

E-imza Kullanım Alışkanlıkları Araştırması

Nisan - Haziran 2013

İçindekiler

<u>Araştırma Hakkında</u>	<u>3</u>
<u>Araştırma Tasarımı</u>	<u>3</u>
<u>Yönetici Özeti</u>	<u>4-5</u>
<u>Araştırma Bulguları</u>	<u>6-21</u>
<u>İmza Yetkilendirme Prosedürleri</u>	<u>6-9</u>
<u>E-imza Kullanım Alışkanlıkları</u>	<u>10-13</u>
<u>E-imzanın Sağladığı Faydalar</u>	<u>14-19</u>
<u>E-GÜVEN Hizmetleri</u>	<u>20-21</u>
<u>E-GÜVEN Hakkında</u>	<u>22</u>

Araştırma Hakkında

Kasım 2003 tarihinde Eczacıbaşı ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) önderliğinde kurulmuş ticari bir şirket olan E-GÜVEN, bireylere ve kurumlara bilgi güvenliği ve elektronik imza çözümlerinde hizmet vermektedir. 10 yıldır elektronik imza sektöründe hizmet veren E-GÜVEN bir pazar araştırması ile kullanıcılarının deneyimlerini daha yakından öğrenmeyi ve buna bağlı olarak e-imza iletişim faaliyetlerini şekillendirmeyi hedeflemiştir.

E-GÜVEN gerçekleştirilen bu araştırma ile,

- ✓ E-GÜVEN firmasından hizmet alan elektronik imza kullanıcılarının kullanım alışkanlıklarını ve beklentilerini tespit etmek ve
- ✓ Verilen hizmetteki gelişim alanlarını ortaya çıkarmak ve olumlu yönlerini pazarlama faaliyetlerinde kullanmayı amaçlamaktadır.

Araştırma Tasarımı

Bilgisayar Destekli Online Görüşmeler (CAWI) yöntemiyle gerçekleştirilen çalışmada E-GÜVEN'den elektronik imza hizmeti alan bireylerle görüşmeler tamamlanmıştır.

E-GÜVEN kullanıcı listesine Ipsos tarafından e-mail ile anket gönderimi yapılmıştır. Hatırlatmalar ve gönderimler sonucunda 320 kullanıcı ile çalışma tamamlanmıştır.

Saha çalışması 12 Nisan–03 Haziran 2013 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Yönetici Özeti

Araştırma kapsamında 17,000 E-GÜVEN kullanıcılarına mailing yöntemiyle anket gönderildi ve Türkiye genelinde 320 kullanıcıdan geri dönüş alındı. Buna göre;

- **E**-devlet uygulaması ve kamu işleri imza süreçleri gerektiren işlerin başında geliyor. Herhangi bir dokümanın imza sürecinde Genel Müdür, Bölge Müdürü gibi üst düzey yöneticilerin imzasına ihtiyaç duyuluyor.
- **I**slak imza süreçlerinin gereksiz maliyet kalemlerine ve zaman kaybına neden olduğu çoğunluk tarafından kabul ediliyor; ıslak imza toplama süreçlerinin ortalama **3 gün** iş gücü kaybına yol açtığı dikkat çekiyor.
- **E**-imza, kullanım sebeplerinde temel motivasyon "zorunluluk" gibi görünse de, sağladığı faydalar ve memnuniyet konusunda oldukça olumlu görüşler alıyor.
- **E**-imzanın kimi Kamu kuruluşlarında zorunlu olması birincil kullanım nedeni olarak göze çarpsa da, hemen ardından zaman kaybını önlemek geliyor.
- **K**ullanıcılar uygulamadan memnun olduklarını ve yüksek fayda sağladıklarını dile getirmektedirler. En temel fayda onay süreçlerini hızlandırması iken; fayda sağlamama nedenleri olarak çoğunlukla kullanımla ilgili bilgi ve deneyim eksikliğinden kaynaklanan sorunlar dikkat çekiyor.
- **E**-imzanın çevreye duyarlı, iş süreçlerini ve maliyetleri azaltan bir uygulama olduğu açıkça görülüyor.

Yönetici Özeti

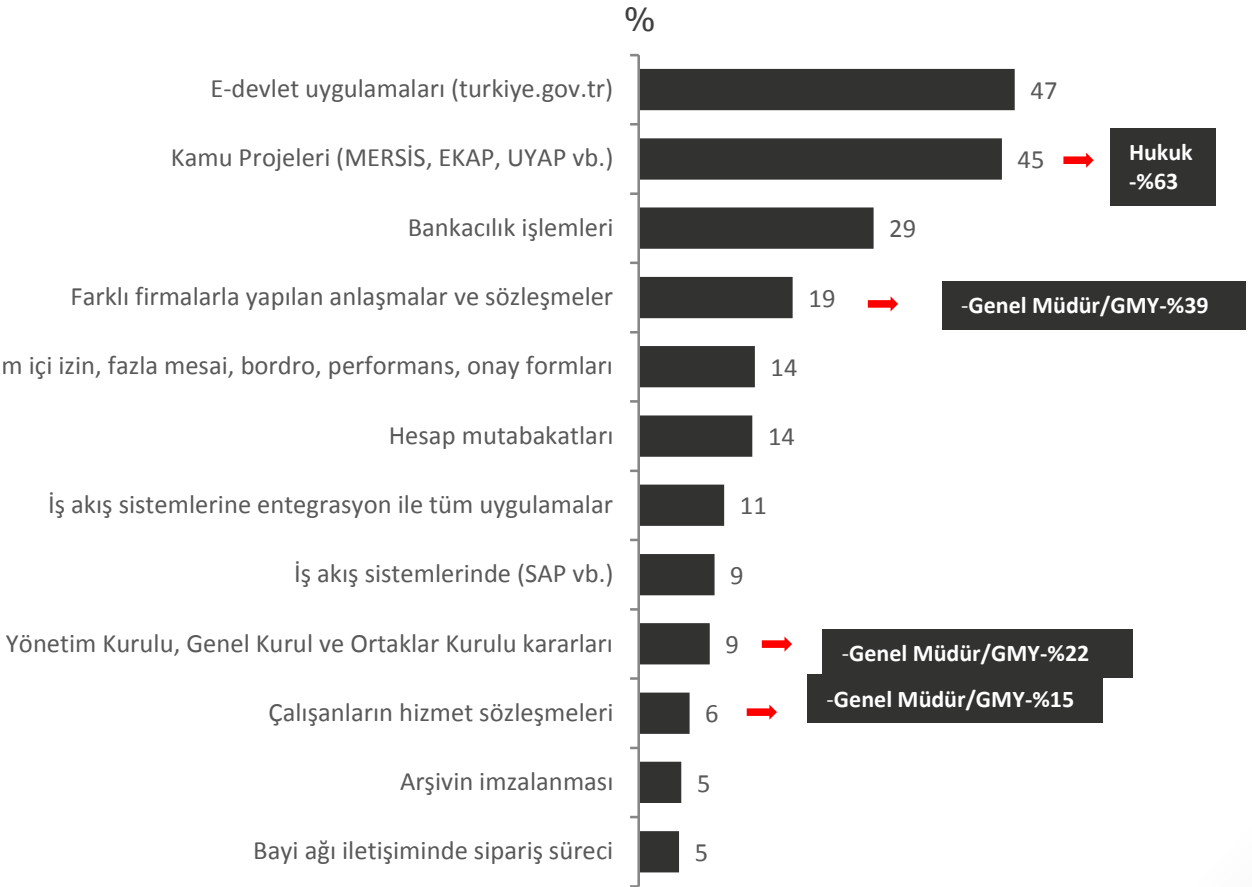
- **E**-imzanın; imza toplama süreçleri, iş yükü ve kağıt tasarrufu üzerindeki etkileri de kullanıcıların net olarak gözlemledikleri avantajların başında geliyor.
- **E**-GÜVEN'in tercih sebeplerinde güvenilirlik ön planda yer alıyor. Memnun kalınan yanlarda da adreste kimlik tespiti diğer hizmetlerin önünde yer alıyor.
- **R**eferans ve iyi ve kaliteli hizmet unsurlarının E-GÜVEN'in öncelikli tercih sebepleri arasında, güvenilirliğin ardından yerini aldığı görülüyor.
- **A**yrıca, E-GÜVEN'e başvuru kolaylığı ve adreste kimlik tespitinin hızı da memnun kalınan diğer yanlar olarak gözlemleniyor.

