



**KAYITLI ELEKTRONİK POSTA (KEP) HİZMETİNİN KAMU
KURULUŞLARINA AİT ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ
SİSTEMLERİNDE KULLANILMASINA YÖNELİK
SÜREÇ MODELİ ÖNERİSİ**

YAHYA YILMAZ

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
BİLİŞİM ENSTİTÜSÜ**

HAZİRAN 2015

Yahya YILMAZ tarafından hazırlanan “Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Hizmetinin Kamu Kuruluşlarına Ait Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinde Kullanılmasına Yönelik Süreç Modeli Önerisi” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Gazi Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Öğr. Gör. Dr. Mutlu Tahsin ÜSTÜNDAĞ

Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~

Başkan: Doç. Dr. Mehmet BAŞ

İşletme Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~

Üye: Yrd. Doç. Dr. Haydar YALÇIN

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Bilgi Yönetimi ve Teknolojisi Anabilim Dalı, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~

Tez Savunma Tarihi: 12/06/2015

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

.....

Doç. Dr. Nurettin TOPALOĞLU

Bilişim Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

YAHYA YILMAZ

12.06.2015

KAYITLI ELEKTRONİK POSTA (KEP) HİZMETİNİN KAMU KURULUŞLARINA
AİT ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMLERİNDE KULLANILMASINA
YÖNELİK SÜREÇ MODELİ ÖNERİSİ
(Yüksek Lisans Tezi)

Yahya YILMAZ

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
BİLİŞİM ENSTİTÜSÜ

Haziran 2015

ÖZET

Kamu kurumları e-devlet çalışmaları dahilinde mevcutta yapmış oldukları resmi yazışmaları fiziki ortamdan elektronik ortama geçirmeye başlamışlardır. Elektronik ortam kullanımı belgelerin elektronik olarak üretilmesi, kullanılması ve saklanmasını kapsamaktadır. Kurumlar, elektronik belgelerin yönetimini kurumsal anlamda sağlayabilmek için mevzuat olarak da ihtiyaç duyulan EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) uygulamalarından faydalanmaktadırlar. Elektronik ortamda üretilen belgelerin yasal geçerliliği ve güvenilirliğinin elektronik imza uygulaması ile sağlanmış olmasıyla beraber belgelerin yasal ve geçerli bir şekilde muhatabına ulaştırılması da gerekmektedir. Bu çalışmada, tüm sürecin daha net anlaşılabilmesi için belge ve elektronik belge tanımları incelenmiş, EBYS kavramı dahilinde elektronik belge ve EBYS çalışmaları ile ilgili yasal ve idari düzenlemeler detaylandırılmış ve süreç modeline konu olan KEP sisteminin kapsamı açıklanmıştır. Türkiye'deki kamu kurumlarındaki EBYS'ler ile KEP hizmetinin beraber kullanılması yönünde çalışmalara destek olmak amacıyla süreç modeli önerisi sunulmuştur.

Bilim Kodu : 146.2.189
Anahtar Kelimeler : Elektronik belge yönetim sistemi, kamu sektörü, kayıtlı elektronik posta (KEP)
Sayfa Adedi : 102
Danışman : Dr. Mutlu Tahsin ÜSTÜNDAĞ

PROPOSAL OF PROCESS MODEL FOR USAGE OF REGISTERED E-MAIL
SERVICES IN ELECTRONIC RECORD MANAGEMENT SYSTEMS USED BY
PUBLIC INSTITUTIONS

(M. Sc. Thesis)

Yahya YILMAZ

GAZİ UNIVERSITY
INSTITUTE OF INFORMATICS

June 2015

ABSTRACT

Public institutions have proceed to transfer their recent official papers from physical to electronic format within e-governance transformation. Electronic format usage involves creation, usage and reservation of records electronically. Institutions utilize ERMS (Electronic Record Management System) applications that are also needed by legally in order to obtain electronic record management institutionally. Although legimation and reliability of records created in electronic format are provided by electronic signature, delivery of electronic records to notified party by legally and applicable is to be required. In this study, definition of record and electronic records are viewed, legal and administrative regulations related to electronic records and ERMS are studied upon ERMS concept and scope of REM (Registered E-Mail) system be subject to process model is stated in order to come over all process more clearly. To support the necessary studies including usage of ERMS and REM together at public institutions in Turkey, process model is proposed.

Science Code : 146.2.189
Key Words : Electronic record management systems, public institutions ,
registered e-mail
Page Number : 102
Supervisor : Dr. Mutlu Tahsin ÜSTÜNDAĞ

TEŞEKKÜR

Çalıőmalarım boyunca değerli yardım ve katkılarıyla beni yönlendiren, kıymetli tecrübelerinden faydalandığım danışmanlarım Prof. Dr. Bilal GÜNEŐ, Doç. Dr. Mehmet TOPLU, Yrd. Doç. Dr. Yakup YILMAZ ve Öğr. Gör. Dr. Mutlu Tahsin ÜSTÜNDAĞ ve manevi destekleriyle beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan çok değerli aileme teşekkürü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	x
RESİMLERİN LİSTESİ.....	xi
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	xii
1. GİRİŞ.....	1
2. BELGE VE DOKÜMANA İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR	5
2.1. Doküman ve Belge Kavramları.....	5
2.2. Belge Türleri	7
2.3. Elektronik Belge.....	8
2.4. Elektronik Belge ve Elektronik İmza.....	14
2.5. Belge Yönetimi Alanında Standartlaşma Çalışmaları ve Yapılan Düzenlemeler....	18
3. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE SİSTEMİ	27
3.1. Giriş.....	27
3.2. Elektronik Belge Yönetimi ve Elektronik Doküman Yönetim Sistemleri.....	31
3.3. Elektronik Belge Oluşturma Süreci	32
3.3.1. Elektronik ortamda oluşturulan belgeler.....	33
3.3.2. Sonradan elektronik ortama aktarılan belgeler	33
3.4. Elektronik Belgelerin İndekslenmesi (Dizinlenmesi)	35
3.5. Elektronik Belgelerin İçerik Yönetimi.....	37
3.6. Elektronik Belgelerin Arşivlenmesi	38
3.7. Elektronik Belge Yönetimi Avrupa Birliği Uygulamaları.....	40

4. ELEKTRONİK DOKÜMAN YÖNETİMİ VE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE TÜRKİYE UYGULAMALARI	45
4.1. E-Devlet ve EBYS İlişkisi	45
4.2. .e-Dönüşüm Türkiye Projesi	47
4.3. Yasal Düzenlemeler ve Teknik Altyapı Çalışmaları.....	51
4.3.1. Yasal düzenlemeler	51
4.3.2. Ortak teknik dil (E-Yazışma).....	55
4.4. Kamu Kuruluşlarındaki İlgili Projeler	57
5. KAYITLI ELEKTRONİK POSTA (KEP) HİZMETİ.....	61
5.1. Tanımı, Özellikleri, Standartları	61
5.2. Dünya Uygulamaları	66
5.3. Türkiye'deki Yasal ve Fiili Durum	68
5.4. KEP Arayüzleri ve Kullanımı	70
6. KAYITLI ELEKTRONİK POSTANIN KAMU ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNDE KULLANILMASI VE SÜREÇ MODELİ ...	77
6.1. İdari Temin Süreci.....	77
6.2. Teknik Entegrasyon Süreci	81
6.3. Kamu Kurumu EBYS-KEP Süreç Modeli.....	83
6.3.1. Elektronik tebligat gönderimi ve alımı	84
6.3.2. Elektronik tebligat dışı giden resmi yazışma gönderimi.....	87
6.3.3. Elektronik tebligat dışı gelen resmi yazışma	90
7. SONUÇ VE ÖNERİLER	93
7.1. Sonuç.....	93
7.2. Öneriler	97
7.3. Gelecekte Yapılması Önerilen Araştırmalar	101
KAYNAKLAR.....	102
ÖZGEÇMİŞ.....	113

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 2.1. ANSI/ARMA ve ISO 15489 standartları çerçevesinde GAP analizi.....	26
Çizelge 3.1. Karşılaştırma tablosu.....	32
Çizelge 3.2. Elektronik belgelerde metadata unsurları.....	36
Çizelge 4.1. Türkiye'nin indeks puan ve sıralamaları.....	50

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 3.1. EBYS belge iş süreçleri.....	29
Şekil 3.2. EBYS ve kurum politikaları.....	30
Şekil 6.1. Elektronik tebligat gönderimi.....	86
Şekil 6.2. Elektronik tebligat dışı gönderim.....	90
Şekil 6.3. Elektronik tebligat dışı gelen yazışma.....	92

RESİMLERİN LİSTESİ

Resim	Sayfa
Resim 5.1. KEP Hesabı Giriş Seçeneğinin Seçilmesi.....	71
Resim 5.2. Güvenli Elektronik İmza ile Giriş Yapılması	72
Resim 5.3. Gelen kutusu	73
Resim 5.4. Giden kutusu.....	73
Resim 5.5. Yeni KEP iletisi oluşturma	74
Resim 5.6. Yeni KEP iletisi gönderimi.....	75
Resim 5.7. Tüzel kişi rehber sorgulama.....	76
Resim 5.8. Gerçek kişi rehber sorgulama	76

SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı simge ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Simgeler	Açıklamalar
doc	Belge (Documents)
DMO	Devlet Malzeme Ofisi
EPDK	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
Html	Hiper Metin İşaretleme Dili (Hypertext Markup Language)
OSBÜK	OSB Üst Kuruluşu
pdf	Taşınabilir Belge Biçimi (Portable Document Format)
rtf	Zengin Metin Biçimi (Rich Text Format)
RTÜK	Radyo ve Televizyon Üst Kurulu
tiff	Etiketli Resim Dosyası Biçimi (Tagged Image File Format)
TPE	Türk Patent Enstitüsü
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
udf	Etiketli Resim Dosyası Biçimi (Universal Disk Format)
xml	Genişletilebilir İşaretleme Dili (Extensible Markup Language)

1. GİRİŞ

İnsanlar var oldukları süreden beri doğası gereği karşısındaki muhatabıyla iletişime geçmeyi, gerektiğinde onunla bilgi, beceri ve tecrübelerini paylaşma eğiliminde olmuştur. Merak hissinin getirmiş olduğu haber verme, haber alma ve edindiği bilgileri saklama ve koruma yetenekleri iletişim ilgili ilerlemeyi de hızlandırmıştır. Bu sebeptendir ki, insanlar M.Ö. 150'den beri mevcut imkanlar dahilinde duman, güvercin, gazete, daktilo, telefon, cep telefonu ve nihayet internet ile iletişimde ortamı oluşturmuş ve iletişimden doğan bilgiyi oluşturma, yayma, saklama süreçlerini de bir yandan geliştirmiştir. İmkânların gelişmesiyle beraber iletişim ve bilgi paylaşımındaki ilerlemeler daha çok bilgiye ulaşılmasını sağlarken aynı bilginin daha fazla insan tarafından öğrenilmesine neden olmuştur. Bu durum, elde edilen bilgilerin bir şekilde kayıt edilmesi, saklanması ve korunması ihtiyacını doğurmuştur çünkü artık her bilginin her millet veya her ülke tarafından bilmemesi gerektiği anlaşılmıştır.

Almanların II. Dünya Savaşı sırasında kullandıkları Enigma makinası bir savaşın seyrinde bilgi aktarımı ve korunmasında ne kadar önemli olduğunu gösteren güzel bir örnektir. Gizli bilgilerin düşmanlar tarafından öğrenilmesini engelleyen bu makine mesajları şifreleyip gönderdikten sonra tekrar çözülmesini de sağlayarak bilginin güvenliğini sağlamaktaydı. İngilizlerin bu makinenin özelliklerini çözene kadar Almanlar savaşta ciddi başarılar kazanmış, şifrelerin çözülmesinden sonra ise Almanlar ciddi kayıplar ve gerilemeler yaşamıştır. Örnekten de hareketle, bilgi potansiyel olarak stratejik bir güce sahiptir ve sahip olduğu niteliğe göre kayıt altında alınmaya, belgelendirilmeye ve saklanmaya ihtiyacı vardır. Bilgiye hızla ulaşırken onu hızlı kayıt altına alıp saklamak için de aynı şekilde hızlı, etkin ve güvenilir bilgi yönetim kaynaklarına ihtiyaç bulunmaktadır.

Bilgi yönetim kaynaklarının güvenliğin yanında başka bir amacı da gelen ve giden bilgilerin anlamlı şekilde kullanılması ve değerlendirilmesine yardımcı olur. Özellikle günümüz iletişim olanakları ile artık bilgiler bir kuruma dışarıdaki ve içerideki ortamdaki çok farklı şekillerde aktarılmaktadır. Aktarılan her bilgi, kurum içerisinde belirli bir yapı içerisinde belgeye dönüştürülür, belge üretilir, bu bilgiler belge olarak saklanır, ilerleyen süreçte gerekli ise arşivlenir değilse imha edilerek süreci sonlandırılır (ÖNAÇAN ve ark., 2012).

Buradan hareketle, bu sürecin herhangi bir ortam içerisinde kim, ne zaman, nerede, nasıl gerçekleştiğinin kontrolü, süreç sonucunda ortaya çıkan çıktılarının güvenilir ve özgün olarak saklanması ve belge olarak yönetilmesine yönelik programlar ve iletişim kanalları ihtiyacı doğmuştur (Külcü ve Külcü, 2009).

Özellikle bilgi teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda “Kağıtsız Ofis” bakış açısıyla belge veya doküman yönetim sistemleri elektronik ortama aktarılarak yukarıda bahsedilen bilginin bu kaynaklar ile daha hızlı, daha güvenilir ve daha etkin yönetilmesi amaçlanmıştır. Bu gelişmeye destek vermek amacıyla da 2000 yıllarda elektronik doküman ve belge sistemlerine ilişkin standartlar, uygulamalar ortaya konmuştur. Hatta oluşturulan yeni standart ve uygulamaların yerleşmesiyle amacıyla hem dünyada hem de Türkiye’de yasal zemin oluşturulmuş ve buna uygun düzenlemeler çıkarılmıştır.

Elektronik belge ve doküman yönetimi uygulamaları bilgi yönetimi konusunda yeni bir yol açarken aynı zamanda ülkemizde *e-devlet* olarak tanımlanan devlet uygulamalarının elektronik ortama aktarılması ve buna bağlı olarak resmi işlemlerdeki etkinliğin, hızın ve erişim kolaylığının artmasına büyük katkı sağlamıştır. Elektronik ortamda hazırlanan ve imzalanan bir belgenin, muhatabına istediği yerde ve istediği zamanda teslim edilebilmesi elektronik belge ve doküman yönetimleri ile bilgi toplumu arasındaki ilişkiyi ortaya çıkaran en net örneklerden birisidir.

Gelinen nokta, elektronik ortamda hazırlanan ve imzalanan bir belgenin muhatabına istediği yer ve zamanda iletilmesi süreci eski bir ihtiyacı tekrar gündeme getirmiştir. Daha önce de bahsedildiği üzere teslim edilecek bilginin güvenli bir şekilde sadece muhatabına teslim edilmesi. Her gün ortalama 145 Milyar gönderinin yapıldığı ancak neredeyse %70’inin spam (yığın mesaj) olduğu e-posta ortamında böyle bilginin gönderilmesinin ne kadar güvenli olacağı şüphelidir (Başbakanlık Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğü, 2013). Belgenin basılıp muhatabına klasik yöntemlerle iletilmesi de anlatılmaya çalışılan ve ulaşılmak istenen bilgi toplumu sürecine uygun düşmemektedir.

Bu aşamada ihtiyaç duyulan iletişim yapısı güvenilir, yasal olarak tanımlanmış, kullanıcıları doğrulanmış ve e-posta sisteminden bağımsız bir altyapıdır. Yine e-posta kullanımından hareketle 2002’de Amerika’da başlamak üzere bu altyapının oluşturulmasına karar verildi. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP), *Registered E-mail*, olarak adlandırılan iletişim altyapısında kullanıcılar yasal bir süreçten geçirilerek sisteme dahil edilmekte ve kapalı ağ içerisinde e-imza veya benzeri kimlik doğrulama araçlarıyla karşılıklı olarak tüm elektronik belgeleri paylaşabilmektedir. Bu sayede, sadece muhatabına ulaşması gereken belge ve dokümanlar 3ncü bir makam şahitliğinde yasal olarak teslim edilmektedir.

Bu çalışmada, belge ve doküman tanımlamalarından yola çıkılarak elektronik belge yönetimi ve elektronik doküman yönetimi incelenmiş, e-devlet ve bu yönetimler arasındaki ilişkilerden yola çıkılarak Türkiye özelinde Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) altyapısının kamu kuruluşlarında kullanılan yönetim programlarında kullanılmasına yönelik süreç ve yapılanma hususlarında bir yol haritası çıkarılması hedeflenmiştir. Yedi bölümden oluşan bu çalışmada ikinci bölümde temel kavramlar üzerinde durulmuş, üçüncü elektronik belge ve doküman yönetimi incelenmiş, dördüncü bölümde bu uygulamaların Türkiye’ye izdüşümleri ve gelişmeleri irdelenmiş, beşinci bölümde öngörülen iletişim altyapısı KEP’in detaylı incelemesi yapılmış, altında bölümde KEP altyapısının kamu kurumlarındaki elektronik belge yönetim sistemlerinde kullanılması yönelik süreç modellemesi yapılmış ve son bölümde değerlendirme ve sonuç sunulmuştur.

2. BELGE VE DOKÜMANA İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR

2.1. Doküman ve Belge Kavramları

Günlük hayatta birbirinin aynısı olduğu kabul edilen hatta yönetim sistemleri açısından isimlendirmede fark gözetilmeyen doküman ve belge kavramları anlam bakımından farklı özellikler taşımaktadırlar. O nedenle ki, özellikle yabancı literatürde belge yönetimi record management, doküman yönetimi ise document management olarak tanımlanmıştır. Yabancı literatürdeki tanımlamaya bakıldığı zaman belge ile doküman arasındaki fark hakkında fikir edinilebilir. Bu çalışmada da doküman ve belge yönetimleri ayrı başlıklar halinde incelenmesi nedeniyle kavram noktasında ön bilgi verilmesine ihtiyaç duyulmuştur.

Doküman ve daha sonraki aşaması kabul edilen dokümantasyon kavramıyla ilgili olarak 20. yüzyılın başından itibaren tanımlama konusunda farklı yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Bunların en önemlileri Paul Otlet ve Suzanne Briet'e ait tanımlamadır. Paul Otlet, 1934 yılında yazdığı *Traite' de documentation* isimli eserinde fikir ihtiva eden grafik ve yazılı belgelerin, hatta gözlemlendiğinde fikir verebilen nesnelerin bile doküman sayılabileceği belirtmiştir. Bu şekilde, dokümanı kitap, kitap benzeri, grafik ve idari dokümanları şeklinde sınıflandırmıştır. Diğer taraftan, Suzanne Briet 1951 yılında yayınladığı *Qu'est-ce que la documentation* isimli eserinde dokümanın gerçeğin ortaya çıkmasına destek olan bir delil olarak tanımlayarak; dokümanın kapsamını kavramsal veya gerçek bir hadiseyi belirtebilecek, yeniden ortaya çıkarabilecek veya sunabilecek özellikte belgelendirilmiş veya saklanmış herhangi bir fiziksel veya sembolik işarettir şeklinde detaylandırmıştır (Buckland, 1997). Farklı yaklaşımlardan ortaya çıkan genel sonuç aslında dokümanın belgeyi de içine alan bir tanım içerisinde bir fikri, bir gerçeği ortaya çıkaran onların saklanmasını ve zamanı geldiğinde kullanılmasını sağlayan bir kavram olduğudur.

Uluslararası farklı yaklaşımların sonucunda genel bir kabul görecektir şekilde dokümanın tanımı şu şekilde yapılmaya çalışılmıştır: Referans, çalışma veya bir otorite tarafından kullanılabilir kapasite olan fiziksel ortamdaki herhangi bir bilgi kaynağına doküman denir (Buckland, 1997).

Belge kavramının tanımlanırken doküman kavramının bir alt kümesi yaklaşımıyla daha belirgin özelliklere sahip olduğu ve belli bir amaca hizmet etme konusunda kullanıldığı fark edilmektedir. Her ne kadar zaman içerisinde teknolojik gelişmeler sonucunda önce tabletler, sonra kağıt ve günümüzde elektronik ortamda kayıt edilse bile belge bilginin yazıya döküldüğü birincil araç olarak görülmektedir. Bu nedenle ilk başta belge, bulunduğu ortam ve türden bağımsız olarak bir yapı içerisindeki herhangi bir iletişim kanalı ile akan bilgi olarak tanımlanmıştır (Aydın, 2005). Belgenin tanımlanmasında dokümandaki farklı yaklaşımlar da söz konusu olmakla beraber, dokümandaki gibi gerçeğin ortaya çıkarılmasında kullanılan araçlar oldukları da vurgulanmaktadır. Belge, bir olgunun veya iddianın doğrulanmasında kullanılan bir yazı olarak da tanımlanabilirken; iş faaliyetleri sırasında ilgili yapı tarafından oluşturulan ve yapılan işlerin delili olarak veya barındırdığı bilgiden dolayı saklanan dokümanlar olarak da kapsamı genişletilebilmektedir. Yer verilen tanımlamalardan yol çıkarak belge tanımlamalarında iki ortak özelliğin ortaya çıktığını belirtmiştir: Kayıtlı bilgi olması ve bir organizasyonun resmi bir işlem için üretmesi ve kullanması (Beder, 2005).

Ortaya çıkan bu iki özellik aslında belgelerin organizasyonlar açısından neden önemli olduklarını da açıklamaktadırlar. Kazanılan ya da mevcut bilginin bir şekilde kayıt alınması ve kayıt altına alınan bilginin de bu sayede organizasyon içinde üretilebilir ve kullanılabilir duruma getirilmesi belge süreci ile gerçekleştirilebilmektedir. Bu çalışmanın esas noktası olan kurumlar için belge kullanım amaçlarının daha detaylı incelenmesi durumunda ortaya daha fonksiyonel amaçlar çıkmaktadır. Bu fonksiyonel amaçları şu şekilde sıralamaktadır (Külcü, 2010):

1. Parçası olduğu işin düzenli, etkin ve yasal çerçevede yürütülmesi,
2. Hizmetlerin sürekliliğinin ve tutarlılığının sağlanması,
3. Paydaşlar ve idari birimlere iş ile ilgili politikaların, kararların, çıktılarının ulaştırılması,
4. Denetim faaliyetleri dâhil olmak üzere idari ve yasal gereksinimlere uyumun sağlanması,
5. Hukuki itilaflardan korunması,
6. Mali ve etik sorumlulukların yerine getirilmesi,
7. Çalışan, müşteri ve diğer paydaşların hakları ile kurumsal çıkarların korunması,
8. Acil durumlara karşı işlerdeki sürekliliğin sağlanması,
9. Ortak ve kurumsal hafızanın sürekli kılınması.

Bahsedilen özellik ve fonksiyonel amaçlara sahip belgenin kurumlar için faaliyet alanları içerisinde bu denli önemli olması nedeniyle doğal olarak etkin ve doğru bir şekilde yönetilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Belge yönetimiyle ilgili gelişmeler, standartlar ve uygulamalar ilgili bölümlerde açıklanacak olmasıyla birlikte bu çalışmanın özelindeki kamu kurumları için belirlenmiş olan ve detayları bu çalışmada incelenecek olan TS 13298'e göre belge tanımlanması da ayrı bir önem arz etmektedir. Bu nedenle, belge türlerine geçmeden önce ilgili tanımlanma bu bölümde belirtilmiştir. Belge, "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" olarak TS 13298'de resmi standart içerisinde tanımlanmaktadır.

Genel tanımlar haricinde belge ile doküman kavramları arasındaki uygulamadaki benzerlikler ve farklılıklar, yönetim sistemleri açısından bu çalışmanın ilgili bölümlerinde incelenecektir.

2.2. Belge Türleri

Belgeler özellikle kurumlar için aslında 3 ana grup altında toplanmaktadır ki bu da kayıt altına alındıkları ortama göre şekillenmektedir. Kurumsal açıdan bakıldığında belgeler: Kağıt belgeler, analog belgeler ve elektronik belgeler olarak gruplandırılmıştır. Bu çalışmanın kapsamında incelenecek olarak elektronik belge bir sonraki bölümde detaylıca incelenecek olup, bu başlıkta kağıda basılı belgeler ve analog belgeler hakkında genel bilgiler verilecektir.

Kağıt Belgeler

İnsanlık tarihinde tabletlerden sonra papirüs kağıdı olarak kullanılmaya başlanılan ve mürekkebin bulunması ile kağıt üzerinde hazırlanan belgelerdir. Basılı belgeler olarak da ifade edilen kağıt belgeler yüzlerce yıldır bilgi kaydı ve arşivlenmesi için kullanılmışlardır. Kağıt belgeler, kendi özelinde el yazısı mektuplar, resmi ve gayri resmi mektuplar, iş talep formları, çek ve senetler, faturalar, sipariş formları, harita, diploma, sertifika, broşür, dergi, gazete, kitap, pasaport ve son olarak bilgisayar çıktıları şeklinde sınıflandırılabilir (Beder, 2005).

Analog Belgeler

Elektronik belgeler bir önceki aşaması olarak da kabul edilen hareketli görüntü ve seslerin kayıt altına alındıkları kağıt ortamından farklı belgelerdir. Belgelerin dijitalleştirilmesi sürecinden önce kağıt ortamında saklanamayacak bilgilerin kayıt altına alındıkları belgelerdir. Mikrofilmler, filmler, mikro formlar, VHS bantları, radar dataları, kartuş ve kasetler bu tür altında yer almaktadır. İnternet kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber yerlerini elektronik belgeler almıştır.

2.3. Elektronik Belge

Elektronik belge genel tanım olarak elektronik bir ortamda üretilen veya sonradan elektronik ortama aktarılan belgelerdir. Kamu kurumları açısından yaklaşıldığında elektronik belge yasal olarak Türk Vergi Hukuk'undaki tanıma bakılabilir. Tanımlama şu şekilde ifade edilmektedir: “Elektronik belge, şekil hükümlerinden bağımsız olarak bu kanuna göre düzenlenmesi zorunlu olan belgelerde yer alan bilgileri içeren elektronik kayıtlar bütünüdür” (Beder, 2005). Elektronik belge bu anlamda format ve şekilden bağımsız olarak kayıt altına alınmak istenilen bilgilerin elektronik ortamda bir araya getirilmesiyle oluşturulmaktadır. Elektronik belge, kayıt altına alınacak ve saklanacak bilgilerin kağıt ortamında değil elektronik ortamda tutulması olarak anlaşılabilir.

Elektronik belgelerde format ve şekil bağımlılığı zorunlulukları olmasa da belge olarak değerlendirilebilmesi için bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikler şu şekilde sıralanmıştır (Aydın, 2005):

1. Ortam: Belgenin fiziksel taşıyıcısını ifade eder. Yani elektronik belgenin bilgisayar ortamı, CD-ROM, disket ve benzeri ortamların hangisinde bulunduğunu ifade eder.
2. İçerik: Belgenin yerine getirilen fonksiyon gereği sahip olduğu içerik veya amaçladığı mesajı gösterir.
3. Fiziksel ve entelektüel şekil/form: Belgenin iletilmesini sağlayan ifade kurallarının bütünüdür.
4. Faaliyet: Belgenin hangi faaliyet sonucu oluştuğunu anlatır.
5. Arşivsel ilgi (bağ): Her bir belgeyi öncekine ve sonrakine bağlayan ilişkiler bütünüdür.
6. Yasal ve idari çerçeve: Belgenin üretildiği yasal, yönetsel ve işlevsel çerçevedir.

Belgeler elektronik ortamda üretilseler veya elektronik ortama aktarılsalar bile diğer belge türlerinde olduğu gibi bir yaşam döngüsüne ihtiyaç bulunmaktadır. Belgenin yaşam döngüsü, belgenin üretilmesinden, kullanılması, saklanması, aktif olmayan dosyaların saklama planları, aktif dosyalara transferi ve son olarak imhasını içine alan süreç olarak tanımlanmaktadır (Gill, 1998). Tanımdan hareketle, belgenin yaşam döngüsünde belgenin üretilmesinden itibaren nerede kullanılacağı, nerede ve nasıl saklanacağı sonrasında ne zamana kadar saklanıp kullanımdan çıkarılması için imhası dahil tüm süreçlerin belirlenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. İşte bu noktada elektronik belgenin özellikleri nedeniyle yaşam döngüsünün farklı olması gerektiğini ileri sürülmektedir: “Yaşam döngüsü kavramı kağıt belgeler için belgenin üretimi, dağıtımı, korunması, kullanılması ve imhasını içermektedir. Belge yönetiminin temelinde var olan bu tanımların, elektronik belge kavramı ortaya çıkınca gözden geçirilmesi zorunluluk haline gelmiştir. Zira bu ifadeler elektronik belgenin yaşam döngüsünü tam olarak karşılamamaktadır.” (Aydın, 2005).

Bahsedilen farklı bir yaklaşıma duyulan ihtiyacın sebebi aslında özellikle kağıt belge ile elektronik belge arasındaki ortam farklılığıdır. Belgenin üretildiği ve kullanıldığı ortamlar bu iki belge türü için birbirinden farklıdır. Kağıt belge fiziksel ortamda üretilir ve kullanılırken elektronik belge sanal bir ortamda üretilir ve bu ortamda kullanılmaya devam edilir. İki belge arasındaki üretim aşamasındaki farkı şu şekilde açıklanmaktadır: “Kağıt belgenin yaşam döngüsü, üretilmesinden itibaren başlarken, elektronik belgelerin yaşam döngüsü bilgisayara dayalı bilgi sisteminin tasarım aşamasında başlamalıdır; belgenin saklama süresi ve imhası, belgenin sınıflandırılması ve sistem içinde bilginin akışıyla ilgili kararlar bu aşamada alınmalıdır.” Kağıt belge, fiziksel ortamın avantajı ile yaşam döngüsüne bilginin kağıt ortamına aktarılması anında başlar ama elektronik belgede fiziksel ortam olmaması nedeniyle yaşam döngüsü bilginin aktarılacağı belgenin nasıl ve hangi yapıda olacağına ilişkin soruların cevap bulmasını sağlayacak sistem tasarımı aşamasında başlatılması daha uygun olacaktır (Aydın, 2005).

Yaşam döngüsünde belgenin kullanımını ilgilendiren kısmı ise bahsedildiği gibi ortamlarla ilgili olup, kağıt belgede kullanımı sırasında belge aktif kullanılmayacağı zaman ise pasif durumda olacaktır. Kağıt belge açısından durum özelliği daha net ve açık iken, elektronik belgede sistemin tasarımına göre belge aktif, yarı aktif ve pasif olabilecektir ve belgenin mevcut durumu çok net olmayabilecektir. Yani belge aynı anda üç durumda da

olabilecektir (Kandur, 1999). Bu farklılıklar nedeniyle daha farklı düşünülmesi gereken elektronik belgenin genel anlamda yaşam döngüsü aşağıda anlatıldığı gibi tanımlanabilir:

Elektronik Belgenin Üretimi

Elektronik belgelerin, yukarıda da bahsedildiği gibi, fiziksel ortamdan bağımsız olmaları onların farklı format ve yapılar içerisinde üretilebilmelerine olanak sağlamaktadır. Elektronik belgeler, tek bir program veya birbiriyle uyumlu ama farklı programlar içerisinde üretilebildikleri gibi farklı format uzantılarına da sahip olabilmektedir. Bu nedendir ki, elektronik belgelerin kağıt belgelere göre üretim esnasında kontrolü daha zordur ve bundan dolayı elektronik belgelerin üretileceği sistemlerin tasarımı ve içerisindeki tanımlamaları önem arz etmektedir (Aydın, 2005). Elektronik belgeler, özellikle elektronik belge yönetim sistemlerinin gelişmesi ve günümüzdeki bu sistemlere entegre edilen elektronik imza neticesinde çok sayıda üretilebilir hale gelmiştir. Sadece bu sistemlerle kalmayıp, elektronik posta ve web üzerinden de elektronik belge üretilebilir hale gelmiştir. Elektronik imza ile web ortamında hazırlanan ve kayıt altına alınan belgelerin üretilmesi günümüzde özellikle e-devlet uygulamalarında sıkça rastlanan bir süreç olmuştur. Kurum içi elektronik belge yönetim sistemleri haricinde bu şekilde üretilen elektronik belgeler için yönetim süreçlerinin geliştirilmesine ihtiyaç vardır. Mevcut durumda üretilen elektronik belgelerin yönetilmesi hususunda bazı önerilerde bulunmaktadır: “Elektronik postalar yapısal farklılıkları gereği değişik bir yönetim gerektirmektedir. Aynı şekilde web ortamında sürekli güncelleme neticesinde yoğun bir belge üretimi olmaktadır. Bunlar kurumsal iş aktiviteleri sonucunda üretilen belgelerden ayrı yönetilmelidir. Web belgelerinin aktif bir yapıda olması sebebiyle önceki hali, yeni haliyle bağlantılı bir şekilde ele alınmalıdır.” (Aydın, 2005).

Elektronik Belgenin Saklanması

Kağıt belgelerden farklı ortamlarda ve yapılarda üretilen elektronik belgeler için saklanma aşaması da doğal olarak farklı ve kendine özel koşullar içermektedir. Özellikle oluşturulan format türüne, saklanması gereken süre ve kullanım amacına göre koşullar farklılık göstermektedir. Elektronik belgelerin uygun saklanması için gereken bazı şartları şu şekilde sıralamıştır (Rhodes, 1991):

1. Depolanan Malzeme: Ne tür malzemenin muhafaza edileceği yani malzemelerin hangi formatta olacağıdır. Veri, grafik, video gibi formatlardan hangisini içereceği tespit edilmelidir.
2. Saklama Süresi: Elektronik belgenin ne kadar süreyle saklanması ve kullanım ihtiyacının ne kadar süreceği ve muhafaza ortamları belirlenmelidir.
3. Kullanım: Kullanıcıların belgeye ne şekilde ulaşacağını tespiti gereklidir. Yani çevrimiçi, anında, tüm metnin iletimi gibi şekillerden bir/birkaçı belirlenmelidir.
4. Sayısallaştırma: Elektronik belgenin yaşam döngüsünün hangi aşamasında sayısal ortama aktarılacağını tespiti belge muhafaza aşamasının sağlıklı yürütülebilmesi için önemlidir.
5. Saklama Ölçütleri: Hız, fiyat, kapasite, kolay taşınabilirlik, süreklilik gibi uzun dönem saklama seçeneklerinin belirlenerek sağlanması gerekmektedir.

Elektronik belgelerin mevcut teknoloji olanakları çerçevesinde bu şartlar dahilinde saklanması ve muhafaza edilmesine özel olarak ihtiyaç duyulmaktadır. Mevcut teknoloji bu ihtiyacı donanımsal ve yazılımsal açıdan karşılamaya çalışmaktadır. Donanımsal açıdan bakıldığında teknolojinin getirdiği olanaklar CD-ROM/DVD-Rom gibi optik diskler, sunucu ve kişisel bilgisayarlarda kullanılabilen sabit disk olanakları ve günümüz teknolojinde öne çıkan bulut teknolojilerdir. Donanımsal ürünler, fiziki yeterlilik ve kapasite ölçüsünde elektronik belgelerin saklanması görev almaya devam edecektir. Yazılımsal olanaklar ise fiziksel olanaklara göre daha farklı bir koşul barındırmaktadır. Fiziksel olanaklar elektronik belgelerin doğası gereği fiziksel bir ortam içerisinde saklanması ve ulaşılabilir olmasını sağlar. Ancak, yazılımsal kısımda ortamda saklanmakla beraber değişen ortam şartlarında elektronik belgelerin sorunsuz bir şekilde çalışabilmesini garanti etmelidir. Diğer bir deyişle, yazılım gelişmelerinden bağımsız olarak eski elektronik belgelerin mevcut durumda da saklanabilir ve ulaşılabilir olması gerekmektedir. Bu durumun sebebi de kullanılan yazılımların ömrünün ortalama 2 yıl olması ve verilerin yazılıma göre değişkenlik göstermesidir (Aydın,2005).

Elektronik Belgenin İmhası

Elektronik belgenin imhasında amaç diğer belge türlerinde olduğu gibi aktif olarak kullanılmayan ve saklanmasına gerek olmayan belgelerin ilgili ortamlardan kaldırılmasıdır. Elektronik belgelerin kağıt belgelere göre daha kolay imha edilebilir/silinebilir olması,

silindiği ortamın başka elektronik belgeler için kullanılabilir olması ve saklandığı ortamların teknolojik ortamlar olması nedeniyle göreceli olarak daha maliyetli ortamlar olması nedeniyle elektronik belgelerin imhası sürecinde bazı dikkat edilmesi gereken noktalar bulunmaktadır. Bu noktaları aşağıdaki gibi listelenmiştir (Aydın, 2005):

1. Elektronik belgelerin imhası yaşam süreçlerinin mümkün olan en erken safhasında belirlenmelidir.
2. Elektronik belgelerin imhası süreci yasal ve kurumsal gereklilikler çerçevesinde belirlenmelidir.
3. Elektronik belge yönetimindeki bu son süreci gerçekleştirmeden önce, kullanım paylaşımı verilmiş dosyalarda üreten ya da yetkili olan kişiyle koordineli olarak yürütülmeli ve izni alınmalıdır.
4. Eğer elektronik ortamda üretilen birtakım elektronik belgelerin kağıt nüshaları oluşturulup dosyalama sistemine kaydedilmişse, elektronik belgelerle ilgili ayıklama ve imha işlemi yapılabilir.

