T.C.

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

E-İÇİŞLERİ PROJESİNDE E- BELGE YÖNETİMİ UYGULAMASININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Nur Sema ÖZDOĞAN

Ankara- 2015

T.C.

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

E-İÇİŞLERİ PROJESİNDE E- BELGE YÖNETİMİ UYGULAMASININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Nur Sema ÖZDOĞAN

Tez Danışmanı

Prof.Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ

Ankara- 2015

T.C.

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

E-İÇİŞLERİ PROJESİNDE E- BELGE YÖNETİMİ UYGULAMASININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı	**İmzası**
……...…….	……
……	……...
……	……
……	…….
……	…….

Tez Sınavı Tarihi……

T.C.

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu belge ile, bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim.(……/……/200…)

Tezi Hazırlayan Öğrencinin

Adı Soyadı

……

İmzası

...……..……**...**

ÖNSÖZ

Çağımızda kullanılmaya başlanan teknoloji ve yaşanan gelişmeler, kamu yönetimi alanında da etkisini göstermeye başlamıştır. Küreselleşmenin de etkisiyle dünyadaki hızlı gelişmelere ayak uydurmak amacıyla geleneksel devlet anlayışından uzak, şeffaf, hızlı, etkin, bürokratik engellerin azaldığı, işlemlerin az maliyetle yürütüldüğü "e-Devlet" olgusu ortaya çıkarılmıştır.

Bu durum devletleri elektronik yapılanma konusunda yeni politikalara ve kamu hizmetlerinde vatandaşın memnuniyetini sağlayarak devlete olan güvenlerini artıracak projeler geliştirmeye ve işlemlerini e-ortamda yürütmeye yöneltmiş dolayısıyla e-ortamda üretilen pek çok belgenin kontrolünün nasıl sağlanması gerekliliği konusu ön plana çıkmıştır.

Elektronik ortamda belge üretilen kurumlarda gerekli tedbirler alınmadığı takdirde kısa süre içinde ciddi sorunların ortaya çıkmaya başlayacağı, bu sebeple kamu kurum ve kuruluşlarının e-belge yönetim uygulamalarına önem vermeleri ile bünyelerinde uygulayacakları belge yönetimi sistemlerini kurum yapılarının özelliklerine uygun, ulusal ve uluslararası standartlar ile mevzuata uyumlu olacak şekilde tasarlamaları gerekmektedir.

Çalışmada elektronik belge yönetimi anlatılmış ve İçişleri Bakanlığında uygulanan e-İçişleri Projesinin belge yönetimi uygulaması incelenmiştir. Ayrıca Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü personeline e-İçişleri Projesinde uygulanan elektronik belge yönetimine ilişkin kullanıcı memnuniyeti ve etkinliğini ölçmek amacıyla anket uygulaması yapılmıştır. Bu doğrultuda tezde işlenen konular ve anket çalışmasından elde edilen analizlerin henüz uygulamaya geçmemiş kurumlar için yol gösterici olması amaçlanmıştır.

Tez çalışmam süresince ilgi ve desteğini esirgemeyen ve bu alanda çalışmama katkıda bulunan değerli Hocam Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ'ye ve bu zorlu süreçte başarılı olmam için ellerinden geleni yapan ve destekleriyle hep yanımda olan başta ailem olmak üzere, iş arkadaşlarıma teşekkürü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ i
İÇİNDEKİLER ii
KISALTMALAR iv
TABLOLAR, ŞEKİLLER VE GRAFİK v
BÖLÜMLER
1. GİRİŞ 1
1.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi 1
1.2.Araştırmanın Amacı ve Hipotezi 2
1.3. Araştırmanın Alanı ve Kapsamı 3
1.4. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri 4
1.5. Araştırmanın Düzeni 6
1.6. Kaynaklar 6
2. ELEKTRONİK DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİNDE E-İÇİŞLERİ PROJESİ 8
2.1.Giriş ……..……..…….8
2.2.e-İçişleri Projesi 9
2.3.e-İçişleri Projesinin Gelişimi……..10
2.4.e-İçişleri Projesinin Amacı ve Yararı 11
2.5.e-İçişleri Projesinin Özellikleri 12
3. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ 15
3.1.Belge ve Elektronik Belge Kavramı 15
3.2.Elektronik Belgelerde Bulunması Gereken Özellikler 17
3.3.Elektronik Belge Yönetimi 21
3.4.Elektronik Belgelerin Yönetim Süreci 25
3.5.Elektronik Belge Yönetim Standartları 34
3.6. Türkiye'de Elektronik Belge Yönetimine İlişkin Çalışmalar ve Mevzuat.....40
4. E-İÇİŞLERİ PROJESİNDE E-BELGE YÖNETİMİ UYGULAMASI 48
4.1. e-İçişleri Projesinde Elektronik Belge Yönetimi Sistemi 49
4.1.1.e-İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belge Üretme/ Belge Alma…….. 52
4.1.2.e-İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belgeyi Kullanma/ Gönderme…. 56

4.1.3.e-İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belgenin Dosyalanması/Depolaması……..……..62

4.1.4. e-İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belgenin Muhafazası/İmhası…….....64

4.1.5.e-İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belgenin Arşivsel Koruması…..... 66

5. ANKET DEĞERLENDİRMESİ 68

5.1. e-İçişleri Projesine İlişkin Bulgular ..... ……..71

5.2. e-İçişleri Projesinde Kullanılan Evrak Modülü ve Elektronik Belge Yönetimine İlişkin Bulgular…….……...….76

6. SONUÇ ve ÖNERİLER……...……..……..96

KAYNAKÇA 101

EK…….…….……....107

KISALTMALAR

AKS	Adres Kayıt Sistemi
ANSI	American National Standard Institute
ARMA	American Records Management Association
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojileri
CD	Compact Disk
DPT	Devlet Planlama Teşkilatı
EBY	Elektronik Belge Yönetimi
EBYS	Elektronik Belge Yönetimi Sistemi
ISO	International Organization for Standardization - Uluslararası Standartlar Örgütü
KİY	Kurumsal İçerik Yönetimi
KPS	Kimlik Paylaşım Sistemi
MERNİS	Merkezi Nüfus İdare Sistemi
NARA	National Archives and Records Administration
NVİGM	Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü
OCR	Optical Character Format
PDF	Portable Document Format
SDP	Standart Dosya Planı
TIFF	Tagged Image File Format
TS	Türk Standartları
XML	Extensible Markup Language

TABLO, ŞEKİLLER VE GRAFİKLER

Tablo 1: e-doküman ve e-belge arasındaki farklar 17

Şekil 1: e-İçişleri Projesinin kullanımından itibaren gelen-giden evrak sayısı 50
Şekil 2: e-İçişleri Projesini kullanan kullanıcı sayısı 51
Şekil 3: Gelen Evrak kaydı 54
Şekil 4: e-İçişleri EBYS de evraka cevap yazma sekmesi 56
Şekil 5: İmza rotası belirleme 57
Şekil 6: Evraka ilişkin gizlilik derecesinin belirlenmesi 57
Şekil 7: e-İçişleri EBYS de evrak arama seçenekleri 61
Şekil 8: e-İçişleri EBYS de evraka ilişkin konu seçme işlemi 62
Şekil 9: e-İçişleri EBYS de evraka ilişkin konu grubu seçme işlemi 63
Şekil 10: Konu grubu ve saklama planı eşleştirmesi 65

Grafik 1: Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin yüzde frekans dağılımları. 68
Grafik 2: e-İçişleri Projesi ile yapılan işlemlerdeki kolaylıklara ilişkin yüzdeler 71
Grafik 3: Proje sorumlusunun sorunların çözümündeki yeterliliği 72
Grafik 4: e-İçişleri Projesi ile ilgili eğitimin verilme durumu 72
Grafik 5: Sisteme yönelik güncellemelerin yapılma sıklıkları 73
Grafik 6: Güncellemelerin kullanıcının sistem üzerindeki işlemlerine etkisi 73
Grafik 7: Sistem üzerinden iş ve işlemlerin hatasız gerçekleşmesine ilişkin yüzdeler 74
Grafik 8: Sistemin en fazla kullanıldığı zaman dilimleri 74
Grafik 9: Sistemin yoğun kullanıldığı zamanlarda sistemde yavaşlama olduğunu düşünenlerin oranı 75
Grafik 10: Sistemde en sık kullanılan modül 75
Grafik 11:Elektronik belge yönetimine ilişkin iş tanımlamaları ve işlem süreçleri belirlenmiş mi sorusu ve verilen yanıtlar 76
Grafik 12: Evrak modülünde sıkıntı yaşayanların yüzdesi 76
Grafik 13: Elektronik belge yönetimine ilişkin işlemlerden sorumlu personelin tespiti 77
Grafik 14: Çalışmaların ne tür belgelerle yapıldığının gösterimi 77
Grafik 15: Kuruma fiziksel olarak gelen belgelerin sisteme kaydında sıkıntı yaşanma durumu 78
Grafik 16: Kullanıcının elektronik belge yönetimi uygulamasında geçirdiği süre 78
Grafik 17: Elektronik belge yönetimi üzerinden cevaplanan evrak sayısı 79
Grafik 18: Kullanıcının sisteme ne ile giriş yaptığını gösteren yüzdeler 79

Grafik 19: Elektronik belge yönetimi uygulaması üzerinden oluşturulan e-belgelerin diğer e-Devlet projeleri ile e-yazışma ortamında paylaşılma durumu..... 80
Grafik 20: Kurum içinde elektronik belge yönetimi uygulaması üzerinden yapılan yazışmaların aynı zamanda çıktı alınıp gönderilme durumu..... 80
Grafik 21: e-belgelerin tanımlanmasında ve erişiminde kullanılan üst verilerin yeterliliği……..……..... 81
Grafik 22: Üretilen e-belgelere erişimde sıkıntı yaşanma durumu..... 81
Grafik 23: e-İçişleri Projesinde elektronik belge yönetimine ilişkin yapılan değişikliklerden kullanıcının haberdar edilmesi ile ilgili oranlar..... 82
Grafik 24: Elektronik belge yönetiminde yapılan değişikliklere ilişkin personele verilen bilgilerin yeterliliği..... 82
Grafik 25: e-İçişleri Projesi e-belge yönetimine ilişkin eğitim faaliyetleri..... 83
Grafik 26: e-belge yönetimine ilişkin eğitim alan ve almayanların yüzdesi..... 83
Grafik 27: Elektronik belge yönetim uygulamasına ilişkin verilen eğitimin kullanıcı açısından yeterliliği..... 84
Grafik 28: e-İçişleri Projesinde kullanılan elektronik belge yönetim uygulamasının belge üretimindeki etkisi..... 84
Grafik 29: e-İçişleri Projesinde kullanılan elektronik belge yönetim uygulamasının birim bazında belge üretimine etkisi..... 86
Grafik 30: Elektronik belge yönetimine ilişkin güncelleme ve yeniliklerin yapılma sıklığı ile kullanıcının işinin aksaması ilişkisi..... 87
Grafik 31: Yapılan güncellemelerin elektronik belge yönetimi uygulaması üzerinden yürütülen iş ve işlemlerin aksamasına etkisi..... 88
Grafik 32: e-belge yönetimi işlemlerinin yürütüldüğü evrak modülünde yaşanan sıkıntıların e-belge yönetimi ile ilgili süreçlerin belirlenmemiş olması ile ilişkisi..... 89
Grafik 33: e-belge yönetimine ilişkin kullanılan evrak modülünde yaşanan sıkıntılar ile e-belge yönetimine ilişkin sorumlu personel ilişkisi..... 90
Grafik 34: Evrak modülünde yaşanan sıkıntıların, modül içinde yapılan değişikliklerle ilişkisi……..……..…..91
Grafik 35: Evrak modülünde yaşanan sıkıntıların e-belge yönetimi uygulamasına yönelik verilen eğitimle ilişkisi..... 92
Grafik 36: Katılımcıların e-belge yönetimi uygulamasını desteklemek için aldıkları eğitim ile alınan eğitimin kullanıcı açısından yeterliliği ilişkisi..... 93
Grafik 37: Kurum içinde üretilen belgelerin farklı kurumlar ile e-yazışma ortamında paylaşılması ile e-İçişleri Projesi e-belge yönetimi uygulamasının belge üretimine etkisi..... 94
Grafik 38: e-İçişleri Projesi ile kurum iş ve işlemlerinde yaşanan kolaylıkların çalışanların kurumdaki hizmet süreleri ile olan ilişkisi..... 95

1.BÖLÜM

GİRİŞ

1.1.Araştırmanın Konusu ve Önemi

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ekonomik, kurumsal ve toplumsal açılardan köklü değişimleri zorunlu kılmış, bu değişim de "e-Devlet" olarak karşımıza çıkmıştır. Bu sebeple başta kamu kurumları olmak üzere tüm kuruluşlar bu yapılanmadan faydalanmak, geleneksel devlet yapısından farklı olarak iş ve işlemlerin elektronik ortamda sorunsuz sunulduğu bir yapıya sahip olmak istemiştir.

Bu doğrultuda İçişleri Bakanlığı da e-Devlet kapsamında "e-İçişleri Projesi" ni ortaya koymuştur. Ancak İçişleri Bakanlığı Merkez birimleri, Valilik, Kaymakamlık, İl Özel İdareleri gibi pek çok yapıyı bünyesinde barındırdığından, bu kapsamlı döngünün birçok hatayı beraberinde getireceği öngörülmüş ve bu nedenden ötürü elektronik belge yönetimi uygulamasının önemi üzerinde durulmuştur.

Elektronik ortam kullanılarak üretilen belgelerin kayıt altına alınıp kolaylıkla denetlenebilmesi için bir yönetim sürecine ihtiyaç duyulmaktadır. Elektronik belge yönetimi sistemi, belgelerin yaşam süreleri boyunca denetimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi ile belgelere erişim noktasında yöneticilerin doğru ve hızlı kararlar almalarını kolaylaştırmaktadır. Bu sistem belgenin kayıt altına alındığı, üretildiği ve gönderildiği tarihi, imzalanması veya değiştirilmesi gibi pek çok işlemin ne zaman ve kim tarafından yapıldığını bütünlük içinde gösterir. Bu nedenle de elektronik belge yönetimi uygulaması kurumlar için bir gereklilik e-Devlet yapısı için ise olmazsa olmaz bir unsurdur.

Kurumların bünyelerinde oluşturdukları projelerin sağlam, kararlı bir şekilde işlemesi ve ilerlemesinin en önemli sebeplerinden birisi kullanmış oldukları elektronik belge yönetimi uygulamasıdır. Bu doğrultuda tez çalışmamızda e-İçişleri Projesinde EBY uygulaması ve süreçleri, var ise uygulamada yaşanan sıkıntıların belirlenmesi üzerinde önemle durulmuş bu sayede de sistemden üst düzeyde verim alınabilmesi amaçlanmıştır.

Ayrıca EBY uygulaması yeni bir uygulamadır. Dolayısıyla e-Devlet uygulamalarının belge yönetim süreçlerinde belirsizliklerin yaşandığı ve eksikliklerin olduğu aşikârdır. Bu sebeple tezde sunulan bilgiler elektronik belge yönetiminde farkındalık oluşturulması, uygulamaya geçmek isteyen kurum ve kuruluşlara örnek teşkil etmesi ve yol gösterici rehber olması bakımından önemlidir.

1.2.Araştırmanın Amacı ve Hipotezi

Kamu kurum ve kuruluşlarında yapılan iş ve işlemlerin delili olan belgelere istendiğinde şeffaf bir yapıda kolay, hızlı ve az maliyetle ulaşıyor olması e-Devlet yapısının önemli bir görevidir.

Üretilen belgelerin kültürel bir miras olduğu düşünüldüğünde belgenin gizlilik esasına göre korunması, geçerliliğin sağlanması yani hukuki bir altyapıya sahip olması gerekir. Bu ise bilginin kurumlar arası karşılıklı işlerliği için, kurum ve kuruluşlarda e-belge yönetimi uygulamasının belirlenmiş standartlara ve politikalara uygun bir şekilde yönetimini, üst yönetim ve çalışan personel tarafından öneminin kavranmasını gerektirir.

Bu doğrultuda e-İçişleri Projesinin önemli bir ayağını oluşturan e-belge yönetimi uygulamasının mevcut durumu hakkında bilgi vermek çalışmamızın amacını oluşturmaktadır.

Ayrıca kurum personeline e-İçişleri Projesi ve e-belge yönetimi uygulaması ile ilgili anket uygulayarak, personelin elektronik belge yönetimi sistemini nasıl algıladığını tespit etmek, sistemden ne ölçüde yararlandıklarını belirlemek ve e-belge yönetimi uygulamasının geliştirilmesine katkı sağlamak çalışmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır.

Araştırma Soruları,

Elektronik belge yönetimine ilişkin kullanılan evrak modülünde sıkıntı yaşanmakta mıdır?

Elektronik belge yönetimine ilişkin iş tanımları ve işlem süreçleri tanımlanmış mıdır?

e-İçişleri Projesi e-belge yönetimi uygulaması kullanıcının taleplerini karşılamakta mıdır?

EBYS de yapılan yapılandırmalarda kullanıcı talepleri dikkate alınmakta mıdır ?

e-İçişleri Projesinde e-belge yönetimi uygulamasının kullanımı ile uygulamanın sahip olduğu özelliklere ilişkin kurum tarafından personele verilen eğitim yeterli midir?

Araştırmanın Hipotezi ise;

e-İçişleri Projesi kapsamında olması gereken ve projenin temelini oluşturan e-belge yönetimi uygulaması, kullanıcıların beklentilerini yeterince karşılamamakta ve sıkıntılara sebep olmaktadır. Bu durum sistemde elektronik belge yönetim uygulamasına ilişkin iş tanımlamaları ve işlem süreçlerinin belirlenmemiş olmasından kaynaklanmaktadır. EBY uygulamalarında iş süreçlerinin belirlenmesi, kullanıcının sistemi etkili ve verimli kullanabilmesi bakımından büyük önem taşımaktadır.

1.3.Araştırmanın Alanı ve Kapsamı

Tez çalışmasında e-İçişleri Projesinde kullanılan e-belge yönetimi uygulaması ele alınmış, sistemin unsurlarına değinilmiştir.

Bu doğrultuda e-İçişleri Projesini kullanan kurum personeline, e-belge yönetimi uygulaması ile ilgili memnuniyetliliğini ölçmek ve sistemin etkinliği, verimliliği hakkındaki görüşlerini almak amacıyla anket uygulaması yapılmıştır.

Ancak anket uygulaması ve sistemde uygulanan e-belge yönetimine ilişkin gerekli inceleme ve değerlendirmeler; e-İçişleri Projesinin İçişleri Bakanlığının tüm birimlerinde kullanılmasından ve çok kapsamlı olmasından (Valilik, İl Özel İdareleri, Kaymakamlık, Nüfus Müdürlükleri) dolayı öncü girişimleri, MERNİS

(Merkezi Nüfus İdare Sistemi), AKS (Adres Kayıt Sistemi), KPS (Kimlik Paylaşım Sistemi) gibi projelerin çıkış noktası olması, pek çok kuruma örnek teşkil eden çalışmaları nedeniyle Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünde (NVİGM) yapılmıştır.

Anket çalışması, Genel Müdürlükte bulunan 9 Başkanlık (Personel ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Arşiv Daire Başkanlığı, Vatandaşlık Hizmetleri Daire Başkanlığı, Nüfus Hizmetleri Daire Başkanlığı, Nüfus İstatistikleri Daire Başkanlığı, İdari Hizmetler Daire Başkanlığı, Adres Daire Başkanlığı, Araştırma Geliştirme ve Dış İlişkiler Daire Başkanlığı) ve bu Başkanlıklara bağlı Müdürlüklerde çalışan ve sisteme erişim yetkisi bulunan personele uygulanmış ve personelin anketi doldurmaları için Genel Müdürlük tarafından tüm birimler önceden bilgilendirilmiştir. Bu doğrultuda da anket uygulaması 23.06.2014 - 04.07.2014 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup Genel Müdürlükte Başkanlıklara dağıtılan 320 anketten 258 anket çalışmamız kapsamında değerlendirilmiştir.

1.4.Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri

Araştırmada ilgili verilere ulaşabilmek amacıyla geniş bir literatür taraması yapılmış ve veri toplama tekniklerinden "belgesel tarama tekniği" kullanılmıştır. "Var olan kayıt ve belgeleri inceleyerek veri toplamaya belgesel tarama denir. Tarananlar: geçmişteki olguların anında iz bıraktığı resim, film, plak, ses ve resim kayıtlı bantlar, araç-gereç, bina, heykel vb. kalıntılarla; olgular hakkında sonradan yazılmış ve çizilmiş her türlü mektup, rapor, kitap, ansiklopedi, resmi ve özel yazı ve istatistikler, tutanak, anı, yaşam öyküsü vb. leridir. Belgesel tarama, belli bir amaca dönük olarak, kaynakları bulma, okuma, not alma ve değerlendirme işlemlerini kapsar" (Karasar, 1998: 183).

Ayrıca araştırmamızda betimleme yöntemi kullanılmıştır. Betimleme yöntemi, olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Bunlar nedir? sorusuna cevap bulmaya yöneliktir. Bununla mevcut durumlar, koşullar, özellikler aynen ortaya konmaya çalışılır. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve

koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedefler (Kaptan, 1998: 59).

e- İçişleri Projesinde yapılan çalışmalar ile ilgili daha ayrıntılı bilgi edinmek amacı ile görüşme ve gözlem yöntemlerinden yararlanılmıştır. Görüşme; "görüşmecinin cevap almak amacıyla soruları, sözlü ve genellikle yüz-yüze olmak koşulu ile deneklere yöneltildiği bir şekildir" (Kaptan, 1998: 143). Gözlem ise; "bir ya da birden fazla kimsenin gerçek hayat içinde olup bitenleri bir plan dâhilinde izlemesi ve kaydetmesidir" (Kaptan, 1998: 150).

Araştırmaya yardımcı olması açısından gerçekleştirilen anket, belli bir amaçla işletme sistemine ilişkin çeşitli soruları ve bilgi isteklerini içeren önceden hazırlanmış, anket formları (soru kâğıtları) ile bilgi toplama tekniğidir. Bu yöntemde, kişilerden anket formlarını doldurmaları/ yanıtlamaları istenir. Böylece konu ve konu ile ilgili kişilerin durumu, düşüncesi, tutumu, davranışı, bilgisi, yaptığı iş vb. hakkında kişilerin kendisinden bilgi elde etmek mümkün olmaktadır. (Yalvaç, 2000: 46).

Araştırma içerisindeki anket soruları karma anket şeklinde dağıtılmıştır. Karma anketlerde sorular örneklemdeki insanlara bireysel olarak ulaştırılır ve yine bireysel olarak ya da posta aracılığıyla toplanır. Bu farklı durumlara uyarlanabilecek esnek bir yöntemdir (Baş, 2013: 110). Toplanan verilerin değerlendirilmesinde ise Prof. Dr. Türker BAŞ (2013) tarafından hazırlanan "Anket: Anket Nasıl Hazırlanır, Anket Nasıl Uygulanır, Anket Nasıl Değerlendirilir" adlı eserinden yararlanılmıştır.

Araştırmadaki istatistiksel değerlendirmeler SPSS paket programında tanımlayıcı istatistik analiz testi kullanılarak yapılmıştır. Anket araştırmalarında kullanılan tanımlayıcı istatistikler toplamları (sayı ya da frekanslar), oranları (yüzdeler), ortalamaları (aritmetik ortalama, mod, medyan) ve değişkenlik ölçülerini (değişim aralığı, standart sapma) içerir (Baş, 2013: 113).

Anket soruları içinde belirli soruları karşılaştırarak verilen yanıtlar arasındaki ilişki Khi Kare değerleri hesaplanarak kurulmaya çalışılmıştır. "Khi Kare" değerleri SPSS paket programında varsayılan olarak $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde çalışmaktadır (Baş, 2013: 169). $P<0,05$ şartını karşılayan değerler arasında ilişkinin

anlamlı olduğu, p>0,05 olduğu durumlarda ise istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir (Baş, 2013: 188).

Çalışma kapsamında anket uygulaması, projeyi kullanan personelin proje ve projenin yapı taşlarından olan e-belge yönetimi uygulamasının etkinliği, verimliliği ve memnuniyetliliği hakkındaki görüşlerini almaya yönelik olup, projeden faydalanan belge kullanıcılarının ne gibi sorunlarla karşılaştığını, bu sorunların kaynağını tespit etmek ve sorunlara çözüm önerileri getirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

1.5.Araştırmanın Düzeni

Araştırma 6 bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölüm konunun önemi, araştırmanın amacı ve hipotezi, çalışma alanı ve kapsamı, araştırmanın yöntemi ve veri toplama teknikleri ile araştırma sürecinde kullanılan kaynakların yer aldığı bölümdür.

İkinci bölüm e-Devlete geçişte önemli bir yeri olan e-İçişleri Projesinin gelişimi, amacı ve yararı ile özelliklerinin yer aldığı bölümdür.

Üçüncü bölümde, elektronik belge tanımı, özellikleri, elektronik belge yönetim süreci ile ulusal ve uluslararası standartlar ile elektronik belge yönetimine ilişkin çalışmalar ve mevzuattan bahsedilmiştir.

Dördüncü bölümde, e-İçişleri Projesinin e-belge yönetimi uygulaması incelenmiştir.

Beşinci bölümde, e-İçişleri Projesinde yürütülen e-belge yönetimi sistemine ilişkin anket uygulaması ile sistemin kullanım etkinliği ölçülmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda anket uygulaması değerlendirilerek yorumlanmıştır.

Son kısımda ise; araştırma sonuçları değerlendirilmiş, sorunlara çözüm önerileri getirilmiştir.

1.6.Kaynaklar

Çalışma kapsamını elektronik belge yönetimi oluşturduğundan öncelikle bu alan ile ilgili literatür taraması yapılmış, bilgi kaynakları belirlenmiştir.

Bu aşamada çalışmada yararlanılan kaynakları şu şekilde sıralamak mümkündür.

Bilgi Dünyası (2000-)

Emerald Library (1996-)

e-İçişleri

Google

Google Scholar (scholar.google.com)

Library and Informatıon Science Abstract (1969-)

Records Management Journal

Social Sciences Abstracts (1996-)

Türkiye Bibliyografyası (1935-)

Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1952-)

Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni (1952-1986)

Türk Kütüphaneciliği (1987-)

Ulakbim Sosyal Bilimler Veri Tabanı (2002-)

YÖK Tez Kataloğu

2. BÖLÜM

ELEKTRONİK DEVLETE GEÇİŞ SÜRECİNDE e-İÇİŞLERİ PROJESİ

2.1.Giriş

Çağımızın gereği olarak kamu kurum ve kuruluşlarında yönetim, sürekli olarak yeni teknolojik imkânları kullanarak hizmet kalitesini yükseltmek durumundadır. Bu doğrultuda da çoğu ülke bu durumun farkına varmış ve geleneksel devlet yapısını teknolojik yeniliklere uyum sağlayarak değiştirme gereği duymuştur.

Türkiye'de e-Devlete geçiş süreci başlangıcı yani e-Dönüşüm 1980'li yıllar ile birlikte yaşanmaya başlamıştır. Bu dönemde ekonomik politikalar daha liberal bir yön kazanırken devlet yapısında değişim yapılmasına ilişkin olarak ilk çalışmalar başlamıştır. 1990 ve 2000 yılları arasında teknoloji ve bilim politikaları yeniden biçimlenmeye başlamış ve e-Devlet uygulamalarına geçiş süreci gerçekleştirilmiş (Törenli, 2004: 207; Çarıkçı, 2010: 102) ve ortaya konan en önemli projelerden biri de e-Dönüşüm Türkiye Projesi olmuştur.

Bu süreçte, ilgili tüm tarafların katılımıyla hazırlanan "Türkiye'nin Bilgi Toplumuna Dönüşüm Politikası", e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu tarafından kabul edilmiştir (DPT, 2006: 1). Başlangıcından bu yana e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında; ilki 2003-2004 dönemini, ikincisi de 2005 yılını kapsayan eylem planları hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur. Eylem planları çerçevesinde yürütülen kısa vadeli hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik çalışmaların yanı sıra, 2005 yılında ayrıca Türkiye'nin bilgi ve iletişim teknolojilerinden etkin olarak yararlanmasını ve bilgi toplumuna dönüşümünün gerçekleştirilmesine yönelik orta ve uzun vadeli strateji ve hedefleri belirlemek üzere 2006-2010 dönemini kapsayacak olan "Bilgi Toplumu Stratejisi" hazırlık süreci başlatılmıştır (DPT, 2006: 2). Bu süreç hızla tamamlanarak hazırlanan Bilgi Toplumu Stratejisi ve eki Eylem Planı 11.07.2006 tarih ve 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı'yla

onaylanmış ve 28.07.2006 tarihli ve 26242 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (DPT, 2006).

e-Devlet çalışmalarında 2006 yılında yayımlanan "Bilgi Toplumu Stratejisi" ile yeni bir aşamaya geçilmiştir. e-İçişleri Projesi, Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eki Eylem Planı dokümanında "e-Bakanlık Projesi" olarak yer almıştır (Kesen, 2009: 38; Başa, 2012: 230).

Proje, Bakanlığın merkez birimleri, valilik, kaymakamlık ve il özel idareleri tarafından yapılan tüm iş ve işlemlerin elektronik ortam üzerinden kolay, hızlı, etkili ve az maliyetle yapılmasını sağlayan karşılıklı işlerlik prensibine dayalı bir e-Dönüşüm projesi olup e-Devlet çalışmaları içinde önemli uygulamalardan biridir. Bu kapsamda kurum ve kuruluşlara örnek teşkil eden yapısıyla, e-İçişleri Projesi üzerine pek çok çalışma yapılmış ve incelemelerde bulunulmuştur. Bu çalışmalardan biri de "E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği" (Eroğlu, 2013) adlı yüksek lisans tezi olmuştur. "E-İçişleri Projesinde E-Belge Yönetimi Uygulamasının Değerlendirilmesi" başlıklı, hazırladığımız bu çalışmada ise e-İçişleri Projesinin elektronik belge yönetimi uygulaması ayrıntılarıyla ele alınmıştır.

2.2.e-İçişleri Projesi

e-Devlet çalışmalarında başarıya ulaşmada birimler arasında hızlı ve güvenli bir iletişim ağının kurulması oldukça önemlidir. Bu çerçevede İçişleri Bakanlığının tüm birimlerinin ve vatandaşların aktif bir şekilde ilgili birimlere hemen ulaşabilecekleri yaygın bir elektronik hizmet altyapısının kurulabilmesi için Bakanlık merkez birimleri ile taşra teşkilatları arasında oluşturulacak bir ağ büyük önem taşımaktadır. İşte bu nedenle İçişleri Bakanlığı tarafından "e-İçişleri Projesi" hazırlanmış, 2005 yılında ihaleye çıkılarak uygulamaya geçilmiştir (İçişleri Bakanlığı, 2007: 214; Başa, 2012: 231).

2.3.e-İçişleri Projesinin Gelişimi

Proje, İçişleri Bakanlığı'nın 24.05.2004 tarihli ve 93 sayılı genelgesi ile

- e-Türkiye dönüşüm sürecinde İçişleri Bakanlığının e-Devlet mekanizması için ihtiyaç duyulan altyapıyı oluşturmak; sunduğu hizmetleri bilişim ortamına aktarmış bir Bakanlık yapısına ulaşmak; Bakanlık merkez ve taşra birimleri ile il özel idarelerinin yazılım ihtiyacını tek bir yazılımda karşılamak suretiyle israfın önüne geçilmesi amacıyla Bilgi İşlem Dairesi koordinesi ve teknik desteğiyle başlatılmıştır (İçişleri Bakanlığı, 2010: 20, Kesen, 2009: 38; Başa, 2012: 232).Sonrasında ise,
- 09.05.2005 tarihinde ihalesi yapılmıştır. 2009 yılında 72 modül, 2010 yılında 52 modül ve 2011 yılında 20 modül olmak üzere toplam 144 modül uygulamaya alınmıştır.
- 17 Aralık 2009 tarihli genelge ile 01.01.2010 tarihinden itibaren Bakanlık merkez ve taşra teşkilatında kâğıt ortamında yürütülen işler aynı zamanda elektronik ortamda uygulanmaya başlanmıştır.
- 01.09.2010 tarihinde 21 merkez birimi ve 11 valilikte kâğıtsız ofis uygulamasına geçilmiş, e-imza kullanmak suretiyle elektronik ortamda üretilen evrakın kâğıt ortamında postalanmasına son verilmiştir.
- 12.12.2010 tarihi itibariyle merkez birimlerinde, bütün il ve ilçelerde ve özel idarelerde kâğıtsız ofis uygulamasına geçilmiştir.
- Bakanlık taşra teşkilatında elektronik ortamda yürütülen iş ve işlemlerle ilgili olarak Valilik ve Kaymakamlık Büroları Teşkilat, Görev ve Çalışma Yönetmeliği 08.06.2011 ve 27958 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiş ve elektronik yazışmaların hukuki altyapısı oluşturulmuştur.
- 01.08.2011 yılından itibaren İçişleri Bakanlığı tüm Bakanlık merkez birimleriyle valilik, kaymakamlık ve İl Özel İdarelerinde iş ve işlemlerin e-İçişleri Projesi kullanılarak, tüm evrak kayıtlarının elektronik ortamda elektronik imza ile paraflanması ve imzalanması esasa bağlanmıştır (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, e-İçişleri Projesi, 2012a).