Araştırma Bulguları

İmza Yetkilendirme Prosedürleri

İmza gerektiren işlemlerde E-Devlet uygulamaları ve Kamu Projeleri ön plana çıkıyor.

E-GÜVEN müşterileri ortalama 1 hafta içerisinde en çok E-devlet uygulamaları ve kamu projeleri için imza atma gereği duyuyor. Firma içerisinde farklı unvanlarda kişilerin imza gereklilikleri incelendiğinde ise, farklı firmalarla yapılan anlaşmalar ve sözleşmeler, Yönetim Kurulu, Genel Kurul ve Ortaklar Kurulu kararları ve çalışanların hizmet sözleşmeleri için üst düzey yöneticilerin yoğun olarak imza kullandıklarını gözlemleniyor. Hukuk alanında ise kamu projeleri imza gerektiren işlemlerin başında geliyor.

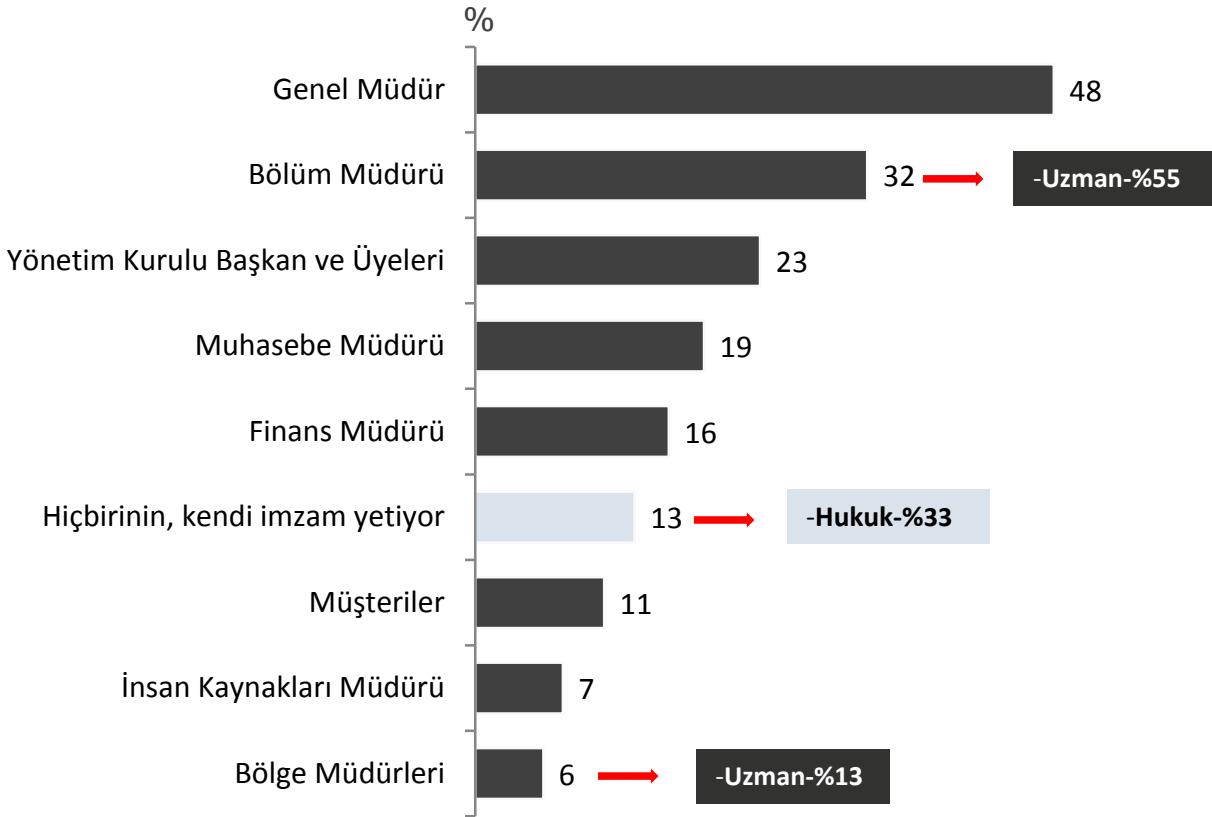


Araştırma Bulguları

İmza Yetkilendirme Prosedürleri

Şirket içinde imzasına en çok ihtiyaç duyulan unvanlar Genel Müdür ve Bölüm Müdürleridir.

Uzman pozisyonundaki kişiler, Bölüm ve Bölge müdürlerinin imzasına ağırlıklı olarak ihtiyaç duyuyorlar. Öte yandan, görüşülenlerin %13'ü kendi imzasının yeterli olduğunu, başka birinin imzasına gerek duymadığını belirtiyorlar. Hukukçular arasında, ağırlıklı olarak kendi hesabına çalışan kişiler oldukları için, "Kendi imzam yetiyor" diyenlerin oranı, genel kullanıcılar ile karşılaştırıldığında daha yüksek.

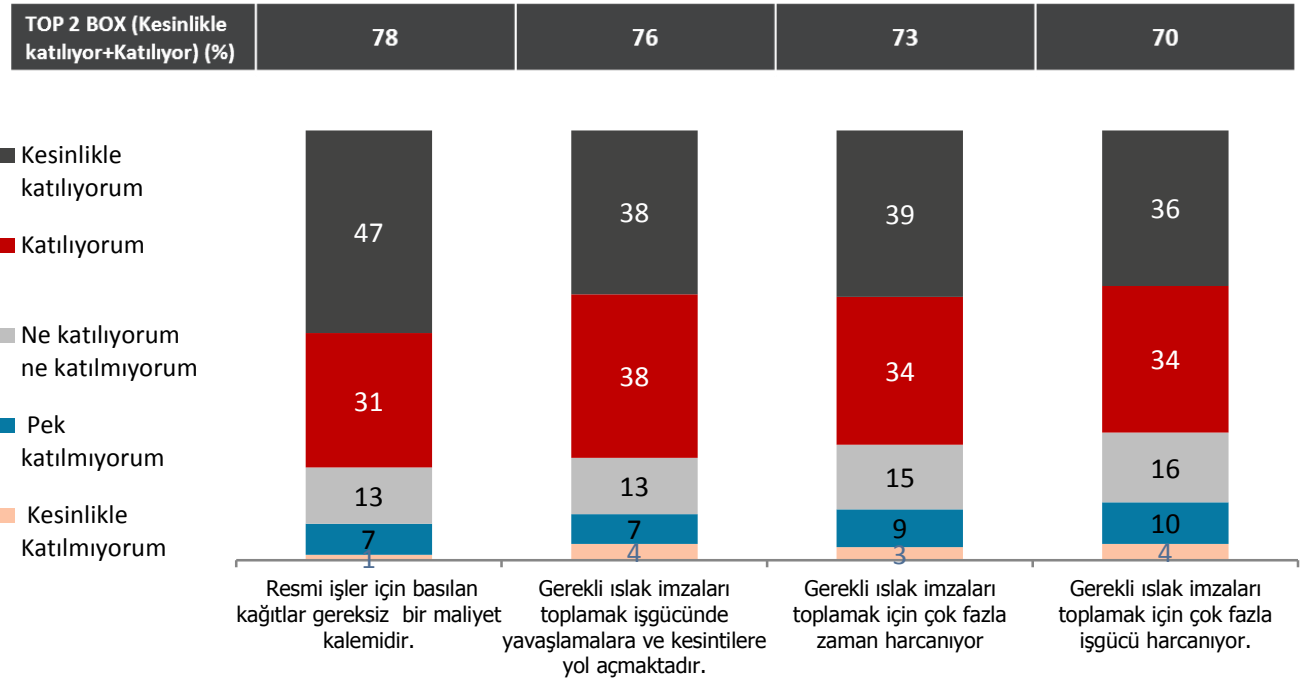


Araştırma Bulguları

İmza Yetkilendirme Prosedürleri

Islak imza süreçlerinin zaman ve işgücü kaybı olduğu, kağıt basımının da gereksiz maliyet olduğu çoğunluk tarafından kabul görüyor.