Kağıt belgelere göre sunduğu ek özellikler ve sahip olduğu farklı yaşam döngüsüne bağlı olarak elektronik belgeler bazı avantajlar ve dezavantajlarla beraber gelmektedir. Özellikle teknolojinin sunduğu yeni olanaklarla beraber kullanılan elektronik belgelerin bu avantaj ve dezavantajları günlük ve iş hayatında daha net olarak hissedilebilmektedir. Örneğin iş dünyası ve özel teşebbüs açısından elektronik belgelerin avantajlarını şu şekilde sıralanmaktadır (Infomag, Şubat 2001):

1. Zamandan ve paradan tasarruf
2. Hataların azaltılması ve doğruluğun artması
3. Kağıt kullanımı ve arşiv yükünün azaltılması
4. Gönderi maliyetlerinin azaltılması
5. İnsan kaynağının etkin kullanımı
6. Eşgüdüm sağlanması
7. Sipariş ve teslimat sürelerinin kısalması
8. Stok kontrolünün iyileştirilmesi
9. Hızlı karar alınabilmesi
10. Pazar genişletmesi ve karlılığın arttırılması

Yukarıda belirtilen maddelere daha farklı avantajlar eklenebilir ancak listede dikkat edilmesi gereken ortak noktalar zaman ve maliyetten tasarruf ve bunun getirdiği hız, verimlilik ve finansal ve yönetsel gelişmelerdir. Bu açıdan bakıldığında elektronik belgelerin getirdiği en net avantaj büyük bir hızla gelişen teknolojiye günlük hayatta yapılan işlemlerin ayak uydurması ve mevcut duruma olumlu tepki vermesidir.

Günlük hayattaki avantajlarına ek olarak kurumsal kullanımda ortaya çıkan avantajlar yukarıda bahsedilenlere paralel olmakla beraber daha çok kurumsal ihtiyaçlara hızlı cevap verebilecek düzeydedir. Kurumsal açıdan bu avantajları dört ana başlıkta toplanmıştır (Beder, 2005):

1. Elektronik belgeler, yer ve zamandan müstesna sınırsız hareketlilik sunmaktadır.
2. Elektronik belgeler hızlı ve kolay bir erişebilirliğe sahiptir
3. Elektronik belgelerin uygun fiziksel ortamlara depolanması daha kolay ve sorunsuzdur.
4. Elektronik belgeler ihtiyaç ve talebe göre istenilen sayıda kolayca ve hızlıca tekrar tekrar çoğaltılabilir.

Doğaldır ki, yukarıda bahsedilen bu kadar avantajın ve sunulan yeni olanakların getireceği bazı sorunlar ve riskler olmaktadır. Özellikle, zamandan ve maliyetlerde tasarruf, erişim kolaylığı gibi öne çıkan avantajlar bazı dezavantajlara da neden olmaktadır. Her ne kadar gelişmekte olan teknoloji bu dezavantajları en aza indirmeye çalışsa da ortaya çıkan her yeni özellik, avantaj veya olanak farklı bir sorun veya risk meydana getirebilmektedir. Elektronik belgeler nedeniyle ortaya çıkabilecek dezavantajları 5 grupta toplanmıştır (Odabaş, 1999):

1. Telif Hakkı Sorunu: Elektronik belgelerinde bilgilerin kolayca kopyalanabilmesi, kullanılabilmesi ve değiştirilebilmesi bu alandaki telif hakları kanunlarının yürütülmesini zorlaştırmaktadır.
2. Doğruluk ve Güvenirlik Sorunu: Telif hakkı sorununda olduğu gibi elektronik belgelerdeki bilgilere müdahalenin kolay olması, belgedeki mevcut bilgilerin teyiti ve güncelliğinin sorgulanmasına neden olmaktadır.
3. Bilgisayar ve İşletim Sistemi Bağımlılığı: Elektronik belgelerin üretilmesinden itibaren, kullanılması, taşınması, saklanması ve sonunda imhası süreçlerinin tamamında en az bir donanıma ve yazılıma gereksinim duyulması bu ihtiyaca dönük yeni sorunlar ortaya çıkarmaktadır.

4. Ekonomik Sorunlar: 3ncü maddede belirtilen donanımsal ve yazılımsal gereksinimler yeni ve belirli dönemlerde güncellenmesi gereken maliyetlere neden olmaktadır. Teknoloji üretmede sorun yaşayan ve iletişim altyapısı güçlü olmayan ülke ve kurumlar için elektronik belgeler çok daha fazla maliyete sebep olmaktadır.
5. Elektronik Belgenin Saklama Sorunu: Elektronik belgelerinin kullanımının artmasıyla beraber özellikle saklanması sürecinde daha geniş kapasitede depolama alanlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle fiziksel depolama ile bu ihtiyaç giderilmeye çalışılmaktadır. Ancak, bu konuda yeterli ve ihtiyaca tam cevap verebilen bir çözüm henüz bulunamamıştır.

Fiziksel depolama, donanım ve yazılımdan kaynaklanan maliyetler için şuan için net ve düşük bedelli bir çözüm bulunamasa da özellikle güvenilirlik ve doğruluk konusunda bazı teknolojilerin ve standartların kullanılması ve belirlenmesi fikri ortaya çıkmıştır. Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde bu kapsamda elektronik imza ve elektronik belge standartları yakından incelenecektir.

2.4. Elektronik Belge ve Elektronik İmza

Elektronik belge ile elektronik imza arasındaki ilişki üretilen elektronik belgenin yine aynı ortamda kullanılabilmesi ve varsa ulaştırılması gereken noktaya elektronik ortam üzerinden doğrulanarak ve güvenli bir şekilde teslimi sağlayan bir içeriktedir. Elektronik ortamda hazırlanan belgelerin tekrar kağıt ortamına alınıp kaydedilmesine gerek olmadan içeriğindeki bilginin doğrulanmasını ve güvenilirliğinin sağlanması için kağıt ortamında yapılan imzalama işlemine ihtiyaç duymaktadır. Kağıt ortamından da bağımsız hale gelebilmek için imzanın da elektronik ortam içinde kullanılabilir hale gelmesi gerekmektedir. İşte bu noktada elektronik imza ve benzeri uygulamalar bu amaçlar geliştirilmekte ve kullanılmaya başlanılmaktadır.

Elektronik imza, verinin üçüncü tarafların erişimine kapalı bir ortamda bütünlüğü bozulmadan ve tarafların kimlikleri doğrulanarak iletildiğini, elektronik veya benzeri araçlarla garanti eden harf, karakter veya sembollerden oluşmuş bir seti ifade eder (Ermiş, 2006). Tanımda dikkat edilmesi gereken husus elektronik belgeyi imzalayan kişiye ait imzanın bütünlüğünün garanti edilmesi ve imzalayan kişinin de kimliği doğrulanarak gerçek imza sahibinin tespit edilmesidir. Bu şekilde, elektronik imza ile imzalanan bir

belge için belgeyi imzalayan kişinin kim olduğu ve imzanın da sahibine ait olduğu net bir şekilde belirlenebilmektedir. Bu amaçla, ülkemizde 2004 yılında yürürlüğe giren elektronik imza kanununda elektronik imzanın geçerliliği açık bir şekilde ifade edilmiştir: Güvenli elektronik imza, elle atılan imza ile aynı hukukî sonucu doğurur.

Aynı kanunda elektronik bir imzanın kabul edilebilmesi ve güvenli elektronik imza olarak tanımlanabilmesi için bazı şartlar istenmiştir:

1. Münhasıran imza sahibine bağlı olan,
2. Sadece imza sahibinin tasarrufunda bulunan güvenli elektronik imza oluşturma aracı ile oluşturulan,
3. Nitelikli elektronik sertifikaya dayanarak imza sahibinin kimliğinin tespitini sağlayan,
4. İmzalanmış elektronik veride sonradan herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığının tespitini sağlayan, elektronik imzadır.

Elektronik imzada bu şartlarında aranmasında amaç kişinin kimliği güvenli ve hukuken geçerli yollarla teyit etmesinin yanında belgeyi elektronik imza ile imzalayan kişinin bu belgeyi okuduğunu, imzalayarak içeriğini kabul ettiği ve varsa belgeden doğacak sorumluluklarını bilmesi ve tüm bu aşamaların da elektronik ortamda kayıt edilmesini sağlamaktır.

Bu çalışmada üzerinde durulacak olan kamu kurumlarını da ilgilendirecek şekilde ülkemizde elektronik imza ile ilgili aşağıdaki yasal düzenlemeler yapılmıştır.

1. 23 Ocak 2004 tarihli 25355 Resmi Gazete’de yayınlanan ve yayınından 6 ay sonra, 23 Temmuz 2004 tarihinde yürürlüğe giren 5070 Sayılı “Elektronik İmza Kanunu”,
2. Elektronik imzanın hukuki ve teknik yönleri ile uygulanmasına ilişkin usul ve esasları düzenleyen, 06 Ocak 2004 Tarihli, 25692 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan “Elektronik İmza Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik”,
3. Elektronik imzaya ilişkin süreçleri ve teknik kriterleri detaylı olarak belirleyen, 06 Ocak 2004 tarihli, 25692 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan “Elektronik İmza ile İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ”,
4. 6 Eylül 2004 tarih ve 2004/21 sayılı “Başbakanlık Genelgesi” ile Elektronik imza; Türk Ticaret Kanunu, Borçlar Kanunu, Vergi Usul Kanunu, Hukuk Usulü Muhakemeleri

Kanunu gibi önemli yasalarla da ilişkilendirilmiş ve yeni hazırlanan tasarımlarda da ilgili kanunların, yönetmeliklerin ve genelgelerin kapsamına alınmıştır (Samast, 2005)

Hukuki zemini de tamamlanmış olarak elektronik imza, elektronik belge ortamında özellikle kamu kurumlarında her türlü başvuruda, kurumlararası iletişimde, sosyal güvenlik ve sağlık uygulamalarında ve vergi ödemelerinde kullanılabilir hale gelmektedir. Bahsedilen bu ortamlarda üretilen elektronik belgeler elektronik imza ile beraber resmi olarak geçerli ve kullanılabilir duruma gelmekte olup, tekrar kağıt ortamına aktarılmasına gerek kalmamaktadır.

Kimlik doğrulaması, hukuki geçerliği ve kağıt ortamına gerek bırakmamasının yanı sıra elektronik imzanın birtakım özellikleri gereği sunduğu ek avantajlar da bulunmaktadır. Bu avantajları şöyle özetlenmektedir (Ermiş, 2006):

1. Veri bütünlüğü sağlar. Doküman ve mesajın değiştirilmediğinin ve karıştırılmadığının bir kanıtını oluşturur.
2. İnkâr edilmeyi ortadan kaldırmaktadır. İmzalayan kişi, ilgili belgeyi imzalamadığını inkâr edemez duruma gelmektedir.
3. Otomatik tarih ve zaman kanıtı içerir. Özellikle, ticari işlemlerde imzanın atıldığı zamanı kayıt altına alabilmesi önemli bir husustur.
4. Şifreleme sistemi kullanması nedeniyle güvenlidir.

Kağıt ortamına gerek bırakmadan elektronik belgeleri hukuken geçerli bir hale getirebilmesi, birçok kamusal işlemde kullanılabilen elektronik imzanın ülkemizde 2012 yılı itibariyle 480.000 adet kullanılması hem elektronik belge hem de elektronik belge yönetim sistemleri açısından bir soru işareti oluşturmaktadır. Elektronik imza kanunun yayınlanmasından sonraki 8 yıllık sürede henüz 500.000 seviyelerine gelinebilmiş olması elektronik imza kullanımının yaygınlaşmama nedenlerini araştırmaya yöneltmiştir. Elektronik imzada yaşanan bu sorunları yaygınlaşma safhasında ortaya çıkan kullanım zorluğu ve teknoloji karmaşıklığına bağlamakla beraber elektronik belgeler için gerekli olan sertifikalarda yaşanabilecek güvenlik riskinin de potansiyel kullanıcıları etkilemektedir (Orta, 2007). Kullanım zorluğu ve fiziksel bir cihaz taşımayla ilgili hususta son yıllarda GSM sektöründeki yaşanan gelişmelere bağlı olarak elektronik imzanın türevi sayılabilecek mobil imza hizmetleri sunulmaya başlanılmıştır. Göreceli olarak daha hızlı yaygınlaşan mobil imzadaki sayı ise 2012 yılı itibariyle 246.000 seviyesindedir. Ülkemizde

elektronik imza sektörünün düzenleyicisi kurumu olan BTK'nın sertifikasyonla ilgili standartları daha güvenilir hale getirmesine rağmen hala istenilen adetlere ulaşamamasında farklı sebepler aranmalıdır.

Uygulamada yaşanan sorunları aşağıdaki gibi listelenmektedir (Ermış, 2006):

1. Uyumluluk Sorunları: Elektronik imza elektronik uygulamalarda güvenliği sağlamak üzere geliştirilmiş bir araçtır. Birbirleriyle ilişkisi olmayan çok farklı uygulamalarda güvenliğin imzayla sağlanması söz konusudur. Uygulamalar arasında uyumlu entegrasyon için, imzalara ilişkin standartların tam olarak yerleşmiş olması gerekmektedir.
2. Yüksek Uygulama Maliyetleri: Elektronik imza için gerekli teknolojiler yüksek maliyete sahiptir. Hizmet sağlayıcıların güvenli hizmet sunabilmek için gerekli ek altyapılara ihtiyaç duymaları maliyetleri daha da yükseltmektedir. Bunun yanında, sertifikaların yenilenmesi, fiziksel donanım (token) bedelleri ve diğer yasal zorunluluktan kaynaklanan ek maliyetler elektronik imzada ortaya çıkan birim fiyatları yüksek seviyelere çıkarmakta ve son kullanıcının satın alma ihtimalini düşürmektedir.
3. Bilgi ve Bilinç Eksikliği: Elektronik imzada potansiyel kullanıcı kitlesinde belirli düzeyde bir bilgi birikimi gerektirmesidir. Teknolojinin karmaşıklığı nedeniyle kullanıcı, bilinçli bir kullanım düzeyi için en azından sertifika hizmet sağlayıcısının uygulama ilke ve esasları hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Bu aşamada da kullanıcının gerçekten istekli, bilinçli ve bilgili olması zorunlu hale gelmektedir.

Yukarıda üzerinde durulan nedenlerden ilk madde haricinde elektronik imzanın tam yaygınlaşmamasında sebepler normal bir vatandaşın kullanabileceği basitlikte olmaması ve katlanılabilir bir maliyet seviyesinde olmamasıdır. Her ne kadar mobil imza ile maliyetler düşürülmeye çalışılsa da beklendiği gibi elektronik imzanın maliyeti bir cep telefonu hattı kadar olmayacaktır. Doğaldır ki, ıslak imza ile eşdeğer bir geçerliliğe sahip elektronik imza için belli bir bedel ve buna karşılık kullanıcı bilinci de gerekmektedir. Bu nedenle, yaygınlaşma sürecinde kamunun elektronik imzalı belge kullanımını artırmasının ve buna paralel olarak elektronik imza kullanımını zorunlu hale getirmesinin katkısı büyük olacaktır.

2.5. Belge Yönetimi Alanında Standartlaşma Çalışmaları ve Yapılan Düzenlemeler

Elektronik imzalı olan ve olmayan elektronik belgelerin özellikle yaşam döngüsü konusunda kağıt belgelere göre hangi farklılıkları içerdiği çalışmanın önceki bölümlerinde açıklanmıştı. Yaşam döngüsünün yanı sıra paralel de teknolojinin hızla gelişmekte olması var olan elektronik belgelerin yönetimi konusunda klasik yöntemlere göre farklı standartlar ve yönetsel yaklaşımlar oluşturulmasına neden olmaktadır. Klasik belge yönetimdeki provenans prensibi ve orijinal belge kavramının elektronik belge açısından güncellenmesine ve yenilenmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Provenans aynı kaynaktan gelen belgelerin üretim birimlerine göre düzenlenmesini öngören bir prensiptir. “Günümüz modern ve dinamik örgütlerinde elektronik ortamda bir belgenin provenansını belirlemek oldukça zordur Bu yüzden provenansı günümüz modern örgütlerine uygularken belge üretimini birimlere değil fonksiyonlara bağlamak gerekmektedir” (Aydın, 2005). Elektronik belgelerin yönetimde birimler yerine fonksiyonları öne çıkarmak değişen kurum içi ve dışı şartlar karşısında belgelerin yönetimde esneklik ve kolaylık sağlayacaktır. Elektronik belgelerin orijinalliği hususu ise aynı şekilde kağıt belgeden farklılık göstermektedir. Kağıt belgenin avantajı olarak ıslak imza ve fiziksel kontrol belgenin orijinalliğini kısa süre tespit edilebilmektedir. Diğer taraftan, elektronik belgede içerik uygun ortamlarda kolaylıkla değiştirebildiği için yeni yöntemlere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu amaçla bilgi teknolojilerinden faydalanılarak belge orijinalliğini koruyabilecek güvenlik önlemleri geliştirilebilmektedir (Aydın, 2005).

Elektronik belge yönetiminde standartlar belirlenirken aynı zamanda güvenliğe ilişkin bir takım unsurlara öncelik verilmesi ve buna göre çalışmaların yapılması gerekliliği bulunmaktadır. Bu unsurlar aşağıdaki gibi listelenmiştir (Külcü, 2010):

1. Kanıt (Evidence): Elektronik ortamda belgelerin kanıt niteliğini sürdürebilmeleri için dijital imza ve çoklu imza özelliklerinin tanımlanması,
2. Güvenilirlik (Reliability): Güvenilirlik ilgili olay için belgenin geçerliliğinin tanımlanması,
3. Özgünlük (Authenticity): Elektronik ortamda özgünlüğü geçerli kılmak için çaba harcanması,
4. Sorumluluk (Accountability): Belgelerin kurumsal sorumlulukların denetlenmesinde kullanılan araçlar olarak tanımlanması,

5. Okunabilirlik ve Elde Edilebilirlik (Readility and Availability): Elektronik ortamda farklı formatlardaki kaynaklara erişimin sağlanması,

Yukarıdaki listede son maddede yer alan farklı formatlardaki kaynaklara erişim sağlanması ihtiyacı genellikle beraber yaşanması muhtemel önemli bir sorun olarak görülebilir (Külcü, 2010). Bunun nedeni, teknolojinin gelişmesine bağlı olarak dosya formatlara yaşanan hızlı değişim ve erişim desteklerinin uzun süreli olmaması. Bugün oluşturulan belge formatının uzun vadede desteklenerek erişime olanak sağlanmasının garanti maalesef mevcut değildir. Bu ve yukarıda bahsedilen diğer sorunlar için bazı projeler devreye sokularak çözüm yolları aranmaktadır.

Öne çıkan projeler (Külcü, 2010);

1. InterPARES (International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems): Dijital ortamda belgelerin özgünlüğü, güvenilirliği ve uzun süre korunmasına dönük yaklaşımlar ve uygulama modelleri geliştirmeyi hedefleyen, alanında en uzun soluklu projesidir (Asproth, 2005). 1999 yılından bu yana devam etmekte olan Proje içerisinde elde edilen veriler, çeşitli standartlar ve kaynak dokümanların hazırlanmasına referans olmuştur (The InterPARES Project, 2015).
2. CEDARS (Curl Exemplars in Dijital Archives); projesinin ana hedefi dijital koruma üzerine en iyi uygulamaları tanımlayan stratejik, metodolojik ve uygulamalı rehber sağlamak olmuştur. Proje 2002 yılında sonuçlandırılmıştır (CEDARS, 2015).
3. CAMILEON (Creative Archiving at Michigan & Leeds: Emulating the Old on The New): Michigan ve Leeds Üniversiteleri tarafından yürütülen proje belgelerin uzun süre alıkonması, korunması ve eski sistemlerde tanımlanmış dijital kayıtların erişimine dönük teknolojilerin araştırılması üzerine odaklanmıştır (CAMILEON, 2015).
4. NEDLIB (Networked European Deposit Library): Avrupa ulusal kütüphanelerinin birlikte yürüttüğü bir projedir. Ağlaşmış Avrupa derleme kütüphanelerinin temel alt yapısını oluşturmayı hedefleyen bir projedir (Nedlib, 2015).
5. MINERVA (Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation): Web Koruma Projesi ilgili konuda temel kaynakları derleyerek daha geniş programları başlatmak için oluşturulmuştur. Farklı uzmanlık alanlarındaki takımlar kataloglama, kamu hizmetleri ve teknolojik olanaklar konularında çalışmalar yürütmüş, elektronik ortamda materyallerin seçimi, derlenmesi, kataloglanması, erişimi ve korunması üzerine araştırmalar yapmışlardır (MINERVA, 2015).

6. PANDORA (Preserving and Accessing Networked Documentary Resources of Australia): Avustralya ulusal koruma programına seçilen çevrimiçi Avustralya yayınlarının sağlanması, arşivlenmesi ve uzun süre erişimi üzerine prosedürlerin geliştirilmesi amacıyla başlatılmıştır (PANDORA, 2015).
7. VERS (Victorian Electronic Records Strategy); elektronik belgelerin sağlanması, yönetimi ve korunması üzerine çözümler üretmektedir. VERS elektronik belgelerin güvenilirliği ve özgün olarak arşivlenmesi üzerine standartlar rehberleri eğitim materyalleri, danışmanlık ve ilgili alanda proje uygulamaları için bir çerçeve oluşturmaktadır (VERS, 2015).
8. ERA (The Electronic Records Archives): ABD Ulusal Arşivi tarafından elektronik formatların herhangi birinde kaydedilmiş belgelerin sistematik, kapsamlı ve dinamik biçimde korunmasını sağlamaya dönük stratejik yaklaşımla geliştirmeyi hedeflemektedir (Asproth, 2005; ERA, 2015).

Her projenin kendi özelinde özel amaçları olsa da temelde elektronik belgelerde yaşanan özgünlük ve güvenilirlik sorunlarına çözüm olabilecek yöntemler geliştirilmeye çalışıldığı anlaşılmaktadır ki bu iki husus elektronik belgenin yaşamın her alanında yaygınlaşmasında önemli hususlar olarak yerini almaktadır. Bununla beraber, özellikle daha çok kurumsal kapsama yönelik olan geliştirilen InterPARES, CEDARS, MINERVA ve ERA projelerinin uygulamaları yönlendirebilecek politika ve stratejilerin geliştirilmesine odaklandıklarını ve bu şekilde diğer proje ve uygulamalara referans oluşturacak çıktılar ürettiklerini de belirtilmektedir (Külcü, 2010).

Doğal olarak hazırlanan tüm projeler daha makro düzeyde ihtiyaçları gidermeye yönelik olmaları nedeniyle, elektronik belge yönetimde tüm dünya tarafından kabul edilecek ve uygulanacak bir takım ortak çalışmalara ve standartlaşma uygulamalarına ihtiyaç duyulmuştur. 90'lı yıllarda hız kazanan küreselleşme ve elektronik belge yönetiminin yaygınlaşması ve etkilerinin tüm dünyada görülebilir hale gelmesiyle kurum içi yapılan çalışmalardan uluslararası çalışmalara, yasal düzenlemelere ve standartlaşmaya dönük ilerlemeler kaydedilmeye başlanılmıştır. Ortaya çıkan bu ihtiyaç, uluslararası açıdan ortak çalışmaları da beraberinde getirirken bazı avantaj ve dezavantajlar da sunmaktadır.

Avantaj ve dezavantajları şöyle sıralanmaktadır (Külcü, 2006):

Avantajlar:

1. Ortaya çıkan paylaşım sonucunda eldeki imkanların daha verimli kullanılması
2. Daha önceden işgücü ve kaynak kullanılan bir alanda tekrar aynı sürecin işletilmemesi
3. Çalışmalar sonucu elde edilen tecrübe ve ilerlemelerin paylaşılması
4. Daha merkezi ve profesyonel olarak yapılacak belge işleme süreçlerinin kazanılması
5. Politik ve ekonomik desteklerle kamuoyu oluşturması etkisi bağlamında artış sağlanması

Dezavantajlar:

1. Paylaşım için gerek duyulan ortak çalışma zorunluluğu
2. Her kurumun önceliklerinin farklı olması nedeniyle ortak karar alınma zorluğu
3. Ortak çalışmalar için gerekli olan fiziksel birliktelikte yaşanan sorunlar
4. Oluşturulan yasa ve uygulamaların bazı kısıtlılıklar getirmesi

Kurumların önceki belge yönetimi dönemlerine göre elektronik belge yönetimi kapsamında daha fazla belge üretmek ve üretilen belgeleri elektronik ortamda daha fazla kontrol ve denetim altında tutmak isteyecektir. Amerika’da yapılan bir araştırmaya göre kurumların öncesine göre elektronik ortamda ortalama %40 daha fazla belge ürettiklerini ve bu belgeleri yaşam döngüsü dahilinde kontrol altında tuttukları belirtilmektedir (Külcü, 2006). Bu nedenle ortaya çıkabilecek hukuki, ticari ve diğer olası sorunların çözümünde uluslararası kuruluşların ve ilgili meslek gruplarının çalışmaları daha dikkate değer ve kabul edilir olacaktır.

Uluslararası kuruluşlar arasında en çok bilinen ve en etkin kuruluşlardan biri olan Birleşmiş Milletler, 90’lı yıllarda bu alanda bazı düzenlemeler yapmaya başlamıştır. Küresel bağlamda e-ticaretin yaygınlaşmasına paralel olarak Birleşmiş Milletler 1996 yılında Uluslararası Ticaret Komisyonunu (United Nations Commission on International Trade Law) kurmuştur. Komisyon kuruluşu sonrasında 1998 yılında elektronik ortamlarda yer alan belgelerin korunmasına ilişkin ilk uluslararası düzenlemesini hazırlamıştır. Bilinen ismiyle “Birleşik Elektronik Delil Yasası (Uniform Electronic Evidence Act)” üye birçok ülke tarafından referans kabul edilmiştir. yapılan düzenlemenin ana amaçları arasında üye ülkelerde belgelerin korunmasıyla ilgili ortak çalışmalar yapılması ve gelişen teknoloji dahilinde elektronik ortama aktarılan tüm bağlantıların şartlarının belirlenmesi olduğunu

ifade edilmektedir (Külcü, 2006). Komisyonun düzenleme ile yapmak istediği diğer bir amaç ise belgelerin güvenlik, orijinallik ve delil olarak sunulabilmesi için gereken özellikleri tespit etmektir. Örneğin düzenleme ile elektronik belge “herhangi bir bilgisayar sistemi ya da benzer araç tarafından üretilen ya da bu ortamlarda yer alan kaydedilmiş ya da depolanmış veri” olarak tanımlanmaktadır.

Birleşmiş Milletlerin kurulan komisyon haricinde ilgili başka düzenlemeleri de olmuştur. 1996 yılında Uluslararası Ticaret Komisyonu (UN Commission on International Trade) Birleşmiş Milletler Elektronik Ticaret Model Yasasını (United Nations Model Law on Electronic Commerce) ilan etmiştir. Oluşturulan yasada amaç üye ülkeler arasında gerçekleştirilecek e-ticaret işlemleri esnasında uyulması gereken kanuni şartların belirlenmesi olmuştur. Birleşmiş Milletler nezdinde yapılan düzenlemeler dikkate alındığında aslında elektronik belge yönetimini doğrudan etkileyen standartlar belirlenmemiştir. Ancak uluslararası anlamda elektronik belge ve diğer ilgili unsurların tanımlanması ve bunlarla ilgili yasal düzenlemelerin ilan edilmesi elektronik belge ve elektronik belge yönetimiyle ilgili daha sonra belirlenecek uluslararası ve ulusal standartların hazırlanmasında temel referans noktası olmuştur. Bu açıdan, bu düzenlemelerin Birleşmiş Milletler tarafından belirlenmiş olması ayrı bir öneme sahiptir.

Bölümün başında özetlenen projeler, Birleşmiş Milletler’in yaptığı düzenlemeler ile belirli bir olgunluk seviyesine ulaşılan elektronik belge yönetimindeki standartlaşma uluslararası geçerliliği olan ISO (International Organization for Standardization; Uluslararası Standartlar Örgütü) standartları ile tanımlanır hale gelmiştir. Bu kapsamda özellikle ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetim Standardı bu çalışması açısından en önemli standarttır. Bu standart öncesinde diğer ilgili ISO standartları ve ISO 15489 standardında etkin olarak yararlanılan Avustralya Ulusal Belge Yönetim Standardı (AS 4390) da özet şekilde incelenecektir.

Genel anlamda kaliteyi ve kalite yönetimini standartlaştırıp güvence altına almaya çalışarak uluslararası anlamda ilan edilen ilk standart ISO 9000 “Kalite Yönetimi Sistemleri Standardı” olmuştur. ISO 9000 ile belirlenen model kurum içindeki yapıyı sistem kavramı içerisinde değerlendirmek ve buna göre kalite sistemini oluşturmaktır. Bu şekilde, kurumlarda kalite kişilere değil bir sisteme bağlı hale getirilmektedir. ISO 9000 içerisinde tanımlanan kalite sistemi içerisinde kurumsal iş ve işlemlerin tanımlanması,

geliştirilen teknikler ve standartlar çerçevesinde analiz edilmesi, değerlendirilmesi ve yeniden yorumlanarak programların geliştirilmesinin de öngörüldüğünü ileri sürülmektedir (Külcü, 2006). ISO 9000 standardının oluşturulmasında ve devam ettirilmesinde belge yönetimlerinin etkisi belgelerin doğruluğunun güvence altına alınarak kurum içi doğru kararların alınmasını sağlamasıdır. Bu kapsamda, kalite yönetim sistemi içerisinde belgeler kaliteye ulaşma noktasında doğru bilgiye erişim yolu; belge yönetimleri de bu yolların verimli şekilde yönetilmesi olarak açıklanmaktadır (Külcü, 2006). ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemleri standardının yanı sıra belge ve belge yönetimini ilgilendiren bir dizi ISO standardı da yayınlanmıştır. Bunlar bazıları: ISO International Standards 11179-3, Information Technology – Metadata Registers; ISO Technical Report 20943-1, Information Technology- Procedures for Achieving Metadata Registry (MDR) Content Consistency; ISO Technical Report 20943-3, Information Technology Procedures for Achieving Metadata Registry (MDR) Content Consistency; ISO Technical Specification 23081 ve ISO/IEC 17799, Information Technology- Security Techniques- Code of Practice olarak tanımlanmaktadır.

Uluslararası belge yönetimi standardının geliştirilmesinde temel alındığı kabul edilen AS 4390 kodlu belge yönetimi standardı Avustralya Ulusal Arşivi (NAA) tarafından geliştirilmiştir. AS 4390 standardı 1996 yılında içinde kamu kesimi arşiv ve belge sorumluları, özel sektörden farklı kuruluşlar ve bu kuruluşların danışmanları ve son olarak Avustralya Kurum Sekreteryalari Enstitüsü'nün bulunduğu bir ekip tarafından hazırlanmış ve kabul edilmiştir. Standardın taşıdığı esas önem kurum içi kullanılan belge yönetim uygulamalarını tek bir parça kabul ederek, tüm süreçlerin detaylı olarak tanımlaması ve bu şekliyle belge yönetimi alanında dünyada kabul edilen ilk genel standart olmasıdır (Külcü, 2006). Bunun yanı sıra AS 4390 standardının sonuç açısından önemi ise ISO'nun 2001 yılında uluslararası özellikteki ISO 15489 belge yönetimi standardının oluştururken bu standardı temel alması olmuştur. AS 4390 standardının 3 ana amacının olduğunu belirtilmektedir (MacKenzie, 1999):

1. Belge işlemlerinin gerçekleştirileceği kurumun çevre analizi
2. Belge işlemlerini kapsayan iş süreci analizi
3. Hangi belgelerin üretileceği ve bunların ne kadar süre saklanacağını belirlemeyi amaçlayan bilimsel çalışmalar

AS 4390 standardı ile ulaşılan olgunluk seviyesi sonrası 2001 yılında ISO 15489-1 kod numarası ile “Uluslararası Belge Yönetim Standardı”nı ilan ederken, ISO 15489-2 kodlu numara ile de teknik rapor açıklamıştır. ISO 15489 standardının en önemli özelliği 50 yıllık belge yönetimi sürecinde yer alan başta ABD, Avustralya, İngiltere ve Kanada ülkelerinin de dahil olduğu yaklaşık 80 ülkenin katılımının olduğu farklı belge yönetim kuruluşlarının ortak bir çalışma sonucu ortaya çıkardıkları belge yönetimini kapsayan ilk uluslararası standart olmasıdır. ISO 15489 standardı, tüm katılımcıların da kabul edebileceği düzeyde belge yönetimi ile ilgili olarak tüm muhataplara “genel” kapsamda tanımlamalar sunmaktadır. ISO 15489’un “genel” tanımlamalar yapmasında katılımcılar arasında uzlaşma sağlamasına yardımcı olurken diğer yandan yapısı, büyüklüğü ve faaliyet alanları farklı olan tüm kuruluşlar için olması gereken asgari belge yönetim ilkeleri tanımlamakta, gerekli olan belge uygulamalarının nasıl meydana getirileceği, nasıl yapılandırılacağı ve nasıl denetim altında olacağını da açıklar özellikte olmuştur. ISO 15489’un belirgin özelliklerinin belge yönetiminin kurumsal yönetim açısından olmazsa olmaz bir uygulama olarak belirtmesi, kendinden farklı standart veya disiplinlerle belge yönetimi arasındaki bağları ortaya koyması ve kurum içi kalite ve verimlilik ile belge yönetimi arasındaki bağlantıları kurması olduğunu belirtilmektedir (Külcü, 2006).

ISO 15489 iki bölüm olarak detaylandırılmaktadır:

1. ISO 15489-1: Bilgi ve Dokümantasyon-Belge Yönetimi-Bölüm 1: Standarttaki “genel” olarak tanımlanan öğeler yer almaktadır.
2. ISO 15489-2: Bilgi ve Dokümantasyon - Belge Yönetimi - Bölüm 2:Rehber. Standartın teknik açıdan uygulanma şekline yer verilmektedir.

ISO 15489-2’de yer alan Rehber bölümü Bölüm 1’de yer alan genel tanımlamaların açıklayıcısı olarak hazırlanmış bir bölümdür. Rehberin oluşturulmasındaki amacın ISO 15489 standardının farklı kurumsal yapıya sahip tüm kullanıcılar tarafından kolaylıkla kabullenebileceği ve bu şekilde kurumsal yönetim bilinci içerisinde daha yaygın olarak kullanılması olduğu düşünülebilir. Son olarak, standartta yer alan öğeler kısaca aşağıdaki gibi sıralanabilir (Külcü, 2006);

1. Belge ihtiyaçlarını kurum içi her bir iş süreci için tespit etme,
2. Belge ve bu belgelere ilişkin vasıtaları tanımlama,
3. İhtiyaç duyulan üst veri öğelerini geliştirme,
4. Belgeye ulaşılması ve belgenin dağıtılması için sistemler geliştirme
5. Risk yönetimi

6. Belgelerinin güvenliği sağlayıcı düzenlemeler
7. Belge güvenliği
8. Belgelerin arşivlenmesi, saklanmasına ilişkin öğeler

ISO 15489 standardı ile ilgili olarak incelenmesinde fayda olacak bir standart ise Amerika'da yayınlanmıştır. 1986 yılında Amerikan Standartları Enstitüsü (American National Standards Institute-ANSI) ile ARMA International (ARMA International 1955 yılında kurulmuş ve 27.000 fazla üyesiyle belge yönetimi ve diğer alanlarda faaliyet gösteren uluslararası bir organizasyondur) ile belge ve arşivcilik alanında ortak çalışmalar başlatarak standartlar geliştirmişlerdir. ARMA International'ın ISO 15489 standardının oluşturulmasında aktif rol aldığını ve bundan sonraki dönemde özellikle 2000'li yıllarda elektronik belge yönetimi konusunda standart geliştirme çalışmalarına yoğunlaştıklarını belirtmektedir (Külcü, 2006). ANSI ve ARMA International tarafından geliştirilen standartlar genel anlamda kapsam ve kullanım beklentileri açısından olması gereken minimum özellikleri tanımlamaları açısından elektronik belge yönetiminde önemli bir yere sahiptir.

ANSI/ARMA ortaklığıyla geliştirilen standartlar başlıklar halinde şu şekildedir:

1. ANSI/ARMA TR 02-2002: Belge Merkezi Operasyonları
2. ANSI/ARMA TR 5- 2003: Hayati Belge Programları: Kritik İş Belgelerinin Tanımlanması, Yönetimi ve Yenilenmesi-
3. ANSI/ARMA 9-2004:Elektronik Mesajların Belge Olarak Kabul Gereklilikleri
4. ANSI/ARMA 8-2005:Bilgi ve Belgeler için Saklama Yönetimi
5. ANSI/ARMA 12-2005: Alfabetik, Nümerik ve Konu Dosyalama Sistemlerinin Oluşturulması

ISO 15489 veya ANSI/ARMA standartları bir elektronik belge yönetimi içerisinde uygulanabilir hatta kullanılabilir durumda olsa da öncelikle yapılması gerekenler hedeflerin tanımlanması, hedeflere uygun belge yönetim sisteminin belirlenmesi ve standartlar ile geliştirilmesi gereken konuların açıklanmasıdır. Bu amaçla, bahsedilen iki standart çerçevesinde bir GAP Analizi hazırlamıştır.

