

# Kurumsal İçerik Yönetimi Kapsamında E-Posta Yönetimi: Türkiye’den Yansımalar

E-mail Management in the Context of Enterprise Content Management: Reflections from Turkey

## Özgür Külcü

Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 06800 Beytepe, Ankara, Türkiye. kulcu@hacettepe.edu.tr

**Öz:** Bu çalışmada e-posta kullanımı ve yönetimine ilişkin uluslararası koşullar incelenmekte, bu çerçevede Türkiye’de 28 kurum örneğinde gerçekleştirilen anket verileri değerlendirilmektedir. Betimleme yönteminin kullanıldığı çalışmada literatür incelemesi ve anket tekniklerine dayanarak gerekli veriler elde edilmiştir. Çalışmada e-posta kullanımına ilişkin elde edilen verilerin, ilgili alanda sistemler geliştirmeye çalışan araştırmacılara yardımcı olması umulmaktadır. Çalışmada kurumsal e-posta yönetimine ilişkin temel sorunlar arasında mesajların üretimi, düzenlenmesi, ayıklanması ve uzun süre korunmasını içeren e-posta yönetim politikalarının geliştirilmemiş olması çıkmıştır. Ayrıca, kurumsal bilgi sistemleri çerçevesinde insan kaynakları, idari ve mali işler, belge ve arşiv yönetimi ile e-posta yönetiminin bütünleştirilmesine gereksinim olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar sözcükler:** E-posta yönetimi, elektronik belge yönetimi, kurumsal içerik yönetimi

**Abstract:** The study examines the international use and management of e-mail communication and compares the data gathered from 28 Turkish institutions. This is a descriptive research in nature and the quantitative data were collected through surveys. It is expected that the results on e-mail communication and its styles will be useful to researchers who are working on system development. Among the basic problems of organizational e-mail management systems is the lack of e-mail policies for message creation, maintenance, disposition, and long term preservation. Also, the results indicate that integration of human resources management, financial and administrative management systems and archival management systems with e-mail management system is among the expectations.

**Keywords:** E-mail management, electronic records management, enterprise content management

## Giriş

Günlük yaşamın ayrılmaz bir parçasına dönüşen “e-posta”, kavram olarak elektronik ağlar boyunca mesajların taşınması, diğer bir anlamıyla da e-postanın kendisini tanımlamak için kullanılmaktadır. İlk e-posta gönderimi aynı odadaki iki bilgisayar arasında 1971 yılında gerçekleşmiş, ardından Internet’in atası sayılabilecek ARPAnet ile yaygınlaşmıştır (Guercio, 2009, s. 146). Günümüzde e-posta sistemleri iletişimin en önemli platformunu oluşturmaktadır. Yapılan çalışmalar ortak entellektüel varlığın %75’e yakınının e-posta sistemlerinde yer aldığını ortaya koymaktadır (Gerr, 2004; Guercio, 2009, s. 146).

Teknik olarak söz edildiğinde e-posta, bir bilgisayar sisteminde üretilen ya da sağlanan bilginin elektronik olarak iletimi olarak adlandırılmaktadır. E-postalar genel olarak içsel ya da dışsal mesaj yayım sistemleri ile kişilere bilgiyi gönderme ya da alma imkânı veren, çeşitli teknolojik araçlarla mesajların depolanması ve iletilmesini sağlayan kanallardır (Association of Records Managers and Administrators [ARMA], 2000, s. 1). Pearce- Moses’a (2005) göre bir e posta sistemi, e-posta kullanıcı aracı (user agent), mesajların istemci ya da kullanıcılarca metin editöründen geçirildiği süreç ve sonuç olarak e-posta taşıma aracı ile depolama ve iletilme sürecini kapsamaktadır. Pek çok posta kullanıcı aracı ve posta taşıma aracı farklı sistemlerin karşılıklı olarak çalışabilmesine olanak sağladığı için POP3 ve IMAP standartlarını kullanılmaktadırlar. E-posta sistemleri genel olarak Basit Posta Taşıma Protokolünü (Simple Mail Transport Protocol, SMTP) kullanarak mesajları göndermektedirler (Park ve Zwaric, 2008, s. 468).

E-posta kavramı 30 yılı aşkın süredir yaşamın pek çok alanını etkilemektedir. İlk e-posta sistemleri kurumsal çerçevede diğer programlarla iletişime elverişli olmayan platformlar üzerinde sınırlı kullanıcı kitlesi arasında iletişime olanak tanımışlardır. Teknolojik gelişmeler, ilgili standartların yaygınlaşması ve ortak dosya transfer protokollerinin kullanımıyla

e-postalar, başka hiçbir iletişim kanalının boy ölçüşemeyeceği yaygınlıkta kullanılmaya başlanmıştır (Phillips, 2001, s. 56; Seow, Chennupati ve Foo, 2005, s. 43). E-postalar modern kurumların sinir sistemini oluşturmaktadır. Telefon ile karşılaştırıldığında yazılı izler taşıması ve işlemlerde zaman kavramını ortadan kaldırması büyük avantajlar sağlamaktadır. Sosyal ağlar ve anlık mesajlaşma sistemlerine göre daha güvenilir ve kalıcı özellikleri olduğundan söz edilmektedir (Miles, 2009, s. 5). Günümüzde kâğıt kullanılarak gönderilen mektup ya da yazışmalardan çok daha fazlası e-posta kanalları aracılığıyla yürütülmektedir. E-posta'nın yaşam biçimimizi de derinden etkilediğini söylemek mümkündür. Günümüzde çok az insan gecenin ilerleyen bir saatinde aldığı bir e-postadan rahatsızlık duymaktadır. Günlük yaşamda pek çok profesyonel aktivite de e-postalar aracılığıyla yürütülmektedir (Cox, 2007, s. 1).

Kişisel bilgi alışverişinin ötesinde kurumsal iletişimin bir parçası olarak üretilen ve kullanılan e-posta sistemleri belge yönetimi faaliyetlerinin bir parçası olarak değerlendirilmektedir. E-postalar iletişimde sağladığı hız ve etkinliğe karşın denetim gücünü ve yapılandırılmış programların eksikliği gibi sorunlarla belge yönetimi alanının güncel tartışma konularındandır. Bu çalışmada kurumsal e-posta sistemlerinin koşulları, belge yönetimi ve kurumsal içerik yönetimi yaklaşımları ile birlikte değerlendirilmektedir.

