



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

**KURUMSAL BELGE VE ARŞİV YÖNETİMİ UYGULAMALARI:  
KALKINMA BAKANLIĞI ÖRNEĞİ**

Gülçin ÖZBAL

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2013

KURUMSAL BELGE VE ARŞİV YÖNETİMİ UYGULAMALARI: KALKINMA BAKANLIĞI  
ÖRNEĞİ

Gülçin Özbal

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

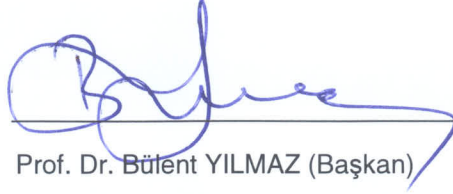
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2013

## KABUL VE ONAY

Gülçin Özbal tarafından hazırlanan "Kurumsal Belge ve Arşiv Yönetimi Uygulamaları: Kalkınma Bakanlığı Örneği" başlıklı bu çalışma, 12.06.2013 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



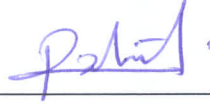
---

Prof. Dr. Bülent YILMAZ (Başkan)



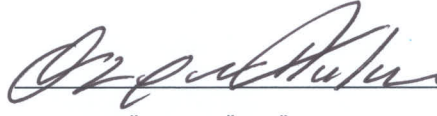
---

Prof. Dr. İnci ÖNAL



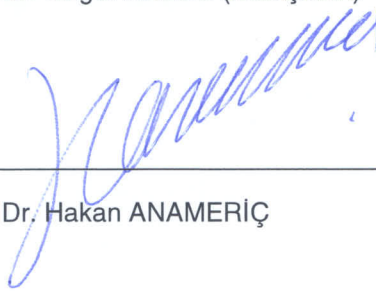
---

Doç. Dr. Fatih RUKANCI



---

Doç. Dr. Özgür KÜLCÜ (Danışman)



---

Doç. Dr. Hakan ANAMERİÇ

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

Prof. Dr. Yusuf ÇELİK

Enstitü Müdürü

## BİLDİRİM

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

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

12.06.2013



Gülçin ÖZBAL

## TEŞEKKÜR

Tez danışmanım olarak değerli birikimiyle bana yol gösteren Sayın Doç. Dr. Özgür Külcü'ye; araştırmamın yürütülmesinde desteklerini esirgemeyen ve araştırmamın her aşamasında bana yardımcı olan Kalkınma Bakanlığı Kütüphane, Yayın ve Arşiv Dairesi Başkanı Sayın Hüseyin Avni Metin'e, Kütüphane Şube Müdürü Sayın Neslihan Kayabay'a ve planlama uzmanı Sayın Ramazan Güven'e ve diğer bütün Bakanlık çalışanlarına; araştırmada kullanılan yöntem ve teknikler konusunda değerli görüşleriyle araştırmama destek veren Hacettepe Üniversitesi Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme Bölümü öğretim görevlilerinden Sayın Doç. Dr. Nuri Doğan'a; manevi destekleriyle yanımda olan yakın arkadaşım Erdoğan Umut'a; Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğretim üyeleri ve görevlilerine; varlıklarıyla bana her zaman çalışma azmi veren sevgili annem Havva Özbal'a, babam Aydın Özbal'a ve kardeşim Ali Engin Özbal'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

## ÖZET

ÖZBAL, Gülçin. *Kurumsal Belge ve Arşiv Yönetimi Uygulamaları: Kalkınma Bakanlığı Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2013.

Bilgi teknolojileri çerçevesinde gelişen e-devlet uygulamalarıyla belge yönetimi boyut değiştirmiştir. Bu bağlamda, kurumsal ve idari gereksinimlere uygun sistemlerin geliştirilebilmesi için ulusal ve uluslararası koşulların incelenmesi, mevcut uygulamalarda yaşanan sorunların ve beklentilerin saptanması gerekli görülmektedir. Bu çerçevede araştırmanın alanını Kalkınma Bakanlığı Merkez Teşkilatında elektronik belge yönetimi uygulamalarının analizi oluşturmuştur. Bu kapsamda Ankara'da bulunan Kalkınma Bakanlığı Merkez Teşkilatı'nda elektronik belge yönetimi sistemlerini kullanma yetkisi olan 804 kullanıcıya 02.07.2012 tarihinde anket gönderilmiştir. Anket uygulaması 15.08.2012 tarihinde tamamlanmış olup, ankete katılım sayısı 167 olarak belirlenmiştir. Gerçekleştirilen analizlerle, Kalkınma Bakanlığında elektronik belge ve arşiv yönetimi kapsamındaki KB-eb, AVBYS ve KB-Tarama sistemleri incelenmiştir. Analiz sonucunda sistemlerde yer alan kayıtların bütünleştirilmesi için geliştirilen üstveri alanlarıyla ilgili standartlaşma sorunu, eksik veri girişi, ilgili personelin eğitimi, konuya ilişkin yaptırım gücü olan yasal düzenlemelerin yetersizliği ön plana çıkan sorunlardır. Bu sonucu, katılımcıların ilgili koşullara yönelik %70'in üzerinde kararsız ve olumsuz görüş bildirmesi desteklemektedir. Katılımcılar tarafından yukarıdaki sorunların nedenleri arasında; kurumda elektronik belge yönetimi sistemlerinin farklı dönemlerde birbirlerinden kopuk olarak geliştirilmesi, bütünleştirmeye dönük çalışmaların yetersizliği, veri girişi yapan personelin eğitimi ve yükümlülüklerine yönelik koşullar gösterilmiştir. Bu doğrultuda, "Kalkınma Bakanlığı içerisinde kullanılan elektronik belge yönetimi sistemlerinin (KB-eb, AVBYS, KB-Tarama) farklı dönemlerde birbirinden kopuk biçimde geliştirilmiş olması; aynı konulara ilişkin tanımlama alanlarında farklılıklara, dolayısıyla erişim etkinliğinin azalmasına, sistemlerin kullanımının zorlaşmasına, kullanımına ilişkin farkındalık ve eğitim sorunlarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır." şeklinde belirlenen hipotez doğrulanmıştır.

### **Anahtar Sözcükler**

Belge Yönetimi, Kurumsal Belge Yönetimi, Elektronik Belge Yönetimi, Elektronik Belge Yönetimi Sistemleri, Kalkınma Bakanlığı

## ABSTRACT

Ozbal, Gulcin. *Organizational records and archival management practices: the example of Ministry of Development*, Master Thesis, Ankara 2013.

Records management has changed by e-government applications within the framework of information technology. In this regard, it is required to analyse national and international conditions to determine the problems and expectations to develop suitable systems for organizational and administrative needs. Within this scope, the context of the study is the electronic records management practices in the Ministry of Development Central Organization. In this context, questionnaire was sent to 804 clients at Central Organization in Ankara who have power to use electronic records management systems on July 2, 2012. The questionnaire application was completed on August 15, 2012 and turnout at the questionnaire was determined as 167. With the performed analysis, the systems KB-eb, AVBYS and KB-Tarama which are in the context of the electronic records management practices in Ministry of Development, were evaluated. As a result of the analysis, metadata standardization about the records integration in the systems, missing data input, staff training and the lack of legal regulations with the power of action are the problems that came into prominence. The negative and uncertain responses of survey participants' are over 70 percent that supports above result. Survey participants indicate that the reasons of these problems are that; the information systems being developed in different times within separated infrastructural ideas, lack of integration studies, inefficiency of personal training and engagements on responsibilities of the staff who input data to the system. The results of the analysis verified the hypothesis determined as "because the electronic record management systems that are used in Ministry of Development (KB-eb, AVBYS, KB-Tarama) built up in different times and separated infrastructural ideas cause; using the different definition tags on same subjects thus decrease the efficiency of the retrieval, getting difficulties on use of the systems, emerging the problems of the awareness of the system usage and training issues."

### Keywords

Records Management, Organizational Records Management, Electronic Record Management, Electronic Record Management Systems, Ministry of Development

## İÇİNDEKİLER

|  |            |
|--|------------|
| <b>KABUL VE ONAY</b> .....   | <b>i</b>   |
| <b>BİLDİRİM</b> .....  | <b>ii</b>  |
| <b>TEŞEKKÜR</b> .....  | <b>iii</b> |
| <b>ÖZET</b> .....  | <b>iv</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>v</b>   |
| <b>İÇİNDEKİLER</b> .....   | <b>vi</b>  |
| <b>KISALTMALAR</b> .....   | <b>ix</b>  |
| <b>TABLolar</b> .....  | <b>xi</b>  |
| <b>ŞEKİLLER</b> .....  | <b>xiv</b> |
| <br>   |            |
| <b>1. BÖLÜM: GİRİŞ</b>   |            |
| <b>1.1. Konunun Önemi</b> .....  | <b>1</b>   |
| <b>1.2. Araştırmanın Amacı, Problemi ve Hipotez</b> .....  | <b>3</b>   |
| <b>1.3. Araştırmanın Kapsamı, Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri</b> .....   | <b>5</b>   |
| <b>1.4. Araştırmanın Düzeni</b> .....  | <b>8</b>   |
| <b>1.5. Kaynaklar</b> .....  | <b>8</b>   |
| <b>2. BÖLÜM: KURUMSAL BELGE ve ARŞİV YÖNETİMİ KAVRAMLAR, UYGULAMALAR VE STANDARTLAR</b>  |            |
| <b>2.1. Belge, Doküman ve Elektronik Belge Kavramları</b> .....  | <b>10</b>  |
| <b>2.2. Belge Yönetimi</b> .....   | <b>12</b>  |
| <b>2.3. Belge Yönetiminde Değişim Süreci ve Elektronik Belge Yönetimi</b> ....   | <b>13</b>  |
| 2.3.1. Elektronik Belge Yönetimi Sistemleri (EBYS).....  | <b>15</b>  |
| 2.3.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Gereklilikleri.....  | <b>16</b>  |
| <b>2.4. Elektronik Belge Yönetimi Uygulamaları</b> .....   | <b>18</b>  |
| 2.4.1. Avrupa'da Elektronik Belge Yönetimi Uygulamaları.....   | <b>18</b>  |
| 2.4.2. Avrupa'da Elektronik Belge ve Arşiv Yönetimiyle İlgili Projeler.....  | <b>21</b>  |
| 2.4.3. Amerika ve Kanada ve Avustralya'daki Uygulamalar.....   | <b>22</b>  |
| 2.4.4. Uluslararası Arşiv Konseyinin (International Council on Archives, ICA) Elektronik Belge Yönetimiyle İlgili Çalışmaları..... | <b>23</b>  |
| <b>2.5. Belge Yönetimi ve Elektronik Belge Yönetimi Alanlarına Yönelik Geliştirilen Diğer Standartlar ve Projeler</b> .....        | <b>25</b>  |
| 2.5.1. Standartlaşma Çalışmaları.....  | <b>25</b>  |



|  |           |
|--|-----------|
| 2.5.1.1. Avustralya Belge Yönetimi Standardı (AS 4390).....  | 25        |
| 2.5.1.2. ISO Standartları.....   | 26        |
| 2.5.1.3. ANSI/ARMA Standartları.....   | 28        |
| 2.5.1.4. AB Belge Yönetimi Standardı MOREQ (The Model<br>Requirements for the Management of Electronic Records)..... | 28        |
| 2.5.1.5. DoD 5015.2.....   | 29        |
| 2.5.2.Projeler .....   | 30        |
| <b>3. BÖLÜM: e-DEVLET KAPSAMINDA ELEKTRONİK BELGE<br/>YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b>                                      |           |
| <b>3.1. e-Devlet ve Elektronik Belge Yönetimi.....</b>   | <b>32</b> |
| 3.1.1. Genel Olarak e-Devlet.....  | 32        |
| 3.1.2. Dünyada e-Devlet Uygulamaları.....  | 33        |
| 3.1.3. Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları.....   | 35        |
| 3.1.4. e-Devlet ve Elektronik Belge Yönetimi İlişkisi.....   | 37        |
| 3.1.5. e-İmza Uygulamaları.....  | 39        |
| <b>3.2. Türkiye’de Elektronik Belge Yönetimi (EBY) Çalışmaları.....</b>  | <b>40</b> |
| 3.2.1. Türkiye’de ISO 13298 Çerçevesinde EBY Uygulamalarının<br>Yapılandırılması.....                                | 42        |
| 3.2.2. Kamuda Kurumlar Arası EBYS Uygulamaları Çerçevesinde e-<br>Yazışma Projesi.....                               | 45        |
| <b>4. BÖLÜM: TÜRKİYE CUMHURİYETİ KALKINMA BAKANLIĞINDA<br/>BELGE YÖNETİMİ UYGULAMALARI</b>                           |           |
| <b>4.1. Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı.....</b>  | <b>47</b> |
| <b>4.2. Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)’nin Görev ve İşlevleri.....</b>  | <b>47</b> |
| <b>4.3. T.C. Kalkınma Bakanlığı Teşkilatı .....</b>  | <b>48</b> |
| <b>4.4. T.C. Kalkınma Bakanlığının Görevleri .....</b>   | <b>50</b> |
| <b>4.5. T.C. Kalkınma Bakanlığında Belge ve Arşiv Yönetimi<br/>Uygulamaları.....</b>                                 | <b>52</b> |
| 4.5.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KB-eb).....   | 53        |
| 4.5.2. AVBYS (Arşiv ve Belge Yönetim Sistemi).....   | 56        |
| 4.5.3. KB-Tarama(E-Kapı).....  | 57        |
| <b>5. BÖLÜM: BULGULAR ve DEĞERLENDİRME</b>   |           |
| <b>5.1. Bulgular.....</b>  | <b>62</b> |
| 5.1.1. Anket Katılımcılarının Toplam Çalışma Süresi.....   | 63        |
| 5.1.2. Anket Katılımcılarının Eğitim Düzeyleri.....  | 63        |
| 5.1.3. Kurumsal İş Süreçleriyle İlgili İhtiyaç Duyulan Bilginin Öncelikle<br>Sağlandığı Alanlar.....                 | 64        |

|   |     |
|---|-----|
| 5.1.4. Kurum İçinde Bilgi Alışverişi İçin Kullanılan Kanallar.....  | 65  |
| 5.1.5. Kurum İçinde Resmi Evrak ve Doküman Paylaşımı İçin Kullanılan Kanallar.....  | 66  |
| 5.1.6. Elektronik İmza Sertifikalı Yazışmaların Kullanımı.....  | 67  |
| 5.1.7. KB-Eb Kullanım Nedenleri.....  | 68  |
| 5.1.8. AVBYS Kullanma Nedenleri.....  | 69  |
| 5.1.9. KB-Tarama Kullanma Nedenleri.....  | 70  |
| 5.1.10. Arşiv ve Belge Yönetimi Sisteminin (AVBYS) Değerlendirilmesi....  | 70  |
| 5.1.11. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KB-Eb)'nin Değerlendirilmesi....  | 81  |
| 5.1.12. KB Tarama'nın Değerlendirilmesi.....  | 91  |
| 5.1.13. AVBYS, EBYS(KB-Eb), KB Taramaya Dönük Geliştirilmesi Gereken Alanlar.....   | 102 |
| 5.1.14. Kurumda Bilgi, Belge ve Arşiv Yönetimine Dönük Kullanılan Farklı Elektronik Sistemlerde Yer Alan Kayıtların Üstveri Tanımlama Bilgileriyle İlgili Koşullar..... | 103 |
| <b>6. BÖLÜM: SONUÇ ve ÖNERİLER</b>  |     |
| <b>6.1. Sonuç</b> .....   | 109 |
| <b>6.2. Öneriler</b> .....  | 113 |
| <b>KAYNAKÇA</b> .....   | 117 |
| <b>EKLER</b> .....  | 142 |
| <b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....   | 147 |

## KISALTMALAR

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>ANSI</b>       | American National Standards Institute (Amerikan Ulusal Standartlar Enstitüsü)  |
| <b>ARMA</b>       | Association of Records Managers and Administrators(Belge Yöneticileri ve İdarecileri Derneği)  |
| <b>AVBYS</b>      | Arşiv ve Belge Yönetimi Sistemi  |
| <b>BEYAS</b>      | Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi  |
| <b>CAMiLEON</b>   | Creative Archiving at Michigan & Leeds: Emulating the Old on The New   |
| <b>CBPS</b>       | Committee on Best Practices and Professional Standards   |
| <b>CEDARS</b>     | Curl Exemplars in Dijital Archives   |
| <b>DAGM</b>       | Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü   |
| <b>DLM</b>        | Document Lifecycle Management Form; Doküman Yaşam Döngüsü Yönetimi Forumu)   |
| <b>DOMEA</b>      | Document Management and Electronic Archival (Doküman Yönetimi ve Elektronik Arşivler)  |
| <b>DPT</b>        | Devlet Planlama Teşkilatı  |
| <b>EBY</b>        | Elektronik Belge Yönetimi  |
| <b>EBYS</b>       | Elektronik Belge Yönetimi Sistemi  |
| <b>EBYSKRM</b>    | Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli  |
| <b>ERA</b>        | The Electronic Records Archives  |
| <b>EUAN</b>       | European Union Archive Network (Avrupa Birliği Arşiv Ağı)  |
| <b>GRIP</b>       | Gateway for Resources and Information on Preservation (Arşiv Kaynaklarının Korunması Üzerine Kaynak ve Bilgi Geçidi)   |
| <b>ICA</b>        | International Council on Archives (Uluslararası Arşiv Konseyi)   |
| <b>IDA</b>        | Interchange of Data between Administration Initiative (İdareciler Arasında Veri Değişimi Girişimi)   |
| <b>InterPARES</b> | The International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems (Elektronik Sistemlerde Belgeleri Özgünlüğünün Korunması Üzerine Uluslararası Araştırma Projesi) |
| <b>INSAR</b>      | Information Summary on Archives  |
| <b>ISAD(G)</b>    | General International Standard Archival Description (Genel Uluslararası Standart Arşivsel Tanımlama Standardı)   |

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>ISAAR (CPF)</b> | International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families (Anonim Organlar, Kişiler ve Aileler İçin Uluslararası Standart Arşiv Otorite Belgeleri) |
| <b>ISDF</b>        | International Standard for Describing Functions  |
| <b>ISDIAH</b>      | International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings  |
| <b>ISO</b>         | International Organization for Standardization (Uluslararası Standartlar Örgütü)   |
| <b>KDEP</b>        | Kısa Dönem Eylem Planı   |
| <b>MERNİS</b>      | Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi  |
| <b>MINERVA</b>     | Ministerial Network for Valorising Activities in digitisation  |
| <b>MoReq</b>       | Model Requirements for Electronic Records Management (Elektronik Belge Yönetimi Model Gereksinim)  |
| <b>NARA</b>        | National Archives and Records Administration (ABD Ulusal Arşivi ve Belge İdaresi)  |
| <b>NEDLİB</b>      | Networked European Deposit Library   |
| <b>OECD</b>        | Organization for Economic Co-operation and Development (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü)   |
| <b>PANDORA</b>     | Preserving and Accessing Networked Documentary Resources of Australia  |
| <b>POLNET</b>      | Polis Bilgi Sistemi  |
| <b>SOYBİS</b>      | Sosyal Yardım Bilgi Sistemi  |
| <b>SPSS</b>        | Statistical Package for Social Sciences  |
| <b>UEKAE</b>       | Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü  |
| <b>UYAP</b>        | Ulusal Yargı Ağı Projesi   |
| <b>VEDOP</b>       | Vergi Daireleri Otomasyon Projesi  |
| <b>VERS</b>        | Victorian Electronic Records Strategy  |

## TABLOLAR

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| <b>Tablo 1.</b>  | Anket katılımcılarının çalışma pozisyonları.....  | 6  |
| <b>Tablo 2.</b>  | Kurumda anket uygulanan birimler.....   | 7  |
| <b>Tablo 3.</b>  | Anket katılımcılarının toplam çalışma süresi.....   | 63 |
| <b>Tablo 4.</b>  | Anket katılımcılarının eğitim düzeyler.....   | 63 |
| <b>Tablo 5.</b>  | Kurumsal iş süreçleriyle ilgili ihtiyaç duyulan bilginin öncelikle sağlandığı alanlar.....        | 64 |
| <b>Tablo 6.</b>  | Kurum içinde bilgi alışverişi için kullanılan kanallar.....                                       | 65 |
| <b>Tablo 7.</b>  | Kurum içinde resmi evrak ve doküman paylaşımı için kullanılan kanallar.....                       | 66 |
| <b>Tablo 8.</b>  | Elektronik imza sertifikalı yazışmaların kullanımı.....   | 67 |
| <b>Tablo 9.</b>  | KB-eb kullanım nedenleri.....   | 68 |
| <b>Tablo 10.</b> | AVBYS kullanma nedenleri.....   | 69 |
| <b>Tablo 11.</b> | KB-Tarama kullanma nedenleri.....   | 70 |
| <b>Tablo 12.</b> | AVBYS'nin kullanım kolaylığı.....   | 71 |
| <b>Tablo 13.</b> | AVBYS içerisindeki istenilen bilgiye erişim.....  | 72 |
| <b>Tablo 14.</b> | AVBYS içerisine belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesi.....                     | 72 |
| <b>Tablo 15.</b> | AVBYS içerisine belgelerin tanımlanması için gerekli tüm alanların varlığı.....                   | 73 |
| <b>Tablo 16.</b> | AVBYS'nin güvenliği ve güvenilirliği.....   | 74 |
| <b>Tablo 17.</b> | AVBYS' de erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamaların yeterliliği....                              | 74 |
| <b>Tablo 18.</b> | AVBYS içerisinde belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı Arşivlenmesi.....                       | 75 |
| <b>Tablo 19.</b> | AVBYS içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhası.....                                   | 76 |
| <b>Tablo 20.</b> | AVBYS'de yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği....                                  | 76 |
| <b>Tablo 21.</b> | AVBYS'nin kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterliliği.....                               | 77 |
| <b>Tablo 22.</b> | AVBYS uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliği..... | 78 |
| <b>Tablo 23.</b> | AVBYS'ye dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliği.....               | 78 |
| <b>Tablo 24.</b> | AVBYS'nin kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesi.....                                  | 79 |
| <b>Tablo 25.</b> | Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi.....                                       | 80 |

|                  |  |    |
|------------------|--|----|
| <b>Tablo 26.</b> | Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliği.....  | 80 |
| <b>Tablo 27.</b> | KB-eb'nin kullanım kolaylığı.....  | 81 |
| <b>Tablo 28.</b> | KB-eb içerisindeki istenilen bilgiye erişim.....   | 82 |
| <b>Tablo 29.</b> | KB-eb içerisine belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak<br>Yürütülmesi.....                     | 83 |
| <b>Tablo 30.</b> | KB-eb içerisine belgelerin tanımlanması için gerekli tüm<br>alanların varlığı.....                   | 83 |
| <b>Tablo 31.</b> | KB-eb'nin güvenliği ve güvenilirliği.....  | 84 |
| <b>Tablo 32.</b> | KB-eb' de erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamaların yeterliliği.....                                | 85 |
| <b>Tablo 33.</b> | KB-eb içerisinde belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı<br>Arşivlenmesi.....                       | 85 |
| <b>Tablo 34.</b> | KB-eb içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhası.....                                      | 86 |
| <b>Tablo 35.</b> | KB-eb'de yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği.....                                    | 87 |
| <b>Tablo 36.</b> | KB-eb'nin kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterliliği.....                                  | 88 |
| <b>Tablo 37.</b> | KB-eb uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personelin<br>sayı ve nitelik olarak yeterliliği..... | 88 |
| <b>Tablo 38.</b> | KB-eb'ye dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan<br>yönetmeliklerin yeterliliği.....               | 89 |
| <b>Tablo 39.</b> | KB-eb'nin kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesi.....                                     | 90 |
| <b>Tablo 40.</b> | Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi.....  | 90 |
| <b>Tablo 41.</b> | Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliği.....  | 91 |
| <b>Tablo 42.</b> | KB-Tarama'nın kullanım kolaylığı.....  | 92 |
| <b>Tablo 43.</b> | KB-Tarama içerisindeki istenilen bilgiye erişim.....   | 93 |
| <b>Tablo 44.</b> | KB-Tarama içerisine belge işlemlerinin zamanında ve etkin<br>olarak yürütülmesi.....                 | 93 |
| <b>Tablo 45.</b> | KB-Tarama içerisine belgelerin tanımlanması için gerekli tüm<br>alanların varlığı.....               | 94 |
| <b>Tablo 46.</b> | KB-Tarama'nın güvenliği ve güvenilirliği.....  | 95 |
| <b>Tablo 47.</b> | KB-Tarama' da erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamaların<br>yeterliliği.....                         | 95 |
| <b>Tablo 48.</b> | KB-Tarama içerisinde belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı<br>Arşivlenmesi.....                   | 96 |
| <b>Tablo 49.</b> | KB-Tarama içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhası                                       | 96 |
| <b>Tablo 50.</b> | KB-Tarama'da yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin<br>yeterliliği.....                             | 97 |

|                  |  |     |
|------------------|--|-----|
| <b>Tablo 51.</b> | KB-Tarama'nın kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterliliği   | 98  |
| <b>Tablo 52.</b> | KB-Tarama uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliği.....                                    | 98  |
| <b>Tablo 53.</b> | KB-Tarama'ya dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliği.....  | 99  |
| <b>Tablo 54.</b> | KB-Tarama'nın kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesi.....   | 100 |
| <b>Tablo 55.</b> | Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi.....  | 100 |
| <b>Tablo 56.</b> | Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliği.....  | 101 |
| <b>Tablo 57.</b> | AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Taramaya dönük geliştirilmesi gereken alanlar.....  | 102 |
| <b>Tablo 58.</b> | Kullanılan bilgi sistemlerinde birbiri ile ilişkisi kurulmamış farklı üstveri tanımlama alanlarının yer almasına dönük koşullar.....     | 104 |
| <b>Tablo 59.</b> | Üst veri alanlarına eksik veri girilmesinin bilgi erişime etkisine dönük koşullar.....   | 104 |
| <b>Tablo 60.</b> | İlgili alanda verilen eğitime faaliyetlerinin yeterliliğine dönük koşullar.....  | 105 |
| <b>Tablo 61.</b> | Bilgi sistemlerinde kullanılan farklı üst veri alanlarının standartlaştırılmasına dönük koşullar.....                                    | 106 |
| <b>Tablo 62.</b> | Üst veri alanlarında gerekli temel bilgilerin girişinin zorunlu hale getirilmesine dönük koşullar.....                                   | 107 |
| <b>Tablo 63.</b> | Konuya ilişkin kurum içi yasal yaptırım gücü olan yönetmeliklerin Yeterliliği.....   | 107 |
| <b>Tablo 64.</b> | Konuya ilişkin kullanıcı ilgisine dönük koşullar (yeni veri girişi yapan kişilerin gerekli alanların girilmesine gösterdikleri özen).... | 108 |

## ŞEKİLLER

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Şekil 1.</b> | Elektronik Belge Yönetimi Uygulamaları..... | 15 |
|-----------------|---|----|



## 1.BÖLÜM

### GİRİŞ

#### 1.1. KONUNUN ÖNEMİ

Kurumsal iletişim aracı olan, iş süreçlerinin yasal dayanağını oluşturan belgeler, idari sistemlerin işleyişi ve sürekliliği için vazgeçilmez bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, belgelerin etkin yönetimi, yapılandırılmış bir belge yönetim sistemini gerektirmektedir. Genel olarak belge yönetimi sistemleri, iş süreçlerinin bir parçası olarak belgelerin bir sistematiklik içerisinde üretimi, sağlanması, dağıtımı, kullanımı, korunması, denetimi, yeninden üretilmesi ve düzenlenmesine yönelik yöntem ve teknikler şeklinde tanımlanabilir (Penn, Pennix ve Coulson, s.5; Özdemirci, 1999a, s.52; Özdemirci, Torunlar ve Saraç, 2009, s.356). Üretim, kullanım, dağıtım, depolama, saklama, koruma, ayıklama ve imha aşamaları genel olarak belgelerin yaşam döngüsü kavramı içerisinde de değerlendirilmektedir (Daniels, 1984, s. 341). Kurumlarda belge yönetimi sistemlerinin yapılandırılması sürecinde idari ve yasal süreci etkileyen ya da belirleyen koşullar kadar ulusal ve uluslararası düzenlemeler ve standartların da göz önüne alınması önemli görülmektedir. Yapılandırılmış bir sistem içerisinde güvene dayalı uyumlu ve eşgüdümlü yaşamın teminatı olan belgelerin kamusal düzenlemeler ile birlikte ele alınması gerekmektedir. Bu çerçevede, belge yönetimi uygulamalarına yön veren uluslararası koşullar incelendiğinde, alana ilişkin birçok standart, rehber, uygulama örneğinin geliştirildiği görülmektedir. Belge yönetimi alanında geliştirilen ve uluslararası geçerliliğe sahip düzenlemeler, alandaki uygulamaları kurumsal ve ulusal sınırların ötesine taşıyarak, belge yönetiminin uluslararası bir disiplin olarak gelişimine önemli katkılar sağlamaktadır (Duff ve McKemish S. , 2000, s.4; Cain, 2002, s.15; Spratt, 2004, s. 8). Örneğin, ABD Ulusal Arşivi tarafından yayımlanan DoD 5015.2 (DoD 5015.2, 2002), ISO (International Organization for Standardization, Uluslararası Standartlar Örgütü) tarafından yayımlanan ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetimi Standardı (ISO 15489, 2001), Uluslararası Arşiv Konseyi (International Council on Archives(ICA))' tarafından yayımlanan ISAAR, ISAD(G) bunlara birer örnek olarak verilebilir (ICA, 2009).

Ülkemizde belge işlemlerinin düzenlenmesine yönelik uygulamalarda 1988 tarihinde yayımlanan 3473 sayılı Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun ve Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik (Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, 1988; Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 2001; Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun, 1988) esas alınmaktadır. Üzerinde çeşitli değişiklikler yapılmasına karşın 24 yıldır yürürlükte olan bu iki düzenlemeye ek olarak, Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü (DAGM)'nün çeşitli kurumlarda gerçekleştirdiği analizler ve yayın faaliyetleri de belgelere yönelik uygulamalarında kurumlara yardımcı olunması amaçlanmıştır (Ayıklama ve İmha Komisyonlarına Ait Çalışma Rehber, 1996). 2000'li yıllarla birlikte ise değişen idari koşullar ve elektronik bilgi sistemlerin gündeme gelmesiyle doğrudan ya da dolaylı olarak belge yönetimi uygulamalarını etkileyen yeni düzenlemeler geliştirilmiştir. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Elektronik İmza Kanunu, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik ile Başbakanlık tarafından geliştirilen Standart Dosya Planı bu çerçevede geliştirilen düzenlemelere örnek olarak gösterilebilir (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2003; Elektronik İmza Kanunu, 2004; Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, 2004; Standart Dosya Planı, 2005). Yine daha sonra TS 13298 standardına da dönüşen DAGM'nin Marmara Üniversitesi ile birlikte yürüttüğü bir proje çerçevesinde hazırlanan Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (Kandur, 2006), Ankara Üniversitesi ve TÜBİTAK'ın işbirliğinde hazırlanan BEYAS projesi bu kapsamda değerlendirilebilir (Ankara Üniversitesi (AÜ), 2011). Standartlaşma çalışmalarına yönelik olarak da Türk Standartları Enstitüsü tarafından 2007 yılında TS13298 "Elektronik Belge Yönetimi" standardı kabul edilmiştir (Türk Standartları Enstitüsü, 2007). Ayrıca belge yönetimi ile ilgili ISO 15489 standardı Türkçeye çevrilerek Türk Standartları Enstitüsü tarafından yayımlanmıştır (TS ISO 15489-1, 2007; TSE ISO/TR 15489-2, 2007).

Öte yandan, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kurumsal iş süreçlerini doğrudan etkilediği günümüzde, e-devlet hizmetlerinin temel bileşenlerinden birini elektronik belge yönetimi oluşturmaktadır. Yasalarda tanımlanmış iş süreçlerinde gerçekleştirilen kamusal hizmetlerin elektronik ortama alınması, daha önce ıslak imza ile yürüten işlemlerin elektronik ortama taşınmasını gerektirmektedir. Web ortamında tek yönlü basit bilgi alışverişinin ötesinde kurumların kendi içerisinde, birbirleriyle ve vatandaşlarla

yürüttükleri iş ve işlemleri elektronik ortamda taşımaya amaçlayan e-devlet uygulamaları, karmaşık elektronik belge yönetimi modellerine dayanmaktadır. Elektronik belge yönetimi, geleneksel belge yönetimine paralel olarak, kurumların rutin işlerini yerine getirirken oluşturdukları, kurum işlemlerinin kanıtı niteliğinde olan belgelerin her türlü dokümantasyon içerisinde seçilerek, içerik, format ve ilişkisel özelliklerini koruyarak, yaşam döngüsü kapsamında yönetmeyi amaçlamaktadır (Kandur, 2006, s.12). Elektronik belge yönetimi geleneksel belge yönetimi unsurları ile birlikte, Avrupa Birliği belge yönetimi standardı MoReq ve TS 13298 standartlarında yer aldığı gibi (MoReq2010, 2010; TS 13298, 2009) teknik ve uygulamalı bir dizi standartlaşma çalışmasını da gerektirmektedir. Kurumsal düzeyde elektronik belge yönetim sistemlerine geçişte, her aşamada uygulamaların ayrıntıları ve sistem verimliliği gibi konuların değerlendirildiği, genelde ulusal arşivlerin desteğiyle yayımlanan rehberler ve iyi uygulama örnekleri de sistem geliştirme aşamasında değerlendirilmek durumundadır (European Communities, c2008; Public Record Office, 2002; South Carolina Department of Archives & History, 2008; The Georgia Archives, 2008). Öte yandan, kurumlarda elektronik belge yönetimi sistemlerinin (EBYS) kurulumu, kullanımı, sürdürülmesi, kullanıcı eğitimleri ve teknik destek sağlanması gibi unsurların ayrıca düşünülmesi gerekmektedir.

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

## **1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI, PROBLEMİ ve HİPOTEZİ**

Kurumlarda belge yönetimi uygulamaları kapsamında kullanılan EBYS'lerin ulusal ve uluslararası standartlar ve düzenlemeler ile kurumsal gereksinim ve beklentiler doğrultusunda geliştirilmesi, yürütülmesi ve sistemlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu bakımdan yeni geliştirilecek sistemler kadar halihazırda kullanılmakta olan EBYS'lerin performansının değerlendirilmesi, sorunların saptanması

ve yaşanan sorunlara yönelik çözüm üretilmesinde yarar görülmektedir. Bu nedenle, çalışmanın amacı, öncelikle kurumsal arşiv ve belge yönetimi sistemlerinin geliştirilmesi sürecinde yararlanılabilecek kaynaklar, standartlar, düzenlemeler ve uygulama örnekleri ile yasal koşulların analizini yapmasıdır. Çalışmanın konuya ilişkin alan incelemeleri Kalkınma Bakanlığı örneğinde gerçekleştirilmiştir. Kalkınma Bakanlığı, ulusal kalkınma plan ve programlarının yürütülmesinde sorumlu merkezi bir teşkilattir. Kalkınma Bakanlığı içerisinde KB-eb, AVBYS, KB-Tarama, genel evrak ve e-posta sistemleri çerçevesinde yapılandırılmış farklı arşiv ve belge yönetimi sistemleri ve uygulamaları bulunmaktadır. Bakanlık'ta, özellikle, 2010 yılından itibaren uygulamalar farklı platformlarda elektronik ortamlara aktarılmaya başlanmıştır. Bu çerçevede, çalışmada Kalkınma Bakanlığı içerisinde arşiv ve belge yönetimi uygulamalarına dönük geliştirilen sistemlerin yapı ve işlevlerinin incelenmesi, yaşanan sorunlar ve bu sorunların çözümüne dönük koşulların değerlendirilmesi hedeflenmektedir. Gerçekleştirilen analizler çerçevesinde elde edilecek verilerin; sadece Kalkınma Bakanlık içerisinde değil, Bakanlığın görev ve etki alanı düşünüldüğünde benzer sıkıntıları yaşayan diğer kurumlar için de anlam taşıyacağı düşünülmektedir.

Bakanlık içerisinde kurumsal yazışma yönetimi için kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KB-eb), Arşiv ve Belge Yönetim Sistemi (AVBYS), ve Bakanlık'ta üretilen bütün yayın, rapor, doküman vb. belgelere tek bir noktadan erişim sağlamak amacıyla hizmet veren KB-Tarama sistemi yer almaktadır. Ayrıca e-Kütüphane, Bliss ve e-posta sistemleri de katıldığında kurum içerisinde bilgi ve belge yönetimi uygulamalarına dönük karmaşık bir yapının olduğunu görülmektedir. Birbirinden kopuk biçimde farklı platformlar üzerine inşa edilmiş sistemlerde bilginin tanımlanması, erişimi ve yönetimine dönük olarak, sistem için bir durum saptaması yapma ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Araştırmada, Kalkınma Bakanlığı'nda belge ve arşiv yönetimi uygulamalarını ortaya koymaya dönük hazırlanan anket ile elektronik belge yönetimi uygulamalarının mevcut durumunun ortaya konulması, anket kapsamında incelenen sistemlerde yaşanan sorunların ve beklentilerin belirlenmesine yönelik sonuçlar elde edilmesi amaçlanmıştır.

Yazılan amaçlar doğrultusunda **araştırmanın problemi**; "Kalkınma Bakanlığında belge yönetimi sistemlerinin birbirlerinden kopuk biçimde farklı platformlar üzerine inşa edilmiş olması; sistemlerde bilginin tanımlanması, erişimi ve yönetimine dönük ne gibi problemlerin yaşanmasına neden olmaktadır?" şeklinde belirlenmiştir.

Yazılan amaç ve problem çerçevesinde, **araştırmanın hipotezi**; “Kalkınma Bakanlığı içerisinde kullanılan belge yönetimi sistemlerinin (KB-eb, AVBYS, KB-Tarama) farklı dönemlerde birbirinden kopuk biçimde geliştirilmiş olması; aynı konulara ilişkin tanımlama alanlarında farklılıklara, dolayısıyla erişim etkinliğinin yavaşlamasına, sistemlerin kullanımının zorlaşmasına, kullanımına ilişkin farkındalık ve eğitim sorunlarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır.” şeklinde belirlenmiştir.

### **1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, YÖNTEMİ ve VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ**

Araştırmanın kapsamını kurumsal bilgi sistemleri ve belge yönetimi uygulamalarının teknolojik gelişmeler çerçevesinde nasıl yapılandırıldığı araştırılması oluşturmaktadır. Bu çerçevede, örneklem olarak alınan Kalkınma Bakanlığı'nda belge ve arşiv yönetimi uygulamaları incelenmiştir. Kalkınma Bakanlığı'nın araştırmada örneklem olarak seçilmesinde, kurumun, bilgi ve belge yönetimi alanında uygulamalarını da kapsayan ülke çapında programlı kalkınmaya ve yatırım projelerine önderlik etme misyonu etkili olmuştur.

Araştırmanın alan çalışmaları Kalkınma Bakanlığı Merkez Teşkilatı bünyesindeki genel müdürlükler ve bunlara bağlı daire başkanlıklarının elektronik arşiv ve belge yönetimi kapsamında kullanılan KB-eb, AVBYS ve KB-Tarama sistemlerinde yürütülmüştür. Bu doğrultuda, Kalkınma Bakanlığında yürütülen belge ve arşiv yönetimi uygulamalarının mevcut durumunun ortaya konmasında “betimleme yöntemi” kullanılmıştır. Kaptan'a göre, betimleme yöntemi ile “olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğu betimlenmeye, açıklanmaya çalışılmaktadır” (Kaptan, 1989, s.34)

Çalışmada, veri toplama tekniği olarak “kalem-kağıt yoluyla objenin, bireyin ya da grubun kendisi hakkında bilgi vermesi” (Kaptan, 1989, s.75) şeklinde tanımlanan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket çalışmasında ise Bakanlık bünyesinde belge ve arşiv yönetimi sistemlerini kullanan bütün personel grupları (idari personel, teknik personel, uzman, uzman yardımcısı, yönetici) dikkate alınmıştır. Kullanıcıların Bakanlıktaki belge ve arşiv işlemlerine yönelik uygulamalar ve koşullar hakkındaki düşüncelerinin alınması, karşılaştıkları sorunlar ve bu sorunların kaynağının belirlenmesi, uygulamalara yönelik ne gibi iyileştirmelerin yapılması gerektiği konusundaki görüşlerinin alınması planlanmıştır.

Anket bulgularının değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) kullanılmıştır. Anketin analizlerinde sayı ya da frekanslar, yüzdeler, aritmetik ortalama, mod, medyan ve değişken ölçülerini içeren Tanımlayıcı İstatistik Tekniği'nden yararlanılmıştır (Baş, 2001, s. 128).

KB-eb, AVBYS ve Kb-Tarama sistemlerinin kullanıcısı olarak Kalkınma Bakanlığı Merkez Teşkilatı'nda görev yapan çalışanlar anket katılımcısı olarak kabul edilmiştir. Bu bağlamda elektronik ortamda hazırlanan anket, 02.07.2012 tarihinde, Ankara'da bulunan Merkez Teşkilatı'ndaki KB-eb, AVBYS ve KB-Tarama sistemlerini kullanma sorumluluğu olan tüm çalışanlara (toplam 804 kişi) e-posta yolu ile gönderilmiştir. Anket uygulaması 15.08.2012 tarihinde tamamlanmıştır. Anketi 167 kullanıcı doldurmuş ve analiz çalışmaları 167 anket uygulaması üzerinden yapılmıştır. Anket sorularının analizi ve değerlendirilmesinde ölçme ve değerlendirme alanında uzman Doç. Dr. Nuri Doğan ile koordineli çalışılmıştır. Bu çerçevede anket katılımcılarına ait nicel veriler aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

Tablo 1. Anket Katılımcılarının Çalışma Pozisyonları

|                      | <b>N</b>   | <b>%</b>     |
|----------------------|------------|--------------|
| Yönetici             | 13         | 7,8          |
| Uzman                | 63         | 37,7         |
| Uzman yardımcısı     | 28         | 16,8         |
| İdari personel/memur | 51         | 30,5         |
| Teknik personel      | 12         | 7,2          |
| <b>Toplam</b>        | <b>167</b> | <b>100,0</b> |

Bilgi ve belge işlemlerinde sorumluluğu olan ya da bu işlemleri yürüten katılımcıların % 7,8'i yönetici, %54,5'i, uzman ve uzman yardımcısı %30,5'i yönetici görevi bulunmayan idari personel ve %7,2'si teknik personel kadrosunda görev yapmaktadır.

Anket katılımcılarının birimlere göre dağılımı ise aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

Tablo 2. Kurumda Anket Uygulanan Birimler

|  | <b>N</b>   | <b>%</b>     |
|--|------------|--------------|
| Kütüphane ve Arşiv Hizmetleri              | 33         | 19,7         |
| Bilgi İşlem Hizmetleri                     | 12         | 7,1          |
| İdari ve Mali İşler                        | 8          | 4,7          |
| Personel İşleri                            | 4          | 2,4          |
| Ana Hizmetler <sup>1</sup>                 | 87         | 52,0         |
| Eğitim, Kültür, Araştırma Basın Hizmetleri | 12         | 7,2          |
| Destek Hizmetleri                          | 9          | 5,3          |
| Diğer                                      | 2          | 1,1          |
| <b>Toplam</b>                              | <b>167</b> | <b>100,0</b> |

Anket katılımcılarının çalıştığı birimlere göre dağılımına bakıldığında, ağırlıklı olarak %52 oranında ana hizmet birimlerinde, %19,7 oranında kütüphane ve arşiv hizmetlerinde çalıştıkları görülmektedir. Diğer birimlerdeki (Bilgi İşlem, İdari ve Mali İşler, Personel, Eğitim, Kültür, Araştırma, Basın ve Destek Hizmetler) personelin oranı %8'in altında kalmaktadır. Ana hizmet birimleri bakanlığın organizasyon şeması içinde genel müdürlüklere bağlı daire başkanlıklarını temsil etmektedir.

Çalışmada uygulanan anket çalışması 16 soru altında tanımlanmıştır. Likert ölçeğine göre değerlendirilen 12-14 ve 16. soruların aritmetik ortalamaları (AO) hesaplanmış olup verilen yanıtların tutarlılığını ölçmede standart sapma (s) değerleri göz önüne alınmıştır (Baş, 2001).

<sup>1</sup> Ana Hizmetler: Bütçe ve Mahalli İdareler Dairesi, Konjoktür Değerlendirme Dairesi, Sosyal Güvenlik Finansmanı Dairesi, Mali Piyasalar ve İstanbul Finans Merkezi Dairesi, Ekonomik Modeller Dairesi, Ekonomik ve Stratejik Araştırmalar Dairesi, Küresel Ekonomik Gelişmeler İzleme Değerlendirme Dairesi, Kurumsal ve Stratejik Yönetim Dairesi, Tarım Dairesi, Sanayi Dairesi, Ulaştırma Enerji ve Lojistik Dairesi, Hizmetler Dairesi, Eğitim ve Kültür Dairesi, Sağlık ve Sosyal Güvenlik dairesi, Gelir Dağılımı ve Sosyal İçerme Dairesi, Araştırma Geliştirme ve Girişimcilik Dairesi, Çevre ve Sürdürülebilir Kalkınma Dairesi, Yatırımlar ve proje Analiz Dairesi, Kamu Özel İşbirliği dairesi, Bilgi Toplumu Dairesi, Kentsel ve Mekânsal Gelişme Dairesi, Yerel ve Kırsal Kalkınma Dairesi, Bölgesel Rekabet Edebilirlik Dairesi, Strateji ve Politika Geliştirme Dairesi, İzleme Değerlendirme ve Analiz Dairesi, Uluslararası Program ve Projeler Dairesi, Koordinasyon Dairesi

## 1.4. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Araştırma raporu aşağıda belirtilen altı bölümden oluşmaktadır:

I. Bölümde; konunun önemi ve problem tanımlaması, araştırmanın amacı ve hipotezi, araştırmanın yöntemi ve veri toplama teknikleri, araştırmanın düzeni ve kaynaklar yer almaktadır.

