektedir. Web ortamında tek yönlü basit bilgi alışverişinin ötesinde kurumların kendi içerisinde, birbirleriyle ve vatandaşlarla yürüttükleri iş ve işlemleri elektronik ortamda taşımaya amaçlayan e-devlet uygulamaları, karmaşık elektronik belge yönetimi modellerine dayanmaktadır. Elektronik belge yönetimi, geleneksel belge yönetimine paralel olarak, kurumların rutin işlerini yerine getirirken oluşturdukları, kurum işlemlerinin kanıtı niteliğinde olan belgelerin her türlü dokümantasyon içerisinden seçilerek, içerik, format ve ilişkisel özelliklerini koruyarak, yaşam döngüsü kapsamında yönetmeyi amaçlamaktadır (Kandur, 2006, s.12). Bununla birlikte kurumlarda elektronik belge yönetimi sistemlerinin (EBYS) kurulumu, kullanımı, sürdürülmesi, kullanıcı eğitimleri ve teknik destek sağlanması gibi unsurların ayrıca düşünülmesi gerekmektedir.

Tüm bu gelişmeler ışığında, kurumlarda elektronik belge yönetimi sistemlerinin ulusal ve uluslararası koşullar ile kurumsal gereksinimler doğrultusunda geliştirilmesi büyük bir önem taşımaktadır. Ayrıca, kullanılan sistemlerin çeşitli ölçütler ve standartlar ile kullanıcı beklentileri çerçevesinde değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede, EBYS'lerde performansın değerlendirilmesi, sorun yaşanan işlevlerin saptanarak bunların çözümüne yönelik öneriler getirilmesi, sistemin sürdürülebilirliğinin sağlanmasında son derece önemli görülmektedir. Literatürde yer alan çalışmalarda (Bailey, 2011; Gunnlaugsdottir, 2008; Li Xie, 2006; NARA, 2011) konuya ilişkin çalışmaların düzenli olarak tekrarlanması gerektiği ortaya konulmaktadır.

Bu çerçevede çalışmada, elektronik belge yönetimi incelemeleri Kalkınma Bakanlığı örneğinde gerçekleştirilmiştir. Kalkınma Bakanlığı içerisinde elektronik imza çerçevesinde yürütülen elektronik belge yönetimi sistemi, elektronik arşiv ve belge yönetimi sistemi, kurumsal bilgi varlıklarına tek bir noktadan erişim sağlamak için oluşturulmuş tarama sistemi bulunmaktadır. Bu kapsamda Bakanlık bünyesinde arşiv ve belge yönetimi uygulamalarına dönük geliştirilen sistemlerin yapı ve işlevlerinin incelenmesine ilişkin hazırlanan anket ile yaşanan sorunlar ve bu sorunların çözümüne dönük koşulların değerlendirilmesi hedeflenmektedir.

## Belge Yönetiminde Değişim Süreci ve Elektronik Belge Yönetimi

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler 1990'lı yıllardan sonra kurumların yönetsel faaliyetlerinde etkinliğini artırmış, elektronik ortamların yönetim faaliyetlerinin her aşamasında etkin olarak kullanılması, kurumsal bilgi ve belge işlemlerinin yürütülmesini de doğrudan etkilemiştir (Külcü, 2012, s.32; Odabaş ve Rukancı, 2004, s.404). E-devlet, e-dönüşüm çalışmalarıyla birlikte kurumsal iş süreçlerinin elektronik ortamlar üzerinden yürütülmeye başlanmasıyla, ofislerde kâğıt ortamında üretilen, dosya veya arşiv dolaplarında saklanan belgeler, elektronik ortamlara taşınmaya, bu ortamlarda üretilmeye ve elektronik sistemler kapsamında işlem görmeye başlamıştır. Elektronik belge yönetimine geçişte, kurum içinde sistematige oturtulmuş bir belge yönetimi oldukça önemlidir. Belge ve arşiv yönetiminin kurumsallaştırılması, belge yönetimi kapsamındaki tüm işlemlerin önceden belirlenen standart ve kurallar dâhilinde gerçekleştirilmesi ve ardından yazılım sürecinin yapılandırılmasıyla elektronik belge yönetimine geçiş, kurumsal bilgi sisteminin temelini oluşturmaktadır (Bayram ve diğerleri, 2012, s.3). Elektronik ortam daha karmaşık bir düzene sahip olduğundan elektronik belge yönetimi de daha çok teknik uygulamayı beraberinde getirmektedir. Elektronik belge yönetimi kurumların yasal zorunluluklar kapsamında iş ve işlemleri yerine getirirken ürettikleri her türlü bilgi ve belgenin orijinal içerikleri ve bütünlükleri korunarak, delil sayılabilecek ve hesap vermeye temel olacak şekilde elektronik ortamda yönetimini sağlayan süreçlerin bütünüdür (Özdemirci ve diğerleri, 2009, s.337). Kurumlarda elektronik ortamda üretilen veya sonradan elektronik ortama aktarılan belgelerin niteliklerini kaybetmeden kaydedilmesi, uygun koşullarda düzenlenmesi ve saklanması, yazılım ve donanımdan bağımsız olarak farklı ortamlara iletimi, saklama planlarına uygun olarak ayıklama ve imhası, uzun süreli korunması gereken arşiv belgelerinin de aynı koşullarda değerini kaybetmeden saklanması elektronik belge yönetimi kapsamındaki başlıca işlemlerdir (Odabaş, 2008, s.130; Odabaş, 2009, s.415). Elektronik belge kullanacak olan kurumlarda öncelikle elektronik belge yönetimi alt yapısı oluşturulması gerekmektedir. Kurumsal analizlerle birlikte belirlenen gereksinimler ışığında, kurumda belgelerin üretimi, sağlanması, korunması, imhası ve erişime yönelik stratejiler belirlenmeli ve bu stratejileri içeren bir belge yönetimi politikası oluşturulmalıdır. Oluşturulan belge yönetimi politikaları ışığında kurum için gerekli EBYS programlarının geliştirilmesi ve sürdürülmesi sağlanmalıdır. Bütün EBYS

uygulamalarında ortak olarak güvenilirlik, bütünlük, erişilebilirlik, hukuki açıdan kabul edilebilirlik ve süreklilik unsurları göz önünde bulundurulmalıdır. EBYS uygulamalarında acil gereksinimlerin yanı sıra uzun dönemli ihtiyaçlar da düşünülmelidir. Gereksinimlerin belirlenmesinin ardından, uygun EBYS sağlayıcısına karar verilmesi gerekmektedir (Minnesota State Archives, 2004, s.1; South Carolina Department of Archives & History, 2008, s.1). Sağlayıcılar ve paydaşların birlikte geliştirecekleri uygulama planlarının ardından kurumsal gereksinimler doğrultusunda elektronik belge yönetim sistemleri tasarlanmalı, tasarlanan sistemler uygulanmalı, teknik destek ve gerekli kullanıcı eğitimleri yapılandırılmalıdır. EBYS sistemlerinin sürekliliği ve sürdürülebilirliğinde sistemin belirli aralıklarla gözden geçirilmesi önemlidir. Bu çerçevede sistemi kullanan kişiler ile yapılacak görüşme ve anket çalışmaları, diğer sistemler ve uygulamalar ile karşılaştırmalar ve sistemin teknik özellikleri üzerinde yapılacak incelemelere performans analizleri belirli aralıklara gerçekleştirilmez (Özdemirci ve diğerleri, 2009, ss.335-341).