2.4.e-İçişleri Projesinin Amacı ve Yararı

e-İçişleri; ülkemizde kamunun kendi içinde, özel sektör ve vatandaşın devlet ile olan iş ve işlemlerini azami ölçüde kolaylaştırarak, elektronik ortama taşımak için başlatmış olup e-Dönüşüm Türkiye faaliyetleri kapsamında, İçişleri Bakanlığına düşen görevin önemli bir parçasını oluşturmaktadır (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı, e-İçişleri Projesi, 2012).

Bu bağlamda e-İçişleri Projesinin amaçları İçişleri Bakanlığınca şu şekilde somutlaştırılmıştır.

- Bürokratik engeller azalacaktır.
- Mükerrer yatırımlar önlenecek, düşük maliyetli ve hızlı hizmet üretilecektir.
- Kurumsal performans ölçüm ve denetimi sağlanacaktır.
- Kurumsal hafıza (Canlı Arşiv) oluşturulacaktır.
- Saydamlık artırılacak ve yolsuzlukla mücadelede etkinlik sağlanacaktır.
- Yürütülen kamu hizmetleri daha kaliteli ve vatandaş odaklı hale getirilecektir.
- e-Dönüşüm Türkiye projesinin gerçekleştirilmesine katkı sağlanacaktır (İçişleri Bakanlığı, 2007: 215; İçişleri Bakanlığı, 2010a: 4; Başa, 2012: 233);

  e-İçişleri Projesi yukarıdaki sıralanan amaçlar yanında aşağıda sıralanan yararları sağlamayı da hedeflemiştir.
- e-Devlet hizmetlerine geçiş için her valiliğin ayrı ayrı yatırım yapmasına gerek kalmaksızın bu önemli hizmeti merkezi sistemle kamunun ve vatandaşın hizmetine sunarak, zaman, iletişim ve personel giderlerinden tasarruf sağlamak;
- Yazılımlarda standart ve uygulamada bütünlük sağlamak;
- Bakanlığın geniş teşkilat yapısı gereği olarak taşrada e-Devlet uygulamasına geçmeden, diğer kamu birimlerinin bu hizmeti tam anlamıyla vermesi mümkün olmadığından, uygulamada ana gövde yapısını oluşturarak öncülük yapmak, merkez ve taşra birimleri arasında mevcut bilgi ve evrak akışı alanındaki haberleşme maliyetlerini minimum seviyeye indirmek;
- Dijital arşiv yoluyla bilgiye hızlı erişim sağlamak;

- Bilgi akışının hızlanması sonucu, hem merkez birimlerinin hem de valilik ve kaymakamlıkların karar alma süreçlerini hızlandırmak;
- Güçlü bir arama motoru ile arşivdeki belgeler üzerinde hızlı arama imkânı sağlamak;
- Teftiş ve denetimlerin bir bölümünün mahalline gidilmeden merkezden yapılabilmesini sağlamak;
- İçişleri Bakanlığının görevi gereği toplanan verilerin sisteme entegre edilmesi sonucu personelin yapabileceği hataları baştan önlemek;
- Bütün birimlerde ortak modüllerin kullanılması sonucu personel görev değişiklikleri nedeniyle ihtiyaç duyulan adaptasyon sürecini kısaltmak;
- Bakanlık merkez ve taşra personelinin USB anahtarla güvenli bir şekilde sistemde çalışabilmesini sağlamak;
- Performans denetimini objektif ve hızlı bir şekilde sağlamak (İçişleri Bakanlığı, 2010b: 217-220; Başa, 2012: 234).

2.5.e-İçişleri Projesinin Özellikleri

e-İçişleri Projesinin bazı özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür.

- İşlemlerde ve evrak trafiğinde önemli oranda hız sağlanmıştır. Islak imza ile saatlerce süren imzalama işlemleri ile pek çok evrak elektronik ortamda hızla incelenip topluca imzalanabilmektedir.
- Projede yer alan evrak modülü ile "kağıtsız ofis" kavramı gerçekleşmeye başlamıştır. Bir web uygulaması olan e-İçişleri ile dünyanın neresinden ve ne zaman olursa olsun, ofis iş ve işlemleri yapılabilmektedir. Başta birim amirleri, vali ve kaymakamlıklar olmak üzere yöneticiler; ofis dışında, hatta araçla seyahat halindeyken, diz üstü bilgisayarlarını ve 3G teknolojilerini kullanarak uzaktan işlerini takip edebilmekte ve bürokratik işlerin sürekliliğini sağlayabilmektedirler.
- e-İçişleri Projesinin en önemli özelliklerinden birisi uygulamada "entegrasyon"dur. Bakanlık mensupları kendileriyle ilgili özlük işlemlerine

çevrimiçi olarak ulaşabilmektedirler. İzin, terfi, bordro, ödül-ceza, yabancı dil vb. işlemler personelin kendisi tarafından izlenebilmektedir.

- e-İçişleri Projesi Kimlik Paylaşım sistemi (KPS), Adres Kayıt Sistemi vb. uygulamalarla da entegre çalışmaktadır.
- Proje ile diğer kamu kurum ve kuruluşları arasında anlık veri alışverişi imkânına sahip olarak veri paylaşımında ilerleme kaydedilmiştir. Bu sayede alınan verilerde güncellik sağlanmış, veri mükerrerliği de önlenmiştir.
- e-İçişleri Projesi diğer Bakanlık ve kurumlarla entegrasyonu sağlayıp çevrimiçi evrak alışverişi ve işlem yapabilmeyi hedeflemektedir. Özellikle Sanayi.net, UYAP ve Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarına yönelik projelerle öncelikli olarak bağlantı sağlanacaktır. Bu kurumlarla bağlantı sayesinde valilik ve kaymakamlıkların yaptıkları iş ve işlemlerde hızlanma olması ve kalitenin artması beklenmektedir.
- İçişleri Bakanlığı 2008 yılı öncesi dokümanlarını "e-Arşiv" sistemi ile elektronik ortama taşımış ve e-İçişleri içinde görüntülenmesini sağlamıştır. e-Arşiv projesinin tamamlanmasıyla birlikte, bakanlığa gelen giden evrak sisteme kaydedildiği için arşiv sisteminde süreklilik sağlanmıştır. Çok geniş sorgulama imkânları ile kurumların ve ilgililerin yetkilerine göre, süratle dokümanlara erişim sağlanabilmektedir.
- e-İçişleri Projesinde 2010 yılından itibaren "Elektronik İmza" (Nitelikli Elektronik Sertifika) uygulamaya konulmuştur. Elektronik imza "token" denilen cihazla atılabilmektedir.
- e-İçişleri Projesi ağırlıklı olarak kurumsal uygulamalara yönelik olmakla beraber, vatandaşların kullanımına yönelik olarak da tasarlanmıştır (İçişleri Bakanlığı, 2010b: 20-21; Kesen: 2009: 39-40; Başa, 2012: 239).

  e-İçişleri Projesi ile yürütülecek "vatandaş odaklı hizmetler" aşağıda sıralanmıştır.

  - Bilgi Edinme Modülü
  - İnsan Hakları Modülü
  - Taşınmaz Mal Zilyetliğine Yapılan Tecavüzlerin Önlenmesi

- Memurlar ve Diğer Kamu Görevlileri Hakkında Yapılan Şikâyetlerin Önlenmesi
- Yaşlılık ve Özürlü Maaşı Talepleri
- Muhtaçlık Kararı Alınması
- Muhtaç Asker Ailelerine Yardım
- Şehit Aileleri ile Gazilere Yönelik İş ve İşlemler
- e-Dilekçe Modülü
- e-Randevu Modülü
- Apostil Onayları (İçişleri Bakanlığı, 2010a: 14).

3. BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

3.1.Belge ve Elektronik Belge Kavramı

Kurumlar için yaşamsal öneme sahip bilgi gereksiniminin ve bu gereksinime paralel bilgi üretiminin önemli bir bölümünü belgeler oluşturmaktadır. Kurumsal iletişim, doğrulama ve onaylama gibi işlevleri üstlenen belgeler, geçmişe dönük bilgi birikimini barındıran, geleceğe yönelik en önemli bilgi kaynaklardan biri konumundadır (Özdemirci, 2007: 218).

Kurumsal sistemin uyumlu ve eşgüdümlü olarak işleyişi ile kararların doğru olarak verilmesini sağlamada belgeler bu anlamda belirleyici öneme sahiptir. Açıkçası, yönetimin bir unsuru olarak belgeler, çağdaş kurumlar için vazgeçilmez entelektüel sermaye kaynaklarıdır. Kurumsal girdiler arasında bilgi, yeni uygulamalar ve teknolojilerin oluşturulabilmesi için bir kaynak niteliğindedir. Kurumsal girdi olarak bilginin; bir yüzünü kurum dışındaki bilgi oluştururken, diğer bir yüzünü kurum içerisinde üretilen ve kullanılan bilgi oluşturmaktadır ki, bu bilgi kalıcı olarak kendini belgelerde göstermektedir (Özdemirci, 2007: 219).

Belgelerin önemli bir güç olarak görüldüğü çağımızda teknolojik gelişmeler beraberinde birçok yenilik getirmiş, kâğıt ortamda üretilen ve muhafaza edilen belgeler de yaşanan bu gelişmeler neticesinde elektronik ortamda üretilen ve muhafaza edilen belgelere doğru bir değişim göstermiştir.

Elektronik belge, Arşivcilik Terimleri sözlüğünde "genellikle kodlanmış manyetik disk, manyetik bant, delikli kart gibi ortamlar üzerine kayıtlı, içerikleri yalnızca makineler aracılığıyla okunabilen ve veri arşivlerinden farklı olarak prövenans ilkesine uygun biçimde düzenlenmiş evraklar/arşivler" şeklinde (Arşivcilik Terimleri Sözlüğü: 32), bir başka tanımda ise bir yazılım tarafından dijital ortamda üretilen ya da bir belgeden OCR tarama ile kaydedilen veya mikroformdan dönüştürülen, dijitalleştirilerek üretilen içerik formlarında olabilir

denilerek tanımlanmıştır (MoReq, 2001: 7; Özdemirci, Bayram, Torunlar, Saraç ve Yalçınkaya, 2013: 13).

Elektronik belge ile elektronik doküman kimi zaman aynı anlamda kullanılsalar da kavram ve amaç olarak birbirinden farklıdır.

"Belge "herhangi bir bireysel veya kurumsal fonksiyonun yerine getirilmesi için alınmış ya da fonksiyonunun sonucunda üretilmiş, içerik, ilişki ve formatı ile ait olduğu fonksiyon için delil teşkil eden kayıtlı bilgidir."

Doküman ise, çok daha geniş anlamı ifade eder. Resmi belge niteliği taşımayan ancak kurumsal aktivitelerin gerçekleştirilmesinde kullanıcıların bilgi amaçlı olarak kullanabilecekleri kaynaklardan oluşur" (Kandur, 2006: 9**).**

Elektronik doküman, elektronik belge hüviyetini ancak kurumsal işlemlerde kullanıldığında ve bu işlemlerin delili olarak saklandığında kazanır. Örneğin, kelime işlemci programı kullanılarak yazılan resmi bir yazı, bütün onay süreçleri tamamlanana kadar elektronik doküman niteliğindedir. Onay süreçleri tamamlandığında, yani kurumsal yapı içinde nihai onay makamı imzaladığında ise elektronik belge hüviyetini kazanır. Elektronik doküman sistem içinde saklanabilir ve bir sonraki resmi yazıya temel oluşturmak için kullanılabilir. Ancak elektronik belge resmi bir nitelik kazandığı için değiştirilemez özelliktedir. Bu, belgeyi dokümandan ayıran temel özelliktir (Aydın ve Özdemirci, 2011: 107).

Elektronik belgelerin belli bir sınıflama ve dosyalama sistemine göre kayıt altına alınması önemli ayrımlardan olup aşağıdaki tabloda e-doküman ile e-belge arasındaki farklar ayrıntılarıyla ele alınmıştır.

Elektronik Belge	Elektronik Doküman
Belgelerin değiştirilmesine izin verilmez.	Dokümanların üzerinde değişiklik yapılması mümkündür.
Saklama süreleri kurumsal planlarla belirlenir. Belgeler ancak kurumsal saklama planları çerçevesinde imha edilebilir ve imha işlemi kayıt altına alınır.	Dokümanın sahibi üreticisidir ve uygun gördüğü dokümanları imha edebilir.
Düzenleme ve tanımlama faaliyetleri kurumsal dosya tasnif planları çerçevesinde yapılır.	Dokümanın tanımlanması, eklediği yazar, doküman adı, konu vb. tanımlama öğeleri ile sınırlıdır. Tanımlama öğelerinin neler olacağına kullanıcı karar verebilir.
Kurumsal ve bireysel faaliyetlerin delili olduğu için içerik, ilişki ve format bilgisi korunmalıdır.	Dokümanın içerdiği bilginin korunması yeterli olabilir. İçeriğin güvenli bir şekilde depolanması üreticinin sorumluluğudur.
Yetkili imza ve/veya kurumsal onay bilgisi belgeye fiziksel ya da mantıksal olarak iliştirilmelidir.	Kurumsal bir onay ve/veya kayıt sistemi içerisinde yer almayabilir.

Tablo 1: e-doküman ve e-belge arasındaki farklar

Kaynak: Özdemirci, Torunlar ve Saraç, 2009: 339.

3.2.Elektronik Belgelerde Bulunması Gereken Özellikler

Elektronik belgeler gerek üretim süreci gerekse kayıt ortamı ve işlem süreçlerinde bir takım özellikleri bünyesinde bulundurmak durumundadır. e-belgelerin taşıması gereken özellikler onun varlık nedeni ve önemini oluşturmaktadır. Bu bağlamda e-belgede bulunması gereken özellikler aşağıda sıralanmıştır.

Tanımlanabilirlik:

Elektronik ortamda üretilen dokümanlardan belge statüsü kazananlar EBYS içerisinde tanımlanabilir olmalıdır. Tanımlanabilirlik, herhangi bir elektronik belge üreticisi, yazarı, alıcısı ve belgeye ait tarih bilgilerinin kayıt altına alınması ile sağlanır (Kandur, 2006: 51).

Üretici: Herhangi bir elektronik belgenin üretilmesi için yetkili tüzel kuruluş ve gerçek kişiler üretici olarak tanımlanır.

Yazar: Herhangi bir belgenin entelektüel sorumluluğunu taşıyan kişi veya kurumdur.

Gönderen: Herhangi bir belgenin çıkış kaynağı olan kişi, kurum veya süreç sorumlusudur.

Çıkış yeri: Elektronik belgenin üretildiği veya gönderildiği yere ait coğrafi bilgidir.

Üretim tarihi: Belgenin üretildiği tarih bilgisidir.

İletim tarihi: Belgenin gönderildiği tarihtir.

Arşivleme tarihi: Elektronik belgenin kurumsal arşiv sistemine dahil edildiği tarihtir.

Transfer tarihi: Elektronik belgenin kurum arşivine veya kurum dışı bir arşive transfer edilme tarihidir.

İmha tarihi: Elektronik belgenin kurum saklama planları çerçevesinde imha edildiği tarihtir.

Alıcı adı: Elektronik belgenin işlem yapılmak veya bilgilendirmek üzere gönderildiği kişi, kurum veya süreç sorumlularıdır.

Fonksiyon adı: Elektronik belgenin ilgili olduğu kurumsal fonksiyonun adıdır (Kandur, 2006: 51-52).

Bütünlük:

Elektronik belge yönetimi sistemi, bünyesindeki elektronik belgelerin bütünlüğünü korumalı ve söz konusu belgelerin bütünlüğü sorgulandığı durumlarda bütünlüğün bozulmadığını gösterebilmelidir. Bütünlük kavramı elektronik belgenin

entelektüel (içerik), tanımsal ve fiziksel olarak bir bütün olarak korunmasıdır (Kandur, 2006: 53).

Entelektüel bütünlük: EBYS, elektronik bir belgenin entelektüel bütünlüğü ile ilgili olarak;

• belge vasfı kazanmış elektronik dokümanların içeriğine herhangi bir müdahalenin yapılmasını engellemelidir.

• elektronik belgelerin herhangi bir sistem (yazılım, donanım, vs.) bağımlılığına gerek olmadan mevcut teknolojilerle erişilebilir, okunabilir ve yorumlanabilir olmasını sağlamalıdır.

Tanımsal bütünlük: EBYS, elektronik belgelerin üretim, iletim, alınma ve kullanımı ile ilgili tanımlama ögelerini bir bütün içerisinde korumalıdır.

Fiziksel bütünlük: EBYS, elektronik bir belgeyi oluşturan tüm bileşenlerin bir bütün olarak bir arada korunmasını ve kullanımını sağlamalıdır. Ayrıca belgenin bir bölümünün ya da tamamının bozulmasına veya kaybolmasına neden olabilecek sistem hatalarına karşı gerekli önlemi almalıdır.

Güvenirlik:

EBYS, elektronik belgelerin üreticisi tarafından onaylanmasına ve kurumsal kayıt sistemleri içerisinde temsil edilmesine imkan sağlayacak teknolojileri bünyesinde barındırmalı ya da bu türden bağımsız sistemlerle entegre çalışabilmelidir. Bu sistemlerin yasal ve prosedürsel olarak kabul edilebilir olması uygulamada bir önkoşul olmalıdır (Kandur, 2006: 54).

Geleneksel evrak yönetim sistemlerinde bir belgenin ‘resmi’ bir hüviyet kazanabilmesi için o belgenin imza yetkisine sahip kişilerce imzalanmış olması ve belgenin kurumsal evrak kayıt sistemi içerisinde yer alması esastır. Belge ile ifade edilen mal ve hizmet alma ilişkileri, medeni ilişkiler, hak ve alacak ilişkilerinin hukuki geçerliğinin olabilmesi için belgenin ilgili ve yetkili kişilerce imzalanmış ve bir kayıt sistemi içerisinde gösterilmesi esastır (Kandur, 2006: 54).

EBYS, elektronik belgelerin onaylanması ve kayıt altına alınması ile ilgili olarak güncel teknolojiler ışığında aşağıdaki tekniklerden bir ya da birkaçını bünyesinde barındırmalı veya bu sistemlerle entegre çalışmalıdır (Kandur, 2006: 54).

- **Elektronik imza:** Elektronik belgenin üretim, iletim, kullanım, saklama ve imhasının sorumlu kişi veya kişiler tarafından gerçekleştirildiğini gösteren dijital bir işarettir. Bu işaret belgeye eklenmiş veya belge ile mantıksal olarak ilişkilendirilmiş olabilir.
- **Elektronik mühür:** Elektronik belgenin yalnızca kastedilen alıcısı tarafından alındığını veya okunduğunu sağlamak üzere geliştirilmiş elektronik bir araçtır. Bu araç ile gönderilen elektronik belgelere ait gönderilme işlemi güvenilir üçüncü bir kurum tarafından onaylanır ve şifrelenir.
- **Elektronik zaman damgası:** Elektronik belgenin üretim, iletim ve alındısına ait tarih bilgilerinin fiziksel olarak belgeye eklenmesi veya belge ile mantıksal olarak ilişkilendirilmesidir.
- **Özel elektronik işaretler:** Elektronik belgelere eklenmiş veya onlarla ilişkilendirilmiş dijital filigran, amblem, logo ve benzeri işaretlerdir.
- **Kurum evrak sistemi:** Elektronik belgelerin ve ait olduğu evrak serisinin kurumsal evrak kayıt, dosya tasnif ve evrak saklama planlarında gösterilmiş olmasıdır (Kandur, 2006: 54).

Kullanılabilirlik:

Elektronik belgelerin kullanılabilirliği, sahip oldukları bütün unsurları koruyarak hizmet verme kapasitesini uzun bir süre sürdürebilmeleridir. Belgelerin kullanılabilirlik ölçütü, belgelerin içerik, bağlam ve yapısal unsurlarının eksik olmaması ile belirlenir. Bir başka ifade ile kullanılabilirlik, kullanıcıların belgeyi oluşturan bütün unsurlara özgün olarak erişebilmesidir. Bu ise üretilen belgelerin ve üretimde kullanılan sistemlerin, genel geçerliliği olan ürün ve hizmet standartlarına sahip olması ile mümkün olabilir (Odabaş, 2007: 202).

Geleneksel belgeler gibi elektronik belgeler de kurumsal gereksinimleri karşılamak için erişilebilir bir ortamda tutulmalıdır. Erişilebilirliğin yanı sıra belgelerin kullanılabilir özelliğe sahip olması, onların aynı zamanda uzun süre depolanabilecek ölçüde dayanıklı olmasını gerektirir. Bir başka ifade ile seçilen, saklanan ve hizmete sunulan belgelerde kayıtlı olan bilgilerin erişilebilir olabilmesi

için, uzun süre sahip olduğu özelliği koruması zorunludur (Electronic Records Management Guidelines, 2004; Odabaş, 2007: 201).

3.3.Elektronik Belge Yönetimi

Belge yönetimi, 1934 yılından beri bir disiplin olarak varlığından söz edilmeye; 1990'larda ise uluslararası nitelik kazanmaya ya da uluslararası düzeyde tartışılmaya başlanan, kurum ve kuruluşlarda verimliliği artırmaya, kurumsal belge ve bilgileri yönetmeye yönelik bir yaklaşım olarak gelişmeler göstermiştir (Özdemirci, Bayram, Torunlar, Saraç ve Yalçınkaya, 2013: 1).

Webster (1999: 20) çalışmasında, belge yönetiminin 19. yy. başlarında ilk kez tanımlandığını ve farklı bir iş olarak kabul edildiğini, arşiv ve belge yönetimi çalışmalarını tarihsel açıdan niteleyen literatüre dayanarak vermekte ve bunun, organizasyonlarda (kamu ve özel sektörün her ikisinde de) enformasyon ve dokümanların üretimi, kullanımı ve depolanmasındaki miktar olarak artışa karşı ortaya çıktığını ve bu artışın belgelerin üretimini, depolanmasını ve tasfiyesini kontrol etme ihtiyacının 19 ve 20. yy. boyunca giderek önem kazandığını belirtmektedir. İşlerin yürütülmesinde bir organizasyon tarafından üretilen ve kabul edilen dokümanlar ve bu organizasyonun etkinliklerinin, süreçlerinin ve işlemlerinin delili olarak alıkonulan belgelerin sayısındaki katlanarak artışın, enformasyon patlamasının doğrudan bir sonucu olduğunu vurgulamaktadır (Webster, 1999: 20; Özdemirci, 2004a: 195).

Özellikle 1990'dan itibaren devletlerin yönettiği ekonominin ve komünizmin çöküşü; demokrasi ve serbest girişimin zaferi, özgürlükçü kamu yönetiminin doğası gereği fikirlerde ve enformasyonda açıklığın artması, kurumların kendine özgü bilgileri barındıran belgelerini iyi yönetmesini gerektiriyordu. Bunlar belge yönetiminin gelişmesinde en önemli belirleyiciler olmuştur (Stephens, 2001; Özdemirci, 2004a: 196).

Kamu kurumlarındaki teknoloji odaklılıkla birlikte ise geleneksel ortamda üretilen belgeleri elektronik uygulamalarda belirli ilkeler ve standartlar çerçevesinde bütünlük içinde tanımlama ve yönetme ihtiyacı doğmuştur. Kurumun hedeflerine

ulaşabilmesi açısından belgelerin detayları ile ortaya konup üretiminden muhafazasına kadar geçen süreçte kullanılabilir ve erişilebilir olması ile bütün bunların elektronik ortamda yapabiliyor olması gerekmektedir.

Elektronik belge yönetimi, kurumların gündelik işlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinden kurum aktivitelerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini korumak ve bu belgeleri üretimden nihai tasfiyeye kadar olan süreç içerisinde yönetmektir (Kandur, 2006: 12).

Kurum yapısına uygun e-belge yönetimi uygulaması, kurumda iş ve işlemlerin güvenli bir şekilde yapılıyor olmasının yanında çalışanların bilgi ve belgeleri paylaşmaları, aradıkları belgelere hızlı ve etkili bir şekilde ulaşmaları, yaşadıkları zaman kaybının önemli oranda azalması ile belgelerin standartlara uygunluğu bakımından da büyük önem taşır.

"Elektronik belge yönetiminin en önemli amaçlarından biri, söz konusu belgelerin gelecekte mahkemelerde delil olarak kabul edilmesine olanak tanıyacak şekilde yasal mevzuata ve kurumsal yönergelere uygun olarak muhafaza edilmesini sağlamaktır.

Unsurları bağlamında herhangi bir elektronik belgenin tam olması, üstverisi de dâhil olmak üzere o belgenin sahip olduğu her türlü bilgi kaynağının muhafaza edilmesidir. Elektronik belgeler üzerinde kayıtlı bulunan bağlantı verileri ve ekli dosyaların yanı sıra, belge hakkında ayrıntılı verilerin kayıtlı olduğu üstverileri muhafaza etmek, o belgenin kim ya da hangi kuruluş tarafından, ne zaman ve neden üretildiği, nerelere gönderildiği, kim tarafından onaylandığı gibi bilgilere ulaşmak açısından önemlidir. Kayıt ortamı ve kayıt süresi ne olursa olsun elektronik belgelerin sahip olduğu her türlü bilginin özgün biçimde korunması, o belgenin bütün bir belge olarak nitelendirilmesi için gereklidir. Bu bakımdan elektronik belge yönetiminin ikinci amacı, belgenin bütünlüğünü sağlayacak ilke ve tekniklerin uygulanmasıdır.

Belge gereksinimini mümkün olan en kısa sürede karşılayabilmek için elektronik belgelerin, organizasyonel işlevleri tam olarak yansıtabilecek bir yapı içerisinde düzenlenmesi gerekir. Söz konusu düzenleme sistemi, aynı zamanda ilgili olduğu diğer konu gruplarıyla, belge seri ve fonlarıyla ya da üretim yeriyle belgelerin

her türlü işlevsel bağlantılarını kurabilmelidir. Bu bağlamda elektronik belge yönetiminin temel amaçlarından bir başkası çeşitli erişim araçları aracılığı ile belgeye ve ilgili olduğu diğer konu gruplarına en kısa sürede erişebilmektir.

Elektronik belgelerin genellikle bir sonraki nesil teknolojilerde kullanılamaması önemli bir sorundur. Bu sorunun asıl nedenini teknolojik gelişmelerin sürekliliği ve hızı oluşturmaktadır. Ancak belgelerin, saklama planlarında gösterilen saklama süreleri boyunca, geçerliliği kabul edilen yazılım ve donanımlar üzerinde erişilebilir ve yararlanılabilir olarak muhafaza edilmeleri zorunludur. Bu bağlamda elektronik belge yönetiminin diğer bir amacı da belgelerin uzun süre boyunca dayanıklılığını, kullanılabilirliğini ve yeni teknolojilere aktarılabilirliğini sağlayacak sistemlerin kurulması için uygun çözümler getirmektir." (Odabaş, 2007: 208-209).

Etkili bir EBY uygulaması olmayan kurumlarda belgelerin yönetimi konusunda yaşanılan sıkıntılar vardır. Elektronik belge yönetimi uygulamalarının ve ortaya konan stratejilerin başarıya ulaşmasında belge yönetim iş akış sisteminin belirlenmesi bir gerekliliktir. Aksi takdirde bu durum kurumların uzun süreli başarılarını, büyümelerini engelleyeceği gibi, yönetim sürecinde yapılacak yanlışlıklara sebep olacak bu ise yöneticilerin doğru bilgilerle kararlar almasını etkileyerek kurumsal hafızanın kaybolması ve kuruma olan güvenin azalması gibi bazı tehditleri beraberinde getirecektir. Bunun önüne geçmek elektronik belge ortamı ve işlemleri (süreci) konusundaki ayrıntıların tam anlamıyla ortaya konmasıyla mümkün olacaktır.

Genel olarak Belge Yönetim Sistemleriyle kurumların aşağıdaki türde sorunlarının çözülmesi planlanmaktadır.

- Kâğıt ortamında belgelerin saklanması ve dolaşımından kaynaklanan zaman, yer ve para kayıpları
- Çeşitli iş süreçlerinde yanıt sürelerinin belge ve içeriğine ulaşamama nedenleriyle uzaması
- Yanlış dosyalama işlemleri ve belgelerin kaybolması
- Verimsiz çalışma zamanları
- Kurumsal bilgi bütünlüğünün sağlanamaması

- Gizli belgelerin yetkisiz kişilerin eline geçmesi riski (Baransel ve Tabak, 2006: 93).

Bir kurumun belge yönetimi fonksiyonları açısından bakıldığında ise EBY uygulamalarının yararları şöyle sıralanmıştır.

- Veri ve belgelerin kontrollü giriş ve çıkışlarının yapılması ile kurumsal bilginin kayıt altına alınması gerçekleşir.
- Belge ve verilerin format gibi biçim özellikleri yanında tarih, sayı, üretildiği/gönderildiği/geldiği birim, konusu gibi genel ve daha ayrıntılı içerik özellikleriyle tanımlanabileceği, sorgulanabileceği ve erişilebileceği bir sistemde tutulmaları sağlanır.
- Kurumun idari etkinlikleri sonucu üretilen belgelerin kurumsal hafızayı oluşturması sebebiyle kayıtlı bilgilerin ne kadar süre ile saklanması gerekeceği konusunda karar alınması sağlanır.
- Kurumun ve çalışanlarının hukuki, idari ve yasal yükümlülüklerinin korunması sağlanır.
- Belgelerin oluşturulması, saklanması, dağıtılması ve imhası ile ilgili kırtasiye ve bürokratik işlemlerin getirdiği maddi kayıpların, insan gücü, emek ve yer sorununun önüne geçilmiş olur.
- Belge üretiminde hatalar ve tekrarlar en az düzeyde gerçekleşir.
- Kurumun tüm birim ve fonksiyonlarında örgütsel yapı ve işlevlerinin yeniden gözden geçirilerek, iş ve belge akışı açısından daha verimli ve daha hızlı yapısal dönüşümün gerçekleşmesine olanak sağlar (Özdemirci, Bayram, Torunlar, Saraç ve Yalçınkaya, 2013: 22-23).

EBYS'ler ile yapılmaya çalışılan; kâğıtların, belgelerin düzene sokulmasından çok, bilginin yönetilmesi gayretidir. Yapılması gereken, mümkün olduğunca çok bilginin elektronik ortamda ele geçirilmesi, kaydedilmesi ve organize edilmesidir (Freedman, 2005:2; Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012: 5). Bu, zaman ve mekândan bağımsız olarak, ağa (internet, intranet, extranet) bağlanmak suretiyle, fiziksel ortamdaki dosyalara bağlı kalınmadan, kâğıtsız bir ofis ortamında işlemlerin gerçekleştirilebilmesini mümkün kılmaktadır (Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012: 5).

E-belgeler üretildikleri andan itibaren ihtiyaçları karşıladığı gibi sonraki zamanlarda da kuruma delil özelliği kazandırmalıdır. Bu bakımdan elektronik belge üretmeye başlamadan kurumun saygınlığını artıracak ve belge yönetim gereksinimlerini karşılayacak özellikte bir sistemin dizaynı sağlanmalıdır.

3.4. e-Belgelerin Yönetim Süreci

e-Devlet entegrasyonunda belge yönetiminin bütün fonksiyonlarını karşılayacak nitelikte bir elektronik belge yönetimi yapılandırılmaması durumunda kurum ve kuruluşlar çözümü çok daha yüksek maliyetlere sebep olabilecek sorunlarla karşı karşıya kalacaklardır. Kontrolsüz birikimi ile büyüyen belge yığınları zaman içinde yönetilemez hale gelecektir. Giren-çıkan belgenin izlenememesi ve yönetilememesi sonucunda kaybolması, iş süreçlerinde gecikme ve karışıklığın doğması, depolama ve erişim için ek maliyet getiren harcamalara neden olmaktadır (Özdemirci, Bayram, Torunlar, Saraç ve Yalçınkaya, 2013: 24).

Bu sebeple üretilen belgelerin belirli bir yönetim sürecine sahip olmaları gerekmektedir. Kandur (2009) e-belgelerin yaşam sürecini "oluşturma/alma", "kullanma/gönderme", "dosyalama/depolama", "muhafaza/imha", "arşivsel koruma" olmak üzere 5 aşamada ele almıştır.

Belge Üretme/ Belge Alma

Bir belge; rapor, formlar, yazışmalar, elektronik posta ve diğer elektronik formatlar vb. birçok ortamda üretilebilir. Belge hangi formda olursa olsun, önemli olan kurumun faaliyetleri sonucu, kurumun işlevlerini gerçekleştirmek amacıyla üretilmiş olmasıdır. Belge bir içeriğe ya da anlama sahip değilse, iş etkinliğinin bir ürünü olmaktan başka bir şeyi ifade etmez (Özdemirci, 1996: 19; Sert, 2008: 71).

Belgelerin korunması için gerekli işlemleri yapabilmek ya da onları gerektiği gibi koruyabilmek, belgelerin üretim esnasındaki durumunu bilmeyi gerektirir. Belgelerin korunma yöntem ve tekniklerini belirleyebilmek için üretim aşamasının çok iyi değerlendirilmesi gereklidir. Çünkü belgelerin üretimleri esnasında izlenen yol, onların hangi şartlarda, nasıl korunabileceklerinin belirlenmesinin de göstergesi olacaktır (Özdemirci, 1997: 5).