Resmi işler için basılan kağıdın gereksiz maliyet olduğu; ıslak imza toplamak için harcanılan vaktin işgücünde yavaşlamaya yol açtığı, zaman ve işgücü kaybettiği görüşülen bireylerin büyük kısmının katıldığını belirttiği konular olarak gündeme gelmiştir.

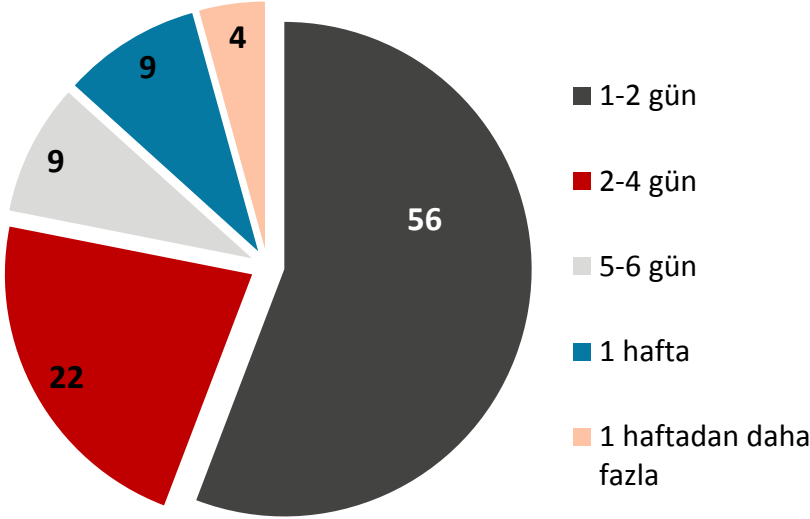


Araştırma Bulguları

İmza Yetkilendirme Prosedürleri

Yetkili kişi ofis dışında olduğunda imzalar çoğunlukla 1-2 gün kadar gecikiyor. %44'lük bir kesim ise yetkili kişiler ofiste olmadıklarında imzaların 2 günden de fazla geciktiğini söylüyor.

ORTALAMA
3 GÜN

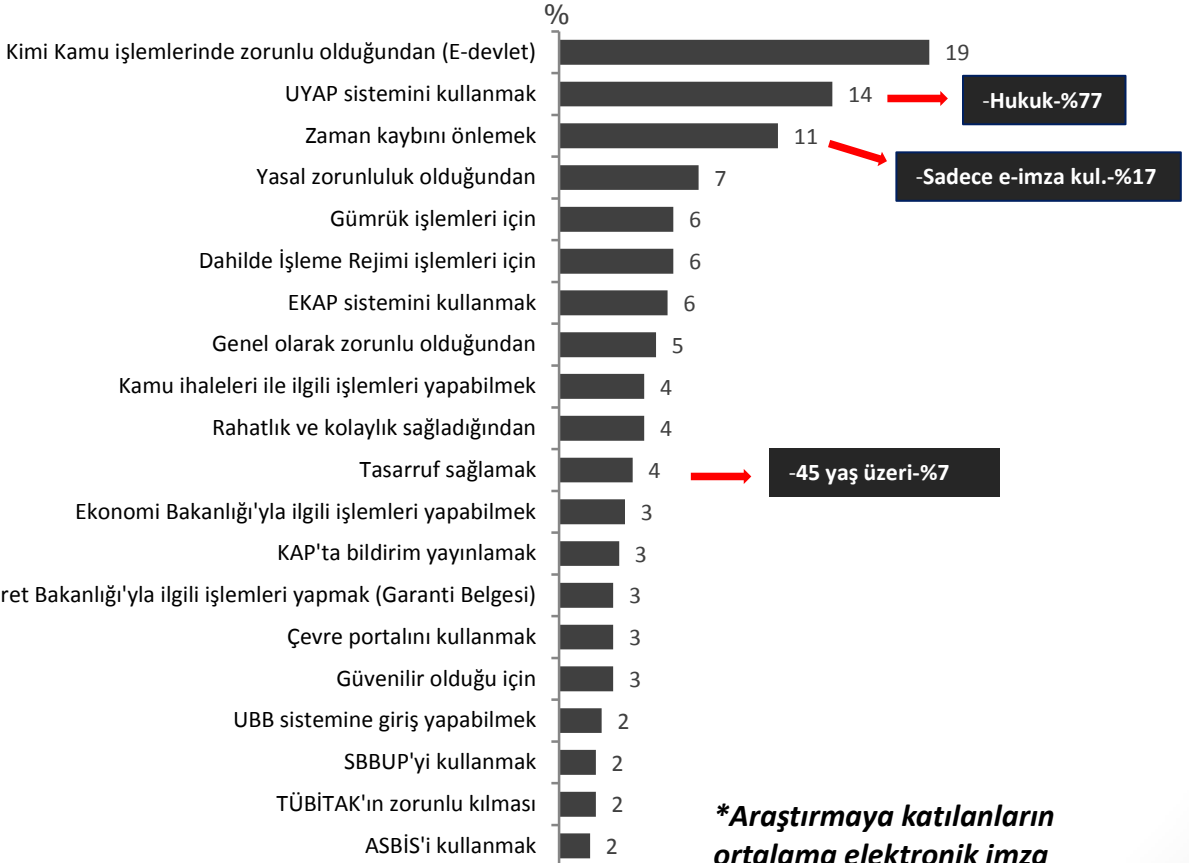


Araştırma Bulguları

E-imza Kullanım Alışkanlıkları

Elektronik imza kullanımına başlamadaki en önemli motivasyon e-imza uygulamasının kimi Kamu kuruluşlarında zorunlu olması.

Kamu işlemlerinde zorunlu olması, UYAP sistemini kullanmak ve zaman kaybını önlemek bireylerin e-imza kullanma nedenlerinin başında geliyor. Hukukçuların elektronik imza kullanmaya başlamadaki en önemli neden ise çok büyük bir oranla UYAP sistemini kullanmak olarak görülüyor. Bireysel olarak sadece elektronik imza kullandığını belirtenler içinde "Zaman kaybını önlemek için" cevabını verenlerin oranı genelin üzerinde, %17 seviyesinde olması dikkat çekiyor. Ayrıca, **45 yaş ve üzeri katılımcılarda tasarruf sağlamak** için elektronik imza kullanımına başladığını belirtenlerin oranı diğer yaş gruplarına göre yüksek.



