T. C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

KAMU KURUMLARINDA ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN PROBLEMLER: TEKNİK ŞARTNAMELERİN İNCELENMESİ

CEYHAN GÜLER
2501120053

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. İSHAK KESKİN

İstanbul - 2015

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı	:	Ceyhan GÜLER	**Numarası**	:	2501120053
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı	:	**Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı**	**Danışmanı**	:	Prof. Dr. İshak KESKİN
Tez Savunma Tarihi	:	22.12.2015	**Saati**	:	14.30
Tez Başlığı	:	"Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında karşılaşılan Problemler: Teknik Şartnamelerinin İncelenmesi"			

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin **36. Maddesi** uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin **KABULÜNE** OYBİRLİĞİ / ~~OYÇOKLUĞUYLA~~ karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. MEHMET CANATAR		KABUL
2- PROF. DR. İSHAK KESKİN		Kabul
3- DOÇ. DR. BERAT BİR		KABUL

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- YRD. DOC. DR. M. FAHRİ FURAT		
2- YRD. DOÇ. DR. BURÇAK ŞENTÜRK		

ÖZ

KAMU KURUMLARINDA ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ UYGULAMALARINDA KARŞILAŞILAN PROBLEMLER: TEKNİK ŞARTNAMELERİN İNCELENMESİ

CEYHAN GÜLER

Kamu kurumlarındaki elektronik belge uygulamalarıyla ilgili sorunların ortaya konulması çerçevesinde e-belge uygulamalarına ilişkin teknik şartnamelerin incelenmesi önemlidir. Bu çalışmada, kamu kurumlarında Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) ile ilgili hazırlanan projelerin hayata geçirilmesinde gözlemlenen ve yaşanan sorunların teknik şartnamelere ve Türk Standartları (TS) 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı'na uygunluğunun değerlendirilmesi amaçlanmış; ayrıca uygulamada karşılaşılan genel problemlere dikkat çekilmeye çalışılmıştır. İnceleme ve karşılaştırmanın yapıldığı bu tezde betimleme yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmada, Elektronik Kamu Alımları Platformu'nda (EKAP) EBYS uygulama projeleriyle ilgili on iki kamu kurumuna ait teknik şartname incelenmiştir. Bu teknik şartnamelerin TS 13298 standardında zikredilen dosya tasnif planları, elektronik belgelerin kayıt işlemleri, EBYS kullanım özellikleri, erişim kontrolü ve güvenlik, sistem tasarım ve yönetimi, doküman yönetimi, elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk temel başlıklarına uygunluğu araştırılmıştır.

Bu çalışma sonucunda, teknik şartnamesi incelenen on iki kamu kurumunun, EBYS standardında ifade edilen kriterlere uygunluk yüzdesi %54,4 olarak ölçülmüştür. Bu sonuç; EBYS uygulamalarını hayata geçiren kamu kurumlarının e-devlete geçiş sürecinde çok önemli bir başarı sağlayamadıklarını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Türkiye, Kamu Kurumları, E-Devlet Uygulamaları, Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Teknik Şartnameler

ABSTRACT

CHALLENGES ENCOUNTERED WHEN APPLYING ELECTRONIC RECORDS MANAGEMENT IN PUBLIC INSTITUTIONS: A REVIEW OF TECHNICAL SPECIFICATIONS

CEYHAN GÜLER

Examination of technical specifications relating to the e-Records applications up to reveal problems with the electronic records applications in the public sector are also important. Also encountered general problems in applications have been tried to be pointed. In this study, observed and encountered problems when implementing projects about Electronic Records Systems to be evaluated compliance Review and comparison made in this thesis is descriptive method was used.

In this research, technical specifications about ERMS applications of twelve public institutions in the Public Procurement Platform have been examined. These technical specifications' compatability has been researched to these fundamental topics: mentioned file classification plans in TS 13298, capture of electronic records, ERMS usage features, access control and security, design and management of system, document management, compliance with the non-electronical systems.

As the result of this study, the compatability percentage of examined twelve public institutions according to technical specifications to mentioned criterias in ERMS Standard have been measured at the level of %54,4. This result has been show the public institutions that implement ERMS applications could not achieve very important success during the transition process to e-Government.

Keywords: Turkey, Public Institutions, E-Government Applications, Electronic Records Management System, Technical Specifications.

ÖNSÖZ

Elektronik belge yönetimi uygulamaları, kamu hizmetlerinin en az maliyetle ve hızlı bir şekilde yerine getirilmesi ve kurumsal bilginin kontrolü için büyük önem arz etmektedir. Kamu kurumları, bu uygulamaları gerçekleştirebilmek için projeler hazırlamakta ve hazırlanan projeler de fiilen kamu uygulamalarında hizmet sunum aracı olarak kullanılmaktadır. Ancak kamu kurumları tarafından hazırlanan bu projeler her zaman istenen sonuçları ve yararları sağlamakta yeterli olamamaktadır.

Teknik şartnameler; projelerin teknik ayrıntılarının detaylı bir şekilde belirtildiği dokümanlardır. Bu yüzden, hazırlanan teknik şartname niteliklerinin nasıl düzenlenmesi gerektiği belirlenmelidir. Teknik şartnamelerin başarılı bir şekilde hazırlanması, kamu kurumlarındaki Elektronik Belge Yönetim Sistemi uygulamalarına önemli bir ivme kazandırmıştır. EBYS projeleriyle alakalı iyi hazırlanmış bir teknik şartnamenin, Türk Standardı (TS) 13298 Elektronik Belge Yönetim Sistemi standardına uygunluğunun incelenmesi önemlidir. Bu sebeple, tezin özünü oluşturan on iki kamu kurumuna ait teknik şartnameye ilişkin inceleme sonuçlarının elektronik devlet olma yolundaki Türkiye'ye kamu hizmetlerinin yürütülmesi konusunda yol gösterici olabileceği düşünülmektedir.

Bu tez dört bölümden meydana gelmektedir. Tezin ilk bölümünde, e-devlet uygulamalarına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Bu bağlamda dünyada ve Türkiye'deki bu yönde yapılan çalışmalara değinilmektedir. İkinci bölümde; Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) açıklanmakta ve sistemin önemi vurgulanmaktadır. Üçüncü bölümde, teknik şartnamelerin oluşum süreci ve hukuki dayanakları açıklanmaktadır. Dördüncü bölümde ise, teknik şartnamelerin incelenmesi ve bu şartnamelerin EBYS (TS 13298)'ne uygunluğu konularının yanı sıra karşılaşılan problemler de açıklanmaktadır.

Bu tezin hazırlanıp ortaya konmasında değerli emeklerini esirgemeyen, izleyeceğim yolu teferruatıyla anlatıp, çalışmanın son şeklini almasını sağlayan tez danışmanım Prof. Dr. İshak KESKİN'e şükranlarımı burada belirtmeyi bir borç bilmekteyim.

İÇİNDEKİLER

ÖZ ……..iii
ABSTRACT……... iv
ÖNSÖZ……..... v
TABLOLAR LİSTESİ……..… x
KISALTMALAR LİSTESİ……..xii
GİRİŞ…….. 1

1. BÖLÜM
E-DEVLET VE UYGULAMALARI

1.1. E-Devlet: Tanım ve Tarihçe 6
1.1.1. E-Devletin Tanımı 6
1.1.2. E-Devletin Tarihçesi 8
1.2. E-Devletin Amacı, Önemi ve Yapısı 9
1.2.1. E-Devletin Amaçları 9
1.2.2. E-Devletin Önemi 10
1.2.3. E-Devletin Yapısı 11
1.3. E-Devletin Karşılaştığı Güçlükler 13
1.4. E-Devletin Postmodern Yönetime Katkısı 15
1.5. Dünyada E-Devlet Çalışmaları ve Örnekler 15
1.5.1. Finlandiya 'Akıllı Kart Çözümü'…….16
1.5.2. Japonya 'Ortak Altyapı'……...17
1.6. Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları 17
1.7. E-Devletin Türkiye'ye Katkıları 19
1.8. E-Devlet Projelerinde Teknik Şartnameler 20
1.9. E-Devlet Projelerinde Standartların Önemi 22
1.10. E-Devlet ve Elektronik Belge Yönetimi İlişkisi 24

2. BÖLÜM
ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)

2.1. Belge Yönetim Sistemi 26
2.1.1. Geleneksel Belge……..26
2.1.2. Elektronik Belge…….. 27
2.2. Belge Yönetimi 28
2.3. Belge Yönetim Sisteminin Temel Hususları 28
2.4. Belge Yönetiminin Yararları 29
2.5. Elektronik Belge Yönetim Sistemi 29
2.6. Doküman Yönetimi 30
2.7. Türkiye'de EBYS'nin Yasal Dayanakları..... 31
2.8. Elektronik Belge Yönetiminin Önemi 34
2.9. Elektronik Belge Yönetim Sisteminde
Arşivci ve Bilgi Belge Uzmanının Önemi 35

3. BÖLÜM
İHALE TEKNİK ŞARTNAMELERİNİN OLUŞUM SÜRECİ

3.1. Teknik Şartname 38
3.2. Kamu İhale Kurumu (KİK)..... 41
3.3. Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) 43
3.4. Kamu İhale Kurulu..... 44
3.5. İhale Süreci..... 45
3.6. EKAP'ın E-Devlete Katkısı 47

4. BÖLÜM
TEKNİK ŞARTNAMELERİN EBYS'YE UYGUNLUĞU VE KARŞILAŞILAN PROBLEMLER

4.1. EBYS Hazırlıkları ve Teknik Şartname Hazırlayan Kurumlar 51
4.2. E-Devlet Projelerinin Yönetimi 54
4.3. E-Devlet Projelerinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar 57
4.4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi ProjelerininYönetimi 58
4.5. Elektronik Belge Yönetim Sistemleri İçin
Teknik Şartnamelerin Hazırlanması 60
4.6. Teknik Şartnamelerin EBYS'ye Uygunluğu 61
4.6.1. Dosya Tasnif Planları……...61
4.6.2. Elektronik Belgelerin Kayıt İşlemleri……..62
4.6.3. EBYS Kullanım Özellikleri…….63
4.6.4. Erişim Kontrolü ve Güvenlik……...64
4.6.5. Sistem Tasarım ve Yönetimi……...64
4.6.6. Doküman Yönetimi ……65
4.6.7. Elektronik Olmayan Sistemlerle Uyumluluk……...66
4.6.8. Tüm Kurumların EBYS'ye Uygunluğu……...67
4.7. EBYS'deTeknik Şartnamelerle İlgili Karşılaşılan Sorunlar 67
4.7.1. Firmalara Ait Yeterlilik Değerlendirmesi……69
4.7.2. Amaçların Yanlış Tespiti……71
4.7.3. Doğru Kavramların Kullanılamaması……..72
4.7.4. İlgili Düzenlemelere Uygunsuzluk……..72
4.7.5. Yetersiz Altyapı……...74
4.7.6. Ödeme Planıyla İlgili Sorunlar……75
4.7.7. Firmaların Yetkin Kişileri İstihdam Etmemesi……76
4.7.8. Mevcut Belgelerin Elektronik Belge
Yönetim Sistemine Aktarılması……...77
4.7.9. Ortak Bir Yazılımın Olmaması……80

SONUÇ VE ÖNERİLER……. 82
KAYNAKÇA…… 85

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo No.	Tablo	Sayfa
Tablo 1.	Dosya tasnif planları (DTP)...	62
Tablo 2.	Elektronik belgelerin kayıt işlemleri	63
Tablo 3.	EBYS kullanım özellikleri	64
Tablo 4.	Erişim kontrolü ve güvenlik	65
Tablo 5.	Sistem tasarım ve yönetimi	66
Tablo 6.	Doküman yönetimi	67
Tablo 7.	Elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk	67
Tablo 8.	Tüm kurumların EBYS'ye uygunluğu	68