Bir kurum veya kuruluşta belge üretim denetiminin sağlanabilmesi, kurumun yönetiminin, iş ve işlemlerinin gözden geçirilmesini gerektirir. Yani bir kurum veya kuruluşta;

(1) yönetimsel işlevlerin,

(2) çalışma yöntemlerinin ve

(3) belge işlemlerinin basitleştirilmesine yönelik düzenlemeler, belgenin üretimini ve dolayısıyla denetiminin gerçekleştirilmesini doğrudan etkilemektedir. Bu üç öge birbirine bağlı olarak ortaya çıkan etkinliklerdir. Çünkü belge üretimi, bir kurum veya kuruluşta tek başına bir faaliyet değil, bir bütün olarak kurumun faaliyetlerinin bir ürünüdür. Onun için konu belge üretimi olunca kurum bir bütün olarak ele alınmak zorundadır (Özdemirci, 1997: 6).

Elektronik belge yönetim sistemlerinde metadataya dâhil edilecek belgeler ya bilgisayar yazılımları ile oluşturulurlar ya da kâğıt belgeler uygun bir yöntem kullanılarak sisteme alınırlar. Dolayısıyla elektronik belge yönetiminde, içeriği oluşturmak için iki yöntem kullanılır;

- Bilgisayar yazılımları ile üretilen elektronik belgeler
- Kâğıt belgelerin taranmasıyla oluşturulan elektronik belgeler (Odabaş, 1999: 360).

Elektronik belge yönetim sistemi; elektronik belgelerin sisteme kayıt işlemleri ile ilgili olarak aşağıdaki özelliklere 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 entegre çalışabilme,
- Elektronik belgeye ait üstverilerin kontrol ve kayıt işlemlerini gerçekleştirebilmelidir (Kandur, 2006: 26).

Ayrıca elektronik belge yönetim sistemi 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,
- Dosya adı, üretim tarihi, üreticisi gibi üstveri bilgilerini,
- Elektronik belgenin üretildiği uygulama programına ait ad ve versiyon bilgilerini kendi ortamına aktarabilmelidir (Kandur, 2006: 26-27).

e-ortamda üretilen ya da fiziksel ortamda kuruma giriş yaparak mevcut elektronik belge yönetim sistemine uyumlu hale getirilen belgelerin bilgilerine ilişkin üst verisinin sunulması bir gerekliliktir.

Üstveri (metadata), herhangi bir bilgi kaynağının kimliğini ortaya koyan, kayıt altında tutulduğu yeri gösteren, erişimini mümkün kılan ve uzun süreler boyunca kontrol altında tutulmasını sağlayan yapılandırılmış betimleme bilgisidir (Odabaş, 2007: 388).

Üstveri kullanımının belge erişim işlevi konusunda sağladığı en önemli avantaj, arşiv belgesi, dosyası ya da klasörünün bir yerden başka bir yere aktarılması, paylaşılması veya sistemden çıkarılması durumunda, üstverilerin söz konusu kaynaklar ile birlikte işleme girecek olmasıdır. Bu, üstverilerin kaynağına bağlı olarak hareket edebilme yeteneği ile ilgili önemli bir yararlılıktır (Odabaş, 2007: 391).

Kullanma/Gönderme

Belgelere kurum personeli tarafından gerekli işlemin yapılıp karmaşaya mahal vermeden, ilgili yer ya da yerlere gönderiminin yapılması, bu işlem yapılırken de evraka yazılacak cevabın belirli bir standartta olması gerekmektedir.

Resmi yazışmalarda bulunması gereken her bir unsurun önemi vardır ve bunların belgenin üretimi sırasında belge üzerine yazılması gerekir. Yazılı iletişim kurallarına uyulması, kurum ve kuruluşlarda belge yönetim uygulamalarının ilk adımını oluşturmaktadır. Bu kurallar üretilen belgenin aidiyetini belirten, belgeye resmi nitelik kazandıran, kanıtsal değer katan, etkin yazılı iletişimi sağlayan unsurları içermektedir. Eksik oluşturulan bir belge; hem yönetim eyleminin aksamasına, hem de yapılan işin resmi niteliğinin kaybolmasına neden olmaktadır (Özdemirci, 2007: 221-222).

Kâğıt ortamında kuruma giriş yapıp sistemle uyumlu hale getirilen belgeler ile e-ortamda üretilen belgelerin aranması, görüntülenmesi, yazdırılması ve raporlanmasında taşıması gereken özellikler vardır ve aşağıda sıralanmıştır.

e-*Belgelerin aranmasında EBY uygulaması*;

- Bünyesindeki elemanlara ait üstveri bilgileri üzerinden arama yapabilmelidir.
- Bünyesinde bulunan belgeler üzerinde full-text arama yapabilmelidir.
- Kullanıcılar arama işlemi sırasında herhangi bir elemana ait üstveri bilgilerini veya herhangi belgeye ait içeriği kaynak gösterebilmelidir.
- Arama fonksiyonu;
  - Ve, veya, eşit, eşit değil gibi mantıksal operatörleri kullanmaya,
  - Kısmi eşleşmeleri bulmaya,
  - Jokey karakterleri kullanmaya uygun olmalıdır.
- Arama sonuçlarını kullanıcıya liste halinde sunulmalıdır.

e-Belgelerin görüntülenmesinde;

- Arama sonucunda listelenen klasör ve belge içeriklerine doğrudan erişim sağlayabilmelidir. Kullanıcılar aradıkları belgeleri görüntülemek için ikinci bir işlem yapmaya gerek duymamalıdır.
- Elektronik belgeler orijinal üretildikleri uygulama programlarındaki görsel sunum özelliklerini koruyarak görüntülenmelidir.
- EBY uygulaması elektronik belgeleri birden fazla kullanıcıya aynı anda görüntüleyebilmedir.

e-Belgelerin yazdırılmasında;

- Elektronik belgeler orijinal sunum özellikleri korunarak yazdırılabilmelidir.
- İstendiği takdirde, herhangi bir elektronik belge, klasör veya diğer elemanlara ait üstverilerin yazdırılmasına izin vermelidir.
- Yazdırılması mümkün olmayan elektronik belgeler (ses ve hareketli görüntü dosyaları gibi) için uygun çıktı ortamı sağlamalıdır.

e-Belgelerin raporlanmasında;

- EBY uygulaması sistem yöneticisine ve yetkili kullanıcılara sistem yönetimi, kullanıcı aktiviteleri ve istatistik raporları sunabilmelidir.
- EBYS içerisinde gerçekleştirilen kullanıcı aktivitelerinin raporlanması bağlamında;
  - Belli bir dönem içerisinde sisteme kayıt edilen elemanlara ait detay ve/veya istatistik raporları,
  - Belli bir dönem içerisinde açılan ve/veya kapatılan klasörlere ait detay ve/veya istatistik raporları,
  - Belli dönem içerisinde belli bir kullanıcının aktivite raporları,
  - Belli bir dönem içerisinde belli bir kayıt üzerindeki aktivite raporları üretilebilme özelliklerine sahip olmalıdır (Kandur, 2006: 36-39).

Büyük kurumlarda belge yönetimi, kurumun işlerinin yürütülmesi için karar verme ihtiyacı duyulan bilgiye erişmede daha da önemli bir yere sahiptir. Çünkü karar vermek için yüzlerce, binlerce, belki de on binlerce belge olacaktır. Bunların içinden gerekli bilgiyi bulmak gerekecektir (Sprehe, 2005: 299; Özdemirci, 2006: 6).

Bir bilgi erişim sisteminin temel işlevi, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılaması muhtemel derlemedeki ilgili (relevant) belgelerin tümüne erişmek, ilgili olmayanları da ayıklamaktır. Bir bilgi erişim sisteminin bazı belgelere erişim sağlayabilmesi için iki koşul yerine getirilmelidir. İlki, derleme eklenen her belgenin temel özellikleri geleneksel veya otomatik olarak gerçekleştirilen dizinleme işlemleri sırasında belirlenmeli ve her belge için ilgili içerik belirteçleri (dizin terimleri) oluşturulmalıdır. Bir belge için oluşturulan söz konusu içerik belirteçleri bilgi erişim sırasında belgenin tamamını temsil etmek üzere (surrogates) kullanılır. İkincisi, kullanıcılar belgelere verilen bu içerik belirteçlerini doğru olarak tahmin edip sorgu cümlelerini ona göre oluşturmalıdırlar (Tonta, Bitirim ve Sever, 2002).

Dosyalama/Depolama

Etkin bir belge yönetimi için en başta gelen temel unsur, kurumların üretmiş olduğu belgelerin düzenlenmesini sağlayacak "Kurumsal Dosyalama Sistemine" sahip olmalarıdır. Çünkü bu belgelerin kanıtsal değeri, yapılan işi gösterme işlevi ve yönetim eylemleri için tekrar tekrar kullanma gereği vardır. İşte bu nedenle tekrar erişime olanak tanıyacak bir sistemde dosyalanması gerekmektedir. O halde kurumda belgelerin aidiyetini koruyacak bir dosyalama sisteminin oluşturulması ve bir bütün olarak kurumda uygulanması gerekmektedir. Bir kurum için dosyalama sistemi oluşturulması, kurumun bütün olarak ele alınmasını iş ve işlemlerinin analiz edilmesini ve bu işleme süreklilik kazandırılmasını gerektirmektedir. Yani her bir kurum için üretilen belgelerin saklanması ve tekrar erişim için dosyalama sisteminin oluşturulması ve yönetilmesi kaçınılmazdır (Özdemirci, 2007: 222).

Kurum ve kuruluşların büyük bir bölümünde dosyalama hizmetleri, üzerinde önemle durulması gereken bir işlem olarak görülmemiş; dosyalama işlemlerinde birimler tamamen bağımsız bırakılmıştır. Birimlerin birbirlerinden habersiz dosyalama yapmaları ise, kurum içinde birlikteliği ortadan kaldırdığı gibi bilgi ve belgeye erişimi adeta imkânsız hale getirmiştir (Standart Dosya Planı, 2005). Dosyalama Hizmetlerinde Standartlaşma ile

- Aynı konudaki belgelerin kamu kurum ve kuruluşlarında aynı numaralarla kodlanması sağlanmış olacaktır.
- Standart dosya numaraları bütün kamu kurum ve kuruluşlarında aynı konuyu ifade edeceğinden, aranılan bilgi ve belgeye kolay, doğru ve hızlı bir şekilde ulaşılabilecektir.
- Kurum ve kuruluşlar arasında düzenli, süratli, etkili ve verimli bir evrak, dosya ve haberleşme sisteminin kurulmasında bütünlük ve kolaylık sağlayacaktır.
- Kurum ve kuruluşlar arasında evrak ve yazışmaların otomasyonu ve bilgi ağlarının oluşturulması çalışmalarına alt yapı oluşturacaktır.
- Kurum içi ve kurumlar arası evrak akışı ve bilgi alışverişinin düzenli ve hızlı bir şekilde yapılmasını kolaylaştıracak ve verimliliği artıracaktır.
- Kurumların yazışma ve dosyalama işlemlerinin standartlaşması, arşivlerde toplanan belgelerin düzenini de olumlu yönde etkileyecek, belgelerin

arşivlerde ayıklanması, tasnifi, yerleşimi ve hizmete sunulmasında büyük kolaylıklar sağlayacaktır.

- Kurum içi ve kurumlar arası evrak ve iş takibi kolaylaşacaktır. Aranan belge veya bilgi, aynı numarayı taşıyan belgeler arasında daha kısa bir sürede kolayca bulunabilecektir (Standart Dosya Planı, 2005).

Bu sebeple elektronik belge yönetimi sistemi ait olduğu kurumun yapısını ve fonksiyonlarını yansıtacak bir dosya tasnif planını içinde barındırmalı ve / veya kurum dosya tasnif planı ile uyumlu olmalıdır. Sistem içerisinde temsil edilecek olan dosya tasnif planı hiyerarşik bir yapıda olmalı ve minimum üç seviyeden oluşmasına imkân sağlamalıdır. Minimum seviye tercih edildiğinde birim, seri ve dosya seviyeleri tercih edilmelidir. EBYS dosya tasnif planında temsil edilecek seviyelere herhangi bir sınırlama getirmemeli ve dosya tasnif planında temsil edilecek olan, kurumsal fonksiyon, seri, alt seri, dosya / klasör adları gibi elemanlar elektronik belge yöneticisi tarafından tanımlanabilmelidir (Kandur, 2006: 15).

Belge yönetimi disiplininin amaçlarından biri de uzun süre muhafaza edilmesi gereken belgeleri belirlemek ve bunların uygun depolama koşulları altında saklanmasına yönelik uygulamalara altyapı oluşturmaktır (Odabaş, 2007: 265).

Belge yönetimi uygulamalarında uygun bilişim çözümlerinin kullanımı son derece önemlidir. Kurumsal yapıda yasal ve idari iş süreçlerinin hangilerinin elektronik ortamda belirlenmiş güvenlik çözümleri ile yapılandırılabileceği önceden planlanmalıdır (Eroğlu, 2013: 52).

Genel olarak elektronik depolama politikası, belgelerin özgün bir biçimde muhafaza edilmesini ve bu özellik içerisinde kullanıma sunulmasını garanti etmeye yönelik ilke ve uygulamalardan oluşan bir bakış açısı ya da stratejidir. Elektronik belgelerin kullanımı ve işletimi hizmetini yerine getiren bilişim teknolojileri sürekli olarak değişmektedir. Depolama politikasının asıl amacı, özellikle teknoloji merkezli olmak üzere değişen bütün ilke ve tekniklerin oluşturabileceği riski en aza indirmek ve bu doğrultuda elektronik belgelerin bütünlüğünü, güvenilirliğini ve özgünlüğünü garanti etmektir (Odabaş, 2007: 259).

Belgelerin şifreleme ve kodlama tekniklerinden yararlanılarak depolanacağı depolama ortamlarında belge yöneticileri şu önlemleri almak zorundadır:

- Bilgi sistemlerinin güvenliğini, bütünlüğünü, özgünlüğünü ve uyumluluğunu sağlayacak ilkeler ortaya koymak,
- Şifreleme (cryptography) tekniklerini kullanma, verilerin gerçekliğini sınama, yedekleme ve afet sonrası iyileştirme konularında risk değerlendirme ilkelerini ortaya koymak ve risk yönetimine ilişkin roller belirlemek,
- Belgenin doğruluğunu sınamak, güvenlik ve denetim unsurları arasındaki ilişkileri belirlemek,
- Elektronik şifreleme konusunda güvenli üçüncü birimlerin ve sertifika kuruluşlarının rollerini tayin etmek (Management, appraisal and preservation of electronic records: Procedures, 1999: 48; Odabaş, 2007: 226-227).

Muhafaza/İmha

Belge saklama planları, yasal, yönetsel, mali ya da tarihi gereksinimleri karşılamak üzere bilgi/belgenin ne kadar süre ile tutulması gerektiğini belirten bir dokümandır. Bu planlar, belgeyi elde tutma, transfer, imha etme gibi işlemlere ilişkin süreleri belirten ve hangi belgelerin ne kadar süre ile nerede saklanacağı konusunda dikkate alınması gereken bir kılavuzdur (Özdemirci, Torunlar ve Saraç, 2009: 259).

Evrakın aktif ve yarı aktif dönemlerinde büroda ve ara depolarda saklama sürelerini ve nihai işlem olarak imha veya sürekli saklamayı tespit eden saklama planları, evrakın üretilmesinden sonra geçireceği devirleri gösterir ve böylece evrakın yığın olmaktan kurtulup bir değer haline dönüşmesini sağlar. Belgelerin türü ve hacmi, saklanmaları hususundaki kararların tanzimi için hayati bir öneme sahiptir. Saklama planı, net bir şekilde tanımlanabilen ve etiketlenmiş olan devamlı ve düzenli belge serilerinin bir listesidir. Saklama planı ile bir evrak serisi için uygun bir saklama süresi tayin edilir. Saklama planı hazırlandığı zaman, seriler bazından daha fazla ayrıntıya inilmeden planın otomatik olarak yürütülmesi sağlanmalıdır. Bu yürütme, saklama sürelerini kesin ifadelerle tespit eden terimlerin kullanılması ile mümkün olabilecektir (Aydın, 2007: 47; Sert, 2008: 78).

Arşivsel Koruma

Elektronik belgelerin gerçekliğinin ve bütünlüğünün korunması ve arşivlemenin sağlıklı yürütülebilmesi açısından fiziksel depolama alanlarının oluşturulmasında ya da seçilmesinde bazı hususların göz önünde bulundurulması gereklidir. E-ortamda bulunan belgelerin etkin koruması için öncelikle elektronik belgelerin bulunduğu donanımların depolamasını sağlayacak uygun fiziksel ortamların belirlenmesi ve düzenlenmesi gerekmektedir. Arşivleme işlemleriyle ilgili politikaların kurum belge yönetim stratejileriyle ilişkisi açık bir biçimde belirlenmiş olmalıdır (Aydın ve Özdemirci, 2011: 110-111).

Elektronik belgelerin arşivlendiği donanım unsurlarının bulunduğu mekânların doğru seçimi etkin arşivleme açısından önemli bir husustur. Elektronik arşivlemenin sağlıklı yapılabilmesi için çevresel ve ortama ilişkin şu hususlara dikkat çekilmektedir.

- Depolama araçlarından her türlü yiyecek ve içeceğin uzak tutulması, bu alanlara yiyecek ve içecekle girilmemesi,
- Depolama disklerinin ve bantlarının dikey pozisyonda ve tozdan uzak bir ortama muhafaza edilmesi,
- Depolama disklerinin ve bantlarının uygun ısı ve nemde muhafazasının sağlanması (ısı ve nemde ani dalgalanmalar ya da değişimler, bantların bozulmasını hızlandırabilir),
- Elektronik belgelerin düzenli bir şekilde yedeklerinin alınması (böylece makineye da insan hatasından oluşabilecek bilgi kayıplarının önlenmesi sağlanacaktır),
- İkincil kopyaların, orijinal depolama ortamlarından farklı bir ortamda muhafazasının sağlanması,
- Belli aralıklarla depolama disklerinde ya da bantlarında herhangi bir veri kaybının olup olmadığının test edilmesi, varsa düzeltilmesi ve buna ilişkin kayıpların nereden kaynaklandığının bulunması,
- Uzun dönem arşivlenen ya da sürekli arşivlenmesi gereken elektronik belgelerin bulunduğu ortamların belirli aralıklarla test edilmesi ve yeni depolama ortamlarına sağlıklı bir şekilde aktarımının sağlanması,

- Depolama disklerinin ve bantlarının temiz ortamlarda muhafaza edilmesinin sağlanması,
- Depolama disklerinin ve bantlarının telefon da dâhil olmak üzere güçlü ve elektrik ve manyetik akımlardan uzak tutulması,
- Yetkisiz kişilerin elektronik belgelerin bulunduğu bilgisayarlara, bantlara, disklere ya da dokümanlara erişiminin engellenmesi sağlanmalıdır (State of North Dakota, 1998; Aydın ve Özdemirci; 2011: 111).

3.5.Elektronik Belge Yönetim Standartları

Yeni teknolojiler, dinamik örgütlenmeler, küreselleşmenin ekonomik ve sosyal etkileri, iletişim alanındaki baş döndürücü gelişmeler, belge ve arşiv çalışmalarının geleneksel yaklaşımların ötesinde tanımlanmasını gerektiren radikal gelişmelere işaret etmektedir. Tüm bu unsurlar, organizasyonları sadece kurum içi yeniden yapılandırma çalışmalarına zorlamamakta, aynı zamanda uluslararası uygulamalar ve standartlara yönelişi gerektirmektedir (Duff ve Mc Kemmish, 2000, s.4; Külcü, 2007: 236).Bu doğrultuda da gelişmiş ülkeler tarafından elektronik belge yönetimine ilişkin pek çok standart geliştirilmiş ve bu standartlar aşağıda açıklanmıştır.

Avustralya Ulusal Belge Yönetim Standardı (AS 4390)

Çoğunluğu kamu kesiminden gelen arşiv ve belge profesyonelleri ile özel sektör danışmanları, kurumları ve Avustralya Kurum Sekreteryaları Enstitüsü (Institutute of Company Secretaries of Australia)'nün girişimleri sonucu ortaya çıkmıştır. AS 4390 Standardının geliştirilmesine yönelik girişimler, geleneksel veya elektronik ortamda üretilen ve kullanılan belgelerin kodlama standartlarının oluşturulması amacıyla başlatılmıştır. Ancak standardın asıl önemi, kurumsal belge yönetimi uygulamalarını bir bütün olarak ele alarak, tasarımdan nihai ayıklamaya kadar ayrıntılarıyla tanımlamaya yönelmesinde yatmaktadır. AS 4390 Avustralya Belge Yönetimi Ulusal Standardı (Australian National Standard for Records Management) olarak 1996 yılında kabul edilmiştir. Belge yönetimi alanında dünyanın ilk genel standardı olarak kabul edilmektedir (Stephens, 2001: 70; Uzun Külcü, 2008: 28).

ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetim Standardı

ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetim Standardı, belgelerin hukuki geçerlilik kazanarak korunması ve paylaşılmasını sağlamak amacıyla belge yönetiminde olması gereken asgari özellikleri sunmaktadır. Ayrıca standart belgelerin kontrolünün sağlanması açısından belge yöneticileri ve arşivcilere kılavuzluk etmekte, kurumlarda verimliliğin artmasını ve kalitenin yükselmesini sağlamaktadır.

Birçok ülkenin katılımıyla hazırlanan standart, bir belge yönetim programının kurulması yaklaşımları konusundaki farklılıkları henüz tam olarak ortadan kaldırmaya yetmemiştir. Arşivsel yaklaşımlar ve ilişkiler ülkelerde farklılıklar taşımaktadır. Keza, ülkeden ülkeye terimler farklı biçimde tanımlanmaktadır. Bundan dolayı, çalışma iki bölümde ele alınmıştır. Birinci bölüm olan standart, tüm ülkeler tarafından kullanılabilir üst düzeyde temel ilkeleri ve bir belge yönetim programının ana çerçevesini veren kalıcı bir doküman olarak ortaya çıkarken, ikinci bölüm olan teknik rapor, organizasyonlarda birinci bölümde çizilen ana çerçeveyi uygulamada, standardın gerektirdiği tatmin edici bir belge yönetim programı oluşturabilmeleri için serbest hareket edebilme imkânı sağlayan bir kılavuz olarak ortaya çıkmıştır (Özdemirci, 2003: 236).

DoD5015.2 ABD Savunma Bakanlığı Elektronik Belge Yönetim Yazılım Uygulamaları için Standart

DoD5015.2 1993 yılında ABD Ulusal Arşivi NARA (National Archives and Records Administration), ABD Ordusu ve Hava Kuvvetleri ile Ordu Araştırma Laboratuarları'nın birlikte DoD Belge Yönetimi Çalışma Grubunu (Records Management Task Force)" oluşturması ile başlamıştır. Standardın teorik altyapısı ve özellikle elektronik belgelerin güvenilirliği ve otantikliği üzerine yaklaşımlar, British Colombia Üniversitesi ile Pitsburgh Üniversitesi'nde geliştirilmiştir. Dod5015.2 ABD Savunma Bakanlığı ve Amerikan Ulusal Arşivi NARA tarafından belirlenen asgari belge ve arşiv yönetimi gereksinimlerini ortaya koymaktadır. Standart pek çok kamu ve özel kurum ile Uluslararası kurum tarafından, belge yönetim yazılımlarını sağlama aşamasında etkin olarak kullanılmaktadır (Spratt, 2004: 6; Uzun Külcü, 2008: 32).

ISO/IEC 17799 Bilgi Teknolojisi Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

Farklı kurumlar ve bilgisayar sistemleri için geliştirilmiş üst düzey bir güvenlik yönetim standardıdır. Kapsamı son derece geniş ve teknik bir rapor olmaktan ziyade kavramsal bir yaklaşımla geliştirilmiştir. Bilgiyi kurumsal bir kaynak olarak algılamakta ve bu kaynağın güvenliği için gerekli yönetimsel adımları tanımlamaktadır. Bilginin güvenliği, bütünlüğü ve erişilebilirliğinin sağlanmasına yönelik prensipleri belirlemektedir (Kandur, 2006: 107-108).

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

Bilgisayar sistemlerinin birbirleri ile bilgi alış verişini sağlamak amacıyla geliştirilmiş bir standarttır. İstemci/sunucu sistemlerindeki veri tabanı sistemlerinin kullanımı sağlamak için gerekli prosedürleri ve formatları tanımlamaktadır (Kandur, 2006: 108).

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

Elektronik ortamda üretilen ve saklanan bilginin yasal geçerliliğinin temin edilebilmesi için geliştirilmiş bir standarttır. Elektronik ortamdaki bilginin yönetimine ilişkin politikaları, güvenlik ihtiyaçlarını, teknik altyapı, uygulama prosedürleri ve uygunluk denetimi gibi konulara standartlar getirmektedir (Kandur, 2006: 109).

ANSI/ARMA Standartları

Amerikan Standartlar Enstitüsü (American National Standards Institute-ANSI) ile ARMA 1986 yılından itibaren belge ve arşivcilik alanında standartlar geliştirilmesi konusunda ortak çalışmalar yürütmeye başlamışlardır. ARMA çeşitli ülkelere yayılan 10.000'in üzerinde üyesiyle belge yönetimi alanında küresel bir organizasyon konumundadır. ISO 15489'un oluşturulmasında aktif rol alan ARMA, 2000'li yıllarla birlikte elektronik ortamdaki belge yönetimi ve belgelerin elektronik ortama aktarılmasına yönelik düzenleme ve standartlaşma çalışmalarına yoğunlaştırmıştır (ARMA International, 2007; Külcü, 2007: 256).

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

Standart, diğer ANSI/ARMA standartlarından ve ISO 15489'dan farklı olarak elektronik ortamda üretilen ve mesaj içeriğine sahip dokümanların yönetimi için ortak politikalar geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu çerçevede standart:

- Elektronik belgelerin işlevleri,
- Güvenlik ve özgünlük ölçütleri,
- Ek dosyaları da kapsayan içerik yönetimi (content management)
- Elektronik mesaj politikalarının oluşturulmasına yardımcı olacak örnek dokümanları kapsamaktadır (ARMA International, 2004; Brumm, 2005: 34; Külcü, 2007: 257).

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

Standart üretilen ve kullanılan belgelere yönelik, saklama programlarının geliştirilmesi için kullanılabilecek bilgiler içermektedir. Standart içerisinde belge yönetimi politikalarının oluşturulması, belge yönetim ve belge saklama programlarının içerikleri, sorumluluklar ve program sonucu elde edilebilecek sonuçlara ilişkin bilgiler yer almaktadır. Bu kapsamda belge saklama şemaları, belge merkezlerine dosya transferi ve ayıklamaya ilişkin diğer unsurlar, standart içerisinde yer almaktadır. Standartta 'Belge Saklama Şemaları Geliştirme İşlemi' adım adım tanımlanmıştır (American National Standards Institute, 2005; Brumm, 2005: 34; Külcü, 2007: 257).

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: 6).

ISO 23081 Bilgi ve Dokümantasyon – Belge Yönetim Süreçleri

İlk bölümü 2006 yılında gerçekleştirilen ISO standardı, bir kurumdaki belge yönetimi uygulamaları ve üstveri unsurları ile ilgili prensipleri kapsamaktadır. Bu kapsamda standardın ilk bölümü; belgelere yönelik üstveri alanlarını açıklamaktadır. Standardın ikinci bölümü üstveri alanlarının geliştirilmesine yönelik süreçleri, bu süreçte kullanılabilecek uygulama ve değerlendirme araçlarını tanımlamaktadır (ISO 23081-1, 2006; ISO 23081-2, 2009).

ISO 16175 Elektronik Ofis Ortamlarında Belgeler İçin İşlevsel Gereklilikler ve Prensipler

İş hayatında elektronik belgelerin oluşturulmasında ve yönetiminde kullanılan yazılımlara yönelik olarak geliştirilmiş bir standart olan ISO 16175 üç ayrı bölümden oluşmaktadır. Bu bölümlerden ilk ikisi kurumların daha verimli ve etkin bir belge yönetimi uygulamasına sahip olmaları için genel prensipleri içermektedir. Standardın üçüncü bölümü ise ofislerde iş süreçlerinde üretilen belgelerin yönetiminde kullanılan genel gereklilikleri belirlemektedir. Ancak standardın üçüncü bölümü günümüzde KİY uygulamaları adı altında yer alan gelişmiş sistem yapıları ve hizmet odaklı mimariye (SOA) sahip olan yazılımlar için uygun değildir (ISO 16175-1:2010, 2010; ISO 16175-2:2011, 2011; ISO 16175-3:2010, 2010).

Kalıcı Belgelerin Korunmasına Yönelik Standart

Kalıcı Belgelerin Korunmasına yönelik pek çok ulusal standart bulunmaktadır. Ancak bu standartlar içerisinde özellikle NFPA, Uluslararası kullanım değerine sahip olmuştur. NFPA standartları aşağıdaki üç başlıktan oluşmaktadır.

- NFPA 75: Elektronik Bilgisayar/Veri İşleme Ekipmanları Koruma Standardı, 1999
- NFPA 232: Belge Koruma İçin Standart, 2000
- NFPA 909: Kültürel Kaynakların Korunması İçin Kanun, 2001

ISO 15489 kurumsal belgelerin yaşam döngüsünün tüm evrelerinde etkin yönetimi için geliştirilmiş bir standartken, NFPA 75 elektronik ortamda bilgisayar ve veri işlem ekipmanlarına ait bilgi kaynakları ile bilgisayar alanlarının hemen

dışında bulunan belge depolama alanlarında kaynakların korunmasına yönelik ilkeleri ortaya koymaktadır (Jones, 2003: 70). NFPA 232 ise tüm formatlarda bilgi ve belge kaynaklarının özellikle yangına karşı korunmasını sağlamaya yönelik ilkeleri belirlemektedir. Bu ilkeler belge koruma için gerekli araç gereçleri de tanımlamaktadır. Üçüncü standardı oluşturan NFPA 909 kültürel kaynakları ve bu kaynakları içeren müze, arşiv ve kütüphaneler gibi kurumlara yönelik yapısal koşulları ortaya koymaktadır (Jones, 2003: 71; Külcü, 2007: 260).

Yukarıda sıralanan standartlar kamu kurum ve kuruluşlarında e-belgelerin yönetiminde asgari ölçütlerinin belirlenmesine yardımcı olmaları açısından önem arz etmektedir.

Kurumlar tarafından geliştirilen birbirinden bağımsız e-Devlet uygulamalarında, bilgilerin gizliliği, güvenlik ve kimlik doğrulama konusunda, kurumlar kendi standartlarını kullanmakta ve ortak bir standart gözetilmemektedir. Kullanılan işletim sistemleri ve birbiriyle uyumsuz bilgisayar yazılımları ve eksik tanımlanmış veriler e-Devlet uygulamaları için bir engeldir. Bu nedenle birbirinden bağımsız kurumsal e-Devlet projeleri ve uygulamalarının, diğer kurumlar ile yatay ve dikey entegrasyonunda zorluklar ortaya çıkmakta, veri tanımı, güvenlik, kişisel bilgilerin gizliliği ve kurumsal mimari gibi teknik konularda standartlara ihtiyaç duyulmaktadır (Naralan, 2008: 34).

Bu doğrultuda ülkemizde kurumlar arası işbirliği ve birlikte çalışabilirliğe büyük önem verilmiş ve bu alanda da pek çok çalışma yapılmış, rehberler hazırlanmıştır. Bu rehberlere ve çalışmalara bağlı olarak TS 13298 no'lu "Bilgi ve Dokümantasyon Elektronik Belge Yönetimi" standardı oluşturulmuştur.

TS 13298 no'lu Bilgi ve Dokümantasyon Elektronik Belge Yönetimi Standardı

TS 13298 Bilgi ve Dokümantasyon Elektronik Belge Yönetimi Standardı, belge yönetimine ilişkin dünyada yapılan çalışmalar dikkate alınarak hazırlanmıştır. Standart, kamu kurum ve kuruluşları tarafından elektronik ortamda üretilen belgelerin kayıt altına alınması, kullanılması, yönetilmesi ve muhafazasına yönelik olup elektronik belge yönetimi sisteminde bulunması gereken asgari özellikleri belirlemektedir.

Bu doğrultuda da standart (TS 13298, 2007) aşağıdaki konuları kapsamaktadır.

- Elektronik belge yönetimi sistemi (EBYS) için gerekli sistem gereksinimleri,
- EBYS için gerekli belge yönetim teknikleri ve uygulamaları,
- Elektronik belgelerin yönetilebilmesi için gerekli gereksinimler,
- Elektronik ortamda üretilmemiş belgelerin yönetim fonksiyonlarının elektronik ortamda yürütülebilmesi için gerekli gereksinimler,
- Elektronik belgelerde bulunması gereken diplomatik özellikler,
- Elektronik belgelerin hukuki geçerliliklerinin sağlanması için alınması gereken önlemler,
- Elektronik imza ve mühür sistemlerinin uygulanması için gerekli sistem alt yapısının tanımlanması.

e-Dönüşüm Türkiye kapsamında projelerini ortaya koyan kamu kurumlarının elektronik belge yönetim uygulamalarının geçerlilik kazanması TS 13298 standardına uyum ile mümkündür. Bu sebeple kurumların kullandıkları EBY uygulamalarının bu standart ile uyumlu olması gerekmektedir.