### **E-Posta Yönetimine Dönük Sistemik Yaklaşımlara Duyulan Gereksinim**

Günümüzde e-posta yönetiminin, kurumların en kritik bilgi yönetim sistem unsurlarından biri haline geldiği üzerinde durulmaktadır (Stephens ve Wallace, 2003). Yapılan bir çalışmada ortalama bir kullanıcıya günde 84 e-postanın geldiği saptanmıştır. Bu e-postaların kapsadığı alan ise ortalama 100 megabayt'dır (Moerdler, 2006, s. 12). Görüntüleme ve kopyalama teknolojilerindeki gelişmelerin yarattığı yüklerle birlikte giderek artan e-posta sayısı karşısında depolama alanları ve bu yükü taşımakta zorluk çeken sunucu alt yapıları ciddi sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedir. Bu gelişmeler pek çok kurumu, çalışanlarının e-posta alanlarını sınırlamaya itmektir. Kurumsal e-posta sistemleri üzerinde kayıtlı bilginin etkin olarak yönetilememesi kurumları zor duruma düşürebilmektedir. Bu sorunların çözümüne dönük kurumsal uygulamalar yanında uluslararası düzeyde çalışmalar da sürdürülmektedir (ARMA, 2000; Dutch National Archives, 2007; Library and Archives Canada, 2006; Moerdler, 2006; Seow, Chennupalive ve Foo, 2005).

Günümüzde e-posta sistemleri pazar baskısı, yasal koşulların tanımlanması sorunu, iş uygulamalarının yarattığı beklentiler ve teknolojik eğilimler gibi pek çok unsurdan doğrudan etkilenmektedir. Kurumlar için e-posta sistemleri erişim problemleri, teknolojik eskime, yasal sorunlar, güvenlik ve güvenilirlik ile özgünlük sorunları, şifreleme ve gizlilik unsurları gibi pek çok koşulla ilişkili hale gelmiştir. Artık kurumlar için e-posta sistemlerinde üretilen ya da sağlanan mesajlar belge yönetimi programlarının dâhili bir parçasıdır. Bu koşullarda pek çok kurum belge yönetim sistemlerinin parçası olarak e-posta politikaları ve rehberleri hazırlamaya yönelmektedirler. Öte yandan e-postaların en kötü yönetilen belge formları arasında yer aldığına değinilmektedir. Pek çok önemli e-posta kişisel posta kutularında, kişilerin kendi belirlediği alıkoyma ya da ayıklama stratejileri çerçevesinde bulundurulmaktadır (Seow, Chennupati ve Foo, 2005, s. 43). Bu durum yanlışlıkla imha, gereksiz alıkoyma, kurumsal değere sahip bilginin kaybı ya da gerekli uygulamaların zamanında yapılamaması gibi kurumları yasalar karşısında zor duruma düşürebilecek sonuçlara yol açabilecek niteliktedir.

Yukarıda dile getirilen koşullar çerçevesinde kurumlar için e- posta sisitemlerinin işleyişine dönük düzenlemeler yapmak giderek bir zorunluluğa dönüşmeye başlamıştır. Yine ilgili alanda uygulamaya konulan yasal düzenlemeler de bu gelişmeleri desteklemektedir. Örneğin, ABD yasalarına göre kurumlar yasal araştırma sürecinde her türlü elektronik kaydı incelemeye açmakla yükümlü kılınmışlardır (Swartz, 2002; 2006a, s. 24; 2008; United States Supreme Court, 2006). Türkiye'de ise e-postalar yasalar karşısında "takdiri delil" niteliğindedir. Elektronik imza ile gönderilen e-postalar ise 'senet hükmünde' kabul edilmektedir (Ceza Muhakemesi Kanunu, 2004; Elektronik İmza Kanunu, 2004; Elektronik, 2006; Hukuk Usul Muhakemeleri Kanunu, 1927; Mevcut, 1996; Yavuzcan, 2009). Bu gelişmeler kurumları bünyelerinde yer alan her türlü kayıtlı bilgiyi düzenlemeye sevk etmektedir. Yeni düzenlemeler çerçevesinde kurumlar için e-postaların toplu olarak silinmesi ciddi sorunlara da yol açabilmektedir. Örneğin Bank of America, J.P. Morgan, Merrill Lynch, Morgan Stanley, Philip Morris gibi pek çok küresel şirket mahkemelerce istenen e-postaları sildiği ya da erişimini mümkün kılamadığı için son derece yüksek cezalar ödemek durumunda kalmışlardır (Swartz, 2004, s. 20; 2006b, s. 14; Swartz, 2003a-b, s. 12; 2004; 2006c, s. 9). Sadece Morgan Stanley'in 2005 yılında yasal bir kovuşturma sürecinde kurumsal e-posta sistemleri üzerinde yer alan mesajlara tekrar erişim sağlayamadığı için 1,45 milyar dolar ceza ödemek zorunda kaldığı bilinmektedir (Landon, 2005). Enron ve WorldCom olaylarının yasal olarak saklanması gerekli elektronik kayıtların imhasının pahalıya mal olabileceğini gösterdiği dile getirilmektedir (Moore, 2002). Amerikan Yönetim Derneği'nin (American Management Association, 2006) bir çalışmasına göre kurumların %24'ü mahkeme kararı

çerçevesinde çalışanların e-postalarını kullanıma açmak durumunda kalmış ve %15'i ilgili nedenlerle mahkemelik olmuştur.

E-posta kişisel üretkenlikte olduğu kadar iş performansında da kritik bir öneme sahiptir. İş ortamında iletişimin vazgeçilmez unsuru olduğu gibi işe dönük daha sonra kullanım değerine sahip bilginin de önemli bir bölümü e-posta sistemleri üzerindedir. Pek çok kurum bu ve benzeri gelişmelerden sonra e-posta arşivleme üzerinde daha ağırlıklı olarak durmaya başlamıştır. Genel olarak kullanım değeri taşıyan tüm e-posta mesajlarının kısa ya da uzun vadede değerlendirilmesi gerekli görülmektedir.

