

**T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı**

**KAMUDA e-İMZA VE VERİMLİLİK:
MERSİN MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ**

İnci Dürdane KURT

Doç. Dr. Cemal ALTAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2014

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı

KAMUDA e-İMZA VE VERİMLİLİK:
MERSİN MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ

İnci Dürdane KURT

Doç. Dr. Cemal ALTAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2014



T.C.
MERSİN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitü Müdürlüğü



YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “KAMUDA e-İMZA VE VERİMLİLİK: MERSİN MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel etik kurallara ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını ve yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini onurumla doğrularım.

04./08./2014.
İnci Dürdane KURT

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

İnci Dürdane KURT tarafından hazırlanan KAMUDA e-İMZA VE VERİMLİLİK: MERSİN MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ başlıklı bu çalışma, jürimiz tarafından Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başarılı

Başarısız

Üye



Doç. Dr. Cemal ALTAN
(Danışman)



Üye

Doç. Dr. Hacı KURT



Üye

Yrd. Doç. Dr. Erkan AKTAŞ

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

Onay

15.7.2014
Prof. Dr. Nalın YETİM
Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Bir ülkenin büyümesi ve gelişmesinde teknolojik değişimlere uyumu önemli bir etkiye sahiptir. Değişen yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler, sadece bireyleri etkilemekle kalmayıp, devleti de yapısal bir dönüşüme zorlamaktadır. Dönüşüm süreci üzerine tüm dünya ülkelerinin teknolojik ve mali güçlerini arttırma çabaları, ülkemizde de bazı değişimlerin yaşanmasını zorunlu kılmıştır. Bu değişim süreci kamu yönetiminde verimlilik kavramının önemini tartışılmasını gerekli kılmıştır. Bu bağlamda ülkemizde e-dönüşüm adı altında oluşturulan e-devlet ve e-imza yapılanması, özellikle verimlilik bakımından büyük kazanımlar sağlayacak bir dönüşümdür. Bu tez çalışması tam da bu dönüşüm yolunda, özel sektör ve kamu yönetimine daha kaliteli ve etkin katılım sağlayacağı düşünülmüş hayata geçirilmiş e-imzanın kamuda kullanılması durumunda kamu yönetiminde verimliliğe ne tür katkı sağlayacağını tespit etme amacıyla hazırlanmıştır. Bu amaçla çalışma kapsamında verimlilik ve elektronik dönüşüm (e-dönüşüm) kavramları ile ilgili bilgiler verildikten sonra Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü örneği üzerinde çalışılmış, personelin e-imza kullanımına yönelik anket çalışması yapılmış, e-imza ve verimlilik konusundaki düşünceleri analiz edilmiştir. Ayrıca bu tez çalışması, Mersin Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri kapsamında desteklenmiştir.

Bu tezin hazırlanmasında birçok kişinin yardım ve teşviklerine çok şey borçluyum. Öncelikle bu çalışmanın gerçekleşmesinde yoğun akademik ve idari çalışmalarına rağmen her görüşme isteğimi kabul eden, yol gösterici yaklaşımı ve önerileri ile bana yeni ufuklar açan değerli hocam ve danışmanım Sn. Doç. Dr. Cemal ALTAN'a katkılarından dolayı çok teşekkür ederim.

Ayrıca ampirik alan çalışması esnasında yardımlarını eksik etmeden ankete katılan Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü personeline ve tez için gerekli verileri toplamamda beni güler yüzle karşılayıp yardımcı olan MEBBİS Yöneticisi Sn. Ahmet CİN'e teşekkürü bir borç bilirim.

Son olarak da hayatımın her anında en büyük destekçim olan aileme, her konuda yanımda olup bana motivasyon ve sevgi aşılayan sevgili annem Zeliha KURT'a teşekkür ederim.

ÖZET

Kamuda e-İmza ve Verimlilik: Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü Örneği

Ortak bir amaç doğrultusunda birleşerek sürekliliğini devam ettirebilen her toplum, bir düzene ve bir otoriteye, kısacası bir yönetime ihtiyaç duyar. Tarih boyunca tüm dünya ülkeleri çıkarları doğrultusunda, yönetimde daha etkili ve verimli olanı bulma arayışı içerisinde çeşitli değişim ve gelişim süreçlerine girmişlerdir. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen değişimlerle beraber küreselleşmenin etkileri, tez çalışmasına konu olan kamu yönetiminde verimliliğin sağlanmasını, değişim ve gelişim ihtiyacını gerekli, hatta zorunlu kılmıştır.

Çalışmanın literatür kısmında; verimlilik ve kamu yönetiminde verimlilik kavramları ele alınmış olup, bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde e-devlet, e-imza, DYS (Doküman Yönetim Sistemi) ve EBYS (Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi) kavramlarına yer verilmiş, Türkiye’de e-devlet ve e-imza kapsamında gerçekleşen makro düzeydeki uygulamalar incelenmiştir. Araştırma kısmında doküman yönetim sistemi (DYS), Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü (MEM) özelinde ele alınarak DYS kullanımı ile ilgili bilgiler verilmiş, Mersin MEM’de çalışan personelin e-imza kullanımına yönelik yapılan anket çalışması ve görüşmeler ile e-imzanın kamu yönetiminde verimliliğe ne tür katkı sağlayacağı araştırılmıştır. Son olarak yapılan anket ve görüşmeler neticesinde ortaya çıkan araştırma bulgularından yola çıkarak e-imzanın kamu yönetiminde verimliliğe katkısı değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Verimlilik, Kamu Yönetimi, e-Devlet, e-İmza, EBYS (Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi), DYS (Doküman Yönetim Sistemi)

ABSTRACT

e- Signature and Productivity in Public: The Case of Mersin Directorate of National Education

Every society which can survive by cooperating for a common target needs a regularity an authority. In historical periods, all the countries (states) have been in the process of development and change in order to be effective and useful in the management for their own benefits. Today, the effects of globalisation with the changes that have occurred in the technology of information and communication have made the needs of development and change obligatory which has been a thesis subject in public administration.

In the literature part of the study, productivity and the productivity in public administration have been taken up, it has been given place to the terms e-government, the system of document management and the system of electronical document management in the process of transformation into a information society, also the applications in macro levels which take part in e-government and e-signature in Turkey have been examined. In the research part, it has been information about the usage of the system of document management in the limits of Mersin Directorate of National Education, the surveys and interviews on the usage of e-signature applied to the personnels in Mersin Directorate of National Education and the effect of e-signature on the productivity in public administration have been searched. Finally, the productivity effect of e-signature in public administration has been evaluated according to the research data resulted in surveys and interviews.

Key Words: Productivity, Public Administration, e-Government, e-Signature, EBYS (Electronic Document Management System), DYS (Document Management System)

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	x
ÇİZİM LİSTESİ	xii
ÇİZELGELER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1
I. BÖLÜM VERİMLİLİK	6
I.1. Tanımı.....	6
I.2. Verimliliği Belirleyici Faktörler.....	9
I.2.1. İç (denetlenebilen) Faktörler.....	9
I.2.1.1. Katı Faktörler (Kolay değiştirilemeyenler)	9
I.2.1.1.1. Ürün.....	9
I.2.1.1.2. Fabrika.....	10
I.2.1.1.3. Teknoloji.....	10
I.2.1.1.4. Malzeme ve Enerji.....	10
I.2.1.2. Esnek Faktörler (Kolay değiştirilebilenler).....	10
I.2.1.2.1. İnsan.....	10
I.2.1.2.2. Örgüt ve Sistemler.....	11
I.2.1.2.3. İş Metotları.....	11
I.2.1.2.4. Yönetim Biçimleri.....	11
I.2.2. Dış Faktörler.....	11

I.2.2.1. Yapısal Değişiklikler.....	11
I.2.2.1.1. Ekonomik Değişikler.....	12
I.2.2.2. Doğal Kaynaklar.....	12
I.2.2.2.1. İnsan gücü.....	12
I.2.2.2.2. Arazi.....	13
I.2.2.2.3. Enerji.....	13
I.2.2.2.4. Hammaddeler.....	13
I.2.2.3. Hükümet ve Altyapı.....	13
I.3. Verimlilik Ayrımları ve Verimliliğin Ölçülmesi.....	14
I.3.1. Verimliliğin Nicel Ölçümü.....	14
I.3.2. Verimliliğin Değer Olarak Ölçümü.....	15
I.4. Verimlilik, Kalite ve Etkililik.....	15
II. BÖLÜM KAMU YÖNETİMİNDE VERİMLİLİK.....	17
II.1. Yönetimde Verimlilik Konusunda Kamu-Özel Kesim Ayrımı.....	17
II.2. Kamu Yönetiminde Verimlilik Ölçümü.....	18
II.3. Kamu Yönetiminde Verimliliği Etkileyen Engeller.....	18
II.3.1. Çevresel Engeller.....	19
II.3.2. Organizasyonel Engeller.....	20
II.3.3. Personel Engelleri.....	22
II.4. Kamu Yönetiminde Verimliliğin Sağlanması.....	23
II.4.1. Kaliteli Hizmet Sunumu.....	24
II.4.2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinden Yararlanma.....	24
II.4.3. Kamu Mali Yönetimi ve Performans Yönetimi.....	25
II.4.4. Yeniden Yapılandırma.....	25

II.4.5. İnsan Kaynakları Yönetimi.....	26
II.4.6. Etik.....	26
II.4.7. Düzenleme.....	27
II.4.8. Yerelleşme.....	27
II.5. Türk Kamu Yönetiminde Verimlilik ve Etkinlik.....	27
II.5.1. Milli Prodüktivite Merkezi (MPM)	28
II.5.2. Türk Kamu Yönetiminin Etkin ve Verimli Yürütülememesi Nedenleri.....	30
II.5.2.1. İç Nedenler.....	30
II.5.2.2. Dış Nedenler.....	31
III. BÖLÜM: BİLGİ TOPLUMU, e-DÖNÜŞÜM, e-DEVLET, e-İMZA, DYS VE	
EBYS KAVRAMLARINA GENEL BAKIŞ.....	33
III.1. İlkel Toplumdan Bilgi Toplumuna Geçiş.....	34
III.2. Bilgi Toplumuna ve e-Dönüşüm.....	35
III.3. Bilgi Toplumunda Devlet.....	36
III.4. e-Devlet Kavramı.....	36
III.4.1. e-Devlet Uygulamalarının Faydaları.....	39
III.4.2. e-Devlet Uygulamalarına Getirilen Eleştiriler.....	41
III.5. e-İmza Kavramı.....	42
III.5.1. e-İmza'nın Özellikleri.....	44
III.5.2. e-İmza'nın Faydaları.....	44
III.6. e-Belge, EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve e-Arşiv Kavramı.....	45
III.7. Doküman Yönetim Sistemi (DYS) Kavramı ve Faydaları	47
IV. BÖLÜM: TÜRKİYE'DE BAZI KAMU KURUMLARINDAKİ e-DEVLET VE e-	
İMZA UYGULAMALARI	50

IV.1. Türkiye’de e-Devlet Çalışmalarının Geçmişi.....	51
IV.1.1. Kamu-Net Projesi.....	51
IV.1.2. e-Dönüşüm Türkiye Projesi.....	52
IV.2. Türkiye’de e-Devlet Uygulamaları.....	53
IV.2.1. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)	54
IV.2.2. Maliye Bakanlığındaki Projeler.....	54
IV.2.2.1. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)	55
IV.2.2.2. Web Tabanlı Saymanlık Otomasyonu Projesi (Say2000i)	56
IV.2.3. Emniyet Teşkilatındaki Projeler (PolNet, MOBESE, TBS, Transpol).....	57
IV.2.4. Milli Eğitim Bakanlığındaki Projeler (MEBBİS)	58
IV.2.5. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)	59
IV.2.6. e-Türkiye Projesi.....	60
IV.3. Türkiye’de e-İmza Çalışmaları.....	61
IV.4. Türkiye’de e-İmza Sisteminin İşleyişi ve Kullanımı.....	63
IV.5. Türkiye’de Kamu Kurumlarında e-İmza Uygulamaları.....	65
IV.5.1. Dış Ticaret Müsteşarlığı-Dahilde İşleme Rejimi Projesi (DİR).....	65
IV.5.2. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP).....	66
IV.5.3. Sermaye Piyasası Kurulu-Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP Projesi)..	67
IV.5.4. Türk Patent Enstitüsü-Online İşlemlere e-İmza Entegrasyonu Projesi.....	67
IV.5.5. Milli Eğitim Bakanlığı e-İmza Uygulaması Projesi.....	68
V. BÖLÜM: e-İMZA: MERSİN MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ.....	70
V.1. Araştırma Alanı İle İlgili Bilgiler.....	70
V.1.1. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü Tarihçesi.....	70
V.1.2. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü Misyon ve Vizyonu.....	71

V.1.3. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü SWOT Analizi.....	71
V.2. Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi.....	73
V.2.1. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü e-İmza Teknolojileri Alt Yapısı.....	73
V.2.2. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nde MEB Doküman Yönetim Sistemi(DYS) Kullanımı.....	74
V.2.3. Anket Çalışması.....	76
V.2.3.1. Anketlerin Hazırlanması	77
V.2.3.2. Anketlerin Uygulanması	77
V.2.3.3. Anket Verilerinin Değerlendirilmesi	77
V.2.3.3.1. Kişisel Bilgiler Bölümü.....	78
V.2.3.3.2. Kullanıcı Tercihleri Bölümü.....	80
VI. BÖLÜM: BULGULAR, ÖNERİLER VE SONUÇ.....	91
VI.1. Bulgular.....	91
VI.2. Öneriler.....	96
VI.3. Sonuç.....	100
KAYNAKÇA.....	104
EKLER	

KISALTMALAR

AB: Avrupa Birliği

BTYK: Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu

BYS: Belge Yönetim Sistemi

DAYS: Doküman Arşiv Yönetim Sistemleri

DİR: Dahilde İşleme Rejimi

DTM: Dış Ticaret Müsteşarlığı

DYS: Doküman Yönetim Sistemi

e: Elektronik

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

EDYS: Elektronik Doküman Yönetim Sistemleri

EPA: Environmental Protection Agency, Çevre Koruma Kurumu

ETKK: Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu

EYS: Evrak Yönetim Sistemi

e-Avrupa+: Elektronik Avrupa Eylem Planı

e-ARŞİV: Elektronik Arşiv

e-BELGE: Elektronik Belge

e-DEVLET: Elektronik Devlet

e-DÖNÜŞÜM: Elektronik Dönüşüm

e-İMZA: Elektronik İmza

e-TÜRKİYE: Elektronik Türkiye

GİMOP: Gümrük İşlemlerinin Otomasyonu Projesi

GSM: Global System for Mobile Communications, Mobil İletişim İçin Küresel Sistem

GSMH: Gayri Safi Millî Hasıla

HTML: HyperText Markup Language, Zengin Metin İşaret Dili

ILO: International Labour Organisation, Uluslararası Çalışma Örgütü

KAMUSM: Kamu Sertifikasyon Merkezi

KHK: Kanun Hükmünde Kararname

KPSS: Kamu Personeli Seçme Sınavı

LYS: Lisans Yerleştirme Sınavı

MEB: Milli Eğitim Bakanlığı

MEBBİS: Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi

MEM: Milli Eğitim Müdürlüğü

MMEM: Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü

MOBESE: Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu

MERNİS: Merkezi Nüfus İdare Sistemi

MPM: Milli Prodüktivite Merkezi

OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development, Ekonomik Kalkınma
ve İşbirliği Örgütü

PDF: Portable Document Format, Taşınabilir Belge Biçimi

POLNET: Polis Bilgisayar Ağı

SGK: Sosyal Güvenlik Kurumu

TBS: Trafik Bilgi Sistemi

TDK: Türk Dil Kurumu

TÜBİTAK: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

UYAP: Ulusal Yargı Ağı Projesi

VEDOP: Vergi Daireleri Otomasyon Projesi

VPN: Virtual Private Network, Sanal Özel Ağ

WWW: World Wide Web

ÇİZİM LİSTESİ

Çizim 1: e-Devlet Yapısı.....	37
--------------------------------------	----

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1: Geleneksel Devlet e- Devlet Karşılaştırması.....	39
Çizelge 2: DYS ve BYS/EYS Arasındaki Farklar.....	48
Çizelge 3: Katılımcıların Cinsiyetleri.....	78
Çizelge 4: Katılımcıların Yaşları.....	79
Çizelge 5: Katılımcıların Eğitim Durumu.....	79
Çizelge 6: Katılımcıların Medeni Durumu.....	80
Çizelge 7: Katılımcıların Mesleki Durumu.....	80
Çizelge 8: Bilişim Teknolojilerini Kullanım Seviyesi.....	81
Çizelge 9: Katılımcıların Günlük Bilgisayar Kullanım Süresi.....	81
Çizelge 10: Katılımcıların Bilgisayarı Kullanım Amaçları.....	82
Çizelge 11: Katılımcıların e-İmza Uygulaması Başlangıcından Önce e-İmza İle İlgili Bilgi Durumu.....	82
Çizelge 12: Katılımcıların EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve DYS (Doküman Yönetim Sistemi) Bilgi Durumu.....	83
Çizelge 13: Katılımcıların EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve DYS (Doküman Yönetim Sistemi) Bilgi Düzeyi.....	83
Çizelge 14: EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve DYS (Doküman Yönetim Sistemi)'nin Kurumsal Kapasiteyi Arttırma Durumu.....	84
Çizelge 15: e-İmza'nın Kamu Yönetiminde Verimlilik Sağlama Durumu.....	84
Çizelge 16: e-İmza'nın Faydaları.....	85
Çizelge 17: e-İmza Kullanımının Kağıt Tasarruf Oranı.....	85

Çizelge 18: e-İmza Uygulamasının e-Devlet Kullanım Oranına Etkisi.....	86
Çizelge 19: e-İmza Uygulamasının Bilgisayar Kullanım Oranına Etkisi.....	86
Çizelge 20: e-İmza'yı Güvenli Bulma Durumu.....	87
Çizelge 21: e-İmza-İslak İmza Arasında Tercih Durumu.....	87
Çizelge 22: e-İmza - Islak İmza Arasında "İslak İmzayı" Tercih Nedenleri.....	88
Çizelge 23: e-İmza - Islak İmza Arasında "e-imzayı" Tercih Nedenleri.....	89
Çizelge 24: Yaş ile Bilişim Teknolojilerini Kullanım Düzeyi Arasındaki İlişki.....	90
Çizelge 25: Bilişim Teknolojilerini Kullanım Düzeyi ile e-İmza/İslak imza Tercih Durumu Arasındaki İlişki.....	90
Çizelge 26: Eğitim Düzeyi ile e-İmza'yı Güvenli Bulma Durumu Arasındaki İlişki.....	91

GİRİŞ

Kamu yönetiminde verimliliğin sağlanmasını ve yönetimin geliştirilmesini zorunlu ya da gerekli kılan sebepler ülkeden ülkeye, dönemden döneme farklılıklar göstermektedir. Günümüzde dünya ülkelerinin teknolojik ve ekonomik güçlerini arttırma uğraşları, ülkemizde de bazı değişimlerin yaşanması gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu değişim süreci, kamu yönetiminde verimlilik kavramının ve öneminin tartışılmasını gerekli kılmıştır.

Ülkemizde uygulanan kamu yönetimi bürokrasinin ağırlıklı olduğu, karmaşık kurallardan oluşan, kurallarının değişmesi zor olan karmaşık bir sistemdir. Kamu kurumlarında çalışan personelin işinin nitelikleri, amirleri ile olan ilişkileri, özlük hakları vb. işleri kanunla belirlenmiştir. Kamu personelinin yaptığı veya yapacağı işlerde sergileyeceği performans ve başarısının, kariyer basamaklarında yükselmesini yeterince etkilemektedir. Bu durum personelin verimliliğini negatif yönde etkilemektedir.

Dünyada devlet reformu tartışmaları kapsamında devlet yapısında gerçekleşen değişim ve dönüşüm olarak adlandırılan “yönetişim” anlayışı ortaya çıkmıştır. “Yönetişim” in açılımına çok yönlü bakılırsa, bir yandan devlet-sermaye-sivil toplum ortaklığı iken; diğer yandan etkinlik, şeffaflık, katılımcılık, hesap verebilirlik, hukukun üstünlüğü, hızlilik, vizyon gibi ilkeler bütünü olmaktadır.

“Yönetişim” olgusu ile birlikte e-devlet ve buna bağlı olarak e-imza uygulamaları yönetişimin vazgeçilmez bir bileşeni olarak literatüre girmiştir. e-Devlet ve e-imza aracılığıyla hantal bürokratik yapılarını kolaylaştırmayı amaçlayan devletler, vatandaşlarıyla internet ortamında etkileşim sürecine girmek için büyük çapta projeler üretmeye çalışmıştır. Ülkemizde e-devlet yapılanması, özellikle verimlilik bakımından

büyük kazanımlar sağlayacak ve karşılıklı etkileşim anlamına gelen “yönetişim” olgusunu toplumun her kesimine indirgeyecek olan bir dönüşümdür. Bu nedenle ülkemizde e-devlete geçiş artık bir gereklilik, hatta zorunluluk halini almıştır. e-Devlet kavramı ile birlikte kamu kurumlarının vatandaşa bakan tarafındaki “e” yapılanma amacına uyum sağlaması ve e-devlet dönüşümlerini gerçekleştirebilmeleri için bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanabilmeleri gerekmektedir (Demirel, 2006).

Bu çerçevede devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde faydalanma yolunda gelişmeler kaydetmekte ve yeni altyapılar oluşturmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin en büyük sorunu olan güvenlik konusu ön plana çıkmakta ve e-devlet yapılanması kapsamında da bilgi güvenliği konusu göze çarpmaktadır. Bu bağlamda, e-devlet uygulamalarında bilgi güvenliğinin sağlanması açısından e-imzanın önemi artmaktadır.

15 Ocak 2004 tarihli 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile ıslak imzayla aynı konuma gelip resmiyet kazanan e-imza, bazı kamu kurumlarında kullanılmaya başlanmıştır (T.C. Resmi Gazete, 2004). 2004 yılında kabul edilmesinden bu yana geçen süre içinde e-imza ile ilgili bir takım sorunlar ortaya çıktığı görülmüştür. Bu sorunlar mali, hukuki, sosyal, teknolojik vb. nedenlerden ileri gelmektedir. e-İmzanın daha da yaygınlaşması ve geliştirilmesinin önündeki en büyük sorunun teknoloji olduğu düşünülse de insan boyutunun da gözden kaçırılmaması gerekmektedir. Bu boyut, e-imzanın kamuda verimliliğe yol açıp açmayacağı sorunsalımızda büyük önem taşımaktadır. e-İmza kullanan personelin bilişim teknolojileri kullanımındaki yetersizlikleri, değişime karşı direnç, alışkanlıklar vb. sıkıntılar tüm kamu kurumlarında e-imza uygulamalarına geçişin hiç de kolay olmayacağını göstermiştir. Yaşanan bu sıkıntılar kamu kurumlarının e-imzaya geçiş

sürecini yavaşlatmıştır. Bu nedenle kamu yönetiminde e-imzayı yürütüp ayakta tutacak olan personelin de gerekli eğitime sahip olması gerekmektedir. Bu bağlamda Türk kamu yönetiminde bilgi teknolojileri dönüşümünün gerçekleştirilmesinin bir gereklilik halini aldığı görülmektedir. Araştırmanın amacı, bir kamu kurumu olan Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nde e-imzanın uygulama aşamasında yaşanan sıkıntıları ampirik gözlemlerle ortaya koymaya çalışarak, e-imzanın kamu yönetiminde verimliliğe ne tür katkı sağlayacağını tespit etmektir.

Araştırma alanı olarak Mersin ili, il milli eğitim müdürlüğü seçilmiştir. Bu seçimin sebebi, tezin yazarının Mersin MEM'e bağlı bir okulda öğretmen (yönetici) olarak çalışıyor olması ve bu nedenle mensubu olduğu kurumun, çalışmaları açısından daha verimli ve etkili olacağını, gerekli verilere ve şahıslara ulaşmasının daha kolay olacağını düşünülmesidir.

e-İmza ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, çalışmaların çoğunlukla teorik çerçevede kaldığı görülmektedir. Bu çalışma ile kamuda bir reform olarak gerçekleştirilen e-imzaya geçiş sürecini, ampirik olarak inceleme imkânı doğacaktır. Böylece e-imzanın kullanılma ve uygulama aşamalarında yaşanan sıkıntılar ortaya konmaya çalışılarak, kamu yönetiminde verimliliğe ne şekilde katkı sağlayacağı değerlendirilecektir. Bu anlamda da çalışmanın literatüre özgün bir katkı sunma potansiyeli taşıdığı öne sürülebilir.

e-İmza uygulamasıyla kamu çalışanlarının teknoloji kullanımı konusunda daha aktif rol alarak Türkiye'yi e-dönüşüm hedefine yaklaştıracak olması bu çalışmanın temel denencesi, e-imzanın kamuda verimliliğe yol açıp açmayacağı ise temel sorunsalıdır. Bu anlamda çalışmanın alt soruları: e-İmza kullanan kamu çalışanlarının bu konudaki

yetkinliği, e-imza uygulamasının kamu yönetiminde yönetişimi sağlayıp sağlayamayacağı, EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) veya DYS (Doküman Yönetim Sistemi)'nin e-imza sürecindeki rolünün ne olduğudur. Çalışmanın diğer denenceleri ise; e-imzanın kamuda uygulanmasıyla iş yükünün azalacağı, iş standartlaşması olacağı, verimlilik, hız, şeffaflık, zaman ve kağıt tasarrufu sağlanarak kalite standardının yükseleceği, kırtasiyeciliğin azalacağı, DYS ile kurumsal kapasitenin arttırılacağı, altyapı eksikleri ve personel bilgi eksikliğinden kaynaklanan veri kaybı ve uygulama sorunlarının yaşanabileceğidir.

Bu araştırmada sözü edilen kavramları ve belirli tanımları açıklamak için, öncelikle konuyla ilgili birçok kitap, tez, makale, resmi belgeler, basın haberleri, web sayfaları vb. incelenecek olup literatür taraması çalışması yapılacaktır. Alan araştırması kısmında Mersin İl MEM'de e-imzayı kullanan yöneticiler ve kamu çalışanları ile görüşme ve anket uygulaması yapılacaktır. Bu yöntemle e-imzanın kamuda verimliliğe ne tür katkı sağlayacağı tespit edilmeye çalışılacaktır.

Çalışma, "Mersin İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde e-imzanın verimlilik üzerine katkısı" örnek olayı üzerinden müdürlük bünyesinde e-imza kullanan personelle (memur, avukat, öğretmen, yönetici vb.) sınırlandırılmıştır.

Tez çalışması altı bölümden oluşmaktadır: Birinci bölüm, verimlilik ile ilgili bölümdür. Bu bölümde verimliliğin tanımı, belirleyici faktörleri ve verimlilik ölçümleri ile ilgili teorik bilgiler verilecektir. İkinci bölümde verimlilik kavramı, kamu yönetimi çerçevesinde ele alınarak kamu-özel kesim ayırımına, kamu yönetiminde verimlilik ölçümü ve verimlilik önündeki engellere, verimliliğin sağlanması için gerekli etkenlere ve Türk kamu yönetiminde verimlilik ve etkililik konularına detaylı bir şekilde yer verilecektir.

Üçüncü bölümde bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde e-devlet, e-imza, e-belge, e-arşiv, DYS (Doküman Yönetim Sistemi) ve EBYS (Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi) vb. kavramlara yer verilecek; dördüncü bölümde Türkiye’de e-devlet ve e-imza kapsamında gerçekleşen makro düzeydeki uygulamalar incelenecektir. Araştırma ve anket çalışmasını içerisine alan beşinci bölümde, MEB merkez teşkilatında kullanılmaya başlanılan e-imza kullanımı için hazırlanmış elektronik belge yönetim sistemi olan doküman yönetim sistemi (DYS), Mersin MEM çerçevesinde ele alınarak DYS kullanımı ile ilgili bilgiler verilecek, ayrıca Mersin MEM’de çalışan personelin e-imza kullanımlarına yönelik anket çalışması yapılarak e-imza ve verimlilik konusundaki düşünceleri analiz edilecektir. Son bölümde ise yapılan anket ve görüşmeler neticesi ortaya çıkan araştırma bulgularından yola çıkarak e-imzanın kamu yönetiminde verimliliğe katkısı ile ilgili genel bir değerlendirme yapılacaktır.

I. BÖLÜM

VERİMLİLİK

I.1. Tanımı:

“Milli Prodüktivite Merkezi (MPM)’nin kuruluş yasası ile Fransızcadan alınma “prodüktivite”, Türkçede karşılığı “verimlilik” sözcüğü, ilk olarak yasama dilimize geçmiştir (Gürsoy, 1985).” Verimlilik kavramına insanların, kendi ilgi ve konularına bağlı olarak farklı anlamlar yükledikleri görülmektedir. Kamusal düzeyde sürece odaklanmayarak sadece sonuçla ilgilenen bir kamu yöneticisi ile kendi işletmesinin performans ve kârlılığı çerçevesinde düşünen bir işletme sahibinin verimlilik algısı birbirinden farklı olmaktadır.

Benzer şekilde verimliliğin anlamının hem endüstriyel gelişmenin çeşitli aşamalarında hem de çeşitli kültürlerde farklılık gösterdiği görülse de yine de çeşitli uluslararası kuruluşların verimlilik tanımlarının genelde birbirine yakın olduğu görülmektedir (Köroğlu, 1993):

- EPA (Çevre Koruma Kurumu): Verimlilik, üretim ögesinin her birinin etkili kullanım derecesidir.
- OECD (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü): Verimlilik, çıktının üretim öğelerinden birine bölünmesi ile elde edilen sonuca eşittir.
- ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü): Ürünler başlıca toprak, sermaye, işgücü ve organizasyon bileşimi sonucu üretilir. Üretimin bu öğelere oranı verimlilik ölçüsüdür.

“Çağdaş dünyanın ekonomik sorunlarını çözümlenecek anahtar kavramlarından biri verimliliktir. Gerçekten de verimlilik, günümüzde kalkınmanın, kalkınmış ülke ya da toplum olmanın en şaşmaz ölçütlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Aynı zamanda ‘verimlilik, kalkınmanın itici gücüdür’ (Genbilim, t.y).”

Kısacası üretim odaklı bir kavram olan verimliliği; mal ve hizmet çıktılarının, bu çıktıları elde etmek için sağlanan girdilere oranı şeklinde tanımlayabiliriz.

Çıktı

Verimlilik = -----

Girdi

Bu matematiksel ilişkiye göre, üretim sürecine sokulan çeşitli faktörlerle “mal ve hizmet miktarının üretilmesinde kullanılan” (girdiler) ve bu sürecin sonunda elde edilen ürünler, "üretilen mal ve hizmet miktarı” (çıktılar) arasındaki oranı ifade eden verimlilik, savurganlıktan uzak, kaynakları en iyi biçimde değerlendirerek üretmek demektir. Bu hesaplamada ölçümü yapılan sistemin çıktı ve girdilerinin belirlenebilmesi için dönem süresinin belirlenmiş ve sistemin sınırlarının tanımlanmış olması gerekmektedir.

Bu formüle göre, verimlilik iki şekilde sağlanabilir:

Birincisi, aynı girdiler kullanılarak çıktı artırılabilir; ikincisi de, belirli bir orandaki çıktıya, girdilerin azaltılması yolu ile ulaşılabilir. O halde verimlilik, örgütü amacına ulaştıracak olan iki çözüm yolu aynı sonucu veriyorsa; bunlardan maliyeti en ucuz olanın seçilmesi şeklinde de tanımlanabilir (Eren, 1993).

Buradan yola çıkarak, verimliliği, “en az girdi ve maliyette bulunarak mümkün olan en yüksek üretim veya hizmeti gerçekleştirme” şeklinde tanımlamak mümkündür.

“Mal ve hizmetlerin elde edilmesi sürecinde hammadde, insan emeği, sermaye, malzeme, makine ve teçhizat, teknoloji ve enerji gibi kaynakların ‘girdi’ olduğu göz önüne alındığında verimliliğin en geniş manadaki tanımı; doğada sınırlı olarak mevcut olan ve insan gereksinimlerinin tatmini için mal veya hizmet yaratılmasında kullanılan kaynakların etkinliğinin bir ölçüsü şeklinde belirtilebilir (Pekel, 2001).”

Sorunsal olarak merkezine insan faktörünü alan verimlilik, doğrudan üretime bağlı olmadan değerlendirildiği ve üretim kademesinde çalışanlarla birlikte işletmenin diğer fonksiyonlarında faaliyet gösteren iş görenlerin tam bir bütünlük içerisinde ele alındığı düzlemlerde, verimlilik giderek performans kavramı ile eş anlamlı olarak kullanılan bir kavram olmaya başlamıştır (Pekel, 2001).

