

Kurumsal İçerik Yönetimi Kapsamında E-Posta Yönetiminin Önemi: Türkiye'den Yansımalar

Doç. Dr. Özgür Külcü

**Hacettepe Üniversitesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü**

Outline



Günlük yaşamın ayrılmaz bir parçasına dönüşen 'e-posta' kavram olarak elektronik ağlar boyunca mesajların taşınması ve e-postanın kendisini tanımlamak için kullanılmaktadır



Teknik olarak söz edildiğinde e-posta, bir bilgisayar sisteminde üretilen ya da sağlanan bilginin elektronik olarak iletimi olarak adlandırılabilir.



İlk e-posta gönderimi aynı odadaki iki bilgisayar arasında 1971 yılında gerçekleşmiş, ardından İnternettin atası sayılabilecek ARPAnet ile yaygınlaşmıştır



Yapılan çalışmalar ortak entelektüel varlığın %75'e yakınının e-posta sistemlerinde yer aldığını ortaya koymaktadır

Posta Yönetimine Dönük Sistematik Yaklaşımlara Duyulan Gereksinim



Yapılan bir çalışmada ortalama bir kullanıcıya günde 84 e-postanın geldiği saptanmıştır. Bu e-postaların kapsadığı alan ise ortalama 100 megabyte'dir.



Görüntüleme ve kopyalama teknolojilerindeki gelişmelerin yarattığı yüklerle birlikte giderek artan e-posta sayısı karşısında depolama alanları ve bu yükü taşımakta zorluk çeken sunucu alt yapıları ciddi sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedir.



Günümüzde e-posta sistemleri pazar baskısı, yasal koşulların tanımlanması sorunu, iş uygulamalarının yarattığı beklentiler ve teknolojik eğilimler gibi pek çok etkenden doğrudan etkilenmektedir.



Kurumlar için e-posta sistemleri erişim problemleri, teknolojik eskime, yasal sorunlar, güvenlik ve güvenilirlik ile özgünlük sorunları, şifreleme ve gizlilik unsurları gibi pek çok koşul ile ilişkili hale gelmiştir.

E-postaların önemi



Bu koşullarda pek çok kurum e-posta politikaları ve rehberleri hazırlamaya yönelmektedirler. Öte yandan e-postaların en kötü yönetilen belge formlarını oluşturduğuna değinilmektedir.



Pek çok önemli e-posta kişisel posta kutularında, kişilerin kendi belirlediği alıkoyma ya da ayıklama stratejileri çerçevesinde bulundurulmaktadır. Bu durum kurumları yasalar karşısında zor duruma düşürebilecek sonuçlara yol açabilecek niteliktedir.



Kurumlar için e- posta politikaları oluşturmak giderek bir zorunluluğa dönüşmeye başlamıştır. Örneğin ABD yasalarına göre kurumlar yasal araştırma sürecinde her türlü elektronik kaydı incelemeye açmakla yükümlü kılınmışlardır. Yine Türkiye’de e-postalar yasalar karşısında taktiri delil niteliğindedir.



Sadece Morgan Stanley’in 2005 yılında yasal bir kovuşturma sürecinde kurumsal e-posta sistemleri üzerinde yer alan mesajlara tekrar erişim sağlayamadığı için 1,45 milyar dolar ceza ödemek zorunda kaldığı dile getirilmektedir.



Amerikan Yönetim Derneği (American Management Association)’nin bir çalışmasına göre kurumların %24’ü mahkeme kararı çerçevesinde çalışanların e-postalarını kullanıma açmak durumunda kalmış ve %15’i ilgili nedenlerle mahkemelik olmuştur

E-posta sistemleri üzerine araştırma sonuçları

Çalışanlar ortalama 9 saatlik çalışma sürelerinde 152 dakikalarını e-posta istemcilerinde (client) harcamaktadırlar. Bu da toplam çalışma süresinin yaklaşık %28'ine karşılık gelmektedir.

