

**T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE ARŞİVLEME
SİSTEMLERİNDE KURUMSALLAŞTIRMA SÜRECİ: ANKARA
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Zeynep AKDOĞAN

Ankara, 2015

**T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE ARŞİVLEME
SİSTEMLERİNDE KURUMSALLAŞTIRMA SÜRECİ: ANKARA
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Zeynep AKDOĞAN

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ

Ankara, 2015

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
ŞEKİLLER LİSTESİ	iii
GRAFİKLER LİSTESİ	iv
KISALTMALAR CETVELİ	v

1. BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Tezin Konusu	3
1.2. Tezin Önemi.....	4
1.3. Tezin Amacı	7
1.4. Tezin Problemi (Sorun) ve Alt Hipotezler	8
1.5. Yöntem	10
1.6. Tezin Düzeni	13

2.BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE ARŞİVLEME SİSTEMLERİNİN KURUMSALLAŞMASI

2.1. Belge Yönetimi	15
2.2. Elektronik Belge.....	19
2.3. Elektronik Belge Yönetim Sistemi	20
2.4. Elektronik Arşivleme	26
2.5. Türkiye’de E-Devlet Çalışmaları ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi	30
2.5.1. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik	37
2.5.2. Standartlar.....	40
2.5.3. Elektronik İmza	43
2.5.4. Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi	46
2.5.5. Elektronik Yazışma Platformu	48
2.5.6. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)	49
2.6. Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Temel Gereksinimleri	52
2.7. Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Kurumsallaştırma ve Kurumsallaştırma Süreci.	54

3. BÖLÜM

ANKARA ÜNİVERSİTESİ ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE ARŞİVLEME SİSTEMİ (E-BEYAS) UYGULAMASI VE KURUMSALLAŞTIRMA SÜRECİ

3.1. Ankara Üniversitesi Belge Yönetimi ve Arşiv Uygulaması ve BEYAS Modeli Yapılandırması.....	69
3.2. Ankara Üniversitesi E-BEYAS Uygulaması	71
3.3. Ankara Üniversitesi E-BEYAS Uygulamasının Kurumsallaştırılması.....	76
3.3.1. E-BEYAS Uygulama Bileşenleri	82
3.3.1.1. E-BEYAS ve Belge Yönetimi	83
3.3.1.2. E-BEYAS ve Klasör Yönetimi.....	89
3.3.1.3. E-BEYAS ve Birim Yönetimi	92
3.3.1.4. E-BEYAS ve Elektronik Arşiv Yönetimi.....	97
3.3.1.5. E-BEYAS ve Kullanıcı Yönetimi.....	98
3.3.2. E-BEYAS Uygulaması Eğitimleri.....	103
3.3.3. E-BEYAS ve Elektronik İmza.....	105
3.3.4. E-BEYAS Uygulama Yönetimi	108
3.3.4.1. E-BEYAS'ın Test Uygulaması.....	110
3.3.4.2. E-BEYAS'ın Pilot Uygulaması	119
3.3.4.3. E-BEYAS'ın Canlı Uygulaması	123
3.3.4.4. E-BEYAS'ı Yaygınlaştırma	124

4.BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. Sonuç.....	125
4.2. Öneriler	130
KAYNAKÇA	137
ÖZET..	161

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Belge yönetimi gereksinimlerinin birleşmesi	18
Şekil 2. Kağıt belgelerin yaşam döngüsü	27
Şekil 3. Elektronik belgelerin yaşam döngüsü	28
Şekil 4. e-Devlet gelişiminin aşamaları ve boyutları	33
Şekil 5. e-Devletin büyümesinin aşamaları ve hükümet/devlet ilişki türü.....	40
Şekil 6. e-BEYAS uygulama bileşenleri	83
Şekil 7. e-BEYAS uygulamasında “e-belge oluşturma” süreci	85
Şekil 8. e-BEYAS uygulamasında “gelen belge” süreci.....	88
Şekil 9. e-BEYAS uygulamasında yetki-rol ilişkisi.....	101
Şekil 10. Ankara Üniversitesi’ndeki örnek kadro/görev dağılımı ve bu kadro/görevlerin e-BEYAS uygulamasındaki rol karşılığı.....	102
Şekil 11. e-BEYAS uygulaması rol yönetimi	103
Şekil 12. e-İmzalı belge.....	107

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1. e- BEYAS test uygulamasına giriş yapılması.....	111
Grafik 2. e- BEYAS test uygulamayı kullanma sıklığı.....	112
Grafik 3. Sistemdeki rol tanımı	112
Grafik 4. Rol ile ilgili yetki ve kullanım haklarından haberdar olma	113
Grafik 5. Sistemin yapılan işlerle ilgili kolaylık sağlaması ya da sağlayacağını düşünme	113
Grafik 6. e- BEYAS test uygulamasında karşılaşılan zorluk.....	114
Grafik 7. e-BEYAS test uygulaması ile ilgili karşılaşılan bir zorluk için proje ekibi ile iletişime geçme	115
Grafik 8. Sistemdeki fonksiyonların işleri yürütmek için yeterli olması	117
Grafik 9. e-BEYAS uygulamasına ilişkin ön bilgilendirme/eğitim etkinliğine katılma.....	118
Grafik 10. BEYAS ve e-BEYAS web sitelerinden yararlanma.....	118
Grafik 11. Çağrı merkezini arama.....	118

KISALTMALAR CETVELİ

A.Ü.	Türkiye Cumhuriyeti Ankara Üniversitesi
BEYAS	A.Ü. Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi
BİLGEM	Bilişim ve Bilgi Güvenliği İleri Teknolojiler Araştırma Merkezi
bkz.	bakınız
BYS	Belge Yönetim Sistemi
DETSİS	Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi
e-Arşivleme	elektronik arşivleme
e-belge	elektronik belge
e-BEYAS	A.Ü. Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemi
EBY	Elektronik Belge Yönetimi
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
e-Devlet	Elektronik Devlet
EDYS	Elektronik Doküman Yönetim Sistemi
e-imza	elektronik imza
e-yazışma	elektronik yazışma
ISO	International Organization for Standardization
KamuSM	Kamu Sertifikasyon Merkezi
KEP	Kayıtlı Elektronik Posta
m.	madde
NAA	National Archives of Australia
no.	Number
OCR	“Optical Character Recognition”: Optik Karakter Tanımlama

p.	Page
pp.	Pages
s.	Sayfa
ss.	Sayfalar
SOBAG	Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Destek Grubu
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TS / TSE	Türk Standardı / Türk Standartları Enstitüsü
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
UEKAE	Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü
vd.	ve diğerleri
Vol.	Volume

1. BÖLÜM

GİRİŞ

Arşiv biliminin alt dalı olan "diplomatika", belgelerin, kuşkuya yer bırakmayacak ve doğru bir biçimde tanımlanabilmesi ve değerlendirilebilmesi amacıyla oluşturulması, tasnifi ve günümüze aktarılmasını incelemektedir (Dikopoulou ve Mihiotis, 2012, s.125).

19. yüzyılda diplomatikadan doğan arşiv bilimi, belgelerin dokümanter ve işlevsel ilişkilerine ilişkin çalışmalarda veya belgelerin kontrolü ve iletiminde kullanılacak kavram ve yöntemlerin (metot) tümü olarak tanımlanabilir (Duranti ve Macneil, 1996, s.47).

EBY, belge yönetimi gereksinimlerinin karşılanması ve uzun dönem korumanın sağlanmasını sağlamak amacıyla proaktif bir yaklaşıma sahip olunmasını gerektirir (Borglund, 2008, s.112).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimiyle birlikte, “bilgi”, basılı ortam ile birlikte elektronik ortamda üretilmeye, iletilmeye ve yönetilmeye başlamış; “belge”lerin üretildiği ortamlar da değişime uğramıştır. Buna bağlı olarak elektronik ortamda üretilmiş belgeler ortaya çıkmaya başlamış; tüm bu uygulamalar belgelerin elektronik ortamda yönetilmesi zorunluluğunu beraberinde getirmiştir. Belge yönetimi disiplininde “belge yönetimi” süreçlerinin elektronik ortamda yürütülmesinin gerekliliği olan “elektronik belge yönetimi sistemi” (EBYS) uygulaması söz konusu gelişmeler neticesinde ortaya çıkmıştır.

EBYS uygulamaları sistematize edilerek bir yazılım içerisinde geliştirilmekte ve yazılım kurumlara adapte edilmektedir. Öte yandan, çalışmanın da temel konusu olan EBYS uygulamalarının kurumlara nasıl adapte edileceği ve sürekliliğinin nasıl sağlanacağı sorularının cevabı EBYS uygulamalarının kurumlarda kurumsallaştırılmasında aranmaktadır. Ülkemizdeki EBYS uygulamaları, yazılım firması ve uygulamanın kurulacağı kurumda görev yapan kişilerden oluşan bir ekip tarafından projelendirilerek kurumlarda kullanılmaktadır. Fakat proje, yapısı gereği belirli bir zaman diliminde gerçekleştirilmesinden ötürü, bitiminde EBYS uygulamalarının nasıl ve kim tarafından yönetileceği, sürekliliğinin nasıl sağlanacağı, geliştirileceği ve kurumda var olan ya da oluşturulacak diğer sistemlerle nasıl entegre edileceği konuları belirsiz kalmaktadır.

Yukarıda yer verilen belirsizliği ve tereddütleri giderebilmek amacıyla, Tez’de; örnek çalışma olarak ele aldığımız Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulaması incelenerek EBYS uygulamalarının belge yönetim süreçlerine uygun olarak nasıl kurumsallaştırılacağı üzerinde durulmaktadır.

1.1. Tezin Konusu

Tez'in konusu, EBYS uygulamalarında kurumsallaştırma sürecinin Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulaması bağlamında incelenmesidir.

Bu kapsamda;

- (i) EBYS'lerinde iş ve işlem akışları,
- (ii) EBYS'lerine ilişkin önemli standartlar,
- (iii) EBYS'i yazılımları ve yazılımlarda olması gereken bileşenler,
- (iv) herhangi bir EBYS yazılımında olması gereken temel özellikler,

genel olarak incelendikten sonra, kurum, kurumsallaşma, kurumsallaştırma kavramları açıklanarak kurumsallaştırma sürecinde yapılması gereken adımlara yer verilerek EBYS uygulamalarında kurumsallaştırma sürecinin unsurları incelenmiştir. Kurumsallaştırılarak uygulanan Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulaması örneği, bahsi geçen genel konular çerçevesinde incelenmiştir. Bununla birlikte e-BEYAS uygulaması özellikle kurumsallaştırma süreci yönünden değerlendirilmiştir. Ayrıca çalışmamızda, e-BEYAS uygulamasının kurumsallaştırma sürecinin daha sağlıklı gerçekleşebilmesi amacıyla öneriler de sunulmuştur.

Elektronik belge yönetim yazılımlarının teknik alt yapısına gelince, bu konuyla ilgili herhangi bir inceleme, görüş ve değerlendirmede bulunulmamıştır. Zira, teknik alt yapı ile ilgili sorunların çözümü, büyük ölçüde yukarıda belirtilen hususların aydınlığa kavuşmasıyla mümkün olabilir. Başka bir deyişle teknik alt yapı kurumsallaştırma sürecine bağlı olarak şekillenir; kurumsallaştırma süreci nasıl olursa teknik alt yapı bu oluşum çerçevesinde belirlenecektir. Nitekim başka bir

yönden, kurumsallaştırma sürecinde yer alan kurumsal analizle beraber kurumun teknik alt yapı ihtiyaçları belirlenecek ve teknik alt yapının bu ihtiyaçlarını gidermek üzere oluşturulacağı söylenebilir. Söz konusu ihtiyaçları kurumsallaştırma süreci olmaksızın tespit etmek mümkün değildir. Tez’de ise, kurumsallaştırma çalışmalarında teknik altyapı ihtiyacına yönelik genel olarak teknik, işletim, fonksiyon ve tarayıcı özelliklerine, internet alt yapısı, lisanslama koşulları, kaynak kodları ve sistem mimarisi gibi bilgilere yer verilmiştir.

1.2. Tezin Önemi

Kurumsal yapılara sahip (elektronik) belge yönetimi ve sistematize edilen (elektronik) belge yönetimi sistem uygulamaları, kurumun iş akış ve işlem süreçleri, kurumsal gereksinimler/yapı/işleyiş, ulusal ve uluslar arası standartlar, hukuk kuralları, belge yönetimi ve arşiv disiplini çerçevesinde oluşturulmaktadır.

(Elektronik) belgeler kurumların en önemli kurumsal bilgi kaynaklarıdır (Özdemirci, 2001, s.183). Kurumsal bilgi kaynaklarını içeren BYS/EBYS’ler, kurumların yönetim faaliyetlerinde ve karar verme süreçlerinde gerekli bilgi ve belgeleri kurum yönetimine sağlamaktadır. Dolayısıyla, (elektronik) belge yönetimi, kurumun yönetimi için yaşamsaldır.

Belge yönetimi, belgenin yaşam döngüsü (belgenin üretilmesi, kullanımı, dosyalanması, kontrolü, muhafazası ve tasfiyesi) boyunca kurum tarafından belgenin sistematik ve idari olarak kontrolünün verimli, etkili ve ekonomik şekilde sağlanmasıdır (Kettunen ve Henttonen, 2010, s.43). Tanımdan da yola çıkacak

olursak, kurumsal her iş sürecinde üretilen/kullanılan belgenin yaşam döngüsü boyunca kurumsal iş süreçlerinin yürütülmesi ve denetlenmesi için üretilmesi ve saklanması gerekmektedir (Külcü ve Külcü Uzun, 2009, s.265).

Belgelerden farklı olarak elektronik ortamda üretilen elektronik belgeler oluşturuldukları elektronik sistem içerisinde tek başına yönetilememektedir. Bu nedenle kurumsal iş süreçlerinde üretilen elektronik belgelerin tüm işlem ve fonksiyonlarını içeren bütünsel bir sistem tarafından yönetilmesi ve denetlenmesi gerekmektedir. Bahsi geçen yönetim ve denetim işlevlerini elektronik belge yönetim sistemleri yerine getirir. Elektronik belge yönetimi (EBY), kurum tarafından hukuki iş ve işlemler yerine getirilirken ve hesap vermeye temel olacak biçimde, elektronik ortamda yönetilmelerinin sağlanması süreçlerinin bütünüdür. “Elektronik belge yönetim sistemi” de kurumsal iş süreçlerinde üretilen belgeler ve kurum dışından gelen belgelerin elektronik ortamda yönetilmesi, değerlendirme-ayıklama-imha, dağıtılması, arşivlenmesi, korunması, bilgiye erişim işlemlerinin yapılmasını sağlayan sistem olarak tanımlandığında, özellikle vurgu yapılan hususun, kurumların elektronik ortamda yönettikleri belgelerin “hukuki” niteliği olduğu söylenebilir.

EBYS, belgenin üretiminden, elektronik imza ile imzalanmasına, imhasına, arşivlenmesine kadar, belge ile ilgili tüm süreçlerin elektronik ortamda gerçekleştirilmesidir. Buradan yola çıkarak EBYS’lerin gerçekleştirildiği elektronik ortamın bir başka deyişle donanım ve yazılımın, elektronik belgelerin yönetilebilmesi için tek başına yeterli olmadığı anlaşılmaktadır.

Ayrıca belgeye ilişkin tüm süreçlerin elektronik ortamda yönetildiği EBYS’ler, teknik alt yapısı, iş akış ve işlem süreçleri, modülleri, sistem mimarisi ve diğer unsurları ile birlikte kurumsal sistemlerdir. EBYS’lerde yer alan unsurların,

kurumsal nitelik kazanabilmesi *kurumsallaştırmaya*, kurumsal niteliğin devam ettirilebilmesi de *kurumsallaştırma sürecine* bağlıdır.

Kurumsallaştırma, EBYS'leri oluşturan unsurları, kurumsal ihtiyaçlar ve istekler doğrultusunda kişilerden bağımsız hale getirerek standartlaştırmakta ve kuruma özgü hale getirmektedir. Kurumsallaştırma sürecinde ise, kurumsallaştırmada yapılan çalışmalar korunmakla birlikte kurum tarafından uzun vadeli oluşturulan plan, amaç ve hedef çerçevesinde yönetilen EBYS'lerin kalıcılığı ve sürdürülebilirliği sağlanmaktadır. Ayrıca kurumsallaştırma sürecinde, belge yönetimi ve arşiv disiplini ile teknolojideki gelişmelere göre EBYS'ler güncellenmektedir.

Çalışmamızın örnek uygulaması olan Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulaması, EBYS'leri içinde üniversitelerde kurumsallaştırılarak uygulanan ilk ve yegane örnek olduğu gibi, geliştirilen ya da geliştirilecek EBYS'lerine de rehberlik edebilecek bir uygulamadır.

Yukarıda yer alan konuları, belirtilen amaçlarla incelemeyi ve değerlendirmeyi hedefleyen çalışmanın, özellikle, EBYS'lerin nasıl kurumsallaşacağı ve sonrasında sürecin nasıl yönetileceğine ilişkin konulara ışık tutacak bir çalışma olmasından dolayı önem taşımaktadır.

1.3. Tezin Amacı

Tez'in amacı:

- Kurum ve kuruluşlarda EBYS'ye geçiş ve EBYS uygulamalarında izlemesi gereken yöntemleri belirlemektir.
- Kurumun ihtiyacını karşılayacak EBYS'ni oluşturmaya yönelik olarak kurumun kurumsallaştırma süreci ve süreçte izlenmesi gereken yol ve yöntemleri ortaya koymaktır.
- Kurumda EBYS uygulamasının başarısını ve sürekliliğini sağlayabilen kurumsallaştırma ve kurumsallaştırma süreci çerçevesinde yapılması gereken çalışmaları açıklamaktır.
- Türkiye'de e-Devlet çalışmaları kapsamında EBYS uygulamalarını doğrudan etkileyen ulusal/uluslararası standartları, hukuk kuralları (anayasa, kanun, tüzük, yönetmelik vd), ve ilgili diğer düzenlemeleri/uygulamaları incelemektir.
- “Elektronik belge yönetimi” çerçevesinde bir elektronik belge yönetimi yazılımında bulunması gereken özellikleri belirleyerek, örnek uygulama olarak incelenen Ankara Üniversitesi e-BEYAS projesi kapsamında geliştirilen “e-BEYAS Uygulaması”nın kurumsallaştırma çalışmalarının neler olduğunun irdelenmesidir.
- Araştırma sonuçları çerçevesinde EBYS uygulamasını kullanacak kurum ve kuruluşlar ile Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulamasına yönelik önerilerde bulunmaktır.

1.4. Tezin Problemi (Sorun) ve Alt Hipotezler

“Elektronik belge yönetim sistemi, karmaşık bir alan olmasının yanında bu alanın sistem yaklaşımı ile ele alınarak sistemi oluşturan öğelerin birbiri ile birlikte çalışması gerekmektedir. Sistemi oluşturan öğelerin başında da EBYS yazılımı gelmektedir” (TS 13298, 2009). Dolayısıyla, EBYS uygulamasında yazılım kurum için bir amaç olmamalı sadece kurumun gereksinimlerini karşılayacak ve uygulamayı tamamlayacak bir araç olmalıdır. Fakat EBYS yazılımı, ulusal ve uluslararası standartlara, belge yönetimi ve arşiv disiplinine göre kurumun gereksinimleri doğrultusunda tasarlanmalı ve geliştirilmelidir.

Kurumlar EBYS uygulamalarını kurarken sadece yazılıma odaklanmaktadır. Alınan yazılıma göre kurumun yönetim süreçleri değiştirilmektedir. Bu durum da EBYS uygulamalarının başarısızlıkla sonuçlanmasına neden olmaktadır. EBYS uygulamaları kurumun türü, yönetim ve yasal sistemi, yönetim uygulamalarının yapısı(doğası), idari sistem, ülkenin gelenekleri, ulusal belge yönetim alt yapısı ve ülkede belge yönetim etkinliklerinin gelişmişlik seviyesi gibi çeşitli değişkenleri içermelidir (Özdemirci, 2012, s.9).

EBYS'lere kurum kültürü kazandıracak “kurumsallaşma” ve sürdürülebilirliği sağlayacak “kurumsallaştırma süreci”, kurumların EBYS'ye geçiş aşamasında ve sonrasında büyük rol oynamaktadır. Bir başka deyişle EBYS'nin sürdürülebilirliği, kurumsallaşma sürecini tamamlamasına bağlıdır. Bundan dolayı kurumların EBYS'ye geçiş aşamasında yaşadığı en temel sorun elektronik belge yönetim sistemlerinin kurumsallaştırma süreçlerini tamamlayamamalarıdır (Bayram, Özdemirci ve Şen, 2012).

Nitekim Tez'in amacı doğrultusunda çalışmamızda ele aldığımız ana sorunu ise şöyle özetleyebiliriz: Kurumsallaştırılamayan/kurumsallaştırılmamış EBYS uygulamaları belge yönetimi ve arşiv disiplinine uygun olarak ulusal/uluslararası standartlar, hukuk kuralları (anayasa, kanun, tüzük, yönetmelik vd) ve ilgili diğer düzenlemeler/uygulamalar ile standart hale getirilerek yönetilmemekle beraber bu düzenlemeler tek başına yeterli olmamaktadır. Ayrıca kurumlar tarafından kurumsallaştırılamayan EBYS uygulamaları kurumsal gereksinimlere cevap verememesinden dolayı sürdürülebilirliğini sağlayamamakla birlikte istenilen başarıyı da gösterememektedir. EBYS'lerin kurumsal sistemlere dönüşerek "yapılandırılması" gerekmektedir. Bununla birlikte sistemlerin nasıl kurumsal sistemlere dönüşeceği sorusu akla gelmektedir. Çalışmada, belirtilen sorunun cevabı EBYS uygulamalarının kurumsallaştırılmasında aranmıştır.

Araştırma sorunu çerçevesinde alt hipotezler şunlardır:

- Kurumsallaştırma EBYS uygulamalarının kurumlarda yapılandırılmasını sağlar. Kurumsallaştırma süreci ile de EBYS uygulamalarının sürekliliği korunur.
- EBYS uygulamaları belge yönetimi ve arşiv disiplinine uygun olarak ulusal/uluslararası standartlar, hukuk kuralları (anayasa, kanun, tüzük, yönetmelik vd) ve ilgili diğer düzenlemeler/uygulamalar ile standart hale getirilerek yönetilmekle beraber bu düzenlemeler/uygulamalar tek başına yeterli değildir.
- EBYS uygulamasının başarısı kurumsallaştırma sürecinin başarısına bağlıdır.

- Kurumda belge yönetimi ve arşiv sistemi olmadan EBYS uygulaması kullanılamaz.

1.5. Yöntem

Yöntem başlığı altında “Araştırma Evreni ve Örneklem” ve “Veri Toplama Teknikleri” konuları üzerinde durulacaktır.

Araştırma evreni ve örneklem; çalışmanın konusu, amacı, araştırma problemi (sorun) ile belirtilen hipotezler doğrultusunda özel olarak Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulaması betimleme yöntemi ile ele alınmıştır. Betimleme yöntemi, *olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye açıklamaya, çalışır. Betimleme çalışmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedef alır* (Kaptan, 1998, s.50). Özel olarak belli bir projenin incelenmesi, değerlendirilmesi ve irdelenmesini amaçlayan bir çalışmada herhangi bir yöntemi ile tüm sorunların genel, kapsamlı ve tutarlı bir biçimde izlenmesi mümkün gözükmemektedir. Ayrıca çalışmanın bir bölümünde, BEYAS Koordinatörlüğü tarafından birim e-BEYAS sorumlularına uygulanan eğitim değerlendirme anketinin verilerinden de faydalanılmıştır. Tez'in amacı ile birlikte değerlendirildiğinde araştırma evrenini elektronik belge yönetimi ve arşivleme sistemleri ve Ankara Üniversitesi e-BEYAS projesi oluşturmuş ve örnekler buna

uygun olarak Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulamasını esas alan bir perspektifle sunulmuştur.

Spesifik olarak Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulamasını esas almamızın nedenlerinden bir kısmını vurgulamakta yarar görüyoruz. Bu nedenleri iki başlık altında toplamak mümkündür. Bunlardan ilki Ankara Üniversitesine özgü, ikincisi ise Üniversitelere (yükseköğretim kurumlarına) özgü niteliklerden kaynaklanmaktadır.

Ankara Üniversitesine özgü nitelikler yönünden:

- Cumhuriyetin ilk üniversitesi olması ve bundan dolayı köklü bir yapıya sahip olması,
- Dağınık bir yapıya sahip olması,
- Çok fazla sayıda birim-alt biriminin bulunması,
- Akademik ve idari personelinin çok olması,
- Elektronik belge yönetimi ve arşiv sistemi açısından,
- Karmaşık bir belge yönetimi ve arşiv sistemine sahip olması,
- Belge yönetimi ve arşiv sistemi projesinin yapılması ve projenin kurumsallaştırılarak uygulanması,
- e-BEYAS-M projesinin Ankara Üniversitesi'nde uygulanması,
- Yıllık belge üretim miktarının fazla olması,
- Elektronik belge yönetimi ve arşiv sistemlerinin temelini oluşturan belge yönetimi ve arşivleme sistemi çalışmalarının tamamlanmış olması,
- DETSİS de ilk teşkilat yapısını bildiren ve veri girişi yapan kurum olması ve diğer kurumlar tarafından örnek alınması,

Üniversitelere (yükseköğretim kurumlarına) özgü nitelikler yönünden:

- Üniversiteler diğer kamu kurum ve kuruluşlarının iş akış ve işlem süreçlerine göre çok farklılık göstermesi,
- Üst düzey yöneticilerin akademik personel olmasından dolayı sıklıkla üst düzey yöneticilerin değişmesi ve bu değişikliğin iş akış ve işlem süreçlerine yansması,
- Üniversitelerin gelişmeye ve yeniliğe açık olmaları,
- Teşkilat yapıları ve hiyerarşinin farklı ve değişken yapıda olması,

Veri toplama teknikleri, çalışmada kullanılacak veriler esas itibariyle Ankara Üniversitesi ve TÜRKSAT A.Ş. tarafından imzalanan İşbirliği Protokolü, Sözleşme ve eki Teknik Şartname¹, Rektörlük e-BEYAS Sorumlularına uygulanan e-BEYAS Test Uygulama Değerlendirme Anketi, benim de görev aldığım e-BEYAS projesine² ilişkin raporlar ve proje metni, Ankara Üniversitesi için projeler kapsamında geliştirilen ve kabul edilen yönergeler vasıtasıyla elde edilecektir.

¹ Ankara Üniversitesi Rektörlüğü ile TÜRKSAT Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. arasında “Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemi (e-BEYAS)” uygulamasına geçiş için “İşbirliği Protokolü” (09.12.2011) ile “Sözleşme” (15.02.2012) ve eki “Teknik Şartname” imzalanmıştır.

²Üniversiteler İçin Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi Gelistirme Projesi (BEYAS) -TÜBİTAK-SOBAG- Proje No:107K195- 2007-2009- Destekleyen Kurumlar: TÜBİTAK, Ankara Üniversitesi Rektörlüğü, Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü-Proje Yöneticisi: Prof.Dr. Fahrettin Özdemirci- Araştırmacılar: Mehmet Torunlar, Selvet Saraç.

-Üniversitelerde Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemine Geçiş Süreci Modellemesi (e-BEYAS-M) Projesi- TÜBİTAK-SOBAG-Proje No:110K592-Nisan 2011-Ekim 2012-Destekleyen Kurumlar: TÜBİTAK, Ankara Üniversitesi Rektörlüğü, Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü-Proje Yöneticisi: Prof.Dr. Fahrettin Özdemirci-Araştırmacılar: Prof. Dr. S. Özlem Bayram, Mehmet Torunlar, Selvet Saraç-Bursiyer Araştırmacılar: Bahattin Yalçınkaya ve Zeynep Şen Akdoğan.

-Ankara Üniversitesi e-BEYAS Uygulama Projesi-Aralık 2011-Aralık 2013. Proje Yürütücüsü Birimler: Ankara Üniversitesi BEYAS Koordinatörlüğü, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve TÜRKSAT A.Ş.- Proje Yöneticisi: Prof.

1.6. Tezin Düzeni

Tez dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde çalışmanın konusu belirtilerek araştırma problemi (sorun) ile soruna ilişkin hipotezler çerçevesinde çalışmanın yapılma amacı ve yöntem (araştırma evreni ve örneklem, veri toplama teknikleri) açıklanarak, araştırmanın önemi vurgulanmıştır.

İkinci bölümde, belge yönetimi, elektronik belge, elektronik belge yönetimi ve arşivleme kavramlarından yola çıkılarak EBYS'lerinde, e-arşivlemenin nasıl olması gerektiği ifade edilmiştir. E-devlet çalışmaları kapsamında EBYS ile ilgili hukuk kuralları, standartlar, düzenlemeler/uygulamalar irdelenmiş ve EBYS'lerin temel gereksinimleri belirtilmiştir. Ayrıca kurumsallaşma ve kurumsallaştırma sürecinin ayrıntıları ele alınmış ve EBYS'lerin kurumsallaştırma ve kurumsallaştırma süreci açıklanmıştır.

Üçüncü bölümde, örnek çalışma olarak ele alınan Ankara Üniversitesi'nin elektronik belge yönetimi alanında yapmış olduğu e-BEYAS projesi ve öncesinde tamamlanan BEYAS projesi incelenmiştir. Bu kapsamda e-BEYAS projesi

Dr. Fahrettin Özdemirci- Araştırmacılar: Prof. Dr. Özlem Bayram, Uzm. Zeynep Şen Akdoğan, Uzm. M. Altay Ünal, Gonca Sözen, Ahmet Cengiz, Mehmet Ali Öksüz, Muhittin Altınkaya, Banu Demirel, Barış Okumuş.

-Ankara Üniversitesi Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemi (e-BEYAS) Uygulaması Teknik Altyapı Projesi-BAP Proje No: 12Y5358002-Nisan 2012- Nisan 2014. Proje Yöneticisi: Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci- Araştırmacılar: Prof. Dr. Özlem Bayram, Uzm. Zeynep Şen Akdoğan, Uzm. M. Altay Ünal, M. Ali Öksüz, Gonca Sözen, Barış Okumuş.

-Ankara Üniversitesi Felaket Kurtarma Merkezi (FKM) Modellemesi Teknik Altyapı Projesi -BAP Proje No: 13A5358001-Aralık 2013- Aralık 2016. Proje Yöneticisi: Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci- Araştırmacılar: Prof. Dr. Özlem Bayram, Uzm. Zeynep Şen Akdoğan, Uzm. M. Altay Ünal, Barış Okumuş M. Ali Öksüz, Muhittin Altınkaya, Hakan Tolga Subaşı, Abdullah Genç, Emre Akbaş.

-Ankara Üniversitesi Felaket Kurtarma Merkezi (FKM) Modellemesi Teknik Altyapı Projesi -BAP Proje No: 13A5358001-Aralık 2013- Aralık 2016. Proje Yöneticisi: Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci- Araştırmacılar: Prof. Dr. Özlem Bayram, Uzm. M. Altay Ünal, Uzm. Zeynep Şen Akdoğan, Barış Okumuş M. Ali Öksüz, Muhittin Altınkaya, Hakan Tolga Subaşı, Abdullah Genç, Emre Akbaş.

sonucunda geliştirilen e-BEYAS uygulama yazılımı ve yazılımın bileşenleri incelenerek, proje süresince yapılan tüm çalışmalar ele alınmıştır

Dördüncü ve son bölümde, EBYS uygulamasını kullanacak kurum ve kuruluşlara ve e-BEYAS uygulamasına öneriler ile araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

2.BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE ARŞİVLEME SİSTEMLERİNİN KURUMSALLAŞMASI

2.1. Belge Yönetimi

Ülkemizde geliştirilen elektronik belge yönetim sistemlerinde referans alınan TS 13298 Elektronik Belge Yönetim Standardı, "belge"yi, “herhangi bir bireysel veya kurumsal fonksiyonun yerine getirilmesi için alınmış ya da fonksiyonun sonucunda üretilmiş içerik, ilişki ve formatı ile ait olduğu fonksiyon için delil teşkil eden kayıtlı bilgi” şeklinde tanımlamaktadır (TS 13298, 2009). Bir başka tanıma göre, belgeler, "diğer bilgi formlarına nazaran kendine özgü nitelikleri bulunan bilgi alt kümeleri"dir (Borglund ve Öberg, 2006, s.13). Keza, belge “kurumların veya bireylerin iş ilişkilerini yürütebilmek veya yasal yükümlölüklerini yerine getirebilmek için ürettikleri, aldıkları ve delil olarak korudukları, üzerine bilgi kayıtlı her türlü fiziksel ortam”dır (Özdemirci, Torunlar, Saraç, 2009, s.354).

Yukarıda yapılan tanımlardan yola çıkacak olursak delil teşkil eden kayıtlı bilgi olan belgenin, kendine özgü niteliğinin bozulmaması için, tüm unsurlarının bir bütün halinde korunup, saklanması ve değıştirilemez olması gerekmektedir. Buna ek olarak belge, "sıradan bir bilgiden fazlasıdır, güvenilir ve resmi olduğuna inanılır, delil değeri taşır ve hesap sorulabilirliği destekler" (Öberg ve Borglund, 2006, ss.55-56).

Kurumsal iş süreçlerinde de üretilen belgeler, kurumun hukuk kuralları çerçevesinde iş ve işlem yaptığıının en büyük kanıtı olmasından dolayı kurumun hafızasını oluşturur. Nitekim belge, kurumun kuruluşundan bugüne kadar yaptığı tüm faaliyet ve işlemleri içermesinden dolayı da en önemli kurumsal bilgi kaynağıdır. Kurumda üretilen her belge kurumun hayat hikayesinin tüm aşamalarının delilidir. Bu nedenle de kurumun geçmişine, yaşamına ve hatta geleceğine ışık tutar (Özdemirci,1996, s.90).

"Belge"nin nitelikleri şöyle sıralanabilir: (a) belirli bir şekil, başka bir deyişle form, (b) sonradan değiştirilemez bir içerik, (c) diğer belgeler ile açıkça bağlantılı olma, (d) belirlenebilir bir idari bağlam, (e) yetkili bir merci (belgeyi düzenleyen kişi), muhatap (belgenin yöneltildiği, hitap ettiği kişi) ve bir imza sahibi (belgedeki yazıyı belirleyen kişi) (f) belgenin tespit ettiği eylem. Belgelerin taşıdığı bazı içsel ve dışsal nitelikler, belgelerin taklit edilemez, resmi, güvenilir ve tamam olmasını sağlar. Söz konusu niteliklerin bir bölümü imza sahibi, başlık, alıcı, tarih, sayı, tasnif ve elde bulundurma bölümleri, belirli yazı tipi veya dil, mühür ve imza, yazıyı kaleme alanın üslubudur. Tüm bu unsurlar belgenin kimliğini oluşturur (Dikopoulou ve Mihiotis, 2012, s.125).

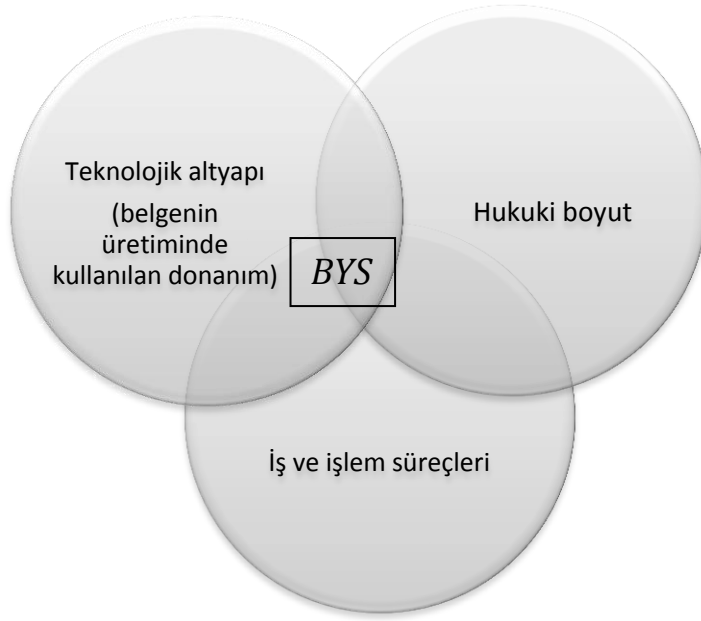
TS ISO 15489-1 Bilgi ve Dokümantasyon - Belge Yönetimi Bölüm 1: Genel standardında belge yönetimi, “belgelerin verimli ve sistematik bir şekilde üretilmesi, alınması, korunması, kullanımı ve tasfiyesi ile kurumsal aktivitelere ait bilgi ve delillerin belgelerle kayıt altına alınmasından sorumlu yönetim disiplindir.” (TS ISO 15489-1, 2007, s.3) şeklinde tanımlanmıştır.