“Ekonominin dışındaki alanların da giderek daha çok incelemeye tabi tutulması ve ülkelerin gündemlerinin ön sıralarında yer alır hale gelmesi sonucu, verimlilik tanımında da değişiklik gözlenmeye başlanmıştır. Artık verimlilik denince; elde edilen ürün ve hizmetin kalitesini yükseltme, çevreyi ve doğal yapıyı koruma, çalışanlara en iyi yaşam ve çalışma koşullarını sağlama ve bu arada birim girdi başına üretim miktarını artırma çabaları birlikte düşünölmektedir. Verimlilik anlayışı günümüzde insanın refah ve mutluluğunu birbirine paralel olarak geliştiren, iş ve teknolojiyi bir amaç değil araç olarak gören mertebeye ulaşmıştır. Toplam verimlilik anlayışı içinde ise verimliliği, çeşitli üretim ve çevre faktörleriyle teknolojik, ekonomik ve örgütsel yeteneklerin bir bileşimi olarak tanımlamak mümkündür (Genbilim, t.y).”

I.2. Verimliliği Belirleyici Faktörler

İşlerin daha iyi yapılması verimlilik göstergesi değildir. Verimlilik doğru işleri daha iyi yapmakla mümkün olmaktadır. Üretim, başlı başına karmaşık ve sosyal bir süreçtir. Bu sebeple işle–kaynakla–çevreyle ilgili çeşitli faktörler verimliliği etkileyebilir.

Prokopenko'ya göre verimlilik faktörleri, yöneticilerin denetleyebilecekleri faktörler açısından, İç (denetlenebilen) ve dış (denetlenemeyen) faktörler olmak üzere 2 gruba ayrılır. İç faktörler bir işletmenin denetimi dahilinde olan, dış faktörler ise denetimi haricinde olan faktörlerdir. Bir kurum için denetlenemeyen dış faktörler, bazı durumlarda bir başka kurum için iç faktör olabilir (1995).

Verimliliği artırmadaki ilk adım, bu faktörler için sorun yaratan alanları saptamak; ikinci adım ise bunlar arasında denetlenebilir faktörleri ayırmaktır.

I.2.1. İç (denetlenebilen) Faktörler

Verimliliği etkileyen iç faktörler değiştirebilme kolaylığına göre; değiştirilmesi kolay olmayanlar “katı faktörler”, değiştirilmesi kolay olanlar ise “esnek faktörler” olarak iki grupta toplanabilir (Orhan, 2006):

I.2.1.1. Katı Faktörler (Kolay değiştirilemeyenler): Hangi faktörlerin daha güçlü mali ve kurumsal müdahale gerektirdiğinin belirlenmesinde yardımcı olur. Bu faktörler; ürün, fabrika, teknoloji, malzeme ve enerji olarak belirtilebilir.

I.2.1.1.1. Ürün: Katı faktörler arasında yer alan ürün faktörü ile değişen dünya ile işletmelerin pazarda yerlerini korumak ve sağlamlaştırmak amacıyla ürünlerini

değiştirmek, geliştirmek zorunda olması sonucu ürünlerin çeşitliliğinin artması, ürün seçim sürecinde alternatifler sunacağından verimliliğe katkı sağlanmış olacaktır.

I.2.1.1.2. Fabrika: İyi bir bakım sisteminin yerleştirilerek fabrika kapasitesinin artırılması, stok giriş-çıkış kontrolleri vb. konulara özen gösterilerek verimlilik artışı sağlanacaktır.

I.2.1.1.3. Teknoloji: Değişen dünya ile insanların günlük yaşamına giren teknolojiye açık ve kolay adapte olmak verimlilik için önem arz etmektedir. Makinelerin insan hayatına kolaylık getirmesiyle işgücüne olan ihtiyaç azalmış, çalışanların mesai saatleri düzene girmiş, nitelikli işgücüne olan ihtiyaç artmış ve insanlar kendilerini çağa ayak uydurma mahiyetinde güncellemek zorunda kalmıştır. Bunlar da verimliliğe katkı sağlamaktadır.

I.2.1.1.4. Malzeme ve Enerji: Malzeme ve enerji tüketimini işletme içerisinde azaltma adına yapılabilecek şeyler: fire ve ışkartaların kullanımı ve denetimi, ithal ikamesi, ucuz malzeme kullanılması, arz kaynaklarının genişletilmesi vb. malzeme verimliliğini etkileyerek verimliliğe katkıda bulunacaktır.

I.2.1.2. Esnek Faktörler (Kolay değiştirilebilenler): Hangi faktörlerin kolayca ele alınabileceğinin belirlenmesinde yardımcı olur. Bu faktörler; insan, organizasyon ve sistemler, çalışma metot ve yönetim biçimleri olarak belirtilebilir.

I.2.1.2.1. İnsan: Her ne kadar makineleşme ile iş gücüne olan ihtiyaç azalmış olsa da verimliliği düşünüp uygulayacak ve ondan olumlu sonuç alacak şey insan faktörüdür. İnsan faktörü diğer faktörlerden farklıdır. Çünkü insan psikolojik ve sosyal bir canlıdır. Maddi ihtiyaçlar elbette önemlidir; fakat insan davranışlarının temelinde motivasyon vardır. Motivasyonu olmayan birinden verimlilik beklemek imkansızdır. Bu yüzden çalışanların motivasyonunu sağlama adına güdüleyici öğelere yer vermek gerekir. Çalışanların çalışma

amaçlarının para kazanma olduğu bilinse de bu güdülemeler maddi olmanın dışında terfi, takdir, teşekkür, eğitim vb. alanlarda da olmalıdır.

I.2.1.2.2. Örgüt ve Sistemler: Örgüt yapısı ve sistemler yeniliklere ve değişimlere açık olmalıdır. Örgütlerin çoğunda görülen düşük verimliliğin sebebi, örgütlenmenin katı olmasındandır. Katı örgütler, iyi bir yatay iletişimden yoksundur. Bu durum karar alma sürecini yavaşlatıp, verimsizlik ve bürokrasiyi arttırarak, yetki devrini engelleyebilir.

I.2.1.2.3. İş Metotları: İşin yapılma şeklini, kullanılan teknoloji, işyeri düzeni, makinelerin kullanım tarzı etkilemektedir. Bu etkenlerin iyileştirilmesi işlerin verimliliğini arttırabilir.

I.2.1.2.4. Yönetim Biçimleri: Bir işletmenin verimlilik kazançlarından birinci derecede yönetim sorumludur. İşçinin çalışma koşullarının iyileştirilmesi motivasyonuna olumlu yönde katkı sağlayacaktır. Motivasyonu yüksek olan işçi de maksimum düzeyde performans sağlayacağından kurumsal kapasite artmış, verimlilik sağlanmış olacaktır. Bütün bunların gerçekleşmesi yönetim tarafından sağlanabilir (Orhan, 2006).

I.2.2. Dış Faktörler

Verimliliği etkileyen dış faktörler denetimin haricinde olan faktörler olup, yapısal değişiklikler, doğal kaynaklar, hükümet ve altyapı olarak üç başlıkta incelenebilir (Orhan, 2006):

I.2.2.1. Yapısal Değişiklikler

Değişimler ile verimlilik arasında uzun dönemde çift yönlü bir etkileşim vardır. Bir toplumdaki değişimler, çoğunlukla, işletme yönetiminden ayrı olarak ulusal verimlilik düzeyini ve işletme verimliliğini etkiler. Yapısal değişimler verimliliği etkilerken,

verimlilikteki değişmeler de yapıda değişiklikler meydana getirir. Yapısal değişiklikler; ekonomik ve demografik, sosyal değişim başlıkları altında iki grupta incelenebilir.

I.2.2.1.1. Ekonomik Değişikler: İstihdam kalıplarında, sermayenin bileşenlerinde, teknolojiye ve rekabet edebilme olanaklarında meydana gelen değişimler en önemli ekonomik değişimlerin varlığını gösterir. Bu alanlardaki değişimler verimliliği etkiler. Sanayi devrimiyle beraber istihdamda, tarımdan imalat sektörüne oluşan kaymalar, ekonomik çapta verimlilik artışına neden olmuştur.

Sanayide teknoloji kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber geliştirmekte olan çoğu ülkeler düşük verimli tarım sektöründen, iş gücünün daha kolaylaştığı imalat sektörüne geçiş yapmak zorunda kalacağından, verimlilik artışları söz konusu olacaktır.

I.2.2.1.2. Demografik ve Sosyal Değişim: İş gücündeki yapısal değişimler hem demografik hem de sosyaldır. Savaşlar sonrası oluşan barış döneminde yüksek doğum ve düşük ölüm oranları dünya nüfusunun artmasına sebep olmuştur.

Sosyal, kültürel değerler ve davranışlar verimliliği arttırabilir veya engelleyebilir. Eğitimin tüm yönleri verimliliği etkiler. Kadınların eğitimi ve artan emek gücü, sosyal faktörler arasında dikkate alınmalıdır. Bu olgusal değişimler verimlilik ve gelir yapısını doğrudan etkilemektedir.

I.2.2.2. Doğal Kaynaklar

Doğal kaynakların en önemlileri; insan, arazi, enerji ve hammaddedir. Bir ulusun bu kaynakları üretme, harekete geçirme ve kullanma yeteneği, verimlilik artışı sağlamada çok önemli olmasına rağmen, çoğu kez göz ardı edilir.

I.2.2.2.1. İnsan gücü: Doğal kaynaklar içerisinde en önemli ve en değerli öğe insandır. Eğitimin en etkili ve gerekli olduğu faktör insandır. Kişi başına Gayri Safi Millî

Hasıla (GSMH)'sı yüksek olan ülkeler genellikle iyi eğitim ve öğretim görmüş nüfusa sahiptirler. Japonya ve İsviçre gibi yeterli arazi, enerji ve maden kaynaklarından yoksun çok sayıda gelişmiş ülke, kalkınmaları için tek önemli kaynağın insan olduğunu keşfetmiştir. Bu yüzden insanın eğitim ve öğretimi, davranışı, motivasyonu ve gelişiminin önemli olduğu düşüncesiyle, insan faktörüne büyük yatırımlar yaparak yönetim ve emek gücünün kalitesini arttırmayı amaçlamışlardır.

I.2.2.2.2. Arazi: Arazi kullanımı bilinçli bir yönetim, kalkınma ve ulusal politika gerektirir. Endüstriyel gelişme ve yoğun tarım, arazi için ciddi bir seviyeye ulaşmıştır. Bu durumun önüne geçmek için gübre kullanımı artmıştır. Ancak bu da çevre kirliliğine yol açar. Var olan arazinin daha akılcı kullanılması gereklidir.

I.2.2.2.3. Enerji: Enerji arzındaki değişim verimliliği etkiler.

I.2.2.2.4. Hammaddeler: Hammaddeler önemli bir verimlilik faktörüdür. Hammadde fiyatlarındaki değişim ve dalgalanma verimliliği etkiler. Öncelikle en çok gelir getirici ve çıkarılması en kolay durumdaki maden kaynakları kullanıldığından, çıkarılması daha güç ve daha düşük kalitedeki madenlerin çıkarımı kalmaktadır. Bu durum verimliliğe negatif yönde etki etmektedir (Orhan, 2006).

I.2.2.3. Hükümet ve Altyapı

Hükümet politikaları, strateji ve programları verimliliği büyük ölçüde etkilemektedir. Devlet dairelerindeki uygulamalar, iletişim, yönetmelikler (Fiyat kontrolü, gelir-ücret politikaları), mali önlemler ve teşvikler, enerji planları vb. öğeler verimliliği etkilemektedir. Verimlilik artışı sağlamak için uygun politika, plan ve programların tasarlanmasında, tüm dış faktörler analiz edilmeli, bilinmeli ve dikkate alınmalıdır. Bunu

yapmanın en iyi yolu da, toplumun tüm düzeylerinde iyi bir “ölçüm sistemi” oluşturmaktır (Orhan, 2006).

I.3. Verimlilik Ayrımları ve Verimliliğin Ölçülmesi

Verimlilik artışı sağlamada, verimliliğin ölçülmesi önemlidir. Verimliliği ölçmek için birçok ölçüm yolu ve tekniği vardır. Bunların her biri ayrı sonuçlar vermektedir. Verimliliği kısaca “çıktı/girdi” oranı olarak tanımlarsak, pay ve paydayı oluşturan faktörlere göre ortaya değişik verimlilik tanımları çıkmıştır. Uygulamada verimlilik kavramı sadece ölçülebilir bir kavram olarak ele alınırsa, istenilmeyen üç sonuç doğurur: Birincisi; ürün maliyetinin tespiti ve ölçülmesinin, ürün ve sonuçların ölçülmesinden daha kolay olması sebebiyle verimlilik tasarrufa dönüşür. Bu da verimlilik yerine maliyet araştırması olur. İkinci sonuç, dış etkenleri saptamanın zorluğu nedeniyle göz ardı edilme ihtimalinin yüksekliği ile sosyal maliyetleri ölçmenin ekonomik maliyetleri ölçmeden daha zor olmasıdır. Bu durum, birimlerin kendi verimliliği için çalışmasına karşın, kurumun bir bütün olarak verimliliğini ikinci plana düşürür. Üçüncü sonuç ise, ekonomik faydaların sosyal faydalardan daha kolay tespit edilmesidir. Bu da verimliliği arttırmada sadece ekonomik ölçüme dayalı geliştirilen performans kriterlerinin belirlenmesini doğuracağından bizi doğru sonuca götürmeyebilir (Çevik, 2010).

Ulaşılmak istenen amaçlara göre verimliliği, nicel (miktar) ve değer olmak üzere iki farklı açıdan ölçmek mümkündür (Yükçü & Atağan, 2009):

I.3.1. Verimliliğin Nicel Ölçümü:

Nicel (miktar) açısından verimlilik ölçümünün birçok sıkıntıları vardır. Çıktılar tek tip (homojen) olduğunda, çalışan kişi başına veya herhangi “bir” fiziksel

girdiye göre kısmi verimliliği fiziksel oran olarak ölçmede bir sorun yoktur. Fakat birden fazla fiziksel girdi söz konusu olduğunda verimliliğin doğru ve sağlıklı ölçümünü yapabilmek zorlaşmaktadır. Bu yüzden verimliliğin Çıktı/Girdi olarak oransal ölçümü ülke ekonomisi açısından pek yararlı olmayacaktır. Hatta çalışan kişi veya çalışılan zaman kriterine göre kısmi verimlilik ölçümü bile yapmak mümkün değildir. Çünkü bir ülke ekonomisinin üretimde kullandığı milyonlarca çıktı ve milyonlarca girdisi vardır.

I.3.2. Verimliliğin Değer Olarak Ölçümü:

Üretilen değer ölçümü yöntemi ile verimlilik ölçümü yapma, işletme ve ülke ekonomisi bazında nicel ölçüm yapmaya göre daha kolay, daha güvenilir, daha az karmaşık daha uygun gibi görünmektedir; fakat ülke ekonomisi açısından değer kriterine göre çıktı/girdi oransal ölçümü doğru sinyaller vermeyebilir. İşletme bazında değer kriterine göre verimlilik ölçümünde çıktı/girdi oransal ilişkisi kâr analiz hesaplamaları ile benzerdir. Değer olarak ölçüm yapılırken, kriterleri belirli kıstaslara göre belirlemek uygun olacaktır. Örneğin, belirlenen bir dönemde, aynı iş kolunda benzer teknoloji ile işletmeler arasında ölçüm yapılması ve elde edilen ölçüm sonuçlarının belirli aralıklarla tekrar edilmesi verimlilik ölçümünde dikkate alınması gereken nüanslardır.

I.4. Verimlilik, Kalite ve Etkililik

Çalışma hayatında insanlar uzun süreli çalışmalarla verimlilik artışı sağlama yoluna gitmektedirler. Teknolojinin çalışma hayatına girmesiyle yoğun iş gücü gerektiren faaliyetlerde azalma olmuş, çalışma saatleri kısalmış ve düzene girmiştir. Kalite, üretilen bir mal veya hizmetin kendine özgü nitelikleridir. Bu nitelikler üretimde kullanılan teknolojiye göre farklılık gösterir. Etkenlik kavramı, verimlilik kavramını da kapsayan daha geniş bir örgütsel başarı ölçüsüdür. Verimlilik teknik ve ekonomik faktörlere göre

belirlenirken; etkenlik örgüt içi ve dışı faktörlere göre belirlenir. Tamamıyla verimsiz olan örgütsel bir çalışmanın “etken” olabileceği gibi, etken olmayan örgütsel çalışmanın da “verimli” olabilmesi mümkündür. Etkililik kavramı ise istenilen ve planlanan amaçlara ulaşılma derecesi şeklinde tanımlanabilir (Orhan, 2006).

Kamu yönetiminde hedeflerin tespitinin zor olmasından ötürü genellikle hedefler çatışma halinde ve değişime maruz kalmaktadır. Dolayısıyla kamu yöneticisi için belirsizlik, çatışma ve istikrarsızlıkla mücadele önemli görevlerdir. Etkililik ve verimlilik birbirlerine yakın olup, birbirine geçişler olabilmektedir. Etkililik sağlama sürecinde hedeflerin netleştirilip yeniden tanımlanarak verimliliğin de artması olağandır (Çevik, 2010).

II. BÖLÜM

KAMU YÖNETİMİNDE VERİMLİLİK

II.1. Yönetimde Verimlilik Konusunda Kamu-Özel Kesim Ayrımı

Belirli bir hedef doğrultusunda kişilerin ortak çalışmalarının birleştiği her alanda yönetim olgusundan söz etmek mümkündür. Bu anlamda yönetim evrensel bir kavramdır denilebilir. Yönetimin evrenselliği, kamu ile özel kesim arasındaki yönetim anlayış ve uygulamasını birbirine yaklaştırmakla birlikte, belirli ölçütler dahilinde ayırım yapılmasına da imkan vermektedir. Kamu kesimindeki yönetim ile özel kesimdeki yönetimi birbirinden ayırmak adına “kamu yönetimi” ifadesi kullanılmaktadır (Gözübüyük & Akıllıoğlu, 1992). Kamu yönetimi, yönetimin kamu kurumları ile ilgili dalını; özel yönetim ise, kamu kurumları dışındaki özel işletmelerde uygulanan yönünü anlatımda kullanılmaktadır (Eryılmaz, 2012).

Her iki kesimdeki yönetim sorunlarında ve bunların çözümü için kullanılan yöntemlerde büyük benzerlikler olsa da verimliliğin sağlanması bakımından kamu ve özel yönetimin birbirinden oldukça farklı yönleri vardır. Özel yönetim ile kamu yönetimi arasındaki en büyük farkın, özel yönetimde işletme mantığı ile kar amaçlı faaliyetler ön planda iken, kamu yönetiminde hizmet amaçlı faaliyetlerin ön planda olduğu söylenebilir. Hizmet amaçlı olan kamu yönetiminin; politikanın etkisinde kalması, kırtasiyecilikten ve bürokrasiden kurtulamaması, hizmetlerin düzensiz olması ve yavaş işlemesi gibi engellere maruz kalması sonucu kişilerin kamu yönetimi ile özel yönetime yönelik tutumlarında değişiklikler oluşmuştur. Kamu yönetiminin özel yönetim kadar etkin bir yönetim olmadığı ve özel yönetimin faaliyetlerinden her zaman daha fazla verim alındığı düşüncesi halk

arasında yaygındır. Verimliliği sağlama adına bu düşüncelerin ortadan kalkması için gerek kamu sektörünün gerekse özel sektörün önündeki engellerin kaldırılması gerekir.

II.2. Kamu Yönetiminde Verimlilik Ölçümü

Kamu sektörü dünyanın en büyük ve en köklü sektörüdür. Bu sektörün çalışması ile ilgili şikâyetler tüm ülkelerde giderek artmaktadır. Özel sektörde gittikçe artan etkinlik, verimlilik ve kalite endişeleri kamu sektöründe kendini yeterince hissettirmedeğinden dolayı kamuoyunda, genel idare ve yerel yönetimlerle ilgili olumsuz düşünceler yaygındır (Kavuzlu, 2007).

Kamu yönetiminde ana amacın hizmet olmasından dolayı verimlilik analizi kamu örgütlerinde oldukça güç yapılmaktadır. Çünkü kamu kesiminde üretilen bazı mal ve hizmetlerin maddi bir değerle ifade edilmesi zordur. Bu yüzden kamu kesiminde verimliliğin ölçülmesi, amacı kar olan özel kesime kıyasla oldukça zor olmaktadır (Kavuzlu, 2007).

II.3. Kamu Yönetiminde Verimliliği Etkileyen Engeller

Kamu sektöründe verimliliğin gelişmesinin önündeki ortak engeller, kaba bir ayırım olarak sınıflandırılırsa 3 gruba ayrılarak ele alınabilir (Öztürk, 2004):

- Çevresel engeller, özel sektörden farklı olarak kamu yönetiminde görülen ve verimlilik arayışlarını önleyen birtakım unsurları içerir.
- Örgütsel engeller, birbirinden farklı derecelerde olsa bile kamu sektörü organizasyonlarında bulunan ortak özellikleri içerir.
- Personel engelleri, bireysel tutum ve davranış tarzları vb. gibi yöneticilerin verimliliği artırma çabalarını ortadan kaldıracabilecek davranışlar olarak belirtilebilir.

Kamu yönetiminde verimliliğin önündeki engellerin yazılmasında, Ammons (1985: 293-310)'ten geniş oranda yararlandığını belirten Öztürk'e göre kamuda verimlilik önündeki "çevresel, örgütsel ve personel engeller" aşağıdaki başlıklar altında detaylı bir şekilde incelenirse (Ammons, aktaran Öztürk, 2004):

II.3.1. Çevresel Engeller

Kamu yönetimi veya devlet, bir işletme olmadığı için kamu sektörünün çevresi özel sektöre göre verimliliğin gelişimini daha az teşvik edici niteliktedir. Özel sektör kararlarında ana amaç kar etme isteği iken; kamu sektörü kararlarında finansal kazanç güdüsüyle nadiren hareket edilir. Hükümetler genellikle karar alırken kamuoyunun görüşüne finansal tablolardan daha çok önem verirler. Kamu sektörü kurumları, nadiren daha yenilikçi veya daha verimli olma konusunda rekabete girerler. Çoğunlukla tekel nitelikli oldukları için, işleyişlerinde rekabet veya verimlilik unsurları pek dikkate alınmaz. Üzerinde rekabet ve baskı hissetmeyen kamu kurumlarının da verimliliğinden söz etmek zordur.

Verimlilik geliştirme girişim sonuçlarına kısa zamanda ulaşmak mümkün değildir, genellikle uzun dönemde net faydası görülebilecek bir takım yeni stratejileri gerektirir. Kısa zamanda çok büyük kazanç ortaya çıkması oldukça nadir bir durumdur. Kamuda verimliliği etkileyen faktörler arasında halkın tutumu önemlidir. Halk tarafından kısa sürede ortaya çıkabilecek hızlı girişimler desteklenirken; uzun dönemli verimlilik geliştirme girişimlerinin desteklenmediği görülmektedir. Diğer bir yandan gücü elinde tutan statükocu belli gruplar verilen hizmetin mevcut durumundan memnun iseler, hizmet şartlarında herhangi bir iyileştirme veya yeniliğe sıcak bakmayacaklardır. Bu durum da kamu kurumlarının verimliliğini kötü yönde etkilemektedir.

Hizmetlerin daha nitelikli ve verimli yapılması genellikle uzun dönemli planlamaları gerektirir. Politikacılar veya seçimle göreve gelen kişiler genellikle faaliyetlerini seçim dönemlerinde yapmak ve bu faaliyetleri kendilerine oy veren insanları fazla sıkıntıya sokmadan belirtilen dönemde gerçekleştirmek durumundadırlar. Kısıtlı zaman sorunu nedeniyle halka sıkıntı verebilecek bir takım önlemleri almaktan kaçınırlar. Dolayısıyla kamu hizmetlerinde yapılması gereken işlemler politik beklentiler sonucunda gerektiği gibi yapılmama tehlikesiyle karşı karşıya kalırlar.

Kamu kurumları birçok yönden gelen farklı talimatlara göre hareket ederler. Kamu hizmeti ve memurların görev ve yetkileriyle ilgili çok sayıda yasal kural ve düzenleme söz konusudur. Kayırmacılık ve taraf tutma gibi uygulamaları önlemek için konulan kurallar genellikle amirlerin memurları denetlemelerine, ödüllendirmelerine ve hizmet alanlarını düzenlemelerine bir takım sınırlar getirir. Bu yasalar ve siyasi konular nedeniyle başlarına bir şey geleceğinden korkan birçok üst düzey yönetici çok fazla risk almaktan kaçınır. Bu durum da işlerin gerektiği gibi yapılmasına engel olacağından verimliliği kötü yönde etkiler (Öztürk, 2004).

II.3.2. Organizasyonel Engeller

Verimliliğin önündeki engellerden ikinci sınıfı farklı derecelerde de olsa birçok kamu kurumunda görülebilen organizasyonel engeller oluşturmaktadır. Bunlar bazı kurumlarda önem arz etmezken; bazılarında son derece önemli etkiye sahiptirler. Özellikle kamu kurumları arasındaki koordinasyon eksikliği bu açıdan önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Kamu kurumlarındaki verimliliği engelleyen örgütsel faktörlerden biri yeni işe başlayan personelin oryantasyonunu sağlamada ortaya çıkan sorunlardır. Kamu organizasyonunda iş hayatını rutine bağlamış, hedefi olmayan tecrübeli memurların yeni

gelenlerin organizasyon veya işe sosyalizasyon sürecinde sağladığı katkı yeni işe başlayan personel için olumlu bir örnek oluşturmayacağından verimliliğe negatif yönde etki edebilir. Bu durum da zaman içerisinde yeniliklere karşı direnen bir bürokratik kadronun oluşmasına neden olur.

Kamu hizmeti ile ilgili yasal düzenlemelerin maddi anlamda çalışanlar için motivasyon kaynağı olmak yerine sınırlayıcı olması sebebiyle ciddi anlamda bir insan kaynakları yönetimi uygulaması yapılamamaktadır. İş sınıflandırmasının yeterli olmaması, performans bağlantılı ücret uygulamalarının yapılamaması gibi nedenlerle parasal motivasyon planları anlamsız olmakta ve çalışanlarda hoşnutsuzluk ve hayal kırıklığına yol açmaktadır. Bu ise sonuç itibariyle başarısızlığı ve verimsizliği gündeme getirmektedir.

Kamu sektöründeki sendikalaşma hareketi ile istihdamı azaltacak, hükümet faaliyetlerini özel sektöre devredecek ve istihdamı tehlikeye düşürecek teknoloji ve yeniliklere karşı muhalefet etme eğilimi vb. konularda kazanım elde etme sürecinde giderek bütün dünyada güç kazanmaktadır. Kamu çalışanlarının çok büyük bir kesimi sendikalara bağlı olarak hareket etmekte hatta grev yapabilmektedir. Çalışanların organize hareketleri sendikalara önemli güç kazandırmıştır. Ancak, verimliliğin artırılması girişimleri üzerinde çok etkili olduklarını veya bu konuda hükümet ve diğer yasal düzenlemelere karşı son sözü söyleme yetkilerinin olduğu da söylenemez.

Devletin gittikçe büyümesi ve hantallaşması sonucu çok sayıda kamu kurumunun ortaya çıkmasıyla kurumlar arasında yaşanan kıskançlık ve görev alanlarını genişletme eğilimleri devletin etkinliğini önemli ölçüde azaltmıştır. Devletin organizasyonel yapısının gittikçe büyümesi ve parçalı olması karar alma ve planlamanın koordinasyonunu zorlaştırdığı için hizmet sunumunda etkinliği azaltmaktadır.

Bilgi çağında kamu kurumları ortaya çıkan sorunları çözebilmek için gittikçe daha yeni teknolojilerden yararlanmak zorundadır. Yeni geliştirilen teknolojiler ve özellikle bilgisayar teknolojisi bu alanda kamu yönetimlerine yeni olanaklar sunmaktadır. Ancak, halen bir çok kamu kurumu bu yeni teknolojinin yarattığı imkanlardan hizmet sunumunda ve personelin eğitiminde yeterince yararlanamamaktadır. Ellerindeki kaynakları klasik araçlara tahsis etmektedirler. Oysa kamu kurumları bilişim teknolojilerini etkili kullandıkları takdirde, personelin eğitiminden, hizmet kalitesinin artırılmasına ve maliyetlerin azaltılmasına kadar birçok alanda verimliliği yakalayabileceklerdir. (Öztürk, 2004).

II.3.3. Personel Engelleri

Verimliliğin önündeki engellerden bazıları doğası itibariyle daha çok bireysel özelliklere dayanır. Bireylerin iş ortamındaki çevre şartlarına veya çalışma koşullarına yönelik değişik davranış şekilleri yöneticilerin belirli sorunları aşmalarında bir takım engellemelere neden olur.

Yöneticilerin zamanlarını personelin talepleri, insanların talepleri, yenilik ve değişim talepleri gibi nedenlerden dolayı iyi kullanmaları gerekir. Kamu yöneticilerinin birçoğu özel sektördeki meslektaşları gibi çalışmaya çok zaman ayırırlar. Fakat kesintisiz çalışabilme imkanlarına çok fazla sahip değildirler. Birçok kamu yöneticisi, zamanlarının çoğunu ilgisiz işlerin aldığından şikayetçidir. Genellikle yöneticiler bir işten başka bir işle ilgilenmek zorunda kalırlar veya bir krize çözüm süreci içerisine girebilirler. Hizmet sundukları çevrenin geniş olması nedeniyle kendi işlerine ayırdıkları zamanın oldukça sınırlı olması, üzerlerinde yoğun bir baskı hissiyatı uyandırır. Diğer taraftan görünüşte ve uygulamada farklı olan bazı kriterler, yöneticinin liyakat ilkesine güven sorunları ortaya

çıkartır. Bütün bu sorunları aşmak için kamu kesiminde insan kaynakları yönetimiyle entegre edilmiş bir liyakat sistemi ve bu sistemin tavizsiz uygulanması, personel ücretlerinin adil bir şekilde düzenlenmesi gerekir.

Verimliliği olumsuz etkileyen bir başka husus da memurluk statüsünün özel sektörde çalışan diğer meslek gruplarına göre daha risksiz olmasından yani kazanılmış hakların varlığına güven duygusundan kaynaklanır. Bu durum, memurların işlerini iyi yapmasalar bile işten atılmayacaklarından dolayı işlerine gereken özeni göstermelerine engel olur. Performans sisteminin uygulanmaması, çalışan-çalışmayan ayrımı yapılmadan herkese eşit ücret ve bu ücretlerin düşüklüğü, meslekten ihracın zor olması vb. sebepler personelin daha verimli ve üretken çalışmasına engel olur.

Kamuda çalışan-çalışmayan ayrımı yapılmadan herkese eşit ücret verilmesi sonucu personel için çok çalışmak cazip değildir. Kamu görevlilerinin arasında rekabetin olmaması nedeniyle çok çalışanlar herhangi bir şekilde diğerlerinden daha iyi bir muameleye veya ödüle tabi tutulmazlar. Bu durum da çalışanların motivasyonunu olumsuz yönde etkiler. Benzeri olumsuzlukları ortadan kaldırmak için, performansa dayalı ücret sistemlerini uygulanabilir kılmak, kamuda verimlilik konusunda rahatlama sağlayabilir (Öztürk, 2004).

II.4. Kamu Yönetiminde Verimliliğin Sağlanması

Kamu yönetiminde verimlilik, toplumların sürekli ulaşmaya çalıştıkları bir amaç olmuştur. Bu amaca ulaşma yolundaki arayışlar, her dönemde çeşitli güçlükler ve ülkelerin içinde buldukları özel koşulların yarattığı netice ile gündeme gelmektedir. Kamu yönetiminde yönetimin geliştirilmesini, verimliliğin ve etkinliğin sağlanmasını zorunlu ya da gerekli kılan sebepler dönemden döneme, ülkeden ülkeye değişim

göstermektedir (Orhan, 2006). “Değişmeyen tek şey değişimdir. Değişim, basitçe, var olan durumun (status quo) değiştirilmesidir (Şahin, 2011).” Değişim uğrunda ülkeler daha iyiyi, daha doğruyu, daha verimli ve etken olanı bulma çabası içerisinde tarihin her aşamasında çalışmış ve çeşitli reform uygulamalarına gitmişlerdir.

Dünyadaki kamu yönetimi reformlarının, mevcut sistemde yaşanan yetersizlikleri, sorunları, aksamaları ve tıkanmaları ortadan kaldırmak, daha iyi işleyen bir sisteme kavuşmak amacıyla hazırlandığı söylenebilir. Reformların bir diğer amacı, kamunun harcama kalemlerinin artarak bütçeyi zorlamasını önlemek ve verimliliği hedeflenen düzeylere yükseltebilmektir (Orhan, 2006).