II. Bölümde; Belge yönetimiyle ilgili temel kavramlar: belge, belge yönetimi, elektronik belge yönetimi, elektronik belge yönetim sistemleri, konuya ilişkin başta Avrupa olmak üzere ulusal ve uluslararası çalışmalar, standartlar, projeler ile uygulama örneklerine yer verilmektedir.

III. Bölümde ise e-devlet sistemi çerçevesinde elektronik belge yönetimi uygulamaları anlatılmaktadır. E-devlet, e-imza, dünyada ve Türkiye’de e-devlet uygulamaları, e-devlet ve elektronik belge yönetimi ilişkisi, Türkiye’de elektronik belge yönetiminin gelişimi ve uygulamalar hakkında bilgiler bu bölümde yer almaktadır.

IV. Bölümde; Kalkınma Bakanlığı hakkında temel bilgiler ile Bakanlık bünyesinde belge ve arşiv yönetimi uygulamaları kapsamlı bir biçimde ele alınmaktadır.

V. Bölümde; Kalkınma Bakanlığında uygulanana anket çalışmalarının bulguları değerlendirilmektedir.

VI. Bölümde ise; araştırma kapsamında ele alınan konular, değerlendirmeler ve bulgulara dayalı olarak ortaya çıkan sonuçlar ile bu sonuçlara bağlı olarak Kalkınma Bakanlığında iyileştirilmesi öngörülen unsurlar hakkında öneriler de bulunmaktadır.

## 1.5. KAYNAKLAR

Çalışma kapsamında kuramsal bilgilerin derlenmesi ve gerçekleştirilen analizlerde kullanılan soruların belirlenmesinde yararlanılan kaynaklar, temel olarak aşağıdaki veri tabanlarında ve açık erişim arşivlerinden taramalar yapılarak elde edilmiştir.

- ABI Inform (1985-)Academic Asab On-Line (1969- )
- Academic Search Complete
- Archivaria (1975-)
- ABYS
- Bilgi Dünyası (2000-)



- Dissertations and Theses –Proquest
- Directory of Open Access Journals (DOAJ)
- EBSCOHost
- E-Journals IOP-(1990-)
- EMERALD
- e-Mevzuat
- KB-Net
- KB-Tarama
- KB-eb
- Library, Information Science & Technology Abstracts (LISTA)
- Proquest On-Line
- Records Management Journal (1990-)
- SAGE
- Science Direct (1980-)
- Eric On-Line (1982- )
- Ideal On-Line Library (1970-)
- Information Management Journal (1999-)
- Information Processing and managamenet (1975-)
- International Journal of Information Management (1986-)
- Scopus
- SpringerLINK
- Türkiye Bibliyografyası (1935-)
- Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1952-)
- Türk Kütüphaneciliği (1987-)
- ULAKBİM Sosyal Bilimler Veri Tabanı (2002-)
- Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi (1987)

Tezin yazımında, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün “Tez ve Rapor Yazım Yönergesi” kullanılmıştır.

## 2. BÖLÜM

### KURUMSAL BELGE VE ARŞİV YÖNETİMİ

#### KAVRAMLAR, UYGULAMALAR VE STANDARTLAR

##### 2.1. BELGE, DOKÜMAN ve ELEKTRONİK BELGE KAVRAMLARI

Kurum ve kuruluşlar görevlerini yerine getirmek, yönetim faaliyetlerini sürdürmek, kurum içi ve kurum dışı yazılı iletişimi sağlamak ve yasal sorumluluklarını yerine getirmek için belge üretmek, belge alışverişi yapmak, sağlanan belgeleri resmi kanıt niteliği açısından saklamak ve bunları yeri geldiğinde tekrar kullanmak durumundadırlar. Bu bağlamda belgeler, kurumların görevlerini, faaliyetlerini, yasal yükümlüklerini yerine getirmek, kurum içi ve dışı iletişimi sağlamak amacıyla ürettikleri veya sağladıkları içerik, ilişki ve form özellikleri ile ait olduğu işlemlere yönelik kanıt niteliği taşıyan dokümanter kaynaklardır (Bellardo ve Bellardo, 1992, s.28; Diamond, 1995, s.2; International Council on Archives, 2008, s.21; ISO 15489-1, 2001, s.3; Külcü, 2008, s.371; TS 13298, 2009, s.1; Özdemirci, 2007a, s.1).

Kamu kurumlarında “evrak” olarak nitelendirilen belgeler kurumsal işlevlerin yürütülmesi esnasında ihtiyaç duyulan bilgiyi sağladığı gibi yeni üretilen bilgilerin kayıt altına alınmasında önemli rol oynarlar. Kurumsal faaliyetler yürütülürken, geleceğe yönelik karar verme aşamasında belgeler doğrulama ve onaylama rolü üstlenirler.

Kurumlarda farklı içeriklerde pek çok doküman üretilmektedir. Üretilen her dokümanın belge niteliği taşıması söz konusu değildir (Barry 1993, s. 27; Liverton,1996, s. 64; Peterson, 1991, s.193). Dokümanlar daha geniş bir anlam ifade etmektedirler. Kurumsal işlemlerin gerçekleştirilmesinde bilgi amaçlı kullanılabilecek dokümanlar, resmi nitelik taşımayabilirler (Özdemirci ve Yalçinkaya, 2009, s.6).Kayıt altına alınmış her tür bilgi ya da nesneyi içeren dokümanlar (ISO 15489-1, 2001, s.3) ile belgeler arasındaki en büyük fark, belgelerin kurumsal işlevler yerine getirilirken resmi kanıt özelliği taşımasıdır. Ayrıca, dokümanların üzerinde değişiklik yapılabilir, üreticisi tarafından imha edilebilir. Belgeler ise değiştirilemez, imhası saklama planları çerçevesinde kontrollü olarak, kurallara ve izinlere bağlı şekilde gerçekleştirilir. Dokümanların depolanması üreticilerinin sorumluluğundadır. Belgeler ise dosya tasnif

planlarına bağılı olarak belge yöneticisi ve sistem yöneticisi tarafından depolanırlar (Özdemirci ve Yalçınkaya, 2009, s.6).

Belgeler herhangi bir ortamda basılı veya elektronik olarak kayıt altında olabilir. Basılı ortamdaki belgeler üzerindeki yönetsel işlemlerde çeşitli zorluklar yaşanmaktadır. Öncelikle basılı belgelerin kâğıt formunda olması ve çabuk yıpranması, nem ve sıcaklık koşullarına dayanıklı olmaması, bu belgelerin uzun süre saklanmasını olumsuz yönde etkilemektedir. Bununla birlikte basılı belgelere yönelik arama, düzenleme, saklama işlemleri uzun zaman almakta, bu belgelerin genelde erişim ve depolama maliyetleri yüksek olmaktadır. Yoğun insan gücü gerektiren basılı belgelere yönelik işlemlerde hata oranının daha yüksek olduğu dile getirilmektedir. Kurumlarda yürütülen işlemlerin kanıtı olan belgeler, kurumsal bilgi alışverişini ve iletişimi sağladığından, kurum içinde hızlı ve kolay bir şekilde dolaşması gerekmektedir. Bu durumun kurumlarda belgelerin elektronik ortamlara taşınması gerekliliğini ön plana çıkardığı ifade edilmektedir (Berder, 2005, s.55-56).

Elektronik belgeler, bilgisayar programları veya elektronik cihazlar aracılığı ile elektronik ortamda üretilen, düzenlenen, arşivlenen, erişilen, iletilen, imha edilen belgelerdir (Aydın ve Özdemirci, 2011, s.106). Bu belgeler doğrudan elektronik ortamda oluşturulabileceği gibi, basılı ortamda üretilip sonradan tarayıcı veya kamera gibi araçlarla elektronik ortama aktarılmış belgeler olabilir (Odabaş, 1999, s.3-4). Elektronik belgeler DVD, CD, hard disk, manyetik kart, veri tabanları gibi ortamlarda saklanabilir, PDF, JPEG, MPEG, Word, Excel, Powerpoint gibi program ve formatlarda sunulabilir (National Archives of Australia, 2004, s.13; Özdemirci, 2007b, s.13). Elektronik belgelerin belge sayılabilmesi için bazı özellikleri taşıması gerekmektedir. Belgenin değişikliğe uğramadan ilk haliyle saklanması (özgünlük), belirli yasalar, formatlar ve standartlar kapsamında üretilmesi (güvenilirlik), içerik, bağlam, yapı ve sunum özelliklerinin bütünlüğünün korunması (bütünlük), e-devlet uygulamaları da dahil olmak üzere yeni teknolojilere uyumlu olarak kullanılabilmesi (kullanılabilirlik) şeklinde dört temel özelliğe sahip olması gerekmektedir (Aydın ve Özdemirci, 2011, s.109; Odabaş, 2008, s.129; Wallace, 2001, s.4-6).

Elektronik belgeler; basılı belgelere göre çoklu erişim ve paylaşımının mümkün olması, saklanmasında mekan sorununun daha az yaşanması, arama, saklama ve düzenleme işlemlerinin elektronik ortamda kolayca yürütülebilmesi ve tüm bu işlemlerde daha az insan gücüne ihtiyaç duyması ile önemli avantajlara sahiptir (Odabaş, 1999 ; Berder, 2005, s.9). Elektronik belgelerin avantajları olduğu kadar dezavantajları da söz konusu

olabilmektedir. Öncelikle kurumlarda elektronik belgelerin kullanılması için gerekli yazılım ve donanım altyapısının sağlanması gerekmektedir. Bununla birlikte elektronik belgeler kurumlar arası iletişimi ve bilgi alışverişini de sağladığından, kurumların iletişime geçtiği diğer kurumlarda da aynı altyapıya ihtiyaç duyulabilmektedir. Bu altyapı maliyeti yüklü gibi görünse de basılı belgelerle çalışmak depolama, zaman, eleman açısından daha masraflı olabilmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler kurumlarda bu alt yapının kurulmasını zorunlu hale getirmektedir. Sadece gerekli alt yapının kurulması elektronik belge yönetimi (EBY) uygulamalarının başarısı için yeterli değildir. Kurum çalışanlarının alışkanlıkları, hizmet içi eğitim, teknik destek ve sürdürülebilirlik vb. konular EBY sistemleri için birer başarı faktörleridir.

Geleneksel olarak belge merkezleri ve arşivlerin önemli sorunları arasında basılı belgelerin saklanması nem ve ısı koşulları gibi uygun depolama ortamlarının yaratılması, depolama araç ve gereçleri, kırtasiye ve personel giderleri, konservasyon ve restorasyon ile depo alanlarının güvenliği yer almaktadır. Elektronik belgeler ve bu çerçevede oluşturulan arşivler CD, mikrofilm, elektronik ağlar gibi ortamlarda bulunabilmekte, bu bakımdan geleneksel sistemlerde yaşanan sıkıntıların önemli bir bölümünü yaşamamaktadırlar. Öte yandan, saklama koşulları basılı belgeler kadar olmasa da elektronik belgeler için de sorun teşkil edebilmektedir. Elektronik belgeleri depolarken veri kaybı yaşamamak için, belgelerin kayıtlı olduğu CD, manyetik disk gibi ortamların da nem, toz, ısı koşullarına uygun ortamların yaratılması ve belgelerin farklı ortamlarda da yedeklenmesi gerekmektedir (Berder, 2005 s.9 ;Odabaş, 1999, s.5).

Web üzerinde bilgilerin kolaylıkla silinmesi veya değiştirilebilmesi, elektronik belgelere karşı güvensizlik sorununun yaşanmasına neden olabilmektedir. Bu durumun önlenmesine dönük geliştirilen güvenlik duvarları, e-imza ve diğer elektronik sertifikalar ile sorunlar önemli ölçüde aşılabilmektedir.

## **2.2. BELGE YÖNETİMİ**

Kurumların işlemleri sürecinde üretilen, işlemlerinin kanıtı niteliğinde olan ve geleceğe yönelik karar vermede önemli bilgiler taşıyan belgelerin, kolay ve hızlı erişim sağlanacak şekilde düzenlenmesi ve saklanması gerekmektedir. Bunun için etkin bir belge yönetimi programının uygulanması gerekmektedir (Külcü, 2000, s.25). Bu bağlamda belge yönetimi, kurumsal bilgi kaynağı olan belgelerin gerekli her ortamda sistematik ve kontrollü olarak üretilmesi, düzenlenmesi, iletilmesi, depolanması,

korunması, ayıklanması ve istenildiğinde erişime sunulması gibi işlemleri kapsamaktadır (Belge yönetimi ve arşiv terimleri sözlüğü, 2009; ISO 15489-1, 2001, s.3; Külcü, 2009 s.265; Özdemirci, 1999b, s.104). Üretimden imhaya kadar bu süreçler yaşam döngüsü yaklaşımı ile ifade edilmektedir (Arşivcilik terimleri sözlüğü, 1995, s.139; Hare ve Mcleod, 1997, s.2; Penn, 1989, s.9; Odabaş, 2005, s.37; Özdemirci, 2007b, s.2). Kurum içi ve dışı iletişimi sağlamak, hangi işlemin kim tarafından, nerede, nasıl yapıldığını bilmek, mevcut bilgilerden yararlanmak, başarı ve başarısızlıklardan ders çıkarmak belge yönetiminin temel hedefleri arasından gösterilmektedir (Özdemirci, 2008, s.1; Yıldız, 2005, s.23). Bu bakımdan belge yönetimi kurumsal yönetimle doğrudan ilişkili bir fonksiyondur. Kurum içinde belgelerin depolanmasına ve korunmasına yönelik bir sistem oluşturulması ve bu sistemin belgelerin her evresinde yönetiminde kullanılması, gerekli görülen belgelerin hizmete sunulması belge yönetiminin hedefleri arasındadır. Belgeler kurumsal işlemlerin yasal kanıtı olmanın yanı sıra kurumsal hafızayı da temsil etmektedirler( Cumming ve Findlay, 2010, s. 265; Goldschmidt, Joseph ve Debowski, 2012, s.161). Bu nedenle belgelerin kurumda bir değer olarak algılanarak etkin biçimde yönetilmesi ve böylece kurumsal yönetimin başarısının artırılması belge yönetimi programlarının amaçları arasında yer almaktadır (Yusof ve Chell, 1999, s. 11).

Kurumsal yönetimin önemli bir parçası olan belge yönetiminin başarılı bir biçimde uygulanabilmesinde belge yönetim sisteminin oluşturulması gerekmektedir. Belge yönetim sistemini oluşturan çeşitli unsurlar bulunmaktadır. Belgelerin üretimi, dağıtımı, yazışma, form, rapor, talimat, kopya ve veri tabanı yönetimi ve arşiv yönetimi gibi alt sistemler belge yönetiminin temelini oluşturmaktadır. Bu alt sistemlerin yönetimini sağlayacak personel, kullanılacak araç-gereç, hizmetler, bilgisayarlar, yazılımlar, depolar gibi ekipman ile uygulanacak prosedürler de belge yönetim sisteminin diğer unsurlarını oluşturmaktadır. Belge yönetimi tüm bu unsurların uyumlu bir biçimde çalışmasıyla başarıya ulaşabilecektir (Robek, Brown ve Maedke, 1987, s.44; Smith, J.R. ve Kallaus, N.F., 1997, s. 15).

### **2.3. BELGE YÖNETİMİNDE DEĞİŞİM SÜRECİ ve ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ**

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler 1990'lı yıllardan sonra kurumların yönetsel faaliyetlerinde etkinliğini artırmış, elektronik ortamların yönetim faaliyetlerinin her aşamasında etkin olarak kullanılması, kurumsal bilgi ve belge işlemlerinin yürütülmesini de doğrudan etkilemiştir (Külcü, 2012, s.32; Odabaş ve Rukancı, 2004,

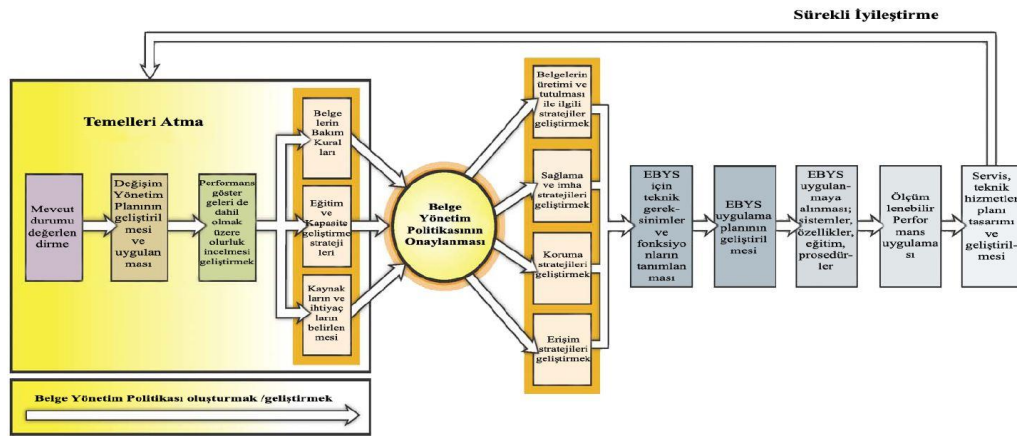
s.404). E-devlet, e-dönüşüm çalışmalarıyla birlikte kurumsal iş süreçlerinin elektronik ortamlar üzerinden yürütülmeye başlanmasıyla, ofislerde kağıt ortamında üretilen, dosya veya arşiv dolaplarında saklanan belgeler, elektronik ortamlara taşınmaya, bu ortamlarda üretilmeye ve elektronik sistemler kapsamında işlem görmeye başlamıştır. E-dönüşüm sürecinde belge yönetimine yeni bir boyut kazandıran bu yeni yaklaşım ve uygulamalar, belge yönetimi sistemlerinde yeni gereksinimleri ve değişimleri beraberinde getirmektedir.

Elektronik belge yönetimine geçişte, kurum içinde sistematığe oturtulmuş bir belge yönetimi oldukça önemlidir. Belge ve arşiv yönetiminin kurumsallaştırılması, belge yönetimi kapsamındaki tüm işlemlerin önceden belirlenen standart ve kurallar dahilinde gerçekleştirilmesi ve ardından yazılım sürecinin yapılandırılmasıyla elektronik belge yönetimine geçiş, kurumsal bilgi sisteminin temelini oluşturmaktadır (Bayram ve diğerleri, 2012, s.3). Bu bağlamda kurumsal bilgi ortamı kurum veri tabanlarında kayıtlı her türlü bilgi, kurumsal işlemler sırasında üretilen ve delil niteliği taşıyan her türlü belge, kurumsal iş süreçlerini desteklemek için üretilen her türlü doküman ile idari, mali ve hukuki süreçlerini tamamlamış olan arşiv belgelerinden oluşmaktadır (Kandur, 2011,s.3).

Elektronik ortam daha karmaşık bir düzene sahip olduğundan elektronik belge yönetimi de daha çok teknik uygulamayı beraberinde getirmektedir. Elektronik belge yönetimi kurumların yasal zorunluluklar kapsamında iş ve işlemleri yerine getirirken ürettikleri her türlü bilgi ve belgenin orijinal içerikleri ve bütünlükleri korunarak, delil sayılabilecek ve hesap vermeye temel olacak şekilde elektronik ortamda yönetimini sağlayan süreçlerin bütünüdür (Özdemirci ve diğerleri, 2009, s.337). Kurumlarda elektronik ortamda üretilen veya sonradan elektronik ortama aktarılan belgelerin niteliklerini kaybetmeden kaydedilmesi, uygun koşullarda düzenlenmesi ve saklanması, yazılım ve donanımdan bağımsız olarak farklı ortamlara iletimi, saklama planlarına uygun olarak ayıklama ve imhası, uzun süreli korunması gereken arşiv belgelerinin de aynı koşullarda değerini kaybetmeden saklanması elektronik belge yönetimi kapsamındaki başlıca işlemlerdir (Odabaş, 2008, s.130 ; Odabaş, 2009, s.415). Elektronik belge kullanacak olan kurumlarda öncelikle elektronik belge yönetimi alt yapısı oluşturulması gerekmektedir. Bunun için atılacak adımlar aşağıda verilmektedir.

### 2.3.1. Elektronik Belge Yönetimi Sistemleri (EBYS)

Herhangi bir kurumda elektronik belge yönetimi sistemleri geliştirilirken öncelikle kurumsal iletişim, bilgi alma verme ya da doğrulama işlevlerine dönük gereksinimlerin analiz edilmesi gerekmektedir. Yine elektronik ortamın doğası gereği karşılaşılabilecek sorular ve olanakların tanımlanması, bu çerçevede programların yapılandırılması önemli görülmektedir. Aşağıda kurumsal kalite ve verimlilik uygulamaları ile birlikte elektronik belge yönetimi programlarının geliştirilmesine dönük model yer almaktadır.



Şekil 1. Elektronik Belge Yönetimi Uygulaması

Şekil 1'de (Özdemirci ve Yalçınkaya, 2009, s.14) görüldüğü gibi elektronik belge yönetimi sistemine geçişte öncelikle kurumlar tarafından belge yönetimi ile ilgili ön araştırma yapılmalı, paydaşlarla bir araya gelerek mevcut durum değerlendirilmeli, elektronik belge yönetimine geçişte zorunluluklar ve gereksinimler belirlenmelidir. Kullanılacak EBYS kurumsal gereksinimler ve sahip olunan teknolojik olanaklar birlikte düşünülmelidir. Her EBYS kurumun elektronik belge yönetimi politikasına uygun olmayabilir. Bu yüzden karar aşamasında özel bir analiz ve planlama yapılması gerekebilmektedir (Minnesota State Archives, 2004, s.1). Kurumsal gereksinimlerin belirlenebilmesi için idari ve yasal koşulların analiz edilmesi gerekir. Kurumsal analiz elektronik belge yönetim programlarına geçiş sürecinin ilk aşamasını oluşturur. Belge yönetimi programının oluşturulması, elektronik belge yönetim sistemi yazılımı bileşenlerinin tasarlanması ve geliştirilmesi, kuruma uyarlanması, test ve kurumda yaygınlaştırılması ile programların yapılandırma süreci tamamlanır (Bayram ve diğerleri, 2012, s.4). Kurumsal analizlerle birlikte belirlenen gereksinimler ışığında, kurumda belgelerin üretimi, sağlanması, korunması, imhası ve erişime yönelik stratejiler belirlenmeli ve bu stratejileri içeren bir belge yönetimi politikası

oluşturulmalıdır. Oluşturulan belge yönetimi politikaları ışığında kurum için gerekli EBYS programlarının geliştirilmesi ve sürdürülmesi sağlanmalıdır.

EBYS programlarının sağlanma aşamasında dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta her EBYS'nin işlevsellik bakımından farklı özellikler taşıyabileceğinin bilinmesidir. Özel sektör için tasarlanmış bir EBYS'nin işlevleri bir kamu kurumunun gereksinimlerini karşılayamayabilir. Örneğin, farklı kurumlar olsa da kamusal ortamlarda dosya yapıları, üstveri ve diğer tanımlama kriterleri, belgelere yönelik yetkilendirmeler, güvenlik, güvenilirlik ve koruma koşulları birbirine benzer özellikler taşıyabilirken bu koşullar özel sektör için farklılık gösterebilmektedir. Öte yandan genel olarak düşünüldüğünde bütün EBYS uygulamalarında ortak olarak güvenilirlik, bütünlük, erişilebilirlik, hukuki açıdan kabul edilebilirlik ve süreklilik unsurları göz önünde bulundurulmalıdır. EBYS uygulamalarında acil gereksinimlerin yanı sıra uzun dönemli ihtiyaçlar da düşünülmelidir. Gereksinimlerin belirlenmesinin ardından, uygun EBYS sağlayıcısına karar verilmesi gerekmektedir. Doğru karar vermek için başka kurumlardaki benzer sistemler incelenerek daha fazla bilgi toplanabilir (Minnesota State Archives, 2004, s.1; South Carolina Department of Archives & History, 2008, s.1).

Diğer aşamada, ise sistem sağlayıcıları ve kurumun paydaşlarıyla toplanarak bir uygulama planı oluşturulmalıdır. Bu uygulama planı iki ayrı parçadan oluşturulmalıdır. Bunlardan ilki EBYS'nin kurulumu ve testini içeren teknolojik uygulama planı, diğeri ise sistemin sunumu ve kullanıcı eğitimini içeren kullanıcı uygulama planıdır (South Carolina Department of Archives & History, 2008, s.3). Özetle, bu planlar dahilinde elektronik belge yönetimi projeleri hazırlanarak, bu projelere uygun sistem tasarlanmalıdır. Bir sonraki aşamada, tasarlanan sistemler uygulanmalı, teknik destek ve gerekli kullanıcı eğitimleri yapılandırılmalıdır. EBYS sistemlerinin sürekliliği ve sürdürülebilirliğinde sistemin belirli aralıklarla gözden geçirilmesi önemlidir. Bu çerçevede sistemi kullanan kişiler ile yapılacak görüşme ve anket çalışmaları, diğer sistemler ve uygulamalar ile karşılaştırmalar ve sistemin teknik özellikleri üzerinde yapılacak incelemelere performans analizleri belirli aralıklara gerçekleştirilmedi. (Özdemirci, 2009, s.335-341).

### **2.3.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Gereklilikleri**

EBYS elektronik bilgilerin örgütsel iş akışı içerisinde yönetilmesini sağlar. Eğer EBYS kullanma yolunda karar verildiyse kurumun kayıt yönetimi stratejisi de göz önünde



bulundurulmalıdır. Kayıt yönetimi fonksiyonu için kayıtların tutulması, düzenlenmesi, güvenli erişim sağlanması, bağlamın korunması önemlidir. Temel bir EBYS de belge yönetimi, iş akışı, metin erişimi ve görüntüleme özellikleri vardır. Yeni gelişmelerle birlikte EBYS fonksiyonları içerik yönetimi sistemleriyle entegre çalışabilir hale gelmektedir. Bu sistemler iş akışı araçlarıyla web sayfası yönetimi, standartlar, erişim hakları gibi ek fonksiyonlarla bütünleştirilmiş şekilde hizmet vermektedir (South Carolina Department of Archives & History, 2008. s. 2-3; The Georgia Archives, 2008, s.1-4).

Elektronik Belge Yönetim sisteminin başarısı öncelikle uygun teknik alt yapısının sağlanmasına bağlıdır. Bu teknik alt yapı teknolojik yatırımlarla oluşturulurken, sistem içinde elektronik belgelerin arşivlenmesi ve hukuki kanıt niteliğinin korunması için dosya planları, saklama planları ve tasfiye planları önemli birer unsurdur (Özdemirci ve Yalçinkaya, 2009, s.5).

Elektronik belge yönetim sisteminin temelini dosya tasnif planları ve saklama planları oluşturmaktadır. Dosya planları kurumlarda belgelere hızlı ve kolay erişimi sağlamak için oluşturulan sistematik olarak düzenlenmiş planlardır. Dosya planları sistem içinde işlemlerin otomatik yapılması için belli başlı konularda temel yapı taşı oluşturur (Özdemirci ve Yalçinkaya, 2009; s.9). Elektronik belge yönetimi sistemi (EBYS) içinde dosya tasnif planları kurumun yapısını ve işlevlerini yansıtacak şekilde yer almalıdır. Dosya tasnif planı dahilinde kurumsal fonksiyon, seri, alt seri, dosya adları hiyerarşik bir yapıda sistem içinde tanımlanmalı, sistem dosya planı içindeki gerekli güncellemelere izin verebilmelidir (Kandur, 2006, s.17-22; European Communities, c2008, s.25-35; Public Record Office, 2002, s.5). Dosya planları oluşturulurken kurumsal belge üretimi ve arşivleme politikaları göz önünde bulundurularak kapsamlı bir analiz çalışmasının yapılması sistemin ergonomik çalışması açısından önemlidir. Fazla detaylandırılmış bir dosya planı bazı durumlarda kullanımı zor hale gelebilirken, çok genel bir dosya planı da tasfiye işlemlerinin belirlenmesinde yetersiz kalabilir.

Saklama planları ise belgelerin amaçlarına ve içeriklerine göre ne kadar süreyle saklanması gerektiğini ve saklama süresi bittikten sonra belgelere hangi işlemler uygulanacağını belirten planlardır. Dosya tasnif planı ile sisteme alınan her belge için saklama planında saklama süresi belirlenmelidir. Sistem içerisinde belgelerin saklama sürelerine ait raporlar alınabilmeli, saklama süresi dolan belgelerin ayıklama ve imha işlemleri otomatik olarak yapılabilirdir (Kandur, 2006, s.23-24; Public Record Office, 2002, s. 12-13).

Belgeler hangi biçimde olursa olsun kolaylıkla sisteme kaydedilebilmelidir. Tekrarlı kayıtların engellenmesi için sistem uyarı vermeli, kullanıcılar ya da sistem yöneticisi gerektiğinde elektronik belgelerde güncelleme, ekleme, versiyon kontrolü yapabilmelidir (Compulink Management Center, 2007, s. 13-39).

EBYS, bünyesinde barındırdığı belgeler üzerinde arama, görüntüleme, yazdırma gibi işlemlere sahip olmalıdır. Sistemde belgelere ait üst veriler saklanmalı, bu üst veriler üzerinden arama yapılabileceği gibi tam metin olarak da arama imkânı olmalıdır. “Ve, veya, değil” gibi işlemlerle arama olanağı sunmalı, arama sonuçları listelenebilmelidir. Kullanıcıların her belgeye erişim sağlaması engellenmeli, erişim yetkilendirmeleri ile arama sonuçları filtrelenmelidir. Kullanıcıların yaptığı aramalar kaydedilerek sonraki aramalarda tekrar kullanılabilir. Arama sonucu listelenen belgelere doğrudan erişim sağlanabilmelidir. Farklı dosya formatları için tek tip bir görüntüleyici ile belgelerin içeriklerinin görüntülenmesine imkân sağlanmalı, bir belgeyi aynı anda birden fazla kullanıcı görüntüleyebilmelidir. Ayrıca belgeler asıl sunumlarıyla birlikte yazdırılabilmelidir (European Communities, 2008, s.87-94; Kandur, 2006, s.38-40; Public Record Office, 2002, s.19-21) .

Erişim kontrolü ve güvenlik EBYS’de dikkat edilmesi gereken diğer bir unsurdur. Sistem içinde her kullanıcı için profil oluşturularak sistem içindeki konumu, bağlı olduğu kullanıcı grubu, hangi belgelere erişim sağlayacağı, hangi belgeler üzerinde işlem yapabileceği tanımlanmalı, kullanıcılara sisteme giriş için kullanıcı adı ve parola verilmelidir (European Communities, 2008, s.41-48; Kandur, 2006, s.42-47; Public Record Office, 2002, s.33-37). Bu özelliklerin yanı sıra EBYS’nin teknolojik gelişmelere uyumluluğu, ekonomik açıdan sürdürülebilirliği ve düşük maliyetli olması göz önünde bulundurulması gereken başka önemli unsurlardır (Lappin, 2010, s.259).

## **2.4. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ UYGULAMALARI**

Çalışmanın bu bölümünde uluslararası örnekler çerçevesinde elektronik belge yönetimi üzerine programları, projeler ve uygulama örnekleri verilmektedir. Bu çerçevede özellikle AB, ABD ve Kanada örnekleri ele alınmaktadır.

### **2.4.1. Avrupa’da Elektronik Belge Yönetimi Uygulamaları**

2000’li yıllarla birlikte teknolojideki hızlı değişim ve gelişimle beraber, e-ticaret ve elektronik imza hakkında Avrupa Komisyonu tarafından çıkarılan yönetmelikler,

elektronik belge yönetimine olan gereksinimi artırılmış, başta Avrupa Komisyonu, Uluslararası Arşiv Konseyi ve mesleki derneklerin ortak çalışmalarının da etkisiyle, Avrupa Birliği politikaları kapsamında arşiv yönetimi çalışmalarına ağırlık verilmiştir. Bu bağlamda, dijital imza, elektronik bilgi ve belge yönetimi ve kişisel bilgilerin korunmasıyla ilgili olarak Elektronik Kontratlar da e-Ticaret Yönetmeliği, Dijital imza Yönetmeliği, Elektronik Veri Değişim Yönetmeliği, Bilginin Serbestliği Yasası, Veri Koruma Yasası çıkarılmış ve uygulamaya konulmuştur (Waldron, 2004, s.31).

Avrupa'da elektronik belge yönetimine dönük ilk en önemli çalışma 1996 yılında düzenlenen DLM Forumudur (Document Lifecycle Management Forum; Doküman Yaşam Döngüsü Yönetimi Forumu) (Donnes Lisibles par Machine (DLM), 2012; Stephen, 2001, s.66). Belge yönetimi, elektronik belge yönetimi, arşiv yönetimi gibi konulara odaklanan söz konusu forumda hem kamudan hem de özel sektörden yöneticiler, arşiv ve belge yöneticileri, bilgi teknolojileri uzmanları yer almaktadır. Elektronik belge yönetimi konusunda rehberler geliştirmek ve bu kapsamda Avrupa ülkelerini bilgilendirmek, elektronik belge yönetiminde Avrupa'da karşılıklı bilgi alışverişini sağlamak söz konusu forumun temel hedefleri arasındadır. Forumun önderliğinde, Avrupa'da e-devletin geliştirilmesi, elektronik belge yönetiminde Avrupa'nın mevcut durumu, yaşanan sorunlar ve bunların çözümüyle ilgili araştırma raporları yayınlanmaktadır (Cain, 2003, s.54). Bu çalışmalardan en önemlisi Information Summary on Archives (INSAR) tarafından 2002 yılında yayına dönüştürülen, DLM Forumu Organizasyon Komitesi tarafından hazırlanan çalışmadır. Çalışmada, AB'de elektronik belge yönetimi çalışmaları, üst veri standartlarının oluşturulması, koruma ve saklama koşulları, dijital imza, elektronik ortamda belgelere yönelik işlemler, yasal koşulların tanımlanması ve konuyla ilgili personelin eğitimi hakkında bilgiler bulunmaktadır (INSAR, 2002). Buna ek olarak, DLM forumu sonucunda, 1999 yılında Moreq Standardı ortaya çıkmıştır. Söz konusu standart ilk haliyle 2001 yılında yayınlanmış ve büyük ilgi görmüştür. 2008 yılında gözden geçirilerek tekrar yayınlanan ve Moreq2 olarak adlandırılan standardın üçüncü versiyonu 2010 yılının Haziran ayında MoReq2010 olarak yayınlanmıştır (MoReq2010, 2010; Vieira ve diğerleri, 2012, s.213).

Kendi ihtiyaçları doğrultusunda, AB ülkeleri elektronik belge yönetimine yönelik çeşitli uygulamalar geliştirmişlerdir. Hollanda, Fransa, Almanya ve İngiltere'nin bu konudaki uygulamaları şu şekilde sıralanabilir:

Hollanda, e-devlete geçiş kapsamında hazırladığı “Action Program for Electronic Government” eylem planı çerçevesinde yerel alt yapının geliştirilmesi çalışmalarına ağırlık vermiştir. Bu bağlamda elektronik belgelerin korunması alt yapı çalışmalarının vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir (European Communities, 2007, s.10; Waldron, 2004, s. 32).

Fransa’da elektronik belgelerin delil niteliğinde olduğunu belirten yasal düzenlemelerin oluşturulması, elektronik belgelerin güvenilirliği sorununa çözüm getirmiştir. NF Z 42-013 Fransız ulusal standardında elektronik belgelerin depolanması üzerine düzenlemeler bulunmaktadır (AFNOR, 2001; Waldron, 2004, s.34).

Almanya’da elektronik belge yönetimi çalışmalarına bakıldığında, Alman hükümeti tarafından çıkarılan DOMEA (Document Management and Electronic Archival) adlı yasa dikkat çekmektedir (Kunis, Rünge ve Schwind, 2007). DOMEA Standardı elektronik belge yönetimine yönelik üç temel başlık üzerinde durmaktadır. Bu üç temel başlıktan ilki olan belge kayıt sistemi ile elektronik belge yönetimi çalışmalarında kullanılacak hiyerarşik düzen ve thesaurus hakkında bilgiler verilmektedir. İkinci başlık olan Elektronik Dosya Sisteminde ise basılı ortamdaki belgeleri de içine alan tüm arşiv ve belge yönetim sistemi çevresel faktörlerle birlikte ele alınmaktadır. Son başlık olan süreç yönetiminde, geleneksel veya elektronik olarak yürütülen iş akışı bütünsel bir sistem olarak değerlendirilmektedir (Waldron, 2004, s.35).

Son olarak, İngiltere’de ise 2004 yılında kabul edilen Devlet Modernizasyonu Raporu (White Paper on Modernizing Government) ile, 2005 yılı sonuna kadar, kamu kurumlarında üretilen bütün belgelerin elektronik ortama aktarılması ve sadece elektronik ortamda oluşturulması, bütün kamu hizmetlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir (Waldron, 2004, s.32). Bu amacı gerçekleştirmek için öncelikle elektronik belge yönetiminde rehber niteliğindeki Elektronik Kayıt Yönetimi için İşlevsel Gereklilikler (Functional Requirements for Electronic Records Management System) 1999 yılında hazırlanmış ve 2002 yılında gözden geçirilmiştir. Bu rehber sayesinde kurumlardaki farklı uygulamalar engellenerek her kurumun tek bir referanstan yola çıkarak elektronik belge yönetimine geçişinde standartlaşma yoluna gidilmiştir. Rehberde; belge yönetimine dönük programların geliştirilmesi, üstverilerin hazırlanması, dosyalama sistemlerinin geliştirilmesi ve belgelerin imhası gibi konularda yol gösterici bilgiler bulunmaktadır (Public Record Office, 2002). 2009 yılında bir hükümet politikası olarak ortaya konulan 21. Yüzyıl Arşivleri Girişimi (Archives for the 21st Century in action) ile arşivlerin tek bir ağ üzerinden birlikte çalışması ile daha

geniş kapsamlı ve daha hızlı hizmet verebilmek, dijital koruma ve erişim olanaklarını geliştirmek amaçlanmaktadır (The National Archives ve and the Museums, Libraries & Archives Council, 2010).

#### **2.4.2. Avrupa'da Elektronik Belge ve Arşiv Yönetimiyle İlgili Projeler**

Avrupa'da elektronik belge yönetimiyle ilgili çalışmalar internet ve bilgi teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte küresel rekabette geri kalmamak için teknoloji alt yapısını geliştirmeye yönelik uygulamalarla birlikte önem kazanmıştır. Bu çalışmalardan bazıları; Avrupa Birliği Arşiv Ağı (European Union Archive Network - EUAN), AB E-İçerik Programı (European Union E-Content Programme), Arşiv Kaynaklarının Korunması Üzerine Kaynak ve Bilgi Geçidi (Gateway for Resources and Information on Preservation - GRIP), Elektronik Belgelerin Yasal Koşulları Projesi (Legal Evidence of Electronic Records), Kamu Sektörü Belge Yönetim Projesi (Management of Public Sector Records Project - MPSR) ve UNESCO Arşiv Portalı (Unesco Archives Portal) olarak sıralanabilir.

##### *Avrupa Birliği Arşiv Ağı (European Union Archive Network - EUAN)*

Avrupa Birliği kapsamındaki arşivlere açık erişim sağlamak amacıyla 1999 yılında başlatılan ve Avrupa Komisyonu Info2000 Girişimi tarafından yürütülen proje Avrupa Birliği içerisinde yer alan ülkelerin ulusal arşivlerine yönelik bilgiler sunmaktadır (European Union Archive Network [EUAN], 2003).

##### *AB E-İçerik Programı (European Union E-Content Programme)*

Avrupa'da elektronik bilginin üretimi, dağıtımı ve kullanımını geliştirmek amacıyla oluşturulan proje 2000 yılında başlatılmıştır. 2001-2005 yıllarını kapsayan projenin Türkiye temsilciliğini Devlet Planlama Teşkilatı (Kalkınma Bakanlığı) üstlenmiştir. Proje dahilindeki içeriğin başka dillerde çevirisine yönelik çalışmalar halen yürütülmektedir (Türkiye Bilişim Derneği, 2006, s. 39).

##### *Arşiv Kaynaklarının Korunması Üzerine Kaynak ve Bilgi Geçidi(Gateway for Resources and Information on Preservation - GRIP)*

Avrupa'nın tarihi bilgi ve belge kaynaklarının korunmasına yönelik gerekli bilgilerin, web sayfalarının, projelerin yer aldığı portal, Hollanda Ulusal Arşivi ve Koruma ve Erişim Üzerine Avrupa Komisyonu'nun çalışmalarıyla kurulmuştur (European Commission on Preservation and Access, 2013).

*Elektronik Belgelerin Yasal Koşulları Projesi (Legal Evidence of Electronic Records)*

ICA ile 1998 yılında başlatılan proje ile, belge ve arşiv yönetiminde elektronik belgelerin getirdiği değişimleri belirleme, uluslararası strateji geliştirmede rehberlik etmeye elektronik belgelere yönelik yasal koşulları belirleyen düzenlemeleri geliştirmek amaçlanmaktadır. Söz konusu proje 2003 yılında tamamlanmıştır.

(UNESCO, 2013a).

*Kamu Sektörü Belge Yönetim Projesi (Management of Public Sector Records Project - MPSR)*

Gelişmekte olan ülkelerde kamu belgelerinin yönetimi için Uluslar arası Belge Yönetimi Vakfı tarafından geliştirilen projenin amaçları arasında; kamu bilgi kaynaklarının yönetimiyle ilgili entegre projeler geliştirmek ve ilgili personele belgelerin yönetimi konusunda destek vermek yer almaktadır (MacKenzie, 1999, s. 25).

*UNESCO Arşiv Portalı (Unesco Archives Portal)*

UNESCO'nun İletişim, Bilgi ve Bilişim Sektörü tarafından geliştirilen portal arşiv kullanıcıları için dünyanın çeşitli yerlerindeki arşivlere, internet üzerindeki arşiv kaynaklarına, arşiv konusunda eğitim çalışmalarına ve bu alanlarda gerçekleştirilen etkinliklere yönelik bilgilere erişim sağlamaktadır (UNESCO, 2013b).

### **2.4.3. Amerika ve Kanada ve Avustralya'daki Uygulamalar**

ABD'de Elektronik belge yönetimine yönelik çalışmalar kapsamında, 1997 yılında Federal Bölge Mahkemesinin aldığı bir karara bağlı olarak, Genel Belge Şeması 20 (General Records Schedule GRS 20)'nin ihtiyaçları karşılamada yetersiz kaldığı belirlenmiştir. Bu karara dayanarak 1998 yılında ABD Ulusal Arşivi NARA ve Amerikan Savunma Bakanlığının ortak çalışmaları doğrultusunda, Elektronik Belge Yönetim

Yazılım Uygulamalarının Tasarım Kriterleri 5015.2 hazırlanmıştır (DoD 2007; MacKenzie, 1999, s.29).1997 yılında ilk versiyonu yayınlanan standart, 2002 ve 2007 yıllarında güncellenerek tekrar yayınlanmıştır.

Avustralya'da elektronik belge yönetimine yönelik çalışmalar Avustralya Ulusal Arşivi tarafından ulusal belge yönetimi standardı (AS 4390) kapsamında yapılmıştır (MacKenzie, 1999, s.30). Ulusal Arşiv tarafından hazırlanan önemli bir çalışma "Digital recordkeeping: guidelines for creating, managing and preserving digital records" kamu kurumlarına elektronik belgelerin yönetiminin önemi, bütünlük bir yönetim sisteminin nasıl olması gerektiği, EBYS içinde üstverilerin tanımlanması, belgelerin güvenli ve kolay erişilebilir biçimde nasıl depolanacağı ve gerektiğinde imha işlemlerinin nasıl yapılacağına dair yönlendirici bilgiler içermektedir (Kandur, 2006). Avustralyadaki uygulamalara diğer bir örnek PANDORA (Preserving and Accessing Networked Documentary Resources of Australia)'dır. Bu proje, Avustralya ulusal koruma programına seçilen Avustralya yayınlarının sağlanması, yönetimi, saklanması ve uzun süre erişimi üzerine prosedürlerin geliştirilmesi amacıyla web arşivi olarak 1996 yılında başlatılmıştır (PANDORA, 2013).

Kanada'daki uygulamalara bakıldığında, Kanada Milli Arşivleri tarafından kamu kuruluşlarında elektronik belge yönetimi gerekliliklerini kapsamlı bir biçimde ele alan ve 1996 yılında geliştirilen Records/Document/Information Management (RDIM): Integrated Document Management System for the Government of Canada adlı model dikkat çekmektedir (The National Archives of Canada, 1996).

#### **2.4.4. Uluslararası Arşiv Konseyinin (International Council on Archives, ICA) Elektronik Belge Yönetimiyle İlgili Çalışmaları**

Uluslararası Arşiv Konseyi 1948 yılında Paris'te kurulan uluslararası düzeyde belge yönetimi ve arşivcilik alanlarında faaliyetler gösteren bir organizasyondur. Yaklaşık olarak 195 ülkeden 1500 üyesi olan konseyin kurduğu Committee on Best Practices and Professional Standards (CBPS) belge yönetimi alanında standartlaşmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirmektedir (ICA, 2013). Bu bağlamda oluşturulan standartlar şu şekilde sıralanabilir:

- CBPS - Progress report for revising and harmonising ICA descriptive standards
- CBPS - Relationship in archival descriptive systems

- eArchiving Digital Record Exchange Standard Jurisdictional Survey
- Business Requirements Specification
- ICA-Req
- ISAAR (CPF): International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons and Families
- ISDIAH: International Standard for Describing Institutions with Archival Holdings
- ISDF: International Standard for Describing Functions
- ISAD(G): General International Standard Archival Description - Second edition (ICA, 2009)

Güncel gereksinimler kapsamında, ICA tarafından elektronik belgelerin yönetimine yönelik çalışmalar da yürütülmektedir. 1993 yılında ICA bünyesinde kurulan "Committee on Electronic Records" vekaletinde elektronik belgelerin yönetimine yönelik rehberler ve programlar geliştirilmiştir:

- *Guide for Managing Electronic Records from an Archival Perspective*: Elektronik kayıtlarında arşivlenmesinde yardımcı bir kaynak olarak hazırlanan ve iki bölümden oluşan rehberde, elektronik kayıtların yönetiminde teknolojik, örgütsel ve yasal eğilimlerden bahsederek, yaşam döngüsü içerisinde kayıtların elektronik ortamda yönetimi konuları üzerinde durulmakta ve bunların uygulamaya aktarılmasında dikkat edilmesi gerekenleri vurgulanmaktadır (Comittee on Electronic Records, 1997, s.3).
- *Electronic Records Programs: Report on the 1994/95 Survey*: Centres des Archives Contemporaines ve National Archives of Singapore tarafından desteklenen çalışma, elektronik kayıtların yönetimi için program tasarlama ve kurma konusunda bir rehber niteliğindedir. Uluslararası düzeyde hizmet vermeyi amaçlayan çalışmada, elektronik kayıt programlarının organizasyonel ve yasal çerçevesi, teknik altyapısı, sistem üzerinde bilgilerin nasıl tutulacağı ve erişim hükümleri hakkında detaylı bilgiler sunulmaktadır (Comittee on Electronic Records, 1997, s.3).
- *Electronic Records: Literature Review*: Uluslararası elektronik kayıt literatürünü inceleyerek arşivcilere geniş kapsamlı bir bakış açısı sunmayı amaçlayan çalışmada, elektronik kayıt programları hakkında eğitim programlarının



geliştirilmesinde önemli bir araç olma hedeflenmektedir (Comittee on Electronic Records, 1997, s.3).