Bu GAP Analizi aşağıda tablo şeklinde sunulmuştur (Brumm, 2005):

Çizelge 2.1. ANSI/ARMA ve ISO 15489 standartları çerçevesinde GAP analizi

Ögeler	Analiz Kapsamında Düşünülen Noktalar
Belge Teknolojileri	Hangi teknolojilerden faydalanılacak?
Risk Yönetimi	Belgenin olmadığı durumlarda hangi riskler görülebilir?
Denetim	Hangi sıklıklar yapılıyor?
Enformasyon Kullanımı	Kullanıcı ihtiyaçları nelerdir?
Güncel Olmayan Belgeler	Saklama az maliyetli alanlarda mı yapılıyor? Hizmet seviyesi artırılabilir mi?
Saklama Şeması	Belgeler ihtiyaçlara göre saklanıp sonrasında inha ediliyor mu?
E-Belgeler	Belge yönetim sistemi elektronik belge için uyumlu mu?
Erişebilirlik	Belgeler nasıl yönetiliyor? Belgelerin elde edilmesi, kullanımı ve taşınmasında ihtiyaçlar nelerdir?
Üretilen Belgeler	Belgelerde hangi bilgiler yer alıyor?
Eğitim	Yeni işe başlayan personele belge yönetim sistemi konusunda eğitime veriliyor mu?
Önemli Belgeler	Belgeler korunması güvenli ve uygun alanlarda mı gerçekleştiriyor?
Yasal Düzenlemeler	Belge saklama şeması kurum içi ihtiyaçlara ve mevzuata uygun mu?

Tabloda belirtilen GAP Analizinin kapsamına bakıldığı zaman standartların belirlediği çerçeve dahilinde kurumların kendilerine özgü belge yönetim politikalarını belirlemesi, bu politikalar ışığında prosedür ve süreçleri net olarak ortaya koyması, ortaya konan süreçlerin uygulanmasına yönelik işleyişin açıklaması ve tüm sürecin sürekliliğin sağlanması amacıyla kontrol mekanizmaları geliştirmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Bu döngünün oluşturulmasından sonra elektronik belge yönetimi en verimli ve etkin şekilde kullanılabilir olacaktır.

Elektronik belge yönetimiyle ilgili olarak Türkiye standardı olan TS 13298 çalışmanın 4ncü bölümünde detaylı olarak incelenecektir. Bundan sonraki bölümde elektronik belge yönetimi tüm yönleri ile detaylandırılacaktır.

3. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ VE SİSTEMİ

3.1. Giriş

Çalışmanın önceki bölümünde belge, elektronik belge ve bu kavramlardan üzerinden belge yönetiminde gerçekleşen çalışmalar, ortak uygulamalar ve standartlaşma süreçlerinden bahsedildi. Belge ve elektronik belge, ortaya çıkan standartlar kapsamında kurumlarda üretilmekte ve yönetilebilir hale gelmektedir. Bahsedilen standartlar ve yapılan çalışmalar belge yönetimi ve elektronik belge yönetiminin tanımı, kapsamı ve özellikleri hakkında bilgiler de içermektedir. Bu şekilde, bir kurumun politikaları arasında yer alması gereken belge yönetiminin kurum için anlamını, kuruma sağlayacağı avantajları ve kazanımları daha net bir şekilde ortaya konabilmektedir.

Belge yönetimi, tasarlanan bir yapı içerisinde belgenin üretiminden arşivlenmesine kadar tüm süreçlerin her belge için uygun, etkili ve verimli bir şekilde uygulanabilmesi sağlayan uygulamalar bütünü olarak temel şekilde tanımlanabilir. Belge yönetimini belgelerin uzun süreler boyunca değerini yitirmeksizin ve üretime konu olan işlevsel ilişkilerini kaybetmeksizin muhafaza edilmesini sağlayan bir yaklaşım olarak tanımlanmıştır (Odabaş, 2008). Tanımlamada belge yönetimiyle ilgili 2 temel husus vurgulanmaktadır. Üretilen bir belgenin taşıdığı değeri ve üretilme gerekçesine bağlı olarak ortaya çıkan fonksiyonel bağlantıların korunarak saklanması belge yönetimi ile mümkün olacaktır. Belge yönetimi bu haliyle hem belgeyi hem de belgenin üretimi esnasında ortaya çıkan bağlantıları tümüyle yönetmektedir.

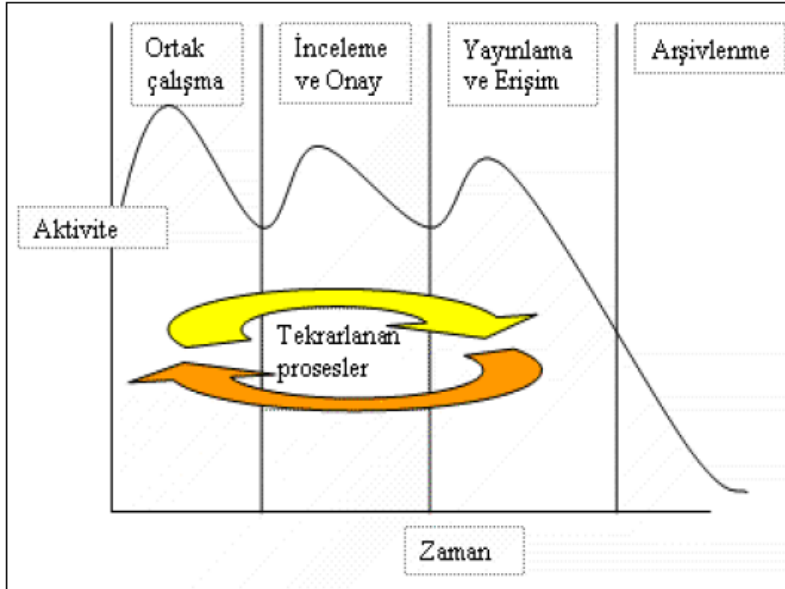
Belge yönetimine uluslararası tanımlamayı yine bir uluslararası standart olan ISO 15489 (2001) getirmiştir. ISO 15489 belge yönetimini şu şekilde tanımlamaktadır: “Belgelerin verimli ve sistematik bir şekilde üretilmesi, alınması, korunması, kullanımı ve tasfiyesi ile kurumsal aktivitelere ait bilgi ve delillerin belgelerle kayıt altına alınmasından sorumlu yönetim disiplindir”. ISO 15489, standart olma özelliği nedeniyle belge yönetiminden beklenen tüm süreçleri isimlendirecek şekilde tanımlama yapmaktadır. Standartta tanımlanan süreçlerin kurum için uygulanabilmesi, yönetilebilir halde olması ve bunların sürekliliğinin sağlanabilmesi için yazılımlara, geliştirmelere ve sistemlere ihtiyaç bulunmaktadır. Elektronik belge yönetim sistemleri de bu amaçla hazırlanmaya başlanmıştır.

Elektronik belge yönetimi sistemi, kurumlarda ve çalışmalarda EBYS olarak kısaltılmaktadır. Elektronik belge yönetim sisteminin tanımlamasında elektronik belge yönetimi tanımlamasının da katkısı vardır. Elektronik belge yönetimi “Kurumların gündelik işlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinde kurum aktivitelerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini korumak ve bu belgeleri üretimden nihai tasfiyeye kadar olan süreç içerisinde yönetmek” şeklinde tanımlanmaktadır (TBD, 2009). Belge yönetimindeki içerik ve ilişki özelliklerinin korunması ve saklanması süreciyle beraber elektronik belge yönetiminde format korunması ve saklanması süreci de süreçlere eklenmiştir. Bununla beraber, elektronik belge yönetimi teknik uygulamalar gerektirmesi nedeniyle farklı durumlarla da etkileşim haline geçmek durumunda kalmaktadır. Elektronik belge yönetimi aşağıdaki ilkeler bütünüdür (Odabaş, 2008):

1. Geleneksel belgeden elektronik belgeye dönüşümde sahip olunan özelliklerin kaybedilmeden saklanması
2. Uygun ortamlarda saklanması ve gerektiğinde her yazılım ile çalışabilecek şekilde farklı ortamlara taşınabilmesi ve/veya uyumlu hale getirilmesi,
3. Belirlenen muhafaza süreçlerine göre ayrıştırılması ve yok edilmesi,
4. Arşivleme suretiyle saklanacak belgeler için sahip olduğu içeriğin kaybedilmeden korunması,

Elektronik belge yönetim sisteminin (EBYS) elektronik belge yönetimi tanım ve ilkelerin yola çıkılarak tanımlaması yapıldığında beklenen amaç ve özelliklere uygun sistemler olduğu düşünülebilir. Elektronik belge yönetim sisteminin tanımlanmasında uluslararası standartlardan yola çıkılabilir. Bu çalışmada daha önceki bölümde bahsedilen NAA 2005 yılında EBYS’yi şu şekilde tanımlamıştır: “İş etkinliklerini kanıtlama amacı güden elektronik olarak oluşturulmuş belgelerin oluşturulması, kullanımı, devamlılığı ve imhasını yöneten otomatikleştirilmiş bir sistemdir. Bu sistemler uygun bağlamsal bilgiyi (üst veri) ve belgeler arasındaki, onların kanıt niteliklerini sağlayan bağlantıları muhafaza ederler.” ISO standardında olduğu gibi olması gereken tüm özelliklerin belirtildiği bu tanımlamada EBYS bir anlamda üretilmiş ve üretimi esnasında bir ilişkisi olan elektronik ortamdaki bir belgenin yaşam döngüsünde tüm süreçlerinin insan faktörünün en aza indirilerek yönetilmesidir.

EBYS'yi kurumdaki tüm belgeleri bir yapı içerisinde tutan, belirlenmiş kural ve güvenlik süreçlerine göre ulaşılmasını sağlayan sistemler olarak tanımlayan EBYS'de olması gereken koşul ve özellikleri de farklı açıdan belirtilmiştir (Kennedy, 1997). EBYS, elektronik belgenin yaşam döngüsünü yönetirken aynı zamanda ona erişim şartlarını ve bu erişim esnasındaki güvenlik isterlerini de belirler ve kontrol eder. Bahsedilen bu özellikler EBYS'nin amacına uygun çalışmasını ve kurum politikasına katkı sağlıyor olduğu söylenebilir. EBYS'nin kurum içinde iş süreçleri açısından getirdiği farklılık arşivleme öncesine kadar elektronik ortamda değişikliklere ve tekrarlamalara olanak sağlamasıdır. Fiziki ortamdaki farklı olarak bu tekrarlama ve değişikliklere daha fazla sayıda izin veriyor olması, EBYS'nin kurumlara hız, verimlilik ve kolaylık sağlaması anlamına gelmektedir. Şekil 3.1.'de bu gelişme rahatlıkla görülebilmektedir.



Şekil 3.1. EBYS belge iş süreçleri (KETS, 2004)

EBYS'nin tanımlamalarda ortaya çıkan özellikleri yanında kapsamı da önem taşımaktadır. EBYS deyince ilk aklın gelen yazılım ve uygulamalar olsa da EBYS'nin unsurları ve kapsamı daha geniştir. Sistemi oluşturan ve daha çok bilinen unsur olan yazılım, bu amaca yönelik geliştirilmiş bir uygulamadır ve elektronik ortam ihtiyaçlarını giderecek şekilde tasarlanmaktadır. Yazılımın ötesinde, hatta yazılımın tasarımını da etkileyen unsurlar kurumların belge yönetimiyle ilgili politika ve prosedürlerdir. Kurumun kendine özgü politika ve prosedürlerine göre tasarlanan yazılımlar EBYS'yi işlevsel hale getirmektedir. Bu konuda EBYS'nin görüldüğünden daha fazla bir içeriğe sahip olduğu şöyle ifade edilmektedir: "Yazılım, elektronik belge yönetimi sisteminin sadece bir unsurudur

(Odabaş, 2008). Elektronik belge yönetimi sistemi, kurumsal iş süreçleri içerisinde sürekli olarak belgelerin üretilmesi, kurum içinden ya da kurum dışından alınan belgelerin kayıt altına alınması, muhafaza edilmesi, dağıtılması, arşivlenmesi, değerlendirilmesi, ayıklama-imha işlemine tabi tutulması işlemlerini yerine getirmek için gerekli olan her türlü kuram ve uygulamayı kapsayan geniş bir yapıdır.” Elektronik belge yönetim sisteminin kurum içindeki yeri Şekil 3.2.’de görülebilir.



Şekil 3.2. EBYS ve kurum politikaları

Belge yönetimi yaklaşımını benimseyen elektronik belge yönetimi ve sistemleri bazı özel durumlar meydana getirerek kapsamlı ve farklı işbirliklerine olanak sağlayan bir yapı haline gelebilmektedir. Bunlar,

1. Elektronik belgenin olmanın ötesinde, kanuni, yönetsel ve sosyokültürel sebepler dahilinde yönetilmesi,
2. Yönetimin yanında arşive yönelik olarak da saklanmaları,
3. Değer, format ve ilişki açısından korunması,
4. Kurum ve belge açısından fonksiyonlarını ortaya çıkarak şekilde erişime açık olması,
5. Kaydedilmiş elektronik belgenin belirlenen muhafaza özelliklerine göre değerlendirilmesi,
6. Yeni kayıt araçlarına taşınması ve dönüştürülmesini,
7. İhtiyaç duyulmayanların kaldırılması ve/veya yok edilmesini,

Kurum içinde oluşturulan politikalara ve prosedürlere uygun olarak üretilen ve belge yönetimi disiplini altında kurgulanan elektronik belge yönetim sistemlerinin kurumlara bu

kapsam çerçevesinde faydalar getirmesi ve beklenen ölçüde sorunları çözmesi beklenmektedir. Bu fayda ve sorun çözümlerinin tespiti konusunda çalışmalar bulunmaktadır. EBYS ile çözümü beklenen sorunlar 6 başlıkta toplanmıştır (Johnston ve Bowen, 2005):

1. Kağıt ortamında saklanan belgelerin saklanması ve kullanılmasından kaynaklanan zaman, maliyet ve fiziksel ihtiyaçlar,
2. Belgeye ve içeriğine geç ulaşılması nedeniyle ortaya çıkan uzun cevaplama süresi,
3. Belgelerin kaybedilmesi ve yanlış klasörleme,
4. Fiziksel ortamdan kaynaklanan verimsiz çalışma,
5. Kurum içi bilgi bütünlüğünün sağlanamaması,
6. Gizli belgeler için gerekli güvenlik ve korunma süreçlerinin işletilememesi,

Kurumlar özelinde tespit edilebilen EBYS kullanım faydalarını ise 5 başlıkta toplanmaktadır (Johnston ve Bowen, 2005).

1. Daha hızlı tamamlanan işlemler,
2. İşlerin daha az emek ile yapılması,
3. Artan süreç ve sonuç kalitesi,
4. Finansal getiriler,
5. Hukuki alanda uyumun kolaylaşması ve gerekli durumlarda daha kolay hukuki ispat,

Kurum için mali ve iş yapış şekli açısından bir dönüşüm getiren ve buna zorlayan elektronik belge yönetim sistemleri, daha önceden belirlenecek kurum bilgi yönetimi politikaları ve prosedürlerine uygun olarak tasarlandıkları zaman, kurum açısından iş yapış şekillerine, verimliliğe ve bilgi yönetimine farkedilebilir oranda katkı sağlamaktadır. Ölçülebilir düzeyde maddi avantajların yanı sıra özellikle iş yapış şekillerine getirdiği faydalar için kurum kültürüne olumlu etki yapması muhtemeldir.

3.2. Elektronik Belge Yönetimi ve Elektronik Doküman Yönetim Sistemleri

Bu çalışmanın konusu içerisinde yer alan elektronik belge yönetim sistemleri ile benzerlikler taşısa da özellikleri açısından farklı olan elektronik doküman yönetim sistemleri kurumlarda tanımlama olarak genelde karıştırılmaktadır. Bu nedenle, çalışmada bu iki kavram arasındaki farklılıklar tablo karşılaştırması ile ortaya konacaktır (Moreq, 2001):

Çizelge 3.1. Karşılaştırma tablosu

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

Çalışmanın önceki bölümde yapılan doküman ve belge tanımlarındaki farklılıklar temelde yönetim sistemlerindeki farklılıklar ile paralellik göstermektedir.

3.3. Elektronik Belge Oluşturma Süreci

Elektronik belge yönetiminde belgenin üretildiği ilk ortamına göre sisteme aktarılma süreçleri farklılık gösterir ve buna göre yöntemler izlenir. Kurum içi uygulamalar, yönetmelikler ve hatta kullanılan teknolojik araçlara göre bile farklı yöntemler gözlemlenebilmektedir. Bununla beraber, her kurumda günlük çalışma disiplini ortamı ne olursa olsun kuruma gelen ve giden belgeler olacaktır. Bu çalışmada, kurumlarda genel olarak gözlemlenen ve sık kullanılan gelen ve giden tüm belge türlerinin elektronik belge yönetimine aktarılması ve oluşturulması süreçleri incelenmeye çalışılacaktır.

3.3.1. Elektronik ortamda oluşturulan belgeler

İster kurum içinde oluşturulup giden belgeye dönüşün ister kuruma dışarıdan gelip gelen belge olarak elektronik belge yönetimine dahil edilecek bir belge olsun, ortam olarak elektronik ortamda üretilen tüm belgeler bu grup içerisinde tanımlanmaktadır. Bu belgelere “born digital” tanımlaması da yapılabilmektedir. Elektronik ortamda oluşturulan belge, elektronik belge yönetimi dahilinde yada başka bir sistem içerisinde hiçbir şekilde kağıt ortamına aktarılmadan üretilmiş belgelerdir. Bu şekilde üretilen belgelerin ideal anlamda tekrar kağıt ortamına aktarılmadan hedef noktasına ulaştırılması gerekmektedir.

Oluşturulmuş bir elektronik belgeyi, karşı sistemlere aktarılabilmesi için LAN (Yerel Bilgisayar Ağları), WAN (Geniş Bilgisayar Ağları) veya benzeri network (ağ) bağlantıları ile güvenilir ve hızlı bir şekilde teslim edilmeleri gerekmektedir. Bu durum hem kuruma gelecek ve kurumdan gidecek tüm elektronik belgeler için geçerli bir durumdur. Son yıllarda gelişen teknolojik altyapı olanakları ile kurumlar elektronik belgeleri tekrar kağıt ortamına aktarılmasına gerek duymadan VPN (Sanal Özel Ağ) hatları ile güvenli olarak taşısa da bu sistemin zorluğu kurumun karşı taraftaki her muhatapla ayrı ayrı bu hattı kurmak zorunda olmasıdır. Bu ve benzeri sorunlara çözüm olarak geliştirilen ve dünyada da kullanılan kayıtlı elektronik posta (KEP) sistemi bu çalışmanın ilerleyen bölümlerinde detaylı olarak incelenecektir.

3.3.2. Sonradan elektronik ortama aktarılan belgeler

Kurumlar özel çözümler ile elektronik belgeleri kağıt ortamına aktarmadan sistemlere alma veya sistemlerde gönderme işlemleri yapabilese de, günlük işlemlerinde fiziksel ortamdaki belgeler ile mutlak surette karşılaşmaktadır. Tüm belgeler elektronik ortamda üretilebilir ve taşınabilir hale gelse bile bazı belgeler fiziksel ortamda kullanılmaya devam edildikçe elektronik ortama aktarma işlemleri devam edecektir. Elektronik ortama sonrada aktarılan belgeler için “being digital” terimi de kullanılmaktadır.

Bu alanda en çok karşılaşılan belgeler resmi yazı, dilekçe, mektup, dergi, rapor, broşür gibi kağıt ortamında hazırlanmış ve işlenmiş belgelerdir. Elektronik belge yönetim sistemi için bu tip kağıt belgelerin sistem içerisinde kullanılabilmesi ve taşınabilmesi için formatı önceden belirlenen şekilde uygun bir araçla elektronik ortama aktarılması gerekmektedir.

Bu işlemi yapan çoğunlukla ihtiyaca göre belirlenen tarayıcılar (scanner) olmaktadır. Belge içeriğinin tam olarak elektronik ortama aktarılabilmesi için kullanılan tarayıcıların bu amaca yönelik özellik ve kapasitede olmaları beklenir. Sistem için önceden belirlenen formatta taranan gelen kağıt belgeler sisteme aktarılabilir hale getirilmiş olur. Bu sürecin tersi ise giden kağıt belgeler için uygulanır. Karşı tarafa elektronik ortamda gönderilemeyen elektronik belgeler, sistem üzerinden kağıt ortamına yazıcılar vasıtasıyla aktarılır ve muhatabına ulaştırılması sağlanır.

Kuruma kağıt belgelerin yanı sıra analog belgeler olarak da tanımlanan sesli ve hareketli belgeler de gelebilmektedir. Analog belgeler, ses ve video gibi kağıt ortamından farklı olarak doğrudan değil farklı araçlarla sisteme alınabilen belgelerdir. Analog belgelerin, elektronik belge yönetim sistemine alınabilmesi için buna özel donanım ve yazılım uygulamalarına ihtiyaç duyulmaktadır.

Kurumların iş yaparken sıklıkla kullandıkları faks belgeleri ise yine elektronik ortama sonradan aktarılan belgeler grubundadır. Düşük maliyeti, hızı, kullanım kolaylığı ve yaygınlığı nedeniyle kurum dışı faaliyetlerde kullanılan faks belgelerinde eğer faks bilinen şekliyle kağıt ortamında geldiyse, kağıt belgeler de olduğu gibi tarayıcılar vasıtasıyla sisteme alınması gerekmektedir. Ancak, gelişen teknoloji sayesinde günümüzde faks yönetim sistemleri ile dijital faks olanağı da mevcuttur. Böyle bir durumda, elektronik belge yönetim sistemi ile entegre edilen bir faks yönetim sistemi kağıt ortamına gerek olmaksızın gelen ve giden faksları elektronik belge yönetim sistemine aktarabilecek ve sistemden gönderilebilecektir.

Her kurumda olmasa bile film tabanlı belgeler de elektronik belge yönetim sistemlerine aktarılarak kullanılır hale getirilmektedir. Film tabanlı belgeler çoğunlukla mikrofilm olarak bilinen büyütme işlemi olmadan okunması imkansız olarak küçük görüntüler şeklinde film üzerine kayıt teknolojisi sonucu ortaya çıkan belgelerdir. Büyük ölçekli arşivleme yapan (Örneğin Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü) kurumlarda kullanılan özel sistemler sayesinde film tabanlı belgeler elektronik belge yönetim sistemine aktarılabilir.

3.4. Elektronik Belgelerin İndekslenmesi (Dizinlenmesi)

İndeksleme (Dizinleme) bir belgenin dosyalanacağı kısmın daha önceden belirlenmiş konu, başlık, isim, tarih veya sayı açısından belirlenmesi ve kararlaştırılması olarak tanımlanmaktadır (Calrim, 2002). Diğer bir deyişle, indeksleme ile belgeye erişim ve tanımlamak için gerekli terimlerin belirlenmesi için gerekli analizdir. İndekslemede en önemli beklenti tarama ve buna bağlı olarak belgeye erişim süresidir ki, belirlenen terimin belgeyi ne kadar doğru tanımladığı büyük önem arz etmektedir (Alır, 2008).

Belge yönetimlerinde tarih, konu, orijin ve tür açısından bir indeksleme (dizinleme) çalışması yapılabilirken, elektronik belge yönetiminin getirmiş olduğu elektronik ortama aktarım ya da diğer bir deyişle dijitalleştirme ile farklı unsurlar da bu sürece dahil olmaktadır. Bu durumu şu şekilde açıklanmaktadır: “Dijitalleştirilen belgelerin kurumsal dosya planı ya da belgelerin sınıflandırılmasına dönük hazırlanan planlar çerçevesinde yerleştirilmeleri gerekmektedir” (Külcü, 2010). Elektronik belgelerin, fiziksel ortamdaki belgelere göre daha verimli yönetilebilmeleri ve onlara daha hızlı erişim sağlanabilmesi için detaylı metadata (üst veri) tanımlamalarına gerek duyulmaktadır. Dijitalleştirilen ortamda metadata ne kadar iyi tanımlanabilir ve kullanılabilirse belgelere erişim o kadar hızlı ve kolay olacaktır.

“Veri hakkındaki veri olarak tanımlanan metadata (üst veri), belgenin içeriği, yaratıcısı, konusu ve yerleşimiyle ilgili bilgi vermekte, elektronik belgenin tanımlanmasını ve erişimini sağlamaktadır (Alır, 2008). Tanımında geçen özellikler aslında metadata'nın elektronik belge yönetimi ve indeksleme açısından önemini ortaya koymaktadır. ISO 15489 standardı bu konuda da bir düzenleme getirmiş ve aşağıdaki tabloyu hazırlamıştır:

Çizelge 3.2. Elektronik belgelerde metadata unsurları

Metadata Unsurlar	Gereklilik
Tanımlayıcı (identifier Kod)	Zorunlu
Başlık	Zorunlu
Konu	Opsiyonel
Tanımlama	Opsiyonel
Üretici	Zorunlu
Zaman	Zorunlu
Adresler	E-postalar için zorunlu
Belge Türü	Elde edilebildiğinde zorunlu
İlişki	Elde edilebildiğinde zorunlu
Fonksiyon	Opsiyonel ancak tavsiye ediliyor
Seri/Fon (aggregation)	Zorunlu
Dil	Zorunlu
Yerleşim	Opsiyonel
Güvenlik ve Erişim	Zorunlu
Düzenleme	Zorunlu
Format	Zorunlu
Koruma	Opsiyonel

Elektronik ortamda üretilen elektronik belgelerin otomatik olarak indekslenmesinde içerdiği metadata verileri aktif olarak kullanılırken, kağıt ortamından gelen elektronik belgeler de ise otomatik indeksleme belli tanımlamalar sonucunda gerçekleştirilebilir. Bu otomatik indeksleme işleminin indeks numarası, tarama tarihi, nereden geldiği, gelen belge sıra numarası, belgenin oluşturulma tarihi ve nereye gönderileceği alanlarının işaretlenerek yapıldığı ifade edilmektedir (Beder, 2005). Bir anlamda, kağıt belgedeki belirli alanlardan dizin alanları oluşturulmakta ve buna göre indeksleme işlemi elektronik belge yönetimi sistemi içerisinde yapılmaktadır.

Elektronik belge yönetim sistemleri içerisinde kullanılmaya başlanılan tam metin indeksleme (Full Text Indexing) aşağıdaki amaçlar için kullanıldığını ileri sürülmektedir (Ket, 2015):

1. Saklanacak belgenin farklı ve ortak indeks alanlarını kullanmak mümkün olmadığında,
2. Uzun metinler içeren belgelerde (tebliğ, yönetmelik gibi)
3. Özellikle belgenin içerisindeki aranan kelimeleri içeren kısımlara ihtiyaç duyuluyorsa,

3.5. Elektronik Belgelerin İçerik Yönetimi

Belgeler, elektronik belge yönetim sistemine elektronik ortamda üretilmiş ve elektronik ortama aktarıldıktan sonra daha hızlı, güvenli ve kolay bir şekilde erişebilir hale gelmesi için dizinleme işlemine tabi tutularak etkin olarak yönetilebilir hale gelmesi amaçlanır. Bundan sonraki süreçte etkin yönetimin devam etmesi ve tam olarak oluşturulabilmesi için içerik olarak da yönetilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. İçerik yönetimi: “Var olan içerik türleri ve yapıları ile gerekli olduğu sürece belirli içeriğin nasıl yönetileceğine ilişkin bilginin bütünleştirilmesine dayandırılmaktadır” şeklinde tanımlanabilir (Paivarinta ve Munkvold, 2005). İçerik yönetiminin etkili bir şekilde olması için farklı ortamlarda üretilmiş ve kaynaklardan gelen ihtiyaç duyulan verilerin elde edilmesine ve ortak bir dosya formatında bütün bir halde kullanılabilir bir ürün meydana getirilmesine gerek duyulmaktadır. İçerik yönetiminde kontrollü düzenleme (editing), değerlendirme (review), onaylama, çeşitli yollardan bilgilendirme, dağıtım, yayın, içerik güncellemesi, teknik uygulama tanımlamaları, içerik işlenmesi ve yayın için kullanılacak kurum içi akışın olması gerektiğini vurgulanmaktadır (Külcü, 2010). Belge yönetimi ile içerik yönetimini Külcü'nün vurguladığı noktalar açısından değerlendirildiği zaman içerik yönetimi özellikle elektronik belge yönetimi kapsamındaki elektronik belgelerin etkin yönetilmesine faydalı olacak ve katkı sunabilecek bir yaklaşım olmaktadır.

Elektronik belge dizinlemesinde ortaya çıkan metadata ve metadata unsurları elektronik belge yönetimi dahilinde içerik yönetimi açısından da önemli hale gelmektedir. Elektronik ortamda kullanıcıların, elektronik belgelere iyi belirlenmiş koşullar dahilinde erişebilmesi ve bu taramalarını hızlı bir şekilde tamamlayabilmesi için metadata unsurlarının önemi önceki bölümde açıklanmıştı. İçerik yönetimi dahilinde metadata'nın görevini şu şekilde detaylandırılmaktadır: “Metadata unsurları erişimi ve tekrar kullanımı etkinleştirmek için içerik elemanları ve yapılandırılması ile kaynağın üretimi, sahipliği, muhtemel kullanım özellikleri hakkında bilgi sağlamalıdır” (Külcü, 2010).

Elektronik belgelerin içerik yönetimi, elektronik belge yönetimi sistemi içerisinde kendisinden beklenen fonksiyonları yerine getirirken aynı zamanda belge yönetimi açısından elektronik belge yönetiminde değişim ve yeniden tanımlama ortaya çıkarır. Özellikle, kurumsal açıdan içerik yönetimi belge yönetimi ve diğer sistemlere farklı

yaklaşım ve kullanım biçimleri sunabilmektedir. Belge yönetimi açısından yeniden tanımlanacak konuları 5 başlıkta toplamıştır (Kampffmeyer, 2006):

1. Dosyalama sistematığı ve kuralları
2. Gömü
3. Saklama şemaları
4. Metadata
5. Arşiv Yönetimi

Belirtilen başlıklar değerlendirildiği zaman içerik yönetimi kurumsal anlamda belge yönetimine ciddi bir dönüşüm ve yeniden tanımlama durumu ortaya çıkarmaktadır (Kampffmeyer, 2006).

3.6. Elektronik Belgelerin Arşivlenmesi

Elektronik belge yönetimi dahilinde üretilen, kullanılan ve yayınlanan, dosyalanan ve saklanan ve imha edilecek veya ayıklanacak şekilde belirlenen belgeler yaşam döngüsü sonunda arşivlemeye aktarılmaktadır. Arşivlenecek belgeler, bir önceki süreçte imha edilmeyip ayıklanan belgeler olarak da düşünülebilir. Bu aşamada bir belgenin arşivlenecek olup olmaması “arşivsel değer” açısından değerlendirilerek karar verilir. Arşivsel değer kavramını geniş kapsamlı bir şekilde tanımlanmaktadır: “Genel olarak belgeler yönetsel, yasal, kültürel, sosyo-ekonomik, politik ve tarihi değerlerden biri ya da bir kaçına birden sahip olabilmektedir. Bu değerlerin biri ya da birkaçına sahip olan belgeler, aynı zamanda arşivsel değere de sahip olur” (Odabaş, 2008).

Arşivsel değer kapsamında arşivlenecek elektronik belgelerin yönetilebilir bir arşivleme sistemi ile arşivlenebilir olması gerekmektedir. Arşivleme sistemleri için elektronik belgeler geleneksel belgelere göre farklılıklar taşımaktadır. Bu nedenle, bu sistemlerin de buna uygun özellikleri olmak zorundadır. Elektronik belgelerin arşivleneceği sistemlerde şu hususlara vurgu yapmaktadır (Rhodes, 1991):

1. Depolanan Belge: Arşivlenecek belgenin türü ve arşivleme formatının belirlenmesi,
2. Saklama ve İhtiyaç Süresi: Elektronik bir belgenin saklama süresinin ve kullanım gerekliliğinin ne kadar olacağına karar verilmesi,

3. Kullanım Türü: Elektronik belgeye kullanıcıların nasıl erişim sağlayacağını belirlenmesi (tam erişim, online erişim gibi)
4. Elektronik belgenin, Dijital Formatta Olacağı Dönem: Sonradan elektronik ortama aktarılan bir belge hangi aşamada dijital formatta olacağına karar verilmesi,
5. Uzun Süreli Saklama Koşulları: Hız, maliyet, kapasite, rahat taşınabilirlik ve süre
6. Uzun dönem Saklama Kriterleri: Hız, fiyat, kapasite, kolay taşınabilirlik ve süreklilik gibi uzun dönem saklama şartlarının belirlenmesi,

Elektronik belge yönetimleri açısından 2 tür arşivleme sistemi öne çıkmaktadır. Bunlar görüntü arşivleme sistemleri ve belge arşivleme sistemleri. Görüntü arşivleme sistemleri (Imaging Archiving Systems) özellikle kağıt ortamında üretilen belgelerin tarama yöntemiyle elektronik ortama alınması, daha önceden belirlenen kurallara göre indekslenmesi ve sonunda arşivlenmesi işlemleri yapar. Özellikle kurumlar açısından uygulanması basit, düşük maliyetli, kolay ve kullanışlı olması bulunması nedeniyle yoğunlukla kullanılan bir sistemdir. Diğer taraftan bu sistemler iş akış uygulamaları ile kolaylıkla elektronik belge yönetim sistemleri içerisinde yer alabilir ve kullanılabilir hale gelebilirler.

Belge arşivleme sistemleri (Record Archiving Systems) ise görüntü arşivleme sistemlerinden daha kapsamlı olarak elektronik ortama aktarılan kağıt belgelerle beraber elektronik ortamda üretilmiş belgeleri de arşivleyebilir kapasitededir. Belge arşivleme sistemlerinde kağıt belge, faks, video, ses, HTML sayfalar, mikrofilm, e-posta, CAD çizimleri ve 250'yi aşan elektronik belgeyi (Word, Excel, Text vb.) arşivleyebilir durumdadır (Beder, 2005). Bununla beraber, görüntü arşivleme sistemlerinde olduğu gibi iş akışı, onaylama uygulamalar ile elektronik belge yönetim sistemlerine entegre edilebilir ve kullanılabilir duruma gelmektedir.

Kurumlar açısından elektronik belge yönetimi içerisinde arşivleme sisteminde öne çıkan ihtiyaç resmi anlamda oluşturulan elektronik belgelerin değiştirilmeden yani tamlık, bütünlük ve gerçeklik açısından korunmasıdır. Bu ihtiyacın ortaya çıkmasında aktarım sırasında ortaya çıkabilecek hata ve yapının bozulması, belge üzerinde yapılabilecek değişiklik ve kayıp olma ve zarar görme ihtimallerinin önemli sebepler olduğunu ifade edilmektedir (Özdemirci ve Aydın, 2011),. Kağıt belgelerde kullanılan koruma yöntemleriyle beraber elektronik belgeler için farklı ve teknolojik tekniklerin

kullanılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Ayrıca, elektronik belgeler kağıt belgelere göre daha kolay değiştirilebilir ve etki edilebilir özelliktedir. Bu nedenle, teknik çözümlerin yanı sıra kurum için bazı idari uygulamalar da düşünülmesi gerekmektedir. bu düzenlemelerin kapsamını şöyle açıklanmaktadır (Özdemirci ve Aydın, 2011):

“Bu politikalar ve prosedürler, kurumlar tarafından alınan farklı türdeki elektronik belgelerin bütünlüğünü ve gerçekliğini tespit etmede önemlidir. Bu politikalar, belgelerin uygun olmayan bir şekilde açıklanması ve değiştirilmesinden ortaya çıkacak maliyet ve potansiyel riskleri de içine alacak şekilde hazırlanmalıdır.”

İdari düzenlemelerin yanında elektronik belgelerin arşivleme sistemi içerisinde gerçekliğini ve bütünlüğünü koruyacak ve kontrolünü sağlayacak güncel teknolojik çözümler aşağıda özetlenmiştir:

1. Kriptografik Teknikler: Elektronik belgelerin aslına uygunluk ve bütünlüğünün sağlanması ve kontrolü için geliştirilen algoritmaları temel alır. Bunun yanında belgenin iletimi sırasında oluşabilecek değişikliklere karşı oluşturulan sağlama (hash) algoritmaları da bu kapsamda düşünülebilir.
2. Zaman Damgası: Elektronik belgenin bütünlüğünün sağlanması bağlı olarak belgenin oluşturulduğu zamanı kesin bir şekilde tespit edilip kayıt altına alınmasını sağlar. Kurumlarda kullanılan sistemler yerine güvenilir bir üçüncü taraftan alınan zaman kayıtları ile belgenin düzenlenme tarihi kesin olarak kayıt altına alınmış olur.
3. Sayısal İmza: Dijital veya elektronik imza olarak da bilinmektedir. Elektronik belge içerisine eklenen sayısal imza, elektronik belge yönetim sistemi ile doğrulama işlemine tabi tutularak hata alıp almama sonucuna göre belgenin değiştirildiğini veya tahrip edildiğini kontrol edebilmektedir. Diğer tekniklerden farklı olarak sayısal imza elektronik belge yönetim sistemi içerisinde kullanılır ve elektronik belgedeki imza doğrulaması bu yapı içerisinde gerçekleştirilir.

3.7. Elektronik Belge Yönetimi Avrupa Birliği Uygulamaları

Belge yönetimi konusunda Avrupa, Amerika'ya göre daha geride kalmış ve 1950'lerde İngiltere'nin çalışmaları ile bir seviye yakalamıştır. Özellikle Avrupa Birliği'nin 1990'dan sonra çalışmaları ve düzenlemeleri hız kazanmıştır. Bu alanda Avrupa Birliği'nin ilk uygulaması 1973 yılında çıkarılan Veri Koruma Yasası (Data Protection Act) olmuştur. Veri Koruma Yasası daha sonraki yasal düzenlemeler için belirleyici bir düzenleme

olmuştur. Veri Koruma Yasası vasıtasıyla bilgi güvenliği kuralları belirlenmiş ve buna göre insanların belgelere serbest ulaşabilir hale gelmişlerdir. 90lı yıllarda ise Avrupa ülkeleri kendi koşullarına göre yasal düzenlemeler çıkarmışlardır. Avrupa Birliği, bilginin serbest dolaşımıyla ilgili yönetmelik hazırlamıştır. Yönetmelik özetle;

1. Ortam türü fark etmeksizin kişisel bilgilerin yer aldığı kaynakları kapsamaktadır.
2. Bilgilere kolay erişim sağlamak amacıyla dosyalama sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır.
3. Bilgi kaynaklarının kişilerin etnik, politik, dini ve ticari görüşleriyle ilgili bilgi saklamaları kabul edilemez.
4. Kişilerin kendi bilgilerine ulaşmada sisteme giriş için herhangi bir üyelik veya kayıtlı olmasına gerek olmamalıdır.
5. Kişisel bilgilerin kullanımından ziyade bu bilgilerle yapılan işlemler de bu yönetmelik dahilindedir.