## E-Posta Sistemleri Üzerine Yürütülen Araştırma Sonuçları

E-posta sistemleri üzerine yürütülen araştırmaların yoğunluğu konuya verilen önemi göstermektedir. Bu çerçevede elde edilen sonuçlar çalışma açısından önemli görüldüğünden aşağıda başlıklar halinde sunulmaktadır.

Osterman Araştırma Kuruluşu (Osterman Research Inc., 2009a) tarafından 2002 yılından itibaren e-posta arşivleme, Web 2.0 uygulamaları ve kurumsal içerik yönetiminin çeşitli unsurlarına dönük gerçekleştirilen araştırmalarda çarpıcı sonuçlar ortaya konulmuştur. Kuruluşun, çoğunluğu ilgili konuda alan çalışmalarına dayanarak yayımladığı rapor sayısı 2007-2009 arasında 60'ın üzerindedir. Bu çerçevede kuruluş tarafından yürütülen bir araştırmada kurumların %64'ünün e-posta alıkoyma politikası uygulamayı planladıkları ortaya çıkmıştır (Swartz, 2008, s. 19). Ancak pek çok kurum bu geçişe hazırlıksız görülmektedir. Özellikle e-posta bulgularının sağlanması ve elektronik kanıtların kullanımı konusunda ciddi sıkıntılar söz konusudur (Osterman Research Inc., 2009a; Swartz, 2008, s. 19).

Osterman araştırma grubu tarafından e-posta arşivleme üzerine gerçekleştirilen araştırmalarda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Çalışanlar ortalama 9 saatlik çalışma sürelerinde 152 dakikalarını e-posta istemcilerinde harcamaktadırlar. Bu da toplam çalışma süresinin yaklaşık %28'ine karşılık gelmektedir.
- 1.000'den çok çalışanı olan kurumlarda ortalama bir çalışana 124 e-posta gelmekte ya da gitmektedir.
- Kurumsal iletişimin %79'u e-posta istemcileri yoluyla gerçekleştirilmektedir.
- Çalışanların %35'i işlerini gerçekleştirmek için e-postayı önemli görürken, %58'i e-postaları vazgeçilmez bulmaktadır.
- Ortalama bir çalışan her 3,7 dakikada bir e-posta almakta ya da göndermektedir.
- Kullanıcılar tarafından gönderilen sayısal içeriğin üçte ikisinde e-posta sunucuları kullanılmaktadır.
- Çalışanların günlük işleri için gerekli bilginin dörde biri e-posta sunucularında saklanmaktadır.
- Sosyal medya araçları olarak wikiler, bloglar, gerçek zamanlı iletişim araçları, birleşik iletişim modellerinin gelişimine rağmen e-posta sistemleri bilginin paylaşımında ve iletiminde kullanılan en popüler araçlar olmaya devam etmektedir.
- Kurumların %73'ünün 24 saatlik e-posta kesintilerinden hayati derecede etkilenebildiği ve %32'si için bu sürenin 4 saat olduğu ortaya çıkmıştır.
- Gönderilen e-postaların %29'u eklentili farklı formatlarda veri içermektedir.
- Sunucu, uygulama ve bulut tabanlı sistemlerin birlikte kullanımı e-postaların iş sürecinde sürekliliği ve etkinliği için en iyi çözüm olarak görülmektedir (Osterman Research Inc., 2009b, s. 1-3, 5, 12).
- Kurumların önemli bir kesimi e-postalara kota koymaktadır.
- Araştırmaya katılan kurumların %53'ü e-posta alıkoyma ve imha politikalarına sahip değildir.
- E-postaları saklama eğilimine dönük araştırma sonucunda kurumların, %36'sının e-postaların tümünü saklama eğiliminde olduğu, %21'inin beş yıldan fazla, %43'ünün 1-5 yıl arasında, %36'sının ise bir yıldan az belgeleri sakladıkları ortaya çıkmıştır.
- Kurumların %66'sı e-posta arşivleme teknolojisine sahip değildir (Osterman Research Inc., 2007). Yapılan araştırmalar e-posta sisteminin bir aylık işletme maliyetinin kişi başı 15 ile 50 dolar arasında değiştiğini göstermiştir. Maliyet yaşanan özel durum ve sorunlarla daha da artabilmektedir. Maliyetin üçte ikisini çalışan üçte birini de alt yapı giderleri oluşturmaktadır (Osterman Research Inc., 2009a, s. 1).
- E-posta arşivlemenin yıllık büyüme hızı %36 olarak hesaplanmıştır (Osterman Research Inc., 2008, s. 3).
- Kurumların çok azı (%16) kendi personeline e-posta arşivlerinde araştırma yapma olanağı tanımaktadırlar.
- Kurumların %66'sı kurum içi yasal ve idari kovuşturmalarda, %63'ü mahkeme ya da yetkili diğer organlardan gelen kovuşturmalarda e-postalarda inceleme yapmışlardır (Osterman Research Inc., 2008, s. 4).

- Kurumlarda yedeklenmiş bilgi miktarının 100 exabayt'ı geçtiği öngörülmektedir (Osterman Research Inc., 2008, s. 5).