- *ICA Guidelines and Functional Requirements for Electronic Records Management Systems*: Büyük organizasyonlarda elektronik kayıt yönetimi için yol gösterici nitelikteki rehber üç temel modülden oluşmaktadır. İlkeleri ve Fonksiyonel Gereksinimleri Gözden Geçirme (Overview-Principles and Functional Requirements), Elektronik Kayıt Yönetim Sistemi Kuralları (Guidelines for Electronic Records Management Systems) ve İşletme Sistemlerinde Kayıt için Fonksiyonel Gereksinimler ve Kurallar (Functional Requirements for Records in Business Systems) (ICA, 2008).

## **2.5. BELGE YÖNETİMİ ve ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ ALANLARINA YÖNELİK GELİŞTİRİLEN DİĞER STANDARTLAR VE PROJELER**

Aşağıda belge yönetimi ve elektronik belge yönetimi alanlarına yönelik geliştirilen diğer standartlar, araçlar ve projelere yer verilmektedir.

### **2.5.1. Standartlaşma Çalışmaları**

Belge yönetimi alanında standartlaşma çalışmalarının, küreselleşmenin de etkisiyle, özellikle 90'lı yıllarla birlikte, uluslararası alanda geliştiği görülmektedir. İnternet, bilgi teknolojilerinin gelişimi ve küreselleşme ile birlikte, elektronik iş uygulamalarının kurumlarda hızla yayılması, elektronik belgelerin üretimi ve kullanımıyla ilgili standartların geliştirilmesi yoluna gidildiği görülmektedir (Külcü, 2007, s.244-245). Bu kapsamda, standartlaşma alanında önemli çalışmalar yapan ISO (International Organization for Standardization) tarafından hazırlanan standartlar, ülkelerin standart kuruluşları tarafından uyarlanarak ulusal standart haline getirilmektedir. Ülkemizde belge yönetimine yönelik standartlaşma çalışmalarının 2000'li yıllarda gelişmeye başladığı görülmektedir. Bu gelişmelerin başında, ISO bünyesinde oluşturulan TC 46/SC 9 kodlu Bilgi ve Doküman Standartları ve TC 46/SC 11 Arşiv ve Belge Yönetimi Teknik Komiteleri yer almaktadır (Külcü, 2008, s.27).

Ülkelere göre standartlaşma çalışmalarına aşağıdaki örnekler verilebilir:

#### **2.5.1.1. Avustralya Belge Yönetimi Standardı (AS 4390)**

AS 4390, belge yönetimi alanındaki ilk standart olarak 1996 yılında yayınlanmıştır. Daha sonraki dönemlerde yayınlanan ISO 15489'a da rehberlik eden AS 4390 Avustralya Kurum Sekreteryalari Enstitüsü( Institute of Company Secretaries of Australia) ile kamu ve özel sektörlerden gelen arşivci ve belge yöneticilerinin ortak çalışmaları sonucunda ortaya çıkmıştır. Söz konusu standart, belge yönetimi uygulamalarını belgelerin üretiminden ayıklama ve imhasına kadar bir bütün olarak ele alan uluslararası ilk standarttır (Stephens, 2001, s.70).

#### 2.5.1.2. ISO Standartları

- ISO 15489-1 Bilgi ve Dokümantasyon – Belge Yönetimi için standart: Bu standart ile, belge yönetimi uygulamalarının denetimli bir biçimde gerçekleştirilmesi için geliştirilen bir kontrol listesi oluşturulmaktadır (ISO 15489-1, 2001; Külcü, 2010, s.296). Başka bir deyişle, söz konusu standart, belge yönetimi prensiplerinin uygulanması konusunda bir rehber niteliği taşımaktadır (Healy, 2010, s. 98). Standardın hazırlanmasında Avustralya Milli Belge Yönetim Standardı AS 4390-1996' referans alınmıştır (Hofman, 2006, s.3; ISO 15489-1, 2001; MacKenzie, 1999, s.28; Özdemirci, 2007b, s.36). Standart ISO tarafından 2001 yılında yayınlanmıştır. Standarda ek olarak aynı tarihli ISO/TR 15489-2 teknik raporu yayınlanmıştır. Bu kılavuz ISO 15489-1'in öngördüğü belge yönetimi ilkelerinin uygulanması ve geliştirilmesi için oluşturulmuş özel kullanım bilgileri içeren, belge yönetiminin ana çerçevesini çizen bir rehberdir (ISO/TR 15489-2, 2001; Külcü, 2010, s.296; Joseph, Debowski ve Goldschmidt, 2011, s.59; Özdemirci, 2003, s.227). Genel olarak belgelerin düzenlenmesi, kullanıma sunulması, güvenli bir biçimde alıkonması, uygun şekilde tasfiye edilmesi, kurumsal bağlamda belgelerin sistematik olarak nasıl yönetileceği, belge sistemlerinin tasarımı ve uygulanması, eğitim programlarının hazırlanması, politikaların sorumlulukların belirlenmesine dair temel bilgiler içermektedir (ISO 15489-1, 2001; Shepherd ve West 2003, s.9). Ayrıca, söz konusu standartta kurumsal kalite, verimlilik ve belge yönetimi ilişkisini ortaya konulmaktadır (Cain, 2002, s.16; Stephens, 2001, s.70). ISO tarafından yayımlanan diğer standartlar aşağıda maddeler halinde tanımlanmaktadır:
- ISO/IEC 11179 Information Technology — Metadata registries (MDR) Bilgi Teknolojisi Veri Elemanlarının Özellikleri ve Standardizasyonu

Veri elemanlarının niteliklerinin, uygulama sistemleri, veri tabanları, veri değişim mesajları vb. içindeki kullanımdan bağımsız olarak, temel niteliklerinin bir kümesi ile sınırlandırıldığı; veri elemanı sözlüklerinin tarifi, özelliği ve kapsamı ile, uygulama esaslı veri modellerinin, veri tabanları ve veri değişimine ait mesaj tiplerinin tasarım ve özelliklerinin kapsandığı standarttır.” (CISN, 2013; ISO, 2004).

- ISO/TR 18492: Document management-Long-term preservation of electronic document-based information- Technical Report (Elektronik Dokümana Dayalı Enformasyonun Uzun Süreli Korunması- Teknik Rapor)  
Arşiv bilimi, doküman yönetimi, e-ticaret, e-yönetim ve teknolojik gelişmeler gibi bir çok uzmanlık alanını ilgilendiren elektronik dokümana dayalı enformasyonun uzun süreli korunması probleminin tanımlanması ve kaliteli doküman sağlanmasına ilişkindir (ISO, 2005; Özdemirci,2007b, s.42).
- ISO 19005-1:Document management-Electronic document file format for long-term preservation-Part 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1) (Doküman yönetimi-Uzun süreli koruma için elektronik doküman dosya biçimi-Bölüm 1: PDF kullanımı 1.4 (PDF/A-1)
- ISO 19005'in bu bölümü, elektronik dokümanların uzun süre korunmaları için PDF (Portable Document Format)'ın nasıl kullanılacağı ile ilgilidir (Özdemirci,2007b, s.41).
- ISO 22310: Information and documentation-Guidelines for stating records management requirements in standards (Enformasyon ve dokümantasyon-İlişkili Standartlardan Belge Yönetim Gereksinimlerini Karşılama için Kılavuz ) Belgelerin üretimi, kullanımı ve yönetimi çok sayıda uluslararası standartla ilişkilidir. Standart bu ilişkileri göstermek için hazırlanmış bir kılavuzdur. (Özdemirci,2007b, s.41)
- ISO 23081:Information and documentation-Records management processes-Metadata for records- (Enformasyon ve dokümantasyon-Belge yönetim süreçleri-Belgeler için metadata)  
Belgelerin üstverilerini tanımlanmak, belge yönetiminde üst verinin temelini oluşturmak için hazırlanmıştır (Özdemirci,2007b, s.40.; Zeaman ve Healey, 2005, s.142).
- ISO Technical Report 20943-1, Information Technology- Procedures for Achieving Metadata Registry (MDR) ContentConsistency – Part 1: Data

Elements( Bilgi teknolojisi - meta kayıt içerik tutarlılığı sağlamak için prosedürler  
- Bölüm 1: Veri elemanları:

- ISO Technical Report 20943-3, Information Technology Procedures for Achieving Metadata Registry (MDR) Content Consistency – Part 3: Value Domains (Bilgi teknolojisi - meta kayıt içerik tutarlılığı sağlamak için prosedürler - Bölüm 3: Değer etki

Bu teknik raporun temel amacı üstveri elemanlarının tanımlanmasına yön göstermektedir. (IEC Webstore, 2013)

- ISO/IEC 17799, Information Technology- Security Techniques- Code of Practice: Bilgi güvenliği yönetimi, kişisel ve örgütsel bilgi güvenliği, bilgi güvenliği politikası oluşturma gibi konulara ilişkin rehber niteliğindedir (ISO/IEC 17799, 2000).

#### 2.5.1.3. ANSI/ARMA Standartları

Amerikan Standartlar Enstitüsü (ANSI) ile belge yönetimi alanında otorite derneklerden ARMA 1986 yılından itibaren belge ve arşivcilik alanında standartlar geliştirilmesi konusunda ortak çalışmalar yürütmeye başlamışlardır. Özellikle ISO 15489'un geliştirilmesinde büyük katkıları olan ARMA 2000'li yıllardan itibaren elektronik belge yönetimi konusunda da çalışmalar yapmıştır. ANSI/ARMA ortaklığıyla geliştirilen standartlar: Belge Merkezi Operasyonları- ANSI/ARMA TR 02-2002, Hayati Belge Programları: Kritik İş Belgelerinin Tanımlanması, Yönetimi ve Yenilenmesi- ANSI/ARMA TR 5- 2003, Elektronik Mesajların Belge Olarak Kabul Gereklilikleri- ANSI/ARMA 9-2004, Bilgi Kaynakları ve Belgeler için Saklama Yönetimi ANSI/ARMA 8-2005, Alfabetik, Nümerik ve Konu Dosyalama Sistemlerinin Oluşturulması- ANSI/ARMA 12-2005 olarak sıralanabilir (ARMA, 2013; Brumm, 2005, s.31).

#### 2.5.1.4. AB Belge Yönetimi Standardı MOREQ (The Model Requirements for the Management of Electronic Records)

Avrupa Komisyonunun Interchange of Data between Administration Initiative (IDA) adlı oluşuma bağlı olarak Cornwell Yönetim Danışmanlığı (Cornwell Management Consultants) tarafından 1999 yılında başlatılan ve 2001 yılında kullanıma sunulan bir standarttır. AB ülkelerinde elektronik belge yönetimine dönük sorunların çözümünde hem özel sektörün hem de kamu kurumlarının yararlanabileceği, elektronik belge

yönetimi sistemlerinin tasarımı için geliştirilmiş faydalı bir modeldir (Cain, 2002, s.14; Interchange of Data between Administration [IDA], 2001).

MoReq kayıt ve doküman yönetimi için eğitim ve kurs materyali, akademik birimler için öğretici bir kaynaktır. Elektronik kayıt yönetim sistemi geliştiricileri ve destekçileri için bir rehberdir (MOREQ, 2010). Elektronik belgeler kadar elektronik olmayan belgeler için de düzenleme, saklama, ayıklama, imha, erişim ve güvenlik konularında yol gösterici nitelikte bilgiler sağlamaktadır (IDA, 2001).

MoReq standardı temel belge yönetimi uygulamaları, belge yönetimi, iş akışı, elektronik imza gibi diğer fonksiyonları, kapsamlı üst veri elemanlarını, performans ve ölçüm, standartlar, uzun süreli koruma gibi konularda detaylı bilgiler içermektedir (IDA, 2001 ; Waldron, 2004). MoReq, 2008 yılında geliştirilerek MoReq2 olarak tekrar yayınlanmıştır (European Communities, 2008). Standardın üçüncü versiyonu Kayıt Sistemleri için Modüler Gereksinimler-MoReq2010 “Modular Requirements for Records Systems” adıyla 2010 yılının Haziran ayında yayınlanmıştır (MoReq2010, 2010).

#### 2.5.1.5. DoD 5015.2

DoD 5015.2 (The U.S. Department of Defense’s Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications; ABD Savunma Bakanlığı Elektronik Belge Yönetimi Yazılım Uygulamaları İçin standart) elektronik belge yönetimi uygulamalarının yapılandırılmasında temel alınmaktadır. Amerika Savunma Bakanlığı tarafından 1990’lı yıllardan itibaren belge yönetimi ile ilgili çalışmalar yapılmaya başlanmış ve yazılım programları geliştirmeye ağırlık verilmiştir. Bu çalışmalar kapsamında, standartlaşma gereksinimi hissedilmiş ve 1993 yılında Amerika Ulusal Arşivi NARA (National Archives and Records Administration), Amerikan Ordusu, Hava Kuvvetleri ve Ordu Araştırma Laboratuvarları’nın ortak çalışmaları Savunma Bölümü Belge Yönetimi Çalışma Grubu adı altında toplanmıştır. Çalışma grubu 1995 yılında Belge Yönetimi Uygulama Yazılımları İçin Veri Unsurları ve İşlevsel Temel Gereksinimler (*Functional Baseline Requirements and Data Elements for Records Management Application Software*) adlı bir rapor yayımlamıştır (Külcü, 2007, s.251). Rapor doğrultusunda, DOD 5015.2 standardı geliştirilerek 1997 yılında yayınlanmıştır (Cain, 2002, s.16; DoD 5015.2, 2002). Standart belge yönetiminin temel unsurları, belge yönetimi yazılımlarının sağlanması ve elektronik belge yönetimi gereksinimleri konusunda yönlendirici bilgiler içermektedir. (Archives and Records Association of New

Zelland, 2004, s.1). 2002 yılında yeni eklemeler yapılan standart, 2007 yılında tekrar güncellenmiştir (DoD 5015.2, 2002; DoD 5015.2, 2007). ABD dışında İngiltere ve başka ülkelerce kabul edilen standart (DoD 5015.2, 2002; Stephens, 2001, s.70), MoReq (*Model Requirements for Electronic Records Management*; Elektronik Belge Yönetimi Model Gereksinimi) standardının temelini oluşturmaktadır (Gable, 2002, s.32).

### 2.5.2. Projeler

Dijital ortamda belgelerin yönetimine ilişkin geliştirilen projeler şu şekilde sıralanabilir:

- **InterPARES**  
InterPARES (International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems), elektronik ortamda belgelerin özgünlüğü ve güvenilirliğinin sağlanması, bütünlüğünün korunması ve uzun süre saklanabilmesi üzerine yürütülen uluslararası bir projedir. 1999 yılında başlatılan proje günümüze kadar 3 aşama şeklinde gelmiştir (InterPARES Project, 2013; Külcü ve Çakmak, 2009, s.287).
- **CEDARS (Curl Exemplars in Dijital Archives): Consortium of University Research Libraries** tarafından yürütülen projenin ana hedefi dijital koruma üzerine en iyi uygulamaları içeren bir rehber sağlamaktır. Proje 2002 yılında sonuçlandırılmıştır (CEDARS, 2002; Külcü, 2010, s.295).
- **CAMiLEON (Creative Archiving at Michigan & Leeds: Emulating the Old on The New):** Michigan ve Leeds Üniversiteleri tarafından yürütülen proje ile belgelerin yaşam döngüsü içinde uygun koşullarda yönetilmesi ve eski sistemlerde var olan elektronik kayıtların erişimine yönelik teknolojilerin araştırılması hedeflenmektedir. Proje 2003 yılında sona ermiştir (DCC, 2013; Külcü, 2010; s.295).
- **NEDLIB (Networked European Deposit Library):** Conference of European National Libraries (CENL) komitesinin girişimleri ile 1998 yılında başlayan proje 2000 yılında tamamlanmıştır. Avrupa ulusal kütüphanelerinin birlikte yürüttüğü proje ile, ağlaşmış Avrupa derleme kütüphanelerinin temel alt yapısının oluşturulması amaçlanmaktadır (Werf-Davelaar, 1999)

- MINERVA (Ministerial NETwoRk for Valorising Activities in Digitisation): 2006'da başlatılan ve Minerva Ec. olarak genişletilen proje ile, Avrupa çapında kültürel, bilimsel ve akademik bilgi içeriğine erişimi ve farklı ağlar üzerinde bulunan kültürel bilginin paylaşımında ağlar arasında karşılıklı işlerlik sağlanması amaçlanmaktadır. Proje Avrupa Birliği tarafından başlatılan "i2010 – A European Information Society for Growth and Employment" girişimini desteklemektedir. (MINERVA EC, 2013)
- VERS (Victorian Electronic Records Strategy); Public Record Office Victoria tarafından geliştirilen proje ile ulusal kapsamda elektronik belgelerin sağlanması, yönetimi, korunması ve geleceğe sorunsuz bir biçimde aktarılması üzerine çözümler üretilmektedir (Public Record Office Victoria, 2013).
- ERA (The Electronic Records Archives): ABD Ulusal Arşivi NARA'nın kendi bünyesindeki elektronik kayıtların yönetimi için geliştirdiği ve 2005 yılından beri yürütülen projede elektronik kayıtların sistemli bir biçimde yönetimi ve korunması amaçlanmaktadır (National Archives, 2013).

### 3. BÖLÜM

#### E-DEVLET KAPSAMINDA ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ UYGULAMALARI

##### 3.1 e-DEVLET ve ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

Teknolojik gelişmeler kurum ve kuruluşları ağırlıklı olarak bilgi ve belge yönetimi alanında etkilemiştir. 1980'li yıllarda kelime işlemcilerle başlayan süreci 1990'lı yıllarda otomasyon sistemlerine geçiş, 2000'li yıllarda ise elektronik belge yönetimi takip etmiştir (Cimtech Ltd, 2009, ss.10-12; Herrera-Viedma ve Peis, 2003, ss.234-238; Kampffmeyer, 2006, s.3). Ülkemizde 2000'li yıllarla birlikte kamu ve özel sektörde elektronik bilgi ve belge yönetimi uygulamalarına geçiş görülmektedir (Külcü, 2009). Devlet hizmetlerinin elektronik ortamdaki verilmeye başlanmasıyla e-devlet kavramı ortaya çıkmış, devlet hizmetlerinin kolay, kaliteli, kesintisiz ve güvenli bir şekilde elektronik ortam üzerinden vatandaşlara verilmesi için çalışmalar başlamıştır (e-devlet Kapısı, 2012).

##### 3.1.1.Genel Olarak e-Devlet

Günümüzde insanların ihtiyaçlarını düşük maliyetle ve hızlı bir şekilde karşılayacak kurumlara ihtiyaç duyması elektronik ortamların kullanılması gereksinimini ortaya çıkarmıştır. Bu durumun bir sonucu olarak da e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. OECD (2003, s.63)'nin tanımı ile e-devlet "kamu kurumlarının daha iyi hizmet sunumunda bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı" geniş bir kapsamda ele alınmaktadır. "Akıllı Devlet", "Dijital Devlet " olarak da nitelendirilen e-devlet, E-devlet ile devlet vatandaşlara olan görevlerini, vatandaşlar da devlete karşı görevlerini elektronik iletişim ve işlem ortamı kurarak kesintisiz ve güvenli bir biçimde yerine getiren, vatandaş memnuniyeti sağlayan ve devletin performansını artırarak daha etkin ve verimli hale getiren devlet sistemidir (Sağsan; 2001 s.3; Çelen ve diğerleri, 2011 s.60; Kalkınma Bakanlığı, 2013a. s.62; Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s. 22) .E-devlet yapısına bakıldığında devletin temel unsurlarını oluşturan vatandaşlar ve kuruluşlar, yerini e-vatandaş, e-kurum, e-şirket gibi kavramlara bırakmaktadır.



E-devlet uygulanmasında çeşitli amaçlar söz konusudur. Öncelikle e-devlet uygulamaları ile harcamalarda kesintiye gidilerek tasarruf sağlanmaktadır (Acar ve Kumaş, 2008, s. 16; Çelen ve diğerleri, 2011, s.63; Kalkınma Bakanlığı, 2013a, s.62-63). Bununla birlikte kâğıt üzerinde yapılan işlemlerin elektronik ortama aktarılmasıyla analiz çalışmalarının daha kolay yapılmasına olanak sağlanmaktadır (Ulusoy ve Karakurt, 2002). Yapılan işlemlere ve hizmetlere şeffaflık getirilerek internet ortamından her türlü bilgiye erişim sağlanması, halka verilen hizmetlerin kalitesinin artırılması, işlemlerde kişisel hataların en aza indirgenmesi, zaman ve mekândan bağımsız hale gelerek hizmetlerin daha hızlı ve kolay bir şekilde herkese eşit ölçüde sunulması demokratik süreçlerin oluşturulması ve devletten yararlanan vatandaş sayısının artırılması da e-devletin diğer amaçları arasındadır (Leigh ve Atkinson, 2001, s.4-5; Turhan, 2006, s.17-18). Ayrıca, e-devletle birlikte kurumlar arasında karşılıklı bilgi alışverişi ile işlemlerde bürokratik engellerin aşılması ve tekrarlardan kaçınılması, devlete olan güvenin artırılması da hedeflenmektedir (Özsağır ve Küllük, 2002, s.574)

E-devletin gerçekleştirilmesinde dört temel aşama vardır. İlk aşama web sayfaları üzerinden vatandaşlara bilgi sunulmasıdır. İnternetin ilk ortaya çıkışından 1990'lı yılların sonuna kadar kamu web siteleri vatandaşlara sadece bilgi sunan, etkileşimli olmayan bir hizmet sunmuşlardır. İkinci aşamada kamu web siteleri sadece bilgi sunan konumdan sıyrılarak 1990'lı yılların sonundan itibaren vatandaşlara çevrimiçi olarak bazı hizmetleri sağlanmaya başlanmış, vatandaşların da aktif olarak rol alacağı sistemlere geçilmeye başlanmıştır. E-devletin üçüncü aşaması da, 2000'li yılların başından itibaren, kamu kurumları için farklı şekilde tasarlanan web siteleri ve bilgisayar sistemleri birleştirilerek tek bir portal üzerinden vatandaşlara hizmet sunulması şeklinde gelişmiştir. Son aşamada ise, vatandaşların ihtiyaçlarını hızlı ve kolay bir biçimde karşılamak üzere yeni hizmetler üretilmektedir (Leigh ve Atkinson, 2001; s. 6-8; Odabaş, 2002, s.88).

### **3.1.2. Dünyada e-Devlet Uygulamaları**

Dünyada e-devlet uygulamalarına bakıldığında, hem gelişmiş ülkelerin hem de gelişmekte olan ülkelerin e-devlet olma yolunda çalışmalar yaptığı görülmektedir (Balci, 2003, s.271). E-devlete geçiş amaçları ülkelere göre farklılık göstermektedir. Gelişmekte olan ülkelerde e-devlet kamu yönetimindeki verimsizliği, yavaş işleyişi gidermek, demokratik süreçler geliştirmek üzere uygulanırken, gelişmiş ülkelerde rekabet ortamında öne çıkmak, yüksek teknolojiye sahip olduklarını ispatlayarak halkın

güveninin sağlamak ve bu sayede daha prestijli bir konuma gelmek amacıyla e-devlet uygulamalarına geçilmektedir (Ateş, 2003, s.489).

E-devlet alanında dünyada ilk çalışmalara imza atan ülkeler arasında ABD ve Singapur gelmektedir. Sonuç odaklı, vatandaş odaklı ve yenilikleri destekleyen pazar odaklı bir e-devlet stratejisi kuran ABD (Kırçova, 2003, s. 126-128), geliştirdiği “Access America” e-devlet programı ve bu program dâhilinde oluşturduğu ve 2001 yılında hizmete giren “Firstgov” adlı internet portalı ile verdiği hizmetleri tek bir platform üzerinden vatandaşlara sunmayı amaçlamıştır (Uçkan, 2003, s.75). Bununla birlikte George W. Bush tarafından imzalanan ve 15 Kasım 2002 tarihinde yürürlüğe giren “E-devlet Yasası” ile e-devlet uygulamalarına hukuki boyut kazandırılmış, sözkonusu yasa kapsamında Beyaz Saray’da Yönetim ve Bütçe Ofisi bünyesinde bir e-devlet ofisi kurulması öngörülmüştür (Uçkan, 2003, s. 76). ABD’nin ardından e-devlet uygulamalarında hızlı gelişmeler kaydeden bir diğer ülke Singapur’dur. Bilişim teknolojisi alt yapısını 1980’lerin ortalarında tamamlayan Singapur, bu alt yapı aracılığı ile kamu kuruluşlarının birbiri ile iletişim kurlmaları yönünde önemli adımlar atmıştır. 1990’lı yılların sonunda ise e-devlet uygulamalarına geçilerek hizmetler tek bir noktadan vatandaşlara sunulmaya başlamıştır. Bilişim teknolojisi alt yapısının önceden hazırlanmış olması, hizmetlerin tek bir platformdan başarılı bir şekilde sunulmasında ve kurumların karşılıklı iletişim sağlamasında önemli rol oynamıştır (Uçkan, 2003, s.79-81).

Küresel rekabette, ABD karşısında geri kalmamak için Avrupa’da da e-devlet kapsamında gelişmeler kaydedilmiştir. 2000 yılında Lizbon’da toplanan Avrupa Konseyi zirvesinde, e-Avrupa girişimi desteklenmiş ve gelecek on yılda Avrupa’yı Dünyadaki en rekabetçi ve dinamik bilgi tabanlı ekonomisine sahip etmek gibi önemli bir hedef belirlenmiştir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2009a; Süngü, 2007, s.67; Türkiye Bilişim Vakfı, 2004, s.45). e-Avrupa girişiminin hayata geçirilebilmesi için 2000 Haziran ayında Feira AB Konseyinde “e-Avrupa 2002 Eylem Planı” kabul edilmiştir. Bilgi toplumuna geçişi hızlandırmak, bilgi ekonomisine katkıda bulunmak, herkes için güvenli ve hızlı internet sağlamak ve internet kullanımını özendirmek gibi amaçlarla kabul edilen (Devlet Planlama Teşkilatı, 2009a; Süngü, 2007, s.67; Uçkan, 2003, s.29) e-Avrupa 2002 eylem planının ardından, çevrimiçi hizmetler sunmak, dinamik e-iş ortamları yaratmak, güvenli bilgi alt yapısını sağlamak ve yaygın bant erişimine sağlamak gibi amaçlar taşıyan E-Avrupa 2005 Eylem Planı 2002 yılında kabul edilmiştir. Bununla

birlikte, 2000 yılı mayıs ayında Varşova’da düzenlenen Bilgi Toplumu Avrupa Bakanlar Konferansı’nda “AB-Orta ve Doğu Avrupa Ülkeleri Bilgi Toplumu Üst Düzey Karma Komitesi’nden, bu ülkelere yönelik e-Avrupa benzeri bir eylem planı oluşturması istenmiştir. Bu bağlamda, AB’ ye adaylık sürecinde bulunan Türkiye, Malta ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi’nin de katılımları sonucu e-Avrupa+ 2003 girişimi ve eylem planı 23-24 Mart 2000 tarihinde Stockholm’de yapılan zirvede kabul edilmiştir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2004, s. 5; Yürütücü, 2002, s.7).

### 3.1.3.Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları

e-Devlet olma yolunda dünya çapında gelişmelerin yaşanmasına paralel olarak Türkiye’de yapılan çalışmalara bakıldığında, e-devletin temellerinin 1972 yılında oluşturulan Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS) ile atıldığı söylenebilir (MERNİS, 2007). e-Devlete yönelik çalışmalar 2001 yılında dahil olunan E-Avrupa+ ile hız kazanmıştır. Bu gelişmenin ardından e-Türkiye girişimi başlatılmış ve bu kapsamda yürütülen çalışmalar Kısa Dönem Eylem Planınının (KDEP) hazırlanması ile sonuçlanmıştır (Çakal, 2003 s.73). KDEP kapsamında e-devlete yönelik çalışmaların yürütülmesinde ilgili kurumlara görev ve sorumluluklar dağıtılmış, işbirliği sağlanmaya çalışılmıştır. e-Dönüşüm Türkiye Projesi’ndeki sorumlu kuruluşlar arasındaki koordinasyonu sağlamak için 2003 yılında Devlet Planlama Teşkilatı’na bağlı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur (DPT, 2005, s.10). e-Dönüşüm Türkiye Projesi ile birlikte vatandaşlara daha kaliteli, kolay ve hızlı kamu hizmetleri sunarak daha katılımcı bir yapı sağlamak, iş süreçlerini daha demokratik ve şeffaf hale getiren vatandaş odaklı bir devlet düzeni oluşturmak hedeflenmiştir (e-Dönüşüm Türkiye Projesi, 2003, s.2). Bu proje ile bilgi toplumuna dönüşüm ve e-devlet çalışmaları hız kazanmıştır. 28 Temmuz 2007 tarihinde Ulusal Bilgi Toplumu Stratejisi’nin yürürlüğe girmiş ve Türkiye’nin bilgi toplumuna dönüşüm sürecinin yedi temel stratejik unsur kapsamında yürütüleceği ifade edilmiştir. Bu unsurlar, sosyal dönüşüm, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş dünyasına nüfuzu, vatandaş odaklı hizmet dönüşümü, kamu yönetiminin modernizasyonu, küresel rekabetçi bilgi teknolojileri sektörü, rekabetçi yaygın ve ucuz iletişim alt yapı ve hizmetleri ile Ar-Ge ve yenilikçiliğin geliştirilmesidir (European Union, 2011, s.8; European Union, 2010 s.7).

2007 yılında yayınlanan ve kamu internet sitelerinin değerlendiren Yedinci Küresel e-Devlet Raporuna göre, Türkiye 198 ülke arasında ilk 10 sıralamasına girerek 9. Sırada yer almıştır. Bir önceki yılın sonuçlarına göre 18 sıra birden yükselen Türkiye Avrupa

ülkelerini geride bırakmıştır (European Union 2011, s.8; European Union 2010, s.6). 18 Aralık 2008 tarihinde “e-Devlet Kapısı” 22 hizmetle faaliyete geçirilerek vatandaşlara ve iş dünyasına tek bir merkezden çevrimiçi hizmet vermek, kamu kurumları arasında bilgi ve belge paylaşımını sağlamak amaçlanmıştır (European Union, 2011, s.7; European Union, 2010,s.5). e-Devlet Kapısından sunulan hizmet sayısı 2010 yılı sonunda 246’ya ulaşmıştır (Devlet Planlama Teşkilatı, 2011, s.76). Kullanıcı sayıları incelendiğinde, e-Devlet Kapısına kayıtlı kullanıcı sayısı 2010 yılı sonunda 1,95 milyon, 2011 yılı Mayıs ayı başında 7,14 milyon, 2012 yılı Eylül ayı sonunda 13,5 milyon olarak belirlenmiştir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2011, s.77; Kalkınma Bakanlığı, 2012a, s.276).

Avrupa Birliği tarafından 2010 yılında gerçekleştirilen, 27 AB ülkesi ile Türkiye, Hırvatistan, İzlanda, Norveç ve İsviçre’nin yer aldığı toplam 32 ülkeyi kapsamına alan 9. e-Devlet Ölçme ve Kıyaslama Çalışması raporuna göre Türkiye üst sıralarda yer alarak birçok AB ülkesinin önüne geçmiştir. 20 temel kamu hizmetinin tamamen elektronik ortama taşınmasında AB ülkelerinin ortalaması %82 iken Türkiye %89 ile bu ortalamanın üzerine çıkmıştır. Benzer bir biçimde hizmetlerin olgunluk seviyesi Türkiye %91 ile %90 olan AB ortalamasının üzerinde bir değer elde etmiştir (European Union, 2010). Birleşmiş Milletler tarafından yayınlanan “United Nations e-Government Survey 2012“ verilerine göre Türkiye e-devlet gelişim indeksinde 190 ülke içinde 80. sırada yer almaktadır (United Nations, 2012, s.126).

Türkiye’de e-devlet kapsamında yürütülen projelere Adalet Bakanlığı Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Gümrük Müsteşarlığı Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP), İçişleri Bakanlığı Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS),Devlet Malzeme Ofisi E-satış, Emniyet Genel Müdürlüğü (POLNET) ve Araç Tescil ve Sürücü Belgesi İşlemleri (ASBİS), Maliye Bakanlığı Veri Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP), Maliye Bakanlığı Say2000i, Çalışma Bakanlığı E-bildirge, Başbakanlık Mevzuat Bilgi Sistemi (İnam ve Ayber, 2002; OECD, 2004, s.13) ile Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Genel Müdürlüğü tarafından hayata geçirilen Sosyal Yardım Bilgi Sistemi (SOYBİS), Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından uygulamaya konan e-beyanname hizmeti, Yüksek Seçim Kurulu tarafından hayata geçirilen Bilgisayar Destekli Merkezi Seçmen Kütüğü Sistemi (SEÇSİS), Milli Eğitim Bakanlığı’nın başlattığı e-Okul Projesi örnek verilebilir (European Union, 2010).

e-Devlet uygulamalarının geliştirilmesine yönelik çalışmalar hızla devam etmektedir. İstikrar içinde büyüyen, gelirini daha adil paylaşan, küresel ölçekte rekabet gücüne sahip, bilgi toplumuna dönüşen ve AB'ye üyelik için uyum sürecini tamamlamış bir Türkiye vizyonu ile Kalkınma Bakanlığı tarafından hazırlanan Dokuzuncu Kalkınma Planı Stratejisi (2007-2013)'de, kamu hizmetlerinde kalite ve etkinliğin artırılması kapsamında "e-Devlet Uygulamalarının Yaygınlaştırılması ve Etkinleştirilmesi" konusunda e-devlet uygulamalarının değerlendirilmesi ve güçlendirilmesi, kamuda elektronik imza kullanımının yaygınlaştırılması, bilgi güvenliğinin sağlanmasına yönelik yasal düzenlemelerin yapılması, kamu hizmetlerinin sunumunda gerekli alt yapıların oluşturulması ve Avrupa Birliği'nin bu konudaki çalışmalarının yakından izlenmesi gibi politikalar belirlenmiştir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2006, s. 96-97). Yine 2013 Yılı Programı ve Orta Vadeli Program (2013-2015) kapsamında, e-devlet politika ve stratejilerinin, yenilenecek Bilgi Toplumu Stratejisi çerçevesinde şekillendirilmesi, e-devlet proje ve uygulamaları bütünsel ve bilgi paylaşımını esas alan bir anlayışla koordine edilmesi, e-devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi için gerekli temel bilgi sistemleri ile ortak altyapı ve hizmetler geliştirilmesi, kullanıcı odaklılık, kullanıcı memnuniyeti, kişisel bilgi mahremiyeti, bilgi güvenliği, katılımcılık ve şeffaflığın gözetilmesi, Kamu bilgisinin paylaşımı ve yeniden kullanımına ilişkin politikalar geliştirilmesine yönelik kararlar belirtilmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2012a, s. 279-281; Kalkınma Bakanlığı, 2012b, s.65-66).

#### **3.1.4. e-Devlet ve Elektronik Belge Yönetimi İlişkisi**

e-Devlet uygulamaları sağlıktan hukuka, ticaretten eğitime geniş kapsamlı bir değişimi beraberinde getirmektedir. Bu uygulamaların başarıya ulaşması, güçlü bir teknik altyapının oluşturulup sürdürülmesi ile mümkün olmaktadır. Alt yapı çalışmalarında, e-devlet ile uygulamalarının vazgeçilmez bir parçası olan e-belgelerin bütünlüğü ve güvenliğini sağlayan e- belge yönetimi ve e-imza gibi konulara önem verilmelidir.

Kurumlarda e-devlet uygulamaları karşılıklı işlerlik prensibine dayanmakta, bu da elektronik belge yönetimini e-devletin temel unsurlarından biri haline getirmektedir. Elektronik ortamdan verilen devlet hizmetleriyle birlikte elektronik belgeler kişisel veya kurumsal olarak verilen kararların ve yürütülen işlemlerin tek kanıtı haline gelmektedir (State Records of South Australia, 2002, s.5).Yapılan her işlemin belgelenmesi, devletin gerektiğinde bu belgelere dayanarak hesap verebilme özelliğine sahip olmasını sağlamaktadır. Devletin bütün organları, kurum ve kuruluşları, belgelendirilmiş

yasalar ve yönetmeliklerle yönetilir, faaliyetlerini belgelere göre yürütülür. Yapılan işlemlerin yasalara veya önceden belirlenmiş kurallara uygunluğunun denetimi en güvenilir ve açık şekilde belgelerle ortaya konur. e-Devletin temel amaçlarından biri olan şeffaflık sağlama amacı doğrultusunda, devlet yaptığı bütün işlemleri belgeleyerek bilgi edinme hakkı kapsamında bu belgelere istendiği zaman erişim olanağı sağlamak durumundadır (Altın, 2008, s.284-285). Devletin yapılan her işlemde şeffaflık özelliğini koruması vatandaşların devlete olan güveninin sağlanmasında ve demokratik süreçlerin gelişmesinde önemlidir. Wamukoya'nın da (2000, s.27-28) belirttiği gibi, başarılı bir kamu yönetiminin gerçekleşmesinde belge yönetiminden destek alınması devletin şeffaflık özelliğinin sağlanmasında ve görevlerini yerine getirmesinde önemli rol oynamaktadır. Bu bağlamda, devletin bütün işlemlerinde kanıt niteliği taşıyan belgelerin bütünlüğünün korunması, güvenliğinin sağlanması ve elektronik belgelere yönelik işlemlerin düzenli bir biçimde gerçekleştirilmesi etkin bir elektronik belge yönetimi ile mümkün olmaktadır (Lipchak, 2002, s.43; Public Record Office, 2001, s.5; Screene, 2005, s.34).

e-Devlet yapısının elektronik belge yönetimi sistemi ile desteklenmesinde, elektronik belge yönetimine dönük kurumsal politikaların ve yasal temellerin oluşturulması, sorumlulukların belirlenmesi, yeterli bütçenin sağlanması, eğitimli personelin istihdamı ve belge yönetimi süreçlerinin belli standartlara göre uygulanması gereklidir (Lipchak ve McDonald, 2003, s.2; Todd ve Harries, 2002, s. 293).

Belge yönetimi uygulamaları kapsamında kurum ve kuruluşların kendi işlemleri sırasında ürettikleri veya dışarıdan sağladıkları belgelere yönelik düzenleme, depolama, iletme, ayıklama ve imha gibi temel süreçler e-belge yönetimi içinde geçerlidir. E-devlet kapsamında uygulanacak elektronik belge yönetimi programlarında dikkat edilecek en önemli nokta veri güvenliğidir. Belgelerin yönetim süreçleri boyunca bütünlüğünün ve güvenliğinin sağlanması önemlidir (Todd ve Harries, 2002, s. 293-293). Bu kapsamdan belgelerin içeriklerin, formatlarının ve ilişkisel özelliklerinin korunması gerekmektedir (Kandur, 2006, s. 12). Belgelerin güvenliğinin sağlanması, bütünlüğünün korunması ve yetkisiz kullanımların engellenmesinde e-imza uygulamalarından destek sağlanmaktadır.

### 3.1.5. e-İmza Uygulamaları

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle ortaya çıkan e-devlet uygulamalarıyla birlikte, yapılan işlemlerin kim tarafından gerçekleştirildiğinin bildirilmesi gereği doğrultusunda, elektronik metinlerde de imzanın yer alması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Elektronik imza, kişilerin elektronik ortamda tanınmasını sağlayan işaretlerdir. Kimliğin belirlenmesi, veri bütünlüğü ve gizlilik sağlayan elektronik imza ıslak imzada olduğu gibi kişi ve evrak arasında özgün bir ilişki kurar. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na göre elektronik imza, elektronik bir veriye bağlanan ve bu veriyle arasında mantıksal bir ilişki bulunan, kimliğin belirlenmesi amacıyla kullanılan elektronik veridir (Elektronik İmza Kanunu, 2004). Elektronik imza şifreleme ve sıkıştırma mantığı ile çalışmaktadır (Sosyal, 2006). İmzalanacak metnin açık ve gizli iki anahtarlı şifreleme tekniği ile sayısal karakterlere dönüşmüş özetinin şifreli olarak belgeye eklenmesi ile kullanılan imzadır (Berber, 2002, s.137). İş akışı içerisinde belgelerin takibini kolaylaştıran elektronik imzalı verilerin kime ait olduğu ve kime gönderildiği bellidir. Elektronik ortam üzerinden gönderilen bilgilerin kolaylıkla silinip değiştirilmesine izin vermeden, iletilmesini sağlayan elektronik imza bilgilerinin orijinalliğinin korunmasında büyük rol oynamaktadır (Karakoçak, 2006, s.11). Bununla birlikte, gizlilik derecesi olan belgeler üçüncü şahıslara ulaşmadan sadece gönderen ve alıcı tarafından görülebilmektedir (Ergün, 2005, s.3).

Elektronik imzanın oluşturulması için elektronik sertifika gerekmektedir. 5070 sayılı kanuna göre elektronik sertifika, imza sahibinin kimlik bilgileri ile imza doğrulama verisi arasında ilişki kuran elektronik kayıttır (Elektronik İmza Kanunu, 2004). Elektronik sertifika sayesinde elektronik imzanın geçerli ve güvenilir olduğu ispatlanmış olur. Elektronik sertifika elde etmek için hizmet Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısına başvurmak gerekmektedir. Kamu ve özel sektöre yönelik farklı hizmet sağlayıcılar çalışmaktadır. TÜBİTAK bünyesindeki Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü (UEKAE) kamu kurum ve kuruluşları için elektronik sertifika hizmeti verirken, özel sektöre yönelik elektronik sertifika sağlayıcı kurumlara e-Tuğra, e-Güven, GlobalSign ve Türktrust örnek verilebilir (Tüfekçi, 2006, s.11). Elektronik sertifikaların geçerliliği hizmet sağlayıcıların belirlediği sürece geçerlidir. 25692 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Elektronik İmza Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmelik'in 18. Maddesine göre elektronik sertifikaların geçerlilik süresi en çok 10 yıldır.

Elektronik imzanın kullanım alanları oldukça geniş kapsamlıdır. E-devlet uygulamaları, kurum içi birimlerde ve kurumlar arası iletişim, vergi ödemeleri, sağlık ve sosyal güvenlik uygulamaları, elektronik oy verme işlemleri, marka başvuruları, internet bankacılığı, elektronik sipariş verme gibi pek çok alanda elektronik imza kullanılmaktadır. Elektronik belge yönetimi ve e-imza ilişkisine bakıldığında iki uygulama da birbirinin tamamlayıcısı konumundadır. Elektronik belge yönetimi bünyesinde arşivlenen e-belgeler elektronik imza olmadan geçerli ve güvenilir bir kimlik taşımaz. Benzer şekilde belli bir plan ve program dâhilinde oluşturulmuş bir elektronik belge yönetimi olmadan da başarılı bir e-imza uygulaması gerçekleştirilemez.

### **3.2. TÜRKİYE'DE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ (EBY) ÇALIŞMALARI**

Ülkemizde belge yönetimine yönelik çalışmalara bakıldığında, T. C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün çalışmaları başta gelmektedir. 16 Mayıs 1988 tarihli "Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" (Devlet Arşiv, 1988) ve 4 Ekim 1988 tarihinde yayımlanan "Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında KHK'nin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun"(Muhafazasına Lüzum Kalmayan, 1988), Ayıklama ve İmha İşlemlerinde DAGM'nın Uygun Görüşünün Alınması, Yıllık Arşiv Faaliyet Raporunun Aksatılmadan Gönderilmesi, Yönetim Kurulu ve Benzeri Kararlar ile Eski Harfli Türkçe Arşiv Malzemesinin Bekletilmeden Devlet Arşivlerine Devri" (Ayıklama ve İmha...,1998) belge ve arşiv yönetimine yönelik yasal bir çerçeve çizen temel çalışmalardır. Bu düzenlemelere ek olarak, değişen koşullarla birlikte belge yönetiminde ortaya çıkan sorunları çözmek, teknolojik gelişmelerle birlikte ortaya çıkan elektronik belge yönetimi gereksinimlerini karşılamak, çeşitli uluslararası kuruluşlarla uyum kapsamında çalışmalar gerçekleştirebilmek için Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (Devlet Arşiv Hizmetleri...,2001) gibi düzenlemeler de yapılmıştır.

Elektronik belge yönetimine geçiş sürecinde 58. Hükümet tarafından hazırlanan Acil Eylem Planı'nda yer verilen e-Dönüşüm Türkiye Projesi temel adım olarak nitelendirilebilir. Proje'nin sorumluluğu Mart 2003'te Devlet Planlama teşkilatı Müsteşarlığı'na (DPT) verilmiş ve bu bağlamda müsteşarlık bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. E-dönüşüm çalışmaları çerçevesinde 2003-2004 yıllarını içeren Kısa Dönem Eylem Planı (KDEP) kapsamında belirtilen 52. Eylem dikkat çekmektedir. 52. Eylem kapsamında tarihi arşivlerdeki tasnifi tamamlanan belgelere ait



katalog bilgileri ile görüntülerinin elektronik ortamda hizmete sunulması” hedeflenmiştir ( Devlet Planlama Teşkilatı, 2004, s.48).