1.000'den çok çalışanı olan kurumlarda ortalama bir çalışana 124 e-posta gelmekte ya da gitmektedir.

Kurumsal iletişimin %79'u e-posta istemcileri yoluyla gerçekleştirilmektedir.

Çalışanların %35'i işlerini gerçekleştirmek için e-postayı önemli görürken, %58'i e-postaları vazgeçilmez bulmaktadır.

Ortalama bir çalışan her 3,7 dakikada bir e-posta almakta ya da göndermektedir.

Kullanıcılar tarafından gönderilen sayısal içeriğin üçte ikisinde e-posta sunucuları kullanılmaktadır.

E-posta sistemleri üzerine araştırma sonuçları

E-postaları saklama eğilimine dönük araştırma sonucunda kurumların ,%36'sının e-postaların tümünü saklama eğiliminde olduğu, %21'inin beş yıldan fazla, %43'ünün ise 1-5 yıl arasında, %36'sının da bir yıldan az belgeleri sakladıkları ortaya çıkmıştır.

Kurumların %66'sı e-posta arşivleme teknolojisine sahip değildir. E-posta sisteminin bir aylık işletme maliyetinin kişi başı 15 ile 50 \$ arasında değiştiğini göstermiştir.

E-posta arşivlemenin yıllık büyüme hızı %36 olarak hesaplanmıştır

Kurumların %66'sı kurum içi yasal ve idari kovuşturmalarda, %63'ü mahkeme ya da yetkili diğer organlardan gelen kovuşturmalarda e-postalarda inceleme yapmışlardır (Osterman Research Inch, 2008, s.4).

E-posta sistemleri üzerine araştırma sonuçları

Çalışanların ortalama bir saatten fazla sürelerini e-posta sistemleri üzerinde harcamaktadır.

E-posta arşivleme, yasal incelemeler, erişilebilirlik, depolama kapasitesi kurumların e-posta sistemlerine dönük belli başlı endişe kaynakları arasında yer almaktadır.

Kurumların %55'i 'Outlook' arşiv ayarlamalarına dönük politikalara sahiptir. İlişkili olarak ilgili kurumlarda kullanıcılar yerel sürücüler üzerinde arşiv oluşturabilmektedirler.

Web, anlık mesaj ve e-posta sağlayıcı bir firma olan Orchestra'nın 2004 yılında yaptığı bir çalışmaya göre kurumların sunucularında bulunan e-postaların yarısına yakını gereksiz silinebilir ya da daha az maliyetli diğer alanlara aktarabilir mesajlardan oluşmaktadır.

Kurumların önemli bir bölümü çalışanlarına gelen e-postaları denetlemektedirler

Türkiye’de E- Posta Kullanımı ve Uygulamalarına İlişkin Araştırma Sonuçları

E-posta kullanımı ve uygulamaları popüler bir araştırma alanını oluşturmaktadır. Ancak ülkemizde gerek e-posta kullanımı gerekse e-posta sistemlerin var olan koşullarını analiz etmeye dönük araştırmalar sınırlı kalmaktadır.

Bu kapsamda Türkiye’de e-posta kullanımı ve kurumların e-posta uygulamalarına ilişkin yaklaşımını tespit etmeye dönük bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Anket çalışması HÜ Bilgi ve Belge Yönetimi Öğrencilerinin Desteği ile beşi özel sektör 23’ü kamu kurumu olmak üzere toplam 28 ayrı kurumda çeşitli seviyelerde çalışan 505 personel üzerinde yürütülmüştür.

Anket Deneklerinin Sektörlere Dağılımı

Tablo 1. Anket Deneklerinin Sektörlere Dağılımı

	N	%
Bilgi İşlem	112	22,2
AraştırmaPlanlama	67	13,3
Eğitim - Öğretim	128	25,3
Hizmet	198	39,2
Toplam	505	100,0

Ankete yanıt verenlerin çalışma pozisyonu %7,9'u yönetici, %19,6'sı uzman, %23,6'sı teknik personel, %47,9'u idari personel olarak sıralanmaktadır .