Belge yönetimi, belgenin üretimiyle başlayan ve yaşam evresi boyunca devam eden bir süreçle ilişkin tüm işlemleri kontrol etmeyi amaçlayan sürecin

yönetimidir (Özdemirci, 2004). Bu kapsamda belge yönetimi bir olay değil, bir süreçtir. Öte yandan, belge yönetimi, bir dönem için uygulanacak ve sonradan rafa kaldırılacak bir proje de olamaz. Belge yönetimi bir kurumun kurumsal ilkesidir, uygulanmalı ve kurumun günlük işleyişine dahil olmalıdır (Charmaine, 2006, s.50). Ayrıca belge yönetimi bir kurumun belgelerinin oluşturulması, saklanması, sağlanması ve kullanılmasına ilişkin sistem ve usulleri inceler (Webster, Hare ve McLeod, 1999, s.284).

Belge yönetiminin amacı, belgenin oluşturulmasını ve kurumlardaki kullanımını baştan sona idare etmektir. Denilebilir ki belge yönetimi, iş ve işlem süreçleri için politika oluşturma, sorumlulukları belirleme, kılavuz hazırlama, hizmet sunma, sistem tasarımı anlamına gelir. Belge yönetimi kurumsal işlev ve süreçlerin ayrılmaz bir parçası olduğundan, uygulayıcıları kurumsal belleği canlı tutmak amacıyla, kurum içinde belirli makamlarda faaliyet gösterir (Makinen, 2013, s. 384). Belge yönetiminin amacı, kurumun faaliyetleri sonucu üretilen tüm belgeleri, üretim aşamasından itibaren ele alarak belirlenmiş ölçütler çerçevesinde değerlendirmek, düzenlemek istenildiğinde hizmete sunmak için sürekli olarak kullanıma hazır bulundurmaktır (Özdemirci, 2001, s.184).

Şekil 1, belge yönetiminin aşağıdaki üç farklı grup ve boyutun işlevsel açıdan birleştiğini gösterir: (i) bilginin işlenmesi, korunması ve saklanması için en temel unsur olan teknolojik altyapı; (ii) kurumsal şeffaflığın ve hesap verilebilirliğin sağlanabilmesini konu edinen hukuki boyut; (iii) iş ve işlemlerin yürütülebilmesi, gerçekleştirilebilmesi için rehberlik edici özellik (Cabero, Martin-Pozuelo ve Zazo, 2011, ss. 104-105).



Şekil 1. Belge yönetimi gereksinimlerinin birleşmesi

Belge yönetimini oluşturan teknolojik altyapının, hukuki boyutun, iş ve işlem süreçlerinin, kurumda üretilen belgenin etkin yönetimi, kullanımı ve erişimi için kurumsal yapı ve gereksinimlere göre şekillenmesi gerekmektedir. Özellikle belgenin sürekliliği açısından teknolojik alt yapı bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere göre yenilenmeli ve hukuki boyutta ise genel hukuk kuralları takip edilmeli ve uygulanmalıdır.

Günümüzde, belge yönetimi planlaması giderek artan bir biçimde, kurumsal süreçlerin geliştirilmesi ile ilişkilendirilmekte ve yeni bilişim teknolojilerinin getirdiği ihtiyaçların yarattığı sorunlarla başa çıkabilmek için geliştirilen stratejilerle uyumlu hale getirilmeye çalışılmaktadır (Makinen, 2013, s. 384).

2.2. Elektronik Belge

Elektronik belge “*çeşitli bilgisayar ve taşınabilir elektronik araçlar gibi bilgi ve iletişim teknolojileriyle oluşturulan, herhangi bir kurum ve/veya kişiden bir kurum ve/veya kişiye aktarılan veya aynı ortamlarda saklanan her türlü yazılı, sesli ve görüntülü kaydedilmiş bilgi*” (Özdemirci, Torunlar ve Saraç, 2009, s.357) olarak tanımlanmaktadır. Bir başka yaklaşıma göre, elektronik belge, “bir formda, (i) işlenmesi ve görülebilmesi için bilgisayar veya bir başka makineye ihtiyaç duyan ve (ii) hukuken veya ait olduğu iş gereği tanımlanan belge kavramını karşılayan, kayıtlı bilgi”dir (Smallwood, 2012, s.242). Her iki tanımda yer alan birtakım ortak unsurlar bir araya getirilecek olursa, e-belge, kısaca, e-imza ile imzalanarak hukuken kanıt ve delil oluşturabilen ve sadece elektronik ortamda bir yazılım tarafından üretilen, kullanılan, erişilen, dosyalanan belgedir.

TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardında e-belgelerin özellikleri şu şekilde sıralanmıştır (TS 13298, 2009, ss.19-23):

- Tanımlanabilirlik
- Bütünlük
- Onay ve Kayıt Bilgisi
- Yapısal Özellikler
- Üretim Sorumluluğu ve Mülkiyet Hakları
- Teknolojik Özellikler

E-belgeler, elde bulundurulmalarına ihtiyaç duyulduğu sürece belgelerin depolanması, aranması, elde edilmesi ve kullanılmasına imkan sağlayacak

sistemlerin geliştirilmesi sorununu beraberinde getirmektedir (David, 2004, s.437). Bununla birlikte, e-belgelerin yukarıda sıralanan özellikleri korunarak sistemler geliştirilmelidir.

2.3. Elektronik Belge Yönetim Sistemi

Avustralya Ulusal Arşivi, EBYS'yi şöyle tanımlar: “Elektronik ortamda yaratılan ve iş ve işlem süreçlerinde delil niteliği taşıyan belgelerin oluşturulmasını, kullanımını, bakımını ve tasfiye sürecini yönetme amacıyla kullanılan otomatik sistem. Bu sistemler, delil özelliklerini desteklemek amacıyla, söz konusu belgeler arasında bağlama uygun bilgi ve bağlantıların bulunmasını sağlar” (NAA, 2014).

EBYS'ler, belgelerin, ilgili kurumun arşiv prensiplerine uygun olarak herhangi bir formatta saklanmasını ve yönetilmesini sağlayan bilgi sistemleridir. Söz konusu sistemler, belgelerin oluşturulduğu tarihten itibaren yönetilmesi amacıyla tasarlanabileceği gibi tasfiye edilmesi gereken tarihe, imha edildikleri veya sürekli muhafaza altına alındıkları güne kadar saklanma amacıyla da tasarlanabilir (Gunnlaugsdottir, 2008, s.293).

EBYS, herhangi bir iletişim aracı üzerinden oluşturulan belgelerin yönetilmesini sağlayan elektronik sistem olarak da anlaşılabilir. Yazılı belgelerin belge merkezinde veya kayıt sicilinde yönetilmesini sağlayan elektronik sistem, EBYS'nin varlığına işaret eder. EBYS, bilgisayar ortamında oluşturulan elektronik belgelerin yönetimi amacına yönelik sistem de olabilir. Açıkçası, yararlarının belirlenip ölçülebilmesi için anlamların, başka deyişle tanımların bir ölçüde

standardizasyonunun sağlanması gerekmektedir (Johnston ve Bowen, 2005, s.132).

E-belgeler oluşturuldukları elektronik sistem içinde tek başlarına yönetilemez. Kurumların iş süreçlerinde oluşan e-belgelerin, bir üst yönetim sistemi başka bir anlatımla EBYS'ler tarafından yönetilmesi, denetlenmesi, kontrol edilmesi gerekir. EBYS, kurumsal iş süreçlerinde üretilen belgeler ve kurum dışından gelen belgelerin elektronik ortamda yönetilmesi, tasfiyesi, dağıtılması, arşivlenmesi, korunması ve bilgi erişim işlemlerinin yapılmasını sağlayan sistemdir.

EBY diğer dokümanların dışında, hukuki geçerlilikleri olan elektronik belge ve bilgilerin yönetilmesi sürecidir. EBYS, belgenin üretiminden, elektronik imza ile imzalanmasına, imhasına, arşivlenmesine kadar, belge ile ilgili tüm süreçlerin elektronik ortamda yapıldığı sistemdir.

EBYS uygulamalarını daha iyi kavramak için elektronik doküman yönetim sistemlerini (EDYS) de incelemek gerekmektedir. Literatürde zaman zaman birbiri yerine kullanılan EDYS uygulamaları, EBYS uygulamalarından farklılık göstermektedir. EDYS, bir dokümanın elektronik kopyasının, unsurlarının ve özelliklerinin birlikte tutulduğu sistemdir (Richard, Rahman ve Thomas, 1999, s.373).

EDYS, olağan anlamında, elektronik formattaki dokümanların oluşturulmasını, alınmasını, organizasyonunu, saklanmasını, elde edilmesini, değiştirilmesini ve kontrollü biçimde el değiştirmesini kolaylaştıran bilgisayar temelli bir sistemdir. Buna ek olarak EDYS, aşağıdaki asgari unsurları içermelidir:

- Elektronik dokümanların tutulduğu bir saklama tesisi;
- Saklama bölgesine dokümanların aktarımını düzenleyen bir veya birkaç metot;

- Saklama bölgesinde dokümanları tespit etmeye ve aynı bölgeden doküman elde etmeye yönelik metot (Raynes, 2002, ss.303-304).

EDYS'lerin işlevleri, belirli dokümanların kayıt altına alınıp arşivlenmesinden belirli tipte dokümanların durumu ve el değiştirmesini yönetmeye yarayan daha gelişmiş özelliklere sahip sistemlere kadar değişebilir (Finch, Flagan ve Marsh, 1996, s.314).

Sprehe, (Sprehe, 2004, s.58) EBYS ve EDYS arasındaki ilişkiyi şu şekilde belirtmiştir: EDYS'lerin işlevleri ile EBYS'lerin gereksinimlerinin birleştirilmesi elektronik bilginin yeniden kullanımına imkan verdiği gibi elektronik belgelerin bütünlüğünü ve muhafaza edilmesini sağlar.

Her iki uygulamayı (EDYS ve EBYS) birbirinden ayıran en önemli husus e-belgelerin hukuki geçerliliğidir. EBYS uygulamalarında yer alan e-belgelerin hukuki geçerliliğinin olması zorunludur. Oysa EDYS uygulamalarında böyle bir zorunluluk bulunmamaktadır.

EBYS ile EDYS'nin ortak noktası her iki uygulamanın da kuruma göre oluşturulmasıdır. EDYS uygulaması, bir kurumun üstlendiği işlevlerin ve hakim kurum kültürü üzerinde büyük etkiye sahip olabileceği gibi her ikisini değiştirebilir veya dönüştürülebilir (Jones, 2012, s.398).

Sprague (1995, ss.29-49), Meier ve Spragu (1996, ss.53-61), EDYS için kurumsal performansı destekleyen üç farklı yarar veya değer kategorisini şöyle sıralar:

1. Çoğu zaman bir kurumdaki farklı makamlar arasında, belirli bir formdaki mesajın iletimi ve yayılması,
2. İş ve işlem süreçlerine ilişkin araçları desteklemek,

3. Kurumun kolektif hafızasının yönetimi ve kullanılmasıdır.

Bununla beraber, en önemli değeri, belki de, doküman yönetimini yazılı dokümanların yönetiminden daha etkin kılmasıdır (Aktaran Borglund ve Sundqvist, 2007, s.32).

EBYS, her ne kadar fiziksel belgelerin yönetimi için de kullanılabilirse de, öncelikle, elektronik belgelerin yönetimine ilişkin bir uygulamadır. Burada vurgulanan husus, EBYS’de, elektronik belgelerin yönetimidir. Belge yönetimi karmaşık bir iştir, geniş yelpazeye yayılan bir işlevsellik gerektirir, iş ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir, hepsinden önemlisi en iyi biçimde uygulanmalıdır. *Olağan şekilde, her ne kadar işletim sistemi yazılımlarına ve diğer uygulamalara artan bir biçimde belge yönetimi işlevleri eklense de, biraz önce sayılan gereksinimleri karşılama amacıyla oluşturulan bir sistem (EBYS), özel yazılıma ihtiyaç duyar. Özel yazılım, tek bir programdan oluşabileceği gibi birbiriyle entegre birden fazla program, kullanıcısı tarafından özel olarak tasarlanan bir yazılım veya bütün bunların kombinasyonundan da oluşabilir. Tüm belirtilen olgularda tamamlayıcı kılavuzlara ve yönetim prensiplerine ihtiyaç duyulacaktır. EBYS'lerin doğası kurumdan kuruma değişecektir. Bu özellik, somut EBYS çözümleri ile ilgili herhangi bir önyargıda bulunulmasını imkansız kılmaktadır. Kullanıcılar, kendi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla EBYS'lerin işlevlerinin nasıl hayata geçirileceğini belirlemelidir (Moreq 2, 2008, s.10).*

Ayrıca, EBYS’lerin dinamik yapıda ve kullanıcı dostu olması gerekmektedir. "Kullanıcı dostu" kavramı, çalışanların, sınırlı bilgisayar kullanma seviyeleri de dikkate alınarak, yeni iş ve işlem süreçlerini öğrenme, bunlara uyum sağlama ve sistemi düzgün bir biçimde kullanabilmeleri şeklinde anlaşılmalıdır. EBYS'lerin

belgelerin dosyalanması veya kaydı, saklanması, araştırılması, erişimi, belge ve bilgilerin dağıtımı v.b. iş ve işlem süreçleri dikkate alındığında kullanıcı dostu olmaları gerekmektedir (Gunnlaugsdottir, 2009, s.55).

EBYS'nin kullanıcı dostu bir sistem olduğu kullanıcılara verilecek farkındalık eğitimlerinde belirtilmelidir. Farkındalık eğitimlerinin yanında EBYS'de eğitim uygulamalı olarak teorik ve genel prensipler şeklinde verilmelidir. Eğitimlerde personele sistemin çalışma şekli, avantajları, dezavantajları, kurumu ve kendisi için sağlayacağı yararları v.d konularda bilgi aktarılmalıdır. Cook arşiv otomasyonu için eğitimi idareciler, uzmanlar ve destek personeli düzeyinde tanımlamıştır (Cook, 1992, s.17):

- İdareciler düzeyi, faaliyet halindeki sistemi planlayacak ve denetleyecek olan idarecilerin, sistem analizi ile kurumun verdiği hizmetin ihtiyaçlarını analiz edebilmeli ve amaçlarını tanımlamalıdır. Kurumun verdiği hizmetin ihtiyaçları ile sistemin imkanlarını karşılaştırabilmeli ve sistemin nasıl kullanıldığını anlayabilmelidir. Diğer kurumların sistemleri hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Sistemin değişmesi halinde meydana gelebilecek sonuçları tahmin etmelidir.
- Uzman düzeyi, uzmanlar, birimlerinde kullanılan sistemler bakımından idarecilerin kapasitesiyle çalışmalı fakat stratejik planlamayla ilgilenmemelidirler. Sistemin prensipleri hakkında derinlemesine bilgi sahibi olmalı ve bu bilgilerini kendi çalışmalarına uygulayabilmelidirler. Bir de sistemin mekanik çalışması ile ilgili bazı becerilere sahip olmaları gerekir.
- Destek personel düzeyi, destek personeli, temel olarak verinin işlenmesiyle, veri çıktısının alınmasıyla, veri giriş cihazlarının kullanımıyla ve cihazların

alışmasıyla ilgili gerekli komutları bilmelidirler.

EBYS'lerin kullanıcı dostu, yazılımının özel ve kuruma özgü olmasının yanında EBYS uygulamaları, aşağıda sıralanan unsurları da gerektirmektedir (Özdemirci, 2010):

- Entegre ve kapsamlı yaklaşımları,
- Üst yönetim desteğini,
- Yerli ve özgün yazılımlar, veritabanları, donanımı sağlamanın yanında teknik alt yapının sürekli güncellenmesini,
- Mevzuat ve standartlara uyulmasını,
- E-İmza sertifikasyon işlemlerini ve bu işlemlerin sürekliliğini,
- Kayıt tutma, belgeyi dosyalama, saklama-imha ve erişilebilirliği sürdürmeye ilişkin sistemin tanımlanmasını,
- Belge işlemlerine ilişkin politikalar, prosedürler ve kılavuzlar hazırlanmasını ve uygulamaya konmasını,
- Bu sistem üzerinde işlem yapacak bilgi-beceriye sahip personeli,
- Rol ve sorumlulukların belirlenmesini ve personel yetki tanımlarının yapılmasını,
- Kurumsal kültür yaratılmasını,

EBYS uygulamalarına ilişkin gereklilikler kurumsal yapı, tercihler, gereklilikler ve ihtiyaçlar içerisinde yapılandırılarak EBYS uygulaması tasarlamalı ve yönetilmelidir.

2.4. Elektronik Arşivleme

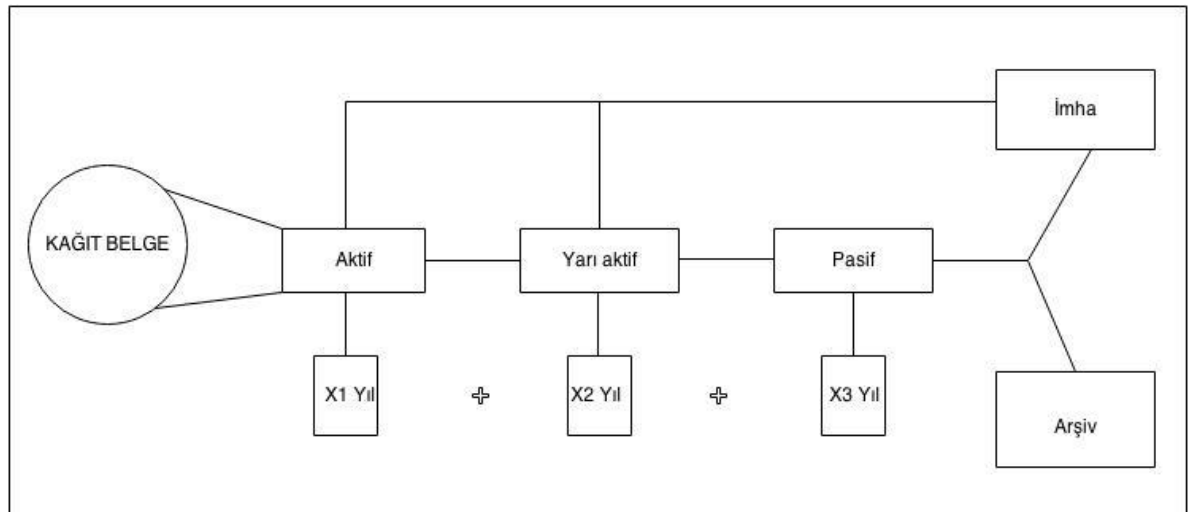
ISO 18492 Elektronik Doküman Tabanlı Bilgilerin Uzun Süreli Korunması (long-term preservation of electronic document-based information) Standardında, "elektronik arşivleme (electronic archiving)", *"elektronik bilginin, kayba, değiştirilmeye veya bozulmaya karşı korunduğu bir bağımsız bir fiziksel veya rasyonel mekanda saklanması"* olarak tanımlanmıştır (ISO 18492, 2005).

EBY, elektronik belgelerin takip edilmesine ve muhafazasına yardımcı olmak üzere meydana getirilmiş bir bilgisayar program setidir. Belge yönetimine göre, EBY elektronik belgelerin oluşturulmalarından son düzenlemesine kadar ki yaşam döngüsünün kontrolü şekilde yönetilmesini kolaylaştırır. Belgenin yaşam döngüsü hayati bir süreçtir (Abuzawayda, Yusof ve Aziz, 2013, s.347).

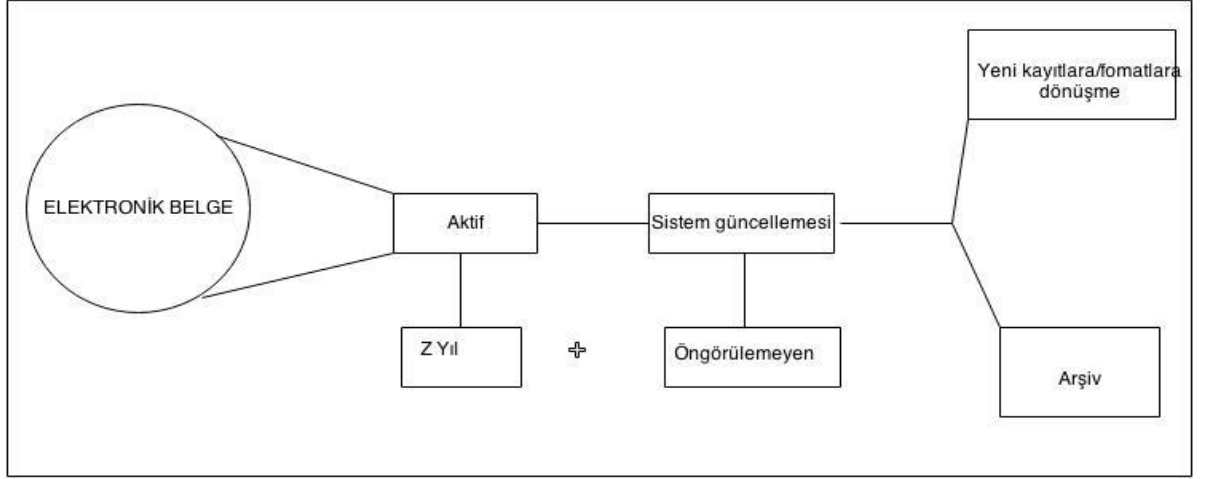
Belge yönetimi, sıklıkla, herhangi bir formata sahip tüm belgelerle ilgili sorumlulukların, söz konusu belgelerin planlanma ve oluşturulmalarından nihai olarak imha edilmeleri değin süren yaşam döngüleri boyunca belirlenmesi olarak tanımlanır. Belge yönetiminin yaşam döngüsü modeli, aktif (etkin) belgeler için iki nihai seçenek sunar: imha etmek veya arşive gönderilmek. Bu algı, belgeler arşive gönderildiğinde farklı bir yaşama başladığından oldukça yanıltıcıdır. Belge yönetiminde, hemen yukarıda değinilen iki seçenek birbiriyle eş anlamlı olarak algılanmıştır. Her ikisi de belge yönetimi ile ilgili sorumlulukların sona erdiğini gösterir (Myburg, 2005, s.26).

Belge yönetimi disiplini, belgenin, sanki canlıymış gibi değişik evreleri olan bir yaşam döngüsüne sahip olduğunu kabul etmektedir. Bu bağlamda, belgelerin "yaşam döngüsü", *"belgelerin bir kurumda üretilmelerinden bir arşiv kurumuna"*

devredilmek amacıyla yeniden düzenlemelerine kadar olan süreç" olarak adlandırılmaktadır (Özdemirci ve Odabaş, 2005, s.13). Yazılı (başka bir deyişle, kağıt) belgeler için tanımlanmış olan bu süreç, belgelerin "elektronik" ortamda üretilip yönetilmesiyle değişikliğe uğramıştır. Bu kapsamda kağıt belgelerden farklı olarak elektronik belgeler, bulundukları yazılım ve donanımlara donanım ve yazılımların gelişimine ve güncellenmesine bağlı olarak devamlılıklarını sağlamaktadırlar. Elektronik belgelerin "yaşam döngüsü" kağıt belgelerin "yaşam döngüsü"nden farklıdır. Bu farklılığın temel nedeni, elektronik belgelerin bulundukları sistemlerin teknolojiye bağlı olarak devamlılıklarını sağlamalarıdır. Yusof ve Chell, kağıt belgelerin ve elektronik belgelerin yaşam döngülerini, aşağıya da aktarılan, Şekil 2 ve Şekil 3'te göstermiştir (Yusof ve Chell, 2000, s.138).



Şekil 2. Kağıt belgelerin yaşam döngüsü



Şekil 3. Elektronik belgelerin yaşam döngüsü

Elektronik belgelerin arşivlenmesinde öncelikle dikkate alınması gereken hususları şöyle sıralamaktadır (Aydın ve Özdemirci, 2011, s.110):

- Depolanan materyal: Ne tür materyalin arşivleneceğinin, yani materyalin hangi formatta olacağının belirlenmesi (veri, grafik, video gibi formatlardan hangilerini içereceği),
- Ne kadar süreyle saklanacağı ve ne kadar süreyle kullanım ihtiyacı olacağı: Elektronik belgenin ne kadar süreyle saklanacağının ve kullanım ihtiyacının ne kadar süreceğinin belirlenmesi (buna göre arşivleme ortamlarının belirlenmesi),
- Ne tür kullanımın olacağı: Kullanıcıların belgeye ne şekilde ulaşacağının tespiti (çevrimiçi ya da tam metin erişim ve iletim gibi),
- Belge, yaşam döngüsünün hangi aşamasında dijital olacak: Elektronik ortamda üretilmeyen belgenin yaşam döngüsünün hangi aşamasında dijital olacağının tespiti,
- Uzun dönem saklama kriterleri nelerdir: Hız, fiyat, kapasite, kolay

taşınabilirlik ve süreklilik gibi uzun dönem saklama kriterlerinin belirlenip, buna dönük gerekliliklerin yerine getirilmesi.

Elektronik arşivleme (e-Arşivleme), e-belgeler için EBYS sürecinden sonraki aşamadır. E-belgeler, EBYS yazılımında klasörlere tanımlanan saklama sürelerine göre elektronik ortamda arşivlenmektedir. E-Arşivlemede e-belgelerin bütünlüğü korunarak muhafaza edilmesi gerekmektedir. E-Arşivleme şu aşamalardan oluşmaktadır:

1.aşama: Tasfiye, elektronik belgenin değerlendirme-ayıklama-imha işlemlerini içermektedir. E-belgelerin bu işlemleri tamamlandıktan sonra, kurumda saklanması gereken e-belgelere karar verilir.

2.aşama: Karar verme, tasfiye işleminden sonra araştırmaya açılacak ve/veya kurum içinde erişime açılacak belgeler ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'ne gönderilmesi gereken belgeler seçilir. Araştırmaya açılacak e-belgelere erişim uçları belirlenirken EBYS yazılımında üretilirken tanımlanmış üst verilerden farklı üst veriler tanımlanmalıdır. Ayrıca bu e-belgelerin hangi araştırmacılara açılacağına karar verilmelidir. Bazı e-belgelerin belirli süre saklanıp sonra araştırmaya açılabilir. Bu tür e-belgeler varsa bu belgelerin ne kadar süre sonra araştırmaya açılacağı belirlenmelidir. Kurum içinde erişime açılacak e-belgelerde ise, ne kadar süre sonra, hangi personelin ve/veya hangi birimin erişeceği saptanmalıdır.

E-Arşivleme, EBYS yazılımlarında farklı bir modül ya da EBYS yazılımı ile bağlantılı ayrı bir yazılım olarak da geliştirilebilir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta arşivlemenin bağımsız bir veritabanında oluşturulmasıdır. EBYS ile aynı veritabanından oluşturulması durumunda veri yığılmasına ve sistemin yavaş çalışmasına neden olabilir.

EBYS yazılımlarında e-arşivleme göz ardı edilmektedir. EBYS yazılımları EBYS sürecini göz önüne alarak yazılımlarını geliştirmektedirler. Birçok EBYS yazılımı satan firmanın e-arşivleme modülü bulunmamaktadır. Oysa e-arşivleme EBYS yazılımlarının en önemli ve vazgeçilmez parçasıdır. E-arşivleme, EBY sürecinde üretilen belgelerin arşivlendiği modüldür. Bu modülün olmaması e-belgelerin arşivlenmemesine ve kısa bir zaman içinde EBYS'nin e-belgeleri yönetilememesine yol açacaktır.

E-devlet çalışmaları kapsamına alınan e-arşivleme ile ilgili tıpkı EBYS'de olduğu gibi standart ve uygulamalar geliştirilmelidir.

2.5. Türkiye’de E-Devlet Çalışmaları ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi

E-Devlet, *“devletin tüm bürokratik, ekonomik ve hukuksal işlemlerini bilgisayar aracılığıyla iletişim aracılığıyla iletişim ağları üzerinden doğrudan yapabilmesini sağlayan, vatandaşların devlete karşı görevlerini güvenle yürütebildikleri ve istedikleri hizmetlerden yararlandıkları, zaman ve mekan kavramlarını ortadan kaldıran elektronik bir yapıdır”* (Efendioğlu ve Sezgin, 2007, s.220). Carter ve Belanger ise, e-devleti, vatandaşlara, çalışanlara, işverenlere, işletmelere ve kurumlara sağlanan kamu hizmetlerinde verimliliğin sağlanması ve artırılması amacıyla bilişim teknolojisinin kullanımı şeklinde tanımlamaktadır. (Carter ve Belanger, 2005, s.5). Başka bir ifadeyle, e-devlet, teknolojinin, kamu hizmetlerinin vatandaşlar, ticaret kesimi ve çalışanların yararını artırmak üzere kamu hizmetlerini yerine getirmek ve bu hizmetlere erişimi kolaylaştırmak amacıyla

kullanımıdır (Silcock, 2011, s. 88). Bu bağlamda, e-devletin, birçok ülkede, devlete ait bilgi ve kaynakların, farklı idari düzeylerde, vatandaşa etkili ve verimli bir şekilde sağlama potansiyeline sahip olan, kabul görmüş bir idari faaliyet olduğu ileri sürülmüştür (Snead ve Wright, 2014, s.129).

Kısaca e-devlet, teknolojiyi özellikle internet tabanlı uygulamaları kullanarak, devletin sahip olduğu bilgi ve belgeleri, vatandaşların erişimine açmaktadır. Teknolojinin gelişim hızına bağlı olarak e-devlet uygulamalarının geliştiği ve kullanım alanının yaygınlaştığı düşünülse, teknoloji e-devlette her zaman destekleyici bir role sahiptir. Bu çerçevede e-devletin amacı, hukuk kuralları çerçevesinde bilgi ve belgeye erişme, iletişim kurma, hizmete sunma ve katılım olacakları bakımından toplumun ihtiyaçlarını karşılayan elektronik bir sistem kurmaktır (Eren ve Durna, 2005, s.141).

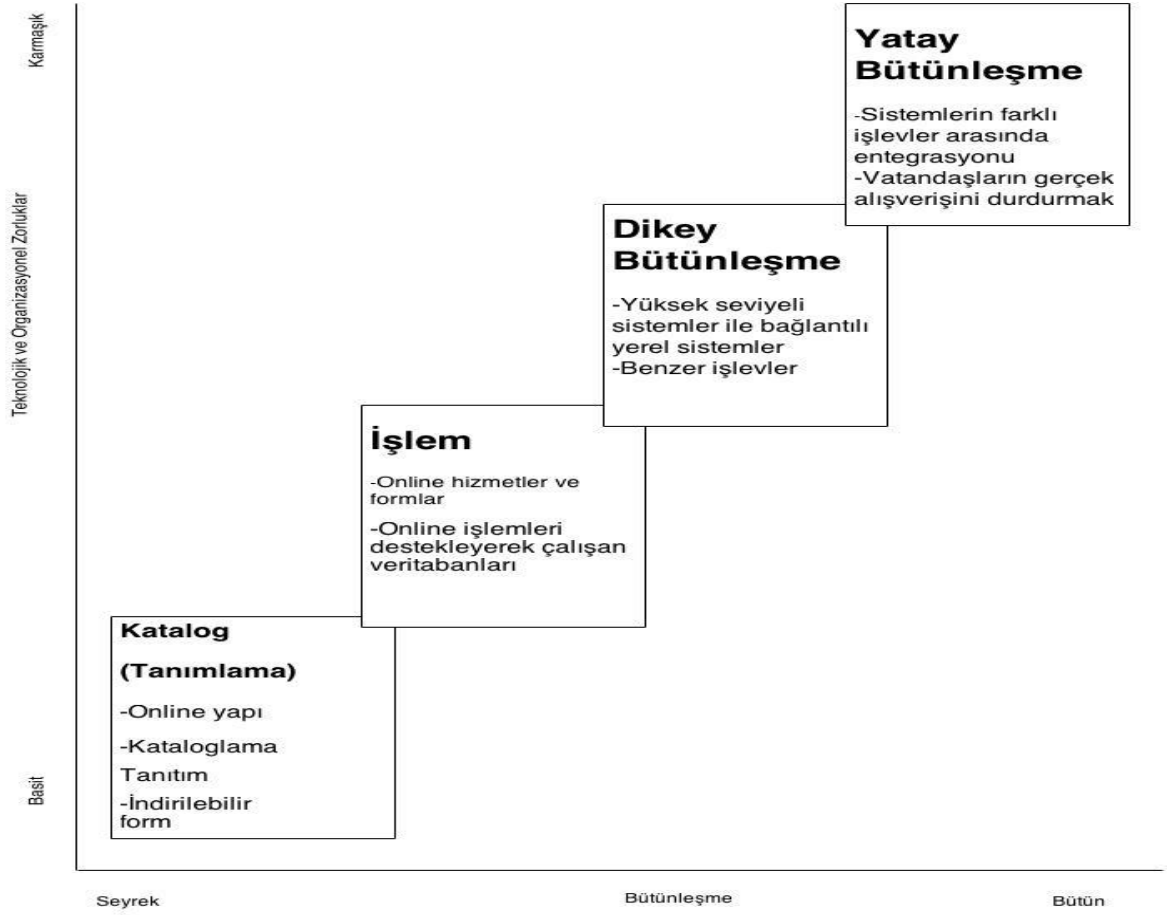
Sanayi toplumundan sonra bilgi toplumunun gerekleri arasında e-Devlet görülmektedir. Sanayi toplumu ile birlikte ortaya çıkan klasik yönetim anlayışının bürokrasiyi arttırması iş ve işlemleri yavaşlatmıştır. Sanayi çağının bitmesi ile birlikte bilgi çağı başlamıştır. Bilgi çağında bilgi ve iletişim teknolojileri gelişmiş bilgiye erişimde yer, zaman ve mekan sınırı kalkmıştır. “E-demokrasi”, “e-yönetişim” ve “e-Devlet” kavramları ortaya çıkmıştır. Küreselleşme ile birlikte devletin rolü, kamu hizmetlerinin biçimi, kamu yönetimi değişime uğramıştır.

Klasik devlet içinde ağır işleyen bürokrasiyi en aza indirmek ve kamu yönetiminde reform yaparak kamu hizmetlerinin farklı bir yapıya dönüşmesine e-devlet yardımcı olur. Kamu yönetiminde bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte devlet, vatandaş, kamu görevlileri ve özel sektör arasındaki ilişkiler değişime uğrayarak e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır

(Balcı ve Kırılmaz, 2009, s.47). Değişim model olarak e-devlette, teknik anlamda yurttaşların “müşteri”, kamu yönetimi faaliyetlerinin de “kalite/fiyat performansı” ölçütlerinin uygulandığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen verimlilik yönetim sistemi şeklinde tanımlanmıştır (Demirel, 2006, s.85). Bu çerçevede e-devleti inşa eden unsurlar devletten-devlete (government to government/G2G), devletten-vatandaşa (government to citizen/G2C), devletten-özel sektördür (government to business/G2B) (Saylan, 2009, s.145; Yen ve Evans, 2005, s.356).

Devletten-devlete, devletin kendi kurumları arasındaki bilgi ve belge paylaşımının ve koordinasyonun yapılabileceği uygulamaları kapsamaktadır. Devletten-vatandaşa, vatandaşın doğumundan başlayıp ölümüne kadarki tüm işlemlerini (oy kullanma, nüfus işlemleri, eğitim hizmetleri vb) içermektedir. Devletten-özel sektöre, özel sektörde yer alan kuruluşların açılmasından kapanmasına kadar ve devlet ile ilgili tüm işlemlerinin e-devlet üzerinden yapılmasıdır (Çevikbaş, 2009, s.78; Güler ve Döventaş, 2009, s.29).

E-devleti inşa eden, yukarıda saydığımız unsurların, e-devletin gelişim süreci içerisinde yönetilmesi gerekmektedir. E-devletin gelişimi, dört aşamadan oluşmaktadır (bkz. Şekil 4).



Şekil 4. e-Devlet gelişiminin aşamaları ve boyutları (Layne ve Lee, 2001, s.125)

Katalog/Tanımlama (catalogue), kullanıcılar için basit ve temel bilgiler içeren web siteleri kurarak, kullanıcıların bazı formlarını indirebilmeleri sağlanmaktadır. İşlem (transaction), online hizmetlerden yararlanabilmek ve online olarak formların doldurulabilmesidir. Dikey bütünleşme (vertical integration), yüksek seviyeli sistemler ile yerel sistemler arasında bağlantılar kurularak benzer fonksiyonların çalışmasıdır. Yatay bütünleşme (horizontal integration) ise, sistemlerin birlikte çalışılabilirliğini sağlayarak tek bir sistemden yönetilebilmesine imkan vermektedir (Layne ve Lee, 2001, ss.124-136; Naralan, 2008, s.458). E-Devlette birlikte çalışılabilirlik, kurumların kullanacakları ortak norm ve standartları belirleyerek bilgi sistemlerini ve entegre e-devlet hizmetlerini bu norm ve standartlar çerçevesinde

geliştirerek, kamuda etkin bilgi paylaşımını sağlamak, böylece bilgi teknolojilerine yapılan yatırımların geridönüşünü hızlandırırken, vatandaşlara bütünsel kamu hizmetleri sunmak suretiyle vatandaşların memnuniyetini maksimum seviyeye çıkarabilmektir (Acar ve Kumaş, 2008, s.12).