Genel olarak reform alanlarına bakıldığında; hizmet sunumunda kalitenin artırılması, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma, kamu mali yönetimi, performans yönetimi, yapısal değişim, insan kaynakları yönetimi ve düzenleme konularının kamu yönetimi reformunu oluşturan başlıca alanlar olduğu görülmektedir. Yeni yaklaşımlar doğrultusunda, kamu yönetiminin geliştirilmesi hususunda, genelde fikir birliğine varılan temel reform konuları şu şekilde sıralanabilir (Yılmaz, 2001):

II.4.1. Kaliteli Hizmet Sunumu: Günümüz devletlerinde kaliteli hizmet sunumu reformlardan beklenenlerin gerçekleştirilmesi için önemli adımlardan biri olarak görülmektedir. Ülke refahı ve kalkınmasında kamu hizmetlerinde kalitenin artmasının önemli etkisinin olması beklenmektedir. Ülkeler, kamunun elindeki kaynakları etkili ve verimli şekilde kullanmanın araştırması içindedirler.

II.4.2. Bilgi ve İletişim Teknolojilerinden Yararlanma: Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu hizmetlerinde kullanımı günümüz devletlerinin hassasiyet gösterdiği hususlardandır. Teknolojilerin hızlı gelişimi ülkeler arasında kamu hizmetlerinin sunumu

esnasında uygulamalarda farklılıkları ortaya çıkarmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin kamu hizmeti alan vatandaşların bilgiye erişim hızlarında artış ve kamu politikalarını daha etkin biçimde etkilemesi ve denetlemesi beklenmektedir. Bu amaçla kamu hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanımının artırılması için çeşitli alanlarda çalışmalar yapılmaktadır.

II.4.3. Kamu Mali Yönetimi ve Performans Yönetimi: Günümüzde kamu harcamalarında reform çalışmaları ve performans temelli yönetim sistemlerine geçme çabaları sıkça görünmektedir. Kamunun harcama yöntemleri ve bütçeleri performansa dayalı bir anlayışla dizayn edilmektedir. Bu anlayışın belirgin özelliği girdilerden çok çıktıların kontrol edilmesi ve bu veriler üzerinden hesap verme sorumluluğu belirleyen bir yaklaşım benimsemesidir. Süreçlerden çok sonuçlar üzerinde duran bu yaklaşımda kamunun öncelik alanlarının belirlenmesi ve bütçe kararlarının buna göre verilmesi de önem taşımaktadır. Kamunun bütçeleme sisteminde bir hizmetin maliyetini bütünüyle görebilmek ve daha sağlıklı bir değerlendirme yapabilmek için nakdi muhasebeden tahakkuk esaslı muhasebe sistemine geçilmektedir. Kamu kesimini rekabete zorlamak için piyasa koşullarına benzer koşullarda faaliyet etmesine yönelik düzenlemeler yapılmaktadır.

II.4.4. Yeniden Yapılandırma: Kendi başına reform olmayıp yapılan reformlara yönelik bir adım olan yeniden yapılandırma da sıklıkla başvurulan bir yoldur. Kurumlar sadece yapıdan oluşmazlar; yapının işlemesi ve bu işleyişe dair kurallar, ilkeler, gelenekler ve örgütsel kültür kurumun bir parçasıdır.

Kamuda yeniden yapılanmaya karar verme süreçlerinin hızlandırılarak bürokrasinin azaltılması ve saydamlığın güçlendirilmesi amacıyla başvurulmaktadır (Yılmaz, 2001).

Politika belirleme, düzenleme ve doğrudan hizmet sunma birimleri giderek artan bir biçimde birbirinden ayrılmaktadır. Yeniden yapılanma maliyetli olmasına karşın beklenen yararı her zaman istenen ölçüde göstermemektedir.

Bürokrasi kültürü, yeniden yapılandırma ile getirilen değişikliklerin uygulanmasında sıkıntılar oluşturabilmektedir. Bu yüzden yeniden yapılandırma, reformun diğer araçları ile desteklenmelidir

II.4.5. İnsan Kaynakları Yönetimi: İnsan kaynakları yönetimi önemli bir reform alanıdır. Bu alanda da ülkeler arasında önemli uygulama farklılıkları olduğu görülmektedir. Ülkelerin bazılarında merkezi personel yönetimi tercih edilirken, bazılarında ise her kurumun kendi personel yönetiminden sorumlu olacağı merkezilikten uzak insan kaynakları yönetimi tercih edilmektedir. Genellikle yetkilerin ilgili kuruma bırakılması eğilimi ağır basmaktadır. Bu alanda hizmet içi eğitim ve kariyer planlaması başvurulan araçlardandır.

Kamuda insan kaynakları yönetiminde ortaya çıkan en önemli konu, memurların sınırsız iş güvencesine sahip olup olamayacakları ve ücretlerinin performanslarına göre şekillendirilmesidir. Bu alanda olması gereken eğilim, iş güvencesinin daraltılması ve bazı kriterlere bağlı olarak performansa dayalı ücret sistemine imkan verilmesidir.

II.4.6. Etik: Kamuda reform alanlarından biri de yolsuzluk ve usulsüzlüklerin giderilmesi yani etik yönetimidir. Gerek çevresel değişiklikler gerekse reformla birlikte getirilen yenilikler ve özellikle sözleşme uygulamaları, yetki devri gibi konular etik yönetimindeki geleneksel anlayışta değişimi zorunlu kılmaktadır (Yılmaz, 2001).

II.4.7. Düzenleme: Devletin bazı alanlardaki faaliyetlerini özel kesime bırakmasıyla birlikte bu alanlardaki düzenlemeler de kamu yönetimi reformunun bir parçasını oluşturmaktadır.

II.4.8. Yerelleşme: Kamu yönetim reformu konusunda her zaman gündemde olan yerelleşmeye değinmek gerekir. Kamuda yetkilerin merkezden yerele aktarılması çoğu ülkede başvurulan bir seçenektir. Bu seçenek uygulanırken yetki ve sorumluluk yanında kaynakların ve öz kaynak yaratma imkanlarının da yerele devri önem arz etmektedir. Ayrıca yerel yönetimlerin de kamu yönetiminde yeni arayışlarla birlikte ortaya çıkan uygulamalardan haberdar olmaları gerekir. Aksi takdirde merkez dışında yerelde de verimsiz çalışan birimler ortaya çıkacaktır (Yılmaz, 2001).

Yapılan bu düzenlemelere ek olarak belirtilebilecek e-devlet uygulamaları, kamu hizmetlerinin sunulmasında verimliliği ve etkililiği önemli ölçüde arttıracak olan bir uygulamadır. Kamu kurumlarında e-devlete geçilmek suretiyle hizmet maliyetlerinde düşüş, şeffaf uygulama, hizmetlerde hızlanma, bilgilerin saklanması, kullanılması ve kolaylıkla tekrar ulaşılması gibi faydalar elde edilebilir.

Bilgi çağının ürünü olan yeni teknolojinin sağladığı hız, kolaylık gibi imkanlardan hizmet sunumunda halen birçok kamu kurumu yararlanamamaktadır. Personelin eğitiminden, hizmet kalitesinin artırılmasına ve maliyetlerin azaltılmasına kadar birçok alanda bilişim teknolojisinden yararlanılması gerekmektedir.

II.5. Türk Kamu Yönetiminde Verimlilik ve Etkinlik

Türk kamu yönetimi sistemi, Fransız yönetim sisteminden esinlenerek, kendine özgü ayrı bir hukuk ve yargı düzeni ile “idari rejim” adı altında uygulamaya geçirilmiştir.

Bu sisteme göre kamu yönetimi, siyasal bir organ olan yürütmenin içinde bulunmakla birlikte tek yanlı olarak bağlayıcı kararlar alabilme ve aldığı kararları kendi ilkeleri doğrultusunda uygulayabilme niteliğine sahip, “teknik yapıya sahip bir varlıktır” (Tutum, 1994).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu yönetimi alanında kullanılmaya başlanması, kamu yönetiminin iç işleyişine olumlu katkı sağlamanın yanı sıra, kamu kurum ve kuruluşları, vatandaşlar ve özel sektör arasındaki ilişkileri geliştirmekte ve bu aktörleri birbirine yaklaştırmakta, kamu hizmetlerinin daha iyi bir şekilde sunulmasında önemli roller üstlenerek kamu yönetiminde verimlilik ve etkinliğin artırılmasını mümkün kılmaktadır (Parlak & Sobacı, 2005).

II.5.1. Milli Prodüktivite Merkezi (MPM)

“Türkiye’de 1940’lı yıllara dayanan verimlilik çalışmaları, 1954 yılında kurulan "Vekaletlerarası Prodüktivite Komitesi"nin ardından; MPM'nin kurulmasına gelmiştir (Vikipedi, t.y).”

Millî Prodüktivite Merkezi, 17 Nisan 1965 tarihli 580 sayılı Yasa ile kamu kurumu niteliğinde, tüzel kişiliğe sahip, bütün işlemlerinde özel hukuk hükümlerine tabi bir yapıda kurulmuştur. MPM, ülkemizdeki girişimciliğin ekonomik, sosyolojik, teknolojik vb. yönlerden üretkenliği ve verimliliğinin geliştirilmesi yoluyla rekabet gücünün artırılmasını hedefleyen tarafsız ve bağımsız ulusal bir kuruluştur. 580 sayılı Yasa ile MPM’ye şu görevler verilmiştir (Çevik, 2010):

- Ülke ekonomisinin verimlilik ilkeleri bağlamında gelişmesini sağlayacak önlemleri araştırmak, bu önlemlerin uygulamaya konulmasına yönelik çalışmalarda bulunmak,

- Kamu ve özel kesimdeki müessese ve işyerlerinde israfı önleyerek tasarruf sağlayacak ve verimi artıracak yöntemleri tespit etmek ve bunların uygulama olanaklarını araştırarak uygulamaya konulmasına yönelik çalışmalarda bulunmak,
- Verimlilik ile ilgili gerekli eğitim ve danışmanlık çalışmaları yapmak ve teknik yardımları sağlamak,
- Çeşitli araç ve yöntemlerle verimi artırıcı bilgileri ve modern yöntemleri yaymak,
- Belirli bir amaç doğrultusunda oluşturulan devlet daireleri, kamu ve özel kesime ait işyerleri, işçi ve işveren kuruluşları, meslek kuruluşları, her türlü eğitim ve öğretim kurumları, üniversiteler ve diğer bilim kurumları ve yabancı ülkelerle temas ve işbirliği sağlamak,
- Ulusal verimliliği ölçmeye yönelik gerekli çalışmaları ve bu konu ile ilgili kurum ve kurullar ile işbirliği içerisinde çalışarak elde edilen sonuçları diğer dünya ülkeleri ile karşılaştırmak ve bunları belirli zamanlarda yayınlamak,
- Verimlilik ile ilgili dernekler kurulmasını teşvik edici çalışmalarda bulunmak, kurulan demekler ile iletişim ve işbirliği içerisinde olmak.

Millî Prodüktivite Merkezi bu görevlerini; araştırma, danışmanlık, verimlilik ölçme ve izleme hizmetleri etkinlikleri başlıkları altında 2011 yılına kadar sürdürmüştür.

“17 Ağustos 2011 tarihinde Resmi gazetede yayımlanan Kanun Hükmünde Kararname (KHK)'ye göre Milli Prodüktivite Merkezi kapatılmıştır. Mevcut kadro ve taşınmazı Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına devredilmiş, bakanlık bünyesinde Verimlilik Genel Müdürlüğü kurulmuştur (Vikipedi, t.y).”

II.5.2. Türk Kamu Yönetiminin Etkin ve Verimli Yürütülememesi

Nedenleri

Ülkemizde kamu yönetiminin etkin ve verimli yürütülememesinde, yönetimin içinden ve dışından kaynaklanan sebepler vardır (Dinlen, 1978):

II.5.2.1. İç Nedenler

Dinlen'e göre;

- Bürokraside yerini alan kamu yöneticisi personelin daha verimli, etken, hızlı ve ekonomik çalışması için gerekli şartların oluşturulmasını arzu etmektedir; fakat çoğu kamu yöneticisi verimsiz isleyişten kendisinin herhangi bir kazancı ya da kaybı olmayacağından dolayı gerekli şartların oluşturulması aşamasında pasif kalmaktadır.
- Özel sektörde ya da kamu kurum ve kuruluşlarının birçoğunda daha iyi bir yönetim amacıyla “ödüllendirme ve cezalandırma” olguları ve teşvik sistemleri vardır. Fakat bu sistemler kamu yöneticilerince iyi işletilememektedir.
- Kamuda çalışan yönetici ve personel için maaşların düşüklüğünün günümüz yaşam koşullarında çalışanlara yeterli gelmemesi neticesiyle çalışanları ikinci iş yapma, rüşvet, hediye gibi durumlara sevk etmektedir.
- Kamuda çalışanlar için performansa ve başarı ölçüsüne dayalı bir yönetim sistemi oluşturulamamıştır. Kamu personelini verimli kılacak birçok konunun uygulaması, yöneticinin takdirine bırakılmıştır. Çoğu yöneticiler de tercihlerini ehliyetli ve liyakat sahibi olanlardan çok kendi siyasi görüşünde olan veya özel işlerini rahatlıkla yaptırabileceği personelden yana kullanmaktadır (1978).

Tutum'a göre verimlilik önündeki engeller; çoğu yöneticinin kendine en yakın bir alt yöneticiyi rakip olarak görmesi sebebiyle yönetim içerisinde zaman zaman iletişimsizlik sorununun yaşanması, Türk kamu kuruluşlarındaki siyasallaşma sonucu üst ve orta kademe yöneticilerinin genellikle siyasi tercihlerle belli makamlara gelmesi nedeniyle yöneticilerin işleri, kaliteli ve verimli bir şekilde yürütmekten çok kendisini o makama getiren siyasi iradenin beklentilerine göre yapmak durumunda kalmasıdır (1976).

Ayrıca Karatepe'ye göre, kamu hizmetlerinin yürütümünde liyakat ve kariyer sistemi yer almaktadır. Siyasal ve sosyal baskılar olması sebebiyle yönetici konuyla ilgili takdir hakkını kullanmada zorlanmakta bu durum da verimli ve etkin bir kamu yönetiminin önünde engel teşkil etmektedir. (1995).

II.5.2.2. Dış Nedenler

Kamu yönetiminin etkin ve verimli yürütülememesindeki dış nedenleri Orhan'a göre şu şekilde belirtebiliriz (2006):

- Dış nedenlerin temel sebebi ücret sistemin bozukluğu olarak gösterilebilir. Kamuda çalışanların ücretlerinin beklenen seviyede olmaması sonucu personelde işe karşı isteksizlik ve bıkkınlık görülmektedir.
- Bürokrasinin sonucu olan kırtasiyeciliğin; performans açısından personelde zaman, enerji ve verimlilik kaybına sebep olduğu öne sürülebilir.
- Siyasal istikrarın olmaması, siyaseten görevden alınma ihtimali olan kamu yöneticilerinin kurumlarında köklü değişiklikler yapmalarına engel olmaktadır. Benzer şekilde kuruma yeni atanıp zaman içerisinde kuruma hakim olan yöneticilerin, kurumdaki verimliliğini arttıracak bir zamanda görev değişikliğine

gidilmesi durumları yöneticinin şevkini kırmakta ve iş verimliliğine olumsuz katkılar vermektedir.

- Personelin görevinde etkinliğinin sağlanması hususunda büyük önem taşıyan “hizmet içi eğitim, terfi, yurtdışı görevi” vb. faaliyetlerinin yetersiz sayıda olması ve kabul edilecek personelin seçiminde objektif davranılmaması vb. sebepler kendini geliştirmek isteyen personele negatif teşvik etkisi yapmaktadır.
- Kamu kurumlarının değişen koşullara uyum gösterememesi sebebiyle kamudaki görevinde maddi-manevi anlamda doyuma ulaşamayan kaliteli ve yetişmiş personelin özel sektöre kayması, kamu hizmet kalitesini düşürmekte, sağlıklı ve verimli bir hizmet sunulamamaktadır.

III. BÖLÜM

BİLGİ TOPLUMU, e-DÖNÜŞÜM, e-DEVLET, e-İMZA, DYS VE EBYS

KAVRAMLARINA GENEL BAKIŞ

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimiyle beraber küreselleşmenin etkileri, kurumsal ve toplumsal boyutta bir değişime, kaçınılmaz bir dönüşüme yol açmıştır. Bu dönüşüm günümüzde “bilgi toplumu” olarak adlandırılmaktadır. İçinde bulunduğumuz çağda ise bilgi teknolojileri, örgütlerin yapısını, işleyişini, performans ve değişimini etkileyen temel faktör olup, özel sektör ve kamu sektörü bilgi teknolojilerinden derin bir şekilde etkilenmektedir. Kırtasiyeciliği en aza indirme konusunda çalışanların kağıt üzerinde değil, bilgisayar üzerinde çalışması dosya dolaplarının yerini veri tabanı dosyalarının aldığı büyük serverlar almaktadır. Devletler de bu süreçte “e-devlet” e dönüşerek hizmet kalitesini iyileştirip performanslarını arttırmaya çalışmakta ve klasik devlet anlayışından uzaklaşmaktadır.

İnternet gibi evrensel hizmetlerin sağlayıcısı olan bir ortamda e-devlet uygulamalarıyla birlikte bilginin sürekli olarak kullanılması sebebiyle bilgi yönetiminin kurumsal yaşam içindeki önemi giderek artmıştır. Kamu yönetimi içinde üretilen bilgi kaynaklarının büyük bir çoğunluğu belgelerden oluşmaktadır. Bu belgelerin elektronik ortama girmesiyle beraber elektronik devlet (e-devlet) uygulamalarının işlerliğini sağlayan en önemli unsur elektronik belge (e-belge) yönetimi olmuştur. e-Devlet hizmetleri, kurumlarda oluşturulacak elektronik kayıt sistemlerinin birbirleriyle uyumlu işlemesini gerektirmektedir. Bu nedenle, elektronik ortamda üretilecek bilgi ve belgelerin; kayıt, iletim, paylaşım, imha ve güvenlik açılarından tabi olacakları usul ve esasların belirlenmesi zorunlu hale gelmiştir.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile e-belgelerin bütünlük, güvenlik gibi gereklilikleri yerine getirilir. Elektronik imza (e-imza) teknolojileri de bu noktada devreye girer. Elektronik İmza, elektronik ortamda, normalde ıslak imza ile yapılması gereken birçok işlemin yapılabilirliğine imkân tanımakta ve bilgi dolaşımının güvenliğini sağlamaktadır. e-İmza, e-belge ve daha genel olarak e-arşiv uygulamalarının güvenli olarak yürütülmesinde, yasal geçerlilik kazanmasında oldukça önemli bir yere sahiptir.

Bu bölümde bilgi toplumu, e-dönüşüm, e-devlet, e-imza, DYS ve EBYS kavramları ile ilgili kavramsal bir çerçeve çizilerek elektronik gelişim süreci ele alınmıştır.

III.1. İkel Toplumdan Bilgi Toplumuna Geçiş

Tarih boyunca parçası olduğu doğayı, çevresindeki olayları, gelişmeleri izlemek, çözümlmek, anlamak arzusunda ve çabasında olan insanlar; bu uğurda başta felsefe, pozitif bilimler, teknoloji ve sanat olmak üzere birçok faaliyetler ortaya koymuştur. Tüm bu faaliyetler de kendiliklerinden, yaşama dair “bilgi”yi doğurmuştur (İnce, 2001).

İnsanoğlunun hayatındaki en önemli değerlerden biri olan “bilgi”, tüm çağlarda ön planda tutulmuş ve nesilden nesile aktarılmıştır. Tarih boyunca insanlığa yol gösterici olarak görülen toplumlar, bilgiyi doğru ve güncel olarak elinde bulunduran ve onu etkin bir şekilde kullanabilen toplumlardan oluşmuştur. 20. yüzyılda meydana gelen teknolojik gelişmeler ve özellikle bilgi ve iletişim teknolojileri alanında hızlı gelişim süreci, toplumsal yapı üzerinde önemli değişikliklere yol açmış, insanoğlunun elde etmiş olduğu “bilgi” hiçbir dönemde bu çağdaki kadar büyük bir öneme sahip olmamıştır. Toplumların gelişmişlik düzeyi, sahip olduğu ve kullandığı bilgi ile ölçülür duruma gelmiştir. Bu süreç, toplumsal ilişkilerin, değerlerin, yargıların ve anlayışların değişimine ortam hazırlamıştır.

Yeni oluşan bu dönem “bilgi ağı”, toplumlar ise, bilgi, teknoloji ve iletişim kavramlarının harmanlandığı “bilgi toplumu” sozu ile anılmaktadır (Karbuuz, 2003).

III.2. Bilgi Toplumu ve e-Dönüşüm

Bilgi toplumu, bilgi akışına dayalı olarak çalışması gereken büyük organizasyonlardan kamu ve özel kesimden oluşan bir toplumdur (Drucker, 1993/2000). Bilginin toplumun her alanında hızlı üretildiği, iletildiği ve tüketildiği toplumdur. Diğer bir tanıma göre bilgi toplumu, insanların yaşamlarını ilgilendiren çeşitli bilgilere kolayca erişebilmelerine ve kendilerini geliştirebilmelerine olanak tanıyan bir toplum olarak tanımlanmaktadır (Kocacık, 2003).

Bilgi toplumuna ulaşma bir hedeftir. Bu hedef, değişen ihtiyaçlar doğrultusunda değişim ve dönüşüm sürecinde ekonomik, sosyal, kültürel, yönetsel ve dolayısıyla da kamusal alanda değişimleri, elektronik dönüşümleri ve gelişmeleri zorunlu kılmıştır.

İnternetin gelişmesiyle insan yaşamında kaçınılmaz şekilde yer almaya başlayan bilgi ve iletişim teknolojileri, toplumsal yaşamın her alanını, örgütlerin yapısını, işleyişini, performans ve değişimini etkileyen temel faktör olup, özel sektör ve kamu sektörünü etkilemektedir. Küçük “e” harfinin ön ek olarak yer aldığı sözcükler her geçen gün artmaktadır. Bunların başında ve en kapsamlısı ise, e-devlet (e-government) tir. Devletler bu süreçte e-devlete dönüşerek hizmet kalitesini iyileştirip performanslarını arttırmaya çalışmakta ve klasik devlet anlayışından uzaklaşmaktadır (Demirel, 2006).

III.3. Bilgi Toplumunda Devlet

Geleneksel kamu yönetimi anlayışında kamu hizmetlerinin görülmesi için devletin rolü ve büyüklüğü ile orantılı olmayan bir yöntem kullanılmaktadır. Devletin çok fazla alanda görev ve sorumlulukları bulunmasına rağmen yapısal anlamda oldukça hantal bir yapıyla, görev ve sorumluluğu dahilinde olan faaliyetleri bu hantal yapıya uygun olarak aşırı derecede ağır işleyen bir bürokratik yöntem ile sürdürmeye çalışmaktadır. Bu da hizmetlerin zamanında ve yerinde ve hatta gereği gibi yerine getirilmesine imkan vermemektedir. Bu nedenle dar anlamda kamu hizmetlerinde, geniş anlamda ise devlet, toplum ve ekonomi ilişkilerinde yenilik ve reform arayışları başlamıştır. Ancak bu arayışlar ve sonucunda ulaşılan noktalardan hiçbirisi iletişim teknolojisi ile başlayıp gelişen süreç kadar etkili olamamıştır (Balcı, 2008).

Bilgi teknolojilerindeki gelişme sayesinde bilginin işlenme hızı, kullanılabilirliği, kullanım alanları artmıştır. Mevcut veri ve bilgilerin etkili olarak kullanılabilmesi için, bir sistem içerisinde işlenip değerlendirilmesi gerekmektedir. 21. yy' da yaşanan bu önemli gelişmeler yeni kamu yönetimi anlayışının benimsenmesi gerektiğini göstermiştir. Devletin vatandaşlarına daha etkin ve verimli hizmet edebilmek amacıyla kimi kamu hizmetlerinin yönetim süreçlerinde bilgi teknolojilerinden yararlanılması ve her alanda devletin yeniden yapılandırılması gerektiği gündeme gelmiştir. Bu durum e-devlet yapılanması olarak adlandırılmaktadır.

III.4. e-Devlet Kavramı

Akıllı devlet, smart government, dijital devlet olarak da adlandırılan “e- devlet” kavramı, devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerini kullanması olarak tanımlanmaktadır. e-Devlet kavramından anlaşılması gereken; devletin

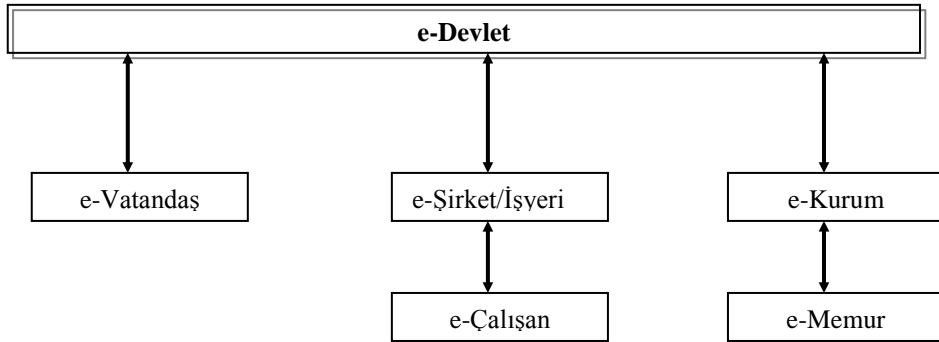
vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ortamlarında aralıksız ve güvenli olarak yürütülmesidir (Demirel, 2006).

Son zamanlarda yönetimin yeniden yapılandırılması çalışmalarıyla önem kazanan, e-devlet kavramı, bütünleşmiş strateji, süreç, organizasyon ve teknolojiyi ifade eden bir kavram haline gelmiştir. (Çukurçayır & Eşki, 2001). Diğer bir söylemle e-devlet, e-yurttaş ve e-hükümet arasında olan ilişkilerin karşılıklı hizmet anlayışına dayalı olarak gerçekleştirildiği bir teknoloji çalışmasıdır (Sağsan, 2001).

e-Devlet anlayışı;

- Devlet-Vatandaş arası,
- Devlet -Özel Sektör arası,
- Devlet-Çalışan arası,
- Devlet birimleri arası ilişkilerde yepyeni açılımlar sağlamaktadır (Karbuz, 2003).

Çizim 1: e-Devlet Yapısı



Kaynak: (Demirel, 2006).

Devletin temel unsurları olan vatandaş ve kuruluşlar (özel ya da kamu) e-devlette, e-vatandaş, e-şirket ve e-kurum şeklinde kendini gösterir. Ancak e-devleti oluştururken birini bütünüyle tamamlamadan, söz konusu unsurlara öncelikler atfetmek

(örneğin e-işyerlerini oluşturmadan) e-devletten olmaz türü yaklaşımlarda bulunmak e-devletin oluşumunu olumsuz etkiler. Her unsur, kendi içerisinde “e” olgusunu gerçekleştirmeye çalışacak, gelişecek ve zamanla e-devlet oluşacaktır (Demirel, 2006).

Model olarak e-devlet; teknik anlamda yurttaşların “müşteri”, kamu yönetimi faaliyetlerinin de “hizmet” olarak görüldüğü “kalite/fiyat performansının” uyguladığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen verimlilik yönetim sistemidir. Bu doğrultuda e-devlet modeli, düşük maliyet/kaliteli hizmet performansı üzerinde temellenen ve “toplam kalite yönetimi” ile “müşteri memnuniyeti” ölçütlerine göre yapılandırılmış verimlilik yönetimi sistemiyle ve somut ifadesini elektronik ticarete bulan e-iş modelleriyle ilişkilendirilmekte ve merkeziyetçi olmayan bir yatay koordinasyon yapısı sunmaktadır (Uçkan, 2003).

Sonuç olarak elektronik devlet yapısına geçiş, kamu yönetimi sisteminde ve vatandaşa bakış açısında belirgin bir anlayış farkını zorunlu kılmaktadır. Aşağıdaki çizelge1’de geleneksel devletle e-devlet, vatandaş-kamu yönetimi ilişkisi özetlenmektedir:

Çizelge 1: Geleneksel Devlet e-Devlet Karşılaştırması

Geleneksel Devlet	e-Devlet
Pasif Yurttaş	Aktif Müşteri-Yurttaş
Kağıt-Temelli İletişim	Elektronik İletişim
Dikey/Hiyerarşik Yapılanma	Yatay/Koordineli Ağ Yapılanması
Yönetimin Veri Yüklemesi	Yurttaşın Veri Yüklemesi
Görevli Yanıtı	Otomatik Sesli Posta, Çağrı Merkezi
Görevli Yardımı	Kendi Kendine Yardım / Uzman
Görevli-Temelli Denetim	Otomatik Veri Güncellemesiyle
Nakit Akışı / Çek	Elektronik Fon Transferi (EFT)
Tektip Hizmet	Kişiselleştirilmiş/Farklılaştırılmış
Bölümlenmiş / Kesintili Hizmet	Bütünsel / Sürekli / Tek-Duraklı
Yüksek İşlem Maliyetleri	Düşük İşlem Maliyetleri
Verimsiz Büyüme	Verimlilik Yönetimi
Tek Yönlü İletişim	Etkileşim
Uyruk İlişkisi	Katılım İlişkisi
Kapalı Devlet	Açık Devlet

Kaynak: (Uçkan, 2003)

III.4.1. e-Devlet Uygulamalarının Faydaları

e-Devlet uygulamaları ile ulaşılabilecek faydalar şu şekilde sıralanabilir (Balcı, 2008):

- Yönetimsel etkinlik ve vatandaşlara sunulan hizmetlerin kalitesi kolaylıkla artırılabilir,

- İç örgütsel işleyiş bağlamında etkinlik ve etkenliğe ulaşmak için büyük olanaklar sunmaktadır,
- e-Devlet uygulamaları kapsamında kullanılacak yeni teknoloji aynı zamanda iletişim ve halkla ilişkiler aracı da olacaktır,
- Bilginin dış çevreyle paylaşımı, interaktif hizmet sunumu, sorunların iletimi, vatandaşa sunulan hizmetlerin birebir duyurusunun yapılması, değişik fikirlerin karşılıklı sunulması ve tartışılması sonucu kamusal karar verme mekanizmalarına vatandaşın katılımına katkı sağlanmış olacaktır,
- Kamu sektöründe açıklık ve hesap verebilirlik ilkesinin uygulanmasına yol açılmaktadır,
- e-Devlet uygulamalarının kamunun personel yapısını değiştirecek bir yönü de vardır. Zira e-devlet araçlarını kullanmak üzere kamuda daha nitelikli personel istihdamına ihtiyaç duyulacaktır,
- e-Devlet uygulamaları sonucu, maliyetlerde önemli ölçüde düşme olacağı, aynı zamanda özellikle online sunulabilen hizmetler için 24 saat kamu hizmetine ulaşma imkanı olduğundan ve yüz yüze görüşme gereği kalmayacağından hizmetlerde hızlilik sağlanacaktır,
- e-Devlet uygulamaları sayesinde otoriter eğilimler azalacak ve buna bağlı olarak sivil toplumun ve demokrasinin güçlendirilmesi yolunda önemli adımlar atılabilecektir,
- Demokrasinin daha katılımcı bir biçimde gerçekleşmesine de olanak tanıyan uygulamalar içeren e-devlet uygulamaları, vatandaşların geliştirilen yeni teknolojiler yoluyla kamusal bilgilere hızla ulaşmasına, kamu yöneticilerini ve kamusal işlemlerini denetlemesine, seçilmiş temsilciler ve diğer kamu görevlileri

ile doğrudan temas kurarak görüş belirtmesine olanak sağlayarak demokrasinin gelişimine katkıda bulunmaktadır.