3.6. Türkiye'de Elektronik Belge Yönetimine İlişkin Çalışmalar ve Mevzuat

e-Devlet anlayışı elektronik belgenin kurum içi ve kurumlar arası dolaşımını temel alan karşılıklı işlerlik prensibine dayanır. e-Devlete yönelik yürütülen çalışmaların temelinde ortak standartların ve tanımlamaların önemini ortaya çıkaran bu prensip yer alır. e-ortamda yapılan devlet iş ve işlemlerinde geriye dönük delil niteliği taşıyan belgelerin yönetimi, kontrolü ve erişiminin kolay ve hızlı bir şekilde sağlanması e-belge yönetim uygulamasının varlığına bağlıdır.

Bu bakımdan ülkemizde yapılan e-Devlet çalışmaları kapsamında e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem planı 37 numaralı "Kamuda Elektronik Kayıt Yönetimi" başlığı altında belirtilen amaçta, "Elektronik ortamlarda üretilecek, kayıt altına alınacak, başka birimlere ve kurumlara iletilecek, saklanacak ya da gerektiğinde imha edilecek elektronik bilgi ve belgelerin kayıt, iletim, paylaşım, imha ve güvenlik

açılarından tabi olacağı usul ve esaslar ile kurumlarda oluşturulacak elektronik kayıt sistemlerinin birbiriyle uyumlu işlemesi ve etkin şekilde yönetilmesine ilişkin asgari standartların belirlenmesi hususlarında çalışmalar yapılacaktır" şeklinde bir açıklama getirilmiştir (DPT, 2005).

Kurumlarda yaşanan belge karmaşasından kurtulmak, belge yönetiminde planlı ve programlı bir çalışma yapısı oturtmak, kurumlar arası işlerliği sağlayabilmek; ülkemizde kabul edilmiş olan standartların ve mevzuatın uygulanması ile mümkün olacaktır. Bu doğrultuda da uyum ve işbirliği içinde çalışmanın hedeflendiği pek çok çalışma yapılmış olup pek çok kanun yürürlüğe girmiştir. Bu yöndeki çalışmalar ve kanunlar kronolojik olarak sıralanarak aşağıda açıklanmıştır.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Vatandaşın, kamu kurum ve kuruluşlarında üretilen ve gizliliğe sahip olmayan bilgi ve belgelere demokratik sürecin bir gereği olarak kolay erişim sağlaması ve bilgilendirilmesi amacıyla Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2003 yılında yasalaşmıştır.

Kamu belge ve bilgilerine erişim modern yönetimlerin temel gereklerinden biridir. Kamu bilgilerine, görüşlerine ve tartışmalarına erişim kolaylığı sağlamak; görevi kötüye kullanma, verimsiz yönetim ve rüşvete karşı önemli bir çıkış yolu oluşturmaktadır. Ayrıca, kamu belge ve bilgilerine erişimi kolaylaştırmak ve bunu yasayla güvence altına almak yönetimin kendisi için de yarar sağlamaktadır. Karar verme süreçlerinde açıklık ve şeffaflık, sivil ve demokratik bir toplumun sürdürülmesinde ve yönetim etkinliklerine vatandaşın güveninin geliştirilmesinde yardımcı olan önemli bir faktördür. Bu bağlamda bilgi edinme hakkı kanunları, kamu belgelerine erişimin güvencesini oluşturmaktadır (Özdemirci, 2004b: 66).

e-İmza Kanunu

e-İmzanın hukuki ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenleyen bu kanunda (EİK, 2004) belirli şartları taşıması kaydıyla "güvenli" olarak nitelendirilen e-imzaya elle atılan imza ile aynı hukuki etki tanınmaktadır. Bu husus, Türkiye'de hukuk usulü alanında da önemli bir adım olup, bu çerçevede 5070 sayılı

Kanunun 23. maddesi ile 1086 sayılı "Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'na (HUMK) eklenen 295/A madde ile usulüne göre güvenli elektronik imza ile oluşturulan elektronik verilerin senet hükmünde olduğu ve bu verilerin aksi ispat edilinceye kadar kesin delil sayılacağı hükme bağlanmıştır. Elektronik imzalı belgenin senet hükmünü taşıması, o belgedeki imzanın ancak aksinin ispat edilmesine kadar sabit olacağını ifade eder. Yani hukuken bu tür belgeler yüksek koruma altında sayılmaktadır (Civelek ve Turan, 2010: 5).

Elektronik imza Kanunu'nda e-imza, başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veriyi ifade eder (Elektronik İmza Kanunu, 2004).

5070 sayılı "Elektronik İmza Kanunu'nda" güvenli bir elektronik imzada bulunması gereken standart unsurlar şöyle ifade edilmiştir:

- Münhasıran imza sahibine bağlı olan,
- Sadece imza sahibinin tasarrufunda bulunan güvenli elektronik imza oluşturma aracı ile oluşturulan,
- Nitelikli elektronik sertifikaya dayanarak imza sahibinin kimliğinin tespitini sağlayan,
- İmzalanmış elektronik veride sonradan herhangi bir değişiklik yapılıp yapılmadığının tespitini sağlayan, elektronik imzadır (Elektronik İmza Kanunu, 2004).

Islak imzalı belgelerde olduğu gibi, elektronik belgelerin imzalanmasında tarih ve saat damgası işleminin de sağlanması gerekmektedir. Zaman damgaları karşılaşılabilecek yasal durumlarda ve diğer olası açıklara karşı e-imza sahiplerini korumada önemli bir işleve sahiptir. Bu açıdan elektronik belgelerin düzenlendiği zamanın şüpheye yer bırakmayacak şekilde tespit edilmesinin zaman damgası fonksiyonu yerine getirir. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre zaman damgası (E-İmza Kanunu, 2004) "Bir elektronik verinin, üretildiği, değiştirildiği, gönderildiği, alındığı ve/veya kaydedildiği zamanın tespit edilmesi amacıyla, elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı tarafından elektronik imzayla doğrulanan kayıt" olarak tanımlanmıştır. Bu çerçevede elektronik belgelerde zaman damgasının bulunması bir zorunluluktur (Aydın, 2010: 26).

Ayrıca e-imzanın kim tarafından üretildiği ve kime gönderildiğinin güvenli bir şekilde sağlanması elektronik sertifika hizmet sağlayıcıları ile gerçekleşir.

Elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı, elektronik sertifika, zaman damgası ve elektronik imzalarla ilgili hizmetleri sağlayan kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek veya özel hukuk tüzel kişilerdir. Elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı yapacağı bildirimde;

- Güvenli ürün ve sistemleri kullanmak,
- Hizmeti güvenilir bir biçimde yürütmek,
- Sertifikaların taklit ve tahrif edilmesini önlemekle ilgili her türlü tedbiri almak ile ilgili şartları sağladığını ayrıntılı bir biçimde gösterir (Elektronik İmza Kanunu, 2004).

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik maddelerinin bazılarının değiştirilmesi ve yeni bir takım ilkelerin eklenmesi için hazırlanmıştır. Uygulamada geçerliliği olmayan bazı maddelerin değiştirilmesi dışında bu Yönetmelik'in en önemli özelliği kamu kuruluşlarında fiiliyatta kullanılmasına rağmen o güne kadar yasal düzenlemeler içinde yer almayan 'elektronik belge' olgusunun ilk kez bir arşiv mevzuatına eklenmesidir. Söz konusu yönetmelikte, elektronik ortamlarda kaydedilen arşiv malzemelerinin bir kopyasının cd, disket veya benzeri kayıt ortamında saklanması ve bu malzemelerin de diğer malzemelere benzer işlemlere tabi tutulması karara bağlanmıştır (Odabaş, 2005: 18).

Standart Dosya Planı

Kamu kurum ve kuruluşlarınca elektronik ortam ve evrak düzeninde oluşturulan belgelerin dosyalanmasında genel bir yöntem belirlenerek, ihtiyaç halinde bu belgelere kolay ve hızlı bir şekilde erişim imkânı sağlamak amacıyla, Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün koordinasyonunda başlatılan bir çalışmadır (SDP, 2005).

Dosya tasnif planı, elektronik ortamda üretilen belgelerin paylaşımı, erişimi ve yönetimi safhasında büyük kolaylık sağlamaktadır. Bu doğrultuda kamu

kurumlarının, dosya tasnif planını yapısal özelliklerine uygun olarak değerlendirip, etkin bir iletişimin kurulmasına ve ülke çapında birliktelik sağlanmasına katkıda bulunmaları gerekmektedir. Bu dosya planının göz ardı edilmemesi gerekliliği kurumlar tarafından bilinmeli ve üzerinde önemle durulmalıdır.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi

DPT tarafından 2005 yılında çıkarılan e-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi elektronik belge yönetimine ilişkin yapılan çalışmalardan biridir.

Rehber, e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında; başta kamu kurum ve kuruluşları olmak üzere, kamuya elektronik ortamda hizmet sunan tüm kuruluşlar arasında birlikte çalışılabilirliğin sağlanması ve bu çerçevede; yetki ve sorumluluklar, esas ve prensipler, yöntem ve kriterler ile teknik standartların belirlenmesine yöneliktir (DPT, 2005).

Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı

Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı (2006-2010) Türkiye'nin dünyadaki gelişmelere paralel olarak bilgi toplumuna dönüşüm hedefini gerçekleştirmeye yönelik çalışmalarını orta vadeli bir programa bağladığı temel bir politika metni olarak kabul edilmiş ve 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu kararı ile 28.07.2006 tarihinde uygulamaya konmuştur (Kalkınma Bakanlığı, 2014: 10).

Bilgi Toplumu Stratejisi ile 4 aktör grubuna yönelik belirlenen 7 temel stratejik öncelik eksenindeki strateji, hedef ve eylemler ortaya konmuştur. Buna göre, kamu kesimi, özel kesim, bireyler ve bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünü kapsayan Sosyal Dönüşüm, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu, Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü, Kamu Yönetiminde Modernizasyon, Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü, Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri, Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi gibi stratejik öncelik alanları üzerinde odaklanılmıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2014: 10).

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik

Kamu yönetiminin var oluş sebebi olan vatandaşa sunulacak olan hizmetlerden iş akış sürelerinin belirlenmesi, etkili ve hızlı bir sistemle sunulması amacıyla Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik 31.07.2009 tarihinde 27305 sayı ile Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu Yönetmeliğin amacı; etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturmak; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak üzere, idarelerin uyması gereken usul ve esasları düzenlemektir (Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik, 2009).

Kurumlar arası e-Yazışma Projesi

Kamu kurum ve kuruluşları arasında yürütülecek resmi yazışmaların elektronik ortamda sunumu ve işlerliği açısından ortak hizmetlerin yürütülmesi gerekmektedir.

Bu doğrultuda kurumlar arası belge paylaşımının, bütünlüğünün ve güvenirliğinin sağlanması ile belgenin hukuki geçerlilik kazanması resmi yazışmaların e-Yazışma Projesi kapsamında yürütülmesini gerektirir. Bu nedenle de elektronik belge yönetim uygulamalarının önemli bir unsurudur.

Kayıtlı e-Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Elektronik belge yönetimine yönelik yapılan çalışmalardan bir diğeri de Ağustos 2011 tarihinde 28036 sayı ile Resmi Gazetede yayımlanan Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliktir.

Yönetmeliğin amacı; kayıtlı elektronik posta sisteminin hukukî ve teknik yönleri ile işleyişine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir. Ayrıca yönetmelik kayıtlı elektronik posta sistemine, bu sistemle yapılacak işlemler ile bu işlemlerin sonuçlarına, kayıtlı elektronik posta adresine sahip gerçek ve tüzel kişilere, kayıtlı elektronik posta hizmet sağlayıcılarının hak ve yükümlülüklerine,

yetkilendirilmelerine ve denetimlerine ilişkin usul ve esasları kapsar (Kayıtlı e-Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2011).

Uygulanmasında;

- Niceliksel ve niteliksel devamlılık, güvenilirlik, ayrımcı olmama, düzenlilik, verimlilik, açıklık, şeffaflık ve kaynakların etkin kullanılması,
- Alıcı ve göndericinin haklarının korunması,
- Hizmet kalitesinin sağlanması,
- Birlikte çalışabilirlik ilkelerine riayet edilmesi,
- Etkin ve sürdürülebilir rekabet ortamının sağlanması,
- Uluslararası standartların dikkate alınması,
- Bilgi güvenliğinin sağlanması,
- Kişisel verilerin korunması için gerekli tedbirlerin alınması gibi ilkeler göz önüne alınır (Kayıtlı e-Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, 2011).

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Bakanlar Kurulunun 18/10/2004 tarihli ve 2004/8125 sayılı Kararı ile 02/12/2004 tarihli ve 25658 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik", kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarında ve/veya gerçek ve tüzel kişilerle yaptıkları iletişimin belirli kurallara ve standartlara uygun olarak gerçekleştirilmesi için oluşturulmuştur. Bu kapsamda, resmi bir yazışmanın nasıl yapılacağı tanımlanarak, taraflar arası bilgi alışverişinin daha etkin ve güvenli bir biçimde yürütülmesi amaçlanmıştır (Civelek ve Turan, 2010: 8).

Ancak e-uygulamalarla birlikte 2 Şubat 2015 tarihinde, 29255 sayı ile Resmi Gazetede yayımlanan "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik" ile 02/12/2004 tarihli ve 25658 sayı ile kabul edilen yönetmelik yürürlükten kaldırılmış ve e-Yazışma Teknik Rehberi kapsamında kamu kurum ve kuruluşlarının yazışmalarını e-ortamdan gerçekleştirmelerini sağlayacak sistemlerin oluşturulması ve sağlanmasında gerekli kurallar belirlenmiştir.

Yönetmelik, 10/10/1984 tarihli ve 3056 sayılı Başbakanlık Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanunun 2 nci ve 33 üncü maddeleri hükümlerine dayanılarak hazırlanmış olup, yönetmeliğin amacı, el yazısıyla atılan imza ile fiziksel ortamda veya güvenli elektronik imza kullanılarak elektronik ortamda yapılan resmi yazışmalara ilişkin kuralları belirlemek ve bilgi, belge veya doküman alışverişinin hızlı ve güvenli bir biçimde yürütülmesini sağlamaktır (Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, 2015).

Kurumların e-ortamda yazışma yapmaya başlamasıyla birlikte resmi yazışmaların elektronik ortamda yürütülmesi ve saklanması gerekliliği öne çıkmıştır. Bu durum, yönetmeliğin tanımlar bölümünde de ifade edilmekte olup e-belge yönetim sistemlerinin tamamlayıcı unsurlarından biridir.

4.BÖLÜM

E-İÇİŞLERİ PROJESİNDE E-BELGE YÖNETİMİ UYGULAMASI

e-Devlet yapısıyla kamu kurum ve kuruluşları ile vatandaş arasındaki ilişkilerin şeffaf ortamda etkili bir şekilde yürütülmesi sağlanmış dolayısıyla da kamu hizmetlerinin daha iyi sunulması noktasında önemli roller üstlenilmiştir. Bu doğrultuda İçişleri Bakanlığı da e-İçişleri Projesini ortaya koymuş, böylelikle Merkez ve Taşra birimlerindeki iş ve işlemlerin bu proje ile elektronik ortamdan etkili, ekonomik, hızlı ve güvenilir bir şekilde kamuya sunulması sağlanmıştır.

e-İçişleri Projesi ile;

- Bakanlık merkez birimleri, valilik ve kaymakamlıklar ile il özel idarelerinin yürütmekte olduğu iş ve işlemlerin elektronik ortamda sürdürülmesi,
- Kâğıt üzerinde yapılan işlemlerin elektronik ortama aktarılmasıyla, bu işlemlerin anında erişilebilir, kolay yönetilebilir ve her türlü analize imkân tanıyan bir yapıya kavuşturulması,
- Kâğıt üzerinde yapılan işlemlerin elektronik ortama aktarılmasıyla kırtasiye harcamalarından (kâğıt, toner, posta vb.) büyük oranda tasarruf sağlanması,
- Şeffaf ve hesap verebilir kamu yönetimi anlayışının gelişmesine katkıda bulunulması,
- Vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, Bakanlık birimlerine erişimi sağlanarak öneri ve taleplerini iletmek suretiyle kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi,
- Artan hizmet kalitesinin yanı sıra Bakanlığın, kamu hizmetlerinde vatandaşa 7 gün 24 saat hizmet esasının getirilmesi,
- Standartlaştırılmış kamu hizmetleri çerçevesinde vatandaş veya özel sektör kuruluşlarının başvurularını elektronik ortamda yapabilmesi, süreci izleyebilmesi ve sonucun ilgilisine elektronik ortamda iletilmesinin sağlanması,

- "Tek Adımda Hizmet" anlayışını mümkün olan bütün alanlarda yaygınlaştırarak hizmetlerin tek bir yerden ve daha çabuk yürütülmesi amaçlanmaktadır (İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı e-İçişleri Sunumu, 2013).

Bu amaçları gerçekleştirebilmek, sistemi kullanacak kişilerin sisteme güvenli olarak giriş yapabilmeleri ve sistem içindeki belgelere erişim hakkına sahip olabilmeleri açısından, kurum personeline kullanıcı adı ve şifresi verilmektedir. Bu sayede kullanıcılar www.e-icisleri.gov.tr adresini kullanarak sisteme giriş yapmakta ve işlemlerini gerçekleştirmektedir.

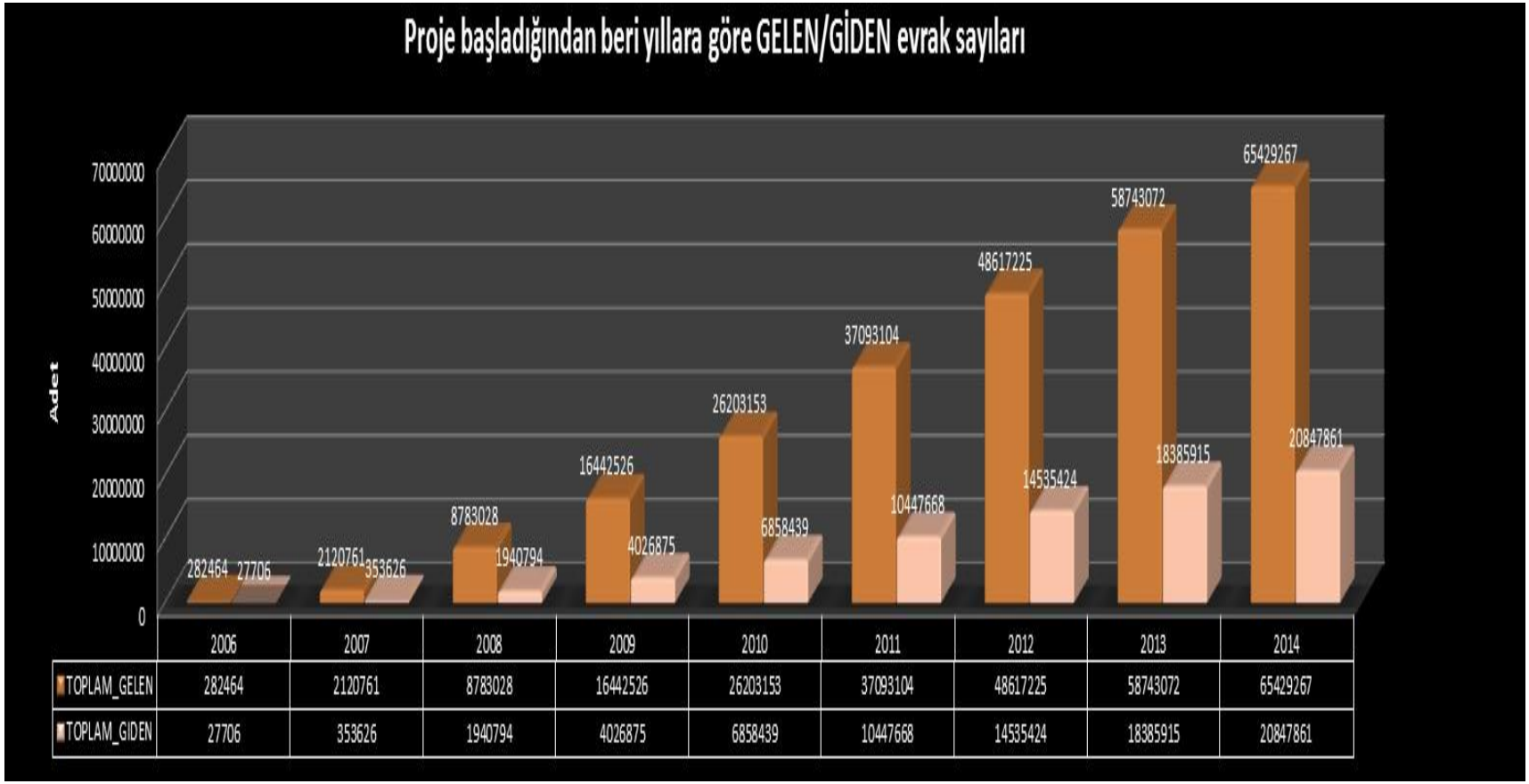
4.1. e-İçişleri Projesinde Elektronik Belge Yönetim Sistemi

e-Devlet olgusu içinde kamu kurumlarında iş ve işlemlerin elektronik ortamda yapıldığı düşünüldüğünde hayati önem taşıyan ve tanımlanabilirlik, bütünlük, güvenirlik ve kullanılabilirlik özelliklerini bünyesinde barındıran belgelerin, belirli standartlara uygun olarak üretilmesi, etkin ve güvenilir bir sistem içinde yönetilmesi ile muhafazasının gerçekleşmesi gerekmektedir.

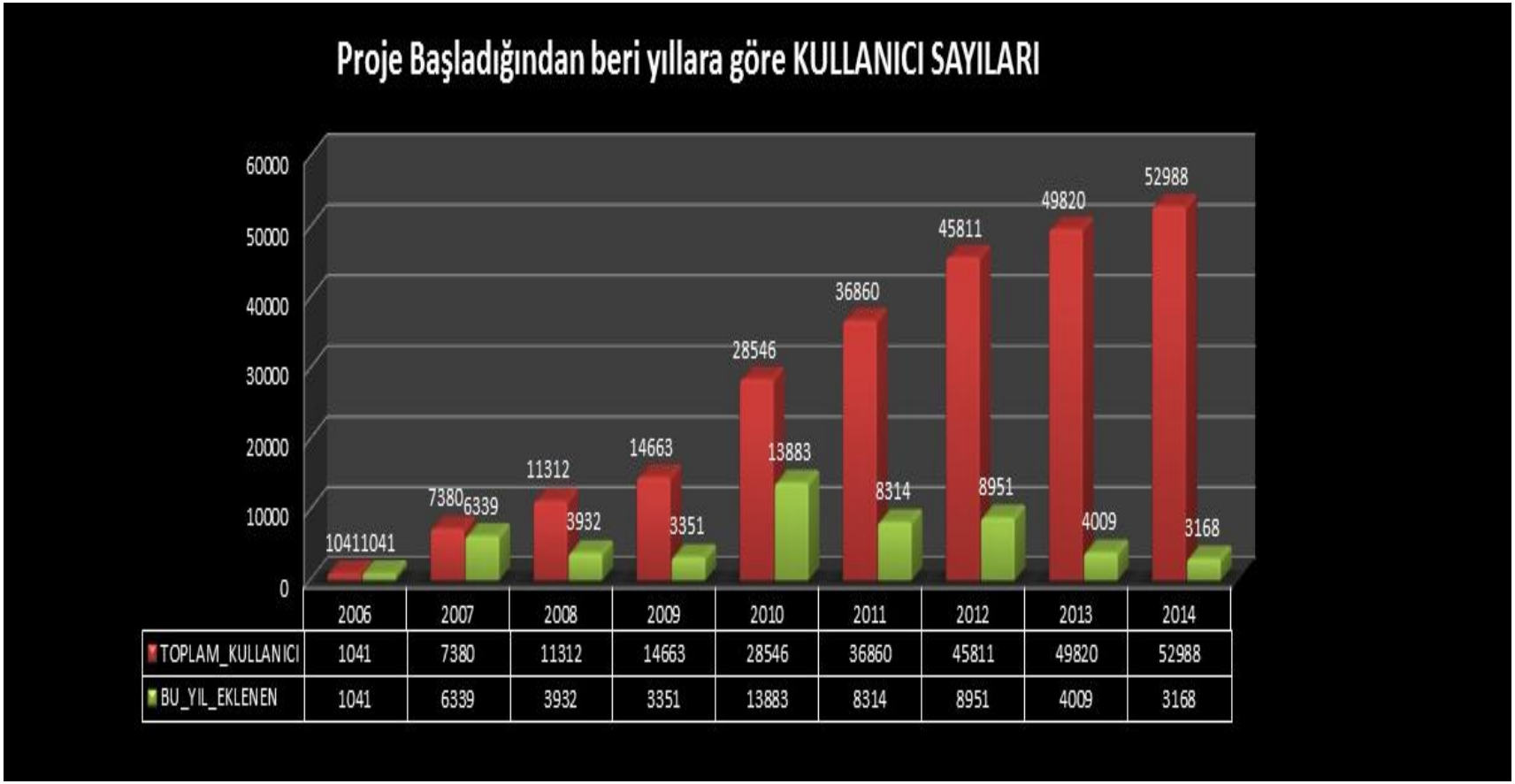
İçişleri Bakanlığında, pek çok yapıyı bünyesinde barındırmasının sonucu olarak yoğun bir şekilde belge üretilmekte ve evrak akışı yaşanmaktadır. Üretilen belgelerin güvenliğinin üst düzeyde tutulması ve işlemlerin hızlı ve etkili bir şekilde sağlanması e-İçişleri Projesinde kullanılan elektronik belge yönetim sistemi ile mümkündür.

Bu doğrultuda e-İçişleri Projesi 2006-2010 yılları arasında belirli İllerde yapılan pilot uygulamalarla başlatılmış ve başlangıç tarihi olan 2006 yılından 2014 Haziran ayına kadar geçen süreçte binlerce evrak elektronik ortamda kayıt altına alınmıştır.

Ayrıca e-İçişleri Projesinin kullanılmaya başlamasından 2014 Haziran ayına kadar gelen-giden evrak sayısı ve projeyi kullanan kullanıcı sayısı Şekil 1. ve Şekil 2. de istatistiksel olarak ortaya konulmuştur.



Şekil 1:Proje başladığından beri gelen/giden evrak sayısı



Şekil 2: e-İçişleri Projesini kullanan kullanıcı sayısı

Elektronik belge yönetimine ilişkin iş ve işlemlerin gerçekleştiği e-İçişleri Projesinin en önemli modüllerinden biri Evrak (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) modülüdür.

Elektronik ortamda belgelerin üretimi, dizinlenmesi, dosyalanması, arşivlenmesi, erişimi, saklanması ve imhası belli bir program dâhilinde yürütülmekte olup bu aşamalar aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

4.1.1. e-İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belge Üretme/ Belge Alma

Kurum ve kuruluşlarda etkin bir şekilde kullanılmaya başlayan teknolojik gelişmeler, belgelerin EBY sisteminde kayıt altına alınması, üretilmesi, farklı birim/kurumlara havalesi, muhafazası ve imhasını gerektirmiştir. Belgelerin üretilmesi noktasında elektronik ortam kullanılarak üretilen belgeler olduğu gibi e-belgelerle uyumlu hale getirilen fiziksel ortamda gelen evrak da bulunmaktadır. Elektronik ortamda ya da fiziksel ortamda kuruma gelen evraklara ilişkin yürütülecek işlemler elektronik belge yönetim sistemi kullanılarak yapılmaktadır.

e-ortamda üretilen belgeler, kurumda sisteme giriş yetkisi bulunan kullanıcının bilgisayar yazılımları yardımıyla sistem üzerinden oluşturduğu belgelerdir. e-İçişleri Projesi e-belge yönetimi uygulamasında kullanıcılar, evrak modülüne girerek evrak oluştur ya da cevap yaz sekmeleri yardımıyla evrakın üstveri bilgilerini girip e-belgelerin kontrol ve denetim işlemleri gerçekleştirmektedir.

Belgeyi oluşturan kişi, belgenin oluşturulma tarihi- saati, havale edilme tarihi-saati, sistemden sayı aldıktan sonra gönderildiği yer vb. gibi bilgiler, e-İçişleri Projesi elektronik belge yönetim sisteminde otomatik olarak kayıt altına alınmaktadır.

Kâğıt ortamdaki belgelerin e-ortama dönüştürülmesi ise, saklanması zorunlu olan kâğıt belgelerin elektronik belge yönetim uygulamasında tanımlanarak e-belge haline getirilmesi ile sağlanır.

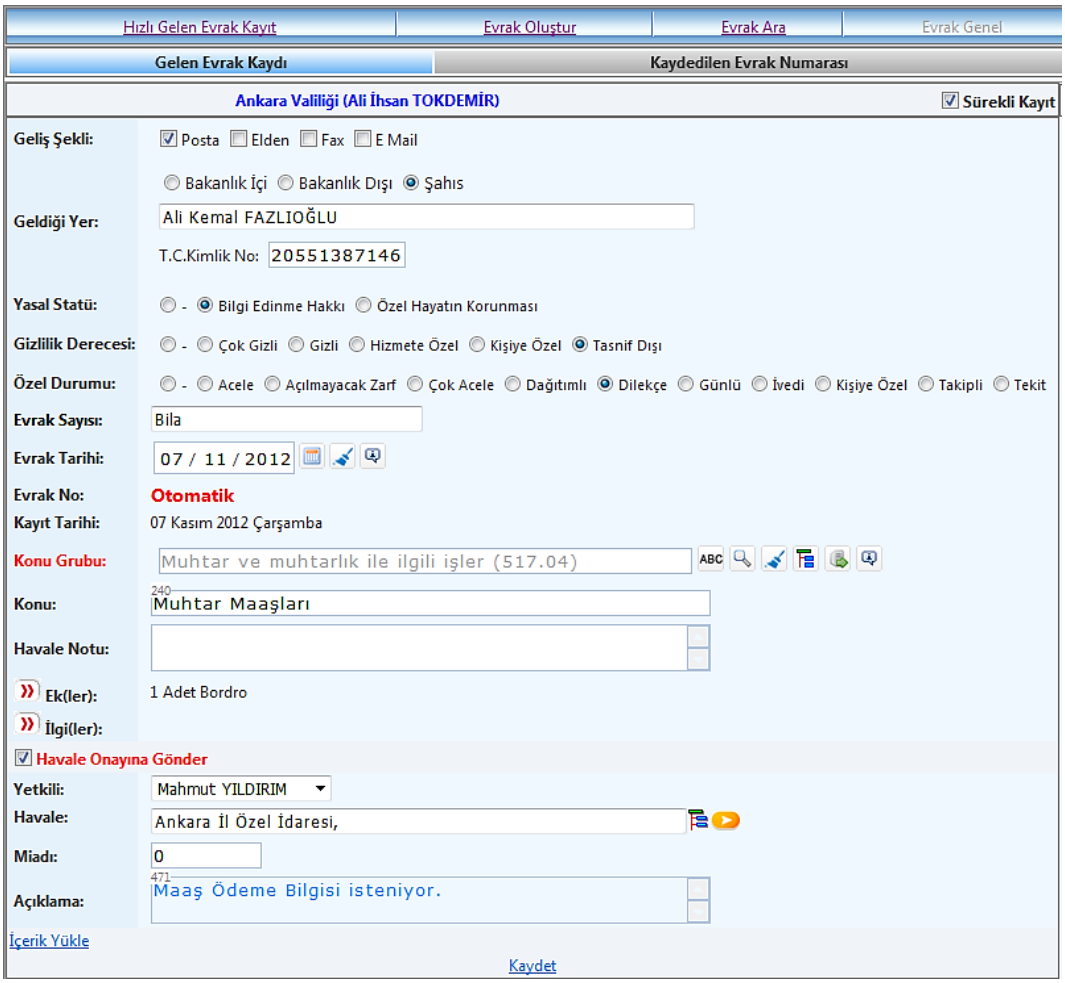
İçişleri Bakanlığı da tüm kamu kurumlarında olduğu gibi kendisine gelen resmi yazıları kayıt altına almakta ve arşiv olarak saklamaktadır. Böylelikle kurum

içinde ve kurum dışında yapılan yazışmalarda belge dolaşımı kontrol altına alınıp birlik ve uyum sağlanarak önceki evrak bilgilerine kolaylıkla ulaşılmaktadır.

Kâğıt ortamında kuruma gelen dilekçeler, mahkemelerce gönderilen müzekkereler, personele ilişkin çeşitli dokümanlar, görevlendirme yazıları gibi elden, postayla, mail ya da fax yoluyla fiziksel ortamda kuruma giriş yapan belgeler evrak bölümünde tarayıcı aracılığıyla elektronik ortama aktarılıp "gelen evrak hızlı kayıt" veya "gelen evrak detaylı kayıt" seçeneklerinden biri ile kaydı yapıldıktan sonra sistem tarafından belgeye gelen evrak numarası verilmektedir. Fiziksel ortamda gelen belgenin içeriği, yapısal özelliği, ekleri varsa ekleriyle birlikte kayıt altına alınması ve sisteme herhangi bir değişikliğe uğramadan, orijinal haliyle kaydedilmesi sağlanmaktadır. Ancak belgenin ekinde bulunan CD, DVD, kitap vb. dokümanların sisteme aktarılmasının zor olduğu durumlarda bu dokümanlar fiziksel ek olarak girilip, sistemde sadece üst yazısı taranmaktadır.