Yönetmelik sonrası oluşan elektronik belge kullanımı konusundaki genişlemelere paralel olarak Avrupa Birliği aşağıdaki düzenlemeleri de yayınlamıştır:

1. Elektronik sözleşmeler için e-Ticaret Yönetmeliği,
2. Sayısal imza için Dijital İmza Yönetmeliği
3. Elektronik belge yönetimi için Elektronik Veri Değişim Yönetmeliği
4. Bilgiye erişim için Bilginin Serbestliği Yasası

Yönetmelik ve düzenlemelerle beraber Avrupa Birliği dahilinde elektronik belge ve yönetimi ile ilgili bazı projeler gerçekleştirilmektedir. Bunlar;

1. AB Arşiv Ağı (European Union Archive Network - EUAN)
2. AB E-İçerik Programı (European Union E-Content Programme)
3. Açık Toplum Arşivleri Girişimi (Open Society Archives)
4. Arşiv Kaynaklarının Korunması Üzerine Kaynak ve Bilgi Geçidi (Gateway for Resources and Information on Preservation - GRIP)
5. Avrupa Arşiv Ağı (European Archival Network - EAN)
6. Avrupa Digital Arşiv ve Hafıza Deposu Projesi (Digital Archive and Memory Storage Project - DAMS)
7. Avrupa Görsel Arşivi Projesi (European Visual Archive - EVA)
8. Avrupa Konseyi Arşivlere Erişim Gözlem Projesi (Council of Europe Access to Archives Monitoring Project)

9. Başlıca Kaynak Depoları Projesi (Repositories of Primary Sources)
10. Comitern Arşivleri Projesi (Comitern Archives Project)
11. Elektronik Belgelerin Yasal Koşulları Projesi (Legal Evidence of Electronic Records)
12. Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Enstitüleri Federasyonu (International Federation of Library Association and Institutions - IFLA)
13. Bilgiye Serbest Erişim ve İfade Özgürlüğü Komitesi (Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression - FAIFE; IFLA/FAIFE)
14. Kamu Sektörü Belge Yönetim Projesi (Management of Public Sector Records Project - MPSR)
15. Kütüphane ve Arşivler için Sayısal Programların Oluşturulması için
16. Rehber (Guidelines for Establishing Digitization Programs for Libraries and Archives)
17. UNESCO Arşiv Portalı (Unesco Archival Portal)

Avrupa Birliği'nin belge yönetimiyle ilgili standartlaşma çalışmaları ise aşağıda listelenmiştir:

1. Uluslararası Arşiv Konseyi (International Council on Archives, ICA) ve Çalışmaları
2. İngiliz Ulusal Arşivi (UK Public Records Office) Tarafından Gerçekleştirilen Çalışmalar
3. Arşiv Kaynaklarının Tanımlanmasına Yönelik Uluslararası Standart (General International Standard Archival Description; ISAD(G))
4. Anonim Organlar, Kişiler ve Aileler için Uluslararası Standart Arşiv Otorite Belgeleri (International Standard Archival Authority Records for Corporate Bodies, Persons and Families: ISAAR (CPF))
5. Arşiv Erişim Araçlarına Yönelik Kodlama Standardı (Encoded Archival Finding Aids ya da Encoded Archival Description - EAD)
6. MoReq Elektronik Belge Yönetimi Model Gereksinimi (Model Requirements for Electronic Records Management)

Avrupa Birliği ülkelerinde yapılan belli başlı elektronik belge yönetim uygulamaları özetle şu şekildedir:

1. Almanya: “Bundonline 2005” isimli ulusal programları ile e-Avrupa çalışmalarını desteklenmektedir. Almanya, DOME (Document Management and Electronic Archival) adını verdiği doküman yönetimi ve elektronik arşiv standardı oluşturmuştur. DOME, temelde 3 ana başlıkta Belge Kayıt Sistemi (Records Registry System), Elektronik Dosya Sistemi (Electronic Folder System) ve İş Süreç Yönetimini (Business Processes Management) kapsamaktadır.
2. Fransa: Elektronik belge yönetimiyle ilgili olarak NF Z 42-013 standardını oluşturmuştur. Elektronik belgelerin güvenilirliği ile ilgili tartışmaların sona ermesinden sonra elektronik belgelerin delil olarak kabul edildiği kanuni çalışmalar yapılmıştır.
3. İngiltere: 2004 yılında Devletin Modernizasyonu Raporu (White Paper on Modernizing Government) kabul edilmiş ve 2005 yılı sonuna kadar tüm kamu uygulamalarında sadece elektronik belgelerin üretilmesi ve tüm kurumların çevrimiçi sistem içerisinde olmaları sağlanmıştır.

4. ELEKTRONİK DOKÜMAN YÖNETİMİ VE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE TÜRKİYE UYGULAMALARI

4.1. E-Devlet ve EBYS İlişkisi

İnternet ve web uygulamalarının ticari, sosyal ve diğer benzeri alanlarda daha fazla kullanılmasıyla insanlar ihtiyaç duydukları hizmetlere daha kolay ve daha hızlı bir şekilde ulaşmayı talep eder hale gelmişlerdir. Ticari, finansal ve hukuki işlemlerin güvenli kanallar vasıtasıyla internet ortamında hem gerçek hem tüzel kişiler için erişebilir hale getirilmesi devlet hizmetlerinde de bir dönüşüm ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Devlet esas olarak vermekte zorunlu olduğu hizmetlerin yanında, işlemleri hızlandıracak ve verimlilik artışı sağlayacak hizmetler de bu dönüşüm kapsamında değerlendirilebilir. E-devlet olarak anılan elektronik devlet kavramı mevcut kamu hizmetlerinin etkin, verimli, güvenli, açık ve şeffaf olarak sunulmasını da sağlayan bir dönüşümün adıdır. E-devlet kavramının tanımlanması ve kapsamının ortaya çıkarılması e-devlet ve elektronik belge yönetimi ilişkisini daha açık ve anlaşılır hale getirecektir.

Bazı yayınlarda akıllı devlet veya dijital devlet tanımları da görülse de mevcut literatürde kabul gören e-devlet kavramı en temel anlamda devletin kendi iç işleyişinde ve sunduğu hizmetlerde bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak tanımlanabilir (Özcivelek, 2004). Ancak, bu tanımlama e-devletin esas dönüşümünü ve kapsamını açıklamaya yetmemektedir. Devlet hizmetlerinin bilişim teknolojisiyle sunulması aslında e-devlette bir aşamadır ve bu aşamadan sonra potansiyel yeni alanlara da kaynaklık etmektedir. Ülkemiz açısından baktığımızda ise e-devlet kavramının daha net ortaya konduğunu 2002 yılında Türkiye Bilişim Şurasında e-devlet için şu tanımlama getirilmiştir: Devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir. Bu tanımlama, ülke özelinde e-devletten ne kastedildiği ve ne beklendiğini daha net ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca, yukarıda bahsedildiği gibi yeni oluşan durum devletin verdiği hizmetlerle beraber vatandaşın yapmak zorunda olduğu yükümlülüklerin de bu kapsama dahil edilmesidir. E-devlet uygulamalarında devlet, vatandaş, özel sektör ve sivil toplum olarak dört ana aktörün öne çıktığını ve bunun sonucunda e-devlet kavramının yanında e-ticaret (devlet-özel sektör) ve

e-yönetişim (devlet-vatandaş ve devlet-sivil toplum) kavramlarının da gündeme geldiğini ileri sürülmektedir (Balcı ve Kırılmaz, 2009).

E-devlet kapsamında hizmetlerin sunulmasında hizmetlerin sadece elektronik ortama aktarılması yeterli gelmemekte olup, bu dönüşüme uygun olarak kamu açısından yeterlilik ve yeteneklerin de geliştirilmesine gerek duyulmaktadır. Özellikle e-devlet üzerinden verilecek hizmetlerle ilgili her bilginin, dokümanın ve verinin uygun şekilde kayıt altında alınması, saklanması ve erişebilir şekilde olmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Diğer taraftan bu hizmetlere ulaşacak vatandaş, özel sektör ve sivil toplumun mevcut duruma göre daha ucuz ve kolay ulaşması da gerekmektedir. Bu açıdan, e-devletin vatandaş açısından daha az “vatandaşlık maliyeti” (zaman, para, emek), daha yüksek memnuniyet, etkin katılım ve güven anlamına geldiğini ifade edilmektedir (Uçkan, 2003) . Özetlemek gerekirse, e-devlet yapısı ile devletin nihai amacı bilgi işlem altyapısı yeterli, hızlı karar alabilen ve mevcut ve daha sonra ortaya çıkabilecek talep ve ihtiyaçlara kısa sürede cevap verebilecek oluşuma sahip olmasıdır.

E-devlet yapısının yukarıda bahsedildiği şekilde hizmet verebilir durumda olması için bazı aşamalardan geçmesi gerekmektedir. Bu aşamalar sırasıyla bilgi, etkileşim, hareket ve dönüşüm olarak tanımlanmaktadır. Bilgi ve etkileşim aşamalarında devletin muhataplarıyla ilk etkileşime ve bilgi paylaşımına geçtiği uygulamalar kullanır. Kurumsal web adresleri ve e-posta bilgilendirmeleri bu kapsamda düşünülebilir. Elektronik belge yönetimi ile daha çok ilişkili olan aşamalar ise hareket ve dönüşümdür. Hareket aşamasında muhataplar e-devlet sistemlerine ayrı ayrı erişerek ihtiyaç duyduğu veya talep ettiği bilgi ve belgelere ulaşabilir hale gelmektedir. Ancak, vatandaşların talebi tek noktadan hizmet almaya yönelmeye başladığı için bu aşamanın sonunda bir bilgi ve belge entegrasyonuna ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Odabaş, 2008). Son aşama dönüşümde ise gerçekleşen bilgi ve belge entegrasyonunda muhataplar birleştirilmiş sistemlere erişerek talep ettikleri hizmetlere ulaşabilir hale gelmektedir. Örneğin, güncel olarak e-devlet kapısından adli sicil belgesinin ve öğrenci belgesinin doğrudan alınabilmesi bu aşamanın sonuçlarıdır.

E-devlette gerçekleşen aşamalar hizmet verebilir hale gelmesinin yanında e-devletten beklenen amaçlara ulaşılmasına da yardımcı olmaktadır. E-devlette amaçlanan çıktılar bahsedilen aşamaların tamamlanması ve uygulamaya dönüşmesiyle mümkün olabilecektir. E-devlette amaçlanan 7 hususu şu şekilde ifade edilmiştir: Harcamalarda tasarruf, kağıt

işlemlerinin kontrol altına alınması, şeffaflık, hizmet kalitesi, her an kamu hizmeti, daha fazla katılım, kolay, rahat ve hızlı erişim (Evren, 2004). Özellikle kağıt işlemlerinin kontrol altına alınması, şeffaflık ve kolay, rahat ve hızlı erişim amaçlarına ulaşmada kamuda belgelerin oluşturulma ve saklanma yöntemleri önemli bir rol oynamaktadır. Bununla beraber, bir belgeden beklenen özgünlük, güvenilirlik, bütünlük ve kullanılabilirlik özelliklerinin fiziksel ortamda olduğu gibi elektronik ortamda da sağlanabilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Bu gereksinimleri sağlayabilecek temel uygulama bu çalışmanın ilgili konu başlıklarında ifade edilen kamu kurumunun mevcut tüm belge süreçlerini kapsayan bir elektronik doküman yönetim sistemidir (EBYS).

EBYS ile e-devletin temel unsurlarından biri olan bilgi ve belge paylaşımını yukarıda belirtilen aşamalara ulaşılmasının ardından hedeflenen amaçlar çerçevesinde belgeden beklenen özellikleri kaybetmeden muhatabına ulaştırılmasında önemli bir rol oynar. Bu açıdan, e-devlet ve EBYS ilişkisi sanıldığından birbirine daha çok yakındır ve e-devletteki en somut çıktıların elde edilmesinde kilit bir hale gelmektedir. Özellikle ülkemizde son yıllarda kamu kurumlarında EBYS kullanımının artması, olmayan kurumlarda çalışmalara hız verilmesi gelinen e-devlet aşamasında bir zorunluluk haline gelmiştir. Diğer taraftan, EBYS, e-devlet dönüşümlerinin hızlanmasıyla beraber ilk baştaki halinden çok daha farklı bir noktaya gelmekte ve kapsamı değişmektedir. 2004 yılından itibaren başlayan e-imza sonrasındaki e-imzalı belge gelişmeleri, 2005 yılı sonrasında e-yazışma paketi standardı ve son olarak 2011 yılından itibaren gündeme alınan Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) hizmeti bu gelişmelerdeki önemli konu başlıkları olarak kabul edilebilir.

4.2. e-Dönüşüm Türkiye Projesi

2000li yılların başında hızlanan internet kullanımının ülke hükümetlerinin e-dönüşüm çalışmalarına da yön verdiği ve etkilediği çalışmanın önceki bölümlerinde belirtilmişti. E-dönüşümün ülkemizdeki başlangıcı ise 2003 yılının şubat ayında yayınlanan Başbakanlık genelgesine dayanmaktadır. Bu genelge ile projenin amaçları, kurumsal yapısı ve uygulama esasları açıklanmıştır. Genelge kapsamında proje Acil Eylem Planı'nda yer almış ve söz konusu projenin yönetimi için Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) görevlendirilmiştir. Yine aynı genelge ile DPT bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi kurulmasına karar verilmiştir. Projenin asli amaçları devlet hizmetlerinin halka daha hızlı ve kaliteli sunulması dahilinde katılımcı, şeffaf, basit ve etkin iş süreçlerinin oluşturulduğu

bir kamu yapısı; mevcut bilgi teknolojileri mevzuatının Avrupa Birliği yapısına uygun hale getirilmesi ve e-Avrupa+ kapsamındaki aday ülkeler için hazırlanan eylem planının ülkemize göre uyarlanmasıdır (Başbakanlık Genelgesi, 2003/48). Hedeflenen amaçlar arasında özellikle kamu hizmetlerinin daha hızlı ve kaliteli sunulması süreçlerinde şeffaflık, basitlik ve etkinlik sağlanmasına bu çalışmada incelenen Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) hizmetinin katkısının nasıl olabileceği ilerleyen bölümlerde açıklanacaktır.

e-Dönüşüm Türkiye projesi yukarıda bahsedilen daha hızlı ve kalite sunumunun bahsedilen şekilde yapılabilmesi için bilgi ve iletişim teknolojilerinden en yüksek seviye yararlanılması ve bunun yönetim mekanizmalarında etkin kullanılmasını; bilgi ve iletişim teknolojileri kullanılarak gereksiz kaynak kullanımının engellenmesi ve benzer projelerin birleştirilerek yürütülmesini de hedeflemektedir. Bu hedefe uygun olarak genelge gereğince hazırlık ve mevcut durum değerlendirmesi, başarılı ülke örneklerinin incelenmesi, danışmanlık hizmetlerinin alınması ve eyleme geçilmesi aşamaları planlanmıştır. İlgili ve sorumlu birimlerin çalışmaları sonucunda Kısa Dönem Eylem Planı ortaya konmuştur. Kısa Dönem Eylem Planında 8 başlıkta 73 eylem belirlenmiştir. Eylem planındaki 73 eylemden 34 tanesi tamamlanarak %47 oranında tamamlama başarısı elde edilmiştir. Teknik altyapı ve bilgi güvenliği, e-sağlık ve hukuki altyapıda %60 üzerinde tamamlanma gerçekleşirken, e-devletle ilgili eylemlerde % 43 oranında tamamlama başarısı elde edilmiştir.

Aralık 2003 yılında çıkan Başbakanlık Genelgesi ile Kısa Dönem Eylem Planının yürürlüğe girmesi ve e-Dönüşüm İcra Kurulunun kurulması sağlanmıştır. Kısa Dönem Eylem Planının uygulanması sonrasında Bilgi Toplumu Stratejisinin hazırlanması esnasında çalışmaların devam edebilmesi için 2005 yılında 2005 Eylem Planı yürürlüğe konmuştur. 1 yıllık süresi olan eylem planında öncelikli olarak 7 başlıkta 50 eylem belirlenmiştir. Eylem planıyla ilgili olarak DPT, Mayıs 2006 tarihinde bir sonuç raporu hazırlamıştır. Bu rapora göre, rapor tarihi itibarıyla 50 eylemin 19 tanesinin tamamlandığı, 22 tanesinin ise devam ettiği belirtilmiştir. Yine aynı raporda, Bilgi Toplumu Stratejisi'nin hazırlanma çalışmalarında sona gelindiği açıklanmıştır. Bilgi Toplumu Stratejisinin 2006-2010 yıllarında arasında ülkemizin e-dönüşüm kapsamındaki yol gösterici bir kaynak olması çalışmanın önemini artırmıştır.

2006 yılında yürürlüğe giren Bilgi Toplumu Stratejisi Dokuzuncu Kalkınma Planı ve Orta Vadeli Programla birleştirilmiştir. Bilgi Toplumu Stratejisinde 7 konuya temel öncelik verilmesi hedeflenmiştir. Bu temel konular: Sosyal Dönüşüm, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin İş Dünyasına Nüfuzu, Vatandaş Odaklı Hizmet Dönüşümü, Kamu Yönetiminde Modernizasyon, Küresel Rekabetçi Bilgi Teknolojileri Sektörü, Rekabetçi, Yaygın ve Ucuz İletişim Altyapı ve Hizmetleri ve Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi. Bilgi Toplumu Stratejisinde, 7 temel konu başlığının altında 38 kamu kurumu görevlendirilmiş, 111 eylem belirlenmiş ve 36 adedi temel gösterge olmak üzere, toplam 117 adet gösterge ile toplu bir program yapılması hedeflenmiştir. Bilgi Toplumu Stratejisinde Haziran 2012 yılı itibariyle toplamda %64 oranında tamamlanma başarısı elde edildiği rapor edilmektedir (2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Aralık 2014). Raporda belirtilen tamamlanma başarısında en yüksek oranın %83 ile Ar-Ge ve Yenilikçiliğin Geliştirilmesi başlığında olması dikkat çekicidir. Bu, son yıllarda bu alana verilen önemin ve yapılan çalışmaların bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Diğer taraftan Kamu Yönetiminde Modernizasyon konu başlığında ortalamanın altında %50 ile en düşük tamamlanma başarısının elde edilmesi özellikle etkin e-devlet altyapısı ile ilgili daha yapılması gereken çalışmaların olduğunu göstermektedir.

Eski adı DPT, yeni adıyla Kalkınma Bakanlığı tarafından hazırlanan 2014-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı taslak metni olarak üzerinde çalışılan daha sonrasında Aralık 2014 tarihinde 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı olarak resmi gazetede yayınlanan planda yaşanan gelişmeler ve dönüşümler ışığında 2018 yılına kadar yapılması gereken çalışmalar üzerinde durulmaktadır. Taslak metinde ifade edildiği üzere eylem planı büyüme ve istihdam odaklı olarak 8 ana konuda hazırlanması hedeflenmektedir. Büyüme ve istihdam odaklı olması nedeniyle Onuncu Kalkınma Planı'nda yer alan ilgili politikaların gerçekleşmesine katkı sağlaması amaçlanmaktadır. Eylem planında yer alan 8 konu başlığı şu şekildedir: Bilgi Teknolojileri Sektörü, Genişbant Altyapısı ve Sektörel Rekabet, Nitelikli İnsan Kaynağı ve İstihdam, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Topluma Nüfuzu, Bilgi Güvenliği ve Kullanıcı Güveni, Bilgi ve İletişim Teknolojileri Destekli Yenilikçi Çözümler, İnternet Girişimciliği ve e-Ticaret ve Kamu Hizmetlerinde Kullanıcı Odaklılık ve Etkinlik. Eylem planı, Bilgi Toplumu Stratejisine göre karşılaştırıldığı zaman bu stratejinin bir devam olduğu anlaşılabilir da konu başlıkları olarak daha spesifik konular üzerinde yoğunlaşıldığı ve büyüme ve istihdam

artırılmasında bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanılması hedefinin belirgin olduğu ortaya çıkmaktadır.

2000li yıllarda yukarıda bahsedilen çalışmalarla başlatılan e-Dönüşüm Türkiye projesinin sonuçları ve kaydedilen gelişmeleri net olarak görmek için uluslararası karşılaştırmalar önemli bir araçtır. Bu konuda 2001 yılından beri Dünya Ekonomik Forumu, Küresel Bilgi Teknolojisi raporu hazırlayarak her yıl yayınlamaktadır. Bu rapor ülkeleri 4 adet alt endeksten (çevre koşulları, hazırlıklı olma, kullanım ve yaratılan etki) oluşan NRI (Network Readiness Index) temelinde sıralamaktadır. İndeks, ülkemizin de amaçladığı bilgi toplumuna hazır olma durumunu diğer ülkelere göre kıyaslama ve ülkelerin hangi sırada olduklarını ortaya koymaktadır. Ülkemizin yıllara göre indeks durumu aşağıda belirtilmiştir.

Çizelge 4.1. Türkiye'nin indeks puan ve sıralamaları

	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2012	2013	2014
Türkiye	52	55	61	69	52	45	51
Ülke Sayısı	122	127	134	133	142	144	148
İndeks	3,86	3,96	3,91	3,68	4,07	4,22	4,30

Türkiye'nin indeksteki sıralaması ülke sayısı artarken yatay seyir ederken indeks puanlarının daha dalgalı bir seyir izlediği görülmektedir. 2006 yılında yayınlanan Bilgi Toplumu Stratejisinden sonra 2009 yılına kadar indeks puanı artmış ancak sıralama hep düşüş eğilimi göstermiştir. Özellikle 2008 yılında başlayan dünyada ekonomik krizin ülkemizi daha ciddi bir şekilde etkilediği 2009-2010 yılındaki hem indeks hem de sıralamadaki düşüşten anlaşılabilir. Son 3 yıllık sürede ise indeks 4'ün üstüne çıkmasına rağmen sıralamada neredeyse aynı noktada olunması diğer ülkelerde gerçekleşen e-dönüşüm projelerine göre daha az ilerlemenin kaydedildiği ve bu anlamda ülkeler arası rekabetin daha da arttığı sonucuna ulaştırmaktadır. Bu nedenle, e-dönüşüm projesinde daha etkin, verimli, şeffaf ve iş süreçlerini geliştirici politikaların geliştirilmesine ve hızlı sonuçlar alınmasına ihtiyaç olduğu görülmektedir.

4.3. Yasal Düzenlemeler ve Teknik Altyapı Çalışmaları

4.3.1. Yasal düzenlemeler

Çalışmanın e-Dönüşüm Türkiye Projesi başlığında ülkemizdeki bilgi toplumuna yönelik gerçekleştirilen uygulamalar ilgili olarak makro düzeyde bir inceleme yapılmıştır. Bununla beraber, proje kapsamında ulaşılmaya çalışılan hedefler açısından elektronik belge yönetiminin ve bu çalışmanın esas inceleme konusu olan KEP hizmetinin önemi aktarılmıştır. Proje kapsamında yürütülen ve elektronik belge yönetimi açısından mikro düzeydeki yasal ve altyapı çalışmaları da bu bölümde incelenecektir.

Yasal çalışmalar açısından e-Dönüşüm Türkiye Projesi kapsamında çıkarılan mevzuat, doğrudan elektronik belge yönetimi için hazırlanmış olmasa da, elektronik belge yönetiminin kullanılması ve buradan elde edilecek çıktılarının değerlendirilmesi açısından etkili olmuştur. Elektronik belge yönetimi ile ilgili kamu kullanımını etkileyen ve standartları belirleyen doğrudan hazırlanan yasal çalışma TS 13298 standardı, sonrasında yayınlanan Başbakanlık genelgesi ve resmi yazışmalardaki esas ve usulleri belirleyen yönetmeliktir. Öncelikle, elektronik belge yönetimi ile ilgili diğer yasal çalışmalardan başlamak gerekirse şu şekilde bir sıralama ve ilgi yapılabilir:

1. 9 Ekim 2003 tarihli ve 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

“Bu Kanunun amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenlemektir.” şeklinde başlayan Bilgi Edinme Kanunu ile kamu kurumları ve kamu kurumu niteliğindeki kuruluşlardan talep edilecek bilgilerin kanunda belirtilen ilke ve esaslara göre aktarılmasını amaç edinmektedir. Kendisinden bu kanun gereğince bilgi talep edilen bir kamu kurumunun kanunda belirtilen şekilde bu bilgileri belgelendirebilmesi ve muhatabına iletebilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, kamu kurumunda kullanılacak bir elektronik belge yönetimi bu belgelendirmenin kanuna uygun olarak eşit, tarafsız ve açık bir şekilde sunulabilmesini kolaylaştıracak niteliktedir.

2. 15 Ocak 2004 tarihli ve 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu

“Bu Kanunun amacı, elektronik imzanın hukukî ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemektir.” şeklinde başlayan elektronik imza kanunu güvenli elektronik imzanın ıslak imza ile eşdeğer hukuki sonuç oluşturacağını belirlemiştir. Bu karar, bilgi

toplumu amacına ulaşılmasını amaçlayan e-Dönüşüm Türkiye Projesinde en önemli gelişmelerden biri kabul edilebilir çünkü e-imza ile belgenin kağıt ortamına ihtiyaç duyulmaksızın onaylanmasını, muhatabına elektronik ortamda ulaştırılabilmesine ve uygun şekilde saklanabilmesine olanak sağlamıştır. Fiziki ortamdan çıkılması belgenin, dolayısıyla bilginin iletilmesinde hız, şeffaflık ve verimlilik artışını da sağlamıştır. Elektronik imza ile elektronik belge yönetimi kamu kurumlarında daha etkin ve verimli şekilde yasal zemine uygun kullanılabilir hale gelmiştir.

3. 2009/15169 karar sayılı Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik

“Bu Yönetmeliğin amacı; etkin, verimli, hesap verebilir, vatandaş beyanına güvenen ve şeffaf bir kamu yönetimi oluşturmak; kamu hizmetlerinin hızlı, kaliteli, basitleştirilmiş ve düşük maliyetli bir şekilde yerine getirilmesini sağlamak üzere, idarelerin uyması gereken usul ve esasları düzenlemektir” amacıyla yayınlanan yönetmelikle kamu kurumlarının sundukları hizmetlerin elektronik ortama aktarılması ve erişime açılması amacıyla kamu kurumlarına bazı sorumluluklar verilmiştir. Yönetmeliğin 4.Maddesine göre fiziki ortamdaki belgelerin teknik çalışmalar ile elektronik ortama aktarılması istenmiş olup, elektronik ortamdaki bu belgelerin arşivlenerek veritabanı şeklinde diğer kamu kurumlarının erişimine açılmasına karar verilmiştir. Yönetmelikte belirtilen bu husus kamu kurumlarının elektronik belge yönetimine geçiş öncesinde fiziki ortamdaki belgelerin elektronik ortamda kullanılabilir hale gelmesini sağlayarak sürece uyumu kolaylaştırmıştır.

Diğer taraftan yine aynı maddenin 2nci fıkrasında kamu kurumlarının sunduğu hizmetlerle ilgili olarak özellikle başvuru konusunda elektronik ortam sunmasını ve bu hizmetleri e-Devlet Kapısı olarak adlandırılan www.turkiye.gov.tr resmi web sitesi üzerinden sağlaması amacıyla gerekli teknik bağlantının yapılması istenmiştir. Başvuruların elektronik ortamda alınması, işlenmesi ve sonucun bilgi ve belge olarak muhatabına iletilmesi gereği elektronik belge yönetiminin kurum içinde daha etkin ve sonuca yönelik kullanılması ihtiyacını doğurmaktadır. Bu ihtiyaç da sürece hızlı geçilmesini gerektirmektedir.

4. TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı

Kamu kurumlarının elektronik belge yönetimine geçiş sürecinde en önemli hususlardan bir tanesi, kullanacakları sistemlerde diğer kamu kurumlarıyla ve muhataplarıyla ortak çalışma yapısında sorun yaşamamalarıdır. Karşı alıcının kullanamayacağı bir çıktının kurum içerisinde hazırlanması amaçlanan sonuca ulaştırmayacaktır.

Bu ortak çalışabilme ihtiyacını karşılayabilmek amacıyla 2005 yılında yayınlanan e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı sonrasında ortak çalışabilme standartlarını belirlemesi için önce Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü sonra Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimine görev verilmiştir. Temmuz 2005 tarihinde “Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (v.1.0)” ismiyle ilk standart çalışması sunuldu. Geri dönüşler ve yapılan çalışmalar sonucunda Temmuz 2006 tarihinde Referans Modeli v.2.0 yayınlandı. Haziran 2007 tarihinde ise TSE (Türk Standartları Enstitüsü) TS 13298 Bilgi ve Dokümantasyon- Elektronik Belge Yönetimi olarak standardı şuanki ismiyle ilan etti. Haziran 2009 yılında son versiyonun yayınlanan standardın mevcut durumda bazı tadilat eklemelerinin yapıldığı 2012-TS 13298/T1 versiyonu bulunmaktadır. TSE, TS 13298 standardının genel anlamda aşağıdaki konuları kapsadığını belirtmektedir:

1. Elektronik belge yönetimi sistemi (EBYS) için ihtiyaç duyulan teknik altyapı özellikleri
2. EBYS için gerekli belge yönetim teknikleri ve uygulamaları,
3. Elektronik belgelerin yönetilebilmesi için ihtiyaç duyulan özellikler,
4. Elektronik ortamda üretilmemiş belgelerin yönetim özelliklerinin elektronik ortamda yürütülebilmesi için ihtiyaç duyulan hususlar,
5. Elektronik belgelerde olması gerekli diplomatik özellikler,
6. Elektronik belgelerin hukuki geçerliliklerinin sağlanması için alınması gereken önlemler,
7. Güvenli elektronik imza ve mühür sistemlerinin uygulanması için ihtiyaç duyulan sistem alt yapısının tanımlanması.

TS 13298’in gelişim süreci ve kapsadığı konu başlıkları dikkate alındığı zaman kamu kurumlarının hedeflenen şekilde e-Dönüşüm Türkiye Projesindeki dönüşüme dahil olması, buna yönelik çıkarılan yasal mevzuata uygun şekilde çalışması için standardın bir zorunluluk olduğu görülmektedir. Birbirinden bağımsız elektronik belge yönetimlerinin, arşivlerinin ve diğer uygulamaların amaca hizmet etmesi ve verimlik sunması pek mümkün olmamaktadır. Bununla beraber, standardın güncel gelişmelere göre de güncellenmesi ve yeni versiyonların yayınlanıyor olması geçiş süreçlerini kolaylaştırmıştır. Kamu kurumların bu standarda sahip EBYS edinmeleri, kullanmalarını kontrol için TSE standardın tetkiki ve belgelendirilmesi; Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü kamu kuruluşları nezdinde kontrolü ve raporlaması ve yeni olarak lisanlı laboratuvarların test ve değerlendirme yapması işlemleriyle sorumlu olmuştur.

Elektronik belge yönetiminin kamu kurumlarında kullanılması ve edinim sırasında TS 13298 standardının dikkate alınması amacıyla bir takım genelge ve yönetmelikler de çıkarılmıştır ve yeni yönetmelikler üzerinde çalışmalar devam etmektedir. Bu yasal çalışmalardan öne çıkanları ise şu şekildedir:

1. Standart Dosya Planı: 2005/7 Başbakanlık Genelgesi. 25 Mart 2005 tarih ve 25766 sayılı Resmi Gazete Elektronik Belge Standartları.
2. Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik: Resmî Gazete, Sayı: 24487, 08 Ağustos 2001
3. Kamu Bilgi Sistemlerinde Birlikte Çalışabilirlik Esasları: 2009/4 sayılı Başbakanlık Genelgesi. 28 Şubat 2009 tarihli Resmi Gazete
4. 2008/16 Sayılı Başbakanlık Genelgesi: 16 Temmuz 2008 tarih ve 26938 sayılı Resmi Gazete

Kamu kurumlarında elektronik belge yönetimiyle ilgili süreli bir geçiş sürecinin istendiği ve TS 13298 standardının bu geçişte zorunluluk haline getirildiği ilk yasal düzenleme olmuştur. Genelgedeki ilgili ifade şu şekildedir: “Kamu kurum ve kuruluşları oluşturacakları elektronik belge yönetim sistemlerinde TS 13298 no’lu standarda göre işlem yapacak, ayrıca üretmiş oldukları elektronik belgenin kurumlar arası paylaşımını www.devletarsivleri.gov.tr internet adresinde belirlenen kurumlar arası elektronik belge paylaşım hizmeti kriterlerine göre gerçekleştirecektir. Genelgenin yayını tarihinden önce kurulan sistemler ise ilgili kamu kurum ve kuruluşlarınca gözden geçirilerek iki yıl içinde standarda uyumlu hale getirilecektir.”

5. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik. Resmî Gazete, Sayı: 29255, 02 Şubat 2015

Başbakanlık genelgesi sonrasında elektronik belge yönetimine geçiş ve TS 13298 standardının sağlanmasına yönelik çalışmalarla beraber elektronik imza, e-yazışma ve Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) hizmetlerinin resmi yazışmalarda da kullanılabilir hale gelmesi için en son 2004 yılında yayınlanan bu yönetmelik Kalkınma Bakanlığı’nın çalışmaları sonucunda yeniden düzenlenerek resmi gazetede yayınlanmıştır. Yönetmelik kapsamında e-Dönüşüm Türkiye Projesinde hedeflenen şeffaf, etkin ve verimli bilgi ve belge üretimi ve sunumu kamu kurumlarından muhataplarına uçtan uca fiziki ortam olmadan elektronik şekilde hukuki zeminde ulaştırılabilmesi için kurulacak EBYS’lerin yönetmeliği uygun olması, kurulu EBYS’lerin Mart 2015 tarihinden itibaren bir yıllık

sürede yönetmeliğe uygun hale getirilmesi ve altı aylık süre içerisinde “yetki verilmiş üçüncü taraf aracılığıyla oluşturulacak kullanıcı hesapları” olarak tanımlanan KEP adreslerinin temin edilmesi istenmektedir.

4.3.2. Ortak teknik dil (E-Yazışma)

Çalışmanın e-Dönüşüm Türkiye Projesi bölümünde, ülkemizin bilgi toplumuna geçiş sürecinde yapılması gereken adımlarla ilgili uygulamaya alınan eylem planları hakkında genel bilgiler paylaşılmıştı. Kalkınma Bakanlığı tarafından 2006-2010 yıllarındaki çalışmaları tanımlayan Bilgi Stratejisi Dokümanı’nda yer alan 73 no’lu “Ortak Hizmetlerin Oluşturulması” dahilinde elektronik belge yönetimi kapsamında bazı çalışmaların yapılmasına karar verilmiştir. Bahsedilen ortak hizmetler oluşturulması başlığı altında bu amaca yönelik olarak Bakanlık “e-Yazışma Projesi” olarak adlandırılan bir projeyi başlatmıştır.

Bakanlık bu projenin amacını şu şekilde özetlemektedir: “Kamu kurumları arasındaki resmi yazışmaların elektronik ortamda yürütülmesini sağlayacak kurallar setinin geliştirilmesi”. Projede böyle bir amacın belirlenmesindeki sebepler temel 3 başlık altında incelenebilir. Bunlardan birincisi olarak, farklı türlerde elektronik belge yönetim sistemleri ve altyapılarının kullanılmasıdır. Kamu kurumları elektronik belge yönetimine geçişte ve kullanılan belge standartlarında kurum içi süreçler açısından kendi yapılarına göre değişiklik ve geliştirmeler yapabilirler. Bu amaçla da kendilerine daha uyumlu gelebilecek ve esneklik gösterebilecek sistemler kullanabilirler. Ancak bu diğer kurumlarda yapılan bilgi ve belge alışverişlerinde teknik ve hukuksal sorunlara neden olabilir. Bir önceki bölümde bahsedilen TS 13298 standardı elektronik belge yönetim sistemlerinin kurum dışı çıktılarında ortak bir yapı önermemektedir. Bu nedenle, kurumlar arası elektronik iletişimde ortak bir paket yapısına ihtiyaç duyulmuştur. İkinci karşılaşılmaması muhtemel sorun kurumların farklı belge üst verileri kullanmalarıdır. Kurumlarda belge oluşturulmasında üst veri alan sayısı, üst veri alan tipleri ve üst veri alan anlamlarının kullanılabilir olması belge paylaşımında sorunlar çıkarabilmektedir. Son olarak, kurumlar kurum dışı elektronik yazışmalarda ortak bir belge türü yerine güncel olarak kullanılan html, pdf, xml, tiff, udf, doc ve rtf gibi belge türleri de paylaşabilmektedir. Böyle bir durumda karşı kurumun bu tür belgeleri yapıları gereği teslim alamama ve işleyememe sorunlarıyla karşılaşacaktır.