Araştırma Bulguları -1

- Anket deneklerinin eğitim durumu incelendiğinde %65,8'inin üniversite, %17,9'unun yüksek lisans, %10,3'ünün lise mezunudur.
- Anket deneklerinin %18,1'i iki yıldan az çalışma deneyimine sahipken, 2-5 yıl arasın çalışanların oranı %30, 6-20 yıl çalışanların oranı %44,4 ve 21 yıldan çok çalışanların oranı %7,5'dir.
- Deneklerin %39,2'si kurumda iş sürecinde belge işlemlerine aktif olarak katılmakta, %32,5'inin bu işlerle ilgili sorumluluğu bulunmakta, 28,3'ü belgelerden kullanıcı olarak yararlanmaktadır. %6,5'lik kesim kurum içinde belge ve evraklarla hiç işi olmadığını dile getirmiştir.
- Denekler kurumlarında bilgi ve belge hizmetlerini %90,1 oranında önemli ya da çok önemli görmektedirler. İş yaşamında e-postaları kritik önemde görenlerin oranı %86,1'dir.

Araştırma Bulguları -2

- Kurumsal içerikli e-postalar içerisinde en çok toplantı ya da etkinlik duyurusu ile ilgili mesajlar yer almaktadır (%79). Ardından onaylama ya da yetkilendirme ile ilgili mesajlar (%69), kurumsal politikalar ve uygulamalarla ilgili mesajlar (63,7), herhangi bir iş sürecin başlatacak ya da devamını etkileyecek nitelikte mesajlar (%58,8), karar verme sürecinde kullanılabilir bilgi veren mesajlar (%51), kurumsal onaylama ya da yetkilendirme ile ilgili mesajlar (%48,5), kurumsal denetim ve değerlendirme faaliyetleri ile ilgili mesajlar (%48,3) sıralanmaktadır.
- Kurumsal içerikli e-posta kanallı yazışmalarda kullanılan istemciyiler öncelikle Outlook (%58), kurumun kendi e-posta sistemi (%52,6) yer almaktadır. Ardından g-mail (19,9), Mozilla Thunderbird (%12,7), Yahoo Mail (%10,4), Pegasus (%7,7), Mynet (%6,2), Apple Mail (0,9) sıralanmaktadır (Tablo 9).

Araştırma Bulguları -3

- Deneklerin yalnızca %19,1'i bir e-posta adresine sahipken %80'nden fazlası birden fazla e-posta istemcisi ile çalışmaktadır .
- %74,4'ü günde yarım saatten fazla sürelerini e-postalarla ilgili işlemlerde harcamaktadırlar.
- Yarıdan fazlası işe yönelik e-posta işlemleri sadece mesai saatleri içerisinde yürütürken, %44,9'u hafta sonu ve tatil günlerinde de işe yönelik e-posta işlemleri gerçekleştirebilmektedirler.
- E-postaya gelen kurumsal evrakların basılı belgelerle birlikte kişisel klasörlere kaldırılma oranı %37,8'ken , %20,2'lik kesim ilgili e-postaları kurumun elektronik bilgi ve belge yönetimi programı içerisinde depolamakta, %12 oranında e-postaları diğer personelin de kullandığı klasörlere kaldırılmakta, %10,6 ise kurumsal değer olan e-postaları diğer kişilerin de erişiminin mümkün olduğu sunuculara depolamaktadır.
- E-postaların kişisel bilgisayarlarda 'mailbox' dışında farklı bir yere kopyalama oranı %19,4'dür