Reddick, Layne ve Lee; e-devlet aşamalarından “kataloglama” ve “işlem”i, e-devletin unsurları olan “devletten-devlete”, “devletten-vatandaşa” ve “devletten-özel sektöre” ile ilişkilendirmiştir.

e-Devletin Gelişim Aşamaları		
Devlet ilişkisi türü	Aşama I: Kimlikleme	Aşama II: İşlem
G2C	Devletin faaliyetleri hakkında, vatandaşlarına yönelik online bilgi varlığı Örneğin: online meclis toplantı tutanakları	Vatandaşlar için online işlemlerin desteklenmesine yönelik veritabanları, online formlar ve hizmetler Örneğin: online vergi ödemesi
G2G	Devletin diğer düzeydeki çalışanlarına yönelik online bilgi varlığı Örneğin: faydalı internet bilgileri	Vatandaşlar için online işlemlerin desteklenmesine yönelik veritabanları, online formlar ve hizmetler Örneğin: online eğitim sağlanması
G2G	Devletin işletmelere yönelik online bilgi varlığı Örneğin: ofis ürünlerinin online olarak incelenmesi	Devlet ile işletmelerin işlemlerin desteklenmesine yönelik veritabanları, online formlar ve hizmetler Örneğin: ofis ürünlerinin online alınmasının yapılması

Şekil 5. e-Devletin büyümesinin aşamaları ve Hükümet/Devlet ilişkisi türü (Reddick, 2004, s.54)

E-Devlet ile ilgili son yıllarda yapılan çalışmaların sayısı hızla artmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesine paralel olarak ağırlıklı olarak kamu hizmetlerinde kullanılmak üzere geliştirilen uygulamalar arasında elektronik belge yönetimi uygulamaları da yer almaktadır. Elektronik belge yönetimi uygulamaları, e-devletin iş ve işlemlerinin hızlı bir şekilde yürütülmesi ve yaygınlaşması açısından önem taşımaktadır. Elektronik ortamda üretilecek bilgi ve belgelerin kaydı, iletimi, paylaşımı, tasfiyesi ve güvenliği açısından tabi olacakları kuralların belirlenmesi

gerekmektedir (Sayıştay, 2006, s.135). Bu amaçla Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü ve Marmara Üniversitesi tarafından “Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli” çalışması hazırlanmıştır. Hazırlanan çalışma 2007 tarihinde TS 13298 Bilgi ve Dokümantasyon-Elektronik Belge Yönetimi Standardı olarak Türk Standartları Enstitüsü tarafından kabul edilmiştir (TS 13298, 2009).

Bilgi toplumunda, bilgiye erişimde zaman ve mekan sınırı ortadan kalkması toplumdaki tüm unsurları etkilemiştir. Kamu hizmetlerinin verilme biçimi değişime uğramış ve devlet kamu hizmetlerini elektronik ortamda vermesiyle birlikte “elektronik devlet” kısaca “e-Devlet” kavramı ortaya çıkmıştır. Devlet kamu hizmetlerini vermede e-devlete geçiş ve bilgi toplumu olma yolundaki en önemli adımlardan biri de elektronik belge yönetimi uygulamalarıdır. Bu amaçla, ülkemizde bazı kamu kurum ve kuruluşlarda ve özel şirketlerde birçok elektronik belge yönetimi yazılımı üretilmekte ve kullanılmaktadır. Bunların başında, ulusal çapta devlet tarafından desteklenen, elektronik belge yönetimiyle ilgili projeler gelmektedir. Keza, aynı amaçla ve hemen yukarıda belirtilen eğilime paralel biçimde elektronik belge yönetimi ile ilgili hukuki düzenlemeler yapılmakta; ulusal ve uluslararası elektronik belge yönetim standartları oluşturulmakta ve geliştirilmektedir.

E-devletle ilgili yapılan en önemli hukuki düzenlemelerden biri olan, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, ülkemizde 2000’li yıllardan sonraki önemli reformlardan biridir. Bilgi edinme hakkı, geleneksel bürokratik yönetimin önemli unsurlarından olan gizlilik ve kapalılık olgularının panzehiri olarak düşünülen, açıklık ve şeffaflığın temelini oluşturmaktadır (Sobacı, 2009, s.196). Bilgi edinme hakkı ile birlikte vatandaş gizli olmayan ve kendisi ile ilgili bilgi ve belgelere

kolayca ulaşabilmektedir.

E-devletle ilgili bir diğer hukuki düzeleme, 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu'dur. Bu kanun, e-devlet modelinin hukuksal alt yapısını doğrudan etkileyen e-imzanın hukuki ve teknik yönleri ve kullanımına ilişkin esasları düzenlemektedir (5070 sayılı Kanun, m.1). E-devletin hayata geçirilmesi için en kritik yasal düzenlemenin "Elektronik İmza Kanunu" olduğu belirtilmektedir. Bununla birlikte e-devlet modelinin hukuksal alt yapısını doğrudan etkileyen Kanun, devletin elektronik ortamdaki belgelerinin hukuki değer kazanmasını sağlamıştır (Uçkan, 2002).

Elektronik İmza Kanunu ve ilgili diğer hukuk kurallarının yürürlüğe girmesiyle birlikte, bilişim ortamında oluşturulan, tutulan, saklanan ve iletilen belgelerin hukuki geçerliliği kabul edilmekle birlikte e-devlet uygulamalarının yaygınlaşması ve buna bağlı olarak kamu kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin yaygın şekilde kullanılması, ülkemizde EBYS'lerin geliştirilmesine ve kullanılmasına hız kazandırmıştır (Yıldız, 2010, s.26).

E-devlet çalışmaları kapsamında EBYS uygulamalarının ayrılmaz parçalarını aşağıda yer alan unsurlar oluşturmaktadır:

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- Standartlar
- Elektronik İmza
- Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi
- Elektronik Yazışma Platformu
- Kayıtlı Elektronik Posta

2.5.1. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Kurumsallaştırma, elektronik belge yönetim sistemlerinde sürdürülebilirliği ve kalıcılığı sağlayabilmektedir. Bu sürdürülebilirlik ve kalıcılık elektronik ortamda yapılacak resmi yazışmaların belirli kurallarla çerçevesinde yapılması ile de doğru orantılıdır.

Kurumlar hukuk kurallarına göre kurulur ve işletilirler. Resmi belgelerin üretilmesi aşamasında belgede yer alacak bilgilerin belirli kurallar çerçevesinde oluşturulması gerekmektedir. Bu kurallar resmi yazışma kurallarıdır.

Kurumda belgeye nasıl erişilebildiği önem taşımaktadır. Belge üzerinde yer alan bilgiler, belgeye erişim sağlayan erişim uçlarıdır. Belgenin dosyalanması ve arşivlenmesi yazışmanın üretimi sırasında yazışma üzerinde yer alan unsurlara bağlı olarak yapılması gerektiğinden, yazışma kuralları arşivcilik açısından da önem taşımaktadır. Yazışmalarda bulunan erişim uçlarını Özdemirci ve Odabaş şu şekilde listelemiştir (Özdemirci ve Odabaş, 2005, ss.17-18):

- Belgenin üretildiği kurum ve yer adları, belgenin üretildiği kurum-kuruluş veya birim adı
- Üretim tarihi, belgenin yazıldığı ve kaydedildiği tarih
- Yazının sayısı ve kayıt numarası, belgenin üretildiği kurum, birim, alt birim ve dosyayı gönderen kod
- Yazının konusu, yazı içeriği hakkında genel bilgi veren açıklama
- İlgili, yazışmaların, önceden yapılan herhangi bir yazı ile ilgisinin olup olmadığını belirten atıflar

- Yazının içeriği, yazıda geçen herhangi bir önemli yer, kişi ve kurum adı ile önemli görülen olaylar
- İmza ve onay bölümü ile yazıyı imzalayan veya onaylayan kişi/kişilerin adları
- Ekler, yazıları tamamlayan belgeler
- Dağıtım bilgileri, yazının gereğinin yapılması veya bilgi verilmesi amacıyla yazıldığı kurum adları
- Adres bilgisi, yazının üretildiği kurum adresi

Elektronik belgeler için yukarıda listelenen erişim uçlarına ek olarak elektronik imza doğrulama kodu, e-yazışma paketi, belgenin türü, belgenin öncelik derecesi, eklenebilir. Elektronik imza doğrulama kodu, kurumdışına giden elektronik imzalı elektronik belgenin, alıcı kurum tarafından doğruluğunun sağlanabileceği koddur. Belgenin türü, üretilen belgenin önem derecesine göre gizli, çok gizli, normal, özel, kişiye özel, hizmete özel, tasnif dışı seçeneklerinden birine göre nitelendirilmesidir. Belgenin ncelik derecesi, belgenin bilgi vey/veya gereğinin yapılabilmesi için normal, acele, acele ve gnl, tekit yazısı önem derecelerinden birine göre derecelendirilmesidir. Bunlara ek olarak metin içinde serbest arama ile belge metni içinde arama yapılarak ilgili belgeye erişim sağlanabilmektedir.

Belge yönetiminde, kurumlarda belgelere erişimde “yazının sayı ve kayıt numarası”, diğer erişim uçlarına göre daha aktif kullanılmaktadır. Elektronik belge yönetiminde ise bu durum değişmektedir. E-belgeye erişimde e-belge üzerinde yer alan tüm erişim uçları aktif olarak kullanılmaktadır.

Ülkemizde resmi yazıların oluşturulmasına ilişkin usul ve esaslar, 2004 yılında kabul edilen “Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkındaki

Yönetmelik”te (Resmi Yazışma..., 2004) belirlenmiştir. Yönetmelik, resmi yazışmalarda uygulanması gereken kuralları belirtmesi açısından belge yönetimi ve arşiv işlemleri açısından önem taşımakla birlikte, söz konusu yönetmelik 02.02.2015 tarih ve 29255 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan yeni Resmi Yazışma Yönetmeliği ile yürürlükten kaldırılmıştır. Yeni Resmi Yazışma Yönetmeliği (Resmi Yazışma..., 2015) eski yönetmelikte (Resmi Yazışma..., 2004) yer alan temel yazışma kurallarını içermekle birlikte özellikle elektronik ortamda yapılacak resmi yazışmalarla ilgili hükümleri kapsamaktadır.

Yeni Resmi Yazışma Yönetmeliğinde EBYS uygulamaları açısından “EBYS”, “elektronik belge”, “elektronik ortam”, “elektronik onay” ve “güvenli elektronik imza” ve ilgili diğer tanımlar yapılmıştır. Aynı zamanda elektronik yazışmaların elektronik ortamda nasıl yapılacağı açıklanmıştır. Yönetmelik, ağırlıklı olarak EBYS uygulamalarında yapılacak yazışmalara yönelik ayrıntılı bilgiler içermekte ve klasik ortamda yapılan resmi yazışmalarla ilgili yeni bir hüküm bulunmamaktadır (Resmi Yazışma..., 2015).

Resmi belgede yer alması gereken yazı alanı, başlık, yazı tipi ve karakteri, boyutu, nüsha sayısı, konu, gönderilen makam, ilgi, metin, imza, ekler, dağıtım, paraf, sayı ve evrak numarası, yazıların gönderilmesi, kayıt kaşesi alanları, Yönetmelikte ayrıntılı biçimde açıklanmıştır (Resmi Yazışma..., 2004, m.9-22).

Resmi yazışmalara yönelik doğrudan yapılan düzenlemeler ve belirlenen kurallar dışında, belgeleri diğer hukuk kuralları da doğrudan etkilemektedir. Bu hukuk kuralları iş süreçlerinde üretilen belgelerin türü, üretileceği formu, ne kadar süreyle ne kadar arşivleneceği ve onay akışında kimlerin yer alacağını doğrudan belirleyebilmektedir.

2.5.2. Standartlar

Standardize edilmiş arşivleme ve belge yönetimi uygulaması, iş hayatına yabancı bir durum değildir ve bu bağlamda dokümanları tarif eden ve bilgi içeriğini belirleyen pek çok standart, dünya genelinde oluşturulmuş ve halen kullanılmaktadır (Cabero, Martin-Pozuelo ve Zazo, 2011, s. 106).

Elektronik belge yönetim sistemleri belirli kurallar ve standartlar çerçevesinde geliştirilmekte ve uygulanmaktadır. Bu kapsamda elektronik belge yönetimi ve arşivleme sistemleri ile ilgili olarak ulusal ve uluslararası standartlar yayınlanmıştır. Bu standartlar arasında belge yönetimi alanında ülkemizde kabul edilen ilk standart TS ISO 15489 Bilgi ve Dokümantasyon-Belge Yönetimi'dir. Belge yönetimi alanındaki ilk uluslararası standart olan ISO 15489-1 ile beraberinde yayınlanan ISO TR 15489-2 teknik rapor, uluslararası belge yönetimi alanındaki kilometre taşı temsil etmektedir (Mcleod, 2003, s.70). ISO 15489-1'de ele alınan öğeler kurumların yönetimi için gerekli belgelerin üretilmesi, kayıt altına alınması ve yönetilmesine yönelik bilgiler içermektedir. TS 15489'da, tanımlanan belgelerin, belge yönetimi prensiplerine göre yönetilmesi için gerekli prosedürler ve öğeler ISO/TR 15489-2 (Kılavuzlar)'de ele alınmıştır (TS 15489-1, 2007).

ISO 15489 standardının aşağıdaki özelliklere sahip olduğu ifade edilmiştir (White-Dollmann, 2004, s.40):

- Global bir standarttır
- Tek tip program uygulanması amacıyla global bir çerçeve ve ortak bir fon sağlar
- Belge yönetimine yaklaşımı süreç odaklıdır

- Kurumlar (şirketler) tarafından kabul görmüş diğer ISO standartlarını destekler
- Bilişim teknolojileri uzmanının anlayabileceği bir dilde kaleme alınmış ve konu uzmanları tarafından gayet anlaşılır bir şekilde hazırlanmıştır.

Belge yönetimi alanı için çok önemli bir çalışma olan TS 15489 standardı, kurumlarda oluşturulacak belge yönetimi programın ana yapısının nasıl oluşturulacağı ve programın çalışma yöntemlerinin neler olacağı üzerine odaklanmaktadır (Özdemirci, 2003, s.234). Standart, belge yönetim programının özellikleri, gereksinimleri, tasarımı, uygulanması, süreç ve kontrollere ilişkin ayrıntılı bilgiler içermektedir.

Ülkemizde Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü tarafından geliştirilen TS 13298 Bilgi ve Dokümantasyon- Elektronik Belge Yönetimi Standardı, EBYS yazılımları için temel referans kaynağıdır. Standart üç bölüm halinde tasarlanmış olup bu bölümlerde kendi alt bölümlerine ayrılmış ve bu alt bölümler altında da sistem gereksinimleri sıralanmıştır. Standart içinde yer alan bölümler şunlardır (TS 13298, 2009, s.6):

- Sistem kriterleri, sistem tasarımı ve elektronik belgelerin sisteme dahil edilmesi için gerekli olan gereksinimlerin ele alındığı bölüm
- Belge kriterleri, elektronik belge özellikleri, sayısal görüntüleme sistemleri ve fiziksel ortamdaki belgelerin yönetimi ve EBYS içerisine entegrasyonu gibi konuların ele alındığı bölüm

- Üst veri elemanları, EBYS'ye ait üst veri gereksinimlerinin tanımlandığı bölüm

Standart EBYS'ler olması gereken asgari düzeyde temel bileşenleri içermektedir. Bu temel bileşenler EBYS'lerde bulunması gereken zorunlu bileşenlerdir. Bu bileşenlere ek olarak kurumlarda yapılacak kurumsal analiz sonucunda ortaya çıkacak kurumsal ihtiyaçlar ve gereksinimlere göre EBYS'ye farklı bileşenler eklenebilir.

2008/16 sayı ve elektronik belge standartları konulu Başbakanlık Genelgesinde, kamu kurum ve kuruluşlarında oluşturulacak elektronik belge yönetim sistemlerinin TS 13298 standardına göre oluşturulması zorunlu hale getirilmiştir. Bu çerçevede kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılan/kullanılacak EBYS'lerin TS 13298 standardı belgesine sahip olması gerekmektedir.

EBYS'lerde elektronik belge yönetimi kısmına yönelik olarak geliştirilen ve bu konuya yönelik olarak ayrıntılı bilgiler içeren TS 13298 standardında, işin e-Arşivleme kısmının nasıl yapılandırılması gerektiğine ilişkin bilgiler yetersizdir. E-Arşivlemeyle ilgili olarak, standartta üst veri elemanları arasında yer alan saklama kriterleri, saklama süreleri, tasfiye işlemleri açıklanmış, diğer konulara yer verilmemiştir (TS 13298, 2009, s.7).

Elektronik belge yönetiminde olması gereken özelliklerin belirtildiği TS 13298 standardı gibi, e-Arşivlemede de olması gereken özelliklerin yer aldığı bir standarda ihtiyaç duyulmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşlarında oluşturulan EBYS'ler, TS 13298 standardını referans almalarından dolayı, elektronik belge yönetimi odaklı geliştirilmektedir. Bu nedenle de bu sistemlerde üretilen e-belgelerin nasıl arşivleneceği bilinmemektedir.

2.5.3. Elektronik İmza

Elektronik belge, elektronik imza (e-imza) ile tamamlanır ve elektronik belgenin hukuken geçerliliği elektronik imza ile imzalanmış olmasına bağlıdır. Başka bir deyişle, hukuken geçerli bir “elektronik” belgeden söz edebilmek için belgenin elektronik imzası bulunması zorunludur.

Elektronik imza nedir? Aralarında birtakım farklar bulunmakla birlikte, kavramı anlayabilmek amacıyla literatürde ve uygulamadaki bazı tanımlara burada yer vermenin uygun olacağını düşünüyoruz. Bir yaklaşıma göre, elektronik imza; *“elektronik ortamda imzalanacak veriye bağlı olarak oluşturulan ve imzalanan veriye eklenerek saklanabilen elektronik bir veri”*dir (Bensghir ve Topcan, 2010, s.5). Başka bir tanıma göre ise, *“(e)lektronik imzanın en önemli üç unsuru; elektronik imzanın elektronik veriden ayrı olması ve ona eklenmesi, ikinci olarak eklendiği veriyle mantıksal bağlantı kurulması, üçüncü olarak, veriye eklenen ve eklendiği veriyle mantıksal bağlantı kurulmasının kimlik doğrulama amacıyla yapılıyor olması”*dir (Orta, 2005 s.39). Nitekim, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu’nda da “elektronik imza” şu şekilde tanımlanmıştır: *“Başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri”* (5070 sayılı Kanun, m. 3).

Elektronik imzanın kavranabilmesi ve açıklanabilmesi amacıyla elektronik sertifika kavramından bahsetmek zorunludur. Zira, Kanun’da elektronik sertifika, *“imza sahibinin imza doğrulama verisini ve kimlik bilgilerini birbirine bağlayan elektronik kayıt”* olarak tanımlanmıştır (5070 sayılı Kanun, m. 1(ı)). Türkiye’de kamu kurum ve kuruluşlarına elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı Türkiye Bilimsel ve Teknolojik

Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) Ulusal Elektronik ve Kriptoloji Araştırma Enstitüsü (UEKAE) bünyesinde faaliyet gösteren Kamu Sertifikasyon Merkezi (KamuSM)'dir.

Kanaatimizce, burada KamuSM üzerine bazı açıklamalarda bulunulması gerekmektedir. Gerçekten, hukuken, kamu kurum ve kuruluşlarının elektronik imzalarını KamuSM'den alması zorunludur. Zira, 2006/13 sayılı Başbakanlık Genelgesinde “(b)ilgi sistemlerinde elektronik imza altyapısını kullanacak kamu kurum ve kuruluşları(nın) ihtiyaç duydukları sayıda nitelikli elektronik sertifika temin etmek üzere KamuSM'ye ön başvuruda bulunacaklar”ına ilişkin bir kural yer almaktadır. Buna göre, kamu kurum ve kuruluşları elektronik imza sertifikalarını sadece KamuSM'den temin edebileceklerdir.

5070 sayılı Kanun'da elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının yükümlülükleri, denetimleri, sertifikalarında olması gerekenler, hukuki sorumlulukları ve faaliyetleri düzenlenmiştir. Ülkemizde KamuSM dışında, sayısı çok olmamakla birlikte, elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı ticaret şirketleri de bulunmaktadır. Ancak, bu ticaret şirketlerinin varlığı, kamu kurum ve kuruluşlarına getirilen yükümlülüğü hiçbir şekilde etkilemez.

Kamu kurum ve kuruluşları yönünden neden böyle bir zorunluluk getirilmiş olabilir? Kanaatimizce, bunun en önemli nedenleri, (i) imza yetkisine sahip kamu görevlilerinin, başka bir deyişle idari mercilerin kimlik bilgilerinin gizliliğinin sağlanması, (ii) idari faaliyetlerin yürütülmesinde güvenliğin sağlanması, (iii) kuralkoyucu tarafından, bu hizmetin “kamusal” niteliğinin göz önünde bulundurulmuş ve üstün tutulmuş olmasıdır. Nitekim, elektronik imza, elektronik belgelerin dağıtımı ve iletimi sırasında güvenlik sağladığı gibi, imzalandığı belgeye hukuki bir geçerlilik kazandırdığı, hesap verilebilirliği artırdığı ve delil niteliği

taşıdığı için kamu kurum ve kuruluşları yönünden böyle özel düzenlemeler getirilmesi yerindedir. Ayrıca, kamu hizmetlerinin etkin ve verimli bir biçimde yürütülebilmesini sağlamak amacıyla kullanılabilecek elektronik imza, zaman-mekan sınırlamasını ortadan kaldırdığından ve istenilen yerde istenilen zamanda elektronik belge imzalanabileceğinden hizmetlerin aksamadan yürütülmesine yardımcı olabilir. Her halde, kamu kurum ve kuruluşları yönünden e-imza ve KamuSM ile ilgili düzenleme ve uygulamaların bu nedenlerle yerinde olduğunu düşünüyoruz.

Nitelikli elektronik sertifikaların geçerlilik süreleri bir, iki veya üç yıldır. Süresi biten sertifikaların süreleri uzatılabilmektedir. Fakat bu durum kurum ve kuruluşlarına ciddi bir mali yük getirmenin yanında iş gücü kaybı oluşturmaktadır. Kişiler ve/veya kurum tarafından nitelikli elektronik sertifika sürelerinin takip edilmesi, sürenin bitmesine yakın ya da bittiğinde nitelikli elektronik sertifika alınan kuruluş ile iletişime geçilmesi ve kuruluşun en hızlı şekilde nitelikli elektronik sertifikaların süresini uzatması gerekmektedir. Bütün bunlar ciddi iş gücü ve zaman kaybına neden olabilir.

E-imzanın ne zaman konulduğunu belirlemek konumuz yönünden oldukça önemlidir. Bunu belirleyebilmek amacıyla e-imzanın “zaman damgası”ndan bahsedilir. “Zaman damgası”, Kanun’da, *“bir elektronik verinin, üretildiği, değiştirildiği, gönderildiği, alındığı ve/veya kaydedildiği zamanın tespit edilmesi amacıyla, elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı tarafından elektronik imzayla doğrulanan kaydı”* olarak tanımlanmıştır (5070 sayılı Kanun, m. 3(h)). Zaman damgası Kanun’da da belirtildiği gibi elektronik verinin oluşturulduğu andan itibaren değişiklik yapıldığı zamanın kaydının tutulmasıdır. Zaman damgası (i) elektronik veriye kanıt niteliği kazandırır; (ii) elektronik imzanın zaman kavramını oluşturur;

(iii) elektronik belgenin tarihini tespit etmede kullanılır.

2.5.4. Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi

Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi (DETSİS), ülkemizde resmi nitelikte yazışma yapan tüm kurum ile kuruluşların alt birimleriyle birlikte elektronik ortamda teşkilat yapıları, KEP adresleri ve iletişim bilgilerinin tanımlanarak, tekil ve değişmez nitelikte numaralar ile kodlandığı e-devlet veritabanıdır.³ Başbakanlık tarafından yürütülen Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sisteminin (KAYSİS) alt uygulamasıdır. DETSİS’de tüm kurum alt birimlerine ülkemizde vatandaşlara verilen T.C. Kimlik Numarasına benzer nitelikte, değişmez ve tekil idari birim kimlik kodu verilmektedir.

DETSİS, 1991/17 sayılı Başbakanlık Genelgesi ile kurulmuştur. 20 (yirmi) yılı bulan uygulamanın ardından söz konusu Genelge yürürlükten kaldırılmış, yerine geçmek üzere 2011/1 sayılı Başbakanlık Genelgesi kabul edilmiştir.

DETSİS, EBYS ve benzeri uygulamalarda kullanılmak üzere, kurumların teşkilat yapılarının sistematik şekilde yönetilebilmesi amacıyla geliştirilmiştir. Bu amacı 2011/1 sayılı Başbakanlık Genelgesi’nde “(e)lektronik belge yönetim sistemlerinde veya geliştirilen diğer uygulama yazılımlarında kurumların tanımlanmasında kurum kimlik kodları, hiyerarşik yapının kullanılması gereken durumlarda da haberleşme kodları kullanılacaktır. Bu tür uygulamalar için

³ https://www.kaysis.gov.tr/Kaysis_Hakkinda [12.01.2015].

DETSİS’de yer alan kodlar ve kurum/birim adları, oluşturulacak ağ (web) servisleri aracılığıyla talep eden kurumlarla paylaşılacaktır. Bu nedenle kurumlara ait uygulama yazılımlarında DETSİS Kodları dışında kodlar veya listeler kullanılmayacak ve DETSİS benzeri yapılar oluşturulmayacaktır” şeklinde belirtilen kuralda pekiştirilmektedir.

DETSİS yapısının EBYS ve benzeri bilgi sistemlerinde kullanılması kurum ve kuruluşların teşkilat yapılarındaki bilgi kirliliğinin önüne geçilmesi, güncel bilgilerin anında tüm EBYS ve benzeri bilgi sistemlerinde yer alması ve resmi yazışmalarda karmaşanın engellemesi yönünden önem taşımaktadır.

Ayrıca DETSİS’deki idari birim kimlik kodu uygulaması ile resmi yazışmaların kolaylıkla yapılması sağlanmıştır. DETSİS ile kamu kurum ve kuruluşların teşkilat yapılarında: (i) meydana gelen değişiklikler DETSİS’de yer almaktadır; (ii) keyfi olarak ya da ihtiyaca binaen yapılacak kontrolsüz değişikliklerin önüne geçilebilmektedir; (iii) aynı ya da benzer işi yapan birimlerin aynı isim ve hiyerarşik sırada bulunması sağlanmaktadır.

Farklı EBYS ve benzeri bilgi sistemlerinin birlikte çalışılabilirliğinin sağlanması açısından DETSİS büyük rol oynamaktadır. EBYS ve benzeri bilgi sistemlerini kullanan/kullanacak kurumların teknik alt yapılarının DETSİS veritabanı ile entegre olabilecek şekilde tasarlanması gerekmektedir.

Kurumda EBYS ve benzeri bilgi sistemlerini yönetecek/yöneten birim tarafından kurumların DETSİS veritabanındaki bilgileri güncellenmelidir. Nitekim yapılan/yapılacak güncelleme DETSİS veritabanını kullanan diğer birimler açısından da önem taşımaktadır.

2.5.5. Elektronik Yazışma Platformu

Kurumlar arası elektronik resmi yazışmaların güvenli bir şekilde yapılması için kurumsal EBYS yazılımlarının birlikte çalışılabilmesi hedefiyle oluşturulan elektronik yazışma (e-yazışma) platformunun çalışmalarına, 2011 yılında T.C. Kalkınma Bakanlığı bünyesinde başlanmıştır. Kurumlarda kullanılacak e-yazışma paketinin kullanımına ve kurulumuna ilişkin bilgiler içeren ve Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Daire Başkanlığı tarafından “e-Yazışma Teknik Rehberi” yayınlanmıştır. Rehber’de kamu kurum ve kuruluşları arasında iletilecek resmi yazışmayı taşıyacak paketin oluşturulması, mühürlenmesi ve şifrelenmesine ilişkin bilgiler anlatılmaktadır.

T.C. Kalkınma Bakanlığı koordinasyonunda resmi yazışmaların elektronik ortamda yapılmasını sağlayacak ortak kurallar setinin geliştirilmesini amaçlayan e-Yazışma Projesi kapsamında başta Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü olmak üzere EBYS kullanan kurumlar, yazılım firmaları, PTT, TÜRKSAT A.Ş. ve EBYS çözümleri geliştiren özel sektör temsilcileri ile görüşmeler yapılarak kurumların ihtiyaçları ve e-yazışma paketinin içeriği belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmalar neticesinde EBYS yazılımlarını en asgari düzeyde etkileyecek nitelikte oluşturulan e-yazışma paketi, bir resmi yazıya ilişkin bilgi ve bileşenlerin tanımlanmış kurallara uygun şekilde tek bir elektronik dosya olarak ifade edilmiş biçimdir (e-Yazışma Teknik Rehberi, 2011).

E-yazışma paketinde EBYS’lerde oluşturulan e-belgeler varsa ilgi ve ekleri ile birlikte e-imza ile imzalanarak üst verileri ve formatı ile birlikte şifrelenmektedir.

Alıcı kurum, gönderen kurumdan gelen e-yazışma paketini kurumsal EBYS yazılımında açmakta ve üzerinde işlem yapabilmektedir. E-yazışma paketi ile birlikte elektronik belgelerin özellikleri korunmaktadır.

Geliştirilen EBYS yazılımlarına e-yazışma paketi eklenmektedir. Fakat e-yazışma paketi oluşturulmadan önce kurulan EBYS yazılımlarına, e-yazışma paketinin dahil edilmesi ile ilgili sorunlar yaşanmaktadır. Bu sorunların başında EBYS sistem mimarisinin e-yazışma paketine uygun olmaması ve teknik alt yapının e-yazışma paketini kurabilecek yeterliliğe sahip olmaması gelmektedir.

2.5.6. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)

Günümüzde yaygın olarak kullanılan iletişim araçları arasında yer alan elektronik posta (e-posta), *“toplumda bireyler, gruplar ve örgütler arasında bilginin elektronik ortamda üretilmesine, kullanılmasına, saklanmasına, dağıtılmasına ve değişimine olanak sağlayan yeni bir iletişim, etkileşim ve paylaşım aracıdır”* (Benghsir, 2000, s. 50). E-posta ile, web servisleri üzerinden bilgi ve belge paylaşımı hızlı ve güvenli yapılmaktadır. E-posta, kurum ve kuruluşların resmi iş ve işlemlerinde de kullanılmaktadır. Bu kapsamda farklı kurum ve kuruluşlar arasında gönderilen e-postalarda yer alan bilgi ve belgelere resmi nitelik kazandırmak ve güvenli teknik alt yapıda bu bilgi ve belgelerin iletimini sağlama amacıyla kayıtlı elektronik posta (KEP) sistemi geliştirilmiştir. KEP, “elektronik iletilerin, gönderimi ve teslimatı da dahil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukukî delil sağlayan,

elektronik postanın nitelikli şekli”dir (Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m. 4(i)).

KEP ile gönderilen bilgi ve belgeler elektronik imza ile imzalanmakta ve zaman damgası kullanılmaktadır. Ayrıca gönderen ve alan kişi/kurum bilgilerini içermekte ve bu bilgilerin doğruluğunu sağlamaktadır. Güvenli alt yapı ile oluşturulmuş KEP, gönderilen ve alınan e-postalardaki bilgi ve belge bütünlüğünü ve gizliliğini korumaktadır. Böylece bilgi ve belgelerin üçüncü kişiler tarafından değiştirilmesi engellenmektedir.

KEP sistemi, istenmeyen mesajların önüne geçmekle birlikte, kurumlararası elektronik haberleşmenin daha düşük maliyetle ve güvenilir olmasını sağlamaktadır (Akyelek, Yıldırım, Tok, 2011, s.716). Gönderilen/alınan e-postaların arşivleme ve yeniden erişim sorunlarına da çözüm üretmektedir.

Günümüzde KEP sistemi yaygın olarak tebligatlarda kullanılmaktadır. Tebligat, yasal bir işlemde ilgili kişinin haberdar edilmesini sağlamak için, yetkili makamın yazılı veya ilan yoluyla yapacağı bilgilendirme işlemidir (Tüzüner, 2011, s.141). Elektronik Tebligat Yönetmeliğinde, anonim, limited ve sermayesi paylara bölünmüş komatid şirketler haricindeki diğer tüzel kişiler ve gerçek kişilere isteğe bağlı e-tebligat yapılabilir (Elektronik Tebligat..., 2013, m.7). Böylece e-tebligat ile istenmeyen ya da ilgisi olmayan kişilere tebligatları teslim etmenin önüne geçilerek, zaman, iş gücü ve paradan tasarruf sağlanmaktadır.

KEP’ten ilk olarak 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun 18/3. maddesinde “(t)acirler arasında, diğer tarafı temerrüde düşürmeye, sözleşmeyi feshe, sözleşmeden dönmeye ilişkin ihbarlar veya ihtarlar noter aracılığıyla,

taahhütlü mektupla, telgrafla veya güvenli elektronik imza kullanılarak kayıtlı elektronik posta sistemi ile yapılır” şeklinde bahsedilmektedir. Aynı Kanun’un 1525/2. maddesinde de “(k)ayıtlı elektronik posta sistemine, bu sistemle yapılacak işlemler ile bunların sonuçlarına, kayıtlı posta adresine sahip gerçek kişilere, işletmelere ve şirketlere, kayıtlı elektronik posta hizmet sağlayıcılarının hak ve yükümlülüklerine, yetkilendirilmelerine ve denetlenmelerine ilişkin usul ve esaslar Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından bir yönetmelikle düzenlenir” hükmü yer almaktadır. Dolayısıyla, Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kurumu’na KEP ile ilgili ikincil düzenleme yapma görevi verilmiştir. Buna dayanılarak, KEP’in hukuki ve teknik yönleri ile işleyişine ilişkin usul ve esasları içeren 25.08.2011 tarih 28036 sayılı ve yukarıda kısaca değinilen Yönetmelik kabul edilmiştir. KEP hizmet sağlayıcısının KEP sisteminde kullandığı teknik kriterlere ilişkin olarak ise 25.08.2011 tarih, 28036 sayılı Tebliğ’i; KEP hesap adresinin yapısı, güncelliğinin korunması ve işletilmesine ilişkin olarak da 16.05.2012 tarih 28294 sayılı bir Tebliğ takip etmiştir.

Adalet Bakanlığı tarafından 19 Ocak 2013 tarih 28533 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Elektronik Tebligat Yönetmeliği ile de elektronik ortamda yapılacak tebligatların usul ve esasları belirlenmiştir.

EBYS’lerde KEP sistemi e-belgenin zarfı olarak nitelendirilebilir. EBYS’de üretilmiş e-belgenin KEP sistemi ile birlikte alıcıya gitmesi, bilgi güvenliği açısından önem taşımaktadır. Fakat geliştirilen ve kullanılan EBYS’lere KEP sisteminin nasıl entegre edileceği ve teknik alt yapısının nasıl olması gerektiğine ilişkin çalışmalar devam etmektedir.

e-Devlet alışmaları arasında yer alan ve EBYS uygulamalarının ayrılmaz parçaları olan KEP sistemi, e-yazışma platformu, DETSİS, Elektronik İmza Kanunu, standartlar, Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, Standart Dosya Planı (2005/7 Başbakanlık Genelgesi), Bilgi Edinme Hakkı Kanunu gibi düzenlemelerdir. Düzenlemeler EBYS uygulamalarının belli kurallara ve standartlara göre yönetilebilmesini sağlamakla birlikte EBYS uygulamaları kuruma “özgü”nlüğünü ve sürdürülebilirliğini kurumsallaşma ile kazanmaktadır.

2.6. Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Temel Gereksinimleri

EBYS’lerin temel gereksinimleri TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı, kurumsal politika ve kurallar ile genel hukuk kuralları referans alınarak oluşturulmalıdır. Oluşturulacak fonksiyonlar kurumdaki diğer bilgi sistemleri ile birlikte çalışabilir olması EBYS’nin yönetilebilirliği açısından çok önemlidir.

EBYS uygulamasında öncelikle sistem mimarisi oluşturulmalıdır. Sistem mimarisinin içeriği kurumun teknik alt yapısına, belge yönetimi ve arşiv sistemine ve EBYS yazılımına göre şekillendirilmelidir.