KDEP’in uygulama sonucu olarak, “demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkeleri çerçevesinde, bilgi edinme hakkına ilişkin esas ve usulleri düzenlemek” amacıyla 24.10.2003 tarihinde “demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkeleri çerçevesinde, bilgi edinme hakkına ilişkin esas ve usulleri düzenlemek” amacıyla yürürlüğe giren “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu” (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 2003) ve 23.01.2004’te yürürlüğe giren “Elektronik İmza Kanunu” (Elektronik İmza Kanunu, 2004) dikkat çekmektedir ( Alır, 2008, s.51).

KDEP’in tamamlanmasının ardından e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu tarafından hazırlanan e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı Yüksek Planlama Kurulu tarafından bir tebliğ ile 24 Mart 2005 tarihinde yayınlanmıştır. Eylem planınının 37. Maddesine göre, “ 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 görev tanımlanmıştır (Devlet Planlama Teşkilatı, 2005b). Bu görevin yerine getirilebilmesi için e-Dönüşüm İcra Kurulu’nun 7 no’lu “Kamuda Elektronik Kayıt Yönetimi” kararı ile geleneksel kayıt sistemine ilişkin usul ve esasların elektronik kayıt sisteminin geliştirilmesi sürecinde, gözden geçirilerek güncellenmesi gerektiği ifade edilmiştir (e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu, 2004). Bu bağlamda, elektronik ortamda üretilecek, paylaşılacak ve imha edilecek belgelerin tabi tutulacağı esaslar ile kamu kurum ve kuruluşlarında oluşturulacak elektronik belge yönetimi sistemlerinin birlikte çalışabilmesini sağlamak için asgari standartların belirlenmesiyle ilgili Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü görevlendirilmiştir (Kandur, 2011, s.6; Civelek ve Turan, 2010, s.11). Bu gelişmeden sonra Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü (DAGM) tarafından elektronik belge yönetimine yönelik standart hazırlama çalışmaları başlamıştır. Çalışmalar sonucunda “Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (v.1.0)” DPT’nin organizasyonunda düzenlenen bir toplantı ile kamuoyunun görüşüne sunulmuştur (Kandur, 2011, s.6). Kamu kurumları ve özek sektörün terminoloji, yeni sistemlere entegrasyon ve uygulama programlarıyla olan uyumluluk konularındaki geribildirimleri sonucunda

model geliştirilerek 2006 yılında 2. sürümü yayınlanmıştır (Kandur, 2006; Civelek ve Turan 2010, s.12).

### **3.2.1. Türkiye’de ISO 13298 Çerçevesinde EBY Uygulamalarının Yapılandırılması**

Türkiye’de EBY uygulamalarının hayata geçirilmesinde Marmara Üniversitesi ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü’nün ortak yürüttüğü Prof. Dr. Hamza Kandur tarafından 2005 yılında hazırlanan *Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (EBYSKRM)*’nin önemli bir yeri vardır. İlerleyen dönemlerde ISO 13298’e dönüşen EBYSKRM kapsamında, kamu kurumlarında üretilen elektronik belgelerin yönetimine dönük gerekli standartların belirlenmesi amaçlanmıştır. Referans modelinde, elektronik belgelerin taşınması gereken özellikler, belgelerin yasal geçerliliğinin sağlanması için yapılması gerekenler, elektronik imza sistemlerinin uygulanmasında gerekli alt yapı sistemlerinin tanımlanması, elektronik belgelerin üretim, koruma, saklama ve devlet arşivlerine devrinde kurumlara ait sorumluluklar, elektronik belge yönetim sistemi gereksinimlerinin tanımlanması, devlet arşivlerinin yetkisi kapsamında olan kuruluşlarda kullanılan bilgi sistemlerinde üretilen elektronik belgelerin uygunluk testinin yapılması ve bu sistemlerin envanterinin çıkarılması gibi konular ele alınmaktadır (Kandur, 2006).

Model sistem kriterleri, belge kriterleri, üst veri elemanları, referans ve modeller olmak üzere dört ana başlıktan oluşmaktadır. Sistem kriterleri kapsamında yedi ayrı bölüm bulunmaktadır. İlk bölümde sistem kriterlerine yönelik tanımlayıcı bilgiler, 2. bölümde dosya tasnif planlarının oluşturulması, elemanlarının tanımlanması ve yönetimi, 3. bölümde saklama planları, belge hiyerarşisi, saklama ölçütleri, saklama süreleri, tasfiye işlemleri, saklama planlarındaki uyumsuzlukların çözümüyle ilgili bilgiler, 4. bölümde elektronik belgelerin kayıt işlemleri, 5. bölümde elektronik belge yönetim sistemlerinin kullanım özellikleri, 6. bölümde erişim hakları ve güvenlik ölçütleri, 7. bölümde de sistem tasarımı ve yönetimi ele alınmaktadır. Belge kriterleri kapsamında belgelerde bulunması gereken özellikler, doküman yönetimi, elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk ve dijital görüntüleme sistemleri ele alınmaktadır. Diğer bir bölümde, sistemde yer alacak üst veri elemanlarının tanımlanması kapsamında ayrıntılı bilgilere yer verilmiştir. Üst veri modülünün tasarlanması ve kullanımından, belge işlemlerinin her aşamasında kullanılacak üst veri elemanlarının tanımlanmasına kadar detaylı bilgiler yer almaktadır (Kandur, 2006).

Referans ve modeller bölümünde ise, belge yönetimine ilişkin ICA, İngiliz Ulusal Arşivleri, Avustralya Ulusal Arşivleri gibi çeşitli kuruluşların çalışmaları, geliştirilen standartlar ve yasal düzenlemelere yer verilmiştir (Kandur, 2006). EBYSKRM Türk Standartları Enstitüsü tarafından 19 haziran 2007 tarihinde TSE 13298 “Bilgi ve Dokümantasyon – Elektronik Belge Yönetimi” adlı standart kabul edilmiştir (Türk Standartları Enstitüsü, 2007)

Bu gelişmelere ek olarak, 2004 yılında “Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (Resmi Yazışmalarda..., 2004) kabul edilmiştir. Yönetmelik kapsamında, kamu kurum ve kuruluşlarının kendi aralarında ve/veya gerçek ve tüzel kişilerle belirli kurallara ve standartlara uygun olarak resmi yazışmalar gerçekleştirmesi amaçlanmaktadır. Yönetmelikte, elektronik ortamda yapılan yazışmalar da hukuken tanınmakta ve elektronik ortamda belgelerin saklanmasına ilişkin hükümler yer almaktadır.

2005 yılında yayınlanan “Standart Dosya Planı ile de kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılacak dosya sistemlerine ilişkin standartlaşmaya gidilmesi amaçlanmıştır (Standart Dosya Planı, 2005). Standart dosya planı, basılı ve elektronik ortamda oluşturulan belgelerin tanımlanması, belge gruplarından oluşan seri ve fonların düzenlenmesi ve erişiminde ortak kodlama sistemlerinin kullanılması, kamu kurumlarında belgelerin düzenlenmesinde standartlaşma ve koordinasyon sağlamak ve kurumlar arası hızlı ve verimli bilgi akışı ve haberleşme sağlamak açısından önemli görülmektedir (Standart Dosya Planı, 2005).

2006 yılında ise, 2006/38 sayılı Yüksek Planlama Kurulu Kararı ile kabul edilen ve 28/07/2006 tarihli ve 26242 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) eylem planında yer alan 73 no’lu “Ortak Hizmetlerin Oluşturulması” eylemi kapsamında, “kamu kurum ve kuruluşlarında ortak olarak yürütülen bazı fonksiyonların niteliğine göre e-Devlet Kapısı ve/veya ilgili bir başka kurum tarafından merkezi olarak sunumu konusunda çalışmalar yapılacak ve gerekli koordinasyon sağlanacaktır.” kararı verilmiştir. Bu bağlamda, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı tarafından ortak kurumsal hizmetler oluşturma kapsamında belge yönetim sistemlerine öncelik verilmiş ve 2007-2008 yıllarında kamu kurum ve kuruluşları tarafından kullanılan elektronik belge yönetim sistemlerinin incelenerek

yaygınlaştırılması konusunda çalışmalar yapılmıştır. Ancak bu çalışmalar, kurumlar arası resmi yazışma süreçlerinin tanımlanması konusunda yetersiz kalmıştır (Civelek ve Turan, 2010, s.13).

73 no'lu "Ortak Hizmetlerin Oluşturulması" eylemi kapsamında, e-Devlet Kapısı'nın işleticisi olan Türksat A.Ş. tarafından kamu kurumları arasındaki resmi yazışmaların elektronik ortamda yapılmasını sağlayacak bir platform oluşturulmasına ilişkin çalışmalar yapılmış ve bu bağlamda "Kurumlar Arası Elektronik Belge Paylaşım Hizmet Spesifikasyonu" oluşturularak 2008 yılında yayımlanmıştır (Civelek ve Turan, 2010, s.15). Kapsamlı bir teknik spesifikasyon olmamakla birlikte, çalışmada belge paylaşım üstverileri, paylaşım platformunun yapısı ve elektronik belge paylaşımı üzerine alınacak hizmetler hakkında tanımlamalar yer almaktadır (Civelek ve Turan, 2010, s.15).

Yine 2007 tarihinde, DAGM'nin Kuruluş ve Görevleri ile "Milli Arşiv Hakkında Kanun Tasarısı" (Milli Arşiv Kanun Tasarısı, 2007,ss.1-11) ve "Ulusal Bilgi Güvenliği Teşkilatı ve Görevleri Hakkındaki Kanun Tasarısı" hazırlanmış (Kandur, 2005, s.86) ancak henüz her iki düzenleme de yasallaşmamıştır.

Elektronik belge yönetimi kapsamındaki diğer bir önemli gelişme ise 16/07/2008 tarihli ve 26938 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Elektronik Belge Standartları ile ilgili 2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi'dir. Genelge kapsamında kamu kurum ve kuruluşlarında üretilen elektronik bilgi ve belgelerin standart bir alt yapıya sahip olması gerektiği belirtilmekte, bu standart alt yapının elektronik belge yönetim sistemlerinin tasarım aşamasında göz önünde bulundurulması gerektiği ifade edilmektedir. Ayrıca, oluşturulacak bu sistemlerin TS 13298 standardı ile uyumlu olması zorunluluğu getirilmektedir (Elektronik Belge Standartları, 2008). Genelgede, TS 13298 ile kurumsal elektronik belge yönetim sistemlerine çözümler getirileceği belirtilmekte, elektronik ortamda kurumlar arası resmi yazışmaların yürütülmesinde Kurumlar Arası Elektronik Belge Paylaşım Hizmeti Spesifikasyonu'ndan yararlanılabileceği ifade edilmektedir. Bu ifadelerden hareketle, TS 13298 standardının kurumsal elektronik belge yönetimi sistemlerinde etkin olduğu, kurumlar arası elektronik yazışma sürecinin tanımlanmasında yetersiz kaldığı ve bunun için yeni ve ortak bir rehber ihtiyacı olduğu sonucuna varılabilir (Civelek ve Turan, 2010, s.15)

Bu soruna çözüm sağlamak için, e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı'nda yer alan 34. Eylem kapsamında oluşturulan ve Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Koordinatörlüğünde hazırlanan ve 28/02/2009 tarihli 27155 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları Rehberi" temel alınabilir. Doğrudan elektronik yazışma konusunda hazırlanmamış olsa da, kamuda bilgi paylaşımında standart bir altyapı oluşturmak, kamuya elektronik ortamda tüm kurumların birlikte çalışabilirliğini sağlayacak esasları belirlemek için oluşturulan bu rehber elektronik yazışmalar konusunda izlenecek yol hakkında da yardımcı olabilir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2009b; Civelek ve Turan, 2010,s.16).

Kurumlar arası elektronik belgelerin paylaşımı konusunda TS 13298'in yetersiz kalması, bu konuda gerekli ortak norm ve standartların henüz tanımlanmamış olması, e-Yazışma Projesi'ni gündeme getirmektedir.

### **3.2.2. Kamuda Kurumlar Arası EBYS Uygulamaları Çerçevesinde e-Yazışma Projesi**

e-Yazışma Projesi, Bilgi Toplumu Stratejisi eki Eylem Planı'ndan yer verilen 73 no'lu "Ortak Hizmetlerin Oluşturulması" eylemi kapsamında, kamu kurum ve kuruluşları arasında gerçekleştirilen resmi yazışmaların bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak elektronik ortamda güvenli bir şekilde yapılması ve yazışmalar esnasında uygulanacak kuralların ve normların oluşturulması amacıyla başlatılan bir projedir (Civelek ve Turan, 2010, s.2; e-Yazışma, 2011). Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi tarafından 2010 yılında hazırlıkları başlatılan proje, Şubat 2011'de imzalanan hizmet alımı sözleşmesi kapsamında yürütülerek 2011 yılının eylül ayında tamamlanmıştır. Projenin pilot uygulaması Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı ve Kalkınma Bakanlığının katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Projeye Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü ve TÜBİTAK-BİLGEM tarafından katkı sağlanmıştır (e-Yazışma, 2011). Kurumlar arası resmi yazışma sürecine odaklanan proje, kurum içinde yapılan resmi yazışmaların elektronik ortamda yürütülmesini sağlayan belge yönetim sistemlerinin tamamlayıcısı niteliğindedir. e-Yazışma paketi şeklinde çalışan proje, kurumlar arasında iletilecek resmi yazıyı taşıyan paketin gönderici kurumda oluşturulması ve alıcı kurum tarafından alınıp açılması işlemlerine odaklanmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2011, s.4-5). e-Yazışma paketi resmi yazıya ait bilgilerin kurallar dahilinde tanımlanmış, elektronik dosya olarak ifade edilmiş biçimdir. Paket içinde, pakete ait tanımlayıcı bilgiler de bulunmaktadır. E-Yazışma paketi

sayesinde, resmi yazının üst yazı ve ekleri, bir bütün olarak, tek seferde elektronik olarak imzalanabilmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2011, s.7).

## 4. BÖLÜM

### TÜRKİYE CUMHURİYETİ KALKINMA BAKANLIĞINDA BELGE YÖNETİMİ UYGULAMALARI

#### 4.1. TÜRKİYE CUMHURİYETİ KALKINMA BAKANLIĞI

T.C. Kalkınma Bakanlığı'nın kurulmasına 6/4/2011 tarihli ve 6223 sayılı yetki kanununa dayanılarak çıkarılan 641 sayılı KHK ile 3/6/2011 tarihinde bakanlar kurulu tarafından karar verilmiştir ve T. C. Kalkınma Bakanlığı T. C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı yerine kurulmuştur. Başka bir deyişle, Kalkınma Bakanlığı'nın kurumsal geçmişi Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)'na dayanmaktadır.

1960 yılı itibariyle Türkiye'de ekonomik, kültürel ve sosyal kalkınmayı hızlandırmak, uygulanan politikalar arasında eşgüdüm sağlamak, toplumsal ve kültürel dönüşümü yönlendirmek ve ekonomiye ölçülü bir kamu müdahalesi sağlamak amacıyla kalkınma planlarının hazırlanmasına karar verilmiştir. 1961 Anayasası ile iktisadi, sosyal ve kültürel kalkınmayı demokratik yollarla gerçekleştirmek için Kalkınma Planlarının hazırlanması hükme bağlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda, 30 Eylül 1960 tarihinde Başbakanlığa bağlı Devlet Planlama Teşkilatı kurulmuştur. Devlet Planlama Teşkilatının görevi ekonomik, sosyal ve kültürel politikaların ve hedeflerin tayininde ve ekonomik politikayı ilgilendiren faaliyetlerin koordinasyonunda Hükümete yardımcı olmak ve danışmanlık yapmaktır. 1982 Anayasası da planlı kalkınmayı ve planların devlet tarafından hazırlanmasını hükme bağlamıştır (Kalkınma Bakanlığı, 2013b).

#### 4.2. Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)'nin Görev ve İşlevleri

Devlet Planlama Teşkilatı, temel olarak, planlamayı piyasa mekanizmasının tamamlayıcı unsuru olarak görmektedir. Bu çerçevede, DPT, piyasa mekanizması ve özel kesimin gelişmesini sağlamaya çalışmış ve 1980 başlarında uygulamaya konulan dışa açılma politikaları gibi ekonomik ve sosyal alandaki önemli yeniliklerin fikri hazırlıklarının başlatıcısı ve oluşturucusu olmuş, uygulamada koordinasyonu sağlamıştır. Türkiye demokratik planlama mekanizmasını benimsemiştir. Planlar ve planlara dayalı yıllık programlara dayalı bütçeler Türkiye Büyük Millet Meclisi Plan ve

Bütçe Komisyonu'nda görüşüldükten sonra, Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Kurulu'nda yasalaşmaktadır. Devlet Planlama Teşkilatı bu konularla ilgili teknik çalışmaları yapmakla görevlendirilmiştir. Plan hazırlıkları sırasında teşkil edilen geçici ve daimi özel ihtisas komisyonları vasıtasıyla toplumun çeşitli kesimlerinin ekonomik ve sosyal politikalar ve hedefler konusundaki görüş ve istekleri kalkınma planlarına yansıtılabilmektedir. Özel kesimin, yol gösterici olan plan hedeflerine uygun hareketini sağlamak için makro-ekonomik politikalar ve özellikle teşvik politikaları kullanılmaktadır. Plan ve programların hedef ve politikalarının tespitinde, sektör ve alt sektör planları ile kamu, özel kesim temsilcileri ve planlama teknisyenlerinin meydana getirdiği özel ihtisas komisyonları raporlarından büyük ölçüde yararlanılmaktadır. Planlar, piyasa mekanizmasının sinyallerinin yetersiz kaldığı alanlarda izlenecek stratejileri şeffaf hale getirmeyi sağlamanın yanısıra, ekonomiye kamu müdahalesinin koordinasyonu, bilgi taşıma, belirsizliği azaltma, bütüncül bir yaklaşımla kamu müdahalesinin etkilerini genel amaçlar doğrultusunda test etme ve toplumun geleceğe yönelik özlemleri doğrultusunda uzlaşma sağlama özelliklerine de sahiptir. Son plan hariç, beşer yıllık dönemler itibariyle hazırlanan kalkınma planları, yıllık programlarla uygulamaya geçirilmektedir. Yıllık programlar, kalkınma planlarında benimsenen hedef ve politikalarla tutarlı olarak, Devlet Planlama Teşkilatı tarafından ilgili kuruluşların da görüşleri alınarak hazırlanmakta, Yüksek Planlama Kurulu ve Bakanlar Kurulu tarafından onaylanmaktadır. Plan sistematığına göre hazırlanan yıllık programlar, o yıl için ulaşılabilecek hedefleri ve izlenecek politikaları belirlemekte, kamu yatırımlarının sektörler ve kuruluşlar itibariyle tahsisini göstermektedir. Bütçe ve kamu kuruluşlarının iş programlarının, yıllık programın hedef ve politikaları ile tutarlı olması gerekmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2013b).

#### **4.3. T.C. Kalkınma Bakanlığı Teşkilatı**

Bakanlık, merkez ve yurtdışı teşkilatından oluşmaktadır. Bu çerçevede bakan, Bakanlığın en üst amiridir. Bakanlık icraatından ve emri altındakilerin faaliyet ve işlemlerinden Başbakan'a karşı sorumludur. Müsteşar, Bakandan sonra gelen en üst düzey kamu görevlisi olup Bakanlık hizmetlerini, Bakan adına ve onun emir ve yönlendirmesi doğrultusunda, mevzuat hükümlerine, Bakanlığın amaç ve politikalarına, stratejik planına uygun olarak yardımcıları ile birlikte düzenler ve yürütür. Bu amaçla, Bakanlık kuruluşlarına gereken emirleri verir ve bunların uygulanmasını gözetir ve sağlar. Müsteşar bu hizmetlerin yürütülmesinden Bakana karşı sorumludur. Müsteşara



yardımcı olmak üzere dört Müsteşar Yardımcısı görev yapmaktadır (Kalkınma Bakanlığının..., 2011).

### **Hizmet Birimleri**

Bakanlığın hizmet birimleri şunlardır:

- Yıllık Programlar ve Konjonktür Değerlendirme Genel Müdürlüğü.
- Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü.
- İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü.
- Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü.
- Bölgesel Gelişme ve Yapısal Uyum Genel Müdürlüğü.
- Dış Ekonomik İlişkiler Genel Müdürlüğü.
- Yatırım Programlama, İzleme ve Değerlendirme Genel Müdürlüğü.
- Yönetim Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
- Hukuk Müşavirliği.
- Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı.
- Kurullar Sekreteryası Dairesi Başkanlığı.
- Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği.
- Özel Kalem Müdürlüğü.

### **Yurtdışı Teşkilatı ve Kurullar**

Bakanlık, 13/12/1983 tarihli ve 189 sayılı Kanun Hükmünde Kararname esaslarına uygun olarak yurtdışı teşkilatı kurmaya yetkilidir.

### **Bakanlığa Bağlı Kurullar**

- Yüksek Planlama Kurulu
- Para-Kredi ve Koordinasyon Kurulu
- Bölgesel Gelişme Yüksek Kurulu ve Bölgesel Gelişme Komitesi
- Kalkınma Araştırmaları Merkezi
- Çalışma grupları

### **Bağlı Kuruluşlar**

- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)
- Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi
- Doğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi

- Doğu Karadeniz Projesi Bölge Kalkınma İdaresi
- Konya Ovası Projesi Bölge Kalkınma İdaresi

#### **İlgili Kuruluşlar**

- Kalkınma Ajansları (Kalkınma Bakanlığının..., 2011)

#### **4.4. T. C. Kalkınma Bakanlığının Görevleri**

T.C. Kalkınma Bakanlığının görevleri genel olarak ülke çapında yapılacak yatırımlar ile ekonomik ve sosyal içerikli projelerin yürütülmesine öncülük, kalkınma plan ve programları hazırlamak olarak özetlenebilir. Aşağıda Kalkınma Bakanlığının görevleri ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

1. Ülkenin ekonomik, doğal ve beşeri bütün kaynak ve imkanlarını tespit ederek, ekonomik sosyal ve kültürel politika ve hedeflerin belirlenmesinde hükümete danışmanlık yapmak.
2. Hükümetçe belirlenen amaçlar doğrultusunda makroekonomik, sektörel (sosyal ve iktisadi) ve bölgesel gelişme alanlarında, ulusal ve yerel düzeyde analiz ve çalışmalar yaparak kalkınma planı, orta vadeli program, yıllık programlar, stratejiler ve eylem planları hazırlamak.
3. Bakanlıkların ve kamu kurum ve kuruluşlarının iktisadi, sosyal ve kültürel politikayı ilgilendiren faaliyetlerinde koordinasyonu sağlamak, uygulamayı etkin bir biçimde yönlendirmek ve bu konularda Hükümete danışmanlık yapmak.
4. Uluslararası kuruluşlarla iletişim içerisinde çalışarak ileriye dönük stratejiler geliştirmek ve topluma perspektif sağlayan politika önerilerini katılımcı bir yaklaşımla belirleyerek özel kesim için orta ve uzun dönemde belirsizlikleri giderici genel bir yönlendirme görevini yerine getirmek.
5. Kalkınma planlarının ve yıllık programların başarı ile uygulanabilmesi için ilgili kurum ve kuruluşların ve mahalli idarelerin kuruluş ve işleyişlerinin iyileştirilmesi konusunda görüş ve tekliflerde bulunmak; kurumsal kapasiteyi her yönüyle geliştirme amacıyla gerekli her türlü tedbiri almak; kurumsal stratejik yönetim ve planlama konularında merkezi uyumlaştırma ve yönlendirme fonksiyonunu yerine getirmek.

6. Kalkınma planlarının ve yıllık programların uygulanmasını izlemek ve koordine etmek, değerlendirmek ve gerektiğinde kalkınma planlarında ve yıllık programlarda usulüne uygun değişiklikler yapmak.
7. Maliye, para, dış ticaret ve kambiyo politikalarının kalkınma planı ve yıllık programların hedefleriyle uyum içinde uygulanması konusunda Hükümete danışmanlık yapmak.
8. Özel sektör ve yabancı sermaye faaliyetlerinin plan hedef ve amaçlarına uygun bir şekilde yürütülmesini düzenleyecek teşvik ve yönlendirme politikaların genel çerçevesini hazırlamak ve Hükümete teklif etmek.
9. Kalkınmada öncelikli yörelerin daha hızlı bir şekilde gelişmesini sağlayacak tedbirleri tespit ve teklif etmek, uygulamayı izlemek ve koordine etmek.
10. Kalkınma planı ve yıllık programlardaki ilke ve hedeflere uygun olarak, uluslararası ekonomik kuruluşlarla ilişkilerin geliştirilmesinde, temas ve müzakerelerin yürütülmesinde gerekli görüş ve tekliflerde bulunmak.
11. Bölgesel veya sektörel bazda gelişme programları hazırlamak.
12. Kalkınma ajanslarının koordinasyonunu sağlamak ve bunlarla ilgili iş ve işlemleri yürütmek.
13. Bilgi toplumuna ilişkin politika, hedef ve stratejileri hazırlamak, bu alanda kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri ve özel sektör arasındaki koordinasyonu sağlamak ve uygulamayı etkin bir biçimde yönlendirmek.
14. Mevzuatla Bakanlığa verilen diğer görev ve hizmetleri yapmak (Kalkınma Bakanlığının..., 2011).

Yukarıdaki maddelerde yer aldığı gibi, Kalkınma Bakanlığı'nın ülke çapında yatırımlar ve projelerin yönlendirilmesinde son derece önemli görevleri söz konusudur. Aşağıda Bakanlık ana görevlerine destek niteliğinde değerlendirilebilecek belge ve arşiv uygulamalarına ilişkin bilgiler yer almaktadır.

#### 4.5. T. C. Kalkınma Bakanlığında Belge ve Arşiv Yönetimi Uygulamaları

T. C. Kalkınma Bakanlığı bünyesinde belge ve arşiv yönetimi uygulamaları yasal ve idari düzenlemeler çerçevesinde yürütülmektedir. Bu çerçevede, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı döneminde uygulamalar, 9 Eylül 1994 tarih ve 22046 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği" ve 15.11.2002 tarihli 24937 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılması Hakkında Yönetmelik" dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir. Ardından, 04.05.2005 tarihinde 25805 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan bir yönetmelikle Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır (Devlet Planlama..., 2005). Bu tarihten itibaren Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik kullanılmaya başlanmıştır.

Kalkınma Bakanlığında arşiv ve belge yönetimi hizmetleri Kütüphane Yayın ve Arşiv Dairesi Başkanlığına bağlı Yayın Dağıtım Genel Evrak ve Arşiv Şube Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Bakanlık bünyesindeki arşiv ve belge yönetimi hizmetleri 2007 yılına kadar defter kayıtlarıyla yürütülmüştür. 2007-2010 yılları arasında, belgelerin büyük bir kısmı elektronik bilgi sistemi adında bir belge yönetim sistemine aktararak kısmen elektronik belge yönetim sistemi üzerinde kullanıma açılmıştır.

28 Aralık 2010 tarihinde, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı tarafından yayınlanan genelge ile birlikte, resmi yazışmalarda kullanılmak üzere e-imza altyapısı kurulmuştur. DPT Müsteşarlığı Elektronik Belge Yönetim Sistemi (DPT-eb) 3 Ocak 2011 tarihinde kullanıma açılmıştır. DPT-eb'nin kullanılmasıyla birlikte gelen dış yazılar Genel Evrak ve Arşiv Şube Müdürlüğüne taranıp ilgili birimlere sadece elektronik ortamda havale edilerek evrakın aslı aynı şube müdürlüğüne arşivlenmeye başlanmıştır. Giden dış yazılar ise elektronik ortamda hazırlanarak e-imza ile imzalanıp nihai imza makamı tarafından e-imza ile onaylandıktan sonra ilgili sekreteryası tarafından ıslak imzalı nüshaları Genel Evrak ve Arşiv Şube Müdürlüğüne iletilmektedir. Ardından, Genel Evrak ve Arşiv Şube Müdürlüğüne tarih ve sayısı basılan evraklar ilgili kişi ya da kuramlara gönderilmekte ve bir nüshaları da arşivlenmek üzere saklanmaktadır. DPT-eb kapsamında iç yazışmalar tamamen elektronik ortamda yapılmaktadır (Elektronik Belge Yönetim Sistemi, 2010). DPT-eb kurumun Kalkınma Bakanlığı'na geçmesi ile birlikte KB-eb olarak isimi değiştirilmiştir.

Bakanlık bünyesinde belge ve arşiv yönetimi uygulamaları kapsamında, KB-eb'nin yanı sıra Arşiv ve Belge Yönetimi Sistemi (AVBYS) ve KB-Tarama (e-Kapı) sistemleri de kullanılmaktadır.

Kalkınma Bakanlığı'nda fiziksel arşiv yönetimi uygulamaları incelendiğinde belgelerin kalıcı arşivlenmesi ile ayıklama ve imha işlemleri kapsamında DPT'nin kuruluşundan bu yana ilk kez 2012 yılının Mart ayından itibaren ayıklama ve imha uygulamalarının başlatılması dikkat çekmektedir. Bu çerçevede, Kalkınma Bakanlığı Müsteşarının onayı ile birlikte Yayın Dağıtım Genel Evrak ve Arşiv Şube Müdürlüğü tarafından ayıklama ve imha komisyonu kurulmuştur. Ayıklama ve imha işlemlerinin yürütülmesinde Devlet Arşiv Hizmetler Hakkında Yönetmelik göz önünde bulundurulmuştur. Yönetmeliğin yetersiz kaldığı durumlarda DAGM'ye danışılmıştır. Ayıklama işlemleri kapsamında "arşivlenecek evrak" ve "imha edilecek evrak" şeklinde iki ayrı liste oluşturulup DAGM'nin onayına sunulmuştur. DAGM'nin uygun görüşünün ardından, bu evraklar gerekli arşivleme ve imha çalışmalarının yapılması için DAGM'ye gönderilmiştir. 2012 yılının Mart ayından bu yana DPT'nin kuruluş tarihi olan 1961 yılı tarihli evraklardan başlanarak 1996 yılı tarihli evraklara kadar ayıklama ve imha işlemleri tamamlanmıştır.

#### **4.5.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KB-eb)**

Kullanıcılar, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından hizmete sunulan KB-eb'ye bakanlığın intraneti üzerinden giriş yapmaktadırlar.

KB-eb üst menü ve gezinme alanı olmak üzere iki temel bölümden oluşmaktadır. Üst menüde menü butonları, kullanıcı bilgileri, birim bilgileri ve tarihçe bilgilerinin yer aldığı üst menü genel açıklamalar, gelen evrak, yeni dış yazı, yeni iç yazı (memo), yeni bilgilendirme, yeni vekâlet, yeni onay/olur, son kayıtlar, yeni genelde/duyuru/dosya, evrak arama ve bekleyen işler bölümleri bulunmaktadır.

Gelen evrak bölümü, kurum dışından gelen evrakların, kurum dışına gidecek yazıların ve kurum içinde yayınlanacak olan yazıların hazırlandığı bölümdür.

*Gelen dış yazı kaydı:* Üst menüde yer alan "Gelen Evrak" butonu ile yeni gelen evrak kaydı yapılmaktadır. Yazının geldiği kurum, evrakın tarihi, özü/konusu, standart dosya planı, sayı, kayıt tarihi ve kaydı oluşturan bilgilerinin girilmesi zorunludur. Yıl ve Sayı alanları EBYS tarafından evrak kaydından sonra otomatik olarak üretilmektedir. Evrak

cinsi, gizlilik derecesi ve durum kaşesi alanları doldurulması gereken diğer zorunlu alanlardandır. Bu alanlar için ilgili menülerden seçim yapılmaktadır. Evrakın geldiği kurum ve o kurumdaki ilgili birim belirtilen alanlardan seçilir. Kuruma gelen evrakın, kurum içerisindeki ilgili birimi menüden seçilir. Evrakın hizmet tanımı (Dış Yazışma, Bilgi Edinme vs.), Standart Dosya Planı ve dili ilgili alanlardan seçilir. Gelen dış yazı, kurumdan çıkan bir dış yazıya ilişkin geliyorsa, çıkan dış yazının sayı numarası ilgili kutucuğa yazılarak, “İlgi Ekle” butonu aracılığıyla gelen evrakla ilişkilendirilir. Evrak, dosya ekle butonu ile taranarak EBYS’ye kaydedilir.

*Dış yazı düzenleme:* Üst menüde yer alan “Yeni Dış Yazı” butonu ile yeni dış yazı kaydı yapılır. Evrak cinsi (dilekçe, resmi yazı, faks vb.), gizlilik derecesi (normal, gizli, hizmete özel vb.), durum kaşesi (normal, ivedi, görüş vb.), gönderildiği kurum, imza makamı, standart dosya planı, özü/konusu doldurulması gereken alanlardır. Hazırlanan yazının dili, standart dosya planı, özü/konusu ve varsa tamamlanması gereken tarih, ilgili alanlara yazılır. Hazırlanan dış yazıya ait ekler, “Ekler” alanında (1 adet DVD, 1 Adet Kitap vs.) belirtilir. Oluşturulan yazıya ait ilgi tutulması gereken evrak varsa evrak numarası yazılarak hazırlanan yazıya ilgi tutulur. Hazırlanan evrakın içeriği “Metin Düzenleme” butonu ile EBYS’ ye yüklenebilir. Metin düzenleme ekranında yazı direkt olarak hazırlanır ya da var olan dosyalardan kullanılacak yazı kopyalanır, metin editöründe yapıştırma seçeneklerinden ilgili seçeneği kullanarak yazı EBYS’ ne yüklenir. Üst yazıyla birlikte imzalanması istenen ek dosyalar varsa “imzalanacak dosya ekle” butonu yardımıyla eklenir.

*Yeni İç Yazı (Memo) Düzenleme:* Üst menüdeki “Yeni Memo” alanı kurum içinde hazırlanan yazıların oluşturulduğu alandır. Yeni iç yazı düzenlemek için üst menüde yer alan “Yeni Memo (İç Yazı)” bağlantısına tıklanır. Yıl ve Sayı alanları EBYS tarafından otomatik olarak verilmektedir. Sayı alanına EBYS tarafından geçici bir numara verilir. Evrak, son imza makamı tarafından onaylandıktan sonra otomatik olarak sıradaki numara alınır. Durum kaşesi, gizlilik derecesi, imza makamı, havale edilecek birim ve personeller seçilir. Hazırlanan dış yazıya ilişkin plan “Standart Dosya Planı” menüsünden planın adına veya koduna göre seçilir. Hazırlanan evrakın özü/konusu ve varsa tamamlanması gereken tarih, ilgili alanlara yazılır. Sonraki işlemler yeni dış yazı düzenleme yapılan işlemlerle aynı şekilde yürütülür.

Kullanıcının başka bir kullanıcıya vekalet vermesi için “Yeni Vekalet” sekmesine tıklanır ve vekalet nedeni, imza makamı, vekalet edilecek görev, vekalet edilecek görevin başlama ve bitiş tarihleri alanları doldurulur ve ilgili standart dosya planı seçilir.

Yeni Onay/Olur işlemleri Yeni Memo hazırlama işlemlerine benzer şekilde gerçekleşmektedir.

Sistem üzerinden yurt içi ve yurt dışı görevlendirmeler için hazırlanacak yazılar da bu sekmelerde yer alan ilgili formlar doldurularak oluşturulmaktadır.

EBYS içinde istenen evrakın bulunması için Evrak Arama sekmesi kullanılır. Bu alandan evrak tipi, kurum bilgisi, evrakın geldiği yer, standart dosya planı, gizlilik derecesi, konusu, gönderi tipi, yıl, sayı gibi alanlar doldurularak arama yapılabilir.

EBYS içindeki gezinme alanında ise aşağıdaki menüler sıralanmaktadır.

- “Gelen evraklarım”: Kullanıcıya gelen bütün evraklar “gelen evraklarım” menüsünde listelenir. Bu Alanda dış yazılar, memolar, vekaletler, genelgeler vb. yazılar listelenir. Bu evraklara ait künye bilgileri görüntülenebilir, evraklar üzerinde dosyalama işlemler yapılabilir, evraka ait iş akışı görüntülenebilir. Kullanıcının cevap beklediği evraklar veya kullanıcı cevabı bekleyen evraklar listelenebilir.
- “Havale ettiklerim”: Kullanıcının havale ettiği tüm iç ve dış yazılar bu menü altında görüntülenebilmektedir.
- “İmzamı bekleyenler”: Kullanıcının imzasının bekleyen veya kullanıcıya iade edilmiş tüm evraklar alt menüler aracılığıyla sıralanmaktadır.
- “Giden Evrak Takip”: Kullanıcının kendisinin oluşturup imzaya gönderdiği yazılar ya da başka bir kullanıcının oluşturduğu ve kendisinin de imzasıyla son imza makamına doğru iş akışının devam ettiği evraklar bu alanda listelenir.
- “Kişiyeye özel”: Kullanıcının hazırlamış olduğu taslakların yer aldığı alandır.
- “Kısayollar”: Üst menüde yer alan sekmelerin yanı sıra, bekleyen işler, kullanıcının yaptığını son 10 kaydın gösterildiği son kayıtlar, metin içi arama, grup içerisinde yer alan kurumlara aynı anda evrak yazılabilmesini sağlayan kurum grup tanımlama, kullanıcının sistem yöneticisinden talepte bulunup, karşılaştığı problemleri bildirebileceği yardım masası talep gibi alt menüler yer almaktadır.

- “Raporlar”: Bu alanda kullanıcıların EBYS içerisinde yaptığı tüm işlemlerin kayıtlarının raporunu veren log raporu, Kullanıcının yapmış olduğu havaleleri; evrak durumu, evrak tipi ve havale tarihine göre sorgulayabileceği personel havale raporu, seçilen tarih aralığında kullanıcının bağlı bulunduğu birime gelen evrakların listelendiği gelen kağıtlar defteri, seçilen tarih aralığında kullanıcının bağlı bulunduğu birimden çıkan evrakların listelendiği giden kağıtlar defteri, benzer biçimde seçilen tarih aralığında kullanıcının bağlı olduğu birime gelen iç yazıların veya giden iç yazıların listelendiği gelen ve giden memo defterleri, seçilen tarih aralığında kullanıcının bağlı olduğu birimde yer alan kullanıcıların yaptıkları havalelerin listelendiği personel havale defteri, saklama ve dosya planlarının saklama koduna göre listelendiği saklama/dosya plan istatistik menüsü yer almaktadır.
- “Formlar”: Personel hareketlerinin, harcama talimatlarının, izin, ders verme vb. durumlar için kullanılacak formlara erişim sağlayan menüdür.
- “Haberleşme”: Bilgilendirme ve duyurular için kullanılan yeni bilgilendirme ve bilgilendirme listele menülerinin yer aldığı bölümdür (KB-eb, 2013).

#### **4.5.2. AVBYS (Arşiv ve Belge Yönetim Sistemi)**

Çalışmanın bu bölümünde, Kalkınma Bakanlığında çeşitli tarihlerde dijitalleştirilmiş gazeteler, kütüphaneler, formlar, birimlere ait klasörlerden oluşan çalışmalar ve raporların yer aldığı elektronik arşiv sistemi olan AVBYS tanıtılmaktadır.

AVBYS'ye kurumun intraneti üzerinden erişilebilmektedir. Kurum içinde bilgi ve belge paylaşımını sağlamak için oluşturulan kurumun intraneti 2011 yılında Microsoft Sharepoint uygulamasına aktarılmıştır. AVBYS'de Sharepoint uygulamasının arşiv ve belge yönetimi fonksiyonunu karşılaması için geliştirilmiştir.

*Arşiv ve Belge Yönetim Sisteminin yapısı:* Kurumun intraneti üzerinden AVBYS'ye tıkladığında Bakanlık bünyesindeki genel müdürlükler ve daire başkanlıkları bazında klasörler ekrana gelmektedir. Her bir klasör altında ilgili birime ait farklı formatlarda çalışmalar, belgeler, dokümanlar listelenmektedir.

AVBYS'de yer alan “Kitaplık Araçları” sekmesine tıkladığında “Belgeler” ve “Kitaplık” adlı menüler ortaya çıkmaktadır. “Belgeler” menüsünde kullanıcıya verilen yetkiler dahilinde sistem üzerinde yeni belge oluşturma, sisteme bilgisayardan belge yükleme, klasör oluşturma, belge düzenleme seçenekleri bulunmaktadır. Ayrıca, seçilen



belgelerin özelliklerini düzenleme, belgeye erişim yetkileri verme, belgenin sürüm özelliklerini inceleme, belgeyi silme gibi yönetsel işlemler de yapılabilmektedir. Belgeye yönelik değişiklikler olduğunda “beni uyar” veya “e-posta ile bağlantı gönder” seçenekleri kullanılarak ilgili kullanıcılar uyarılabilmektedir. Sistem üzerinden belgelerin kopyaları oluşturulabilmekte, belgelere yönelik iş akışları başlatılıp yönetilebilmekte, belgeler sistem üzerinden yayımlanabilmektedir.

Kitaplık menüsü aracılığıyla ekip çalışmalarında ekip üyeleriyle dosyalar üzerinde birlikte çalışılabilmektedir. Her kitaplık türü dosyaların bir listesini ve dosyayı en son değiştiren kişi gibi, dosyalarla ilgili temel bilgileri görüntüleyerek kişilerin birlikte çalışmak için dosyaları kullanmasına yardımcı olmaktadır. Kitaplıkta da dosyalar arşivlenebilmekte, kullanılmayan kitaplık silinebilmekte, özellikleri değiştirilebilmekte, kitaplık izinleri yönetilebilmektedir. Yine sistem üzerinde listelenen belgelerin görünüm özellikleri üzerinde değişiklikler yapılması, belgelerde değişiklik yapıldığında ilgili kullanıcılar uyarılabilmesi, Microsoft Outlook ve Excel kullanarak belgeler üzerinde işlem yapılabilmesi, Microsoft Office araçları ile oluşturulan belgelere için kısa yollar oluşturulabilmesi mümkün olmaktadır.

Sistem üzerinde kişiselleştirme olanakları da bulunmaktadır. Sistemde profil oluşturma, kullanıcı bilgilerini, ayarlarını ve uyarılarını güncelleme seçenekleri bulunmaktadır.

Sistemde hızlı arama menüsünden arama yapılabilmektedir. Bu alana girildiğinde sade bir ara yüz ile karşılaşılmaktadır.

Arama sonuçları ilgi ve güncelliğe göre sıralanabilmektedir. Dosyanın formatını belirten ikon arama sonuçlarının başında görülmektedir. İlgili belgenin kurumun intraneti üzerinde nerede bulunduğu bilgisi de URL bağlantısı olarak verilmektedir. Arama sonuçlarının sol tarafında beliren menüde sonuçlar belge türü, yazar, belgenin bulunduğu site, değiştirilme tarihi ve yayın diline göre gruplanmaktadır.

Gelişmiş arama seçeneğinde belgenin dili, formatı, boyutu, URL adresi, yazarı, en son değişiklik tarihi, en son değişiklik yapan gibi seçeneklerle arama yapılabilmektedir (AVBYS, 2013).

#### **4.5.3. KB-Tarama (E-Kapı)**

KB Tarama, Kalkınma Bakanlığı içerisinde kullanılan elektronik arşivleme ve belge yönetimi sistemlerinin bütünleştirilmesi üzerine geliştirilmiştir. KB-Tarama kurum bilgi havuzuna erişimi sağlamak ve kurumsal bilgi içeriğinin bakanlık personeli ve dış

kullanıcılar tarafından kolay ve hızlı bir biçimde kullanılmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur.

KBNet üzerinden erişim sağlanan KB-Tarama'ya tıklandığında sade bir ara yüz ile karşılaşılmaktadır. Ara yüzde basit, ayrıntılı ve tam metin tarama seçenekleri bulunmaktadır. Bununla birlikte sistemin kullanımına yönelik bilgiler içeren yardım seçeneği ve sisteme belge, doküman yüklemek ve bunların üst veri alanlarını doldurmak için kullanılan giriş ekranı mevcuttur.

**Basit tarama:** Üst veri alanları dikkate alınmadan yapılan anahtar sözcük aramasıdır. Bu alan üzerinden hem E-Kapı hem de diğer veri tabanları (KBNet ve KB-eb) üzerinde tarama yapılabilmektedir. Basit tarama, kullanıcıların taramak istedikleri her türlü bilgiye sadece anahtar kelime girerek ulaşmalarını sağlamaktadır. Basit Tarama sekmesi varsayılan olarak gelmektedir. Basit Tarama ile farklı veri tabanlarında bulunan bilgilere de ulaşmak ve o veri tabanları üzerinde tarama yapmak mümkün olmaktadır. Buna göre, "E-Kapı (varsayılan tarama alanı), DPTNet ve EBYS (elektronik belge yönetim sistemi) üzerinde tarama yapılabilir. Farklı veri tabanları seçildiğinde, o yazılımı kullanım haklarınıza göre tarama sonuçları değişkenlik gösterebilir. Yani, EBYS üzerinde yapılacak bir taramada, EBYS'de tanımlı kullanıcı kimliğine uygun olarak tarama sonuçlarına erişim mümkün olmaktadır.

Basit tarama ile yapılan aramada listelenen sonuçlara tıklandığında, ekrana tarama göster penceresi açılarak üst veri bilgileri gelmektedir. Bu bilgiler içinde belgeye ait tanımlayıcı bilgiler, özet ve kaydeden, kayıt tarihi, güncelleme tarihi gibi bilgiler de yer almaktadır. Tarama göster alanında dosyalar sekmesinde ilgili belge yer almaktadır.

**Ayrıntılı arama:** Üst veri şemasındaki alanların her birinden ayrı ayrı ve birleştirilerek yapılan taramadır. Ayrıntılı taramada temel amaç, anahtar sözcüğün aranmasını istediğiniz üst veri şemasındaki alanların kullanıcı tarafından belirlenmesiyle daha yakın taramaların yapılmasıdır. Basit taramadan farklı bir yapıda olan ayrıntılı taramada, anahtar sözcüğü girilerek, hangi alanlarda tarama yapılacağına seçilmesi gerekmektedir.