III.4.2. e-Devlet Uygulamalarına Getirilen Eleştiriler

e-Devlet uygulamalarının getireceği faydalar yanında e-devlet uygulamalarına getirilen bazı eleştiriler de bulunmaktadır. Bunları kısaca şöyle özetleyebiliriz (Balcı, 2008):

- e-Devlet uygulamalarının hayata geçirilmesi büyük bir ekonomik güç, zaman ve personel eğitimini de gerektirmektedir. Bu da gelişmekte olan ülkelerin kıt kaynaklarının önceliklerini yeniden belirlemek zorunda kalması demektir. e-Devlet uygulamalarının başarısı bir anlamda vatandaşların sosyal refahının yüksek olmasına bağlıdır,
- Mali yeterlilik e-devletin başarısında tek başına etken değildir. Bunun yanında ülkenin telekomünikasyon alt yapısı, insan kaynaklarının gücü, siyasi irade ve bağlılık ile politik ve idari önceliklerin yeniden belirlenmesi gibi koşullar e-devlet uygulamalarının başarısı için önem taşıyan unsurlardır. Bunların yanında politik istikrar, devlete duyulan güven, devletin parçalı ya da bütüncül yapıda olması, toplumun sosyo-ekonomik yapısı, devletin merkezîyetçi veya yerinden yönetime ağırlık vermesi ve vatandaşların talepleri gibi bazı faktörler de bu çalışmaları etkileyici faktörlerdir,
- İletişim teknolojileri alanında gerekli hukuksal düzenlemelerin zamanında yapılamaması sonucu bazı yasal problemlerin meydana çıkması da olasıdır,
- Vatandaşların online sunulan kamu hizmetlerine ulaşma olanaklarının da ekonomik olarak makul bir seviyeye çekilmesi şarttır. Vatandaşların ulaşma imkanı aslında

sadece ekonomik unsurlarla sınırlı olmayıp bireysel gelirin yanında eğitim ve yaş da önemli etmenlerdir. Bu açıdan bakıldığında belki de devletin kamu hizmetlerine en kolay ve hızlı şekilde ulaşma ihtiyacı içinde olan toplumsal kesim de gelir düzeyi düşük, yaşlı ve eğitim seviyesi düşük kesim olacaktır ki bunun sonucu olarak da e-devlet uygulamalarının toplumda var olan eşitsizlikleri ve gelir dağılımı bozukluklarını körüklemesi muhtemel olup “dijital bölünmeye” neden olabilecektir,

- e-Devlet uygulamaları sayesinde katılımcılık, demokrasi ve vatandaşlık bilinci yaygınlaşırken öte yandan otoritenin aşırı merkezileşmesi de söz konusu olabilir,
- Ayrıca e-devlet uygulamalarına, bu uygulamalardan yararlananlara hiçbir maliyet yüklenmezken tüm vergi ödeyicilerinin parasının bu işlerde kullanılacağı, dolayısıyla zaten kullanmayacakları bir hizmet için toplumun dezavantajlı kesimlerinin de ödemedede bulunacağı yolunda bir eleştiri de getirilmekte, bu durumun adalet ve hakkaniyete aykırı olacağı savunulmaktadır.

III.5. e-İmza Kavramı

İmza, bir yazının kimin tarafından yazıldığı veya bir belgenin doğruluğunu gösterme amacıyla metnin altına konulan her türlü işarettir. Islak imza olarak adlandırdığımız geleneksel imza; el ve yazım aleti yardımı ile atılan, imza sahibi kişiye özgün bir şekli barındıran, genellikle imzalayan kişinin isim ve soy isminin karakterlerini barındıran, değişmeyen bir forma sahip, imzalayan kişinin imzaladığı belgeyi tam olarak okuyup anladığını ve tasdik ettiğini gösteren ve hukuken anlam taşıyan bir işlem türüdür. Ayrıca ıslak imza; inkâr edememe, taklit edememe, yeniden atılamama veya kullanılamama, içerik değiştirilememe, belge ve belge içeriklerinin tasdiklenmesi,

imzalayanın belirlenmesi ve buna benzer diğer hususlar için kullanılmaktadır (İstanbul Ticaret Odası, t.y).

Elektronik imza, elektronik belgeye eklenmiş veridir (Orta, 2005). Aynı zamanda e-imza, sayısal imza kavramı ile eşdeğer olup birbirleri yerine de zaman zaman kullanılarak içerisinde ses sembol ve uygulamayı kapsayan geniş bir terimdir (Özler, 2007).

e-İmza, bilgi toplumu olma yolundaki önemli yapı taşlarından birisi olarak belirtilebilir. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda geçen "elektronik imza" kavramı sayısal imzayı işaret etmektedir. e-İmza, 23 Ocak 2004 tarihli, 25355 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda, "başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri" olarak tanımlanmaktadır.

e-İmza insanoğlunun fiziksel ortamdan aldığı önemli bir güvenlik ve doğrulama aracıdır. e-İmza kimlik doğrulama, gizlilik ve veri bütünlüğünü sağlayabilen alt yapısı ile ıslak imza ile yapılan her işlemin (kanunla hariç tutulanlar dışında: evlenme, tapu işlemleri vb.) e-ortam üzerinden güvenilir şekilde yapılabilmesini sağlamaktadır. e-İmza, bilgilerin kolaylıkla silinip değiştirildiği e-ortam üzerinden gönderilen bir mesajın bir yerden bir yere giderken bozulmadan, değiştirilmeden, orijinal haliyle gitmesini sağlamada büyük rol oynamaktadır. e-İmza, sadece bir alt yapıdır. Uygulamalarda e-imzanın kullanılabilmesi için uyum sağlayabilecek ek yazılımlara gerek vardır. Örneğin, bir belge yönetim sisteminde e-imzanın kullanımının sağlanabilmesi için öncelikle uygulamaların e-ortama aktarılması ve e-imza ile çalışabilir hale getirilmesi gerekecektir (Karakoçak, 2006).

III.5.1. e-İmzanın Özellikleri

e-İmza'da bulunması gereken en önemli özellikler şu şekilde belirtilebilir (İstanbul Ticaret Odası, t.y):

- **Güvenilirlik:** e-İmza ait olduğu özel veya tüzel kişiliği tam ve güvenilir bir şekilde temsil etmelidir.
- **Taklit edilemezlik:** e-İmza kötü niyetli kişilerce kopya ve taklit edilemez nitelikte olmalıdır.
- **Tekillik:** Şifreleme yöntemi veya diğer yöntemlerin kullanımı ile oluşturulmuş e-imza altyapısı kişiye özel olmalı ve bir başka kullanıcı için aynı şifreler kullanılmamalıdır.
- **İnkâr edilemezlik:** Bireylerin elektronik ortamda gerçekleştirdikleri işlemleri inkar etmelerini önlemek.
- **Değiştirilemezlik:** Verinin izinsiz ya da yanlışlıkla değiştirilmesini, silinmesini ve veriye ekleme yapılmasını önlemek,
- **Yardıma gerek duyulmadan kullanılabilirlik:** e-İmza kullanıcısı üçüncü şahısların yardımına ihtiyaç duymadan sistemi kullanabilmeli ve gerekli işlemleri yapabilmelidir.

III.5.2. e-İmza'nın Faydaları

“e-İmza, bir takım faydaları ile ön plana çıkmaktadır. Bunlar (Güler, 2008);

- e-İmza veri bütünlüğünü sağlar. Doküman ve mesajın değiştirilmediğinin ve karıştırılmadığının bir kanıtını oluşturmaktadır,
- e-İmza'nın diğer bir üstünlüğü, kimliklerin belirlenmesinde ortaya çıkmaktadır. e-İmza, alıcı ve göndericinin kimliğini tanımlamayı kolaylaştırmaktadır,

- e-İmza'nın önemli bir üstünlüğü de, inkar edilememesidir. Bunun anlamı, ne gönderici gönderilen mesajı göndermediğini, ne de alıcı, gönderilen veya alınan mesajı almadığını inkâr edebilirler,
- e-İmza, otomatik tarih ve zaman pulu içermektedir. Bu unsurlar, ticari işlemlerde büyük bir önem arz etmektedir,
- e-İmza, işlemlerin huzuru ve doğruluğunu artırmaktadır. Örneğin bir banka, binlerce e-imzayı el imzasına göre daha hızlı kontrol edebilir
- Şifreleme sistemi kullanıldığı için daha güvenlidir
- Basılı kâğıtların dosyalanması, depolanması gibi işlemlerde kolaylıklar sağlayarak yer işgalini en aza indirmektedir.”

III.6. e-Belge, EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve e-Arşiv Kavramı

Belgenin, Türk Dil Kurumu (TDK)'daki sözlük anlamı: “bir gerçeğe tanıklık eden yazı, fotoğraf, resim, film vb. vesika doküman”dır (Türk Dil Kurumu, t.y). Elektronik belgeyi (e-belge) elektronik ortamda oluşturulan bilgiler şeklinde tanımlamak mümkündür.

Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle beraber belge yönetimini elektronik ortama taşımayı sağlayan sistemler geliştirilmiştir. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kamu kurum ve kuruluşlarının sunmuş oldukları hizmetlerini elektronik ortama aktararak, elektronik ortam üzerinden devam ettirme işlerinin tamamı olarak tanımlanabilir (İşyazılım, t.y).

EBYS ile elektronik ortamda oluşturulmuş belgeler (e-belge) ve bilginin yönetilmesi ön plandadır. Olabildiğince çok bilginin elektronik ortamda (e-ortam) ele geçirilmesi, kaydedilmesi ve organize edilmesi amaçlanmaktadır.

“e-Ortamdan devlet hizmetleri verilmeye başlandığında ulusal, kurumsal veya kişisel olarak verilen kararlar, yürütülen süreçler ve yapılan anlaşmaların tek ve en önemli kanıtı e-belgeler olacaktır. e-Ortamda üretilen ya da e-ortama aktarılan belgelerin kontrol ve yönetiminde alışlagelen geleneksel pek çok uygulama değişime uğrayacaktır. Bu yeni sürece uyum sağlayabilmek ve bu değişimi yönetebilmek sağlam temellere oturtulmuş bir Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile mümkündür. Belge yönetimi, örgütlerin işlerini yürütmesi sırasında ürettikleri veya dışarıdan aldıkları her türlü dokümantasyonun içerisinde kurum aktivitelerinin delili olabilecek belgelerin ayrılması, dağıtımı, dosyalanmaları ve imha edilmelerine yönelik olarak her çeşit örgütte uygulanabilecek bir yönetim idare sistemidir. Belge yönetim döngüsü içerisinde yer alan süreçler e-belge yönetimi için de geçerlidir. Ancak e-belge yönetiminde geleneksel belge yönetimine göre daha çok önem kazanan nokta veri güvenliğidir. e-Belge yönetimi kapsamında saklanan belgelerin tüm yaşam süreçlerinde içerik, format ve ilişkisel özelliklerinin korunarak yönetimi önem kazanır. Burada sözü edilen, belgelerin içerik, format ve ilişkisel özelliklerinin korunması e-imza desteği olmadan neredeyse imkânsızdır (Altın, 2008).”

Bir ülkede en büyük organizasyon ve kurum devlettir. Doğal olarak bu kurum da en büyük belge ve arşiv sistemini bünyesinde barındırmaktadır. Devletin bu belge ve arşiv sistemini çalıştırması tabii ki teknoloji kullanımından geçmektedir. Bu da devletin belge ve arşiv sisteminin arkasında sınırsız bir belge depolama kapasitesine ve sistemine sahip olmasını zorunlu kılmaktadır. Ülkemizde e-devlet olma yolundaki çabalar, e-imza, e-belge, e-arşivi de beraberinde getirmektedir. Yani e-devletin ön şartı e-arşivlerdir. e-Arşiv, resmi, hukuki ve ticari her türlü belgenin elektronik ortamda yasal, geçerli ve güvenli şekilde uzun süreli saklanmasına ve istenildiği takdirde bu belgelere kolaylıkla ulaşım sağlanmasına imkan veren sistemdir. e-Arşivlerin oluşturulabilmesi kurumlarda belge işlemlerini yürütecek belge yönetim birimlerinin varlığını gerektirmektedir (Özdemirci, 2002).

III.7. Doküman Yönetim Sistemi (DYS) Kavramı ve Faydaları

Doküman Yönetim Sistemi, kısa ifade ile DYS'ler, sayısal ortamdaki bilgi, belge ve dokümanların organizasyonunu ve yönetimi için geliştirilmiş uygulamalardır.

Doküman Yönetim Sistemi (DYS), Elektronik Belge Yönetim Sistemleri (EBYS), Evrak Yönetim Sistemi (EYS), Belge Yönetim Sistemi (BYS), Doküman Arşiv Yönetim Sistemleri (DAYS), Elektronik Doküman Yönetim Sistemleri (EDYS) olarak bilinen bu sistemler aslında iç içe geçmiş birbirinden bağımsız olamayan, aynı işleve sahip olmakla birlikte farklı isimlerle kullanılan uygulamalardır. Bu uygulamalar, elektronik ortama aktarılan kâğıt ortamındaki dokümanları yasal saklama sürelerinde saklama, internetten kurum personeline veya yetkisi olan kullanıcı araştırmalarına açma, sorgulama, görüntüleme, raporlama gibi işlevselliğe sahiptir (BeyazNet, t.y).

DYS ile BYS/EYS'nin fonksiyonel açıdan birbirine benzer yanları çok olsa da farkları da bulunmaktadır. Bu farklar aşağıdaki çizelgede yer almaktadır.

Çizelge 2: DYS ve BYS/EYS Arasındaki Farklar.

DYS	BYS/EYS
Dokümanların üzerinde değişiklik yapılmasına izin verir ya da dokümanların sistem içerisinde birden fazla versiyonu bulunabilir.	Belgelerin değiştirilmesine izin vermez.
Dokümanların üreticileri tarafından imha edilmesine izin verebilir.	Belgelerin imha edilmesine kesinlikle izin vermez. Belgeler ancak saklama planları çerçevesinde kontrollü ortamlarda imha edilebilir.
Bazı saklama kriterleri ve planları içerebilir.	Kesinlikle saklama planları içermelidir.
Dokümanların depolanmasının kontrolü üreticileri tarafından sağlanır.	Belge yöneticisi ve sistem yöneticisi tarafından tanımlanmış tasnif sistemine bağlı depolama işlemleri gerçekleştirilir.
Temelde kurumun günlük işlerini daha etkin ve hızlı bir şekilde yapmasına yöneliktir.	Günlük işlerin yapılmasının yanı sıra kurumsal hafızanın korunması ve kurumsal faaliyetlere delil teşkil eden belgelerin güvenilirliğinin sağlanmasına yöneliktir.

Kaynak: (Önaçan, Medeni & Özkanlı, 2012).

Çizelge 2'den görüldüğü üzere; doküman yönetim sistemi BYS/EYS'ye göre uygulama açısından kullanıcıya daha esnek bir e-belge yönetim anlayışı sunmaktadır. Bu durum kurumların belge yönetim sistemi tercihlerinde etkili olmaktadır.

Doküman Yönetim Sistemlerinin faydaları; “elektronik ortamda oluşturulan belgelerin ortak bir veri deposunda toplanması ile kolayca yönetilip arşivlenmesi sonucu güvenli bir “kurum hafızası” oluşturur, oluşturulan e-arşiv ile veri tekrarlarını ve gereksiz doküman yığınlarını engelleyerek, içerik açısından doküman kalitesinde artış sağlar ve maliyetleri düşürür, kurum içi işlemlerin tüm aşamalarında, bilgi akışına olanak veren iş akışı yönetimini sağlar, tanımlı iş akışı yolları ile aşama aşama dolaşım esnasında tıkanan, onaylanmayan noktalara gerektiğinde müdahale ederek dokümanların zamanında doğru kişiye ve en kısa yoldan ulaşımını sağlar, kritik iş uygulamalarında daha güçlü ve verimli takım çalışması oluşturarak kurum hizmet kalitesini artırır, kurumsal düzeyde veri ve içerik bütünlüğünde artış ve uyum ile taleplere karşılık vermeyi hızlandırır” şeklinde ifade edilir (Birikim Otomasyon Sistemleri, t.y).

Ayrıca, DYS'yi bünyesinde verimli bir şekilde kullanan kurumlar; kırtasiye, haberleşme, insan kaynağı, depolama giderleri, ofis kullanım alanları gibi maliyetlerinde büyük tasarruflar elde ederler. İşlerin aksamadan ve kesintiye uğramadan çok hızlı bir şekilde yürütülmesi de kurumlara katma değer katar ve kurum saygınlığını önemli ölçüde artırır. Çalışanların motivasyonunu arttırarak, işlerine yoğunlaşmasını sağlar bu da dolaylı olarak kurum içi verimliliği, ekip çalışmasını arttırır.

IV. BÖLÜM

TÜRKİYE'DE BAZI KAMU KURUMLARINDAKİ e-DEVLET VE e-İMZA

UYGULAMALARI

Türkiye'de bilgi toplumu hedefi doğrultusunda klasik yöntemlerle yürütülen birçok iş ve işlemin yeniden düzenlenmesi çalışmaları 2005 yılında eylem planı oluşturulan "e-Dönüşüm Türkiye Projesi" ile hayata geçmiştir. 70 milyon vatandaşın tek bir noktadan elektronik devlet hizmetine ulaşmasını sağlayacak ilk e-devlet portalını oluşturmak için "e-Devlet Kapısı Projesi" geliştirilmiştir.

e-Devlet aracılığıyla hantal bürokratik işlemleri kolaylaştırmayı amaçlayan devletler, vatandaşlarıyla internet ortamında etkileşim sürecine girmek için büyük çapta projeler üretmeye çalışmıştır. Ülkemiz gibi gelişmekte olan ülkelerin, elektronik dönüşüm konusunda kendine has şartları, ihtiyaçları ve problemleri dikkate alınarak, çağın gerekliliklerine uygun şekilde değişim süreçleri devam etmektedir.

Bu değişim çerçevesinde, devlet, bilgi ve iletişim teknolojilerinden azami ölçüde faydalanma yolunda gelişmeler kaydetmekte ve yeni altyapılar oluşturmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin en büyük sorunu olan güvenlik hususu ön plana çıkmakta ve e-devlet yapılanması kapsamında da bilgi güvenliği hususu göze çarpmaktadır. e-Devlet uygulamalarında bilgi güvenliğinin sağlanması, iletişim ortamının kurulması ve iletişimin hedeflenen taraflar arasında kurulması açısından e-imza sistemi ön plana çıkmaktadır.

Bu bölümde, Türkiye'deki e-devlet ve e-imza çalışmalarının geçmişi ve makro düzeydeki projeler incelenecektir.

IV.1. Türkiye’de e-Devlet Çalışmalarının Geçmişi

Türkiye, birçok dünya ülkesi gibi bilgi toplumu olma idealiyle birtakım çalışmalar yürütmektedir. Bu e-dönüşüm çalışmaları, klasik yöntemlerle yürütülen birçok iş ve işlemin bilgi toplumu hedefine uygun olarak yeniden düzenlenmesini kapsamaktadır. Türkiye’deki e-dönüşüm çalışmalarının esas temeli iki farklı projeye dayanmaktadır. İlk proje, tamamen ulusal beyinlerce geliştirilmiş olan Kamu-Net Projesi, ikinci proje ise, AB’ye uyum sürecinde dahil olunan ve bir önceki proje olan Kamu-Net Projesi’nin yerine geçmiş e-Dönüşüm Türkiye Projesi’dir.

IV.1.1. Kamu-Net Projesi

Kamu-Net, tüm kamu kurum ve kuruluşlarını kapsayacak şekilde kurulması planlanan Ulusal Kamu Bilgisayar Ağı’na verilen isimdir (Yıldız, 2003). Kamu-Net Projesi, 23-25 Şubat 1998 tarihlerinde yapılan “Kamu Bilgisayar Ağları– Kamu-net ‘98” konferansında ele alınmış olup, konferansta, projenin üçayaktan oluşmasına karar verilmiştir. Buna göre; birinci ayak, kamunun iç işleyişinde bilişim ve internet teknolojilerinin kullanımı (yazışmalar, veri tabanlarının ortak kullanımı, çapraz denetim), ikinci ayak, vatandaş – kamu ilişkisinin internete taşınması, hizmetlerin ara yüzü olarak internet ve bilgi teknolojilerinin öne çıkması, üçüncü ayak ise, katılımcı yönetim, saydamlık ve toplumsal denetim amacıyla bilgi teknolojilerinin kullanımından oluşmaktadır.

Kamu-Net Projesi’nin yürütülmesi ile ilgili yapılan konferans ile öncelikle kamu bilişim personeli politikası oluşturulmasına karar verilmiştir. Bu çerçevede, bilişim hizmetlerinde çalışan personelin tümünü şemsiyesi altına alabilecek “Bilişim Hizmetleri Meslek Yasası” hazırlanmasına ve atamaların da yeterliği belirleyen bilimsel temellere

dayandırılmasına karar verilmiştir. Türkiye genelinde bilişim uzmanı statüsündeki kişilerin plansız bir şekilde çalışıyor olması ve bu kapsamda bilişim alanında da ciddi bir insan kaynağı açığının bulunması sebebiyle nitelikli ve yeterli sayıda işletmenden üst düzey yöneticiye kadar çeşitli düzeyde bilişimci yetiştirilmesi; eğitim, bilişim çağının gerektirdiği ve ülkenin ihtiyaç duyduğu sektörlerdeki açığı kapatacak şekilde yeniden yapılandırılması ve yönlendirilmesi; tüm kamu personelinin temel bilgisayar kültürü alması ve internet kullanıcısı olmasının sağlanması yönünde kararlar alınmıştır. Bunların dışında, konferansta projenin finansmanı bütçe oluşturulmasına, her türlü bilginin kamuoyuna açık ve şeffaf olmasına ve her kurumda bilişim hizmetleri birimi kurulması yönünde karar alınmıştır. Kamu-Net Projesi, AB'ye uyum çerçevesinde taraf olunan e-Avrupa+ ortak girişimi ile de yürürlükten kalkmıştır (Saraçbaşı, 2010).

IV.1.2. e-Dönüşüm Türkiye Projesi

e-Dönüşüm Türkiye Projesi, AB'ye aday ülke konumunda olan Türkiye'nin e-Avrupa+ hedeflerine ulaşmak amacıyla hayata geçirilmiş bir projedir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi, sadece e-devlet ya da e-ticaret gibi özel yapılanmalı bir proje değil, Türkiye'nin bilgi toplumu olabilmesi için ele alınmış bütünsel amaçlı bir projedir. e- Dönüşüm Türkiye Projesi ile Türkiye Cumhuriyeti hem toplumsal, hem siyasal, hem ekonomik hem de kültürel anlamda bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanan ve bilgi odaklı bir ekonomik yapıyı benimseyen bir dönüşüme tâbi tutulmaktadır. Bu dönüşüm projesi ile altyapı planlamaları ve erişim düzenlemeleri yapıldığı gibi, mümkün olan her türlü kurum ve eylemin de elektronik ortamda işlerlik kazanması ve elektronik sistemlerin yaratılması hedeflenmekte olup bu kapsamda 2005 yılı eylem planı oluşturulmuştur (Saraçbaşı, 2010).

e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin hayata geçirilmesi için, dönüşümün gerçekleşeceği birçok alanda sekiz tane çalışma grupları oluşturulmuştur. Bu grupları şu şekilde belirtebiliriz (Saraçbaşı, 2010):

- Eğitim ve İnsan Kaynakları Çalışma Grubu: Milli Eğitim Bakanlığı
- Teknik Altyapı ve Bilgi Güvenliği Çalışma Grubu: Ulaştırma Bakanlığı
- Hukuki Altyapı Çalışma Grubu: Adalet Bakanlığı
- e-Devlet Çalışma Grubu: Devlet Planlama Teşkilatı
- e-Ticaret Çalışma Grubu: Dış Ticaret Müsteşarlığı
- Standartlar Çalışma Grubu: Türk Standartları Enstitüsü
- e-Sağlık Çalışma Grubu: Sağlık Bakanlığı
- İzleme Çalışma Grubu: Türkiye Bilişim Derneği

IV.2. Türkiye'de e-Devlet Uygulamaları

e-Devlet projelerinin öncelikli hedefi; verimliliğin artırılması, süreçlerin iyileştirilmesi, devlet mekanizmaları arasında koordinasyon ve etkileşimin sağlanması, devletin yönetmekle yükümlü olduğu kaynakların doğru olarak belirlenmesi, kontrol edilmesi ve etkin şekilde kullanılması olarak sıralanabilir. Türkiye'de bu yaklaşımla oluşturulmuş mevcut otomasyon projeleri de bu görüşü destekler niteliktedir.

e-Devlet çalışmalarını hayata geçirmek üzere yapılan çeşitli ve karmaşık örgütlenme çalışmaları bir tarafa bırakılacak ve Türkiye'de e-devlet bağlamında gerçekleştirilmiş ve yürütülmekte olan projelere değinilecek olursa, hemen her kamu kurum ve kuruluşunda e-devlet proje ve/veya uygulamaları bulunmaktadır. Bu çalışmada

konumuz açısından bilgilendirici olması amacıyla makro düzeydeki e-devlet projelerinin bir kısmına yer verilecektir.

IV.2.1. Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS)

Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olan MERNİS Projesi; nüfus kayıtlarının bilgisayar ortamında tutulmasına, toplanan bilgilerin kamu hizmetleri ve vatandaş için çok yönlü değerlendirilmesi, kamu kurum ve kuruluşlarınca vatandaşların elektronik ortamdaki kimlik bilgilerine ihtiyaç duyulduğunda, doğrudan ve hızlı bir biçimde erişimlerinin sağlanması için tasarlanmıştır (Kuran, 2005).

Bu proje ile vatandaşlar tek bir vatandaşlık numarası ile askerlik işlemlerinden, sağlık hizmetlerine, eğitimden mahkemelere kadar her yerde aynı numara ile işlem yapabilecek, isim benzerlikleri nedeniyle ortaya çıkabilecek karışıklıkları önleyecek, ayrıca ülke çapında vatandaşların kayıtlı oldukları yere bakılmaksızın işlemlerin her yerden yapılabilmesi, merkezi bir veri tabanı uygulaması ile doğum, ölüm nakil, evlenme, boşanma gibi işlemlerin hızlı ve kolay bir şekilde yapabilmeleri amaçlanmıştır. (Kırçova, 2002).

IV.2.2. Maliye Bakanlığındaki Projeler

Maliye Bakanlığında, makro bazdaki en önemli projeler VEDOP projeleri, Say2000i projesi ve Sağlık Harcamaları Denetim Projesidir.

IV.2.2.1. Vergi Daireleri Otomasyon Projesi (VEDOP)

Vergi Dairesi Otomasyon Projesi, vergi dairesi işlemlerinin tümünün bilgisayarlarla yapılarak iş yükünün azaltılması, vergi dairesi çalışmalarında etkinlik ve verimliliğin artırılması ve bilgisayar ortamında toplanan bilgilerden sağlıklı bir yönetim bilgi sistemi oluşturma amacıyla uygulamaya geçirilmiştir. Proje ile evrak girişinden başlayarak, tahakkuk, tahsilat, borç sorgulaması, muhasebe, haciz işlemleri gibi bütün vergi dairesi işlemlerinin bilgisayar ortamında izlenmesi, bankalarca yapılan vergi tahsilatlarının elektronik ortamda mükellef hesaplarına aktarılması gerçekleştirilmiştir. (Fıstıkçioğlu, 2007).

VEDOP projesinin temel amaçları; vergi dairelerinde tam otomasyon, etkin ve hızlı bir Gelir İdaresi, mükellef odaklı hizmet sunumu, bilgi ve iletişim teknolojileri ile destekli iş süreçleri, mükelleflere ait gönüllü uyum derecelerinin yükseltilmesi, kayıt dışı ekonomi ile mücadele ve diğer kurum ve kuruluşlar ile etkin bir veri paylaşımı olarak sıralanabilir (Özkara, 2010).

VEDOP projesi kapsamına alınmış vergi dairesine ait veriler ortak bir veri tabanında toplanarak, bu bilgilerden bir kısmı çevrimiçi ortamda vatandaşların hizmetine açılmıştır. Bu vergi daireleri tarafından başlatılan bu proje ile motorlu taşıtlar vergisi, kurumlar vergisi, gelir vergisi, gecikme zammı hesaplamaları, vergi kimlik numarası sorgulama gibi işlemler web üzerinden yapılabilmektedir (www.gib.gov.tr). Ayrıca bu proje bünyesinde yürütülen çalışmalar yurttaşların kullanımı açısından, e-devlet aşamalarının bilgi arama-sorgulama düzeyindedir. Bu düzeyin etkileşim ve işlem aşamalarına doğru gelişmesine uygun bir hukuksal yapının olmayışı bu projenin önündeki en büyük engeldir (Saraçbaşı, 2010).

IV.2.2.2. Web Tabanlı Saymanlık Otomasyonu Projesi (Say2000i)

Maliye Bakanlığı Muhasebat Genel Müdürlüğü en büyük web tabanlı kamu bilişimi projesi olan Say2000i yurt çapında bütün saymanlıkları merkeze ve birbirlerine bağlayan sanal bir ağ oluşturmaktadır (Yıldız, 2003).

Say2000i sistemiyle (Kuran, 2005);

- Say2000i bilgisayar sistemi ile saymanlık ve muhasebe çalışanları internet sistemini kullanmaya başlamıştır. Daha önce kopya kalemleri ile yevmiye defteri işleyen muhasebe memurları, kara kaplı defterlerini raflara kaldırmış, çalışma masasındaki bilgisayar ile muhasebe kaydı yaparak, yaptığı her işlemi internet ağı ile merkeze anında ulaştırabilmektedir,
- Ülke çapında devletin giderlerini yapan ve gelirlerini toplayan 1457 saymanlığın tamamı otomasyona geçirilmiş, merkezle ve birbirleriyle sürekli iletişim sağlanmıştır,
- Devletin tahsilat ve harcamaları anında izlenebilecek durumda olup, ekonomi yönetimine zengin karar desteği verilebilir hale gelmiştir,
- Devlet, uluslararası standartlara uygun bilanço, gelir tablosu ve nakit akım tablosu gibi mali tablolar üretebilecektir,
- Tüm kamu çalışanlarının personel ve maaş bilgileri merkezi bir veritabanında tutularak, maaşların merkezden hesaplanabilmesi imkan dahiline girmiştir.

IV.2.3. Emniyet Teşkilatındaki Projeler (PolNet, MOBESE, TBS, Transpol)

Emniyet Genel Müdürlüğünün tüm Türkiye’yi birbirine bağlayacak çalışması Pol-Net (Polis Bilgisayar Ağı), tüm merkezlerden gelen verilerin daha etkili toplanmasını, işlenmesini, paylaşımını sağlayarak emniyet kuvvetlerinin daha verimli çalışmalarını amaçlamaktadır (Yıldız, 2003).

PolNet projesi kapsamında gerçekleştirilen yenilikler ve uygulamalar şunlardır: Bilgisayar sisteminin yenilenmesi, iletişim altyapısının yenilenmesi, personel eğitimi, uygulama programlarının güncel hale getirilmesi ve veri tabanlarının yeniden tasarlanmasıdır. Aynı zamanda PolNet ile; gözaltı süresi kısalmış, trafik denetimleri hız kazanmış, trafik ceza puanlarının internet üzerinden öğrenilmesi imkanı getirilmiş, pasaportların bir gün içerisinde alınabilmesine imkan sağlanmış, sürücü belgesi ve araç ruhsat belgelerinin alma süreleri kısaltılmıştır (Şahin, 2008).

e-Devlet alanında emniyet teşkilatında yapılan gelişmelerden bir diğeri de “mobese” uygulamasıdır. MOBESE (Mobil Elektronik Sistem Entegrasyonu), temelinde polis araçlarının dijital harita üzerinden canlı olarak izlenebildiği ve görevli personelin merkezle ve amirleri ile her türlü iletişimi kolay, hızlı bir şekilde sağlayabildiği, arşivlerdeki bilgileri aktif olarak kullanabildiği yazılımı tamamen emniyet teşkilatı personeline ait bir bilişim projesidir.

Emniyet teşkilatında yapılan bir diğer uygulama da TBS (Trafik Bilgi Sistemi)’dir. Trafik uygulamalarında her türlü bilgiye en kısa sürede ulaşılmasına imkan sağlayarak trafik kazalarının azalmasına katkıda bulunmak ve vatandaşlara hızlı bir trafik

hizmeti sunmayı amaçlayan trafik bilgi sistemi projesi uygulanmaya başlanmıştır (Fıstıkçioğlu, 2007).

e-Polis uygulamaları olarak Türkiye'deki trafik ve trafik güvenliği (araç, sürücü, kaza ve karayolu) ile ilgili tüm arşiv bilgilerini kapsayan trafik bilgi sistemi, online ve mobil hizmetler sunmaktadır. Trafik denetimi yapan mobil trafik ekiplerine GSM (Mobil İletişim İçin Küresel Sistem) operatörleri üzerinden GPRS teknolojisi ile tablet bilgisayarlar kullanılarak vatandaşların bilgilerine anında ulaşma imkanı sağlanmaktadır. Ülkemiz çapındaki trafik birimlerinin bilgi akışının izlenebildiği, denetlenebildiği ve sorunlarının giderilebildiği trafik bilgi sisteminin merkezinin tüm teknik altyapısı ve kurumlarının başarıyla tamamlanması ile birlikte trafik bilgi sisteminin teşkilata getirdiği dinamizm, hız ve şeffaflık kamuoyuna yansımakta ve olumlu tepkiler alınmaktadır.