Literatürde elektronik belge yönetimi ve arşivleme sistemi uygulama yönetiminin 4 (dört) temel noktası (Özdemirci ve diğerleri, 2013, ss. 126-127):

1. Birim yönetimi: Tüm birimlerin sistemde tanımlanması ve güncelliğinin sağlanması gerekmektedir. Kurum yönetimi bütündür kısmı olarak sistemde kayıt edilmez ve yönetilemez.
2. İnsan kaynakları yönetimi: Kurumda sistemi kullanacak tüm personelin tanımlanması (kişisel bilgiler ve görev yeri) ve personel bilgilerinin güncelliğinin sağlanması gerekmektedir.
3. Saklama süreli kurumsal dosya planı yönetimi: Kurumun iş süreçlerinde üretilen ve oluşan belge/dosyaların kurumsal yapıya ve fonksiyonlara uygun olarak sistemde tutulması ve saklanabilmesi için dosya planı yönetiminin oluşturulması ve sürekliliği sağlanmalıdır.
4. Erişim ve yetki yönetimi: Sistemde oluşturulan belge/dosyalara kurum içinde hangi personelin bilgi güvenliği çerçevesinde erişiminin tanımlandığı fonksiyondur.

Bu dört temel noktaya “arşiv yönetimi” ve “belge yönetimi” eklenmelidir. Arşiv yönetimi, saklama planları uyarınca belge/dosyaların arşivlenmesi, transfer ve tasfiye işlemleri, geriye dönük ıslak imzalı belgelerin arşivlenmesi, kuruma özel belge türlerinin arşivlenmesi (teknik arşiv, görüntü arşivi, ses kayıt arşivi vb.) ve güncel belge yönetim bileşeni ile entegre çalıştırıldığı, depolama, erişim, kontrol, dosya/klasör barkod kullanımı işlemlerinin yapıldığı fonksiyondur (Özdemirci, 2012, s.57). Belge yönetimi ise, belgenin üretildiği, kaydedildiği, iletildiği, belge şablonlarının oluşturulduğu, belgenin üst veri elemanlarının tanımlandığı, belgenin onay akış sürecinin yönetildiği, belgenin düzenlendiği temel fonksiyondur.

Ayrıca E-belgeler raporlanmalı, görüntülenmeli ve yazdırılabilir. E-

belgelerin özellikleri korunmalıdır. E-belgelerin ekleri (fotoğraf, video, harita, grafik ve çizimler) görüntülenebilmeli ve çıktı alınabilmelidir. Buna ek olarak kullanıcıların rolleri yönetilebilmeli ve versiyon kontrolü yapılabilirdir. Öte yandan EBYS uygulamasındaki fonksiyonların üst veri alanları sınırlı olmamalıdır. Kurum zorunlu veya isteğe bağlı alanları gereksinimleri doğrultusunda belirleyebilmeli ve değiştirebilmelidir (TS 13298, 2009).

TS 13298 standardında ve literatürde belirtilen fonksiyonlara ek olarak, kurumsallaştırma süreci içinde, kurumun ihtiyaç ve gereksinimleri doğrultusunda farklı fonksiyonlar eklenebilecek/ değiştirilebilecek/ yeniden düzenlenebilecek yapıda olmalıdır. Bir başka deyişle EBYS uygulaması dinamik yapıda geliştirilmelidir.

2.7. Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Kurumsallaştırma ve Kurumsallaştırma Süreci

Aile işletmelerinde yaygın olarak kullanılan “kurumsallaşma” kavramı, Çalışmada elektronik belge yönetim sistemleri açısından incelenmiştir. Elektronik belge yönetim sistemlerinin kurumlarda adapte edilmesi ve başarılı bir şekilde yönetilebilmesi için kurumsallaştırılması gerekmektedir.

Kurumsal yapıda olması gereken EBYS’i yazılımları, hemen raftan satın alınabilen fakat kullanıma hazır olmayan yazılımlardır. Bu yazılımlar kendi başına

özüm oluşturamaz. özüm, sistemle ne yapıldığı ile ilgilidir. Firma (satıcı) sadece sistemi sağlar. Kurum (alıcı) EBYS'nin ne yapması gerektiğine karar vermelidir. Dolayısıyla, kurumlar (alıcılar), sistemin yerine getirmesi gerektiğı işlevleri temin etmek için zaman, para ve çaba harcamaya hazır olmalıdır (Gunnlaugsdottir, 2008, s.25). Kurumların EBYS'leri için, kurumsallaştırma ile zaman, para ve emek harcamalıdır.

EBYS'lerde kurumsallaştırma ve kurumsallaştırma sürecinin anlaşılabilmesi için çalışmada öncelikle kurum ve kurumsallaşma kavramları, sonrasında ise kurumsallaştırma sürecini oluşturan kurum kültürü ve kurum kimliğı kavramları incelenecektir. Bu kapsamda kurumlarda kurumsallaşmanın faydaları, kurumsallaşmaya iten nedenler ve kurumsallaşmada yapılması gerekenler açıklanacaktır. Son olarak EBYS'lerin kurumsallaştırılmasında yapılması ve dikkat edilmesi gereken hususlar irdelenecektir.

Kurum, kişilerin tek başlarına gerçekleştirmeyecekleri hedefleri, başkaları ile bir araya gelerek bir grup halinde gayret, bilgi ve yeteneklerini birleştirerek gerçekleştirmelerini sağlayan bir iş bölümü ve koordinasyon sistemidir (Erdem ve Dikici, 2009, s.204). Bir başka tanımda kurum, *“bir sosyal grup ya da toplumda belli amaçları gerçekleştirmeye yönelik temel işlevleri karşılayan, süreklilik kazanmış, diğerkurumsal yapılarla ilişkili, ancak kendi alanında tek olan ve kendine özgü değerler taşıyan bir sistemdir”* (Özdemirci, 1999, s.367) şeklinde tanımlanmıştır. Yapılan tanımlardan yola çıkacak olursak kurumun kendine özgü hedefleri, amaçları, planları ve stratejileri vardır. Dolayısıyla kurum kendine has niteliklere ve diğerkurumlardan farklı özelliklere sahiptir. Bu nedenle kurumda oluşturulacak ya da kullanılacak bilgi sistemlerinin de kuruma özgü olması gerekmektedir. Bu

“özgü”nlüğün nasıl yapılacağı ve devamlılığının nasıl sağlanacağı “kurumsallaşma” kavramı ile açıklanabilir.

Kurumsallaşma kavramına ait bilinen en eski yaklaşım Selznick yaklaşımıdır. Selznick’e göre kurumsallaşma, “kuruluşların faaliyet gösterdikleri çevreleriyle (örgütsel çevre/örgütsel alan) olan uyum sürecini ve bu kuruluşlarda zamanla oluşan bir ilerlemeyi açıklamaktadır” (Şahman vd., 2008, s.5). Kurumsallaşma kavramı: “alt sistemlerden oluşan ve bu alt sistemler arasındaki ilişkilerin, görevlerin rollerin belirlendiği bir sistem olarak tanımlanmaktadır” (Temel Karabulut ve Bulut, 2008,s.152). Bir başka tanımda, kurumsallaşma, “sürekliliği olan yerleşik bir sistem içinde bir örgütün, kurucuları ve yöneticileri dahil olmak üzere tüm çalışanları tarafından benimsenen, keyfi olmayan ilkelere, kurallara, standartlara göre, profesyoneller tarafından uzun vadeli, stratejik olarak yönetilmesini ifade eder” (Tunçel, 2011, s.253). Tüm bu tanımlardan yola çıkacak olursak kurumsallaşma, kurumun çevresi ile ilişkilerini düzenler. Bununla birlikte kurumsallaşma, kurumun amaç ve hedefleri doğrultusunda gerçekleştirdiği tüm etkinlikleri sistematik hale getirir ve kurallara bağlar.

Kurumsallaşmanın temel amacı, kurumun kişilerden ve onların “kendilerine bağlı icra yöntemlerinden” bağımsız hale gelmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasıdır (Taşkıran ve Şimşek, 2008, s.206). Bu nedenle kurumsallaşma kurumun tüm gelişmeleri takip etmesine ve bu gelişmeleri tüm etkinliklerinde kullanmasını sağlayan dinamik bir süreçtir.

Kurumları kurumsallaşmaya iten temel faktörler şunlardır (Bayer, 2005, s.129-131):

- *Globalleşme*: Kurumlar, dünyada varlıklarını sürdürebilmek için global

kuralları benimsemek ve uygulamak zorundadır.

- *Değişim:* Kurumlar, örgütsel yapılarında, iş süreçlerinde, görev tanımlamalarında ve teknolojik yapılarında, dünyadaki gelişmelerine bağlı olarak yeniden yapılandırılmalıdırlar. Buna bağlı olarak kurumlar dışa açık, rekabet koşullarına ayak uyduracak değişiklikler yapmalıdırlar. Bu değişiklikleri, kurumun varlığını sürdürebilmek için sürekli yapmaları gerekmektedir.
- *Bilgi teknolojileri:* Teknolojinin kullanıldığı alanlar her geçen gün artmaktadır. Bu artışa bağlı olarak insanın yapacağı pek çok işi teknoloji yapmaktadır. Bu durumda teknoloji, yeni iş alanları yaratmakta, fakat insan gücüyle yapılan iş alanlarında öldürmektedir. Rekabet ortamında kurumların teknolojiye bu gelişmeleri takip ederek anında yeni teknolojiyi kullanmaları, bu teknolojileri kurumsallaştırmaları gerekmektedir.
- *Kurumsal çevrenin baskıları:* Kurumun yaptığı faaliyetleri, işlemleri toplumda kabul ettirebilmesi, diğer kurumlar ile de rekabet edebilmesi gerekmektedir. Kurumların çevrelerine uyum sağlayabilmeleri “yasallık” ile açıklanabilir. Yasallık, işletmeler açısından yapılan faaliyetlerin çevrede kabul görmesi ve işletmenin sektörde belirli bir yer edinebilmesi olarak ifade edilebilir. Kurumların çevreden gelen tepkilere anında cevap verebilmesi, toplumdan gelen beklentileri karşılaması kurumsallaşmanın en önemli göstergelerinden biridir.

Kurumsallaşma, insan-iş-teknolojiyi birleştirirken, kurum içindeki her türlü etkileşim ve iletişime kural koyan ve düzenleyen sistemdir. Bu açıdan kurumsallaşmanın kuruma kazandırdıkları aşağıda sıralanmıştır (Savaş, 2011, s.29):

- Uluslararası standartlarda, dinamik, esnek, global bir kurum olunur.
- Kurum içerisindeki tüm süreç ve organizasyonel ilişkiler, yapısal hale gelir.
- Zaman daha etkin bir şekilde yönetilebilir.
- Stratejik hedefler ve operasyonel planların alındığı anlık raporlarla, gerçek veriler ışığında kolaylıkla ilerlenir.
- Rutin işlerden sıyrılıp, iş geliştirmeye, yeni pazarlar yaratmaya, Ar-Ge'ye, yeni yatırımlara zaman ve enerji ayırmaya fırsat bulunur.
- İş yaşamı kalitesi ve verimlilik artar.

Kurumsallaştırma Süreci; Bilgi teknolojileri ve bilgi sistemlerindeki gelişimler ve çevresel faktörler ile birlikte hızlı gelişmeye ayak uydurmak zorunda olan kurumlar iş süreçlerinde de bu sistemleri kullanmaya başlamıştır (Oktal, 2013, s.153). Kurumların bu sistemleri kullanmaya başlamasıyla birlikte kurumlar pek çok zorlukla karşı karşıya kalmıştır. Bu zorlukların başında bu sistemlerin kurum ile adaptasyonu gelmektedir.

Kurumsallaştırma süreci formel bir yapının oluşturulması, gayriresmi kuralların (teamüllerin) ortaya çıkması, gayrişahsi/objektif prosedürlerin, idari ritüellerin, ideolojilerin, hukukiliğin geliştirilmesi ve meşruiyete odaklanılmasını içerir (Alpay vd., 2008, s.436).

Kurum kimliği kurumun gerçekliğidir. Kurum kimliği, kurumun ayırt edici nitelikleri veya en sade deyişiyle, "kurumun kendisi" anlamına gelir. Kurum kimliğinin yönetimi, kurumun iş stratejisi, kilit makamların felsefesi, kurum kültürü ve kurum dizaynının dinamik etkileşimini içerir. Söz konusu faktörlerin karşılıklı etkileşimi kurumun diğerlerinden ayrılması sonucunu doğurur, eğer bir pazarlama

deyimi kullanacak olursak, onun "alameti farikası"dır (Gray ve Balmer, 1998, s.695). "Kurum kimliği", kurumsal felsefe, kurumsal tasarım, kurumsal davranış ve kurumsal iletişim öğelerinden oluşmaktadır (Çetintaş, 2012, s.143).

Kurumsallaştırmanın başarılı olması, kurumsallaştırmanın süreç olarak devamlılığının sağlanması ile doğru orantılıdır. Kurum, kurum kültürü ve kurum kimliği ile birlikte kurumsallaştırmayı süreç olarak devam ettirir. **Kurum kültürü** kurumdaki bireylere, birbirlerine davranışlarında ve işlerinin yapılma şekli konusunda rehber olan, bireylerarası etkileşimle ortaya çıkan ve paylaşılan inançlar, tutumlar, tahminle ve beklentiler modelidir (Şişli ve Köse, 2013, s.166). Toplumda insanların kimliği olduğu gibi kurumlarında kimliği vardır. Kurum kimliği, bir kurumun kişiliği ve görüntüsü, görsel ve fiziksel özelliklerle, kurum kültürünün oluşturduğu kimliktir (Korkmaz, 2007, s.387). Kurumsal kimlik, kurumun geçmişi, inançları, felsefesi, teknolojisinin niteliği, ortakları çalışanları, sembolleri, iletişim yöntemleri, stratejileri ile etik ve kültürel değerlerden oluşur (Tosun Babür, 2008, s.232).

Kurumların verdiği hizmetlerin çevresinde ve otorite sayılan kurumlar tarafından kabul görmesi kurumun devamlılığı açısından önem taşımaktadır. Kurumsallaşma, paylaşılan kuralların geliştirilmesiyle ilgili olup, süreçleri ve yükümlülükleri içermektedir (Çakıcı ve Özer, 2008, s.42). Bununla birlikte kurumsallaşma süreci, kurumların uzun vadede ve sürekli olarak etkinliklerinin iyileştirme sürecidir. Kuruluşlara değer ve denge kazandıran kurumsallaşma süreci sonunda, kuruluşlar hayatta kalma ve süreklilik kazanırlar (Şahman vd, 2008, s.5).

Kurumsallaşma sürecinin adımları/yapılması gerekenler (Savaş, 2011, s.29: Soysal, 2007, s.31-32) şunlardır:

- İş analizi ve görev tanımları yapılmalı,
- Performans değerlendirme sistemi oturtulmalı,
- Kurum içinde çalışanların yetkiliğini arttıracak, kurum kültürünün ve teknolojik kültürün yerleşmesine katkıda bulunacak eğitimler planlanmalı,
- Teknolojiyi bir kaldıraç kuvveti olarak kullanabilmek için doğru yerde, doğru şekilde, doğru teknoloji (yazılım, donanım gibi) seçilmeli ve kullanılmalı,
- Bilgi işlem departmanı kurulmalı ya da işlerin sorumlusu belirlenmeli ve yine “bilişim, iletişim teknolojileri stratejileri” net bir şekilde tanımlanmalı,
- Hali hazırda bir kalite belgesi yoksa, süreçler standart ve yazılı bir halde değilse önce bir ISO belgesine sahip olmalı ve bu yolda adımlar atılmalı,
- Çevreden toplanan tüm verilerin, anlamalı bilgi haline gelmesi ve karar süreçlerinde kullanılmasını sağlayan toplam kalite yönetimi uygulamaları ile kurumun yönetim anlayışı yeniden şekillendirilmeli ki, belirtmemiz gerekirse, toplam kalite yönetiminde öngörülen sistemler uygulandıkça ve kuruma adapte edildikçe kurumda istikrarlı bir gelişme ve kurumsallaşma sağlanır (Aksoy Alpşahin ve Çabuk, 2006, s.50),
- Misyon, vizyon ve amaçlar oluşturulmalı,
- Uzun vadeli ve belirgin amaçlara sahip olunmalı,
- Stratejik plan oluşturulmalı,
- Çevre koşulları dikkate alınmalı,
- Standartlar, iş tanımları, iş akış şemaları, süreçler ve prosedürler tam olarak belirlenmeli.

Bu çerçevede yukarıda sayılan kurumsallaştırma adımlarına ek olarak EBYS’lerin kurumsallaştırma sürecinde kurumların yapması gereken hususlar

şunlardır:

- Kurumun amaçlarına ve hedeflerine elektronik belge yönetim sistemi dahil edilmeli,
- SWOT analizi yapılarak elektronik belge yönetim sistemine ilişkin stratejik plan oluşturulmalı,
- Bilgi güvenliği politikası oluşturulmalı,
- Kurumsal analiz yapılmalı; buna bağlı olarak iş akış ve işlem süreçleri belirlenmeli,
- Ayrı bir birim kurulmalı; bu birimde sürekli uzman personel çalıştırılmalı,
- Yapılan çalışmalarda standartlar, hukuk kuralları, bilimsel çalışmalar temel referans kaynağı olmalı,
- Elektronik belge yönetim sistemi dinamik bir yapıda oluşturulmalı,
- Elektronik belgelerin uzun süre korunması için gerekli önlemler alınmalı,
- Kurum örgüt yapısı oluşturulmalı,
- Üst yönetim desteği *sürekli* olmalı, yönetim değişiklikleri EBYS çalışmalarını olumsuz yönde etkilememeli,
- EBYS, diğer bilgi sistemleri ile birlikte çalışabilecek yapıya sahip olmalı,
- Kurumdaki hizmetiçi eğitimlerde EBYS'ye yer verilmeli,
- Teknik altyapının sürekliliğinin sağlanması için kurum tarafından bu iş için ayrı bir bütçe oluşturulmalı ve bu işi takip edecek uzman personel istihdam edilmeli,
- Güncel gelişmeler takip edilmeli ve bu gelişmeler elektronik belge yönetim sistemine yansıtılmalı,
- Belge yönetimi ve arşiv sistemi olmadan EBYS oluşturulamayacağından,

belge yönetimi ve arşiv sistemi oluşturulmalı ya da var olan sistemin eksiklikler giderilmeli,

- EBYS çalışmaları projelendirilmeli.

EBYS'lerin kurumlarda adapte edilmesi süreci kurumsallaştırma sürecinin bir parçasıdır. Kurumsal analiz yapılmalıdır. Kurumsal analizde kurumun iş akış ve işlem süreçleri tanımlanmalıdır. Kurumsal kimlik ile EBYS uyusmalıdır. EBYS'lerde kurumsal analiz, kurum ile EBYS arasında uyum sağlayacak unsurların belirlenmesi, belirlenen bu unsurlar içinde diğer kurumlarda kullanılacak EBYS'ler ile birlikte çalışabilecek noktaların belirlenmesi ve tüm bunların hukuk kuralları, standart ve bilimsel çalışmalar çerçevesinde ortaya konulmasıdır.

Kurumun amaçlarıyla çalışanların amaçları birleştirilerek kurum kültürü oluşturulmalıdır. Kurum kültürü ile kurum çalışanları, EBYS hedefine doğru yönlendirilmelidir. EBYS oluşturulurken kurumun ihtiyaçlarına göre şekillenirken, çalışanların ve hizmet sunulan kişilerin de ihtiyaç ve özellikleri göz önünde bulundurulmalıdır.

EBYS yazılımı satıcıları eğitim hizmetlerini ayrı olarak ve daha pahalıya mal olacak şekilde satmaktadır. Halihazırda, EBYS'nin çalışabilmesi için, son kullanıcının masabaşında bir belgeyi niteleyebilmesi ve söz konusu belgenin hangi kategoriye girdiğini tespit edebilmesi gerekir. Bu, son kullanıcıların iki tür eğitime ihtiyacı olduğunu gösterir: (1) Temel belge yönetimi eğitimi (belge olan/olmayan nedir, belge ile ne yapılmalıdır) ve (2) EBYS uygulamasının nasıl çalıştırılacağına ilişkin eğitim (Patterson ve Sprehe, 2002, s.311).

Kurum çalışanları bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda yeterli bilgi, beceri ve deneyim kazandırılmalıdır. Buna yönelik olarak düzenli olarak hizmet içi

eğitimler düzenlenmelidir.

Elektronik belge yönetim sistemlerinin sürekliliği kurumsallaştırma ile sağlanmalıdır.

EBYS uygulamasında kurum tarafından değerlendirme ölçütleri belirlemelidir. Kurum değerlendirme ölçütlerini, kullanıcılardan aldığı geribildirimler ile geliştirmelidir.

Kurum çalışanlarının EBYS ile ilgili kuruma ilettikleri taleplerinin, kurum tarafından değerlendirildiğinden emin olunmalıdır. Kurum çalışanlarının işlemlerini başkalarına ihtiyaç duymadan yapabilecekleri şekilde EBYS ile ilgili dokümanlar, videolar hazırlanmalıdır.

EBYS'lerin kurumsallaştırılmasındaki en önemli nokta personelin iş alışkanlıkları göz önünde tutularak EBYS dinamik yapıda geliştirmek ve alternatif seçenekler sunmasıdır. Personele EBYS'yi cazip hale getirme, kullanma isteği uyandırma ve yapılan çalışmanın öncelikle insanların işlerini sonrasında ise kurumun işleyişini kolaylaştıracak çalışma yapılması gerekmektedir. İnsanların kurumsallaştırma sonrasında yapılan çalışmaya inanması ve güvenmesi buna bağlıdır.

EBYS uygulama bileşenlerinin isimleri değiştirilebilir. Fiziksel olarak yerleri değiştirilebilir. Personelin uygulamayı benimsemesi ve alışkanlıklarına göre değişikliklerin yapılması gerekmektedir. Yazılımda yer alan kavramlar değiştirilebilir, personelin sıklıkla kullandığı kavramlar kullanılabilir. Ya da belge yönetimi ve arşiv disiplinine uygun terminoloji kullanılabilir. EBYS uygulamasında kullanılan terminoloji ile personele yanlış bilinen kavramların doğrusu öğretilir aynı zamanda da personel doğru kavramlarla açık ve net ifadeler kullanabilir. Resmi

yazışmalarda yanlış bilinen doğrular kaldırılmaktadır. Kuruma özgü ifadeler varsa bunlar uygulamaya yansıtılabilir. Zor ifade edilen, kafa karışıklığına neden olacak kavramlardan kaçınılmalıdır. Kurumsallaştırmada personel şunu hissedebilmelidir, EBYS yazılımı yeni bir uygulama ama iş ve işlemleri değiştirmeyecek, düzenleyecek, zaman ve iş gücü kaybını azaltacak, mekandan bağımsız çalışılacak aynı zamanda da personelin iş alışkanlıklarını yansıtacak. Personele yeni bir iş yükü, karmaşa yaratmayacak şekilde kurumsallaştırma yapılmalıdır. Kurumsallaştırmadaki başarı personelin yazılımı benimsemesi ve kullanma isteği uyanmasıdır.

EBYS'lerin kurumsallaştırma sürecinde yapılması gereken unsurlar arasında yer alan **Projeler** ve programlar oldukça özgün, mütevazı ve süreli olmalıdır (Turner, 2005, s.3):

- Her ne kadar projelerin birbirine benzediği kabul edilse bile, proje uygulamaları değişimi beraberinde getirdiğinde, bir kurumda daha önce gerçekleştirilen bir proje aynen gerçekleştiremez.
- Özgün olmaları, projelerin yürütümü için mütevazı süreçlere, makul sayıda kişiden oluşan takımlara, kurumun makul ölçüde insan kaynağına sahip olması ihtiyacını doğurur.
- Sürelidir, zira, proje tamamlandığında ortadan kalkar.

Projeler yapı olarak geçici ve belirli sürede yapılması gereken çalışmalar olmalarından dolayı, EBYS'ler projelendirildikten sonra sürekliliğinin sağlanması için kurumsallaştırılması gerekmektedir.

Kurumda mevcut insan gücü kaynağından optimum düzeyde yararlanılabilmesi için personel gereksinimlerine yönelik nitelik analizi çıkarılarak farklı personel istihdam edilebilir.

Kurumlar EBYS yazılımında iyi bir proje hazırlamalıdır. Proje ekibinde yer alan kişiler proje süresince projede çalışmalıdırlar. Proje ekibi değişikliği, uygulamanın tamamen değişmesi ve yönetim değişiklikleri projeyi doğrudan etkileyen etmenlerdir. Bu etmenler projenin yeni bir takım değişikliklere adapte olmasına, yeni sorunlara ve daha önce yapılan çalışmaların boşa gitmesine neden olabilir. Zaman kaybı, projenin uzaması ve hatta bitmesine bile sebep olur. Proje asıl amaç ve hedefinden sapabilir.

Kurumsallaştırma sürecinde mevzuat dikkate alınmalıdır. Belge yönetimi ve arşiv işlemlerinde kurumda çalışan personel arasında kurumda yazılı kural olmayan ama genel kabul görmüş ve alışkanlık hale getirilmiş kurallar olabilir. Böyle genel kabul görmüş kurallar var ise bu kurallar üst yönetim tarafından incelenmeli ve gerekirse yazılı hale getirilmelidir. Kurumsallaştırma sürecinde bu çelişkili durumlar kaldırılmalıdır.

3. BÖLÜM

ANKARA ÜNİVERSİTESİ ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE ARŞİVLEME SİSTEMİ (e-BEYAS) UYGULAMASI VE KURUMSALLAŞTIRMA SÜRECİ

Kurum ve kuruluşlarda etkin yönetimin temel unsurlarından biri de tartışmasız belge yönetimi ve arşiv sistemleridir. Belge yönetimi ve arşiv sistemleri kurumsal hafızayı oluşturmasının yanında, kurumsal iş süreçlerinde üretilen belgelerin sistematik biçimde korunması, erişilmesi ve depolanmasını sağlar. Belge yönetimi ve arşiv işlemlerinin hukuk kurallarına, ulusal ve uluslararası standartlara ve belge yönetimi ve arşiv disiplinine uygun olarak sistematize edilmesi gerekmektedir.

Kurum ve kuruluşlar arasında üniversiteler, çağdaş eğitim kurumları olmalarından dolayı araştırma-geliştirme çalışmalarının daha fazla yapıldığı kurumlardır. Belge yönetimi ve arşiv işlemlerine ilişkin olarak üniversitelerde çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalar arasında yer alan BEYAS Modeli, Ankara Üniversitesi'nde uygulanan ve diğer kurumlara da belge yönetimi ve arşiv sistemi konusunda yol gösteren bir çalışmadır.

Ankara Üniversitesi'nde başarılı şekilde uygulanan BEYAS modeli çalışmalarından elde edilen veriler, üniversitenin ihtiyaçları, örgüt yapısı ve iş akış süreçleri ile Ankara Üniversitesi EBYS uygulamasının temel özellikleri belirlenmiştir.

Ankara Üniversitesi'nin EBYS uygulaması olan e-BEYAS uygulaması kurumsallaştırma politikası izlenerek tamamlanan bir çalışma olmakla birlikte kurumsallaştırma süreci halen devam etmektedir.

Üniversite, e-BEYAS uygulamasının kurumsallaştırmasında BEYAS çalışmaları, üniversitenin personel yapısı, iş akış ve işlem süreçleri, bilişim alt yapısı, kurumsal yapısı ve diğer etmenler çerçevesinde çalışmalarını sürdürmüştür.

Kurumsallaştırma sürecini de etkileyen bu etmenlerin başında üniversitenin personel yapısı gelmektedir. Üniversitenin personel yapısı akademik ve idari alanda çalışan personelden oluşmaktadır. Personel yapısından dolayı yöneticiler sık aralıklarla değişmektedir. Değişen yöneticilerden gelebilecek talep ve istekler, üniversitenin genel belge akışı ile birlikte iş akış ve işlem süreçlerini de etkilemektedir.

Kurumsallaştırma sürecinde bu ve benzeri durumlar analiz edilerek e-BEYAS uygulamasına yeni aksiyonlar, fonksiyonlar ve menüler eklenebilecek şekilde dinamik yapıda geliştirilmiştir.

Dinamik yapıda geliştirilen e-BEYAS uygulamasının teknik alt yapısı Ankara Üniversitesi'nin bilişim alt yapısına göre oluşturulmuştur. Üniversite'nin bilişim alt yapısında uygulanan güvenlik tedbirleri e-BEYAS uygulamasında da uygulanmıştır. Bunun haricinde bilgi güvenliği kapsamında e-BEYAS uygulamasında aşağıda yer alan çalışmalar, teknik güvenlik tedbirlerinden ziyade kullanıcılara ve uygulamaya yönelik tedbirleri içermektedir.

1. Kullanıcı şifresini üç kez yanlış girdiğinde sistem kullanıcıyı pasif duruma getirmektedir.
2. Aynı anda iki farklı oturum açılmamaktadır.

3. Sistemde herhangi bir işlem yapmadan kalma süresi üç dakika ile sınırlı tutulmuştur.
4. Kullanıcının e-imzasındaki kimlik bilgileri ile sistemdeki kimlik bilgileri uyuşmuyorsa sisteme kullanıcı giriş yapamamaktadır.
5. Kullanıcı sistem üzerindeki belgelere, yetkisi çerçevesinde sistem üzerinde kullanıcıya erişim verilen dosyalara erişim sağlamak ve belge kaldırabilmektedir.
6. Kullanıcı sadece yetkili olduğu menülere erişebilmekte ve bu menüler üzerinde işlem yapabilmektedir.
7. Sisteme sadece üniversite IP'li bilgisayarla üzerinden erişim sağlanmaktadır.
8. Kullanıcıya dosya erişim yetkisi verme sadece birim e-BEYAS Sorumluları ile birim amirlerinde bulunmaktadır.
9. Kullanıcı hareketliliğinin daha iyi kontrol edilmesi ve yanlış kayıtların önüne geçilmesi amacıyla “yeni kullanıcı kaydı” yetkisi sadece BEYAS Koordinatörlüğüne verilmiştir. Böylece “yeni kullanıcı” kayıt ettirmek isteyen birimler resmi yazı ile Koordinatörlüğe başvurduğunda “yeni kullanıcı” Koordinatörlük tarafından kayıt edilmektedir.

e-BEYAS uygulamasının dinamik yapıda geliştirildiğinden kurumsallaştırma sürecinde ihtiyaç halinde bilgi güvenliği kapsamında yapılan çalışmalar değiştirilmekte ya da yenileri eklenmektedir.

3.1. Ankara Üniversitesi Belge Yönetimi ve Arşiv Uygulaması ve BEYAS Modeli Yapılandırması

“Üniversiteler için Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi Geliştirme Projesi” kısa adı BEYAS projesi, üniversitelerde, doğrudan belge yönetimi ve arşiv işlemlerine yönelik olarak yapılan ilk projedir. Projenin ilk olması ile birlikte üniversiteler için belge yönetimi ve arşiv sistemi modelini oluşturmaya açısından önem taşımaktadır. BEYAS Modeli, sadece üniversiteler için değil belge yönetimi ve arşiv sistemi ile ilgili çalışma yapacak tüm kurumlara da ayrıca rehberlik etmektedir.

TÜBİTAK-Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Destek Grubu (SOBAG) 1001 projesi olan BEYAS projesi 2007-2009 yıllarında, Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci tarafından geliştirilmiştir. BEYAS projesinin uygulama çalışmaları Ankara Üniversitesi’nde yapılmıştır ve halen Ankara Üniversitesi’nde uygulanmaktadır. Yürütücülüğü Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci tarafından gerçekleştirilen projenin ekibinde, Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğretim elemanları ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü’ndeki uzmanlar yer almıştır. Ayrıca proje, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü ve TÜBİTAK tarafından desteklenmiştir.

BEYAS Projesi’nde, Ankara Üniversitesi’nde belge yönetimi ve arşiv işlemlerinin belge yönetimi ve arşivcilik ilke ve yöntemlerine göre yürütülebilmesini sağlamak ve ülkemizdeki tüm üniversitelere kılavuz olacak “Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi (BEYAS)” modeli oluşturulması amaçlanmıştır (Özdemirci, 2009, s.11).

BEYAS projesi, üniversitelerde belge yönetimi ve arşiv işlemlerinin tanımlanmasını, değerlendirilmesini ve bir sistem oluşturulmasını sağlamak için temel unsurları, süreçleri, yol ve yöntemleri belirlenmesini kapsamaktadır. Proje kapsamında Ankara Üniversitesi'nin belge yönetimi ve arşiv işlemlerine ilişkin süreçleri tanımlanmış ve süreçlerin kontrolüne ilişkin dokümanlar hazırlanmıştır. Hazırlanan dokümanlar, belge yönetimi ve arşiv işlemlerine yönelik yönergeler, saklama süreli dosya planı, idari birim kimlik kodları, işlem kılavuzları, faaliyet rapor formları, örnek resmi yazı şablonu, standart formlardır.

Ankara Üniversitesinde uygulamalı olarak yürütülen BEYAS Projesi ile ülkemizdeki tüm üniversiteler için “Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi Modeli” çıkarılması hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda BEYAS Modeli geliştirilerek projenin çalışma alanı olan Ankara Üniversitesinde uygulamaya konulmuş, uygulamadan elde edilen sonuçlar, hazırlanan BEYAS El kitabında yer almış ve ülkemizdeki tüm üniversiteler için geçerli belge yönetimi ve arşiv sistemi modeli geliştirilmiştir (Özdemirci, 2009, ss.11, 17, 18).

Proje çıktısı olarak yayınlanan BEYAS El kitabı, öncelikle üniversitelerde belge yönetimi ve arşiv sistemlerinin, belge yönetimi ve arşivcilik ilke ve yöntemlerine göre kurulmasını sağlamak amacıyla yayınlanmıştır. El kitabı, belge yönetimi ve arşiv sistemleri için arşiv disiplininin öngördüğü asgari uygulamaları içermesiyle birlikte üniversitelerde belge yönetimi ve arşiv işlemlerinin bütünsel yapı içerisinde oluşturulmasını sağlamak için temel unsurları, süreçleri (hedef belirleme, bilgilendirme, bilinçlendirme, gerçekleştirme, ödüllendirme), yol ve yöntemleri içermektedir (Özdemirci, Torunlar, Saraç, 2009; Özel, 2010, s.221).

Ankara Üniversitesi, geliştirilen BEYAS modelinin kurumsal nitelik kazanması ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla kendi bünyesinde BEYAS Koordinatörlüğünü kurmuştur. Koordinatörlükle birlikte yapılan çalışmaların devamı sağlanmıştır. Koordinatörlüğün kurulması ile birlikte kurumsallaştırılan bu model, Ankara Üniversitesi'nin EBYS'si için de temel alt yapıyı oluşturmuştur.

3.2. Ankara Üniversitesi E-BEYAS Uygulaması

Ankara Üniversitesi'nde BEYAS modelinin başarılı bir şekilde uygulanması, bu modelin elektronik ortama geçmesine zemin hazırlamıştır. BEYAS modelinin oluşturulduğu BEYAS projesinin ikinci aşaması olan “Üniversiteler için Elektronik Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemine Geçiş Süreci Modellemesi (e-BEYAS-M)” projesi, Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci tarafından geliştirilmiştir. e-BEYAS-M Projesi TÜBİTAK-SOBAG projesi olup 2011-2012 yılları arasında yapılmıştır. Projenin uygulama çalışmaları Ankara Üniversitesi'nde gerçekleştirilmiştir. Yürütücülüğü Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci tarafından gerçekleştirilen projenin ekibinde, Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğretim üyeleri ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'ndeki uzmanlar yer almıştır. Ayrıca proje, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü ve TÜBİTAK tarafından desteklenmiştir.

e-BEYAS-M Projesinin amacı, belge yönetimi ve arşivcilik ilke ve yöntemlerine göre Ankara Üniversitesi'ndeki elektronik belge yönetimi ve arşivleme

işlemlerinin yürütülebilmesini sağlamak ve üniversiteler başta olmak üzere kurum ve kuruluşlara kılavuz olacak bir “Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemi Geçiş Süreci ve Uygulama Yönetimi Modeli” oluşturmaktır. Projenin amacı doğrultusunda projede hedeflenen, kurumlarda EBYS’ne geçiş sürecinin ve uygulanmasının etkin ve verimli şekilde sağlanabilmesi için atılması gereken adımlardır (Özdemirci, 2012, ss.11, 14).

e-BEYAS projesi ülkemizdeki üniversiteler arasında uygulanan ilk elektronik belge yönetimi projesi olması açısından büyük önem taşımaktadır. Projenin ürünü olan e-BEYAS yazılımı, üniversiteler için “model” elektronik belge yönetim ve arşivleme uygulamasıdır.