## Yöntem

Araştırmanın kapsamını, kurumsal bilgi sistemleri ve belge yönetimi uygulamalarının teknolojik gelişmeler çerçevesinde nasıl yapılandırıldığına araştırılması oluşturmaktadır. Bu çerçevede, örneklem olarak alınan Kalkınma Bakanlığı'nda belge ve arşiv yönetimi uygulamaları incelenmiştir. Araştırmanın alan çalışmaları Kalkınma Bakanlığı Merkez Teşkilatı bünyesindeki genel müdürlükler ve bunlara bağlı daire başkanlıklarının elektronik arşiv ve belge yönetimi kapsamında kullanılan Elektronik belge yönetimi sistemi (EBYS), Arşiv ve belge yönetimi sistemi (AVBYS), kurumsal bilgi ve belge varlığına tek bir noktadan erişim sağlamak amacıyla tasarlanmış KBTarama sisteminde yürütülmüştür. Çalışmada, veri toplama tekniği olarak "kalem-kâğıt yoluyla objenin, bireyin ya da grubun kendisi hakkında bilgi vermesi" (Kaptan, 1989, s.75) şeklinde tanımlanan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket çalışmasında ise, Bakanlık bünyesinde belge ve arşiv yönetimi sistemlerini kullanan bütün personel grupları (idari personel, teknik personel, uzman, uzman yardımcısı, yönetici) dikkate alınmıştır. Kullanıcıların Bakanlıktaki belge ve arşiv işlemlerine yönelik uygulamalar ve koşullar hakkındaki düşüncelerinin alınması, karşılaştıkları sorunlar ve bu sorunların kaynağının belirlenmesi, uygulamalara yönelik ne gibi iyileştirmelerin yapılması gerektiği konusundaki görüşlerinin alınması planlanmıştır. Anket bulgularının değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) kullanılmıştır. Anketin analizlerinde sayı ya da frekanslar, yüzdeler, aritmetik ortalama, mod, medyan ve değişken ölçülerini içeren Tanımlayıcı İstatistik Tekniğinden yararlanılmıştır (Baş, 2001, s.128). EBYS, AVBYS ve KBTarama sistemlerinin kullanıcısı olarak Kalkınma Bakanlığı Merkez Teşkilatı'nda görev yapan çalışanlar anket katılımcısı olarak kabul edilmiştir. Bu bağlamda elektronik ortamda hazırlanan anket, Ankara'da bulunan Merkez Teşkilatı'ndaki EBYS, AVBYS ve KBTarama sistemlerini kullanan sorumluluğu olan tüm çalışanlara (toplam 804 kişi) e-posta yolu ile gönderilmiştir. Anketi 167 kullanıcı doldurmuş ve analiz çalışmaları 167 anket uygulaması üzerinden

yapılmıştır. Anket kapsamında söz konusu sistemlerin kullanım kolaylığı, sistemde istenen bilgiye erişim, sistem üzerinde işlemlerin zamanında ve etkin yürütülmesi, belgelerin tanımlanması için gerekli tüm üst veri alanların varlığı, güvenlik ve güvenilirlik, erişim yetkilendirmeleri, uzun süre koruma ve kalıcı arşivleme, ayıklama ve imha, teknik destek, eğitim faaliyetleri, uygulamalar sorumlu personelin sayısı ve niteliği, yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmelikler, e-posta sistemi ile entegrasyon, güncelleme ve çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliğine ilişkin koşullar değerlendirme unsuru olarak belirlenmiştir. Bu unsurların kullanıcı bakış açısı ile değerlendirilebilmesi için likert ölçeği hazırlanmıştır. Likert ölçeğinden sağlanan verilerin yanı sıra aritmetik ortalama (AO) ve standart sapma (s) değerleri de tablolarda yer almaktadır.

## Bulgular ve Değerlendirme

Ankete katılan 167 katılımcıya ait demografik bilgiler sunulmaktadır. Tablolarda oranlar grupların toplam denek sayıları (Yönetici: 13, Uzman: 63, Uzman yardımcısı: 28, İdari: , 1, Teknik: 12, Toplam: 167) göz önüne alınarak hesaplanmıştır.

Katılımcıların kurumda toplam çalışma sürelerine göre dağılımına bakıldığında ankete katılanların çoğunluğu (%29-48 kişi) 21 yıldan uzun bir süredir bakanlıkta çalışmaktadır. İkinci sırada 1-2 yıldır bakanlıkta çalışanların oranı gelmektedir (%25-42 kişi). Bakanlıkta 6-10 yıl çalışanların oranı (%18-30 kişi) üçüncü sırada gelmektedir. 11-20 yıl arasında görev yapanların oranı (%15 -25 kişi) iken 3-5 yıl arasında görev yapanların oranı ise (%13-22 kişi) olarak saptanmıştır.

Katılımcıların çalışma pozisyonların göre dağılımına bakıldığında ise anketi yanıtlayanlar en çok uzmanlar %38 (63 kişi) iken, %30,5 ile idari personel (51 kişi), %17 ile uzman yardımcıları (28 kişi), %7,8 ile yöneticiler (13 kişi), %7,2 ile teknik personel (12 kişi) olarak görülmektedir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre dağılımına bakıldığında katılımcıların lisans ve lisansüstü dereceye sahip olma oranı %88 (147)'dir. Ön lisans mezunları %7,8 (13 kişi) iken Lise ve dengi okul mezunlarının oranı %4,2'de (7 kişi) kalmaktadır.

Bakanlıkta yapılan çalışmaların, planların, birimlere ait belge ve dokümanların depolandığı sistem arşiv ve belge yönetim sistemi (AVBYS) olarak adlandırılmaktadır (AVBYS, 2014). AVBYS'ye dönük koşullar değerlendirildiğinde, tüm personel gruplarının yarısından fazlası tarafından olumlu görülen unsurlar arasında; sistemin kullanım kolaylığı, istenen bilgiye erişim, belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesi, sistemde belgelerin tanımlanması, sistemin güvenliği ve güvenilirliği, erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamalarının yeterliliği, verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi, belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenmesiyle ilgili koşullar yer almaktadır. Tüm kullanıcı gruplarının %50'den fazlasının kararsız ve olumsuz görüş belirttikleri unsurlara ait veriler ise tablolar halinde şu şekilde belirlenmiştir:

**Arşiv ve Belge Yönetimi Sistemi (AVBYS)**

Kalkınma Bakanlığında kullanılan Arşiv ve Belge Yönetim Sisteminde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhasına yönelik bulgular Tablo I'de sunulmuştur.

**Tablo I.** AVBYS İçerisinde Gereksiz Belgelerin Ayıklanması ve İmhası

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	2	0	3	4	0	2,87	1,24
%	22,2	0,0	33,3	44,4	0,0		
Uzman	3	9	8	11	3	3,00	1,18
%	8,8	26,5	23,5	32,4	8,8		
Uzm. yrd.	1	7	6	5	0	2,94	0,82
%	5,3	36,8	31,6	26,3	0,0		
İdari personel	1	2	11	8	10	3,75	1,12
%	3,1	6,3	34,4	25,0	31,3		
Teknik personel	0	1	4	2	0	3,16	0,75
%	0,0	14,3	57,1	28,6	0,0		
Toplam	7	19	32	30	13	3,14	
%	6,9	18,8	31,7	29,7	12,9		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

Bakanlıkta belgelerin saklanması, ayıklanması ve imhasına yönelik Standart Dosya planı ile Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik'ten yararlanılmaktadır (Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, 1988; Standart Dosya Planı, 2005). Bu kapsamda AVBYS içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhasıyla ilgili koşullar incelendiğinde, gruplarda olumlu düşünenlerin oranı %42,6 ve kararsızların oranı %31,7'dir. Kararsızlar içinde teknik personel %57,1, idari personel %34,4, yöneticiler %33,3 olarak görülmektedir. Koşulları olumsuz değerlendirenler içinde yöneticiler %22,2 iken uzmanlarda bu oran %35,3, uzman yardımcılarında ise %42,1'dir. Konu ile ilgili en fazla olumlu görüşün yöneticilere (%44) ve idari personele (%56,3) ait olmasının bu kullanıcı gruplarının ayıklama ve imha işlemlerine yönelik prosedürlere, saklama, ayıklama planlarına vb. politika belgelerine daha hâkim olmalarından kaynaklandığı söylenebilir.