Karşılaşılması muhtemelen bu problemlere çözüm olabilmesi adına Kalkınma Bakanlığı proje dahilinde Haziran 2010 tarihinden itibaren kamu kurumları, EBYS sağlayıcısı özel sektör firmaları ile toplantı düzenleyerek teknik özellikler ve çerçeve kapsamı hazırlamıştır. 2010 yılının sonunda ise mevzuat düzenlemelerine geçilmiştir. Ortak teknik dil olarak tespit edilecek e-yazışma paketi için paket standartları analizi, üst veri alanları analizi, e-yazışma paketi çalışmaları, elektronik imza entegrasyonu ve şifreleme mekanizması, API (Application Programming Interface)- açık kaynak kodlu arayüz yazılımı- ve pilot çalışmaları yürütülmüştür. Pilot çalışmada Bakanlıkla beraber Cumhurbaşkanlığı, Başbakanlık, Adalet Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı ve Dışişleri Bakanlığı yer almıştır. Projeye Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü ve TÜBİTAK-BİLGEM de destek olmuştur. Mevcut durumda ise pilot çalışmanın sonrasındaki kurumlar arası teknik altyapı bağlantısında KEP hizmeti test edilmiş ve bu hizmet üzerinden e-yazışma paketi alışverişi yapılmasına karar verilmiştir. Cumhurbaşkanlığı ve Dışişleri Bakanlığı, KEP hizmeti üzerinden e-yazışma paketi alış verişi yapmaktadır.

e-Yazışma paketi içerik olarak uluslararası açık standartta, tanımlı paket bileşenlerine sahip, elektronik imza ve elektronik mühür ile uyumlu ve şifreleme özelliği olan bir yapıdadır. Uluslararası standart olarak OPC ISO/IEC 29500-2:2008, mantıksal ilişkilendirme, adresleme, platform bağımsız çalışabilme ve elektronik imza uyumluluğa sahiptir. e-Yazışma paketi kendine özel .eyp türünde paket olarak üst yazı, xml türünde üst veri, belge hedef, paket özeti, core, ve nihai özet bileşenlerine sahiptir. Paketi üreten kurum paket özet bileşenini elektronik imza ile imzalayarak gönderime hazır hale getirmektedir. Alıcı kurum ise bu bileşenlere uyumlu olan elektronik belge yönetimi sisteminde bu paketi sistemine almakta ve kurum içi süreçleri için işleyebilmektedir. Bilgi güvenliği açısından e-Yazışma paketi TÜBİTAK'ın sunmuş olduğu şifreleme arayüz yazılımını kullanmaktadır. Bakanlık, diğer kamu kurumlarının projeden azami ölçüde ve hızlı bir şekilde faydalanabilmesi için e-yazışma teknik rehberi ve API (Application Programming Interface)- açık kaynak kodlu arayüz yazılımını sunmaktadır. Güncel gelişmeler içerisinde bu çalışmada bahsedilecek olan KEP hizmetiyle ilgili olarak da kamu kurumları için KEP entegrasyon rehberi yayınlanmıştır.

Kamu kurumlarında EBYS kullanımının başlamasıyla beraber Bilgi Stratejisi Dokümanı'ndan hareketle Kalkınma Bakanlığı tarafından başlatılan ve halen yürütülen e-yazışma projesi kurumlar arası elektronik yazışmada ortak bir dil ve kurallar bütünü

oluşturulması amaçlanmıştır. e-Yazışma paketiyle oluşturulan ortak dil ve kuralların ortak resmi bir altyapı ile taşınmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Ortak resmi altyapı ise bu çalışmanın 5. Bölümünde detaylandırılacak olan Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) hizmeti olacaktır.

4.4. Kamu Kuruluşlarındaki İlgili Projeler

Çalışmanın önceki bölümlerinde belirtilen ülkemizin bilgi toplumuna geçiş sürecinde kamu kurumların strateji belgeleri ve projeler üzerinden çalışmalar yürüttüğü ifade edilmiştir. Bu amaca yönelik olarak hem kurumsal hem de ülke genelinde birçok alt proje hayata geçirilmiş, geçirilmeye çalışılmıştır. Bu bölümde tüm projelere yer vermekten ziyade bu çalışma ile ilgili öne çıkan büyük e-devlet projeleri kısaca incelenecek ve çalışmayla ilgisi anlatılmaya çalışılacaktır.

UYAP

UYAP yani açık ismiyle Ulusal Yargı Ağı Projesi, Adalet Bakanlığı'nın bilişim teknolojilerinden faydalanarak adli süreçlerin en kısa ve en ekonomik şekilde sonuçlandırılmasına yönelik olarak başlattığı bir e-devlet projesidir. Projeye yönelik olarak kurum bünyesinde bilgi işlem daire başkanlığı kurularak, tek merkezden yürütülmesi amaçlanmıştır. Projenin başlangıç tarihi 1998 başlatılmış ve bahsedilen başkanlık 1999 tarihinde kurulmuştur. Proje bakanlık tarafında 2000 yılında aşamalı olarak başlatılmıştır. Bünyesinde merkez ve taşra teşkilatı barındıran bakanlık, 2001 yılında önce merkez teşkilatında kurulumu tamamlamıştır (UYAP I). Merkez teşkilatı kullanımı sonrasında çalışmalar taşra teşkilatına yoğunlaşmış ve 2005 yılında adli ve idari yargı birimleri, adli tipler, ve ceza evlerini kapsayacak şekilde tamamlanmıştır. Diğer taraftan, Yargıtay, Danıştay, Uyuşmazlık Mahkemesi, Anayasa Mahkemesi ve HSYK (Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu) güncel tarihe kadar gerekli uyarlama çalışmaları sonrasında UYAP sistemine dahil olmuşlardır.

70.000 kullanıcının erişebildiği ve kullanabildiği UYAP sisteminde yaklaşık olarak 40.000 kullanıcı da e-imza mevcuttur. Elektronik imza hizmetiyle uyumlu UYAP sistemi sayesinde yargı ve yargı birimleri hızlı, verimli ve yasal bir şekilde elektronik ortamda iletişim yapabilir hale gelmiştir. Sistemde kayıtlı kullanıcılar bilgilere ihtiyaç

duyduklarında hızlı ve kolayca ulaşabilmekte ve birimler arası her türlü bilgi ve belge alış verişini elektronik ortamda ve anlık denebilecek kısa sürelerde gerçekleştirmektedir. Güvenlik açısından UYAP sisteminde bilgi ve belgelerin son hali, değişmez ve güvenli bir şekilde veri tabanında saklanmakta, yetkisiz erişimlere izin verilmemektedir. (UYAP resmi web sitesi) 2008 yılında Bakanlık yayınladığı genelge ile tüm adli yazışmaların elektronik ortamda yapılmasını zorunlu hale getirmiştir.

UYAP projesinin bir diğer özelliği e-devlet yapısına geçiş ve kurumlar arasındaki elektronik ortamda bilgi alış verişini düzenlemesine büyük katkı sunmuş olmasıdır. Adli birimlerin ülke genelinde tüm gerçek ve tüzel kişilerle muhatap olabilmesi toplumdaki dönüşüme de katkı sağlamıştır. UYAP yürütülen çalışmalar sonucunda adli sicil sabıka kayıtları, MERNİS nüfus kayıtları ve adres kayıtları, POLNET ehliyet kayıtları, Merkez Bankası döviz kurları, tapu ve kadastro kayıtları, gümrük işlemleri, SGK sorgulamaları ve bazı PTT işlemleri tek sistem üzerinden erişebilir hale gelmiştir. Son dönemde YSK'nın (Yüksek Seçim Kurulu) kullanmakta olup SEÇSİS ile UYAP arasında ilgili çalışmalar neticesinde ortak kullanım sözkonusu olmuştur. UYAP kullanımının vatandaş tarafında ise UYAP Vatandaş Portalı kullanıma açılarak e-devlet şifresi, e-imza ve m-imza ile vatandaşların sisteme erişimine açılmıştır. Bu şekilde, e-devlet ortamında bilgilerin paylaşılması da mümkün hale getirilmiştir.

Çalışma açısından UYAP'ın önemi ve ilgisi ise UYAP projesinin bu şekilde kullanılabilir hale getirilmesiyle alakalıdır. UYAP, hem kamu kurumlarının bir araya getirilip fiziki ortamdaki bağımsız elektronik ve yasal şekilde iletişimde olmalarını sağlamış hem de elde edilen elektronik bilgi ve belgelerin vatandaşlara aynı şekilde kullanılmasını sağlamıştır. Çalışmada incelenecek olan KEP hizmetinin kullanılmasında büyük önem arzeden e-imza ve m-imza hizmetlerinin aktif bir şekilde içine alması da ayrı bir husustur. Bununla beraber, özellikle UYAP sisteminden çıkacak olan e-tebligat ve resmi yazışmaların KEP hizmeti ile muhataplarına ulaştırılacak olması UYAP kullanımının yaygın ve yetkin olmasıyla ilgili olacaktır. Mevcut haliyle UYAP, KEP hizmetini e-imza ile kullanabilecek hale gelmiştir.

e-İÇİŞLERİ ve OTOBAN Projesi

e-İçişleri Projesi, İçişleri Bakanlığı tarafından merkezi birimler, valilikler, kaymakamlık ve il özel idarelerindeki resmi işlemlerin elektronik ortamda yapılması ve diğer kurumlarla paylaşılmasını amaçlayan bir projedir. Merkez ve taşra teşkilatı kapsamı, diğer kamu kurumlarıyla etkileşimli kullanım ve ülke çapında yaygınlığı açısından UYAP benzeri bir e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin parçasıdır. e-İçişleri projesine 2009 yılında başında başlatılan proje 2010 yılı başından itibaren Bakanlık merkez ve taşra teşkilatlarında kullanılmaya başlanmıştır. 2010 Aralık ayında tüm Bakanlık merkez ve taşra teşkilatında e-imza kullanılması başlanmıştır. Bu şekilde, tüm yazışmaların elektronik ortamda yapılabilmesi sağlanmıştır. 2001 yılındaki genelge ile yazışmaların sadece elektronik ortamda yapılması zorunlu hale gelmiştir. 2012 Aralık ayı itibariyle e-İçişleri projesi bünyesinde yaklaşık 39.000 kullanıcısı ve 35.000 e-imza mevcuttur. e-İçişleri projesi dahilinde hazırlanan EBYS, TS 13298 standardına uygun hazırlanmış, e-yazışma pilot projesinde yer almıştır.

e-İçişleri projesi içerisinde Otoban olarak adlandırılan alt bir proje yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Bunun nedeni, yargı birimlerinin UYAP kullanımından farklı olarak imza/onay hiyerarşisinde diğer Bakanlıkların ve bazı kurumlarının taşra teşkilatının İçişleri Bakanlığı personeli olan valilik ve kaymakamlıktan resmi işlem yapması zorunluluğudur. Otoban projesinde de buna yönelik diğer kamu kurumlarından valilik ve kaymakamlıklara gelecek resmi yazıların elektronik ortamda e-İçişleri EBYS bünyesine alınması ve onaylanarak geri gönderilmesi amaçlanmaktadır. Projede temelde 3 ana sürecin takip edilerek, resmi yazışmaların elektronik ortamda yapılması planlanmaktadır. İlk olarak, kendi bakanlığı ile yazışma isteyen taşra kurumunu kendi sistemi içerisinde belgesini elektronik ortamda oluşturarak e-yazışma paketi yapısında Otoban projesine ait servisleri kullanarak e-İçişleri sistemine göndermektedir. İkinci aşamada, e-İçişleri EBYS'ne kabul edilen belgeler valilik ve kaymakamlık onayını e-imzalı olarak alarak aynı yöntemle gönderilmesi sağlanır. Bu aşamada, yazıyı talep eden kurum, imza/onay durumunu sistem üzerinden kontrol edip gerekli resmi yazışmayı elektronik ortamda yapabilir durumdadır. Son aşamada, e-imzalı olarak onay süreci tamamlanan belge, otoban üzerinden kamu kurumuna elektronik ortamda gönderilir ve kamu kurumu kendi Bakanlık birimine kendi sistemi üzerinde iletilir.

Otoban projesinin özellikle taşra teşkilatının merkez birimleri ile fiziki ortamda mevcutta yaşanan başka önemli ihtiyaçlara da elektronik ortam üzerinden çözüm olması hedeflenmektedir. Bunlardan birincisi, kamu kurumlarının farklı EBYS kullanmaları ve buna yönelik iç süreçlerini düzenlemeleridir. Bu nedenle, Otoban projesinde bu çalışmada daha önce incelenen e-yazışma paketi standardı kullanılmıştır. Bu şekilde, farklı EBYS kullanımından kaynaklanan sorunlar ortadan kaldırılabilecektir. Bir diğer ihtiyaç ise fiziki ortamının kullanılmasından kaynaklı fazla kağıt kullanımı, postada yaşanan gecikmeler ve süreç takip işlemlerinin fiziki engellerin elektronik ortam sayesinde asgari düzeye indirilmesidir. Otoban projesinde yukarıda bahsedilen aşamalar sayesinde bahsedilen fiziki ortamın tamamen elektronik ortama aktarılarak daha düşük maliyetli, daha hızlı ve verimli bir imza/onay süreci oluşturulmak istenmektedir.

Otoban projesinin uygulamasına yönelik olarak özellikle taşra teşkilatı ile yoğun yazışma yapan Bakanlıklarla test ve pilot çalışmaları yapılmaktadır. Bu amaçla, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ile test ve pilot çalışmaları yapılmaya devam edilmektedir. Bu konuda, gerçek ortamda projenin ilk kullanıcısı Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı olmuştur (e-İçişleri Projesi, İçişleri Bakanlık Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı).

Uygulama çalışmaları süren Otoban projesinin bu çalışma açısından önemi, e-içişleri ile resmi elektronik yazışmada taşra teşkilatında yaşanan onay hiyerarşisi ve fiziki ortam kısıtlarının ortadan kaldırılarak uçtan uca elektronik ortam yazışmasının sağlanması hedefidir. e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nde merkez teşkilatların dönüşümüne göre taşra teşkilatının karşılaştığı bahsedilen problemlere çözüm getirebilecek durumda olması da ayrıca önemlidir. E-imza kullanımının da bu yapıda etkin bir şekilde kullanılması elektronik yazışmayı yasal hale gelmesine destek olmaktadır. Bu aşamadan sonra, bir sonraki bölümde detaylı olarak incelenecek KEP hizmeti ile tüm merkezi ve taşra teşkilatları sahip oldukları EBYS'ler ile elektronik ortamda belge gönderemedikleri tüm gerçek ve tüzel kişilere resmi ortamda belge gönderebilecek ve tüm yazışma trafiği yasal ve elektronik ortama taşınabilecektir.

5. KAYITLI ELEKTRONİK POSTA (KEP) HİZMETİ

5.1. Tanımı, Özellikleri, Standartları

KEP Tanımı

Çalışmanın daha önceki bölümlerinde ülkemizde kamu özelinde e-devlet kapsamında resmi belgelerin elektronik olarak üretilmesi ve elektronik ortamda da yapılabilmesi adına yapılan uygulamalar, mevzuat ve planlamalar hakkında detaylı bilgiler verilmiştir. Özellikle, kamu kurumlarında başlatılan EBYS çalışmalarının devamında yazışma trafiğinin elektronik ortamda yasal bir şekilde yapılması ve e-yazışmada istenilen noktaya gelinmesi amacıyla 2011 yılından itibaren diğer ülke örnekleri incelenerek yasal ve hukuken geçerli iletişim altyapısı üzerinde durulmuştur. 2011 yılında yayınlanan 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ile ihtiyaç duyulan iletişim altyapısı ilk olarak kanunda yer almıştır. Kanunen tanımlanan iletişim altyapısı kısaca KEP olarak adlandırılan Kayıtlı Elektronik Posta'dır.

Türk Ticaret Kanunu'nda yer verilen KEP sisteminin kanunda açık bir tanımlaması olmamakla beraber aynı kanunda KEP sistemiyle ilgili düzenlemeleri yapmakla görevlendirilen Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) yaptığı yasal düzenlemelerde KEP sistemine genel bir tanımlama getirmiştir. 25 Ağustos 2011 tarihinde 28036 sayılı Resmi Gazete yılında yayınlanan yönetmelikte KEP şu şekilde tanımlanmıştır: “Elektronik iletilerin, gönderimi ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukukî delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şekli” ifade eder. Daha açık ifadeyle, KEP, gönderici ve alıcı tarafların belli olduğu, tüm elektronik iletişimin zamanlarının ve gönderim içeriğinin bütünlüğünün korunduğu, bununla beraber oluşan elektronik kayıtların uyumsuzluk durumunda hukuki geçerliliği olan güvenli elektronik posta hizmetidir. Tanımlamalarda dikkat çekilen hususlar aslında KEP sisteminin standart elektronik posta yapısına benzemesine rağmen “kayıtlı” tabirinden ne amaçlandığına dair detayları belirtmektedir.

Günlük ve iş hayatında kullanılan standart elektronik posta, kullanıcılar maliyetsiz ve hızlı iletişim imkanı sunmasına rağmen bazı riskleri ve eksikleri barındırır. Standart elektronik posta hesaplarında en çok yaşanan sorun hesap sahibinin kimliğinin net olarak tespit edilememesidir. Herhangi bir gerçek veya tüzel kişi bir başkasına adına standart elektronik posta hesabı açabilir ve bu hesap üzerinden bazı işlemleri yapabilir. Alıcının, gönderen kişinin kimliğini elektronik posta sağlayıcısından doğrulama şansı yoktur, bu nedenle özellikle de resmi işlemlerde güvenlik riski oluşturabilir. KEP sistemi ise kullanıcı kimliklerinin kullanım gereğince belli olmasını ve tekrar kimlik teyitine ihtiyaç olmaması sağlar. Bu şekilde sahteciliğin önüne geçilebilir. (TNB KEP, 2015). Tüm gönderim ve teslimat aşamalarının kayıt edilmesi ve gönderilen bilgi ve dokümanlarının içeriğinin korunması garantisinin verilmesi aynı şekilde standart elektronik postada sağlanamayan durumlardır. Standart elektronik postada karşı tarafa gönderim sağlandıktan sonra alıcının gönderiyi teslim aldığı ve okuduğuna dair bir bilgi ve kayıt saklamaz. Bu yüzden de gönderici alıcının gerçekten gönderiyi alıp almadığını tespit edemez. KEP sisteminin asli olarak standart elektronik postaya göre en belirgin şekilde farklı olduğu nokta, hukuken geçerliliğe sahip olmasıdır. Standart elektronik posta hesaplarında yapılan yazışmaların resmiyeti ve kanunen geçerliliği yoktur. Mahkemenin gerekli görmesi durumunda bilirkişi atanarak incelemeler sonucunda geçerliliği karar bağlanabilmektedir. KEP ise tanımlarında da belirtildiği gibi tüm elektronik yazışmaların hukuken geçerliliği sağlayacak şekilde bir sistem sunmaktadır. Tanımlamalardan yola çıkılarak ortaya konan bu farklılıkların temel hususları KEP sisteminin özelliklerinin ve standartlarının incelenmesiyle daha net olarak anlaşabilecektir.

KEP Özellikleri ve Standartları

KEP sisteminin farklılıkları ve sunduğu hizmetler dayanağı bu sisteme ilişkin yapılan düzenlemelere dayanmaktadır. Resmi elektronik iletişim altyapısı olarak tasarlanan KEP sisteminin dayanağının da hukuk olması gayet doğaldır. Bu anlamda KEP sisteminin mevcut halindeki tüm özellikler ve standartlar BTK tarafından Türk Ticaret Kanunu'ndaki 1525 maddesi gereğince düzenlemiştir. Bu maddede "Kayıtlı 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

açıklanmaktadır. Özellikleri ve standartları yönetmelikler temelinde incelemek KEP sistemini daha net olarak detaylandırmak için faydalı olacaktır:

1. Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (25/08/2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete) ile
 - a. KEP sistemine ilişkin hizmetler yönetmelikte tanımlanan KEPHS, Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısı, kuruluşlar tarafından sunulabilir. KEPHS olmak isteyen tüzel kişilerin başvuru işlemlerini ve yetkilendirilmesi BTK tarafından yürütülmektedir. Elektronik imza sertifika hizmeti sunan ve 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu kapsamında faaliyet gösteren firmalar KEPHS başvurusunda yapamamaktadır.
 - b. KEP hesabı almak isteyen gerçek ve tüzel kişiler yetkilendirilen KEPHS'lere başvuru bulunmalıdır. Başvuru sırasında kimlik doğrulama amaçlı olarak kullanıcıların kimliğini tespit edebilmek için gerçek kişilerden kimlik beyanı, tüzel kişilerden tüzel kişiliğe ait tanımlayıcı belgeler ve yetkili kişilerin yetki belgeleri talep edilmektedir. Gerekli kontrol ve onaydan sonra KEP hesabı kullanılabilir hale getirilmektedir. KEP hesabında kullanım yetkisi gerçek kişilerde şahsın kendisine, tüzel kişilerde ise tüzel kişideki yetkili kişinin ataması ile birden fazla yetkililere aittir.
 - c. KEP hesabının kontrol edilmesi ve kullanım sorumluluğu kullanıcı sahibine bırakılmaktadır. Bu anlamda, KEP hesabına gelen gönderiler kanunen kabul edilen mücbir sebepler dışında okunmasa bile ertesi iş günü okundu kabul edilmektedir. Bununla beraber, KEPHS tarafından KEP hesabındaki yazışmalara ilişkin oluşturulan kayıtlar ve deliller senet hükmünde olup aksi ispat edilinceye kadar kesin delil kabul edilmektedir.
 - d. KEP hesapları kullanıcıların onayı sonrasında kullanıma kapatılabilir. Kapatılan hesaba erişim 3 ay süresince açık tutulur sonra kullanıma tamamen kapatılır. Kapatılan bir KEP hesabının başka bir kişiliğe verilmesi mümkün değildir.
 - e. KEPHS'ler tanımlanan şekilde KEP hesap sahiplerine hizmet vermek zorundadırlar. KEPHS tarafından kullanıcılara güvenli bir kimlik doğrulama sürecini tesis edilmesi, hizmet kalitesi açısından 7/24 çağrı merkezine sahip olması, bilgi güvenliğinin sağlanması ve kişilerin verileri korunması, KEP gönderimlerini ve kayıtlarının anlaşılabilir bir şekilde web arayüzü veya benzeri sistemlerle sunulması, ilgili gönderim kayıtlarının en az 20 yıl saklanması ve gerçek zamanlı güncel KEP hesaplarının bulunduğu KEP rehberini sağlanması gerekmektedir.

- f. KEP hesabı kullanıcıları ise bilgi ve belgeleri tam ve doğru bildirmekle, bilgi değişikliği olması halinde en kısa sürede KEPHS'ye iletmekle, hesaba erişim ve kullanım konusunda bilgi güvenliğine uymakla sorumlu olmaktadır. Bu amaçla, KEP hesabı kullanıcısı ile KEPHS arasında sorumlulukların belirlendiği taahhütnameler imzalanmaktadır.
- g. KEP hesabından gönderim yapabilmek için gönderim sırasında göndericiye ait elektronik imzanın kullanılması zorunludur. Elektronik imza veya benzeri mobil imza olmadan gönderim yapılması mümkün değildir.
2. Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğ (16/05/2012 tarih ve 28294 sayılı Resmi Gazete)
- a. KEP sisteminde hesap alabilmek için belirlenen şartlar dahilinde hesap tanımlanması yapılmaktadır. KEP hesabı adresleri IETF RFC 2821'e ve IETF RFC 2822'ye göre oluşturulması gerekmektedir. KEP hesapları küçük alfabetik ve Türkçe karakter olmadan "kullanıcı-tarafı@alan-adı-taraf" şeklinde belirlenmektedir. Buna göre gerçek kişilerde KEP hesaplarında kullanıcı tarafı "ad.soyad.sayı" olarak tanımlanabilir ve birden fazla aynı ad.soyad olması durumunda sayı kısmına sırasıyla rakamlar belirlenmektedir. Tüzel kişilerde ise kişiliğe ait MERSİS (Merkezi Sicil Kayıt Sistemi) numarası veya tüzel kişi adı ile kullanıcı tarafı belirlenebilmektedir. Tüzel kişilerde KEP hesapları tüzel kişiliğin bağlı olduğu ticaret sicil veya MERSİS'de kayıtlı bilgileri ile uyumlu olması koşuluyla tam şekilde ya da kısaltma yapılarak tanımlanabilmektedir.
- b. ad.soyad@hsY.kep.tr veya tüzelkişiadı@hsY.kep.tr KEP hesaplarında yer alan "hs" kısaltması KEPHS anlamında kullanılmaktadır ve "Y" rakam olarak yetkilendirme sırasında göre KEPHS'leri ayırt edici özelliğindedir.
- c. Aktif KEP hesaplarının yer aldığı KEP rehberinde belirlenen alanlar çerçevesinde bilgiler tutulur. Rehberde sorgulama kriterleri de ayrıca belirlenmektedir. Örneğin sadece T.C. Kimlik Numarası ile sorgulamaya izin verilmemektedir. Gerçek kişiler KEP rehberinde bulunmak zorunda değilken, tüzel kişilerin rehberde bulunmaları zorunludur.
3. Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi ile İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ (25/08/2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete)
- a. Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü (ETSI)'nin ETSI TS 102 640 nolu standardını temel alacak şekilde KEPHS'lerden altyapı kurulmasını zorunlu kılınmaktadır. ETSI TS 102 640 standardı, uygun altyapının oluşturulabilmesi için güvenlik açısından ISO/IEC (International Organisation for Standardization/International Electrotechnical Committee) 27002 standardına referans

vermektedir. Temel alınan bu standart ile beraber TS ISO/IEC 27001 veya ISO/IEC 27001, BS (British Standards) 10012 ve ISO/IEC 27031 standartlarına da uygun bir sistem altyapısı talep edilmektedir (Kabasakal, 2009)

- b. KEP hesaplarına erişim ve hesapların kullanılmasında, engelli kişiler için W3C (The World Wide Web Consortium)'nin "Web Erişilebilirlik Girişim Yönergesi" (Web Content Accessibility Guidelines)'ne uyum talep edilmektedir.
- c. KEP sistemi içerisinde kullanılan elektronik imzalarla ilgili olarak KEPHS'lerin kullanmakta olduğu elektronik imza araçlarının FIPS PUB (Federal Information Processing Standards Publications) 140-2'ye göre seviye 3 veya üzerinde olmasının veya CWA (CEN Workshop Agreement) 14167-2'de belirtilen kriterlere uygun olmasının veya CWA 14169 standardına uygun ve TS ISO/IEC 15408 (-1,-2,-3)'e veya ISO/IEC 15408 (-1,-2,-3)'e göre en az EAL4+ seviyesinde olmasının belgelendirilmesi gerekmektedir.

Diğer yönetmelikler olarak Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminde Kullanılan İşlem Sertifikasına İlişkin Usul Esaslar (06.06.2012 tarih ve 2012DK-15259 sayılı Kurul Kararı) ve Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcılarının Birlikte Çalışabilirliğine İlişkin Usul ve Esaslar (09.09.2014 tarih ve 2014/DK-BTD/447 sayılı Kurul Kararı) kapsamında KEPHS'lerin kullanmakta olduğu sertifikalar ve tüm KEPHS'lerin ortak çalışabilmesi amacıyla sistemin çalışmasına ilişkin teknik hususlar belirlenmiştir.

KEP sisteminin yukarıda mevzuatla belirlenen özellikleri ve standartları sonucunda beklenen faydaları aşağıdaki gibi özetlenebilir (Samast, 2012; TNB KEP-TBB, 2015):

1. KEP sistemi gönderici ve alıcıdan bağımsız tarafsız yasal koruma ve güvence sunar,
2. KEP sistemi alıcının müdahale etmesine imkân vermeden iletinin teslim edilmesi ve okunmasını garanti eder,
3. KEP sistemi standart elektronik postadan farklı olarak gönderi bütünlüğünün (integrity) korunması sağlar,
4. KEP sistemi kullanıcılarına mekândan ve zamandan bağımsız kullanım imkanı vererek zaman ve maliyet tasarrufu sunar,
5. KEP sistemi ile kazanılan zaman ve fiziki ortama ihtiyacın ortadan kalkması ile verimlilik seviyesinin artırılmasını sağlar,
6. KEP sistemi resmi yazışmalardaki kağıt ortamını ortadan kaldırarak kağıttan tasarruf edilmesini sağlar,

7. Yazışma sırasında her aşamada oluşturulan KEP delilleri KEPHS tarafından kayıt altına alınır ve 20 yıl boyunca saklanır. E- tebligatlar için saklama süresi 30 yıldır,
8. Uyuşmazlık halinde mahkemede hukuken geçerlilik sağlar.

5.2. Dünya Uygulamaları

Ülkemizde KEP olarak tanımlanan diğer ülkelerde üke bazında farklı isimler verilen kayıtlı elektronik postanın uluslararası anlamda ortak ismi REM kısaltmasıyla “Registered E-Mail” şeklindedir. Bu ismi tanımlayan ise bir önceki bölümde BTK tarafından yönetmelikte bahsedilen ve ülkemizdeki KEP sisteminin teknik altyapısının temelini oluşturan ETSI TS 102 640 standartıdır. 3 ana bölümden oluşan ETSI TS 102 640 standardında 1 numaralı bölümde kayıtlı elektronik posta sisteminin mimarisi, kullanılacak formatları ve genel politikaları belirlenmektedir. 2nci bölümde ise kayıtlı elektronik postanın delil özelliğine sahip olacak şekilde imzalanması için ihtiyaç duyulan veri tipleri ve formatları açıklanmaktadır. Sonuncu bölümde ise sistemde bulunması gereken bilgi güvenliği yönetim modeli tanımlanmakta ve bunun için gerekli olan şartlar düzenlenmektedir (Tanrıku, 2009).

AB Komisyonu ve Avrupa Standartlar İdaresi tarafından kabul gören bir kuruluş tarafından çıkarılan standartların çerçevesinde sadece Avrupa bölgesindeki ülkelerde kayıtlı elektronik posta sistemi kullanılıyor gibi anlaşılabilir da özellikle Amerika ve Kanada da sistem aktif bir şekilde kullanılmaktadır (TNB KEP, 2013). Çalışmanın bu bölümünde, ülkemizdeki sistemin Avrupa bölgesi ile uyumlu olması nedeniyle Avrupa ülkelerindeki örnekler üzerinde durulacaktır.

2005 yılının ilk aylarında hazırlanan kanun hükmünde kararname ile kayıtlı elektronik posta hizmetine giriş yapan İtalya’da sistemin adı PEC (Posta Elettronica Certificata) olarak duyurulmuştur. Sistem 1997 yılında kurulan AGCOM adlı düzenleyici kuruluş tarafından yönetilmektedir ki AGCOM Avrupa’da telekomünikasyon sektörünün yönetilmesi için kurulan ilk resmi otorite kuruluştur (Mula, 2015). İlk kullanım aşamasında zorunluluk getirilmemesi nedeniyle yaygınlaşması düşük seviyede giden sistem Haziran 2009 yılında yayınlanan kanun ile yasal olarak kullanılması zorunlu hale getirilmiştir (TNB KEP, 2013). İtalya’daki kayıtlı elektronik posta sisteminin kanunen üst kurulu olan DigiPA’nın yayınladığı bilgilere göre, Aralık 2012 itibarıyla 27 adet aktif KEP hizmet

sağlayıcısı bulunmaktadır. Sistemin kullanılmaya başlanılmasından itibaren 3 yıllık sürede hizmet sağlayıcısı sayısı ciddi bir sayıya ulaştığı görülmektedir ki bu da sisteme olan güvenin ve kullanımda yaygınlaşma beklentisinin yüksek olduğunun kanıtıdır. 2012 yılı başında ise hazırlanan yasal mevzuat sonucunda şirketlerin kayıtlı elektronik posta kullanmaları zorunlu hale getirilmiş ve geçiş için Haziran 2012 ayı sonuna kadar süre tanınmıştır (TNB KEP, 2013). Yaygınlaşmada yavaş giden sürecin zorunluluğun getirilmesi sonrası hızlanması ve en yüksek seviyelerine ulaşması sistemin kullanımında kanuni zorunluluğun önemini ortaya çıkarmaktadır.

İtalya ile aynı yıl içerisinde kayıtlı elektronik posta ile ilgili yasal düzenleme yapan Fransa, sistemi 2000/31/AB sayılı e-Ticaret Direktifinin ülke hukuka uyarlanmasına dayanarak getirmiştir (Tanrıkulu, 2009). Neopost ve La Poste isimleri ile kullanımda olan kayıtlı elektronik posta sisteminde yaygınlaşmayı artırmak ve dikkatleri çekmek için “Karbon Ayak İzine Son” sloganı kullanılmaktadır. Sistemin çevreci olması ve kağıt kullanımını azaltması gibi özellikleri vurgulanmaktadır.

Kayıtlı elektronik posta sisteminde ilk geçen ülkelerden biri olan İspanya’da, 2002 yılında çıkarılan “Bilgi Toplumu ve Elektronik Ticaret Hizmetleri” kanunu gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Ülkede, bu kapsamda Adalet Bakanlığı tarafından yönetilen Lexnet ile Güvenli Bilişim Tebligat Hizmetleri Sistemi dahilinde “Hukuk Haberleri” olarak tanımlanabilecek resmi evrak paylaşımı yapılan hizmetler kullanılmaktadır (TNB KEP, 2013). Her iki sistem için de gönderimlerin iletilmesi, teslim tarihi ve elektronik ortamda delillendirme konuları mevzuat olarak düzenlenmiştir (Tanrıkulu, 2009).

Sisteme geçiş zamanı anlamında ülkemize en yakın ülke olan Almanya’da Vatandaş Portalı Kanunu hazırlanmıştır. Kanuna göre tüm vatandaşlar yetkili hizmet sağlayıcılardan gerekli kimlik kontrolleri sonrasında tebligatlarını elektronik ortamda alabilmek için kayıtlı elektronik posta almaları tanımlanmaktadır. Mayıs 2011 yılında yürürlüğe giren uygulama Deutsche Telekom tarafından kurulmuş ve “De-Mail” olarak isimlendirilmiştir. Sistemin teknik altyapısı ve gönderim sırasında elektronik imza zorunluluğu getirilmesi açısından ülkemizde KEP sistemine benzerlik göstermektedir (Tanrıkulu, 2009).

5.3. Türkiye’deki Yasal ve Fiili Durum

Çalışmanın önceki bölümlerinde ülkemizde KEP sistemi konusunda düzenleyici kurum olan BTK’nın yayınlamış olduğu yasal düzenlemelerde KEP’in tanımı, başvuru şartları, KEP hizmetini verebilecek kuruluşların belirlenmesi ve yetkilendirilmesi, teknik altyapı kriterleri ve KEP adresi standardına ilişkin düzenlemeler yapmıştır. KEP sistemi bu kapsamda tüm tüzel ve gerçek kişilere BTK tarafından yetkilendirilen KEPHS (Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısı) üzerinden sunulmaktadır. Çalışmanın güncel tarihi itibarıyla KEPHS lisansı olarak hizmet veren kuruluş sayısı beş adettir (BTK, 2015). Avrupa ülke örneklerinde bahsedildiği gibi yaygınlaşmanın hızlanması ile beraber lisansı almak isteyen ve faaliyet geçebilecek kuruluşların sayısının artabileceği düşünülmektedir.

KEP sistemine ilişkin bahsi geçen bu düzenlemeler, sistemin kullanımıyla ilgili hükümler taşımakla beraber kimlerin bu sistemi kullanması gerektiğine dair herhangi bir hüküm getirmemektedir. Almanya örneğinde bahsedilen elektronik tebligat alma amaçlı hazırlanan düzenleme gibi ülkemizde de Elektronik Tebligat Yönetmeliği hazırlanmıştır. Yönetmelikte kullanım zorunluluğuyla ilgili düzenlemeler de yapılmıştır. 1959 tarihli 7201 sayılı Tebligat Kanunu’na dayanak yapılan yönetmelikte kazaî merciler, 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanununa ekli (I) sayılı cetvelde yer alan genel bütçe kapsamındaki kamu idareleri, (II) sayılı cetvelde yer alan özel bütçeli idareler, (III) sayılı cetvelde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar, (IV) sayılı cetvelde yer alan sosyal güvenlik kurumları ile il özel idareleri, belediyeler, köy hükmî şahsiyetleri, barolar ve noterlerin yapacağı elektronik tebligatların muhataplarına iletilmesinde KEP sisteminin kullanılması zorunlu kılınmıştır. Yönetmeliğe göre tebligat çıkarmaya yetkili kamu kurum ve kuruluşları elektronik tebligat yapabilmek için buna elverişli elektronik tebligat adresi temin etmekle yükümlü kılınmıştır. Bununla beraber, kamu kurumu merkezi yapıda bir EBYS kullanıyor ise, tüm birimleri için elektronik tebligat yapmaya uygun tek bir adres almaları yeterli olacaktır. Elektronik tebligat dışı resmi yazışmalarında ise kamu kurumu yönetmelikten bağımsız olarak isterse her bir birim için KEP adresi de alabilmektedir.

Elektronik Tebligat Yönetmeliği kamu kurumlarına ek olarak diğer tüzel kişiliklerin de KEP kullanımı konusunda da düzenlemeler getirmiştir. Tüzel kişilikleri içerisinde limited ve anonim şirketler de yönetmelik dahilinde elektronik tebligata uygun şekilde KEP adresi

almaları zorunlu hale getirilmektedir. Gerçek kişiler içinse herhangi bir zorunluluk gelmemekle beraber başvurmaları durumunda KEP hesabı sahibi olabilmekte ve kullanabilmektedirler. Elektronik Tebligat Yönetmeliği dahilinde KEP sistemin kullanımından doğacak hukuki sonuçlar da yine aynı yönetmelikte belirlenmiştir. Yönetmeliğe göre KEP üzerinden gönderilen elektronik tebligat alıcıya teslim edilmesinden itibaren beş takvim günü içerisinde alıcı tarafından okunmasa bile hukuki sonuç doğurmaktadır. Elektronik tebligat dışındaki resmi bildirimler, ihbar, ihtar ve fesih gibi işlemlerde ise çalışmanın daha önceki bölümlerinde belirtildiği gibi mevzuatı kapsamında ertesi işgünü okunmasa bile okundu kabul edilmektedir (BTK, 2011a).