Projenin hedefleri arasında yer alan Ankara Üniversitesi’nde EBYS’ye geçiş süreci uygulanabilir modelini geliştirmek ve geliştirilen modelin üniversitelerde uygulanabilirliğini tanımlama hedefi, Ankara Üniversitesi’nin yapısına uygun bir EBYS’e oluşturularak gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Ankara Üniversitesi’nde EBYS işlemlerine ilişkin süreçler belirlenerek uygulama çalışmaları başlatılmıştır (Özdemirci, 2012, s. 14; Özdemirci v.d, 2013, s.4).

Ankara Üniversitesinde yürütülen projenin adı “Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemi” kısa adı “e-BEYAS” olarak adlandırılmıştır.

e-BEYAS, Ankara Üniversitesi’nin iş süreçlerinin elektronik ortama taşınarak belge/evrak ve dokümanların kurumsal yapıya ve ilgili mevzuata uygun bir şekilde elektronik ortamda üretilmesi, yönetilmesi, erişimi, saklanması, arşivlenmesi ve raporlanması fonksiyonlarını içeren yazılımın Üniversite’de kurulum ve kurumsallaştırma işlemlerinin gerçekleştirilerek, eğitimlerinin verilmesi ve

uygulamaya alınması işlemlerini içeren yazılım ve entegrasyon projesidir (Teknik Şartname, 2012).

Proje, Ankara Üniversitesi'nde iş/işlem süreçleri ile belge akışlarının izlenerek, belge/evrak ve dokümanların kurumsal bir modelde mevzuata ve kurumsal yönergelere uygun olarak üretilip paylaşılabılır bir ortamda yapılandırılmasına yönelik iş süreçlerini kapsamaktadır.

Ankara Üniversitesi'nin EBYS Uygulamasına geçmek istemesinin en önemli nedenleri EBYS'nin e-Devlet uygulaması olması, BEYAS çalışmalarının tamamlanmış olması, üst yönetimin bu konudaki isteği ve azmi, üniversitenin elektronik kurum olmak istemesi bir başka deyişle üniversitede kullanılan tüm bilgi sistemlerinin tek bir platformdan erişilmesi ve yönetilmesidir.

Üniversite'nin TÜRKSAT A.Ş.'nin ürünü olan Belgennet yazılımını seçme nedenleri ise, yazılımın geliştirilebilir olması ve TÜRKSAT A.Ş.'nin kamu işletmesi olmasıdır. Belgennet'in ilk versiyonu üniversitenin gereksinimlerinin çok büyük bir kısmını karşılayabilecek durumda değildi. Fakat TÜRKSAT'ın yazılımını geliştirme isteği ve üniversitenin belge yönetimi ve arşiv sistemi konusundaki uzmanlığı ile birlikte yazılımın geliştirilebileceği kanaatine varıldı.

Ankara Üniversitesi ile TÜRKSAT A.Ş. arasında “Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemi (e-BEYAS)” uygulamasına geçiş için “İşbirliği Protokolü” (09.12.2011) ile “Sözleşme” (15.02.2012) ve eki “Teknik Şartname” imzalanmıştır. Ayrıca imzalanan işbirliği protokolü ile Ankara Üniversitesi ile TÜRKSAT A.Ş. arasında bilgi teknolojileri standartlarının yükseltilmesi, e-Devlet uygulamaları, bilişim ve iletişim teknolojileri konusunda birlikte çalışma esasları belirlenmiştir. Protokol kapsamında ilk olarak e-BEYAS geliştirilerek uygulamaya

geçirilmiştir. e-BEYAS yazılımının geliştirilmesini ve kurumsallaştırılmasını da içeren projenin 2 (iki) faz halinde tamamlanması planlanmıştır. Bu çerçevede 15.02.2012 tarihinde imzalanan sözleşme e-BEYAS projesi Faz-1 sürecine ilişkindir.

Faz-1 süreci, e-BEYAS'ın "Başbakanlık Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik" ile "Ankara Üniversitesi Yazışma ve Evrak/Belge Kayıt İşlemleri Yönergesi-BEYAS-İK-05" ve "5070 Sayılı Kanun" a tabi olan evraklar ve standart idari evrak süreçlerini içeren uygulamanın TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardına uygun olarak geliştirilmesi, kurulması, gerekli eğitimlerin verilerek öncelikli olarak Rektörlük birimlerinde uygulanması daha sonra idari yazışma yapmış olduğu bağlı birimlere kurulması işlerini kapsamaktadır.

Faz-2 süreci, e-BEYAS'ın Faz-1 süreci haricindeki üniversiteye özgü belge ve doküman süreçlerini içeren uygulamanın BEYAS Modeli kapsamında geliştirilmesi ve kurulması işlemlerini kapsamaktadır. Faz-1 kapsamında Faz-2 çalışmasına yönelik ön analiz çalışması yapılacak ve Faz-2 kapsamı değerlendirilerek tanımlanacaktır.

Teknik Şartname, TS 13298 Standardı, belge yönetimi ve arşiv sistemlerine ilişkin hukuk kuralları ve bilimsel çalışmalar ve Ankara Üniversitesi'nin kurumsal yapısı referans alınarak hazırlanmıştır.

Sözleşme ve eki Teknik Şartname gereğince uygulamanın Üniversite'de yaygınlaştırılması çalışmalarının yürütülmesi için gerekli olan donanım ve lisansların alımı ile personel görevlendirilmesi konularında gecikmeler olması, buna bağlı olarak fizibilite ve eğitim süreçlerinin tamamlanamaması ve uygulamanın yeni

versiyon çalışmalarının devam etmesi gibi çeşitli sebeplerle “e-BEYAS Projesi Yönetim ve Uygulama Planı” ve “Proje Takvimi” revize edilmiştir.

Sözleşme çerçevesinde hazırlanan ve teknik şartname kapsamında çalışmaların etkin ve verimli yürütülebilmesi için “İş Planı (İş Dağılım Ağacı (İDA) ve İş Paketleri) hazırlanmıştır. İş planı içinde yer alan iş paketleri, e-BEYAS uygulamasının etkin ve sürdürülebilir bir sistem olarak yapılandırılması, takip ve kontrol edilmesi, denetlenmesi amacıyla hazırlanmıştır. İş paketleri 12 (on iki) başlık altında toplam 25 (yirmi beş) iş paketi olarak tanımlanan süreçlere ilişkin çalışmalar aşağıda verilmiştir.

- Proje Yönetimi Süreci
- Analiz Çalışmaları Süreci
- Elektronik İmza (e-imza) Sertifika Süreci
- Kurumsallaştırma
- Test Sunucuları Kurulumu
- Tanımlamalar ve Veri Girişleri
- Dokümantasyon ve Kılavuzlar
- Eğitimler
- E-imza Kütüphaneleri, Apı Alımları ve Kurulum
- Uygulama Sunucularına Kurulum
- TS 13298 Standardı Sertifika Süreci
- Bakım Hizmeti ve Yardım Masası

e-BEYAS uygulaması teknolojik alt yapı gereksinimlerine ilişkin donanımın sağlanması için e-BEYAS Teknik Altyapı Projesi⁴ hazırlanmış ve bu doğrultuda 16.04.2012 tarihinde Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü (BAP) ile “e-BEYAS Teknik Altyapı Projesi Sözleşmesi” yapılmıştır. e-BEYAS Uygulamasının teknik alt yapı gereklilikleri, Ankara Üniversitesinin teknolojik alt yapısına uygun olması gerektiğinden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından belirlenmiştir. Teknik alt yapı projesinde, e-BEYAS Projesi kapsamında yapılan kurumsal analiz çerçevesinde, e-BEYAS uygulaması için gerekli teknolojik alt yapı belirlenerek ihtiyaç duyulan donanım ve yazılım ürünleri belirlenmiştir. Proje kapsamında e-imza sertifikaları, e-imza kütüphanesi, zaman damgası, tarayıcılar, veri depolama ünitesi, veritabanı ve uygulama sunucuları/yazılımları v.d. sağlanmıştır.

3.3. Ankara Üniversitesi E-BEYAS Uygulamasının Kurumsallaştırılması

e-BEYAS uygulamasının kurumsallaştırma çalışmaları teknik şartname ile birlikte başlamıştır. Kurumsallaştırma çalışmaları iki açıdan incelenebilir. Birincisi, e-BEYAS uygulamasının mantıksal modelinin oluşturulması ve üniversitedeki kurumsal farklılıklarının uygulamada yer almasıdır. Buna ilişkin olarak teknik

⁴ Ankara Üniversitesi Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemi (e-BEYAS) Uygulaması Teknik Altyapı Projesi-BAP Proje No: 12Y5358002-Nisan 2012- Nisan 2014. Proje Yöneticisi: Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci-Araştırmacılar: Prof. Dr. Özlem Bayram, Uzm. M. Altay Ünal, Uzm. Zeynep Şen Akdoğan, M. Ali Öksüz, Gonca Sözen, Barış Okumuş.

şartname’de (ö)n analize dayalı olarak e-BEYAS mantıksal modeli ve tasarımı oluşturulması öngörülmüştür. Daha açık bir ifade ile e-BEYAS uygulaması, Üniversite’de yapılacak analize göre oluşturulmuştur. İkincisi ise ekran kurumsallaştırmaları, başka bir deyişle ifade değişiklikleridir. Ekran kurumsallaştırmaları, e-BEYAS yazılımının modül ve arayüzlerindeki isimlerin, üniversitedeki kurumsal farklılıkların ve proje kapsamında yapılacak ön analiz çalışmasında elde edilecek verilere göre değiştirilmesidir. Bu kapsamda Ankara Üniversitesi’nde kurumsallaştırma kapsamında yapılan çalışmalar şunlardır:

- e-BEYAS uygulaması projelendirilerek, proje planı ve proje ekibi oluşturuldu,
- Ön/farklılık analiz çalışmalarında izlenecek yol ve yöntem belirlendi,
- Ön/farklılık analizi rektörlük birimleri (tüm daire başkanlıkları, hukuk müşavirliği, basımevi müdürlüğü, koordinatörlükler, bölüm başkanlıkları, genel sekreterlik, döner sermaye müdürlüğü, basımevi ve genel evrak şube müdürlüğü) ile tüm fakülte/yüksekokulu/meslek yüksekokulu/konservatuvar ve tüm araştırma ve uygulama merkezlerinde soru/cevap şeklinde analizler yapılmıştır.
- Ön/farklılık analizi iş akış süreçlerinde
 - Rektörlük ve idari yazışma yapan birimlerdeki belge akışları,
 - Belge akışlarını tanımlamak için kullanım senaryoları,
 - Kullanım senaryolarında yer alan personel (örneğin memur, kurum hiyerarşisi içinde idari veya akademik birimlerde ya da birimlere bağlı alt birimlerde görevli personel),
 - Kullanım senaryolarında ana akışlar ve alternatif akışlar,

- Kullanım senaryolarına göre iş akış diyagramları ve şemaları çıkarılmıştır.
- Ön/farklılık analizi sonucunda belirlenen ana iş akış sürecine göre farklı iş akışına sahip birimler ve bu birimlerin iş süreç farklılıkları çıkarılmıştır.
- Ön/farklılık analizinde belge özellikleri: belgelerin öncelik ve gizlilik dereceleri; belge türleri; birimlerin belge yoğunlukları; belgelerin ek türleri; belgelerin genel evrak birimine geliş şekilleri; birimlerdeki belge farklılıkları; belge yoğunlukları; birimlerin veri/belge aldığı programlar belirlenmiştir.
- Ön/farklılık analizinde üniversitede belirlenen genel belge akışı ile TÜRKSAT'ın EBYS yazılımındaki genel belge akışı arasındaki farklılıklar çıkarılmıştır.
- Ön/farklılık analizinde e-BEYAS uygulamasının genel hedef ve beklentileri tespit edilmiştir.
- Ön/farklılık analizi sonuçlarına göre e-BEYAS uygulaması mantıksal modeli oluşturulmuştur.
- E-BEYAS uygulaması ile ilgili üniversitenin teknik altyapı gereksinimleri belirlenerek gerekli donanım, yazılım ve sistemler alınmıştır.
- E-BEYAS uygulamasının numaratorleri belirlenmiştir.
- E-BEYAS uygulamasında kullanılmak üzere TÜBİTAK BİLGEM KAMUSM'den e-imzalar, e-imza kütüphanesi, zaman damgası ve ilgili diğer uygulamalar temin edilmiştir.
- E-BEYAS uygulamasının yazılımındaki arayüzlerde ifade ve logo değişiklikleri belge yönetimi ve arşiv disiplini çerçevesinde değiştirilmiştir.

- E-BEYAS uygulaması için canlı uygulama sunucularından bağımsız deneme ve testlerin yapılabilceği test sunucularının özellikleri belirlenmiş ve ilgili yazılım ve uygulamalar test sunucularına kurulmuştur.
- E-BEYAS uygulamasının temel verisi olan birim, personel, unvan, görev, kurum kimlik kodları, standart dosya planı uygun formatlarda hazırlanarak e-BEYAS uygulamasına aktarılmıştır.
- Ön/farklılık analizinde iş akış süreçlerindeki kullanım senaryolarında yer alan personel referans alınarak e-BEYAS uygulamasındaki roller belirlenmiştir.
- Birimlerde birim e-BEYAS sorumluları belirlenmiştir. Birim e-BEYAS sorumluları “teknik personel” bilişimci, bilgisayar teknisyeni ya da mühendisi olan kişi değildir. Birim e-BEYAS sorumluları temel düzel de bilgisayar kullanabilen, e-BEYAS uygulaması ile ilgili gelişmeleri takip eden, birimlerindeki personele hakim ve eğitim veren kişilerdir. Teknik personel, e-BEYAS uygulamasında sadece uygulamanın yönetim kısmında böyle personellere ihtiyaç vardır. Birimlerde birim e-BEYAS sorumlularının belirlenmesinin nedeni, proje ekibinin tüm personele eğitim verebilmesinin imkansız olması ve belirlenen Birim e-BEYAS Sorumlularının birimlerindeki personele ve amirlerine anında ve hızlı bir şekilde yardımcı olmasıdır.
- E-BEYAS uygulamasına ilişkin tüm kılavuz, eğitim ve yardım dokümanları e-BEYAS uygulaması kullanıcısına ve e-BEYAS uygulama yöneticisine göre hazırlanmıştır.
- E-BEYAS uygulamasında sistem (sunucu) yöneticisi, e-BEYAS uygulama yöneticisi, birim e-BEYAS Sorumluları (eğiticilerin eğitimi), yardım masası

eğitimleri ile üst düzey personel eğitim/bilgilendirme/toplantıları şeklinde gruplandırılarak eğitimler farklı periyotlarda verilmiştir.

- Ankara Üniversitesi geliştirdiği BEYAS ve e-BEYAS modellerinin logo tasarımları yaptırıldıktan sonra BEYAS ve e-BEYAS Ankara Üniversitesi adına marka tescilleri yapılmıştır. Marka tescilleri ile Üniversite'nin kurumsal kimliği daha da güçlendirilmiştir. Üniversite adına e-BEYAS'ın marka tescilinin yapılması ile e-BEYAS diğer kurum ve kuruluşlarda oluşturulan ya da kullanılan EBYS yazılımlarından ayırt edilmiştir. Marka tescili, elektronik belge yönetimi ve arşiv sistemlerinde kurumsallaştırmanın en önemli noktasıdır. Kurumsal imajın güçlendirilmesinde ve yapılan çalışmanın ayırt edilmesini kolaylaştırmaktadır.
- E-BEYAS uygulamasını desteklemek ve çıkabilecek sorunların çözümüne yönelik olarak, Üniversite bünyesinde, TÜRKSAT A.Ş'den ve Ankara Üniversitesinden e-BEYAS projesinde yer alan kişilerin görev yaptığı “çağrı merkezi” ve “yardım masası” kurulmuştur. “Çağrı merkezi”nde görev yapan kişiler, tüm birimlerin sorularına mesai saatleri içinde cevaplamaya ve çözüm üretmeye çalışmışlardır. “Yardım Masası”nda ise TÜRKSAT A.Ş. personeli Üniversite'nin Tandoğan Yerleşkesinde bulunarak birimlerdeki kullanıcılara birebir eğitim vermiş ve sorularını yanıtladmıştır.
- BEYAS Koordinatörlüğüne ait internet sitesi kurulmuştur. BEYAS internet sitesinde (<http://beyas.ankara.edu.tr>), belge yönetimi ve arşiv işlemlerine ilişkin formlar, dokümanlar, çalışma raporları, eğitim sunumları; e-BEYAS uygulamasına ilişkin yardım dokümanları, eğitim fotoğrafları, dikkat etmesi gereken hususlar ve genel duyurular yer almaktadır.

- e-BEYAS uygulamasında eğitimlerin daha verimli geçmesi ve personelin deneme yapabilmesi amacıyla, e-BEYAS uygulamasının canlı uygulamasından farklı olarak e-BEYAS'ın eğitim uygulaması geliştirilmiştir.
- Kurum içinde elektronik ortamda hızlı ve kolay iletişimi sağlamak ve bürokrasiyi azaltmak amacıyla e-posta adresi beyas@ankara.edu.tr, BEYAS tartışma listesi beyas@list.ankara.edu.tr ve e-BEYAS uygulaması yardım e-postası ebeyasyardim@ankara.edu.tr oluşturulmuştur. Böylece personelin kurumsal e-posta kullanımı artmakla beraber, çok gerekli olmayan konularda resmi yazı yazıp iş süreçlerinin uzamasının önüne geçilmeye çalışılmıştır.
- Ankara Üniversitesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin aktif biçimde birimlerde kullanılmasını sağlamak için BEYAS ve e-BEYAS uygulamasına ilişkin yapılması gereken iş ve işlemleri öncelikle resmi yazı ile birimlere bildirmektedir. Sonrasında yukarıda belirtilen web sitesi ve e-posta adreslerinden duyurmaktadır.

Ayrıca e-BEYAS uygulamasının yaygınlaştırma çalışmalarına kadar ki kurumsallaştırma çalışmalarını etkileyen etmenler:

- Personelden alınan geribildirimler,
- Bu bileşenlerin TÜRKSAT'ın geliştirdiği Belgenet yazılımında farklı bileşenler altında ya da farklı bileşenler içinde olması,
- Üst yönetimin istekleri,
- TÜRKSAT'ın aynı anda başka kurumlarda da uygulamayı geliştiriyor olması ve bu kurumların isteklerinin de TÜRKSAT'ın ürünü olan Belgenet'e yansıtılması,

- Teknik Şartname’de yazılan fakat EBYS üzerinde geliştirilemeyecek ya da geliştirilmesine gerek duyulmayan unsurlar,
- TS 13298 Standardı ve bu standardın canlı uygulamaya geçildiğinde alınması,
- Genel hukuk kuralları ve e-BEYAS uygulamasının gelişim sürecinde bazı değişikliklerin olması örneğin kurum kimlik kodu uygulaması,

3.3.1. E-BEYAS Uygulama Bileşenleri

E-BEYAS-M projesinde belirlenen (Özdemirci vd, 2013, s.83) ve e-BEYAS uygulamasının kurumsallaştırma kapsamında yapılan çalışmalar çerçevesinde Ankara Üniversitesi’nin yönetim yapısı ve iş süreçlerine uygun olacak şekilde E-BEYAS uygulamasının bileşenleri Şekil 6’da gösterildiği gibi 5 (beş) temel bileşen altında toplanmıştır.



Şekil 6. e-BEYAS Uygulama Bileşenleri

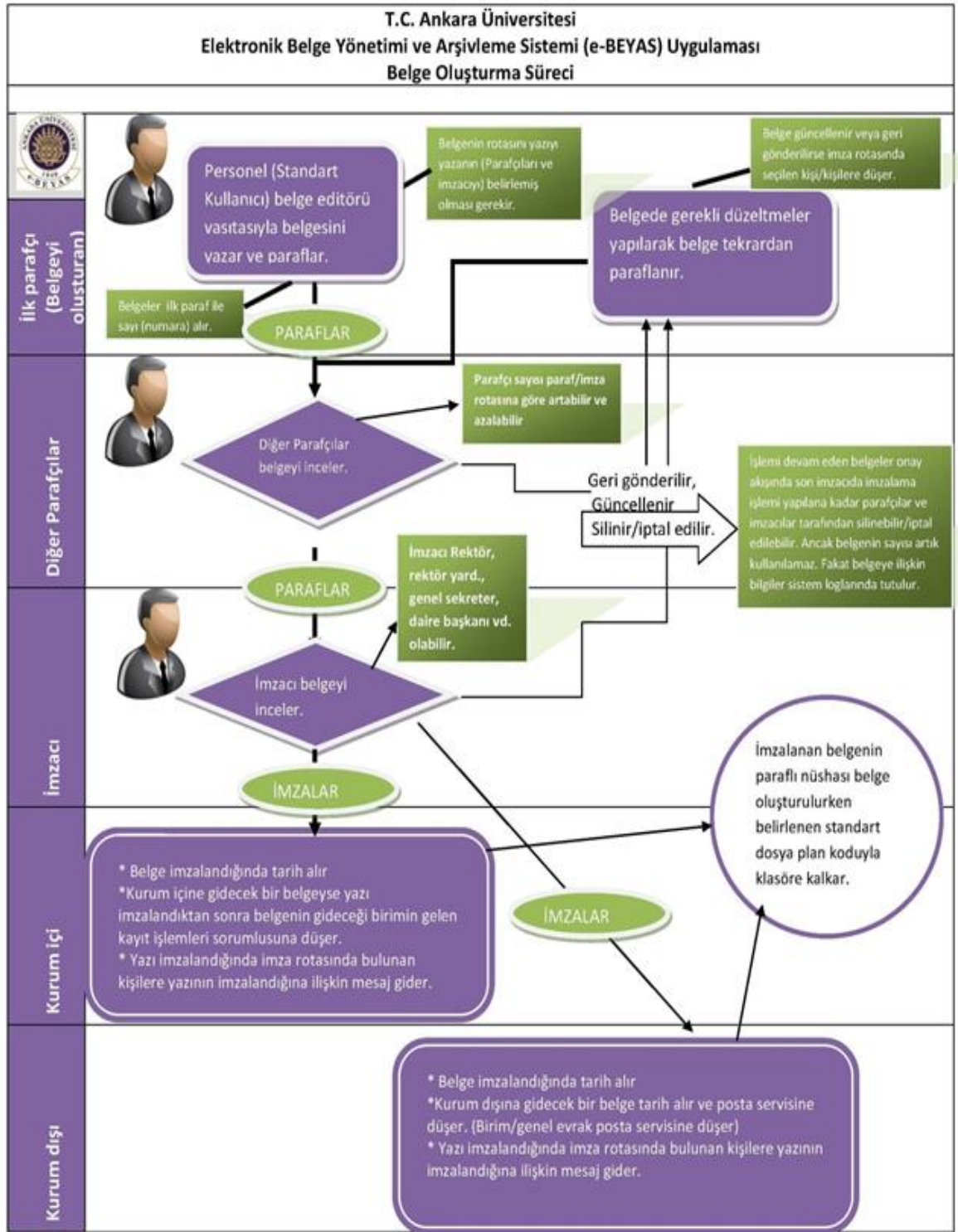
Ankara Üniversitesi'nin kurumsal tercihi ve geleneksel yönetim yapısı kapsamında e-BEYAS uygulamasında yer alan fonksiyonlar, kurumsallaştırma gerekçeleri nedenleri ile birlikte bu beş ana bileşen çerçevesinde anlatılacaktır.

3.3.1.1. E-BEYAS ve Belge Yönetimi

Belge yönetimi, elektronik belgenin oluşturulması, okunması, silinmesi, aranması, giden/gelen belge defter kayıt işlemleri, olur yazısı oluşturma işlevlerinin yapıldığı temel fonksiyonları içeren bileşendir.

E-BEYAS projesi kapsamında yapılan kurumsal analiz sonuçlarından elde edilen veriler ile e-BEYAS yazılımının yapabileceği işlemler birleştirilmiştir. Bunun

sonucunda “belge yönetimi” bileşeninin ve e-BEYAS uygulamasının temel süreci olan belge oluşturma süreci ortaya çıkmıştır (bkz. Grafik 4). Grafik 4 kurumsal analizde çıkarılan belge akış diyagramlarına göre oluşturulmuştur. Ayrıca belge oluşturma sürecinde, Resmi Yazışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik ve TS 13298 Elektronik Belge Yönetim Standardı referans alınmış ve kurumsal yapıya göre şekillendirilmiştir.



Şekil 7. e-BEYAS uygulamasında “e-Belge Oluşturma” süreci (e-BEYAS uygulama dokümanı, www.beyas.ankara.edu.tr, hazırlayan Zeynep AKDOĞAN)

Elektronik yazışmaların oluşturulduğu, gönderildiği, okunduğu, iade edildiği, cevap yazıldığı, klasöre kaldırıldığı “belge oluşturma süreci”, e-BEYAS uygulamasında, editör, bilgileri, şablon, ilişkili belge, ilgili belge, ekler olmak üzere 6 (altı) kısımdan oluşmaktadır. Bilgileri kısmında, e-yazışmanın üst verileri tanımlanmaktadır. Bu üst veriler arasında yer alan dosya planı, konu, belgenin gizlilik derecesi, belgenin öncelik derecesi, onay akışı üst verileri “zorunlu alan” olarak tanımlanırken, bilgi, gereği, süre ve kanun kapsamı (Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, Normal ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) alanları ise “isteğe bağlı” alan olarak tanımlanmıştır. İsteğe bağlı alanların dışındaki alanlar “zorunlu” alanlardır. Zorunlu ve isteğe bağlı alanlar Ankara Üniversitesi’nin yazışma ve evrak/belge kayıt işlemleri yönergesi BEYAS IK 05’e göre belirlenmiştir.

Belge oluşturma sürecindeki isteğe bağlı ve zorunlu alanlara göre belge yönetiminde belge arama alanı oluşturulmuştur. Ankara Üniversitesi’nde yıllık belge yoğunluğunun fazla olmasından dolayı “belge arama” hızlı ve detaylı belge arama olarak ikiye ayrılmıştır.

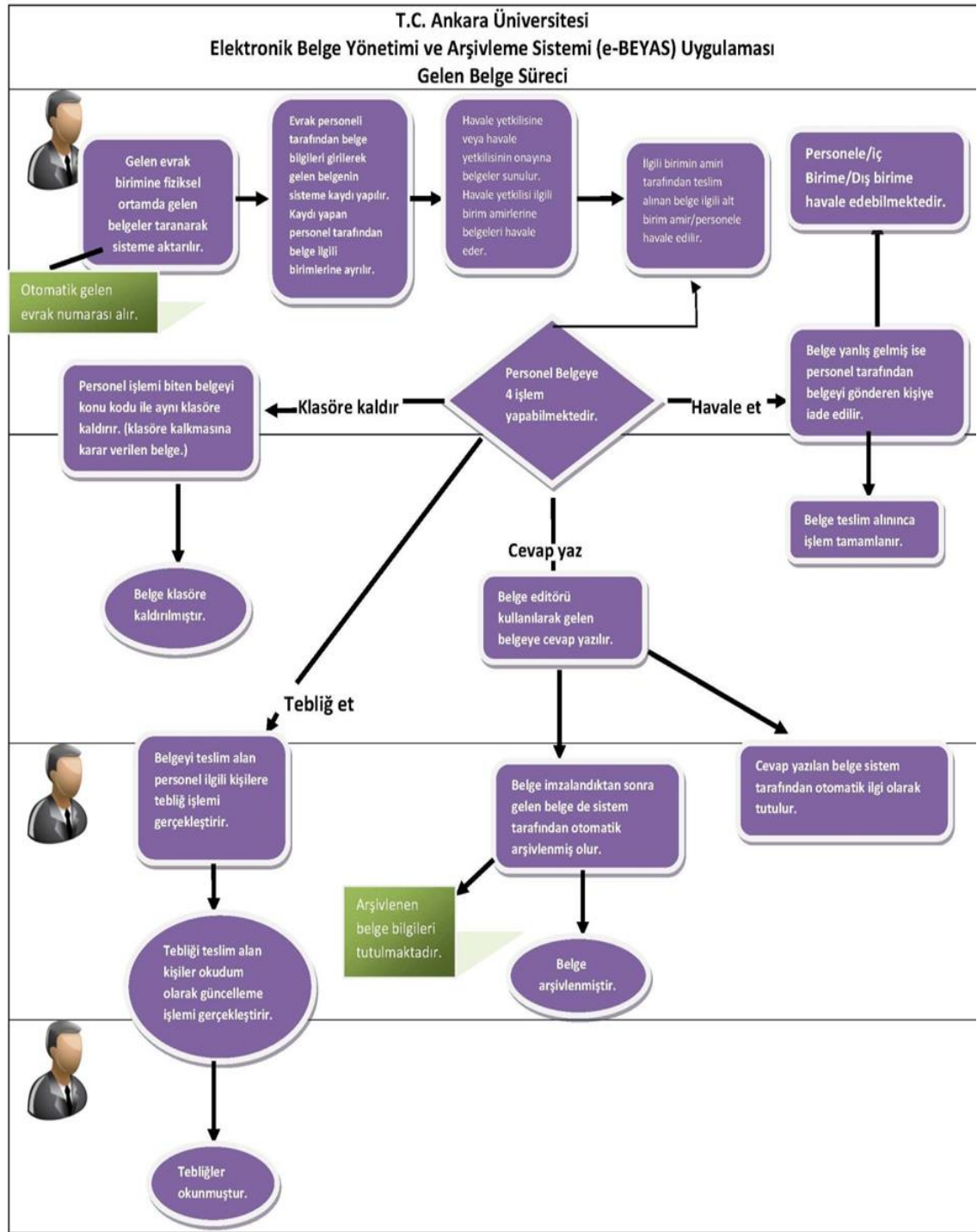
Belge arama, e-BEYAS uygulamasında oluşturulan, kaydedilen ve fiziksel arşivde kaydedilmiş e-yazışmaların üstverilerine göre arandığı bölümdür. Hızlı belge aramada, e-belgenin sayısı, konusu, geldiği yer, belgenin kayıt sayısı ve gönderildiği birim alanları yer almaktadır. Detaylı belge aramada ise belge, klasörde, eklerde ve belge oluşturmada belirtilen üstveri alanlarından aranmaktadır.

Resmi yazı şablonu, birimlerde çeşitli işlemler için oluşturulan resmi yazı örnekleridir. Bu resmi yazı örnekleri arasında izin ve öğrenci belgesi şablonları sayılabilir. Yazı şablonları, metin editöründe değiştirilebilmekte ve resmi yazıya uygulanabilmektedir. Ankara Üniversitesi’nde farklı türlerde resmi yazı şablonları

kullanılmaktadır. Üniversitede kullanılan resmi yazı şablonlarının analizi sonucunda e-BEYAS uygulamasında belge yönetimi bileşeninde birim içerik şablonu, kullanıcı içerik şablonu, ön tanımlı içerik şablonu olmak üzere 3 (üç) adet şablon türü geliştirilmiştir. Birim içerik şablonu, birim ve alt birim bazında kullanılmak üzere birim tarafından oluşturulan yazı şablonudur. Birim yazı şablonunu kullanacak birim/alt birimde görev yapan personeli seçebilir. Kullanıcı içerik şablonu, sadece kullanıcı tarafından oluşturulan ve kullanılabilen yazı şablonudur. Ön tanımlı içerik şablonu ise belge oluşturmada metin editöründe oluşturulan resmi yazının şablon olarak kayıt edilmesidir.

Resmi yazışmada sıklıkla kullanılan olur yazısı, resmi yazıdan farklı bir yazı türüdür. Olur yazısı, birim tarafından yetkili makamlara teklif edilen ve yetkili makamlar tarafından uygun görüldüğünün onaylanarak imzalanmasıdır. Oluru teklif eden birim ile olur alınan makamlar arasında başka makamlar varsa olur alınan makama en yakın yetkili uygun görüşle arz ile üst makama oluru bırakır (Resmi Yazışma..., 2004; Özdemirci, 2012). Ankara Üniversitesi'nde her iki olur yazısı sıklıkla kullanıldığından e-BEYAS uygulaması belge yönetimi bileşeninde olur yazısı fonksiyonu oluşturulmuştur.

Gelen belge kayıt işlemleri, kuruma gelen fiziksel belgenin e-BEYAS uygulamasında elektronik olarak defter kaydının yapılması işlemidir. Ankara Üniversitesi'nde bu işlemin adımları incelenmiş ve Şekil 8'de gösterilen süreç ortaya çıkmıştır.



Şekil 8. e-BEYAS uygulamasında “Gelen Belge” süreci (e-BEYAS uygulama dokümanı, www.beyas.ankara.edu.tr, hazırlayan Zeynep AKDOĞAN)

Şekil 8’de kuruma dışarıdan gelen bir belgenin gelen belge kayıt, havale süreci ve işlem seçenekleri (cevap yaz, havale et, klasöre kaldır, tebliğ et) süreci

ayrıntılı olarak yer almaktadır. Fiziksel olarak gelen belge tarandıktan sonra, işlem gördüğü birime gönderilir.

Ankara Üniversitesi'nde giden belge kayıt işlemleri ise, birimde oluşturulan gizli ya da e-BEYAS uygulamasından sadece tarih ve sayı alması gereken belgelerin defter kayıtlarının yapıldığı fonksiyon olarak tasarlanmıştır. Üniversitenin bilgi güvenliği politikasından dolayı e-BEYAS uygulamasına gizli belgeler dahil edilmemiş, sadece e-BEYAS uygulaması üzerinden sayı ve tarih alınmasına karar verilmiştir.

3.3.1.2. E-BEYAS ve Klasör Yönetimi

Klasör yönetimi, belge yönetimi ve arşiv işlemlerinde açılan dosya/klasörlerin tanımlandığı ve önceden tanımlanmış dosya/klasörlerin güncellendiği bileşendir. Klasör yönetiminde birimlerde dosya/klasörler sorgusu yapılabilmekte, aktif ve pasif dosya/klasörler listelenebilmektedir.

Ankara Üniversitesi BEYAS uygulamasında birim ürettiği belgelerin konusuna göre tümleşik dosya veya dosya planındaki kodlara göre klasör açmaktadır. Açılan klasöre sırt etiketi ve dosya içerik listesi hazırlamaktadır. Böylece açılan klasör sadece belge yönetimi için değil arşiv yönetiminde de kullanılabilecek şekilde hazırlanmaktadır. E-BEYAS uygulamasında ise bu uygulama biraz farklılık göstermektedir. Her bir birim için dosya planında yer alan tüm kodlara göre klasörler tanımlanmaktadır. Birim tanımlanan klasörleri kullanmak için ilgili personele ihtiyaç duyulan klasör/klasörler için “erişim yetkisi” vermektedir. İlgili klasör/klasörlere

erişim yetkisi verildiğinde, klasör/klasörler personelin kullanımına açılmaktadır. Burada birime klasör erişimi değil, personele klasör erişim yetkisi tanımlanmaktadır.

E-BEYAS uygulamasında kullanılan klasörler de, Ünitelerde Belge/Dosya İşlemleri Yönergesi BEYAS-İK-01'e göre tanımlanmıştır. Yönergeye göre birimlerde iş ve işlemler sırasında oluşan belge ve materyaller, Yükseköğretim Üst Kuruluşları ve Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planında belirtilen ad ve kodlar kullanılarak açılan dosya/klasör/kutlarda tutulmaktadır (BEYAS-İK-01, 2010, m.1).

Dosya planına göre açılan klasörlere ek olarak Ankara Üniversitesi belgelerinin bir kısmını da tümleşik dosyalarda tutmaktadır. Üniversitenin kurumsal tercihi olan tümleşik dosya, her bir işlem için açılan ve işlemle ilgili tüm belgelerin bir arada tutulduğu dosyayı ifade eder. Tümleşik dosyalar bir işlem, kişi ya da proje ile ilgili olabilir (personel dosyaları, dava dosyaları, proje dosyaları vb.)” (Yükseköğretim ..., 2010, s.1).

Üniversite’de kullanılan tümleşik dosyalar personel sicil dosyaları, proje dosyaları ve dava dosyalarıdır. e-BEYAS uygulamasında bu dosyalar, birimlerin dosya planında; personel sicil dosyaları tüm birimlerde personelin sicil numarasına göre; proje dosyaları, proje numaralarına göre; dava dosyaları, dava numaralarına göre açılmıştır.

Akademik personelin kişisel belgelerini saklaması ve kolay erişim sağlaması açısından e-BEYAS uygulamasında akademik personelin bağlı olduğu bölüm/anabilim dalı/bilim dalında “sicil numaraları” ile klasörler tanımlanmıştır.

Ankara Üniversitesi bilgi güvenliği kapsamında e-BEYAS uygulamasındaki erişim yönetimindeki yetkileri düzenlemiştir. Kullanıcıların klasörlere belge

kaldırabilmesi, klasörlerde yer alan belgelerde arama yapabilmesi ve hatta klasörlerde yer alan belgelerin detayına girerek belge okuyabilmesi için birimlerinde yer alan klasörlere erişim yetkilerinin olması gerekmektedir. e-BEYAS uygulamasında erişim yetkisi düzenlenmemiş kullanıcılar uygulamadaki hiçbir belgeye erişememektedir. E-BEYAS uygulamasında sadece yetkisi olan kullanıcılar tarafından erişim yetkisi verilen kullanıcıların erişim tanımlaması aşağıda yer alan erişim tiplerinden yapılmaktadır.