KISALTMALAR LİSTESİ

a.e.	: Aynı eser
a.g.e.	: Adı geçen eser
a.g.m.	: Adı geçen makale
AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AKDTYK	: Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu
API	: Application Programming Interfaces
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
BEHK	: Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
BİM	: Bilgi İşlem Merkezleri
Bkz.	: Bakınız
BT	: Bilgi Teknolojileri
BTK	: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
C.	: Cilt
CLI	: Command Line Interface
CSV	: Character Separated Values
Çev.	: Çeviren
ÇSDP	: Çevrimiçi Sertifika Durum Protokolü
DAGM	: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
DSİ	: Devlet Su İşleri
DTP	: Dosya Tasnif Planları
EBYS	: Elektronik Belge Yönetim Sistemi
Ed.	: Editör
EDYS	: Elektronik Doküman Yönetim Sistemi
EKAP	: Elektronik Kamu Alımları Platformu
ERMS	: Elektronic Records Management System
FINEID	: Finland Identification
GePS	: Government E-Procurement System
İKN	: İhale Kayıt Numarası

İKS	: İhale Kayıt Sisteminin
İTÜ	: İstanbul Teknik Üniversitesi
JPEG	: Joint Photographic Experts Group
KEP	: Kayıtlı Elektronik Posta
KİK	: Kamu İhale Kurumu
KSP	: Kamu Satınalma Platformu
LGWAN	: Local Government Wide Area Network
No.	: Numara
OCR	: Optical Character Recognition
ODTÜ	: Ortadoğu Teknik Üniversitesi
ÖSYM	: Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
PDF	: Portable Document Format
POLNET	: Polis Bilgi Sistemi
PPS	: Public Procurement System
R.G.	: Resmi Gazete
s.	: Sayfa
S.	: Sayı
SDP	: Standart Dosya Planı
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SİL	: Sertifika İptal Listesi
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TEDAŞ	: Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi
TIFF	: Tagged Image File Format
TKİ	: Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü
TPAO	: Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü
TS	: Türk Standardı
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırmalar Kurumu
TÜLOMSAŞ	: Türkiye Lokomotiv ve Motor Sanayi A.Ş.
WAN	: Wide Area Network
YPK	: Yüksek Planlama Kurulu

GİRİŞ

Türkiye'de e-devlet (elektronik devlet) çalışmaları, kamu kurumlarında üretilen belgelerin elektronik ortama aktarılması konusunda bazı ön hazırlıkları zorunlu kılmıştır. Yapılması gerekli hazırlıkların başında, e-devlet kapsamında nasıl bir uygulamanın benimseneceğinin ortaya konulması ve benimsenen uygulamanın sürdürülebilirliğinin nasıl sağlanacağının açıklanması gelmektedir. Tercih edilen e-belge (elektronik belge) uygulamalarının sürdürülebilirliği ise, hizmet alımı yoluyla işin ihale edildiği firmalar tarafından hazırlanan teknik şartnamelerin öncelikle sorunsuz düzenlenmesine bağlıdır. Bu nedenle, kamu kurumlarındaki e-belge uygulamalarıyla ilgili sorunların ortaya konulmasında, e-belge uygulamalarına ilişkin teknik şartnamelerin incelenmesi de önemlidir. Bu tezin konusunu, e-belge uygulamalarının yürütülmesi bakımından önemli bir ön adım olan teknik şartnamelerle ilgili problemler oluşturmaktadır.

Gelişen bilgi teknolojileri, bütün alanlarda olduğu gibi belge yönetimi hizmetlerinde de yüksek bir öneme sahiptir. Günümüzde hemen hemen bütün hizmet alanlarında yoğun bir şekilde kullanılan bu teknolojiler, bilgi-belge hizmetlerinin organizasyonunda da aynı yoğunlukta kullanılmaktadır.

Elektronik belge yönetimi uygulamaları, kurumsal bilginin korunmasında ve hizmete sunulmasında büyük yararlar sağlamaktadır. Bu faydaların kamu hizmetleri için kullanılması, iş ve işlemlere hızlılık getirmektedir. E-devlet hizmeti olan bu bilgisayar uygulamalarının tam teşekküllü ortaya konmasında plan ve projelere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu plan ve projelerin amaçlarının sağlanmasında ve sonuçlarının ortaya konulmasında problemler yaşanabilmektedir. Bu yüzden, hazırlanan teknik şartname niteliklerinin nasıl düzenleneceği belirlenmeli; bunun için de, e-belge uygulamalarının neyi icap ettirdiğinin iyi anlaşılması gerekmektedir. İşte, bütün bunların iyi değerlendirilebilmesi için yapılan / yapılacak e-belge yönetimi uygulamalarına ilişkin hazırlanan teknik şartnamelerin incelenmesi kolaylık getirebilir.. Dolayısıyla konu kapsamında hazırlanan projelerin hayata geçirilmesinde gözlemlenen ve yaşanan sorunların söz konusu teknik şartnamelerle ilişkisinin nasıl olduğunun incelenmesi önem arz etmektedir.

Günümüzde kamu kurumlarında bilgi teknolojilerinden ve e-belge yönetimi sisteminden bir hizmet sunumu aracı olarak yararlanılmaya çalışılmaktadır. Bu nedenle, bu çalışmanın, e-devlet olma yolunda ciddi yatırımlar yapan Türkiye için katkı sağlaması umulmaktadır. Elektronik belge yönetim sistemlerinde uygulamayı yapacak firmanın kurumsal tecrübesi, donanımlı personeli, gerekli teknolojik yeniliklere cevap verebilmesi ve garanti sürelerinin nasıl olacağı, teknik şartnamelerin hazırlanmasında önemle üzerinde durulması gereken noktalardır. Bunların yanı sıra, şartnamelerin TS 13298 EBYS standardına uygun bir şekilde hazırlanması bir diğer önemli noktadır. Bu noktaların teknik şartnamelerde doğru bir şekilde açıklanması, uygulamalarda ortaya çıkacak problemlerin asgariye çekilmesi bakımından önemlidir.

Tezde yoğun olarak alana özgü bazı kavram ve kısaltmalar kullanılmıştır. Kullanılan bu kavram ve kısaltmaların açıklamaları ise aşağıda verilmiştir:

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurum ve kuruluşlarda yazışmalarla ilgili bütün süreçlerin bilgisayar ortamında yapılmasına olanak sağlayan bir bilgisayar yazılımıdır.

EKAP: Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP), 4734 sayılı Kanundaki temel ilkeler gözetilerek, ihale sürecinde uygulanması gereken esas ve usullerin, bilgi ve iletişim teknolojileriyle desteklenmesi ve satın alma işlemlerinin en az iş yükü ve maliyetle yapılmasına imkân tanınması için kurulan bilişim altyapısıdır. Bu altyapı hizmeti Kamu İhale Kurumu tarafından sağlanmaktadır.

E-Devlet: Devlet hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçları göz önüne alınarak elektronik ortamda, güvenli, kesintisiz ve hızlı olarak ortak bir nokta üzerinden vatandaşa ve tüzel kişiliklere ulaştırılması amacıyla hazırlanmakta olan bir sistemdir.

Teknik Şartname: Tedarik edilecek mal, hizmet veya yapım işinin teknik ayrıntılarının ve niteliğinin açıklandığı, işin detaylandırıldığı ihale dokümanıdır.

Bu tez çalışmasında aşağıdaki varsayımlardan hareket edilecektir.

- İhale teknik şartnameleri, Elektronik Belge Yönetimi uygulamalarına yönelik projelerde verimliliği önemli ölçüde etkileyen bir unsurdur.
- İhale teknik şartnamelerinin incelenmesi, tüm EBYS uygulamaları için geçerli bir problem çözme yaklaşımı olup,

EBYS'nin etkinliğine ve verimliliğine olan etkisinin belirlenmesinde uygun bir başlangıç noktası olacaktır.

Bu tez çalışmasında ele alınan ihale teknik şartnameleri ve EBYS ile olan ilişkilerden kaynaklanan problemler dışında kontrol altına alınamayan problemler de söz konusudur. Ancak ele alınan problemler arasındaki ilişkilerin, araştırılmak istenilen alanı yansıttığı varsayılmıştır.

Tez kapsamında incelenen teknik şartnameler, Kamu İhale Kurumunun kısa adı EKAP olarak bilinen Elektronik Kamu Alımları Platformu'ndan tespit edilip incelenmiş, EBYS'ye elverişliliği değerlendirilmiş ve yansıttıkları problemler ortaya konulmuştur. Ayrıca, Kamu İhale Kanunu ve diğer düzenlemelerin gerektirdiği niteliklerin neler olduğu da vurgulanmıştır.

Tez çalışması kapsamında sonuçların ortaya konulması bakımından uygun olduğu düşünülen betimsel yöntemden yararlanılmıştır. Teknik şartnameler ele alınırken Elektronik Kamu Alımları Platformu'nda ilan edilen elektronik belge yönetimiyle ilgili teknik şartnameler incelenmiş; ayrıca, konuyla ilgili kanun ve ikincil düzenlemeler değerlendirilmiştir Konuyla ilgili yapılan akademik çalışmalardan da yararlanılmıştır.

Tezin evreni Türkiye'deki kamu kurumlarıdır. Örneklem olarak EKAP'tan teknik şartnamesi elde edilen ve EBYS'yi uygulamaya koymak üzere hazırlık yapan kurumlar seçilmiştir. EKAP'taki aramalar 2011, 2012 ve 2013 yıllarına ait şartnameleri içermektedir. TS 13298'in 2009 yılında yayınlanmış olması, onu takip eden 2010 yılının da hazırlık aşaması olarak düşünülmesi, aramaların belirtilen sonraki üç yıl için yapılmasının gerekli olduğunu düşündürmüştür. Ayrıca tez çalışmasının 2013 yılında başlamış olması, söz konusu yıl aralığının neden 2013 yılı ile sınırlandırılmış olduğunun gerekçesini oluşturmaktadır. Bu yıllarda EBYS çalışmasını başlatan ve Kamu İhale Kanunu çerçevesinde olmayan projeler bu çalışmanın kapsamında değildir. EKAP'ta arama kutucuğuna EBYS yazıldıktan sonra yukarıdaki yılları kapsayan sonuçlarla elde edilen şartnameler değerlendirilmiştir. Şartnamelerin incelenmesi, belirli kriterler üzerinden değerlendirme yapılması düşüncesini ortaya koymuştur. 2009 yılında yayınlanan TS 13298 standardına göre hazırlanan sistem ve belge kriterleri altında belirlenen 33 kritere göre değerlendirilen teknik şartnameler tezin özünü oluşturmaktadır. Bu 33

kriter, -TS 13298 standardında verildiği üzere- aşağıdaki 7 temel başlık altında gruplandırılmıştır:

- Dosya tasnif planları
- Elektronik belgelerin kayıt işlemleri
- EBYS kullanım özellikleri
- Erişim kontrolü ve güvenlik
- Sistem tasarım ve yönetimi
- Doküman yönetimi
- Elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk

Araştırma EKAP'ta ilan edilen EBYS uygulamalarına yönelik ihalelerin teknik şartnameleriyle sınırlıdır. EKAP'ta ilan edilmiş ancak erişime açık olmayan teknik şartnamelerin incelenmesi mümkün olmadığından, bu gruba giren teknik şartnameler tez kapsamında ele alınmamıştır. EKAP'ta ilan edilmiş ancak EBYS'ye yönelik olmayan proje teknik şartnamelerinde kriter uygunluğuna bakılmaksızın genel problemler üzerinde durulmuştur. Yurtdışındaki teknik şartname örnekleri, erişim kaynaklı problemlerden dolayı bu çalışma kapsamına alınamamıştır.

Elde edilen 23 teknik şartnamenin tamamını yukarıda izah edilen 7 temel başlık bağlamında değerlendirmek hem bir tezin tamamlanma süresi bakımından hem de önemli bir kısmının EBYS için çok sınırlı konuları kapsaması nedeniyle mümkün olmadığından, söz konusu 23 kurumdan yalnızca on ikisine ait teknik şartname üzerinde değerlendirme yapılmıştır.