Elektronik belge yönetimini geleneksel belge yönetiminden ayıran önemli farklardan biri, belgelerin tanımlanmasında ve belgelere erişimde büyük önem taşıyan dizinleme yöntemidir.

e-belgelerin üretiminden muhafazasına ve imhasına kadar geçen süreç boyunca ne gibi işlemlerden geçtiğini üstveri bilgisi sağlar. Bu ise tanımlamaları yapılan belgelerin kimlik bilgilerinin belirlenmesinin yanında personelin belgelere ulaşmasında da zamandan kazanmasına yardımcı olur. Bu bakımdan belgeye ilişkin tanımlamaların yapıldığı üstveri alanları detaylarıyla ele alınmalıdır.



Şekil 3: Gelen Evrak kaydı

Şekil 3.de de gösterildiği gibi e-İçişleri Projesi EBYS'de belgelerin tanımlamalarının yapılmasında gerekli bulunan ve doldurulması gereken metaveriler bulunmaktadır. Bunlar,

Geliş Şekli: Evrakın birime ulaşma şekli belirlenir.

Geldiği Yer: Bakanlık içi, Bakanlık dışı ve şahıs seçeneklerinden uygun olan belirlenir.

Yasal Statü: TS 13298 Standardı gereğince kayıt edilen evraklarda bulunması gereken özel hayatın korunması ve Bilgi Edinme Başvuruları üst veri olarak tutulur.

T.C. Kimlik No: Gerekli durumlarda yazılan bir alandır.

Gizlilik Derecesi: Bu özelliğe sahip evrakı, yalnızca gizli evraka işlem yapma yetkisi olan kullanıcılar görebilir.

Özel Durum: Evraka uygun durum seçilir.

Evrak Sayısı: Evrakı gönderen kurumun verdiği sayıdır.

Evrak Tarihi: Evrakı gönderen kurum tarafından evraka verilen tarihtir.

Evrak No: Kayıt işlemi tamamlandığında sistem tarafından otomatik olarak verilen sayıdır.

Kayıt Tarihi: Kayıt işlemi tamamlandığında sistem tarafından otomatik olarak verilen tarihtir.

Konu Grubu: Başbakanlık Standart Dosya Planına uygun konu grubu belirlenir.

Konu: Yazının konusu anlamlı ve özlü şekilde ifade edilir.

Havale Notu: Evrakı havale eden personelin gideceği birim veya kişilere ileteceği bilgiler için ayrılmış alandır.

Ekler: Sistem içi ve sistem dışı olmak üzere iki şekilde eklenir. Sistem içi ek ekleme; taratılarak bilgisayara kaydedilmiş bir ekin eklenmesi suretiyle gerçekleştirilir. Sistem dışı ek ekleme; ekleri taratılamayacak kadar büyük olan vb. durumlarda eklenemeyen eklerin yazı ile belirtilmesidir.

İlgiler: Sistem içi ve sistem dışı olarak eklenir. Daha önce sistemde oluşturulmuş evraklar sistem içi ek olarak eklenir. Sistemde kayıtlı olmayan diğer evraklar yazı ile yazılarak eklenir.

Havale Onayına Gönder: Birimde havale onayı yapacak olan yetkilileri gösterir.

Yetkili: Birimin gelen evrakçısı evrakı kaydedip gideceği adresleri seçtikten sonra adreslerin uygunluğuna karar verecek olan yetkilinin seçildiği alandır.

Havale: Evrakın birime bağlı alt birimlere havale edilmesidir.

Miadı: Evrakı kaydederken işlem yapılması gereken gün belirtilir.

Açıklama: Evrakla ilgili açıklama girişi yapılabilir.

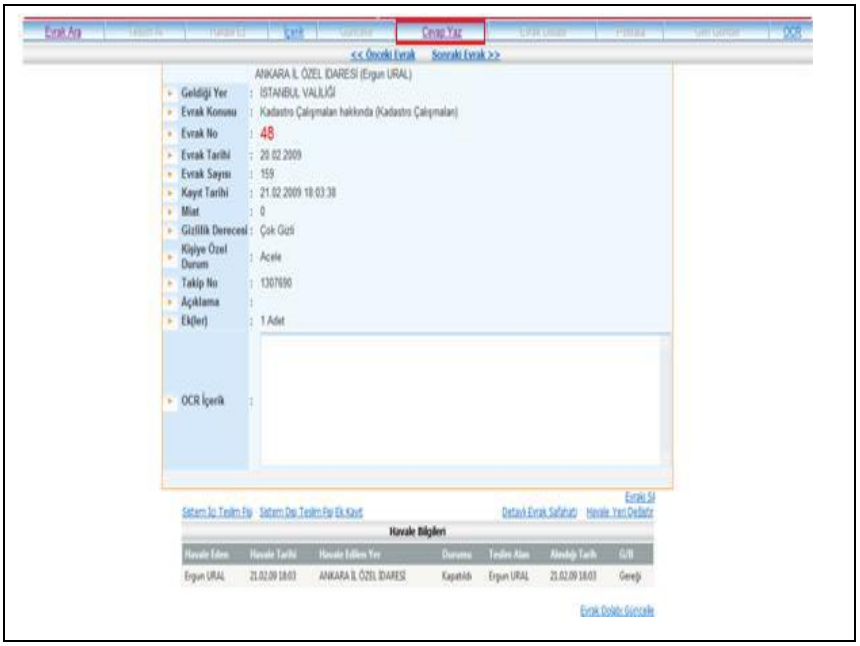
İçerik Yükle: Gelen evraka ait üstyazının tarayıcı aracılığıyla sisteme yüklenmesidir (Tokdemir, 2012a).

Fiziksel ortamda kuruma giriş yapan belgenin içeriğinin sisteme yüklenmesi, belgeye ilişkin üstverinin tanımlanması işleminin ardından sistem tarafından verilen gelen evrak numarası ile evrak kaydının sisteme girişi sağlanır.

4.1.2. e-İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belge Erişimi ve Belge İşlemleri

e-İçişleri Projesi EBYS'de kaydı yapılarak elektronik ortama aktarılan evrakın kağıt ortamdaki haliyle, elektronik ortamda bulunan örneği ilgilisi olduğu Başkanlıklara elden ve sistem üzerinden havale edilir. Başkanlıkların evrak birimi de ilgili evrakı gereği yapılmak üzere ilgili personele tebliğ eder.

e-İçişleri Projesinin elektronik belge yönetimi sisteminde, fiziksel ortamdaki belgeler, gelen evrak birimi tarafından taranıp gerekli üstveri bilgilerinin tanımlanması yapıldığından; e-ortamdan kuruma ulaşan e-belgelerde ise bu işlem sistem üzerinden yapıldığından personel, kendine havale edilen evraka Şekil 4. te gösterilen "cevap yaz" sekmesi ile kolaylıkla cevap yazabilmektedir.



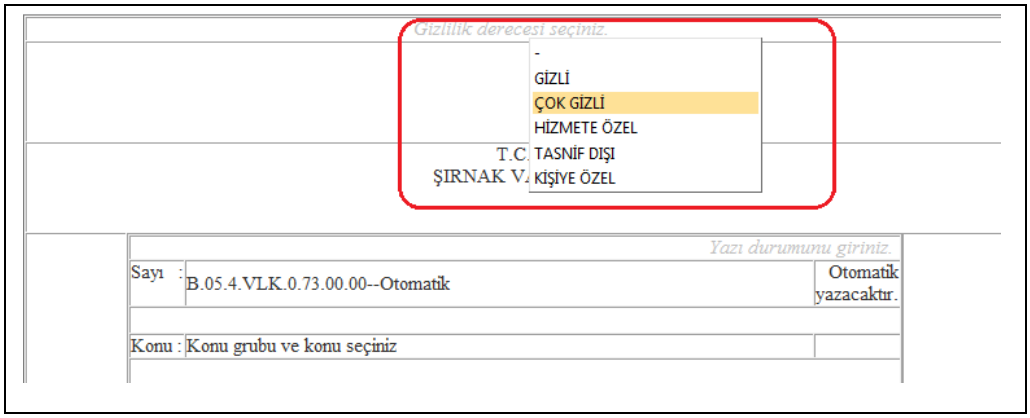
Şekil 4: e-İçişleri EBYS de evraka cevap yazma sekmesi

Evraka cevap yazma işlemi için,bu işlemi yapacak kişilerin kendilerinin de yer aldığı, ilgili personellerin ve amirlerin paraflama ve imzalama süreçlerinde bulundukları imza rotalarının oluşturulması ve belgeye verilecek cevap için uygun olan imza rotasının seçilmesi gerekmektedir.



Şekil 5: İmza rotası belirleme

Şekil 5. deki imza rotası seçiminin ardından, oluşturulan belgeye kullanıcının evrakı görmesini belirleyen Şekil 6 da gösterilen "- , gizli, çok gizli, hizmete özel, tasnif dışı ve kişiye özel" seçeneklerinden birisi ile gizlilik derecesi verilip, yazının "dağıtımlı, acele, ivedi, günlü, kişiye özel, tekit"gibi seçeneklerden biri ile de durumunun belirlenmesi sağlanır (Tokdemir, 2012b).



Şekil 6: Evraka ilişkin gizlilik derecesinin belirlenmesi

Sistemde giden evrakı oluşturan kullanıcının yetkisi hangi birimde aktif ise evrakın başlığında o birimin anteti ve yazışma kodu görünür (Tokdemir, 2012b). Sayı satırının altında Standart Dosya Planı aracılığıyla oluşturulan konu grubu ve evrak konusunun belirlendiği konu satırı bulunmaktadır.

e-İçişleri EBYS'de yapılan yazışmalarda kurumsal faaliyetleri yerine getirebilmek, kurum içinde ve kurumlar arası evrak dolaşımının kontrolünü sağlamak amacıyla evrakın ilgi kısmına konulan sayı ve kod sistemi ile oluşturulan evrakın hangi kuruma hangi birime ait olduğu, yazının hangi belgeye istinaden gönderildiği kolay bir şekilde anlaşılabilmektedir.

İlgiler sistem içi ilgi ve sistem dışı ilgi olmak üzere eklenir. Daha önce e-İçişleri sistemine girmemiş olan evraklar sistem dışı ilgi olup evrak üzerine sayısı ve tarihi el ile yazılır. Sistem içi ilgi ise, e-İçişleri Projesi kullanılarak kaydedilmiş ve sayı alınmış olan evraklardır (Tokdemir, 2012b).

Oluşturulan belgenin gideceği yer ya da yerlerin belirlenmesi gerekmektedir. Belge tek bir adrese gidecekse elektronik belge yönetimi uygulaması üzerinden açılan sayfanın üst kısmında ortalanarak görünür. Ancak belge birden fazla adrese gönderilecekse dağıtımlı yani bilgi ve gereğinin yapılacağı adresler şeklinde sayfanın alt kısmında görünmektedir. Belgenin gideceği adreslerin belirlenmesinde "Bakanlık seç", "Birim adresi seç", "Dış adres seç", "Şahıs seç", "Dağıtım Planı seç", "Eklenmiş adresler"seçilerek işlem gerçekleşir.

Adres seçimi yapıldıktan sonra, elektronik belge yönetim sisteminde evrakın, "kâğıt ortamda gitme durumu" belirlenir. (Tokdemir, 2012b). Entegre olunmayan kurumlar ve kişilere yönelik olarak belirlenmiş adreslerde sistem otomatik olarak eveti seçer. Diğer adreslerde ise evrak ve ekinin gitme durumu, evrakı oluşturan personel tarafından belirlenir.

Yazının hangi aşamada olduğunu gösteren işlem sekmesi sayesinde kullanıcılar hazırladıkları, parafladıkları, imzaladıkları, havale ettikleri, havale onayına gönderdikleri, cevap yazdıkları, evrak dolabına kaldırdıkları evrakları kolaylıkla takip edebilmektedir.

Gerekli cevap yazılıp, son şeklini alan belgeler, 5070 Sayılı E-İmza Kanununa uygun olarak imzalanarak güvence altına alınır. e-İçişleri Projesi EBYS'de belgeler,

2010 yılından itibaren güvenli elektronik imza kullanılarak imzalanmaktadır. E-imza ile kullanıcılar tarafından oluşturulan bilgi ve belgelerde yasadışı bilgi edilmesi, veriler üzerinde değişiklik yapılması önlenmiş ayrıca Elektronik İmza Kanunu'nda (EİK, 2004) da belirtildiği gibi veri bütünlüğü, kimlik doğrulama ve onaylama ile inkar edememe gibi durumlar sağlanmıştır.

e-İçişleri EBYS içerisinde e-İmza ile imzalanan tüm evraklar zaman damgası özelliğini taşır. Zaman damgası, bir elektronik verinin üretildiği, değiştirildiği, gönderildiği, alındığı, kaydedildiği zamanın tespit edilmesini sağlayan elektronik bir veridir. Elektronik imza işlemi sırasında bu işlemin ne zaman yapıldığına dair resmi kanıtlar yasayla bu hakka sahip bir kurum aracılığıyla (TÜBİTAK) imza verisine eklenmektedir. Bu özellik ile verilerin değişmediği ve işlemin yapıldığına dair yasal kanıtların oluşturulması sağlanmıştır (İçişleri Bakanlığı, e-İçişleri Projesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi, 2012b: 9).

Sistem üzerinden mobil imza özelliği de kullanılmakta cep telefonu, tablet ya da dizüstü bilgisayar gibi kolay taşınır elektronik araçlarla GSM SIM kart kullanılarak mekândan bağımsız olarak belgeler tıpkı ıslak imzada olduğu gibi güvenle imzalanmaktadır.

Güvenli e-imza ile imzalanan belgelerin çıktısının alınıp ilgili kurum ve kuruluşlara iletilmesi durumunda ilgililerin belgenin aslıyla aynı özelliği taşıdığını görmelerini sağlayan doğrulama kodu ile "Bu belge elektronik imzalıdır" şerhi sistem tarafından otomatik olarak verilmektedir.

Ayrıca elektronik imza ile imzalanan ve evrak numarası alan belgeler üzerinde ve içeriğinde herhangi bir değişiklik yapılamadığından dolayı EBYS'de oluşturulan evrak üzerinde gerekli hassasiyeti göstermek gerekmektedir.

Resmi Yazışma Kurallarına uygun, belirli bir düzen dâhilinde üretilen ve elektronik ortamda onaylanan belgeler postalanmak üzere, sistem üzerinden giden evrak biriminde görevli personelin "Postalanacak" sayfasına düşer.

e-İçişleri Projesi EBYS ile belgeler kurum içinde ve entegre olduğu diğer kurumlara elektronik ortamda gönderilmektedir. Ancak entegre olmadığı kurumlara veya kişilere gidecek e-belgeler, onay aşaması tamamlandıktan ve fiziksel olarak

çıktı alınıp ıslak imza ile imzalandıktan sonra giden evrak tarafından postalanmaktadır.

Posta görevlileri sistemde, kâğıt ortamında gitme durumları "hayır" seçilmiş olan evrakı asıllarını beklemeden hemen teslim alıp postalarlar. Kâğıt ortamında gitme durumları "evet" olarak seçilmiş evrakın asıllarının da gelmesini bekleyip aslı ellerine ulaştıktan sonra teslim alıp postalama işlemini gerçekleştirirler (Tokdemir, 2013).

e-İçişleri EBYS içinde üretilen evraka, evrakın üretildiği birimdeki personel tarafından, kurum içinde üretilen belgelerin tamamına erişim ise yetkili evrakçı yetkisine sahip kullanıcı tarafından sağlanır (Tokdemir, 2012).

e- İçişleri Projesi EBY uygulamasında bulunan evrakların hangi kullanıcılar tarafından, hangi şartlar altında ve hangi yetkiler ile görülebileceğini belirleyen iş kuralları düzenlenmiş, bu sayede kullanıcıların evraklara ulaşmaları kolaylaştırılmıştır. Ayrıca amirlerin gerekli gördükleri durumlarda bu iş kurallarının dışına çıkarak kullanıcıların evraklara ulaşabilmelerini engellemelerini ya da erişebilmelerine izin vermesini sağlayan bir özellik de bulunmaktadır (İçişleri Bakanlığı, e-İçişleri Projesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi, 2012b: 19).

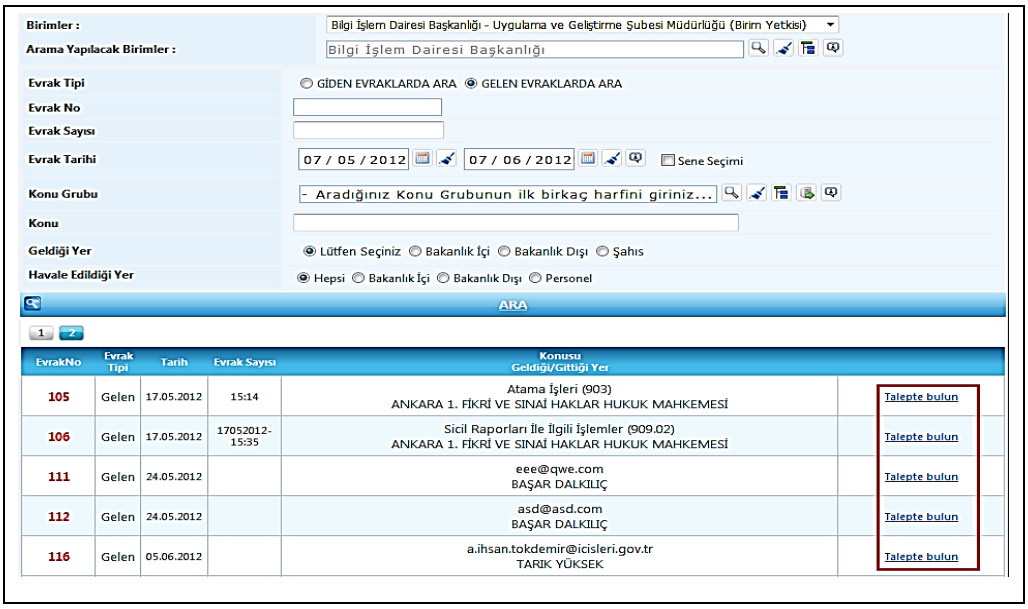
Sistemde elektronik belgelere ilişkin raporlar,

- Aramalarda iyi sonuç verip, kolay kullanım sunan,
- Belgelerin uzun süreler boyunca orijinal bir şekilde korunmasını sağlayıp, kayıpsız sıkıştırma imkânı sağlayan PDF, EXCELL, TIFF, XML dosya formatları ile kolaylıkla sunulabilmektedir.

Sistemde arama sonucunda listelenen sayfalarda kullanıcıların evrak içeriğine daha hızlı ulaşabilmeleri ve sistemde ikinci bir işleme gerek olmadan, ön izleme yoluyla bilgi sahibi olmaları sağlanmıştır. Ayrıca bu özellik ile listelenen belgeler arasında kıyaslama yapılması da mümkün olmaktadır.

e-İçişleri Projesi elektronik belge yönetim sisteminde elektronik belgelere ilişkin çıktılar üretildikleri formda, yapısal özellikleri korunarak PDF ya da Word formatında alınmaktadır. Sistemde tam metin arama yapılmakla birlikte, sistem birçok kullanıcıya aynı zamanda görüntü sağlayabilmektedir.

Sistemde gelen ve giden belgeler ile ilgili arama işlemleri "evrak arama" ve "gelişmiş evrak arama" şeklinde gerçekleşir. Evrak arama, evrakın gelen ya da giden evrakta arandığını belirten evrak tipi, evrak no'su, evrak sayısı, tarihi ve konusu belirtilerek, gelişmiş evrak arama ise evrak aramada belirtilen arama bölümlerinin dışında gizlilik derecesi, özel durum, konu grup, evrak içeriği, geldiği yer/birim, gittiği yer/birim, dosya no'su gibi bölümlerle daha ayrıntılı yapılan bir aramadır.



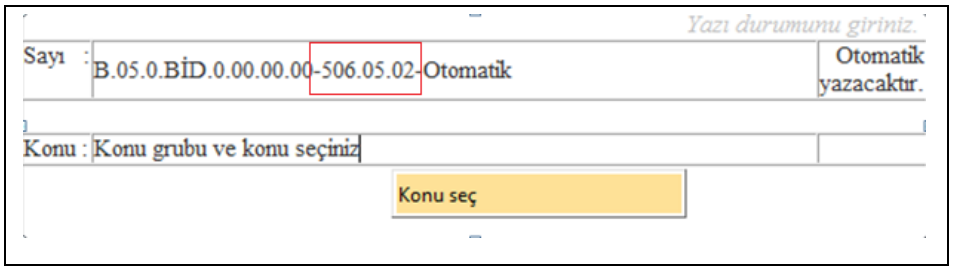
Şekil 7: e-İçişleri EBYS de evrak arama seçenekleri

Elektronik belgelere, üstveri bilgisi, tam metin arama, birden fazla kavramla arama, sonuçları liste halinde sunma, aranan kelimeleri kaydetme gibi pek çok koşulda ve durumda erişim sağlanabilmekte ise de sistemin; "ve, veya, eşit, eşit değil" gibi mantıksal operatörleri kullanmaya, kısmi eşleştirmeleri bulmaya, joker karakter kullanmaya (Kandur, 2006:37) uygun olması durumunda belgelere daha kolay erişim sağlanabilecektir.

4.1.3. e-İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belgenin Dosyalanması/Depolaması

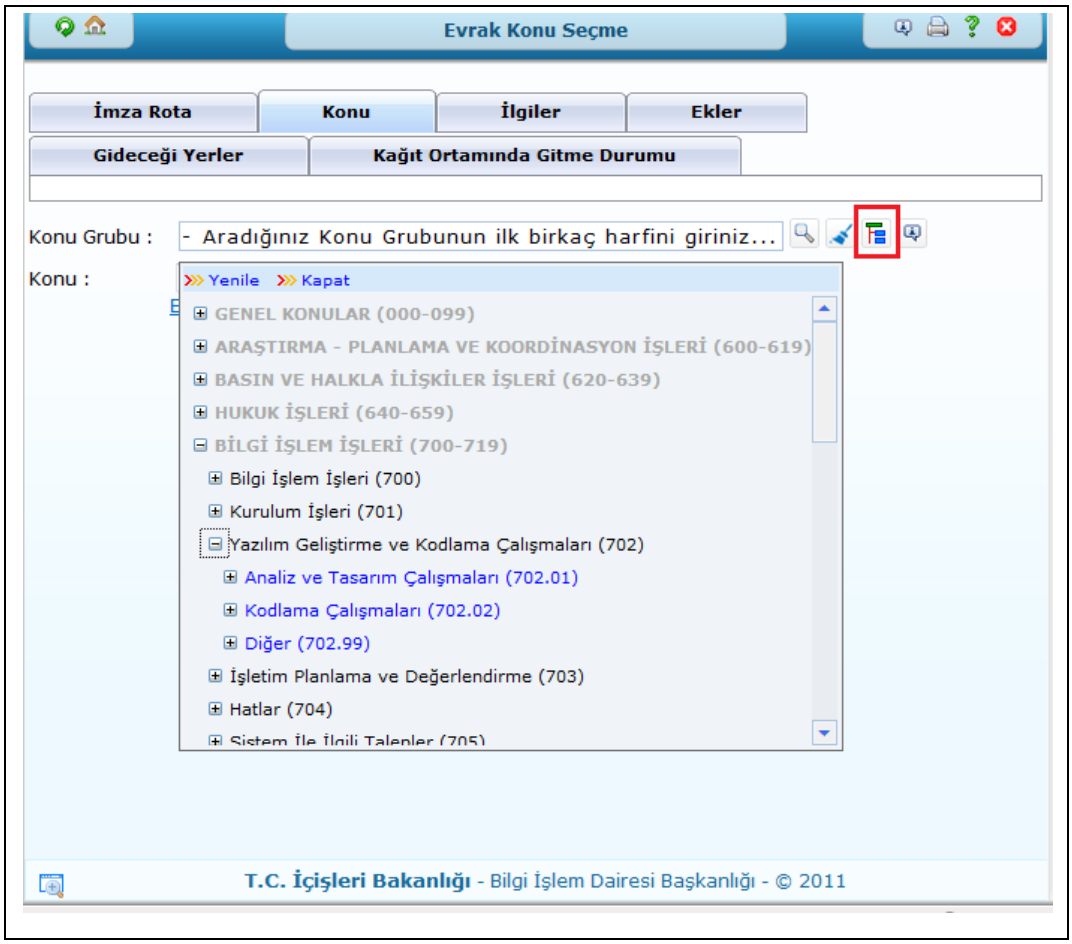
EBYS de üretilen belgelere erişimde ve belgenin saklama sürelerinin belirlenmesinde önemli ayrıntılardan birisi de dosyalama işlemleridir. e-İçişleri EBYS'de evrak oluştururken veya gelen evrakı sisteme kaydederken seçilecek evrak konu grubu,

- Farklı kurumlardaki aynı konulu belgelerin belirli isimler ile dosyalanması,
- Belgeler arasında ilişkinin kurulması,
- Kurum içi ve kurum dışı evrak iş takibi ve akış süresinin kolaylaştırılarak, aranılan bilgi ve belgelere hızlı, etkili ve ekonomik ulaşılmasının sağlanması,
- Saklama planının belirlenebilmesi ve tasfiye işlemlerinin tanımlanması açısından büyük önem taşımaktadır.



Şekil 8: e-İçişleri EBYS de evraka ilişkin konu seçme işlemi

Fiziksel ortamda gelip sisteme kayıt edilen ya da sistem üzerinden oluşturulan belgelerin her biri için konu grubu belirlenir. Belgelerin konu gruplarına uygun olarak hangi klasörde arşivleneceğini gösteren Standart Dosya Planı, e-İçişleri EBYS'de rahat kullanım sunan ağaç yapısı ile kolaylıkla seçilebilmektedir ve Şekil 9 ile gösterilmiştir.



Şekil 9: e-İçişleri EBYS de evraka ilişkin konu grubu seçme işlemi

e-İçişleri Projesi EBYS'si yeni konu başlıklarının oluşturulmasına karşın esnek bir yapı sunar. Bu esneklik ile farklı konu gruplarına sahip belgelerin, kendi konu gruplarına ait dosya bulunmaması sonucu yanlış konu başlıkları altında dosyalanması ve tasnif edilmesinin önüne geçilip, e-ortamdaki belgelerin dosya planına uyumluluğu ve kurum içi iş akışının sağlıklı bir şekilde yürütülmesi sağlanır.

Kuruma gelen ve güvenli elektronik imza ile imzalanarak ilgili yere giden belgeye ilişkin arşivleme işlemi,yazının oluşturulduğu ve dağıtımının yapıldığı birimlerce EBYS'de Standart Dosya Planına göre oluşturulan klasörlerle kolaylıkla yapılmaktadır.

İlgili personele havale edilen evrak üzerinde herhangi bir işleme gerek olmaması veya başka bir evrakla ilişkilendirilip kaldırılmak istenmesi durumunda bu işlem evrak dolabı sekmesi ile gerçekleştirilir.

Evrak dolabına kaldırılacak evrak için kapatma akışının başlatılacağı imza rotası seçilir. Sonrasında ise evrakın hangi dolapta bulunacağına dair dolap bilgisi girilip, Standart Dosya Planına göre hazırlanan konu gruplarına göre dosya no'su seçilir ve kapatma akışı başlatılır.

Kapatma işleminde, kapatılan evrakın evrak tarihi, sayısı ve numarasından arama yapılarak evraka ulaşılması sağlanabilmektedir.

4.1.4. İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belgenin Muhafazası/İmhası

e-İçişleri Projesi EBYS üzerinden birimlere gelen belgeler, gönderilme anından itibaren elektronik ortamda arşivlenir ve depolanır. Bu arşivleme işlemi gerçekleştirilirken; belgeye ilişkin yapılan işlemlerin kim tarafından ne zaman yapıldığı, üstveri bilgilerine ilişkin bilgiler ve yapılan değişiklikler, kullanıcının erişim hakkı ve görevlendirmeleri, saklama planına ilişkin bilgiler ve değişiklikler gibi pek çok özellik EBYS'de otomatik olarak kaydedilir.

Kurumlar belgelerini saklama planında belirtilen sürelere göre muhafaza etme görevini üstlenir. Ancak artan çok miktardaki belgeyi muhafaza etmek, maliyet ve pahalı depolama ortamı gerektirir. Bu nedenle muhafaza edilmesi gereken belgeleri, ayıklanması gerekenlerden ayırmak, bu işlemi de elektronik belge yönetim sürecinin en erken safhasında belirlemek gerekmektedir.

Sistemde oluşturulan belgeler için konu grubunun belirlenmesi belgelerin etkin ve ekonomik bir şekilde yönetilmesini sağlar. Saklama planları ise oluşturulan ya da alınan belgelerin ne kadar süre saklanacağı, saklama süresi sonunda ise nasıl bir işleme tabi tutulacağını gösterir. Konu grubunun saklama planı ile eşleştirilmesi ile de belgelerin uygun bir değerlendirme sürecinden geçirilip, ayıklama imha sürecinin başlatılarak sürekli saklama, değerlendirme, imha, transfer seçeneklerinden hangisine tabi tutulacağı belirlenir.

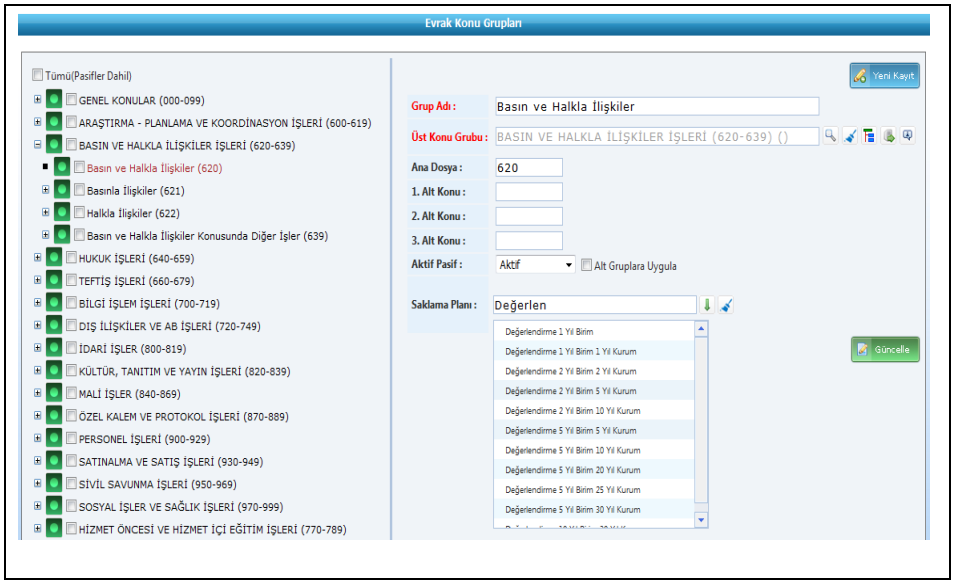
e-İçişleri Projesi EBYS'debulunantasfiye türleri aşağıda sıralanmıştır.

- Sürekli Saklama: Sistem içerisinde tanımlanan herhangi bir elemanın saklama kriterlerinden bir veya birkaçı nedeniyle sürekli saklanacağını ve hiçbir şekilde imha edilmemesi gerektiğini ifade eder.

- Değerlendirme: Elektronik belgenin ileri bir tarihte değerlendirmeye tabi tutulacağını ve tasfiye kararının bu değerlendirme sonucuna göre alınacağını ifade eder.
- İmha: Elektronik belgenin saklama süresinin bitiminde imha edileceğini gösterir.

  Transfer: Elektronik belgenin, üretildiği kurumdaki saklama süresinin bitiminde başka bir kuruma transfer edileceğini gösterir (Tokdemir, 2012c).

e-belgelerin imha edilme sebebi, kurum tarafından belirlenen saklama süresi geçmiş, güncelliğini yitiren belgelerin yanlışlıkla kullanılmasını önlemek, gereksiz ve yer işgali yapan belgeleri güncel belgelerden ayıklamaktır.



Şekil 10: Konu Grubu ve Saklama Planı Eşleştirmesi

e-İçişleri Projesi EBYS'de saklama süreleri dolan dosyaların imhasının otomatik olarak aşamalı bir şekilde yapılması sağlanmıştır. Böylece karmaşanın önüne geçilmesi, gerekli ve önemli belgelerin yanlışlıkla imhasının önlenmesi dolayısıyla belge yaşam döngüsünün etkili ve sağlam bir şekilde yönetilmesi amaçlanmıştır.

4.1.5. e-İçişleri Projesi e-Belge Yönetimi Uygulamasında Belgenin Arşivsel Koruması

Kurumların iş ve işlemleri sonucunda oluşan arşiv malzemelerinin ya da ileride arşiv malzemesi haline gelecek arşivlik malzemelerin güvenli bir ortamda korunmaları ve değerlendirmelerinin sağlanması gerekmektedir. İçişleri Bakanlığında, belgelerin korunması ve düzenlenmesine ilişkin iş ve işlemlerin belirlendiği Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği bulunmakta ve bu yönetmeliğe göre arşivleme işlemleri yapılmaktadır.