***Araştırmaya katılanların ortalama elektronik imza kullanım süresi : 2,9 YIL**

***Bu süre Hukukçularda : 3,3 YIL**

***Sağlık/Medikal**

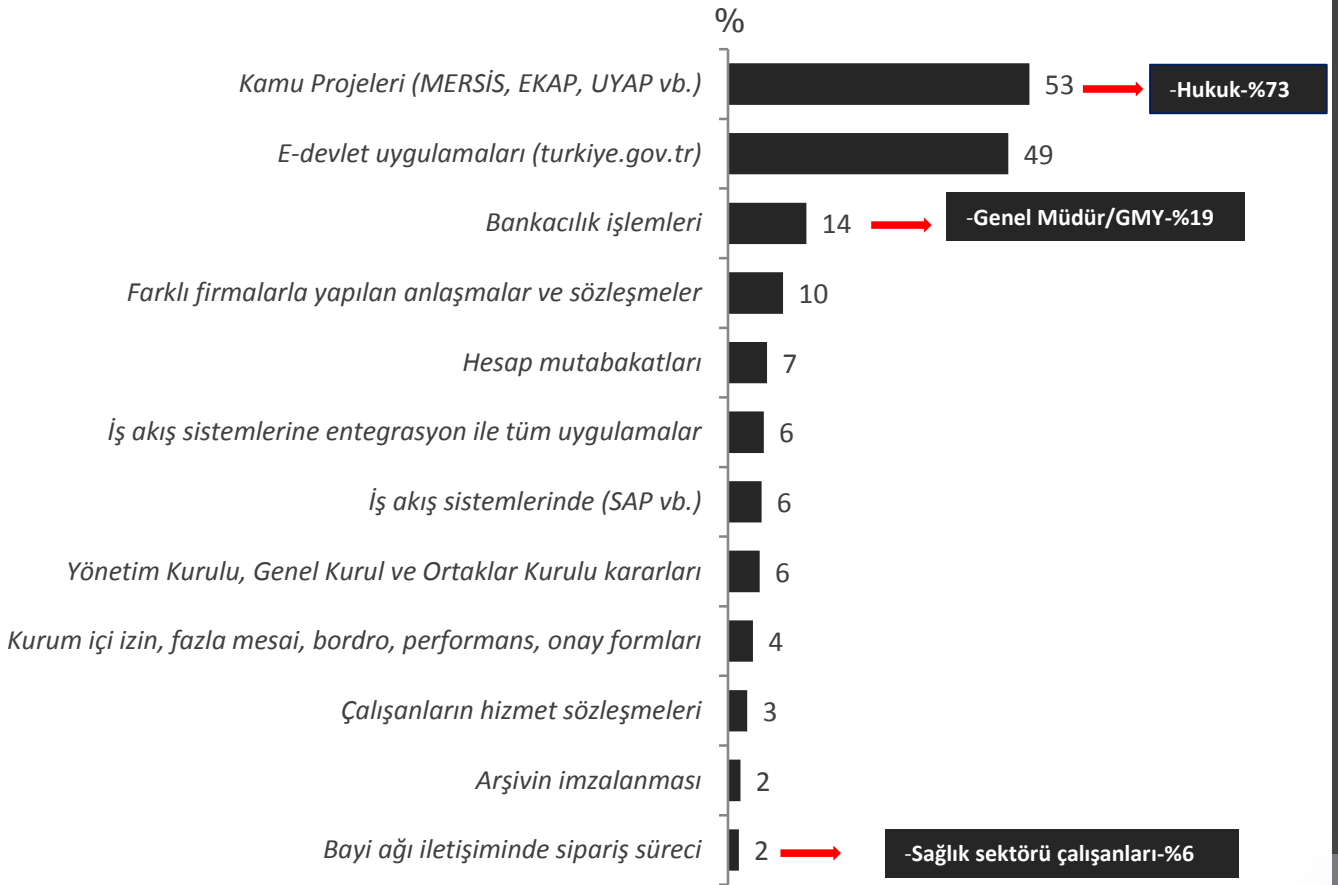
sektöründekilerde ise : 2,2 YIL

Araştırma Bulguları

E-imza Kullanım Alışkanlıkları

Elektronik imza ağırlıklı olarak Kamu Projeleri işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılıyor.

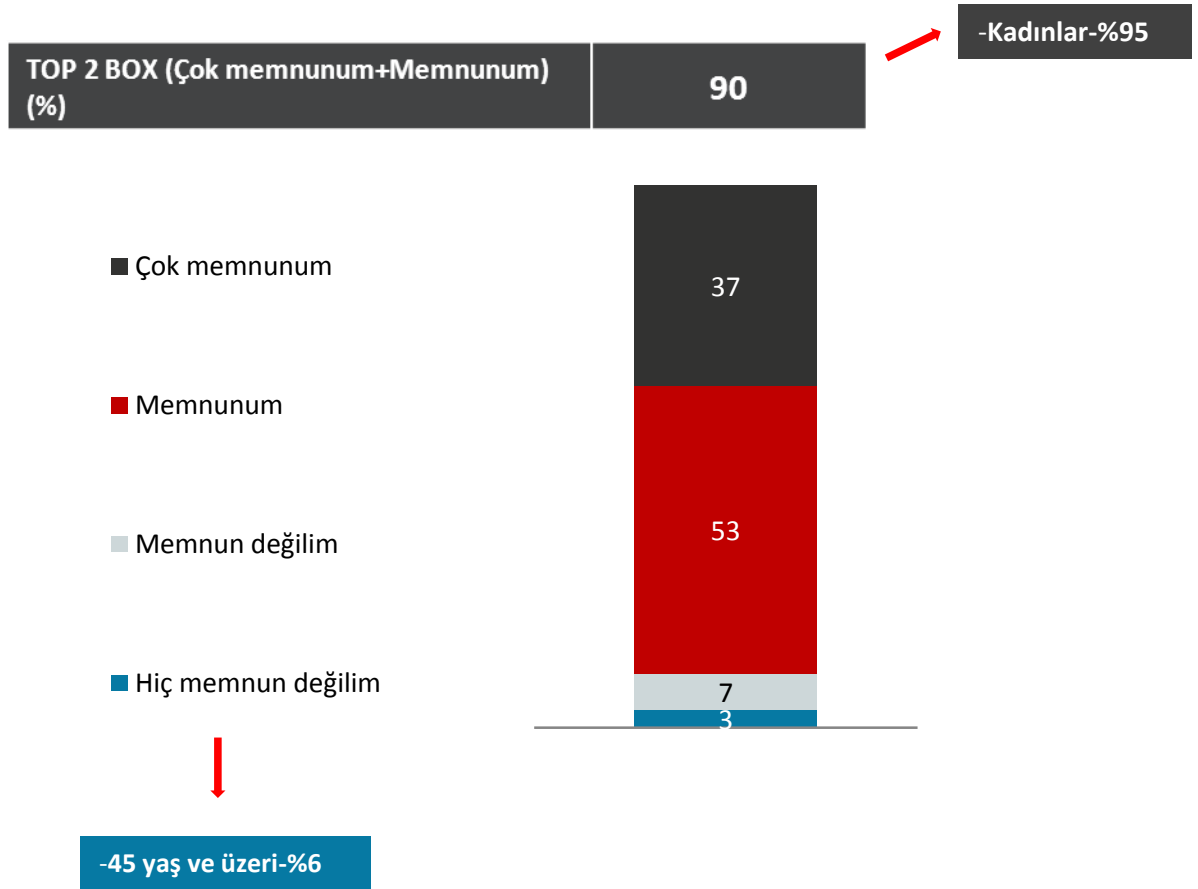
Kamu projeleri ve E-devlet uygulamaları e-imzanın en fazla kullanıldığı alanlar olarak göze çarpıyor. UYAP sistemi gereği Hukukçuların büyük çoğunluğunun Kamu Projeleri işlemlerinde elektronik imzayı kullandığı görülüyor. Bankacılık işlemleri için elektronik imza kullananların içinde ise üst düzey yöneticilerin ağırlığı dikkat çekiyor. Ayrıca, bayi ağı iletişimde elektronik imza kullanımının sağlık sektöründe çalışanlarda anlamlı seviyede yüksek olduğu görülüyor.