**Tablo II.** AVBYS'de Yaşanan Sorunlara Dönük Teknik Desteğin Yeterliliği

		1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici		1	1	5	1	1	3,00	1,19
	%	11,1	11,1	55,6	11,1	11,1		
Uzman		4	7	7	19	1	3,14	1,11
	%	10,5	18,4	18,4	50,0	2,6		
Uzm. yrd.		0	2	9	6	1	3,35	0,78
	%	0,0	11,1	50,0	33,3	5,6		
İdari personel		0	2	15	8	6	3,55	0,90
	%	0,0	6,5	48,4	25,8	19,4		
Teknik personel		0	0	2	4	2	4,16	0,75
	%	0,0	0,0	25,0	50,0	25,0		
Toplam		5	12	38	38	11	3,44	
	%	4,8	11,5	36,5	36,5	10,6		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısım olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısım olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

AVBYS'de yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliğiyle ilgili koşulları olumlu değerlendirenler içinde teknik personel %75, uzmanlar %52,6, idari personel %45,2 iken, yöneticilerin oranı %22,2'de kalmaktadır (Tablo II). Yöneticilerin kararsızlar içindeki payı %55,6, uzman yardımcılarının %50, idari personelin %48,4 olarak görülmektedir. Tüm gruplar için koşulları olumsuz değerlendirme oranı %16,3'tür.

**Tablo III.** AVBYS'nin Kullanımına Dönük Eğitim Faaliyetlerinin Yeterliliği

		1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici		3	1	2	3	0	2,50	1,41
	%	33,3	11,1	22,2	33,3	0,0		
Uzman		9	8	11	9	1	2,46	1,13
	%	23,7	21,1	28,9	23,7	2,6		
Uzm. yrd.		1	8	7	2	0	2,58	0,79
	%	5,6	44,4	38,9	11,1	0,0		
İdari personel		0	3	13	13	3	3,44	0,82
	%	0,0	9,4	40,6	40,6	9,4		
Teknik personel		0	0	5	2	1	3,66	0,81
	%	0,0	0,0	62,5	25,0	12,5		
Toplam		13	20	38	29	5	2,92	
	%	12,4	19,0	36,2	27,6	4,8		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısım olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısım olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

AVBYS'nin kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterliliği ile ilgili koşulların incelenmesine yönelik genel aritmetik ortalama değeri 2,92 çıkmıştır (Tablo III). Bu kapsamda, teknik personelin ortalaması 3,66 iken yöneticilerin ortalaması 2,50'de kalmaktadır. İdari personelin %50'si olumlu düşünürken, teknik personelin %62,5'si konu ile ilgili kararsızlık göstermektedirler. Öte yandan, uzman yardımcılarının %50'si, yöneticilerin %44,4'ü, uzmanların da %44,8'i konuyla ilgili olumsuz görüş belirtmişlerdir. Kararsız ve olumsuz görüşler birlikte değerlendirildiğinde AVBYS'ye yönelik eğitim faaliyetlerinin ne derece yeterli olduğunun gözden geçirilmesi gerektiği sonucuna varılabilir.

**Tablo IV.** AVBYS Uygulamalarından Sorumlu Birimde Çalışan Personelin Sayı ve Nitelik Olarak Yeterliliği

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	1	0	5	1	1	3,12	1,12
%	12,5	0,0	62,5	12,5	12,5		
Uzman	3	8	11	9	3	2,96	1,10
%	8,8	23,5	32,4	26,5	8,8		
Uzm. yrd.	0	3	7	6	1	3,29	0,84
%	0,0	17,6	41,2	35,3	5,9		
İdari personel	0	1	9	15	8	3,93	0,84
%	0,0	3,0	27,3	45,5	24,2		
Teknik personel	0	2	0	4	1	3,83	0,98
%	0,0	28,6	0,0	57,1	14,3		
Toplam	4	14	32	35	14	3,42	
%	4,0	14,1	32,3	35,4	14,1		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

AVBYS uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliğiyle ilgili aritmetik ortalamalar idari personel için 3,93'e çıkarken uzmanlarda 2,96'ya düşmektedir (Tablo IV). İlgili personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliğiyle ilgili yöneticiler %62,5, uzman yardımcılarını %41,2 oranında kararsız kalırken, teknik personel %71,4 ve idari personel %69,7 oranında olumlu bakmaktadır. Konuyla ilgili uzmanların %32,3'ü ve teknik personelin %28,6'sı olumsuz düşünmektedir. En fazla olumsuz görüş oranına uzmanların sahip olmasında, bu gurubun AVBYS uygulamalarında sorumlu personelin belge yönetimiyle ilgili nitelikleri konusundaki kaygıları etkili olabilir. Kararsız ve olumsuz görüşlerin ağırlıklı olması AVBYS uygulamalarında nitelikli personel istihdamına daha çok önem verilmesi gerektiğini düşündürülebilir.



**Tablo V.** AVBYS'ye Dönük Yasal ve İdari Koşulları Tanımlayan Yönetmeliklerin Yeterliliği

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	1	0	4	2	1	3,25	1,16
%	12,5	0,0	50,0	25,0	12,5		
Uzman	3	6	13	9	2	2,92	1,08
%	9,1	18,2	39,4	27,3	6,1		
Uzm. yrd.	1	3	8	4	1	3,05	0,96
%	5,9	17,6	47,1	23,5	5,9		
İdari personel	1	2	11	13	6	3,58	1,01
%	3,0	6,1	33,3	39,4	18,2		
Teknik personel	0	0	4	2	1	3,66	0,81
%	0,0	0,0	57,1	28,6	14,3		
Toplam	6	11	40	30	11	3,29	
%	6,1	11,2	40,8	30,6	11,2		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

AVBYS'ye dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliğiyle ilgili olumlu düşünenler tüm gruplar için %41,8'dir (Tablo V). Kararsızlar içinde teknik personel %57,1 yöneticiler %50, Uzman yardımcılar %47,1, uzmanlar %39,4, idari personel %33,3 olarak görülmektedir. Olumsuz değerlendirenler %17,3'te kalmaktadır. Kararsız görüşlerin ağırlıkta olması yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin gözden geçirilmesi konusunu ön plana çıkarmaktadır.