Emniyet hizmetlerinde ekip çalışmasının, bütün birimler arasında hızlı ve güvenilir bilgi akışının hayati önem taşıdığı günümüzde, Emniyet Teşkilatında uygulanmakta olan bir diğer sistem de "TRANSPOL" sistemidir. Transpol sayesinde tüm emniyet birimlerinin gereksinim duyduğu ses, görüntü ve veri transferi gibi birçok uygulama online ortamda yapılabilmektedir. Transpol, tüm emniyet birimlerini birbirine, merkeze ve dış dünyaya bağlayan, yeni teknolojilere açık, polise özgü çağdaş bir bilgi yoludur.

IV.2.4. Milli Eğitim Bakanlığındaki Projeler (MEBBİS)

Milli Eğitim Bakanlığı'nda e-devlet yönünden birçok proje ve uygulama mevcuttur; fakat en yaygın olarak kullanılmakta olan MEBBİS (Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemi)'dir. Bu proje ile bakanlık hizmetlerinin, bilgi teknolojilerinden

yararlanılarak daha etkin, ucuz, doğru ve zamanında verilmesi amaçlanmıştır (Devlet Planlama Teşkilatı, 2005).

Milli Eğitim Bakanlığı'nda uygulamaya geçirilen, e-devlete ulaşma adımlarının en önemlilerinden biri olan MEBBİS ile bakanlığın çeşitli birimlerinin faaliyetleri, elektronik ortamda yapılmakta ve yönetim işlerinde bilgi teknolojilerinden yararlanılmaktadır.

MEBBİS Projesi içinde çeşitli modüllere yer verilmiştir. Bu modüllerle sistem daha kullanışlı hale getirilmiştir. Bu modüller arasında; Devlet Kurumları Modülü, Hizmetiçi Eğitim Modülü, Kitap Seçim Modülü, Döner Sermaye Modülü, Beden Eğitim Spor İzcilik, Performans Ölçme Değerlendirme, Bilgisayarlı Eğitime Destek, MEB İnternete Erişim Modülü, Yönetici Modülü vb. modüller yer almaktadır (Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri, t.y).

IV.2.5. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)

Adalet Bakanlığı bünyesinde yürütülen ve tüm yargı birimlerinin bir ağ ile birbirine bağlanması ile hızlı ve etkin bir biçimde yürütülmesini öngören Ulusal Yargı Ağı Projesi-UYAP (www.adalet.gov.tr) da önemli bir e-devlet projesidir. Adalet Bakanlığı tarafından Bakanlık Merkez Teşkilatı ile birlikte tüm mahkemeleri, cumhuriyet başsavcılıklarını, adli tıp, ceza ve tevkif evleri ile icra dairelerini içine alacak şekilde, bilgisayar ağı kurma ve bu sayede bakanlık merkez ve taşra birimleri arasında bilgi alışverişinin elektronik ortama taşınması, vatandaşa internet üzerinden hizmet sağlanması, harici birimlerden beklenen bilgilerin istenilen zamanda sistem tarafından hazır edilmesi gibi hedeflerle Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP) hayata geçirilmiştir. Projenin ana amacı, Türkiye Cumhuriyeti adli sisteminin işleyişinin güvenilirliğini ve doğruluğunu maksimum

düzyeyde sağlayarak, yargı sistemine hız kazandırmaktır (Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi, t.y).

Bu Proje sonrasında, Türkiye'deki bütün adli ve idari yargı birimlerinin sistem içinde birbirine bağlanmasıyla, bütün mahkemeler birbiriyle ve diğer kamu kurumlarıyla (MERNİS, VEDOP, Polis Bilgi Sistemi vb. gibi) bilgisayar ağı üzerinden anında haberleşecek, mahkemeler bilgi ve belge akışı da bu sistem üzerinden gerçekleşecektir.

IV.2.6. e-Türkiye Projesi

Web sayfasında kamu kurumlarının sunduğu hizmetlere tek noktadan, hızlı ve güvenli erişim olarak belirtilen e-devlet kapısı (<http://www.turkiye.gov.tr/>) e-devlet uygulamaları içerisinde önemli bir yer almaktadır.

Sisteme giriş dört yolla mümkün olabilmektedir. Bunlar; e-devlet şifresi, mobil imza, elektronik imza ve T.C kimlik kartıdır.

Her vatandaş e-devlet şifresini, PTT (Posta ve Telgraf Teşkilatı) Merkez Müdürlüklerine, T.C. Kimlik numarasının bulunduğu kimliğiyle şahsen başvuru yaparak alabilir. Şifre ilk defa alınırken PTT tarafından işlem masrafı olarak 2" tahsil edilmektedir. Şifrenin kaybedilmesi, unutulması vb. durumlarında geri dönüş olmayıp; PTT'den alınacak her şifre için ayrıca 4" ücret talep edilmektedir. Ücretler dışında e-türkiye web sitesi kullanımı konusunda herhangi bir yıllık ücret ödenmesi söz konusu değildir.

Mobil elektronik imza GSM işletmecileri tarafından sunulan bir hizmettir. Mobil imza, cep telefonu ve GSM SIM kartı kullanılarak 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ve ilgili yasal mevzuata uygun olarak ıslak imza niteliğinde güvenli bir şekilde elektronik imza işlemi yapılmasına imkân veren uygulamadır. Türkiye'de mobil imza

aboneliği hizmetini Turkcell ve Avea GSM işletmeleri vermektedir. Diğer operatör olan Vodafone'un ise mobil imza uygulama hizmeti bulunmamaktadır. e-Devlet kapısında mobil imza kullanımı için e-devlet kapısınca herhangi bir ücret talep edilmezken, GSM operatörleri tarafından bir ücretlendirme talep edilmektedir.

Elektronik imza, elektronik ortamdaki bir belgeye eklenerek imzalayan kişinin kim olduğunu belirlemeye yarayan veridir. 5070 Sayılı Kanun uyarınca e-imza, ıslak imza ile eşdeğer konuma gelmiştir. Elektronik imza, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından onaylı Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcılar tarafından sunulmaktadır. Bu firmaların listesine www.tk.gov.tr adresinden ulaşılabilir. e-İmza sertifikası dağıtmaya yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından dağıtılan sertifikalar kullanılarak imzalama işlemi yapılır.

T.C Kimlik Kartı, şu anda ülke genelinde uygulanmıyor olmakla birlikte yakın gelecekte kanuni olarak nüfus cüzdanının yerine geçerek, vatandaşlık kartı olarak kullanılacak olan karttır. T.C Kimlik Kartı, pilot il olarak Bolu ilinde ikamet eden vatandaşlarımıza verilmektedir. T.C. Kimlik Kartı ile <http://www.turkiye.gov.tr>'ye giriş yapılabilmektedir (Türkiye.gov.tr, t.y).

IV.3. Türkiye'de e-İmza Çalışmaları

Türkiye'de e-imza çalışmaları, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu'nun (BTYK) 25 Ağustos 1997 tarihli toplantısında, Türkiye'de elektronik ticaret ağının kurulmasına ilişkin 97/3 sayılı Kararı ile başlamış denilebilir. Bu kararda, koordinatörlük görevi Dış Ticaret Müsteşarlığı'nın bağlı bulunduğu Devlet Bakanlığı'na, sekreteryaya görevi de TÜBİTAK'a verilmiştir. DTM Başkanlığı'nda ilgili kuruluşların katılımıyla "Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu" (ETKK) oluşturulmuştur.

Türkiye'de e-imza sistemi ile ilgili çalışmalar ilk olarak DTM tarafından başlatılan çalışmalar kapsamında Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu'nun katkılarıyla DİR Projesi'nin elektronik ortama aktarılması neticesinde gerçekleştirilmiştir. e-Avrupa+ kapsamında hızlanan e-imza çalışmaları, Adalet Bakanlığı'nın 2002 yılında elektronik imza ile ilgili kanun taslağı üzerinde çalışmaya başlamasıyla hukuki boyut kazanma sürecine girmiştir. Bu süreç 24 Ocak 2004 tarihinde yayınlanan 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile de resmîyet kazanarak neticelendirilmiştir.

e-İmza Kanunu'nun 2004 yılında yürürlüğe girmesiyle, Türkiye'de bilişim teknolojileri sektöründe bir canlanma yaşanmış, iş ve ticaret dünyasında birçok gelişmelerin de önü açılmıştır. Sadece internetten mal ve hizmet alınması ve satılması değil aynı zamanda, ticari nitelikteki evrakların karşılıklı akışı, özel okullara kayıt yaptırma, dergi ve magazin üyelikleri elektronik ortamda doğru sunuculara, yazılımlara ve kişilere erişme, sınavlara müracaat etme gibi, birçok alanda farklı uygulamaları da kapsamaya başlamıştır (Sağiroğlu, Kabasakal & Alkan, 2007).

Bu farklılıklar kapsamında geniş pazar payı sebebiyle elektronik ortamlarda yapılan iş ve işlemlerin mobil ortamlara kaymasıyla “m-imza” kavramı ortaya çıkmıştır. m-imza sözlük anlamı “bir cep telefonu içerisinde üretilen e-imza” olarak tanımlanmaktadır. m-İmza, bir cep telefonu veya cep bilgisayar SIM kartı içerisinde bir gizli şifre (PIN) ile oluşturulan bir bilgi varlığıdır. SIM kart üzerinden sunulan e-imza teknolojisi ile kullanıcılara SIM kartları ile diledikleri yerde ve zamanda, ek bir kart veya kart okuyucuya ihtiyaç duymaksızın e-imza atabilme imkânı sunmaktadır.

Özel sektör kuruluşlarında e-imza geniş bir uygulama alanı bulmaya başlamıştır. Özellikle GSM operatörleri üzerinden kamu kurumlarıyla ve özel kuruluşlarla

gümrük beyannameleri, evlilik başvurusu, aile hekimliği, bankalardan kredi başvurusu gibi e-imza işlemlerini yapmak mümkün hale gelmiştir.

IV.4. Türkiye’de e-İmza Sisteminin İşleyişı ve Kullanımı

Bilgi toplumu olma yolunda hızlı bir değişim sürecine giren ülkeler bütçelerinin el verdiği ölçüde bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısına ağırlık vermiş diğer yandan da e-dönüşüm çalışmaları içerisine girmişlerdir. e-Dönüşüm çalışmaları neticesinde yol kat etmeye başlayan ülkeler, yaptıkları çalışmaların hukuki boyutunu da düşünerek bir takım düzenlemelere gitmişler ve bu yönde de teknolojiler geliştirmeye başlamışlardır. Elektronik ortamda yapılan işlemlere hukuki boyut kazandırmak, bilgi ve iletişim teknolojilerinin sağladığı olanakları gündelik hayat pratikleri ile mukayese edebilmek için işlemi yapan kişinin güvenilirliği, taklit edilemezliği ve onay vermesi bir eksiklik olarak gün yüzüne çıkmıştır. Bu yöndeki eksiklikleri gidermek ve elektronik sistemlerin verimliliğini arttırmak üzere taklit edilemeyen, kişiye özel olan ve farklı algoritmalar ile şifrelenen elektronik imza sistemi geliştirilmiştir.

Bireyin bizzat yapması ve kişisel onayının gerektiği tüm işlemlerin elektronik ortamda yapılabilmesine olanak veren e-imza sistemi hem e-devlet ve e-ticaret türünden yapılanmaların kullanım alanını genişletmekte hem de elektronik işlemlerin hukuki bağlayıcılığa sahip olmasına olanak sağlamaktadır. Bu açıdan e-imza, bilgi toplumu yapılanması açısından da öneme sahip bir uygulamadır.

Türkiye’de e-imza sisteminin uygulaması ve altyapısı ile ilgili düzenlemeleri yapmak üzere 2004 yılında yürürlüğe giren Elektronik İmza Kanunu’na göre, e-dönüşüm çalışmaları kapsamında bazı uygulamalarda e-imzanın kullanımının mümkün olmadığı belirtilmektedir. Kanunda yer alan ifade "kanunların resmi şekle veya özel bir merasime

tabi tuttuğu hukuki işlemler ile teminat sözleşmeleri güvenli elektronik imza ile gerçekleştirilemez" şeklinde ifade edilmektedir. Buradan yola çıkarak, kanuna göre, teminat sözleşmeleri, noterler tarafından yapılan işlemlerin, noter huzurunda gerçekleştirilen işlemlerin, resmi bir makamın gözetiminde gerçekleştirilen işlemlerin (evlenme, gayrimenkul alım-satımı vb.) elektronik imza ile gerçekleştirilemeyeceği belirtilmektedir. Fakat kanunda genel bir ifade ile belirtilen bu işlemlerin, hukuki yoruma tabi olduğunu da unutmamak gerekmektedir (Türkiye Bilişim Derneği, 2005).

Bir e-imza değeri oluşturulurken elektronik sertifika (e-sertifika) kullanılır. e-Sertifika, e-imzanın güvenilir ve geçerliliğinin, yani nitelikli e-imza olduğunu kanıttır. Nitelikli e-imza, yetkili kurum tarafından verilen e-sertifika ile elde edilmektedir. E-sertifika, 5070 Sayılı Kanunda, imza sahibinin imza doğrulama verisini ve kimlik bilgilerini birbirine bağlayan elektronik kayıt olarak tanımlanmıştır. e-Sertifika sağlamak için bir Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı'na (ESHS) başvurmak gerekmektedir. Kamu kurum ve kuruluşlarında kullanmaya yönelik sertifika başvuruları için yetkili kurum, TÜBİTAK'a bağlı Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü'dür (UEKAE). Özel kurumların ve kişilerin işlemlerinde kullanılacak e-sertifikalar için ise başvurulabilecek kurumlar, TURKTRUST, E-GÜVEN ve E-TUGRA'dır. Bu kurumlardan e-sertifika sağlayan bir birey nitelikli bir e-imza sahibi olmasının yanında e-ortamda e-imzalı olarak yaptığı her işlemde sorumludur (Altın, 2008).

Sonuç olarak, e-imza sisteminin Türkiye'deki e-devlet yapılanması kapsamında her türlü başvurularda (LYS, KPSS, pasaport başvuruları vb.), kurumlar arası işlemlerde (Emniyet/Nüfus ve Vatandaşlık İşleri), sosyal güvenlik uygulamalarında (SGK), sağlık uygulamalarında, vergi ödemelerinde ve elektronik oy verme işlemlerinde kullanılması planlanmakta ve bu yönde de çalışmalarda bulunmaktadır. e-İmza sisteminin, e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamındaki e-ticaret uygulamalarında, internet bankacılığında, sigortacılık işlemlerinde, e-sipariş ve e-sözleşmelerde kullanılması da ayrıca planlanmaktadır (Türkiye Bilişim Derneği, 2005).

IV.5. Türkiye’de Kamu Kurumlarında e-İmza Uygulamaları

e-Devlet yapılanması ile birlikte bilgi ve iletişim teknolojilerinin en büyük sorunu olan güvenlik hususunun ortaya çıkmasıyla bilgi güvenliğinin sağlanması, iletişim ortamının kurulması ve iletişimin hedeflenen taraflar arasında kurulması açısından e-imza sistemi ön plana çıkmaktadır. e-Devlet uygulamaları kapsamında e-imza "belge hazırlama, onaylama, kontrol etme, sevk etme, sipariş etme, ödeme gibi birçok işlemi" gerçekleştirmekte ve güvenlik ortamını temin etmektedir.

e-İmza kullanımı kamu kurumlarında önce Dış Ticaret Müsteşarlığı'nın uygulamaları ile başlamıştır. Daha sonra Türk Patent Enstitüsü, Gümrük Müsteşarlığı, Sanayi Bakanlığı da şirketlere ve vatandaşa yönelik uygulamalarını elektronik ve mobil imzalı olarak sunmaya başlamışlardır. Bunların dışında Fatih Belediyesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Eminönü Belediyesi gibi birçok belediye, TC Devlet Demiryolları, Bayındırlık ve İskân Bakanlığı, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu, Türkiye İstatistik Kurumu, İller Bankası, Devlet Su İşleri gibi pek çok kurum doküman yönetim sistemlerinde elektronik ve mobil imzayı kullanmaya ve kullandırmaya başlamıştır.

Bu çalışmada KAMUSM'nin elektronik sertifika hizmeti verdiği e-imza entegrasyonunu gerçekleştirmiş olan kamu kurumları arasından makro düzeydeki e-imza uygulamalarının bir kısmına yer verilecektir.

IV.5.1. Dış Ticaret Müsteşarlığı-Dahilde İşleme Rejimi Projesi (DİR):

e-İmza uygulaması kamuda ilk olarak DTM tarafından, sürdürülebilir ihracat artışını sağlayacak ihracat yapısını oluşturmak amacıyla hazırlanan "İhracat Strateji Planı" kapsamında yürütülen önemli projelerden biri olan "Dahilde İşleme Rejiminin Elektronik Ortama Aktarılması Projesi" (DİR Otomasyon Projesi) kapsamında ihracatçıların

hizmetine sunulan bir projedir. Projenin kurum ve firma açısından avantajları; zaman ve kâğıt israfı önlenmekte, bürokrasi azalmakta, sürdürülebilir ihracat artışına ve e-devlet uygulamalarına katkı sağlamakta, güvenilir ve ayrıntılı bilgiye anında ulaşılmakta, karar verme süreçleri hızlanmakta, politika belirleme ve strateji oluşturma etkinliği artmakta şeklinde belirtilebilir. (Erdem, 2005).

IV.5.2. Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP):

“Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi kısa adıyla UYAP, yönetim bilişim sistemlerinden biri olan yargı birimlerinin ve Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'nın merkez birimlerinin iş süreçlerini hızlandıran, güvenilirliğini arttıran ve kurumu kâğıtsız ortama taşıyan bir bilgi sistemidir. Elektronik imza alt yapısına uygun olarak geliştirilen UYAP ile merkezi bir bilgi sistemi kurulmuş ve bu sistemde yargı ve yargı destek birimleri arasında fonksiyonel tam entegrasyon sağlanmıştır. UYAP'ın tam entegrasyonu ve merkezi elektronik ortamda tutulan arşivi sayesinde, doğru ve tutarlı bilgi mevzuatın tanıdığı yetkiler çerçevesinde başta hâkim ve savcılar ile yargı personeli olmak üzere tüm kullanıcıların paylaşımına açılmıştır. Kullanıcılar bu bilgilere ihtiyaç duyduklarında hızlı ve kolayca ulaşabilmekte, keza, yargı birimleri de aralarında her türlü bilgi ve belge alışverişini elektronik ortamda ve anlık denebilecek kısa sürelerde gerçekleştirmektedir. UYAP'ta bilgi ve belgelerin son hali, değişmez ve güvenli bir şekilde veritabanında saklanmakta, yetkisiz erişimlere izin verilmemektedir (Vikipedi, t.y).

İnternet üzerinden e-imza ile birkaç dakikada dava açılabilmesi, işlerin hızlı ve şeffaf yürütülebilmesi, personel üzerindeki iş yükünü hafifletmesi vb. nedenlerle UYAP, Adalet Bakanlığı'na bağlı tüm birimlerde etkin bir şekilde yürütülmektedir.

IV.5.3. Sermaye Piyasası Kurulu-Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP Projesi):

“Sermaye Piyasası Kurulu’nun temel görevi, sermaye piyasasının güven, açıklık ve kararlılık içinde çalışması ile tasarruf sahiplerinin yani yatırımcıların hak ve yararlarının korunmasını sağlamaktır. Bu çerçevede ve özellikle son yıllardaki gelişmeler göz önüne alındığında, Sermaye Piyasası Kurulu’nun temel görevlerini yerine getirmesinde bilişim teknolojilerinden en üst düzeyde faydalanması kaçınılmazdır.

Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP), sermaye piyasalarında işlem gören ve halka açık şirketlerin ve aracı kuruluşların kamuyu aydınlatma amacı ile bilanço ve finansal tablolarına ilişkin olarak yapacakları bildirimler ile özel durum açıklamalarının, bilgisayar ağları üzerinden e-imza teknolojisini kullanarak güvenli bir şekilde iletilmesini hedefleyen bir projedir. Proje kapsamı itibariyle Türkiye’deki ilk proje olma özelliğini taşımaktadır (Karar & Bektaş, 2006).”

IV.5.4. Türk Patent Enstitüsü-Online İşlemlere e-İmza Entegrasyonu Projesi:

Türk Patent Enstitüsü’nde İnternet üzerinden sunulması planlanan marka, patent ve endüstriyel tasarım başvuru sistemine güvenlik ve hukuksal geçerlilik kazandırmak amacıyla e-imza ve zaman damgası entegrasyonunun gerçekleştirilmesi projesidir.

Proje öncesi Türk Patent Enstitüsü, marka, patent ve endüstriyel tasarım başvurularını enstitü gelen evrak bölümüne elden teslim veya posta ile kabul etmekte, kişi veya kuruluşlar başvuru için gereken evraklarını tamamlayarak kendileri veya marka ve patent vekilleri aracılığı ile başvuru yapmaktaydı. Proje ile internet üzerinden hizmet verebilmek üzere altyapısını tamamlayan Türk Patent Enstitüsü, yıllık marka

başvurularının en azından yarısını internet üzerinden almayı hedeflemiştir. Bu hedefle, hem başvuru konusunda teknolojiden faydalanarak zaman ve para kazancı sağlanacak, hem olası haksızlıklar engellenecek, hem de kuruma elden teslim sayısı azalacağından personelin iş yükü hafifletilecektir.

Proje, temel olarak, teknolojiden faydalanmak suretiyle zaman ve iş gücü açısından büyük kazanımlar sağlayacaktır. Marka, patent ve endüstriyel tasarım başvuruları artık teknoloji sayesinde ülkenin her yerinden herkese eşit imkânlarla sunulabilecek düzeydedir. Patent ve marka vekillerinin işlerini daha kolay ve seri yapabilmeleri için gerekli ortam sağlanmıştır. Vatandaşların kuruma elden teslim veya posta yoluyla ulaştırdığı başvurular, elektronik ortamda da anlık, izlenebilir, güvenli ve hukuksal geçerli hale gelmiştir (İscturkey, t.y).

IV.5.5. Milli Eğitim Bakanlığı e-İmza Uygulaması Projesi:

Milli Eğitim Bakanlığı'nın kendi işleyişini kolaylaştırmak ve hızlandırmak, buna bağlı olarak da kitlelere daha etkin bir hizmet sunmak amacıyla, işleyişte en önemli unsur olan Doküman Yönetim Sistemi (DYS) ve e-imzanın hayata geçirilmesi konusunda ortaya koyduğu projedir.

DYS, Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde e-devlet projelerine hızlı bir şekilde uyum sağlanması ve elektronik işleyiş kültürünün kurum personeline kazandırılması bakımından yapıtaş niteliğinde bir yönetim bilişim sistemidir.

Milli Eğitim Bakanlığı'nda Personel Genel Müdürlüğü tarafından yapılan atama ve yer değiştirme işlemleri sonucunda, personele ait kararname elektronik ortamda pdf (Portable Document Format) formatında hazırlanıp, illere internet aracılığıyla gönderilmektedir. Kararnamelerin öğretmenlere gönderilmesi aşamasında gerekli görülen yönetici imzalarında e-imza yönteminin kullanılması planlanmaktadır (Aktürk, 2006).

DYS, Bakanlık merkez teşkilatı birimlerinde 01.10.2012, tüm il teşkilatlarında ise 15 Mart 2013 tarihinden itibaren kullanılmaya başlanmış; resmi evraklar, "Doküman Yönetim Sistemi Uygulama Esasları" genelgesi doğrultusunda DYS sistemi ile oluşturulmuştur.

Doküman Yönetim Sistemini ile MEB; işlerin aksamadan ve kesintiye uğramadan çok hızlı bir şekilde yürütülmesini sağlayarak kırtasiye, haberleşme, insan kaynağı, depolama giderleri, ofis kullanım alanları gibi maliyetlerinde önemli tasarruflar elde etmeyi amaçlamıştır (Milli Eğitim Bakanlığı, t.y).

V. BÖLÜM

e-İMZA: MERSİN MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ

V.1. Araştırma Alanı İle İlgili Bilgiler

V.1.1. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü Tarihçesi

Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasının ardından eğitimde, bir dizi reforma (çağdaş ve modern program ve uygulamalara) geçilmiştir. 1923 yılında Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü çatısı altında ilde 44 ilkokul ve 1 ortaokul bulunmaktaydı. Mersin'in 1924 yılında vilayet statüsüne kavuşması ile 1933 yılından itibaren gelişme başlamış, ilkokul sayısı 113'e yükselmiş ve 1946 yılında ilk lisesi olan Tevfik Sırrı Gür Lisesi, o dönem valisi olan Sayın Tevfik Sırrı Gür tarafından yaptırılarak eğitim öğretime açılmıştır.

Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı olarak 1993 yılına kadar 6 ilçe teşkilatı varken, bu tarihten sonra kurulan üç yeni ilçe ile bu sayı 9'a, 2008 yılı itibari ile kurulan dört merkez ilçe teşkilatı ile de 13 ilçe teşkilatına çıkmıştır. 2012-2013 döneminde 4+4+4 Eğitim Sistemi (12 Yıllık Zorunlu Eğitim Sistemi) başlamıştır. Bu sistem ile ilköğretimden ilkokula veya ortaokula dönüşümleri yapılmıştır. 2014 yılında müdürlüğe bağlı toplam okul/kurum sayısı 1141 adettir. Ayrıca il genelinde toplam 370.446 öğrenci, 21.820 öğretmen bulunmakla birlikte ilköğretimlerde derslik başına düşen öğrenci sayısı 31, ortaöğretimlerde 29, mesleki ve teknik eğitimlerde ise 37'dir. Müdürlük genel olarak ildeki eğitim öğretime yönelik iş ve işlemleri yürütmektedir (Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü, t.y).

V.1.2. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü Misyon ve Vizyonu

Misyonu: Mersin ilinde Türk Milli Eğitim Sisteminin temel amaç ve ilkeleri doğrultusunda; evrensel niteliklere sahip, değerlerimizin bilincinde nesiller yetiştiren, okul ve kurumlarımızın yönetimini sağlamaktır.

Vizyonu: Eğitim'deki kaliteyi yükseltmek için; geleceği bu günden görebilen ve şekillendiren kurum olmaktır (MEM, t.y).

V.1.3. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü SWOT Analizi

Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nün Türkiye ortalamasına göre ilköğretim, ortaöğretim, okul öncesi eğitim, mesleki eğitim okullaşma oranının yüksek olması, özel idare gelirlerinin önemli bir kısmının (% 20'si) milli eğitime ayrılması, İl Özel İdaresi ve Bayındırlık Müdürlüğü ve diğer kurumlarla güçlü işbirliği içinde olması, çalışanların ekip çalışmasına yatkın olması ve yeniliklere açık, görevleriyle ilgili her türlü hizmet içi eğitime katılmaya istekli olması, eğitim çalışanlarının büyük oranının ön lisans, lisans, yüksek lisans (mastır) ve doktora eğitimi almış kişilerden oluşması, güçlü teşkilat yapısı ve örgütlenmenin yanında her alanda yetişmiş vasıflı personelimizin bulunması, okul aile birliklerinin sağladığı katkıları, il bünyesinde nitelikli ara eleman yetiştirmeye ve yaşam boyu eğitime yönelik olarak yapılan yaygın eğitim çalışmalarının yüksek düzeyde olması, özel eğitime ihtiyaç duyan öğrencilere yönelik özel ve resmi okulların olması, bilgisayar konusunda eğitim almış öğretmen ve mebbis temsilcilerinin olması, öğrencilere yönelik sosyal, sportif ve kültürel çalışmaların ve yarışmaların etkin yapılması, Toplam Kalite Yönetimi'nin benimsenerek müdürlüğe bağlı kurum ve okullarda uygulanmasına yönelik çalışmalar yapılması, bağlı okul ve kurumlara etkin rehberlik ve denetim yapılması, sınıf

başına düşen öğrenci sayılarının (Mersin merkez ve Tarsus ilçesi hariç) 9. Kalkınma Planındaki hedeften az olması güçlü yönleridir (MMEM, t.y).

Sayılan güçlü yönlerinin yanında Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nün birtakım zayıf yanları da vardır: Okul yapımı için Merkez ilçeler ve Tarsus ilçesinde arsaların yetersiz olması, yoğun göç alan bölgelerde arsa üretilmemesi sebebiyle okul yapılamaması ve mevcut okulların fiziki kapasite yetersizliğinden ikili eğitim yapılması, eğitim alanlarının kamulaştırılması için yeterli ödenek ayrılamaması, yoğun göç alan bölgelerde okul içinde ve dışında öğrencilerin yararlanacağı sosyal, kültürel ve spor alanlarının yetersiz olması, bilgi ve iletişim teknolojilerinin okullarda etkin kullanılmaması, çalışanlara yönelik sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlerin yeterince düzenlenmemesi, ilin bazı bölgelerinde birleştirilmiş sınıfların olması, küçük yerleşim beldelerinde yeterli lojman olmaması sebebiyle öğretmenlerin ilçe merkezlerinde oturmalarının eğitim öğretim hizmetlerinin kalitesini azaltması, birçok binalarda yangın merdiveninin olmaması, müdürlük ve bağlı kurumlarda bir kısım idari görevlerin vekâleten yürütülmesi, Milli Eğitim Müdürlükleri Yönetmeliği'nde hukuk bürosuna ve hukukçu kadrolarına yer verilmemiş olması zayıf yanlarından (MMEM, t.y).

Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nün önündeki fırsatlar; valinin eğitime önem vermesi ve destek olması, hayırseverlerin eğitime desteğinin devam etmesi, ürettiği hizmetin toplumun tüm kesimleri, kurum ve kuruluşlara yönelik olması, ildeki üniversitenin bünyesinde Eğitim Fakültesi bulunması, eğitime yönelik faaliyetlerde sivil toplum örgütleri, yerel yönetimler ve kamu kuruluşlarının destekleri, büyükşehir ve diğer belediyelerin eğitime katkı sağlaması, stratejik planlarında eğitime yönelik amaç ve hedef koymuş olmaları, AB Projeleri ve diğer fonlardan sağlanan imkanlar, bölgedeki Çukurova

Kalkınma Ajansı'nın faaliyete geçmesi ve eğitim içerikli projelerin desteklenmesi, Eğitime % 100 Destek Kampanyası, Mersin'in turizm, sanayi ve tarım kenti olması, ildeki ulaşım ve haberleşme ağının gelişmiş olması, ilde liman ve serbest bölge bulunması, ildeki iklim koşullarının yatırım ve eğitim için uygun olması, ilde Hizmet İçi Eğitim Enstitüsü'nün bulunması, yerel basının eğitim çalışmalarına yönelik olumlu bakış açısı ve desteği, ilde görev almak isteyen öğretmen talebinin yüksek olması, çalışanların yönetime katılımının sağlanması, ilde bulunan fuar alanında eğitim ve öğretim kurumları ve hizmetlerini tanıtan etkinliklerini düzenlenmesi, taşınmalı eğitimin artırılması, okullarda rehberlik ve denetim yapacak yeterli personelimizin olması şeklinde belirtilebilir (MMEM, t.y).

Mersin ilinin yoğun göç alması ve yoğun göç alan bazı bölgelerde toplumsal farklılıkların doğurduğu risk, imar sorunu olan eğitim alanlarının fazla olması, görsel basının eğitim çağındaki çocuk ve gençlere olumsuz etkilerinin olması, bilinçsiz internet kullanımına karşın yeterli önlemler alınamaması, ildeki okullarda öğrencilerin kullanabilecekleri yeşil alanların az olması, bilgisayar teknolojisinin hızlı gelişmesi nedeniyle BT sınıflarının teknolojik seviyesinin zamanında yenilenememesi, sosyal, kültürel ve sanatsal etkinliklerde mevzuattan kaynaklanan bürokratik işlemlerin çokluğu Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü önünde bulunan önemli tehditlerdendir (MMEM, t.y).

V.2. Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi

V.2.1. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü e-İmza Teknolojileri Alt Yapısı

Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nün e-imza uygulamaları hakkındaki anket verilerinin değerlendirilmesinden önce e-imza teknolojileri altyapısının irdelenmesi çalışma açısından yerinde olacaktır.

e-İmza alt yapısı incelendiğinde ilk dikkat çeken nokta: Şu an için DYS'nin sadece MEB'in intranetinde çalışmakta olup, intranetin Milli Eğitim Müdürlüklerinde bulunması, müdürlükte çalışan personelin MEB DYS sistemine sadece milli eğitim müdürlüğünün internet ağında bağlanabiliyor olmasıdır. Dışarıdan sisteme giriş MEB interneti dışında sadece bakanlığın verdiği VPN programı ile mümkün olmaktadır. Bu program lisanslı bir program olup kullanıcı adı ve şifre bakanlık tarafından oluşturulup verilmektedir. Bakanlık bu kullanıcı adı ve şifresini sadece vali ve milli eğitimden sorumlu vali yardımcısına vermektedir. Eylül 2014 itibariyle İlçe Milli Eğitim Müdürlüklerinin de sisteme dahil olacağından, ilçelerde de bu program kullanılmak zorunda olacaktır.

Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nde DYS sistemine girebilmeleri için 79'u erkek, 51'i bayan olmak üzere toplam 130 personele kullanıcı adı ve parola oluşturulmuştur. Ayrıca e-imza kullanımı için TÜBİTAK tarafından her memura bir sertifika ve kart okuyucu tanımlanmıştır. Personel, DYS ile oluşturduğu belgeyi, kart okuyucuyu bilgisayarına takıp ve şifresini girerek imzalayabilmektedir.

V.2.2. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nde MEB Doküman Yönetim Sistemi Kullanımı

Çalışmanın bu kısmında, Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü Mebbis Yöneticisi Ahmet Cin ile Mart 2013 itibariyle Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nde kullanılmaya başlanılan e-imza ve DYS uygulaması hakkında yapılan görüşmeler çerçevesinde MEB DYS ve e-imza kullanımına yer verilmiş ve ilgili görseller EK 1 ve EK 2'de sunulmuştur.

Görüşme ile aşağıda paragraflar halinde verilen sonuçlara varılmıştır:

DYS sistemine dys.meb.gov.tr adresinden giriş yapılmaktadır. Bu adrese sadece MEB hattı olan il milli eğitim müdürlüklerinden girilebilmektedir. Program java tabanlı olup kendine ait kelime işlemcisi vardır. Kelime işlemcide yazı hazırlandıktan sonra yazının hangi birime gideceği (dağıtım listesi) oluşturulur, varsa ekleri eklenir ve yazıyı kimlerin imzalayacağı yazıyı hazırlayan kişi tarafından seçilir ve yazı onaya sunulur. Yazıyı hazırlayan kişinin oluşturduğu imza sırasına göre yazı kişinin ekranına düşer ve ilgili kişi onaylar ya da reddeder. Oluşturulan imza listesindeki en son kişi yazıyı imzaladıktan sonra yazı resmiyet kazanır, tarih ve sayı alır. Yazı diğer il milli eğitim müdürlüklerine ya da bakanlığa gidecekse online olarak gider. Herhangi bir çıktı alınmasına gerek yoktur. Eğer yazı dış bir kuruma gidecekse, örneğin maliyeye, çıktı alınır ve yazıyı oluşturan memur tarafından “Güvenli Elektronik İmzalı” kaşesi vurularak paraflanır ve ilgili yere posta yolu ile gönderilir.

DYS ile sağlanan en önemli fayda; e-belgenin ilgili müdürlüğün kalem birimine hızlı bir şekilde ulaşmasıyla, haberleşme, insan gücü ve kağıt sarfiyatının yarı yarıya azalmış olmasıdır. e-İmza ile kırtasiyecilik en aza indirgenmiş, çalışanların kağıt üzerinde değil bilgisayar üzerinde çalışması dosya dolaplarının yerini veri tabanlarının aldığı büyük “server” ların gerekliliğini ortaya koymuştur. Böylece e-imza ile e-arşiv uygulaması gerçekleşmiş olmaktadır. e-Arşiv uygulaması ile, e-imzalı belgelerin elektronik ortamında depolanması sonucuyla dokümanlara hızlı bir şekilde ulaşım imkanı sağlanmıştır. Ayrıca evrakın ulaşp ulaşmadığı, hangi tarih ve saatte ulaştığı kontrol altında tutulabilmektedir. Bu sistem sayesinde bakanlığa ya da herhangi bir il milli eğitim müdürlüğüne yazılan bir yazının yerine ulaştı mı ulaşmadı mı düşüncesi de ortadan kalkmıştır. Benzer şekilde örneğin bir memurun; gelen bir yazının “bana gelmedi,

ulaşmadı, görmedim vb.” söylemlerde bulunma gibi bir şansı da yoktur; zira geçmişte kamu kurumlarında bu tip örneklere rastlanmaktadır.

Mersin MEM’de başlangıçta, DYS ve e-imza kullanımına yabancılık çeken personelde zorlanmalar, kullanım sorunları yaşanmış olsa da zaman içerisinde tüm personelin sisteme alıştığı ve etkin bir şekilde kullandığı görülmektedir. Şuan için DYS’nin tek olumsuz tarafı MEB interneti dışında çalışmıyor olmasıdır. Bunun dışında müdürlük genelindeki personel, e-imza ve DYS uygulamasından son derece memnundur. e-İmzanın sağladığı kolaylık kamu personelinin enerjisini ve performansını olumlu yönde etkileyerek verimliliğine katkı sağlamaktadır.

V.2.3. Anket Çalışması

Araştırmada anket yöntemi uygulanmıştır. Ankette kapalı uçlu soruların yanı sıra soruda verilen yargılara katılma derecesine göre sıralı, kullanım durumuna göre çoklu işaretlemeli ve verdiği cevaba göre alternatifli sorulara yer verilmiştir.

Araştırmanın evreni, Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü bünyesinde çalışan personeldir. Araştırmada örneklem seçimi, Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü bünyesinde görevli e- imza kullanan personelden seçilmiştir. Müdürlük genelinde e-imza kullanan 130 kişi içerisinde ankete gönüllü olarak katılan 92 kişinin katılımıyla gerçekleştirilen anket sonuçlarından elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 16.0 istatistik programında işlenerek, elde edilen verilere ait frekans dağılımları ve hipotez sonuçları çizelgeler halinde verilmiştir.

V.2.3.1. Anketlerin Hazırlanması

Bu araştırmada bir anket formu kullanılmıştır. Literatür taranarak hazırlanan formda araştırma kapsamına alınan memurların cinsiyet, yař, eğitim durumu, meslek grubu, medeni hal, bilişim teknolojilerini kullanım dűzeyi, bilgisayar ve interneti en çok hangi amaçla ve gűnde ne kadar sűre kullandığı sorulmuştur. Ayrıca e-imza, DYS, EBYS kavramı hakkında bilgi sahibi olup olmadığı, e-imzanın faydaları, kırtasiyeciliği hangi oranda değiştirdiği, e-imza kullanımının e-devlet ve bilgisayar kullanımına katkısı olup olmadığı, e- imzayı gűvenli bulup bulmadıkları sorulmuştur. Son kısımda da “e-İmza ile ıslak imza arasında hangisini tercih edersiniz?” şeklinde verildiği cevaba gűre farklı soruya yűnlendirecek bir soru yer almaktadır.

V.2.3.2. Anketlerin Uygulanması

Anket sorularının uygulanabilmesi için; Mersin Milli Eđitim Műdűrlűđű'nűn ilgili yetkilileri ile gűrűřűlmű ve gerekli yazıřmalar yapılarak valilik izni alınmıřtır. Veriler arařtırmacı tarafından hazırlanan anket formu ile bireylerle yűz yűze gűrűřűlerek toplanmıřtır. Kiřilerden arařtırmaya katılmayı isteyip istemedikleri sorulmuř ve arařtırmayı kabul edenlere uygulanmıřtır.

V.2.3.3. Anket Verilerinin Değerlendirilmesi

Veriler bilgisayar ortamında SPSS 16.0 ile yorumlanarak deđerlendirilmiřtir. Buna gűre ankette yer alan bilgileri iki ana bařlık altında deđerlendirebiliriz: Bunlar “Kiřisel Bilgiler Bűlűmű” ve Kullanıcı Tercihleri” bűlűműdűr.

Bu sorular aracılığı ile ankete katılanların; bilgisayarı hangi seviyede ve ne amaçla kullandıkları, DYS, EBYS, e-imza ve e-devlet kavramlarının ne kadar farkında

oldukları, e-imza uygulamasından sonra e-imza kullanımının kullanıcı gözündeki faydaları, kırtasiyeciliği etkileme düzeyi, bilgisayar kullanım oranı ve e-devlet işlerini ne ölçüde etkilediği tespit edilmek istenmiştir. Son sorularda ise kişilerin e-imza ile ıslak imza arasında hangisini tercih etmek istedikleri araştırılmıştır. Verdikleri cevaba göre nedenleri sorgulanmıştır. Bu bilgilere göre veriler değerlendirildiğinde:

V.2.3.3.1. Kişisel Bilgiler Bölümü

Bu bölümde ankete katılan kişilere cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, meslek grubu, medeni hal vb. sorular yöneltilerek; katılımcıların kişisel bilgilerine ulaşılmak istenmiştir.

Çizelge 3: Katılımcıların Cinsiyetleri

Cinsiyet	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Erkek	55	59,8
Kadın	37	40,2
Toplam	92	100,0

Çizelge 3'ten anlaşılacağı üzere katılımcıların %40,2'si kadın, %59,8'i erkektir. Katılımcıların çoğunluğunu bayanlara nazaran erkekler oluşturmaktadır.

Çizelge 4: Katılımcıların Yaşları

Yaş Grubu	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
18-25	5	5,4
25-40	40	43,5
40-60	45	48,9
60 ve üstü	2	2,2
Toplam	92	100,0

Çizelge 4'e göre ankete katılanların %5,4'ü 18-25, %43,5'i 25-40, %48,9'u 40-60, %2,2'si 60 ve üstü yaş grubundadır. Bilişim teknolojileri ve e-imza kullanımının

sorgulandığı anket sorularında genel olarak genç ve orta yaş grubu çalışan kesimin bilişim teknolojilerini kullanım düzeylerinin daha ileri seviyede olacağı beklenmektedir.

Çizelge 5: Katılımcıların Eğitim Durumu

Eğitim Durumu	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Lise	19	20,7
n lisans	32	34,8
Lisans	39	42,4
Yüksek lisans	2	2,2
Toplam	92	100,0

Katılımcıların % 2,2'sini yüksek lisans, %42,4'n lisans ve % 34,8'ini ön lisans mezunları oluşturmaktadır. Bunun yanında lise mezunu olanların oranı ise %20,7'dir. e-İmza kullanan eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin bilişim teknolojilerini kullanma seviyesinin yüksek olması beklenmektedir. Sonucun bu yönde olup olmayacağı devam eden bölümlerde hipotezler sonucu ortaya çıkarılacaktır.

Çizelge 6: Katılımcıların Medeni Durumu

Cinsiyet	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Evli	65	70,7
Bekar	27	29,3
Toplam	92	100,0

Çizelge 6'dan anlaşıldığı üzere katılımcılardan %29,3' bekar, %70,7'si evlidir. Müdürlükte evli olan personelin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Çizelge 7: Katılımcıların Mesleki Durumu

Görev	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Yönetici	9	9,8
Öğretmen	1	1,1
Avukat	2	2,2
Mühendis	1	1,1
Memur	74	80,4
Diğer	5	5,4
Toplam	92	100,0

Çizelge 7'ye göre katılımcıların %9,8'i yönetici, %1,1'i öğretmen, %2,2'si avukat, %1,1'i mühendis, %80,4'ü memur ve %5,4'ü diğer meslek grubundadır. Özetle e-imzayı uygulayan büyük kesimi memurların oluşturduğunu söyleyebiliriz.

V.2.3.3.2. Kullanıcı Tercihleri Bölümü

Bu bölümde ankete katılan kişilere bilişim teknolojileri, e-imza, e-devlet, DYS, EBYS vb. düşüncelerine, kullanımlarına ve tercihlerine yönelik sorular yöneltilerek e-imzanın verimliliğe katkısı araştırılmak istenmiştir.

Çizelge 8: Katılımcıların Bilişim Teknolojilerini Kullanım Seviyesi

Seviye	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Temel	5	5,4
Orta	47	51,1
İleri	35	38,0
Çok ileri	5	5,4
Toplam	92	100,0

Çizelge 8’de Katılımcıların yarısından fazlası (%51,1) bilişim teknolojilerini kullanım seviyelerinin orta olduğunu ankette belirtmiştir. Bunların yanında %38’i ileri, %5,4’ü çok ileri ve %5,4’ü temel seviyede bilişim teknolojilerini kullanabilmektedir.

Çizelge 9: Katılımcıların Günlük Bilgisayar Kullanım Süresi

Süre	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
0-2 saat	2	2,2
2-4 saat	14	15,2
4-6 saat	25	27,2
6-8 saat	34	37,0
8-10 saat	16	17,4
10 saat üstü	1	1,1
Toplam	92	100,0

Çizelge 9’da e-imza kullanan personelin günlük bilgisayar kullanım sürelerinin; %2,2’si 0-2 saat, %15,2’si 2-4 saat, %27,2’si 4-6 saat, %37,0’si 6-8 saat, %17,4’ü 8-10 saat ve %1,1’i 10 saat üstü olduğu görülmektedir. En çok kullanım süresinin 6-8 saat arası olmasını memurların mesai saatlerinin 8 saat olmasıyla ilişkilendirebiliriz.

Çizelge 10: Katılımcıların Bilgisayarı Kullanım Amaçları

		Evet	Durum Yüzdesi(%)
Bilgisayarı ne amaçla kullanıyorsunuz ?	Bilgi edinmek	40	43,5%
	Haber okumak	34	37,0%
	İş amaçlı	87	94,6%
	Oyun oynamak	5	5,4%
	Diğer	2	2,2%
Toplam		168	182,6%

Çizelge 10'dan anlaşılacağı üzere katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bilgisayarı iş amaçlı kullandığını söyleyebiliriz. Bunun yanında bilgi edinme ve haber okuma amaçlı da kullanımlar yoğunlukta yer almaktadır. Toplam cevap sayısının ankete katılan kişi sayısına bölündüğünde her katılımcının ortalama 1,82 amaç için bilgisayar kullandığı saptanmıştır.

Çizelge 11: Katılımcıların e-İmza Uygulaması Başlangıcından Önce e-İmza İle İlgili Bilgi Durumu

	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Evet	35	38,0
Hayır	57	62,0
Toplam	92	100,0

Katılımcıların %62'sinin e-İmza uygulaması başlangıcından önce e-imza hakkında bilgisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Çizelge 12: Katılımcıların EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve DYS (Doküman Yönetim Sistemi) Bilgi Durumu

	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Evet	81	88,0
Hayır	11	12,0
Toplam	92	100,0

Çizelge 12'ye göre katılımcıların %88'i e-imza kullanımının önemli bir bileşeni olan DYS hakkında bilgilidir. e-İmza kullanımı için personelin DYS'ye girmesinin zorunlu olması sebebiyle e-imza kullanan personelin DYS hakkında bilgi sahibi olmaması söz konusu değildir. Bu durum, hayır cevabı veren 11 kişinin bu soruyu, "e-İmza öncesi

EBYS ile ilgili bilginiz var mıydı? “ şeklinde algılamış olması ihtimali şeklinde açıklanabilir.

Çizelge 13: Katılımcıların EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve DYS (Doküman Yönetim Sistemi) Bilgi Düzeyi

Seviye	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Çok az	4	4,3
Az	5	5,4
Orta	36	39,1
İyi	36	39,1
Çok iyi	11	12,0
Toplam	92	100,0

EBYS veya DYS bilgi düzeylerini gösteren çizelgeye göre katılımcıların %4,3'ü “çok az”, %5,4'ü “az”, %39,1'i “orta”, %39,1'i “iyi” ve %12'si “çok iyi” seviyededir.

Çizelge 14: EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve DYS (Doküman Yönetim Sistemi)'nin Kurumsal Kapasiteyi Arttırma Durumu

	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Evet	87	94,6
Hayır	5	5,4
Toplam	92	100,0

Katılımcıların %94,6'sı EBYS ve DYS'nin kurumsal kapasiteyi arttırdığını düşünmektedir. Bu oran araştırma denencemiz olan “e-İmza uygulaması ile DYS (Doküman Yönetim Sistemi) gibi modern yönetim sistemlerinin evrakların elektronik ortama taşınmasıyla kurumsal kapasitenin geliştirilmesi ve arttırılması sağlanmış olacaktır” ifadesini doğrular niteliktedir.

Çizelge 15: e-İmzanın Kamu Yönetiminde Verimlilik Sağlama Durumu

	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Hayır sağlamaz	2	2,2
Kararsızım	6	6,5
Evet sağlar	59	64,1
Kesinlikle sağlar	25	27,2
Toplam	92	100,0

Katılımcıların “İmzanın kamu yönetiminde verimlilik sağlayacağına inanıyor musunuz?” sorusuna %64,1’i evet sağlar, %27,2’si kesinlikle sağlar cevabını vermiştir. Kararsız olduğunu belirten %6,5 oranında kişi varken; e-imzanın verimlilik sağlamayacağını düşünen kişi oranı %2,2’dir. Anket sonucundan yola çıkarak tez çalışmasında cevap aranan ana sorunun “e-İmza kullanımı ile kamu yönetiminde verimlilik sağlanabilecek midir?” cevabı toplamda %91,3 ile e-imzanın kamu yönetiminde verimlilik sağlayacağı yönündedir.

Çizelge 16: e-İmza’nın Faydaları

		Evet	Durum Yüzdesi(%)
e-imzanın faydaları	Yönetişimi sağlar	35	38,0%
	Zaman tasarrufu sağlar	80	87,0%
	Kağıt tasarrufu sağlar	79	85,9%
	Verimliliği artırır	68	73,9%
	Kurumsal kapasitenin artırılmasını sağlar	45	48,9%
	Şeffaflık sağlar	49	53,3%
	İş standartlaşması sağlar	50	54,3%
	Kalite standardını yükseltir	36	39,1%
	İş yükünün azalmasını sağlar	48	52,2%
	Diğer	4	4,3%
Toplam		509	494

Çizelge 16’den anlaşılacağı üzere katılımcıların çoğunluğu e-imzanın zaman ve kağıt tasarrufu sağladığı, verimliliği arttırdığını düşünmektedir. Bunun yanında e-imzanın

yönetişim, şeffaflık, iş ve kalite standartlaşması, iş yükünün azaltılması, kurumsal kapasitenin artırılması amaçlı da faydaları yer almaktadır. Buradan yola çıkarak her katılımcının e-imza kullanımından ortalama 5,53 tane fayda sağladığı yorumu yapılabilir.

(Toplam cevap sayısı/Ankete katılan kişi sayısı)

Çizelge 17: e-İmza Kullanımının Kağıt Tasarruf Oranı

	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
%10- %20	4	4,3
%20-%40	12	13,0
%40-%60	37	40,2
%60-%80	27	29,3
%80-%100	12	13,0
Toplam	92	100,0

“e-İmza ile birlikte ne kadar kağıt tasarrufu ettiğinizi düşünüyorsunuz?” sorusuna verilen cevaplar neticesi katılımcıların %4,3’ünün %10-%20, %13,0’ünün %20-%40, %40,2’sinin %40-%60, %29,3’ünün %60-%80 ve %13’ünün de %80-%100 oranında kağıt tasarrufu ettiklerini düşündükleri görülmektedir. Katılımcıların verdikleri cevaplar ölçüsünde çoğunun kağıt tasarrufu ettiği gözlemlenmektedir. Bu tasarrufla azalan kırtasiyecilik; araştırma denencemiz olan “e-İmza kullanımı ile kamuda kağıtsız bir yönetim sistemi oluşmasına paralel olarak telefon, kağıt, kırtasiye, bilgisayar yazıcı kartuşu veya toneri ile ulaşım masraflarının azaltılması, kaynaklarda tasarrufa gidilmesi sağlanmış olacaktır.” ifadesini destekler niteliklidir.

Çizelge 18: e-İmza Uygulamasının e-Devlet Kullanım Oranına Katkısı

	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Çok arttı	11	12,0
Arttı	51	55,4
Değişmedi	30	32,6
Toplam	92	100,0

Çizelge 18'e göre katılımcıların, “ e-İmza kullanımı hakkında bilgi sahibi olduktan sonra e-devlet işlerini kullanım oranınız ne şekilde değişti?” sorusuna %12'sinin “çok arttı”, %55,4'ünün “arttı” ve %32,6'sının ise “değişmedi” yanıtını verdikleri görülmektedir.

Çizelge 19: e-İmza Uygulamasının Bilgisayar Kullanım Oranına Etkisi

	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Çok arttı	18	19,6
Arttı	48	52,2
Değişmedi	26	28,3
Toplam	92	100,0

Benzer şekilde “e-İmza uygulamasından sonra bilgisayar kullanımınızda artış oldu mu?” sorusuna katılımcıların %52,2'sinin arttığı, %19,6'sının çok arttığı, diğer %28,3'ünün ise değişmedi yanıtını verdiği görülmektedir.

Görüldüğü üzere Çizelge 17 ve Çizelge 18'in her ikisinin de, araştırma denencemiz olan “e-İmza uygulaması ile kamu çalışanlarının bilgi ve iletişim teknolojilerinde daha aktif rol almaları sağlanacak, böylece kamuda teknoloji kullanımının artışı ile birlikte bilgisayar ve internet kullanımı, Türkiye genelinde artacak ve Türkiye'yi e-dönüşüm hedefine yaklaştıracaktır.” ifadesini doğrular nitelikte olduğunu belirtmek mümkündür.

Çizelge 20: e-İmzayı Güvenli Bulma Durumu

	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
Evet	80	87,0
Hayır	12	13,0
Toplam	92	100,0

Anket sonuçlarına göre; katılımcıların %87'sinin e-imzayı güvenli bulduğu görülürken, %13'ünün güvenli bulmadıkları saptanmıştır.

Çizelge 21: e-İmza-İslak İmza Arasında Tercih Durumu

	Frekans(Kişi Sayısı)	Yüzde(%)
e_ İmza	75	81,5
İslak imza	17	18,5
Toplam	92	100,0

“e-İmza ile ıslak imza arasında hangisini tercih edersiniz?” sorusuna katılımcıların %81,5’inin e-imza, %18,5’inin ise ıslak imza yanıtı verdiği görülmektedir. Çizelge 19’da e-imzayı güvenli bulan katılımcı sayısı 80 iken; Çizelge 20’de ıslak imzaya karşı e-imza kullanımını tercih edenlerin sayısının 75 olduğu dikkat çekmektedir. Bu durum tercih nedenlerini belirten çizelgede detaylı olarak anlamlandırılacaktır.

Çizelge 22: e-İmza - İslak İmza Arasında “İslak İmzayı” Tercih Nedenleri

	Değişkenler	Frekans(Kişi Sayısı)	Durum Yüzdesi (%)
Neden İslak İmza ?	Güvenlik	15	88,2%
	Kolaylık	9	52,9%
	Verimlilik	2	11,8%
	Hızlılık	3	17,6%
	Diğer	1	5,9%
Toplam		35	176,5%

Çizelge 20’deki cevaba göre bu soru 17 kişiye sorulmuştur. Soru üzerinde toplam 35 işaretleme yapılmıştır. Çizelgeden de görüldüğü üzere katılımcıların, %88,2’sinin güvenlik, %52,9’unun kolaylık, %11,8’inin verimlilik, %17,6’sının hızlılık ve %5,9’unun diğer nedenlerle ıslak imzayı tercih ettikleri söylenebilir.

Değişkenlerin durum yüzdelere bakıldığında en büyük tercih nedeninin güvenlik olduğu görülmektedir. 5 katılımcının hem e-imzayı güvenli bulup hem de

güvenlik sebebinden dolayı ıslak imzayı tercih ettiğini belirtmesi onların alışkanlıklarına bağlı, yeniliğe açık olmadıklarını göstermektedir. Ayrıca bu soruya cevap veren her katılımcının ortalama 2,05 (Toplam cevap sayısı/Ankete katılan kişi sayısı) nedenle ıslak imzayı tercih ettiklerini söylemek mümkündür.

Çizelge 23: e-İmza - Islak İmza Arasında “e-imzayı” Tercih Nedenleri

	Değişkenler	Frekans(K işi Sayısı)	Durum Yüzdesi (%)
Neden e-İmza	Güvenlik	50	64,9%
	Kolaylık	50	64,9%
	Verimlilik	47	61,0%
	Hızlılık	59	76,6%
	Diğer	4	5,2%
Toplam		210	272,7%

Çizelge 21’deki cevaba göre bu soru 75 kişiye sorulmuştur. Soru üzerinde toplam 210 işaretleme yapılmıştır. Çizelge 23’te de görüldüğü üzere katılımcıların, %64,9’u güvenlik ve kolaylık, %61’i verimlilik, %76,6’sı hızlılık, %5,2’si diğer nedenlerle e-imzayı tercih ettikleri söylenebilir.

Değişkenlerin durum yüzdelerine bakıldığında en büyük tercih nedeninin hızlılık olduğu görülmektedir. Ayrıca bu soruya cevap veren her katılımcının ortalama 2,28 (Toplam cevap sayısı/Ankete katılan kişi sayısı) nedenle e-imzayı tercih ettiklerini söylemek mümkündür.

Çizelge 24: Yaş ile Bilişim Teknolojilerini Kullanım Düzeyi Arasındaki İlişki

		Bilişim Teknolojilerini Kullanım Düzeyini				Toplam
		Temel	Orta	İleri	Çok ileri	
Yaş	18-25	1	1	3	0	5
		20,0%	20,0%	60,0%	,0%	100,0%
	25-40	1	15	21	3	40
		2,5%	37,5%	52,5%	7,5%	100,0%
	40-60	2	31	11	1	45
		4,4%	68,9%	24,4%	2,2%	100,0%
	60 ve üstü	1	0	0	1	2
		50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
Toplam		5	47	35	5	92
		5,4%	51,1%	38,0%	5,4%	100,0%

Çizelge 4'teki "Genç ve orta yaş grubu çalışan kesimin bilişim teknolojilerini kullanım düzeylerinin daha ileri olacağı beklenmektedir" hipotezini kanıtlar nitelikte çapraz sorgulama ile elde edilen çizelge 23'te, 18-25 ve 25-40 yaş gruplarındaki katılımcıların ileri ve çok ileri seviyede bilişim teknolojileri kullanım düzeylerinin %60 ve üzerinde olduğu görülmektedir.

Çizelge 25: Bilişim Teknolojilerini Kullanım Düzeyi ile e-İmza/İslak imza Tercih Durumu Arasındaki İlişki

		Bilişim Teknolojilerini Kullanım Düzeyi		Toplam
		e-İmza	İslak imza	
Bilişim Teknolojilerini Kullanım Düzeyi	Temel	3	2	5
		60,0%	40,0%	100,0%
	Orta	36	11	47
		76,6%	23,4%	100,0%
	İleri	31	4	35
		88,6%	11,4%	100,0%
	Çok ileri	5	0	5
		100,0%	,0%	100,0%
Toplam		75	17	92
		81,5%	18,5%	100,0%

Çizelge 24’te, katılımcıların bilişim teknolojilerini kullanım seviyeleri arttıkça e-imza kullanım isteğinde artış görülmektedir. Çizelge 23’teki tespitlerden de yararlanarak bilişim teknolojileri kullanım seviyesi ileri ve daha üstü olan genç ve orta yaş grubu katılımcıların e-imzayı tercih edeceği ve e-imza uygulamalarında daha yetkin olacağı çıkarımında bulunulabilir.

Çizelge 26: Eğitim Düzeyi ile e-İmza’yı Güvenli Bulma Durumu Arasındaki İlişki

		e-İmza’yı Güvenli Bulma		Toplam
		Evet	Hayır	
Eğitim Düzeyi	Lise	13	6	19
		68,4%	31,6%	100,0%
	Ön lisans	29	3	32
		90,6%	9,4%	100,0%
	Lisans	36	3	39
		92,3%	7,7%	100,0%
Yüksek lisans	2	0	2	
	100,0%	,0%	100,0%	
Toplam		80	12	92
		87,0%	13,0%	100,0%

Katılımcılardan lise mezunlarının %68,4’ü, ön lisans mezunlarının %90,6’sı, lisans mezunlarının %92,3’ü ve yüksek lisans mezunlarının %100’ü e-imzayı güvenli bulmaktadırlar. Katılımcıların eğitim düzeyleri ile e-imzayı güvenli bulmaları arasında doğru orantı vardır. Çizelge 25’te de görüldüğü üzere eğitim seviyesi arttıkça e-imzayı güvenli bulan katılımcı oranı da artmıştır.

VI. BÖLÜM

BULGULAR, ÖNERİLER VE SONUÇ

VI.1. Bulgular

Araştırmaya konu olan Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nde, DYS ve e-imza kullanımının işlevselliği, personel bakış açısı ve yetkinliğine dair yapılan anket ve yüz yüze görüşme sonuçlarından elde edilen bulgulara göre;

- Müdürlük genelinde e-imza kullanan 79'u erkek ve 51'i bayan olmak üzere toplam 130 personel bulunmaktadır. Anket, gönüllülük çerçevesinde, 55 erkek ve 37 bayan olmak üzere toplam 92 personelin katılımı ile gerçekleşmiştir. Katılımcıların çoğu erkeklerden ve evlilerden oluşmaktadır. Katılım oranı %70,7 olup araştırma sonuçlarının örneklem oranı açısından iyi bir oran sayılabilir.
- Katılımcıların çoğu 25-40 ve 40-60 yaşları arasındaki gruptadır. Anket sonuçlarında yapılan çapraz sorgular ile genç veya orta yaş grubu çalışan kesimin bilişim teknolojilerini kullanım düzeylerinin daha ileri olduğu saptanmıştır.
- Katılımcıların çoğunluğunun eğitim durumu ön lisans ve lisans düzeyindedir. Bu da e-imza kullanan personelin eğitim seviyesinin yüksek olduğunun göstergesidir.
- Ankete katılan e-imza kullanan personelin %80,4 gibi büyük bir kısmı memurlardan oluşmaktadır. Onun dışında “yönetici, öğretmen, avukat, mühendis ve diğer” grupta çalışanlar da mevcuttur. “Diğer” grubunda çalışanların çoğunun “uzman” unvanında olduğu yazılı beyanları sonucu ile tespit edilmiştir.
- Anket sonuçlarına göre; katılımcıların %37'si bilgisayarı günlük 6-8 saat kullandığını belirtirken, %17,4'lük bir kısmı 8-10 saat, %1,1'i ise 10 saat ve üzeri

kullanılmaktadır. Bilgisayar kullanımını 6 saat ve üzeri olan personel oranı %55'tir. Katılımcıların çoğunun, bilişim teknolojilerini kullanım seviyesi orta ve ileri düzeyde olduğu görülmektedir. Buradan hareketle, e-imza kullanımında personel yetkinliğinin iyi olduğunu söyleyebiliriz. Bu tespit, tez sorularımızdan biri olan "e-imza kullanan kamu çalışanlarının bu konudaki yetkinliği nedir?" sorusuna cevap niteliği taşımaktadır.

- Anket bulgularına göre; bilgisayar en çok iş amaçlı kullanılmaktadır. Bunun yanında bilgi edinme ve haber okuma amaçları için de kullanıldığı saptanmıştır.
- Katılımcıların %62'sinin e-imza uygulaması başlangıcından önce e-imza hakkında bilgisinin olmadığı tespit edilmiştir. e-İmza ile bilgisi olmayan kişilerin DYS ile ilgili de bilgisi olamayacağından %62'lik oran, DYS bilgisi için de geçerli olmaktadır.
- e-İmza uygulamasından sonra katılımcıların %88'i e-imza uygulamasının en önemli bileşeni olan DYS hakkında bilgi sahibidir. Bu oranın yüksekliği ankete katılan personelin imzaya (e-imzaya) çıkacak elektronik belge hazırlama süreci ile ilgili gerekli bilgi ve birikime sahip olduğunu göstermektedir.
- Katılımcıların EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) veya DYS (Doküman Yönetim Sistemi) ile ilgili bilgi seviyeleri orta ve iyi düzeydedir.
- Katılımcıların %94,6'sı EBYS ve DYS'nin kurumsal kapasiteyi arttırdığını düşünmektedir. Bu oran araştırma denencemiz olan "e-imza uygulaması ile evrakların elektronik ortama DYS (Doküman Yönetim Sistemi) gibi modern yönetim sistemleri aracılığı ile taşınmasıyla, kurumsal kapasitenin artırılması ve geliştirilmesi sağlanmış olacaktır" ifadesini doğrular niteliktedir.