Ayrıntılı aramada kullanılacak alanlara aşağıda yer verilmektedir:

- Bilgi Kaynağı Türü
- Yayın Dili

- Kaynak Biçim
- Kimlik Tipi
- Yayın Yeri
- Coğrafi Kapsam
- Saklanma Süresi
- Konu
- Yayıncı
- Zaman Kapsamı
- Yayınlanma Süresi
- Yazar
- Tarih aralıklı arama (bir tarihten önce veya bir tarihten sonra, bir tarih aralığında)

Ayrıntılı Tarama alanında, kullanıcılara kolaylık sağlamak amacı ile birden fazla tarama kriteri eklenerek, tarama kriterleri arasında ve/veya mantıksal bağı kullanarak etkin tarama yapılabilmektedir.

Tam Metin Tarama: E-Kapı yazılımı üzerine eklenen her türlü elektronik belgelerin içerisinde yapılan taramalardır. Sistem üzerinde kayıtlı olan tüm dokümanların içerisindeki bilgiler tek tek taranmakta ve sonuçlar gösterilmektedir. Taranan dokümanların uzantısına göre arama sonuçları gösterilmektedir. Bu sonuçlar üzerinden doğrudan ek dokümanlara ulaşmayı sağlayacak kısa yol linki bulunmaktadır. Bu arama alanından yapılan aramalarda, sonuçların gösterimi uzun sürebilmektedir. Çünkü, Bakanlık içerisinde birbirlerinden bağımsız olarak geliştirilen, aynı platformları kullanmayan farklı sistemler üzerinden ortak tarama yapılması bir olanak olarak var olsa da pratikte kullanılamamaktadır. Yine sistem üzerinde yapılan örnek incelemelerde, üstveri tanımlanmasına karşın içeriğin yüklenmemesi gibi sorunların var olduğu gözlemlenmiştir.

KB-Tarama Veri Giriş Alanı: Sistem açıldığında, kişisel bilgilerin düzenlendiği ve yardım seçeneğinin kullanıldığı üst menü ve altında bilgi kaynağına giriş, KB-Tarama, En Çok Tetkik, Bilgi Girişine Hazırlık, Son Kayıtlarım ve Onay bekleyenler alanlarından oluşan başka bir menü bulunmaktadır. Bilgi Kaynağına giriş alanında sisteme yüklenmek istenen belge, doküman vb. içeriğe ait doldurulması zorunlu ve seçimli alanlar ile karşılaşmaktadır. Burada, bilgi kaynağının başlığı, yazarları, üretim tarihi, bilgi kaynağı

türü(format: rapor, yazışma, talimat, ileti vb.), kimlik numarası (ISBN, ISSN, Standart Dosya Planı No, Rapor No) doldurulması zorunlu alanlardır.

#### Seçimli Alanlar

- Bilgi kaynağı adresi: Bilgi kaynağının fiziksel olarak depolandığı URL adresi kaynak tanımlayıcı, kaynağın diğer belgelerle olan biçimsel özelliklerini ilişkilendirmek için kullanılır.
- Coğrafi kapsam: Dokümanın üretildiği birim ya da alanı daha ayrıntılı belirtmek için coğrafi veya bölgesel kodların girildiği alandır. (Bu alanda il seçilir)
- Zaman kapsamı: Dokümanın üretildiği zaman veya dönemi belirtmek için kullanılan kodları içerir.( Beş yıllık kalkınma planı dönemleri, bilgi toplumu eylem planı, 58. Hükümet acil eylem planı vb.).  
Yasal ve idari koşullar ile dokümana özel düzenlemeler çerçevesinde dokümana erişime yönelik yetkilendirme ve sınırlamalar aşağıdaki alanlarda tanımlanır
- Yetkilendirme: Dokümana erişime dönük yetkilendirmeler bu alanda tanımlanır. (Kişisel, çalışma grubu vb.)
- Telif hakları: Kişisel veya kurumsal seçenekleri bulunmaktadır.
- Güvenlik düzeyi: Normal, kişiye özel, hizmete özel, gizli, çok gizli seçenekleri bulunmaktadır.
- Elektronik imza: İmzalı, imzasız, elektronik imzalı seçenekleri bulunmaktadır.
- Notlar: Dokümana özel ek bilgiler bu alanda tanımlanmaktadır.
- Özet: Tez ve benzer dokümanların özet kısımları bu alanda belirtilir.
- Konu ve anahtar kelimeler: Dokümanın içeriği ve özelliklerinin kontrollü terminolojilerden de yararlanılarak tanımlanması için kullanılır.
- Yayın yeri: Dokümanın yayınlandığı yer bilgisi tanımlanır.
- Yayıncı: Dokümanı hazırlayan yayıncı bilgileri tanımlanır.
- Yayın tarihi: Dokümanın yayınlandığı tarih bilgisi tanımlanır.
- Katkı sağlayıcı: Dokümanın üretilmesine katkı sağlayan kişi, grup ya da organizasyonlar tanımlanır.
- Kaynak biçimi: Kaynağın özellikleri ile ilişkili olduğu diğer kaynaklarla olan bağlantılar tanımlanır.
- Saklama süresi: Kaynağın yasal ve idari koşullar çerçevesinde kurumda ne kadar süre saklanması gerektiği bilgisi bu alanda tanımlanır(Geçici 1-2 yıl, süreli 2-5 yıl, süreli 5-10 yıl, önemli 10-30 yıl, sürekli)

- Yayınlanma süresi: Saklama süresine benzer olarak kaynağın yasal ve idari koşullar çerçevesinde kurumda ne kadar süre yayımlanması gerektiği bilgisi bu alanda tanımlanır(Geçici 1-2 yıl, süreli 2-5 yıl, süreli 5-10 yıl, önemli 10-30 yıl, sürekli).

Gerekli üstveriler doldurulduktan sonra ilgili dosya sisteme yüklenir.

Bilgi Girişine Hazırlık Alanı: Bu alan üst veri bilgilerinin saklandığı bir veri tabanı olarak kullanılmaktadır. Üstveri alanlarında tanımlanan seçeneklerin listeleri bu alanda mevcuttur. Sisteme veri girişi yapan kişiye ait son kayıtlar bu alanda gösterilmektedir. (KB-Tarama, 2013).

## 5. BÖLÜM

### BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

#### 5.1. BULGULAR

Çalışmanın 5. Bölümünde Kalkınma Bakanlığında uygulanan” Kurumsal Arşiv ve Belge Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi “ adlı anket çalışmasına ilişkin bulgular yer almaktadır.

KB-eb, AVBYS ve Kb-Tarama sistemlerinin kullanıcısı olarak Kalkınma Bakanlığı Merkez Teşkilatı’nda görev yapan çalışanlar anket katılımcısı olarak kabul edilmiştir. Bu bağlamda elektronik ortamda hazırlanan anket, 02.07.2012 tarihinde, Ankara’da bulunan Merkez Teşkilatı’ndaki KB-eb, AVBYS ve KB-Tarama sistemlerini kullanma sorumluluğu olan tüm çalışanlara (toplam 804 kişi) e-posta yolu ile gönderilmiştir. Anket uygulaması 15.08.2012 tarihinde tamamlanmıştır. Anketi 167 kullanıcı doldurmuş ve analiz çalışmaları 167 anket uygulaması üzerinden yapılmıştır

Anket çalışmasının sonuçları kapsamında, Tablo 3-4 ‘de Bakanlık içerisinde belge işlemlerinden sorumlu ya da bu işleri yürüten personele ilişkin demografik verilerin yer almaktadır. Tablo 5-12 içerisinde Bakanlık içerisinde bilgi ve belge işlemlerini nasıl yürütüldüğünü ortaya koyamaya dönük betimleyici veriler bulunmaktadır. 12-26. tablolar “Arşiv ve Belge Yönetim Sistemine (AVBYS)”ne dönük değerlendirmeleri içermektedir. 27-41. tablolar “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KB-eb)’ne dönük değerlendirmeleri içermektedir. 42-56. tablolar “KB Tarama (E-Kapı)”ya yönelik değerlendirmeleri içermektedir. Tablo 15 AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Taramaya dönük öncelikle geliştirilmesi gereken alanları tanımlamaktadır. 58-64. tablolar Bakanlık içerisinde bilgi, belge ve arşiv yönetimine dönük kullanılan farklı elektronik sistemlerde yer alan kayıtların üstveri tanımlama bilgileriyle ilgili koşullara ilişkin verileri içermektedir.

### 5.1.1. Anket Katılımcılarının Toplam Çalışma Süresi

Tablo 3'te anket katılımcılarının Bakanlıkta toplam çalışma sürelerine göre dağılımına yönelik veriler yer almaktadır.

Tablo 3. Anket Katılımcılarının Toplam Çalışma Süresi

|               | <b>N</b>   | <b>%</b>     |
|---------------|------------|--------------|
| 1-2 Yıl       | 42         | 25,1         |
| 3-5 Yıl       | 22         | 13,2         |
| 6-10 Yıl      | 30         | 18,0         |
| 11-20 Yıl     | 25         | 15,0         |
| 21 Yıdan çok  | 48         | 28,7         |
| <b>Toplam</b> | <b>167</b> | <b>100,0</b> |

Anket katılımcılarının çalışma süreleri incelendiğinde 5 yıldan az süredir çalışanların oranı %38'de kalırken 11 yıl ve daha çok çalışanların oranının %43,7'yi oluşturduğu görülmektedir.

### 5.1.2. Anket Katılımcılarının Eğitim Düzeyleri

Anket katılımcılarının eğitim düzeyi Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Anket Katılımcılarının Eğitim Düzeyleri

| <b>Birim</b>       | <b>N</b>   | <b>%</b>     |
|--------------------|------------|--------------|
| Lise ve dengi okul | 7          | 4,2          |
| Ön lisans          | 13         | 7,8          |
| Lisans             | 78         | 46,7         |
| Yüksek Lisans      | 64         | 38,3         |
| Doktora            | 5          | 3,0          |
| <b>Toplam</b>      | <b>167</b> | <b>100,0</b> |

Anket katılımcılarının lisans ve lisansüstü dereceye sahip olma oranı %88,2'dir. Lise ve dengi okul mezunlarının oranı %4,2'de kalmaktadır.

### 5.1.3. Kurumsal İş Süreçleriyle İlgili Bilginin Sağlandığı Alanlar

Personelin kurumsal iş süreçlerinde bilgiyi öncelikli olarak sağladıkları alanlara yönelik veriler, personel gruplarına göre karşılaştırmalı olarak tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5. Kurumsal İş Süreçleriyle İlgili Bilginin Sağlandığı Alanlar

|                     | Yönetici | Uzman | Uzm. Yrd. | İdari | Teknik | Toplam |
|---------------------|----------|-------|-----------|-------|--------|--------|
| KB net              | 9        | 32    | 17        | 42    | 9      | 109    |
| %                   | 69.2     | 50.7  | 60.7      | 82.3  | 75     | 65.2   |
| AVBYS               | 4        | 20    | 8         | 13    | 5      | 50     |
| %                   | 30.7     | 31.7  | 28.5      | 25.4  | 41.6   | 29.9   |
| KB Tarama (E-Kapı)  | 2        | 3     | -         | 7     | 4      | 16     |
| %                   | 15.3     | 4.7   |           | 13.7  | 33.3   | 9.5    |
| KB-eb               | 10       | 43    | 11        | 24    | 5      | 93     |
| %                   | 76.9     | 68.2  | 39.2      | 47    | 41.6   | 55.6   |
| BLISS Otomasyonu    | 4        | 10    | -         | 6     | 1      | 21     |
| %                   | 39.7     | 15.8  |           | 11.7  | 8.3    | 12.5   |
| Kurumun web sayfası | 11       | 29    | 9         | 28    | 7      | 84     |
| %                   | 84.6     | 46    | 32.1      | 54.9  | 58.3   | 50.2   |
| E-posta sistemi     | 9        | 28    | 9         | 25    | 8      | 79     |
| %                   | 69.2     | 44.4  | 32.1      | 49    | 66.6   | 47.3   |
| İnternet            | 11       | 32    | 10        | 31    | 7      | 91     |
| %                   | 84.6     | 50.7  | 35.7      | 60.7  | 58.3   | 54.4   |
| Kütüphane           | 6        | 18    | 1         | 6     | 3      | 34     |
| %                   | 46.1     | 28.5  | 3.5       | 11.7  | 25     | 20.3   |
| E-Kütüphane         | 2        | 11    | -         | 7     | 4      | 24     |
| %                   | 15.3     | 17.4  |           | 13.7  | 33.3   | 14.3   |
| Kurum arşivi        | 2        | 8     | 1         | 4     | 3      | 18     |
| %                   | 15.3     | 12.6  | 3.5       | 7.8   | 25     | 10.7   |
| Konu uzmanı kişiler | 7        | 37    | 21        | 26    | 5      | 96     |
| %                   | 53.8     | 58.7  | 75        | 50.9  | 41.6   | 57.4   |

Kalkınma Bakanlığı içerisinde kurumsal iş süreçleri ile ilgili bilgi ihtiyacının hangi kanallardan karşılandığına ilişkin yukarıdaki tablo incelendiğinde, toplam sayılardan da anlaşılacağı üzere, en çok KB net'in kullanıldığı ortaya çıkmaktadır (%65.2). KB net öncelikle idari personel (%82,3) tarafından tercih edilmektedir. Ardından, teknik personel (%75) ve yöneticiler (%69,2) oranında sıralanmaktadır.



Bilgi ihtiyacının karşılanmasında, ikinci sırada konu uzmanı kişilere danışma (%57.4) yer almakta, ardından KB-eb ve İnternet sıralanmaktadır. Tablo 5 verileri doğrultusunda yöneticilerin kurumun web sayfası İnternet, KB-eb gibi elektronik sistemleri diğer gruplara göre daha fazla tercih ettikleri görülmektedir.

KB Tarama ve AVBYS'nin kullanımı tüm kullanıcı grupları için diğer kaynaklara göre sınırlı kalmaktadır. Özellikle KB taramanın toplam 167 kullanıcıdan yaklaşık %10'unu oluşturan 16 kişi tarafından tercih edildiği görülmektedir.

Aranan bilgiye erişimde kurum arşivi, kütüphane ve BLISS'in kullanım oranları tüm gruplar için diğerler seçeneklere göre daha azdır. Sonuçlar kullanıcıların %15'inden daha azının kütüphane ve basılı arşivden yararlandığını ortaya koymaktadır.

E-posta sistemlerinin kullanımında yöneticiler ve teknik personelin ağırlıklı olduğu görülmektedir.

#### 5.1.4. Kurum İçinde Bilgi Alışverişi İçin Kullanılan Kanallar

Personelin kurum içi bilgi alışverişinde kullandığı kanallara ait veriler personel gruplarına göre karşılaştırmalı olarak tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6. Kurum İçinde Bilgi Alışverişi İçin Kullanılan Kanallar

|                     | Yönetici | Uzman | Uzm. Yrd. | İdari | Teknik | Toplam |
|---------------------|----------|-------|-----------|-------|--------|--------|
| KB net              | 9        | 21    | 9         | 36    | 3      | 78     |
| %                   | 69.2     | 33.3  | 32.1      | 70.5  | 25     | 46.7   |
| AVBYS               | 3        | 13    | 10        | 10    | 2      | 38     |
| %                   | 23       | 20.6  | 35.7      | 19.6  | 16.6   | 22.7   |
| KB Tarama (E-Kapı)  | 3        | 1     | -         | 4     | 1      | 9      |
| %                   | 23       | 1.5   |           | 7.8   | 8.3    | 5.3    |
| KB-eb               | 10       | 35    | 12        | 27    | 5      | 89     |
| %                   | 76.9     | 55.5  | 42.8      | 52.9  | 41.6   | 53.2   |
| Kurumun web sayfası | 6        | 15    | 7         | 16    | 3      | 47     |
| %                   | 46.1     | 23.8  | 25        | 31.3  | 25     | 38.1   |
| E-posta sistemi     | 11       | 51    | 27        | 39    | 10     | 138    |
| %                   | 84.6     | 80.9  | 96.4      | 76.4  | 83.3   | 82.6   |
| Hiçbiri             | --       | 1     | 1         | 1     | 1      | 4      |
| %                   |          | 1.5   | 3.5       | 1.9   | 8.3    | 2.3    |

Kurum içinde bilgi alışverişinde kullanılan kanallarla ilgili Tablo 6 incelendiğinde, e-posta sisteminin %82.6 oranıyla ön plana çıktığı görülmektedir. E-posta sistemini,

%53,2 ile KB-eb ve %46.7 ile KB-net takip etmektedir. E-posta sisteminin kullanımı idari personel dışında tüm gruplarda %80'in üzerinde görülmektedir. Bu sistemi en çok kullanan grup %96.4 ile uzman yardımcılardır. KB-eb sistemini ise %76.9 oranında en çok yöneticiler kullanmaktadır. Kurumunun İtranetini oluşturan KB-netin kullanımında yöneticiler (%69.2) ve idari personel (%70.5) ilk sıralarda gelirken, diğer gruplar için bu oran %33 ve altında kalmaktadır. Kurum içi bilgi alışverişinde daha az kullanılan kanallar arasında web sayfası %38.1'de, AVBYS %22.7'de, KB-Tarama ise %5.3'te kalmaktadır.

### 5.1.5. Kurum İçinde Resmi Evrak ve Doküman Paylaşımı için Kullanılan Kanallar

Resmi evrak ve doküman paylaşımı için kullanılan kanallara ait veriler personel gruplarına göre karşılaştırmalı olarak tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7. Kurum İçinde Resmi Evrak ve Doküman Paylaşımı için Kullanılan Kanallar

|                    | Yönetici | Uzman | Uzm. Yrd. | İdari | Teknik | Toplam |
|--------------------|----------|-------|-----------|-------|--------|--------|
| KB net             | 3        | 11    | 4         | 18    | 6      | 42     |
| %                  | 23       | 17.4  | 14.2      | 35.2  | 50     | 25.1   |
| AVBYS              | 6        | 17    | 9         | 12    | 4      | 48     |
| %                  | 46.1     | 26.9  | 32.1      | 23.5  | 33.3   | 28.7   |
| KB Tarama (E-Kapı) | -        | 1     | -         | -     | 2      | 3      |
| %                  |          | 1.5   |           |       | 16.6   | 1.7    |
| KB-eb              | 12       | 43    | 20        | 42    | 9      | 126    |
| %                  | 92.3     | 68.2  | 71.4      | 82.3  | 75     | 75.4   |
| E-posta sistemi    | 5        | 48    | 18        | 32    | 9      | 112    |
| %                  | 38.4     | 76.1  | 64.2      | 62.7  | 75.0   | 67.0   |
| Hiçbiri            | 1        | -     | -         | 2     | 1      | 4      |
| %                  | 7.6      |       |           | 3.9   | 8.3    | 2.3    |

Kurum içi resmi evrak ve doküman paylaşımı için en çok KB-eb kullanılmaktadır (%75.4). Gruplar içinde KB-eb'yi en yoğun kullananlar %92.3 oranı ile yöneticilerdir. Yöneticileri %82.3 oranı ile idari personel, %75 oranı ile teknik personel ve %71.4 oranı ile uzman yardımcılarını takip etmektedir. Uzmanların KB-eb'yi kullanım oranları %68.2'de kalmaktadır. E-posta sistemlerinin resmi evrak ve doküman paylaşımında %67 oranında kullanıldığı dile getirilmiştir. Resmi işlerde e-posta sistemini %76.1 ile en çok uzmanlar kullanmaktadırlar. %28,7 ile üçüncü sırada AVBYS gelmektedir.

AVBYS'yi %46.1 ile en çok yöneticiler kullanmaktadırlar. Resmi işlerde KB-net'in kullanımı %25.1 ve KB Tarama'nın kullanımı ise %2'nin altında kalmaktadır.

### 5.1.6. Elektronik İmza Sertifikalı Yazışmaların Kullanımı

Tablo 8'de elektronik imza sertifikalı yazışmaların kullanımına ait veriler personel gruplarına göre karşılaştırmalı olarak yer almaktadır.

Tablo.8 Elektronik İmza Sertifikalı Yazışmaların Kullanımı

|                    | Yönetici | Uzman | Uzm. Yrd. | İdari | Teknik | Toplam |
|--------------------|----------|-------|-----------|-------|--------|--------|
| Hergün             | 12       | 13    | 6         | 7     | 3      | 41     |
| %                  | 92.3     | 20.6  | 21.4      | 13.7  | 25     | 24.5   |
| Haftada bir        | 0        | 7     | 4         | 8     | 0      | 19     |
| %                  | -        | 11.1  | 14.2      | 15.6  | -      | 11.3   |
| Haftada birkaç kez | 0        | 30    | 10        | 10    | 4      | 54     |
| %                  | -        | 47.6  | 35.7      | 19.6  | 33.3   | 32.3   |
| Ayda bir           | 0        | 6     | 5         | 6     | 1      | 18     |
| %                  | -        | 9.5   | 17.8      | 11.7  | 8.3    | 10.7   |
| Ayda birkaç kez    | 0        | 6     | 3         | 12    | 2      | 23     |
| %                  | -        | 9.5   | 10.7      | 23.5  | 16.6   | 13.7   |
| Hiç                | 1        | 1     | 0         | 8     | 2      | 12     |
| %                  | 7.6      | 1.5   | -         | 15.6  | 16.6   | 7.8    |

Elektronik imza sertifikalı yazışmaların yürütülmesiyle ilgili veriler incelendiğinde, tüm kullanıcı gruplarının %32.3 ile elektronik imzayı haftada birkaç kez kullandıkları ortaya çıkmaktadır. Yöneticiler %92.3 oranında elektronik imzayı her gün kullanırken, uzmanların yaklaşık %48'i, uzman yardımcılarının %36'sı ve teknik personelin %33'ü haftada birkaç kez kullanmaktadır. İdari personelin ise yaklaşık %24'ü elektronik imzayı ayda birkaç kez kullanmaktadır. Tüm kullanıcı grupları içinde elektronik imzayı hiç kullanmayanlar ise %8'e yakın bir oranda görülmektedir.

### 5.1.7. KB-eb Kullanım Nedenleri

KB-eb kullanım nedenlerine yönelik veriler personel gruplarına göre karşılaştırmalı olarak tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo 9. KB-eb Kullanım Nedenleri

|                            | Yönetici | Uzman | Uzm.Yrd | İdari | Teknik | Toplam |
|----------------------------|----------|-------|---------|-------|--------|--------|
| Kurumda bilgi alışverişi   | 7        | 24    | 15      | 24    | 9      | 79     |
| %                          | 53.8     | 38    | 53.5    | 47    | 75     | 47.3   |
| Görev dâhilindeki işler    | 11       | 51    | 23      | 40    | 9      | 134    |
| %                          | 84.6     | 80.9  | 82.1    | 78.4  | 75     | 80.2   |
| Kurum içi/ dışı yazışmalar | 9        | 50    | 20      | 29    | 8      | 116    |
| %                          | 69.2     | 79.3  | 71.4    | 56.8  | 66.6   | 69.4   |
| Belgelerin denetimi için   | 5        | 12    | 6       | 11    | 2      | 36     |
| %                          | 38.4     | 19    | 21.4    | 21.5  | 16.6   | 21.5   |
| KB-eb'yi kullanmayanlar    | 1        | -     | -       | 2     | 2      | 5      |
| %                          | 7.6      |       |         | 3.9   | 16.6   | 2.99   |
| Diğer                      | -        | 1     | -       | 2     | -      | 3      |
| %                          |          | 1.5   |         | 3.9   |        | 1.7    |

Kurum içinde çalışanlar KB-eb'yi en çok görev tanımı içerisindeki iş ve işlemlerin yürütülmesi için kullanmaktadırlar (%80.2). Bu amaçla, en çok kullanan grup ise %84.6 ile yöneticilerdir. Kurum içi ve dışından diğer kişi ya da kuruluşlarla yazışmaların gerçekleştirilmesi için sistemi kullananların oranı ise %69,4'tür. Uzmanlar bu amaçla %79,3 oranında sistemi en çok kullanan grup olarak ortaya çıkmaktadır. KB-eb'yi bilgi alışverişi için kullananların oranları incelendiğinde, teknik personelin %75, yönetici ve uzman yardımcılarının %53, idari personelin %47 oranında sistemi kullandığı ortaya çıkarken, uzmanlarda bu oran %38'de kalmaktadır. KB-eb'nin belgelerin denetimini sağlamak amacıyla kullanım oranı ise %21.5'tir.

### 5.1.8. AVBYS Kullanma Nedenleri

Tablo 10'da AVBYS kullanım nedenlerine ilişkin veriler personel gruplarına göre karşılaştırmalı olarak yer almaktadır.

Tablo 10. AVBYS Kullanma Nedenleri

|                                 | Yönetici | Uzman | Uzm.Yrd | İdari | Teknik | Toplam |
|---------------------------------|----------|-------|---------|-------|--------|--------|
| Kurumda bilgi alışverişi        | 5        | 16    | 9       | 15    | 6      | 51     |
| %                               | 38.4     | 25.3  | 32.1    | 29.4  | 50     | 30.5   |
| Görev dahilindeki işlemler için | 7        | 22    | 11      | 23    | 6      | 69     |
| %                               | 53.8     | 34.9  | 39.2    | 45    | 50     | 41.3   |
| Belgelerin denetimini için      | 3        | 6     | 3       | 8     | 3      | 23     |
| %                               | 23       | 9.5   | 10.7    | 15.6  | 25     | 13.7   |
| Gazete, kupür, form erişim      | 1        | 20    | 10      | 11    | 3      | 45     |
| %                               | 7.6      | 31.7  | 35.7    | 21.5  | 25     | 26.9   |
| Gazete, kupür,form, yükleme     | -        | 5     | 3       | 5     | 2      | 15     |
| %                               |          | 7.9   | 32.1    | 9.8   | 16.6   | 8.9    |
| AVBYS'yi kullanmayanlar         | 5        | 23    | 6       | 16    | 3      | 53     |
| %                               | 38.4     | 36.5  | 21.4    | 31.3  | 25     | 31.7   |
| Diğer                           | -        | -     | -       | 2     |        | 2      |
| %                               |          |       |         | 3.9   |        | 1.19   |

Kurum içinde AVBYS en çok görev tanımı içerisindeki iş ve işlemlerin yürütülmesi için (%41.3) kullanılmaktadır. Bu amaçla, AVBYS'yi en çok kullanan grup yöneticilerdir (%53.8). AVBYS'nin bilgi alışverişi için kullanılma oranı %30.5'dir. Bilgi alışverişi için en çok teknik personel (%50) AVBYS'yi kullanmaktadır. Sistemi gazete, kupürü, form, doküman vb. kaynaklara erişim amacıyla uzmanlar yaklaşık %32 ve uzman yardımcıları yaklaşık %36 oranında, idari ve teknik personel %20'nin üzerinde kullanmaktadır. Sistemi, yöneticiler ve teknik personel %20'nin biraz üzerinde belgelerin denetimini sağlamak amacıyla kullanmaktadırlar. AVBYS'yi hiç kullanmayanların oranı ise %31.7'dir.

### 5.1.9. KB -Tarama Kullanma Nedenleri

Kurumda KB -Tarama kullanım nedenlerine ait veriler personel gruplarına göre karşılaştırmalı olarak tablo 11'de yer almaktadır.

Tablo 11. KB-Tarama Kullanma Nedenleri

|  | Yönetici | Uzman | Uzm.Yrd | İdari | Teknik | Toplam |
|--|----------|-------|---------|-------|--------|--------|
| Kurumda bilgi alışverişi                                     | 4        | 4     | -       | 9     | 5      | 22     |
| %  | 30.7     | 6.3   |         | 17.6  | 41.6   | 13.1   |
| Görev dahilindeki işlemler için                              | 5        | 9     | 3       | 16    | 2      | 35     |
| %  | 38.4     | 14.2  | 10.7    | 31.3  | 16.6   | 20.9   |
| Belgelerin denetimi için                                     | 1        | 1     | -       | 2     | -      | 4      |
| %  | 7.6      | 1.5   | -       | 3.9   | -      | 2.3    |
| Uzmanlık tezleri, raporlar, belgeler, çizelgeler vb. erişim  | 4        | 11    | 6       | 7     | 5      | 33     |
| %  | 30.7     | 17.4  | 21.4    | 13.7  | 41.6   | 19.7   |
| Uzmanlık tezleri, raporlar, belgeler, çizelgeler vb. yükleme | -        | 3     | -       | -     | 2      | 5      |
| %  | -        | 4.7   | -       | -     | 16.6   | 2.9    |
| KB Tarama'yı kullanmayanlar                                  | 6        | 45    | 20      | 28    | 5      | 104    |
| %  | 46.1     | 71.4  | 71.4    | 54.9  | 41.6   | 62.2   |
| Diğer  | -        | -     | -       | 2     | -      | 2      |
| %  |          |       |         | 3.9   |        | 1.19   |

Tablo 11 incelendiğinde, KB Taramayı en çok bilgi alışverişi ve tezler, raporlar, belgeler, çizelgelere erişim için teknik personel (%41,6) kullanırken, yöneticiler ve idari personelin görev tanımı içerisindeki iş ve işlemlerin yürütülmesi (%38,4-%31,3) için kullandığı ortaya çıkmaktadır. KB Taramayı kullanmayanların oranı uzmanlar ve uzman yardımcılar için %71,4'e çıkmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde, sistem en çok görev dahilindeki işlerin yürütülmesi için kullanılırken (%20,9), en az belgelerin denetimi için (%2,3) kullanılmaktadır. Genel olarak KB Tarama'nın kullanılmama oranı %62.2'ye çıkmaktadır.

### 5.1.10. Arşiv ve Belge Yönetimi Sisteminin (AVBYS) Değerlendirilmesi

Ankette yer alan 12. grup sorularda AVBYS'ye yönelik kullanım kolaylığı, sistemde istenen bilgiye erişim, işlemlerin zamanında ve etkin yürütülmesi, belgelerin tanımlanması için gerekli tüm alanların varlığı, güvenlik ve güvenilirlik, erişim yetkilendirmeleri, uzun süre koruma ve kalıcı arşivleme, ayıklama ve imha, teknik

destek, eğitim faaliyetleri, AVBYS uygulamalarından sorumlu personelin sayısı ve niteliği, yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmelikler, e-posta sistemi ile entegrasyon, güncelleme ve çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliğine ilişkin koşullar değerlendirme unsuru olarak belirlenmiştir. Bu unsurların kullanıcı bakış açısı ile değerlendirilebilmesi için likert ölçeği hazırlanmıştır. 5 değişkenden oluşan ölçek aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.

1= Kesinlikle olumsuz buluyorum; 2= Kısmen olumsuz buluyorum; 3. Kararsızım; 4 = Kısmen olumlu buluyorum; 5= Kesinlikle olumlu buluyorum.

Likert ölçeğinden sağlanan verilerin yanı sıra aritmetik ortalama (AO) ve standart sapma (s) değerleri de tablolarda yer almaktadır.

Tablo 12. AVBYS'nin Kullanım Kolaylığı

|                 |   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 1    | 1    | 4    | 1    | 2    | 3,12 | 1,35 |
|                 | % | 11,1 | 11,1 | 44,4 | 11,1 | 22,2 |      |      |
| Uzman           |   | 3    | 5    | 16   | 11   | 6    | 3,32 | 1,15 |
|                 | % | 7,3  | 12,2 | 39,0 | 26,8 | 14,6 |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 1    | 0    | 10   | 9    | 0    | 3,29 | 0,77 |
|                 | % | 5,0  | ,0   | 50,0 | 45,0 | ,0   |      |      |
| İdari personel  |   | 0    | 1    | 4    | 13   | 13   | 4,24 | 0,83 |
|                 | % | ,0   | 3,2  | 12,9 | 41,9 | 41,9 |      |      |
| Teknik personel |   | 0    | 0    | 4    | 2    | 2    | 4,00 | 0,89 |
|                 | % | ,0   | ,0   | 50,0 | 25,0 | 25,0 |      |      |
| Toplam          |   | 5    | 7    | 38   | 36   | 23   | 3,59 |      |
|                 | % | 4,6  | 6,4  | 34,9 | 33,0 | 21,1 |      |      |

1= Kesinlikle olumsuz; 2= Kısmen olumsuz; 3. Kararsız; 4 = Kısmen olumlu; 5= Kesinlikle olumlu

AVBYS'nin kullanım kolaylığıyla ilgili koşullar incelendiğinde, grupların %54,1'i koşulları olumlu değerlendirmektedir (olumlu görüş içeren 4 ve 5 değişkenleri birleştirilmiştir. Olumlu düşünenlerin içinde idari personel % 83,8, teknik personel %50 iken yöneticiler %33,3'te kalmaktadır. Öte yandan, grupların %34,9'u koşullar konusunda kararsız kalmaktadır. Kararsızlar içinde uzman yardımcıları ve teknik personel %50, yöneticiler %44,4 uzmanlar %39 olarak görülmektedir. Koşulları olumsuz değerlendirenlerin oranı tüm gruplar için %11'dir.

Tablo 13. AVBYS İçerisindeki İstenilen Bilgiye Erişim

|                 |   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 1    | 1    | 4    | 2    | 1    | 3,00 | 1,19 |
|                 | % | 11,1 | 11,1 | 44,4 | 22,2 | 11,1 |      |      |
| Uzman           |   | 3    | 6    | 12   | 16   | 3    | 3,32 | 1,05 |
|                 | % | 7,5  | 15,0 | 30,0 | 40,0 | 7,5  |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 0    | 5    | 4    | 11   | 0    | 3,41 | 0,79 |
|                 | % | ,0   | 25,0 | 20,0 | 55,0 | ,0   |      |      |
| İdari personel  |   | 0    | 1    | 7    | 12   | 11   | 4,06 | 0,88 |
|                 | % | ,0   | 3,2  | 22,6 | 38,7 | 35,5 |      |      |
| Teknik personel |   | 0    | 0    | 1    | 5    | 2    | 4,33 | 0,51 |
|                 | % | ,0   | ,0   | 12,5 | 62,5 | 25,0 |      |      |
| Toplam          |   | 4    | 13   | 28   | 46   | 17   | 3,62 |      |
|                 | % | 3,7  | 12,0 | 25,9 | 42,6 | 15,7 |      |      |

1= Kesinlikle olumsuz; 2= Kısmen olumsuz; 3. Kararsız; 4 = Kısmen olumlu; 5= Kesinlikle olumlu

AVBYS içerisindeki istenilen bilgiye erişim konusunda grupların genel aritmetik ortalaması 3,62'dir. Teknik personelin ortalaması 4,33 iken yöneticiler 3,00'da kalmıştır. Grupları içinde koşulları olumlu değerlendirenlerin oranı teknik personel için % 87,5, idari personel için %74,2, uzman yardımcılar için %55 iken yöneticilerde bu oran %33,3'tür. Kararsızlar içinde yöneticilerin oranının %44,4, uzmanların %30 olduğu görülmektedir. Koşulları olumsuz değerlendirme oranı genel olarak %15,7'dir.

Tablo 14. AVBYS İçerisine Belge İşlemlerinin Zamanında ve Etkin Olarak Yürütülmesi

|                 |   | 1   | 2    | 3    | 4     | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|-----|------|------|-------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 0   | 4    | 3    | 1     | 1    | 3,00 | 1,06 |
|                 | % | ,0  | 44,4 | 33,3 | 11,1  | 11,1 |      |      |
| Uzman           |   | 2   | 3    | 17   | 13    | 3    | 3,25 | 0,96 |
|                 | % | 5,3 | 7,9  | 44,7 | 34,2  | 7,9  |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 0   | 2    | 8    | 9     | 0    | 3,25 | 0,70 |
|                 | % | ,0  | 10,5 | 42,1 | 47,4  | ,0   |      |      |
| İdari personel  |   | 0   | 0    | 5    | 21    | 7    | 4,03 | 0,62 |
|                 | % | ,0  | ,0   | 15,2 | 63,6  | 21,2 |      |      |
| Teknik personel |   | 0   | 0    | 0    | 7     | 0    | -    | -    |
|                 | % | ,0  | ,0   | ,0   | 100,0 | ,0   |      |      |
| Toplam          |   | 2   | 9    | 33   | 51    | 11   | 3,38 |      |
|                 | % | 1,9 | 8,5  | 31,1 | 48,1  | 10,4 |      |      |

1= Kesinlikle olumsuz; 2= Kısmen olumsuz; 3. Kararsız; 4 = Kısmen olumlu; 5= Kesinlikle olumlu



AVBYS içerisine belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesiyle ilgili aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, idari personel (AO: 4,03) ve yöneticilerin yaklaşımları (AO: 3,00) arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. AVBYS içerisine belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesiyle ilgili teknik personelin tamamı, idari personelin %84,8'i, uzman yardımcılarının da %47,4'ü olumlu düşünmektedir. Koşullara ilişkin uzmanların %44,7'si kararsız kalırken, yöneticilerin %44,4'ü olumsuz düşünmektedir.

Tablo 15. AVBYS İçerisine Belgelerin Tanımlanması için Gerekli Tüm Alanların Varlığı

|                 | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 0   | 3    | 4    | 1    | 1    | 3,12 | 0,99 |
| %               | ,0  | 33,3 | 44,4 | 11,1 | 11,1 |      |      |
| Uzman           | 3   | 2    | 15   | 13   | 3    | 3,17 | 1,05 |
| %               | 8,3 | 5,6  | 41,7 | 36,1 | 8,3  |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 0   | 3    | 6    | 8    | 1    | 3,35 | 0,86 |
| %               | ,0  | 16,7 | 33,3 | 44,4 | 5,6  |      |      |
| İdari personel  | 0   | 1    | 10   | 14   | 7    | 3,86 | 0,83 |
| %               | ,0  | 3,1  | 31,3 | 43,8 | 21,9 |      |      |
| Teknik personel | 0   | 0    | 0    | 6    | 2    | 4,16 | 0,40 |
| %               | ,0  | ,0   | ,0   | 75,0 | 25,0 |      |      |
| Toplam          | 3   | 9    | 35   | 42   | 14   | 3,53 |      |
| %               | 2,9 | 8,7  | 34,0 | 40,8 | 13,6 |      |      |

1= Kesinlikle olumsuz; 2= Kısmen olumsuz; 3. Kararsız; 4 = Kısmen olumlu; 5= Kesinlikle olumlu

AVBYS içerisine belgelerin tanımlanması için gerekli tüm alanların varlığıyla ilgili olumlu düşünenlerin oranı tüm gruplar için %54,4'tür. Olumlu düşünenler içinde teknik personel %100, idari personel %65,7 iken, yöneticileri %22,2'de kalmaktadır. Konuyla ilgili kararsızların oranı tüm gruplar için %34'tür. Kararsızlar içinde yöneticiler %44, uzmanlar %41,7, uzman yardımcıları %33,3 idari personel %31 oranındadır. Olumsuz düşünenler içinde yöneticilerin oranı %33,3, uzman yardımcılarında %16,7, uzmanlarda yaklaşık %15 olarak görülmektedir.

Tablo 16. AVBYS'nin Güvenliği ve Güvenilirliği

|                 |   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 1    | 1    | 2    | 4    | 1    | 3,37 | 1,30 |
|                 | % | 11,1 | 11,1 | 22,2 | 44,4 | 11,1 |      |      |
| Uzman           |   | 3    | 2    | 10   | 13   | 6    | 3,39 | 1,16 |
|                 | % | 8,8  | 5,9  | 29,4 | 38,2 | 17,6 |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 1    | 0    | 7    | 7    | 2    | 3,52 | 0,94 |
|                 | % | 5,9  | ,0   | 41,2 | 41,2 | 11,8 |      |      |
| İdari personel  |   | 0    | 0    | 11   | 16   | 6    | 3,82 | 0,71 |
|                 | % | ,0   | ,0   | 33,3 | 48,5 | 18,2 |      |      |
| Teknik personel |   | 0    | 0    | 5    | 3    | 0    | 3,50 | 0,54 |
|                 | % | ,0   | ,0   | 62,5 | 37,5 | ,0   |      |      |
| Toplam          |   | 5    | 3    | 35   | 43   | 15   | 3,52 |      |
|                 | % | 5,0  | 3,0  | 34,5 | 42,6 | 14,9 |      |      |

1= Kesinlikle olumsuz; 2= Kısmen olumsuz; 3. Kararsız; 4 = Kısmen olumlu; 5= Kesinlikle olumlu

AVBYS'nin güvenliği ve güvenilirliğiyle ilgili aritmetik ortalamalar birbirine yakınlık göstermektedir. Grupların genel aritmetik ortalaması 3,52 olarak ortaya çıkmaktadır. Olumlu görüşlerin oranı idari personel için %66,7, uzmanlar ve yöneticiler için %55'in üzerinde, uzman yardımcılar için %53 iken teknik personelde bu oran %37,5'te kalmaktadır.

Tablo 17. AVBYS' de Erişim Yetkilendirmeleri ve Sınırlamaların Yeterliliği

|                 |   | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 0   | 2    | 5    | 1    | 1    | 3,12 | 0,99 |
|                 | % | ,0  | 22,2 | 55,6 | 11,1 | 11,1 |      |      |
| Uzman           |   | 2   | 5    | 10   | 14   | 4    | 3,25 | 1,10 |
|                 | % | 5,7 | 14,3 | 28,6 | 40,0 | 11,4 |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 1   | 1    | 5    | 10   | 1    | 3,47 | 0,94 |
|                 | % | 5,6 | 5,6  | 27,8 | 55,6 | 5,6  |      |      |
| İdari personel  |   | 0   | 0    | 14   | 15   | 3    | 3,65 | 0,66 |
|                 | % | ,0  | ,0   | 43,8 | 46,9 | 9,4  |      |      |
| Teknik personel |   | 0   | 1    | 1    | 3    | 2    | 3,83 | 1,16 |
|                 | % | ,0  | 14,3 | 14,3 | 42,9 | 28,6 |      |      |
| Toplam          |   | 3   | 9    | 35   | 43   | 11   | 3,46 |      |
|                 | % | 3,0 | 8,9  | 34,6 | 42,6 | 10,9 |      |      |

1= Kesinlikle olumsuz; 2= Kısmen olumsuz; 3. Kararsız; 4 = Kısmen olumlu; 5= Kesinlikle olumlu

AVBYS' de erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamaların yeterliliğiyle ilgili koşulları olumlu görenler içinde teknik personel %71,5, uzman yardımcılar %61,2 oranında iken, bu

oran yöneticilerde %22,2'de kalmaktadır. Kararsızlar içinde yöneticilerin oranı %55,6, idari personelin oranı %43,8'dir. Kararsızların oranı diğer gruplar için %30'un altında kalmaktadır. Koşulları olumsuz değerlendirenlerin oranı %11,9'dir.

Tablo 18. AVBYS İçerisinde Belgelerin Uzun Süre Korunması ve Kalıcı Arşivlenmesi

|                 | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 0   | 0    | 5    | 1    | 3    | 3,75 | 1,03 |
| %               | ,0  | ,0   | 55,6 | 11,1 | 33,3 |      |      |
| Uzman           | 2   | 3    | 13   | 11   | 7    | 3,53 | 1,17 |
| %               | 5,6 | 8,3  | 36,1 | 30,6 | 19,4 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 0   | 2    | 3    | 9    | 5    | 3,88 | 0,99 |
| %               | ,0  | 10,5 | 15,8 | 47,4 | 26,3 |      |      |
| İdari personel  | 0   | 0    | 6    | 15   | 11   | 4,17 | 0,75 |
| %               | ,0  | ,0   | 18,8 | 46,9 | 34,4 |      |      |
| Teknik personel | 0   | 0    | 2    | 2    | 2    | 4,00 | 0,89 |
| %               | ,0  | ,0   | 33,3 | 33,3 | 33,3 |      |      |
| Toplam          | 2   | 5    | 29   | 38   | 28   | 3,86 |      |
| %               | 2,0 | 4,9  | 28,3 | 37,3 | 27,5 |      |      |

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

AVBYS içerisinde belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenmesiyle ilgili koşullar incelendiğinde, genel aritmetik ortalama değerinin 3,86 olduğu görülmektedir. Tüm gruplar için 4. ve 5. seçeneği işaretleyerek olumlu düşünenlerin oranı %64,8, kararsızların oranı %28,4'tür. Kararsızlar içinde yöneticiler %55,6, uzmanlar %36,1, teknik personel %33,3, diğer gruplar %20'nin altındayken, olumsuz görüşlerin oranı tüm gruplar için %6,9'da kalmaktadır.

Tablo 19. AVBYS İçerisinde Gereksiz Belgelerin Ayıklanması ve İmhası

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

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

AVBYS içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhasıyla ilgili koşullar incelendiğinde, gruplarda olumlu düşünenlerin oranı %42,6 ve kararsızların oranı %31,7'dir. Kararsızlar içinde teknik personel %57,1, idari personel %34,4, yöneticiler %33,3 olarak görülmektedir. Koşulları olumsuz değerlendirenler içinde yöneticiler %22,2 iken uzmanlarda bu oran %35,3, uzman yardımcılarında ise %42,1'dir.

Tablo 20. AVBYS'de Yaşanan Sorunlara Dönük Teknik Desteğin Yeterliliği

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

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

AVBYS'de yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliğiyle ilgili koşulları olumlu değerlendirenler içinde teknik personel %75, uzmanlar %52,6, idari personel %45,2

iken, yöneticilerin oranı %22,2'de kalmaktadır. Yöneticilerin kararsızlar içindeki payı %55,6, uzman yardımcılarının %50, idari personelin %48,4 olarak görülmektedir. Tüm gruplar için koşulları olumsuz değerlendirme oranı %16,3'tür.

Tablo 21. AVBYS'nin Kullanımına Dönük Eğitim Faaliyetlerinin Yeterliliği

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

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

AVBYS'nin kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterliliği ile ilgili koşulların incelenmesine yönelik genel aritmetik ortalama değeri 2,92 çıkmıştır. Bu kapsamda, teknik personelin ortalaması 3,66 iken yöneticilerin ortalaması 2,50'de kalmaktadır. İdari personelin %50'si olumlu düşünürken, teknik personelin %62,5'si konu ile ilgili kararsızlık göstermektedirler. Öte yandan, uzman yardımcılarının %50'si, yöneticilerin %44,4'ü, uzmanların da %44,8'i konuyla ilgili olumsuz görüş belirtmişlerdir.