**Tablo VI.** AVBYS'nin Kurumun E-Posta Sistemi ile Entegre Çalışabilmesi

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	2	2	1	2	1	2,75	1,48
%	25,0	25,0	12,5	25,0	12,5		
Uzman	6	7	12	7	4	2,71	1,15
%	16,7	19,4	33,3	19,4	11,1		
Uzm. yrd.	2	5	7	3	1	2,82	1,07
%	11,1	27,8	38,9	16,7	5,6		
İdari personel	0	2	12	13	4	3,58	0,82
%	0,0	6,5	38,7	41,9	12,9		
Teknik personel	0	0	2	3	2	4,00	0,89
%	0,0	0,0	28,6	42,9	28,6		
Toplam	10	16	34	28	12	3,17	
%	10,0	16,0	34,0	28,0	12,0		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

AVBYS'nin kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesiyle ilgili aritmetik ortalamalar incelendiğinde, genel aritmetik ortalama 3,17 olarak saptanmıştır (Tablo VI). Konuya ilişkin teknik personelin aritmetik ortalaması 4,00'a çıkarken uzmanların ortalaması 2,71'de kalmaktadır. Olumlu görüşlerin içinde teknik personel % 71,5 ve idari personel %54,8 olarak görülmektedir. Kararsızların oranı uzman yardımcılar için %38,9, idari personel için %38,7'dir. Yöneticiler %50 oranında olumsuz düşünürken, bu oran uzmanlarda %36,1 olarak ortaya çıkmaktadır. Tablodan hareketle AVBYS ile kurumun e-posta sistemi entegrasyonunun sağlanmasında sıkıntı yaşandığı söylenebilir.

**Tablo VII.** Sistemde Çevrimiçi Yardım Hizmetinin Yeterliliği

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	1	2	3	1	1	2,87	1,24
%	12,5	25,0	37,5	12,5	12,5		
Uzman	5	5	12	11	1	2,89	1,06
%	14,7	14,7	35,3	32,4	2,9		
Uzm. yrd.	1	4	6	6	1	3,17	1,01
%	5,6	22,2	33,3	33,3	5,6		
İdari personel	0	5	14	8	6	3,48	0,98
%	0,0	15,2	42,4	24,2	18,2		
Teknik personel	0	0	3	1	3	3,83	0,98
%	0,0	0,0	42,9	14,3	42,9		
Toplam	7	16	38	27	12	3,24	
%	7,0	16,0	38,0	27,0	12,0		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliğiyle ilgili genel aritmetik ortalama 3,24 olarak gerçekleşmiştir (Tablo VII). Bu çerçevede, teknik personelin %57,2'si, idari personelin %42,4'si bu yardım hizmetinin yeterliliğini olumlu değerlendirmekte, yine teknik personelin %42,9'u, idari personelin %42,4'ü ve yöneticilerin %37,5'i konuyla ilgili kararsız kalmaktadır. Yöneticilerin %37,5'i, uzmanların %29,4'ü, uzman yardımcılarının ise %27,8'i olumsuz görüş belirtmekteyken, idari personelde bu oran %15,2'de kalmaktadır. Tüm kullanıcı grupları için kararsız görüşlerin ağırlıkta olduğu göz önünde bulundurulduğunda çevrimiçi yardım hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiği düşünülebilir.

### Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS)

Bakanlıkta elektronik imzalı yazışmalar EBYS üzerinden yürütülmektedir (EBYS, 2010). AVBYS ile aynı ölçütler çerçevesinde değerlendirildiğinde EBYS'de katılımcılar tarafından

yetersiz görülen unsurun eğitim faaliyetleri olduğu tespit edilmiştir. Diğer unsurlar katılımcıların %50 ve fazlası tarafından yeterli görülmektedir

**Tablo VIII.** EBYS'nin Kullanımına Dönük Eğitim Faaliyetlerinin Yeterliliği

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	0	1	6	1	4	3,60	1,07
%	0,0	8,3	50,0	8,3	33,3		
Uzman	0	6	18	23	7	3,45	0,84
%	0,0	11,1	33,3	42,6	13,0		
Uzm. yrd.	0	4	11	6	1	3,20	0,76
%	0,0	18,2	50,0	27,3	4,5		
İdari personel	2	5	13	20	4	3,39	0,99
%	4,5	11,4	29,5	45,5	9,1		
Teknik personel	0	1	4	2	2	3,50	1,04
%	0,0	11,1	44,4	22,2	22,2		
Toplam	2	17	52	52	18	3,42	
%	1,4	12,1	36,9	36,9	12,7		

**1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu**

EBYS'nin kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterliliği ile ilgili olumlu şıkların işaretlenme oranı uzman ve idari personel için %54'ün üzeri, teknik personel için %44,4, yöneticiler için %41,6, uzman yardımcılar için %31,8 olarak ortaya çıkmaktadır (Tablo VIII). Konu ile ilgili kararsızların oranı yönetici ve uzman yardımcılar için %50 iken, bu oran teknik personel için %44,4, uzman ve idari personel için %34'ün altında kalmaktadır. Konu ile ilgili koşulları olumsuz değerlendirenlerin oranı tüm gruplar için %13,5 olarak görülmektedir.

### KBTarama Sistemi

Bakanlığın bilgi havuzu niteliğindeki, kurumsal bilgi varlığına tek bir noktadan erişim sağlamak amacıyla KBTarama sistemi oluşturulmuştur (KBTarama, 2014). Anketlerden elde edilen veriler ışığında KBTarama'ya yönelik olumlu görülen koşullar: sistemin kullanımının kolay olması, istenen bilgiye erişim, sistem güvenliği ve güvenilirliği, belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenme gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhası şeklinde sıralanabilir. Tüm kullanıcı gruplarının %50'den fazlasının kararsız ve olumsuz görüş belirttikleri unsurlara ait veriler ise tablolar halinde şu şekilde belirlenmiştir:

**Tablo IX.** KBTarama Sisteminde Belge İşlemlerinin Zamanında ve Etkin Olarak Yürütülmesi

		1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici		0	1	3	1	2	3,33	1,03
	%	0,0	14,3	42,9	14,3	28,6		
Uzman		1	3	11	2	4	3,26	1,14
	%	4,8	14,3	52,4	9,5	19,0		
Uzm. yrd.		0	0	4	2	0	3,33	0,51
	%	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0		
İdari personel		1	2	11	13	3	3,54	0,97
	%	3,3	6,7	36,7	43,3	10,0		
Teknik personel		0	0	1	2	1	4,00	0,81
	%	0,0	0,0	25,0	50,0	25,0		
Toplam		2	6	30	20	10	3,49	
	%	2,9	8,8	44,1	29,4	14,7		

**1.** Kesinlikle olumsuz, **2.** Kısmen olumsuz, **3.** Kararsız, **4.** Kısmen olumlu, **5.** Kesinlikle olumlu

KBTarama sisteminde belge işlemlerinin zamanında ve etkin yürütülmesiyle ilgili kararsızların oranı tüm gruplar için %44,1 olarak görülmektedir (Tablo IX). Kararsızlar içinde uzman yardımcılar %66,7, uzmanlar %52,4, yöneticiler %42,9 iken, idari personel %36,7, teknik personel %25 olarak ortaya çıkmaktadır. Grupların geneli için olumlu düşünenlerin oranı da %44,1'tür. Olumsuz düşünenler ise %11,7 'de kalmaktadır. İçerdiği kurumsal bilgi açısından özellikle tez aşamasında uzman yardımcılar tarafından sistemin sürekli kullanılabilceği düşünüldüğünde, bu grubun konuyla ilgili yaklaşık %67 oranında kararsız görüş bildirmesi sistemin etkinliği açısından göz önünde bulundurulabilir.