Aşağıda 2011-2013 yılları arasında EKAP'ta ilan edilen toplam yirmi üç teknik şartname kurum adlarıyla alfabetik olarak listelenmiştir. Teknik şartnamesi incelenen ve tez kapsamında belirlenmiş olan kriterlere uygunluğu görülen teknik şartnameler, koyu siyah yazıyla gösterilmektedir:

- **Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK)**
- **Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)**
- Başakşehir Belediyesi
- **Düzce Üniversitesi**
- **Ekonomi Bakanlığı**
- Fatih Belediyesi

- İstanbul Üniversitesi
- **İzmir Büyükşehir Belediyesi**
- Kadıköy Belediyesi
- Kalkınma Bakanlığı
- **Kartal Belediyesi**
- **Kültür ve Turizm Bakanlığı**
- **Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)**
- Pendik Belediyesi
- Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)
- Sultanbeyli Belediyesi
- Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK)
- **Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ)**
- **Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü(TKİ)**
- **Türkiye Lokomotiv ve Motor Sanayi A.Ş. (TÜLOMSAŞ)**
- **Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü (TPAO)**
- TÜRKSAT
- Ümraniye Belediyesidir.

Görüldüğü üzere teknik şartnamesi TS 13298'e göre incelenen kurum ve kuruluşlar; Türkiye Cumhuriyeti idari yapısına göre genel yönetim kuruluşları olarak iki bakanlık; kamu tüzel kişilerinden kamu idaresi olarak iki belediye; bilimsel, teknik ve kültürel kamu kurumu olan bir üniversite, bir yüksek kurum ve bir merkez; devlet iktisadi teşebbüsü altındaki kurumlar olarak dört kamu kurumu; yine kamu tüzel kişilerinden bağımsız idari otorite olan bir denetleme kurumudur[1]. Bu 12 (on iki) kamu kurumu araştırmanın örneklemini oluşturmakta ve örnek olarak sunulmaktadır.

[1] Kumu kurumlarının genel idari yapılanma çerçevesinden nasıl gruplandırıldığını değerlendiren şu çalışmaya bakılabilir: Serkan Ağar, "Kamu Kurumları (Hizmet Yerinden Yönetim Kuruluşları) Teorisi", (Çevrimiçi) www.idare.gen.tr/agar-kamukurumlari.htm, 15 Aralık 2014.

1. BÖLÜM

E-DEVLET VE UYGULAMALARI

1.1. E-Devlet: Tanım ve Tarihçe

1.1.1. E-Devletin Tanımı

Her çağın kendine göre özellikleri vardır. Günümüzün temel özelliğinin ise, bilgi olduğu söylenebilir. Bilginin gerekleri nelerdir ve nasıl kullanılmalıdır? Teknoloji bu konuda nasıl yardımcı olabilir? Bu soruların cevabı bilgi teknolojilerine yatırım yapmak konusunda devletleri harekete geçirmiştir. Böylelikle devletler bilgi çağına uygun adımlar atmaya başlamışlar; kısa, orta ve uzun vadeli planlarında bilgi teknolojilerine yer vermişlerdir. Bu süreçte "e-devlet"e dönüşen devletler bir taraftan klasik devlet anlayışından uzaklaşmışlar bir taraftan da hizmet kalitelerini iyileştirip performanslarını arttırmayı başarmışlardır[1].

Her devlet, bürokratik işleyişini ve kamu hizmetini etkin yürütebilmek gayesiyle işlemlerini kayıt altına almıştır. İşlemlerin kayıt altına alınmasında ise, bilgi taşıyıcısı olarak genellikle kâğıt kullanılmıştır. Ancak günümüz kamu hizmetinin daha etkin yürütülebilmesi için bir süreden beri bilgi teknolojilerinden yararlanılması yoluna gidilmiş; kayıt ortamı olarak da elektronik ortam tercih edilir olmuştur. Böylelikle bilgi teknolojilerini devlet mekanizmasında kullanan devlet e-devlete dönüşmüştür. Bu gelişme, tanım olarak e-devletin neyi ifade ettiğinin ve e-devletin ne anlama geldiğinin açıklanmasını gerekli hale getirmiştir. E-devletin tanımı birçok kaynakta ifade edilmektedir. Bu tanımlardan bazıları şöyledir:

"E-devlet, yurttaşların "müşteri", kamu yönetimi faaliyetlerinin de "hizmet" olarak görüldüğü, " kalite /fiyat performansı" ölçütlerinin uygulandığı, en az maliyet ve emekle en kaliteli hizmetin üretilmesini hedefleyen bir verimlilik yönetimi sistemi olarak tanımlanmaktadır"[2]. Diğer bir kaynakta ise, "e-devlet yönetiminde bilişim / bilgi teknolojilerinin (BT) stratejik kullanımı sayesinde, bilgi toplumunun ihtiyaçlarına cevap verebilecek, vatandaşı ve kurumları (özel ve/veya kamu) ile elektronik ortamda iletişimde

[1] Demokaan Demirel, "E-Devlet ve Dünya Örnekleri", **Sayıştay Dergisi**, No:61 (Nisan-Haziran 2006), s. 83-118, (Çevrimiçi) http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der61m6.pdf, 22 Aralık 2013.
[2] Özgür Uçkan, **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, İstanbul, Literatür Yayınları, 2003, s.44.

bulunarak verimliliği, şeffaflığı ve kalkınmayı sağlayacak bir yeniden yapılanma modelidir"[3] şeklinde ifade edilmektedir. Yine başka bir kaynakta, "devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetleri ile vatandaşların buna karşılık devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir"[4] ifadesi yer almaktadır.

Tanımlardan, hizmeti vermekle yükümlü devletin, vatandaşlarına daha nitelikli, güvenli, ekonomik ve hızlı hizmet anlayışını sunan bir sistem oluşturma gayreti içerisinde olduğu anlaşılmaktadır. Devletin bu hizmetleri sunarken, sistemin işleyişi gereği, muhatapların sisteme dâhil olması ve alacakları hizmeti bahsedilen sistem üzerinden talep etmeleri arzulanmaktadır.

İnsanoğlu, hayatına dâhil ettiği şeylerin güvenlikli olup olmadığını sorgulamaktadır. Bu durum, devlet tüzel kişilikleri için de öncelikli ve geçerlidir. Her devlet kendi güvenliği için önlem almayı en öncelikli konular arasında görmektedir. Kamu hizmetlerinin internet vasıtasıyla e-devlet üzerinden halka sunulması, halkın güvenliği konusunda devleti öncelikli tedbirler almaya sevk etmektedir. Ancak bu tedbirlerin isabetli kararlarla ve halkın devletine güven duyacağı yöntemlerle desteklenmiş olması gerekmektedir. Bu yüzden, e-devlet uygulamalarının temel ayaklarından biri olan vatandaşın devlete güven duygusunu zedelemeyen nitelikli araçların oluşturulmasıdır.

E-devlet konusunda tartışılması gerekli konulardan birisi de, geleneksel kayıt araçlarıyla yürütülmesinde büyük güçlükler yaşanan ekonomik ve hızlı kamu hizmeti anlayışıdır. İşleme ilişkin kaydın fiziksel olarak sağlanmasında ve hizmet alımı için bizzat ilgili kamu kurumunun ziyaret edilmesinde ortaya çıkan maddi ve manevi kayıplar ile etkin alınamayan kamu hizmeti duruma ilişkin temel güçlüklere işaret etmektedir. E-devletle beraber sunulan 7 gün 24 saat hizmet alabilme, iş ve işlemlerin yapılabilmesi imkânı hem vatandaşlara hem de işlemleri yürüten kamu görevlilerine kolaylık sağlamakta ve zaman kazandırmaktadır. Yine bu avantaj, devlet için hızlı işlem yürütülmesi, ekonomik kazanç ve kamu memnuniyeti anlamlarına gelmektedir.

---

[3] N. Hüseyin Kuran, **Devlet Baba'dan E-Devlet'e: Türkiye İçin E-Devlet Modeli -Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul, Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2005, s.11.
[4] Ali Arifoğlu, vd**, E-Devlet Yolunda Türkiye**, Ankara, Türkiye Bilişim Derneği, 2002, s.12.

Güvenlik, ekonomiklik ve hızlılık kavramlarının önemi düşünüldüğünde, e-devletin tanımını şu şekilde de ifade etmek mümkün olabilir: E-devlet; hizmeti sunan kurumların, vatandaşların ve özel sektörün birbirlerine güven duyacağı, temel unsurlar nezdinde oluşturulacak sisteme tam bir katılımla, bilgi teknolojilerini ülke menfaatleri çerçevesinde, israfın ve zaman kaybının önüne geçecek dinamik bir yapıyı meydana getirme gayretidir.

1.1.2. E-Devletin Tarihçesi

Geçmişte bilginin üretilmesi, düzenlenmesi ve erişimi hem zor hem de pahalı bir işti. Matbaa olmadığı veya kullanılamadığı için eserler elle yazılıyordu. Matbaanın geliştirilip kullanılması Avrupa'da yeni bir dönemi başlatmıştır. Bilgi teknolojilerinin geliştirilmesi ve kullanılmasıyla herkesin bilgiye ulaşabildiği, bütün hizmet birimlerinin birbirine bağlanabildiği bir sistem ortaya çıkmıştır. Bu sistemlerin e-devlet şeklinde organize edilmesiyle birlikte kamu hizmetinin yürütülmesinde daha etkin bir yapı kurulmaya başlanmıştır[5].

Yeni teknolojilerin bilginin üretilmesinden yayılmasına kadar farklı evrelerde etkisi söz konusudur. Bu yenilikler; geçmişte olduğu gibi günümüzde de devletler tarafından takip edilmekte ve kamu hizmetinin yürütülmesinde, yani kamu yönetiminin sağlıklı bir şekilde devamı için kullanılmaktadır. Gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de kamu yönetimine yön veren teknolojik yeniliklerle etkin bir kamu hizmeti sunulmaya çalışılmaktadır.

Ülkemizde bilgi işlem araçlarını kamuda ilk kullanan kuruluş Ziraat Bankasıdır. Buna göre "1934 yılında Ziraat Bankasının delikli kart sistemine göre çalışan büro makinelerini kullanmaya başlaması ile bilgi işlem teknolojisi Türkiye'ye girmiştir"[6].

---

[5] Kayhan Delibaş ve Ali Erdem Akgül, "Dünyada ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi", **Sosyoloji Araştırma Dergisi**, No:131, 2010, s. 100-144, (Çevrimiçi) http//www.sosyolojidernegi.org.tr/dergi/pdf/delibas_e_devlet.pdf, 23 Aralık 2013.

[6] M. Akif Çukurçayır ve Esra Çelebi "Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye", **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,** 5/9 (2009), s. 59-82, (Çevrimiçi)https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fijmeb.org%2Findex.php%2Fzkesbe%2Farticle%2Fdownload%2F188%2F137&ei=fBG3UqzjOsSD4gTzlCYAQ&usg=AFQjCNHiSBPI_eCcegFO052MzDg1klugg&bvm=bv.58187178,d.bGE&cad=rja, 22 Aralık 2013.

Bilgi toplumu hedeflerine uygun gelişmeleri daha gerilere götürmek mümkün ise de, e-devlet çalışmalarının 1998'de başladığı genel olarak kabul edilmektedir. Türkiye Bilişim Derneğinin çalışmaları ve Türkiye Büyük Millet Meclisinde (TBMM) Bilgi ve Bilgi Teknolojileri Grubunun oluşturulması da bu tarihte gerçekleşmiştir. Bu tarihten itibaren ülkemizde yoğun toplantılar düzenlenmiş; bu toplantılar sonucunda resmi ve gayri resmi kurumlarda bilgi teknolojilerinin kullanılması ve elektronik ortam üzerinden hizmetlerin verilmesi konusunda önemli gelişmeler sağlanmıştır[7].