Araştırma Bulguları

E-imza Kullanım Alışkanlıkları

Elektronik imza uygulamasından memnuniyetin oldukça yüksek olduğu görülüyor. Toplamda kullanıcıların %90'ının e-imza uygulamasından memnun oldukları görülüyor. Kadın kullanıcılar da memnuniyet oranının %95'e kadar çıkması dikkat çekici bir ayrıntı olarak göze çarpıyor. 45 yaş ve üzeri kullanıcılar da ise elektronik imzadan hiç memnun olmayanların oranının %6 ile diğer yaş gruplarına göre yüksek.



Araştırma Bulguları

E-imza Kullanım Alışkanlıkları

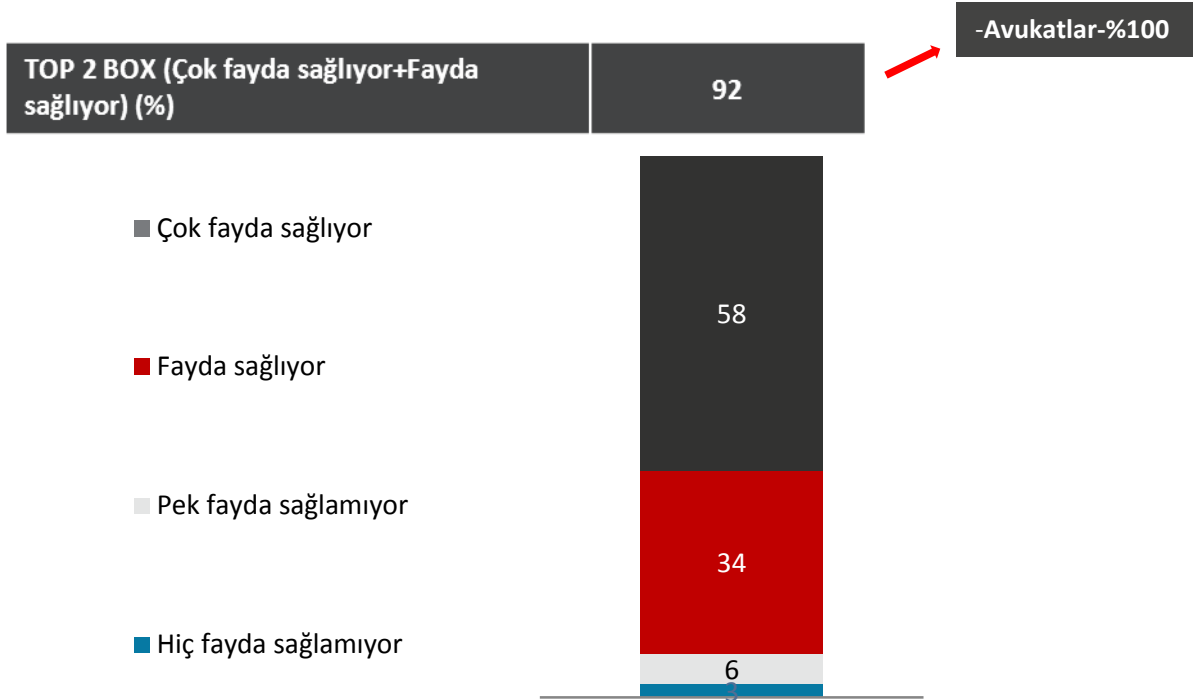
Memnuniyetsizlik Nedenleri

- Kullanmak için bilgim yetersiz
- Kullanımı zor
- Maliyetli
- Çok işlem gerektiriyor.
- Kamu kurumlarının altyapısı hazır değil
- Java yüzünden her tarayıcı ve işletim sisteminde alışmıyor
- Sistemde sorunlar yařanıyor

Araştırma Bulguları

E-imzanın Sağladığı Faydalar

Elektronik imzanın çok büyük oranda kullanıcılara fayda sağladığı dikkat çekiyor. Toplamda kullanıcıların %92'sinin e-imza uygulamasından fayda sağladıkları görülüyor. Araştırmaya katılan avukatların elektronik imzanın kendilerine fayda sağladığı konusunda %100 hemfikir olması dikkat çekiyor. Fayda sağlamadığını belirten katılımcıların görüşlerinin ise memnun olmama sebepleriyle büyük oranda örtüştüğü görülüyor.



Fayda Sağlamama Nedenleri

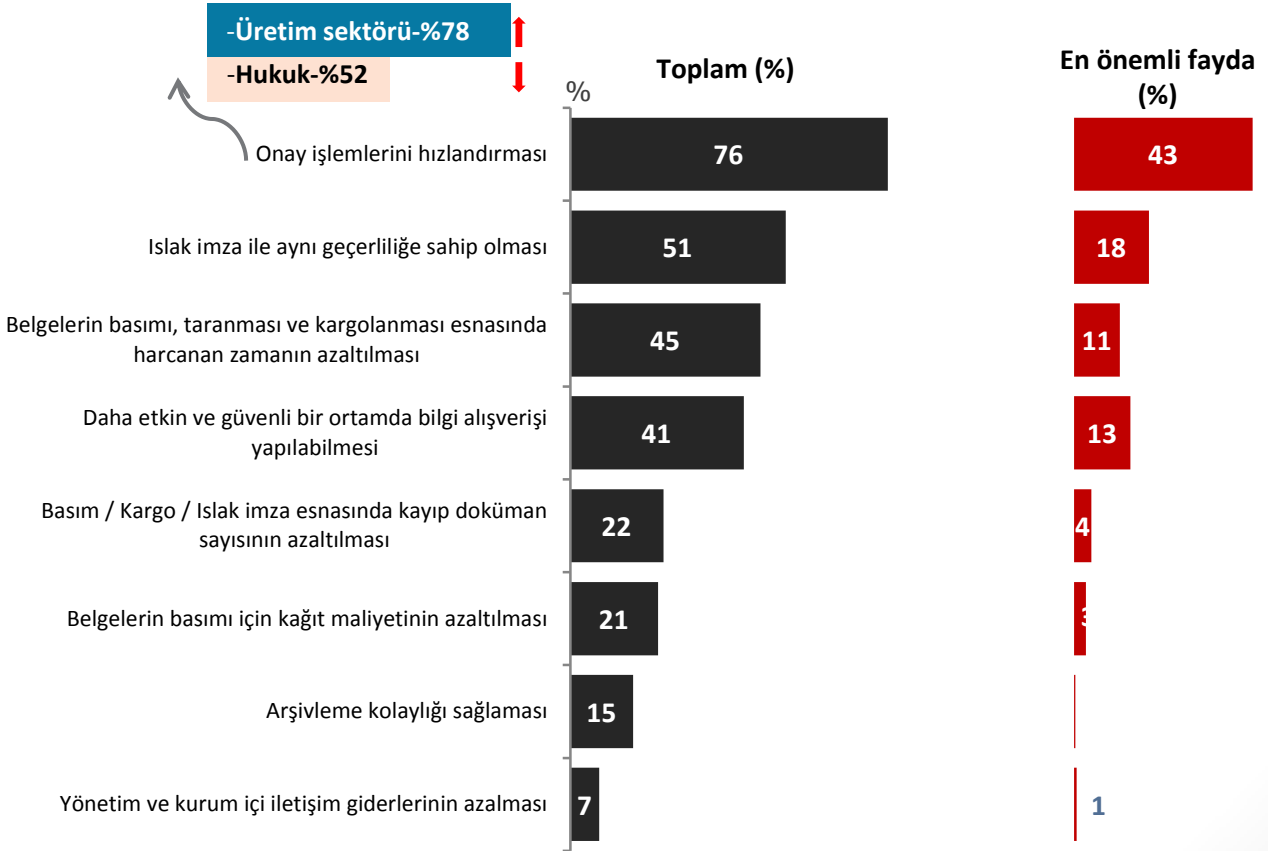
- Kullanmak için bilgim yetersiz
- Maliyetli
- Benim için gereksiz
- Çok işlem gerektiriyor
- Kamu kurumlarının altyapısı hazır değil
- Her işletim sisteminde çalışmıyor (Windows 8)
- Sistemde sorunlar yaşıyor

Araştırma Bulguları

E-imzanın Sağladığı Faydalar

Elektronik imzanın getirdiği en önemli faydanın "onay işlemlerini hızlandırması" olduğu görülüyor.