**Tablo X.** KBTarama sisteminde İçerisine Belgelerin Tanımlanması için Gerekli Tüm Üst veri Alanların Varlığı

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	0	1	3	1	1	3,33	1,03
%	0,0	16,7	50,0	16,7	16,7		
Uzman	1	2	10	7	1	3,21	0,91
%	4,8	9,5	47,6	33,3	4,8		
Uzm. yrd.	1	1	6	1	0	2,83	0,40
%	11,1	11,1	66,7	11,1	0,0		
İdari personel	1	1	8	11	8	3,79	1,06
%	3,4	3,4	27,6	37,9	27,6		
Teknik personel	0	0	0	3	1	4,25	0,50
%	0,0	0,0	0,0	75,0	25,0		
Toplam	3	5	27	23	11	3,48	
%	4,3	7,2	39,1	33,3	15,9		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

KBTarama sistemi içerisine belgelerin tanımlanması için gerekli tüm üst veri alanların varlığıyla ilgili olarak grupların genel ortalaması 3,48'dir (Tablo X). Grupların %49,2'si koşulları olumlu değerlendirirken, kararsızların oranı %39,1 olarak görülmektedir. Kararsızlar içinde uzman yardımcılarını %66,7, yöneticiler %50, uzmanlar %47,6 idari personel %27,6 oranındadır. Koşulları olumsuz değerlendirenlerin oranı %11,5'tir.

**Tablo XI.** KBTarama Sisteminde Erişim Yetkilendirmeleri ve Sınırlamaların Yeterliliği

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	1	0	3	1	2	3,16	1,32
%	14,3	0,0	42,9	14,3	28,6		
Uzman	1	0	9	7	3	3,52	0,96
%	5,0	0,0	45,0	35,0	15,0		
Uzm. yrd.	1	0	6	1	0	2,66	0,81
%	12,5	0,0	75,0	12,5	0,0		
İdari personel	1	1	12	11	3	3,50	0,93
%	3,6	3,6	42,9	39,3	10,7		
Teknik personel	0	0	1	3	0	3,75	0,50
%	0,0	0,0	25,0	75,0	0,0		
Toplam	4	1	31	23	8	3,31	
%	6,0	1,5	46,3	34,3	11,9		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

KBTarama sisteminde erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamaların yeterliliğiyle ilgili genel ortalama 3,31 olarak belirlenmiştir (Tablo XI). Olumlu düşünenlerin oranı %46,2 iken, kararsızların oranı %46,3'tür. Kararsızlar içinde uzman yardımcılarını %75 iken, uzmanlar %45, yönetici ve idari personel %42,9'dir. Olumsuz düşünenlerin oranı %7,5'te kalmaktadır. Kararsız görüşlerin ağırlıkta olması, KBTarama sisteminde erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamalar üzerinde çalışmaların yapılması gerektiğini düşündürülebilir.

**Tablo XII.** KBTarama Sisteminde Yaşanan Sorunlara Dönük Teknik Desteğin Yeterliliği

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	0	2	2	2	0	3,00	0,89
%	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0		
Uzman	1	2	9	7	1	3,31	0,88
%	5,0	10,0	45,0	35,0	5,0		
Uzm. yrd.	0	0	6	2	0	-	-
%	0,0	0,0	75,0	25,0	0,0		
İdari personel	0	5	9	11	4	3,45	0,97
%	0,0	17,2	31,0	37,9	13,8		
Teknik personel	0	0	2	2	0	3,50	0,57
%	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0		
Toplam	1	9	28	24	5	3,31	
%	1,5	13,4	41,8	35,8	7,5		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

Tarama sisteminde yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği konusunda genel aritmetik ortalama değeri 3,31'dir (Tablo XII). Uzman yardımcılarını dışında aritmetik ortalamalar birbirine yakınlık göstermektedir. Tarama sisteminde yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliğiyle ilgili koşulları olumlu bulanların oranı tüm gruplar için %43,3 iken kararsızların oranı %41,8'dir. Kararsızlar içinde uzman yardımcılarını %75, teknik personel %50, uzmanlar %45, yöneticiler %33,3, idari personel %31'dir. Tüm gruplarda olumsuz düşünenlerin oranı %14,9 olarak belirlenmiştir. Uzman yardımcılarının oranının oldukça düşük olması, bu grubun KBTarama sistemini kullanma deneyimlerinin diğer personel gruplarına göre daha az olmasından kaynaklanabilir.

**Tablo XIII.** KBTarama Sisteminin Kullanımına Dönük Eğitim Faaliyetlerinin Yeterliliği

		1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici		0	4	1	1	0	2,50	0,83
	%	0,0	66,7	16,7	16,7	0,0		
Uzman		4	4	5	9	0	3,00	1,05
	%	18,2	18,2	22,7	40,9	0,0		
Uzm. yrd.		0	2	5	1	0	2,83	0,40
	%	0,0	25,0	62,5	12,5	0,0		
İdari personel		2	2	9	11	4	3,29	1,04
	%	7,1	7,1	32,1	39,3	14,3		
Teknik personel		0	0	3	1	0	3,25	0,50
	%	0,0	0,0	75,0	25,0	0,0		
Toplam		6	12	23	23	4	2,97	
	%	8,8	17,6	33,8	33,8	5,9		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

KBTarama sisteminin kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterli bulunma durumu incelendiğinde, gruplar içinde idari personelin olumlu bakma oranı %53,6, uzmanların %40,9, teknik personelin %25, yönetici ve uzman yardımcılarının %20 'nin altında olduğu görülmektedir (Tablo XIII). Kararsızlar içinde teknik personel %75, uzman yardımcılar da %62,5 olarak görülmektedir. Tablo XIII'den yola çıkarak tüm kullanıcı gruplarının KBTarama sisteminin kullanımına yönelik eğitim faaliyetlerine ihtiyacı olduğu düşünülebilir.

**Tablo XIV.** KBTarama sistemi Uygulamalarından Sorumlu Birimde Çalışan Personelin Sayı ve Nitelik Olarak Yeterliliği

		1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici		0	2	2	3	0	3,00	0,89
	%	0,0	28,6	28,6	42,9	0,0		
Uzman		2	3	9	5	2	3,21	1,03
	%	9,5	14,3	42,9	23,8	9,5		
Uzm. yrd.		0	0	6	1	0	-	-
	%	0,0	0,0	85,7	14,3	0,0		
İdari personel		1	3	6	9	9	3,79	1,17
	%	3,6	10,7	21,4	32,1	32,1		
Teknik personel		0	0	2	2	0	3,50	0,57
	%	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0		
Toplam		3	8	25	20	11	2,7	
	%	4,5	11,9	37,3	29,9	16,4		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

KBTarama sistemi uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliğiyle ilgili genel aritmetik ortalama 2,7 olarak belirlenmiştir (Tablo XIV). Gruplar içinde kararsızların oranı uzman yardımcıları için %85,7 çıkarken bu oran teknik personel için %50, uzmanlar için %42,9, yöneticiler ve idari personel için %30'un altında kalmaktadır.

**Tablo XV.** KBTarama sistemine Dönük Yasal ve İdari Koşulları Tanımlayan Yönetmeliklerin Yeterliliği

		1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici		0	3	1	2	0	2,83	0,98
	%	0,0	50,0	16,7	33,3	0,0		
Uzman		2	5	5	7	2	3,15	1,21
	%	9,5	23,8	23,8	33,3	9,5		
Uzm. yrd.		0	1	6	2	0	-	-
	%	0,0	11,1	66,7	22,2	0,0		
İdari personel		1	1	10	10	7	3,62	1,01
	%	3,4	3,4	34,5	34,5	24,1		
Teknik personel		0	0	1	3	0	3,75	0,50
	%	0,0	0,0	25,0	75,0	0,0		
Toplam		3	10	23	24	9	3,33	
	%	4,3	14,5	33,3	34,8	13,0		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

KBTarama sistemine dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliğini tüm gruplar %47,8 oranında olumlu değerlendirmektedir (Tablo XV). Grupların %33,3 konu ile ilgili kararsız kalmaktadır. Kararsızlar içinde uzman yardımcıları %66,7, idari personel %34,5, teknik personel %25 iken uzmanlar ve yöneticilerde bu oran %24'ün altındadır. Veriler doğrultusunda KBTarama sistemiyle ilgili yönetmeliklerin gözden geçirilerek geliştirilmesinin önemi ön plana çıkmaktadır.