1.2. E-Devletin Amacı, Önemi ve Yapısı

1.2.1. E-Devletin Amaçları

E-devlet çalışmaları devlet, vatandaş ve özel sektörün beraber oluşturdukları dinamik bir yapının meydana getirilmesini amaçlamakta ve ülkenin menfaatlerine en üst düzeyde katkı sağlayacak amaçlar üzerinde odaklanmaktadır. Bu amaçları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür[8]:

- "Devletin şeffaflaşması,
- Devletin hızlı ve etkin bir şekilde işleyişinin sağlanması,
- Her düzeyde vatandaşın yönetime katılımının sağlanması,
- Kurumlar arası bilgi alışverişinin sağlanarak iş ve veri yinelenmesinin önlenmesi,
- Kamunun hizmet verdiği vatandaşların yaşamlarının kolaylaştırılması,
- Karar vericilerin bilgiye dayalı karar verme süreçlerinin geliştirilmesi ve hızlandırılması."

E-devletin amaçları çerçevesinde elde edilecek bir takım yararlar vardır. Bunlar elektronik devletin uygulanmasıyla ve yaygınlaşmasıyla ortaya çıkmaktadır. Var olan giderlerin azaltılması ve tasarruf sağlanması bunların en önemli olanlarıdır. E-devletin kamu hizmetinin yürütülmesinde ve işlemlerin tamamlanmasında tasarruf sağlayıcı yönü devletler için oldukça dikkat çekmektedir. Örneğin; 11 milyon insanın gelir vergilerine ilişkin işlemlerin çevrimiçi (on-line) yürütülmesi Brezilya

[7] Çukurçayır ve Çelebi, **a.g.e.**, s. 67.
[8] Arifoğlu vd., **a.g.e.**, s. 22.

Hükümetine 10 milyon dolar tasarruf sağlamıştır[9]. Bu tasarruf personel sayısının azaltılmasında ayrıca önemlidir.

E-devletin amaçlarından biri de yolsuzlukların ortadan kaldırılması ve demokratikleşmenin hâkim olduğu bir refah ortamı geliştirmektir. Vatandaşların aktif olarak e-devlet sisteminin bir parçası olması ve sisteme güven duyması, refaha dayalı bir ortamla sağlanabilir. Vergi sistemlerinin dinamik bir yapıyla e-devletteki varlığının, yolsuzlukların azalmasına katkı sağlaması beklenir. E-devlet üzerinden bütün iş ve işlemlere ulaşma imkânı bulan vatandaşın, kamu hizmetlerinin yürütülmesinde oynayacağı denetim gücünün demokratik bir ortamın güçlendirilmesine yardımcı olması beklenmektedir.

1.2.2. E-Devletin Önemi

"1970'li yılların ikinci yarısında yaşanan küresel ekonomik krizler, devlet yapısının yeniden tanımlanması ve rolünün etkin kılınması için yapılması gereken değişiklikleri beraberinde getirmiştir"[10]. Bu dönemde teknolojinin getirdiği işlemlerde ve kamu hizmetine mekândan bağımsız erişimde hızlılık devlet örgütlenmesinde yeni bir modelin geliştirilmesinde etkili olmuştur.

Kimileri için insanlık tarihinin yanlış bir rotası şeklinde ifade edilen küreselleşme ve hız, günümüzde devletlerin vazgeçilmez bir unsuru olarak ortaya çıkmaktadır. Bilgi paylaşımını da gündeme getiren yeni devlet yapısı, bilginin nitelendirilmesi ve bu bilginin kiminle paylaşacağı noktasında etkin çalışmalar yapmayı gerekli kılmaktadır[11].

E-devlet uygulamaları sayesinde bugün ülkemizde kronik hale gelmiş birçok sorunun çözümünün mümkün olacağı ifade edilmektedir. Bu sorunların başında gelen yolsuzluk, verimsizlik, devletin hantal yapısı, vatandaşın devletine karşı güvensizliği ve verimsiz bürokrasi, e-devlet uygulamaları sayesinde hızla çözüme

---

[9] A. Atilla Uğur ve İbrahim Çütçü, "E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi", **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, 1/2 (2009), s. 1-20, (Çevrimiçi) http//sobiad.org/eJOURNALS/dergi_SBD/arsiv/sbd-2009/01atilla_ugur.pdf, 22 Aralık 2013.

[10] İshak Keskin, "E-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetiminde Şeffaflaşmaya Etkisi", **9th International Conference on Knowledge, Economy&Management Proceedings**, Ed. Zeki Parlak ve İbrahim Güran Yumuşak, Saraybosna, Garmond, 2011, s. 1715-1728.

[11] N. Murat İnce, **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, Ankara, Devlet Planlama Teşkilatı [DPT], 2001, (Çevrimiçi) http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-Devlet.pdf, 20 Aralık 2013.

kavuşturulabilir ve yeniden halkın devlete güveni tesis edilebilir[12]. Bilgi paylaşımının zorluğunu ortadan kaldıracak olan e-devlet yapısı, vatandaşın uygulamaları kullanması ve bu uygulamalara güven duygusunun güçlendirilmesiyle mümkün olabilecektir.

Kusursuz bir sistemin olamayacağı ancak mümkün olan en iyi noktaya getirmek için e-devlet projelerinde gerekli çalışma ve düzenlemeler yapılmalıdır. Ülkemizdeki polis hizmetlerinin e-devlet yapısındaki yerini alması için yapılan POLNET projesi örneğinde olduğu gibi, hassas ve kişisel bilginin bir sistemde birikmesi kamu güveninin nasıl sağlanabileceği sorusunu da beraberinde getirmiştir[13].

"E–devlet uygulamaları sonucu maliyetlerde düşme, hizmetlerde çabukluk, yolsuzluğun önlenmesi, vatandaşların kamu sektörü ile ilgili bilgi ve belgelere daha geniş bir şekilde ulaşımı, kamu örgütlerinde yenileşme, açıklığın ve hesap verebilirliğin artması, otoriter eğilimlerin azaltılması, sivil toplumun ve demokrasinin güçlendirilmesi gibi pozitif değerlere ulaşılması mümkündür"[14].

Bu alıntıdan da anlaşılacağı üzere, e-devletle birlikte hâlihazırda yürütülmekte olan birçok hizmetin hızlı olacağı ve şeffaflığın artacağı ifade edilmektedir. Yine e-devletin, devletin mali yapısını sağlamlaştıracağı şeklinde önemli kazanımların da elde edilebileceği ifade edilmektedir. Böyle önemli bir yapıdan soyutlanmak devletin, kurumların ve vatandaşların arzu edeceği bir şey değildir. E-devletle birlikte idari, hukuki, sosyal ve ekonomik gibi pek çok konuda kazanç sağlanması, her devlet için olduğu kadar Türkiye için de önemlidir ve kamu çalışanları başta olmak üzere herkesin üzerine düşen sorumluluklar vardır. Bu sorumluluk bilincinin yükseltilmesi, ülke menfaatleri bakımından büyük öneme sahiptir.

1.2.3. E-Devletin Yapısı

Elektronik devlet yapısından bahsedildiğinde, devletin siyasi ve idari yapısında bir değişiklik olduğu düşünülmemelidir. Buradaki yapı, kamu hizmetlerinin ve

[12] Kuran, **a.g.e**., s. 4.
[13] Delibaş ve Akgül, **a.g.e.,** s. 113.
[14] Keskin, **a.g.e.,** s. 1718.

bürokratik işleyişin etkin yürütülmesi için bilgi teknolojilerinden yararlanılması ve bazı teknik uygulamaların kullanılmasıdır.

"Elektronik devlet, genel olarak ele alındığında yepyeni bir kavram olarak algılansa da, esas itibariyle elektronik devleti yeni yapan unsurlar; kullanılan araçlar ve bu kavramın altında yatan özelliklerdir. Ne kadar "elektronik" de olsa, devlet kavramı, yine de ilk olarak tanımlandığı şeklini aşağı yukarı korumaktadır. Burada "yeni" olan şey, elektronik devletin, geleneksel devletten farklı olarak işlevini nasıl ve hangi araçlarla yerine getirdiğidir"[15].

E-devlette bürokratik ihtiyaçlar ve vatandaş talepleri doğrultusunda işlem yapılmaktadır. E-devlette bürokratik ihtiyaçlar doğrultusunda sistemde bilgi üretilir, vatandaş bilgi talebiyle sisteme başvurur ve vatandaş ile ilgili bilgi akışı aynı bilgi sisteminde birleştirilir. Bütün bunlar kamu işlemlerinin hızlı bir şekilde neden yürütülmesi gerektiğini açıklar. Kısaca, e-devlet yapısına uygun hizmet veren kamu kurumu, kendisinin ve vatandaşların ihtiyaç duyacağı bilgiyi düzenler ve bunu bürokratik ihtiyaçlara ve vatandaşın talebine göre uygun bir şekilde sunar[16]. Böyle bir yapıda hizmet verilmesi, bütün kamu kurumlarının bilgi sistemine bağlanabileceği bir altyapıya ve özellikle elektronik belge yönetim sistemine ihtiyaç duyulduğunu da gösterir.

Genel olarak e-devlet yapısı aşağıdaki gibi ifade edilebilir[17]:

- "Hizmet Katmanı: Hizmetlere Erişim Kanalları ve Portal Hizmetleri (Ön Ofis)
- E-Kavşak Noktası (Yetkilendirme)
- Entegrasyon Katmanı (Birlikte Çalışabilme-Arka Ofis) şeklindedir."

Elektronik devlet yapısında bilgi hizmetlerinin verilmesi, belirli değer ve katmana sahiptir. Bunlar; bilgi vermek, karşılıklı iletişime imkân sağlamak ve on-line işlemleri yapabilmek olarak özetlenmektedir[18].

[15] İnce, **a.g.e.,** s. 21.
[16] Demirel, **a.g.e.,** s. 89.
[17] Kuran, **a.g.e.,** s. 44.
[18] İnce, **a.g.e.,** s. 9.

1.3. E-Devletin Karşılaştığı Güçlükler

E-devlet uygulamaları yapım aşamasında veya öncesinde birçok güçlükle karşılaşabilmektedir. Bu güçlüklerden büyük engel teşkil edebilecek olanı insan faktörüdür. Kurumsal karar mekanizmasının başında bulunan yönetici veya idari yönetimde yer alan kişiler sorunun kendisi olabilmektedir. "Çevrimiçi e-devlet servislerinin önündeki en büyük engel kültürel direnç olarak gösterilmektedir. Özellikle teknolojik bilgi ve vizyon eksikliği bazı yöneticilerde korkuya ve endişeye dönüşmekte ve yeniliğe karşı adeta mücadeleci bir tavır sergilenmektedir. Öte yandan, konunun bilincine varan yöneticiler ise işleri oldukça kolaylaştırmaktadır".[19] Bu yüzden yapılacak olan uygulamaların temel felsefesi özellikle idari kesime izah edilmelidir. E-devletin alışık düzenlerin bozulup, kurumsal aksaklığa dönüşebilecek bir yapı olarak nitelendirilmesi hem zihinlerde karmaşıklık hem de karar vermede güçlü bir etken olabilir. Bu açıdan bakıldığında, kurum yöneticilerinin kendilerince haklı olabilecek düşüncelerden kurtulmaları e-devlet yapısının anlaşılmasıyla sağlanabilir. Yöneticilerin yanı sıra devlet hizmetini sunmada yardımcı olan memurun da bu yeniliklere hazır olması ve uyum sağlaması gerekmektedir. Diğer bir zorluk ise güven eksikliğidir. "Bu güven eksikliğinin en önemli nedeni e-devlet yapısı üzerinden ödemelerin çok yeni başlamış olması ve halkın geleneksel metotla yapılan ödemelere olan alışkanlığı gösterilebilir. Nedenlerden bir diğeri ise özellikle basında yer alan vergi ve özel hayatın mahremiyetini ihlal eden bazı haberler olabilir. Bu tür haberlerde bazı önemli siyasi kişilerin mal varlığı, özel vergi bilgileri ve özel hayatına ilişkin elektronik ortamda ve yasadışı şekilde ulaşılabildiği gözler önüne serilmektedir. Verilen e-devlet hizmetlerinin, internet üzerinden yapılan ödemelerin ve özel hayatın %100 güvenli ve gizli olması bu tür hizmetlerin kullanım oranını yükseltecektir"[20].