Dünya çapında 65.000 üyesi olan Bilgi ve İmaj Yönetim Derneği (Association of Information and Image Management, AIIM) 3 Mart-3 Nisan 2009 tarihleri arasında kurumsal içerik yönetimi uygulamaları kapsamında e-posta yönetimi üzerine 1109 denek üzerinde geniş kapsamlı bir araştırma yapmıştır. Ortaya çıkan sonuçlar aşağıdaki gibidir (Miles, 2009, s. 4):

- Çalışanların ortalama bir saatten fazla zamanlarını e-posta sistemleri üzerinde harcamaktadır.
- Çalışanların yarısından fazlası Blackberry'ler, telefon ya da PDA'lar yardımıyla bilgisayarları dışında da e-postalarına erişebilmektedir.
- %28'i iş saatleri dışında da işe yönelik e-posta uygulamaları gerçekleştirmektedirler.
- E-posta arşivleme, yasal incelemeler, bulunabilirlik, depolama kapasitesi kurumların e-posta sistemlerine dönük belli başlı endişe kaynakları arasında yer almaktadır.
- Deneklerin yarısından fazlası kurumlarda e-posta kanalıyla yürütülen dokümantasyon faaliyetlerine, bu faaliyetlerin depolanması, düzenlenmesi ve tekrar erişimine dönük kullanılan sistemlere güvenmemektedir.
- Kurumların yalnızca %10'u kurumsal boyutta e-posta yönetim sistemine sahiptir. %20'si ilgili konuda proje yürütmektedir. %29'u böyle bir sistem planlamasına 2 yıl içerisinde geçmeyi düşünmektedir.
- Kurumların %55'i 'Outlook' arşiv ayarlamalarına dönük politikalara sahiptir. İlişkili olarak ilgili kurumlarda kullanıcılar yerel sürücüler üzerinde arşiv oluşturabilmektedirler.
- Kurumların %19'u önemli e-postalara dönük ayrı bir e-posta sistemine sahiptir. %18'i en azında belirli e-postaların basılı kopyalarını da almaktadır.
- Kurumların %60'ı yasal ve idari araştırmalarda-postaların kullanımı üzerine tanımlanmış politikalara sahiptir.

1992 yılında yapılan bir araştırmada nüfusun sadece %2'si e-postayı kullanırken bu oran 1998'de %15'e ulaşmıştır. Günümüzde yıllık e-posta artışının %30 olduğu ve bunların %70 gibi çok önemli oranının spamlardan oluştuğu dile getirilmektedir (Rosi, 2007, s. 8). Kaliforniya Üniversitesi Berkeley'de Peter Lyman ve Hal R. Varian öncülüğünde yürütülen bir araştırma sonucuna göre dünyada yıllık bilgi üretimi 4 exabayt civarındadır. Bu miktar 70 milyon olarak öngörülen Kongre Kütüphanesi koleksiyonunun 37.000 katına eşit çıkmıştır. Dünyada üretilen bilginin %92'si elektronik ortamdadır. Buna rağmen gelecek 10 yılda basılı ve manyetik ortamda bilgi üretiminin iki katına çıkacağı öngörülmektedir. Sadece ABD dünyada bilgi üretiminin %40'ını gerçekleştirmektedir (Lyman ve Varian, 2003; Osterman Research Inc., 2008).

Swartz'ın (2006) yaptığı çalışmaya göre e-posta yeni Web sayfalarının ürettiği bilginin 500 katı fazla veri üretmektedir. İş sürecinde üretilen yıllık e-posta bir exabayt'dan fazladır. Günlük 30 milyon e-posta gönderilmektedir (Nikki, 2006, s. 5-36, 38-40, 42, 44).

2004 yılında yapılan bir çalışmaya göre, iş yaşamında e-posta'yı kullanan çalışanların %59'u bunu zaman kaybı olarak görürken, %28'i işlerini engellediği görüşündedirler. Çalışanların %61'inin kişisel nedenlerle e-posta kullandığının ortaya çıktığı çalışmada, kurumların önemli bir bölümünün e-postaları araştırma ve depolamak için yeterli olanaklara sahip olmadığı ortaya çıkmıştır (Survey, 2004, s. 22).

Web, anlık mesaj ve e-posta sağlayıcı bir firma olan Orchestra'nın 2004 yılında yaptığı bir çalışmaya göre kurumların sunucularında bulunan e-postaların yarısına yakını gereksiz silinebilir ya da daha az maliyetli diğer alanlara aktarabilir mesajlardan oluşmaktadır. Orchestra gelen ve giden mesajları analiz ederek bunların iş ile ilişkisini ortaya koyarak arşivleyebilecek bir yazılım uygulaması ile bu sorunların çözülebileceği üzerinde durmaktadır (Swartz, 2004, s. 11).

Amerikan Yönetim Derneği'nin 2004 yılında yaptığı bir çalışmada kurumların %75'inin e-postalara yönelik yazılı politikaları olmasına karşın, çalışanların %43'ü e-postaların alıkonması ya da herhangi bir sorun karşısında karar verilmesi noktasında problemler yaşamaktadırlar (American Management Association, 2006). ABD'de Elektronik İletişimin Mahremiyeti Yasası'na (The Electronic Communications Privacy Act, 1998) rağmen kurumların önemli bir bölümü çalışanlarına gelen e-postaları denetlemektedirler (Swartz, 2002).

Amerikan Yönetim Derneği'nin 2007 yılında gerçekleştirdiği bir başka araştırmada, e-posta sisteminin yanlış kullanımı yüzünden işinden olanların, %64'ü kurum politikalarını çiğnediği, %62'si uygun olmayan ya da saldırgan dil kullandığı, %26'sı kişisel olarak e-posta sistemini aşırı kullandığı, %22'si hukuk ihlali ve güvenlik %12'si de diğer nedenlerden dolayı suçlu bulunmuşlardır (American Management Association, 2007, s. 1-2).

## Metodoloji

Bu çalışmada Türkiye’de e-posta kullanımı ve e-posta sistemlerinin idaresine dönük var olan koşulların değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede yaşanan sorunların ve bu sorunların kaynaklarının tespit edilmesi ve çözüm oluşturabilecek yaklaşımlar betimsel yöntem çerçevesinde ele alınmaktadır. Uluslararası literatürde e-posta sistemlerinin incelenmesi ve ilgili alanda politika ve programlarının geliştirilmesine dönük kapsamlı araştırmalar söz konusudur. Ülkemizde ilgili konuda çalışmaların eksikliği dikkat çekici boyuttadır. Ülkemizde e-posta sistemlerinin ulusal ve uluslararası beklentiler çerçevesinde yasal ve idari çerçevesinin tanımlanması ve uygulama standartlarının geliştirilmesi önemli görülmektedir. Bu çerçevede çalışmanın ilgili alanın önemine dönük farkındalık yaratması beklentiler arasındadır.