- Klasör Görür: Klasör görür yetkisi verilen kullanıcı sadece erişimi olan birim klasörlerini görüp bu klasörlere evrak kaldırabilecek ancak klasörlerin içerisinde yer alan evrakları görüntülenemeyecektir.
- Belge Görür: Belge görür yetkisi verilen kullanıcı erişimi olan birim klasörlerini görüp bu klasörlere belge kaldırabilecek, klasörlerin içerisinde yer alan belgeleri listeleyebilecek ancak belgelerin içeriğini görüntülenemeyecektir.
- Belge İçerik Görür: Belge içerik görür yetkisi en üst erişim yetkisi olup bu yetkiye sahip olan kullanıcı erişim yetkisi olan birim klasörlerini görüp bu klasörlere belge kaldırabilecek, klasörlerin içerisinde yer alan belgeleri listeleyebilecek aynı zamanda klasörlerin içerisinde yer alan belgelerin içeriğini görüntüleyebilecektir.

Dosya planı konu kodu, Yükseköğretim Kurumları Saklama Süreli Dosya Planında yer alan kodların tanımlandığı ve yönetildiği bölümdür. Belgenin sayı kısmında yer alan konu kodu alanında kod “dosya planı konu kodu yönetimindeki kodlardan seçilmektedir. E-BEYAS uygulamasında klasör yönetiminde olduğu gibi her birim için ayrı konu kodu tanımlanabilmektedir. Fakat üniversite tüm birimlerde

standart konu kodu kullanılması için tüm birimler için tek bir dosya planı konu kodu tanımlamıştır. Bu bileşen birimlere kapalıdır.

Klasör belge işlemleri, belge oluşturma sürecinde, onay ve dağıtım süreçlerinin tamamlanmasından ardından belgenin hangi klasöre kaldırılacağı seçilmektedir. Bu seçim değiştirilmek istendiğinde “klasör belge işlemleri” bileşeninden belge istenilen klasöre kaldırılabilir. Belgenin doğru klasöre kaldırılması sadece belge yönetimi açısından değil arşiv yönetimi açısından da önem taşımaktadır.

Ankara Üniversitesi’nde standart dosya planı ve bazı birimlerin kullandığı tümleşik dosya haricinde farklı dosya planı kullanılmamaktadır. E-BEYAS uygulamasında da tüm birimlere standart dosya planı tanımlanmıştır. Bununla birlikte standart dosya planının yönetimi BEYAS Koordinatörlüğüne bırakılmıştır. Nitekim, birimlere de klasörler üzerinde değişiklik yapma yetkisi verilebilirdi. Fakat birimler dosya planında yer almayan kodları klasör yönetiminde klasör olarak tanımlayabilir. Bu durum da üniversitenin tüm birimlerinde kullanılan klasörler için standardın bozulmasına neden olabilirdi. Ayrıca arşivcilik açısından da geriye dönük belgelere erişimin sağlanmasında büyük sıkıntılar yol açmasıyla birlikte birimlerin klasör yönetiminde klasör üzerinde değişiklik yapama yetkisi kaldırılmıştır.

3.3.1.3. E-BEYAS ve Birim Yönetimi

Kurumun örgüt yapısının oluşturulduğu birim yönetiminde, kurumun örgüt yapısı, birimlerinin üst-alt birimi, kimlik kodu, iletişim bilgisi, amir ve amir

yardımcıları, gelen-giden evrak numaratörü, posta birimi, antet bilgisi, logosu, olur metni tanımlanır.

Kurumsallaşma çalışmaları arasında sayılan “örgüt şeması” kurumlarda oluşturulurken, kurumun örgüt yapısı ve birimler arasındaki hiyerarşinin net bir biçimde belirlenmesine dikkat edilmelidir. Bu kapsamda, EBYS’lerde kullanılacak “örgüt şeması”nda, birimin alt-üst birimi, birim kimlik kodları, birim amir/amir yardımcıları ve birim iletişim bilgileri yer almalıdır.

E-BEYAS uygulamasına Ankara Üniversitesi’nin DETSİS’deki birim bilgileri aktarılmıştır. Aktarılan birim bilgileri aşağıdaki verileri içermektedir:

- **Birimler:** Birim adı, adresi, telefon, faks, il, merkez/taşıra, antet bilgisi, e-posta, kurum kimlik kodu, kısa adı bilgileri, amir/amir yardımcıları bilgileri,
- **Organizasyon yapısı:** Birimlerin hiyerarşik yapısı

2011/1 Başbakanlık Genelgesi’nde EBYS’lerde kurum kimlik kodları ile yazışma yapılacağı belirtilmiştir. E-BEYAS uygulamasında, yazışmaların sayı ve ilgi kısmı ile birim yönetiminde “kurum kimlik” kodlarının kullanılabilmesi için yeni alanların oluşturulmuştur.

DETSİS’de Ankara Üniversitesi adına BEYAS Koordinatörlüğü’nde görev yapan yetkili kişiler tarafından birim bilgileri kayıt edilmekte, yeni birim kurulması, birim kaldırılması, birim bilgilerinin güncellenmesi ve kurum kimlik kodlarının verilmesi işlemleri yapılmaktadır. Üniversitede e-BEYAS uygulamasını yöneten tek yetkili birim olan BEYAS Koordinatörlüğü’nün DETSİS’de birim bilgilerini

güncellemesi, e-BEYAS uygulamasında birim bilgilerinin yönetilmesinde büyük avantajdır.

e-BEYAS uygulaması ile DETSİS entegrasyonu yapılmış olmakla birlikte yapılan entegrasyon anlık değildir. Bir başka deyişle DETSİS’de yapılan güncelleme anında e-BEYAS uygulamasına yansımamaktadır. Bunun nedeni, DETSİS’de yer alan bilgilerin eksik olması ve DETSİS’den kaynaklı mevcut sorunların giderilmemesidir. DETSİS’de devam eden sorunlardan dolayı, BEYAS Koordinatörlüğü tarafından, e-BEYAS uygulamasındaki “birim yönetimi”ndeki bilgiler takip edilmekte ve gerekli güncellemeler yapılmaktadır.

Logo yönetimi, kurumdaki birim-alt birimlerin resmi yazışmaların antet bilgisinde kullandıkları logoların eklendiği ve yönetildiği bileşendir. Birimde kullanılacak logo/logolar logo yönetimi bileşeninden seçilmektedir. Ayrıca birimde kullanılacak antette logo/logoların sayfanın hangi kısımda kullanılacağına ilişkin olarak birim yönetimi bileşeni “sağ üst logo”, “sol üst logo” ve “alt logo“ seçenekleri sunmaktadır.

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmeliğinde (sayı 29255 tarih 02.02.2015), yazıyı gönderen kurum ve kuruluşun adının belirtildiği başlık bölümünde amblem de yer alabilir. Kurumun logo kullanması gerekiyorsa logoyu, başlık kısmında kullanılmalıdır. Türk Hukukunda “amblem” kavramı kullanılmakta beraber (Resmi Yazışma Yönetmeliği) biz bu Tez’de “logo” kavramı kullanmayı tercih ettik.

Logo ve amblem görsel kimlik unsurları arasında sayılmaktadır (Yeygel ve Temel, 2006, s. 219) Amblem, farklı ve hatırlanabilir bir görsel kimlik yaratmak için

logo ile birlikte kullanılan semboldür (Öztürk, 2006 s.9). Logo, kişilerin gördüklerinde tanıdıkları, fakat sözcüklerle ifade edemedikleri ve daha çok görsel algılamaya dayanıklı tasarımıdır. (Karsak, 2009, s.115).

Logo yönetimi modülü TÜRKSAT A.Ş. tarafından ilk geliştirildiğinde e-BEYAS uygulamasında editör kısmında resmi yazışmanın yapıldığı bölümün sağ üst köşesinde sadece Üniversitenin logosu bulunmaktaydı. Fakat Üniversitede yapılan analizlerde ve kullanıcılardan gelen geridönüşlerde resmi yazışmada sadece tek logo kullanan birimler olduğu gibi resmi yazışmada iki logo kullanan birimlerde olduğu görülmüştür. Bu durum Üniversitenin akademik yapıda olmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenlerden dolayı logo yönetimi modülü yeniden yapılandırılmıştır. Böylece Üniversite e-BEYAS uygulamasında logoları değiştirebilmekte ve yenileyebilmektedir.

Üniversitede yapılan yazışmalarda sağ üst kısımda Üniversitenin logosu, sol üst kısımda ise birim logosu kullanılmaktadır. Üniversite tarafından yayınlanan “Yazışma Belge/Evrak İşlemleri Yönergesi” uyarınca, Üniversite'nin resmi yazışmalarında bu Yönerge'de belirlenen standart şablonlar kullanılır. Rektörlüğün resmi yazılarında Üniversite'nin resmi amblemi dışında hiçbir amblem kullanılamaz. Akademik ve idari birimlerin yazılarında ise bu Yönerge'de belirlenen biçimde amblem kullanılır. Üniversite'nin alt birimlerinde kullanılan logolar üniversitenin logosundan esinlenerek tasarlanmıştır.

Numaratör yönetimi, klasik olarak birimlerde kullanılan gelen-giden belge kayıtlarının elektronik ortamda yapıldığı bileşendir. Bu bileşende kurum için tek bir gelen-giden belge numaratörü kaydedilebileceği gibi birim-alt birim bazında da

gelen-giden belge numaratoru tanımlanabilmektedir. Kurum-birim-alt birimlerde tanımlanacak numaratorlerden üretilen belgeler sayı alacaktır. Birim yönetimi bileşeninde tanımlanan birim-alt birimler için seçilecek numaratorler numarator yönetiminde tanımlanan numaratorlerden seçilmektedir. Örneğin; Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi için numarator yönetiminde tek bir numarator tanımlanmışsa, Fakültenin tüm alt birimleri için bu numaratorün birim yönetiminde tanımlanması gerekmektedir.

Geleneksel yazışmada belge gelen-giden evrak kayıt defterlerine kayıt edilmesinden dolayı, belgenin tek erişim ucu belgeye verilen sayıydı. Fakat elektronik belge yönetim sistemlerinde elektronik belge oluşturulurken tanımlanan üstveriler ile belgeye erişim sağlanmaktadır.

Ankara Üniversitesi'nde gelen-giden evrak kayıt, BEYAS İK 05 sayılı "Yazışma ve Evrak/Belge Kayıt İşlemleri Yönergesi"ne göre yapılmaktaydı. Yönerge'nin "f" maddesine göre, bir belge, "kayıt numarası", "kayıt tarihi", "ek sayısı" ve "havale edileceği birim" yazılarak kaydedilir ve ilgili birime havale edilirdi. Birimlerde gelen-giden defter kayıt defterleri tutulduğu gibi, Üniversite'nin Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen "evrak kayıt" programını kullanan birimler de mevcuttu.

Ankara Üniversitesi'nin geleneksel yapısı dikkate alınarak e-BEYAS uygulamasında Rektörlük birimleri, fakülte, yüksekokul, meslek yüksekokulu, merkezler düzeyinde gelen-giden belge numaratoru tanımlamıştır.

E-BEYAS uygulamasında tek numarator kullanılmamasının nedenleri arasında Üniversite'de yıllık belge yoğunluğunun çok fazla ve Üniversite tarafından

bu belgelerin takibinin yapılmasının zor olması sayılabilir. Bu nedenlere ek olarak Üniversite yönetiminin çeşitli kademelerinin akademik personelden oluşmasından dolayı, kısa zaman aralıklarıyla yöneticiler değişebilmektedir. Bu durum da birim içinde kontrolün sağlanması açısından zorluklara neden olmaktadır. Tüm bu nedenlerden dolayı Üniversite’de yer alan tüm birimlere tek numarator verilmesi yerine yukarıda sayılan her bir alt birime sanki birer dış kurum gibi ayrı ayrı numarator tanımlamıştır.

3.3.1.4. E-BEYAS ve Elektronik Arşiv Yönetimi

Ankara Üniversitesi’ndeki BEYAS uygulaması ve kurumsallaştırma çalışmaları neticesinde e-BEYAS uygulaması EBYS’ye yönelik olarak geliştirilmiştir. Bundan dolayı e-arşiv uygulamasının Faz-2 de oluşturulması planlanmıştır. Öte yandan e-BEYAS uygulamasında e-arşivleme işlemlerinin bir kısmı tasfiye işlemleri bileşeninde yapılabilmektedir.

Tasfiye işlemleri, e-BEYAS proje ekibi tarafından, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü’nden görüş alınarak oluşturulan Değerlendirme-Ayıklama-İmha Komisyonlar ve Çalışma Esasları BEYAS IK 03’e göre yapılandırmıştır.

Tasfiye işlemlerinde saklama süreleri klasör/dosya bazında tanımlanarak klasör/dosyalar tasfiye edilmektedir. E-BEYAS uygulamasında saklama süreleri, standart dosya planında belirtilen saklama süreleri ve Devlet Arşivleri Genel

Müdürlüğü tarafından belirlenen ve üniversite tarafından kabul edilen BEYAS İK 10 saklama süreleri listesi referans alınarak tanımlanmıştır.

3.3.1.5. E-BEYAS ve Kullanıcı Yönetimi

Kullanıcı yönetiminde, kurumda görevli personele ait kişisel bilgiler (ad-soyad, sicil numarası, kurumsal e-postası), görev, unvan, görevli olduğu birim/birimler, görevli olduğu birim/birimlerdeki rollerin atanması, şifre, iletişim bilgileri alanları yönetilmektedir.

Ankara Üniversitesi'ndeki personel verileri insan kaynakları veritabanında bulunmaktadır. Personel veritabanında ise “personel verileri” kişilerin kadrolarının bulunduğu yere göre tutulmaktadır. e-BEYAS uygulamasında ise personel, aktif görev yaptığı birimde kayıt edilmektedir.

Bundan dolayı personel verileri içinde kadrosunun bulunduğu yer ile görev yaptığı birim farklı olan kişilerin aktif görev yaptığı birimler belirlenmiştir. Ayrıca üniversitenin personel veritabanından temin edilen personel bilgileri de tamamlanarak e-BEYAS uygulamasına aktarılacak formatta düzenlenmiştir. Personel bilgilerine ilişkin veriler şunlardır:

- **Kullanıcılar:** T.C. kimlik numarası, sicil numarası, adı-soyadı, e-posta adresi, çalıştığı birim, ünvanı bilgileri
- **Ünvanlar:** İdari/akademik personel kadroları ve görev/mesleki unvanları

Üniversitenin personel kadrosu ise: akademik personel, idari personel, sözleşmeli personel, taşeron firma üzerinden çalışan firma personelleri (özellikle Üniversitenin Cebeci ve İbn-i Sina Hastanelerinde çalışan personel), geçici görev yapan personel, 50 D kadrosunda ve Öğretim Üyesi Yetiştirme programı kapsamında çalışan araştırma görevlileri, idari görev yapan akademik personelden oluşmaktadır.

Üniversitede akademik personel dışında yukarıda belirtilen diğer kadrolarda görev yapan personelin kadrolarının bulunduğu birimler ile görev yaptıkları birimler farklıdır. Akademik personelin kadrosu çalıştığı bilim dalında ilan edildiği ve bu bilim dalından emekli olduğu için akademik personel verileri aktarılırken sorun yaşanmamıştır.

Üniversitenin tüm personel bilgileri e-BEYAS uygulamasına tanımlandığından e-BEYAS uygulaması içinde üniversitenin personel verileri de dolaylı olarak yönetilmektedir.

EBYS’nde personel kadrosunun bulunduğu yere göre değil aktif görev yaptığı yere göre kayıt edilmelidir. Fakat kurumlardaki personel verileri personelin aktif görev yaptığı yere göre mi yoksa kadrosunun bulunduğu yere göre mi tutulduğu kontrol edilmeli ve gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

EBYS’nde “personel verileri” kurumda sistemi kullanacak personelin bilgilerinin aktarılmasıdır. Kurumların varsa insan kaynakları bilgi sistemi ya da buna benzer bir sistem, EBYS ile entegre edilmesi sistemin daha iyi yönetilebilmesi açısından önem taşımaktadır.

Ankara Üniversitesi’nde görev yapan personeller içinde aktif çalıştığı birim ile kadrosunun bulunduğu birim farklı olan personeller bulunmakla birlikte E-BEYAS uygulamasında personel, aktif görev yaptığı birime kayıt edilmiştir.

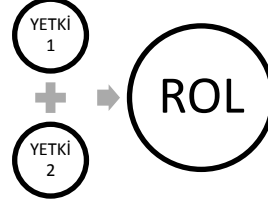
Kullanıcılar sisteme şifre ve e-imzayla giriş yapabilmektedir. Kullanıcılar ağırlıklı olarak e-BEYAS uygulamasına kullanıcı adı ve şifreleri ile giriş yapmaktadırlar. E-imza ile giriş kullanıcılar tarafından çok fazla tercih edilmemektedir. Bunun nedeni, üniversite e-imza alımının maliyetli olmasından dolayı son imzacılara yani üst düzey yöneticilere e-imza almış olmasıdır.

Ankara Üniversitesi'ndeki personel sayısının fazla ve yazışmaların yoğun olmasından dolayı e-belgelerin dağıtım, havale ve tebliğ işlemlerinde kullanılmak üzere kullanıcı listesi fonksiyonu oluşturulmuştur. Kullanıcı listesi fonksiyonu ile birimler e-belgelerini toplu olarak dağıtım/havale/tebliğ yapabilmektedirler. Böylece e-BEYAS uygulamasında tek bir kullanıcı listesi ile e-belge birden fazla kullanıcıya aynı anda gönderilebilmektedir.

Kurumlarda izin, rapor, vb. gibi durumlarda personelin, kendisinin sorumluluğunda olan işlemleri hukuk kuralları çerçevesinde birimindeki başka bir personele devretmesi olarak bilinen vekalet, ülkemizdeki tüm kurumlarda uygulanmaktadır. Ankara Üniversitesi'nde de sıklıkla uygulanan vekalet, e-BEYAS uygulamasında geliştirilmiştir. Vekalet uygulaması ile birlikte e-BEYAS uygulamasında iş ve işlemlerin aksamaması ve devam edebilmesi amacıyla hukuk kuralları çerçevesinde vekalet alamayan/bırakamayan personel için kullanıcı belge devret fonksiyonu oluşturulmuştur. Kullanıcı belge devret, birim amirlerinin denetiminde özellikle acil durumlarda personeller arasında belge transferi uygulamasıdır.

Kullanıcıların sistemde belirli yetkiler dahilinde işlem gerçekleştirebilmektedir. Sistemde yer alan bu yetkilerin kullanıcılara verilebilmesi

için roller kullanılmaktadır. Roller bir diğer adıyla yetki toplulukları (bkz. Şekil 9), sistem yöneticisi tarafından oluşturularak kullanıcılara atanmaktadır.



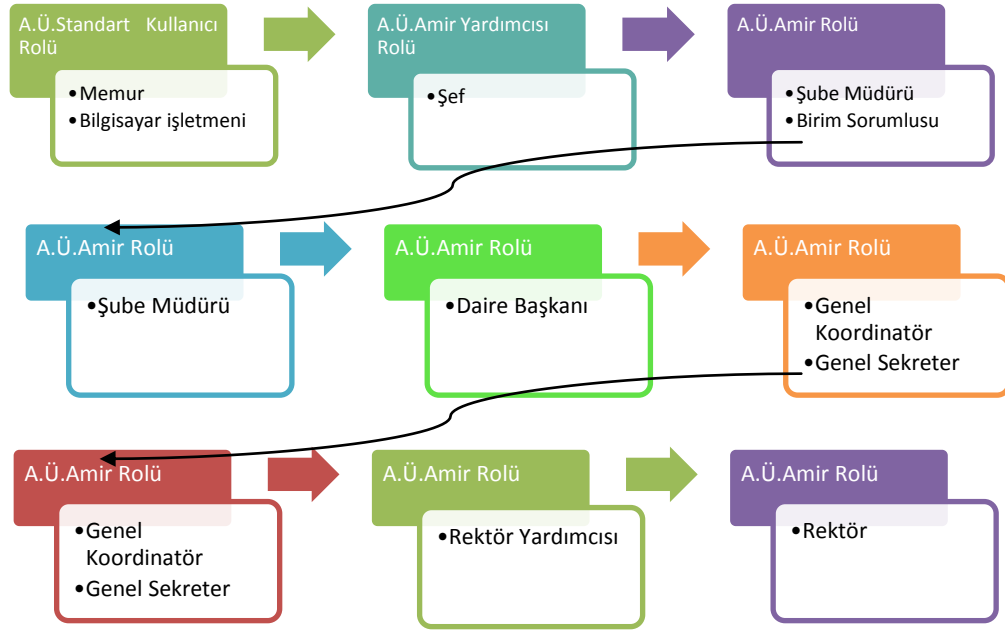
Şekil 9. e-BEYAS uygulamasında yetki-rol ilişkisi

Ankara Üniversitesi'nin ön/farklılık analizinde tanımlanan belge akışlarında kullanım senaryoları ve senaryolarda yer alan personel belirlenmiştir. Kullanım senaryolarında aynı görev/kadrodaki personelin yaptığı işlemlerin benzer olduğu görülmüştür. Örneğin daire başkanı ile şube müdürü belge akışında yaptıkları işlemler (belge havale etme, havale onayı verme, belge imzalama v.b.) genel olarak aynıdır.

Bundan dolayı e-BEYAS uygulamasında roller oluşturulurken, personelin görev/kadrolarından ziyade yaptıkları işlemler dikkate alınmıştır.

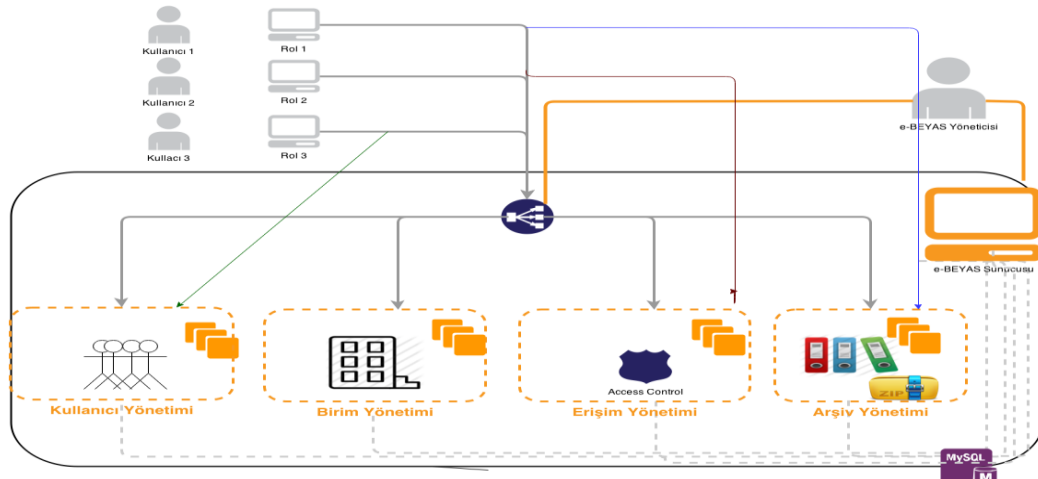
Üniversitenin idari yapısına ve işleyişine uygun olarak e-BEYAS uygulamasında birimlerden gelen istekler ve uygulamanın daha işler şekilde çalışmasının sağlanması amacıyla farklı rollerde oluşturulmuştur.

E-BEYAS uygulamasında uygulanan şekil 10'daki örnek rol dağılımı, personelin biriminde kadrosu/görevinde yaptığı/yapacağı işlemler göstermektedir. Şekil 10'dan da anlaşılacağı üzere rol tanımlamasında personelin kadro/görevinde personelin biriminde yaptığı işlemler, e-BEYAS uygulamasında “yetki” ye; personelin kadro/görevine ise “rol”e karşılık gelmektedir. Farklı rollere sahip kullanıcılar farklı bileşenlere erişmektedir



Şekil 10. Ankara Üniversitesi'ndeki örnek kadro/görev dağılımı ve bu kadro/görevlerin e-BEYAS uygulamasındaki rol karşılığı

Şekil 11'de ise e-BEYAS uygulamasındaki rol yönetimi örnek bileşenlerle gösterilmektedir. Tüm kullanıcılar e-BEYAS sunucusuna, veritabanına kısaca e-BEYAS uygulamasına bağlanmaktadır. Kullanıcılar rollerine göre farklı bileşenlere ulaşmaktadır. Rol 1'e sahip kullanıcı 1 sadece arşiv yönetimine; Rol 2'ye sahip kullanıcı 2 ise erişim yönetimine; Rol 3'e sahip kullanıcı 3 kullanıcı yönetimine; E-BEYAS yöneticisi ise kullanıcı/birim/erişim/arşiv yönetimine erişebilmektedir.



Şekil 11. e-BEYAS uygulaması rol yönetimi

EBYS uygulamalarında kullanıcıların yapacakları işlemler kurumun belge akış sürecine göre şekillendirilmelidir. Kullanıcıların belge akışına nasıl dahil olduğu ve belge üzerinde ne tür işlemler yaptığı analiz edilmelidir. Analizde kullanıcıların kadro/görevleri dikkate alınmalıdır. Fakat kullanıcıların kadro/görevlerine bağlı olarak roller ve yetkiler belirlenmemelidir. Nitekim her kadro/göreve göre rol oluşturulması, EBYS uygulamasının yönetilmesini büyük ölçüde olumsuz etkileyecektir.

3.3.2. E-BEYAS Uygulaması Eğitimleri

EBYS uygulamalarının en önemli aşamalarından biri de eğitimlerdir. Eğitim kurumsallaştırmada, kurumsal kültür oluşturmada ve farkındalık yaratmada ki en etkili araçtır. EBYS uygulaması eğitimleri, personelin uygulamayı kullanım düzeyine göre oluşturulmalıdır. Öte yandan eğitimde personelin rol ve yetkisi dahilinde kullanacakları fonksiyonlar da anlatılmalıdır.

Uygulamayı temel düzeyde kullanacak personelin eğitimi uygulamaya giriş, e-imza kullanımı, belge oluşturma/kaydetme/okuma v.d, kullanıcı bilgilerini görüntüleme, gelen belge cevap oluşturma gibi bilgilerden oluşmalıdır. Kurumda personele eğitim verecek eğiticilerin eğitim programlarında, EBYS uygulaması sistem yöneticilerin kullandığı fonksiyonlar dışındaki tüm fonksiyonlar (erişim yönetimi, duyuru ekleme v.b.) ayrıntılı şekilde yer almalıdır.

EBYS uygulamasını yönetecek alanında uzman personelin eğitimleri EBYS uygulaması bilişim alt yapısına ve belge yönetimine yönelik olarak verilmelidir. Bilişim alt yapısı eğitimleri uygulamanın kurulumu, yedeklenmesi, veritabanı yönetimi v.d. konularını; belge yönetimi eğitim ise uygulamanın tüm fonksiyonlarını ayrıntılı bir biçimde içermelidir.

Eğitimler kurumun yönlendirmesiyle EBYS yazılımının sağlandığı firma ve yetiştirilecek kurum personeli tarafından verilmelidir.

Ayrıca eğitimler için ayrıntılı dokümanlar ve videolar hazırlanmalıdır. Hazırlanan doküman ve videolarla eğitimler desteklenmelidir. Personel eğitim doküman ve videolar ile sistemi anlayabilmeli ve sorunlarını çözebilmelidir.

E-BEYAS uygulamasında eğitim, test uygulamadan başlayarak tüm aşamalarda personele BEYAS Koordinatörlüğü ve TÜRKSAT A.Ş. tarafından birlikte verilmiştir. E-BEYAS uygulaması Üniversitenin tüm birimlerine açıldıktan sonra eğitimler başlamıştır. e-BEYAS uygulaması eğitimleri personel düzeyi dikkate alınarak planlanmıştır. E-BEYAS uygulama eğitimi teorik ve uygulamalı olarak anlatılmıştır.

Birim E-BEYAS Sorumluları e-BEYAS uygulamasına geçiş aşaması ve sonrasında birimlerinde uygulamaya yönelik eğitim, koordinasyon ve tanımlama işlemlerini yürüteceklerinden e-BEYAS uygulama eğitimi öncelikle Birim e-BEYAS Sorumlularına verilmiştir.

Eğitimin daha verimli ve etkin geçmesi amacıyla birim e-BEYAS sorumluları birimlerine göre gruplandırılmıştır. Birim e-BEYAS sorumluları Ankara

Üniversitesi'nde rektörlük, fakülte, enstitü, hastaneler, yüksekokul, meslek yüksekokulu ve araştırma ve uygulama merkezleri düzeyinde gruplandırılmıştır.

Ayrıca Ankara Üniversitesi'nde e-BEYAS projesinin daha verimli sürdürülmesi amacıyla üniversitenin yönetim kademesine üst yönetim sunumları ve bilgilendirmeleri yapılmıştır. Böylece e-BEYAS uygulamasının kurumsallaştırma sürecinde üst yönetim desteği sürekli canlı tutulmuş ve personelin uygulamaya adapte olması sağlanmıştır.

3.3.3. E-BEYAS ve Elektronik İmza

Nitelikli e-imza sertifikası, ilgili kamu kurum ve kuruluşuna belli bir mali yük getireceğinden, tüm personele nitelikli e-imza sertifikası almak yerine öncelikle nitelikli e-imza sertifikası alınması gereken kişileri belirlemek daha uygun ve makul bir yoldur. Bu nedenle, Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulamasında, nitelikli e-imza sertifikası alınacak kişiler belirlenirken aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulmuştur:

1. Resmi yazışmada son (nihai) imza atan üst düzey yöneticiler (rektör, rektör yardımcısı, dekan ve diğerleri)

2. Son (nihai) imza atan üst düzey yöneticilere vekalet eden personel.

Belirlenen personel Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulamasında kullanılacak elektronik imza sertifikaları TÜBİTAK KamuSM'den temin

edilmektedir. Ankara Üniversitesi'nde e-imzaların alımı, dağıtımı v.b. işlemleri BEYAS Koordinatörlüğü takip etmektedir.

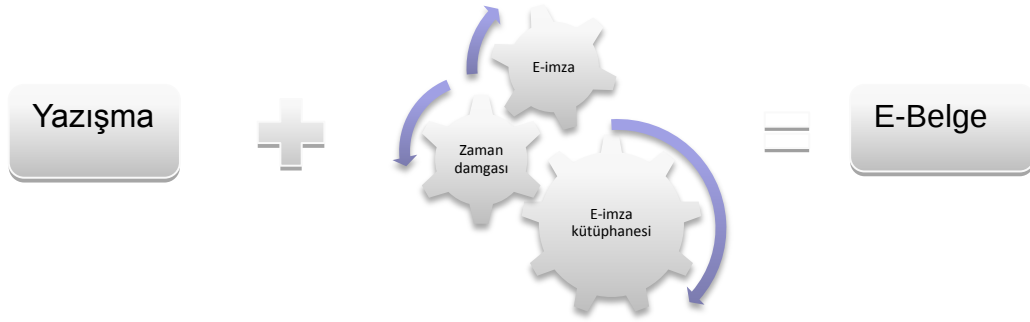
Ankara Üniversitesi e-imza alım sürecinde personeline KamuSM haricinde e-imza sertifikası ile ilgili bilgilendirici dokümanlar hazırlamıştır. Dokümanlarda özellikle e-imzanın hukuki olarak ıslak imza ile aynı olduğu ve e-imzaların kamu kuruluşu olan TÜBİTAK'tan alındığı için kişisel bilgilerin güvenliğinin sağlandığı vurgulanmıştır. Böylece ilk kez e-imza kullanacak personelin e-imza ile ilgili kaygısı giderilmiş ve önyargısı kırılmıştır.

KamuSM tarafından üretilen nitelikli e-imza sertifikalarının belirli tarih aralıklarında geçerlidir. Kamu kurum ve kuruluşları nitelikli e-imza sertifikası başvurularını yaparken sertifikanın ne kadar süreyle geçerli olacağına karar verir. EBYS yazılımları ya da başka bilgi sistemlerinde kullanılması planlanan nitelikli e-imza sertifikaları üretilirken, kurumun kullanacağı bilgi sistemini canlı olarak kullanmaya başladığı tarih dikkate alınmalıdır. Fakat Ankara Üniversitesi canlı uygulamaya geçmeden test uygulamada da nitelikli e-imzaların kullanılabilmesi amacıyla sınırlı sayıda yöneticiye e-imza almıştır. Bunun nedenleri şu şekilde özetlenebilir:

- Üniversitenin dağınık bir yerleşkeye sahip olmasından dolayı e-imza sertifikalarının kişilere geç ulaşacağı kaygısı ve nitelikli e-imza alınan kişilerin birçoğunun akademik personel olması,
- Test uygulamanın daha verimli geçmesini ve personelin e-imza kullanımına alışmasını hızlandırmak,

- Ankara Üniversitesi'nin e-BEYAS test uygulamasını e-imzalı olarak test ederek canlı uygulamada karşılaşılabileceği durumları tespit ederek önlemini alma isteği,

Yukarıda sayılan nedenlerden nitelikli nitelikli e-imza sertifikaları KamuSM'ye ürettirilmiş ve personele teslim edilmiştir. Fakat proje takviminde beklenmedik gelişmelerin olması ile test uygulamanın süresi uzamış bu durumda e-imza sertifikalarının süresinin kısılmasına neden olmuştur.



Şekil 12. e-imzalı belge

Şekil 12 e-imza ile imzalanan zaman damgası alan ve e-imza kütüphanesinde doğrulanan yazışmanın e-belgeye dönüşümünü göstermektedir.

Zaman damgası, elektronik belgenin imzalandığı tarihin doğruluğunu sağlamaktadır. Elektronik belgenin hukuki geçerliliğinin sağlanabilmesi için e-imza ile imzalanması ile birlikte zaman damgasının olması gerekmektedir. Ayrıca EBYS yazılımlarında sistem loglarının arşivlenmesinde de zaman damgası kullanılmaktadır.

EBYS yazılımlarında e-imza ile imzalanan belgelerin doğruluğunu e-imza kütüphaneleri sağlamaktadır. E-imza kütüphaneleri hem kurum içinde ve dışında doğrulama yapmaktadır. Kurum dışında e-imza ile imzalanan belge çıktı alındığı e-

imza kütüphanesi belge üzerinde bir doğrulama kodu üretmektedir. E-imzalı belgeyi alan kişi bu doğrulama kodunu EBYS yazılımına girerek o belgenin e-imzalı olup olmadığını kontrol edebilir.

3.3.4. E-BEYAS Uygulama Yönetimi

e-BEYAS uygulaması aşamalı (test uygulama, pilot uygulama, canlı uygulama ve yaygınlaştırma) olarak 16 Eylül 2013 tarihinde canlı uygulamaya geçmiştir.

Belirtilen aşamalarda e-BEYAS yazılımı sürekli geliştirilerek e-BEYAS sunucularına yeni versiyonlar yüklenmektedir. Yüklenen versiyonlar üzerinde gerekli testler yapılarak her yeni versiyonda e-BEYAS uygulaması güncellenmektedir. Yapılan güncellemeler ile ilgili personele bilgilendirme yapılmaktadır.

e-BEYAS uygulamasının kontrollü şekilde dört aşamada birimlere açılması ile personelden alınan tüm geribildirimler değerlendirilmiş ve projenin en önemli girdileri olmuştur. Tüm aşamaların e-BEYAS uygulamasına katkıları şunlardır:

- Personelin motivasyonu artması
- Farkındalık yaratılması
- Personel ile olan sürekli etkileşim, üst yönetiminde bu konuda ilgisini canlı tutulması
- İşin önemi, yapılması gerekenler ve sürecin nasıl işleyeceğinin anlatılması

e-BEYAS uygulamasında tüm bu aşamalarda yapılan genel çalışmalar:

- e-BEYAS proje ekibi “test uygulama”ya kadar Teknik Şartname kapsamında yaptıkları çalışmaları, e-BEYAS uygulaması üzerinden personel ile iletişim halinde bulunarak test etmişlerdir. Bu kapsamda personelden alınan geridönüşler değerlendirilerek e-BEYAS uygulamasına yansıtılmıştır. Personelin ihtiyaçlarını e-BEYAS uygulamasının ne kadar oranda karşıladığı değerlendirilmiştir.
- E-BEYAS uygulaması yardım, destek ve çağrı merkezi kurulmuştur.
- Test ve pilot uygulama ile personel e-BEYAS test uygulamasını kullanarak birim içinde ve birimler arasında farklı denemeler yapabilme imkanı bulmuşlardır. Bu denemeleri yaparken personelin kullanabileceği “e-BEYAS Uygulama Dokümanları” hazırlanmıştır. Dokümanlar e-BEYAS proje web sayfasında yayınlanmıştır. Bu dokümanlar ayrıca birimlerinde eğitim verecek olan birim e-BEYAS sorumluları içinde eğitim dokümanıdır.
- E-BEYAS uygulama yönetiminde tanımlanan üniversitenin tüm idari ve akademik personelinin kullanıcı adları ve şifreleri e-BEYAS test uygulamasında tüm birimlere e-posta ve resmi yazı ile duyurulmuştur. Ayrıca tüm idari ve akademik personele “standart kullanıcı” olarak rol atamasının yapılmasından sonra tüm birim e-BEYAS sorumlularına “e-BEYAS birim belge yönetim sorumlusu”, “e-BEYAS birim sorumlusu”; birim amirlerine ise “amir” rolü atanmış ve erişim yetkileri verilmiştir. Birimlerde bu kişilere verilen rol ve erişim yetkileri dışında diğer personelin e-BEYAS uygulamasındaki yetki ve sorumluluklarına ilişkin çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar rol tanımlamaları, erişim yetkileri, personelin birden fazla birimde

görevlendirilmesidir. Birim amirleri birim e-BEYAS sorumlularının yönlendirmesi ve desteğiyle, personellerinin e-BEYAS uygulamasındaki rollerini ve erişim yetkileri belirlenmiştir.