Araştırma Bulguları -4

- Önemli eklentilere sahip e-postalara yönelik %48,9'luk kesim format kopyalanan ortamları desteklenmese de orijinal formatta sakladığını dile getirirken %26,3 oranında önemli e-postaların yaygın kullanılan sistemlere ait formatlara çevrilerek saklandığının dile getirmesi dikkat çekicidir.
- Denekler kurumlarının e-posta sistemlerinin en zayıf yönünü e-postaların yönetim sistemi unsurları ve alt unsurların tanımlanması konusunda (iyi ve üstü işaretleme oranı 32,4) görmektedirler.
- E- posta sistemleri ile kurumun bilgi, belge ve evrak yönetim sistemlerinin entegrasyonunda da ciddi sıkıntılar vardır (iyi ve üstü işaretleme oranı %36,7).

Araştırma Bulguları -5

- E- postaların ortak kullanılan belgeler olarak tanımlanmasına dönük kurumsal koşulları olumlu görenlerin oranı %38,8'de kalırken, e-posta sisteminde kayıtlı mesaj ve belgelerin saklama koşulları ve ayıklanması ile e-postaların uygun biçimde depolanması ve korunması konularında mevcut koşulları olumlu görenlerin oranı %40'ın hemen üzerinde gerçekteşmiştir.
- Genel olarak değerlendirildiğinde kurumların e-posta sisteminin iyi işlediğini düşünen deneklerin oranı %38,7'de kalmaktadır.
- Günümüzde yaygın biçimde bir iş aracı olarak kullanılan e-posta sistemlerinden sorunlu alanlar sırasıyla aşırı yük (%39,5), spamlar (%27,7), güvenlik ve güvenilirlik zafiyetleri (%26), geçmiş postaların bulunması ya da kurtarılması (%17,7), güvenliğinden şüphe duyulan mesajlar (%17,4), iş hesaplarına dönük kimlik hırsızlığı ataklarıdır (%15).

Araştırma Bulguları -6

- Kurumsal anlamda yaşanan e-posta sorunları içerisinde en ciddi sorunu e-posta arşivleme oluşturmaktadır (%38,7). Ardından güvenlik ve tehditler (%31,7), personelin yanlış kullanımı (%20,8), spam filtreleme (%19,9), yedekleme (%18,5), depolama sorunu (%18,1) sıralanmaktadır.
- Deneklerin %10,8'i elektronik imza sertifikalı yazışmalar yürüttüklerini dile getirmişlerdir.
- Kurumlarında e-imzalı iletişim ve yazışma işlemleri gerçekleştirildiğini dile getirenlerin oranı %28,3 iken, kendilerine e-imzalı mesaj gelen denek oranı %26,8'dir (Tablo 18).

Araştırma Bulguları -7

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

Araştırma Bulguları -8

- Kurumlarda personelin posta kutuları (mailbox) içerisinden önemli e-postaların, e-posta arşivleme sistemine aktarılması, bunların belirli konu kategorilerine göre sınıflandırılması, önceden tanımlanmış saklama planları çerçevesinde alıkonulması ve ayıklanması ile gerekli sürelerde depolanması ve gerektiğinde erişimini sağlamaya dönük **e-posta arşivleme programı kullanma oranı** %35,2'de kalmaktadır.
- Yukarıda dile getirilen kapsamda e-posta arşivleme sistemine duyulan gereksinim ise %77,7 oranında işaretlenmiştir.
- Kurumlarda e-posta arşivleme sistemi, elektronik belge yönetim sistemi, yönetim enformasyon sistemi, personel ve mali işler bilgi sisteminin vb. bilgi sistemlerinin tümünü içerisine alacak **bütünleşik bir platform** üzerinden hizmet verecek çözümlerin geliştirilmesinin önemli olduğunu dile getiren deneklerin oranı %81,3 gibi yüksek bir orandadır.