Veriler literatür incelemesi ve anket tekniği ile elde edilmiştir. Anket bulgularının değerlendirilmesinde, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) kullanılmış, veriler betimsel istatistiklerine dayanarak analiz edilmiştir. Bu çalışma anketin uygulandığı 28 kurum ile sınırlıdır. Kurumlar belirlenirken genel evrak ve arşiv örgütlenmesi olan kurumlar seçilmiş, herhangi bir sektör ya da alan ayırımı yapılmadan çalışmanın sınırları çerçevesinde erişilebilen kurumlarla anket gerçekleştirilmiştir.

Anket çalışması HÜ Bilgi ve Belge Yönetimi öğrencilerinin desteği ile beşi özel sektör 23’ü kamu sektöründe olmak üzere toplam 28 kurumda çeşitli seviyelerde çalışan 505 personel üzerinde yürütülmüştür. Katılımcıların %22,2’si bilgi işlem, %13,3’ü araştırma-planlama, %25,3’ü eğitim-öğretim, %39,2’si ise hizmet sektöründe çalışmaktadır.

Anket katılımcılarının %7,9’u yönetici, %19,6’sı uzman, %23,6’sı teknik personel, %25,7’si idari personel olarak görev yapmaktadır. Eğitim durumları incelendiğinde ise %65,8’inin üniversite, %17,9’unun yüksek lisans, %10,3’ünün ise lise mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %18,1’i iki yıldan az çalışma deneyimine sahipken, 2-5 yıl arasında çalışanların oranı %30’dur. 21 yıldan çok çalışanların oranı ise %7,5’de kalmaktadır.

## Türkiye’de E-Posta Kullanımına İlişkin Gerçekleştirilen Araştırma Sonuçları

Daha önce de değinildiği gibi e-posta kullanımı ve uygulamaları popüler bir araştırma alanı oluşturmaktadır. Ancak ülkemizde gerek e-posta kullanımı gerekse e-posta sistemlerinin var olan koşullarını analiz etmeye dönük araştırmalar sınırlı kalmaktadır. Bu kapsamda Türkiye’de e-posta kullanımı ve kurumların e-posta uygulamalarına ilişkin yaklaşımını tespit etmeye dönük gerçekleştirilen anketten aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır. Deneklerin %39,2’si kurumda belge üretim faaliyetlerine katılmakta, %32,5’inin bu işlerle ilgili sorumluluğu bulunmakta, %33,3’ü belgelerden kullanıcı olarak yararlanmaktadır. Yalnızca %6,5’lik kesim kurum içinde belge ve evrak işleriyle hiç işi olmadığını dile getirmiştir.

Denekler kurumlarında bilgi ve belge hizmetlerini %90,1 oranında önemli ya da çok önemli görmektedirler. İş yaşamında e-postaları kritik önemde görenlerin oranı %86,1’dir.

Kurumsal içerikli e-postalar içerisinde en yoğun olarak toplantı ya da etkinlik duyurusu ile ilgili mesajlar alınmaktadır (%79). Ardından onaylama ya da yetkilendirme ile ilgili mesajlar (%69), kurumsal politikalar ve uygulamalarla ilgili mesajlar (63,7), herhangi bir iş sürecin başlatacak ya da devamını etkileyecek nitelikte mesajlar (%58,8), karar verme sürecinde kullanılacak bilgi veren mesajlar (%51), kurumsal onaylama ya da yetkilendirme ile ilgili mesajlar (%48,5), kurumsal denetim ve değerlendirme faaliyetleri ile ilgili mesajlar (%48,3) sıralanmaktadır.

Kurumsal içerikli e-posta kanallı yazışmalarda kullanılan istemciler ağırlıklı olarak Outlook (%58) ve kurumun kendi e-posta sistemidir (%52,6). Ardından G-mail (19,9), Mozilla thunderbird (%12,7), Yahoo mail (%10,4), Pegasus (%7,7), Mynet (%6,2), Apple mail (%0,9) sıralanmaktadır.

Deneklerin yalnızca %19,1’i bir e-posta adresine sahipken %80’inden fazlası birden fazla e-posta istemcisi ile çalışmaktadır. %74,4’ü günde yarım saatten fazla sürelerini e-postalarla ilgili işlemlerde harcamaktadırlar. Yarım saatten fazla işe yönelik e-posta işlemlerini sadece mesai saatleri içerisinde yürütürken, %44,9’u hafta sonu ve tatil günlerinde de işe yönelik e-posta işlemleri gerçekleştirebilmektedirler.

E-postayla gelen kurumsal evrakların basılı belgelerle birlikte kişisel klasörlere kaldırılma oranı %37,8’ken, %20,2’lik kesim ilgili e-postaları kurumun elektronik bilgi ve belge yönetimi programı içerisinde depolamakta, %12 oranında e-postalar diğer personelin de kullandığı klasörlere kaldırılmakta, %10,6 oranında ise kurumsal değeri olan e-postalar diğer kişilerin de erişiminin mümkün olduğu sunucularda depolanmaktadır. E-postaların kişisel bilgisayarlarda posta kutusu (mailbox) dışında farklı bir yere kopyalanma oranı %19,4’dür.

Önemli eklentilere sahip e-postalara yönelik olarak %48,9'luk kesim, format kopyalanan ortamlarda desteklenmese de eklentileri orijinal formatta sakladığını dile getirirken %26,3'lük kesim önemli e-postaların yaygın kullanılan sistemlere ait formatlara çevrilerek saklandığını dile getirmiştir. Deneklerin %13,1'i e-posta formatı sistemleri tarafından desteklenmiyorsa eklentileri kaydetmeme, %11,7'si ise e-posta eklentilerini genellikle kaydetmeme eğilimindedir. E-postaların orijinal formatlarının değiştirilmesi özgünlüğünü ortadan kaldırdığı için dikkatle ele alınması gereken bir konudur. Eklentilerin kaydedilmemesi ise içeriği ortadan kaldıran ciddi bir sorun olarak görülmektedir.