Yönetmelikle tüzel kişilere getirilen kullanım zorunluluğunda herhangi bir idari yaptırım veya geçiş için son tarih belirlenmemesi yönetmeliğin yayınlandığı 2013 yılından beri KEP yaygınlaşmasının düşük seviyede kalmasına neden olmuştur. BTK tarafından açıklanan rakamlara göre toplam KEP hesabı sayısı Mart 2015 itibariyle 120.000 adet seviyesindedir (BTK, 2015). Bu hesaplar içerisinde gerçek kişilerin de olduğu düşünüldüğünde toplam tüzel kişiler arasında KEP hesabı sayısı çok azdır. Çalışmanın hazırlandığı mevcut tarihte kamu kurumlarında da temin edilen mevcut KEP adresi sayısı resmi olarak açıklanmış değildir. Tabloyu daha net hale getirmek amacıyla, KAYSİS (Elektronik Kamu Bilgi Yönetim Sistemi) kapsamındaki 413 adet Ana Kurum ve Kuruluşları ve 1.511 adet Mahalli İdare Kuruluşlarının (Belediyeler ve Özel İdareler) sahip olduğu KEP adresi sayısına incelediğinde açıklanmayan resmi rakam oldukça düşüktür. Kamu kurumlarındaki gelecekte ulaşılabilecek KEP hesabı sayısı açısından kurum bazında merkezi bir KEP adresi mi yoksa iç birimleri için de KEP adresi değerlendirmesinin yapılması mevcut KEP adres sayısının henüz başlangıç seviyesinde olduğu fikrine ulaştırmaktadır.

Kamu kurumları açısından KEP hesabı edinilmesiyle ilgili hızlandırıcı süreç 2 Şubat 2015 tarihli ve 29255 sayılı Resmi Gazete yayınlanarak yürürlüğe giren Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik olacaktır. E-yazışma, elektronik imzalı belge ve KEP konularında düzenlemelerin yapıldığı yönetmelikte yer alan geçici maddeye göre 1 Mart 2015 tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde tüm kamu kurumlarının EBYS'lerini e-yazışmaya uygun hale getirilmesi; 6 ay içerisinde ise e-Yazışma Teknik Rehberine uygun olarak elektronik imzalı belgelerin gönderilmesi ve alınması amacıyla KEP sistemine referans verilen tanımlamayla uygun kullanıcı hesabı alınması istenmiştir (Resmi Gazete, 2015). Kalkınma Bakanlığı tarafından üzerinde belli bir süredir çalışma

yapılan bu yönetmelikle kamu kurumlarındaki elektronik resmi yazışmalarda tüm süreçler ve aşamalar büyük oranda netleştirilmiş ve kullanılacak uygulamalar ve sistemler daha net hale getirilmiştir. Yönetmeliğin yürürlüğe girmesi ile beraber 2015 yılı içerisinde kamu kurumlarında KEP hesabı sayısı ciddi bir şekilde artacak ve yaygınlaşacaktır.

Kamu kurumları, kamu kurumu haricindeki tüzel kişi muhataplarıyla da KEP vasıtasıyla resmi elektronik yazışma yapabilmek için bir takım çalışmalar yapmaktadırlar. Bu kamu kuruluşlarından bazıları EPDK (2014), BTK (2014), RTÜK (2013), DMO (2014), Adalet Bakanlığı- Türkiye Bankalar Birliği (2014), Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2014), OSBÜK (2014) ve Türkiye İlaç ve Tıbbî Cihaz Kurumu (2014), TPE (2015), TÜRSAB (2015) ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (2015)'dir. Çalışma yapan bu kamu kuruluşlarının yönlendirme yaptığı sektörler dikkate alındığında KEP sisteminin yaygınlaşmasında enerji, üretim, bilgi teknolojileri ve iletişim işletimi, bankacılık ve sağlık sektörlerinde daha hızlı ilerleneceği ve bu yaygınlaşmanın diğer sektörlerle de olumlu yansıtacağı beklenmektedir.

5.4. KEP Arayüzleri ve Kullanımı

KEP sistemine kayıt olarak bireysel ve kurumsal hesap sahibi olan tüm kişilerin sisteme giriş yapabilmesi ve kullanabilmesi için bir altyapıyı ihtiyaç duyulmaktadır. Bu altyapıyı sağlamak KEPHS'lerin sorumlulukları arasında yer almaktadır. Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğine (25/08/2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete) göre KEPHS, hesap sahibi kullanıcılarının internet bağlantısı ile web sitesinden bir arayüz veya entegrasyon olarak da anlaşılabilir elektronik posta istemci uygulamalar ile güvenli bir şekilde giriş yapmalarını, gelen KEP iletilerini okuyabilmelerini ve istedikleri zamanda KEP gönderimi yapabilmelerini sağlamak zorundadırlar. Günlük yazışma ihtiyacı düşük ve orta ölçekte olan gerçek ve tüzel kişilerin KEP sistemini KEPHS tarafından sunulan web arayüzü ile kullanmaları yeterli olmaktadır. Diğer taraftan, kamu kurumları ve büyük ölçekte yazışma yapan tüzel kişilerin kurumsal anlamda KEP sistemini kullanmaları için mevcut kullandıkları yazışma sistemi ve EBYS'ler ile entegre olarak çalışabilmesi daha verimli olacaktır. Kamu kurumlarındaki EBYS ve KEP sisteminin entegre edilme süreci bu çalışmanın 6. Bölümünde yer almaktadır. Çalışmanın bu bölümünde ise yetkili KEPHS'lerden @hs02.kep.tr alan adına sahip TNB KEP'ten alınmış kurumsal KEP hesabı üzerinden web arayüzleri incelenecektir.

Sisteme Giriş

KEP hesabının kimlik doğrulama süreci sonrasında aktif edilmesinden sonra hesaba erişim için KEPHS'ye ait resmi web sitesine girilmesi gerekmektedir. Resmi web sitesinde KEPHS güvenli bir şekilde oturum açma imkanı veren web hizmeti vermektedir. Güvenli oturumun açıldığı web sitesi SSL (Secure Socket Layer) ile şifrelenmiş protokol yapısında https:// uzantısına sahiptir (TNB KEP, 2015). Hesaba ulaşmak için KEPHS kullanıcıya kimlik doğrulamanın yapılacağı giriş seçeneklerini sunmaktadır. Giriş yapılmak istenilen seçenek seçilerek hesap adı olarak "kullanıcı-tarafı" alanı girilmelidir. Mevcut denemede güvenli elektronik imzalı seçenek seçilerek kurumsal KEP hesabının sahibine ait güvenli elektronik imza kullanılan bilgisayara takılarak kullanıma hazırlanmıştır (Resim 5.1.).

Resim 5.1. KEP Hesabı Giriş Seçeneğinin Seçilmesi

Güvenlik elektronik imza ile giriş seçeneği sonrasında bilgisayara takılı güvenli elektronik imzada tanımlı NES (Nitelikli Elektronik Sertifika) ve kime ait olduğunun kontrolü sistem tarafından otomatik olarak yapılır ve sertifika sahibi kişinin ad soyad bilgisi ekranda gösterilir (Resim 5.2.).



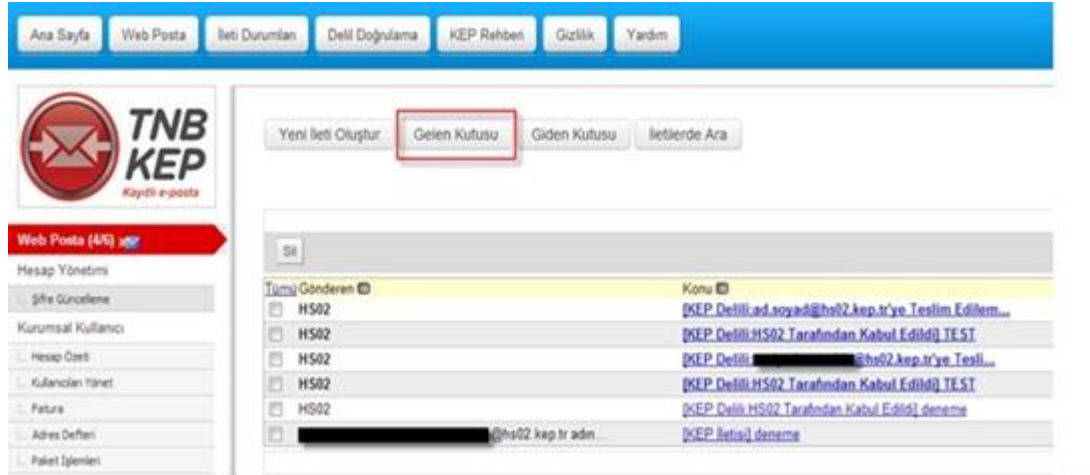
Resim 5.2. Güvenli Elektronik İmza ile Giriş Yapılması

Kontrolü yapılan ve bilgisi ekranda gösterilen hesap sahibi güvenli elektronik imzasına ait PIN şifresinin girerek gerekli sistem kontrolünün yapılmasına izin verir. Hesap sahibinin hesapta kayıtlı bilgileri ile güvenli elektronik imzada yer alan NES içerisinde kayıtlı bilgileri kontrol edilerek uyuşması halinde sistem içerisine alınması sağlanmaktadır. Kayıtlı bilgiler uyuşmaz veya şifre yanlış ise sisteme girişe izin verilmez. Mobil imza ile girişte aynı süreç izlenirken SMS ile girişte, hesap sahibine gönderilen ilk kayıt SMS şifresine ek olarak 2.aşamada tek kullanımlık bir SMS şifresi daha gönderilir. Son gelen SMS şifresinin girilmesi ile kontrol sonrası sisteme giriş sağlanır.

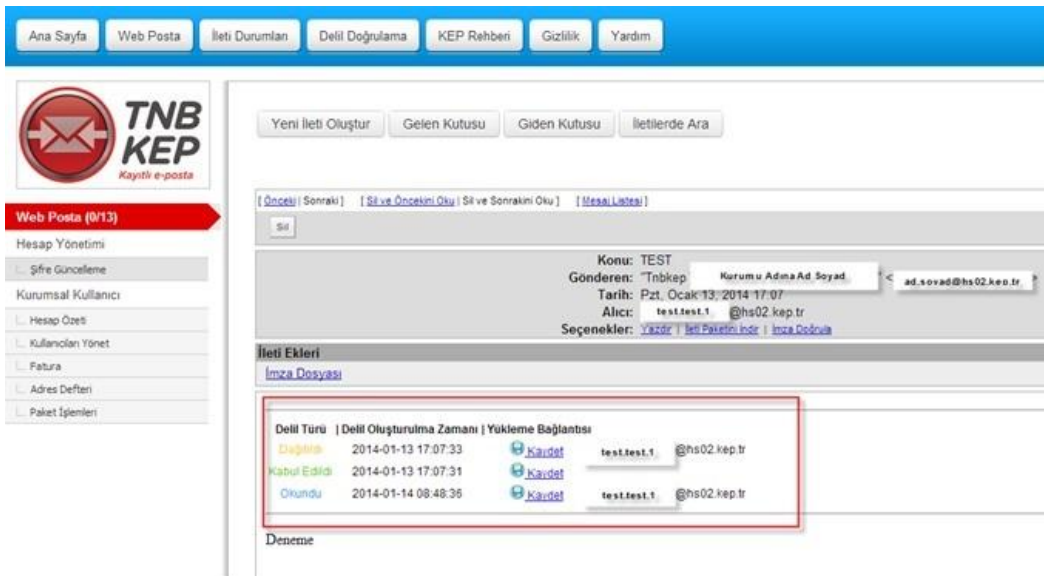
KEP Hesabı Arayüzü

Sistem içerisine giriş kontrolleri sonrasında KEP hesabına erişilir. KEP hesabı arayüzü olarak BTK yönetmeliklerine uygun olarak tasarlanmaktadır (BTK, 2011a). Hesap arayüzü standart elektronik posta sağlayıcılarının sunmakta olduğu arayüzlerden çok farklı değildir. Gelen ve giden kutusu, adres defteri ve şifre güncelleme alanları standart elektronik posta benzerindedir. Farklı olarak kayıtlı elektronik posta hizmeti kapsamında kullanıcıların satın aldıkları hizmetler, yaptıkları gönderi adetleri ve tutarları ve kurumsal KEP hesaplarında

hesaba erişim yapabilecek ek yetkililerin yönetildiği özel arayüzler mevcuttur (Resim 5.3. ve 5.4.). Kurumsal kullanıcılarda arayüzlere erişim yetkileri de ayrıca düzenlenebilmektedir.



Resim 5.3. Gelen kutusu



Resim 5.4. Giden kutusu

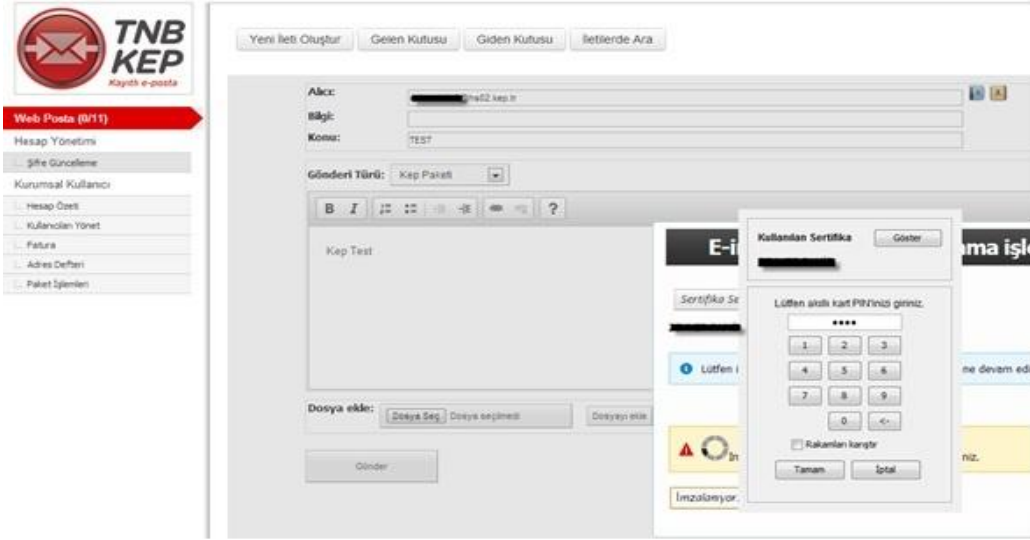
KEP Hesabından Gönderim

KEP hesabından diğer KEP hesabına gönderim yapmak için gönderim yapılacak KEP adresinin aktif olması gerekmektedir. KEP rehberinden sorgulama veya adres defterine daha önce kayıt edilen KEP hesabına gönderim yapılması standart elektronik postadaki gibidir. Yeni ileti oluştur seçeneği seçilmesi sonrasında “Alıcı” kısmına gönderim yapılacak KEP hesabının girilmekte “Konu” kısmında ise açıklayıcı gönderim konusu belirtilmektedir. Gönderilmek istenilen ileti metin olarak ilgili boş alana girilebileceği gibi “Dosya Ekle” seçeneği ile herhangi bir formatta doküman da eklenebilir (Resim 5.5.). KEP sistemi taşıyıcı görevinde olması nedeniyle doküman formatıyla ve içeriği ile ilgilenmez. Gönderim içeriği tamamlandıktan sonra “Gönder” tuşuna basılarak gönderime hazır duruma gelinir.

Resim 5.5. Yeni KEP iletisi oluşturma

Çalışmanın 5.1 bölümünde belirtildiği gibi mevzuata göre KEP gönderimi yapmak için yetkili kişinin güvenli elektronik imzasını kullanması gerekmektedir (BTK, 2011a). Sisteme güvenli elektronik imza ile girdikten sonra yeni ileti oluşturup gönderim yapmak istediğinde sistem güvenli elektronik imza kontrolünü ve işlemini tekrar yapmaktadır. Sisteme girişteki gibi yetkili kişi bilgisi karşılıklı olarak kontrol edilip şifrenin

doğrulanmasından sonra gönderim sağlanır (Resim 5.6.). Buradaki imzalama işlemi varsa ekteki dokümanın imzalanması olmayıp ilgili KEP hesabından KEP gönderim teyitinin ve onayının alınması işlemidir. Fiziki anlamda karşılığı postaya verilen dokümana ait zarfın imzalanarak posta servisine teslim edilmesidir.



Resim 5.6. Yeni KEP iletisi gönderimi

KEP Rehberinin Kullanımı

Çalışmanın 5.1 bölümünde yönetmelik kapsamında incelenen KEP Rehberi, KEPHS'ler tarafından her zaman sorgulama yapmaya hazır, güncel verilere sahip ve diğer KEPHS'lerden de sorgulama yapabilecek şekilde sunulması gereken bir rehberdir. KEP rehberi sadece KEP hesabı olan kullanıcıların erişimine açık bir hizmettir. Gerçek kişiler rehberde bulunmak zorunda değildir, isteğe bağlıdır ancak tüm tüzel kişilerin rehberde bulunması zorunludur. Rehber sorgulamada birden fazla sonuç oluşursa rehber sorgulamasında bu sonuçlar gösterilmez ve kullanıcıdan tek bir KEP adresi sonucu döndürülünceye kadar ek arama kriterlerinin girilmesi istenir. Gerçek kişilerde son aşamada sadece T.C. Kimlik No ile hesaba ulaşabilecekse, kimlik numarası girilerek sorgu sonucu alınabilir (BTK, 2012a). Gerçek kişi ve tüzel kişi rehber sorgulamalarında arama kriterleri farklıdır (Resim 5.7. ve 5.8.).



Web Posta (0/24)

Hesap Yönetimi

- .. Hesap Kapatma
- .. Şifre Güncelleme

Bireysel Kullanıcı

- .. Hesap Ayarları
- .. Fatura
- .. Hesap Özeti
- .. Paket İşlemleri


Raporlar

- .. İleti Gönderim Grafiği
- .. İleti Gönderim Raporu

KEP Rehberi Tüzel Kişi Sorgulama

MERSİS No	<input type="text"/>
Tam Adı	<input type="text"/>
Ana Faaliyet Alanı	<input type="text"/>
Merkezinin Bulunduğu İl	Lütfen Seçiniz <input type="button" value="v"/>
Adres Bilgileri	<input type="text"/>
İşlem Yetkilisinin Tam Adı	<input type="text"/>
İşlem Yetkilisinin Ünvanı	<input type="text"/>

Resim 5.7. Tüzel kişi rehber sorgulama



Web Posta (0/2)

Hesap Yönetimi

- .. Hesap Kapatma
- .. Şifre Güncelleme

Bireysel Kullanıcı

- .. Hesap Ayarları
- .. Fatura
- .. Hesap Özeti
- .. Paket İşlemleri

Raporlar

- .. İleti Gönderim Grafiği
- .. İleti Gönderim Raporu

Rehber sorgu işlemi başarılı.
✓ Bulunan KEP Hesap Adresi: [REDACTED]@hs02.kep.tr
 Bulunan adrese ileti gönder.

Yeni Sorgu

KEP Rehberi Gerçek Kişi Sorgulama

Ad	<input type="text" value="AD"/>
Soyad	<input type="text" value="SOYAD"/>
Telefon Numarası	<input type="text"/>
Hizmet Alma Şekli	Seçiniz <input type="button" value="v"/>
Ünvan	<input type="text"/>
Cadde Adı veya Ev Numarası	<input type="text"/>
Şehir	Ankara <input type="button" value="v"/>
İlçe	Çankaya <input type="button" value="v"/>
İmza Doğrulama Verisi	<input type="text"/>

Resim 5.8. Gerçek kişi rehber sorgulama

6. KAYITLI ELEKTRONİK POSTANIN KAMU ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNDE KULLANILMASI VE SÜREÇ MODELİ

KEP sistemi çalışmanın daha önceki bölümünde belirtildiği gibi temel anlamda standart elektronik posta hizmetine benzerlik göstermektedir. Bu nedenle, ilk bakışta kamu kurumu için KEP sisteminin temin edilmesi, teknik anlamda kurulması ve kullanıma başlanması standart elektronik posta servisi hizmeti gibi net bir sürece sahip olduğu düşünülebilir. Halbuki, KEP sistemi kamu kurumun tüm resmi yazışma trafiğini elektronik ortama taşımakla beraber resmi yazışmaların gönderilmesi, gelen yazışmaların yönetimi ve arşiv ve kayıt süreçlerinde ciddi bir değişikliğe gidilmesi ve yönetsel kararlar alınmasını gerektiren bir sürece ihtiyaç duymaktadır. Hem KEP sisteminin hem de e-dönüşümün amaçları doğrultusunda verimlilik elde etmek ve istenilen sonuçlara ulaşmak için en baştan idari ve teknik açıdan planlanarak kurum içi/kurum dışı süreçler belirlendiği modellere gerek duyulacaktır. Bu amaçla, çalışmanın bu bölümünde idari ve teknik süreçler incelenecek, kamu kurumlarında kullanılan EBYS'ler açısından kurum içi ve dışı süreçler örneklendirerek detaylandırılacak ve uzun dönemde ortaya çıkabilecek sorunlarla ilgili çözüm önerileri sunulacaktır.

6.1. İdari Temin Süreci

Kamu kurumlarının KEP sistemini hem kurumsal anlamda KEP hesabına sahip olmak ve EBYS ile beraber kullanabilmesi için öncelikle hesabın idari açıdan temini konusunda bir süreç başlatması gerekmektedir. KEP sistemi salt olarak yazılım ve donanım gibi belirgin bir ürün olmaması nedeniyle hizmet alımı şeklinde haberleşme hizmeti alımı altında temini düşünülebilir. KEP sisteminin idari temin süreci kamu kurumunun bilgi işlem birimi bünyesinde yürütülebileceği düşünülse de kamu kurumun kurumsal anlamda tüm resmi yazışma süreçlerini etkileyecek olması ve sistemin kullanımının ilk noktası evrak birimleri olması nedeniyle idari ve mali işler birimi tarafından yürütülmesi daha sağlıklı olacaktır. Bununla beraber, kurum bünyesindeki strateji geliştirme birimi, satınalma birimi ve gerekli durumlarda hukuk biriminin de bu sürece dahil olması genel anlamda verimlilik olacaktır.

Kurumsal KEP hesabının temini aşamasında ilk karşılaşılan husus, kamu kurumun kaç adet KEP hesabı alması gerektiğidir. Fiziki postada kamu kurumlarında karşılaşılan durum gelen giden dış yazışmaların çoğunlukla genel evrak olarak tanımlanan merkezi bir birim tarafından yürütülmektedir. Bu açıdan bakıldığında başlangıçta kamu kurumundan dış muhataplara evrak gönderilen birimlerin adedine göre adres sayısı belirlenmesi yeterli görülebilir. Ancak, hem mevzuat hem de elektronik ortamda kullanım verimliliği açısından kurumun yapısı ve kullanım planına göre hesap sayısının tespit edilmesi daha sağlıklı bir yol olacaktır. Mevzuat açısından 5018 sayılı kanun kapsamındaki kamu kurumları için Elektronik Tebligat Yönetmeliğinin getirmiş olduğu zorunluluk gereği KEP hesabının temininde elektronik tebligat göndermeye uygun en az bir adet KEP adresinin temin edilmesi gerekmektedir (PTT KEP, 2015). Bu anlamda, ilgili kanun kapsamına giren kamu kurumları Tebligat Kanunu'nda tanımlı tebligat türü gönderimleri için mevzuat gereği en az bir adet PTT KEPHS'ye ait bir KEP hesabı temin etmek durumundadır. KEP hesabından elektronik tebligat gönderimleri için bu adres yeterli olacak olup, bu amaçta birden fazla KEP hesabına gerek olmamaktadır.

Elektronik tebligat dışında kalan diğer resmi yazışmalar için kamu kurumları temin edecekleri KEP hesap adetlerini elektronik ortamda kullanım verimliliği açısından kurum yapısına uygun bir şekilde belirlenmelidir. Kurum yapısı incelenirken yapılan toplam dış resmi yazışma adetleri, yazışma yapan birimlerin sayısı, yazışma yapan birimlerin dış yazışma muhataplarının sayısı ve türü ve kurum genel evrak biriminin yapısına gibi hususlara dikkat edilmelidir. Çalışmada kurumsal hesap olarak tekil hesap ve çoklu hesap temininin avantajları ve dezavantajları ayrı ayrı incelenecektir.

Kurumsal Tekil KEP Hesabı

Resmi dış yazışması yıllık sayıda düşük olan (yıllık ortalama 10.000 adet), dış yazışmaların gönderiminin tek bir genel evrak üzerinden yapılan ve yazışan iç birim sayısının az olduğu kurumlarda tekil kurumsal KEP hesabı temini gerçekleştirilebilir. Böyle bir durumda, kurumsal tek bir KEP hesabı, hesabı yönetecek işlem yetkilisi personellerin belirlenmesi, gönderim yapacak personellere elektronik imzalarının alınması ve KEP hesabı başvurusunun seçilecek KEPHS'ye yapılması gerekmektedir. İdari açıdan temin sürecinde maliyetlendirme çalışması KEP hesabı, yıllık gönderilmesi planlanan KEP gönderisi adedi ki bu mevcuttaki fiziki posta adedi üzerinden hesaplanabilir, posta kutusu

saklama hizmeti ve diğere talep edilecek hizmetler üzerinden yapılmalıdır. Satınalma süreci ise bu kapsamda KİK (Kamu İhale Kanunu) mevzuatı kapsamında yürütülmelidir.

Kurumsal tekil KEP hesabının avantajları ve dezavantajları ise;

1. Kurumsal tekil hesap resmi dış yazışmada tüm gönderilerin tek bir adres üzerinden gönderilmesini sağlar,
 2. Tüm işlem yetkilileri tek bir hesaba erişerek gelen ve giden KEP iletilerini kontrol edebilir,
 3. Alıcı taraftaki muhatap kurum adına her zaman tek bir KEP hesabı görür,
 4. Kuruma gönderi yapmak isteyen taraf, tekil kurumsal KEP hesabını KEP rehberinden daha kolay sorgulayabilir,
 5. Gönderici taraftaki kişi direk kurum içi muhatap birime gönderemeyeceği için tekil hesaba gönderim yapmak zorunda kalır,
 6. Tüm gönderimler tek bir KEP hesabına yapılacağı için evrak biriminde gelen KEP iletileri için kurum içi dağıtım tasniflemesi ve sevk işlemi yapılması gerekir,
 7. Kurum içi yazışan birimlerin çok olduğu, çoklu türde ve sayıda muhataplarla dış yazışmaların yapıldığı ve yazışmaların bu birimler arası dengeli dağılımda olduğu kurumlarda kurum içi sevk süreci uzun olabilir,
 8. Tüm işlem yetkilileri tek bir KEP hesabına eriştikleri için kurum içi özel yazışma yapan birimlerin KEP iletilerine ve içeriğine erişebilir,
- şeklinde açıklanabilir. Özetle, tekil KEP hesabı, dış yazışmaların daha homojen olduğu ve az muhatapla yazışma yapan kurumlar için daha uygun ve verimli olabilecektir.

Kurumsal Çoklu KEP Hesabı

Resmi dış yazışmalarını tek bir genel evrak veya kurum içi birimlere ait evrak birimi üzerinden yapan, yazışma sayısı yıllık sayısı yüksek olan (yıllık ortalama en az 50.000 adet), yazışma yapılan muhatap sayısının ve türünün fazla olduğu ve direk yazışabilen iç birim sayısının çok olduğu kurumlarda çoklu kurumsal KEP hesabı temini gerçekleştirilebilir. Böyle bir durumda, kurumsal tek bir KEP hesabındaki benzer şekilde, her bir KEP hesabını yönetecek işlem yetkilisi personellerin belirlenmesi, gönderim yapacak personellerin tamamına elektronik imzalarının alınması ve KEP hesabı başvurusunun seçilecek KEPHS'ye yapılması gerekmektedir. Tekil hesap temininden farklı olarak bu teminde kurum içi KEP hesaplarının sayısının kamu kurumu yönetimi seviyesinde kararlaştırılmasıdır. Kurum kararına göre tüm kurum içi birimlere KEP hesabı alınabilirken, bazı durumlarda sadece belirlenecek birimlere KEP hesabı alınması planlanabilir. İdari açıdan temin sürecinde maliyetlendirme çalışması talep edilecek toplam KEP hesabı adedi, yıllık gönderilmesi planlanan KEP gönderisi adedi ki bu mevcuttaki fiziki posta adedi üzerinden hesaplanabilir, posta kutusu saklama hizmeti ve diğer talep edilecek hizmetler üzerinden yapılmalıdır. Yıllık gönderilmesi planlanan KEP gönderisi adedinde havuz kullanımı çerçevesinde tüm kurum için toplu KEP gönderi adedi talep edilebileceği gibi her bir KEP adresi için ayrı ve farklı adette KEP gönderi adedi belirlenebilir. Satınalma süreci ise aynı şekilde KİK (Kamu İhale Kanunu) mevzuatı kapsamında yürütülmelidir.

Kurumsal çoklu KEP hesabının avantajları ve dezavantajları ise;

1. Kurumsal çoklu hesap resmi dış yazışmada kurum içi birim gönderilerinin kendilerine ait KEP adresi üzerinden gönderilmesini sağlar,
2. Her bir KEP adresine ait işlem yetkilileri sadece yetkili oldukları hesaba erişerek gelen ve giden KEP iletilerini kontrol edebilir,
3. Kurum içi özel yazışma yapan birimlerin KEP iletilerine ve içeriğine sadece o birimin yetkilendirdiği işlem yetkilileri erişebilir,
4. Alıcı taraftaki muhatap kurum adına tek bir KEP hesabı yerine kurumun iç birimine ait KEP hesabını görür, böylelikle gönderinin hangi birimden geldiğini direk görebilir,
5. Kuruma gönderi yapmak isteyen taraf, göndermek istediği kurum içi birime ait kurumsal KEP hesabını KEP rehberinden özel olarak sorgulamalıdır,

6. Gönderici taraftaki kişi hangi kurum içi muhatap birime göndereceğini bilemediği zaman tekil hesaba gönderim yapma ihtiyacı duyar,
7. Kuruma gelen gönderimler kurum için birimlerin KEP hesabına ayrı ayrı yapılacağı için genel evrak biriminde ayrıca sevk işlemi yapılması gerek kalmaz ancak kurum içi birimlerde ilgili hesabı kontrol etmesi gereken personeller görevlendirilmelidir,
8. Kurum içi KEP hesaplarının yönetimi genel evraka verilmesi durumunda genel evrak birimindeki personellerin ilgili hesapları ayrıca kontrol etmeleri gerekebilir,
9. şeklinde açıklanabilir. Özetle, çoklu KEP hesabı, dış yazışmaların daha heterojen olduğu, kurum içi birimlerin özel yazışmalar yapabildiği ve farklı türde ve sayıda muhatapla yazışma yapan kurumlar için daha uygun ve verimli olabilecektir.

KEP hesaplarından bağımsız olarak kurum bünyesinde EBYS kullanılsın ya da kullanılsın KEP sistemi dahilinde elektronik imza kullanılması zorunlu olması nedeniyle kurumların mevcut durumda elektronik imza sahibi olmayan yetkilendirecek personeller için mevzuat olarak yetkili kurum olan Kamu SM'den elektronik imzaları temin etmeleri gerekecektir. İdari süreç sonucunda temin edilen KEP hesapları için mevcut EBYS için teknik entegrasyon sürecinin de işletilmesi gerekmektedir.

6.2. Teknik Entegrasyon Süreci

Çalışmanın 5.4. bölümünde KEPHS'lerin kullanıcılara KEP hesaplarına erişebilmeleri için gerekli teknik altyapıyı ve arayüzü mevzuat gereğince sağlamaları gerektiği açıklanmıştı. Gönderi adedi çok olmayan ve herhangi bir EBYS veya evrak yönetim sistemi kullanmayan kullanıcılar için KEPHS'lerin sunduğu web arayüzleri yeterli olmaktadır. Diğer taraftan, kamu kurumları gibi resmi yazışmalarının belli bir yoğunlukta olduğu, yazışmalarını EBYS gibi belge süreçleri ile yönetildiği kurumsal yerlerde yazışmaların gönderime hazır hale getirildiği sistem ve uygulamalar ile KEP sistemini entegre edilmesi verimlilik açısından ihtiyaç duyulan bir süreçtir. Özellikle, kamu kurumlarında KEP-EBYS ortak çalışmasında istenilen durum resmi yazışmalarda kullanılan elektronik imzalı belgelerin, özellikle de e-yazışma paketlerinin kullanılmasıdır. Daha önceki bölümlerde de üstünde durulduğu üzere e-devlet kapsamındaki e-Yazışma Projesi dahilinde belgelerin karşı tarafa iletildiğinin garanti altına alınması ve zaman kaydının oluşturulması önemlidir ki KEP sistemi bu noktada önem arz etmektedir (DPT, 2010). Başbakanlık tarafından

yayınlanan yönetmelik (2015) kapsamında da EBYS'lerin e-yazışmaya uygun hale getirilmesi ve resmi iletişim kanalı olarak KEP hesaplarının temini bu konuda teknik olarak yapılması gerekenleri de özetlemektedir. EBYS-KEP ortak çalışmasında, KEP hesaplarının temin edildiği KEPHS'nin mevzuata uygun olarak sunduğu web servisleri üzerinden kamu kurumunun mevcut EBYS'sine entegre edilmesine gerekmektedir. Bu şekilde, temin edilen KEP hesaplarına erişim, KEP gönderimi ve alma ve yazışmalara ilişkin kayıtlar farklı bir arayüz veya uygulamaya gerek olmaksızın mevcut EBYS içerisinden gerçekleştirilebilmektedir. Hali hazırda kullanılan EBYS yerine farklı bir arayüzün kullanılmaması hem verimlilik artışı sağlamakta hem de mevcuttaki alışkanlıklar üzerinden KEP kullanımına geçişi kolaylaştırmaktadır.

KEP-EBYS ortak çalışmasında ihtiyaç duyulan teknik entegrasyon, EBYS içerisinde üretilen elektronik imzalı belgenin veya e-yazışma paketinin ek bir arayüze gerek bırakmadan kullanılmakta olan KEP adresleri üzerinden KEP sistemine aktarılması ve alıcısına KEP üzerinden gönderilebilmesidir. Bu teknik entegrasyon, tersi durumda da, KEP sistemi üzerinden kamu kurumun kullanmakta olduğu KEP adreslerine gelen herhangi bir belgenin EBYS içerisinde kullanılabilir halde teslim alınabilmesidir. Bahsi geçen teknik entegrasyon süreci, KEP hesaplarının temin edildiği KEPHS ile EBYS'den sorumlu birim veya tedarikçi firma arasında yapılacak ortak bir çalışma sonucunda gerçekleştirilebilecektir. Teknik entegrasyon sürecinde KEPHS web servislerinin kullanımı için mevzuata gereğince kurumdan alacağı bilgiler üzerinden kullanıcı hesapları/şifreleri kamu kurumu için hazırlamalı, sisteme giriş yöntemlerini kuruma bildirmelidir. Elektronik tebligat kapsamındaki kurumlar için e-tebligat ve diğer resmi yazışmalar için farklı KEPHS'lerden KEP hesabı temini olması durumunda her bir KEPHS ile ayrı teknik entegrasyonların gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Böyle bir durumda, gönderim esnasında gönderim türüne göre EBYS içerisinde süreç belirlenmesi gerekmektedir. Teknik entegrasyon sonucunda KEP hesabından gönderimlerde web arayüzünde olduğu gibi elektronik imza kullanımı zorunludur. Teknik entegrasyon dahilinde sadece KEP sistemine giriş, KEP gönderisi alma ve gönderme işlemleri değil gelen ve giden KEP iletilerine ait KEP sistemi tarafından üretilen KEP delilleri, raporlar ve diğer ilgili kayıtların da EBYS içerisinde kullanılabilir, erişilebilir ve saklanabilir hale getirilmesidir. Bu anlamda, kamu kurumları ve KEPHS'lere destek olması amacıyla Kalkınma Bakanlığı tarafından e-Yazışma Projesi resmi web sitesinde bir KEP Entegrasyon Rehberi yayınlanmıştır.

Teknik entegrasyon süreci temel anlamda temin edilen KEP hesabının kullanılmakta olan EBYS ile ayrı bir arayüze gerek olmadan iletişimini sağlanmasıdır. Bu diğer bir anlamda, KEP sisteminde dış bağlantının gerçekleştirilmesidir. Bununla beraber, dış bağlantısı yapılan KEP sisteminin EBYS açısından kuruma özel süreçlendirilmesi de yapılmalıdır.

6.3. Kamu Kurumu EBYS-KEP Süreç Modeli

Çalışmanın bu bölümünde daha önceki bölümlerde detaylandırılan kamu kurumlarının kullanmakta olduğu EBYS uygulamalarında KEP sisteminin teknik ve idari entegrasyonun sonrasında kurum içi/dışı yazışma süreçlerinin belirlenmesi amacıyla bir model önerisi yapılacaktır. Modellemede kamu kurumu açısından gelen ve giden resmi yazışmaların elektronik ortamda EBYS-KEP iletişimi ile yönetilebilmesi amacıyla gelen ve giden yazışmalarla ilgili süreçlerin başlangıcından sonuna kadar takip edilmesi gereken tüm aşamaları açıklanarak, yapılması gereken işlemler detaylandırılacaktır. Modelleme ileri sürülecek öneriler, uygulamalar ve çözümler mevcutta devam etmekte olan entegrasyon çalışmalarından elde edilen bilgi ve tecrübeler dahilinde sunulacaktır.