Sonuç

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

Sonuç -2

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

Sonuç -3

- Çalışma içerisinde değinildiği gibi giderek daha yoğun biçimde e-postaların kurumsal belge yönetimi programları çerçevesinde ele alınmaktadır.
- Bu çerçevede Türkiye'de araştırmaların yürütüldüğü kurumlarda de e-postalar belge yönetim faaliyetlerinin bir bölümünü üstlenmektedirler.
- Öte yandan önemli e-postaların kurumsal bilgi ve belge yönetimi programları çerçevesinde ilgili kişilerin kullanımına paylaşıla sunucular kanalıyla açıldığı örneklerin oranı %10'lar civarında kalmaktadır.
- E-postaların güvenilirliği ve kanıt niteliğinin devamına ilişkin bir diğer konu mesajların orijinal formatta saklanması gösterilmektedir.
- Bu çerçevede deneklerin %26,3'nün e-posta mesajlarını başka formatlara aktararak saklama eğilimi ciddi bir soruna işaret etmektedir

Sonuç -4

- Deneklerin de işaret ettiği gibi inceleme yapılan kurumların önemli bir bölümü e-posta üretimi, kullanımı, korunması ve arşivlenmesine dönük tanımlanmış uygulamalara sahip değildir.
- Kurumsal iş sürecinin bu denli önemli bir parçası olarak görülen ve kurumsal bilginin önemli bir bölümünün yer aldığı e-posta sistemleri için kullanım ilkelerinin olmaması çalışma sonuçlarından da izlenebildiği gibi erişim, güvenlik ve güvenilirlik sorunları ile aşırı yük ve iş sürecinin yavaşlaması gibi pek çok problemin doğmasına yol açabilmektedir.
- Güvenli ortamlarda elektronik yazışmaların yürütülmesi ve elektronik imza uygulamaları çalışma sonuçlarından da görülebileceği gibi giderek kullanım alanını genişletmektedir.
- Ancak tüm bu uygulamalar da sistemlere olan güveni sağlamakta yetersiz kalmakta, genel olarak değerlendirildiğinde e-posta sistemlerinin iyi işlediğini düşünen deneklerin oranı %38,7'de kalmaktadır.

Sonuç -5

- Denekler kurumsal e-posta sistemlerinde en önem sorunu e-posta arşivleme eksikliğinde görmektedirler.
- Çalışma içerisinde değinildiği gibi e-posta arşivleme sistemleri gerekli güvenlik ve yedekleme koşulları ile kurumsal e-posta uygulamalarının etkinleşmesinde önemli avantajlar sağlayabilmektedir.
- E-posta kanalıyla yürütülmesinden en çok çekinilen konuyu gizliliği olan yazışmalar oluşturmaktadır.
- Yine senet hükmündeki uygulamaların e-posta kanalıyla yürütülmesine dönük ciddi endişeler söz konusudur.
- Deneklerin de değindiği gibi kurumsal iş yükünü önemli bir bölümünü oluşturan diğer konulardaki iletişim ve bilgi alış verişinin e-posta kanallarına taşınması gerekmektedir.

Önerileri

- Kurumsal e-posta sistemleri geliştirilirken;
 - kurum içerisinde kullanılan tüm bilgi sistemlerinin birbiri ile iletişim kurabilecek biçimde bütünleştirilmesi,
 - sistemin işleyişine dönük tüm unsurların tanımlanması,
 - özelde e-postalara yönelik üretim, düzenleme, ayıklama ve arşivleme uygulamalarına ilişkin ilkelerin belirlenmesi,
 - önemli e-postaların farklı yetkilendirmelerle personelin erişimine sunulduğu sunuculara aktarılması, etkin kullanımına dönük gerekli unsurların yapılandırılması gerekmektedir.
- İnceleme yapılan kurumlarda deneklerin de beklentisi bu yöndedir.

Katılımınız için teşekkür ederim

Doç. Dr. Özgür Külcü

*Hacettepe Üniversitesi
Bilgi ve Belge yönetimi Bölümü
kulcu@hacettepe.edu.tr*