Yönetmeliğin (İçişleri Bakanlığı Arşiv Hizmet Yönetmeliği, 2010) 49. Maddesinde, elektronik ortamlarda oluşturulan bilgi ve belgelerden arşiv malzemesi özelliği taşıyanların kaybını önlemek ve devamlılığının sağlanması amacıyla bir kopyasının CD, disket veya benzeri kayıt ortamlarına aktarılmak suretiyle muhafaza edildiği ve bu tür malzemelerin muhafaza, tasnif, devir ve benzeri arşiv işlemlerinde diğer tür malzemeler için geçerli olan hükümlerin uygulandığı açıklanmıştır.

Etkili bir arşivleme sağlanabilmesi açısından, elektronik belgelerin bulunduğu ortamların belirli özelliklere sahip olması gerekmektedir. İçişleri Bakanlığı Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğinde, elektronik belgelerin arşivleme ortamlarının taşıması gereken özellikler ayrıntılı bir şekilde yer almamakla birlikte, Bakanlık e-belgelerin depolama ortamlarına ilişkin şu özelliklere dikkat etmektedir.

- Temiz ortamda, uygun ısı ve nemde muhafazasının sağlamak,
- Elektronik belgelerin belirli aralıklarla yedeklerini almak,
- Belgelerde veri kaybı yaşanmaması açısından depolama ortamlarını belirli aralıklarla test etmek,
- Yeni teknolojik gelişmelere bağlı olarak belgelerin yeni depolama alanlarına aktarılmasını sağlamak,
- Depolama ortamlarının elektrik ve manyetik akımlardan uzak tutulmasını sağlamak.

Kurum ve birim arşivleri, ellerinde bulunan arşiv malzemesi ile arşivlik malzemeyi usulüne uygun olarak sınıflandırmak, saklamak ve her türlü zararlı etki ve unsurlardan korumakla yükümlüdürler. Bu amaçla yönetmelikte belgelerin arşivsel korumalarının sağlanması açısından;

- Yangın, hırsızlık, rutubet, su baskını, toz ve her türlü haşeratın zararından korunması,
- Yangın söndürme cihazlarının yangın talimatı çerçevesinde daima hazır durumda bulundurulması,
- Arşivin her bölümünün uygun yerlerinde higrometre cihazı bulundurarak, rutubetin % 50–60 arasında tutulması,
- Fazla rutubeti önlemek için rutubet emici cihaz veya kimyevi maddelerin kullanılması,
- Yılda en az bir defa mikroorganizmalara karşı koruyucu önlem olarak arşiv depolarının dezenfekte edilmesi,
- Işık ve havalandırma tertibatının elverişli bir şekilde düzenlenmesi,
- Isının mümkün olduğu kadar sabit (kâğıt malzeme için 12–18 derece arasında) tutulması gerekliliği belirtilmiştir (İçişleri Bakanlığı Arşiv Hizmet Yönetmeliği, 2010).

Hayati belgelerin korunması, devamlılık planı olarak dizayn edilmiş bir çerçevede geliştirilmelidir. Hayati belgelerin bir nüshası, kurum dışında kontrol altında güvenli bir ortamda arşivlenebilir (Aydın, 2003:41). Bu anlamda elektronik belge saklama birimlerinin çevresel şartlara, elektrik ve manyetik alanlara karşı duyarlı olması sebebiyle bilginin güvenli kopyasının harici saklama birimlerine aktarılması gerekmektedir (Kandur, 1999: 16; Aydın ve Özdemirci, 2011: 110).

5. BÖLÜM

ANKET DEĞERLENDİRMESİ

e-İçişleri Projesinde kullanılan elektronik belge yönetim uygulamasının kullanıcıya yansımalarını ölçmek amacıyla anket çalışması, büyük bir yapı olması ve başlı başına bir çalışma alanı oluşturmasından dolayı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünde yapılmıştır.

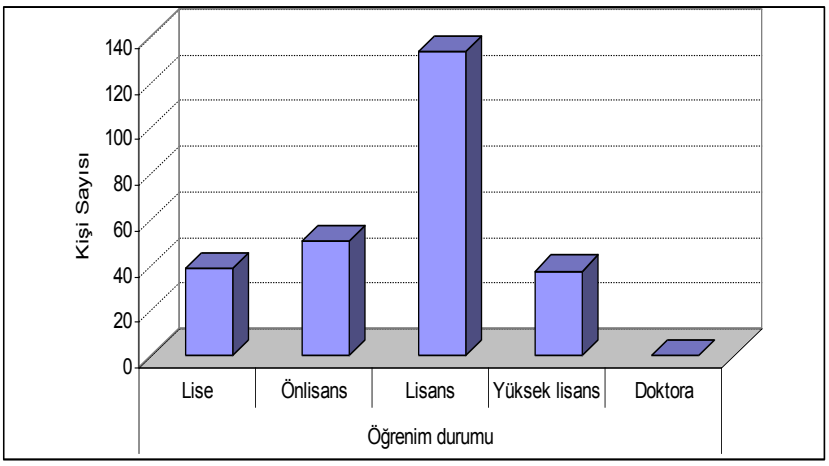
Anket, Genel Müdürlükte bulunan 9 Başkanlık ve bu Başkanlıklara bağlı Müdürlüklerde çalışan ve sisteme erişim yetkisi bulunan 258 personel üzerinde gerçekleşmiş ve çalışmamızda bu değerlendirmeler üzerinde durulmuştur.

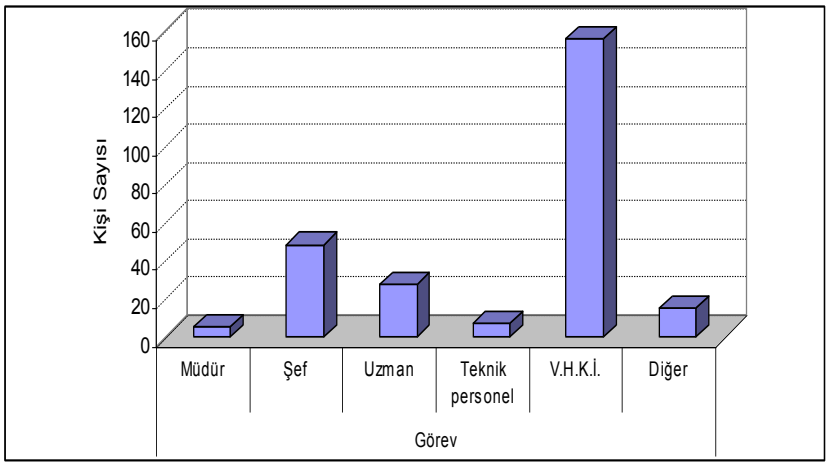
Araştırmadaki istatistiksel değerlendirmeler SPSS paket programında tanımlayıcı istatistik analiz testi kullanılarak yapılmıştır. Anket araştırmalarında kullanılan tanımlayıcı istatistikler toplamları (sayı ya da frekanslar), oranları (yüzdeler), ortalamaları (aritmetik ortalama, mod, medyan) ve değişkenlik ölçülerini (değişim aralığı, standart sapma) içerir (Baş, 2013: 113).

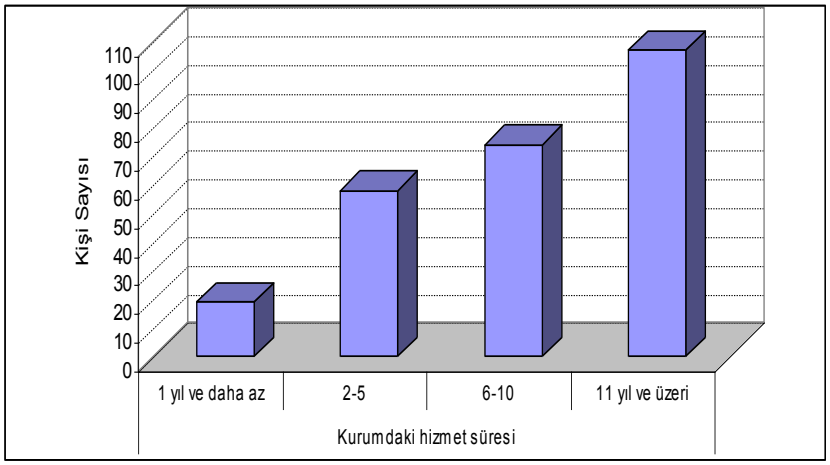
Anket soruları içinde belirli soruları karşılaştırarak verilen yanıtlar arasında ilişki Khi Kare değerleri hesaplanarak kurulmaya çalışılmıştır. "Khi Kare" değerlerinde SPSS paket programında varsayılan olarak $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde çalışmaktadır (Baş, 2013: 169). $P<0,05$ şartını karşılayan değerler arasında ilişkinin anlamlı olduğu, $p>0,05$ olduğu durumlarda ise istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir (Baş, 2013: 188).

		n	%
Öğrenim durumu	Lise	38	14,7%
	Önlisans	50	19,4%
	Lisans	133	51,6%
	Yüksek lisans	37	14,3%
	Doktora	0	0,0%
Çalışma birimi	Nüfus Hizm. Dai.Bşk.	37	14,3%
	Vatandaşlık Hizm. Dai. Bşk.	34	13,2%
	Adres Dai. Bşk.	21	8,1%
	Arşiv Dai. Bşk.	50	19,4%
	Bilgi İşlem Dai. Bşk.	15	5,8%
	Ar-ge ve Dış İlişk. Dai. Bşk.	19	7,4%
	İdari Hizm. Dai. Bşk.	28	10,9%
	Nüfus İst. Dai. Bşk.	20	7,8%
	Özel kalem	3	1,2%
	Personel ve Mali İşler Dai. Bşk.	29	11,2%
	Sağlık Dairesi	2	0,8%
Kurumdaki hizmet süresi	1 yıl ve daha az	19	7,4%
	2-5	58	22,5%
	6-10	74	28,7%
	11 yıl ve üzeri	107	41,5%
Görev	Müdür	5	1,9%
	Şef	48	18,6%
	Uzman	27	10,5%
	Teknik personel	7	2,7%
	V.H.K.İ.	156	60,5%
	Diğer	15	5,8%

Grafik 1: Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin yüzde frekans dağılımları







Anket soruları elektronik belge yönetimi uygulamasını kullanan ve sistem üzerinden yazışma yapan personele uygulanmıştır. Bu doğrultuda da ankete katılanların çalıştıkları başkanlıklar, öğrenim durumu, görev ve kurumdaki hizmet süreleri ile ilgili olarak sonuçlar Grafik 1. de belirtilmiştir.

Genel Müdürlükte çalışan ve anket sorularını yanıtlayan personelin %51,6'i lisans, %14,3'ü yüksek lisans'ı tamamlamıştır. Çalışan personelin %65,9 lik bir oranda üniversite mezunu olduğu, en küçük eğitim seviyesine sahip personelin ise %14.7'lik oranla lise mezunu olduğu tespit edilmiştir.

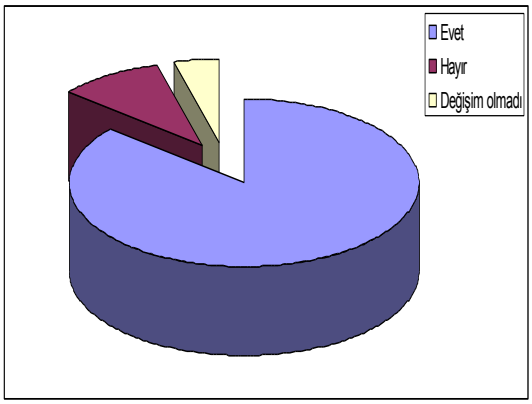
Personelin ankete katılım oranlarına bakıldığında %60,5'lik yüzde ile yazışma işlemlerini yürüten V.H.K.İ. (Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni) unvanlı personelin ilk sırada yer aldığı ve çoğunluğu oluşturduğu tespit edilmiştir.

Kurumda çalışan personelin hizmet sürelerine bakıldığında ilk sırada % 41,5'lik oranla 10 yıl ve üzeri, 2. sırada %28,7'lik oranla 6-10 yıl arası, 3. sırada %22,5'lik oranla 2-5 yıl arasında çalışanların 4. sırada ise %7,4'lük oranla 1 yıl ve daha az süre çalışan personelin bulunduğu ve çalışmamıza katıldığı gözlemlenmiştir.

5.1. e-İçişleri Sistemine İlişkin Bulgular

Grafik 2: e-İçişleri Projesi ile yapılan işlemlerdeki kolaylıklara ilişkin yüzdeler

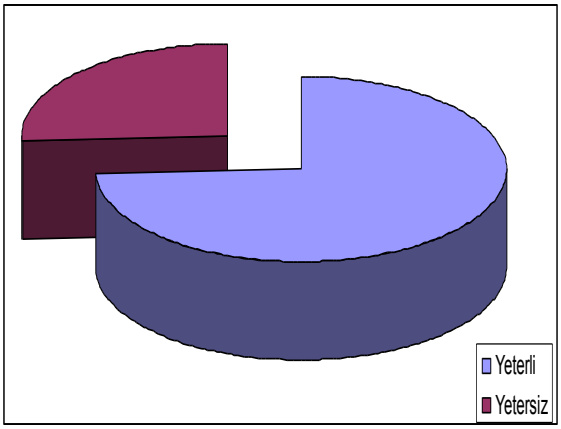
		n	%
e-İçişleri Projesi ile kurum iş ve işlemlerinizde kolaylık yaşandı mı?	Evet	222	86,0%
	Hayır	25	9,7%
	Değişim olmadı	11	4,3%



Genel Müdürlükte e-İçişleri Projesi ile iş ve işlemlerde kolaylık yaşanmadığını düşünenlerin %9,7'lik oranına karşın kolaylık yaşandığını düşünenlerin oranı %86'lık yüzde ile karşımıza çıkmaktadır.

Grafik 3: Proje sorumlusunun sorunların çözümündeki yeterliliği

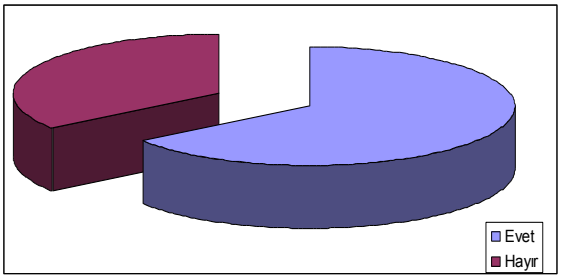
		n	%
Proje sorumlunuz sisteme ilişkin yaşadığınız sorunların çözümünde yeterli mi?	Yeterli	190	74,2%
	Yetersiz	66	25,8%



Proje sorumlularının sorunların çözümünde yeterli olup olmadığı sorulmuş %74,2'lik oranla yeterli cevabı alınmış ise de %25,8'lik yetersiz oranın bulunduğu da tespit edilmiştir. Proje sorumlularını yetersiz bulan kişilerin neden bu düşünceye sahip oldukları konusunda araştırma yapılması gerekmektedir.

Grafik 4: e-İçişleri Projesi ile ilgili eğitimin verilme durumu

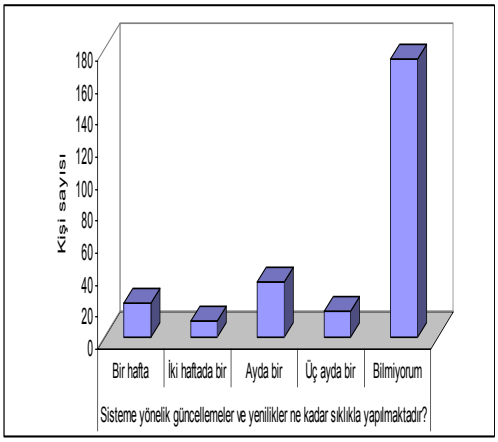
		n	%
e-İçişleri Projesi ile ilgili eğitim veriliyor mu?	Evet	167	65,0%
	Hayır	90	35,0%



e-İçişleri Projesi ile ilgili eğitim veriliyor mu sorusuna %65'lik yüzde ile veriliyor cevabı alınmış olsa da %35'lik yüzde, eğitim verilmediğine hükmetmiştir. Bu konuda Genel Müdürlüğün verilen hizmet içi eğitim sayısını çoğaltması ve eğitime katılımı zorunlu hale getirmesi gerekmektedir.

Grafik 5: Sisteme yönelik güncellemelerin yapılma sıklıkları

		n	%
Sisteme yönelik güncellemeler ve yenilikler ne kadar sıklıkla yapılmaktadır?	Bir hafta	21	8,2%
	İki haftada bir	10	3,9%
	Ayda bir	35	13,7%
	Üç ayda bir	16	6,3%
	Bilmiyorum	174	68,0%

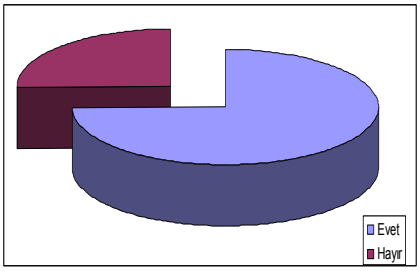


Sisteme yönelik güncelleme ve yeniliklere ilişkin sorulan soruda kullanıcının %68 oranında güncelleme ve yeniliklerin ne kadar sıklıkla yapıldığını bilmediği, %13,7'lik oranla ayda bir kez , %8,2'lik oranla haftada bir kez, %6,3'lük oranla üç ayda bir, %3,9'luk oranda da iki haftada bir yapıldığını söylemiş oldukları görülmüş ise de; bilmiyorum diyenlerin oranı (%68) büyük çoğunluğu oluşturmaktadır.

Genel Müdürlükte sistem güncellemelerinin belirli aralıklarda yapılması ve yapılacak yenileme ve güncellemelerden kullanıcının önceden haberdar edilmesi gerekmektedir.

Grafik 6: Güncellemelerin kullanıcının sistem üzerindeki işlemlerine etkisi

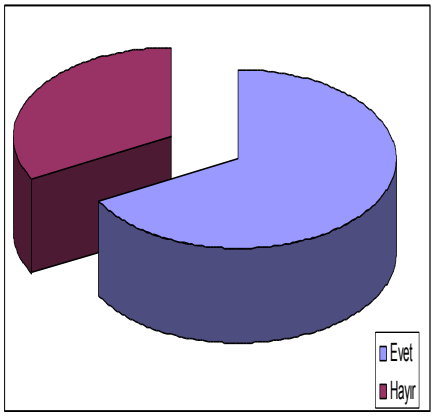
		n	%
Yapılan güncellemeler kullanıcının işini aksatmaya neden oluyor mu?	Evet	191	74,6%
	Hayır	65	25,4%



Yapılan güncellemeler ve yeniliklere ilişkin düzenlemeler %74,6'lık oranla kullanıcının işini aksatmaya sebep olup işinde aksama olmadığını ifade edenlerin oranı ise %25,4'te kalmıştır.

Grafik 7: Sistem üzerinden iş ve işlemlerin hatasız gerçekleşmesine ilişkin yüzdeler

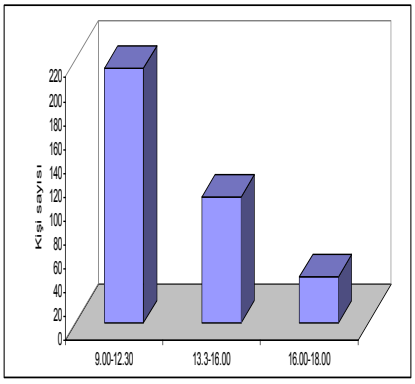
		n	%
Sistem üzerinde iş ve işlemlerinizi eksiksiz/hatasız bir şekilde yapabiliyor musunuz?	Evet	171	67,3%
	Hayır	83	32,7%



Sistem üzerinde iş ve işlemlerini sorunsuz bir şekilde gerçekleştirebilen kullanıcının oranı %67,3 olup sorun yaşayanların oranı %32,7'dir. Yaşanan eksikliklerin hangi durumlardan kaynaklanmakta olduğunun tespit edilmesi önemlidir.

Grafik 8: Sistemin en fazla kullanıldığı zaman dilimleri

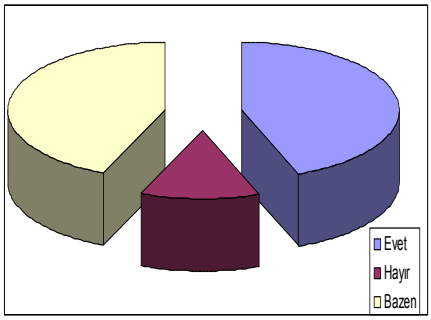
		n	%
Sistemi en çok hangi saatlerde kullanıyorsunuz?	9.00-12.30	213	59,8%
	13.30-16.00	105	29,5%
	16.00-18.00	38	10,7%



Kullanıcı çoğunlukla 9.00-12.30 saatleri arasında sistemi kullanmakta olup bu oran %59,8 ile ifade edilmiştir. Ancak 13.30-16.00 arasında da sistemi yoğun olarak kullananlar (%29,5) bulunmaktadır. Sistemin en az kullanıldığı saatler ise 16.00-18.00 arasındadır.

Grafik 9: Sistemin yoğun kullanıldığı zamanlarda sistemde yavaşlama olduğunu düşünenlerin oranı

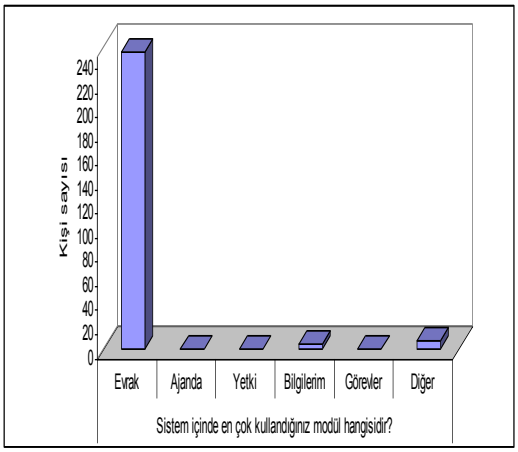
		n	%
Sistemi en fazla kullandığınız saatlerde sistemde yavaşlama yaşanmakta mıdır?	Evet	112	44,3%
	Hayır	31	12,3%
	Bazen	110	43,5%



Sistemin yoğun olarak kullandığı saatlerde sistemde yavaşlama yaşandığını gözlemleyen personelin oranı %44,3'tür. Yaşanan yavaşlamaların bazen olduğunu düşünenler %43,5 oranında olup yavaşlamanın olduğunu belirten kullanıcı, bazen diyenler de dikkate alındığında önemli bir çoğunluğu oluşturmaktadır.

Grafik 10: Sistemde en sık kullanılan modül

		n	%
Sistem içinde en çok kullandığınız modül hangisidir?	Evrak	246	95,7%
	Ajanda	0	0,0%
	Yetki	0	0,0%
	Bilgilerim	4	1,6%
	Görevler	0	0,0%
	Diğer	7	2,7%

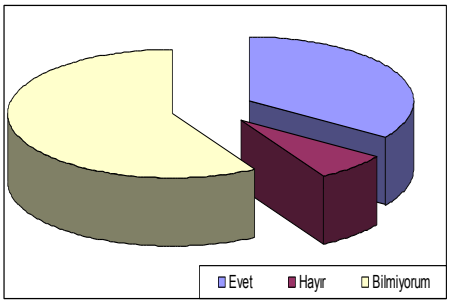


Sistemde en fazla kullanılan modül belge işlemlerinin yürütüldüğü "Evrak" modülü olmuştur. Bu oran %95,7 lik yüzde ve 246 kişi ile ifade edilmiştir.

5.2.e-İçişleri Projesinde Kullanılan Evrak Modülü ve Elektronik Belge Yönetimine İlişkin Bulgular

Grafik 11: Elektronik belge yönetimine ilişkin iş tanımlamaları ve işlem süreçleri belirlenmiş mi sorusu ve verilen yanıtlar

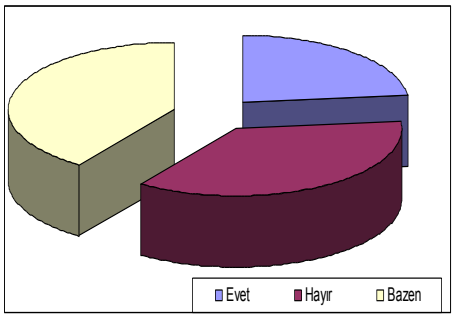
		n	%
e-belgelerin yaşam döngüsüne ilişkin iş tanımlamaları ve işlem süreçleri belirlenmiş midir?	Evet	88	34,5%
	Hayır	18	7,1%
	Bilmiyorum	149	58,4%



e- belgelerin yaşam döngülerine ilişkin işlem süreçlerinin bulunup bulunmadığı konusunda bilgisi olmayan ve bu doğrultuda da bilmiyorum diyenlerin oranı, evet ve hayır diyenlere göre büyük bir çoğunluğu oluşturmakta olup bu oran %58,4 olarak belirlenmiştir. Belge işlemlerinin yürütüldüğü evrak modülünü kullanan personelin e-belge ortamı ve işlemleri ile ilgili net bir bilgiye sahip olmaması önemli bir sorundur.

Grafik 12: Evrak modülünde sıkıntı yaşayanların yüzdesi

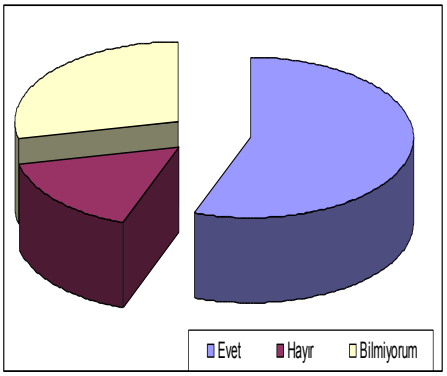
		n	%
e-İçişlerinde e-belge yönetimine ilişkin kullandığınız evrak modülünde sıkıntı yaşamakta mısınız?	Evet	59	23,3%
	Hayır	92	36,4%
	Bazen	102	40,3%



Evrak modülünde herhangi bir sıkıntı yaşanmadığını belirtenler %36,4'lük bir oranı oluşturmaktadır. Ancak bazen seçeneğini işaretleyenler ile sıkıntı yaşadığını belirtenlerin de önemli bir oranı oluşturdukları düşünüldüğünde sorunların hangi aşamada ve neden kaynaklandığının tespiti önemlidir.

Grafik 13: Elektronik belge yönetimine ilişkin işlemlerden sorumlu personelin tespiti

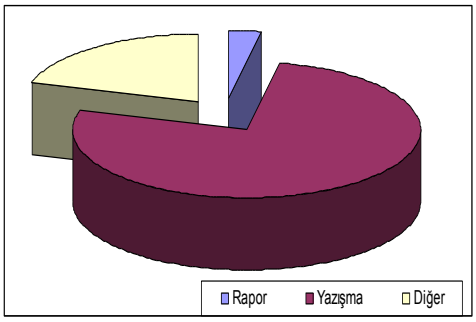
		n	%
Çalıştığınız birimde elektronik belge yönetimine ilişkin işlemlerinden sorumlu personel bulunmakta mıdır?	Evet	142	55,7%
	Hayır	41	16,1%
	Bilmiyorum	72	28,2%



Çalıştığınız birimde e-belge yönetimine ilişkin işlemlerinden sorumlu personel var mı sorusuna %55,7'likyüzdeyle evet cevabı verenler tespit edilmiştir. Buna karşın %16,1'lik oranın hayır dediği ve %28,2'lik oranın da bilmiyorum cevabını verdikleri görülmektedir.

Grafik 14: Çalışmaların ne tür belgelerle yapıldığının gösterimi

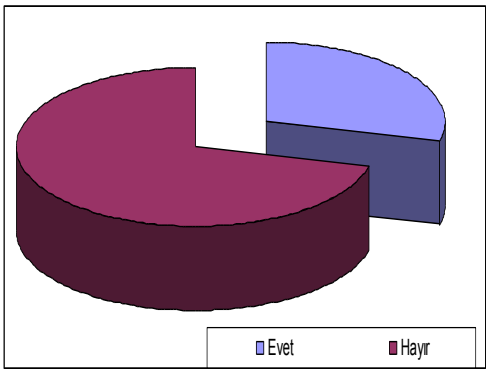
		n	%
Genelde hangi tür belgelerle iş yapmaktasınız?	Rapor	8	3,1%
	Yazışma	197	76,7%
	Talimat	0	0,0%
	Diğer	52	20,2%



Sistem üzerinden yazışma yapanların %76,7 lik oran ile büyük bir çoğunluğu oluşturduğu tespit edilmiştir. Bu oran dışında kalan grup ise rapor ve diğer seçeneğini işaretlemiştir.

Grafik 15: Kuruma fiziksel olarak gelen belgelerin sisteme kaydında sıkıntı yaşanma durumu

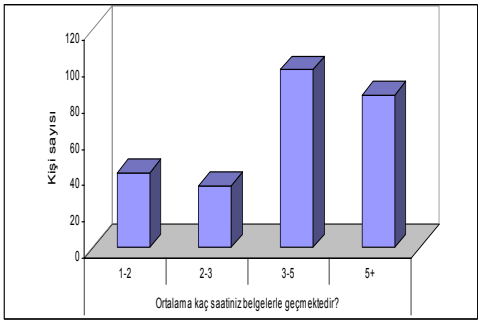
		n	%
Fiziksel ortamda gelen evrakın sisteme kaydedilmesi sırasında sıkıntı yaşanmakta mıdır?	Evet	20	28,9%
	Hayır	49	71,1%



Fiziksel ortamda gelen evrakın sisteme kayıt edilmesi sırasında sıkıntı yaşanmakta mı sorusuna bu işlemi yapan % 71,1'lik oranın sorun yaşamadıklarını belirttikleri görülmüş ise de sorun yaşayan %28,9'luk oranın sorunu hangi aşamada ve neden yaşadığı sorgulanmalıdır.

Grafik 16: Kullanıcının elektronik belge yönetimi uygulamasında geçirdiği süre

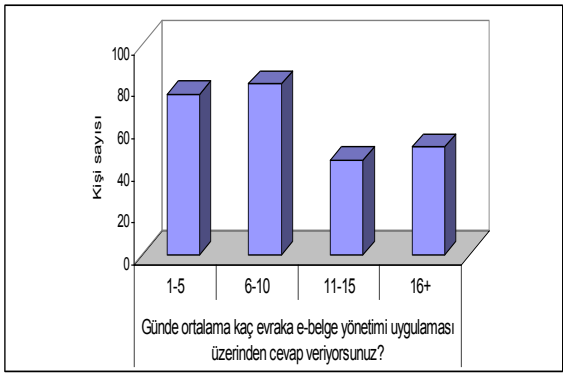
		n	%
Günde ortalama kaç saatiniz e-belgelerle geçmektedir?	1-2	41	16,0%
	2-3	34	13,2%
	3-5	98	38,1%
	5+	84	32,7%



Kullanıcının sistem üzerindeki elektronik belgelerle ortalama olarak kaç saatini geçirdiğini ölçmeye yönelik sorulan soruda 3-5 saat arasında zaman geçirenler %38,1 ve 5 saat üzerinde zaman geçirenler ise %32,7'dir. 3 saat ve üzerinde e-belgelerle zaman geçirenlerin sayısı ise toplamda %70,8 olarak tespit edilmiş ve elektronik belge yönetimi uygulamasının kurum iş akışını önemli ölçüde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Grafik 17: Elektronik belge yönetimi üzerinden cevaplanan evrak sayısı

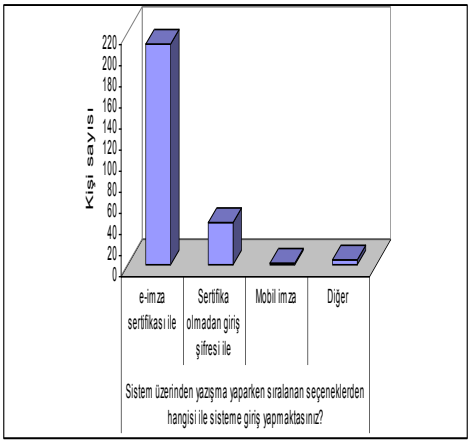
		n	%
Günde ortalama kaç evraka e-belge yönetimi uygulaması üzerinden cevap veriyorsunuz?	1-5	76	30,0%
	6-10	81	32,0%
	11-15	45	17,8%
	16+	51	20,2%



Sistem üzerinden günde 6-10 arasında evraka cevap veren kullanıcı oran yüzdesi %32 ile 1. sıradadır. Bu oranı 1-5 arasında evraka cevap veren %30'luk oran takip etmektedir. 16 ve üstü evraka cevap veren kişi oranı %20,2'dir. 11-15 arasında evraka cevap verenler ise %17,8 ile en son sırada yer almaktadır

Grafik 18: Kullanıcının sisteme ne ile giriş yaptığını gösteren yüzdeler

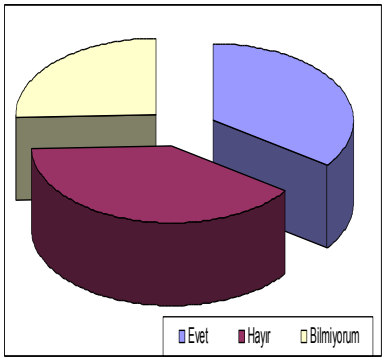
		n	%
Sistem üzerinden yazışma yaparken sıralanan seçeneklerden hangisi ile sisteme giriş yapmaktasınız?	Güvenli e-imza ile	209	81,6%
	Güvenli e-imza olmadan giriş şifresi ile	40	15,6%
	Mobil imza	2	0,8%
	Boş	5	2,0%



Sistemdeki iş ve işlemleri gerçekleştirmek üzere sisteme giriş yapanların %81,6'sı güvenli e-imza kullanmaktadır. Ancak e-imza olmadan sisteme giriş yapan %15,6'lık oranın küçümsenmemesi gerektiği ve güvenli e-imzaya sahip olmayan çalışanların bir an evvel sertifikalarını edinmeleri sağlanmalıdır.