E-devlet çalışmalarıyla ilgili problemlerin net bir şekilde ortaya koyabilecek bir listenin hazırlanması, sorunların çözümü için yararlı olabilir. Pekgözlü tarafından yapılan bir çalışmada genel nitelikli sorunlar aşağıdaki gibi sıralanmıştır[21]:

---

[19] Arifoğlu vd, **a.g.e.,** s. 20.

[20] Naci Tolga Saruç, "E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Amprik Bir Çalışma", **Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,**IX/1 (2007), s. 191-213, (Çevrimiçi) http://www.iibfdergi.aku.edu.tr/pdf/9_1/10.pdf, 22 Aralık 2013.

[21] İlker Pekgözlü, "E-Devlet Projelerinin Yönetilmesi: PoINet Projesi Örneği", **Sosyoekonomi,** No:1 (2012), s.174-203, (Çevrimiçi)

- "bilgi ve veriye ilişkin sorunlar,
- bilgi teknolojisine ait sorunlar,
- örgütsel ve yönetsel sorunlar,
- yasal sorunlar,
- kurumsal ve çevresel sorunlar".

Uğur ve Çütçü tarafından yapılan bir başka çalışmada ise e-devletin karşılaştığı zorluklar şöyle ifade edilmektedir[22]:

- "E-devlet konusunda plan, program ve vizyon oluşturacak kurum sayısının azlığı.
- Hukuki ve teknik alanlarda yasa ve mevzuatlardaki yetersizlik.
- Kamu kurum ve kuruluşları arasında eşgüdüm ve koordinasyon eksikliği.
- Projelerin ilk yatırım maliyetlerinin yüksekliği.
- Yazılım ve donanım teknolojilerine ödenen bedeller.
- Kamu yönetim kademelerinde bilgi eksikliği ve dolayısı ile yeniden yapılanma programlarına ihtiyatlı bakış açısı.
- Kamu personelinde yeni teknoloji uygulamalarına karsı direnç.
- Eğitim ve iletişim ihtiyacı.
- Geleneksel siyaset-politika yapma biçimleri ve yöneticiler arasında yaşanan anlaşmazlık ve çatışmalar.
- Bürokratik engeller"dir.

Naralan ise, bu sayılanlara ek olarak kurumlardaki görev değişiklikleri ve bu değişikliğin getireceği yeni düzenleri e-devlet yapısı oluşturulmasına engel olan nedenler olarak göstermektedir[23].

---

http://dergipark.ulakbim.gov.tr/sosyoekonomi/article/viewFile/5000080628/5000074667, 9 Aralık 2013.

[22] Uğur ve Çütçü, **a.g.e.,** s. 5.

[23]Abdullah Naralan, "Türkiye'de E-Hazırlık ve E-Devletleşme", **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, No: 23/1, (2009), s. 1-17, (Çevrimiçi) http//e-dergi.atauni.edu.tr/index.php/IIBD/article/viewFile/3805/3633, 22 Aralık 2013, (Çevrimiçi) http://e-dergi.atauni.edu.tr/atauniiibd/article/view/1025003805/1025003633, 3 Aralık 2015.

1.4. E-Devletin Postmodern Yönetime Katkısı

Teknolojinin getirdiği rahatlıklar ve gelişmeler, insanoğlunun hayatında her geçen gün daha da belirgin hale gelmektedir. Bu değişim yönetim anlayışında da görülmektedir. Devlet faaliyetlerinin daha şeffaf, kesintisiz ve hızlı bir şekilde yürütülmesi teknolojinin devlet işleyişine hangi bakımlardan etki ettiğinin bir göstergesidir. "Günümüz dünyasının temellerinin atıldığı 18. yüzyıldan itibaren hızlı ve köklü olarak sanat, edebiyat, teknoloji ve mimari alanlarda yaşanan değişiklikler modernizm olarak adlandırılırken, 1930'lardan itibaren başlanan süreç ise Postmodernizm olarak adlandırılmaktadır"[24]. Türkiye'de bu süreç 2000'li yıllara doğru kendini göstermektedir. Özellikle Avrupa Birliği müktesebatı, Türkiye için demokratikleşme ve bilgi toplumunun yol haritası olma konumundadır.

"Postmodern devlet anlayışı devletin yerine bireyi öne çıkarmakta böylece belirsizliği, parçalılığı, kültürel çoğulculuğu desteklemektedir. Postmodernizm, yönetimi halka açarak katılıkları kırmayı ve sürekli değişen dünyaya ayak uydurmayı amaç edinmektedir"[25].

1.5. Dünyada E-Devlet Çalışmaları ve Örnekler

Dünya'daki e-devlet yaklaşımları öncelikli olarak yerel yönetimlerdeki uygulamalarla başlatılmıştır. Dünyadaki e-devlet çalışmalarındaki yaklaşımların şu başlıklar altında ele alındığı görülmektedir[26]:

- "E-devlet servis önceliklerinin belirlenmesi.
- E-devlet servislerinin sunulmasında sivil toplum örgütlerinin rolünün daha belirgin olması.
- Özel sektörün e-devletteki hizmet rolünün yeniden tanımlanması.
- Sektörler arası güvenli ara yüzlerin kurulması.
- E-devlet organizasyonu dışında kalan ya da kalmak isteyen bireylerin haklarının korunması".

---

[24] Hüseyin Şeyhanlıoğlu, "Postmodern Kamu Yönetiminde E-Devlet", **Türk İdare Dergisi,** Sayı: 456, 2007, s. 81-106, (Çevrimiçi)http://www.tid.gov.tr/Sayfalar/makale.aspx?mID=221, 25 Ocak 2014.

[25] Serkan Ökten, "Türkiye'de Postmodern Kamu Yönetimi Uygulamaları", **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi**, No:5 (2012), s. 227-243, (Çevrimiçi) http://sbedergi.gumushane.edu.tr/belgeler/sbe-cilt3-sayi5/sayi5-917SerkanOkten5.pdf, 22 Aralık 2013.

[26] Arifoğlu vd., **a.g.e.,** s. 37.

" […] 2004 yılında gerçekleştirilen bir araştırmada; e-devlet performansı açısından Kuzey Amerika başta gelmekte, bu bölgeyi Asya, Batı Avrupa, Pasifik Okyanusu Adaları, Orta Doğu, Doğu Avrupa, Rusya ve Merkezi Asya, Güney Amerika, Merkezi Amerika ve son olarak Afrika izlemektedir"[27].

E-devlet çalışmalarının yerel yönetim hizmetlerinin geliştirilmesine ilişkin temel bilgisayar servisleriyle ortaya çıktığı görülmektedir. Bununla birlikte İngiltere, Hollanda, Belçika ve Fransa'daki e-devlet çalışmalarında, özellikle kurumsal ilişkiler, mevzuat ve mahremiyet konularında sivil toplum örgütlerinin önemli katkıları alınmıştır. Yine ABD'nde olmak üzere Avrupa Birliği ülkelerinde de üniversitelerin e-devlet çalışmalarındaki rolü büyüktür. Kanada ve Singapur'da ise, e-devlet çalışmalarını, bu gaye için kurulmuş olan enstitü ve kurumlar yönlendirmektedir[28].

Güney Kore Cumhuriyeti'nin 2002 yılında uygulamaya koyduğu Devlet Elektronik Tedarik Sistemi (Government E-Procurement System-GePS) ile halkın devlete olan güvenini temin etmek istediği söylenmektedir. Sistemin Güney Kore'ye, yıllık ortalama 56 milyar dolarlık karın %47'sini toplam devlet masraflarından kısarak, %30'luk kısmını da Kamu Tedarik Servisi (Public Procurement System-PPS) kanalıyla kazandırdığı belirtilmektedir[29].

1.5.1. Finlandiya 'Akıllı Kart Çözümü'

Eski vatandaşlık kartlarının yerine kullanılan Finlandiya Elektronik Kimlik Kartı (Finland Identification-FINEID), bir fotoğraf ve içinde kullanıcının internet üzerinde e-işlem yapması için gerekli numarayı temin eden bir çipten oluşmaktadır. Kimlik bilgilerinin sorgulanması ve dijital imza yerine de kullanılan bu akıllı kart kamu kurumları, vatandaşlar ve şirketler arasındaki iş ve işlemlerle ilgili önemli dokümanları şifrelemektedir. Bilgi alışverişini düzenleyen bu kart 19 Avrupa ülkesi için de pasaport niteliğindedir[30].

---

[27] Demirel, **a.g.e.,** s. 101.
[28] Arifoğlu vd, **a.g.e.,** s. 43.
[29] Kuran, **a.g.e.,** s. 18.
[30] Kuran, **a.g.e.,** s. 76.

1.5.2. Japonya 'Ortak Altyapı'

Japonya'da e-devlet çalışmalarının ilk ürünü 1997 yılından beri kullanılan Kasumigaseki WAN (Wide Area Network) olan ülke intranetidir. Japonya'daki bütün kamu kurum ve kuruluşları arasında koordinasyonu sağlayan intranet, 2002 yılında Yerel Devlet Entegre Yönetim Ağı (Local Government Wide Area Network - LGWAN) ile bağlanarak yerel yönetimler ve merkez yönetim arasında bilgi hizmetlerinin yürütülmesi sağlanmıştır[31].

1.6. Türkiye'de E-Devlet Çalışmaları

15-16 Haziran 2001 tarihleri arasında Göteborg'da yapılan Avrupa Birliği (AB) Zirvesi'nde Türkiye e-devlet çalışmalarını AB'nin belirlediği kıstaslar çerçevesinde yürütebileceği e-Avrupa girişimi programına dâhil edilmiştir. E-Avrupa girişimine dâhil edilen Türkiye e-devlet çalışmalarını hızlandırmıştır. Türkiye tarafından hazırlanmış olan Ulusal Program'ın 17. bölümünde "Bilim ve Araştırma" başlığı altında e-devlet çalışmalarının yol haritası belirlenmiştir. Bu, aynı zamanda günümüzde hayata geçirilen e-devlet projelerinin dayanağını oluşturmaktadır[32].

E-Avrupa+ girişimi programına dâhil olmadan önce Türkiye'nin yaptığı ön çalışmalar şöyledir[33]:

- TÜBİTAK'ın "E-Türkiye" Eylem Planı'nın hazırlaması için sekretarya olarak görevlendirildiği ilk toplantı 2001 yılında yapılmıştır. Toplantıya 12 bakanlık, 3 müsteşarlık, 14 kurum ve sivil toplum kuruluşları, meslek odaları ve sendikalardan temsilciler katılmıştır.
- İkinci toplantı, yine TÜBİTAK'ın organizatörlüğünde 24 Nisan 2001'de yapılmıştır. Bu toplantıda e-Avrupa girişimi için yapılacakların sınırları belirlenmiştir.
- Üçüncü ve son toplantı ise 28 Mayıs 2001'de Avrupa Birliği Genel Sekreterliğinde yapılmıştır. Bu toplantıdan sonra 15-16

[31] Kuran, **a.g.e.,** s. 82.
[32] Kuran,**a.g.e.,** s. 37.
[33] Uçkan, **a.g.e.** s. 157-158.

Haziran 2001 tarihinde dönemin başbakanı tarafından e-Avrupa+ girişimine katıldığımız resmen bildirilmiştir.

"Türkiye'nin e-devlet projelerine her geçen yıl daha fazla kaynak ayırdığı, özellikle 2003'ten sonra bu sürecin hızlandığı görülmektedir. E-devlet yatırımları kapsamında Türkiye, 2002 yatırım programında toplam 203 kamu bilgi ve iletişim projesi için 159 milyon dolar ayırırken, 2003 yılında bu rakam %31 artışla 209 milyon dolara çıkmıştır. Aynı şekilde bu artış 2004 yılında da devam etmiş, yatırım programında e-devlet projeleri için 281 milyon dolar kaynak ayrılmıştır"[34].