Tablo 22. AVBYS Uygulamalarından Sorumlu Birimde Çalışan Personelin Sayı ve Nitelik Olarak Yeterliliği

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

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

AVBYS uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliğiyle ilgili aritmetik ortalamalar idari personel için 3,93'e çıkarken uzmanlarda 2,96'ya düşmektedir. İlgili personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliğiyle ilgili yöneticiler %62,5, uzman yardımcılarını %41,2 oranında kararsız kalırken, teknik personel %71,4 ve idari personel %69,7 oranında olumlu bakmaktadır. Konuyla ilgili uzmanların %32,3'ü ve teknik personelin %28,6'sı olumsuz düşünmektedir.

Tablo 23. AVBYS'ye Dönük Yasal ve İdari Koşulları Tanımlayan Yönetmeliklerin Yeterliliği

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

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

AVBYS'ye dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliğiyle ilgili olumlu düşünenler tüm gruplar için %41,8'dir. Kararsızlar içinde teknik personel %57,1 yöneticiler %50, Uzman yardımcıları %47,1, uzmanlar %39,4, idari personel %33,3 olarak görülmektedir. Olumsuz değerlendirenler %17,3'te kalmaktadır.

Tablo 24. AVBYS'nin Kurumun E-Posta Sistemi ile Entegre Çalışabilmesi

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

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

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

Tablo 25. Sistemdeki Verilerin Düzenli Aralıklarla Güncellenmesi

|                 |   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 1    | 3    | 2    | 1    | 1    | 2,75 | 1,28 |
|                 | % | 12,5 | 37,5 | 25,0 | 12,5 | 12,5 |      |      |
| Uzman           |   | 3    | 5    | 15   | 9    | 3    | 3,07 | 1,11 |
|                 | % | 8,6  | 14,3 | 42,9 | 25,7 | 8,6  |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 2    | 1    | 6    | 6    | 3    | 3,52 | 1,06 |
|                 | % | 11,1 | 5,6  | 33,3 | 33,3 | 16,7 |      |      |
| İdari personel  |   | 0    | 1    | 10   | 13   | 9    | 3,93 | 0,88 |
|                 | % | ,0   | 3,0  | 30,3 | 39,4 | 27,3 |      |      |
| Teknik personel |   | 0    | 0    | 1    | 4    | 2    | 4,00 | 0,63 |
|                 | % | ,0   | ,0   | 14,3 | 57,1 | 28,6 |      |      |
| Toplam          |   | 6    | 10   | 34   | 33   | 18   | 3,45 |      |
|                 | % | 5,9  | 9,9  | 33,7 | 32,7 | 17,8 |      |      |

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

Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesiyle ilgili aritmetik ortalamalar teknik personel için: 4,00'a çıkarken bu değer yöneticilerde AO: 2,75'te kalmaktadır. Teknik personelin %85,7'i, idari personelin %66,7'si, uzman yardımcılarının %50'si konuyla ilgili olumlu düşünmektedir. Uzmanların %42,9'u kararsız kalırken, yöneticilerin %50'si bu konuda olumsuz görüş belirtmektedir.

Tablo 26. Sistemde Çevrimiçi Yardım Hizmetinin Yeterliliği

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

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

Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliğiyle ilgili genel aritmetik ortalama 3,24 olarak gerçekleşmiştir. Bu çerçevede, teknik personelin %57,2'si, idari personelin



%42,4'si bu yardım hizmetinin yeterliğini olumlu değerlendirmekte, yine teknik personelin %42,9'u, idari personelin %42,4'ü ve yöneticilerin %37,5'i konuyla ilgili kararsız kalmaktadır. Yöneticilerin %37,5'i, uzmanların %29,4'ü, uzman yardımcılarının ise %27,8'i olumsuz görüş belirtmekteyken, idari personelde bu oran %15,2'de kalmaktadır.

### 5.1.11. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KB-eb)'nin Değerlendirilmesi

Anketteki 13. grup sorularda KB-eb'ye yönelik kullanım kolaylığı, sistemde istenen bilgiye erişim, işlemlerin zamanında ve etkin yürütülmesi, belgelerin tanımlanması için gerekli tüm alanların varlığı, güvenlik ve güvenilirlik, erişim yetkilendirmeleri, uzun süre koruma ve kalıcı arşivleme, ayıklama ve imha, teknik destek, eğitim faaliyetleri, KB-eb uygulamalarından sorumlu personelin sayısı ve niteliği, yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmelikler, e-posta sistemi ile entegrasyon, güncelleme ve çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliğine ilişkin koşullar değerlendirme unsuru olarak belirlenmiştir. Bu unsurların kullanıcı bakış açısı ile değerlendirilebilmesi için likert ölçeği hazırlanmıştır. 5 değişkenden oluşan ölçek aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.

1= Kesinlikle olumsuz buluyorum; 2= Kısmen olumsuz buluyorum; 3. Kararsızım; 4 = Kısmen olumlu buluyorum; 5= Kesinlikle olumlu buluyorum.

Likert ölçeğinden sağlanan verilerin yanı sıra aritmetik ortalama (AO) ve standart sapma (s) değerleri de tablolarda yer almaktadır.

Tablo 27. KB-eb'nin Kullanım Kolaylığı

|                 | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 0   | 0    | 3    | 6    | 3    | 4,10 | 0,73 |
| %               | ,0  | ,0   | 25,0 | 50,0 | 25,0 |      |      |
| Uzman           | 1   | 7    | 11   | 26   | 14   | 3,72 | 1,08 |
| %               | 1,7 | 11,9 | 18,6 | 44,1 | 23,7 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 2   | 1    | 5    | 14   | 3    | 3,45 | 1,09 |
| %               | 8,0 | 4,0  | 20,0 | 56,0 | 12,0 |      |      |
| İdari personel  | 1   | 3    | 10   | 18   | 13   | 3,87 | 1,02 |
| %               | 2,2 | 6,7  | 22,2 | 40,0 | 28,9 |      |      |
| Teknik personel | 0   | 0    | 2    | 5    | 2    | 3,83 | 0,75 |
| %               | ,0  | ,0   | 22,2 | 55,6 | 22,2 |      |      |
| Toplam          | 4   | 11   | 31   | 69   | 35   | 3,79 |      |
| %               | 2,7 | 7,3  | 20,7 | 46,0 | 23,3 |      |      |

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

KB-eb'nin kullanım kolaylığı konusunda tablo incelendiğinde, yöneticilerin %75'i, teknik personelin %77,8'i sistemin kullanım kolaylığına dönük koşulları olumlu değerlendirmektedir. Grupların genel akademik ortalaması 3,79 olarak görülmektedir. Kararsızlar da katıldığında, uzman yardımcıları ve idari personelin %31'den fazlası koşulları olumsuz olarak değerlendirmektedir.

Tablo 28. KB-eb İçerisindeki İstenilen Bilgiye Erişim

|                 | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 1   | 2    | 4    | 2    | 3    | 3,40 | 1,34 |
| %               | 8,3 | 16,7 | 33,3 | 16,7 | 25,0 |      |      |
| Uzman           | 0   | 2    | 15   | 32   | 9    | 3,85 | 0,80 |
| %               | ,0  | 3,4  | 25,9 | 55,2 | 15,5 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 1   | 2    | 8    | 12   | 2    | 3,50 | 1,00 |
| %               | 4,0 | 8,0  | 32,0 | 48,0 | 8,0  |      |      |
| İdari personel  | 0   | 3    | 6    | 24   | 12   | 3,93 | 0,82 |
| %               | ,0  | 6,7  | 13,3 | 53,3 | 26,7 |      |      |
| Teknik personel | 0   | 0    | 4    | 2    | 3    | 4,00 | 0,89 |
| %               | ,0  | ,0   | 44,4 | 22,2 | 33,3 |      |      |
| Toplam          | 2   | 9    | 37   | 72   | 29   | 3,73 |      |
| %               | 1,3 | 6,0  | 24,8 | 48,3 | 19,5 |      |      |

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

KB-eb içerisindeki istenilen bilgiye erişim konusunda idari personelin %80'i, uzmanların %70,7'si koşulları olumlu değerlendirirken, kararsızlar da katıldığında, uzman yardımcıları ve teknik personel %44 oranında koşulları olumsuz olarak değerlendirmekte, yöneticilerde ise bu oran %58,3'e çıkmaktadır.

Tablo 29. KB-eb İçinde Belge İşlemlerinin Zamanında ve Etkin Olarak Yürütülmesi

|                 | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 0   | 0    | 5    | 4    | 3    | 3,90 | 0,87 |
| %               | ,0  | ,0   | 41,7 | 33,3 | 25,0 |      |      |
| Uzman           | 1   | 3    | 14   | 28   | 12   | 3,77 | 0,97 |
| %               | 1,7 | 5,2  | 24,1 | 48,3 | 20,7 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 0   | 3    | 4    | 15   | 2    | 3,60 | 0,88 |
| %               | ,0  | 12,5 | 16,7 | 62,5 | 8,3  |      |      |
| İdari personel  | 0   | 3    | 8    | 25   | 10   | 3,90 | 0,72 |
| %               | ,0  | 6,5  | 17,4 | 54,3 | 21,7 |      |      |
| Teknik personel | 0   | 0    | 3    | 3    | 3    | 4,16 | 0,75 |
| %               | ,0  | ,0   | 33,3 | 33,3 | 33,3 |      |      |
| Toplam          | 1   | 9    | 34   | 75   | 30   | 3,86 |      |
| %               | ,7  | 6,0  | 22,8 | 50,3 | 20,1 |      |      |

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

KB-eb içinde belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesi konusunda grupların %70,4'ü koşulları olumlu olarak değerlendirmektedir. Gruplar içinde en yüksek AO değeri teknik personel (AO: 4,16), en düşük değeri de (AO: 3,60) ile uzman yardımcıları vermektedir. Yöneticilerin %41,7'si ve teknik personelin %33,3'ü sistem içinde belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesi konusunda kararsız kaldıkları görülmektedir.

Tablo 30. KB-eb İçerisine Belgelerin Tanımlanması için Gerekli Tüm Alanların Varlığı

|                 | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 0   | 1    | 4    | 6    | 1    | 3,60 | 0,84 |
| %               | ,0  | 8,3  | 33,3 | 50,0 | 8,3  |      |      |
| Uzman           | 1   | 8    | 16   | 26   | 7    | 3,45 | 1,01 |
| %               | 1,7 | 13,8 | 27,6 | 44,8 | 12,1 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 0   | 3    | 7    | 12   | 2    | 3,45 | 0,82 |
| %               | ,0  | 12,5 | 29,2 | 50,0 | 8,3  |      |      |
| İdari personel  | 0   | 2    | 13   | 25   | 6    | 3,69 | 0,80 |
| %               | ,0  | 4,3  | 28,3 | 54,3 | 13,0 |      |      |
| Teknik personel | 0   | 0    | 3    | 4    | 2    | 4,00 | 0,89 |
| %               | ,0  | ,0   | 33,3 | 44,4 | 22,2 |      |      |
| Toplam          | 1   | 14   | 43   | 73   | 18   | 3,63 |      |
| %               | ,7  | 9,4  | 28,8 | 49,0 | 12,1 |      |      |

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

KB-eb içerisinde belgelerin tanımlanması için gerekli tüm alanların varlığıyla ilgili koşulları tüm gruplar %30'un üzerinde kararsız ve olumsuz olarak değerlendirmektedir. En yüksek AO değeri 4,00 ile teknik personele ait iken, uzman ve uzman yardımcılarında bu değer 3,45'te kalmaktadır.

Tablo 31. KB-eb'nin Güvenliği ve Güvenilirliği

|                 |   | 1   | 2   | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|-----|-----|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 1   | 1   | 2    | 4    | 4    | 3,50 | 1,26 |
|                 | % | 8,3 | 8,3 | 16,7 | 33,3 | 33,3 |      |      |
| Uzman           |   | 2   | 3   | 4    | 26   | 20   | 4,05 | 0,95 |
|                 | % | 3,6 | 5,5 | 7,3  | 47,3 | 36,4 |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 1   | 0   | 4    | 14   | 3    | 3,75 | 0,85 |
|                 | % | 4,5 | ,0  | 18,2 | 63,6 | 13,6 |      |      |
| İdari personel  |   | 0   | 1   | 5    | 27   | 12   | 4,12 | 0,64 |
|                 | % | ,0  | 2,2 | 11,1 | 60,0 | 26,7 |      |      |
| Teknik personel |   | 0   | 0   | 2    | 4    | 3    | 4,00 | 0,63 |
|                 | % | ,0  | ,0  | 22,2 | 44,4 | 33,3 |      |      |
| Toplam          |   | 4   | 5   | 17   | 75   | 42   | 3,88 |      |
|                 | % | 2,8 | 3,5 | 11,9 | 52,4 | 29,4 |      |      |

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

KB-eb'nin güvenliği ve güvenilirliği ile ilgili koşulları grupların %81,8'i olumlu görmektedir. Grupların genel aritmetik ortalaması 3,88 çıkmıştır. Yöneticilerin % 16,6'sı 1 ve 2 şıklarını işaretleyerek koşulları olumsuz değerlendirirken, bu oran uzmanlarda %9,1, uzman yardımcılarında %4,5, idari personelde %2,2'de kalmaktadır. Teknik personelin %22,2'si ise konu ile ilgili kararsız olduğunu belirtmektedir.

Tablo 32. KB-eb'de Erişim Yetkilendirmeleri ve Sınırlamaların Yeterliliği

|                 |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>AO</b> | <b>s</b> |
|-----------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| Yönetici        |   | 1        | 0        | 3        | 4        | 4        | 3,70      | 1,25     |
|                 | % | 8,3      | ,0       | 25,0     | 33,3     | 33,3     |           |          |
| Uzman           |   | 2        | 7        | 11       | 22       | 15       | 3,75      | 1,05     |
|                 | % | 3,5      | 12,3     | 19,3     | 38,6     | 26,3     |           |          |
| Uzm. Yrd.       |   | 1        | 1        | 8        | 7        | 4        | 3,50      | 1,00     |
|                 | % | 4,8      | 4,8      | 38,1     | 33,3     | 19,0     |           |          |
| İdari personel  |   | 0        | 2        | 14       | 21       | 7        | 3,72      | 0,76     |
|                 | % | ,0       | 4,5      | 31,8     | 47,7     | 15,9     |           |          |
| Teknik personel |   | 0        | 0        | 2        | 4        | 3        | 4,00      | 0,89     |
|                 | % | ,0       | ,0       | 22,2     | 44,4     | 33,3     |           |          |
| Toplam          |   | 4        | 10       | 38       | 58       | 33       | 3,73      |          |
|                 | % | 2,8      | 7,0      | 26,5     | 40,6     | 23,1     |           |          |

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

KB-eb'de erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamaların yeterliliğiyle ilgili koşulları grupların % 63,7'si olumlu olarak değerlendirmektedir. Uzman (AO: 3,75), idari personel (AO: 3,72) ve yöneticilerin (AO: 3,70) aritmetik ortalamaları birbirine yakınlık göstermektedir. Kararsızlar da katıldığında, uzman yardımcılarının %47,7'si koşulları olumsuz değerlendirirken, bu oran uzmanlarda ve idari personelde %35 civarında, yöneticilerde ise %33,3'te kalmaktadır.

Tablo 33. KB-eb İçerisinde Belgelerin Uzun Süre Korunması ve Kalıcı Arşivlenmesi

|                 |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>AO</b> | <b>s</b> |
|-----------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| Yönetici        |   | 0        | 0        | 2        | 5        | 4        | 4,20      | 0,78     |
|                 | % | ,0       | ,0       | 18,2     | 45,5     | 36,4     |           |          |
| Uzman           |   | 1        | 3        | 5        | 27       | 20       | 4,05      | 0,98     |
|                 | % | 1,8      | 5,4      | 8,9      | 48,2     | 35,7     |           |          |
| Uzm. Yrd.       |   | 1        | 2        | 4        | 9        | 7        | 3,85      | 1,08     |
|                 | % | 4,3      | 8,7      | 17,4     | 39,1     | 30,4     |           |          |
| İdari personel  |   | 0        | 0        | 7        | 19       | 19       | 4,27      | 0,76     |
|                 | % | ,0       | ,0       | 15,6     | 42,2     | 42,2     |           |          |
| Teknik personel |   | 0        | 0        | 1        | 3        | 3        | 4,33      | 0,81     |
|                 | % | ,0       | ,0       | 14,3     | 42,9     | 42,9     |           |          |
| Toplam          |   | 2        | 5        | 19       | 63       | 53       | 4,14      |          |
|                 | % | 1,4      | 3,5      | 13,4     | 44,4     | 37,3     |           |          |

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

KB-eb içerisinde belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenmesi ile ilgili aritmetik ortalamalar uzman yardımcılarını dışında 4'ün üzerinde görülmektedir. Yöneticiler, uzmanlar, idari ve teknik personel %80'nin üzerinde koşulları olumlu olarak değerlendirirken, uzman yardımcılarını %69,5'ta kalmaktadır. Uzman yardımcılarında 1 ve 2 seçeneklerini işaretleyerek koşulları olumsuz değerlendirenlerin oranını %13 iken kararsızlar da katıldığında bu oran % 30'un üzerine çıkmaktadır.

Tablo 34. KB-eb İçerisinde Gereksiz Belgelerin Ayıklanması ve İmhası

|                 |   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 2    | 2    | 4    | 2    | 1    | 2,90 | 1,28 |
|                 | % | 18,2 | 18,2 | 36,4 | 18,2 | 9,1  |      |      |
| Uzman           |   | 4    | 12   | 11   | 16   | 9    | 3,22 | 1,18 |
|                 | % | 7,7  | 23,1 | 21,2 | 30,8 | 17,3 |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 1    | 3    | 9    | 6    | 3    | 3,45 | 0,99 |
|                 | % | 4,5  | 13,6 | 40,9 | 27,3 | 13,6 |      |      |
| İdari personel  |   | 0    | 6    | 9    | 16   | 12   | 3,66 | 1,10 |
|                 | % | ,0   | 14,0 | 20,9 | 37,2 | 27,9 |      |      |
| Teknik personel |   | 0    | 1    | 3    | 4    | 1    | 3,66 | 0,81 |
|                 | % | ,0   | 11,1 | 33,3 | 44,4 | 11,1 |      |      |
| Toplam          |   | 7    | 24   | 36   | 44   | 26   | 3,37 |      |
|                 | % | 5,1  | 17,5 | 26,3 | 32,1 | 19,0 |      |      |

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

KB-eb içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhasıyla ilgili grupların genel aritmetik ortalaması 3,37 çıkmıştır. En düşük aritmetik ortalama (AO: 2,90) yöneticilere aittir. Grupların % 51,1'i koşulları olumlu değerlendirirken, kararsızlarla birlikte koşulları olumsuz değerlendirme oranını %48,9 çıkmaktadır.

Tablo 35. KB-eb'de Yaşanan Sorunlara Dönük Teknik Desteğin Yeterliliği

|                 |   | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 0   | 1    | 4    | 2    | 5    | 3,80 | 1,13 |
|                 | % | ,0  | 8,3  | 33,3 | 16,7 | 41,7 |      |      |
| Uzman           |   | 1   | 4    | 13   | 25   | 12   | 3,65 | 0,94 |
|                 | % | 1,8 | 7,3  | 23,6 | 45,5 | 21,8 |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 1   | 0    | 7    | 13   | 2    | 3,60 | 0,88 |
|                 | % | 4,3 | ,0   | 30,4 | 56,5 | 8,7  |      |      |
| İdari personel  |   | 0   | 1    | 15   | 21   | 8    | 3,69 | 0,76 |
|                 | % | ,0  | 2,2  | 33,3 | 46,7 | 17,8 |      |      |
| Teknik personel |   | 0   | 2    | 1    | 4    | 2    | 3,66 | 1,03 |
|                 | % | ,0  | 22,2 | 11,1 | 44,4 | 22,2 |      |      |
| Toplam          |   | 2   | 8    | 40   | 65   | 29   | 3,68 |      |
|                 | % | 1,4 | 5,6  | 27,8 | 45,1 | 20,1 |      |      |

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

KB-eb'de yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği ile ilgili aritmetik ortalamalar birbirine yakınlık göstermektedir. En yüksek aritmetik ortalama AO (3,80) ile yöneticilere aittir. Olumlu şıkların işaretlenme oranı uzman, uzman yardımcıları, idari ve teknik personel için %64'ün üzerinde görülürken, yöneticiler için bu oran %58,4 olarak ortaya çıkmaktadır. Kararsız kalanların oranı yöneticiler, uzman yardımcıları ve idari personel için %30'un üzerinde görülmektedir. Gruplar içinde sistemde yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliğine dönük koşulları olumsuz olarak değerlendirenlerin oranı %7'de kalmaktadır.

Tablo 36. KB-eb'nin Kullanımına Dönük Eğitim Faaliyetlerinin Yeterliliği

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

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

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

Tablo 37. KB-eb Uygulamalarından Sorumlu Birimde Çalışan Personelin Sayı ve Nitelik Olarak Yeterliliği

|                 |   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 0    | 2    | 4    | 4    | 2    | 3,30 | 0,94 |
|                 | % | ,0   | 16,7 | 33,3 | 33,3 | 16,7 |      |      |
| Uzman           |   | 2    | 3    | 14   | 27   | 8    | 3,57 | 1,00 |
|                 | % | 3,7  | 5,6  | 25,9 | 50,0 | 14,8 |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 0    | 4    | 9    | 7    | 2    | 3,25 | 0,91 |
|                 | % | ,0   | 18,2 | 40,9 | 31,8 | 9,1  |      |      |
| İdari personel  |   | 1    | 5    | 9    | 17   | 11   | 3,72 | 1,17 |
|                 | % | 2,3  | 11,6 | 20,9 | 39,5 | 25,6 |      |      |
| Teknik personel |   | 1    | 3    | 0    | 4    | 1    | 3,16 | 1,32 |
|                 | % | 11,1 | 33,3 | ,0   | 44,4 | 11,1 |      |      |
| Toplam          |   | 4    | 17   | 36   | 59   | 24   | 3,4  |      |
|                 | % | 2,9  | 12,1 | 25,7 | 42,1 | 17,1 |      |      |

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



KB-eb uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personeli sayı ve nitelik olarak yeterliliği hakkında olumlu düşünenlerin oranı idari personel için %65,1, uzmanlar için %64,8, teknik personel için %55,5 yöneticiler için %50 ve uzman yardımcıları için %40,9'da kalmaktadır. Konu ile ilgili uzman yardımcıları %40,9, yöneticiler %33,3 oranında kararsız olduklarını belirtmiştir. Teknik personel ise %44,4 oranında KB-eb uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personeli sayı ve nitelik olarak yeterliliği hakkında olumsuz düşünmektedir.

Tablo 38. KB-eb'ye Dönük Yasal ve İdari Koşulları Tanımlayan Yönetmeliklerin Yeterliliği

|                 | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 1    | 3    | 2    | 3    | 1    | 3,00 | 1,24 |
| %               | 10,0 | 30,0 | 20,0 | 30,0 | 10,0 |      |      |
| Uzman           | 3    | 4    | 16   | 17   | 5    | 3,32 | 1,07 |
| %               | 6,7  | 8,9  | 35,6 | 37,8 | 11,1 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 0    | 2    | 8    | 9    | 1    | 3,45 | 0,75 |
| %               | ,0   | 10,0 | 40,0 | 45,0 | 5,0  |      |      |
| İdari personel  | 0    | 2    | 14   | 18   | 7    | 3,69 | 0,84 |
| %               | ,0   | 4,9  | 34,1 | 43,9 | 17,1 |      |      |
| Teknik personel | 0    | 0    | 3    | 4    | 1    | 3,83 | 0,75 |
| %               | ,0   | ,0   | 37,5 | 50,0 | 12,5 |      |      |
| Toplam          | 4    | 11   | 43   | 51   | 15   | 3,45 |      |
| %               | 3,2  | 8,9  | 34,7 | 41,1 | 12,1 |      |      |

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

KB-eb'ye dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliği konusunda genel aritmetik ortalama 3,45 çıkmıştır. Konu ile ilgili olumlu düşünenlerin oranı tüm gruplar için %53,2 iken kararsızların oranı %34,7'tür. Kararsızlar içinde uzman yardımcılarının oranı %40, teknik personelin %37,5, uzmanların %35,6 olarak görülmektedir. Olumsuz düşünenlerin oranı yöneticiler için %40 iken, diğer gruplarda bu oran %16'nın altında kalmaktadır.

Tablo 39. KB-eb'nin Kurumun E-Posta Sistemi ile Entegre Çalışabilmesi

|                 |   | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 1   | 2    | 3    | 2    | 3    | 3,40 | 1,42 |
|                 | % | 9,1 | 18,2 | 27,3 | 18,2 | 27,3 |      |      |
| Uzman           |   | 1   | 5    | 14   | 23   | 12   | 3,70 | 0,91 |
|                 | % | 1,8 | 9,1  | 25,5 | 41,8 | 21,8 |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 1   | 5    | 8    | 6    | 3    | 3,20 | 1,15 |
|                 | % | 4,3 | 21,7 | 34,8 | 26,1 | 13,0 |      |      |
| İdari personel  |   | 1   | 3    | 14   | 20   | 6    | 3,57 | 0,83 |
|                 | % | 2,3 | 6,8  | 31,8 | 45,5 | 13,6 |      |      |
| Teknik personel |   | 0   | 1    | 0    | 5    | 2    | 4,00 | 1,09 |
|                 | % | ,0  | 12,5 | ,0   | 62,5 | 25,0 |      |      |
| Toplam          |   | 4   | 16   | 39   | 56   | 26   | 3,57 |      |
|                 | % | 2,8 | 11,3 | 27,7 | 39,7 | 18,4 |      |      |

1= Kesinlikle olumsuz, 2= Kismen olumsuz, 3= Kararsız, 4 = Kismen olumlu, 5= Kesinlikle olumlu

KB-eb'nin kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesi konusunda grupların %58,1'i koşulları olumlu değerlendirmektedir. Uzman yardımcıları ve idari personelin %30'undan çoğu konu ile ilgili kararsız kalırken, bu oran yönetici ve uzmanlar için %30'un altında kalmaktadır. Koşulları olumsuz değerlendirme oranı tüm gruplar için %14,1 olarak görülmektedir

Tablo 40. Sistemdeki Verilerin Düzenli Aralıklarla Güncellenmesi

|                 |   | 1   | 2   | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|-----|-----|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 0   | 1   | 3    | 7    | 1    | 3,60 | 0,84 |
|                 | % | ,0  | 8,3 | 25,0 | 58,3 | 8,3  |      |      |
| Uzman           |   | 2   | 1   | 20   | 21   | 3    | 3,45 | 0,87 |
|                 | % | 4,3 | 2,1 | 42,6 | 44,7 | 6,4  |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 1   | 2   | 7    | 9    | 2    | 3,40 | 0,99 |
|                 | % | 4,8 | 9,5 | 33,3 | 42,9 | 9,5  |      |      |
| İdari personel  |   | 0   | 2   | 12   | 20   | 9    | 3,81 | 0,84 |
|                 | % | ,0  | 4,7 | 27,9 | 46,5 | 20,9 |      |      |
| Teknik personel |   | 0   | 0   | 3    | 3    | 2    | 4,00 | 0,89 |
|                 | % | ,0  | ,0  | 37,5 | 37,5 | 25,0 |      |      |
| Toplam          |   | 3   | 6   | 45   | 60   | 17   | 3,65 |      |
|                 | % | 2,3 | 4,6 | 34,4 | 45,7 | 13,0 |      |      |

1= Kesinlikle olumsuz, 2= Kismen olumsuz, 3= Kararsız, 4 = Kismen olumlu, 5= Kesinlikle olumlu

Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi ilgili sonuçlara bakıldığında genel aritmetik ortalama 3,65'dir. AO değeri en yüksek grup (AO:4,00) teknik personel iken,

uzman yardımcılarını 3,40 ile aritmetik ortalama değeri en düşük gruptur. Gruplar içinde koşulları olumlu değerlendirme oranı %58,8 iken %34,4 oranında kararsız kalanlar bulunmaktadır. Kararsızlar içinde uzmanlar %42,6, teknik personel %37,5, uzman yardımcılarını %33,3 iken bu oranı yöneticiler ve idari personel için %30'un altında kalmaktadır. Grupların koşulları olumsuz değerlendirme oranı %6,9 olarak belirlenmiştir.

Tablo 41. Sistemde Çevrimiçi Yardım Hizmetinin Yeterliliği

|                 | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 1    | 1    | 3    | 4    | 3    | 3,50 | 1,26 |
| %               | 8,3  | 8,3  | 25,0 | 33,3 | 25,0 |      |      |
| Uzman           | 2    | 7    | 18   | 17   | 7    | 3,42 | 1,03 |
| %               | 3,9  | 13,7 | 35,3 | 33,3 | 13,7 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 1    | 4    | 6    | 9    | 2    | 3,35 | 1,03 |
| %               | 4,5  | 18,2 | 27,3 | 40,9 | 9,1  |      |      |
| İdari personel  | 1    | 8    | 10   | 16   | 9    | 3,45 | 1,14 |
| %               | 2,3  | 18,2 | 22,7 | 36,4 | 20,5 |      |      |
| Teknik personel | 1    | 1    | 4    | 1    | 2    | 3,33 | 1,50 |
| %               | 11,1 | 11,1 | 44,4 | 11,1 | 22,2 |      |      |
| Toplam          | 6    | 21   | 41   | 47   | 23   | 3,41 |      |
| %               | 4,3  | 15,2 | 29,7 | 34,1 | 16,7 |      |      |

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

Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliğiyle ilgili aritmetik ortalamalar birbirine yakınlık göstermektedir. Genel aritmetik ortalama 3,41 çıkmıştır. Koşulları olumsuz ve kararsız değerlendirme oranı teknik personel için %66,6, uzmanlar için %52,9, uzman yardımcılarını için %50 iken idari personel için %43,2, yöneticiler için %41,6 olarak görülmektedir.

#### 5.1.12. KB-Tarama'nın değerlendirilmesi

Anketteki 14. grup sorularda KB-Tarama'ya yönelik kullanım kolaylığı, sistemde istenen bilgiye erişim, işlemlerin zamanında ve etkin yürütülmesi, belgelerin tanımlanması için gerekli tüm alanların varlığı, güvenlik ve güvenilirlik, erişim yetkilendirmeleri, uzun süre koruma ve kalıcı arşivleme, ayıklama ve imha, teknik destek, eğitim faaliyetleri, KB-Tarama uygulamalarından sorumlu personelin sayısı ve niteliği, yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmelikler, e-posta sistemi ile entegrasyon, güncelleme ve çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliğine ilişkin koşullar değerlendirme unsuru olarak

belirlenmiştir. Bu unsurların kullanıcı bakış açısı ile değerlendirilebilmesi için likert ölçeği hazırlanmıştır. 5 değişkenden oluşan ölçek aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.

1= Kesinlikle olumsuz buluyorum; 2= Kısmen olumsuz buluyorum; 3. Kararsızım; 4 = Kısmen olumlu buluyorum; 5= Kesinlikle olumlu buluyorum.

Likert ölçeğinden sağlanan verilerin yanı sıra aritmetik ortalama (AO) ve standart sapma (s) değerleri de tablolarda yer almaktadır.

Tablo 42. KB-Taramanın Kullanım Kolaylığı

|                 | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 0    | 1    | 3    | 2    | 1    | 3,42 | 0,97 |
| %               | ,0   | 14,3 | 42,9 | 28,6 | 14,3 |      |      |
| Uzman           | 1    | 1    | 8    | 6    | 5    | 3,61 | 1,07 |
| %               | 4,8  | 4,8  | 38,1 | 28,6 | 23,8 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 1    | 1    | 3    | 3    | 0    | 3,00 | 1,06 |
| %               | 12,5 | 12,5 | 37,5 | 37,5 | ,0   |      |      |
| İdari personel  | 0    | 2    | 9    | 9    | 10   | 3,90 | 0,95 |
| %               | ,0   | 6,7  | 30,0 | 30,0 | 33,3 |      |      |
| Teknik personel | 0    | 0    | 1    | 2    | 1    | 4,00 | 0,81 |
| %               | ,0   | ,0   | 16,7 | 33,3 | 16,7 |      |      |
| Toplam          | 2    | 5    | 24   | 22   | 17   | 3,58 |      |
| %               | 2,9  | 7,1  | 34,3 | 31,4 | 24,3 |      |      |

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

KB taramanın kullanım kolaylığı ile ilgili genel aritmetik ortalama 3,58'dir. Konuya ilişkin en yüksek AO 4.00 ile teknik personel iken en düşük AO 3,00 ile uzman yardımcıları olarak görülmektedir. Tüm grupların kullanım kolaylığına yönelik koşulları olumlu değerlendirme oranı %55,7 iken, %34,3'lük bir oran da kararsızları oluşturmaktadır. Kararsızlar içinde yöneticiler %42,9, uzmanlar %38,1, uzman yardımcıları %37,5, İdari personel %30 olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 43. KB Tarama İçinde İstenen Bilgiye Erişim

|                 | 1    | 2    | 3    | 4     | 5    | AO   | s    |
|-----------------|------|------|------|-------|------|------|------|
| Yönetici        | 0    | 0    | 4    | 1     | 2    | 3,50 | 0,83 |
| %               | ,0   | ,0   | 57,1 | 14,3  | 28,6 |      |      |
| Uzman           | 1    | 1    | 10   | 7     | 3    | 3,42 | 1,01 |
| %               | 4,5  | 4,5  | 45,5 | 31,8  | 13,6 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 1    | 1    | 4    | 2     | 0    | 3,00 | 0,63 |
| %               | 12,5 | 12,5 | 50,0 | 25,0  | ,0   |      |      |
| İdari personel  | 1    | 1    | 8    | 12    | 8    | 3,75 | 1,07 |
| %               | 3,3  | 3,3  | 26,7 | 40,0  | 26,7 |      |      |
| Teknik personel | 0    | 0    | 0    | 4     | 0    | -    | -    |
| %               | ,0   | ,0   | ,0   | 100,0 | ,0   |      |      |
| Toplam          | 3    | 3    | 26   | 26    | 13   | 3,41 |      |
| %               | 4,2  | 4,2  | 36,6 | 36,6  | 18,3 |      |      |

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

Tüm gruplar KB Tarama içindeki bilgiye erişim hakkında %54,9 oranında olumlu düşünmektedir. Gruplar içinde kararsızların oranı yöneticiler için %57,1, uzman yardımcılar için %50, uzmanlar için %45,5, idari personel için %26,7 olarak görülmektedir. Grupların KB Tarama içindeki bilgiye erişim hakkındaki olumsuzluk oranı %8,4'te kalmaktadır.

Tablo 44. KB Taramada Belge İşlemlerinin Zamanında ve Etkin Olarak Yürütülmesi

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

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

KB-Taramada belge işlemlerinin zamanında ve etkin yürütülmesiyle ilgili kararsızların oranı tüm gruplar için %44,1 olarak görülmektedir. Kararsızlar içinde uzman

yardımcıları %66,7, uzmanlar %52,4, yöneticiler %42,9 iken, idari personel %36,7, teknik personel %25 olarak ortaya çıkmaktadır. Grupların geneli için olumlu düşünenlerin oranı da %44,1'tür. Olumsuz düşünenler ise %11,7 'de kalmaktadır.

Tablo 45. KB Tarama İçerisine Belgelerin Tanımlanması için Gerekli Tüm Alanların Varlığı

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

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

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

Tablo 46. KB-Taramanın Güvenliği ve Güvenilirliği

|                 | 1        | 2        | 3         | 4         | 5         | AO          | s    |
|-----------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-------------|------|
| Yönetici        | 0        | 1        | 4         | 1         | 1         | 3,00        | 0,63 |
| %               | ,0       | 14,3     | 57,1      | 14,3      | 14,3      |             |      |
| Uzman           | 1        | 1        | 10        | 5         | 5         | 3,57        | 1,12 |
| %               | 4,5      | 4,5      | 45,5      | 22,7      | 22,7      |             |      |
| Uzm. Yrd.       | 1        | 0        | 3         | 4         | 0         | 3,00        | 1,09 |
| %               | 12,5     | ,0       | 37,5      | 50,0      | ,0        |             |      |
| İdari personel  | 0        | 2        | 9         | 12        | 7         | 3,79        | 0,93 |
| %               | ,0       | 6,7      | 30,0      | 40,0      | 23,3      |             |      |
| Teknik personel | 0        | 0        | 3         | 1         | 0         | 3,25        | 0,50 |
| %               | ,0       | ,0       | 75,0      | 25,0      | ,0        |             |      |
| <b>Toplam</b>   | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>29</b> | <b>23</b> | <b>13</b> | <b>3,32</b> |      |
| %               | 2,8      | 5,6      | 40,8      | 32,4      | 18,3      |             |      |

1= Kesinlikle olumsuz, 2= Kismen olumsuz, 3= Kararsız, 4 = Kismen olumlu, 5= Kesinlikle olumlu

KB-Taramanın güvenliği ve güvenilirliği ile ilgili kararsızların oranı %40,8 olarak görülmektedir. Kararsızlar içinde teknik personel %75, yöneticiler %57,1, uzmanlar %45,5 iken uzman yardımcıları ve idari personel için bu oran %40'ın altındadır. KB-Taramanın güvenliği ve güvenilirliği ile ilgili koşulları olumlu değerlendirenlerin oranı ise %50,7'dir.

Tablo 47. KB Taramada Erişim Yetkilendirmeleri ve Sınırlamaların Yeterliliği

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

1= Kesinlikle olumsuz, 2= Kismen olumsuz, 3= Kararsız, 4 = Kismen olumlu, 5= Kesinlikle olumlu

KB Taramada erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamaların yeterliliğiyle ilgili genel ortalama 3,31 olarak belirlenmiştir. Olumlu düşünenlerin oranı %46,2 iken, kararsızların oranı

%46,3'tür. Kararsızlar içinde uzman yardımcıları %75 iken, uzmanlar %45, yönetici ve idari personel %42,9'dir. Olumsuz düşünenlerin oranı %7,5'te kalmaktadır.

Tablo 48. KB Tarama İçerisinde Belgelerin Uzun Süre Korunması ve Kalıcı Arşivlenmesi

|                 |   | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|-----|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 0   | 1    | 1    | 2    | 2    | 3,83 | 1,16 |
|                 | % | ,0  | 16,7 | 16,7 | 33,3 | 33,3 |      |      |
| Uzman           |   | 1   | 2    | 10   | 7    | 2    | 3,31 | 1,00 |
|                 | % | 4,5 | 9,1  | 45,5 | 31,8 | 9,1  |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 0   | 1    | 4    | 3    | 0    | 3,00 | 0,63 |
|                 | % | ,0  | 12,5 | 50,0 | 37,5 | ,0   |      |      |
| İdari personel  |   | 0   | 2    | 8    | 9    | 10   | 3,95 | 0,95 |
|                 | % | ,0  | 6,9  | 27,6 | 31,0 | 34,5 |      |      |
| Teknik personel |   | 0   | 0    | 1    | 1    | 2    | 4,25 | 0,95 |
|                 | % | ,0  | ,0   | 25,0 | 25,0 | 50,0 |      |      |
| Toplam          |   | 1   | 6    | 24   | 22   | 16   | 3,66 |      |
|                 | % | 1,4 | 8,7  | 34,8 | 31,9 | 23,2 |      |      |

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

KB Tarama içerisinde belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenmesiyle ilgili olumlu düşünenlerin oranı teknik personel için %75, yöneticiler için %66,6 idari personel için %65,5 olarak görülmektedir. Tüm gruplar içinde kararsızların oranı %34,8'dir. Kararsızlar içinde uzman yardımcıları %50, uzmanlar %45, diğer gruplar %28'in altında kalmaktadır. Olumsuz görüşlerin oranı tüm gruplar için % 10,1'dir.

Tablo 49. KB Tarama İçerisinde Gereksiz Belgelerin Ayıklanması ve İmhası

|                 |   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 0    | 2    | 3    | 1    | 1    | 2,83 | 0,75 |
|                 | % | ,0   | 28,6 | 42,9 | 14,3 | 14,3 |      |      |
| Uzman           |   | 1    | 3    | 8    | 8    | 0    | 3,10 | 0,87 |
|                 | % | 5,0  | 15,0 | 40,0 | 40,0 | ,0   |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 1    | 0    | 4    | 3    | 0    | 2,83 | 0,98 |
|                 | % | 12,5 | ,0   | 50,0 | 37,5 | ,0   |      |      |
| İdari personel  |   | 0    | 3    | 8    | 8    | 10   | 3,79 | 1,10 |
|                 | % | ,0   | 10,3 | 27,6 | 27,6 | 34,5 |      |      |
| Teknik personel |   | 0    | 0    | 1    | 1    | 2    | 4,25 | 0,95 |
|                 | % | ,0   | ,0   | 25,0 | 25,0 | 50,0 |      |      |
| Toplam          |   | 2    | 8    | 24   | 21   | 13   | 3,36 |      |
|                 | % | 2,9  | 11,8 | 35,3 | 30,9 | 19,1 |      |      |

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



KB Tarama içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhasıyla ilgili aritmetik ortalamalara bakıldığında teknik personel için 4,25 iken yöneticiler 2,83'te kalmıştır. Grupların genel ortalaması 3,36 olarak belirlenmiştir. Konuyla ilgili %35,3 oranında kararsız personel bulunmaktadır. Kararsızlar içinde uzman yardımcıları %50, yöneticiler %42,9, uzmanlar %40 oranındadır.

Tablo 50. KB-Taramada Yaşanan Sorunlara Dönük Teknik Desteğin Yeterliliği

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

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

KB Taramada yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği konusunda genel aritmetik ortalama değeri AO: 3,31'dir. Uzman yardımcıları dışında aritmetik ortalamalar birbirine yakınlık göstermektedir. KB Taramada yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliğiyle ilgili koşulları olumlu bulanların oranı tüm gruplar için %43,3 iken kararsızların oranı %41,8'dir. Kararsızlar içinde uzman yardımcıları %75, teknik personel %50, uzmanlar %45, yöneticiler %33,3, idari personel %31'dir. Tüm gruplarda olumsuz düşünenlerin oranı %14,9 olarak belirlenmiştir.

Tablo 51. KB Taramanın Kullanımına Dönük Eğitim Faaliyetlerinin Yeterliliği

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

1= Kesinlikle olumsuz, 2= Kismen olumsuz, 3= Kararsız, 4 = Kismen olumlu, 5= Kesinlikle olumlu

KB Taramanın kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterli bulunma durumu incelendiğinde, grupların %49,7'inin koşulları olumlu gördüğü anlaşılmaktadır. Gruplar içinde idari personelin olumlu bakma oranı %53,6, uzmanların %40,9, teknik personelin %25, yönetici ve uzman yardımcılarının %20'nin altında olduğu görülmektedir. Kararsızlar içinde teknik personel %75, uzman yardımcıları da %62,5 olarak görülmektedir.

Tablo 52. KB Tarama Uygulamalarından Sorumlu Birimde Çalışan Personelin Sayı ve Nitelik Olarak Yeterliliği

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

1= Kesinlikle olumsuz, 2= Kismen olumsuz, 3= Kararsız, 4 = Kismen olumlu, 5= Kesinlikle olumlu

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

Tablo 53. KB Taramaya Dönük Yasal ve İdari Koşulları Tanımlayan Yönetmeliklerin Yeterliliği

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

1= Kesinlikle olumsuz, 2= Kismen olumsuz, 3= Kararsız, 4 = Kismen olumlu, 5= Kesinlikle olumlu

KB Taramaya dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliğini tüm gruplar %47,8 oranında olumlu değerlendirmektedir. Grupların %33,3 konu ile ilgili kararsız kalmaktadır. Kararsızlar içinde uzman yardımcıları %66,7, idari personel %34,5, teknik personel %25 iken uzmanlar ve yöneticilerde bu oran %24'ün altındadır

Tablo 54. KB Taramanın Kurumun E-Posta Sistemi ile Entegre Çalışabilmesi

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

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

KB Taramanın Kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesiyle ilgili koşullar incelendiğinde, grupların genel aritmetik ortalaması 3,30 çıkmıştır. Teknik personelin aritmetik ortalaması 4,00 iken uzman yardımcılarının aritmetik ortalaması 2,66'da kalmaktadır. Grupların %32,4'ü konu ile ilgili kararsız kalmaktadır

Tablo 55. Sistemdeki Verilerin Düzenli Aralıklarla Güncellenmesi

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

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

Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesiyle ilgili koşullar incelendiğinde konuyla ilgili olumlu görüşlerin oranı %47,1 olarak gerçekleşmiştir. Grupların genel aritmetik ortalaması 3,31'dir. Gruplar içinde %38,2 oranında kararsız görüş

bulunmaktadır. Teknik personel içinde kararsızların oranı %75 iken uzman yardımcılarında %44,4, yöneticilerde %42,9, uzmanlar ve idari personelde %36'nın altında kalmaktadır.

Tablo 56. Sistemde Çevrimiçi Yardım Hizmetinin Yeterliliği

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

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

Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliğiyle ilgili koşullar incelendiğinde tüm gruplar için %38,6 oranında kararsızlık bulunmaktadır. Kararsızlar içinde uzman yardımcılarını %66,7, teknik personel %50, yöneticiler %42,9, uzmanlar %35, idari personel %30 oranındadır. Grupların genel aritmetik ortalaması 3,28'dir.

### 5.1.13. AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Taramaya Dönük Geliştirilmesi Gereken Alanlar

Personel gruplarına göre AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Taramaya dönük geliştirilmesi gereken alanlar karşılaştırmalı olarak tablo 57'de yer almaktadır.