Grafik 19: Elektronik belge yönetimi uygulaması üzerinden oluşturulan e-belgelerin diğer e-Devlet projeleri ile e-yazışma ortamında paylaşılma durumu

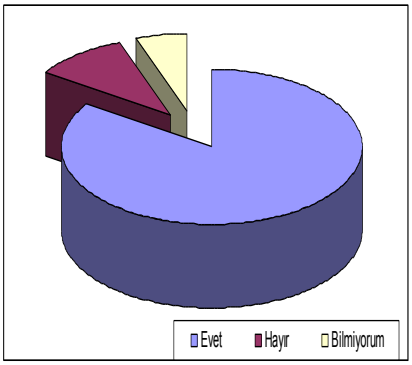
		n	%
Kurum içinde oluşturulan belgeleri farklı e-Devlet projeleri ile e-yazışma ortamında paylaşabiliyor musunuz?	Evet	89	34,9%
	Hayır	101	39,6%
	Bilmiyorum	65	25,5%



Kurum içinde oluşturulan belgeleri farklı kurumlar ile e-ortamda paylaşabiliyor musunuz sorusuna sistemi kullanan personel %39,6 oranı ile paylaşamıyoruz cevabını vermiş ise de; %34,9'luk oran bu fikrin tersini iddia etmektedir. Bu yüzdeler arasında belli bir çoğunluk yakalanamamış olması birimler arasında yapılan iş ve işlemlerin farklılığından kaynaklanmaktadır. Ayrıca kullanıcının bu konuda bilgi sahibi olmamasının da bu yüzdenin ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir.

Grafik 20: Kurum içinde elektronik belge yönetimi uygulaması üzerinden yapılan yazışmaların aynı zamanda çıktı alınıp gönderilme durumu

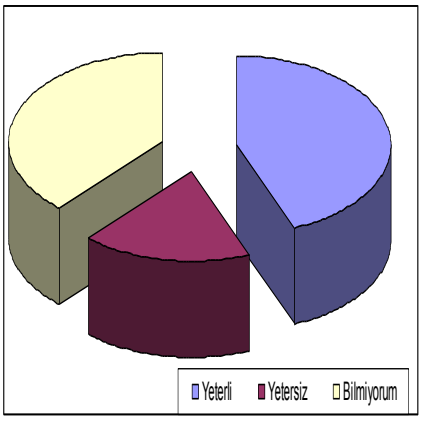
		n	%
Kurum içinde yapılan yazışmalar e-ortamda giderken aynı zamanda basılı ortamda da çıktı alınıp gönderilmekte midir?	Evet	216	84,4%
	Hayır	26	10,2%
	Bilmiyorum	14	5,5%



Kurum içinde yapılan yazışmalar e-ortamda giderken aynı zamanda basılı olarak da çıktı alınıyor diyenlerin oranı; %84,4 tür. Alınmıyor diyenlerin oranı %10,2, bilmiyorum diyenler ise %5,5 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen verilerden; yapılan çoğu yazışmaların hem e-ortamda gönderildiği hem de basılı olarak çıktı alınıp gönderildiği anlaşılmaktadır.

Grafik 21: e-belgelerin tanımlanmasında ve erişiminde kullanılan üst verilerin yeterliliği

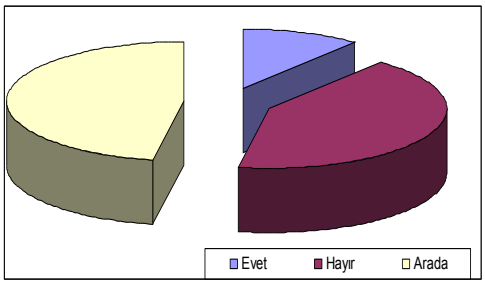
		n	%
Elektronik belgelerin tanımlanması ve erişiminin etkin bir şekilde sağlanması açısından üst veri elemanları yeterli midir?	Yeterli	112	43,8%
	Yetersiz	46	18,0%
	Bilmiyorum	98	38,3%



Üstveri elemanlarının belgenin tanımlanmasında ve erişiminde yeterli olduğunu söyleyenlerin oranı %43,8'dir. Bu orana yakın bir oran olan "bilmiyorum" diyenlerin oranı %38,3 olup yetersiz olarak görenler ise %18 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlardan yeterli diyenlerin çoğunlukta olduğu tespit edilmiş olmakla birlikte, konu ile ilgili bilgi sahibi olmayan %38,3 lük oranın da önemli bir dilimi oluşturduğu görülmektedir.

Grafik 22: Üretilen e-belgelere erişimde sıkıntı yaşanma durumu

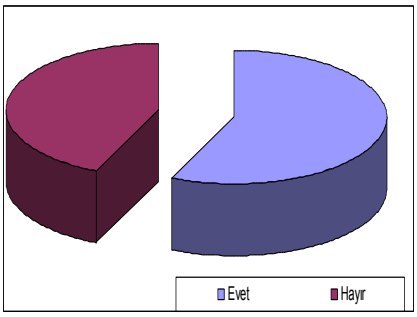
		n	%
e- belgelere erişimde sıkıntı yaşıyor musunuz?	Evet	28	10,9%
	Hayır	107	41,8%
	Arada	121	47,3%



Belgelere erişimde sorun yaşamayanların oranı %41,8'dir. Ancak sıkıntı yaşayan %10,9 ve arada cevabını veren %47,3' lük oranın neden sıkıntı yaşadığı ile sıkıntının nereden kaynaklandığı sorgulanmalıdır.

Grafik 23: e-İçişleri Projesinde elektronik belge yönetimine ilişkin yapılan değişikliklerden kullanıcının haberdar edilmesi ile ilgili oranlar

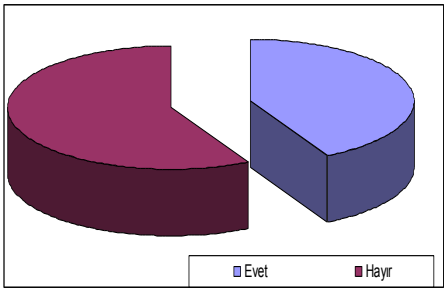
		n	%
Elektronik belge yönetimi uygulaması ile ilgili olarak modülde yapılan değişikliklerden haberdar oluyor musunuz?	Evet	146	56,6%
	Hayır	112	43,4%



Elektronik belge yönetimi uygulamasında yapılan değişikliklerden haberdar olanların oranı %56,6 olup %43,4 lük yüzde değişimlerden haberdar olmamaktadır. Verilen yanıtlara bakıldığında personelin kendi içinde farklı görüşlere sahip olduğu görülmektedir. Değişimlerden haberdar olmayanların olduğu, olanların ise kendi çabalarıyla değişiklikleri fark ettiği ya da aldıkları eğitim ile bilgilendirildikleri söylenebilir.

Grafik 24: Elektronik belge yönetiminde yapılan değişikliklere ilişkin personele verilen bilgilerin yeterliliği

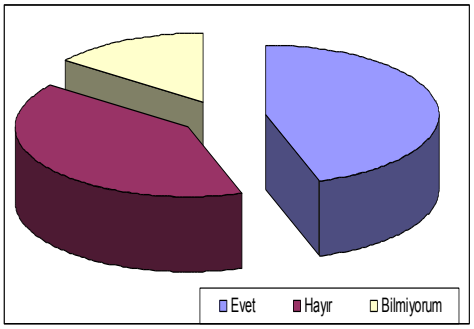
		n	%
Yapılan değişikliklere ilişkin verilen bilgiler yeterli mi?	Evet	86	42,2%
	Hayır	118	57,8%



Yapılan değişikliklere ilişkin verilen bilgileri yeterli bulanlar %42,2 olup bilgilerin yetersiz olduğunu düşünenlerin oranı %57,8'dir.

Grafik 25: e-İçişleri Projesi e-belge yönetimine ilişkin eğitim faaliyetleri

		n	%
e-belge yönetimi uygulamasını desteklemek için eğitim faaliyetleri verilmekte midir?	Evet	116	45,1%
	Hayır	103	40,1%
	Bilmiyorum	38	14,8%

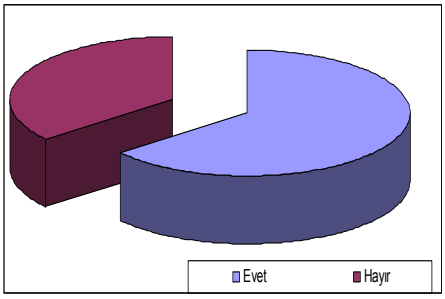


Bu soruya verilen yanıtlardan e-belge yönetimi uygulamasına ilişkin eğitimin verildiğini söyleyenler %45,1, verilmediğini söyleyenler %40,1'dir. Eğitimin verilip verilmediğini bilmeyenler ise %14,8'lik yüzdeyi oluşturmaktadır.

Bu sonuçla eğitimin sık sık yapılmamasından dolayı personelin iki farklı görüşe sahip olduğu ve soruya ilişkin analizden net bir sonuç çıkmadığı anlaşılmaktadır.

Grafik 26: e-belge yönetimine ilişkin eğitim alan ve almayanların yüzdesi

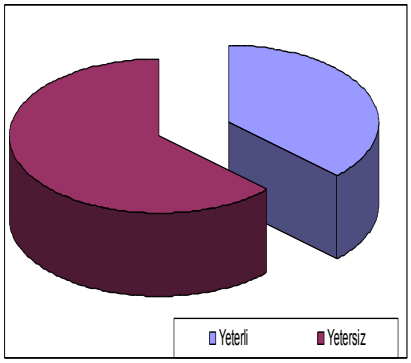
		n	%
Veriliyor ise; eğitim aldınız mı?	Evet	116	64,1%
	Hayır	65	35,9%



e-belge yönetimine ilişkin eğitim alanların oranı %64,1 olup küçümsenmeyecek derecede olan %35,9'luk yüzdeyle eğitim almayanlar da bulunmaktadır.

Grafik 27: Elektronik belge yönetimi uygulamasına ilişkin verilen eğitimin kullanıcı açısından yeterliliği

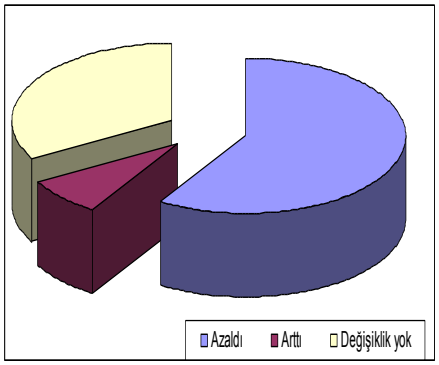
		n	%
Aldığınız eğitim, sistemde kullanılan elektronik belge yönetimi uygulaması için yeterli midir?	Yeterli	67	37,2%
	Yetersiz	113	62,8%



Eğitim alanların aldıkları eğitimi yeterli görüp görmedikleri üzerine hazırlanmış olan soruda eğitimin personel için yetersiz seviyede kaldığı, soruya verilen yanıtların %62,8 ile anlaşılmakta olup bu oranın dikkate alınarak personelin eğitimde eksik buldukları noktaların telafisi sağlanmalıdır.

Grafik 28: e-İçişleri Projesinde kullanılan elektronik belge yönetimi uygulamasının belge üretimindeki etkisi

		n	%
e-İçişleri Projesinde kullanılan e-belge yönetim uygulamasının belge üretimine etkisi ne oldu?	Azaldı	151	58,8%
	Arttı	21	8,2%
	Değişiklik yok	85	33,1%

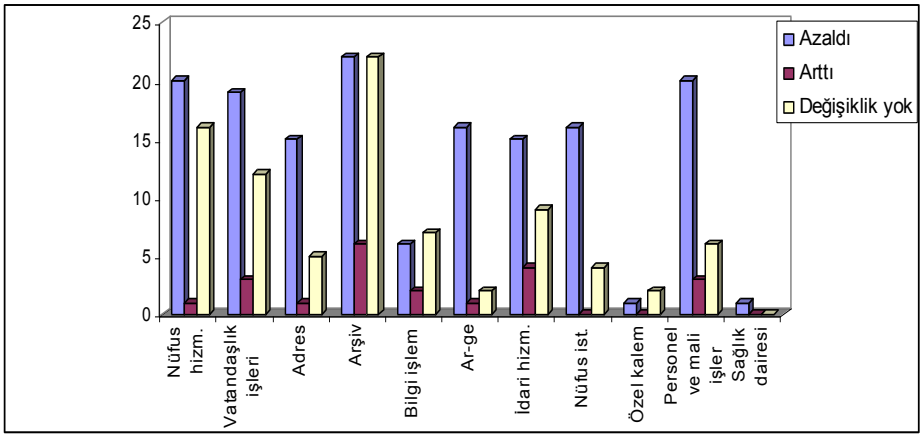


e-İçişleri Projesinde kullanılan elektronik belge yönetimi uygulaması, belge üretimini azalttı diyenlerin oranı %58,8'dir. Ancak değişiklik olmadığını belirtenler de 85 kişi ve %33,1'lik oran ile önemli bir grubu temsil etmektedir.Ayrıca belge üretiminin arttığını düşünen %8,2 lik oran da bulunmaktadır. Bu görüşlerin birimlerin çalışmalarındaki farklılıklardan kaynaklandığı söylenebilir.

			e-İçişleri Projesinde kullanılan e-belge yönetimi uygulamasının belge üretimine etkisi ne oldu?			Toplam
			Azaldı	Arttı	Değişiklik yok	
Çalışma Birimi	Nüfus Hizm.Dai. Bşk.	n	20	1	16	37
		%	54,1%	2,7%	43,2%	100,0%
	Vatandaşlık Hizmetleri Dai. Bşk.	n	19	3	12	34
		%	55,9%	8,8%	35,3%	100,0%
	Adres Dai. Bşk.	n	15	1	5	21
		%	71,4%	4,8%	23,8%	100,0%
	Arşiv Dai. Bşk.	n	22	6	22	50
		%	44,0%	12,0%	44,0%	100,0%
	Bilgi İşlem Dai. Bşk.	n	6	2	7	15
		%	40,0%	13,3%	46,7%	100,0%
	Ar-ge ve Dış İlişk. Dai. Bşk.	n	16	1	2	19
		%	84,2%	5,3%	10,5%	100,0%
	İdari Hizm. Dai. Bşk.	n	15	4	9	28
		%	53,6%	14,3%	32,1%	100,0%
	Nüfus İst. Dai. Bşk.	n	16	0	4	20
		%	80,0%	0,0%	20,0%	100,0%
	Özel kalem	n	1	0	2	3
		%	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%
	Personel ve Mali İşler Dai. Bşk.	n	20	3	6	29
		%	69,0%	10,3%	20,7%	100,0%
	Sağlık dairesi	n	1	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Toplam		n	151	21	85	257
		%	58,8%	8,2%	33,1%	100,0%

$X^2 = 26.125$ p=0.162

Grafik 29: e-İçişleri Projesinde kullanılan elektronik belge yönetimi uygulamasının birim bazında belge üretimine etkisi

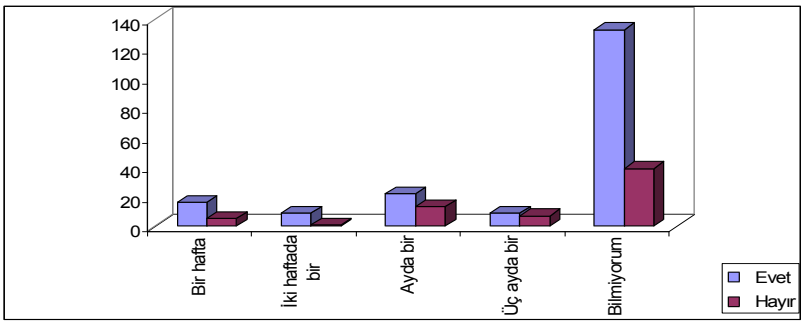


e-İçişleri Projesinde kullanılan elektronik belge yönetimi uygulamasının birim bazında belge üretimine etkisi grafikte khi kare test tekniği ile kıyaslamalı bir şekilde gösterilmiştir.

Grafik 30: Elektronik belge yönetimine ilişkin güncelleme ve yeniliklerin yapılma sıklığı ile kullanıcının işinin aksaması ilişkisi

			Yapılan güncellemeler kullanıcının işini aksatmaya neden oluyor mu?		Toplam
			Evet	Hayır	
Sisteme yönelik güncellemeler ve yenilikler ne kadar sıklıkla yapılmaktadır?	Bir hafta	n	16	5	21
		%	76,2%	23,8%	100,0%
	İki haftada bir	n	9	1	10
		%	90,0%	10,0%	100,0%
	Ayda bir	n	22	13	35
		%	62,9%	37,1%	100,0%
	Üç ayda bir	n	9	7	16
		%	56,3%	43,8%	100,0%
	Bilmiyorum	n	133	39	172
		%	77,3%	22,7%	100,0%
Toplam		n	189	65	254
		%	74,4%	25,6%	100,0%

$X^2 = 7.303$ p=0.121

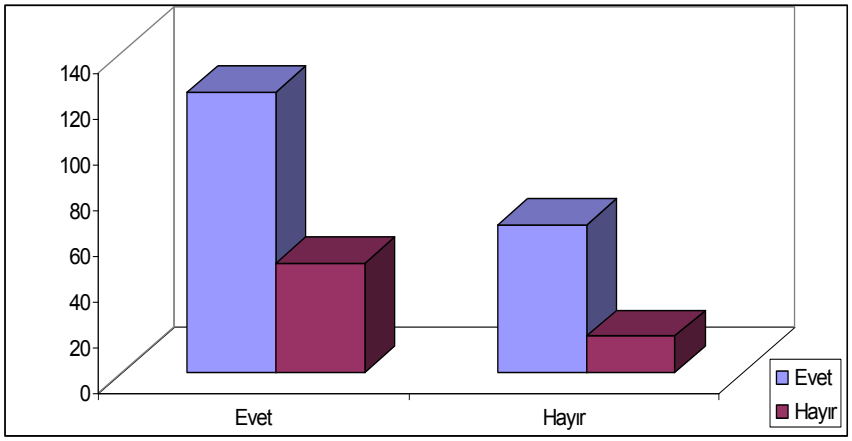


Sisteme yönelik güncelleme ve yeniliklerin yapılma sıklığı ile kullanıcının işinin aksaması noktasında bir ilişki aranmak istenmiş ise de kullanıcıların verdiği cevaplar birbirinden bağımsızdır. Bu doğrultuda da khi kare test istatistiği ile görüşler arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (p>0.05).

Grafik 31: Yapılan güncellemelerin elektronik belge yönetimi uygulaması üzerinden yürütülen iş ve işlemlerin aksamasına etkisi

			Yapılan güncellemeler kullanıcının işini aksatmaya neden oluyor mu?		Toplam
			Evet	Hayır	
Sistem üzerinde iş ve işlemlerinizi eksiksiz/hatasız bir şekilde yapabiliyor musunuz?	Evet	n	123	48	171
		%	71,9%	28,1%	100,0%
	Hayır	n	65	16	81
		%	80,2%	19,8%	100,0%
Toplam		n	188	64	252
		%	74,6%	25,4%	100,0%

$X^2 = 1.592$ p=0.157

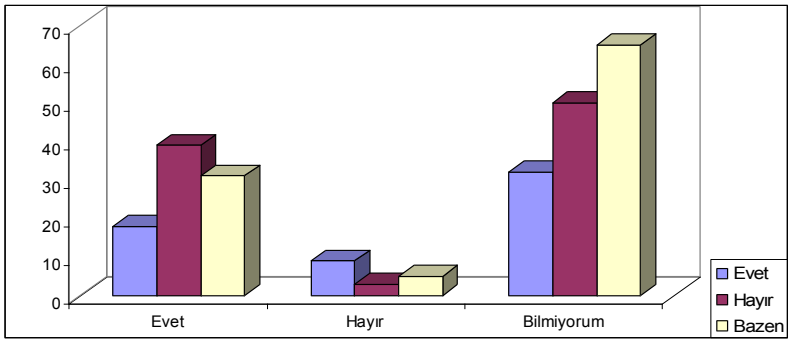


Yapılan güncellemelerin EBYS üzerinden yürütülen iş ve işlemlerde aksamalara sebep olup olmamasına ilişkin sorulan soruda, kullanıcıların bu iki soruya verdiği cevaplarda khi kare test tekniğinde anlamlı ilişki bulunamamıştır ($p>0.05$).

Grafik 32: e-belge yönetimi işlemlerinin yürütüldüğü evrak modülünde yaşanan sıkıntıların e-belge yönetimi ile ilgili süreçlerin belirlenmemiş olması ile ilişkisi

			e-İçişlerinde e-belge yönetimine ilişkin kullandığınız evrak modülünde sıkıntı yaşamakta mısınız?			Toplam
			Evet	Hayır	Bazen	
e-belgelerin yaşam döngüsüne ilişkin iş tanımlamaları ve işlem süreçleri belirlenmiş midir?	Evet	n	18	39	31	88
		%	20,5%	44,3%	35,2%	100,0%
	Hayır	n	9	3	5	17
		%	52,9%	17,6%	29,4%	100,0%
	Bilmiyorum	n	32	50	65	147
		%	21,8%	34,0%	44,2%	100,0%
Toplam		n	59	92	101	252
		%	23,4%	36,5%	40,1%	100,0%

$X^2 = 11.835$ p=0.019

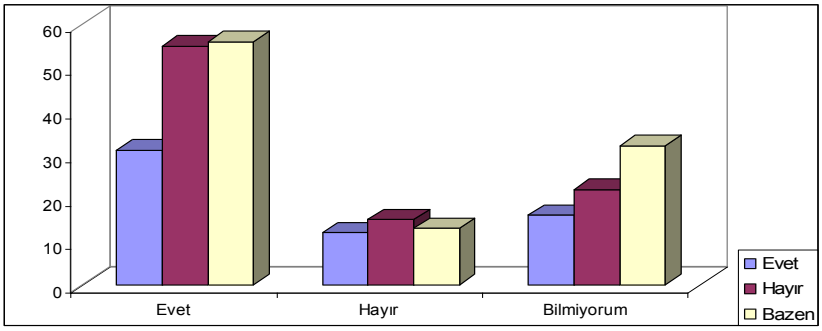


Evrak modülünde yaşanan sıkıntıların elektronik belgelerin yaşam döngüsüne ilişkin iş tanımlamaları ve işlem süreçlerinin belirlenmemiş olmasından kaynaklandığını düşünenler bulunmaktadır. Bu durum khi kare test tekniği ile iki sorunun kıyaslanmasında anlamlı ilişkinin bulunduğu göstermiştir ($p<0.05$).

Grafik 33: e-belge yönetimine ilişkin kullanılan evrak modülünde yaşanan sıkıntılar ile e-belge yönetimine ilişkin sorumlu personel ilişkisi

			e-İçişlerinde e-belge yönetimine ilişkin kullandığınız evrak modülünde sıkıntı yaşamakta mısınız?			Toplam
			Evet	Hayır	Bazen	
Çalıştığınız birimde e-belge yönetimine ilişkin işlemlerinden sorumlu personel bulunmakta mıdır?	Evet	n	31	55	56	142
		%	21,8%	38,7%	39,4%	100,0%
	Hayır	n	12	15	13	40
		%	30,0%	37,5%	32,5%	100,0%
	Bilmiyorum	n	16	22	32	70
		%	22,9%	31,4%	45,7%	100,0%
Toplam		n	59	92	101	252
		%	23,4%	36,5%	40,1%	100,0%

$X^2 = 2.743$ p=0.602



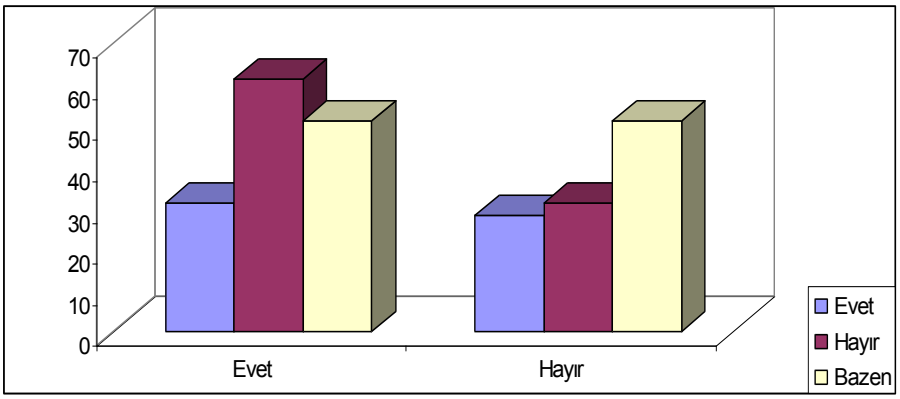
e-belge yönetimine ilişkin kullanılan evrak modülünde yaşanan sıkıntıların e-belge yönetimine ilişkin sorumlu personel ile ilgili olup olmadığı ölçülmek istenmiş ise de khi kare test tekniğinden elde edilen sonuçta personel arasında verilen cevaplardan anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı sonucu ortaya çıkmıştır (p>0.05).

.

Grafik 34: Evrak modülünde yaşanan sıkıntıların, modül içinde yapılan değişiklerle ilişkisi

			e-İçişlerinde e-belge yönetimine ilişkin kullandığınız evrak modülünde sıkıntı yaşamakta mısınız?			Toplam
			Evet	Hayır	Bazen	
Elektronik belge yönetimi uygulaması ile ilgili olarak modülde yapılan değişikliklerden haberdar oluyor musunuz?	Evet	n	31	61	51	143
		%	21,7%	42,7%	35,7%	100,0%
	Hayır	n	28	31	51	110
		%	25,5%	28,2%	46,4%	100,0%
Toplam		n	59	92	102	253
		%	23,3%	36,4%	40,3%	100,0%

$X^2 = 5.728$ p=0.057

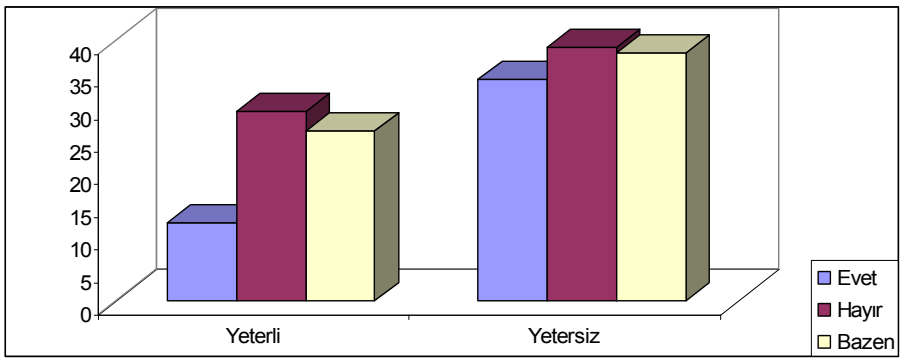


Evrak modülünde yaşanan sıkıntıların, modül içinde yapılan değişiklikle ilgili olup olmadığı ölçülmek istenmiş olup kullanıcıların yaşadıkları sıkıntıların yapılan değişikliklerle ilgili olmadığı ve görüşlerde sorular arasında yapılan kıyaslamada anlamlı ilişkinin bulunmadığı tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Grafik 35: Evrak modülünde yaşanan sıkıntıların e-belge yönetimi uygulamasına yönelik verilen eğitimle ilişkisi

			e-İçişlerinde e-belge yönetimine ilişkin kullandığınız evrak modülünde sıkıntı yaşamakta mısınız?			Toplam
			Evet	Hayır	Bazen	
Aldığınız eğitim sistemde kullanılan elektronik belge yönetimi uygulaması için yeterli midir?	Yeterli	n	12	29	26	67
		%	17,9%	43,3%	38,8%	100,0%
	Yetersiz	n	34	39	38	111
		%	30,6%	35,1%	34,2%	100,0%
Toplam		n	46	68	64	178
		%	25,8%	38,2%	36,0%	100,0%

$X^2 = 3.585$ $p=0.167$

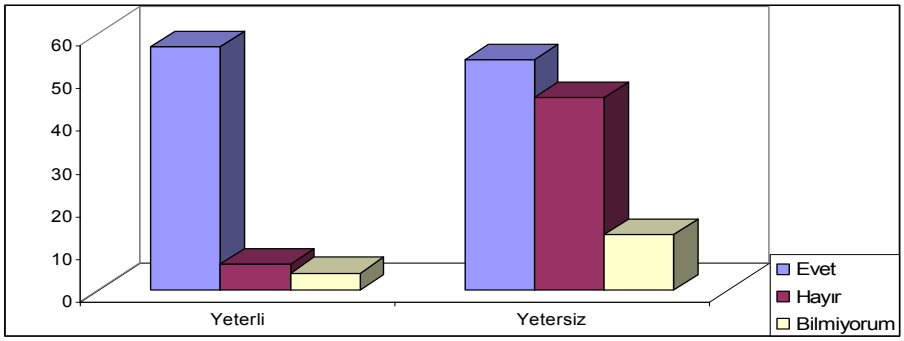


Evrak modülünde yaşanan sıkıntıların, e-belge yönetim uygulamasına yönelik verilen eğitimle olan ilişkisi sorgulanmış ve sorular arasında yapılan kıyaslamada anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0.05$).

Grafik 36: Katılımcıların e-belge yönetimi uygulamasını desteklemek için aldıkları eğitim ile alınan eğitimin kullanıcı açısından yeterliliği ilişkisi

			e-belge yönetimi uygulamasını desteklemek için eğitim faaliyetleri verilmekte midir?			Toplam
			Evet	Hayır	Bilmiyorum	
Aldığınız eğitim sistemde kullanılan elektronik belge yönetimi uygulaması için yeterli midir?	Yeterli	n	57	6	4	67
		%	85,1%	9,0%	6,0%	100,0%
	Yetersiz	n	54	45	13	112
		%	48,2%	40,2%	11,6%	100,0%
Toplam		n	111	51	17	179
		%	62,0%	28,5%	9,5%	100,0%

$X^2 = 24.932$ p=0.000

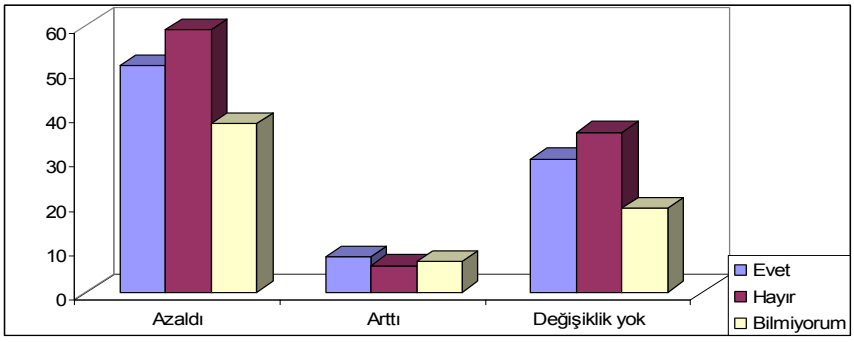


Katılımcıların e-belge yönetimi uygulamasını desteklemek için aldıkları eğitim faaliyetleri ile alınan eğitimin, kullanıcı açısından yeterliliğine ilişkin görüşler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<0.05$).

Grafik 37: Kurum içinde üretilen belgelerin farklı kurumlar ile e-yazışma ortamında paylaşılması ile e-İçişleri Projesi e-belge yönetimi uygulamasının belge üretimine etkisi

			Kurum içinde ürettiğiniz belgeleri farklı e-Devlet projeleri ile e-yazışma ortamında paylaşabiliyor musunuz?			Toplam
			Evet	Hayır	Bilmiyorum	
e-İçişleri Projesinde kullanılan elektronik belge yönetimi uygulamasının belge üretimine etkisi ne oldu?	Azaldı	n	51	59	38	148
		%	34,5%	39,9%	25,7%	100,0%
	Arttı	n	8	6	7	21
		%	38,1%	28,6%	33,3%	100,0%
	Değişiklik yok	n	30	36	19	85
		%	35,3%	42,4%	22,4%	100,0%
Toplam		n	89	101	64	254
		%	35,0%	39,8%	25,2%	100,0%

$X^2 = 1.715$ p=0.788

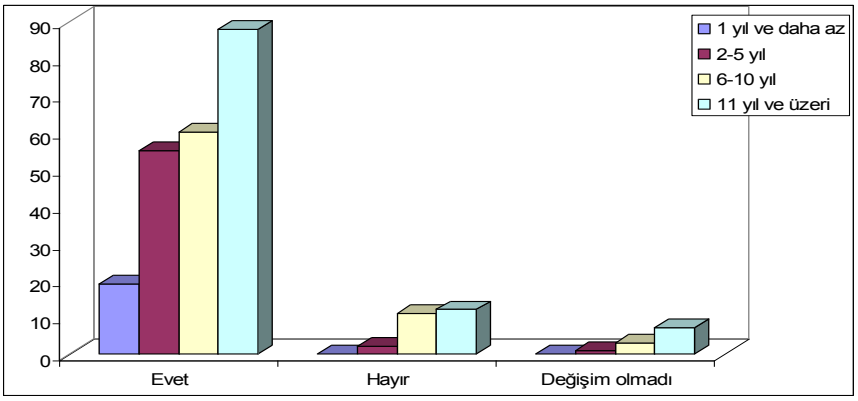


Kurum içinde üretilen belgelerin farklı kurumlar ile elektronik ortamda paylaşılma durumu ile e-İçişleri Projesi e-belge yönetimi uygulamasının kâğıt ortam üzerinde belge üretimi ile ilişkisini ölçmek istediğimizde personelin sorulara verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucu çıkarılmıştır ($p>0.05$).