Süreç modelinde kurgulanan yapı şu şekilde olacaktır:

1. 5018 sayılı kanun kapsamında faaliyet gösteren bir kamu kuruluşu dikkate alınmaktadır.
2. Kamu kurumunda TS 13298 Standardına sahip e-yazışma ve elektronik imza uyumlu EBYS kullanılmaktadır.
3. Yıllık gelen ve giden yazışma adedi ortalama en fazla 50.000 adettir.
4. Kurum içi birimlerin muhatapları ile direk yazışma yapabildiği, muhatap sayısı ve türü sınırlı sayıda değildir.
5. İlgili alıcı muhataplar KEP üzerinden tebligat ve diğer yazışmaları elektronik olarak almak için kamu kurumuna KEP adreslerini bildirmektedir.
6. Kurum içi birimlerin evrak personeli olduğu gibi genel evrak birimi de mevcuttur.

Kurgulanan yapıya uygun olarak kamu kurumunun elektronik tebligat gönderimleri için mevzuata uygun olarak bir adet KEP hesabı temin etmekle beraber kurum içi birimlerin yazışmaları için de her bölüm için KEP hesabı temin etmiştir. Diğer bir deyişle, kamu kurumunun genel evrak biriminde genel evrak için kurumsal KEP hesabı, elektronik tebligata uygun KEP hesabı ve kurum içi birimler için ayrı KEP hesapları olacaktır. Bu

kapsamda, süreç modelinde elektronik tebligat gönderimi ve alımı ve elektronik tebligat dışı giden ve gelen KEP yazışmaları için süreç aşamaları 3 bölümde ayrı ayrı incelenecektir.

6.3.1. Elektronik tebligat gönderimi ve alımı

5018 sayılı kanun kapsamındaki kamu kurumu için elektronik tebligat göndermek amacıyla temin edilen KEP hesabı, EBYS kullanılması nedeniyle mevzuat gereğince bir adet olmalıdır. Mevzuatta tebligatların içerikleri gereği hukuki sonuçları olması nedeniyle kamu kurumundan tek bir noktadan gönderilmesi ve alıcı tarafın buna göre kontrol ve işlem yapması amaçlanmaktadır. Elektronik tebligata uygun KEP hesabının yönetimi genel evrak biriminde olacaktır. Diğer taraftan kamu kurumu elektronik tebligat göndermeye yetkili bir kamu kurumundan elektronik tebligat alması için elektronik tebligat almak istediği KEP adresini Elektronik Tebligat Yönetmeliğince elektronik tebligat gönderilmeye elverişli idare kılınan KEPHS olarak PTT'nin sorumluluğunda olan elektronik ortamda sorgulama yapılabilen elektronik tebligat adresi alanlar rehberine KEP adresi başvuru sırasında onay vererek kaydettirmelidir. Kurumda kurum içi KEP adresleri olsa da elektronik tebligat almak için tek bir hesap belirlenmesi ve bunun da genel evrak biriminde olması uygun olacaktır.

Kamu kurumundan alıcı muhataplara elektronik tebligat gönderilmek istendiğinde aşağıdaki aşamalar izlenmelidir:

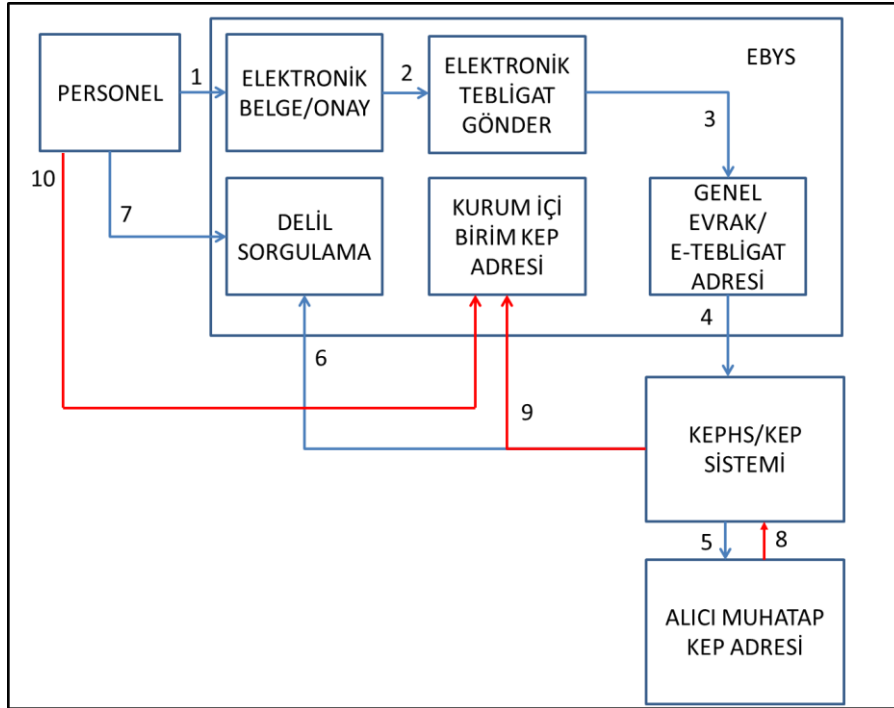
1. Tebligat göndermek isteyen personel EBYS'de elektronik imzalı olarak onaylanacak elektronik imzalı belgenin içeriğini hazırlayacaktır.
2. Hazırlanan belge, üst makamdan EBYS'de elektronik imzalı olarak imzalanarak onaylandıktan sonra personel EBYS içerisinde oluşturulan "Elektronik Tebligat Gönder" seçeneğini seçerek gönderilmesi için genel evrak birimine sevk edilmesini sağlayacaktır.
3. Genel evrak birimine ulaşan elektronik tebligatın gönderilmesi için sevk edilen gönderim, genel evrak biriminde elektronik tebligata uygun KEP hesabında işlem yetkilisi olarak görevlendirilen personelin EBYS kullanıcı ekranında yer alan elektronik tebligat gönderilecekler kutusuna teslim edilecektir. Böylelikle, ilgili personelin hangi

gönderimlerin elektronik tebligat usulüyle gönderileceğini ayrıca sorgulama ve incelemesine gerek olmayacaktır.

4. Personel, EBYS içerisinde daha önce tanımlanan elektronik tebligat göndermeye uygun KEP hesabından alıcı tarafın elektronik tebligat almak amacıyla daha önceden kamu kurumuna bildirdiği veya elektronik ortamda sorgulama yapabildiği elektronik tebligat adresi alanlar rehberi üzerinden KEP adresine gönderim yapmak için kendine ait elektronik imzası ile giriş yapıp gönderim yapmaya onay verecektir. Alıcı tarafında KEP adresi daha önce EBYS içerisinde alıcı taraf ile ilişkilendirildiği için gönderim esnasında tekrar KEP adresine girilmesine gerek duyulmayacaktır.
5. Daha önceden tamamlanmış olan teknik entegrasyon vasıtasıyla EBYS içerisinde alıcı muhatap KEP adresine gönderilmesi sonucunda ilgili KEPHS, EBYS'ye sırasıyla "Kabul Edildi", "Teslim Edildi" ve "Alıcı Tarafından Okundu" delilleri üreterek teslim edecektir. KEP sisteminde bir sorun olması, alıcı hesabın kapalı olması veya KEPHS'ler arasında KEP paketi alış verişi sırasında sorun olması durumunda ilgili hata delilleri de ayrıca EBYS'ye teslim edilecektir. Alıcı muhataba teslim edilen elektronik tebligat alıcı tarafından okunmasa bile beş takvim günü sonunda okundu olarak hukuki geçerliliğe sahip olur. Bu durum KEPHS tarafında ayrıca EBYS'ye delil olarak teslim edilir.
6. Elektronik tebligat gönderimlerine ilişkin hukuki durumun takip edilebilmesi için yukarıda bahsedilen KEP sistemi tarafından oluşturulan delillerin EBYS içerisine aktarılarak saklanması, arşivlenmesi ve gönderilen elektronik tebligat gönderimiyle ilişkilendirilmesi gerekecektir. Bu açıdan, KEP sisteminde ilgili elektronik tebligat gönderimine ait KEP ileti kimlik numarası oluşturulan deliller içerisinde de mevcuttur. Kimlik numarası aynı olan elektronik tebligat gönderiminin ve tüm delillerin daha önceden belirlenmiş elektronik ortamlarda bir arada erişime açık halde tutulması gerekecektir. Erişime uygun saklama yöntemi olarak giden yazı numarası adıyla klasörleme yapılacaktır.
7. İlişkilendirilen gönderim ve delillerin gönderimi talep eden kullanıcılar tarafından sorgulanabilir ve erişebilir halde olması gerekmektedir. Gönderim talebi yapan personel, alıcı muhatap, gönderim tarihi, gönderi konusu ve giden yazı numarası üzerinden sorgulama yapabilecekleri arama ara yüze sahip olacaktır. İlişkilendirilmiş deliller de kullanılarak sorgulama sonucunda gönderimin teslim, okunma ve yasal süre sonunda okundu gibi alıcı tarafındaki durumlarını da görebilmesi sağlanacaktır.
8. Elektronik tebligat gönderiminin diğer kamu kurumuna gönderilmesi durumunda e-yazışma paketi formatında gönderilecektir. Ancak, mevcut durumda EBYS geçiş

sürecinin devam etmekte olması nedeniyle geçiş süresince gönderimlerde kullanılacak format daha yaygın olarak kullanımda olan pdf (Portable Document Format) türünde olacaktır. Kamu kurumu dışındaki tüm alıcı muhataplara aynı şekilde pdf türünün kullanılması alıcıların dokümana erişimi açısından daha uygun olacaktır.

9. Tebligatlara normal işleyiş içerisinde alıcı muhataplardan cevabi yazı talep edilmemekle beraber, tebligat ilişkin ayrı bir işlem yapılması ve kamu kurumuna bu işlemle bilgi verilmesi isteniyorsa böyle bir durumda dönüş yapılması istenilen KEP adresine kamu kurumu tarafından elektronik tebligat gönderiminde açıkça belirtilmesi faydalı olacaktır.
10. Alıcı muhataplardan talebe ilişkin gönderilen KEP gönderimleri kurum tarafından yazıda belirtilmiş KEP adresine teslimi sonrası EBYS içerisinde aktarılarak ilgili KEP adresinin sahibi olan kurum içi birimler tarafından kullanılabilir hale getirilecektir. Alıcı muhataba ait KEP adresi daha önceden EBYS içerisinde tanımlı olması ve muhatapla ilişkilendirilmiş olması nedeniyle gönderimdeki bildirimlerin ayrıştırılması ve kontrolü kolay olacaktır.



Şekil 6.1. Elektronik tebligat gönderimi

11. Kamu kurumunun daha önceden KAYSİS'e bildirdiği KEP adresine elektronik tebligat gelmesi durumunda, elektronik tebligat yetkili personelin EBYS-KEP entegrasyonu ile KEP adresine giriş yapması sonrasında EBYS içerisine aktarılır. EBYS içerisine aktarılan ve gelen yazı numarası alan elektronik tebligatla ilgili KEP delili de EBYS içerisine aktarılmaktadır. EBYS içerisinde elektronik tebligat hesabında yetkili personel tebligat içeriğine erişerek ilgili birim(ler)e sevkini sağlamaktadır. Sevk edilen elektronik tebligat ve KEP delili, giden elektronik tebligattaki duruma benzer olarak gelen yazı numarası adıyla klasörleme yapılması erişim ve saklama açısından kolaylık ve hız kazandıracaktır.
12. Gelen elektronik tebligata ilişkin cevap verilmesi gerekmiyorsa gelen gönderimle ilgili kayıt altına alma, saklama ve arşivleme işlemi EBYS içerisinde yapılmaktadır. Tebligat kapsamında süreli bir cevap verilmesi durumunda ise bu bildirim tebligat olmaması nedeniyle ilgili kurum içi birim veya genel evrak yönetimindeki KEP adresinden giden resmi yazışma süreci izlenebilir.

6.3.2. Elektronik tebligat dışı giden resmi yazışma gönderimi

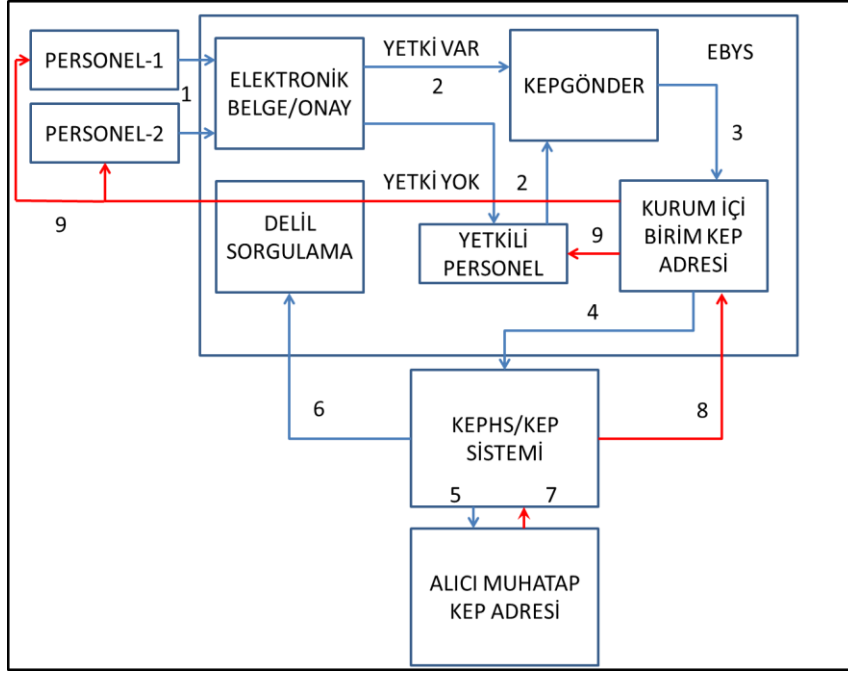
5018 sayılı kanun kapsamındaki kamu kurumu elektronik tebligat dışındaki tüm resmi gönderimlerini kurum içi birimleri için ayrı ayrı aldığı ve genel kullanım amaçlı genel evrak biriminde var olan KEP adresleri üzerinden yapabilmektedir. EBYS-KEP teknik entegrasyonunda kurum içi birimlere ait KEP adresleri her birimde yetkilendirilen personeller veya karar verilmesi durumunda genel evrak birimindeki personeller için erişim ve kullanıma açık hale getirilmektedir. Yazışma yapılması planlanan bu KEP adreslerinin birim bazında daha önce DTVT (Devlet Teşkilatı Veri Tabanı) adıyla anılan mevcutta KAYSİS (Elektronik Kamu Yönetim Sistemi) yönetimini yapan Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı'na sistem üzerinden veya başkanlığın belirlediği yöntemler üzerinden bildirmesi gerekmektedir. Genel amaçlı alınan KEP adresi ise kamu kurumunun adıyla iletilebilir.

Kamu kurumundan alıcı muhataplara KEP adresi üzerinden resmi yazışma gönderilmek istendiğinde aşağıdaki aşamalar izlenmelidir:

1. Kurum içi birimde görevli personel EBYS’de elektronik imzalı olarak onaylanacak elektronik imzalı belgenin içeriğini hazırlayacaktır.
2. Hazırlanan belgenin, üst makamdan EBYS’de elektronik imzalı olarak imzalanarak onaylandıktan sonra personel EBYS içerisinde oluşturulan “KEP ile Gönder” seçeneğini seçerek gönderilmesi için
 - 2.1. Eğer tüm personel KEP adresinde yetkilendirilmiş bir personel durumunda ise kurum içi birime ait ve tanımlanmış KEP adresine EBYS içerisinde erişim için elektronik imzasını kullanarak gerekli işlemleri yaparak gönderim onayına hazır hale gelecektir.
 - 2.2. Eğer tüm personel KEP adresinde yetkilendirilmiş değil ise EBYS içerisinde gönderme seçeneğini seçtikten sonra gönderilebilmesi için ilgili KEP adresinde yetkilendirilmiş personelin kullanıcı ekranına sevk edilecektir. Yetkili personel sevk edilen belgenin gönderilmesi amacıyla kurum içi birime ait ve tanımlanmış KEP adresine EBYS içerisinde erişim için elektronik imzasını kullanarak gerekli işlemleri yaparak gönderim onayına hazır hale gelecektir. Alıcı tarafında KEP adresi daha önce EBYS içerisinde alıcı taraf ile ilişkilendirildiği için personel gönderim esnasında tekrar KEP adresine girmesine gerek olmayacaktır.
3. KEP gönderimi için elektronik imza ile gönderim onayı verilmesi sonrasında EBYS içerisinde alıcı muhatap KEP adresine gönderilmesine müteakip ilgili KEPHS, EBYS’ye sırasıyla “Kabul Edildi”, “Teslim Edildi” ve “Alıcı Tarafından Okundu” delilleri üreterek teslim edecektir. KEP sisteminde bir sorun olması, alıcı hesabın kapalı olması veya KEPHS’ler arasında KEP paketi alış verişi sırasında sorun olması durumunda ilgili hata delilleri de ayrıca EBYS’ye teslim edilecektir. Alıcı muhataba teslim edilen elektronik belge alıcı tarafından okunmasa bile ertesi iş günü sonunda okundu olarak hukuki geçerliliğe sahip olur. Bu durum KEPHS’den ayrıca EBYS’ye delil olarak teslim edilir.
4. Kurum içi birimler tarafından yapılan gönderimlerin teslim edilme, okunma ve diğer hukuki durumlarının takip edilebilmesi için yukarıda bahsedilen KEP sistemi tarafından oluşturulan delillerin EBYS içerisine aktarılarak saklanması, arşivlenmesi ve resmi yazıların gönderimiyle ilişkilendirilmesi gerekecektir. Bu açıdan, KEP sisteminde elektronik tebligat gönderimlerinde olduğu gibi gönderime ait KEP ileti kimlik numarası oluşturulan deliller içerisinde de mevcuttur. Kimlik numarası aynı olan resmi

yazı gönderiminin ve tüm delillerin daha önceden belirlenmiş elektronik ortamlarda bir arada erişime açık halde tutulması gerekecektir. Erişime uygun saklama yöntemi olarak giden yazı numarası adıyla klasörleme yapılacaktır.

5. Gönderi durum sorgulamalarında hem gönderimi talep eden hem de gönderimi yapan kullanıcıların erişebilir olması gerekmektedir. Gönderim talebi yapan personel, alıcı muhatap, gönderim tarihi, gönderi konusu ve giden yazı numarası üzerinden sorgulama yapabilecekleri arama ara yüzü sahip olacaktır. Sorgulama sonucunda kullanıcılar kendi yaptıkları veya gönderim talep ettikleri gönderimin teslim, okunma ve yasal süre sonunda okundu gibi alıcı tarafındaki durumlarını da görebilmesi sağlanacaktır. EBYS kullanıcı ekranlarında kendi gönderimlerini de direk kontrol edebilecekleri alanlar da oluşturulabilir.
6. Gönderimlerde alıcı tarafın kamu kurumu olması halinde Başbakanlık Yönetmeliği (2015) gereğince e-yazışma paketi formatında olması gerekmektedir. Alıcı kamu kurumunun EBYS uygulaması e-yazışma paketi uyumlu olacağından teslim ve işleme alma süreci daha hızlı olacaktır. Aynı şekilde, kayıt altına alınması ve saklanması daha kolay olacaktır. Ancak, mevcut durumda EBYS geçiş sürecinin devam etmekte olması nedeniyle geçiş süresince gönderimlerde kullanılacak format daha yaygın olarak kullanımda olan pdf (Portable Document Format) türünde de olabilecektir. Elektronik tebligat gönderimlerinde olduğu gibi kamu kurumu dışındaki tüm alıcı muhataplara benzer şekilde pdf türünün kullanılması alıcıların dokümana erişimi açısından daha rahat ve esnek bir durum oluşturacaktır.
7. Alıcı muhataplardan cevabi yazı talep edilmesi halinde, alıcı muhatap KEP adresi üzerinden kurum içi birime ait KEP adresine direk gönderim yapabilecektir ki bu EBYS içerisindeki sevk işlemini kısaltan bir durumdur. KEP adresine gelen cevap yazısı gelen yazı statüsünde değerlendirilerek bir sonraki aşamada detaylandırılacak sürece tabi tutulacaktır.



Şekil 6.2. Elektronik tebligat dışı gönderim

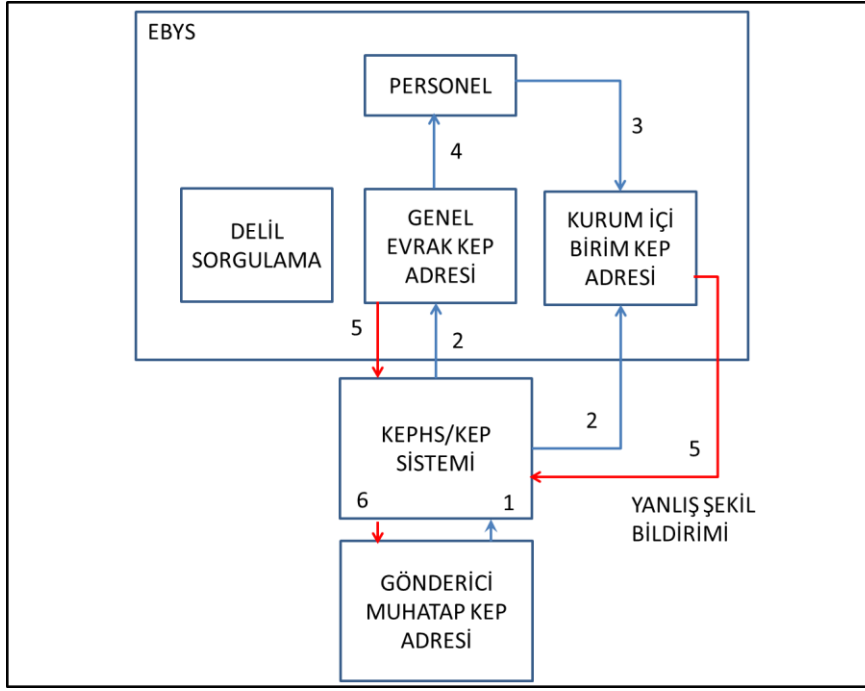
6.3.3. Elektronik tebligat dışı gelen resmi yazışma

Çalışmanın bir önceki bölümünde belirtildiği gibi kamu kurumunun KEP adresi üzerinden gönderdiği resmi yazıya talebine istinaden cevabi nitelikte gelen resmi yazılar olacaktır. Bununla beraber, kamu kurumunun muhataplarıyla olan sözleşme, satın alma ve muhasebe işlemleri, insan kaynakları, başvuru, şikayet, bilgi edinme ve dilekçe gibi farklı türde ve muhataptan da KEP üzerinden resmi yazı alabilecektir. Bu nedenle, muhataplar ve gelecek bildirim türlerine göre gelen KEP iletilerine özgü işlemler gerekebilecektir.

Muhataplardan kamu kurumuna KEP üzerinden resmi bildirimlerin kurum içinde işleme alınmasında aşağıdaki aşamalar ve işlemler izlenmelidir:

1. Kurum içi birimler kendi görev alanlarında yapılan işlemler için muhataplarından bildirimler talep ediyorsa daha önceden muhataplarına iletişim kanalları ile bildirdikleri KEP adreslerine bildirimlerin gelmesini yönlendirebilir. Böyle bir durumda kurum içi birimde KEP adresinde yetkili personeller bu adrese gelen bildirimleri EBYS dahilinde elektronik imza kullanarak erişebilecekler ve birimde işleme alınabilmesi için sevk işlemini başlatacaktır. Gelen elektronik tebligat sürecinde olduğu gibi gelen KEP iletilerinin EBYS dahilinde erişilebilmesi ve kullanabilmesi için gelen yazı numarası adıyla klasörler içinde KEP delilleriyle beraber kayıt edilmesi ve saklanması gerekecektir.

2. Kurum içi birimlerde özellikle satın alma, muhasebe, insan kaynakları gibi belirli şekil şartına sahip form, dilekçe ve belgeye sahip birimlerde KEP adresine gelecek resmi bildirimlerin tespit edilmiş şekil şartlarına uygun gönderilmesi esas olacaktır. Aksi halde, KEP üzerinden teslim alınsa bile işleme alınmaması mümkündür. KEP sisteminin gelen doküman içeriğine bakmaması sadece teslimatı ve kayıtları sağlaması nedeniyle işleme alınma kararı EBYS dahilinde kamu kurumu inisiyatifinde olması gereken bir durumdur. Kurum açısından şartları yerine getirmiş uygun bildirimler EBYS dahilinde normal işlem sürecine devam edecektir. Kabul edilmeyen bildirimler için gönderen muhataba tercihen geri bildirim yapılması, bildirimde belirtilen işlemlerin uzamaması ve iletişim sorunun yaşanmaması için uygun olacaktır. Diğer halde, gönderici KEP üzerinden gönderim yaptığını düşünerek, kayıt altına alınan elektronik işlemlerin yeterli olduğuna karar verebilecektir.
3. Kurum içi birim KEP adreslerine yapılacak bildirimlerin yanında gönderici tarafında kurum içi birim bilgisine sahip olmadığı, hangi birime göndereceğine karar veremediği ve kurumu genel amaçlı ilgilendiren dilekçe, başvuru, şikayet gibi bildirimlerin gönderilmesi büyük olasılıkla daha önce bahsedilen genel evrak birimi yönetimindeki KEP adresine olacaktır. Özellikle, KEP adresine sahip muhatabın genel amaçlı gönderimi için KEP rehberindeki sorgulamada kamu kurumuna ait iç birim bilgisi olmayan KEP adresini seçme eğilimi gösterecektir. Böyle bir durumda kamu kurumun ilgili KEP adresine gelen bildirim EBYS dahilinde yetkili personel tarafından EBYS içerisine aktarılacak ve içeriğinin incelenmesi sonucunda ilgili iç birime sevk edilecektir. Cevap verilmesi gereken durumlarda kamu kurumunda ilgili iç birime ait KEP adresi üzerinden muhatabına gitmesi, daha sonraki işlemler açısından süreci daha hızlı ve kolay hale getirecektir. Gelen bildirimlerde şekil ve içerik şartına uymayan durumlarda bir önceki maddede belirtildiği gibi geri bildirim yapılması aynı şekilde uygun olacaktır.



Şekil 6.3. Elektronik tebligat dışı gelen yazışma

Çalışmada öneri olarak sunulan süreç modeli özet olarak bir kamu kurumu örneklemeinden yola çıkarak KEP sistemi dahilinde elektronik tebligat ve diğer resmi yazışmalarda gelen ve giden yazışma işlemlerinde neler yapılması hususlarında; EBYS sürecinde hangi alanlarda değişiklik, yetkilendirme ve geliştirme yapılması gerekenleri teknik bir yaklaşımdan ziyade sürecin yönetimi açısından ortaya koymayı amaçlamaktadır. Yönetimsel olarak karar verilen hususların teknik olarak uygulamaya alınması ve işler hale getirilmesinin daha kolay ve hızlı olabileceğini düşünülmektedir. Model önerisinin kamu kurumlarının kendi yapılarına göre değiştirilebilecek ve geliştirilebilecek şekilde olması ve bunun sonucunda etkinliği ve verimliliği artırıcı olması noktasında yardımcı bir unsur olarak değerlendirilmesi de hedeflenmektedir.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

7.1. Sonuç

İletişimin hızı, anlamı ve etkilediği alanlar gün geçtikçe geometrik olarak katlanarak artmaktadır. İnsanlığın dumanla başladığı iletişim süreci bugün internetin global anlamda dünyayı tamamen kapsamı altına almasıyla beraber sınır tanımaz şekilde insanları bir araya getirmeye devam etmektedir. Zaman, yer ve tüm diğer fiziki şartlardan bağımsız olarak insanlar istedikleri anda ve zamanda bilgi ve belgeye erişebilmekte, iletişim halinde olduğu taraflarla anlık paylaşım yapabilir duruma gelmektedir. Fiziki ortamdan bağımsız iletişimin yapılabilir hale gelmesi ve bilgilerin bu ortamda paylaşılması tabii olarak güvenlik sorunlarına neden olmakta ve buna yönelik tedbirlerinin alınması ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. İnternet ortamı insanlara yoğun bilgi havuzu sunarken havuzun içindeki verilerin gerçek bilgi olduğuna dair garantiyi vermemektedir. Gerçek bilginin peşinde olmak, onu kayıt altına almak, saklamak ve erişim güvenliğini sağlamak internet ortamında insanların ve kurumların yapması gereken ödevler gibi düşünülebilir. Her ortamda kişileri bilgiye ulaştıran vasıtalar belge ve dokümanlardır. Fiziki veya elektronik ortamda yer alan dokümanlar bir anlamda bilginin kaynağı olan yapılar iken belge bir alt küme niteliğinde daha belirgin niteliklere sahiptir ve bir amaca uygun olarak hazırlanmışlardır. Belgede amaçlanan noktalar bilginin kayıtlı hale getirilmesi ve bir yapının içerisinde üretilebilmesi ve kullanılmasıdır. Belgelerin fiziki ve elektronik ortamda türleri vardır. Çalışmanın odağındaki elektronik belgeler en baştan itibaren elektronik olarak üretilmiş olmakla beraber fiziki ortamdan gerekli uygulamalar sonrasında elektronik ortama alınmış da olabilir. Her koşulda da elektronik belgelerin de kendilerine ait yaşam döngüleri vardır ve fiziki belgelere göre farklılık gösterir. Ortaya çıkan farklılıklar elektronik belgelerin saklanması ve imhasında da farklı süreçlerin uygulanmasını gerektirir.

Elektronik ortamda yapılan iletişimde elektronik belgelerin kullanılması maliyet, zaman, çevre ve verimlilik açısından kolaylıklar getirmekte, kişilere avantajlar sunmaktadır. En temelde ise bahsedildiği gibi fiziki ortamı ortadan kaldıran iletişim yapısında belgelere de fiziki ortama gerek olmadan ulaşılmasını sağlar. Diğer taraftan, fiziki ortamın ortadan kalkması elektronik belgelerde doğruluk, elektronik sistem zorunluluğu, telif hakları, sistemlerin güncellenmesi nedeniyle bütçe ihtiyacı ve özel saklama şartları gibi kişilere bir takım dezavantajlar getirmektedir. Elektronik belgelerin güvenilirliği ve içerik doğrulaması

problemlerine ilişkin olarak doğrulama yapabilecek elektronik imza kullanımı söz konusudur. Kimlik doğrulama için kullanılabilen ve kanunen ıslak imza ile eşdeğer hukuki geçerliliği olan elektronik imza belge içeriğinin doğrulanması ve kayıt altına alınmasında kullanılabilir. Belgenin elektronik imza ile imzalanması imzalayan kişiye belgede yer alan bilgileri bildiği, kabul ettiği ve sonuçlarından haberdar olduğu sorumlulukları verir. Bu amaçla da, ülkemizde gerekli yasal düzenlemeler ve kanuni çerçeve bu anlamda belirlenmiştir. Elektronik imza kullanımında altyapı uyumu, hizmet maliyeti ve bilinç konularında sorunlar yaşanmakta olup, kullanım yaygınlaşması beklenenden düşük hızda ilerlemektedir.

Belge yönetimlerinde gelişen iletişim ve teknoloji imkanları ile beraber kriterlerin belirlenmesi ve bu kriterler üzerinden standartlaşma çalışmalarının yürütülmesini sağlamıştır. Bu amaçla, 1999 yılından itibaren çeşitli proje çalışmaları yapılmış ve proje çıktıları referans olarak kullanılmıştır. Bu alanda, 1990lı yıllarda Birleşmiş Milletler de görev üstlenerek uluslararası düzenlemeler yayınlayarak ortak çalışma konusunda katkılar sunmuştur. Çalışmaların sonucunda ISO standartları artık tanımlayabilir seviyeye ulaşmış ve bu alanda ISO 15489 Uluslararası Belge Yönetim Standardı, ISO 9000 Kalite Yönetimi Sistemleri Standardı ve akabinde dizi standartlar yayınlamıştır. Bu alanda katkı sunan bir diğer kuruluş olan Avustralya Ulusal Arşivi (NAA) AS 4390 standardı ile bütüncül bir yaklaşım ortaya konmuştur. Bu standart, 2000li yıllarda yayınlanan standartlara temel oluşturmuştur. ISO 15489-1 kod numarası ile yayınlanan Uluslararası Belge Yönetim Standardı farklı kuruluşların bir araya gelerek ortak standartlar belirledikleri ilk uluslararası standart olma özelliğine sahiptir.

Ülkemizde özellikle kamu kurumlarında kullanılmakta olan EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) kuruma ait iç ve dış yazışmalarını yaşam döngüsü dahilinde elektronik ortamda süreçler halinde yönetilmesini, daha önceden oluşturulan yazışmaların sistem içerisine dahil edilmesini ve tüm belge ve kayıtların özelliklerini korunmasını sağlayan uygulamalardır. Bu açıdan bakıldığında EBYS, kurumdaki tüm birimlerin çalışma şeklini ve süreçlerini etkileyen verimlilik anlamında katma değer sunabilen yapılar olmaktadır. Bu anlamda, EBYS, kurum bilgi ve belge yönetimi politikalarının içerisinde yer almakta, politikaların şekillenmesinde görev alabilmektedir. EBYS süreci, kurumun yönetim olarak karar alması ve uygulama alması gereken bir süreçtir ve diğer sistemlere göre bu yönden farklılık gösterir. EBYS, elektronik belgedeki gibi zaman, maliyet, sonuç kalitesi ve

hukuki anlamda kurumlara kolaylıklar sağlar. Genellikle, aynı anlamda kullanılsa da doküman yönetim sistemi ile belge yönetim sistemi birbirlerinden farklı kavramlardır. En belirgin fark belge yönetiminde belgelerin değiştirilmesine izin vermezken doküman yönetiminde birden fazla versiyon ile doküman değişikliği mümkündür. EBYS içinde üretilecek veya içerisine aktarılacak belgelerin oluşturulması formatlarına ve ortamlarına göre, dizinlenmesi metadata (üst veri) tanımlamalarıyla yapılabilmektedir. Bu çalışmalara müteakip belirli kriterler dahilinde içerik yönetimi de yapılmalıdır. Arşivleme süreci ise ihtiyaca yönelik saklama koşullarına göre teknik çözümlerle sağlanmaktadır. Uygulamalar açısından ülkemizin değerlendirmeye aldığı Avrupa Birliği bölgesinde yasalar, yönetmelikler ve uygulama çalışmaları gerçekleştirilerek bölge ülkelerine ortak bir düzenleme yapma imkânı sunulmuştur.

E-devlet kavramının EBYS ile bağı e-devlette amaçlanan hız, tasarruf, şeffaflık, hesap verilebilirlik, daha iyi hizmet kalitesi, kolay erişim ve daha fazla katılım imkanı gibi konularda katkı sunması ve yardımcı rol üstlenmesiyle ilgilidir. Belgelerin elektronik ortamda üretilebilmesi ve yönetilebilmesi yukarıda belirtilen hedeflerin yapılabilmesine altyapı sunar ki bu bilgilerin elektronik ortamda hedefler doğrultusunda paylaşılması anlamına gelir. E-Dönüşüm Türkiye Projesi bu alanda daha somut adımlar atılması, kurumların çalışma yapması ve hedeflere ulaşılmasının denetimi anlamında uygulamaya konmuştur. Bu kapsamda en son çalışma Aralık 2014 tarihinde 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı'dır. Mevcut durum ve koyulan hedefler açısından EBYS ve devamındaki KEP sisteminin önemli olduğu anlaşılmaktadır. Projeye beraber kamu kurumlarının görev alanları içerisinde resmi yazışmalarında elektronik ortamı yasal ve hukuki olarak geçerli şekilde yapabilmeleri için yönetmelikler ve kanunlar yayınlanmıştır. EBYS dahilinde TS 13298 standardı hazırlanarak kamu kurumlarının ortak standartta kullanabilecekleri EBYS kapsamı net hale getirilmiştir. Bu standart, Başbakanlık genelgesinde yer alarak resmi standart olarak bildirilmiştir. 2015 yılında yayınlanan Başbakanlık yönetmeliği ile EBYS, E-yazışma ve KEP kamu kurumlarının görev ve sorumluluklarına resmi olarak dahil edilmiştir. Bu sürecin bir parçası olan E-Yazışma Projesi ile kamu kurumlarındaki EBYS'lerin ortak bir teknik dil üzerinden yazışabilmesi, gelen ve giden e-yazışma paketlerinin daha hızlı ve kolay işleme alınabilir hale gelmesi hedeflenmiştir. Bu alanda, e-yazışma paketlerinin KEP ile taşınması konusunda pilot çalışmalar da yapılmaktadır. Kamu kurumlarının ayrıca kendi yapılarına göre gerçekleştirdikleri geniş çaplı özel projeler de bulunmaktadır.