Tablo 57. AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Taramaya Dönük Geliştirilmesi Gereken Alanlar

|                                     | Yönetici | Uzman | Uzm. Yrd. | İdari | Teknik | Toplam |
|-------------------------------------|----------|-------|-----------|-------|--------|--------|
| Sistemlerin bütünleştirilmesi       | 7        | 27    | 10        | 10    | 4      | 58     |
| %                                   | 53.8     | 42.8  | 35.7      | 19.6  | 33.3   | 34.7   |
| Web ara yüzlerinin yapılandırılması | 6        | 24    | 17        | 12    | 4      | 63     |
| %                                   | 46.1     | 38    | 60.7      | 23.5  | 33.3   | 37.7   |
| Güvenlik ve güvenilirlik            | 1        | 8     | 6         | 7     | 2      | 24     |
| %                                   | 7.6      | 12.6  | 21.4      | 13.7  | 16.6   | 14.3   |
| Çevrimiçi yardım hizmetleri         | 5        | 17    | 8         | 19    | 3      | 52     |
| %                                   | 38.4     | 26.9  | 28.5      | 37.2  | 25     | 31.1   |
| Yazılım, donanım, ağ altyapısı      | 6        | 18    | 6         | 21    | 5      | 56     |
| %                                   | 46.1     | 28.5  | 21.4      | 41.1  | 41.6   | 33.5   |
| Belgelerin uzun süre korunması      | 6        | 10    | 9         | 8     | -      | 33     |
| %                                   | 46.1     | 15.8  | 32.1      | 15.6  |        | 19.7   |
| Belgelerin güncellenmesi            | 2        | 14    | 10        | 8     | 1      | 35     |
| %                                   | 15.3     | 22.2  | 35.7      | 15.6  | 8.3    | 20.9   |
| Arama fonksiyonları                 | 6        | 32    | 18        | 20    | 1      | 77     |
| %                                   | 46.1     | 50.7  | 64.2      | 39.2  | 8.3    | 46.1   |
| Teknik destek                       | 4        | 19    | 10        | 22    | 6      | 61     |
| %                                   | 30.7     | 30.1  | 35.7      | 43.1  | 50     | 36.5   |
| Eğitim faaliyetleri                 | 6        | 23    | 5         | 25    | 6      | 65     |
| %                                   | 46.1     | 36.5  | 17.8      | 49    | 50     | 38.9   |
| Yönetmelikler                       | 4        | 7     | 2         | 6     | 2      | 21     |
| %                                   | 30.7     | 11.1  | 7.1       | 11.7  | 16.6   | 12.5   |
| Fikri olmayanlar                    | -        | 8     | 3         | 5     | 1      | 17     |
| %                                   |          | 12.6  | 10.7      | 9.8   | 8.3    | 10.1   |

AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Taramaya dönük geliştirilmesi gereken alanlarla ilgili personelin görüşlerine bakıldığında, öncelikli geliştirilmesi gereken alanların başında

sistemlerdeki arama fonksiyonlarının geliştirilmesi gelmektedir (%46,1). Arama fonksiyonlarının geliştirilmesi hakkında uzman yardımcılarının %64,2 oranında olumlu görüş bildirirken bu oran, uzmanlar için %50,7, yöneticiler için %46.1'dir. Teknik personelin görüşü ise %8.3'te kalmaktadır.

Öncelikle geliştirilmesi gereken diğer bir konu sistemlere yönelik eğitim faaliyetlerinin geliştirilmesi olarak görülmektedir (%38,9). Yönetici, idari ve teknik personel de bu oran %45'in üzerinde görülürken, uzmanlarda %36.5 ve uzman yardımcılarında %17.8'dir.

Sistemlerin web ara yüzlerinin tek bir tasarım mantığında yeniden yapılandırılması gerekliliğini düşünenlerin oranı ise uzman yardımcılarında %60.7, yöneticilerde %46.1, uzmanlarda ise %38 olarak görülmektedir.

AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Taramaya dönük geliştirilmesi gereken alanlar içinde sistemlerin güvenliği ve güvenilirliğinin geliştirilmesi, sistemlerde; belgelerin uzun süre korunması ve arşivlenmesine dönük koşulların geliştirilmesi, belgelerin güncellenmesine dönük koşulların geliştirilmesi, sistemlere dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin geliştirilmesi seçeneklerinin işaretlenme oranı tüm gruplar için %21'in altında kalmaktadır.

#### **5.1.14. Kurumda bilgi, belge ve arşiv yönetimine dönük kullanılan farklı elektronik sistemlerde yer alan kayıtların üstveri tanımlama bilgileriyle ilgili koşullar**

Anketteki 16. grup sorularda kurumda bilgi, belge ve arşiv yönetimine dönük farklı sistemlerde yer alan üstveri tanımlama bilgileriyle ilgili koşulların değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla anket katılımcılarından sistemlerde birbiriyle ilişkisi kurulmamış farklı üstveri tanımlama alanlarının yer alması, üstveri alanlarına eksik veri girilmesinin bilgi erişime etkisi, ilgili eğitim faaliyetlerinin yeterliliği, üstveri alanlarının standartlaştırılması, üstverilere temel bilgi girişinin zorunlu hale getirilmesi, konuya ilişkin yönetmelikler ve kullanıcı ilgisine dönük koşulların değerlendirilmesi istenmiştir. Değerlendirme için 5 değişkenden oluşan likert ölçeği hazırlanmıştır. Değişkenler aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır.

1= Konuyla ilgili kesinlikle sorun yaşanmaktadır; 2= Konuyla ilgili kısmen sorun yaşanmaktadır; 3= Kararsız; 4= Konuyla ilgili kısmen sorun yaşanmamaktadır; 5= Konuyla ilgili kesinlikle sorun yaşanmamaktadır.

Likert ölçeğinden sağlanan verilerin yanı sıra aritmetik ortalama (AO) ve standart sapma (s) değerleri de tablolarda yer almaktadır.

Tablo 58. Kullanılan Bilgi sistemlerinde Birbiri ile İlişkisi Kurulmamış Farklı Üstveri Tanımlama Alanlarının Yer Almasına Dönük Koşullar

|                 | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 1    | 0    | 4    | 2    | 2    | 3,00 | 1,00 |
| %               | 11,1 | ,0   | 44,4 | 22,2 | 22,2 |      |      |
| Uzman           | 5    | 9    | 14   | 7    | 4    | 2,83 | 1,18 |
| %               | 12,8 | 23,1 | 35,9 | 17,9 | 10,3 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 2    | 1    | 8    | 1    | 1    | 2,83 | 1,11 |
| %               | 15,4 | 7,7  | 61,5 | 7,7  | 7,7  |      |      |
| İdari personel  | 8    | 10   | 14   | 6    | 0    | 2,54 | 1,00 |
| %               | 21,1 | 26,3 | 36,8 | 15,8 | ,0   |      |      |
| Teknik personel | 0    | 0    | 3    | 2    | 0    | 3,40 | 0,54 |
| %               | ,0   | ,0   | 60,0 | 40,0 | ,0   |      |      |
| Toplam          | 16   | 20   | 43   | 18   | 7    | 2,92 |      |
| %               | 15,4 | 19,2 | 41,3 | 17,3 | 6,7  |      |      |

1=Kesinlikle sorun var, 2=Kısmen sorun var, 3= Kararsız, 4= Kısmen sorun yok, 5= Kesinlikle sorun yok

Koşullarla ilgili tablo incelendiğinde, kararsızlar tüm gruplar için %41,3 olarak görülmektedir. Kararsızlar içinde teknik personel %60, uzman yardımcıları %61,5, yöneticiler %44,4, idari personel %36,8, uzmanlar %35,9'dur. Olumlu görüşler ise yöneticiler için %44,4, teknik personel için %40 diğer gruplar için %30'un altında görülmektedir.

Tablo 59. Üstveri Alanlarına Eksik Veri Girilmesinin Bilgi Erişime Etkisine Dönük Koşullar

|                 | 1    | 2    | 3    | 4    | 5   | AO   | s    |
|-----------------|------|------|------|------|-----|------|------|
| Yönetici        | 0    | 0    | 5    | 4    | 0   | 3,42 | 0,53 |
| %               | ,0   | ,0   | 55,6 | 44,4 | ,0  |      |      |
| Uzman           | 4    | 9    | 16   | 8    | 3   | 2,83 | 1,08 |
| %               | 10,0 | 22,5 | 40,0 | 20,0 | 7,5 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 1    | 0    | 10   | 2    | 0   | 3,00 | 0,73 |
| %               | 7,7  | ,0   | 76,9 | 15,4 | ,0  |      |      |
| İdari personel  | 6    | 9    | 18   | 4    | 0   | 2,63 | 0,85 |
| %               | 16,2 | 24,3 | 48,6 | 10,8 | ,0  |      |      |
| Teknik personel | 0    | 1    | 1    | 3    | 0   | 3,40 | 0,89 |
| %               | ,0   | 20,0 | 20,0 | 60,0 | ,0  |      |      |
| Toplam          | 11   | 19   | 50   | 21   | 3   | 3,05 |      |
| %               | 10,5 | 18,3 | 48,1 | 20,2 | 2,9 |      |      |

1=Kesinlikle sorun var, 2=Kısmen sorun var, 3= Kararsız, 4= Kısmen sorun yok, 5= Kesinlikle sorun yok



Konuyla ilgili olumlu görüşlerin oranı teknik personel için %60, yöneticiler için %44,4, uzmanlar için %27,5 iken diğer gruplar için %16'nın altındadır. Uzman yardımcılarının %76,9'u, yöneticilerin %55,6'sı, idari personelin %48,6'sı, uzmanların da %40'ı konu ile ilgili kararsız kalmaktadır. Olumsuz görüşler tüm gruplar için %28,9 olarak görülmektedir.

Tablo 60. İlgili Alanda Verilen Eğitim Faaliyetlerinin Yeterliliğine Dönük Koşular

|                 | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        | 0    | 2    | 2    | 3    | 1    | 3,28 | 1,11 |
| %               | ,0   | 25,0 | 25,0 | 37,5 | 12,5 |      |      |
| Uzman           | 3    | 10   | 17   | 7    | 2    | 2,91 | 0,99 |
| %               | 7,7  | 25,6 | 43,6 | 17,9 | 5,1  |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 3    | 3    | 6    | 1    | 0    | 2,50 | 0,90 |
| %               | 23,1 | 23,1 | 46,2 | 7,7  | ,0   |      |      |
| İdari personel  | 11   | 8    | 8    | 5    | 5    | 2,78 | 1,36 |
| %               | 29,7 | 21,6 | 21,6 | 13,5 | 13,5 |      |      |
| Teknik personel | 0    | 0    | 3    | 3    | 0    | 3,60 | 0,54 |
| %               | ,0   | ,0   | 50,0 | 50,0 | ,0   |      |      |
| Toplam          | 17   | 23   | 36   | 19   | 8    | 3,01 |      |
| %               | 16,5 | 22,3 | 35,0 | 18,4 | 7,8  |      |      |

1=Kesinlikle sorun var, 2=Kısmen sorun var, 3= Kararsız, 4= Kısmen sorun yok, 5= Kesinlikle sorun yok

İlgili alanda verilen eğitim faaliyetlerinin yeterliliğine dönük koşullarla ilgili tablo incelendiğinde, koşulları olumsuz değerlendirenler %38,8, konu ile ilgili kararsız kalanlar %35 oranında görülmektedir. Yöneticilerin ve teknik personelin %50 si koşulları olumlu değerlendirirken, uzman ve uzman yardımcılarının %40'ından fazlası konu ile ilgili kararsız kalmakta, idari personelin %51,3'ü koşulları olumsuz değerlendirmektedir.

Tablo 61. Bilgi Sistemlerinde Kullanılan Farklı Üstveri Alanlarının Standartlaştırılmasına Dönük Koşullar

|                 |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>AO</b> | <b>s</b> |
|-----------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| Yönetici        |   | 0        | 2        | 4        | 2        | 1        | 3,14      | 1,06     |
|                 | % | ,0       | 22,2     | 44,4     | 22,2     | 11,1     |           |          |
| Uzman           |   | 5        | 10       | 13       | 8        | 2        | 2,77      | 1,09     |
|                 | % | 13,2     | 26,3     | 34,2     | 21,1     | 5,3      |           |          |
| Uzm. Yrd.       |   | 1        | 0        | 7        | 4        | 1        | 3,33      | 1,07     |
|                 | % | 7,7      | ,0       | 53,8     | 30,8     | 7,7      |           |          |
| İdari personel  |   | 6        | 7        | 15       | 6        | 1        | 2,69      | 0,98     |
|                 | % | 17,1     | 20,0     | 42,9     | 17,1     | 2,9      |           |          |
| Teknik personel |   | 0        | 0        | 2        | 3        | 0        | 3,60      | 0,54     |
|                 | % | ,0       | ,0       | 40,0     | 60,0     | ,0       |           |          |
| Toplam          |   | 12       | 19       | 41       | 23       | 5        | 3,10      |          |
|                 | % | 12,0     | 19,0     | 41,0     | 23,0     | 5,0      |           |          |

1=Kesinlikle sorun var, 2=Kısmen sorun var, 3= Kararsız, 4= Kısmen sorun yok, 5= Kesinlikle sorun yok

Bilgi sistemlerinde kullanılan farklı üst veri alanlarının standartlaştırılmasına dönük koşullarla ilgili genel aritmetik ortalama (AO: 3,10) olarak görülmektedir. Tüm gruplar için kararsızların oranı %41, koşulları olumsuz değerlendirenler %31, olumlu değerlendirenler ise %28'dir. Teknik personelin %60'ı koşulları olumlu değerlendirirken, uzman yardımcıları %53,8 oranında kararsız kalmakta, uzmanlar %39,5 ve idari personel %37,1 oranında olumsuz değerlendirmektedir. Yöneticiler ise %44,4 oranında kararsız kalmaktadır.

Tablo 62. Üstveri Alanlarında Gerekli Temel Bilgilerin Girişinin Zorunlu Hale Getirilmesine Dönük Koşullar

|                 | 1    | 2    | 3    | 4    | 5   | AO   | s    |
|-----------------|------|------|------|------|-----|------|------|
| Yönetici        | 1    | 1    | 5    | 1    | 0   | 2,57 | 0,78 |
| %               | 12,5 | 12,5 | 62,5 | 12,5 | ,0  |      |      |
| Uzman           | 5    | 7    | 16   | 8    | 3   | 2,86 | 1,12 |
| %               | 12,8 | 17,9 | 41,0 | 20,5 | 7,7 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 2    | 1    | 7    | 3    | 0   | 2,83 | 1,02 |
| %               | 15,4 | 7,7  | 53,8 | 23,1 | ,0  |      |      |
| İdari personel  | 7    | 9    | 10   | 8    | 0   | 2,60 | 1,05 |
| %               | 20,6 | 26,5 | 29,4 | 23,5 | ,0  |      |      |
| Teknik personel | 0    | 1    | 2    | 2    | 0   | 3,20 | 0,83 |
| %               | ,0   | 20,0 | 40,0 | 40,0 | ,0  |      |      |
| Toplam          | 15   | 19   | 40   | 22   | 3   | 2,81 |      |
| %               | 15,2 | 19,2 | 40,4 | 22,2 | 3,0 |      |      |

1=Kesinlikle sorun var, 2=Kısmen sorun var, 3= Kararsız, 4= Kısmen sorun yok, 5= Kesinlikle sorun yok

Üst veri alanlarında gerekli temel bilgilerin girişinin zorunlu hale getirilmesine dönük koşulları değerlendirme de kararsızların oranı yöneticiler için %62,5, uzman yardımcılar için %53,8, uzmanlarda %41, teknik personelde %40 iken idari personelde bu oran %30'un altında kalmaktadır. İdari personelin %47,1'i, uzmanların % 30,7'si koşulları olumsuz değerlendirmekte, bu oran yöneticilerde %25'te, uzman yardımcılarında %23,1'de kalmaktadır.

Tablo 63. Konuya ilişkin kurum içi yasal yaptırım gücü olan yönetmeliklerin yeterliliği

|                 | 1    | 2    | 3    | 4    | 5   | AO   | s    |
|-----------------|------|------|------|------|-----|------|------|
| Yönetici        | 0    | 0    | 4    | 4    | 0   | 3,42 | 0,53 |
| %               | ,0   | ,0   | 50,0 | 50,0 | ,0  |      |      |
| Uzman           | 6    | 10   | 10   | 9    | 2   | 2,77 | 1,17 |
| %               | 16,2 | 27,0 | 27,0 | 24,3 | 5,4 |      |      |
| Uzm. Yrd.       | 2    | 0    | 9    | 1    | 0   | 2,75 | 0,86 |
| %               | 16,7 | ,0   | 75,0 | 8,3  | ,0  |      |      |
| İdari personel  | 6    | 8    | 13   | 4    | 2   | 2,63 | 1,11 |
| %               | 18,2 | 24,2 | 39,4 | 12,1 | 6,1 |      |      |
| Teknik personel | 0    | 1    | 3    | 2    | 0   | 3,40 | 0,54 |
| %               | ,0   | 16,7 | 50,0 | 33,3 | ,0  |      |      |
| Toplam          | 14   | 19   | 39   | 20   | 4   | 2,99 |      |
| %               | 14,6 | 19,8 | 40,6 | 20,8 | 4,2 |      |      |

1=Kesinlikle sorun var, 2=Kısmen sorun var, 3= Kararsız, 4= Kısmen sorun yok, 5= Kesinlikle sorun yok

Konuya ilişkin kurum içi yasal yaptırım gücü olan yönetmeliklerin yeterliliğiyle ilgili genel aritmetik ortalama 2,99'dur. Konuyla ilgili uzman yardımcıları %75, yöneticiler ve teknik personel %50, idari personel %39 oranında kararsız kalırken, bu oran uzmanlarda %27'de kalmaktadır. Yöneticilerin diğer %50'si, konuyu olumlu değerlendirirken, uzmanların %43,2'si konuyu olumsuz değerlendirmektedir.

Tablo 64. Konuya İlişkin Kullanıcı İlgisine Dönük Koşullar (yeni veri girişi yapan kişilerin gerekli alanların girilmesine gösterdikleri özen)

|                 |   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | AO   | s    |
|-----------------|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Yönetici        |   | 0    | 1    | 4    | 2    | 0    | 3,14 | 0,69 |
|                 | % | ,0   | 14,3 | 57,1 | 28,6 | ,0   |      |      |
| Uzman           |   | 5    | 11   | 13   | 9    | 2    | 2,75 | 1,10 |
|                 | % | 12,5 | 27,5 | 32,5 | 22,5 | 5,0  |      |      |
| Uzm. Yrd.       |   | 0    | 1    | 8    | 3    | 1    | 3,25 | 0,75 |
|                 | % | ,0   | 7,7  | 61,5 | 23,1 | 7,7  |      |      |
| İdari personel  |   | 7    | 8    | 14   | 9    | 0    | 2,60 | 1,02 |
|                 | % | 18,4 | 21,1 | 36,8 | 23,7 | ,0   |      |      |
| Teknik personel |   | 0    | 0    | 3    | 2    | 1    | 3,80 | 0,83 |
|                 | % | ,0   | ,0   | 50,0 | 33,3 | 16,7 |      |      |
| Toplam          |   | 12   | 21   | 42   | 25   | 4    | 3,10 |      |
|                 | % | 11,5 | 20,2 | 40,4 | 24,0 | 3,8  |      |      |

1=Kesinlikle sorun var, 2=Kısmen sorun var, 3= Kararsız, 4= Kısmen sorun yok, 5= Kesinlikle sorun yok

Konuya ilişkin kullanıcı ilgisine dönük koşullar (yeni veri girişi yapan kişilerin gerekli alanların girilmesine gösterdikleri özen) incelendiğinde genel aritmetik ortalamanın kararsıza yakın düzeyde AO: 3,10 olduğu görülmektedir. Konuyla ilgili yöneticiler ve uzman yardımcıları %50'nin üzerinde kararsız kalırken, teknik personelde bu oran %50, idari personel ve uzmanlarda bu oran %37'nin altında kalmaktadır.

## 6. BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

#### 6.1. SONUÇ

Çalışma içerisinde ele alındığı gibi iş süreçlerinde iletişim ve bilgi alışverişini sağlamak için üretilen veya sağlanan belgeler geçmişe dönük uygulamalara ışık tutan alınacak kararlara referans teşkil eden dokümanter kaynaklardır. Belgelerin etkin yönetimi önemli bir kurumsal verimlilik unsuru olarak değerlendirilmektedir. Gelişen teknolojiler ve e-devlet uygulamaları çerçevesinde hizmetlerin ve iş süreçlerinin elektronik ortama taşınması öncelikle bu süreçlerin yürütüldüğü belgeleri ve belge sistemlerini etkilemiştir. e-Devlet uygulamaları belgelerin elektronik ortamda yasal geçerlilik kazanması ile hayata geçebilmiştir. Bu süreçte EBYS uygulamaları elektronik ortamda belgelerin üretimi, kullanımı, uzun süre arşivlenmesi, güvenliği, geçerliliği, doğruluğu ve bütünlüğünü içeren geniş bir yelpazede değerlendirilmektedir. Kurumlarda kullanılan elektronik belge yönetim sistemlerinin asgari gereksinimleri karşılayabilmesi için TS 13298, ISO 15489 gibi standartlar, ulusal ve uluslararası düzenlemeler doğrultusunda geliştirilmesi ve değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, Kalkınma Bakanlığında kullanılan elektronik belge ve arşiv yönetimi uygulamalarına yönelik varolan koşulların değerlendirilmesi, sorunlar belirlenmesi ve bu sorunları çözümüne dönük yaklaşımların tanımlanmasına dönük gerçekleştirilen çalışmada aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Gerçekleştirilen anket sonuçlarına göre kurum içinde iş süreçlerine yönelik bilginin sağlandığı temel kaynak kurumun intranetidir (KB-net). KB-net'in ilk sırada yer almasında Bakanlığa ait bilgi sistemleri, güncel haberler, duyurular, forumlar vb. kaynakları kapsayan içeriğe tek bir noktadan erişim sağlamanın etkili olduğu düşünülebilir. Kurumsal bilgi ihtiyacının karşılanmasında konu uzmanı kişiler de ön sıralarda tercih edilmiştir. Konu uzmanlarına danışmaya dönük talepler kurumda çalışan uzmanların niteliği ve meslektaşlar arası iletişimin gücü ile açıklanabilir. Özellikle uzman yardımcılarının en çok kullandıkları bilgi kaynağını konu uzmanı şeklinde ifade etmesi dikkat çekicidir. Bu durum kurumda dokümanter kaynaklardan çok örtük bilginin yoğun olarak kullanıldığını göstermektedir. Öte yandan, uzman

yardımcılarının uzmanlık tezi yazma süreci de düşünüldüğünde bilgi aramada kütüphane, e-kütüphane, KB Tarama, AVBYS ve KB eb'yi diğer gruplara göre daha az tercih ediyor oluşu üzerinde düşünülmesi gereken en önemli konulardan biridir. Bilginin sağlandığı temel kaynaklar arasında KB-net ve konu uzmanı kişilerden sonra kurum içi ve dışı yazışmaların yürütüldüğü elektronik belge yönetimi sistemi (KB-eb) gelmektedir. İlgili süreçlerin yönetiminde temel rol oynayan yöneticiler, aynı zamanda bu sistemleri en çok kullanan kişiler konumundadır. Çalışma sonuçlarına göre yöneticilerin %94'ü elektronik imza sertifikalı yazışmaları günlük olarak yürütmektedirler. Bu sonuç KB-eb'nin en çok yöneticiler tarafından kullanıldığı göstermektedir. Kurumsal iş süreçlerine yönelik bilgi ihtiyacının karşılanmasında, AVBYS'nin kullanımı oldukça düşük (yaklaşık %30) kalırken, KB-Tarama için bu oran %10'un da altındadır. AVBYS bilgi ihtiyacını karşılamada en çok teknik personel tarafından kullanılmaktadır (yaklaşık %42). Bu sonucun ortaya çıkmasında, teknik personelin AVBYS'nin yönetimi ile ilgili görevlerinden dolayı sistemi daha yoğun kullanması etkili olmaktadır. Tüm kullanıcı grupları dikkate alındığında, kurumsal bilgi ihtiyacını karşılamada AVBYS ve KB-Tarama diğer bilgi kaynaklarına oranla oldukça düşük düzeyde kullanılmaktadır.

Anket sonuçları doğrultusunda, kurum için bilgi alışverişinde kullanılan kanallar arasında ilk sırada elektronik haberleşmeyi sağlayan e-posta sistemi gelmektedir. E-posta sistemi daha çok genç çalışanlardan oluşan uzman yardımcıları tarafından kullanılmaktadır. E-posta sistemini elektronik belge yönetimi sisteminin kullanımı KB-eb takip etmektedir. Yine elektronik imza kullanımı düşünüldüğünde KB-eb kurum içi bilgi alışverişinde yoğunlukla yöneticiler tarafından kullanılmaktadır. Benzer şekilde kurumda resmi evrak ve dokümanlara yönelik kaynak paylaşımında en çok elektronik belge yönetim sistemi KB-eb kullanılmaktadır. Bu sistem personel grupları içinde ağırlıklı olarak yine yöneticiler tarafından kullanılmaktadır. Öte yandan, tüm kullanıcı grupları içinde AVBYS'nin kaynak paylaşımındaki yeri %23'ün altında kalırken, bu oran KB-Tarama için %6 civarındadır.

Kurumsal arşiv ve belge yönetimi uygulamalarında yönelik KB-eb, AVBYS ve KB-Taramanın kullanım amaçlarına bakıldığında; yazışma yönetimini sağlayan KB-eb en çok görev tanımındaki işlemlerin ve kurum içi/dışı kişi ve kuruluşlarla yazışmaların gerçekleştirilmesinde kullanılmaktadır. Görev tanımı dâhilindeki işlemlerin yürütülmesi için en çok yöneticiler tarafından kullanılan KB-eb, kurum içi ve dışı yazışmaların yürütülmesi amacıyla %79.3 oranında en çok uzmanlar tarafından kullanılmaktadır.

AVBYS en çok görev tanımındaki işlemlerin gerçekleştirilmesi ve kurumda bilgi alışverişinin sağlanmasında kullanılmaktadır. Bu kapsamda AVBYS bilgi alışverişi için en çok teknik personel (%50) tarafından kullanılmaktadır. Kurumda bilgi alışverişi için AVBYS'yi en az kullanan grup uzmanlardır. Görev tanımındaki işlerin gerçekleştirilmesi için en çok yöneticiler tarafından kullanılan AVBYS, bu amaçla en az uzmanlar tarafından kullanılmaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde ise, AVBYS'yi ağırlıklı olarak kullanan personel grubunun teknik personel olarak ortaya çıkmaktadır. AVBYS'nin yönetsel faaliyetlerinin teknik personel tarafından yürütülmesi yapılması bu sonucu desteklemektedir. Öte yandan, personelin yaklaşık %32'sinin AVBYS'yi hiç kullanmaması dikkat çekici bir sonuçtur.

KB-Taramaya bakıldığında ise, personelin yarısından fazlasının bu sistemi hiç kullanılmadığı ortaya çıkmaktadır. Kurumda çeşitli sektörler tarafından yapılan çalışmaları, raporları, çizelgeleri, uzmanlık tezlerini depolayan ve bunlara erişim amacıyla tasarlanan KB-Taramanın, personelin önemli bir kısmı tarafından kullanılmaması, kurum personelinin var olan elektronik bilgi sistemleri konusunda farkındalıklarının yetersizliği ile açıklanabilir. Elde edilen sonuçlar KB-Tarama içeriğinin güncellenmesi ve tanınırlığının artırılmasına dönük çalışmaların önemini ortaya koymaktadır. Kurumda üretilen ya da kurumlar ilgili tezler, raporları, çizelgeler ve benzeri bilgi kaynaklarının bulunduğu temel merkez olan KB-Taramanın, kurumda yapılan çalışmalara, tezlere vb. dokümanlara erişim sağlama amacıyla kullanma oranı sadece %20 civarındadır. Bu oran yoğun olarak uzmanlık tezleri ile ilgili çalışan uzman yardımcılarında yaklaşık %22 oranındadır.

Kurumda yapılan çalışmaların, planların, birimlere ait belge ve dokümanların depolandığı arşiv ve belge yönetim sistemine (AVBYS) dönük koşullar değerlendirildiğinde, tüm personel gruplarının yarısından fazlası tarafından olumlu görülen unsurlar arasında; sistemin kullanım kolaylığı, istenen bilgiye erişim, belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesi, sistemde belgelerin tanımlanması, sistemin güvenliği ve güvenilirliği, erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamalarının yeterliliği, verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi, belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenmesiyle ilgili koşullar yer almaktadır.

AVBYS ile ilgili personel gruplarının yarısından fazlası kararsız ve olumsuz görüş bildirdikleri unsurlar arasında ise; sistem üzerinde belgelerin düzenli olarak ayıklanmaması, sorunlara dönük teknik desteğin yetersizliği, sistemin kullanımı ve özelliklerine yönelik dönük eğitim faaliyetlerinin yetersizliği, birimlerde AVBYS

uygulamalarından sorumlu çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yetersizliği, uygulamaların yasal yaptırımlarının yetersizliği, sistemin e-posta sistemleri ile entegre çalışmaması, sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yetersizliği yer almaktadır. Sonuçlar AVBYS'nin tanınırlığına yönelik eğitim faaliyetleri, yaşanan sorunlara dönük teknik destek ile birimlerin içeriğinin geliştirilmesine yönelik katkılarının artırılması ve bu katkıların yasal çerçevesinin tanımlanması, sistemin diğer sistemlerle entegrasyonu ve ayıklama gibi fonksiyonlarının geliştirilmesinin önemini ortaya koymaktadır.

AVBYS ile aynı kapsamda değerlendirilen Elektronik Belge Yönetim Sistemi (KB-eb)'ye yönelik personel gruplarının olumsuz gördüğü koşul eğitim faaliyetlerinin yetersizliğidir.

Anketlerden elde edilen veriler ışığında kurumun bilgi havuzu niteliğindeki KB-Taramada olumlu görülen koşullar arasında sistemin kullanımının kolay olması, istenen bilgiye erişim, sistem güvenliği ve güvenilirliği, belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenme gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhası yer almaktadır.

Öte yandan, KB-Taramada incelenen diğer iki sistemden daha yoğun sorunların yaşandığı ortaya çıkmaktadır. Sorunlu alanlar arasında belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülememesi, sistem üzerinde belgelerin tanımlanması, erişim, yetkilendirmeleri ve sınırlamaların yetersizliği, teknik desteğin yeterince sağlanamaması, eğitim faaliyetleri, birim sorumlularının sayı ve nitelik olarak yetersizliği ile, yasal ve idari koşullar, sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmemesi, kurumun e-posta sistemi ile entegrasyon ve çevrimiçi yardım hizmetlerindeki sıkıntılar sıralanmaktadır.

Kullanıcılar AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Tarama'ya dönük öncelikli geliştirilmesi gereken alanlar arasında; sistemlerin arama fonksiyonları, eğitim faaliyetleri, sistemlerin arayüzlerinin tek bir tasarım mantığında yeniden yapılandırılması ve teknik desteğin artırılmasını göstermektedirler. Bu sonuçlar her üç yapıda da sistemlere yönelik eğitim faaliyetlerinin yeterli olmadığını, bu bağlamda personelin sistemleri kullanırken sorun yaşadıkları ortaya çıkmaktadır. Kullanıcıların arama fonksiyonlarının geliştirilmesini öncelikli görmesinde de eğitim faaliyetlerinin yetersizliğinin etkili olduğu düşünülebilir. Özellikle AVBYS ve KB-Taramada teknik desteğin geliştirilmesi, birimlerde sistemlere ver akışı sağlayan personelinde sistemlere hâkimiyetinin artırılması gerekmektedir.

Genel olarak kurumda bilgi, belge ve arşiv yönetimine dönük kullanılan farklı elektronik sistemlerde yer alan kayıtların bütünleştirilmesi sürecinde temel bileşen olan, ortak üstveri alanları ile ilgili koşullar tüm personel gruplarının %70'inden fazlası tarafından



karasız ya da olumsuz görülmektedir. Bu çerçevede, bilgi sistemlerinde birbiri ile ilişkisi kurulmamış farklı üstveri tanımlama alanlarının kullanılması ve standartlaşma sorunu, alanlara eksik veri girişi, konuya ilişkin eğitim ve yaptırım gücü olan yasal düzenlemelerin yetersizliği ön plana çıkan sorunlar arasındadır. Bu sonucunun nedenleri arasında; kurumda elektronik belge yönetimi sistemlerini farklı dönemlerde birbirlerinden kopuk olarak geliştirilmesi, bütünleştirmeye dönük çalışmaların yetersizliği, veri girişi yapan personelin eğitimi ve yükümlülüklerine yönelik koşullardaki sorunlar sıralanabilir.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, “Kalkınma Bakanlığı içerisinde kullanılan farklı bilgi sistemlerinin (KB-eb, AVBYS, KB-Tarama,) farklı dönemlerde birbirlerinde kopuk biçimde geliştirilmiş olması; aynı konulara ilişkin tanımlama alanlarında farklılıklara dolayısıyla erişim etkinliğinin yavaşlamasında, sistemlerin kullanımının zorlaşmasına, kullanımına ilişkin farkındalık ve eğitim sorunlarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır.” şeklinde belirlenen hipotez kanıtlanmıştır.

## 6.2.ÖNERİLER

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

1. Bakanlık içerisinde kullanılan farklı bilgi sistemlerinin (KB-eb, AVBYS, KB-Tarama, Bliss, e-Kütüphane) tek bir platform üzerinden toplanmalı, hâlihazırda bu amaç için düşünülen KB-Tarama’nın performansının ve kapsamının, bilgi ve bilişim mimarisinde yapılacak geliştirmelerle artırılmalıdır.
2. Bakanlığın kendi içerisinde yazışma yönetimini gerçekleştirdiği KB-eb’nin dışarıdan gelen başvurular ve diğer kurumlarla haberleşmeyi içerecek biçimde geliştirilmesi gerekmektedir.
3. Kurumda bilgi ve belgelere yönelik elektronik ve geleneksel uygulamaların farklı birimlerin sorumluluğunda yürütüldüğü düşünüldüğünde, Bakanlık bünyesinde tüm bu uygulamaların sorumluluğunun tek bir birimde toplanması, bu kapsamda Kalkınma Bakanlığı Bilgi ve Belge Yönetimi Müdürlüğü’nün kurulması yararlı olacaktır.

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

- sistem olanakları ya da tam metinlerin zaman zaman yüklenmemesinden kaynaklanan erişim ve yetkilendirmelere dönük koşullar geliştirilmelidir.
- c. Yapılan analizlerde ortaya çıkan KB-Tarama'ya yönelik teknik destek, çevrimiçi yardım hizmetleri ve e-posta sistemi ile entegrasyonun geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır.
  - d. Sistemin yürütülmesi için nitelik ve nicelik bakımından yeterli personel istihdam edilmeli ve sisteme yönelik yasal yaptırımlar geliştirilmelidir.
9. Anket kapsamında ağırlıklı olarak değerlendirilen KB-eb, AVBYS ve KB-Tarama sistemlerinde yer alan üstveri tanımlama alanlarıyla ilgili iyileştirmeler yapılmalıdır.
- a. KB-eb, ve KB-Tarama sistemlerinde farklı olarak yapılandırılan üst veri alanlarının ortak bir platformda daha hızlı ve eşgüdümlü çalışabilmesi için bütünleştirilmesi gerekmektedir (AVBYS'de sharepoint içerisinde otomatik indeksleme yapıldığından tanımlanmış bir üstveri etkilet alanları da bulunmamaktadır)
  - b. Kullanılacak üstveri tanımlama alanları erişim gereksinimleri göz önünde bulundurularak ilgili standartlar ve erişim ihtiyaçları göz önüne alınarak belirlenmelidir.
  - c. Her üç sistem içerisinde tanımlanan üstveri alanlarında girilmesi zorunlu ya da sağlandığında/gerektiğinde sorunlu olan alanlar eksiksiz doldurulmalıdır. Sistemin düzenli aralıklarla güncellenmesi verimli bir biçimde kullanılması ve sürdürülebilirliği için de önemlidir. Bu çerçevede de, veri girişi yapacak personelin, üstveri yapıları ve bu bilgilerin erişim etkinliğine katkıları konusunda bilgilendirilmeli, konuya ilişkin eğitim faaliyetleri düzenli aralıklarla yürütülmelidir.

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

sistemlerin iyileştirilmesi elektronik belge yönetiminin sürdürülebilirliği açısından önemli görülmektedir.

## KAYNAKÇA

Acar, M. ve Kumaş, E. (2008, 22-22 Şubat). Türkiye'nin dönüşüm sürecinde anahtar bir mekanizma olarak e-Devlet, e-dönüşüm ve entegrasyon standartları. 2. Ulusal İktisat Kongresi'nde sunulan bildiri. 12 Ocak 2013 tarihinde [http://www.deu.edu.tr/userweb/iibf\\_kongre/dosyalar/acar.pdf](http://www.deu.edu.tr/userweb/iibf_kongre/dosyalar/acar.pdf) adresinden erişildi.

AFNOR. (2001). NF Z 42-013 Archivage electronique. 18 Eylül 2012 tarihinde <http://membres.multimania.fr/wingedstudio/download/nfz42013.pdf> adresinden erişildi.

Alır, Gülten. (2008). *e-Türkiye uygulamaları: elektronik belge yönetimi ve üst veri* Yayınlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Altın, Esin. (2008). Türkiye'de elektronik imza ve elektronik devlet uygulamaları: elektronik belge yönetimi açısından bir değerlendirme denemesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(3), 279-295.

Ankara Üniversitesi. (2011). *Belge yönetimi ve arşiv sistemi (BEYAS)* . 11 Mayıs tarihinde <http://beyas.ankara.edu.tr/> adresinden erişildi

ARMA. (2013). *ANSI/ARMA standartları* 10 Ocak 2012 tarihinde <https://www.arma.org/search/results.aspx?q=ANSI%2f+ARMA+2005> adresinden erişildi.

Archives and Records Association of New Zealand. (2004). *Selected list of national and international standards relating to records and archives*. 11 Aralık 2013 tarihinde <http://www.aranz.org.nz/Site/resources/general/standards.aspx> adresinden erişildi.

Arşivcilik terimleri sözlüğü = Dictionary of archival terminology (1995). (B.K.Ataman, Çev. ve Yay. Haz.). İstanbul: AREM

Ateş, Hamza. (2003, 4-5 Aralık ). e-Devletin kurumsal temelleri: eleştirel bir yaklaşım Kamu Yönetiminde Kalite 3. Ulusal Kongresi'nde sunulan bildiri

AVBYS. (2013). Arşiv ve belge yönetim sistemi. 11 Ocak 2013 tarihinde <https://dptnet.dpt.gov.tr/SitePages/dptnet.aspx> adresinden erişildi.

Aydın, C. ve Özdemirci, F. (2011). Elektronik belgelerin arşivlenmesinde gerçekliğin ve bütünlüğün korunması. *Bilgi Dünyası*, 12(1), 105- 127.

Ayıklama ve İmha İşlemleri Genelgesi. (1998). Başbakanlık Genelgesi, Sayı: 18975, 20 Ekim 1998.

Bailey, S. (2011). Measuring the impact of records management: data and discussion from the UK higher education sector. *Records Management Journal*, 21(1), s.46-68.

Balci, A. (2003). *e-Devlet: kamu yönetiminde yeni perspektifler, fırsatlar ve zorluklar,içinde kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Barry, R.E. (1993). *Addressing electronic records management in the World Bank* in Hedstrom, M. (Ed.). Pittsburgh, PA: Electronic Records Management Program Strategies, Archives and Museum Informatics.

Baş, T. (2001). *Anket: anket nasıl hazırlanır, anket nasıl uygulanır, anket nasıl değerlendirilir?* Ankara: Seçkin

Bayram, Ö., Özdemirci, F., ve Şen, Z. (2012, 31 Mayıs- 02 Haziran). *Elektronik belge yönetimi sistemlerinde kurumsallaştırma süreci: Ankara Üniversitesi elektronik*

*belge yönetim ve arşivleme sistemi çalışmaları*. Bilgi Eksenli Kuram ve Uygulamalar: Sorgulayıcı ve Çözümleyici Yaklaşımlar Sempozyumu'nda sunulan bildiri. 12 Şubat 2013 tarihinde [http://ebeyas.ankara.edu.tr/dosyalar/bildiriler/bildiri\\_metni.pdf](http://ebeyas.ankara.edu.tr/dosyalar/bildiriler/bildiri_metni.pdf) adresinden erişildi.

Belge yönetimi ve arşiv terimleri sözlüğü. (2009). H. S. Karakaş, F. Rukancı ve H. Anameriç (Yay. Haz.). Ankara: T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

Bellardo, L.J. ve Bellardo, L.L. (1992). *A Glossary for archivists, manuscript curators, and records managers*. Chicago, IL.: Society of American Archivists.

Berber, Leyla Keser. (2002). İnternet üzerinden yapılan işlemlerde elektronik para ve dijital imza. Ankara: Yetkin Yayınları.

Berder, F. (2005). Elektronik belge yönetim sistemi ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası örneği. Yayımlanmamış Uzmanlık Yeterlik Tezi, T. C. Merkez Bankası, Ankara.

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu. (2003). *Resmî Gazete*, Sayı: 25269, 24 Ekim 2003.

Brumm, E. K. (2005). Standards: building blocks for a strong RIMprogram. *Information Management Journal*, Nov/Dec, 31-39.

Cain, P. (2002). Model requirement for the management of electronic records (MoReq): a critical evaluation. *Records Management Journal*, 12(1), 14-18.

Cain, P. (2003). MoReq: the standard of the future. *Information Management Journal*, 37(2), 54-59.

CEDARS. (2002). The Cedars project: CURL exemplars for digital ARchiveS. 10 Ocak 2013 tarihinde <http://www2.sub.uni-goettingen.de/cgi-bin/ssgfi/anzeige.pl?db=meta&nr=000218&ew=SSGFI> adresinden erişildi.

CISN. (2013). *ISO/IEC 11179 Bilgi teknolojisi veri elemanlarının özellikleri ve standardizasyonu*. 11 Şubat 2013 tarihinde <http://cisin.metu.edu.tr/2010-18/edys.php> adresinden erişildi

Cimtech Ltd. (2009). *Managing information and documents: the definitive guide*. Hertfordshire: Cimtech. 26 Mart 2012 tarihinde [http://www.cimtech.co.uk/Pages/Main/pub\\_midguide.htm](http://www.cimtech.co.uk/Pages/Main/pub_midguide.htm) adresinden erişildi.

Civelek, D. Y. ve Turan, H. K. (2010). *Kurumlararası e-yazışma çalışma raporu*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı. Bilgi Toplumu Dairesi. 10 Şubat 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Raporlar> adresinden erişildi.

Compulink Management Center. (2007). *Document management overview*. USA: Compulink Management Center, Inc.

Cumming, K. , Findlay, C. (2010). Digital recordkeeping: are we at a tipping point ?. *Records Management Journal*, 20(3), 265-278.

Çakal, R. (2003). E-dönüşüm Türkiye projesi kısa dönem eylem planı. *Bilişim Kültür Dergisi*, 87, 72-74.

Çelen, F. K., Çelik A., Seferoğlu, S. S. (2011, 4 Şubat). *Türkiye'deki e-Devlet uygulamalarının değerlendirilmesi*. Akademik Bilişim'11 - XIII. Akademik Bilişim Konferansı'nda sunulan bildiri. 12 Ocak 2013 tarihinde [http://ab.org.tr/ab11/kitap/celen\\_celik\\_AB11.pdf](http://ab.org.tr/ab11/kitap/celen_celik_AB11.pdf) adresinden erişildi.



Daniels, M. F. (1984). *A modern archives readers: basic readings on archival theory and practice*. Washington: National Archives and Records.

DCC. (The Digital Curation Centre) (2013). CAMiLEON (Creative Archiving at Michigan and Leeds: Emulating the Old on the New). 10 Ocak 2013 tarihinde <http://www.dcc.ac.uk/resources/external/camileon-creative-archiving-michigan-and-leeds-emulating-old-new> adresinden erişildi.

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik. (1988). T. C. Resmî Gazete, Sayı: 19816, 16 Mayıs 1988.

Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik.(2001). T.C.Resmi Gazete, Sayı: 24487, 08 Ağustos 2001. Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Cumhuriyet Arşivleri Daire Başkanlığı

Devlet Planlama Teşkilatı.(2004). *e-Dönüşüm Türkiye projesi kısa dönem eylem planı (2003-2004)*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı. 15 Mart 2013 tarihinde [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/040900\\_KDEPKitapcik.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/040900_KDEPKitapcik.pdf) adresinden erişildi.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2005). *e-Dönüşüm Türkiye projesi 2005 eylem planı*.Ankara: DPT. 3 Aralık 2012 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr> adresinden erişildi.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2006). *Dokuzuncu kalkınma planı (2007-2013)*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2009a). E-Avrupa+ 10 Şubat 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> adresinden erişildi.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2009b). *e-Dönüşüm Türkiye Projesi birlikte çalışabilirlik esasları rehberi sürüm 2.0*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı. Bilgi Toplumu Dairesi. 10 Mart 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/> adresinden erişildi.

Devlet Planlama Teşkilatı. (2011). *Bilgi Tolumu İstatistikleri 2011*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı. Bilgi Toplumu Dairesi. 10 Mart 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/> adresinden erişildi.

Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Arşiv Hizmetleri Yönetmeliğinin Yürürlükten Kaldırılmasına Dair Yönetmelik. (2005). T. C. Resmi Gazete, Sayı: 25805, 04 Mayıs 2005.

Diamond, S.(1995). *Records Management; Policies, Practices, Techniques*. Chicago:Amacom.

DLM Forum (Donnes Lisibles par Machine). (2010). *MoReq2010 Modular requirements for records systems*. DLM Forum Foundation 12 Şubat 2013 tarihinde [http://moreq2010.eu/pdf/moreq2010\\_vol1\\_v1\\_1\\_en.pdf](http://moreq2010.eu/pdf/moreq2010_vol1_v1_1_en.pdf) adresinden erişildi.

DLM Forum (Donnes Lisibles par Machine). (2012). *DLM Forum* 18 Eylül 2012 tarihinde <http://www.dlmforum.eu/> adresinden erişildi.

DoD 5015.2: *Design criteria standard for electronic records management software application*. (2002).12.Ocak 2013 tarihinde [http://biotech.law.lsu.edu/blaw/dodd/corres/pdf/50152std\\_061902/p50152s.pdf](http://biotech.law.lsu.edu/blaw/dodd/corres/pdf/50152std_061902/p50152s.pdf) adresinden erişildi.

DoD 5015.2: *Design criteria standard for electronic records management software application.* (2007). 10 Şubat 2013 tarihinde <http://www.dtic.mil/whs/directives/corres/pdf/501502std.pdf> adresinden erişildi.