Grafik 38: e-İçişleri Projesi ile kurum iş ve işlemlerinde yaşanan kolaylıkların çalışanların kurumdaki hizmet süreleri ile olan ilişki

			Kurumdaki hizmet süresi				Toplam
			1 yıl ve daha az	2-5	6-10	11 yıl ve üzeri	
e-İçişleri Projesi ile kurum iş ve işlemlerinizde kolaylık yaşandı mı?	Evet	n	19	55	60	88	222
		%	8,6%	24,8%	27,0%	39,6%	100,0%
	Hayır	n	0	2	11	12	25
		%	0,0%	8,0%	44,0%	48,0%	100,0%
	Değişim olmadı	n	0	1	3	7	11
		%	0,0%	9,1%	27,3%	63,6%	100,0%
Toplam		n	19	58	74	107	258
		%	7,4%	22,5%	28,7%	41,5%	100,0%

$\chi^2 = 10.814$ p=0.094



Katılımcıların kurumdaki hizmet süreleri ile proje aracılığı ile yapılan kurum iş ve işlemlerinde yaşanan kolaylık arasında bir ilişki kurulmak istenmiş ise de sorular arasında khi kare test tekniğine göre anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (p>0.05).

6. BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin yansıması olan etkili ve vatandaşın güven duyduğu e-Devlet yapısı elektronik ortamda verilen hizmetlerde kurum ve kuruluşların birbiriyle bir bütün halinde sürekli, sürdürülebilir bir şekilde uyumlu olmaları ile sağlanır.

Günümüzde belge üretimindeki artış, mevcut belgeler içinden gerekli ve ihtiyaç duyulan belgelerin bulunmasına ve istenilen zamanda kullanılmasına ilişkin süreci sekteye uğratıp, belge yönetimindeki süreçlerin aksamasına sebep olacaktır. Bu sebeple e-Devlet yapısında belgelerin üretilmesinden imha ve transfer işlemlerine kadar geçen süreçleri bünyesinde barındıran ve bu süreçleri kayıt altına alan bir sisteme gereklilik vardır.

Kurumlar, bilgi ve belgelerini hukuka dayandıran, belgelerin tanımlanabilirlik, bütünlük, güvenirlik ve kullanılabilirlik özelliklerini bünyesinde barındıran etkin bir elektronik belge yönetim sistemine sahip olmalıdırlar. Ayrıca bu sistem farklı kurumların kullandıkları elektronik belge uygulamaları ile de uyumlu olmalı ve üretilen belgelere erişimde kolaylık sağlamalıdır. Ancak bu sayede belge yönetiminde etkinlik, zamandan kazanma yanında yapılan iş ve işlemlerin sonucu üretilen sayısızca belgenin kontrollü bir şekilde yönetilmesi ve kurum hizmet kalitesinin yükseltilmesi sağlanabilecektir.

Elektronik belge yönetimi kurumlar için hayati öneme sahip belgelerin üretilmesi, sınıflanması, kullanılması, paylaşılması, arşivlenmesi, saklanması, imha edilmesi gibi belgeye yönelik işlemlerin elektronik ortamda güvenli bir şekilde yürütülmesini sağlar. e-Devlet yapısında büyük bir ihtiyaç olan bu yönetimin tüm kurum ve kuruluşlarda, standartlar ve gelişen teknolojiler ile uyumlu, kararlı bir yönetim yapısı ile sürdürülmesi gerekmektedir. Aksi takdirde belgelerini sağlıklı bir şekilde yönetemeyen kurum ve kuruluşların hata yapmaları kaçınılmaz olacaktır.

e-İçişleri Projesi ile kurumlar arasında ve vatandaş ile olan iş ve işlemlerde kolaylık sağlamak, bilgi ve belgelere mümkün olan en kısa sürede ulaşabilmek, doğru ve yerinde kararlar almak ile bürokratik engelleri kaldırmak, kırtasiyeciliği azaltmak, maliyeti düşürmek proje kapsamında kullanılan elektronik belge yönetim uygulamasının sağlıklı bir şekilde yürütülmesi ile mümkündür ve tezde de bu uygulama anlatılmıştır.

e-İçişleri Projesi elektronik belge yönetimine yönelik yaptığımız incelemelerde ve yine bu doğrultuda NVİGM personeline uyguladığımız anket sonucunda elde edilen verilerden, e-İçişleri Projesi kapsamında olması gereken ve projenin temelini oluşturan e-belge yönetimi uygulamasının kullanıcıların beklentilerini yeterince karşılamadığı ve sıkıntılara sebep olduğu anlaşılmıştır. Bu durumun sistemde elektronik belge yönetim uygulamasına ilişkin iş tanımlamaları ve işlem süreçlerinin belirlenmemiş olmasından kaynaklandığı tespit edilmiş ve hipotezimiz doğrulanmıştır.

Yapılan incelemeler neticesinde, e-İçişleri Projesi elektronik belge yönetimi sistemi ile henüz bu sisteme geçmemiş kamu kurum ve kuruluşları için öneriler aşağıda sıralanmıştır.

- e-İçişleri Projesi elektronik belge yönetim sistemi ile kurum içi ve dışı evrak alışverişinde zaman ve maliyetin azaltılması hedeflenmektedir. Ancak anket sonuçlarından, yapılan yazışmaların hem sistem üzerinden gönderildiği hem de basılı olarak çıktısının alındığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda kurumun konu ile ilgili gerekli çalışmaları ve düzenlemeleri yapması gerekmektedir.
- Anket sonuçlarından elde edilen verilere göre e-imza kullanmadan evrak işlemleri yapan kullanıcıların bulunduğu tespit edilmiştir. Elektronik belge yönetimi sisteminde üretilen belgenin hukuki bir geçerlilik kazanması evrakın güvenli e-imza ile imzalanmasına bağlıdır. Bu sebeple güvenli e-imzası olmadan yazışma yapan kullanıcıların bir an evvel e-imza sertifikalarını temin etmeleri gerekmektedir.
- Genel Müdürlük bünyesinde üretilen belgeler ile daha öncesinde aynı konulu evraka verilen cevaplar arasında ilgi kurulmasının sağlanması ve sistem üzerinden erişim sıkıntısının yaşanmaması gereklidir. Bu doğrultuda sistem And,

Or, ve/veya Not ya da Kesme ve joker (+, *, ?, #) gibi boolean operatörlerini kullanılarak aramaların yapılabilmesine olanak sağlamalıdır.

- Sistemlerin teknolojik değişimlere uyumu açısından sürekli olarak yenilenmeleri veya güncellenmeleri gerekmektedir. Ancak kullanıcıların e-İçişleri Projesinde EBYS'ye yönelik güncelleme ve yenilemelere ilişkin soruyla ilgili,
    - Sistem üzerinde sürekli olarak değişiklik yapılmaması, yapılıyor ise de kısa sürede çözüm bulunması,
    - Güncellemelerin mesai saati dışında veya iş yoğunluğunun az olduğu 17-18.00 saatleri arasında yapılması,
    - Yapılan güncelleme ve modüllerle ilgili değişikliklerde eğitim seminerleri ile bilgilendirme yapılması,
    - Güncellemelerin yeterince test edilmediği için işleri aksattığı, bu nedenle test çalışmalarına önem verilmesi gerektiği,
    - Birimlere sistem üzerinden ya da telefonla bilgi verilmesi gibi önerileri bulunmaktadır. Bu doğrultuda projeyi kullanan kullanıcının da belirttiği gibi kurumların güncelleme ve yenilemelerini mesai saatlerinin dışında yapmaları ya da bu yöndeki yenilemelerin kullanıcıya haber verilerek yapılması kullanıcının elinde bulunan iş ve işlemlerin dolayısıyla da kurumsal iş ve işlemlerin aksamasını önleyecektir.
- Kullanıcılara sistem üzerinden yaptıkları yazışmaların, dosyalama işlemlerinin, saklama planlarının vb. bilgilerin, belgenin geleceğinin belirlenmesi ve kurumun saygınlığının korunması açısından önem ve gerekliliği kullanıcılara zaman zaman hatırlatılmalıdır.
- Elektronik belge yönetim sistemleri kurum ve kuruluşlarda iş ve işlemlerde kolaylık sağlayan sistemler olarak kabul görmektedir. e-uygulamalara geçiş yapan kurumların hizmetlerini sağlıklı sunabilmeleri açısından sistem ile ilgili yönetim politikalarını, iş akış süreçlerini önceden belirlemeleri, süreçlerin açık ve anlaşılır bir şekilde tanımlanması gerekmektedir.
- e-Devlet projelerinin temelini oluşturan elektronik belge yönetimi sistemi için, sistemde yaşanan eksikliklerin tespitinde ya da sıkıntıların giderilmesinde proje sorumlularının üstlendikleri görevler, projenin başarıya ulaşmasında önemli bir

yer tutar. Bu görevi üstlenen personeller hayati öneme sahip belgelerin kurum ve kültürel miras açısından büyük öneme sahip olduğunu bilen bilinçli kişiler olmalıdırlar.

- Proje sorumluluğu misyonunu üstlenen kişilerin üniversitelerin Bilgi ve Belge Yönetimi bölümünden mezun veya e-belge yönetimi alanında uzmanlaşmış kişiler olmaları, kurumların da bu duruma dikkat ederek personel alımı yapmaları gerekmektedir.
- Kurumlarda elektronik belge yönetim sistemine ilişkin kullanılan modülün, personelin sıkıntı yaşamayacağı, kolay ve sade bir formatla düzenlenmiş olması gerekmektedir.
- Elektronik belge yönetim sisteminde yaşanan yavaşlamalar, uygulamayı kullanan ve mesai saatlerinin çoğunluğunu sistem üzerinden işlem yaparak geçiren personelin iş akışını önemli bir şekilde etkileyip, iş ve işlemlerde aksamalara sebep olacaktır. Bu nedenle bu yönde yapılacak iyileştirmelerin ve teknolojik donanımın etkisi büyük bir önem taşımaktadır.
- e-Devlet projelerinin amaçlarından biri de farklı kurum ve kuruluşlarla e-ortamdan bilgi ve belgeleri paylaşabilmek ve sonrasında belgelere erişimi kesintisiz sağlamaktadır. Bu bakımdan farklı kurumların elektronik belge yönetim uygulamalarının birbirleriyle entegre olabilmeleri sağlanmalıdır. Aksi takdirde amaçlanan bu özellik hiçbir zaman faaliyete geçemeyecek, kurumların sadece kendi bünyelerinde oluşturdukları bir yapı olarak kalacaktır.
- Kurum elektronik belge yönetim sistemlerinin, diğer kurumların sistemleriyle ortak bir anlayışın yürütülmesi, belgelerin tanımlanmasında ve sonrasında erişiminde kullanılan üstverilerin TS 13298 elektronik belge yönetim standardı ile uyumlu olması sağlanmalıdır.
- Kurumların aktiviteleri sonucunda üretilen miras niteliğindeki belgelerin geleceğe aktarılabilmesi ve kurumsal hafızanın devam ettirilmesi amacıyla elektronik belge yönetim sisteminin çağın gereklerine uygun bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir.
- Elektronik belge yönetimi uygulaması kurumların faaliyetlerindeki farklılıkları uygulamaya sonradan ekleyebilmeye olanak sağlayacak şekilde esnek olmalıdır.

- Kurum personeli ile idareci vasfında çalışan yöneticilerin elektronik belge yönetimine ilişkin süreçlerin iyi bir şekilde yönetiminin ne derecede önemli olduğu hakkında bilinçlendirilmesi ve sorumluluklarının farkında olması gerekmektedir.
- Kurumlar, elektronik belge yönetimi uygulamasına geçişte sonrasında ise belge yönetim süreçlerinde standartlara ve bu alandaki yayınlanmış mevzuata uygun davranmalıdırlar.
- Kurumlarda elektronik belge yönetim sistemine ilişkin ayrı birimlerin oluşturulması ve sıkıntı yaşanılan her aşamada bu konuda öncü çalışmaları ve sorumluluğu olan Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü ile irtibata geçilmesi sağlanmalıdır.
- e-uygulamalar için verilecek olan eğitimin projelerin başarıya ulaşmasında önemli bir yere sahip olduğu aşikardır. Projeyi kullanan personeli bilinçlendirmek, elektronik belge yönetim sistemine ilişkin yenileme ve güncellemeleri personele duyurabilmek için eğitim programları hazırlanmalı ve verilen bu eğitimin belirli periyotlarla tekrarlanması sağlanmalıdır.
- Kullanıcıya verilecek eğitimlerin, kalıcılık sağlamak adına bilgisayar üzerinden uygulamalı olarak verilmesi ve her personel için zorunlu kılınması sağlanmalıdır.
- Kurumlar, elektronik belge yönetim sistemine ilişkin bilgilerin yer aldığı, sistemin öneminin anlatıldığı, tanımlamaların, görev sorumluluklarının belirtildiği kitap, broşür iç yönerge gibi kullanıcıya kılavuzluk edecek dokümanın ya da sistem içinde sistemi kullanan kullanıcının rahatlıkla ulaşabileceği kolay, anlaşılır yardım dokümanlarının bulunması sistemde karşılaşılan sorunların kısa sürede çözülmesini sağlayacaktır.
- Elektronik belge yönetim sistemini kullanan personele belirli aralıklarla anket uygulaması yapılıp görüş ve önerilerin yer aldığı sorular yöneltilmeli ve verilen yanıtlar doğrultusunda sisteme ilişkin iyileştirmeler yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

Aydın, B. (1999). Osmanlı Devletinde Evrak İmha ve Muhafazasına Dair Neşredilen ilk Nizamname Layihası. Arşiv Araştırmalar Dergisi, Sayı: 1, 47-53.

Aydın, C. (2003). Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler ışığında arşivcinin değişen rolü. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Aydın, C. (2010). Elektronik Belgelerin Arşivlenmesi ve Erişim. Yayımlanmamış Doktora Tezi,Ankara: Ankara Üniversitesi.

Aydın, C. ve Özdemirci, F. (2011). Elektronik Belgelerin Arşivlenmesinde Gerçekliğin ve Bütünlüğün Korunması. Bilgi Dünyası, 12 (1), 105-127.

Arşivcilik Terimleri Sözlüğü. Çeviren Bekir Kemal Ataman. İstanbul: Librairie de Pera.

Baransel, A.E. ve Tabak, İ.İ. (2006). e-Dönüşüme giden yolda belge yönetimi ve iş akış sistemleri. Türk Kütüphaneciliği, 20 (1),89-100.

Baş, T. (2013). Anket: Anket nasıl hazırlanır, anket nasıl uygulanır, anket nasıl değerlendirilir. Ankara: Seçkin.

Başa, Ş. (2012). e-Devlet çalışmalarına bir örnek. "e-İçişleri Projesi". Sosyo Ekonomi, 2012(1), 223-248.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. (24 Ekim 2003). T.C. Resmi Gazete, 25269.

Civelek, D. Y. ve Turan, H. K. (2010). Kurumlar arası e-yazışma çalışma raporu: 1. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

Çakmak, T. (2011). Kurumsal içerik yönetimi kapsamında elektronik bilgi ve belge sistemlerinin bir kurum örneğinde değerlendirilmesi. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Çarıkçı, O. (2010). Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 2010/2, Sayı:12, 95-122

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik. (22 Şubat 2005). T.C. Resmi Gazete, 25735.

DPT. (2005). e-Dönüşüm Türkiye Projesi Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

DPT. (2006). Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı 2006-2010. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

Elektronik İmza Kanunu. (23 Ocak 2004). T.C. Resmi Gazete, 25355.

Eroğlu, Ş. (2013). E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

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

İçişleri Bakanlığı Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği. (10 Temmuz 2010). T.C. Resmi Gazete, 27637.

İçişleri Bakanlığı (2007). Faaliyet ve Projeleri (2002-2007). Ankara: İçişleri Bakanlığı.

İçişleri Bakanlığı (2010a). e-İçişleri Proje Tanıtım Kitapçığı. Ankara: İçişleri Bakanlığı.

İçişleri Bakanlğı (2010b). Bakanlığımız Hizmetlerinde e-Dönüşüm: e-İçişleri Projesi. İçişleri Bakanlığı Haber Dergisi. Eylül-Ekim, Kasım-Aralık 2009, Sayı:5-6, 20-21.

İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı. (2012a). e-İçişleri Projesi. 3 Şubat 2015 tarihinde www.icisleribilgiislem.gov.tr/ortak_icerik/bilgiislem/.../e-İçişleri.pptx adresinden erişildi.

İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı. (2012b). e-İçişleri Projesi: Elektronik Belge Yönetimi Sistemi. 04.07.2014 tarihinde www.icisleribilgiislem.gov.tr/ortak_icerik/bilgiislem/.../EBYS.pdf adresinden erişildi.

İçişleri Bakanlığı Bilgi işlem Dairesi Başkanlığı (2012). Yardım masası dokümanları. 14 Kasım 2013 tarihinde https://www.e-icisleri.gov.tr/AnaSayfa/YeniYetkiAnaSayfa.aspx adresinden erişildi.

İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı (2013). e-İçişleri Sunumu. 15.03.2015 tarihinde yte.bilgem.tubitak.gov.tr/sites/images/bilgem/sunum_04_ilhanu.pdf adresinden erişildi.

Kalkınma Bakanlığı. (2014). 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı. 29.01.2015 tarihinde dap.gov.tr/.../Bilgi_toplumu_stratejisi_ve_eylem_plani_taslagi_2014_2018. adresinden erişildi.

Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik. (2009). T.C. Resmi Gazete, 27304. 09 Mayıs 2014 tarihinde http://mevzuat.meb.gov.tr/html/27305_2.html adresinden erişilmiştir.

Kandur, H. (1999). Elektronik arşivler ve arşivcilik mesleğinin geleceği. M. Akbulut ve F. Subaşıoğlu (Hazl.). Bilgi Çağı, Bilgi Merkezleri ve Bilgi Teknolojileri Sempozyumu Bildirileri içinde (15-21). Ankara: Ankara Üniversitesi.

Kandur, H. (2006). Elektronik Belge Yönetimi Referans Kriterleri Referans Modeli v.2.0. Gözden Geçirilmiş 2. bs. Ankara: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

Kandur, H. (2009). Elektronik Belgelerin Standartlarla Yönetimi, Elektronik Belge Yönetimi Bilgilendirme Toplantısı. Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, 13-17 Nisan 2009, Ankara.

Kaptan, S. (1998). Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve İstatistik Yöntemleri. Ankara: Bilim Yayınları.

Karasar, N. (1998). Bilimsel Araştırma Yöntemi. 8.bs. Ankara: Nobel.

Kayıtlı e-Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. (25 Ağustos 2011). T.C. Resmi Gazete, 28036.

Kesen, Mesut. (2009). e-İçişleri Projesi: Kurumsal Hizmetlerin e-Dönüşümünün Sağlanmasına Yönelik Bir Uygulama. İdarecinin Sesi Dergisi. Kasım-Aralık 2009, Sayı: 136, 38-41.

Kızılca, D. (2011). e-İçişleri Projesine giriş: Ana sayfa yardım dokümanı. e-İçişleri Projesi. Ankara: İçişleri Bakanlığı.

Külcü, Ö. (2007). Belge yönetiminin değişen yüzü: Standartlaşma çalışmaları ve uluslararası uygulamalar. Bilgi Dünyası, 8(2), 230-279.

MoReq Specification: Model requirements for the management of electronic records. (2001). Prepared for the IDA Programme of the Europen Commission.

Naralan, A. (2008). Türkiye'de e-Devlet Güçlükleri. Ekev Akademi Dergisi, 37 .

Odabaş, H. (1999). Elektronik Belgeler ve Arşivler (Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını), Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kurulusunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri içinde (356-365). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Odabaş, H. (2005). Belge Yönetimi ve Türkiye'de Belge Yönetimi Gereksinimi. Bilgi Dünyası, 6 (1), 36-57.

Odabaş, H. (2007). Elektronik belge yönetimi ve kamu kurum ve kuruluşları. Yayımlanmamış doktora tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi.

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.

Özdemirci, F. (1996). Kurum ve kuruluşlarda Belge Üretiminin Denetlenmesi ve Belge Yönetimi. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Özdemirci, F. (1997). Arşiv Sorunlarına Bakış: Belge Üretim Yaklaşımı, Belge Yönetimi.Yayınlanmamış iki bildiri ve yayınlanmış bir kitap hakkında yazılanlar içinde (1-15). Ankara.

Özdemirci, F. (2003). İlk uluslararası belge yönetim standardı: Ülkemiz açısından bir değerlendirme.Türk Kütüphaneciliği, 17(3), 225-246.

Özdemirci, F. (2004a). Bir Disiplin Olarak Belge Yönetimi, Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu içinde (191-210). Ankara.

Özdemirci, F. (2004b). Bilgi Edinme Hakkı Kanunu: Kamu Belgelerinin Yönetimi ve Arşivler, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'nün Kuruluşunun 50. Yılına Armağan.Ankara: Ankara Üniversitesi.

Özdemirci, F. (2006). Kurumsal iletişim ve belge yönetimi. I. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu: 25–26 Mayıs 2006, İstanbul (Bildiriler). Yay. Hazl. Ayşe Üstün ve Ümit Konya. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Özdemirci, F. (2007). Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivler. Türk Kütüphaneciliği, 21(2), 218-229.

Özdemirci, F., Torunlar, M. ve Saraç, S. (2009). Üniversiteler için Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi/İşlemleri (BEYAS) El Kitabı. Ankara: Boyut Tanıtım Matbaacılık

Özdemirci, F., Bayram, Ö., Torunlar, M., Saraç, S. ve Yalçınkaya, B. (2013). Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemi: Geçiş Süreci ve Uygulama Yönetimi. Ankara: Boyut Tanıtım Matbaacılık.

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (2 Şubat 2015). T.C. Resmi Gazete, 29255.

Sert, M. (2008). Elektronik Belgeler ve Telif Hakları. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Standart Dosya Planı. (2005). 24.03.2005 tarihli ve 2005/7 Sayılı Başbakanlık Genelgesi. T.C. Resmi Gazete, 25766.

Stephens,DavidO. (2001). Megatrends in International Records Management. Information Management Journal, 35(4), 66-69.

Tokdemir, A.İ. (2012a). e-İçişleri Projesine giriş: Gelen evrak kayıt yardım dokümanı. Ankara: İçişleri Bakanlığı.

Tokdemir, A.İ. (2012b). e-İçişleri Projesi: Evrak Oluşturma Sayfası Kullanım Özellikleri (xml editör) Kullanıcı Kılavuzu. Ankara: İçişleri Bakanlığı.

Tokdemir, A.İ. (2012c). e-İçişleri Projesine Giriş: Evrak konu Grubu ve Saklama Planı Yardım Dokümanı. Ankara: İçişleri Bakanlığı.

Tokdemir, A.İ. (2013). Evrak Posta ve Posta Türü Güncelleme İşlemleri Kullanım Kılavuzu. Ankara: İçişleri Bakanlığı.

Tonta, Y., Bitirim, Y. ve Sever, H. (2002). Türkçe Arama Motorlarında Performans Değerlendirme. Ankara: Total Bilişim Ltd. Şti.

Törenli, N. (2004). Enformasyon Toplumu ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye. Bilim ve Sanat Dergisi. Ankara.

TS 13298. (2009). Elektronik Belge Yönetimi (Electronic Records Management). Ankara: Türk Standartları Enstitüsü.

Uzun Külcü, H. (2008). Belge yönetiminde kapasite değerlendirme. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi.Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Webster, Berenika M. (1999). Records Management: From Profession to Scholarly Discipline. Information Management Journal, 33 (4), 20-29

Yalvaç, Mesut. (2000). Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde Sistem Analizinin Önemi ve Uygulanabilirliği. İstanbul: Çantay Kitabevi.

EK

Sayın Katılımcı,

Bu anket “e-İçişleri Projesinde e-Belge Yönetimi Uygulamasının Değerlendirilmesi” adlı yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır.

Kurumlarda e- belge yönetimi uygulamalarının etkinliğini ortaya koyabilmek için belirlenmiş ilkelerin ve daha sonra bu ilkelere dayalı olarak programların yürütülmesi gerekmektedir.

Bu doğrultuda oluşturulan e-İçişleri Projesi e-belge yönetimi sisteminin nasıl algılandığını, sistemden ne ölçüde yararlanıldığını, sistemde ne gibi sorunlarla karşı karşıya kalındığını belirlemek ve sorunlara çözüm önerileri getirerek, sistemin geliştirilmesine katkıda bulunmak amacıyla hazırlanan anket değerlendirmelerinize sunulmuş olup ankette 1-4 arası sorular demografik veriler elde etmek için sorulmuştur. 5-14 arası sorular e-İçişleri Projesine yönelik genel sorulardan, 15-32 arası ise elektronik belge yönetimine dönük sorulardan oluşmaktadır.

Katkılarınız ve ilginiz için teşekkür ederim.

1-4. sorular demografik verileri elde etmek amacıyla oluşturulmuştur.	
1.Öğrenim durumunuz yandaki seçeneklerden hangisidir?	□ Lise □ Önlisans □ Lisans □ Yüksek Lisans □ Doktora
2.Çalıştığınız birim seçeneklerden hangisidir?	□ Nüfus Hizmetleri Dai. Bşk. □ Vatandaşlık Hizmetleri Dai. Bşk. □ Adres Dai.Bşk. □ Arşiv Dai.Bşk. □ İdari Hizmetler Dai. Bşk. □ Diğer, yazınız:

3.Kurumda çalışma süreniz nedir?	□ 1Yıl ve daha az □ 2-5 yıl □ 6-10 yıl □ 11 yıl ve üzeri
4.Göreviniz aşağıdakilerden hangisidir?	□ Müdür □ Şef □ Uzman □ Teknik Personel □ V.H.K.İ. □ Diğer, yazınız:
5-14 Arası sorular e-İçişleri sistemine yönelik genel sorulardan oluşmaktadır	
5. e-İçişleri Projesi ile kurum iş ve işlemlerinizde kolaylık yaşandı mı?	□ Evet □ Hayır □ Değişim olmadı
6. Proje sorumlunuz sisteme ilişkin yaşadığınız sorunların çözümünde yeterli mi?	□ Yeterli □ Yetersiz
7. e-İçişleri Projesi ile ilgili eğitim veriliyor mu?	□ Evet □ Hayır

8. Sisteme yönelik güncellemeler ve yenilikler ne kadar sıklıkla yapılmaktadır?	□ 1 Hafta □ 2 Haftada bir □ Ayda bir □ 3 Ayda bir □ Bilmiyorum
9. Yapılan güncellemeler kullanıcının işini aksatmaya neden oluyor mu?	□ Evet □ Hayır
10.Cevabınız evet ise öneriniz nedir?	
11. Sistem üzerinde iş ve işlemlerinizi eksiksiz/hatasız bir şekilde yapabiliyor musunuz?	□ Evet □ Hayır
12. Sistemi en çok hangi saatlerde kullanıyorsunuz?	□ 9.00-12.30 Arası □ 13.30-16.00 Arası □ 16.00-18.00 Arası
13. Sistemi en fazla kullandığınız saatlerde sistemde yavaşlama yaşanmakta mıdır?	□ Evet □ Hayır □ Arada
14. Sistem içinde en çok kullandığınız modül hangisidir?	□ Evrak □ Ajanda □ Yetki □ Bilgilerim □ Görevler □ Diğer

15- 32 arası soruları, e-İçişleri Projesinde Kullanılan Evrak Modülü ve Elektronik Belge Yönetimine İlişkin sorular oluşturmaktadır.	
15. e-belgelerin yaşam döngüsüne ilişkin iş tanımlamaları ve işlem süreçleri belirlenmiş midir?	□ Evet □ Hayır □ Bilmiyorum
16. e-İçişlerinde e-belge yönetimine ilişkin kullandığınız evrak modülünde sıkıntı yaşamakta mısınız?	□ Evet □ Hayır □ Bazen
17. Çalıştığınız birimde elektronik belge yönetimine ilişkin işlemlerden sorumlu personel bulunmakta mıdır?	□Evet □Hayır □Bilmiyorum
18. Genelde hangi tür belgelerle iş yapmaktasınız?	□ Rapor □ Yazışma □ Talimat □ Diğer
19. Fiziksel ortamda gelen evrakın sisteme kaydedilmesi sırasında sıkıntı yaşanmakta mıdır?	□ Evet □ Hayır
20. Ortalama kaç saatiniz e-belgelerle geçmektedir?	□ 1-2 saat □ 2-3 saat □ 3-5 saat □ 5 saat ve üzeri

21. Günde ortalama kaç evraka e-belge yönetimi uygulaması üzerinden cevap veriyorsunuz?	□ 1-5 □ 6-10 □ 11-15 □ 16 ve üzeri
22. Sistem üzerinden yazışma yaparken sıralanan seçeneklerden hangisi ile sisteme giriş yapmaktasınız?	□ Güvenli e-imza ile □Güvenli e-imza olmadan giriş şifresi ile □ Mobil imza □ Boş
23. Kurum içinde oluşturulan belgeleri farklı e-Devlet projeleri ile e-yazışma ortamında paylaşabiliyor musunuz?	□ Evet □ Hayır □ Bilmiyorum
24. Kurum içinde yapılan yazışmalar e-ortamda giderken aynı zamanda basılı ortamda da çıktı alınıp gönderilmekte midir?	□ Evet □ Hayır □ Bilmiyorum
25. Elektronik belgelerin tanımlanması ve erişiminin etkin bir şekilde sağlanması açısından üst veri elemanları yeterli midir?	□ Yeterli □ Yetersiz □ Bilmiyorum
26. e- belgelere erişimde sıkıntı yaşıyor musunuz?	□ Evet □ Hayır □ Arada

27. Elektronik belge yönetim uygulaması ile ilgili olarak modülde yapılan değişikliklerden haberdar oluyor musunuz? (Cevabınız evet ise aşağıdaki soruya geçiniz)	□ Evet □ Hayır
28. Yapılan değişikliklere ilişkin verilen bilgiler yeterli mi?	□ Evet □ Hayır
29. e-belge yönetimi uygulamasını desteklemek için eğitim faaliyetleri verilmekte midir?	□ Evet □ Hayır □ Bilmiyorum
30. Veriliyor ise; eğitim aldınız mı? (Cevabınız evet ise aşağıdaki soruya geçiniz)	□ Evet □ Hayır
31. Aldığınız eğitim, sistemde kullanılan elektronik belge yönetimi uygulaması için yeterli midir?	□ Yeterli □ Yetersiz
32. e-İçişleri Projesinde kullanılan e-belge yönetimi uygulamasının belge üretimine etkisi ne oldu?	□ Azaldı □ Arttı □ Değişiklik yok

ÖZET

Teknolojinin etkisiyle her alanda olduğu gibi kamu yönetimi alanında da büyük bir dönüşüm yaşanmış ve kâğıt ortamda üretilen belgeler, elektronik ortamda üretilen belgelere doğru bir değişim göstermiştir.

Ancak yoğun bir şekilde üretilen belgeler, gerekli ve ihtiyaç duyulan belgelerin bulunmasına ve istenilen zamanda kullanılmasına ilişkin süreci aksatmıştır. Bu doğrultuda da kurumların aktiviteleri sonucunda oluşturdukları belgelerin içerik ve yapısal özelliklerinin korunarak üretimden imhasına kadar geçen süreç içinde yönetilmesini içeren, e-Devlet uygulamalarının önemli bir parçası olan e-belge yönetimi üzerinde önemle durulmuştur.

Çalışmada, kurumlar için hayati derecede önemli olan e-belge yönetimi uygulaması ve süreçleri ile İçişleri Bakanlığında kullanılan e-İçişleri Projesi elektronik belge yönetimi uygulaması anlatılmıştır.

Ayrıca bu alanda yayımlanmış standartlara, Türkiye'de yapılmış çalışmalara ve mevzuata değinilmiştir. Yaşanan baş döndürücü gelişmelerin neticesinde tanımlanabilirlik, güvenirlik, bütünlük ve kullanılabilirlik özelliklerini bünyesinde barındıran belgelerin etkili ve hukuki bir altyapıya sahip elektronik belge yönetimi uygulaması içinde yönetilmesi gerekliliği vurgulanmıştır.

ABSTRACT

By the effect of technology, a major transformation experienced in public administration as well as in every field. So, documents produced in paper form shifted toward documents produced in digital form.

However, intensively produced documents disrupted the process of finding necessary, needed documents and using them when desired. In this direction, as an important part of e-government applications, e-document management, which includes the management of the documents formed as a result of institutions activities in the process from production to destruction while preserving their contextual and structural features, is overemphasized.

In this study, e-document management practices and processes which is vital for institutions and e-Interior Project used in Ministry of Interior is described.

Also, standarts published in this field , legislation and studies in Turkey has been referred. As a result of this dizzy developments, it is emphasized that the documents containing identifiability, reliability, integrity and availability features within itself, must be managed in electronic document management which has an effective and legal infrastructure.