Bilgi sürecine dâhil olup, bilginin en önemli sermaye olduğunun ve ertelenemeyecek kadar hayati bir önem taşıdığının anlaşılmasıyla ülkemizde de e-dönüşüm süreci başlamıştır.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi ile;

- Bilgi toplumu politikaları ve yasal düzenlemeler öncelikle Avrupa Birliği uyum çerçevesinde gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi,
- E-Avrupa girişimi programının eylem planı, ülkemize uyarlanması,
- Vatandaşın, ülke yönetiminde doğrudan söz hakkı tanınması ve demokratikleşme sürecine ilişkin çalışmalar yapılması,
- Kamu kurumlarının, şeffaflaşma ve bilgi edinme hakkı çerçevesinde yapılandırılması,
- Kamu hizmetlerinin vatandaş ve özel sektörle tam koordineli olmasının sağlanması,
- E-devlet kapsamında yapılacak olan çalışmaların mükerrerlik olmasının önlenmesi, bilgi teknolojilerinin kullanımının teşvik edilmesi ve kullanılması
- Özel sektörün e-devlet çalışmalarına katılımının gerçekleştirilmesi planlanmıştır[35].

---

[34] Kuran, **a.g.e.,** s. 25.

[35] DPT, **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010)**, Ankara, DPT, 2006, (Çevrimiçi) http:// www. nvi.gov.tr/Files/File/Kimlik_Karti/Bilgi%20Toplumu%20Stratejisi-Eylem%20Plan.pdf, 11 Ocak 2014.

1.7. E-Devletin Türkiye'ye Katkıları

E-devletin ülkemize önemli katkıları olduğu bilinmektedir. Bu katkılar, en çok ekonomi ve demokratikleşme alanlarında olmuştur. Bu katkıların başarılı bir e-devlet modeliyle sağlandığı kabul edilmektedir. Bu model gerçekleştiğinde aşağıdaki katkıların elde edilmesi beklenmektedir:

- "Çağdaş devlet anlayışının gerekliliği olan şeffaf, etkin ve verimli devlet olma sağlanabilir.
- Kurumlar arası bilgi alışverişi sağlanarak iş ve veri tekrarı önlenir.
- Devlet hizmetlerinin vatandaşlara hızlı ve ucuz götürülmesi sağlanır.
- Vatandaşın yönetime katılımı artar.
- Vatandaşların girişimcilik teşebbüsleri artırılmış olur.
- Devlet örgütlenmesindeki hiyerarşide azalma ve tasarruf sağlanır.
- E-devlet olma yolunda kazanılan deneyimlerin devletler arasında geçerli bir katma değer oluşturması sağlanır".[36]

Web'deki ekonomik gelişmelerin yasal gerekliliklerinin düzenlenmesi ve devletin web ortamında ticari kontrolü sağlamasının yanı sıra iş ve işlemlerin hızlı ve kolay bir şekilde yapılması için büyük roller üstlenerek e-devlette etkinlik kazanacağı düşünülmektedir[37]. Vatandaşların meşru olmayan yollarla işlemlerini en kısa sürede nihayet vermek istemesinin önüne geçilebilecek bir yapıda olan e-devlet, rüşveti önemli ölçüde azaltacağı ifade edilmektedir[38].

"E-devlet diğer iş modellerinde olduğu gibi zaman, mekân ve maliyet unsurlarını uygun bir şekilde birleştirerek devlet etkinliğini artırmaktadır. Böylece baskıcı, karmaşık, kendini ispatlama adına trajediye dönüşen memur davranışları disipline edilebilmekte, vatandaşın kendi işlemini kendi yapması da fazla istihdamı önlemektedir"[39].

E-devlet bürokrasinin sonucu olan hantal yapıyı ortadan kaldırabileceğinin yanı sıra harcamaların gereksiz kullanımını ortadan kaldıracağı ve kaynakların dengeli

[36] Arifoğlu vd.,**a.g.e.,** s. 107.
[37] Demirel, **a.g.e.,** s. 92.
[38] Demirel, **a.g.e.,** s. 92.
[39] Demirel, **a.g.e.,** s. 93.

kullanılmasını da sağlayacağı düşünülmektedir[40]. "Mükerrer yatırımların önlenmesi, kurumlar arasında bilgi ve belge paylaşımının elektronik ortamda gerçekleşmesi, işlemlerin tamamen elektronik ortamda yürütülmesi ile personel, emek, zaman, kırtasiye, posta, ulaşım, iletişim gibi masraflar azalmakta ya da tamamen ortadan kalkmaktadır"[41]

Günümüzde e-devlet yolsuzluğa karşı etkin bir araç olarak da görülmektedir[42]. "Türkiye'deki yolsuzluk ve e-devlet ilişkisi incelendiğinde, Türkiye'de yolsuzluk düzeyinin yüksek olduğu ancak e-devlet uygulamalarının diğer ülkelerle karşılaştırıldığında oldukça düşük düzeyde olduğu görülebilir. Dolayısıyla ülkelerin ve Türkiye'nin e-devlet uygulamalarını artırmak suretiyle, yolsuzluğa zemin hazırlayan gizlilik, hesap verebilmeme, takdir gücü kullanımı gibi unsurları kaldırması yolsuzluğu azaltabilir"[43].

E-devletin katkıları düşünüldüğünde devletin dinamikleşeceği açıktır. Bunların bir anda olması imkânsızdır. Bu yüzden yapılan projelerin sürdürülebilirliği için gerekli tedbirlerin alınması gerekir. Bu tedbirlerin alınmasında etkin yollardan biri de projelerin uygun hazırlanmış teknik şartnamelerle yapılmış olmasıdır. Bunun yanı sıra bu işi kurumu adına yürüten kişilerin de sabırlı ve azimli olması gerekmektedir.

1.8. E-Devlet Projelerinde Teknik Şartnameler

Kamu kurum ve kuruluşlarında bilgi işlem merkezleri (BİM) tarafından hazırlanan teknik şartnameler çeşitli yollarla hazırlanabilir. Bu yolların, basılı doküman, internetten araştırma yapmak, firmalardan teknoloji desteği almak ve uluslararası standartlardan yararlanmak olduğu belirtilmektedir. Aynı amaçlar için çalışan kamu kurumları iş ve işlemleri yürütmekte farklı organizasyon yapılarına sahip olabilmektedir. Bunun sonucunda her kamu kurumunda bulunulan BİM'lerin aynı olduğunu da söylemek mümkün olmayabilir. Her konuda işin uzmanını BİM'lerinde bulmak oldukça zor görünmektedir. Teknik şartnameler hazırlanırken

---

[40] Abdullah Metin, "Türkiye'de E-Devlet Uygulaması ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi", **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 4/7 (2012), 97-108, (Çevrimiçi) http://www.edusbed.com/Makaleler/683443504_91%20Abdullah%20Metin%2097-108.pdf, 22 Aralık 2013.

[41] DPT, **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011**, (Çevrimiçi) http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Bilgi_Toplumu_Istatistikleri_2011.pdf, 4 Şubat 2014, s. 89.

[42] F. Giray, "Yolsuzlukla Mücadelede E-Devlet ve Türkiye'deki Durum", **Sosyoekonomi,** 2 (Temmuz-Aralık 2010), s. 153-178. (Çevrimiçi) http://www.sosyoekonomi.hacettepe.edu.tr/100208.pdf, 22 Aralık 2013.

[43] Giray, **a.g.e.,** s. 175.

ilgili kamu kurumunun bütün işlemlerine hâkim kimselerce yapılması gerektiği düşünülmektedir. Bu noktadan BİM'lerine baktığımızda burada yeterli sayıda yetkin kişileri bulmak mümkün görülmemektedir. E-devletle ilgili uygulama projelerinde danışman firmayla çalışan kurumların az olması veya yeterince iletişim sağlanamadığı, BİM'lerindeki yetkili kişilerin danışman firmalarla çalışmakta zorlanması gibi nedenlerden uygulanabilir yetkin bir teknik şartnamenin varlığından söz etmek mümkün olmamaktadır[44]. Şartname hazırlanmasında karşılaşılan problemler, bu çalışmanın daha sonraki bölümlerinde ayrıntısıyla ele alınacağından, başlıklar halinde aşağıdaki gibi açıklanabilir[45]:

- "Şartname hazırlama ekibine operasyondan sorumlu kişileri katmalı.
- Kullanılan teknoloji güncel teknolojiyi yansıtmalı.
- Şartname hazırlama konusunda, devletin bu konuda yetiştirilmiş profesyonel elemanları olmalı.
- Üniversitelerle veya bu konuda bilgi ve deneyimli devlet kurumlarıyla iş birliği sağlanarak, onlarda bulunan deneyim ve iş bilgisinden yararlanmalı.
- Tedarik ile ilgili güncellenebilir bir denetim listesi olmalı.
- Web ortamında, "şartname örnekleri", "sıkça sorulan sorular" havuzu olmalı.
- Devletin uzmanlarca hazırlanmış, uygulanabilir şartname hazırlama kılavuzu olmalı ve böylece uygulamada mümkünse bu konuda standartlar oluşturulmalıdır."

E-devlet projeleri kimi zaman yüklü maliyetlere sahiptir. Sürdürülebilirliğinin sağlanmasının iyi hazırlanmış ve uygulanabilirliği yüksek teknik şartnamelerle mümkün olacağı düşünülmektedir. Nitelikli hazırlanan teknik şartnamelerin yararları şöyle belirtilebilir[46]:

- "İhale aşamasında ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklar azalır.
- İhalede kaybeden tarafın söyleyecek sözü, meydana gelecek şüphesi kalmaz.
- Hedeflenen kalitede, yazılım veya donanım sağlanır.

[44] Arifoğlu vd, **a.g.e.,** s. 73-74.
[45] **A.e.,** s. 118.
[46] **A.e.**, s. 118.

- İhale iptallerine engel olunur ve ödenekler yerinde ve zamanında kullanılır, zaman daha iyi kullanılır."

Şartnamenin uygun biçimde hazırlanmaması halinde ise[47];

- Projelerin maliyetli olması ve zamansal olarak uzun sürebilmesi, yatırım ve emeklerin zayi olması anlamına gelip, projelerdeki uyuşmazlıkların bunlara neden olabileceği,
- Karşılıklı güvensizliğin ortaya çıkabileceği,
- Kamu alımlarının yerinde kullanılamaması ve bunun sonucunda israfın olabileceği,
- Kurumların proje amaçlarına ulaşamaması, e-devletin etkin olamayacağının,
- Kurumlarda birimler arası hoşnutsuzluğun olabileceği unutulmamalıdır.

1.9. E-Devlet Projelerinde Standartların Önemi

Kamu kurum ve kuruluşlarınca üretilen bilgi ve belgelerin elektronik ortam üzerinden erişime açılması için ortak standart ve politikaların belirlenmesi önemli bir konudur. Kurumsal bilgi ve belgelerin üretimi, düzenlenmesi, kullanılması, paylaşılması ve saklanması e-devlet uygulamalarının işlerliğine etkinlik kazandırmaktadır. Bu hizmetlerin ulusal düzeyde sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için elektronik belge yönetim sistemlerine yönelik olarak bazı çalışmaların yapılması gerekmektedir. Türkiye'de kamu kurumlarında üretilen evrakın düzenlenmesi için standart dosya planı geliştirilmiş, elektronik ortamda üretilen kurumsal belgelerin belli bir standart etrafında üretilmesi için TS 13298 numaralı standart[48] hazırlanmış, ayrıca bu tür belgelere yönelik olarak kullanım kılavuzu oluşturulmuştur[49]. Yine elektronik belgelerin tanımlanması için "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve

[47] **A.e.**, s. 118.
[48] Türk Standartlar Enstitüsü, 2009
[49] Hamza Kandur, **Elektronik Belge Yönetimi Referans Kriterleri Modeli v.2.0**, 2.Basım, Ankara, T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, 2006.