Denekler kurumlarının e-posta sistemlerinin en zayıf yönünü e-postaların yönetim sistemi unsurları ve alt unsurların tanımlanması konusunda (iyi ve üstü işaretleme oranı %32,4'tür) görmektedirler. E- posta sistemleri ile kurumun bilgi, belge ve evrak yönetim sistemlerinin bütünleşmesinde de ciddi sıkıntılar vardır (iyi ve üstü işaretleme oranı %36,7'dir). E- postaların ortak kullanılan belgeler olarak tanımlanmasına dönük kurumsal koşulları olumlu görenlerin oranı %38,8'de kalırken, e-posta sisteminde kayıtlı mesaj ve belgelerin saklama koşulları ve ayıklanması ile e-postaların uygun biçimde depolanması ve korunması konularında mevcut koşulları olumlu görenlerin oranı %40'ın hemen üzerinde gerçekleşmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde kurumların e-posta sisteminin iyi işlediğini düşünen deneklerin oranı %38,7'dir.

Günümüzde yaygın biçimde bir iş aracı olarak kullanılan e-posta sistemleriyle ilgili sorunlu alanlar sırasıyla aşırı yük (%39,5), spamlar (%27,7), güvenlik ve güvenilirlik zafiyetleri (%26), geçmiş postaların bulunması ya da kurtarılması (%17,7), güvenliğinden şüphe duyulan mesajlar (%17,4), iş hesaplarına dönük kimlik hırsızlığı (%15) olarak görülmektedir.\*

Kurumsal anlamda yaşanan e-posta sorunları içerisinde en ciddi sorunu e-posta arşivleme oluşturmaktadır (%38,7). Ardından güvenlik ve tehditler (%31,7), personelin yanlış kullanımı (%20,8), spam filtreleme (%19,9), yedekleme (%18,5), depolama sorunu (%18,1) sıralanmaktadır.

Deneklerin %10,8'i elektronik imza sertifikalı yazışmalar yürüttüklerini dile getirmişlerdir. Kurumlarında e-imzalı iletişim ve yazışma işlemleri gerçekleştirildiğini dile getirenlerin oranı %28,3 iken, kendilerine e-imzalı mesaj gelen denek oranı %26,8'dir.

Kurumsal e-posta işlemlerinde en güvensiz görülen, gizliliği söz konusu olan işlemlerin e-posta kanalıyla yürütülmesidir (güvenli görülme oranı %24,7). Ardından kurumu ilgilendiren antlaşmalar, mukaveleler ve diğer senet hükmündeki uygulamaların e-posta kanalı ile yürütülmesi (%28,6), kurum içi yasal ya da idari düzenlemelerde tanımlanmış işlerin e-posta kanalıyla yürütülmesi (%37,8), kurum içi personel ya da müşteri ilişkileri gibi idari işlerin e-posta kanalıyla yürütülmesi (%43,8), kurum dışı kişilerle işe yönelik idari yazışmaların e-posta kanalıyla yürütülmesi (%46,4), kurum içi talimatların e-posta kanalıyla yürütülmesi (%57,9) gelmektedir. E-posta yoluyla iletişimde en güvenli görülen, kurum içi iletişim amaçlı yazışmaların e-posta kanalıyla yürütülmesidir (%66,8).

Kurumlarda personelin posta kutuları (mailbox) içerisinde önemli e-postaların, e-posta arşivleme sistemine aktarılması, bunların belirli konu kategorilerine göre sınıflandırılması, önceden tanımlanmış saklama planları çerçevesinde alıkonulması ve ayıklanması ile gerekli sürelerde depolanması ve gerektiğinde erişimini sağlamaya dönük e-posta arşivleme programı kullanma oranı %35,2'de kalmaktadır. Yukarıda dile getirilen kapsamda e-posta arşivleme sistemine duyulan gereksinim ise %77,7 oranında işaretlenmiştir.

Kurumlarda e-posta arşivleme sistemi, elektronik belge yönetim sistemi, yönetim enformasyon sistemi, personel ve mali işler bilgi sistemi gibi bilgi sistemlerinin tümünü içerisine alacak bütünlük bir platform üzerinden hizmet verecek çözümlerin geliştirilmesinin önemli olduğunu dile getiren deneklerin oranı %81,3 gibi yüksek bir orandadır.

## Sonuç

Türkiye'de e-posta kullanımını değerlendirmeye dönük gerçekleştirilen araştırma, çeşitli sektörlerde bilgi işlem, araştırma-planlama, eğitim-öğretim ve kullanıcı hizmetlerinde, ağırlıklı olarak lisans ve lisansüstü düzeyde eğitim almış denekler üzerinde gerçekleştirilmiştir. 2 yıl ve üzeri iş deneyimine sahip olanların oranının %80'in üzerinde olduğu çalışmada denekler, kurumlarının belge işlemlerinde aktif rol üstlenmektedirler. Genel olarak değerlendirildiğinde uluslararası çalışmalarla paralel olarak kurumlarda e-posta sistemleri iş sürecinin kritik bir parçası olarak görülmektedir. İş sürecinde daha çok iletişim faaliyetlerinin bir parçası olarak yararlanılan e-postaların, yetkilendirme ve onaylama faaliyetlerinde, hatta karar destek sistemi olarak kullanılma oranı oldukça yüksektir. Kurumlar e-posta sistemlerindeki

\* Bazı anket sorularında birden fazla şık işaretlenmesi mümkün olduğundan toplam değer 100'ün üzerindedir.

verileri zaman zaman denetim ve değerlendirme faaliyetlerinde de kullanılmaktadırlar. Bu sonuçlar kurumsal iş sürecinde e-posta sistemlerinin aktif olarak kullanıldığını göstermektedir. Kurumsal içerikli yazışmalarda kurumun kendi e-posta kanalları kadar Outlook'un da kullanılıyor oluşu ilginç bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişisel kullanımda ise kullanıcıların birden fazla e-posta adresine sahip olma oranı oldukça yüksek çıkmıştır. Çalışma içerisinde değinildiği gibi e-postaların en önemli avantajı zaman kavramını ortadan kaldırmasıdır. Gerçekleştirilen araştırmada kullanıcıların önemli bir bölümünün iş saatleri dışında hatta tatil dönemlerinde kurumsal içerikli e-posta işlemlerini yürüttüklerini dile getirmesi, yeni koşulların çalışma koşullarına getirdiği yeniliklerin yansımaları olarak görülmelidir.