Buna ek olarak sağladığı diğer faydalar ise ıslak imza ile aynı geçerliliğe sahip olması, zaman tasarrufu sağlaması ve daha etkin ve güvenli bir bilgi alışverişi sağlaması olarak belirtiliyor. Onay işlemlerinin hızlanmasına en çok önem atfedenler %78 ile üretim sektörü çalışanlarıken, hukukçularda bu oranın yalnızca %52 olması dikkat çekiyor. Belge basımı, tarama ve kargolama için harcanan zamanın azalmasını önemli bulanların ise ağırlıklı olarak uzman pozisyonundaki kişiler ve üretim sektörü çalışanları olduğu görülüyor.

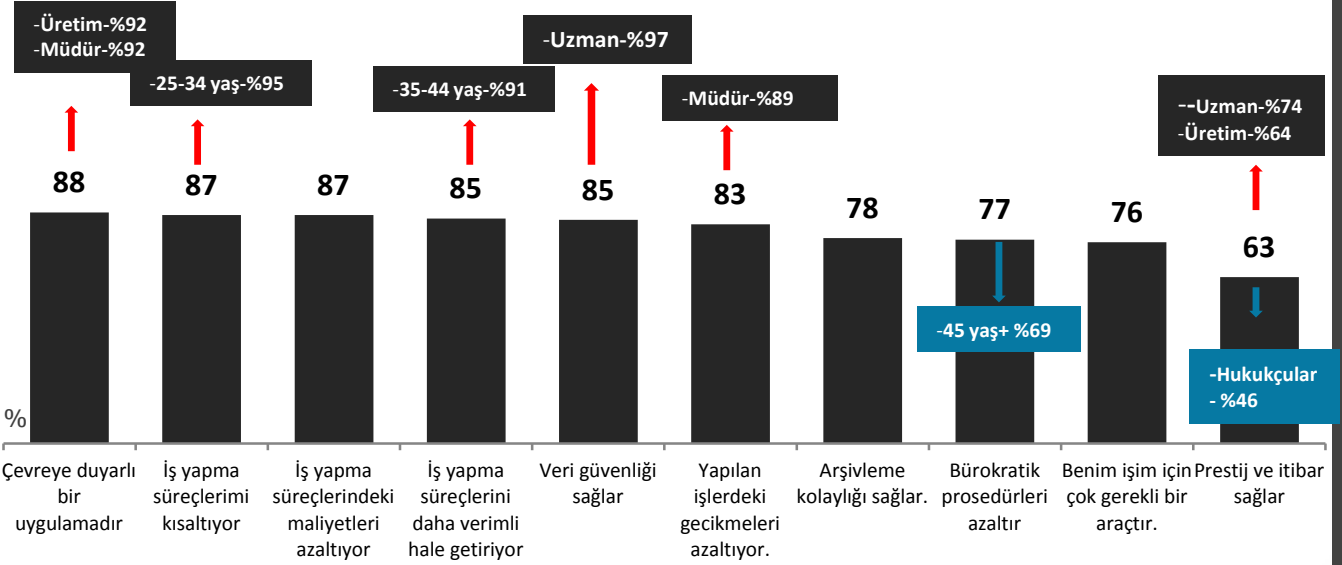


Araştırma Bulguları

E-İmzanın Sağladığı Faydalar

Elektronik imzanın öncelikle çevreye duyarlı, iş yapma süreçlerini kısaltan ve maliyetleri azaltan bir uygulama olduğu düşünülüyor.

Çevreye duyarlılık konusuna üretim sektöründeki kullanıcılar, üst düzey yönetici ve müdürlerin daha çok katıldığı görülüyor. 25-34 yaş arası görece genç çalışanların "İş yapma süreçlerimi kısaltıyor." ifadesine %95 oranında katılarak genelin üzerine çıkmış oldukları dikkat çekiyor. 35-44 yaş grubu ise elektronik imzanın iş süreçlerini daha verimli hale getirmesi noktasında genelden ayrışıyor. Ayrıca, 45 yaş ve üzeri grubun "Bürokratik prosedürleri azaltır." ifadesine en az katılanlar olduğu görülüyor. Bunlara ilave olarak, "Veri güvenliği sağlar" ifadesine uzman pozisyonundaki kişilerin katılım oranının %97 olması, Hukukçuların ise "Prestij ve itibar sağlar" ifadesine yalnızca %46 oranında katılması diğer dikkat çeken ayrıntılar olarak göze çarpıyor.

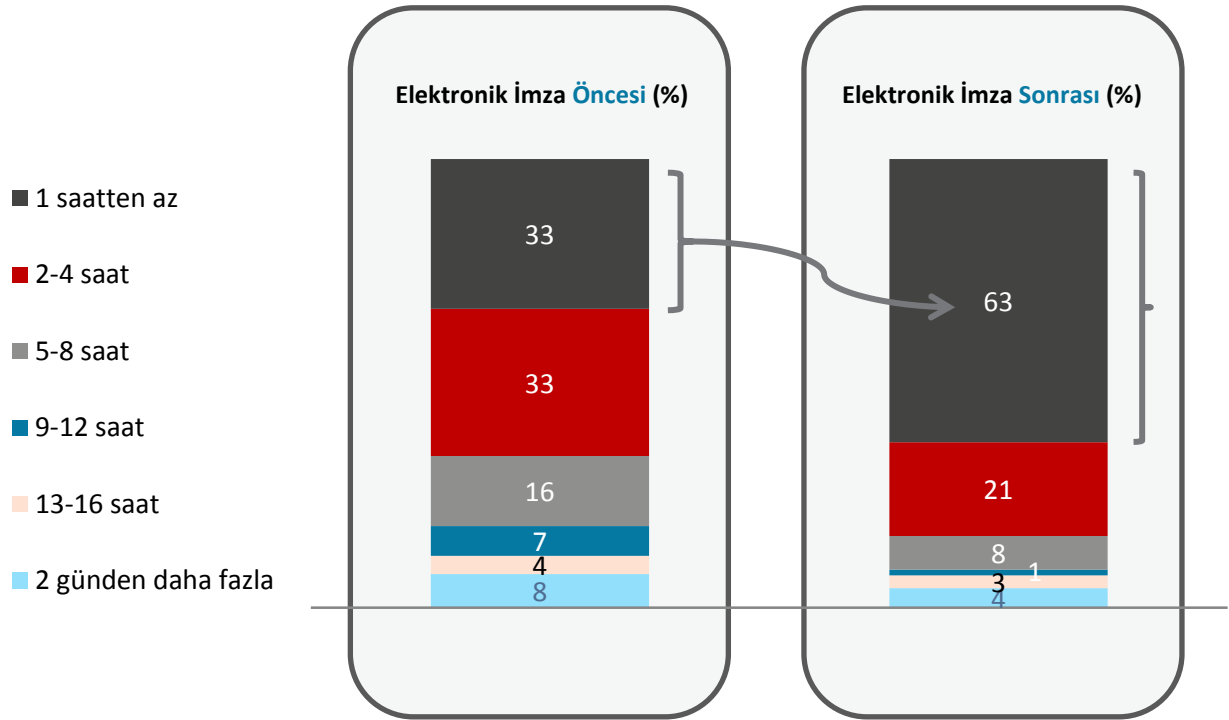


Araştırma Bulguları

E-imzanın Sağladığı Faydalar

Elektronik imza sonrası imza süreçlerinde çok ciddi bir kısalma olduğu göze çarpıyor.