- e-İmzanın faydaları ile ilgili seçmeli 10 maddenin bulunduğu anket sorusuna, 92 katılımcı tarafından toplam 509 işaretleme yapılmıştır. Buradan yola çıkarak her katılımcının e-imza kullanımından ortalama 5,53 tane fayda sağladığı görülmektedir. 10 maddenin ortalama yarısından fazlasını işaretleyen katılımcıların çoğu e-imzanın zaman ve kağıt tasarrufu sağladığını, verimliliği arttırdığını düşünmektedir. Bunun yanında e-imzanın yönetim, şeffaflık, iş ve kalite standartlaşması, iş yükünün azaltılması, kurumsal kapasitenin artırılması amaçlı faydaları da olduğu cevabı yoğunlukla yer almaktadır.
- Katılımcıların %82,5'i, %40 ve üstü arasında kağıt tasarrufu edildiğini düşünmektedir. DYS'nin e-imzaya sunulmuş elektronik belgede hata olması durumunda hızlı ve doğru geri besleme imkânı ile belgede gerekli düzeltme fırsatını vermesi, araştırma denencemiz olan e-imzanın kırtasiyeciliği azaltacağı olgusunu kanıtlar niteliktedir.
- e-İmza uygulaması katılımcıların e-devlet kullanımını %67,4 oranında, bilgisayar kullanımını ise %71,8 oranında arttırmıştır. Bu oranlar, araştırma denencemiz olan “e-imza uygulaması ile kamu çalışanlarının bilgi ve iletişim teknolojilerinde daha aktif rol almaları sağlanacak, böylece kamuda teknoloji kullanımının artışı ile birlikte bilgisayar ve internet kullanımı Türkiye genelinde artacak ve Türkiye’yi e-dönüşüm hedefine yaklaştıracaktır.” ifadesini doğrular niteliktedir.
- Katılımcıların %87'sinin e-imzayı güvenli bulduğu tespit edilmiştir. e-İmzanın güvenli bulunduğu sonucu, araştırma denencemiz olan “e-imza uygulamaları ile altyapı eksikleri ve personel bilgi eksikliğinden kaynaklanan güvenlik sorunları yaşanacaktır, bu da veri kaybı ve uygulama sorunlarına sebep olacaktır.” ifadesini geçersiz kılmaktadır. Katılımcılar ile yapılan yüz yüze görüşmelerde, e-imzanın ilk

kullanılmaya başlandığında personel uygulama sorunlarının yaşandığı; fakat kısa sürede herkesin uyum sağladığı ve e-imzanın güvenlik yönünden ciddi bir sakıncasının olmadığı bilgisine ulaşılmıştır.

- e-İmza ile ıslak imza arasında tercih söz konusu olduğunda, katılımcıların %81,5'inin e-imza, %18,5'inin ise ıslak imza yanıtı verdiği saptanmıştır.
- Islak imzayı tercih eden katılımcıların (%18,5), ıslak imzayı tercih etme sebeplerini %88,2'sinin güvenlik, %52,9'unun kolaylık, %11,8'inin verimlilik, %17,6'sının hızlılık ve %5,9'unun diğer nedenler oluşturmaktadır. Karşılıklı görüşmeler sonucunda katılımcıların ıslak imzayı tercih etme nedenlerinin; sağlamlık, kolaylık ve alışkanlık gibi sebeplerden kaynaklandığı anlaşılmıştır.
- e-İmzayı tercih eden katılımcıların (%81,5) e-imzayı tercih etme sebepleri, %76,6 oranında hızlılık, %64,9 güvenlik ve kolaylık, %61 verimlilik, %5,2'si diğer nedenlerden kaynaklanmaktadır. e-İmza uygulaması öncesi personel tarafından bilgisayar ortamında hazırlanıp çıktısı alınarak; tarih, sayı, ekler vb. işlemlerden sonra dağıtım ve imzaya çıkan belgenin takibi zor ve uzun bir süreç iken; e-imza uygulaması ile DYS ile hazırlanan elektronik belgenin takibinin yapılabilmesi ve varsa hatalarının düzeltilmesi kolaylaşmıştır. Ayrıca, yüz yüze yapılan görüşmelerde, DYS ve e-imza uygulaması ile resmi yazışma süreçlerinin hızlı, güvenli, kolay bir şekilde yapıldığı ve bu durumun kurum içinde verimlilik ve memnuniyet sağladığı bilgisine ulaşılmıştır. Buradan hareketle katılımcıların %81,5'inin ıslak imzaya karşın e-imzayı tercih ettiği saptanmıştır.

- DYS ile oluşturulan bir resmi yazıda en az 3, en fazla 6 kişinin e-imzası bulunmaktadır. Bu durum e-imza öncesi var olan imza rotasının elektronik ortamda da devam ettiğinin göstergesidir.
- Yüz yüze yapılan görüşmeler sonucu DYS ile hazırlanan elektronik belgede tarih ve sayı alındıktan sonra hata tespit edilse bile resmi yazının iptal edilemeyeceği bilgisine ulaşılmıştır. Ancak imzaya sunulan kişilerden birisinin imzalamaması sonucu yazı bir alt memura dönerek hata düzeltilebilir, fakat yazının iptali söz konusu değildir. Ayrıca yazıyı imzalayan kişi en üst amir ise hiçbir şekilde değişiklik yapılamamaktadır. Bu durum e-imzanın kurum içine ve dışına şeffaflık getirdiğinin göstergesidir.
- Yapılan görüşmeler sonucu e-imza ve DYS'nin bakanlık, Milli Eğitim Müdürlüğü interneti ve valilikler için yazılmış VPN (Virtual Private Network) programı dışında hiçbir yerde kullanılmadığı bilgisine ulaşılmıştır. DYS sisteminin kurum interneti dışında çalışmaması, güvenlik açısından avantajlı olsa da; yer ve mekan açısından kullanım kısıtı yaratması sebebiyle dezavantajdır. Bu durumun; e-imza kullanımının MEB, Valilik ve 81 ilin İl Milli Eğitim Müdürlükleriyle sınırlı kalıp ilçelere geçilmesinin önünde engel teşkil ettiği söylenebilir.
- Katılımcıların eğitim düzeyleri ile e-imzayı güvenli bulmaları arasında doğru orantı vardır. Anket sonuçlarına göre; lise mezunlarının %68,4'ü, ön lisans mezunlarının %90,6'sı, lisans mezunlarının %92,3'ü, yüksek lisans mezunlarının ise %100'ünün e-imzayı güvenli buldukları saptanmıştır.

- Katılımcıların %91,3'ü e-imzanın kamu yönetiminde verimlilik sağlayacağına inanmaktadır. Bu oran, tez çalışmasında cevap aranan “e-imzanın kamu yönetiminde verimlilik sağlayıp sağlamayacağı” sorusunun cevabını net bir şekilde ortaya koymaktadır.
- Görüşmeler neticesinde edinilen bilgiye göre; e-imza uygulamasından sonra kurumda aylık yaklaşık 350-400“ kağıt, 300“ toner ve 200-300“ posta giderlerinde tasarruf edildiği bilgisine ulaşılmıştır. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü'nde e-imza uygulamasından sonra kaba bir hesapla yıllık yaklaşık 10.000“nin üzerinde tasarruf edildiği söylenebilir. Bu tasarruflar ülke ekonomisine kazanç niteliği taşımaktadır.

VI.2. Öneriler

- Katılımcıların %87'sinin e-imzayı güvenli bulduğu bulgusu üzerine, e-imzanın güvensiz olduğu ile ilgili çekincelerin azalacağı düşünülmektedir. DYS sisteminin her türlü internet servis sağlayıcılarında kullanılamayışı; e-imza kullanımını MEB, Valilik ve İl Milli Eğitim Müdürlükleriyle sınırlı kılmıştır. Gerekli güvenlik önlemlerinin alınıp, alt yapı ve kalifiye personel eksikliklerinin giderilerek tüm kamu kurumlarında bir an önce e-imza uygulamasına geçilmelidir.
- Anket bulgularına göre; katılımcıların bilişim teknolojilerini kullanım seviyeleri arttıkça e-imza kullanım isteğinde artış görülmektedir. Bu nedenle başta kamu kurumlarındaki yöneticilerin yeniliklere karşı olumsuz bakış açılarını değiştirmek, uzman personel azlığı sebebiyle personel niteliklerindeki yetersizlikleri gidermek ve tüm kamu çalışanlarının bilişim teknolojileri kullanım seviyelerine olumlu katkı sağlamak için hizmet içi kurslar ve seminerler düzenlenmelidir. Çalışanlar için

düzenlenecek bu eğitimlerin e-imza kullanımını arttıracacağı ve e-imza kullanımına duyulan güven problemini ortadan kaldıracacağı görülebilir.

- Bilgi toplumu hedefine ulaşmayı gençlerin bilişim teknolojilerine olan ilgisi ve kullanım seviyeleri belirler. Ankete katılan bilişim teknolojileri kullanım seviyesi ileri ve daha üstü olan genç ve orta yaş grubu katılımcıların e-imzayı tercih ettiği bulgusu, kamuda elektronik gelişimi sağlayacak kitleyi genç kitlenin oluşturduğunu, bu kitlenin temelini sağlam olması için de MEB'in okullardaki bilişim teknolojileri eğitimi ile ilgili sağlam kararlar alması gerekmektedir. Bu bağlamda, bilişim teknolojileri dersi seçmeli ders olmaktan çıkarılmalı ve 12 yıllık temel eğitim döneminde öğrencilerin ders programında zorunlu okunacak ders kapsamına alınmalıdır. Böylelikle gelecek nesiller için bilişim konusunda nitelikli personel yetiştirilmesinin temelleri en baştan atılmış olarak kamuda ve özel sektörde verimlilik artışı sağlanabilecektir.
- Katılımcıların eğitim düzeyleri ile e-imzayı güvenli bulmaları arasında doğru orantı vardır bulgusu üzerine, devletin toplumdaki tüm bireylere eğitim ve fırsat eşitliği sağlayarak ülke genelinde eğitim düzeyini yükseltmeye yönelik politikalar üretmesi gerekmektedir. 21. yüzyılın gereği olan teknolojik altyapının oluşturulması ve bunu kullanacak olan gerek ara eleman gerekse nitelikli personelin yetiştirilmesi noktasında eğitim politikasında düzenlenme yapılması gerekliliği üzerine, söz konusu eğitim politikasının yöneticilerin dönemsel kararları olma noktasından çıkartılarak devletin bakış açısı olması noktasına dönüştürülmesi kaçınılmaz bir hal almıştır. Eğitim planlaması yıllık ya da kısa dönemli planlar olmaktan çıkartılmalı çağın gerekliliğine ayak uyduracak modern bir yapıya dönüşmeli, kısa orta ve uzun vadede devlet politikası şekline dönüştürülmelidir.

- Katılımcıların %94,6' sının DYS'nin kurumsal kapasiteyi arttırdığını düşündüğü bulgusu üzerine, tüm kamu kurumlarında EBYS/DYS kullanımı uygulamasına geçilmelidir. Belgelerin elektronik ortama taşınmasıyla bürokratik iş ve işlemlerin hızlanacağı düşünülmektedir. Günümüzde en önemli devlet politikası haline gelen bürokrasinin azaltılması ve devletin hantal yapısının ortadan kaldırılması noktasında Doküman Yönetim Sistemi (DYS) ile tüm kamu kurum ve kuruluşlarının belge paylaşımında birbiri ile entegrasyonu sağlanmalıdır. Elektronik yönetim sistemlerinin kullanılması ve yaygınlaştırılmasıyla iş verimliliğinin ve kalitesinin artacağı, çalışan-kurum-vatandaş üçgeninde memnuniyet sağlayacağı ve kurumsal kapasiteyi arttıracığı beklenilebilecektir.
- Ankete katılan katılımcıların %82,5'i, %40 ve üstü arasında kağıt tasarrufu edildiğini düşündüğünü belirtmiştir. Bu oranın e-imzanın kırtasiyeciliği azaltacağı olgusunu kanıtlar nitelikte olduğu söylenebilir. Buradan hareketle tüm kamu kurumlarında e-belge kullanımı yaygınlaşmalı ve kağıtlarla dolu büyük arşiv odalarının yerini e-arşiv sistemi ile server odaları almalıdır. Normal arşivlerde saklanan önemli evrakların kayıp, yangında yok olma vb. durumlarda yok olabileceği gerçeğinden yola çıkarak tüm evrakların dijital ortamda yedekli ve kolay ulaşılabilir bir şekilde hazır bulunması hem kurumda işleyişi hızlandıracak hem de kağıt tasarrufu sağlayacaktır. Ayrıca e-belge ve e-arşiv uygulaması ile çağımızın gereklilikleri noktasında Avrupa ve dünya coğrafyasında gelişmişlik göstergesi olarak kabul edilen çevreye duyarlı anlayış ve çevre politikası tüm kamu kurum ve kuruluşlarına entegre edilerek kağıt sarfiyatını azaltacak ve çevre konusunda duyarlılık yaratacak bilişim sistemlerinin kullanılması ve yaygınlaştırılması bir politika haline getirilmelidir.

- Anket bulgularına göre e-imzanın faydaları; zaman ve kağıt tasarrufu, yönetim, hızlılık, iş ve kalite standartlaşması, iş yükünün azaltılması, şeffaflık ve verimlilik sağlayacağı yönündedir. Şeffaflık ve güvenilirlik ilkesinin tüm kurum ve kuruluşlar için önemli ve uygulanır olduğu günümüzde bilgi ve belgelere ulaşımın kolay olmasıyla denetim kolaylığı da sağlanmış olacaktır. Bu durum kurumlara duyulan güvenin artırılması noktasında etkili olabilir. Bu bileşenlerin hepsi bir arada değerlendirildiğinde e-imzanın kamu yönetimine olumlu katkısının olduğu düşüncesinden yola çıkarak, e-imza uygulaması kamu ve özel kurumlarda zorunluluk haline getirilmelidir.
- Katılımcılarla yapılan yüz yüze görüşmeler neticesinde DYS sistemi ile ilgili programsal aksaklıkların resmi yazı oluşturma sürecinde zaman zaman sorun haline geldiği tespit edilmiştir. DYS ile ilgili programsal sorunlar için bir sorun havuzu oluşturulmalı ve çözümlenmelidir. Program işlevselliği sağlanmalı gerekirse çevrim içi destek sistemleriyle elektronik sistemler desteklenmelidir. Hizmet içi eğitimler artırılarak personelin program kullanma yeteneği artırılmalıdır. İl müdürlükleri bünyesinde mobil bilgi işlem birimi oluşturulmalı sorunlara yerinde ve anında müdahale edilerek sorunlar hızlıca çözümlenmelidir.
- Yapılan görüşmelerde, e-imza sonrası müdürlükte kağıt, toner ve posta giderlerinde tasarrufa gidildiği bilgisi üzerine, DYS sisteminin önünde engel teşkil eden internet alt yapısı sorunu çözümlenmeli, ilçe milli eğitim müdürlükleri başta olmak üzere tüm okullarda bir an önce e-imza uygulamasına geçilmelidir.

VI.3. Sonuç

İçinde bulunduğumuz yüzyılın en dikkat çekici özelliği, küreselleşmenin büyük bir hızla ilerlediği ve ekonomik anlamdaki sınırların kalktığı bir dünya ile bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmelerdir. Teknolojinin hızla geliştiği bir dünyada çağın gereklerine uymak her alanda olduğu gibi kamu alanında da çok önemlidir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamuda kullanımı, kamu yönetimini kolaylaştırıp, vatandaşın devlete yakınlaşmasına imkan vermektedir. Bir ülkede büyümenin kalitesi ve performansı verimlilik artışına ve teknolojik gelişmeye bağlıdır. Değişen yüzyılda bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler, sadece bireyleri etkilemekle kalmayıp, devleti de yapısal bir dönüşüme zorlamaktadır. Bu nedenle Türkiye'deki kamu kesiminin hantal yapıdan kurtulması, yolsuzlukların önlenmesi, kamu israfının azaltılması, hesap verilebilirliğin artırılarak bireysel refahın yükseltilebilmesi ve kamuda verimliliğin sağlanabilmesi için e-dönüşüm yapılanması zorunluluk haline gelmiştir.

Günümüzde e-devlet uygulamalarının önemli bir ayağını oluşturan e-imzanın, kamuda tam anlamıyla işlevsel olmadığı görülmektedir. Ülkemizde e-dönüşüm hedefi yolunda, özel sektör ve kamu yönetimine daha kaliteli ve etkin katılım sağlayacağı düşünülmüş 2004 tarihli 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu ile kamuda ve özel sektörde birçok proje ortaya konulmaya başlanmıştır. 2004 yılında kabul edilmesinden bu yana geçen süre içinde e-imza ile ilgili bazı sorunların ortaya çıktığı görülmüştür. Bu sorunlar mali, hukuki, sosyal ve teknolojik vb. nedenlerden ileri gelmektedir.

e-İmzanın daha da yaygınlaşması ve geliştirilmesi önündeki en büyük sorunun teknoloji olduğu düşünülse de insan faktörünün de gözden kaçırılmaması gerekmektedir.

Bu faktör, tez çalışmasının temel araştırma sorusu olan: “e-İmzanın kamuda verimliliği sağlayıp sağlamayacağı” sorunsalında büyük önem taşımaktadır. İnsan faktörü diğer faktörlerden farklıdır. Çünkü insan psikolojik ve sosyal bir canlıdır. Maddi ihtiyaçlar elbette önemlidir; fakat insan davranışlarının temelinde motivasyon vardır. Motivasyonu olmayan birinden verimlilik beklemek imkansızdır. Bu yüzden çalışanların motivasyonunu sağlama adına güdüleyici öğelere yer vermek gerekir. Çalışanların çalışma amaçlarının para kazanma olduğu bilinse de bu güdülemeler maddi olmanın dışında, terfi, takdir, teşekkür, eğitim vb. alanlarda da olmalıdır. Eğitimin en etkili ve gerekli olduğu faktör insandır. Bu nedenle kamu yönetiminde e-imzayı yürütüp ayakta tutacak olan personelin gerekli eğitime sahip olması gerekmektedir. Bu bağlamda Türk kamu yönetiminde bilgi teknolojileri dönüşümünün gerçekleştirilmesinin bir gereklilik halini aldığı görülmektedir. Burada temel amaç kamu yönetiminde verimliliği sağlamak olduğuna göre dönüşüm sürecinde e-imzanın bu verimliliğe katkı sağlayacağını söyleyebiliriz.

Çalışmanın diğer araştırma sorusu; EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) veya DYS (Doküman Yönetim Sistemi)’nin e-imza sürecindeki rolünün ne olduğudur. Elektronik imza sistemleri ile devreye giren EBYS/DYS sistemleri ile kamu kurumları arasındaki belge paylaşımı ve belge göndermede çok büyük kolaylıklar sağlanarak, kamuda verimlilik artışı hedeflenmiştir. DYS ve e-imza birbirini tamamlayan iki öge olup e-imza kullanımı için hazırlanmış elektronik belge yönetim sistemi olan DYS, Mersin MEM çerçevesinde incelendiğinde; DYS’nin programsal olarak bazı eksikliklerinin olduğu, alt yapısı gereği kurum dışı herhangi bir internet bağlantısında çalışmıyor olması; güvenlik yönünden avantaj, zaman/mekan rahatlığı yönünden dezavantaj yarattığı gözlemlenmiştir. Ayrıca, DYS ile kurum içinde kırtasiye, haberleşme, depolama giderleri gibi maliyetlerde tasarruflar elde edildiği, dokümanlara hızlı bir şekilde ulaşım imkanı

sağlandığı, evrak kayıplarının ortadan kalktığı, evrakın gönderilen yere ulaşip ulaşmadığı, hangi tarih ve saatte ulaştığı gibi bilgiler kontrol altında tutulabildiği için DYS'nin kurumsal kapasiteyi arttırdığını söyleyebiliriz.

Çalışmanın diğer araştırma sorularından birisi de; e-İmza kullanan kamu çalışanlarının bu konuda ne kadar yetkin olduğudur. Değişen dünya ile insanların iş ve gündelik hayatına giren teknolojiye açık ve kolay adapte olmak, verimlilik için önem arz etmektedir. Bilgisayarların insan hayatına kolaylık getirmesiyle nitelikli işgücüne olan ihtiyaç artmış ve insanlar kendilerini çağa ayak uydurma mahiyetinde güncellemek zorunda kalmıştır. Değişimler ile verimlilik karşılıklı etkileşim içerisinde olan kavramlar olup; kamuda e-imza kullanımı ile beraber personel yetkinliği önem kazanmıştır. Mersin MEM özelinde yapılan araştırmada, e-imza kullanan personelin çoğunluğunun bilişim teknolojilerini kullanım seviyesinin orta ve ileri düzeyde, günlük bilgisayar kullanım sürelerinin altı saat ve üzerinde olduğu ve eğitim seviyelerinin yüksek olduğu görülmüştür. Buradan hareketle, e-imza kullanımında personel yetkinliğinin yeterli seviyede olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca personel yetkinliğini artırma bağlamında; e-imza kullanan personelin eğitim düzeyi ile e-imzayı güvenli bulmaları arasında doğru orantı olduğu bulgusu üzerine, kamuda elektronik gelişimi sağlayacak kitleyi genç kitlenin oluşturacağı söylenebilir. Bu kitlenin bilişim temelini sağlam olması için de MEB'in okullardaki bilişim teknolojileri eğitimini ilkökul seviyesinden başlayarak yükseköğretime kadar her kademedede zorunlu okutulacak ders yapması, gelecek nesillerin bilişim teknolojileri kullanım yetkinliğine olumlu katkı sağlayacaktır. Ayrıca devletin var olan tüm kamu çalışanlarının bilişim teknolojileri kullanım seviyelerine olumlu katkı sağlamak için hizmet içi kurslar ve seminerler düzenlenmesi ve toplumdaki tüm bireylere eğitim ve fırsat eşitliği sağlayarak

ülke genelinde teknolojik eğitim düzeyini yükseltmeye yönelik politikalar üretmesi gerekmektedir.

Araştırma sorularının sonucusu, e-imza uygulamasının kamu yönetiminde yönetişimi sağlayıp sağlayamayacağıdır. Ülkemizde e-devlet yapılanması, özellikle verimlilik bakımından büyük kazanımlar sağlayacak ve karşılıklı etkileşim anlamına gelen “yönetişim” olgusunu toplumun her kesimine indirgeyecek olan bir dönüşümdür. e-İmza uygulamasından sonra Mersin MEM personelinin bilgisayar ve e-devlet kullanımlarında artış olduğu bulgusu üzerine; kamu çalışanlarının bilgi ve iletişim teknolojilerinde daha aktif rol almasıyla kamuda teknoloji ve internet kullanımındaki artış, ülkemizi e-dönüşüm hedefine yaklaştıracak ve kamu yönetiminde yönetişim sağlanmış olacaktır.

Sonuç olarak, e-imza uygulamasının bir kamu kurumu olan Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü’nde; zaman ve kağıt tasarrufu, yönetişim, iş yükünde azalma, şeffaflık, hızlilik, iş ve kalite standartlaşması sağladığı, kırtasiyeciliği azalttığı; ayrıca kamu personeli açısından maddi-psikolojik bir farklılaşmanın başlangıcı olduğu ve ülke ekonomisine tasarruf sağlayarak kamuda verimliliğe olumlu katkı sağladığının düşünüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü özelinden e-imzanın kamuda verimliliği sağladığı sonucundan yola çıkarak, e-imza uygulamasının tüm kamu kurumlarında kullanılması durumunda kamu kurum ve hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik sağlayacağı öngörülmektedir. Buradan hareketle, e-imza uygulaması tüm kamu kurumlarında yaygınlık kazanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Aktürk, N. (2006). Kurumsal uygulamalar ve e-imza, Milli Eğitim Bakanlığı, *Uluslararası Elektronik İmza Sempozyumu* içinde (s.1-10). Ankara. Erişim tarihi: 12.09.2013, <http://www.ueimzas.gazi.edu.tr>.
- Altın, E. (2008). Türkiye’de elektronik imza ve elektronik devlet uygulamaları: Elektronik belge yönetimi açısından bir değerlendirme denemesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(3), 279-295.
- Balcı, A. (2008). e-Devlet: Kamu yönetiminde yeni perspektifler, fırsatlar ve zorluklar. A. Nohutçu, A. Balcı, N. K. Öztürk & B. Coşkun (Ed), *Kamu yönetiminde çağdaş yaklaşımlar(2.baskı)* içinde (s. 317-335) Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- BeyazNet (t.y). “*Doküman yönetim sistemi nedir?*”. Erişim tarihi: 10.02.2014, <http://www.beyaz.net/tr/arsiv-ve-dys/dokuman-yonetim-sistemi/dokuman-yonetim-sistemi-nedir.html>.
- Birikim Otomasyon Sistemleri (t.y). “*Doküman yönetim sisteminin yararları nelerdir?*”. Erişim tarihi: 10.02.2014, <http://www.birikimsis.com.tr/tr/component/content/article/31-general/1194-dokuman-yonetim-sisteminin-yararlari-nelerdir.html>.
- Çevik, H. H. (2010). *Kamu yönetimi- kavramlar, sorunlar, tartışmalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. A.Ş.
- Çukurçayır, A. M. & Eşki, H. (2001). Kamu hizmeti sunumunda yeni yöntemler. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 101-107.

- Demirel, D. (2006). e-Devlet ve dünya örnekleri. *Sayıştay Dergisi*. Erişim Tarihi: 10 Şubat 2014, <http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der61m6.pdf>.
- Dinlen, A. (1978). Türk kamu kuruluşlarında personelin verimli çalışmasının teşvikinde görülen bozuklukların kuruluş içi ve kuruluş dışı sebepleri. *Türk İdare Dergisi*, 2, 368-372.
- Doküman Yönetim Sistemi (t.y). Erişim tarihi: 09.05.2014, <http://dys.meb.gov.tr>.
- Devlet Planlama Teşkilatı, (2005). *e-Devlet proje ve uygulamaları*. Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi.
- Drucker, P.F. (2000). *Gelecek için yönetim: 1990'lar ve sonrası* (F. Üçcan). Ankara: Türkiye İş Bankası Yayınları. (Özgün çalışma, 1993).
- Erdem, P. (2005). *Dahilde işleme rejiminde e-imza uygulaması*, Ankara: Dış Ticaret Müsteşarlığı.
- Eren, E. (1993). *Yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eryılmaz, B. (2012). *Kamu yönetimi düşünceler-yapılar-fonksiyonlar-politikalar(5. Baskı)*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Fıstıkçıoğlu, R. (2007). *e-Devlet uygulamaları ve e-belediye: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Genbilim (t.y). "*Verimlilik*". Erişim tarihi: 10.02.2014, <http://www.genbilim.com/sosyal-bilimler/iktisat/verimlilik/>.

- Gözübüyük A. Ş., & Akıllıoğlu T. (1992). *Yönetim hukuku*. Ankara: Adalet Matbaası
- Güler, M. (2008). *Türkiye’de e-imza alanındaki hukuki düzenlemelerin ve kamu kurumlarında bazı e-imza uygulamalarının incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Gürsoy, B. (1985). *Verimlilik üzerine düşünceler*. Ankara: MPM Yayını.
- İscturkey (t.y). “*Türk Patent Enstitüsü - Online işlemlere e-imza entegrasyonu projesi*”.
Erişim Tarihi: 10 Ağustos 2013,
<http://www.iscturkey.org/2010/2008/2006/pdf/uygulama/05.pdf>.
- İnce, M. (2001). Elektronik devlet kamu hizmetlerinin sunulmasında yeni imkanlar. *DPT yayınları*. Erişim Tarihi: 10 Şubat 2014,
http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Dis_Baglanti/Diger/010500_MuratInce-E-Devlet.pdf.
- İstanbul Ticaret Odası (t.y). “*e-İmza*”. Erişim Tarihi: 18.09.2013,
<http://www.ito.org.tr/wps/wcm/connect/.../e-imza.doc>.
- İşyazılım (t.y). “*Elektronik belge yönetim sistemleri nedir?*”. Erişim tarihi: 10.02.2014,
http://isyazilim.com.tr/haber/elektronik_belge_yonetimi_sistemleri_nedir-21.html.
- Karakoçak, K. (2006). *Elektronik imza el kitabı*. Ankara: Ankara Barosu Yayınları.
- Karar, M., & Bektaş, A. (2006). KAP projesi, *Sermaye Piyasası Kurulu Uluslar arası Elektronik İmza Sempozyumu* içinde (s.1-2). Ankara. Erişim tarihi: 15.12.2014,
<http://www.iscturkey.org/2010/2008/2006/pdf/uygulama/02.pdf>.
- Karatepe, Ş. (1995). Türkiye’nin yönetim sorunları. *Yeni Türkiye Dergisi*, 4, 160-175.

- Karbuş, H. (2003). *Yerel yönetimler ve bilgi teknolojileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Kavuzlu, F. (2007). *Türk kamu yönetiminde performans değerlendirme ve performansa dayalı ücret sistemi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kırçova, İ. (2002). *İnternette pazarlama*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Kocacık, F. (2003). Bilgi toplumu ve Türkiye. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27, 1-12.
- Koroğlu, K. (1993). *Verimlilik yönetimine Japon yaklaşımı ve Kazukiyo Kurosawa modeli*. Ankara: MPM Yayını.
- Kuran, H. N. (2005). *e-Devlet: Analiz ve model önerisi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü (t.y). “2010-2014 Stratejik Planı”. Erişim tarihi: 05.05.2014, http://mersin.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2013_02/14034412_stratejik_plan_revize.pdf.
- Milli Eğitim Bakanlığı (t.y). “Doküman yönetim sistemi haberi”. Erişim tarihi: 10.02.2014, <http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyuruayrinti.asp?ID=9777>.
- Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (t.y). Erişim Tarihi:10.02.2014, <https://mebbis.meb.gov.tr/>.
- Orhan, M. (2006). *Yönetimde verimlilik-etkenlik ve Türk kamu yönetiminin geliştirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

- Orta, M. (2005). *Elektronik imza ve uygulaması*. İstanbul: Seçkin Kitabevi.
- Önaçan, M., Medeni, T., & Özkanlı Ö. (2012). Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS)'nin faydaları ve kurum bünyesinde EBYS yapılandırmaya yönelik bir yol haritası. *Sayıştay Dergisi*, 85, 4-11.
- Özdemirci, F. (2002). *e-Arşivlere giden yolda belge yönetim birimleri*. Erişim Tarihi: 15.02.2014, http://80.251.40.59/humanity.ankara.edu.tr/odemirci/diger_sayfa_metinleri/fo/e_arsivlere_giden_yolda_belge_yon.pdf.
- Özkara, N. (2010). *e-Belediye: Tarsus örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Özler, İ. (2007). *Bilgi güvenliği ve elektronik imza kavramları, ekonomik boyutlarının incelenmesi ve elektronik imza uygulamaları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Diyarbakır.
- Öztürk, N. K. (2004). Kamu yönetiminde verimlilik. *Türk İdare Dergisi*, 445, 4-15.
- Parlak, B. & Sobacı, Z. (2005). *Kuram ve uygulamada kamu yönetimi ulusal ve global perspektifler*. İstanbul: Alfa Akademi Ltd. Şti.
- Pekel, H. N. (2001). *İşletmelerde motivasyon-verimlilik ilişkisi devlet hava meydanları işletmesi Antalya Havalimanı çalışanları arasında bir örnek olay araştırması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Prokopenko, J. (1995). *Verimlilik yönetimi*. Ankara: MPM Yayınları.

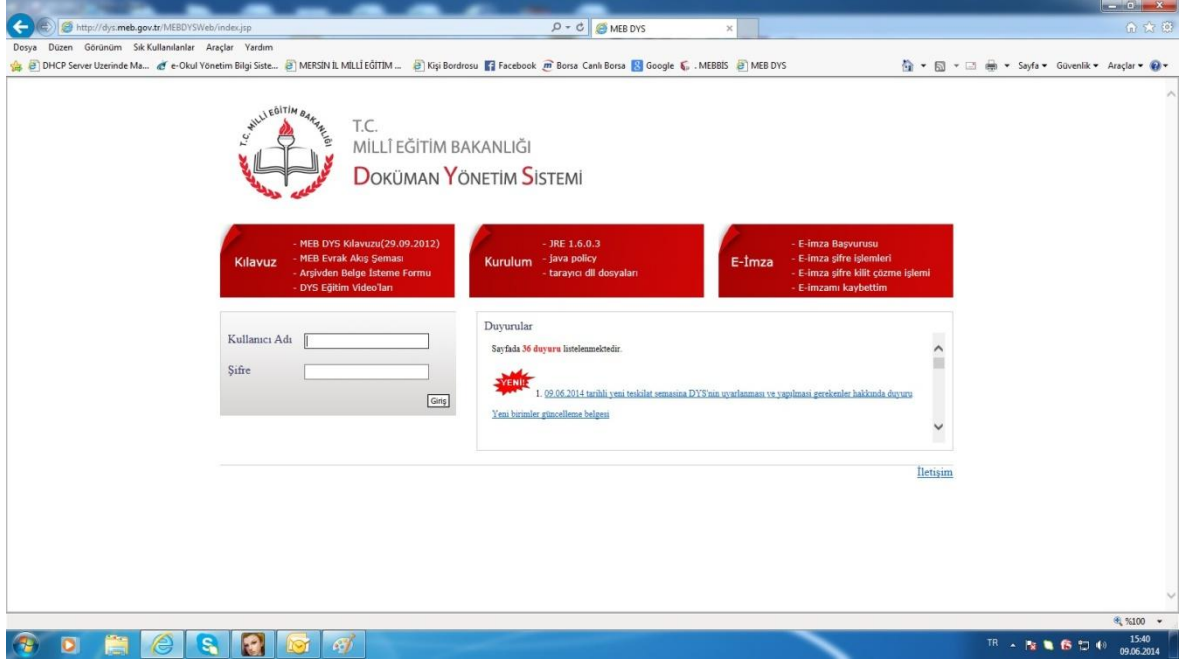
- Sağıroğlu Ő., Kabasakal D., & Alkan M. (2007). Mobil elektronik imza: senaryolar, uygulamalar, standartlar ve ũlkeler. *Uluslararası Katılımlı Bilgi Gũvenliđi ve Kriptoloji Konferansı* içinde (s.51-58). Ankara. Erişim tarihi: 14.02.2014, <http://www.iscturkey.org/2010/2008/2007/pdf/sozlu/4.pdf>.
- Sağsan, M. (2001). e-Devlet toplumların yeni umut ıŐığı mı?. *Stratejik Analiz Dergisi*, 19, 87-91.
- Saraçbaşı, Y. (2010). *Tũrkiye’de e-belediyecilik uygulamalarında belediye vatandaş ilişkisi: Malatya Belediyesi Örneği*. Yayımlanmamış Yũksek Lisans Tezi, Sũleyman Demirel ũniversitesi, Isparta.
- Şahin, A. (2008). *Tũrk kamu yönetiminde yapısal dŐnũŐũm ve e-devlet*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Şahin, Y. (2011). *YÖnetim bilimi ve Tũrk kamu yönetimi (3. baskı)*. Trabzon: Murathan Yayınevi.
- Tũrkiye Bilişim Derneği, (2005). *e-İmzanın toplumsal boyutu*. Erişim Tarihi 10.02.2014, <http://www.e-imza.gen.tr/templates/resimler/File/sunumlar/arast%C4%B1rmadosyalar%C4%B1/doc>.
- T.C. Resmi Gazete (2004). *5070 Elektronik imza kanunu*. Erişim Tarihi:10 Ağustos 2013, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/01/20040123.htm>.
- Tutum, C. (1976). YÖnetimin siyasallaŐması ve partizanlık. *Amme İdaresi Dergisi*, 9, 4-32.
- Tutum, C. (1994). *Kamu yönetiminde yeniden yapılanma*. Ankara: TESAV Yayınları.