- e-BEYAS uygulamasındaki tüm teknik aksaklıklar giderilmiştir. Uygulamada çalışmayan ya da hata veren fonksiyonlardaki sorunlar çözülmüştür. Bununla birlikte birimlerdeki kullanıcılar için hazırlanan yardım dokümanları ve videoları her uygulama aşamasında güncellenmiştir.
- E-BEYAS uygulamasına, tüm uygulama aşamalarında kullanıcılardan gelen talepler e-BEYAS proje ekibi tarafından değerlendirilerek yansıtılmıştır.

3.3.4.1. E-BEYAS'ın Test Uygulaması

Test uygulama, uygulama yönetiminde yapılan çalışmaların tamamlanmasından sonra, e-BEYAS uygulaması “test” amaçlı personelin kullanımına açılmıştır. Bir anlamda personelin e-BEYAS uygulaması ile tanışması olarak da adlandırılabilir. Test uygulamada, öncelikle personelde uygulamaya yönelik “farkındalık” yaratılması ve personelden alınan geridönüşler değerlendirilerek e-BEYAS uygulaması kurumsallaştırma çalışmalarına yansıtılması amaçlanmıştır.

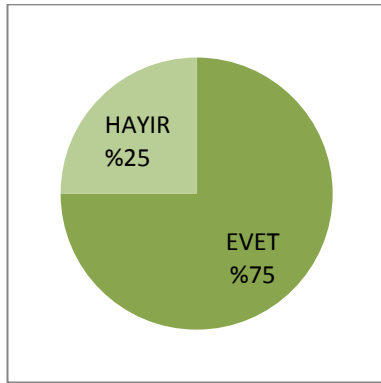
Bu amaç doğrultusunda tüm birim e-BEYAS Sorumlularına uygulamalı ve teorik eğitim düzenlenmiştir. Eğitim TÜRKSAT A.Ş ile birlikte BEYAS Koordinatörlüğü tarafından verilmiş ve eğitim sonucunda genel bir eğitim

değerlendirme anketi uygulanmıştır. Tezin bu bölümündeki veriler, birim e-BEYAS sorumlularına uygulanan eğitim değerlendirme anketine dayanmaktadır.

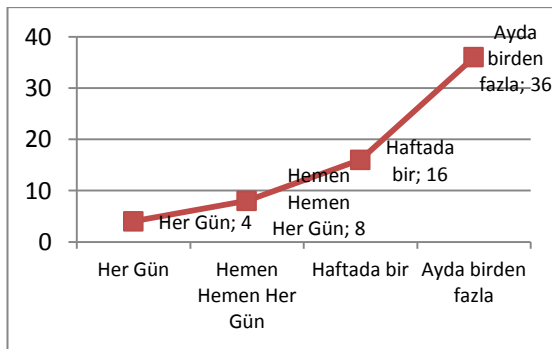
Anket ile e-BEYAS uygulamasının kullanıcı üzerindeki etkisi ölçülmüştür. Ankette e-BEYAS uygulamasının temel düzeyde kullanımına yönelik olarak rol ve roller ile ilgili yetki ve kullanım hakları, e-BEYAS uygulamasının faydaları ve zorlukları, yardım ve destek masası, e-BEYAS uygulamasında kullanılmış fonksiyonlar ve eğitim ve bilgilendirme toplantıları ile ilgili sorular sorulmuştur (bkz. Ek 1).

Anket birimlerindeki diğer personele göre e-BEYAS test uygulamasına hakim ve uygulamayı daha fazla bilen birim e-BEYAS sorumlularına uygulanmıştır.

e-BEYAS test uygulaması birim e-BEYAS sorumluları tarafından sıklıkla kullanılmıştır (bkz. Grafik 1 ve Grafik 2).

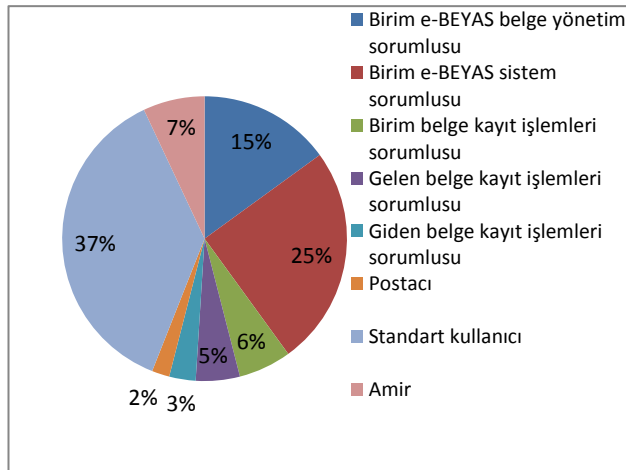


Grafik 1. e-BEYAS test uygulamasına giriş yapılması



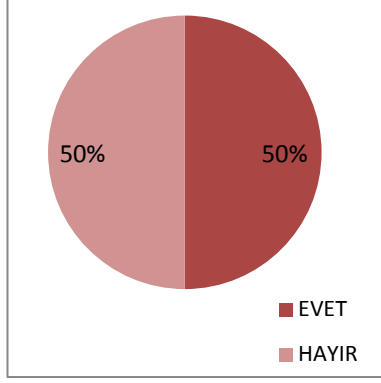
Grafik 2. e-BEYAS test uygulamayı kullanma sıklığı

Birim e-BEYAS sorumluları⁵, e-BEYAS uygulamasında standart kullanıcı ve birim e-BEYAS sorumlusu rollerinin tanımlandığını bilmektedirler (bkz. Grafik 3). Ayrıca rolleri ile ilgili yetki ve kullanım haklarından haberdar olmuşlardır (bkz. Grafik 4).



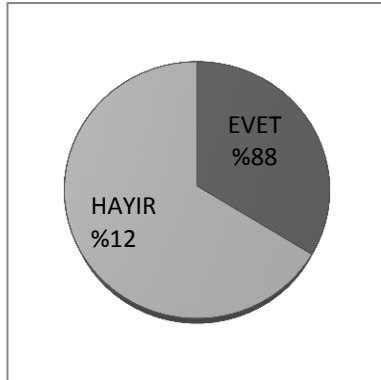
Grafik 3. Sistemdeki rol tanımı

⁵ Birim e-BEYAS sorumluları, birim e-BEYAS belge yönetim ve birim e-BEYAS sistem sorumlularıdır.

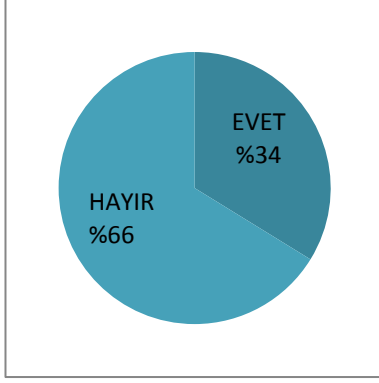


Grafik 4. Rol ile ilgili yetki ve kullanım haklarından haberdar olma

Grafik 5’de e-BEYAS uygulamasının yapılan işlerde kolaylık sağlayacağı Birim e-BEYAS Sorumlularının %88’nin verdiği evet cevabından anlaşılmaktadır. Birim e-BEYAS sorumluları tarafından sayılan kolaylıklar şunlardır: kağıt israfının, evrak/belge yoğunluğunun, iş süresinin ve kırtasiyenin azalması, evrak/belge akışının hızlanması, zamandan tasarruf sağlamaması, yazışmaların doğru şekilde yapılması, evrak/belge kaybolma sorunlarının yaşanmaması, onay akışının hızlanması, evrak/belge kaydının kolaylaşmasıdır.



Grafik 5. Sistemin yapılan işlerle ilgili kolaylık sağlaması ya da sağlayacağını düşünme



Grafik 6. e-BEYAS test uygulamasında karşılaşılan zorluk

Birim e-BEYAS sorumlularının %66'sının zorluklarla karşılaşmadığı görülmektedir (bkz. Grafik 6). Bu sorunun devamında zorlukla karşılaşan birim e-BEYAS sorumlularından karşılaştıkları zorlukları sıralamaları istenmiştir. Belirtilen zorluklar nedenleri ile birlikte aşağıda açıklanmıştır:

Birim e-BEYAS sorumluları bilgisayarlarında programların eksikliğinden e-BEYAS test uygulamasına giriş yapamadıklarını belirtmişlerdir. Oysaki e-BEYAS test uygulamasını kullanmak için bilgisayara herhangi bir uygulamanın kurulmasına gerek olmadan internet üzerinden e-BEYAS test uygulamasına erişim sağlanabilmektedir. Burada belirtilen zorluk ankete katılan katılımcıların e-BEYAS uygulamasının kullanımına ilişkin yeterli bilgi sahibi olmadığı anlaşılmıştır.

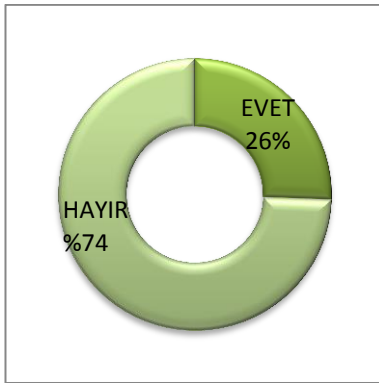
E-BEYAS test uygulamasında yer alan fonksiyonlarda (belge oluşturma süreci, oluşturulan belgeyi onaya sunamam v.b.), birim e-BEYAS sorumlularının yaşadıkları zorluklar tanımlamalardan kaynaklanmaktadır. Bu sorunun yaşanmaması için BEYAS Koordinatörlüğü tarafından e-BEYAS test uygulama eğitimi öncesinde ve eğitim esnasında personelden kendileri ile ilgili gerekli tanımlamaları (erişim yetkisi verme, kullanıcı bilgilerinin doğru tanımlanması v.b) yapmaları istenmiştir.

Fakat fonksiyonlarda yaşanmış problemlerin, bazı kullanıcıların tanımlamaları eksik yapmış olduğunu göstermiştir.

Birim e-BEYAS sorumluları, e-BEYAS test uygulama eğitiminin sistemin öğrenilmesi için yeterli olmamasını bir zorluk olarak tanımlamışlardır. Fakat e-BEYAS test uygulama eğitiminde, uygulamaya yönelik temel bilgiler teorik düzeyde anlatılmış ve uygulamalı olarak gösterilmiştir. Ayrıca personelin, yardım dokümanlarını ve videolarını kullanarak birimlerindeki personele nasıl eğitim verecekleri açıklanmıştır.

EBYS ya da diğer bilgi sistemlerinde eğitimin amacı, kullanıcılara temel bilgiler vererek kullanıcıların sistemi kendi kendilerine deneme yöntemiyle öğrenmelerini sağlamaktır. Bu doğrultuda kullanıcıların sisteme yönelik hazırlanan yardım materyallerini kullanarak hiç kimseye ihtiyaç duymadan sistemdeki fonksiyonları kullanmaları beklenmektedir.

Yukarıda sıralanan zorluklar e-BEYAS uygulamasının iyileştirilmesinde kullanılmış ve test uygulama öncesinde yapılan çalışmaların ne oranda başarıya ulaştığını göstermiştir.



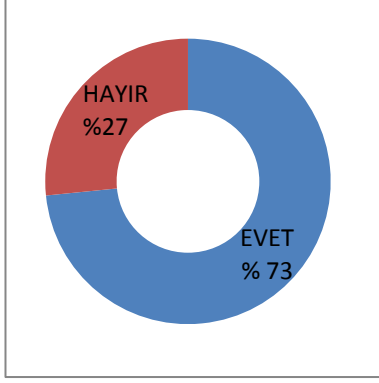
Grafik 7. e-BEYAS test uygulaması ile ilgili karşılaşılan bir zorluk için proje ekibi ile iletişime geçme

Grafik 7’de ise Grafik 6 ile bağlantılı olarak ankete katılan kullanıcılara karşılan zorlukların çözülüp çözülmediği sorulmuştur. E-BEYAS test uygulamasında %34 kullanıcının (bkz. Grafik 6), %26’sı proje ekibi ile iletişime geçildiğini belirtmiştir. Bu sorunun devamında kullanıcılardan proje ekibi ile iletişime geçilmesine rağmen sorunun çözülüp çözülmediği sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtlarda sorunun çözüldüğü belirtilmiştir.

Ankette “e-BEYAS uygulamasında hangi fonksiyonları kullandınız” sorusu açık uçlu olarak personele yöneltilmiştir. Çoğunlukla kullanılan fonksiyonlar aşağıda yer alan fonksiyonlar, e-BEYAS uygulamasında personelin kendisi ile ilgili tanımlamalar ve belge oluşturmaya ilişkin işlemleri yaptığını göstermiştir.

- Belge yönetimi (belge kayıt işlemi, genel evrak işlemi, yeni belge ekleme, yönlendirilen belgeler v.d.),
- Kullanıcı yönetimi (kullanıcı işlemi, kullanıcı güncelleme v.d.),
- Klasör yönetimi (klasör işlemleri, klasörlerde ara, bireysel klasör oluşturma, yazışma-kodlama-faaliyet raporları (dosya içerik) v.d.),
- Sisteme giriş fonksiyonu (sisteme giriş, şifre değiştirme, sistem tanıma),

Ayrıca yukarıdaki fonksiyonlar haricinde tüm bileşenleri kullanan ve fonksiyon özellikleri personel tarafından anlaşılmadığı için sistemi kullanamayan birim e-BEYAS sorumluları da vardır.



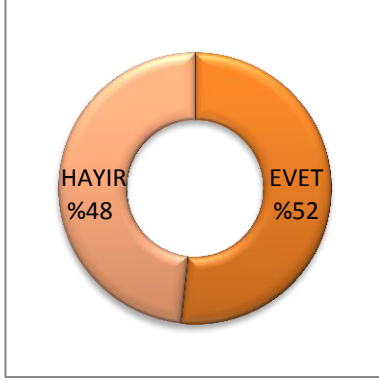
Grafik 8. Sistemdeki fonksiyonların işleri yürütmek için yeterli olması

e-BEYAS birim sorumluları, e-BEYAS test uygulamasındaki fonksiyonların işlerinin yürütmesi için yeterli olduğu anlaşılmıştır.

Ankette “işinizle ilgili sistemde olması gerektiğini düşündüğünüz bir fonksiyon var mı? açık uçlu sorusuna e-BEYAS birim sorumluları ağırlıklı olarak belge yönetimi bileşenine yönelik cevaplar vermiştir. Bunun dışında sistemi gerçek uygulamaya geçtiğinde değerlendireceğim, henüz test uygulaması olduğu için mevcut fonksiyonların yeterli olduğunu ankete katılan kullanıcılar söylemişlerdir. Bir de verilen cevaplar içinde yer alan şifre değiştirme işleminin e-BEYAS test uygulamasını kendisinin yapması gerekir cevabı, kullanıcıların e-BEYAS test uygulamasında böyle bir fonksiyonun olduğunu bilmemelerini göstermektedir.

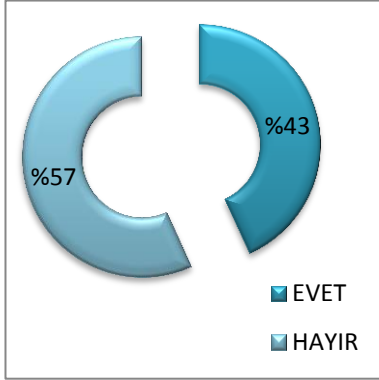
Ankete katılan kullanıcılara e-BEYAS uygulamasında bilgilendirme gereksinimi duydukları konular sorulmuştur. Alınan cevaplarda eğitimin yeniden tekrar edilmesi gerektiği vurgulanmakla birlikte e-imza kullanımına ilişkin eğitim istenmiştir.

Birim e-BEYAS sorumlularının %52’si e-BEYAS uygulamasına ilişkin bilgilendirmeye/eğitime katılmıştır (bkz. Grafik 9).

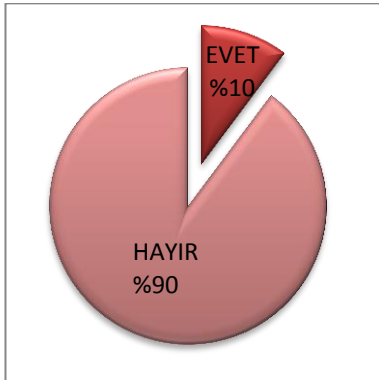


Grafik 9. e-BEYAS uygulamasına ilişkin ön bilgilendirme/eğitim etkinliğine katılma

Birim e-BEYAS Sorumlularının %57'sinin (bkz Grafik 10) uygulamaya ilişkin olarak karşılaştıkları sorunlarda web sitesinden faydalandığı, %10'nun ise çağrı merkezini aradığı Grafik 11'de belirtilmektedir.



Grafik 10. BEYAS ve e-BEYAS web sitelerinden yararlanma



Grafik 11. Çağrı merkezini arama

3.3.4.2. E-BEYAS'ın Pilot Uygulaması

Pilot uygulama yapmanın temel amacı, daha geniş ölçekli çalışmada benimsenecek olan yaklaşımın fizibilitesinin yapılabilmesidir. Bu, tüm araştırma türleri için geçerlidir (Leon, Davis, Kraemer, 2011, s.626).

Pilot uygulamanın amacı aşağıdakilerden biri olabilir (Bansler ve Havn, 2010, s.639):

- Sistemin kullanılabilirliğini ve kullanılabilirliğini değerlendirmek,
- Kullanıcı geribildirimini, gerçek kullanım deneyimi ve gözlemlenen sonuçlara (e.g. verimlilik veya kalite ölçütlerine) göre dayanan sistem tasarımlarının geliştirilmesi,
- İş organizasyonu ve süreçlerinde gerekli veya arzu edilen değişikliklerin tespit edilmesi,
- Pilot uygulamaya verilen kullanıcı tepkilerine bağlı olarak (sistemin) uygulanmasına yönelik strateji ve planlara ilişkin girdi sağlanması.

Pilot uygulamaların bazı kilit noktaları şöyledir (Glass,1997, s.87):

- Planlama esnasında, pilot uygulamanın çözülmek istenen bir soruna odaklanması, alternatif analiz yöntemlerinin kullanılması, kilit değişkenler ile ilgili kontrol düzeyinin belirlenmesi, sistemin işlerlik kazanması halinde başarı kriterlerinin neler olacağının saptanması,
- Tasarım aşamasında, pilot uygulamayı ve değerlendirme şeklinin tanımlanması, toplanacak datanın tanımlanması ve nereden toplanacağını belirlenmesi ve datanın kontrol edileceği yöntemin tespiti,

- Pilot uygulama esnasında, tasarım ve kayıt sorunlarının takibi,
- Değerlendirme aşamasında, tasarım ve kayıt problemlerini gözönünde tutarak ve operasyonel başarı kriterlerini uygulayarak sonuç çıkarılması ve öneriler getirilmesi,
- Kullanım (Operasyon) aşamasında, hem pilot uygulama sonuçlarının hem de, eğer var ise, alternatif analiz yöntemlerinin karar anlarında dikkate alınması.

Pilot uygulama yapılırken üniversitenin dağınık yerleşkeye sahip olması göz önünde bulundurulmuştur. Buna göre pilot uygulama yapılacak birimler belirlenirken farklı yerleşkelerdeki birimler seçilmiştir. Böylece yerleşkelere göre farklı internet hatlarına sahip üniversitede, e-BEYAS uygulamasının aynı sunucular üzerinde farklı internet hatlarında nasıl çalıştığı test edilmiştir. Bununla birlikte pilot uygulamada, aynı yerleşkedeki birimlerin birbirleriyle iletişim halinde olmaları ve e-BEYAS uygulamasındaki sorunlarda birbirlerine yardımcı olmaları hedeflenmiştir.

Pilot uygulama yapılacak 9 birim ve bu birimlerin seçilme nedenleri aşağıda sıralanmıştır:

- Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı: Tüm akademik birimlerle yazışma yapmaktadır. Ayrıca alt birimi bulunmamaktadır.
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı: E-BEYAS projesini BEYAS Koordinatörlüğü ile ortak yürütmektedir.
- Strateji Daire Başkanlığı: Alt birimleri bulunmaktadır ve e-BEYAS Test Uygulamasında veri girişlerini doğru yapmış ve uygulamayla ilgili gelişmeleri yakından takip etmektedir. Bu nedenle bu birimin tüm şubelerinde çalışan personel e-BEYAS uygulamasına oldukça hakimdir.

- Veteriner Fakóltesi: Bu fakóltenin idari birimler dışında bölüm ve anabilim dallarından oluşmasıdır.
- Eczacılık Fakóltesi: Diğer fakólterden farklı olarak idari birimler dışında sadece anabilim dallarının olmasıdır.
- Elmadağ Meslek Yüksekokulu: Bu yüksekokul, Ankara dışında bulunmaktadır. Kendi bünyesinde çeşitli konularda uzaktan eğitim programları düzenlemektedir. Bu nedenle de bilişim teknolojileri konusuna aşınadır.
- Bařkent Meslek Yüksekokulu: Sağlık Bilimleri Enstitüsü ve Veteriner Fakóltesi ile aynı yerleşkede bulunmaları.
- Sağlık Bilimleri Enstitüsü: Eczacılık ve Veteriner Fakólterinin Enstitüye bağlı anabilim dallarının Sağlık Bilimleri Enstitüsü olmasıdır.

Pilot uygulama yapılan birimler belirlendikten sonra bu birimlerin birim e-BEYAS sorumluları ile toplantı yapıldı. Birim e-BEYAS Sorumlularından aşağıdaki bilgilerin kontrol edilmesi istendi:

- Antet bilgileri doğru mu?
- Tüm kullanıcılar tanımlı mı?
- Tüm kullanıcıların bilgileri doğru tanımlanmış mı?
- Tüm kullanıcıların birim/alt birimleri doğru tanımlanmış mı?
- Birim/alt birim amirleri tanımlanmış mı?
- Birim/alt birim amirlerine ve birim e-BEYAS Sorumlularına “e-BEYAS birim sorumlusu” ve “e-BEYAS birim belge yönetim sorumlusu” rolü verilmiş mi?

- Birim amirlerinin nitelikli e-imza sertifikaları var mı?

Birim e-BEYAS Sorumluları yukarıda sıralanan bilgilerden eksik olanları tamamladıktan sonra, pilot uygulama yapılan birimlerde akademik ve idari personel için ayrı ayrı “e-BEYAS 2. Aşama e-İmzalı Uygulama toplantıları” yapılmıştır. Yapılan toplantılarda TÜBİTAK, BİLGEM ve KAMUSM’den gelen uzmanlar tarafından e-imza kullanımına ilişkin bilgiler verilmiş, bunun yanı sıra e-BEYAS uygulamasında genel olarak dikkat edilmesi gereken hususlar üzerinde durulmuştur.

Tüm buraya kadar belirtilen çalışmalardan sonra birimlerde pilot uygulama başlatılmıştır. Pilot uygulamada birimlerden ağırlıklı olarak e-belge oluşturmaları, gelen e-belgeleri cevaplamaları, olur yazısı oluşturmaları, e-belgeleri pilot birimler arasında göndermeleri istenmiştir.

E-BEYAS pilot uygulama, kullanıcı/birim bilgilerinin kontrol edilmesi ve eksikliklerin giderilmesi, rollerin tanımlanması, e-imzası olmayan amirlere e-imza temin edilmesi, e-BEYAS pilot uygulamasında yer alan birimler arasında e-BEYAS uygulaması üzerinden elektronik yazışma yapılması açılarından yararlı olmuştur. Ayrıca TÜBİTAK tarafından verilen e-imza eğitimleri ile de e-imzaya ilişkin önyargılar kırılmış, e-imza ile ilgili doğru bilinen yanlışlar düzeltilmiş ve e-imza ile ilgili farkındalık oluşturulmuştur.

3.3.4.3. E-BEYAS'ın Canlı Uygulaması

E-BEYAS pilot uygulamasının başarılı bir şekilde sonuçlanmasından sonra, “e-BEYAS Canlı Uygulaması” ile e-BEYAS Uygulaması resmi olarak Üniversite içinde kullanılmaya başlanmıştır. Canlı uygulama da kendi içinde iki ayrı uygulamadan oluşmuştur. İlk uygulama, gelen-giden evrak kayıt defterlerinin kaldırılarak, belgelere gelen-giden kayıt numaralarının e-BEYAS uygulaması üzerinden alınmasıdır. İlk uygulama ile Üniversite'nin çeşitli birimlerinde farklı şekillerde tutulan gelen-giden kayıt defterlerindeki numara kargaşasına son verilmiştir. Böylece birimler e-BEYAS uygulamasındaki numaratorlerden aldıkları numaralarla belgelere erişimleri kolaylaşmıştır. Birinci uygulamada sonra ikinci uygulama başlatılmıştır. İkinci uygulama, sadece Üniversite'deki idari birimler arasında yazışmaların, e-BEYAS uygulaması üzerinden yapılmasıdır. Bu uygulama ile birlikte akademik birimlere göre daha fazla yazışma yapan idari birimler klasik ortamda yaptıkları yazışmaları, e-BEYAS uygulamasında yaparak, belge akış süreçlerini hızlandırmış ve işlemlerin daha sağlıklı yürümesini sağlamışlardır. Ayrıca canlı uygulamanın öncelikle idari birimlerde yapılmasının nedeni idari personelin e-BEYAS uygulamasını iyi bilmesi ve ağırlıklı olarak idari personelin işlerinin e-BEYAS uygulamasına bağlı olmasıdır. Bunun yanında canlı uygulamada idari personel sıklıkla e-BEYAS uygulamasını kullanacağından, idari personelden alınan geridönüşler e-BEYAS uygulamasının iyileştirilmesi açısından da önemlidir.

3.3.4.4. E-BEYAS'ı Yaygınlaştırma

E-BEYAS uygulaması tüm üniversitede yapılan yazışmaların tek bir sistem üzerinden sistematik biçimde yapılmasını sağlamaktadır. E-BEYAS'ın yaygınlaştırma çalışmaları, sadece idari birimlerin yer aldığı e-BEYAS Canlı Uygulamasına, tüm akademik birimlerin dahil edilmesidir. Yaygınlaştırılma ile birlikte üniversitedeki tüm birimler yazışmalarını e-BEYAS uygulaması üzerinden yapmaya başlamıştır. Şu anda e-BEYAS uygulaması, yaygınlaştırma aşamasının sonuna gelmek üzeredir. Bundan sonraki aşamada hedeflenen, işlem ve fonksiyonların daha üst seviyeye çıkarılması, tüm süreçlerin e-ortama taşınması ve kurumsallaştırma çalışmalarının sürdürülmesidir.

4.BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. Sonuç

Elektronik belge yönetimi belge yönetimi üzerine kurularak yönetilmektedir. Bundan dolayıdır ki belge yönetiminin gerçekleştirilemediği yerde elektronik belge yönetiminin sağlıklı biçimde yapılabilmesi mümkün görünmemektedir (Özdemirci vd, 2013). Aynı zamanda kurumlar belge yönetim sistemlerini oluşturmamaları EBYS uygulamalarının sadece yazılım satın alma işi olduğu yanılgısına düşmelerine neden olmaktadır.

EBYS uygulamasında elektronik belgelerin başarılı şekilde yönetilebilmesi, EBYS uygulamasının kurumun çalışma şekli, organizasyon yapısı, kurumsal gereksinimlerine göre oluşturulmasına bağlı olmakla birlikte kurumun belge yönetimi ve arşiv sisteminin başarısı ile de doğru orantılıdır.

EBYS’lerin başarısı;

1. Doğru ve objektif kurumsal analiz
2. Kurumsallaştırma süreci
3. Kurumda önceden yapılmış belge yönetimi ve arşiv sistemi çalışmasına bağlıdır.

Elektronik belge yönetim ve arşivleme sistemleri “kurumsal”, başka bir ifadeyle, söz konusu sistemlerin her biri “kuruma özgü” olması gerektiğinden, bu

sistemler her kurum için uygulanmaya hazır, tek tip olamaz. Kurum için tasarlanan, geliştirilen ve uygulanan sistem başka kurumun ihtiyaçlarına yanıt vermeyebilir. Örneğin üniversite için tasarlanan, geliştirilen ve uygulanan böyle bir sistemin bağımsız idari otoritede kurumun ihtiyaçlarına yanıt verecek biçimde, başarılı olması oldukça düşük bir ihtimaldir. Nitekim her bir kamu kurum ve kuruluşunun teşkilat yapısı ve faaliyet alanı birbirinden farklıdır. Dolayısıyla farklı ihtiyaçları gidermeye yönelik farklı sistemlere gereksinim duyulmaktadır.

EBY yeteneğinin elde edilebilmesi için, bir kurumun aşağıda sayılan üçlü stratejiyi takip etmesi gerektiği ileri sürülmektedir (Sprehe, 2002, ss.10-15):

1. İşin kurum dahilinde, EBY eliyle en iyi biçimde yürütülmesini sağlayacak bir **iş stratejisi**, ki söz konusu strateji de (en az) 3 (üç) aşamadan oluşur: EBY'nin yararları, zararları, iş kararları
2. Kurumun, EBY'yi kendi bilişim teknolojisi anlayışı çerçevesinde nasıl edineceği ve uygulayacağını gösteren **teknik (teknolojik) strateji**, ki bu strateji de dört aşamadan oluşur: Entegrasyon, hayati belgeler, iş planlarının sürekliliği ve açıklık, dönüşebilirlik ve sistemin kendi açıklarını kapatabilme yeteneği
3. EBY'nin kurumu baştan sona etkileyeceği düşünülerek oluşturulmuş bir **insan kaynakları stratejisi** ki bu strateji de şu kısımlardan oluşur: kullanıcı dostu olmak, pilot uygulama, iş süreçlerinin (yeniden) tasarımı, eğitim.

Kurumlarda EBYS uygulamasına geçilmesine karar verildikten sonra aşağıda yer alan zorluklarla karşılaşılabilir (Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012, s.19):

- Personel direnci

- Üst yönetim desteğinin olmaması
- Personelin temel bilgisayar eğitimine sahip olamaması veya bilgisayar korkusu
- Tamamlanmamış ve/veya standartlaştırılmamış belge yönetimine yönelik iş süreçleri
- Rol çatışmaları, personelin görevlerinin net çizgilerle ayrılmamış olması
- Uygulama yazılımı ile ilgili sorunlar
- Artan iş yükü tecrübe eksikliği

Karşılaşılan zorluklarla birlikte EBYS uygulamasının kurumsallaştırma aşamasında kurumlar sorunlar da yaşamaktadır. Kurumların EBYS uygulamasında karşılaştıkları sorunları iyi ayırt etmesi gerekmektedir.

Yukarıda belirtilen kapsamda e-BEYAS uygulamasının kurumsallaştırma sürecinde yapılan ve Tez’de yer verdiğimiz, “eğitim değerlendirme anketi” verilerinden, genel olarak, kullanıcılar açısından e-BEYAS uygulamasının kurumun iş akış ve işlem süreçlerinde büyük kolaylık sağladığı ve e-BEYAS uygulamasına ilişkin daha fazla eğitim verilmesi gerektiği; kurum açısından kullanıcılardan alınan geribildirimlerin, e-BEYAS uygulamasının kurumsallaştırma sürecine katkı sağladığı sonucuna varılmıştır.

Yazılım firmalarının geliştirdiği farklı EBYS uygulamaları bilişim sektöründe mevcuttur. Kurum bu yazılımlardan birini seçebilir ya da kendi bünyesinde bir EBYS uygulaması geliştirebilir. Yazılım satın alırken, kurumun kendi ihtiyacı ile EBYS yazılımının özelliklerinin örtüşmesi gerekmektedir. Kendi bünyesinde geliştirirken, iyi bir yazılım ekibine ve belge yönetimi ve arşiv sistemi konusundaki

uzmanlara ihtiyacı vardır. Bunun yanında EBYS uygulaması satın alınacaksa firmanın bu alandaki yeterliliğine ve daha önceki çalışmalarına bakılmalıdır.

EBYS yazılımlarının geliştirilmesinde kurumsal unsurlar etkili olduğu gibi yazılımın sağlandığı firmada yaşanan olumlu ve/veya olumsuz gelişmelerde etkili olmaktadır. Firmada yaşanan olumsuz gelişmeler genel olabildiği gibi sadece EBYS yazılımının sağlandığı kurum ile ilgili de olabilmektedir. Firma kaynaklı sorunlar EBYS uygulamasının kurumsallaştırma aşamasını olumsuz yönde etkilemektedir.

Firma kaynaklı sorunların başında teknik alt yapı sorunu gelmektedir. Genelde firmalar, EBYS yazılımını benzer yazılım ve uygulamalarda geliştirmektedir. Bununla birlikte firma kurumunda EBYS yazılımının uyumlu olacağı teknik alt yapıyı talep etmektedir. Oysa EBYS teknik alt yapısının kurumun teknik ve bilişim alt yapısı ile uyumlu olması gerekmektedir. Bu durumda kurum firmadan EBYS yazılımını farklı yazılım ve uygulamalarda geliştirilmesini isteyebilir.

Firmalar EBYS yazılımını uygulamayı kullanan diğer kurumlarda gelen talep ve istekler doğrultusunda genelde deneme yanılma yöntemi ile sürekli geliştirmektedir. Bu durum EBYS yazılımına ilişkin kurumların aldığı hatalara hemen çözüm üretememekte ve yazılımın yavaş çalışmasına neden olmaktadır.

Firma EBYS yazılımlarını kurumsallaştırma sürecinde değiştirebilir veya yeni bir yazılım üretebilir. Yeni yazılım ile birlikte tarafındaki uygulama ekibinin yeni uygulamaya alışması ve diğer uygulamada yapılan çalışmaların boşa gitmesine neden olabilir. Ayrıca eski uygulamada yapılan tüm kurumsallaştırmaların yeniden yeni uygulamada yapılmasını gerektirebilir.

EBYS yazılımlarının teknik şartnameleri, sözleşmeleri ya da diğer ikili anlaşmalarda öngörülen bileşenlerin test aşamasında yetersiz, eksik ya da ihtiyacı karşılayacak düzeyde eksik kalabileceği sonucuna varılmıştır.

Kurumsallaştırma sürecinde yaşanabilecek firma kaynaklı olumsuzluklar zaman kaybına, kurum personelinin isteğinin kırılmasına ve EBYS uygulamasına duyulan güvenin sarsılmasına neden olmaktadır.

Kurumsallaştırma sürecinde yaşanan olumsuzluklarla birlikte e-arşivleme uygulamasının geliştirilmemesi de yaşanacak sorunlardan bir tanesidir. EBYS uygulaması kullanan/kullanacak kurumların e-arşivleme uygulamasını da geliştirmeleri gerekmektedir. Tez’de elektronik belgelerin yaşam döngüsü ile açıklanan e-arşivleme, bilgi güvenliği çerçevesinde e-belgelere geriye dönük erişimi sağlayacaktır. E-belgelerin muhafaza aşamasında, e-arşivlemede aşağıda yer alan hususların tespit edilmesi gerekmektedir (Rhodes, 1991, s.6, *Aktaran Aydın*, 2005, ss.93-94):

- Depolanan malzeme
- Saklama süresi
- Kullanım
- Sayısallaştırma
- Saklama ölçütleri

EBYS uygulamasında kurumsal analizde tespit edilmesi gereken unsurlar arasında kurumun iş süreçleri, belge yönetimi uygulaması, örgüt yapısı ve teknolojik olanakları sayılabilir. Kurumsallaştırma sürecinin en önemli parçası olan kurumsal analizde belirlenen ayrıntılar, EBYS uygulamasının kurumdaki geçiş sürecini ve

sonrasında doğru yönetilebilmesini belirleyecektir. Bu kapsamda “kurumsallaştırma” ve “kurumsallaştırma süreci” EBYS uygulamalarının başarılı olabilmesinin temel unsurudur.