**Tablo XVI.** KBTarama sisteminin Kurumun E-Posta Sistemi ile Entegre Çalışabilmesi

		1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici		0	0	5	2	0	3,16	0,40
	%	0,0	0,0	71,4	28,6	0,0		
Uzman		1	6	5	8	1	3,10	1,04
	%	4,8	28,6	23,8	38,1	4,8		
Uzm. yrd.		1	1	6	1	0	2,66	0,81
	%	11,1	11,1	66,7	11,1	0,0		
İdari personel		0	4	6	16	4	3,58	0,97
	%	0,0	13,3	20,0	53,3	13,3		
Teknik personel		0	0	1	2	1	4,00	0,81
	%	0,0	0,0	25,0	50,0	25,0		
Toplam		2	11	23	29	6	3,30	
	%	2,8	15,5	32,4	40,8	8,5		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu



KB Tarama sisteminin kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesiyle ilgili koşullar incelendiğinde, grupların genel aritmetik ortalaması 3,30 çıkmıştır (Tablo XVI). Teknik personelin aritmetik ortalaması 4,00 iken uzman yardımcılarının aritmetik ortalaması 2,66'da kalmaktadır. Grupların %32,4'ü konu ile ilgili kararsız kalmaktadır. Tablodan hareketle Tarama sistemi ve e-posta entegrasyonu konusuna önem verilmesi gerektiği sonucuna ulaşılabilir.

**Tablo XVII.** Sistemdeki Verilerin Düzenli Aralıklarla Güncellenmesi

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	0	0	3	3	1	3,50	0,54
%	0,0	0,0	42,9	42,9	14,3		
Uzman	2	4	7	5	2	3,10	1,14
%	10,0	20,0	35,0	25,0	10,0		
Uzm. yrd.	1	0	4	4	0	2,83	0,98
%	11,1	0,0	44,4	44,4	0,0		
İdari personel	0	3	9	9	7	3,66	1,00
%	0,0	10,7	32,1	32,1	25,0		
Teknik personel	0	0	3	0	1	3,50	1,00
%	0,0	0,0	75,0	0,0	25,0		
Toplam	3	7	26	21	11	3,31	
%	4,4	10,3	38,2	30,9	16,2		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesiyle ilgili koşullar incelendiğinde konuyla ilgili olumlu görüşlerin oranı %47,1'dir (Tablo XVII). Grupların genel aritmetik ortalaması 3,31'dir. Gruplar içinde %38,2 oranında kararsız görüş bulunmaktadır. Teknik personel içinde kararsızların oranı %75 iken uzman yardımcılarında %44,4, yöneticilerde %42,9, uzmanlar ve idari personelde %36'nın altında kalmaktadır. Bu durum sistemde verilerin düzenli olarak güncellenmesi konusunda sıkıntı yaşandığının göstergesi olarak kabul edilebilir.

**Tablo XVIII.** Sistemde Çevrimiçi Yardım Hizmetinin Yeterliliği

	1	2	3	4	5	AO	s
Yönetici	0	0	3	1	3	3,83	0,98
%	0,0	0,0	42,9	14,3	42,9		
Uzman	3	4	7	6	0	2,89	0,99
%	15,0	20,0	35,0	30,0	0,0		
Uzm. yrd.	1	0	6	2	0	2,66	0,81
%	11,1	0,0	66,7	22,2	0,0		
İdari personel	0	4	9	11	6	3,54	1,02
%	0,0	13,3	30,0	36,7	20,0		
Teknik personel	0	0	2	2	0	3,50	0,57
%	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0		
Toplam	4	8	27	22	9	3,28	
%	5,7	11,4	38,6	31,4	12,9		

1. Kesinlikle olumsuz, 2. Kısmen olumsuz, 3. Kararsız, 4. Kısmen olumlu, 5. Kesinlikle olumlu

Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliğiyle ilgili koşullar incelendiğinde tüm gruplar için %38,6 oranında kararsızlık bulunmaktadır (Tablo XVIII). Kararsızlar içinde uzman yardımcılarını %66,7, teknik personel %50, yöneticiler %42,9, uzmanlar %35, idari personel %30 oranındadır. Grupların genel aritmetik ortalaması 3,28'dir. Tablo ışığında sistemde çevrimiçi yardım hizmetlerinin geliştirilmesi konusuna önem verilmesi gerektiği sonucuna varılabilir.

### Üst veri Alanları

Ankette ayrıca kurumda bilgi, belge ve arşiv yönetimine dönük farklı sistemlerde yer alan üst veri tanımlama bilgileriyle ilgili koşulların değerlendirilmesi de amaçlanmıştır. Bu amaçla anket katılımcılarından sistemlerde birbiriyle ilişkisi kurulmamış farklı üst veri tanımlama alanlarının yer alması, üst veri alanlarına eksik veri girilmesinin bilgi erişimine etkisi, ilgili eğitim faaliyetlerinin yeterliliği, üst veri alanlarının standartlaştırılması, üst verilere temel bilgi girişinin zorunlu hale getirilmesi, konuya ilişkin yönetmelikler ve kullanıcı ilgisine dönük koşulların değerlendirilmesi istenmiştir. Bu çerçevede elde edilen sonuçlar Tablo XIX'da özetlenmiştir.

**Tablo XIX.** Üst veri Alanlarına Yönelik Koşullar

	Kararsız/Olumsuz Görüşler %
Birbiriyle ilişkisi kurulmamış farklı üst veri alanlarına yönelik koşullar	75,9
Eksik veri girişinin bilgi erişimine yönelik koşullar	77,0
Eğitim faaliyetlerinin yeterliliğine yönelik koşullar	73,8
Üst veri alanlarının standartlaştırılmasına yönelik koşullar	72,0
Temel bilgilerin girişinin zorunlu hale getirilmesine dönük koşullar	74,8
Yasal düzenlemelerin yeterliliğine yönelik koşullar	75,0
Kullanıcı ilgisine yönelik koşullar	72,1

Tablo XIX'da görüldüğü gibi genel olarak kurumda bilgi, belge ve arşiv yönetimine dönük kullanılan farklı elektronik sistemlerde yer alan kayıtların bütünleştirilmesi sürecinde temel bileşen olan, ortak üst veri alanları ile ilgili koşullar tüm personel gruplarının %70'inden fazlası tarafından kararsız ya da olumsuz görülmektedir. Bu çerçevede, bilgi sistemlerinde birbiri ile ilişkisi kurulmamış farklı üst veri tanımlama alanlarının kullanılması ve standartlaşma sorunu, alanlara eksik veri girişi, konuya ilişkin eğitim ve yaptırım gücü olan yasal düzenlemelerin yetersizliği ön plana çıkan sorunlar arasındadır.