- Türk Dil Kurumu. (t.y). “*Belge*”. Erişim tarihi: 05.05.2014. <http://www.tdk.org.tr/sozluk>.
- Türkiye.gov.tr (t.y). “*Sıkça sorulan sorular*”. Erişim tarihi: 10.02.2014, <https://www.turkiye.gov.tr/bilgilendirme?konu=sikcaSorulanlar>.
- Uçkan, Ö. (2003). *e-Demokrasi ve Türkiye, kamu yönetiminin yeniden yapılanması için strateji ve politikalar-I*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (t.y). “*Genel bilgi*”. Erişim tarihi: 10.02.2014, <http://www.uyap.gov.tr/tanitim/genel.html>.
- Wikipedi (t.y). “*Milli Prodüktivite Merkezi*”. Erişim tarihi: 10.02.2014, http://tr.wikipedia.org/wiki/Milli_Prod%C3%BCktivite_Merkezi.
- Wikipedi (t.y). “*Uyap*”. Erişim tarihi: 10.02.2014, <http://tr.wikipedia.org/wiki/UYAP>.
- Yıldız, M. (2003). “E-Devlet kuram ve uygulamasına genel bir bakış ve değerlendirme. H. Özgür & M. Acar (Ed), *Çağdaş Kamu Yönetimi I* içinde (s.305-327). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yılmaz, O. (2001). Kamu yönetimi reformu: Genel eğilimler ve ülke deneyimleri, *DPT Yayını Şubat sayısı, 10-18*.
- Yükçü, S., & Atağan, G. (2009). Etkinlik, etkililik ve verimlilik kavramlarının yarattığı karışıklık. *Selçuk Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23, 4-10.

EKLER

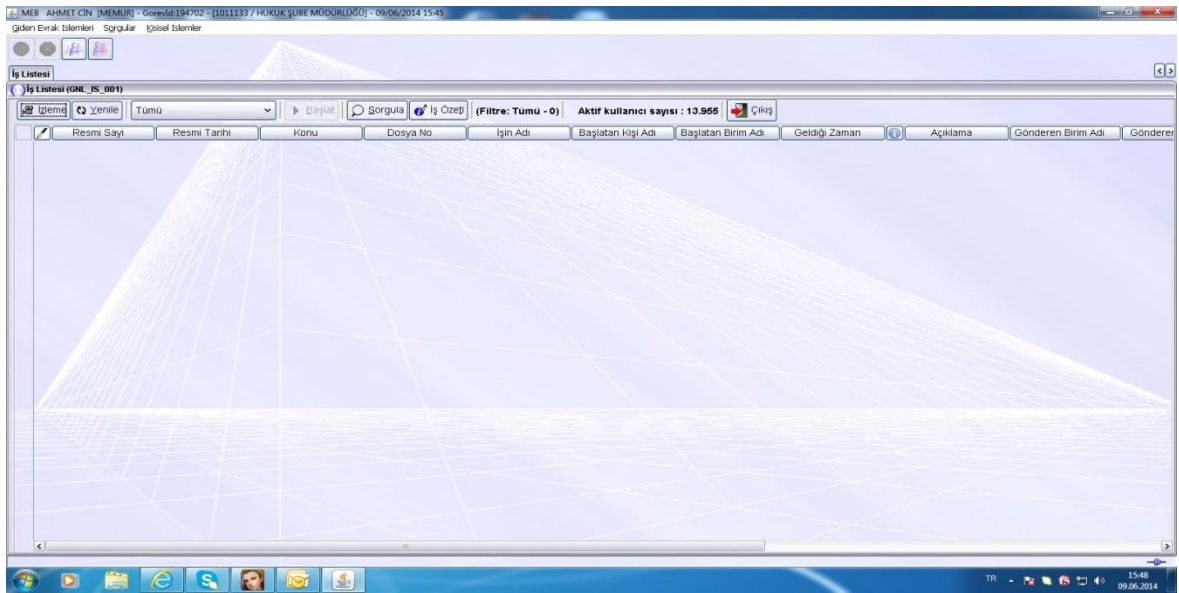
EK 1) MERSİN MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ DYS KULLANIMI

Fotoğraf 1: DYS Giriş Ekranı



Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

Fotoğraf 2: DYS Açılış Ekranı



Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

Fotoğraf 3: Giden Evrak Oluşturma ve Akış Başlatma Ekranı

The screenshot shows the 'Giden Evrak Oluşturma ve Akış Başlatma' (Outgoing Document Creation and Flow Start) screen. The interface is in Turkish and includes the following elements:

- Header:** MEB AHMET CİN [MEMUR] - Görev:194702 - [1011133 / HUKUK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ] - 09.06.2014 15:45
- Navigation:** İş Listesi | Giden Evrak Oluşturma ve Akış Başlatma
- Document Selection:** [Doküman Seçimi] with options for 'Gizli' and 'Gizli'den Evrak Seç', and a 'Yazışma' dropdown menu.
- File Selection:** [Dosya Seçimi] with 'Dosya Ara' and 'Son Dosya' buttons, and a 'Seçilen Dosya(lar)' field.
- Form Fields:** 'Evrak Türü', 'Evrak Tipi', and 'Şablon' dropdown menus. 'Dağıtım Yapılacak Birim Adı' and 'Kullanılacak Adres Bilgisi' text boxes.
- Buttons:** 'Ek Listesi', '* Detaylar', 'Dağıtım Listesi Hazır', 'Sorgula', 'Kaydet', 'Güncelle', 'Sil', 'Temizle', 'Evrakı Kaydet', 'Not Girişi', 'Evrakı Onaya Sun', 'Belge Göster/Düzenle', 'Kapat'.
- Footer:** Windows taskbar showing the date 09.06.2014 and time 15:48.

Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

Fotoğraf 4: e-Belge Dosya Arama Ekranı

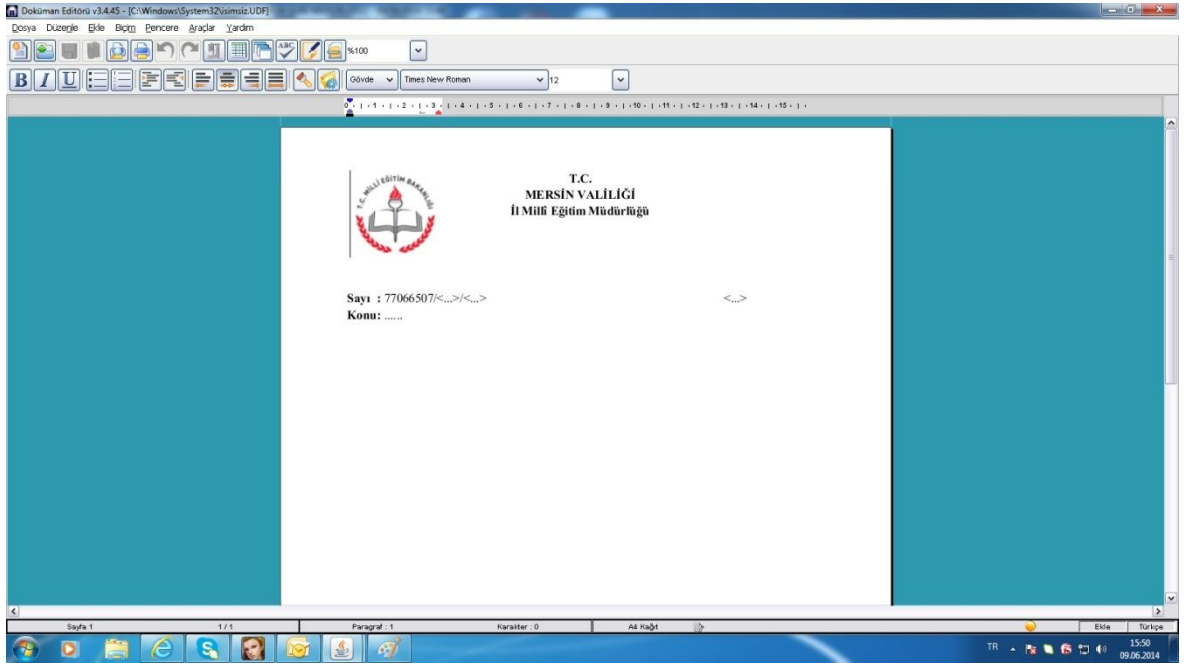
The screenshot shows the 'e-Belge Dosya Arama' (e-Document File Search) screen. The interface is in Turkish and includes the following elements:

- Header:** MEB AHMET CİN [MEMUR] - Görev:194702 - [1011133 / HUKUK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ] - 09.06.2014 15:50
- Navigation:** İş Listesi | Giden Evrak Oluşturma ve Akış Başlatma
- Search Window:** 'Dosya Arama' dialog box with fields for 'Dosya No', 'Açıklama' (öğrenci işleri), 'Dosya Tipi' (SDP), 'Açılış Tarihi', and 'Kapanış Tarihi'. A 'Sorgula' button is present.
- Results Table:**

Dosya No	Açıklama	Dosya Türü	Dosya Durum
200	Öğrenci İşleri (Genel)	Özel Dosyalar	Açık
299	Öğrenci İşleriyle İlgili Diğer İşler	Özel Dosyalar	Açık
- Buttons:** 'Tamam', 'Vazgeç', 'Sorgula', 'Kaydet', 'Güncelle', 'Sil', 'Temizle', 'Evrakı Kaydet', 'Not Girişi', 'Evrakı Onaya Sun', 'Belge Göster/Düzenle', 'Kapat'.
- Footer:** Windows taskbar showing the date 09.06.2014 and time 15:53.

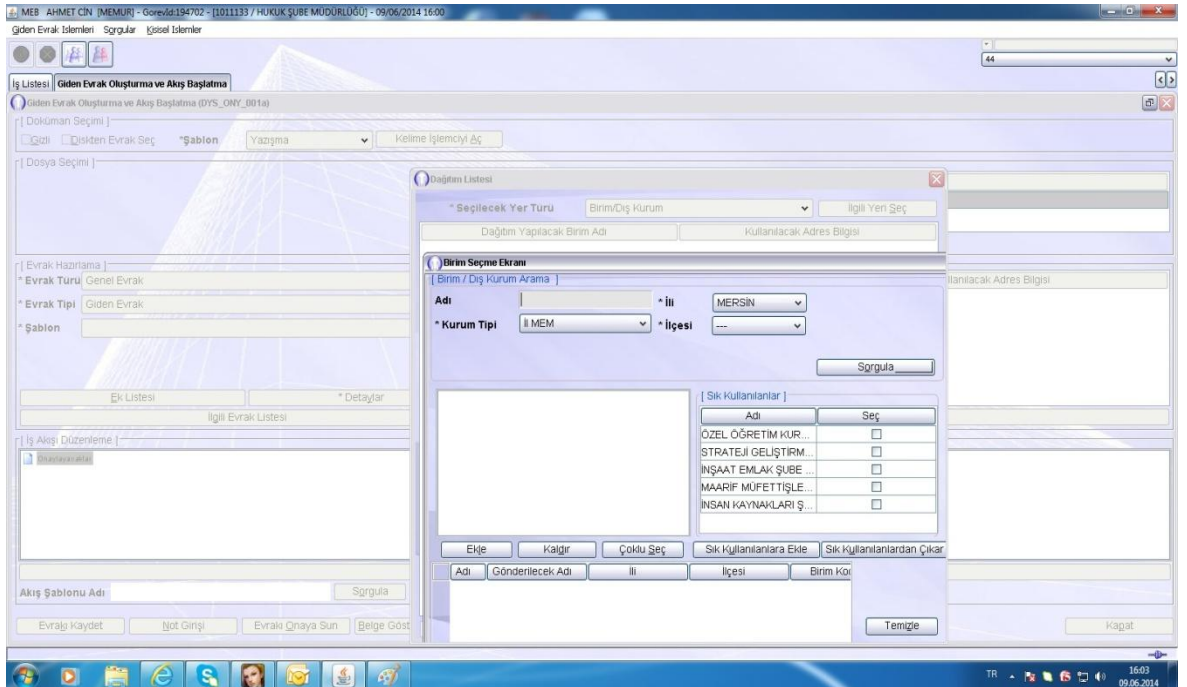
Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

Fotoğraf 5: Doküman Editörü



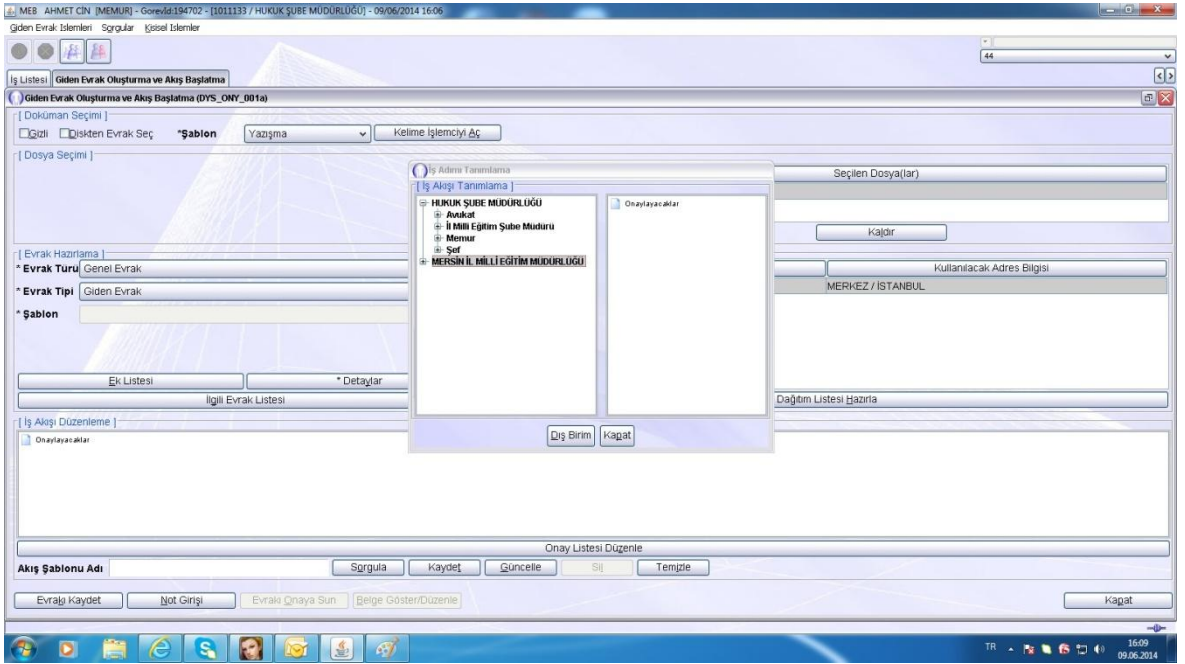
Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

Fotoğraf 6: Dağıtım Sunulacak Birim Seçme Ekranı



Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

Fotoğraf 7: e-İmza Kullanacakları Belirleme ve İş Akışını Tanımlama Ekranı

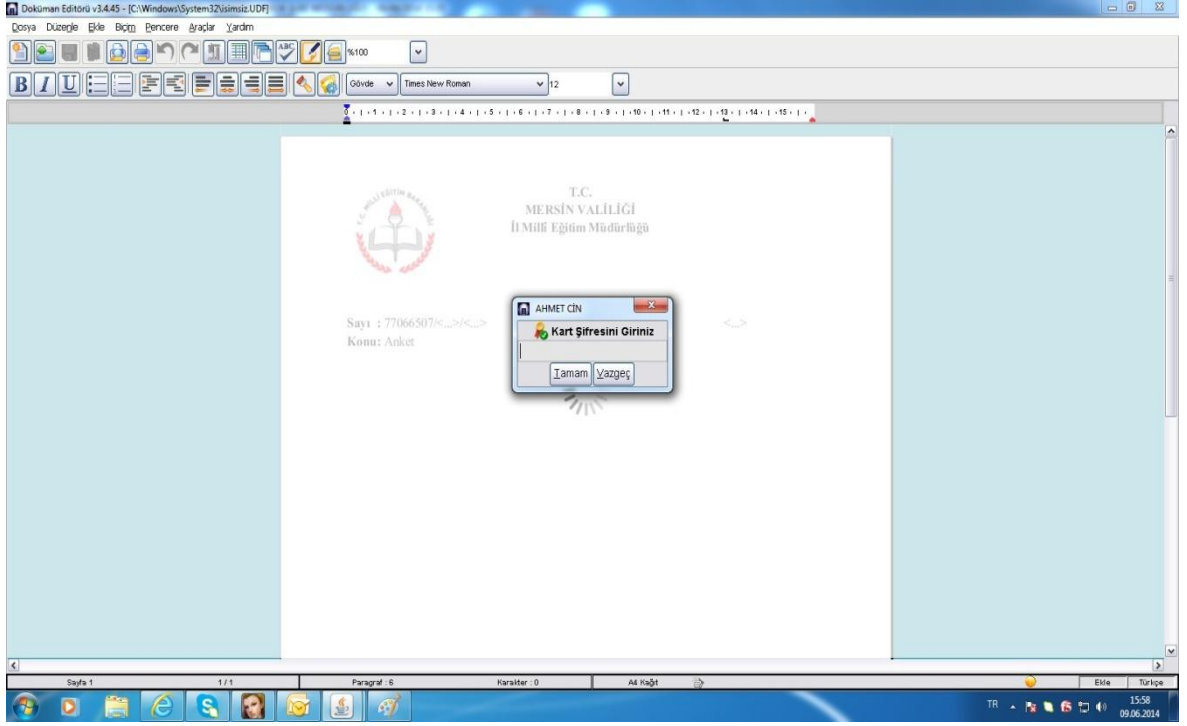


Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

Fotoğraf 8: Kullanıcı e-İmzası Donanımı

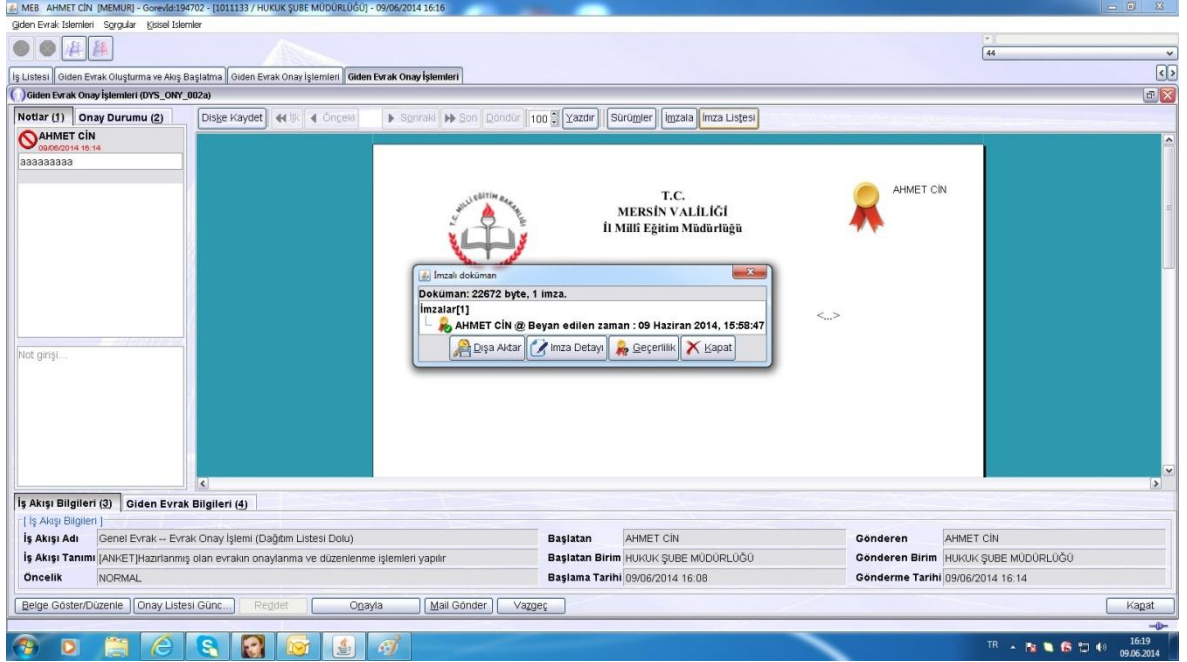


Resim 9: e-İmza Öncesi Kart Şifresi Giriş Ekranı



Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

Fotoğraf 10: e-İmzalı Doküman Ekranı



Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

Fotoğraf 11: Giden Evrak Onay Ekranı

MEB AHMET CİN [MEMUR] - Görevİd:194702 - [1011133 / HUKUK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ] - 09/06/2014 16:09

Giden Evrak İşlemleri Sırgular Kişisel İşlemler

İş Listesi Giden Evrak Oluşturma ve Akış Başlatma Giden Evrak Onay İşlemleri

Giden Evrak Onay İşlemleri (DYS_ONY_002a)

Notlar (1) Onay Durumu (2) Disaje Kaydet İlk Önceki Sıranaki Son Dondur 100 Yazdır Sürümler İmzala İmza Listesi

Bilgi notu yok...

Not girişi...

T.C. MERSİN VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

AHMET CİN

Sayı : 77066507/<...><...>
Konu: Anket

İş Akışı Bilgileri (3) Giden Evrak Bilgileri (4)

İş Akışı Bilgileri

İş Akışı Adı	Genel Evrak -- Evrak Onay İşlemi (Dağıtım Listesi Dolu)	Başlatan	AHMET CİN	Gonderen	AHMET CİN
İş Akışı Tanımı	[ANKET]Hazırlanmış olan evrakın onaylanma ve düzenleme işlemleri yapılır	Başlatan Birim	HUKUK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Gonderen Birim	HUKUK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
Öncelik	NORMAL	Başlama Tarihi	09/06/2014 16:08	Gonderme Tarihi	09/06/2014 16:08

Belge Göster/Düzenle Regdet Oluştur Mail Gönder Vazgeç Kapat

TR 16:12 09.06.2014

Kaynak: (Doküman Yönetim Sistemi, 2014).

EK 2) e-İmzalı Resmi Yazı

Fotoğraf 12: e-İmzalı Resmi Yazı Örneği



T.C.
MERSİN VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 34776202/605/2401933
Konu: Anket Çalışması

12/06/2014

VALİLİK MAKAMINA

İlgi: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Başkanlığının 09.04.2014 tarih ve 44178930/104-72 sayılı yazısı.

Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Bilimleri tezli yüksek lisans öğrencisi İnci Dürdane KURT'un "**Kamuda e-İmza ve Verimlilik: Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü**" konulu anket çalışmasını uygulaması ile ilgili 09.06.2014 tarihli komisyon görüşü ve çalışma programı ilişikte sunulmuştur.

Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Bilimleri tezli yüksek lisans öğrencisi **İnci Dürdane KURT'un** sözkonusu araştırmayı İl Millî Eğitim Müdürlüğümüz çalışanlarına gönüllülük esasına dayalı olarak (mühürlü ve onaylı soruları kullanarak) uygulaması uygun görülmektedir.

Makamlarınızca da uygun görüldüğü takdirde olurlarınıza arz ederim.

Hasan GÜL
Millî Eğitim Müdürü

EKLER :

- 1- Dilekçe ve Ekleri (3 sy.)
- 2- Komisyon Görüşü

OLUR
12/06/2014

Nihat KARABİBER
Vali a.
Vali Yardımcısı

Güvenli Elektronik İmza
Aslı ile aynıdır.
12.06.2014

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5 inci maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. Evrak teyidi <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 5a4d-9c67-3036-9121-01fc kodu ile yapılabilir.

Mersin İl Millî Eğitim Müdürlüğü Dumlupınar Mahallesi GMK. Bulvarı Yenişehir / MERSİN Bilgi İçin : Mehmet ŞİMŞEKKAYA / Canan YAŞA / VHKİ Strateji 2 (Araştırma Planlama İstatistik) Hizmetleri Birimi Telefon: 0 (324) 329 14 81- 84 Dahili Tel: 120 Faks: 0 (324) 327 35 18 – 19 E-Posta: mersinmem@meb.gov.tr – istatistik33@hotmail.com Elektronik Ağ: <http://mersin.meb.gov.tr>

Fotoğraf 13: e-İmzalı Gelen Resmi Yazı Örneği2



T.C.
MERSİN VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 34776202/605/2408149
Konu: Araştırma İzni

12/06/2014

MERSİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞI

İlgi : a) 09.04.2014 tarih ve 104-72 sayılı yazınız.
b) Valilik Makamının 12.06.2014 tarih ve 2401933 sayılı oluru yazısı.

Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Bilimleri tezli yüksek lisans öğrencisi İnci Dürdane KURT 'un "Kamuda e imza ve verimlilik: Mersin Millî Eğitim Müdürlüğü" konulu anket çalışması izin talebi incelenmiştir.

Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı Yönetim Bilimleri tezli yüksek lisans öğrencisi İnci Dürdane KURT 'u söz konusu araştırmayı Mersin İl Millî Eğitim Müdürlüğünde bulunan personele gönüllülük esasına dayalı olarak ve iş akışını aksatmadan (mühürlü ve onaylı soruları kullanarak) uygulaması Valilik Makamının ilgi (b) oluru ile uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Mehmet AKYOL
Vali a.
Şube Müdürü

EKLER:
1-Valilik Oluru.


Güvenli Elektronik İmza
Aslı ile aynıdır.
12.06.2014..

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5 inci maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır
Evrak teyidi <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 4b15-7f8a-3e5f-81a4-f5db kodu ile yapılabilir.

Mersin İl Millî Eğitim Müdürlüğü Dumlupınar Mah.-GMK. Bulvarı Yenişehir / MERSİN Bilgi İçin: Mehmet ŞİMŞEKKAYA / Adnan KÜÇÜKDÜVEYKİ VHKİ Strateji 2 (Araştırma Planlama İstatistik) Hizmetleri Birimi Telefon : 0 (324) 329 14 81 -84 Dahili Tel: 120 Faks: 0(324) 327 35 18 -19 e_Posta: mersinmem@meb.gov.tr-istatistik33@hotmail.com Elektronik Ağ:<http://mersin.meb.gov.tr>

EK 3) Anket Soruları

Fotoğraf 14: Anket Sayfası (ön yüz)



**KAMUDA e- İMZA VE VERİMLİLİK:
MERSİN MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ**

Değerli Katılımcı;

Doldurmanız rica edilen bu anket formu Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Yönetim/ Bilimleri Yüksek Lisans programında Doç. Dr. Cemal ALTAN danışmanlığında yürütülen tez çalışmasında kullanılmak üzere yüksek lisans öğrencisi İnci Dürdane KURT tarafından hazırlanmıştır. Katılımınız için çok teşekkür ederim.

Kişisel Bilgiler

1) Cinsiyetiniz? () Erkek () Kadın

2) Yaşınız?
() 18-25 () 25-40 () 40-60 () 60 ve üstü

3) Eğitim düzeyiniz?
() İlkokul () İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Yüksek lisans () Doktora

4) Medeni haliniz? () Evli () Bekar

5) Uyuşgunuz? () TC () Diğer.....

6) Meslek grubunuz?
() Yönetici () Müfettiş () Öğretmen () Avukat () Mühendis () Memur () Diğer

Kullanıcı Tercihleri

9) Bilişim teknolojilerini kullanım düzeyiniz nedir?
() Temel () Orta () İleri () Çok ileri

10) Günde ne sıklıkla bilgisayar kullanıyorsunuz?
() 0-2 saat () 2-4 saat () 4-6 saat () 6- 8 saat () 8- 10 saat () 10 saat üstü


11) Bilgisayarı daha çok hangi amaçla kullanıyorsunuz?
() Bilgi edinmek () Haber okumak () İş amaçlı () Oyun Oynamak () Diğer

9) Kurumunuzda e-imza uygulaması başlamadan önce e-imza ile ilgili bilginiz var mıydı?
() Evet () Hayır

12) EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve DYS(Doküman Yönetim Sistemi) hakkında bilginiz var mı?
() Evet () Hayır

13) EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve DYS(Doküman Yönetim Sistemi) hakkında bilginiz varsa bilgi düzeyiniz?

Ölçek	() Çok az	() Az	() Orta	() İyi	() Çok iyi
-------	------------	--------	----------	---------	-------------



Fotoğraf 15: Anket Sayfası (arka yüz)

14) EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) ve DYS(Doküman Yönetim Sistemi)'nin kurumsal kapasiteyi arttırdığına inanıyor musunuz?
() Evet () Hayır

15) e-İmza 'nın kamu yönetiminde verimlilik sağlayacağına inanıyor musunuz?

Ölçek	(1) Kesinlikle Hayır	(2) Hayır	(3) Kararsızım	(4) Evet	(5) Kesinlikle Evet
-------	----------------------	-----------	----------------	----------	---------------------

16) e-İmza 'nın faydaları nelerdir?

- () Yönetişimi sağlar
() Zaman tasarrufu sağlar
() Kağıt tasarrufu sağlar
() Verimliliği artırır
() Kurumsal kapasitenin artırılmasını sağlar
() İş yükünün azalmasını sağlar
() Şeffaflık sağlar
() İş standartlaşması sağlar
() Kalite standardını yükseltir
() Diğer.....

17) e-İmza ile birlikte ne kadar kağıt tasarrufu ettiğinizi düşünüyorsunuz?

() %10 - % 20 () %20 - % 40 () %40 - % 60 () %60 - % 80 () %80 - % 100

18) e-İmza kullanımı hakkında bilgi sahibi olduktan sonra e-devlet işlerini kullanım oranınız ne şekilde değişti?

() Çok arttı () Arttı () Değişmedi

19) e-İmza uygulamasından sonra bilgisayar kullanımınızda artış oldu mu?

() Çok arttı () Arttı () Değişmedi

20) e-İmza' yı güvenli buluyor musunuz?

() Evet () Hayır

21) e-İmza ile ıslak imza arasında hangisini tercih edersiniz?

() e-İmza () Islak İmza

22) 21.Soruya "e-imza" cevabı verenler 22.soruya cevap verecektir. Neden e-İmza?

- () Güvenlik
() Kolaylık
() Verimlilik
() Hızlılık
() Diğer.....

22) 21.Soruya "ıslak imza" cevabı verenler 23.soruya cevap verecektir. Neden ıslak imza ?

- () Güvenlik
() Kolaylık
() Verimlilik
() Hızlılık
() Diğer.....

Değerli Vaktinizi Ayırıp Anketi Cevapladığınız İçin Teşekkür Ederim.

20/11/2019

EK 4) Görüşme Soruları

- Mersin Milli Eğitim Müdürlüğü e-imza ve DYS alt yapısı nasıldır, ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
- MEB DYS kullanımını nasıldır?
- e-İmza sonrası Mersin MEM’ de nasıl bir değişim yaşanmıştır?
- e-İmza kullanan kamu çalışanlarının bu konudaki yetkinliği nedir ?
- DYS ile ne gibi faydalar sağlanmıştır?
- e-İmzanın olumsuz yönleri nedir?
- DYS’ nin olumsuz tarafları nedir?
- e-İmza Mersin MEM’e verimlilik ve maliyetler açısından neler getirdi ve getirecek?