Esaslar Hakkında Yönetmelik"[50] ve "Standart Dosya Planı ile İlgili Başbakanlık Genelgesi"[51] nin ortaya koyduğu çözümler önemli alt yapı desteği sağlamaktadır. "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu"[52], "öncelikle kamu kurumlarının belge yönetim sistemi oluşturmalarını ve böylelikle hangi belgelerin erişim sınırına sahip olduğunun belirlenmesi gerektiğini emretmektedir. Buradan anlaşılması gereken, şeffaflaşma ilkesinin kamu kurumlarında kolayca uygulanabilmesi için belge yönetim sisteminin oluşturulması gerektiğidir"[53].

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu[54]'na göre, kamu kurum ve kuruluşlarına ait belgelerin erişime sunulması için bilgi edinme başvurularının etkin, süratli ve doğru sonuçlandırılmasını sağlayacak idari ve teknik önlemlerin alınması istenmektedir. Söz konusu Kanun'un uygulanması esaslarını düzenleyen Yönetmelik[55] ise, kurumsal bilginin düzenlenmesinin, paylaşılmasının temel prensiplere dayalı olarak yürütülmesinin yanı sıra, kurumların fiziksel arşivlerini dosya tasnif planlarına uygun bir şekilde düzenlemelerini, vatandaşın ulaşmak istediği bilgiye erişimi kolaylaştırmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanılmasını istemektedir[56].

Devlet; alanla ilgili standartların kullanımını yaygınlaştırmak için[57];

- "Kullanıcısını standartlar konusunda bilinçlendirmeli,
- Standartları bir bilişim teknolojisi tanımı ve direktifi haline getirmeli,
- İhalelerde asgari standartlar konusunda bir başvuru merkezi ve çevrimiçi eğitim sitesi oluşturulmalı,
- Standartlara uygunluk izlenmeli,

---

[50] "Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik", **R.G.**, S 29255, t. 02.02.2015, (Çevrimiçi) http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/02/20150202.htm, 11 Aralık 2015.
[51] "Standart Dosya Planı", Başbakanlık Genelgesi, No: 2005/7, **R.G.**, S 25766, t. 25.03.2005, (Çevrimiçi) http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/03/20050325.htm, 15 Mart 2015.
[52] "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu", Kanun No: 4982, **R.G.**, S 25269, tar. 24.10.2003, (Çevrimiçi) http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/10/20031024.htm, 5 Mart 2015.
[53] Keskin, **a.g.e.** ,s. 1723.
[54] "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, madde 5."
[55] "Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik", **R.G.**, S 25445, tar. 27.04.2004, (Çevrimiçi) http://www. resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/04/20040427.htm, madde 6, 7 Ekim 2014.
[56] Keskin, **a.g.e.**, s. 1723.
[57] Arifoğlu vd.,**a.g.e.,** s. 127.

- Standartlara uygun olan projeleri ödüllendirmeli, tanıtımını sağlamalıdır".

Yazılım geliştirmede standartlara uygunluğun yararları; ise şu şekildedir[58]:

- Yazılım yaygınlaştırılmasını ve o yazılımın pazarlara açılmasını sağlayabilir,
- Yabancı pazarlarda rekabet gücü verebilir,
- Yazılıma olan talebi artırabilir,
- Elde edilen fayda genişleyebilir.
- Ulusal çalışmalar için ilham kaynağı olabilir,
- Yazılımın iletişimdeki rolü görülebilir.

1.10. E-Devlet ve Elektronik Belge Yönetimi İlişkisi

Gelişen teknolojiden daha fazla istifade etmeye çalışan Türkiye, vatandaşla birebir muhatap olacak devlet hizmetini ve vatandaşla olan karşılıklı ilişkileri hızlı, ekonomik ve güvenli bir ortamda sunmak için gayret sarf etmektedir. Devleti yapısal olarak değiştirmeyen bu ortam, hizmet sunumunu ve vatandaşın yönetime katılmasını güçlendiren e-devlet adı altındaki teknolojik gelişmelerdir.

Maliyetlerin azaldığı, devletin hizmet sunumunda daha da güçlendiği, yolsuzlukların azalacağı, işlemlerin gece gündüz saatleri fark etmeden yapılabildiği, özellikle kâğıt kullanımının büyük oranda azaltılacağı, devlet ve vatandaşın beraber ayakta tutabileceği e-devlet yapısı, bütün dünyada olduğu gibi Türkiye'nin de yapmak istediği bir çalışmadır.

E-devlet, yapılandırma aşamasında oldukça maliyetli görülmektedir. Bu maliyetlerin karşılanması ve artı bir değer kazandırmasının e-devlet yapısına uygun sürdürülebilir projelerle mümkün olacağı düşünülmektedir. Sadece devlet kaynaklı değil, özel sektörün de bu projelerde devlete destek vermesi beklenmektedir.

Klasik hizmet anlayışına alışan yöneticilerin e-devlet yapısında zorlanabileceği düşünülerek gerekli eğitim ve bilgilendirme yapıldıktan sonra iş ve süreçlerin takibi de önemlidir. Yapılan projelerde kamu kurumlarını ilgilendiren büyük ölçekli

[58] **A.e.**, s. 127.

projelere öncelik verilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Birbirinden bağımsız merkezi bir yapısı olmayan ve tekrarların olacağı projelerden kaçınmalı, ortak yazılımların merkezi bir otorite tarafından takip edilmesi sağlanmalıdır.

E-devlet; ülke olarak her bireyden başlamak üzere devlet kurumları, özel şirketler ve sivil toplum kuruluşlarının işbirliği içinde ayakta durabileceği bir yapıdır. Dünyanın takip ettiği bu teknolojik gelişme çağında kurumların kendi sınırları dâhilinde projeler üretmektense, tüm ülke çapında geçerli olacak uygulamalar geliştirmeye çalışması arzu edilmektedir. Vatandaşı yönetime yaklaştıran e-devlet yapısının her vatandaşa ulaşabilecek bir alt yapı ve hizmet sunma yöntemleri geliştirmesi, bahsedilen yapıya tam birey katılımını sağlamada yardımcı olması kaçınılmazdır.

E-devlette iş birliği, sürdürülebilir ve güncellenebilir projeler ve önemli adımlardan sayılabilecek proje teknik şartnameleri e-devlet yapısını ayakta tutmaya yardımcı olacaktır. Vatandaşın belgeyle iş ve işlemlerini yürüttüğü devlet yapısında, belge yönetimi önem arz ettiği gibi, e-devlet yapısında da sanal belgelerin yönetimi önem arz etmektedir. Belgelerin güvenliği, depolanması, diğer kurumlarla iş akışı elektronik belge yönetiminin e-devlet yapısındaki yerine işaret etmektedir. Belge yönetimiyle ilgili mevzuat ve düzenlemelerle beraber elektronik belge yönetimi, yapının zorunlu unsurlarından olmuştur. Teknik şartnamelerle uygulanacak elektronik belge yönetim sistemleri e-devletin de varlığına katkı sağlayacaktır.

2. BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)

2.1. Belge Yönetim Sistemi

Bir ülkenin milli sermayesi olan arşivler ve arşivlerin temel kuruluş amacı olan belgelerin muhafaza edilmesi ve kamuya açılması, arşivleri bütün dünyada önemsenen kurumlar yapmaktadır. Arşivler, gerekli yeniliklerle sürdürülebilir bir hizmet anlayışı içinde varlığını sürdürmektedir. Belge ve belgelerin yönetimi için her ülke kendi imkânları çerçevesinde düzenlemeler yapmaktadır. Sahip olunan kâğıt belgeler, sesli ve görüntü kayıtlar gibi elektronik ortamda oluşturulan elektronik belgeler de arşivcilerin ve belge yöneticilerinin ilgi alanına girmiştir.

Devletler, kültürünü ve sahip oldukları değerleri korumanın ve bunu en uygun şekilde gelecek nesillere aktarmanın yolunu aramaktadır. Bunu ekonomik imkân ve şeffaflık ilkelerini göz önünde bulundurarak yerine getirmektedirler. Bu amaçla her türlü bilgi taşıyıcısı üzerinde kayıtlı belgeleri yönetmek ve elektronik belge yönetim sistemlerini (EBYS) geliştirmek için gayret sarf etmektedirler. Farklı ortamlar üzerine kayıtlı belgeleri yönetmek üzere elektronik belge yönetim sistemleri geliştirmektedirler.

EBYS, Avrupa Birliği uyum programının bir parçası olarak bütün Türk kamu kurum ve kuruluşlarını kapsamaktadır. Bunun için yasal düzenlemeler ve e-dönüşüm projeleri hayata geçirilmeye çalışılmaktadır. Bu bölümde; belge yönetiminin geçirdiği süreç, e-devlet, elektronik belge yönetimi anlayışı ve bu alanda meydana gelen yeniliklerin önemi ifade edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca, konu bakımından önemli oldukları düşüncesiyle bazı kavramların açıklanması yoluna gidilmiştir.

2.1.1. Geleneksel Belge

Belge, Arşivcilik Terimleri Sözlüğü'nde bilginin üzerinde kayıtlı bulunduğu ortamın, delil olarak veya danışma amacıyla kullanılabilecek bileşkesi şeklinde

açıklanmaktadır[1]. Alanla ilgili bir başka sözlükte ise, "bir şahıs, kurum ya da kuruluş tarafından üretilen ya da kuruluşa gelen, fiziksel yapısı ya da özelliği ne olursa olsun, gelecekte kültürel, idari ve hukuki nedenlerden dolayı kullanılabilecek ve dolayısıyla kanıt niteliği de taşıyabilecek her türden kaydedilmiş bilgi"[2]. olarak tanımlanmaktadır.

Yukarıda verilen tanımlarda belgenin delil niteliği taşıdığı ifade edilmektedir. Ayrıca hukuki bir güce sahip olan belgenin, korunması ve problem teşkil edebilecek bir durum karşısında başvurulan temel danışma kaynakları olduğu açık bir şekilde görülmektedir. "Devlet sırrına ilişkin bilgi veya belgeler olan ve açıklanması halinde devletin emniyetine, dış ilişkilerine, milli savunmasına ve milli güvenliğine açıkça zarar verecek ve niteliği itibarıyla devlet sırrı olan gizlilik dereceli (zaman sınırlamasıyla erişimi düzenlenen) bilgi veya belgeler"[3] dışında kalan bütün belgelerin halkın -kişisel, ailevi ve araştırma gibi farklı bakış açılarına uygun olarak- hizmetine sunulması yasalarla desteklenmektedir. Sunulan bilgi hizmetlerinin nasıl bir çerçeve, anlayış ve politikayla yürütüleceği ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğünün bu konudaki müdahale derecesi hukuki düzenlemelerle sabittir.

Geleneksel yöntemlerle üretilen belgeler üretim, düzenlenme, devir, koruma ve erişim bakımlarından ciddi bir maddi külfet getirmektedir. Bu maliyeti en aza indirmek, hızlı iş ve işlemlerin yapılabildiği dinamik bir bilgi sistemi olan EBYS'nin kurulması ile mümkün olabilir. EBYS'yle beraber iş ve süreçler tamamen elektronik ortamda takip edilebilecektir.

2.1.2. Elektronik Belge

Elektronik belge; "Çeşitli bilgisayar ve taşınabilir elektronik araçlar gibi bilgi ve iletişim teknolojileriyle oluşturulan, herhangi bir kurum ve/veya kişiden başka bir kurum ve/veya kişiye aktarılan veya aynı ortamlarda da saklanan her türlü yazılı, sesli ve görüntülü kaydedilmiş bilgi"dir[4]. Elektronik 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 bilgidir.

---

[1] **Arşiv Terimleri Sözlüğü: Dictionary of AchivalTerminology,** Türkçe haz. Bekir Kemal Ataman, İstanbul,Librariie de Pera, 1995, s.13.

[2] **Belge yönetimi ve Arşiv Terimleri Sözlüğü,** haz. H. Sekine Karakaş, Fatih Rukancı, Hakan Anameriç, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara, 2009, s. 8.