## Sonuç ve Öneriler

Kalkınma Bakanlığında kullanılan elektronik belge ve arşiv yönetimi uygulamalarına yönelik var olan koşullar değerlendirilerek, sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır. Tespit edilen sorunların çözümüne dönük yaklaşımlar irdelenerek aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Kurumda yapılan çalışmaların, planların, birimlere ait belge ve dokümanların depolandığı arşiv ve belge yönetim sistemine (AVBYS) dönük koşullar değerlendirildiğinde, tüm personel gruplarının yarısından fazlası tarafından olumlu görülen unsurlar arasında;

- ◊ sistemin kullanım kolaylığı,
- ◊ istenen bilgiye erişim,
- ◊ belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesi,
- ◊ sistemde belgelerin tanımlanması,
- ◊ sistemin güvenliği ve güvenilirliği,
- ◊ erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamalarının yeterliliği,
- ◊ verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi,
- ◊ belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenmesiyle ilgili koşullar yer almaktadır.

AVBYS ile ilgili personel gruplarının yarısından fazlasının kararsız ve olumsuz görüş bildirdikleri unsurlar arasında ise;

- ◊ sistem üzerinde belgelerin düzenli olarak ayıklanmaması,
- ◊ sorunlara dönük teknik desteğin yetersizliği,
- ◊ sistemin kullanımı ve özelliklerine yönelik dönük eğitim faaliyetlerinin yetersizliği,
- ◊ birimlerde AVBYS uygulamalarından sorumlu çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yetersizliği,
- ◊ uygulamaların yasal yaptırımlarının yetersizliği,
- ◊ sistemin e-posta sistemleri ile entegre çalışmaması,

◇ sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yetersizliği yer almaktadır. Sonuçlar AVBYS'nin tanınırlığına yönelik eğitim faaliyetleri, yaşanan sorunlara dönük teknik destek ile birimlerin içeriğinin geliştirilmesine yönelik katkılarının artırılması ve bu katkıların yasal çerçevesinin tanımlanması, sistemin diğer sistemlerle entegrasyonu ve ayıklama gibi fonksiyonlarının geliştirilmesinin önemini ortaya koymaktadır.

AVBYS ile aynı kapsamda değerlendirilen EBYS'ye yönelik personel gruplarının olumsuz gördüğü koşul eğitim faaliyetlerinin yetersizliğidir.

Anketlerden elde edilen veriler ışığında kurumun bilgi havuzu niteliğindeki KBTarama sisteminde olumlu görülen koşullar arasında

- ◇ sistemin kullanımının kolay olması,
- ◇ istenen bilgiye erişim,
- ◇ sistem güvenliği ve güvenilirliği,
- ◇ belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenme
- ◇ gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhası yer almaktadır.

Öte yandan, KBTarama sisteminde incelenen diğer iki sistemden daha yoğun sorunların yaşandığı ortaya çıkmaktadır. Sorunlu alanlar arasında

- ◇ belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülememesi,
- ◇ sistem üzerinde belgelerin tanımlanması,
- ◇ erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamaların yetersizliği,
- ◇ teknik desteğin yeterince sağlanamaması,
- ◇ eğitim faaliyetleri,
- ◇ birim sorumlularının sayısı ve nitelik olarak yetersizliği,
- ◇ yasal ve idari koşullar,
- ◇ sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmemesi,
- ◇ kurumun e-posta sistemi ile entegrasyon
- ◇ çevrimiçi yardım hizmetlerindeki sıkıntılar sıralanmaktadır.

Bakanlıkta bilgi, belge ve arşiv yönetimine dönük kullanılan farklı elektronik sistemlerde yer alan kayıtların bütünleştirilmesi sürecinde temel bileşen olan, ortak üst veri alanları ile ilgili koşullar tüm personel gruplarının %70'inden fazlası tarafından kararsız ya da olumsuz görülmektedir. Bu çerçevede, bilgi sistemlerinde birbiri ile ilişkisi kurulmamış farklı üst veri tanımlama alanlarının kullanılmasında ve standartlaşma sorunu, alanlara eksik veri girişi, konuya ilişkin eğitim ve yaptırım gücü olan yasal düzenlemelerin yetersizliği ön plana çıkan sorunlar arasındadır. Bu sonucunun nedenleri arasında; kurumda elektronik belge yönetimi sistemlerini farklı dönemlerde birbirlerinden kopuk olarak geliştirilmesi, bütünleştirmeye dönük çalışmaların yetersizliği, veri girişi yapan personelin eğitimi ve yükümlülüklerine yönelik koşullardaki sorunlar sıralanabilir.

Kalkınma Bakanlığı'nda kurumsal belge ve arşiv yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesine dönük gerçekleştirilen analiz sonuçları kapsamında aşağıdaki önerilere ulaşılmıştır:

1. Bakanlık içerisinde kullanılan farklı bilgi sistemlerinin (EBYS, AVBYS, KBTarama, Bliss, e-Kütüphane) tek bir platform üzerinden toplanmalı, hâlihazırda bu amaç için düşünülen Tarama sisteminin performansının ve kapsamının, bilgi ve bilişim mimarisinde yapılacak geliştirmelerle artırılmalıdır.
2. Elektronik belge yönetimi kapsamında oluşturulan sistemlerin (EBYS, AVBYS, KBTarama) Bakanlık bünyesindeki bütün birimler tarafından verimli ve etkin bir biçimde kullanılmasına yönelik bilgilendirme faaliyetleri artırılmalıdır.
3. Bilginin yoğunlukla konu uzmanları kişilerden sağlanmasına dönük sonuçlar çerçevesinde, Bakanlık içinde bilgi alışverişinde örtük bilginin yoğun olarak kullandığı ortaya çıkmıştır. Herhangi bir yerde yazılı olmayan örtük bilginin dokümanite edilmesi ve erişimin etkinleştirilmesi için kurumsal bilgi ve belge yönetimi uygulamalarına dâhil edilmesi gerekmektedir. Yine bu kapsamda bilgi birikimlerini yazılı hale getirmeleri için uzmanlar teşvik edilmeli, birikimlerini görüş, bilgi notu, rapor şeklinde fiziksel veya elektronik ortamlara aktarmaları sağlanmalıdır.
4. AVBYS sistemine yönelik anket sonuçları kapsamında,
  - a. AVBYS'nin özellikleri ve fonksiyonları konusunda kullanıcı farkındalığının artırılması, sistem kullanımının ve sistemdeki içeriğin zenginleştirilmesinin teşvik edilmesi, bunun için gerekli eğitim faaliyetlerinin ilgili tüm kesimleri kapsayacak yoğunlukta gerçekleştirilmesi gerekmektedir.
  - b. Sistemin teknik yapısıyla ilgili olarak, AVBYS'de ayıklama fonksiyonları ile sistemde yaşanan sorunlara yönelik teknik destek ve diğer sistemlerle entegrasyon özelliklerinin geliştirilmesi için çalışmalar yapılmalıdır.
  - c. AVBYS uygulamalarında nitelik ve nicelik bakımından yeterli personel istihdam edilmeli ve sistemin kullanımı ve sistem üzerinde gerçekleştirilen işlemlerin geçerliliğini tam olarak tanımlayacak yasal düzenlemeler geliştirilmeli ya da var olanlar güncellenmelidir.
5. Özellikle EBYS sisteminin kullanımı ve fonksiyonlarına ilişkin eğitim programları geliştirilmelidir.
6. KBTarama sistemiyle ilgili anket sonuçları doğrultusunda,
  - a. Personelin Tarama sistemine yönelik farkındalığının artırılması ve kullanımının teşvik edilmesi gerekmektedir. Bunun içinde eğitim faaliyetlerine ağırlık verilmeli, kullanıcıların eğitim faaliyetlerine aktif katılımı sağlanmalıdır.
  - b. Sistemde öncelikle sorunlu görülen kullanım kolaylığı, belgelerin ayıklanma ve imhasına yönelik koşulların tanımlanamaması, verilerin güncel versiyonlarının yer alması, tanımlama bilgilerinin yetersizliği, sistem olanakları ya da tam metinlerin

zaman zaman yüklenmemesinden kaynaklanan erişim ve yetkilendirmelere dönük koşullar geliştirilmelidir.

c. Yapılan analizlerde ortaya çıkan KBTarama sistemine yönelik teknik destek, çevrimiçi yardım hizmetleri ve e-posta sistemi ile entegrasyonun geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

d. Sistemin yürütülmesi için nitelik ve nicelik bakımından yeterli personel istihdam edilmeli ve sisteme yönelik yasal yaptırımlar geliştirilmelidir.