Yukarıda da değinildiği gibi giderek daha yoğun biçimde e-postalar kurumsal belge yönetimi programları çerçevesinde ele alınmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre Türkiye'de çalışmanın yürütüldüğü kurumlarda da e-posta sistemleri, kurumsal bilgi ve belge yönetim faaliyetlerinin bir bölümünü oluşturmaktadır. Öte yandan önemli e-postaların paylaşılan sunucular kanalıyla kurumsal bilgi ve belge yönetimi programları çerçevesinde ilgili kişilerin kullanımına açıldığı örneklerin oranı %10 civarında kalmaktadır. E-postaların güvenilirliği ve kanıt niteliğinin devamına ilişkin bir diğer konu da mesajların orijinal formatta saklanmasıdır. Bu çerçevede deneklerin %26,3'nün e-posta mesajlarını başka formatlara aktararak saklama eğilimi, ciddi bir soruna işaret etmektedir. Deneklerin de işaret ettiği gibi, inceleme yapılan kurumların önemli bir bölümü e-posta üretimi, kullanımı, korunması ve arşivlenmesine dönük tanımlanmış uygulamalara sahip değildir. Kurumsal iş sürecinin bu denli önemli bir parçası olarak görülen ve kurumsal bilginin önemli bir bölümünün yer aldığı e-posta sistemlerinde kayıtlı mesajların üretimi, kullanımı, düzenlenmesi, ayıklanması ve arşivlenmesine dönük ilkelerin belirlenmemiş olması, çalışma sonuçlarından da izlenebildiği gibi erişim, güvenlik ve güvenilirlik sorunları ile aşırı yük ve iş sürecinin yavaşlaması gibi ciddi problemlerin doğmasına yol açabilmektedir.

Güvenli ortamlarda elektronik yazışmaların yürütülmesi ve elektronik imza uygulamaları çalışma sonuçlarından da görülebileceği gibi giderek yaygınlaşmaktadır. Ancak tüm bu uygulamalar da sistemlere olan güveni sağlamakta yetersiz kalmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde e-posta sistemlerinin iyi işlediğini düşünen deneklerin oranı %38,7'de kalmaktadır. Denekler kurumsal e-posta sistemlerinde en sorunlu alanı e-postaların arşivlenmesinde görmektedirler. Çalışma içerisinde değinildiği gibi e-posta arşivleme sistemleri, gerekli güvenlik ve yedekleme koşulları ile kurumsal e-posta uygulamalarının etkinleşmesinde önemli avantajlar sağlayabilmektedir. E-posta kanalıyla yürütülmesinden en çok çekinilen konuyu gizliliği olan yazışmalar oluşturmaktadır. Yine senet hükmündeki uygulamaların e-posta kanalıyla yürütülmesine dönük ciddi endişeler söz konusudur. Deneklerin de değindiği gibi kurumsal iş yükünün önemli bir bölümünü oluşturan diğer konulardaki iletişim ve bilgi alışverişinin e-posta kanallarına taşınması gerekmektedir. Bu süreçte kurum içerisinde kullanılan tüm bilgi sistemlerinin birbiri ile iletişim kurabilecek biçimde bütünleştirilmesi, sistemlerin işleyişine dönük tüm unsurların tanımlanması, özelde e-postalara yönelik üretim, düzenleme, ayıklama ve arşivleme uygulamalarına ilişkin ilkelerin belirlenmesi, önemli e-postaların farklı yetkilendirmelerle personelin erişimine sunulduğu sunuculara aktarılması, sistemin etkin kullanımına dönük gerekli unsurların yapılandırılması gerekmektedir. İnceleme yapılan kurumlarda deneklerin de beklentisi bu yöndedir.

## Kaynakça

- American Management Association. (2006). *2006 workplace e-mail, instant messaging & blog survey: bosses battle risk by firing e-mail, IM & Blog Violators*. 31 Ağustos 2009 tarihinde <http://www.amanet.org/news/28.aspx> adresinden erişildi.
- American Management Association. (2007). *2007 electronic monitoring & surveillance survey*. AMA/Epolicy Institute Research. 02 Eylül 2009 tarihinde <http://www.Epolicyinstitute.Com/Survey2007summary.Pdf> adresinden erişildi.
- Association of Records Managers and Administrators [ARMA]. (2000). *Guideline for managing e-mail*. International Standards Committee E-mail Task Force. Prairie Village, KS: ARMA International.
- Ceza Muhakemesi Kanunu. (2004). *Resmi Gazete*, 25673, 1-89.
- Cox, R.J. (2007). Two sides of the coin: archivists and records managers consider electronic mail. *Records & Information Management*, 23(5), 1-14.
- Deleted e-mails cost Philip Morris \$2.75 million. (2004). *Information Management Journal*, 38, September/October, 20.
- Dutch National Archives. (2007). *Preserving email. The digital preservation testbed. From digital volatility to digital permanence: preserving e-mail*. 27 Aralık 2009 tarihinde <http://www.digitaleduurzaamheid.nl/bibliotheek/docs/volatility-permanence-email-en.pdf> adresinden erişildi.
- Elektronik İmza Kanunu. (2004). *Resmi Gazete*, Sayı: 25355, 1-8
- Elektronik posta mahkemede delil olarak kullanılabilir mi?* (2006). Türk Hukuk Sitesi. 12 Ocak 2010 tarihinde <http://www.turkhukuksitesi.com/showthread.php?t=7615> adresinden erişildi.