Öyle ki, elektronik imza öncesi 1 saatten kısa sürede gerekli bütün imzaları topladığını belirten katılımcı sayısı %33 iken, elektronik imza sonrası için bu oranın %63 seviyesine çıktığı görülüyor.

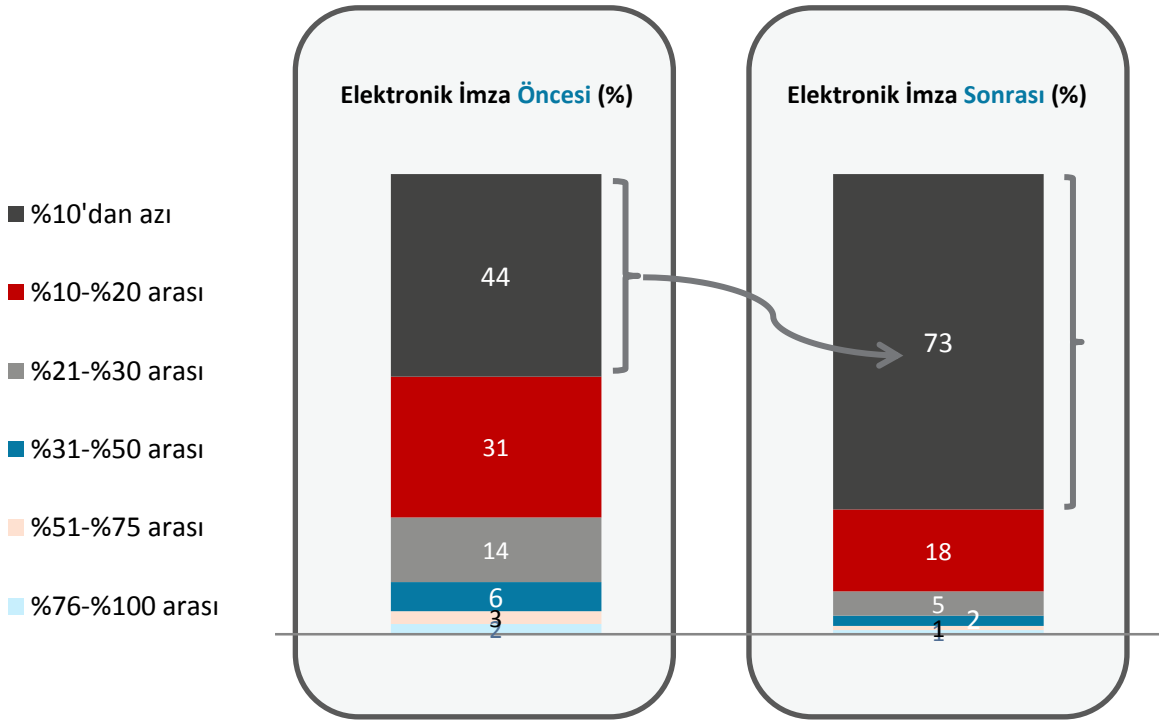


Araştırma Bulguları

E-imzanın Sağladığı Faydalar

Elektronik imza sonrası imza süreçlerinin iş yükü içindeki payının da oldukça azaldığı görülüyor.

İmza süreçlerinin iş yükü içindeki payının %10'dan az olduğunu ifade eden kesimin oranı elektronik imza öncesi %44 iken, elektronik imza sonrası bu kişilerin payının %73 seviyesine kadar yükseldiği görülüyor.

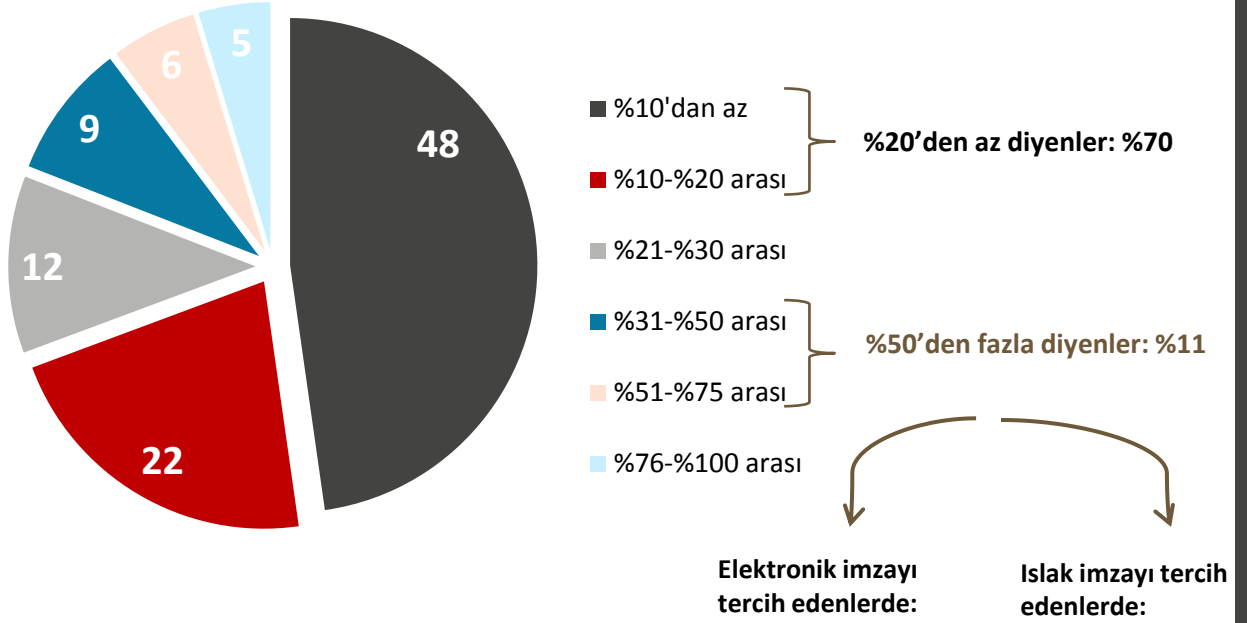


Araştırma Bulguları

E-İmzanın Sağladığı Faydalar

Katılımcıların yarısından fazlası elektronik imza ile %10'dan fazla kağıt tasarrufu sağlandığını belirtiyor.

Elektronik imza ile birlikte %50 ve üzeri kağıt tasarrufu sağlandığını belirten %11'lik bir kitle var. Bu oran sadece elektronik imza tercih edenlerde %20'ye ulaşıyor.