7. Anket kapsamında ağırlıklı olarak değerlendirilen EBYS, AVBYS ve KBTarama sisteminde yer alan üst veri tanımlama alanlarıyla ilgili iyileştirmeler yapılmalıdır.

a. EBYS, ve Tarama sisteminde farklı olarak yapılandırılan üst veri alanlarının ortak bir platformda daha hızlı ve eşgüdümlü çalışabilmesi için bütünleştirilmesi gerekmektedir (AVBYS'de sharepoint içerisinde otomatik indeksleme yapıldığından tanımlanmış bir üst veri etkilet alanları da bulunmamaktadır)

b. Kullanılacak üst veri tanımlama alanları erişim gereksinimleri göz önünde bulundurularak ilgili standartlar ve erişim ihtiyaçları göz önüne alınarak belirlenmelidir.

c. Her üç sistem içerisinde tanımlanan üst veri alanlarında girilmesi zorunlu ya da sağlandığında/gerektiğinde sorunlu olan alanlar eksiksiz doldurulmalıdır. Sistemin düzenli aralıklarla güncellenmesi verimli bir biçimde kullanılması ve sürdürülebilirliği için de önemlidir. Bu çerçevede de, veri girişi yapacak personelin, üst veri yapıları ve bu bilgilerin erişim etkinliğine katkıları konusunda bilgilendirilmeli, konuya ilişkin eğitim faaliyetleri düzenli aralıklarla yürütülmelidir.

Çalışma sonuçlarından da anlaşılacağı gibi elektronik belge ve arşiv yönetimi uygulamaları kapsamında geliştirilen sistemler, kurumsal işlemlerin kanıtı niteliğindeki belgelerin yönetiminin etkin bir biçimde gerçekleştirilebilmesi ve kurumsal hafızanın korunması için önemlidir. Sistemlerden verim alınabilmesi için kullanıcıların sistemlere uyum sağlaması çalışmanın önemli sonuçlarından biri olarak görülmektedir. Bu kapsamda düzenli aralıklarla yapılacak eğitim faaliyetleri ile kullanıcıların bilinçlendirilmesi, sistemlerin kullanımının teşvik edilmesi, kullanıcılardan gelecek geribildirimler ile yaşanan sorunların saptanması ve geliştirilecek çözümler ile sistemlerin iyileştirilmesi elektronik belge yönetiminin sürdürülebilirliği açısından önemli görülmektedir.

## Kaynakça

- Arşiv ve belge yönetim sistemi (AVBYS)*. (2014). 2 Ocak 2014 tarihinde <https://dptnet.dpt.gov.tr/SitePages/dptnet.aspx> adresinden erişildi.
- Bailey, S. (2011). Measuring the impact of records management: data and discussion from the UK higher education sector. *Records Management Journal*, 21(1), 46-68.

- Bayram, Ö., Özdemirci, F., ve Şen, Z. (2012, 31 Mayıs- 02 Haziran). *Elektronik belge yönetimi sistemlerinde kurumsallaştırma süreci: Ankara Üniversitesi elektronik belge yönetim ve arşivleme sistemi çalışmaları*. Bilgi Eksenli Kuram ve Uygulamalar: Sorgulayıcı ve Çözümleyici Yaklaşımlar Sempozyumu'nda sunulan bildiri. 12 Şubat 2013 tarihinde [http://ebeyas.ankara.edu.tr/dosyalar/bildiriler/bildiri\\_metni.pdf](http://ebeyas.ankara.edu.tr/dosyalar/bildiriler/bildiri_metni.pdf) adresinden erişildi.
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik. (1988). *T.C. Resmî Gazete*, Sayı: 19816, 16 Mayıs 1988.
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS). (2010). *Devlet Planlama Teşkilatı. Yönetim ve Bilgi Merkezi Dairesi Başkanlığı Genelge*. Sayı: 2010/4 28 Aralık 2010.
- Gunnlaugsdottir, J. (2008). Registering and searching for records in electronic records management systems. *International Journal of Information Management*, 28(4), 293-304.
- Kandur, H. (2006). *Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli* (2. bs). Ankara: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.
- KB-Tarama. (2014). KB-Tarama. 2 Ocak 2014 tarihinde <https://dptnet.dpt.gov.tr/SitePages/dptnet.aspx> adresinden erişildi.
- Kaptan, S. (1989). *Bilimsel araştırma teknikleri ve istatistik yöntemleri*. Ankara: Tekişik Matbaası.
- 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.
- Li Xie. (2006). *Evaluation of electronic document and record management program in an Canadian Municipality*. Unpublished master's thesis, University of Biritsh Colombia.
- Minnesota State Archives, Minnesota Historical Society. (2004). *Electronic document management systems. Version 4*. Minnesota: Minnesota State Archives, Minnesota Historical Society. 13 Şubat 2013 tarihinde [http://www.mnhs.org/preserve/records/electronicrecords/docs\\_pdfs/DocumentMgmt-v5-march2012.pdf](http://www.mnhs.org/preserve/records/electronicrecords/docs_pdfs/DocumentMgmt-v5-march2012.pdf) adresinden erişildi.
- Odabaş H. ve Rukancı, F. (2004). Belge yönetiminin bir unsuru olarak yazışma yönetimi. *Türk Kütüphaneciliği*, 18(4),385-406.
- Odabaş, H. (2008). Elektronik belge düzenleme yaklaşımları ve Türkiye'de e-devlet uygulamalarında elektronik belge yönetimi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 121-142.
- Odabaş, H. (2009, 11-13 Şubat). Bilgi kaynaklarının işletiminde elektronik doküman yönetimi ve elektronik belge yönetimi sistemlerinin rolü. *Akademik Bilişim'09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı'nda* sunulan bildiri.
- Özdemirci, F., Torunlar, M. ve Saraç, S. (2009). *Üniversiteler için belge yönetimi ve arşiv sistemi işlemleri (BEYAS) el kitabı*. Ankara.
- South Carolina Department of Archives & History. (2008) *Electronic records management guidelines: electronic document management systems.Version 2*. South Carolina: South Carolina Department of Archives & History. 13 Şubat 2013 tarihinde [http://rm.sc.gov/electronicrecords/ERmanagementguidelines/Documents/erm\\_EDMS.pdf](http://rm.sc.gov/electronicrecords/ERmanagementguidelines/Documents/erm_EDMS.pdf) adresinden erişildi.
- Standart Dosya Planı. (2005). *Başbakanlık Personel ve Prensipier Genel Müdürlüğü Genelge*, Sayı: 320-3802, 24 Mart 2005.
- The National Archives and Records Administraiton (NARA). (2011). *2011 Records Management self-assesment report*. College Park, MD:The National Archives and Records Administraiton. 03 Nisan 2012 tarihinde <http://www.archives.gov/records-mgmt/resources/self-assessment-2011.pdf> adresinden erişildi.