- Gerr, P. (2004). *IntelliResearch looks to shake up a crowded Enterprise Message Archiving (EMA) market*. Enterprise Strategy Group. 08 Eylül 2009 tarihinde <http://www.enterprisestrategygroup.com/Login.asp?frompage=BuyInsight.asp&ReportID=216> adresinden erişildi.
- Guercio, M. (2009). *Keeping and preserving e-mail*. InterPARES 3 Symposium içinde (s.145-191). Seoul: National Archives of Korea.
- Hukuk Usul Muhakemeleri Kanunu. (1927). *Resmi Gazete*, 622, 1-72.
- Landon T. (2005). Jury tallies Morgan's total at \$1.45 billion. *The New York Times*. 19 Mayıs 2005. 08 Eylül 2009 tarihinde [http://www.nytimes.com/2005/05/19/business/19perelman.html?\\_r=1&th&emc=th](http://www.nytimes.com/2005/05/19/business/19perelman.html?_r=1&th&emc=th). adresinden erişildi.
- Library and Archives Canada. (2006). *E-mail management in the Government of Canada*. 27 Aralık 2009 tarihinde <http://www.collectionscanada.ca/informationmanagement/002/007002-3008-e.html> adresinden erişildi.
- Lyman, P. ve Varian, H.R. (2003). *How much information: Research Project, School of Information Management and Systems at the University of California at Berkeley*. 27 Ağustos 2009 tarihinde <http://www2.sims.berkeley.edu/research/projects/how-much-info-2003/> adresinden erişildi.
- Mevcut mevzuattaki ispat ve delil sistemi - ETKK Raporu*. (1996). Dış Ticaret Müsteşarlığı, Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu. 12 Ocak 2010 tarihinde <http://eticaret.garanti.com.tr/Hukuk/Mevcut-Mevzuattaki-Ispat-ve-Delil-Sistemi-ETKK-Raporu.aspx> adresinden erişildi.
- Miles, D. (2009). AIIM market intelligence. *E-mail Report*, 23(5), 1-14.
- Moore, C. (2002). Checks in the e-mail. *InfoWorld*, 24(33), 31-32.
- Moerdler, M. (2006). How to optimally manage e-mail in the enterprise. *KM World*, October 2006, 12-13.
- Nikki S. (2006). Enterprise-wide record training: key to compliance, success. *Information Management Journal*, 40, September/October, 35-44.
- Osterman Research Inc. (2007). *Revealing the common myths and misconceptions of email archiving*. 29 Ağustos 2009 tarihinde [http://www.Ostermanresearch.Com/Webinar\\_2007jul11.Htm](http://www.Ostermanresearch.Com/Webinar_2007jul11.Htm) adresinden erişildi.
- Osterman Research Inc. (2008). *Why you should implement messaging archiving*. 27 Ağustos 2009 tarihinde [http://www.ostermanresearch.com/whitepapers/or\\_plas0708.pdf](http://www.ostermanresearch.com/whitepapers/or_plas0708.pdf) adresinden erişildi.
- Osterman Research Inc. (2009a). *Comparing the cost of email systems*. 27 Ağustos 2009 tarihinde [http://www.ostermanresearch.com/whitepapers/or\\_nov0509.pdf](http://www.ostermanresearch.com/whitepapers/or_nov0509.pdf) adresinden erişildi.
- Osterman Research Inc. (2009b). *Key issues in selecting email disaster recovery and business continuity solution*. 27 Ağustos 2009 tarihinde [http://www.ostermanresearch.com/whitepapers/or\\_or0509b.pdf](http://www.ostermanresearch.com/whitepapers/or_or0509b.pdf) adresinden erişildi.
- Park, E. ve Zwaric, G.N. (2008). Canadian government agencies develop e-mail management policies. *International Journal of Information Management*, 28, 468-473.
- Pearce-Moses, R. (Haz.). (2005). *A glossary of archival and records technology*. 25 Aralık 2009 tarihinde [http://www.archivists.org/glossary/term\\_details.asp?DefinitionKey=355](http://www.archivists.org/glossary/term_details.asp?DefinitionKey=355) adresinden erişildi.
- Phillips, J. T. (2001). Start with e-mail!. *Information Management Journal*, 35, October, 56.
- Rosi, J. (2007). Crashing the inbox: managing e-mail in today's information age. *KM World*, February 2007, 8.
- Seow, B.B., Chennupati, R. ve Foo, S. (2005). Management of e-mails as official records in Singapore: A case study. *Records Management Journal*, 15(1) 43-57.
- Stephens, D.O. ve Wallace, R.C. (2003). *Electronic records retention: New strategies for data life cycle management*. Lenexa, KS: ARMA International.
- Survey: e-mail hampers productivity. (2004). *Information Management Journal*, 40, March/April, 22. 12 Ocak 2010 tarihinde [http://www.thefreelibrary.com/Survey:+e-mail+hampers+productivity.\(UP+FRONT:+News,+Trends+&...-a0184698670](http://www.thefreelibrary.com/Survey:+e-mail+hampers+productivity.(UP+FRONT:+News,+Trends+&...-a0184698670) adresinden erişildi.
- Swartz, N. (2002). Company e-mail: to monitor or not to monitor. (2002). *Information Management Journal*, 36, January/February, 8.
- Swartz, N. (2003a). E-mails can and will be held against you. *Information Management Journal*, 37, 12.
- Swartz, N. (2003b). E-mails waste businesses' archive space. *Information Management Journal*, 38, 11.
- Swartz, N. (2006a). E-mail fumbles lead to big fines. *Information Management Journal*, 40, 14.
- Swartz, N. (2006b). Enterprise-wide record training: key to compliance, success. *Information Management Journal*, 40, September/October, 35-44.
- Swartz, N. (2006c). Missing e-mails have \$15 million price tag. (2006). *Information Management Journal*, 40, 9.



- Swartz, N. (2008). 2008: year of e-mail management. *Information Management Journal*,, March/April, 19. 12 Ocak 2010 tarihinde <http://www.entrepreneur.com/tradejournals/article/184287887.html> adresinden erişildi.
- The Electronic Communications Privacy Act. (1998). *United States Public Law*, 99-50. 21 Ekim 2009 tarihinde <http://cpsr.org/issues/privacy/ecpa86/> adresinden erişildi.
- United States Supreme Court. (2006). *Federal Rules of Civil Procedure*. 27 Ağustos 2009 tarihinde <http://www.supremecourt.gov/orders/courtorders/frcv06p.pdf> adresinden erişildi.
- Yavuzcan E. (2009). *E-mail su kanıtı olabilir mi?* 12 Ocak 2010 tarihinde <http://www.hukuki.net/showthread.php?p=256296> adresinden erişildi.