Kayıtlı elektronik posta olarak tanımlanan KEP sistemi elektronik belge, elektronik imza, e-devlet, EBYS ve e-yazışma süreçlerinin devamında bu resmi yazışmaların elektronik ortamda yasal olarak taşınabilmesi, kayıt altına alınabilmesi ve hukuki geçerliliğe sahip olmasını sağlamaktadır. KEP sistemi ülkemizde 2011 yılında yürürlüğe giren Türk Ticaret Kanunu ile resmiyet kazandı ve buna müteakip BTK tarafından yapılan idari ve teknik anlamda düzenlemelerle kullanımı, kapsamı, özellikleri belirlendi. Buna ilave olarak Adalet Bakanlığı tarafından çıkarılan Elektronik Tebligat Yönetmeliği ile kamu kurumlarına ve şirketlere elektronik tebligat konusunda KEP zorunlulukları getirilmiştir. KEP sisteminin standart elektronik postaya göre en önemli farklılıkları alıcı ve göndericilerin belli olması, yapılan yazışmaların resmiyetinin olması, yazışmalarla ilgili oluşturulan kayıtların hukuken geçerli kabul edilerek uyuşmazlıkta çözüm sunabilmesidir. Dünyada Amerika ve Avrupa ülkelerinde 2000li yıllardan itibaren kullanılan KEP sistemi aynı şekilde yasal geçerlilik sunan bir elektronik iletişim altyapısıdır. Mevcut durumda KEP hem kamu kurumlarında hem kurumsal/gerçek kişilerde toplamda yüz bini aşan kullanıcısıyla aktif bir şekilde kullanılmaktadır. KEP sistemi BTK tarafından yetkilendirilen KEPHS vasıtasıyla sunulmakta olup, sistemin kullanımı için KEPHS, web sitesi üzerinden ve kurumsal bağlantı ile entegrasyon hizmeti vermek sorumluluğundadır. Kurumsal anlamda KEP sisteminin entegrasyon ile kullanılması hem verimlilik hem de kurumsal yaklaşım açısından daha uygun bir durum olacaktır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında amaç, kamu kurumlarının kullandıkları veya kullanacakları EBYS uygulamasının KEP sistemi ile beraber entegre olarak çalışabilir hale getirilmesi konusunda idari ve teknik entegrasyonla beraber süreç modellemesinde destek olabilecek temel anlamda bir kılavuz sunmaktır. Öneri olarak sunulan model, her kuruma bire bir aynı şekilde uygulanmasının talep edilmesi gibi durum söz konusu olmamakla beraber kurumların kendi yapılarına göre değişiklik, güncelleştirme ve geliştirme yapabilecek bir halde olması planlanmıştır. Modelde kullanılan kamu kurumu senaryosu ise EBYS-KEP kullanımının gelecekte kullanılması muhtemel hali olması beklentisiyle oluşturulmaya çalışılmıştır. Her ne kadar kamu kurumları başlangıçta tek bir KEP adresi ile başlamayı düşünecek olsa da KEP sisteminin kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber birden çok KEP adresinin kullanılması hız, sonuç kalitesi ve toptan verimlilik adına daha tercih edilen bir durum olacağı düşünülmektedir. Model önerisinin hazırlanmasında bir diğer hedef ise mevcuttaki KEP ve Elektronik Tebligat mevzuatında yer alan hususlarda açıklanması

gereken noktaların olduğuna inanılmasıdır. Örneğin, en başta KEP sistemine karar alan bir kamu kurumu öncelikle elektronik tebligat için hangi adresi alması gerektiği, bu adresin tüm gönderimler için idari, teknik ve hukuken tek başına yeterli olup olmadığını ayrıca öğrenmesi gerekmektedir. KEP adresini temini konusunda hangi birimin sorumlu olması gerektiği, hangi birimlerin sürece dahil edilmesinin faydalı olacağını belirlenmesi, KEP adres sayılarının tespiti, yetkilendirilmesi gereken personeller kim olacağı, gelen ve giden yazışmalarda izlenecek yollar ve gönderim sırasında kullanılacak belge türleri gibi hususların mevzuatta yer almaması nedeniyle yapılan çalışmalar ışığında modelleme yapılmasının bu alanda katma değer sağlayacağına inanılmaktadır. Mutlak surette KEP kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber çalışmada önerilen modelleme yeni ihtiyaçlara ve durumlara cevap veremeyebilecektir ancak başlangıç safhasında kamu kurumlarına destek olabilecek kapsamdadır.

7.2. Öneriler

Kamu kurumlarının KEP sistemini resmi yazışmalarına yeni dahil etmeye başlamasıyla beraber EBYS, elektronik imza ve e-yazışma uygulamalarında da geçiş sürecinin devam ediyor olması önümüzdeki dönemlerde hem bu çalışmada önerilen modelde hem de kullanıma ilişkin hususlarda yeni ihtiyaçlar ve sorunlar ortaya çıkacaktır. Diğer taraftan, bahsi geçen sistem ve uygulamalarla ilgili yeni yasal düzenlemelerin de yapılacak olması ek çalışmalara da ihtiyaç duyulmasına neden olacaktır. Gelecekte ortaya çıkacak ihtiyaç ve sorunların tahmin edilmesi zor olmasına karşın mevcut yapı ve uygulamaların kapsamı dahilinde gelecek dönemlerde ortaya çıkabilecek olası ihtiyaçlar, sorunlar ve bunlara yönelik çözüm önerileri çalışmanın bu bölümünde aşağıda belirtilmiştir.

1. Kamu kurumlarında ister tekil ister çoklu KEP adresleri kullanıyor olsun, kurumsal KEP adreslerinde hesaba erişim yetkisi olacak personellerin belirlenmesi gerekmektedir. Yazışma sürekliliği sağlanması adına her bir KEP adresinde ortalama en az iki personelin yetkilendirilmesi beklenmektedir. BTK (2014) mevzuatına göre KEP adresi başvurusu sırasında yetkilendirilen personel ana işlem yetkilisi olarak tanımlanmakta olup, ilave işlem yetkililerinin atanması ve yönetimini bu personel yapabilmektedir. İlave işlem yetkililerinin yetki değişiklikleri KEPHS'lerin sunduğu yönetim ekranları ile sistem üzerinden yapılabilmektedir. Ancak, ana işlem yetkilisi olarak konumlandırılan personelde olabilecek tayin, görev ve yer değişikliği, uzun

dönemli çalışamama veya vefat gibi durumlarda kamu kurumunun değişikliği sistem üzerinden yapılabilmesi ve başka bir personeli yetkilendirmesi mümkün değildir. Gelecekte ortaya çıkabilecek bu durumda kamu kurumunun yazılı bir bildirimini ile adresi temin ettiği KEPHS'ye ileterek gerekli değişikliği yaptırması gerekecektir. KEP veya alternatif iletişim kanalları üzerinden yapılabilecek bu değişiklikler çoklu KEP adresi olan kurumlar için ayrı ayrı işlem yapılmasını gerektirmektedir. Bununla beraber, EBYS dahilinde de gerekli yetki değişikliklerinin yapılmasına ihtiyaç bulunmaktadır.

2. Çalışmanın daha önceki bölümlerinde bahsedildiği üzere KEP sistemine erişim ve gönderim yapabilmek için elektronik imza kullanımı zorunludur. Elektronik imza kullanım açısından şahsa ait bireysel kullanılan bir hizmettir. KEP sisteminde kullanılırken gönderim esnasında her ne kadar belgenin imzalanması gibi süreçte kullanılmıyor olsa da şahsa ait bir hizmet ile kurumsal onay verilmesi kurumsal anlamda eksik bir görüntü ortaya çıkarmaktadır. Bununla beraber, KEP adresine erişimde her zaman kullanılacak olan elektronik imzanın çoklu gönderim durumlarında merkezi sistemlerde takılı halde kullanılabilmesi olması hem kurumsal hem de elektronik imzanın sahibi açısından bilgi güvenliği riski oluşturabilecektir. Yoğun yazışmaların yapılacağı kamu kurumlarında işlemleri hızlandırmak için yapılabilecek benzeri yöntemler de ileride güvenlik problemini artırabilecek bir husustur. Bu amaçla, E-Yazışma Projesinde bahsedilen ve Maliye Bakanlığı'nın e-fatura işlemlerinde kullanıma dahil ettiği elektronik mühür uygulamasının şimdiden EBYS-KEP-Elektronik İmza süreçlerine dahil edilmesi faydalı olacaktır ve daha hızlı ilerlenmesini sağlayacaktır. Elektronik mühür, kurumsal kimlik açısından elektronik imzaya göre daha uygun olacaktır. Şahısla değil kurumla ilişkili olacak elektronik mühür bilgi güvenliği, kurumsal işleyiş ve devamlılık açısından gereklidir.

3. KEP adresleri BTK (2011a) mevzuatı uyarınca gerçek ve tüzel kişilere özel olarak oluşturan ve sadece o kişilere kullanım hakkı verilen adreslerdir. Diğer bir deyişle, gerçek ve tüzel kişiler için oluşturulan bir KEP adresi kişi tarafından kapatılsa dahi bir başka kişi adına aktif hale getirilemez ve kullandırılmaz. Aynı şekilde, adres kapatılsa bile yine mevzuat kapsamında adres hesap sahibinin erişimine belli bir süre daha açık tutulur ve oluşan deliller en az yirmi yıl boyunca saklanabilir. Diğer taraftan, KEP adresi alınan KEPHS yerine başka bir KEPHS tercih edilmesi durumunda var olan adresin birebir taşınmamaktadır ve tercih edilen yeni KEPHS'den yeni bir KEP adresi

alınması gerekmektedir. İlerleyen dönemlerde yasal ve teknik düzenleme yapılması halinde güncel olarak GSM sektöründe yapılabilen aynı numara ile farklı bir operatöre geçme imkanı KEP için de beklentiler içerisinde yer almaktadır. Ancak, ilgili düzenlemenin yapılmasına değin olabilecek KEPHS değışikliğı tüzel kişilerde ilave işlemler yapılmasına ihtiyaç bırakacaktır.

4. Kamu kurumlarının hizmet temini sırasında KİK (Kamu İhale Kanunu) mevzuatına göre satın alma süreci yürütmesi gerekliliğı çalışmada bahsedilen hususlardan bir tanesidir. Bu anlamda, hizmet alınan KEPHS'lerin sözleşmelerinin sona ermesi, uzamaması veya fesih gibi nedenlerle ortaya çıkacak yeni hizmet alımı sonucunda yeni bir KEPHS'den hizmet alınması gerekebilir. Böyle bir durumda, tekil ve çoklu olarak kullanılmakta olan KEP adreslerinin yeni adreslerle değıştirilmesi, EBYS içerisinde tanımlamalarının ve yetkili personellerin tespiti ve EBYS-KEP entegrasyonunun yeni KEPHS ile yapılmasına ihtiyaç olacaktır. Teknik entegrasyonun kolaylaştırılması adına tüm KEPHS'lerle ortak çalışabilen ve KEPHS değışikliğinde sadece adres tanımlanması yapılmasıyla kullanıma hazır hale gelebilen kamu kurumları için ortak bir arayüz veya web servis geliştirmesi yapılabilir. Yeni KEP adreslerinin temini sonrasında kamu kurumlarının iletişim kanalları vasıtasıyla muhataplarının bilgilendirilmesi, KAYSİS sisteminde güncelleme yapılması ve bir önceki KEP adreslerinin belirlenmiş süre dahilinde kontrol edilmesi faydalı olacaktır.
5. Kamu kurumlarında kurumsal yapı değışiklikleri, yasal düzenlemeler ve diğere sebepler sonucunda kurum içi birim isim değışikliğı veya birleştirilmesi, kurumların başka bir kurumla birleştirilmesi veya kurumun kaldırılması ve kurumun isminin değıştirilmesi gibi KEP adresiyle ilgili idari değışiklikler yaşanabilmektedir.
6. Değışikliklerle ilgili olarak;
 1. Kurum içi birim adı değışikliklerinde KEP adresi isim değışikliğı yapılabilir,
 2. Birleştirilen kurum içi birimler için KEP adresi isim değışikliğı yapılabilir,
 3. Kurumun başka bir kurumla birleştirilmesi durumunda KEP adresinin kapatılarak yeniden adres alınması gerekebilir,
 4. Kurum isminin değıştirilmesi durumunda KEP adresinin kapatılarak yeniden adres alınması gerekebilir,

Bununla beraber, mevcut durumda hangi durumlarda adres isim değişikliği ve yeni adres alınması konusunda yönetmelik henüz yayınlanmamıştır. Bahsi geçen değişikliklerin her bir KEP adresi için yazılı olarak KEPSH ile beraber yapılması gerekmektedir. Yapılan tüm resmi değişikliklerin bir önceki başlıkta belirtildiği gibi muhataplarına bildirilmesine ve EBYS tarafında güncelleme yapılmasına ve yetki değişikliklerine ihtiyaç duyulacaktır.

7. Çalışmanın KEP bölümünde KEP sisteminin kullanımına ilişkin belirlenen idari ve teknik esas ve usullerden bahsedilmiştir. KEP sisteminin içerisinde bir uygulama alanı olan elektronik tebligat gönderimleriyle ilgili olarak mevcutta sadece Elektronik Tebligat Yönetmeliği (2013) bulunmaktadır. Bununla beraber, elektronik tebligatların gönderiminde kurumların ve muhatapların uymakla yükümlü oldukları teknik ve idari esas ve usuller henüz hazırlanmamıştır. Özellikle, elektronik tebligat olarak iletilecek belgelerin elektronik ortamdaki formatı, elektronik tebligat almaya elverişli adreslerin rehberi ve sorgulanması, gönderime ilişkin konu başlığı, ayırt edici tanımlamalar ve benzeri konular henüz yayınlanmamıştır. Gelecek dönemde bu durumla ilgili yapılacak düzenlemeler kamu kurumları ve muhatapları için ilave çalışmalar yapmasını gerektirecektir. Düzenlemeler netleşene kadar yoğun olarak elektronik tebligat yapacak olan Adalet Bakanlığı'nın çalışmaları incelenebilir ve uygulama için değerlendirebilir.
8. Başbakanlık (2015) tarafından yayınlanan yönetmelikte kullanım kapsamı net hale getirilen kamu kurumlarında arasındaki resmi yazışmalardaki ortak dil e-yazışma paketleri KEP adresleri üzerinden taşınabilir ve EBYS-KEP entegrasyonu ile daha hızlı ve kolay işlem yapılabilir hale gelmiştir. Bununla beraber, kamu kurumlarının bütününde e-yazışmaya uyumlu EBYS sürecinin tamamlanması hem zaman hem de maliyet açısından uzun soluklu olacağı düşünölmektedir. Özellikle, bütçe ve kullanıcı anlamında düşük seviyede olan kamu kurumlarının EBYS'e geçmeleri çok olası da olmayacaktır. Yönetmelikte (2015) bahsi geçen elektronik imzalı belge alabilmek için KEP adresinin temini hususunda süreç hızlı ilerleyebilecek olsa da bu adreslere gelen e-yazışma paketlerinin kullanılabilir ve içeriğine erişilebilir olması gerekecektir. Diğer durumda, gelen paketlerin kullanılması ve işlevsel hale getirilmesi bu kurumlarda mümkün olmayacaktır. Bu ihtiyaca yönelik olarak TÜBİTAK tarafından geliştirilen İMZAGER (2015) ve E-Yazışma API (2015) uygulamasına benzer bir uygulama ile KEP adresine erişim sağlayan, içerisindeki e-yazışma paketini görüntüleyebilen ve

gönderim yapılması aşamasında e-yazışma paketi üretebilen temel seviyede ortak çözüm oluşturulabilir.

7.3. Gelecekte Yapılması Önerilen Araştırmalar

Çalışmanın sonuç bölümünde çalışmanın konusu olan model önerisinin ilerleyen zaman içerisinde EBYS-KEP kullanımının artması ve yaygınlaşmasıyla beraber geliştirilmesine ve ihtiyaç duyulan hususlara göre güncellenmesi gerektiği belirtilmiştir. Model önerisinde kamu kurumlarının yazışma ölçeğine bakarak genel ihtiyaca uygun bir kapsam kullanılmıştır. Bununla beraber, KEP sisteminin yaygınlaşmasına ve mevzuatın gelişmesine bağlı olarak yıllık fiziki yazışma adedi milyon adet olan ve iç birim sayısı binleri bulabilen kamu kurumlarına özgü olarak KEP sisteminin teknik özelliklerini daha detaylı inceleyerek ihtiyaca yönelik çözümler sunabilecek bir modelleme önerisi üzerinde çalışılması bu alanda büyük katkı sağlayabilecektir. Bahsedilen modelleme önerisinde sistemin daha detaylı incelenmesine bağlı olarak kurum içi birimlerin yazışma süreçleri, muhatapları ile iletişim alternatifleri ve ortaya çıkabilecek sorunlar için de değerlendirmeler yapılması faydalı olabilecektir.

KAYNAKLAR

- Asproth, V. (2005). Information Technology Challenges for Long Term Preservation Of Electronic Information. *International Journal of Public Information Systems*, 2(1), 27-37.
- Alır, G. (2008). *E-Türkiye Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aydın, C. (2005). Bilgi Teknolojilerinin Belge Yönetimine Etkisi ve Elektronik Belge Yönetimi, *Bilgi Dünyası*, 6(1), 89-97.
- Aydın, C., Özdemirci, F. (2011). Elektronik Belgelerin Arşivlenmesinde Gerçekliğin ve Bütünlüğün Korunması, *Bilgi Dünyası*, 12 (1), 105-127.
- Balcı, A., Kırılmaz, H. (2009), Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, (463-464), 47-70.
- Başbakanlık, (2003). 27 Şubat 2003 tarihli 2003/12 sayılı genelge.
- Başbakanlık, (2003). 3 Aralık 2003 tarihli 2003/48 sayılı genelge.
- Başbakanlık, (2008). 16 Temmuz 2008 tarihli 2008/16 sayılı genelge.
- Beder, F. (2005). *Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Örneği*, Uzman Yeterlilik Tezi, Merkez Bankası, Ankara.
- Brumm, E. K. (2005). Standards: Building Blocks For A Strong RIM Program, *Information Management Journal*, Nov/Dec: 31-39.
- BTK (2011a). Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. 25 Ağustos 2011, 28036 sayılı Resmi Gazete.
- BTK (2011b). Kayıtlı Elektronik Posta Sistemi ile İlgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ, 25/08/2011 tarih ve 28036 sayılı Resmi Gazete.
- BTK (2012a). Kayıtlı Elektronik Posta Rehberi ve Kayıtlı Elektronik Posta Hesabı Adreslerine İlişkin Tebliğ, 16/05/2012 tarih ve 28294 sayılı Resmi Gazete.
- BTK (2012b). Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminde Kullanılan İşlem Sertifikasına İlişkin Usul Esaslar, 06.06.2012 tarih ve 2012DK-15259 sayılı Kurul Kararı.

- BTK (2014). Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcılarının Birlikte Çalışabilirliğine ilişkin Usul ve Esaslar, 09.09.2014 tarih ve 2014/DK-BTD/447 sayılı Kurul Kararı.
- Buckland, M. (1995). *What is document?*, School of Information Management & Systems, University of California, Berkeley, CA 94720-4600.
- Christon, E., Jusoff, K., Rızal R. S. and Akashah, P.A. E. (2011). Electronic Document Management System, *World Applied Sciences Journal 12 (Special Issue on Computer Applications & Knowledge Management)*, 55-58.
- Civelek, D. Y., Turan, H.K. (2010); Kurumlar Arası E-Yazışma Raporu, *Devlet Planlama Teşkilatı*, Ankara.
- Çakal, R. (2009, 28-29 Mayıs). *e-Dönüşüm Türkiye Projesinde e-Devlet*, DPT 1. Ulusal Mobil Devlet Konferansında sunuldu, Ankara.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, (2014). İş Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, 18 Aralık 2014 tarih ve 29209 sayılı Resmi Gazete.
- Çarıkçı, O. (2010). Türkiye’de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 95-122.
- Demirel, D. (2006). E-Devlet ve Dünya Örnekleri, *Sayıştay Dergisi*, (61), 83-117.
- Demirtel, H., Bayram, Ö.G. (2014), Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Verimliliğe Katkısı: Kalkınma Bakanlığı Örneği, *Bilgi Dünyası*, 15 (1), 91-101.
- Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, (2005). *Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterler Referans Model(v.1.0)*, Ankara.
- DPT (2004). *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004*, Ankara.
- DPT (2006). *E-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Eylem Planı Sonuç Raporu*, Ankara.
- DPT (2006). *Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)*, Ankara.
- DPT (2006). *Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı (2006-2010)*, Ankara
- DPT (2007, 25 Ekim). *Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı Sunumu*, DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı toplantısında sunuldu, Ankara.

DPT (2010, 17 Haziran). *e-Yazışma Toplantısı Sunumu*, DPT Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı toplantısında sunuldu, Ankara.

DPT (2011, 7 Temmuz). *E-Yazışma Projesi Özel Sektör Eğitimi Sunumu*, Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı toplantısında sunuldu, Ankara.

DPT (2011). *e-Yazışma Projesi Paket Standartları Analiz Raporu*, Ankara.

Envision (2009). *Doküman ve Süreç Yönetimi Sistemi Seçme Kılavuzu*, Cbksoft, Ankara.

Ermiş, A. (2006). Sayısal İmza ve Elektronik Belge Yönetimi, *Bilgi Dünyası*, 7(1): 121-146.

ETSI TS 102 640 (2012). Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Registered Electronic Mail (REM).

Evren, A., E-Devletin Amaçları, *BThaber*, 28.11.2004.

Gill, S.L. (1998). *File Management And Information Retrieval Systems*. Colorado: Libraries Unlimited, USA.

İnternet: CAMILEON: Creative Archiving at Michigan & Leeds: Emulating The Old On The New. (2015). *CAMILEON*.
Web:<http://www.webarchive.org.uk/ukwa/target/113954/collection/98415/source/collection> adresinden 15 Ocak 2015'te alınmıştır.

İnternet: CEDARS: Curl Exemplars in Dijital ARchiveS. (2015). *CEDARS*.
Web: <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/projects/cedars/> adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.

İnternet: Çetiner, T. (2015) E-Dönüşümde Türkiye Nerede?, *Ekonomik Sorunlar Dergisi*, (31), 40-48. Web:<http://www.mfa.gov.tr/data/Kutuphane/yayinlar/EkonomikSorunlarDergisi/sayi31/Turan.pdf> adresinden 5 Nisan 2015'te alınmıştır.

İnternet: Digital Recordkeeping: Guidelines For Creating, Managing and Preserving Digital Records, (2004), *NAA (National Archives Of Australia)*.
Web:http://mayaarbinaginting.weebly.com/uploads/1/0/6/1/10612501/digital_recordkeeping.pdf adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.

İnternet: E-İçişleri Projesi. (2015). *Türkiye Cumhuriyeti İçişleri Bakanlığı*
Web:http://www.icisleribilgiislem.gov.tr/ortak_icerik/bilgiislem/Tanitim%20Kitap%C4%B1g%C4%B1/EBYS.pdf adresinden 15 Mart 2015'te alınmıştır.

- İnternet: Elektrik Lisanslı Tüzel Kişiler Kayıtlı Elektronik Posta Adresi Duyurusu. (2014). *EPDK*. Web: http://www.epdk.gov.tr/documents/elektrik/duyuru/Elektrik_Lisansli_Tuzel_Kisiler_Kayitli_Elektronik_Posta%20Adresi_duyuru_internet.doc adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır
- İnternet: Elektronik Ticarete İlişkin Yönetmelik Taslakları Hakkında Duyuru. (2015). *Gümrük ve Ticaret Bakanlığı*. Web: <http://www.gtb.gov.tr/duyurular/elektronik-ticarete-iliskin-yonetmelik-taslaklari-hakkinda-duyuru> adresinden 1 Mayıs 2015'te alınmıştır.
- İnternet: e-Yazışma Projesi. (2015). *Kalkınma Bakanlığı*. Web: <http://www.e-yazisma.gov.tr> adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.
- İnternet: ISO 15489 (2001). *ISO 15489: International Standard on Records Management*. Web: <http://archives.govt.nz/advice/international-standards/iso-15489-international-standard-records-management> adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.
- İnternet: İşletmecilerin KEP Adresi Alma Zorunluluğuna İlişkin Duyuru. (2014). *BTK*. Web: <http://www.tk.gov.tr/sayfa.php?ID=263> adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.
- İnternet: Kabasakal, D. (2013). Kayıtlı Elektronik Posta ve Dünya Uygulama Örnekleri, Web: http://www.btk.gov.tr/duyurular/dosyalar/ITO_KEP_kullanimi.pdf adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.
- İnternet: KAYSİS (2015), Web: https://www.kaysis.gov.tr/Devlet_Teskilat_Istatistikleri adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.
- İnternet: Kayıtlı Elektronik Posta ve Elektronik Tebligat Sistemi. (2015). *PTT KEP*. Web: pttkep.gov.tr/doc/KamuSunumu.ppt adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.
- İnternet: Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcılar. (2015). *BTK*. Web: http://tk.gov.tr/bilgi_teknolojileri/kayitli_elektronik_posta/kephs.php adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.
- İnternet: Kayıtlı Elektronik Posta Politikaları ve Uygulamaları Çalıştayı. (2015). *BTK*. Web: <http://www.btk.gov.tr/sayfa.php?ID=438> adresinden 20 Mart 2015'te alınmıştır.
- İnternet: KEP Entegrasyon Rehberi (2014). *Kalkınma Bakanlığı*. Web: <http://www.e-yazisma.gov.tr/SitePages/dokumanlar.aspx1> adresinden Mayıs 2015'te alınmıştır.
- İnternet: KEP Nedir?. (2015). *TNB KEP*. Web: <http://www.tnbkep.com.tr/kep/kep-nedir.html> adresinden 15 Mart 2015'te alınmıştır.

İnternet: KEP Gönderimleri Hakkında. (2015). *TPE*. Web: <http://www.tpe.gov.tr/TurkPatentEnstitusu/allAnouncement/announcementDetail?newId=304> adresinden 15 Mart 2015'te alınmıştır.

İnternet: KETS Doküman Yönetimi. (2015). *KETS*. Web: <http://www.kets.com.tr/basindan/makaleler/bankacilikta.edy.sistemleri.htm> adresinden 5 Ocak 2015'te alınmıştır.

İnternet: Mail Gönderimleri (2013), *Başbakanlık Basın Yayın ve Enformasyon Genel Müdürlüğü*, Web: <https://www.facebook.com/BBYEGM?fref=ts> adresinden 18 Nisan 2015'te alınmıştır.

İnternet: Mevzuat. (2015). *BTK*. Web: http://tk.gov.tr/bilgi_teknolojileri/kayitli_elektronik_posta/mevzuat.php adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.

İnternet: MINERVA: Ministerial Network for Valorising Activities in digitisation. (2015). *MINERVA*. Web: <http://www.minervaeurope.org/> adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.

İnternet: Mula, D. (2015). REM Country Practice in Legal Infrastructure, Operations, Interoperability, Usage Areas, Security Approaches, Accreditation and Supervision Of Remsps – Italy, *Kayıtlı Elektronik Posta Politikaları ve Uygulamaları Çalıştayı*, *BTK*, Web: <http://www.btk.gov.tr/sayfa.php?ID=438> adresinden 20 Mart 2015'te alınmıştır.

İnternet: Müşteri ve Tedarikçilerimizin Kayıtlı Elektronik Posta Adresi (KEP) Almasına İlişkin Duyuru, (2014). *DMO*. Web: <http://kurumsal.dmo.gov.tr/haber.aspx?id=8> adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.

İnternet: NEDLIB: Networked European Deposit Library. (2015). *NEDLIB*. Web: <http://www.ifs.tuwien.ac.at/~aola/publications/thesis-ando/NEDLIB.html> adresinden 10 Ocak 201'te alınmıştır.

İnternet: OSB'lerde Kayıtlı Elektronik Posta (Kep) Dönemi Başlıyor. (2014). *OSBÜK*. Web: <http://www.osbuk.org/index.php?page=haber/ayrinti&id=470> adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.

İnternet: Önemli Duyuru/Kayıtlı Elektronik Posta (Kep) Adresi Alma Zorunluluğu Hakkında, (2015). *TÜRSAB*. Web: http://www.tursab.org.tr/tr/duyurular/onemli-duyurukayitli-elektronik-posta-kep-adresi-alma-zorunlulugu-hakkinda_12624.html adresinden 1 Mayıs 2015'te alınmıştır.

İnternet: Özçivelek, R. H. (2004). Dünya’da ve Türkiye’de Elektronik Devlet Tartışmaları: Kavram Üzerine Bir Sorgulama, Web: <http://www.eksenotomasyon.com> adresinden 15 Ocak 2015’te alınmıştır.

İnternet: PANDORA: Preserving and Accessing Networked Documentary Resources of Australia. 2015). *PANDORA*. Web: <http://pandora.nla.gov.au/> adresinden 10 Ocak 2015’te alınmıştır.

İnternet: Paivarinta, T. , Munkvold, B. E. (2005). Enterprise Content Management: An Integrated Perspective On Information Management, *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science*, Web: <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/login.jsp?tp=&arnumber=1385431&url=http%3A%2F%2Fieeexplore.ieee.org%2Fstamp%2F%2520stamp.jsp%3Ftp%3D%26arnumber%3D1385431> adresinden 15 Ocak 2015’te alınmıştır.

İnternet: RTÜK’ten KEP Adresi Zorunluğu, (2013). *RTÜK*. Web: <http://www.turkkep.com.tr/rtuk-dan-kep-adresi-zorunlulugu/> adresinden 10 Ocak 2015’te alınmıştır.

İnternet: Samast, Y. (2005). Elektronik imza (e-imza) ve Türkiye. 26/12/2005. Web: http://www.muhasabetr.com/e_imza/04/ adresinden 15 Nisan 2015’te alınmıştır.

İnternet: The Electronic Records Archives. United States National Archives and Records Administration. (2009). *ERA*. Web: <http://www.archives.gov/era/> adresinden 10 Ocak 2015’te alınmıştır:

İnternet: The InterPARES Project. (2015). *INTERPARES*. Web: http://www.interpares.org/ip3/ip3_index.cfm adresinden 10 Ocak 2015’te alınmıştır.

İnternet: TNB KEP Hakkımızda. (2014). *TNB KEP*. Web: <http://www.tnbkep.com.tr/hakkimizda/basin/duyurular/> adresinden 10 Ocak 2015’te alınmıştır.

İnternet: TNB KEP – Türkiye Barolar Birliği Üye Bilgilendirme Kitapçığı. (2015). *TNB KEP-TBB*. Web: <http://kep.barobirlik.org.tr/doc/AvukatBilgilendirmeKlavuzu.pdf> adresinden 10 Ocak 2015’te alınmıştır.

İnternet: TS 13298. (2015). *Türk Standartları Enstitüsü (TSE)*, , <http://bilisim.tse.org.tr/-b-standardlar-b-/ebys> adresinden 10 Ocak 2015’te alınmıştır.

İnternet: Uçkan, Ö. (2003). E-Devlet, E-Demokrasi ve E-Yönetişim Modeli: Bir İlkesel Öncelik Olarak Bilgiye Erişim Özgürlüğü, Web: <http://sdu.edu.tr/diger/bapyb/ALPER/e devlet.doc> adresinden 15 Ocak 2015’te alınmıştır.

İnternet: VERS: Victorian Electronic Records Strategy. (2015). *VERS*. Web: <http://www.prov.vic.gov.au/vers/vers/default.asp> adresinden 10 Ocak 2015'te alınmıştır.

İnternet: Yılmaz, M. (2012). TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi, Web: http://www.btstandartlari.org/dosyalar/686465Mustafa_YILMAZ_TS_13298_Elektronik_Belge_Y_netimi5Aral_k2012.pdf adresinden 15 Ocak 2015'te alınmıştır.

Johnston, Gary P., Bowen, David V., (2005). The Benefits Of Electronic Records Management Systems: A General Review Of Published and Some Unpublished Cases, *Records Management Journal*, 15 (3), 131 – 140.

Kabasakal, D. (2009, 18 Haziran), *Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcıları için ISO/IEC 27001'in Gerekliği*, ITMS Days Konferansında sunuldu, İstanbul.

Kalkınma Bakanlığı (2014). 2015-2018 Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı, Ankara.

Kalkınma Bakanlığı (2014). e-Yazışma Teknik Rehberi Sürüm 1.1., Ankara.

Kampffmeyer, U. (2006). ECM-Enterprise Content Management. Project Consult: Hamburg.

Kandur, H. (1999). Management Of Electronic Records: Educating Archivist and Records Managers, *Arşiv Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 35-45.

Kandur, H. (2006). *Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (V.2.0)*, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, İstanbul.

Kandur, H. (2011). Türkiye'de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları, *Bilgi Dünyası*, 2011, 12 (1): 2-12.

Kennedy, J. ve C. (1997). *Records Management*, Cheshire: Longman.

Külcü, Ö. (2006). Küreselleşme Sürecince Avrupa Birliği'nde Belge Yönetimi Uygulamaları ve Türkiye, *Bilgi Dünyası*, 7(2), 202-229.

Külcü, Ö. (2007). Değişen Koşullarda Belge Yönetimi Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar, *Bilgi Dünyası*, 8(2), 230-279.

Külcü, Ö., Külcü, Hande (2009). Belge Yönetiminde Kurumsal Koşulların Değerlendirilmesi: Türkiye Kızılay Derneği Örneği, *Bilgi Dünyası*, 10 (1), 35-59.

- Külcü, Ö. (2010). Belge Yönetiminde Yeni Fırsatlar: Dijitalleştirme ve İçerik Yönetimi Uygulamaları, *Bilgi Dünyası*, 11 (2), 290-331.
- Külcü, Ö., Umut, G. (2014). Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunların Analizi ve Çözüm Önerileri: Kalkınma Bakanlığı Örneği, *Bilgi Dünyası*, 15 (1), 102-124.
- Mackenzie, G. (1999). A New World Ahead: International Challenges For Information Management, *Informational Management Journal*, 33 (2): 24-34.
- Moreq Specification (2001): *Model Requirements For The Management Of Electronic Records*. Prepared for the IDA Programme of the European Commission by Cornwell Management Consultants. Brüksel.
- Odabaş, H. (1999, 17-21 Kasım), *Elektronik Belgeler ve Arşivler. Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını*, Türk Kütüphaneciler Derneği 50.Yıl Sempozyumunda sunuldu, Ankara.
- Odabaş, H. (2005). Belge Yönetimi ve Türkiye’de Belge Yönetimi Gereksinimi, *Bilgi Dünyası*, 6 (1), 36-57.
- Odabaş, H. (2008). Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 121-142.
- Odabaş, H. (2009, 11-13 Şubat). *Bilgi Kaynaklarının İşletiminde Elektronik Doküman Yönetimi ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Rolü*, Akademik Bilişim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansında sunuldu, Şanlıurfa.
- Odabaş, H. (2010, 29 Mart- 4 Nisan). *E-Devletin Temel Bileşeni: Elektronik Belge Yaklaşımları ve Yönetimi*, 46. Kütüphane Haftasında sunuldu, Ankara.
- Orta, M. (2007). Türkiye’de Elektronik İmza Uygulaması, *EMO Dergisi*, (430), 3-24.
- Önaçan, M. (2012). Kamu Kurumları Arasında Elektronik Belge Alışverişi ile İlgili Mevzuat ve Kamu Kurumlarında Yapılması Gerekenler, *Bilgi Dünyası*, 13 (2), 494-506.
- Önaçan, M., Medeni, T.D. ve Özkanlı, Ö., (2012). Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)’nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası, *Sayıştay Dergisi*, (85), 1-26.
- Resmi Gazete (2003), Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, 24 Ekim 2003 tarih ve 25269 sayı.

- Resmi Gazete (2004). Elektronik İmza Kanunu, 23.01.2004 tarih ve 25355 sayı.
- Resmi Gazete (2013) Elektronik Tebligat Yönetmeliği, 19 Ocak 2013 tarih ve 28533 sayı.
- Resmi Gazete (2009). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik, 31 Temmuz 2009 tarih ve 27305 sayı.
- Resmi Gazete (2015). Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik, 02 Şubat 2015 tarih ve 29255 sayı.
- Resmi Gazete (2011). Türk Ticaret Kanunu, 14 Şubat 2011 tarih ve 27846 sayı.
- Rhodes, S.B. (1991). Archival and Records Management Automation, *Records Management Quarterly*, 25 (1), 12-43.
- Samast, Y. (2012, 16 Nisan). *Kayıtlı Elektronik Posta- Yasal ve Güvenli e-Posta*, III. Bilgi Teknolojileri Yönetişim ve Denetim Konferansı'nda sunuldu, İstanbul.
- Tanrıkulu, C. (2009). Türk ve Avusturya Hukukunda Elektronik Tebligat, *TBB Dergisi*, (85), 315-331.
- TBD (2009). *Türkiye Bilişim Derneği Elektronik Belge Yönetimi Sürüm 0.2*, Ankara.
- TBD (2013). *e-Devlet Hizmetlerinin İnternet Vasıtasıyla Sunumunun Değerlendirilmesi*, Ankara.
- TBD (2004, 10-12 Mayıs). *e-Devlet Çalışma Grubu Raporu*, Türkiye Bilişim Şurasında sunuldu. Ankara.
- Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu (2014). Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Yönetmelik, 12 Nisan 2014 tarih ve 28970 sayılı Resmi Gazete.
- TNB KEP (2013). *Global KEP Araştırma Raporu*, Ankara.
- World Economic Forum (2012). *The Global Information Technology Report 2012*, İsviçre.
- Yıldız, Ö.R. (2010). Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Denetim, *Sayıştay Dergisi*, (78), 3-29.

Yılmaz, M. (2012). *TS 13298 Standardı Işığında Elektronik Belge Yönetim Sistemleri*, TSE.

YPK (2005). *e-Dönüşüm Türkiye Projesi 2005 Yılı Eylem Planı*. Yüksek Planlama Kurulu, 24.03.2005 tarih ve 2005/5 nolu Karar, 01 Nisan 2005 tarihli Resmi Gazete.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : YILMAZ, Yahya
 Uyruğu : T.C.
 Doğum tarihi ve yeri : 26/02/1983 Bolu
 Medeni hali : Evli
 Telefon : 0 (312) 218 81 00
 Faks : 0 (312) 218 81 09
 e-posta : yahyayilmaz@gmail.com

Eğitim Derecesi	Okul/Program	Mezuniyet yılı
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi /Bilişim Enstitüsü	Devam Ediyor
Lisans	Bilkent Üniversitesi/ İktisat Bölümü	2006
Lise	Büyükkoyuncu Fen Lisesi	2001

İş Deneyimi, Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2013- devam ediyor	TNB KEP	Satış Müdürü
2010-2013	FİNTEK	Uzman
2009-2010	DATATEKNİK	Proje Yöneticisi
2006-2008	HP	Uzman

Yabancı Dili

İngilizce

Hobiler

Tenis, Bilgisayar teknolojileri, Basketbol, Kitap okuma



GAZİ GELECEKTİR..