Duff, W. ve McKemmish, S. (2000). Metadata and ISO compliance. *Information Management Journal*, 34 (1), 1-8.

e-Devlet Kapısı. (2012). *Devletin kısa yolu.* 20 Mayıs 2012 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr> adresinden erişildi.

e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulu. (2004). Kamuda elektronik kayıt yönetimi. Karar no.7. 10 Mart 2013 tarihinde [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Icra\\_Kurulu/](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Icra_Kurulu/) adresinden erişildi.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi. (2003). *e-Dönüşüm Türkiye Projesi.* 11 Eylül 2012 tarihinde [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Mevzuatlar/031203\\_2003-48SayiliGenelge.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Mevzuatlar/031203_2003-48SayiliGenelge.pdf) adresinden erişildi.

Elektronik Belge Standartları (2008). Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü Genelge, Sayı:06-8467, 16 Temmuz 2008

Elektronik Belge Yönetim Sistemi. (2010). Devlet Planlama Teşkilatı. Yönetim ve Bilgi Merkezi Dairesi Başkanlığı Genelge. Sayı: 2010/4 28 Aralık 2010

Elektronik İmza Kanunu. (2004). Resmî Gazete, Sayı: 25355, 23 Ocak 2004. 14 Ocak 2013 tarihinde [www.mevzuat.gov.tr/Metin.aspx?MevzuatKod=1.5.5070...0](http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.aspx?MevzuatKod=1.5.5070...0) adresinden erişildi.

Elektronik imza kanununun uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar hakkında yönetmelik.(2005, 6 Ocak). Resmî Gazete, Sayı:25692.

Ergün, Ö. (2005). *Dijital imza ve dijital imzanın kullanımı*. 10 Mart 2013 tarihinde <http://ab.org.tr/ab05/tammetin/12.doc> adresinden erişildi.

European Union Archive Network (EUAN). (2003). *European Union Archive Network (EUAN)*. 23 Eylül 2012 tarihinde <http://www.euan.org/> adresinden erişildi.

European Commission on Preservation and Access (ECPA) (2013). GRIP: Gateway for Resources and Information on Preservation. Amsterdam: ECPA. 13 Şubat 2013 tarihinde <http://www.archivi.beniculturali.it/INTRANET/estero/NationaalArchieveECPA.PDF> adresinden erişildi.

European Communities. (2007). eID Interoperability for PEGS: National profile the Netherlands. 10 Ocak 2012 tarihinde <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docf8fc.pdf?id=31541> adresinden erişildi.

European Communities. (2008). *Moreq2 specification: model requirements for the management of electronic records*. France: European Communities. 10 Ocak 2013 tarihinde [http://ec.europa.eu/archival-policy/moreq/doc/moreq2\\_spec.pdf](http://ec.europa.eu/archival-policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf) adresinden erişildi

European Union. (2010). *e-Government factsheets: e-government in Turkey 2010*. 11 Şubat 2013 tarihinde <http://www.epractice.eu/en/factsheets/> adresinden erişildi.

European Union. (2011). *e-Government factsheets: e-government in Turkey 2011*. 11 Şubat 2013 tarihinde <http://www.epractice.eu/en/factsheets/> adresinden erişildi.

Evren, A. (2012). *e-Devletin amaçları*, 10 Şubat 2013 tarihinde [www.bthaber.com](http://www.bthaber.com), adresinden erişildi.

e-Yazışma. (2011). *e-Yazışma projesi*. 11.02.2013 tarihinde <http://www.yazisma.gov.tr/SitePages/eyasizmaana.aspx> adresinden erişildi.

Gable, J. (2002). Everything you want to learn about DoD. *Information Management Journal*, November/December, 32-38.

The Georgia Archives. (2008). Electronic document management system technologies. Atlanta, GA: The Georgia Archives. 13.01.2012 tarihinde [http://sos.georgia.gov/archives/pdf/records\\_and\\_information\\_management\\_services/edms.pdf](http://sos.georgia.gov/archives/pdf/records_and_information_management_services/edms.pdf) adresinden erişildi.

Goldschmidt, P., Joseph, P. ve Debowski, S. (2012). Designing an effective EDRMS based on Alter's service work system model. *Records Management Journal*, 22(3), 152-169

Gunnlaugsdottir., J. (2008). Registering and searching for records in electronic records management systems. *International Journal of Information Management*, 28(4), 293-304

Hare, C. E. ve McLeod, J. (1997). *Developing a Record Management Programme*. London: Aslib.

Healy, S. (2010). ISO 15489 Records management: its development and significance *Records Management Journal*, 20(1), 96-103.

Herrera-Viedma, E. ve Peis, E. (2003). Evaluating the informative quality of documents in SGML format from judgements by means of fuzzy linguistic techniques based on computing with words. *Information Processing and Management*, 39, 233–249.

Hoffman, H. (2006). Standards: not one size fit all. *Information Management Journal*, May/June, 36-45

INSAR.( Information Summary on Archives) (2002). Proceedings of the DLM Forum. 18 Eylül 2012 tarihinde [www.dlmforum.eu](http://www.dlmforum.eu) adresinden erişildi.

ICA- Committee on Electronic Records. (1997). *Guide for Managing Electronic Record from an Archival Perspective* . Paris: ICA. 20 Eylül 2012 tarihinde <http://www.ica.org/10824/studies-and-case-studies/ica-study-n8-guide-for-managing-electronic-records-from-an-archival-perspective.html> adresinden erişildi.

ICA. (2008). *Guidelines and functional requirements for electronic Records management systems*. Paris: ICA. 23 Eylül 2012 tarihinde <http://e-records.chrisprom.com/ica-guidelines-and-functional-requirements-for-electronic-records-management-systems/> adresinden erişildi.

ICA. (2009). *International Council of Archives (ICA)*. 20 Eylül 2012 tarihinde <http://www.ica.org/3/homepage/home.html> adresinden erişildi.

ICA. (2013). *International Council on Archives (ICA)*. 13 Şubat 2013 tarihinde <http://www.ica.org/102/about-ica/an-introduction-to-our-organization.html> adresinden erişildi.

IEC Webstore. (2013). *ISO/IEC/TR 20943-1 Information technology — Procedures for achieving metadata registry (MDR) content consistency Part 1*. 15 Ocak 2013 tarihinde [http://webstore.iec.ch/webstore/webstore.nsf/Artnum\\_PK/40653](http://webstore.iec.ch/webstore/webstore.nsf/Artnum_PK/40653) adresinden erişildi.

Interchange of Data between Administration (IDA). (2001). *Model requirements for the management of electronic records (MoReq)*. 24 Eylül 2012 tarihinde <http://www.cornwell.co.uk/moreq.pdf> adresinden erişildi.

InterPARES Project. (2013). *InterPARES Project*. 11 Şubat 2012 tarihinde <http://www.interpares.org/> adresinden erişildi.

InterPARES 2 Project. (2009). *The International research on permanent authentic records in electronic systems*. InterPARES. 11 Şubat 2012 tarihinde [http://www.interpares.org/ip2/ip2\\_index.cfm](http://www.interpares.org/ip2/ip2_index.cfm) adresinden erişildi.

InterPARES 3 Project. (2008). *InterPARES 3 Project organizational policy: final version 2.0*. InterPARES . 12.01.2013 tarihinde [http://www.interpares.org/display\\_file.cfm?doc=ip3\\_organizational\\_policy\\_v2-0.pdf](http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip3_organizational_policy_v2-0.pdf) adresinden erişildi.

ISO 15489-1. (2001). *International records management standard*. Switzerland: ISO/TC 46 Technical Committee:1-11. 11 Şubat 2011 tarihinde [http://www.javeriana.edu.co/archivo/07\\_eventos/preservaciondigital/memorias/index\\_archivos/norma/iso\\_15489-1.pdf](http://www.javeriana.edu.co/archivo/07_eventos/preservaciondigital/memorias/index_archivos/norma/iso_15489-1.pdf) adresinden erişildi.

ISO/TR 15489-2. (2001). *Technical report: International records management standard guidelines*. Switzerland: ISO/TC 46 Technical Committee, 2001:1- 24. 1 Şubat.2012 tarihinde [http://www.imaginar.org/javeriana/index\\_archivos/norma/iso\\_15489-2.pdf](http://www.imaginar.org/javeriana/index_archivos/norma/iso_15489-2.pdf) adresinden erişildi.

ISO. (2004). *ISO/IEC 11179-1 Information technology — Metadata registries (MDR) Second edition*. Switzerland: ISO/IEC. 10 Ocak 2012 tarihinde [http://www.cc.gatech.edu/projects/curator/oldsite/docs/ISO\\_IEC\\_11179-1.pdf](http://www.cc.gatech.edu/projects/curator/oldsite/docs/ISO_IEC_11179-1.pdf) adresinden erişildi.

ISO. (2005). *ISO/TR 18492 Technical report: Long-term preservation of electronic document-based information*. Switzerland: ISO. 10 Ocak 2012 tarihinde <http://tgw.lib.tsinghua.edu.cn/sites/default/files/TH09080521SO.pdf> adresinden

erişildi.

ISO/IEC 17799.(2000). *ISO/IEC 17799: Information technology -- Security techniques – Code of practice for information security management* . Switzerland: ISO/IEC. 12 Ocak 2013 tarihinde <http://www.iso.staratel.com/ISO17799/Doc/ISO17799/iso1799.pdf> adresinden erişildi.

İnam, Ş. ve Ayber, H. (2002). *e-Devlet içerisinde e-kadastro ve e-tapunun yeri*. Selçuk Üniversitesi Jeodezi ve Fotogrametri Mühendisliği Öğretiminde 30.Yıl Sempozyumu'nda sunulan bildiri. 13 Şubat 2013 tarihinde [http://www.harita.selcuk.edu.tr/arsiv/semppdf/515\\_519.pdf](http://www.harita.selcuk.edu.tr/arsiv/semppdf/515_519.pdf) adresinden erişildi.

İnce, M. (2003). *e-Dönüşüm Türkiye projesi bilgi toplumu ve Türkiye etkinliği* . 26 Ocak 2013 tarihinde <http://www.docstoc.com/docs/121431348/DPTeDonusum-Turkiye-Projesi-Sunumu> adresinden erişildi.

Joseph, P., Debowski, S. ve Goldschmidt P. (2011). Paradigm shifts in recordkeeping responsibilities: implications for ISO 15489's implementation. *Records Management Journal*, 22(1) ,57-75.

Kalkınma Bakanlığı. (2011). *E-Yazışma Projesi teknik rehberi*. Ankara: Kalkınma Bakanlığı. 11 Şubat 2013 tarihinde <http://www.e-yazisma.gov.tr/SitePages/eyasizmaana.aspx> adresinden erişildi.

Kalkınma Bakanlığı. (2012a). *2013 yılı programı*. Ankara: Kalkınma Bakanlığı.11 Şubat 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/> adresinden erişildi.

Kalkınma Bakanlığı. (2012b). *Orta Vadeli program (2013-2015)*. Ankara: Kalkınma Bakanlığı.10 Ocak 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr> adresinden erişildi.



Kalkınma Bakanlığı. (2013a). *Bilgi toplumu stratejisinin yenilenmesi projesi: toplumsal dönüşüm eksenini mevcut durum raporu*. Ankara: Kalkınma Bakanlığı. 4 Şubat 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumustratejisi.org/tr> adresinden erişildi.

Kalkınma Bakanlığı. (2013b). *Kalkınma Bakanlığı*. 10 Şubat 2013 tarihinde <http://www.dpt.gov.tr/Kalkinma.portal> adresinden erişildi.

Kalkınma Bakanlığının Teşkilatı ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname. (2011). T. C. Resmi Gazete. Sayı 27958 Mükerrer .08 Haziran 2011. 12 Ocak 2013 tarihinde <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/31076.html> adresinden erişildi.

Kampffmeyer, U. (2006). *ECM enterprise content management*. Germany: Project Consult. 09 Kasım 2009 tarihinde [http://www.projectconsult.net/files/ecm\\_white%20paper\\_kff\\_2006.pdf](http://www.projectconsult.net/files/ecm_white%20paper_kff_2006.pdf) adresinden erişildi.

Kandur, H. (2005). *Elektronik belge yönetim sistem kriterleri referans modeli (v.1.0)*. Ankara: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü

Kandur, H. (2006). *Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli (2. bs)*. Ankara: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

Kandur, H. (2011). Türkiye’de kamu kurumlarında elektronik belge yönetimi: mevcut durum analizi ve farkındalığın artırılması çalışmaları. *Bilgi Dünyası*, 12(1), 212.

Kaptan, Saim. (1989). Bilimsel araştırma teknikleri ve istatistik yöntemleri. Ankara: Tekişik Matbaası.

Karakoçak, K. (Yay. haz.). (2006). *Elektronik imza el kitabı*. Ankara: Ankara Barosu.

KB-eb. (2013). Elektronik belge yönetim sistemi (KB-eb). 11 Ocak 2013 tarihinde <https://dptnet.dpt.gov.tr/SitePages/dptnet.aspx> adresinden erişildi.

KB-Tarama. (2013). KB-Tarama. 11 Ocak 2013 tarihinde <https://dptnet.dpt.gov.tr/SitePages/dptnet.aspx> adresinden erişildi.

Kırçova, İbrahim (2003). e-Devlet uygulamaları ve ekonomiye etkileri. İstanbul: İTO.

Kunis, R. Rünger, G. and Schwind M. (2007) . A Model for document management e-government systems based on hierarchical process folders. *The Electronic Journal of e-Government* , 5(2), 191 – 204.

Külcü, H. (2008). *Belge yönetiminde kapasite değerlendirme: Türkiye Kızılay Derneği*,Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Külcü, Ö. (1998). *Üniversitelerde belge yönetimi*. Yayınlanmamış lisans tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Külcü, Ö. (2000). Modern kurumlarda bir denetim aracı olarak belge yönetimi ve ülkemizdeki durum. *Türk Kütüphaneciliği*, 14(1), 18-46.

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

Külcü, Ö. (2008). Hacettepe, British Columbia ve Simon Frazer üniversitelerinde belge yönetimi uygulamalarının karşılaştırmalı analizi. *Bilgi Dünyası* , 9(2), 370-398.

Külcü, Ö. (2009). Evolution of the e-records management practices in e-government: reflections from Turkey. *The Electronic Library*, 27 (6), 999-1009.

- Külcü, Ö. Ve Çakmak, T. (2009). Elektronik belge yönetimi üzerine InterPARES projesi ve Türkiye takımı faaliyetleri. *Bilgi Dünyası*, 2009, 10 (2), 287-302.
- Külcü, Ö. (2010). Belge yönetiminde yeni fırsatlar: dijitalleştirme ve içerik yönetimi uygulamaları. *Bilgi Dünyası*, 11 (2), 290-331.
- Külcü, Ö. (2012). Türkiye’de kurumsal elektronik bilgi ve belge yönetimi uygulamalarına dönük koşulların değerlendirilmesi: 57 örnek kurumun analizi. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(1), 30-52.
- Lappin, J. (2010). What will be the next records management orthodoxy?. *Records Management Journal*, 20(3), 252-264
- Leigh, A. ve Atkinson R. (2001). *Breaking down bureaucratic barriers: the next phase of digital government, progressive institute, technology and new economy Project*. Washington: Progressive Policy Institute. 11 Eylül 2012 tarihinde [http://andrewleigh.org/pdf/Digital%20government%20report%20\(PPI\).pdf](http://andrewleigh.org/pdf/Digital%20government%20report%20(PPI).pdf) adresinden erişildi.
- Lipchak, A. (2002). *Information management to support evidence-based governance in the electronic age*. Public Policy Forum. 12 Eylül 2012 tarihinde <http://www.ppforum.ca/sites/default/files/record-keeping.pdf> adresinden erişildi.
- Lipchak, A. ve McDonald, J. (2003, 19 Kasım- 12 Aralık). *Electronic government and electronic records: E-records readiness and capacity building*. An electronic discussion’da sunulan bildiri. 12 Eylül 2012 tarihinde [http://www.irmt.org/documents/research\\_reports/e\\_discussions/IRMT\\_ediss\\_readiness.pdf](http://www.irmt.org/documents/research_reports/e_discussions/IRMT_ediss_readiness.pdf) adresinden erişildi.

Livelton, T. (1996), *Archival Theory, Records and the Public*, Lanham, MD Scarecrow Press.

Li Xie. (2006). *Evaluation of electronic document and record management program in an Canadian Municipality*. Unpublished master's thesis, University of British Columbia

MacKenzie, G. (1999). A new world ahead: International challenges for information management. *Informational Management Journal*, 33 (2), 24-34.

MERNIS. (2007). *MERNİS*. 11 Eylül 2012 tarihinde <http://www.mernis.net/> adresinden erişildi.

MINERVA EC. (2013). *MINERVA Project*. 11 Şubat 2013 tarihinde <http://www.minervaeurope.org/about/minervaec.htm> adresinden erişildi.

Milli Arşiv Kanun Tasarısı. (2007). *Milli Arşiv Kanun Tasarısı*. 11 Ocak 2013 tarihinde <http://www2.tbmm.gov.tr/d22/1/1-1191.pdf> adresinden erişildi.

Minnesota State Archives, Minnesota Historical Society. (2004). *Electronic document management systems. Version 4*. Minnesota: Minnesota State Archives, Minnesota Historical Society. 13 Şubat 2013 tarihinde [http://www.mnhs.org/preserve/records/electronicrecords/docs\\_pdfs/DocumentMgmt-v5-march2012.pdf](http://www.mnhs.org/preserve/records/electronicrecords/docs_pdfs/DocumentMgmt-v5-march2012.pdf) adresinden erişildi.

Muhafazasına Lüzum Kalmayan Evrak ve Malzemenin Yok Edilmesi Hakkında Kanun.(1988). T. C. Resmî Gazete, Sayı: 19949, 04 Ekim 1988.

National Archives. (2013). *Electronic records archive(ERA)*. College Park, MD :National Archives and Records Administration. 11 Şubat 2013 tarihinde <http://www.archives.gov/era/about/> adresinden erişildi.

National Archives of Australia (2004), *Digital Recordkeeping Guidelines*. Digital Recordkeeping: Guidelines for Creating, Managing and Preserving Digital Records, Canberra : National Archives of Australia. 11 Ocak 2012 tarihinde [www.naa.gov.au/recordkeeping/er/guidelines.html](http://www.naa.gov.au/recordkeeping/er/guidelines.html) adresinden erişildi.

The National Archives of Canada. (1996). *Records/Document/Information Management (RDIM): Integrated Document Management System for the Government of Canada*. The National Archives of Canada. 12 Ocak 2013 tarihinde [http://www.moreq2.eu/other-specifications/filedownload/33\\_ca13b18c5731aa8e033aac18f690cec8](http://www.moreq2.eu/other-specifications/filedownload/33_ca13b18c5731aa8e033aac18f690cec8) adresinden erişildi.

The National Archives ve the Museums, Libraries & Archives Council. (2010). *Archives for the 21st Century in action*. Surrey: The National Archives Birmingham: The Museums, Libraries & Archives Council 13.02.2013 tarihinde <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/archives-for-the-21st-century-in-action.pdf> adresinden erişildi.

The National Archives and Records Administration (NARA). (2011). 2011 Records Management self-assessment report. College Park, MD: The National Archives and Records Administration. 03 Nisan 2012 tarihinde <http://www.archives.gov/records-mgmt/resources/self-assessment-2011.pdf> adresinden erişildi.

Newton, Carl. (1996). "The Future of records management is not what is used to be" *Records Management Journal*, 5(3),151-159.

OECD.(Organization for Economic Cooperation and Development). (2003). The case for e-government: excerpts from the OECD Report “the e-government imperative, *OECD Journal on Budgeting* , 3(1). 07 Mart 2013 tarihinde <http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf> adresinden erişildi.

OECD. (Organization for Economic Cooperation and Development). (2004, 7-8 Ekim). *E-transformation Turkey project: Turkish case for e- government*. OECD senior officials from centres of government on using new tools for decision making: impacts on information. Communication and Organisation Toplantısı'nda sunulan doküman. 20 Ocak 2013 tarihinde <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/eng/docs/OECD%20Room%20DocumentTURKEY.pdf> adresinden erişildi.

Odabaş, Ç. (2002). Stratejik yönetim ve e-devlet. *Sayıştay Dergisi*, 55, 83-94.

Odabaş, H. (1999). *Elektronik belgeler ve Arşivler. Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını...* Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslar arası Sempozyum Bildirileri <17-21 Kasım 1999, Ankara> içinde (356-365). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Odabaş H. ve Rukancı, F. (2004). Belge yönetiminin bir unsuru olarak yazışma yönetimi *Türk Kütüphaneciliği* ,18(4),385-406.

Odabaş, H. (2005). Belge yönetimi ve Türkiye'de belge yönetimi gereksinimi. *Bilgi Dünyası*, 6 (1), 36-57.

Odabaş, H. (2008). Elektronik belge düzenleme yaklaşımları ve Türkiye'de e-devlet uygulamalarında elektronik belge yönetimi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 121-142.

Odabaş, H. (2009, 11-13 Şubat). *Bilgi kaynaklarının işletiminde elektronik doküman yönetimi ve elektronik belge yönetimi sistemlerinin rolü*. Akademik Bilişim'09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı'nda sunulan bildiri.

Özcivelek, H. R. (2003, 16-18 Nisan). *Dünyada ve Türkiye'de elektronik devlet tartışmaları: kavram üzerine bir sorgulama*. ICT Telecom Eurasia'03 conference'da sunulan bildiri. 13 Mart 2013 tarihinde <http://www.uzay.tubitak.gov.tr/tubitakUzay/yayinlar/> adresinden erişildi.

Özdemirci, F. (1999a). Teknolojik gelişmelerin belge yönetimine etkisi ve arşivler. *Türk Kütüphaneciliği*, 13(1), 50-57.

Özdemirci, F. (1999b). Organizasyonlarda belge yönetimi ve toplam kalite. *Türk Kütüphaneciliği*, 13(2), 101-111.

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

Özdemirci, F. (2007a). Üniversitelerde belge yönetimi ve arşivler. *Türk Kütüphaneciliği* 21(2), 218-229.

Özdemirci, F.(2007b). *BBY 305 Belge yönetimi ders notları* 15 Kasım 2012 tarihinde [acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=58](http://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=58) adresinden erişildi.

Özdemirci, F. (2008). Üniversiteler için belge yönetimi ve arşiv sistemi (BEYAS) geliştirme ve uygulama projesi: Bir işbirliği örneği". Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi- Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu Bildirileri içinde ( ss. 225- 235). Edirne: Trakya Üniversitesi Rektörlüğü.

Özdemirci, F., Torunlar, M. Ve Saraç, S. (2009). Üniversiteler için belge yönetimi ve arşiv sistemi-işlemleri (BEYAS) el kitabı. Ankara.

Özsağır, A. ve Küllük, M. (2002, 10-11 Mayıs). *e-Devlet yatırımlarının geri dönüşümü ve ekonomik büyümeye etkisi*. I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi'nde sunulan bildiri.

PANDORA. (2013). *PANDORA*. 12.02.2013 tarihinde <http://pandora.nla.gov.au/> adresinden erişildi.

Penn, Ira A., Mordel A. ve Kelvin, G. P. (1989). *Record Management Handbook*. Smith: Gower.

Penn, Ira A., Pennix, G. ve Coulson J. (1994). *Record Management Handbook*. Aldershot, Hants, England ; Brookfield, Vt.: Gower.

Peterson, T.H. (1991). An archival bestiary. *American Archivist*, 54 (2), 192-205  
Public Record Office. (2001). *E-government policy framework for electronic records management*. Surrey: Public Record Office. 22 Nisan 2012 tarihinde [http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/egov\\_framework.pdf](http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/egov_framework.pdf) adresinden erişildi.

Public Record Office. (2002). *Functional requirements for electronic records management systems*. Surrey: Public Record Office. 10 Ocak 2013 tarihinde <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/requirementsfinal.pdf> adresinden erişildi.

Public Record Office Victoria. (2013). VERS (Victorian Electronic Records Strategy). 11 Şubat 2013 tarihinde <http://prov.vic.gov.au/government/vers> adresinden erişildi.



Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik. (2004). T. C. Resmi Gazete, Sayı: 25658, 2 Aralık 2004: 5-26.

Robek, M.F., Brown, G.F. ve Maedke, W.O. (1987). Information and records management (3th.ed.). Encino: Glencoe Publishing Co.

Sağsan, M. (2001). e-Devlet toplumların yeni umut ışığı mı?" *Stratejik Analiz Dergisi*, 2(19), 07 Mart 2013 tarihinde [http://staff.neu.edu.tr/~msagsan/files/PUBL/e\\_devlet....pdf](http://staff.neu.edu.tr/~msagsan/files/PUBL/e_devlet....pdf) adresinden erişildi.

Screene, L. (2005). How prepared are public bodies for the implementation of the UK Freedom of Information ACT, in January 2005. *Records Management Journal*, 15(1), 34-42.

Shepherd, E. ve West, V. (2003). Are ISO 15489-1 2001 and ISAD(G) compatible? Part 1". *Records Management Journal*, 13 (1), 9-23.

Smith, J.R. ve Kallaus, N.F. (1997). *Records management*. Cincinnati: South-Western Educational Publishing.

Sosyal, T.(2006). Teknik ve hukuki açıdan elektronik imza, *Legal Hukuk Dergisi*, 39,697-733) 10 Mart 2013 tarihinde [http://www.turkhukuk sitesi.com/makale\\_1233.htm](http://www.turkhukuk sitesi.com/makale_1233.htm) adresinden erişildi.

South Carolina Department of Archives & History. (2008) *Electronic records management guidelines: electronic document management systems.Version 2*. South Carolina: South Carolina Department of Archives & History. 13 Şubat 2013 tarihinde <http://rm.sc.gov/electronicrecords/ERmanagementguidelines/Documents/ermEDMS.pdf> adresinden erişildi.

Spratt, R. (2004). Records management: the next ten years. RDIMS (Records Documents and Image Management Systems). Canadian Federal Government Shared System Initiative. 1 Nisan 2012 tarihinde <https://www.rdims.com/Documents/WhitePaper-RecordsManagement-TheNextTenYears.doc> adresinden erişildi.

Standart Dosya Planı. (2005). Başbakanlık Personel ve Prensipler Genel Müdürlüğü Genelge, Sayı: 320-3802, 24 Mart 2005.

State Records of South Australia. (2002). *Introduction to electronic records management*. Adeladie SA: State Records of South Australia. 20 Ocak 2013 tarihinde [http://www.archives.sa.gov.au/files/management\\_standard\\_introelecrcmgmt.pdf](http://www.archives.sa.gov.au/files/management_standard_introelecrcmgmt.pdf) adresinden erişildi.

Stephens, D. O. (2001). Megatrends in international records management. *Information Management Journal*, 35 (4), 66-70.

Süngü, Elif. (2007). Avrupa Birliği e-Dönüşüm süreci. *Elektrik Mühendisliği*, 432, 66-69. 01 Şubat 2013 tarihinde [http://www.emo.org.tr/ekler/9e3b2c88ef35d68\\_ek.pdf?dergi=493](http://www.emo.org.tr/ekler/9e3b2c88ef35d68_ek.pdf?dergi=493) adresinden erişildi.

Todd, M. ve Harries, S. (2002, 6-8 Mayıs). *Functional requirements for ERMS..* DLM Forum 2002'de sunulan bildiri. Proceedings of the DLM-Forum 2002: access and preservation of electronic information: best practices and solutions kitabı içinde ss.(292- 300)

Turhan, Sıtkı. (2006). *E-devlet Uygulama Alanlar: Türkiye'deki sağlık yönetiminde e-devlet kullanımı*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Bolu: T. C. Abant İzzet Baysal Üniversitesi 12 Ekim 2012 tarihinde <http://www.belgeler.com/blg/1885/e-devlet->

uygulama- Alanları- Türkiye-deki-salıklar-yönetiminde-e-devlet-kullanımı-application-areas-of-e-state-the-use-of-e-state-in-health-administration-in-turkey adresinden erişildi.

Tüfekçi, T. (2006, 7-8 Aralık). İki yılın sonrasında elektronik imzada neredeyiz?. M. Alkan ve Ş. Sağıroğlu (Yay. haz.). Ulusal Elektronik İmza Sempozyumu” bildirileri içinde (s. 10-15) Ankara: Telekomünikasyon Kurumu; Gazi Üniversitesi.

TS ISO 15489-1. (2007). *Bilgi ve dokümantasyon - Belge yönetimi Bölüm 1: Genel*. Ankara: Türk Standartlar Örgütü.

TSE ISO/TR 15489-2. (2007). *Bilgi ve dokümantasyon - Belge yönetimi - Bölüm 2: Kılavuzlar*. Ankara: Türk Standartlar Örgütü.

Türk Standartları Enstitüsü. (2007). Bilgi ve dokümantasyon – Elektronik belgeyönetimi. (TSE 13298) . Ankara: TSE. 01 Kasım 2012 tarihinde [http://www.tse.org.tr/Turkish/Abone/Standard\\_Ara.asp?Durum=lcsTablosu&Sira=1&EskiKod=01.110](http://www.tse.org.tr/Turkish/Abone/Standard_Ara.asp?Durum=lcsTablosu&Sira=1&EskiKod=01.110) adresinden erişildi

Türkiye Bilişim Derneği. (2002). *e-Devlet yolunda Türkiye*. Ankara. Türkiye Bilişim Derneği.

Türkiye Bilişim Derneği. (2006). *E-devlet kavramları el kitabı (2. sürüm)*. Önder Özdemir, Abdullah Vezir, Cemal Tura... (Derleyenler). Ankara: Türkiye Bilişim Derneği 10 Kasım 2012 tarihinde [http://www.tbd.org.tr/usr\\_img/cd/kamubib14/diger/BG3-2006.pdf](http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib14/diger/BG3-2006.pdf) adresinden erişildi.

Türkiye Bilişim Vakfı. (2004). *Türkiye’de bilgi ekonomisine ve bilgi toplumuna geçiş için strateji ve politikaları .İzmir İktisat Kongresi 22. Çalışma Grubu Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Toplumuna Geçiş Raporu, TBV Versiyonu*. İstanbul: Türkiye Bilişim Vakfı. 10 Eylül 2012 tarihinde <http://www.urak.org/haberler/URAKBilisimRaporu.pdf> adresinden erişildi.

Uçkan, Ö. (2003). e-Demokrasi ve Türkiye, kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar-I. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Ulusoy, A. ve Karakurt, B. (2002, 10-11 Mayıs). *Türkiye'nin e-devlet'e geçiş zorunluluğu*, I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi'nde sunulan bildiri. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.

UNESCO. (2013b). *UNESCO Archival Portal*. 20 Eylül 2012 tarihinde <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/portals-and-platforms/unesco-archives-portal/> adresinden erişildi.

UNESCO. (2013a). *Legal evidence of electronic records*. 13 Şubat 2013 tarihinde [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpURL\\_ID=4975&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpURL_ID=4975&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) adresinden erişildi.

United Nations. (2012). *United Nations e-Governmet survey 2012*. New York: United Nations.10 Ocak 2013 tarihinde <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> adresinden erişildi.

Vieira, R., Ferreira, D., Borbinha, J. Ve Gaspar, G. (2012). A requirements engineering analysis of Moreq. *Records Management Journal*, 22(3), 212-228.

Yıldız, A. K. (2005). *Kurumsal bilginin stratejik planlamadaki rolü*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Yusof, Z.M. ve Chell, R.W. (1999). *The Eluding definitions of records and records management: Is a universally acceptable definition possible?* Record Management Journal, 9 (1), 9-20.

Yürütücü, A. (2002, 9-11 Aralık). e-Devlet, e-yönetim ve Türkiye'deki durum analizi. İNET 2002 Konferansı'nda sunulan bildiri.

Waldron, M. (2004). Adopting electronic records management: Europeanstrategicinitiatives. *Information Management Journal*, 38 (4), 31-35.

Wallace, D.A. (2001). Electronic records management defined by court case and policy. *Information Management Journal*, 35 (1), 4-12.

Wamukoya, J. (2000). Records and archives as a basis for good government: implications and chalenges for records managers and archivist in Africa. *Records Management Journal*,10(1), 23-33.

Werf-Davelaar. (1999). Long-term Preservation of Electronic Publications: The NEDLIB Project. D-Lib Magazine, 5(9), 11 Ocak 2013 tarihinde <http://www.dlib.org/dlib/september99/vanderwerf/09vanderwerf.html> adresinden erişildi.

Zeaman, D. ve Healey, R. (2005). Metadata for records management in the governmen of Canada. *Feliciter*, 3, 141-143.

## EKLER

### Ek 1: Anket

#### Kalkınma Bakanlığında Kurumsal Arşiv ve Belge Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi

Bu çalışma Kalkınma Bakanlığında kullanılan, kurumun intranetinden erişilen Elektronik Belge ve Yönetim Sistemi(Kb-eb), Arşiv ve Belge Yönetim Sistemi ve KB-Tarama sisteminin kullanıcı bakış açısı ile performansını analiz etmek üzere gerçekleştirilmektedir. Ankete yanıt verenlerin kimliği değil verdikleri yanıtlar önemli görülmektedir. Bu çerçevede Kalkınma Bakanlığında elektronik bilgi ve belge yönetimi uygulamalarına dönük yaklaşımlarınızın doğru yansıtılması çalışmanın başarısı açısından önemlidir. Anket ile ilgili düşünce ve görüşlerinizi Kütüphane Yayın ve Arşiv Dairesinden Gülçin Özbal'a 6931Nolu telefondan ya da gulcin.ozbal@kalkinma.gov.tr eposta adresinden iletebilirsiniz.

\*Doldurulması zorunlu sorular

1. Kurum içinde toplam hizmet süreniz(yıl) nedir? \*

- a. 1-2 Yıl
- b. 3-5 Yıl
- c. 6-10
- d. 11-20 Yıl
- e. 20 Yıl ve daha fazla

2. En son mezun olduğunuz eğitim programı hangisidir? \*

- a. Lise ve dengi okul
- b.Önlisans (2 yıllık yüksek okul)
- c. Lisans (4 yıllık üniversite)
- d.Yüksek lisans
- e.Doktora

3. Kurumda unvanınız nedir? \*

- a.Yönetici
- b.Uzman
- c. Uzman yardımcısı
- d.İdari personel/memur
- e.Teknik personel
- f.Diğer.....

4. Kurumda bağlı olduğunuz daire başkanlığı hangisidir? \*

.....

5. Kurumsal iş süreçleri ile ilgili ihtiyaç duyduğunuz bilgiyi nerelerden sağlarsınız? \*

(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz)

- a. KB net (Kurumun İtraneti)
- b. Arşiv ve Belge Yönetimi Sistemi(AVBYS)
- c. KB Tarama(E-kapı)
- d. Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (KB-eb)
- e. BLISS Kütüphane Otomasyon Sistemi
- f. Kurumun Web sayfası
- g. E-Posta sistemi
- h. İnternet
- i. Kütüphane
- j. E-kütüphane
- k. Kurum arşivi
- l. Konu uzmanı kişiler

6. Kurum içerisine bilgi alışverişi için aşağıdaki hangi kanalları kullanıyorsunuz? \*

(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)

- a. KB net (Kurumun İtraneti)
- b. Arşiv ve Belge Yönetimi Sistemi (AVBYS)
- c. KB Tarama(E-Kapı)
- d. Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (KB-eb)
- e. Kurumun Web sayfası
- f. E-Posta sistemi
- g. Hiçbiri

7. Kurum içerisinde resmi evrak ve doküman paylaşımı için öncelikle aşağıdaki hangi kanalları kullanıyorsunuz.(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)

- a. KB net (Kurumun İtraneti)
- b. Arşiv ve Belge Yönetimi Sistemi (AVBYS)
- c. KB Tarama (E-Kapı)
- d. Elektronik Belge Yönetim Sistemi(KB-eb)
- e. E-posta sistemi
- f. Hiçbiri

8. Kurumda elektronik imza sertifikalı yazışmaları ne sıklıkta yürütüyorsunuz? \*

- a. Her gün
- b. Haftada bir
- c. Haftada birkaç kez
- d. Ayda bir
- e. Ayda birkaç kez
- f. Hiç

9. Kurum içerisinde hangi nedenlerden dolayı Elektronik Belge Yönetimi Sistemini (KB-eb) kullanıyorsunuz? \*

(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)

- a. Kurumda herhangi bir birime bilgi verme ve/veya bilgi alma
- b. Görev tanımı içerisindeki iş ve işlemlerin yürütülmesi
- c. Kurum içi/dışından diğer kişi ya da kuruluşlarla yazışmaların gerçekleştirilmesi
- d. Belgelerin denetimini sağlamak amacıyla
- e. KB-eb'yi kullanmıyorum.

Diğer:.....

10. Kurum içerisinde hangi nedenlerden dolayı Arşiv ve belge Yönetimi Sistemini (AVBYS) kullanıyorsunuz? \*

(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)

- a. Kurumda herhangi bir birime bilgi verme ve/veya bilgi alma
- b. Görev tanımı içerisindeki iş ve işlemlerin yürütülmesi
- c. Belgelerin denetimini sağlamak amacıyla
- d. Gazete, kupür, form, doküman vb. erişim
- e. Gazete, kupür, form, doküman vb. yükleme
- f. AVBYS'yi kullanmıyorum.

Diğer:.....

11. Kurum içerisinde hangi nedenlerden dolayı KB Tarama(E-Kapı)yı kullanıyorsunuz?\*

(Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz)

- a. Kurumda herhangi bir birime bilgi verme ve/veya bilgi alma
- b. Görev tanımı içerisindeki iş ve işlemlerin yürütülmesi
- c. Uzmanlık tezleri, raporlar, belgeler, çizelgeler vb. erişim
- d. Uzmanlık tezleri, raporlar, belgeler, çizelgeler vb. yükleme
- e. Belgelerin denetimini sağlamak amacıyla
- f. KB Tarama'yı kullanmıyorum.

Diğer:.....

12. Kalkınma bakanlığında kullanılan Arşiv ve Belge Yönetim Sistemine (AVBYS) dönük aşağıdaki koşulları nasıl değerlendiriyorsunuz? \*

| (1 en olumsuz , 5 en olumlu olacak şekilde değerlendiriniz. Sistemi kullanmıyorsanız ya da fikriniz yoksa herhangi bir şık işaretlemeyebilirsiniz. ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| AVBYS'nin kullanım kolaylığı   |   |   |   |   |   |
| AVBYS içerisindeki istenilen bilgiye erişim  |   |   |   |   |   |
| AVBYS içerisine belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesi   |   |   |   |   |   |
| AVBYS içerisine belgelerin tanımlanması için gerekli tüm alanların varlığı   |   |   |   |   |   |
| AVBYS'nin güvenliği ve güvenilirliği   |   |   |   |   |   |
| AVBYS' de erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamalarına dönük koşullar   |   |   |   |   |   |
| AVBYS içerisinde belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenmesi   |   |   |   |   |   |
| AVBYS içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhası   |   |   |   |   |   |
| AVBYS'de yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği   |   |   |   |   |   |
| AVBYS'nin kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterliliği   |   |   |   |   |   |
| AVBYS uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliği   |   |   |   |   |   |
| AVBYS'ye dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliği   |   |   |   |   |   |
| AVBYS'nin kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesi  |   |   |   |   |   |
| Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi   |   |   |   |   |   |
| Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliği   |   |   |   |   |   |

13. Kalkınma bakanlığında kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sistemine (KB-eb) dönük aşağıdaki koşulları nasıl değerlendiriyorsunuz? \*

| (1 en olumsuz , 5 en olumlu olacak şekilde değerlendiriniz. Sistemi kullanmıyorsanız ya da fikriniz yoksa herhangi bir şık işaretlemeyebilirsiniz. ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| KB-eb'nin kullanım kolaylığı   |   |   |   |   |   |



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| KB-eb içerisindeki istenilen bilgiye erişim  |  |  |  |  |  |
| KB-eb içerisine belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesi                     |  |  |  |  |  |
| KB-eb içerisine belgelerin tanımlanması için gerekli tüm alanların varlığı                   |  |  |  |  |  |
| KB-eb'nin güvenliği ve güvenilirliği   |  |  |  |  |  |
| KB-eb'de erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamalarına dönük koşullar                          |  |  |  |  |  |
| KB-eb içerisinde belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenmesi                       |  |  |  |  |  |
| KB-eb içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhası                                   |  |  |  |  |  |
| KB-eb'de yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği                                 |  |  |  |  |  |
| KB-eb'nin kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterliliği                               |  |  |  |  |  |
| KB-eb uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliği |  |  |  |  |  |
| KB-eb'ye dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliği               |  |  |  |  |  |
| KB-eb'nin kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesi                                  |  |  |  |  |  |
| Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi                                       |  |  |  |  |  |
| Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliği   |  |  |  |  |  |

14. Kalkınma Bakanlığı'nda kullanılan KB Tarama(E-Kapı) sistemine dönük aşağıdaki koşulları nasıl değerlendiriyorsunuz? \*

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| (1 en olumsuz , 5 en olumlu olacak şekilde değerlendiriniz. Sistemi kullanmıyorsanız ya da fikriniz yoksa herhangi bir şık işaretlemeyebilirsiniz. ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| KB Tarama'nın kullanım kolaylığı   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama içerisindeki istenilen bilgiye erişim  |   |   |   |   |   |
| KB Tarama içerisine belge işlemlerinin zamanında ve etkin olarak yürütülmesi   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama içerisine belgelerin tanımlanması için gerekli tüm alanların varlığı   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama'nın güvenliği ve güvenilirliği   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama'da erişim yetkilendirmeleri ve sınırlamalarına dönük koşullar  |   |   |   |   |   |
| KB Tarama içerisinde belgelerin uzun süre korunması ve kalıcı arşivlenmesi   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama içerisinde gereksiz belgelerin ayıklanması ve imhası   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama'da yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin yeterliliği   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama'nın kullanımına dönük eğitim faaliyetlerinin yeterliliği   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama uygulamalarından sorumlu birimde çalışan personelin sayı ve nitelik olarak yeterliliği   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama'ya dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin yeterliliği   |   |   |   |   |   |
| KB Tarama'nın kurumun e-posta sistemi ile entegre çalışabilmesi  |   |   |   |   |   |
| Sistemdeki verilerin düzenli aralıklarla güncellenmesi   |   |   |   |   |   |
| Sistemde çevrimiçi yardım hizmetinin yeterliliği   |   |   |   |   |   |

15. Kalkınma Bakanlığı'nda kullanılan AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Tarama'ya dönük geliştirilmesi gereken alanlar sizce aşağıdakilerden hangileridir? (Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz.)

- AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Tarama'nın bütünleştirilmesi (aynı veritabanı platformu ve üstveri tanımlama alanları kullanılarak)
- AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Tarama'nın web arayüzleri tek bir tasarım mantığı altında yeniden yapılandırılması
- AVBYS, EBYS(KB-eb), KB Tarama'nın güvenliği ve güvenilirliğinin geliştirilmesi

- d. Çevrimiçi yardım hizmetlerinin geliştirilmesi
  - e. Sistemlerde kullanılan yazılım, donanım, ağ altyapısının geliştirilmesi
  - f. Sistemlerde belgelerin uzun süre korunması ve arşivlenmesine dönük koşulların geliştirilmesi
  - g. Sistemlerde belgelerin güncellenmesine dönük koşulların geliştirilmesi
  - h. Sistemlerde arama fonksiyonlarının geliştirilmesi
  - i. Sistemlerde yaşanan sorunlara dönük teknik desteğin geliştirilmesi
  - j. Sistemlere dönük eğitim faaliyetlerinin geliştirilmesi
  - k. Sistemlere dönük yasal ve idari koşulları tanımlayan yönetmeliklerin geliştirilmesi
  - l. Fikrim yok.
- Diğer.....

16. Kurumda bilgi, belge ve arşiv yönetimine dönük kullanılan farklı elektronik sistemlerde yer alan kayıtların üstveri tanımlama bilgileriyle ilgili aşağıdaki koşulları değerlendiriniz. (Üstveri: *Bilgi kaynakları sisteme aktarılırken yazar, tarih, başlık, basım, tür, yetkilendirme ve versiyonlama vb gibi tanımlama bilgilerinin girildiği alanları oluşturur. 1 konuyla ilgili ciddi sorun yaşandığını 5 konuyla ilgili sorun yaşanmadığını ifade edecek şekilde işaretleyiniz.*)

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Kullanılan bilgi sistemlerinde birbiri ile ilişkisi kurulmamış farklı üstveri tanımlama alanlarının yer almasına dönük koşullar      |   |   |   |   |   |
| Üstveri alanlarına eksik veri girilmesinin bilgi erişime etkisine dönük koşullar   |   |   |   |   |   |
| İlgili alanda verilen eğitime faaliyetlerinin yeterliliğine dönük koşullar   |   |   |   |   |   |
| Bilgi sistemlerinde kullanılan farklı üstveri alanlarının standartlaştırılmasına dönük koşullar                                      |   |   |   |   |   |
| Üstveri alanlarında gerekli temel bilgilerin girişinin zorunlu hale getirilmesine dönük koşullar                                     |   |   |   |   |   |
| Konuya ilişkin kurum içi yasal yaptırım gücü olan yönetmeliklerin yeterliliği  |   |   |   |   |   |
| Konuya ilişkin kullanıcı ilgisine dönük koşullar (yeni veri girişi yapan kişilerin gerekli alanların girilmesine gösterdikleri özen) |   |   |   |   |   |

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı :Gülçin Özbal  
Doğum Yeri ve Tarihi : Ankara -1986  
Lisans Öğrenimi : Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi  
- 2010  
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

### İş Deneyimi

Stajlar : Türk Havacılık ve Uzay Sanayi A. Ş. (TUSAŞ)  
Kütüphanesi, 2009  
ODTÜ Kütüphanesi, 2010  
Sertifika Programları : ACCESSIT Projesi (Accelerate the Circulation  
of Culture through Exchange of Skills in  
Information Technology - Bilgi Teknolojilerinin  
Değişen Yetenekleri Çerçevesinde Kültür  
Dolaşımının Hızlandırılması), 2011  
Çalıştığı Kurumlar : Türk Havacılık ve Uzay Sanayi A. Ş. (TUSAŞ)  
Kütüphanesi, Kütüphaneci, 2011-2012  
T. C. Kalkınma Bakanlığı Kütüphanesi,  
Kütüphaneci, 2012-

### İletişim

E-Posta Adresi :ozbal.gulcin@gmail.com

Tarih : 12.06.2013