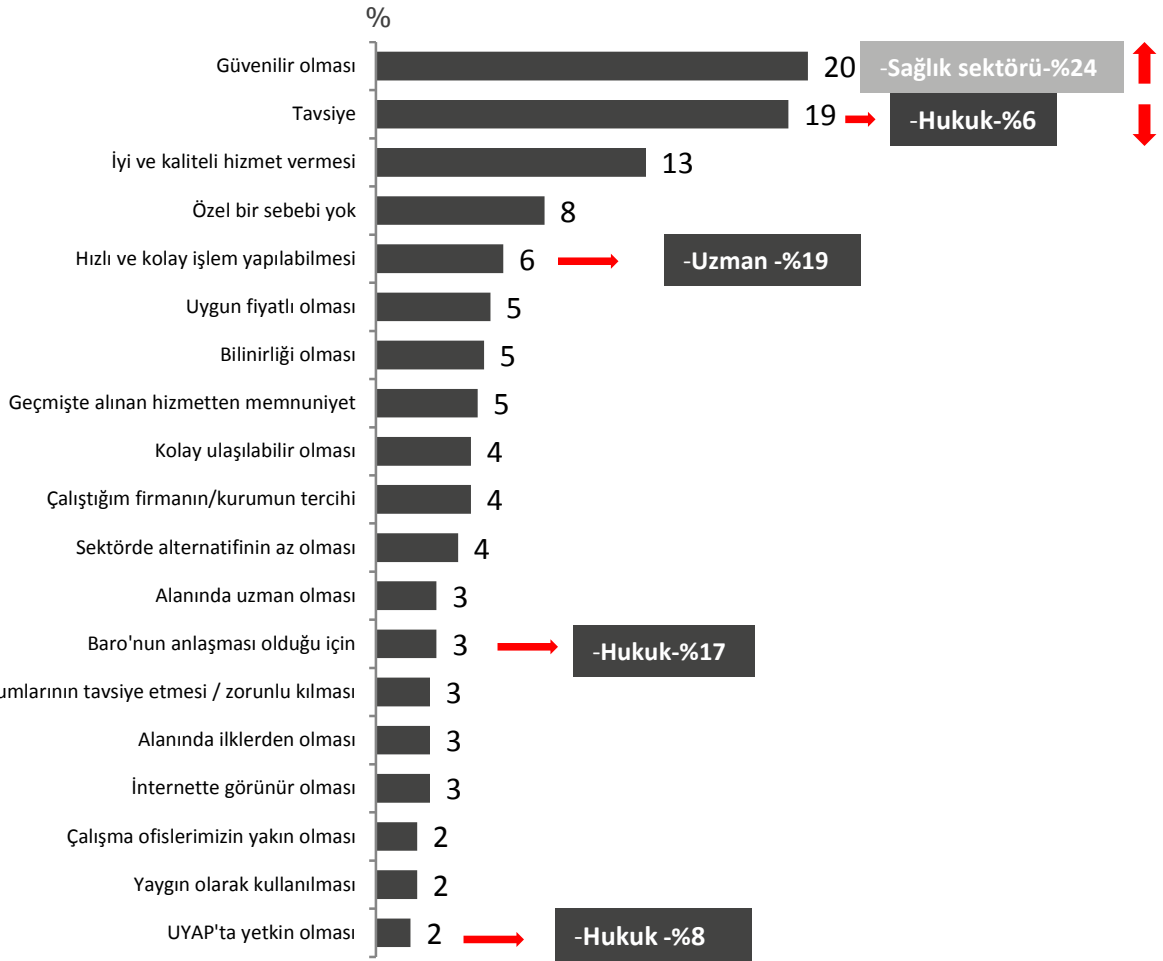
! %20 > %6

Araştırma Bulguları

E-GÜVEN Hizmetleri

E-GÜVEN'i tercih sebeplerinde "güvenilirlik" ön plana çıkıyor.

E-GÜVEN tercih etme nedenlerinin başında güvenilirlik ve hemen ardından tavsiye geliyor. Tavsiye özellikle sağlık sektöründe önemli bir tercih nedeni. Bunun yanında, iyi ve kaliteli hizmet de firmanın tercih edilmesinde önem verilen bir diğer etken olarak göze çarpıyor.

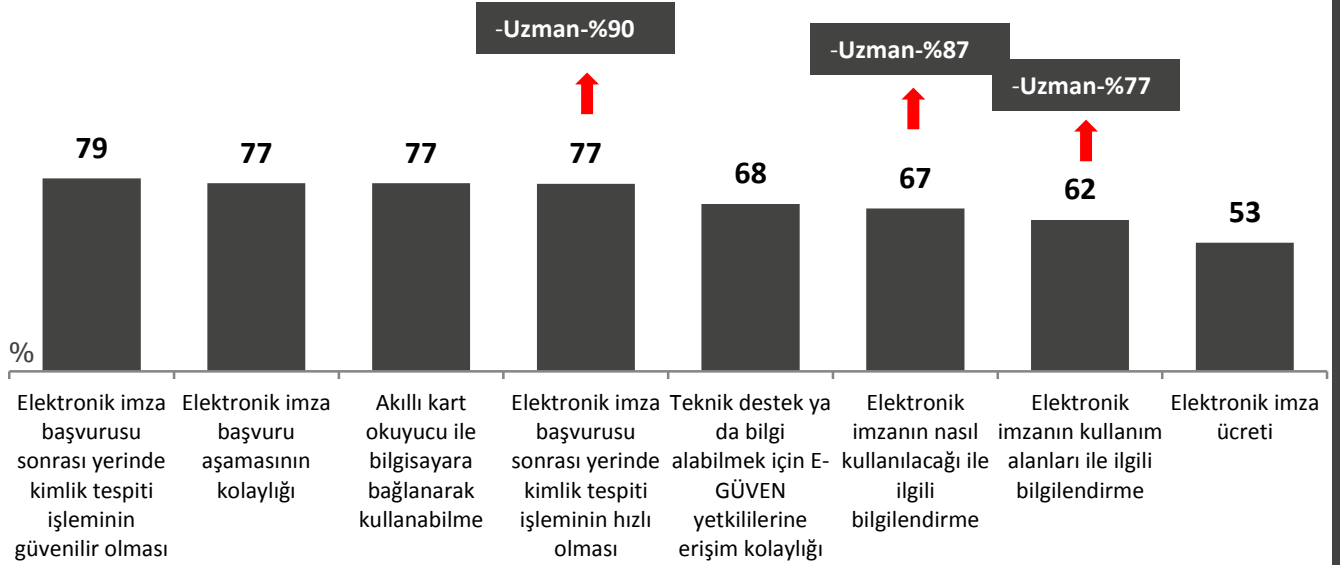


Araştırma Bulguları

E-GÜVEN Hizmetleri

Güvenilirlik, hız ve uygulama kolaylığı E-GÜVEN'den en fazla memnuniyet duyulan özellikler.

Elektronik imza başvurusu sonrası yerinde kimlik tespiti işleminin güvenilirliği ve hızı, başvuru aşamasının kolay olması ve akıllı kart okuyucu ile bilgisayara bağlanarak kullanabilme E-GÜVEN hizmetlerinden en memnun olunan noktalar iken elektronik imza ücretinden memnun olanların %53'lük oranla en düşük memnuniyet skoruna sahip olduğu gözlemleniyor.



*Grafikteki değerler T2B (Çok memnunum+Memnunum) değerlerini yüzdelik olarak göstermektedir.

E-GÜVEN Hakkında

E-GÜVEN, Türkiye'de bilgi toplumuna giden yolda gerekli olan bilgi güvenliği alt yapısının tesisinde önemli bir kilometre taşı olmak amacıyla Kasım 2003 tarihinde Eczacıbaşı ve Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) önderliğinde kurulmuş ticari bir şirkettir.

E-GÜVEN, bireylere ve kurumlara sunduğu bilgi güvenliği ve elektronik imza çözümlerinde, dünyada pazar lideri çözümleri kullanmaktadır.

Bir Bakışta E-GÜVEN;

- Türkiye'nin İlk Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcısı
- Türkiye'nin ilk ve tek Mobil İmza Hizmet Sağlayıcısı
- Türkiye'nin en çok Nitelikli Elektronik Sertifika üreten ESHS'si
- Türkiye'nin ülke çapında yerinde hizmet veren tek ESHS'si
- Türkiye'de elektronik ortamda Fikri Hakları Koruma Hizmeti veren ilk kurum (Tasdix)
- Ayda ortalama 1 milyon doğrulama
- Ayda ortalama 450.000 mobil imza işlemi

Genel Müdürlük

Adres: Değirmen Sokak Nida Kule İş Merkezi No:18 K:5 34742
Kozyatağı – İstanbul

Çağrı Merkezi: +90 (850) 321 85 55

Telefon: +90 (216) 360 46 05

Faks: + 90 (216) 360 33 56

E-posta: info@e-guven.com

www.e-guven.com