4.2. Öneriler

EBYS uygulamalarına ilişkin olarak aşağıda yer alan önerilerin, kurum ve kuruluşların EBYS uygulamalarını tasarlamasında ve geliştirmesinde faydalı olacağı düşünülmektedir.

Kurumsallaştırma süreci açısından öneriler:

- Kurum, belge yönetimi ve arşiv sistemleri ile ilgili daimi bir birim kurmalı, kurulacak birimde sadece belge yönetimi ve arşiv sistemlerine yönelik çalışacak personel bulundurulmalıdır.
- Kurumun stratejik planları arasında mutlaka elektronik belge yönetim sistemlerine yer verilmelidir. Kısa vadede bir yıl uzun vadede ise beş yıllık stratejik planlar oluşturulmalıdır.
- Kurumda yapılan iç düzenlemeler mutlaka elektronik belge yönetim sistemine yansıtılmalıdır. Eğer sisteme uymayan değişiklikler var ise mutlaka buna ilişkin çözümler üretilmelidir.

Proje yönetimi açısından öneriler:

- Proje ekibinde yer alacak kişiler seçilirken, yazılım firmasından ve kurumda daha sonrada EBYS Uygulamasında görev alacak belge yöneticisi ve bilişim uzmanı kişiler olmasına dikkat edilmelidir.
- Proje sonucunda elde edilen bilgiler ve yapılan tüm çalışmalar kurumsallaştırma sürecinin temel verileri olacaktır. Bu nedenle proje süresince yapılan çalışmalar kayıt altına alınmalı ve raporlandırılmalıdır.

E-Devlet uygulamaları açısından öneriler:

- Elektronik belgelerin hukuki geçerliliğini sağlayan e-imzaların güncelliği sağlanabilmelidir. Sadece e-imza işlemlerini yapacak personel istihdam edilmelidir. İstihdam edilen personel, TÜBİTAK ile sürekli iletişim halinde bulunarak e-imza ile ilgili yapılan güncelleştirmeleri takip etmeli ve EBYS uygulamasına yansıtılmalıdır. Ayrıca belirli süre ile geçerli olan e-imza sertifikalarını yenilenmelidir. Öte yandan personelin e-imzasının çalınması, kaybolması, şifresini unutması durumunda personelin yapması gereken işlemler konusunda bilgilendirmelidir.
- EBYS uygulamalarında kurumdaki tüm personele e-imza satın alınmasından kaçınılmalıdır. Bunun yerine, alınacak e-imzaların etkin ve doğru kullanılabilmesi ve kuruma mali yük getirmemesi amacıyla e-imza alınacak kişiler belirli kurallara göre belirlenmelidir. E-imza alınacak kişiler arasında vekalet eden kişilere ve paraf atan kişilerden ziyade nihai (son) imzacılara öncelik tanınmalıdır. Ayrıca, e-imza sertifikaları belirli sürelerde geçerli

olduğundan, personelin görev süresine göre e-imza sertifikasının kullanım süresi uzun ya da kısa olmalıdır.

- EBYS uygulamasında e-yazışma paketi ve KEP sistemi yer almalıdır.
- EBYS uygulamalarının, Türkiye’de e-devlet çalışmaları kapsamında geliştirilen ve kullanılan diğer bilgi sistemleriyle birlikte çalışabilirliği sağlayabilecek alt yapıda tasarlanmalıdır
- TUBİTAK ve diğer firmalar tarafından üretilen e-imzalar kurumlara ciddi mali yük getirmektedir. Ayrıca e-imzaların belirli sürelerde geçerli olması ve süresinin dolduğunda yenilenmesinin kurum tarafından takip edilmesi zahmetli bir iştir. Bu sebeplerle EBYS Uygulamalarında e-imzanın yanı sıra mobil imza ile imza atılabilmelidir.
- 2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi gereğince ülkemizde geliştirilen tüm EBYS uygulamalarının TS 13298 standardına uygun olması zorunludur.
- Ülkemizde EBYS kullanan kurumlar tarafından gündeme getirilmese de, önümüzdeki yıllarda e-arşivleme büyük bir sorun olarak karşımıza çıkacaktır. Biriken e-belgelerin tasfiye işlemlerinin yapılmadan EBYS uygulamasında beklemesi, belgelere erişimin yapılamamasına ve teknik sebeplerden dolayı yazılımın yavaş çalışmasına neden olabilir.
- Elektronik belge yönetiminde olduğu gibi, e-arşivleme de standarda kavuşmalıdır. Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, e-arşivlemenin nasıl olması gerektiğine ilişkin kriterleri ve bileşenleri belirlemelidir.
- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü e-belgelerin e-arşivlere devri konusunda kuralları ortaya koymalıdır.

EBYS uygulama yönetimi açısından öneriler:

- EBYS mutlaka denetlenebilir yapıda olmalıdır. EBYS uygulamasında yer alan ilgili belgeler, bilgi güvenliği kapsamında gerekli güvenlik tedbirleri alınarak kurum iç denetçileri ve kurum dışında kurumu denetlemesi gereken birimlere iletilmelidir.
- Kurumda mutlaka bilgi güvenliği politikası oluşturulmalı ya da kurumun genel bilgi güvenliği politikası var ise buna elektronik belge yönetim sistemlerine ilişkin konular eklenmelidir. Ayrıca kurum çalışanları bilgi güvenliği konularında bilinçlendirilmelidir. Bilgi güvenliği ile ilgili tanıtıcı broşürler/videolar ve EBYS uygulaması içinde ayrıntılı notlar/duyurular yer almalıdır. Öte yandan EBYS uygulaması eğitimlerinde eğiticilerin bilgi güvenliği konusuyla ilgili açıklamalar yapılmalıdır.
- EBYS uygulaması konusunda kurumdaki üst düzey yöneticilerin istek ve azimleri canlı tutulmalıdır.
- EBYS uygulaması dinamik yapıda geliştirilmelidir.
- EBYS uygulamaları mobil uygulamaları destekleyecek yapıda geliştirilmelidir (Özdemirci, Bayram, Unal, 2012).
- EBYS uygulamasına ilişkin eğitimlerin aday memur eğitimi ve hizmet içi eğitimlere dahil edilmelidir. Hatta aday memur eğitimlerinde yer alan yazışma ve dosyalama derslerinin, EBYS uygulaması üzerinden uygulamalı olarak anlatılması aday memurların uygulamaya daha hızlı adapte olmasını sağlayacaktır.

- Personelin daha verimli çalışması açısından EBYS yazılımlarında alınan anlık hataları engelleyecek destek ekibinin kurumda hazır bulunması önem taşımaktadır.
- EBYS uygulama yönetiminin kurumun bilgi sistemleri (insan kaynakları veritabanı, yönetim bilgi sistemleri v.b) ile entegre olması sağlanmalıdır.
- EBYS uygulama eğitimlerinde yaşanabilecek teknik aksaklıkların önüne geçilmelidir.
- EBYS uygulamalarında birimlerde görev alacak personel seçilirken yakında emekli olacak veya geçici görevli olan kişilerden değil, EBYS uygulaması ile ilgili iş ve işlemleri net bir şekilde birimlerindeki personele anlatabilecek, eğitim verebilecek ve kurumda devamlı çalışabilecek kişiler arasından seçilmelidir. Buna ek olarak, birimlerde EBYS uygulamasından sorumlu personel, EBYS uygulamasına ilişkin olarak birimdeki personeli yönlendirme ve teknik destek sağlama hususlarında aktif rol üstlenebilmelidir.
- Farklı yerleşkelerde birimleri olan kurumlarda EBYS uygulamasının yaygınlaşması ve personelin sorunlarına yerinde destek verilmesi amacıyla, gerekli görüldüğü hallerde yerleşkelerde irtibat büroları kurulabilmelidir. Geçici/sürekli irtibat bürolarında EBYS uygulamasına hakim, sorun çözebilecek yardım ve destek personeli görev almalıdır.
- EBYS uygulayacak kurum ya da kuruluştaki “farkındalık” yaratılmalıdır. Kullanıcılara kullanacakları sistemin yararı, işlerinde sağlayacağı kolaylık ve diğer faydalar doğru ve etkili bir şekilde anlatılmalıdır. Kullanıcılar sisteme alışmaya kadarki süreç çok önemlidir. Bu sürecin sağlıklı yürütülmesi sistemin

kalıcı olması ile bağlantılıdır. Uzun vadede sistemden yarar sağlamak kalıcılığa bağlıdır.

Tez’de örnek çalışma olarak incelenen Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulaması ile ilgili olarak aşağıda sıralan önerilerin, uygulamanın daha iyi yönetilebilmesi ve geliştirilmesi açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

Üniversite personeli açısından öneriler:

- Birim amirleri tarafından belirlenen birim e-BEYAS sorumluları seçilirken geçici personel, yakında emekli olacak ve kurumdan/birimden ayrılacak kişiler dışındaki personeli seçmeleri, birimlerde e-BEYAS uygulamasına ilişkin işlemlerin daha kolay yönetilebilmesini sağlayacaktır.
- Üniversitede e-imza sadece nihai imza atan yöneticilere alınmaktadır. Bunun temel sebebi Üniversitedeki yöneticilerin büyük bir kısmının akademisyenlerden oluşması ve bu kişilerin uzun süre yönetici olarak çalışmamasıdır. Bunun sonucunda da üniversitenin sürekli değişen yöneticilere e-imza almasını gerektirmektedir. Mali açıdan da üniversiteye e-imzanın yük olmaması için mobil imzayı kendi imkanlarıyla temin eden personel, mobil uygulama entegrasyonu olan e-BEYAS uygulamasına yönlendirilebilir.
- e-BEYAS’ın mobil uygulamasının kullanımı yaygınlaştırılmalıdır.

E-Arşivleme açısından öneriler:

- Geriye dönük resmi yazışmaların dijitalleştirilerek e-BEYAS uygulamasına dahil edilmelidir.

- E-BEYAS uygulamasında e-arşivleme modülü geliştirilerek geriye dönük ve e-BEYAS uygulamasında oluşturulan resmi yazışmalar birleştirilerek, üniversitenin tüm resmi yazışmalarına e-belgelerin sürekliliği açısından e-BEYAS uygulaması üzerinden erişim sağlanmalıdır.
- E-arşivlemeye ilişkin üniversitede politika oluşturulmalı ve buna ilişkin olarak uzun vadede stratejik planlar yapılmalıdır.

Mekan Açısından Öneri:

e-BEYAS uygulamasına geçildiği süreçte üniversitenin arşiv/belge dosyaları birimlerin arşivlerinde bulunmaktadır. Arşiv belge/dosyalar tasnif edilerek uzun süre saklanabilecek arşiv mekanlarında bulundurulmalıdır.

e-BEYAS uygulaması ile birlikte birimlerin fiziksel ortamda belge/dosya tutmaları ve fiziksel belge/dosyalara ihtiyaç duymaları zaman içinde azalacaktır. Bu ve benzeri nedenlerle birimlerde arşiv belge/dosyaların yok olma ve zarar görme ihtimaline karşı üniversitenin tüm arşiv belge/dosyaların tasnif çalışmalarının yapılması ve arşiv belge/dosyaların tek bir arşivde toplanması sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, kabul tarihi: 09.10.2003, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 24.10.2003/25269.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu, kabul tarihi: 15.01.2004, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 23.01.2004/25355.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, kabul tarihi: 13.01.2011, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 13.01.2011/27846.

ABUZAWAYDA, Yousef I, YUSOF, Zawayah, AZIZ, Mohd Ab, *Electronic records management in institutions of higher learning in Libya: adoption of dirks model*, Journal of Theoretical and Applied Information Technology, Vol. 53, No.3, July, 2013, pp.346-352.

ACAR, Mustafa, KUMAŞ, Erhan, "Türkiye'nin dönüşüm sürecinde anahtar bir mekanizma olarak e-devlet, e-dönüşüm ve entegrasyon standartları". 2. Ulusal İktisat Kongresi 20-22 Şubat 2008, ss.1-17.

AKSOY ALPŞAHİN, Ufuk, ÇABUK, Adem, *KOBİ'lerdeki toplam kalite yönetimi uygulamalarının kurumsallaşma üzerindeki etkileri*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 9, Sayı 16, Aralık, 2006, ss.40-57.

AKYELEK, Sedat, YILDIRIM, Hamdi Murat, TOK, Zaliha Yüce, "Kriptoloji ve Uygulama Alanları: Açık Anahtar Altyapısı ve Kayıtlı Elektronik Posta". 2-4 Şubat Akademik Bilişim 2011, ss. 713-718.

ALPAY, Güven, BODUR, Muzaffer, YILMAZ, Cengiz, ÇETİNKAYA, Saadet, ARIKAN, Laçın, *Performance implications of institutionalization process in family-owned business: Evidence from an emerging economy*, Journal of World Business, Vol. 43, No.4, October, 2008, pp.435-448.

Ankara Üniversitesi, Ünitelerde Belge/Dosya İşlemleri Yönergesi BEYAS-İK-01, 2010.

Ankara Üniversitesi, Yazışma ve Evrak/Belge Kayıt İşlemleri Yönergesi BEYAS-İK-05, 2010.

AYDIN, Cengiz, *Bilgi teknolojilerinin belge yönetimine etkisi ve elektronik belge yönetimi*, Bilgi Dünyası, Cilt 6, Sayı 1, Ocak, 2005, ss.89-97.

AYDIN, Cengiz, ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, *Elektronik Belgelerin Arşivlenmesinde Gerçekliğin ve Bütünlüğün Korunması*, Bilgi Dünyası, Cilt 12, Sayı 1, 2011, ss. 105-127.

BALCI, Asım, KIRILMAZ, Harun, *Kamu yönetiminde yeniden yapılanma kapsamında e-devlet uygulamaları*, Türk İdare Dergisi, Sayı 463-464, 2009, ss.45-70.

BANSLER, Jørgen P., HAVN, Erlin, *Pilot implementation of health information systems: Issues and challenges*, International Journal of Medical Informatics, Vol. 79, No. 9, September, 2010, pp. 637-648.

BAYER, Ertuğrul, *İşletmelerde kurumsallaşmanın sorunsal hale gelmesi ve kurumsallaşamama nedenlerinin belirlenmesi*, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 7, Sayı 3, 2005, ss.125-142.

BAYRAM, Özlem, ÖZDEMİRÇİ, Fahrettin, ŞEN, Zeynep, “Elektronik belge yönetim sistemlerinde kurumsallaştırma süreci: Ankara Üniversitesi elektronik belge yönetim ve arşivleme sistemi çalışmaları”, Bilgi Eksenli Kuram ve Uygulamalar Sorgulayıcı ve Çözümleyici Yaklaşımlar Sempozyumu, Ankara, Ankara Üniversitesi, 2012, ss.207-214.

BENSGHİR, Türksel Kaya, *Devlet-vatandaş iletişiminde e-posta*, Amme İdare Dergisi, Cilt 33, Sayı 4, Aralık, 2000, ss.49-61.

BENSGHİR, Türksel Kaya, TOPCAN, Ferda, **E-imza: Türkiye’de kamu kurumlarında uygulanması**, Ankara, TODAİE, 2010.

BORGLUND, Erik, *Electronic Records use Changes Through Temporal Rhythms*. Archives and Social studies: A journal of Interdisciplinary Research, Vol.2, Nu 1, 2008, ss.103-134.

BORGLUND, Erik A.M., SUNDQVIST, Anneli, ”The role of EDM in information management within SMEs”, Digital Information Management, ICDIM’07, 2nd International Conference on, IEEE, 2007, Vol.1, pp.31-36.

BORGLUND, Erik, ÖBERG, Lena-Maria, "Operational use of records.", Information Systems Research Seminar in Scandinavia, IRIS, Vol. 29, 2006, pp.12-15.

CABERO, Maria-Manuela Moro, MARTIN-POZUELO, Maria-Paz, ZAZO, José Luís Bonal, *ISO 15489 and other standardized management systems: analogies and synergies*, Records Management Journal, Vol. 21, No.2, 2011, pp.104-121.

- CARTER, Lemuria, BELANGER, France, *The Utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*, Information Systems Journal, Vol. 15, No. 1, January, 2005, pp. 5-25.
- CHARMAINE, Brooks, *Five Golden Rules of Records Management*, AIIM International, Vol. 20, No.3, May-June, 2006, pp.49-50.
- COOK, Michael, **Arşiv otomasyonuna giriş: bir ramp çalışması**, Ankara, Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Cumhuriyet Arşiv Dairesi Başkanlığı, 1992.
- ÇAKICI, Ayşehan, ÖZER, Bucu Şefika, *Mersin'deki KOBİ sahip ve yöneticilerinin gözüyle kurumsallaşma tanımı ve kurumsallaşmanın darboğazları*, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 15, Sayı 1, 2008, ss.42-57.
- ÇETİNTAŞ, Buluthan H, “Bilgi yönetiminin kurum kimliğine etkileri”, Bilgi Eksenli Kuram ve Uygulamalar Sorgulayıcı ve Çözümleyici Yaklaşımlar Sempozyumu, Ankara, Ankara Üniversitesi, 2012, ss.134-146.
- ÇEVİKBAŞ, Rafet, *Türkiye’de e-Devlet ve e-İmza alt yapısı uygulamaları*, Türk İdare Dergisi, Sayı 463-464, 2009, ss.72-90.
- DAVID, James, *The looming crisis in federal records management*, Journal of Government Information, Vol.30, No. 4, 2004, pp. 436-442.
- DEMİREL, Demokaan, *e-Devlet ve Dünya Örnekleri*, Sayıştay Dergisi, Sayı 61, 2006, ss.3-118.
- Devlet Teşkilatı Veritabanı*. 2011/1 sayılı Başbakanlık Genelgesi, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 10.02.2011/27842.

DIKOPOULOU, Anastasia, MIHIOTIS, Athanassios, *The contribution of records management to good governance*, The TQM Journal, Vol. 24, No. 2, 2012, pp. 123-141.

DURANTI, Luciana, MACNEIL, Heather, *The Protection of the Integrity of Electronic Records: An Overview of the UBC-MAS Research Project*, Archivaria: The Journal of the Association of Canadian Archivist, No.42, 1996, pp.46-67.

e-BEYAS Uygulaması Dokümanı, Belge Oluşturma Süreci, www.beyas.ankara.edu.tr, hazırlayan Zeynep AKDOĞAN, 2013.

e-BEYAS Uygulaması Dokümanı, Gelen Belge Süreci, www.beyas.ankara.edu.tr, hazırlayan Zeynep AKDOĞAN, 2013.

e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı Sonuç Raporu, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Ankara, 2006.

EFENDİOĞLU, Akın, SEZGİN, Emre, *e-devlet uygulamalarında bilgi ve paylaşım güvenliği*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, 2007, ss.219-236.

Elektronik Belge Standartları.2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 16.07.2008/26938.

Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli, Hazl. Hamza Kandur, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, İstanbul, 2006.

Elektronik Tebligat Yönetmeliği, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 19.01.2013/28533.

- ERDEM, Orhan, DİKİCİ, Metin A., *Liderlik ve Kurum Kültürü Etkileşimi*, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 8, Sayı 29, Yaz, 2009, ss.198-213.
- EREN, Veysel, DURNA, Ufuk, *Kamu Hizmetlerinin daha iyi görülebilmesi için alternatif bir yönetim yaklaşımı: elektronik devlet*, İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Sayı 32, Mart, 2005, ss.139-166.
- e-Yazışma Teknik Rehberi, T.C. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, 2011.
- FINCH, E. F., FLANAGAN, R., MARSH, L. E., *Electronic document management in construction using auto-ID*. Automation in construction, 1996, Vol. 5, No. 4, pp. 313-321.
- GLASS, Robert L., *Pilot Studies: What, Why, and How*, Journal of Systems and Software, Vol. 36, No. 1, January, 1997, pp. 8-97.
- GÖKÇEN, Hadi, **Yönetim bilgi sistemleri**, Palme Yayıncılık, Ankara, 2007.
- GRAY, Edmund R, BALMER, John M.T, *Managing corporate image and corporate reputation*, Long Range Planning, Vol. 31, No.5, 1998, pp. 695-702.
- GUNNLAUGSDOTTIR, Johanna, *As you sow, so you will reap: implementing ERMS*, Records Management Journal, Vol. 18, 2008, pp. 21-39.
- GUNNLAUGSDOTTIR, Johanna, *Registering and searching for records in electronic records management systems*, International Journal of Information Management, Vol. 28, 2008, pp.293-304.
- GUNNLAUGSDOTTIR, Johanna, *The human side of ERMS: an Icelandic study*, Records Management Journal, Vol 19, No. 1, 2009, pp. 54-72.

GÜLER, Mahmut, DÖVENTAŞ, Ebru, *Elektronik devletten (e-devlet) mobil devlete (m-devlet) geçişte Türkiye’de yerel yönetim uygulamaları*, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 1, Sayı 2, Haziran, 2009, ss.25-48.

ISO 18492 Long-Term Preservation of Electronic Document-Based Information, International Organization for Standardization, 2005.

JOHNSTON, Gary P, BOWEN, David V, *The Benefits of electronic records management systems*, Records Management Journal, Vol. 15, No.3, 2005, pp.131-140.

JONES, Steve, *eGovernment Document Management System: A case analysis of risk and reward*, International Journal of Information Management, Volume 32, Issue 4, August 2012, pp. 396–400.

Kamu Sertifikasyon Hizmetlerine İlişkin Usul ve Esaslar ile ilgili 2006/13 Sayılı Başbakanlık Genelgesi yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 19.04.2006/26144.

KAPTAN, Saim, **Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri**, Bilim Yayıncılık, Ankara,1998.

KARSAK BASKAN, Banu, “Logo değişiminin kurumsal kimlik ve kurumsal imajla bağlantısı: Unilever örneği”, Marmara İletişim Dergisi, Sayı 15, 2009, ss.113-120.

Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğ, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 16.05.2012/28294.

Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi ile İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin
Tebliğ, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 25.08.2011/28036.

Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik,
yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 25.08.2011/28036.

KETTUNEN, Kimmo, HENTTONEN, Pekka, *Missing in action? Content of records
management metadata in real life*, Library & Information Science
Research, Vol. 32, Nu. 1, January, 2010, pp. 43–52.

KORKMAZ, Ali, *Yazılı basında kurum kimliğinin oluşturulması sürecinde kurum
kimliği stratejisinin belirlenmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü Dergisi, Sayı 17, 2007, ss.385-391.

KÜLCÜ, Özgür, KÜLCÜ UZUN, Hande, *Belge yönetiminde program geliştirme:
belge yönetimi kapasite değerlendirme sistemi*, Bilgi Dünyası, Cilt 10,
Sayı 2, 2009, ss.261-286.

LAYNE, Karen, LEE, Jungwoo, *Developing fully functional E-government: A four
stagemodel*, Government Information Quarterly, No.18, 2001, pp.122-136.

LEON, Andrew C, DAVIS, Lori L., KRAEMER, Helena C., *The role and
interpretationof pilot studies in clinical research*, Journal of Psychiatric
Research, No. 45, 2011, pp.626-629.

MAKINEN, Sari, *Some records manager will take care of it' – Records management
in the context of mobile work*, Journal of Information Science, Vol. 39, No.
3, June, 2013, pp. 384-396.

MCLEOD, Julie, *Assessing the impact of ISO15489-a preliminary investigation*,
Records Management Journal, Vol. 13, No.2, 2003, pp. 70-82.

Model requirements for the management of electronic records: Moreq 2 specifications, 2008, <ec.europa.eu/archival-policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf>[14.07.2014].

MYBURG, Shue, *Records management and archives: finding common ground*, The information management journal, march/april, 2005, ss. 24-29.

NARALAN, Abdullah, *E-Devlete etki eden faktörler*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 12, Sayı 2, 2008, ss.458-470.

National Archives of Australia (2014) “Glossary”, <<http://naa.gov.au/records-management/publications/glossary.aspx>>[06.06.2014].

OKTAL, Özlem, *Kullanıcıların bilgi sistemini kabulünü etkileyen faktörlerin UTAUT perspektifinden incelenmesi*, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 31, Sayı 1, 2013, ss.153-170.

ORTA, Mesut, **Elektronik imza ve uygulaması**, İstanbul, Seçkin Yayınevi, 2005.

ÖBERG, Lena-Maria, BORGLUND, Erik, *What are the characteristics of records?*, International Journal of Public Information Systems, Vol.2, No.1, 2006, pp.55-76.

ÖNAÇAN, Mehmet Bilge Kaan, MEDENİ, Tunç Durmuş, ÖZKANLI, Özlem, *Elektronik belge yönetim sistemi(EBYS)’nin faydaları ve kurum bünyesinde EBYS yapılandırmaya yönelik yol haritası*, Sayıştay Dergisi, Sayı 85, Nisan-Haziran, 2012, ss.1-26.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, "Arşivlerimizin Kurumsal Yapılanma Gereksinimi", Bilginin serüveni: dünü, bugünü, yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği'nin

Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara, Türk Kütüphaneciliği, 1999, ss.366-383.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, “Belge üretimi ve kurumsal bilgi yönetimi”, 21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu Sempozyumu 19-20 Nisan 2001, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 2001, s.179-186.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, “Bilgi Merkezi Olarak Kurum Arşivleri ve Belge Yönetimi”, Türkiye’de Bilgi Merkezlerinin Yönetimi ve Sorunları Sempozyumu 7Mart 1996, Ankara, Ankara Üniversitesi, 1996, ss.88-90.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, “Bir Disiplin Olarak Belge Yönetimi”, Kütüphaneciliği Destanı Uluslar arası Sempozyumu 21-24 Ekim, Ankara, 2004.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, “e-Belge Yönetimi Paneli Sunumu: Ankara Üniversitesi BEYAS Çalışmaları”, 46. Kütüphane Haftası 31 Mart 2010, Ankara, 2010.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, BAYRAM GÖKKURT, Özlem, TORUNLAR, Mehmet, SARAÇ, Selvet, YALÇINKAYA, Bahattin, **Elektronik belge yönetimi ve arşivleme sistemi: geçiş süreci ve uygulama yönetimi**, Ankara, 2013.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, BAYRAM, Özlem, UNAL, Mehmet Altay, ”Mobile approaches to electronic records management in transformation of government organizations in Turkey: Sample practice in Ankara University”, 5th. World Summit on the Knowledge Society (WSKS) 20-22 June, Italy, Rome, 2012.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, *İlk uluslararası belge yönetim standardı: Ülkemiz açısından bir değerlendirme*, Türk Kütüphaneciliği, Cilt 17, Sayı 3, 2003, ss.225-246.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, *Kamu Yönetimini Yeniden Yapılandırma Çalışmaları ve Arşivler Açısından Bir Değerlendirme*, Türk Kütüphaneciliği, Cilt 18, Sayı 3, 2004, ss.310-319.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, ODABAŞ, Hüseyin, **Yazışma yönetimi ve dosyalama işlemleri**, Ankara, 2005.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, TORUNLAR, Mehmet, SARAÇ, Selvet, **Üniversiteler için belge yönetimi ve arşiv sistemi-işlemleri (BEYAS) el kitabı**, Ankara, 2009.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, *Üniversiteler İçin Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi Geliştirme Projesi (BEYAS) 107K195 Numaralı Proje Raporu*, Ankara, TÜBİTAK, 2009, ss.1-160.

ÖZDEMİRCİ, Fahrettin, *Üniversitelerde Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemine Geçiş Süreci Modellemesi (e-BEYAS-M) 110K592 Numaralı Proje Raporu*, Ankara, TÜBİTAK, 2012, ss.1-80.

ÖZEL, Nevzat, *Üniversiteler İçin Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi / İşlemleri (BEYAS) El Kitabı*, Bilgi Dünyası, Cilt 11, Sayı 1, 2011, ss.219-226.

ÖZTÜRK, Gülay, *Logonun kurum kimliği üzerindeki etkisi*, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 1, Sayı 9, Bahar, 2006, ss.1-17.

PATTERSON, Giovanna, SPREHE, Timothy J., *Principial challenges facing electronic records management in federal agencies today*, Government Information Quarterly, Vol. 19, 2002, pp.307-315.

RAYNES, Michael, *Document management: is the time now right?*, Work Study, Vol.51, No.6 2002, pp. 303-308.

REDDICK, Christopher G., *A two stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence for U.S. cities*, Government Information Quarterly, No.21, 2004, pp.51-64.

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 02.12.2004/25668.

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 02.02.2015/29255.

RICHARD, J. S, RAHMAN, M. H, THOMAS, S. M, “Design issues for a trusted electronic document management system”, Electrical and Computer Engineering, IEEE Canadian Conference, 1999, pp. 373-378.

SAVAŞ, Gülay, *Nasıl kurumsallaşmalıyız?*, Kariyer.net, Sayı 97, 2011, ss.28-29.

SAYIŞTAY RAPORLARI: e-Dönüşüm Türkiye çerçevesinde yürütülen faaliyetler, Sayıştay Dergisi, Sayı 62, Temmuz-Eylül, 2006, ss.133-142.

SAYLAN, İbrahim, *İnternet: Demokrasiye açılan kapı? Türkiye ve İtalya Örnekleri çerçevesinde e-Devlet Uygulamaları*, Amme İdare Dergisi, Cilt 42, Sayı 3, 2009, ss.141-162.

SILCOCK, Rachel, *What is e-Government?*, Parlianmentary Affairs, Vol. 55, No. 1, 2011, pp. 88-101.

SMALLWOOD, Robert F., **Safeguarding Critical E-documents: Implementing a Program for Securing Confidential Information Assets**, John Wiley & Sons, 2012.

SNEAD, John T, WRIGHT, Elisabeth, *e-Government research in the United State*, Government Information Quarterly, Vol. 31, 2014, pp. 129-136.

SOBACI, Mehmet Zahid, **İdari reform ve politika transferi: yeni kamu işletmeciliğinin yayılışı**, Turhan Kitabevi, Ankara, 2009.

SOYSAL, Abdullah, *Aile işletmelerinde yönetim sorunları ve kurumsallaşma gerçeği*, Çimento İşveren Dergisi, Cilt 21, Sayı 2, Mart, 2007, ss. 20-37.

SPREHE, J. Timothy, *A framework for EDMS/ERMS integration*, The Information Management Journal, Vol. 38, No. 6, 2004, pp. 54-62.

SPREHE, J.Timothy, **Enterprise Records Management: Strategies and Solutions**, Hummingbird Limited, 2002, s.1-22.

Standart Dosya Planı ile İlgili 2005/7 sayılı Başbakanlık Genelgesi yayımlandığı Resmi Gazete tarihi/sayısı: 25.03.2005/25766.

ŞAHMAN, İlkem, TENGİLİMOĞLU, Dilaver, IŞIK, Oğuz, *Özel hastanelerde yönetimin profesyonelleşmesinin, süreci üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik alan çalışması*, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 10, Sayı. 2, 2008, ss.1-23.

ŞİŞLİ, Gülçin, KÖSE, Sevin, *Kurum kültürü ve kurumsal imaj ilişkisi: devlet ve vakıf üniversiteleri üzerinde bir uygulama*, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 41, Ocak-Haziran, 2013, ss.165-193.

TAŞKIR, Hayri, ŞİMŞEK, Tolga Bahadır, “Ayvalık ve yöresinde yaşam biçimi olan zeytin üreticiliğinin kurumsallaşma süreçleri getirisi olarak zeytinciliğin

- markalaşması ve örnek uygulamaları”, 3.Aile İşletmeleri Kongresi, İstanbul, İstanbul Kültür Üniversitesi, 2008, ss.203-229.
- TEMEL KARABULUT, Elif, BULUT, Zeki Atıl, “Kurumsallaşmadan büyüme olur mu? Bir aile işletmesinin incelenmesi”, 3.Aile İşletmeleri Kongresi, İstanbul, İstanbul Kültür Üniversitesi, 2008, s.151-157.
- TIWANA, Amrit, **Bilginin yönetimi**, çeviren Elif ÖZSAYAR, İstanbul, Dışbank, 2003.
- TOSUN BABÜR, Nuran, *Kurumsal kimliği marka yaratma sürecindeki işlevi*, Öneri: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 8, Sayı 29, Ocak, 2008, ss. 231-237.
- TS 13298 Elektronik Belge Yönetim Standardı, Ankara, Türk Standartları Enstitüsü, 2009.
- TS ISO 15489 Bilgi ve dokümantasyon - Belge yönetimi Bölüm 1: Genel, Ankara, Türk Standartları Enstitüsü, 2007.
- TUNÇEL, Hakan, *Kurumsal iletişimin kavramsal çerçevesi hakkında bir yorum*, Marmara İletişim Dergisi, Sayı 18, 2011, ss.267-252.
- TURNER, J.Rodney, *The role of pilot studies in reducing risk on projects and programmes*, International Journal of Project Management, No.23, 2005, pp.1-6.
- TÜZÜNER, Özlem, *Elektronik tebligatın kalitatif yöntemle incelenmesi*, Ankara Barosu Dergisi, No.4, 2011, ss.137-160.

UÇKAN, Özgür, “E-Devlet, e-Demokrasi ve e-Yönetişim modeli: Bir ilkesel öncelik olarak bilgiye erişim özgürlüğü”, İNET-TR’02 VIII. Türkiye’de İnternet Konferansı, 19-22 Aralık, 2002.

WEBSTER, Berenika M, HARE, Catherine E., MCLEOD, Julie, *Records management practices in small and medium-sized enterprises: a study in North-East England*, Journal of Information Science, Vol. 25, No. 4, August, 1999, pp. 283-294.

WHITE-DOLLMANN, Mary M., *ISO 15489: A Tool For Records Management Mergers*, Information Management Journal, Vol. 38, No.5, 2004, pp.39-44.

YEYGEL, Sinem, TEMEL, Ayşen, “İşletmelerin kurumsal imajlarının hedef kitlelere iletilmesinde bir araç olarak kurum web siteleri”, II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu 21 Yüzyılda Halka İlişkilerde Yeni Yönelimler, Sorunlar Ve Çözümler 27-28 Nisan, 2006, ss. 214-234.

YILDIZ, Özcan Rıza, *Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Denetimi*, Sayıştay Dergisi, Sayı 78, Temmuz-Eylül, 2010, ss.1-29.

YUSOF, Zawiyah, CHELL, Robert W, *The records life cycle: an inadequate concepts for technology-generated records*, Information development, Vol. 16, No. 3, September, 2000, pp.135-141.

Yükseköğretim Üst Kuruluşları ve Yükseköğrenim Kurumları Saklama Süreli Standart Dosya Planı, Yükseköğretim Kurulu, Ankara, 2010, ss.1-67.

ÖZET

Belge yönetimi, elektronik belge, elektronik belge yönetimi ve arşivleme kavramlarından ilham alınarak EBYS'lerinde, e-arşivlemenin nasıl olması gerektiği anlaşılabilir. Daha iyi anlaşılabilmesi ve konuya nüfuz edilebilmesi için de "e-devlet" çalışmaları kapsamında EBYS ile ilgili hukuk kuralları, standartlar, düzenlemeler/uygulamaların değerlendirilmesi ve EBYS'lerin temel gereksinimlerinin belirlenmesi gereklidir. Ayrıca kurumsallaşma ve kurumsallaştırma süreci ayrıntıları ile ele alınmalı ve yukarıda belirtilenlerin EBYS'lerin kurumsallaştırma ve kurumsallaştırma süreci ile bağlantıları da göz önünde bulundurulmalıdır.

Örnek çalışma olarak, Ankara Üniversitesi'nin elektronik belge yönetimi alanında yapmış olduğu "e-BEYAS" projesi ve öncesinde tamamlanan "BEYAS" projesi incelenebilir. Bu kapsamda "e-BEYAS" projesi sonucunda geliştirilen "e-BEYAS" uygulama yazılımı ve yazılımın bileşenleri incelenerek, proje süresince yapılan tüm çalışmalar analiz edilmelidir. Netice olarak, EBYS uygulamasını kullanacak kurum ve kuruluşlara ve "e-BEYAS" uygulamasına yönelik öneriler ile araştırma sonuçları değerlendirilir ise uygulamaya katkıda bulunulabilir.

ABSTRACT

Inspired from the concepts of records management, electronic records, electronic records management and archive, how should electronic archiving in electronic records management systems be might be conceived. To better understand and give an insight, it is necessary to evaluate legal rules, standards, regulations/applications related to electronic records management systems within the context of activities pertaining to "e-devlet", and to define the basic requirements of electronic records management systems. Moreover,

institutionalization and the process thereof shall be evaluated in detail and the interlinkages between such and those mentioned above shall be taken into account as well.

As a case study, "e-BEYAS" project, conducted by Ankara University in the field of electronic records management, and "BEYAS", which preceded it might be assessed. In this context, "e-BEYAS" application software developed as per "e-BEYAS" project and the components thereof shall be further reviewed and all activities in the process shall be analyzed. As a result, in case the proposals as to organizations and institutions that would adopt an electronic records management system and "e-BEYAS" application and conclusions of the research are elaborated this may contribute to the practice in the field.