[3] "BEHK,madde 16."

[4] Belge yönetimi ve Arşiv Terimleri Sözlüğü, s. 19.

Kamu kurum ve kuruluşlarının yanı sıra özel sektörde de iş ve işlemlerin elektronik ortam üzerinden yürütülmesi, elektronik belgenin bir kanıt aracı olarak hukukta yer almasını sağlamaktadır[5]. Diğer bir ifadeyle elektronik belgenin hukuki bir nitelik taşıması için yapılmış hukuki düzenlemeler vardır. Bunlar e-imza, Bilgi Edinme Hakkı, Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) gibi konularda çıkartılan düzenlemelerdir.

2.2. Belge Yönetimi

Organizasyonlarda bilgi ve belgenin toplanması, düzenlenmesi ve kullanılması belge yönetimi ile yapılabilmektedir. Belge üretiminin kontrollü bir şekilde yapılması ihtiyacı belge yönetim sisteminin uygulanmasını gerektirmiştir. Bu varlığın sorunsuz bir şekilde kullanılması elektronik belge yönetim sisteminin temel hususlarının iyi bilinip uygulanmasıyla mümkün olabilmektedir[6]. Buradan da anlaşılacağı üzere, bir sistemin istenilen şekilde ortaya konması, o sistemin bütün varlıklarını anlamak ve bu varlıkları kullanmakla sağlanabilir.

2.3. Belge Yönetim Sisteminin Temel Hususları

Belge yönetimi, belgeleri oluşumundan itibaren ele almayla başlar. Belgelerin kullanılması, korunması, arşiv malzemesi niteliği taşıyanların ayrılması, korunmasına gerek kalmayanların da tasfiyesi bu sistemin temel unsurlarıdır. Bunlar şu şekildedir[7]:

- "Belgelerin oluşumu,
- Belgelerin kullanımı ve korunması ve
- Belgelerin tasfiyesi".

Günümüzde elektronik belge yönetim sistemleri belge yönetiminin hemen her safhasında rol oynamaktadır. Devletin, vatandaşlarına elektronik ortam üzerinden demokratik ve şeffaf hizmet sunması günümüz bilgi toplumuna ait bir anlayıştır. Belge yönetiminin bu anlayıştan bağımsız hareket etmesini düşünmek teknolojinin

[5] Niyazi Çiçek, "Belgelerin Dokümanter Yapısı", **Arşiv Dünyası,** S. 13, 2012.
[6] Hüseyin Odabaş, "Belge Yönetimi ve Türkiye'de Belge Yönetimi Gereksinimi", **Bilgi Dünyası,** 6 (1), 2005, ss.36-57.
[7] James B. Rhoads, **Milli Enformasyon Sistemlerinde Arşiv ve Belge Yönetiminin Rolü:-Bir RAMP Çalışması-**, Çev. Gül Atay, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara, 1991, s. 4.

getirdiği imkânları yok saymak anlamına gelmektedir. Bu sebeple, her alanda olduğu gibi, bilgi yönetiminin bilgi toplumunda kendini yeni araçlarla ifade etmesi çağın getirdiği gereklerdendir.

Bilgisayar ve internetin sunduğu yeni hizmetler, belge yönetim hizmetleri için büyük kolaylık sağlamıştır ve/veya sağlayacaktır. Bu teknolojileri kurumsal bilgi hizmetinde kullanmak günümüz belge yönetim anlayışının temelini oluşturmaktadır.

Diğer bir önemli husus ise, EBYS ile ilgili hazırlanan ihale teknik şartnameleridir. EBYS için güçlü bir unsur olan teknik şartnamelerin hazırlanmasında dikkat edilmesi gereken noktalar, teknik şartnamelerin bir araç olmasının yanı sıra diğer belge yönetim araçlarının da varlığını korumaya yardımcı olması anlamına gelebilir.

2.4. Belge Yönetiminin Yararları

Belge yönetim sistemleri ve hizmetleri sonucunda elde edilen en temel faydalar, belgelerin depolanması ve imhasının tüm ayrıntılarıyla yapıldığı bir sistemde olmasıdır. Ayrıca, ayıklanması gereken materyalin zamanı geldiğinde bilinmesi belge yönetim sistemlerinin önemli yararlarındandır[8].

Devlet bütçesine olan tasarrufları bilinen belge yönetim sistemleri, ülke politikalarında da kolaylık sağlamaktadır. Bubakımdan devlet faaliyetlerinin kayıtlı şekilde yürütülmesinin ve kayıtların gelecek nesillere aktarılmasının yönetimler için önemli olduğu bilinmektedir.

2.5. Elektronik Belge Yönetim Sistemi

Elektronik belge yönetim sistemi ile ilgili çalışmaların ilki 2003 yılında e-Dönüşüm Türkiye İcra Kurulunun kurulmasıyla başlamaktadır. Kurulun hazırlamış olduğu Eylem Planı, Yüksek Planlama Kurulunun (YPK) onayı ile 2005 yılında e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin yasal dayanağını oluşturmuştur. Eylem Planı'nın 37. maddesinde; "Elektronik ortamlarda üretilecek, kayıt altına alınacak, başka birimlere ya da kurumlara iletilecek, saklanacak ya da gerektiğinde imha edilecek elektronik bilgi ve belgelerin kayıt, iletim, paylaşım, imha ve güvenlik açılarından tabi olacakları usul ve esaslar

[8] Rhoads, **a.g.e.,** s. 25.

ile kurumlarda oluşturulacak elektronik kayıt sistemlerinin birbirleriyle uyumlu işlemesi ve etkin bir şekilde yönetilmesine ilişkin asgari standartların belirlenmesi hususlarında çalışmalar yapılacaktır" şeklinde bir görev tanımı yapılmıştır. DAGM'nün yürüttüğü bu görev bazı çalışmaların yapılmasını gerekli kılmıştır. DAGM, Marmara Üniversitesi ile işbirliği içinde çalışmış ve bir standart hazırlanmıştır. Haziran 2009'da güncellenen standart, EBYS'nin bütün kriterlerini açıklamaktadır[9].

"Elektronik belge yönetimi, kurumların gündelik işlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinden saklama sürelerini doldurmuş olanların ayıklanarak, bunların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini korumak ve bu belgeleri üretimden nihai tasfiyeye kadar olan süreç içerisinde yönetmektir"[10].

Elektronik belgeler temelde iki kategoride değerlendirilebilir. Bunlar[11]:

Basit dokümanlar: İşlemlerin tek bir ortamda meydana gelmesiyle oluşan belgelerdir. Elektronik ortamda tekil hazırlanan Word belgeleri gibi.

Tümleşik dokümanlar: İşlemlerin varlığını sadece bir ortamda değil, birçok ortamdaki işlemlerin meydana gelmesiyle oluşan belgelerdir.

2.6. Doküman Yönetimi

Bu sistemler, elektronik belge yönetimi sistem kriterleri açısından iki temel fonksiyonu yerine getirmek için kullanılabilir [12]:

- "Doküman yönetim sistemleri, diğer bilgi kaynakları için olduğu gibi, elektronik belge özellikleri oluşturulduğu ve korunduğu takdirde, elektronik belgelerin yönetimi için de kullanılabilir.
- Doküman yönetimi sistemi içerisine dâhil edilen her türlü bilgi kaynağı potansiyel olarak bir belge olarak tanımlanabilir. Bu nedenle doküman yönetim sistemleri EBYS için bir ön süreç aracı olabilir. Sistem içindeki dokümanlardan bir bölümü belge statüsü kazandırılarak ayrı bir yönetim prosedürüne tabi tutulabilir."

---

[9] Hamza Kandur, "Türkiye'de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları", **Bilgi Dünyası,**No.12 (1), 2006, s. 2-12.
[10]Kandur**, Elektronik Belge Yönetimi Referans Kriterleri Modeli v.2.0.,** s. 14.
[11]Kandur, **a.g.e.,** s. 34.
[12]Kandur, **a.g.e.,** s. 61.

2.7. Türkiye'de EBYS'nin Yasal Dayanakları

"Bilgi Edinme Hakkı Kanunu[13] ve Uygulama Yönetmeliği[14] kamu kurum ve kuruluşlarına, faaliyetleri sonucunda oluşan her türlü bilgi, belge ve dokümantasyonu vatandaşların bu kanundan doğan haklarını etkin bir şekilde kullanabilme yükümlülüğü vermiştir"[15]. Kamu kurum ve kuruşları bu kanun gereği bilgi ve belgelerin yanında herhangi bir başvuru yapılmasını beklemeden kuruma ait internet sitelerini oluşturmak ve bu sitelerde kurumun teşkilat yapılarını ve faaliyetlerini paylaşmak zorundadırlar.

Elektronik İmza Kanunu'nun[16] yürürlüğe girmesiyle birlikte kamu kurumlarındaki belge yönetimine ilişkin olarak;

- Elektronik ortamdaki bilgi ve belgelerin hukukî geçerlilik kazanması sağlanmış,
- Elektronik ortama aktarılan iş süreçleri artmış,
- İhtiyaç duyulan bir kısım mevzuat değişiklikleri gerçekleştirilmiş ve gerçekleştirilmeye devam etmektedir,
- "Hâlihazırda kamu kurumlarında kullanılmakta olan e-uygulamalar da mevzuatın getirmiş olduğu standartlara uygun hale getirilmiş ve/veya getirilmeye devam etmektedir"[17].

Elektronik İmza Kanunu'nun uygulanmasına ilişkin gerekli ikincil düzenlemeleri yapma yetkisi verilen Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun (BTK) hazırladığı ilgili mevzuat şöyledir[18]:

- "Sertifika Mali Sorumluluk Sigortası Yönetmeliği. (26.08.2004 tarih ve 25565 sayılı Resmi Gazete)

---

[13] "BEHK."
[14] "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik."
[15] Hamza Kandur, "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Kurumsal Bilgi Sistemleri Üzerindeki Etkileri", **Arşiv Dünyası,** S. 4, 2004, s. 5-6.
[16] "Elektronik İmza Kanunu", Kanun No: 5070, **R.G.**, S 25355, t. 23.01.2004, (Çevrimiçi) http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/01/20040123.htm, 6 Ocak 2015.
[17] Mehmet Bilge KağanÖnaçan, "Kamu Kurumları Arasında Elektronik Belge Alışverişi ile İlgili Mevzuat ve Kamu Kurumlarında Yapılması Gerekenler", **Bilgi Dünyası**, No.(13) 2, 2012, s. 494-506.
[18] Ceyhan Güler, "Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu ve E-Devlet Uygulamalarına Yönelik Faaliyetleri", **Arşiv Emektarlarına Armağan,** 213-228, haz. Nizamettin Oğuz-İshak Keskin, İstanbul, Türk Edebiyat Vakfı, 2013, s. 218-219.

- Kamu Sertifikasyon Merkezi Oluşturulmasına İlişkin 2004-21 sayılı Başbakanlık Genelgesi. (06.09.2004 tarih ve 25575 sayılı Resmi Gazete)
- Elektronik İmza Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. (06.01.2005 tarih ve 25692 sayılı Resmi Gazete)
- Elektronik İmza ile ilgili Süreçlere ve Teknik Kriterlere İlişkin Tebliğ.(06.01.2005 tarih ve 25692 sayılı Resmi Gazete)
- Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk Sigortası Genel Şartları. (27.01.2005 tarih ve 25709 sayılı Resmi Gazete)
- Sertifika Mali Sorumluluk Sigortası Tarife ve Talimatı.(27.01.2005 tarih ve 25709 sayılı Resmi Gazete)
- 2006/13 sayılı "Kamu Sertifikasyon Hizmetlerine İlişkin Usul ve Esaslar" konulu Başbakanlık Genelgesi. (19.04. 2006 tarih ve 26144 sayılı Resmi Gazete)
- Kamu Sertifikasyon Merkezine İlişkin 2006/20 sayılı Başbakanlık Genelgesi
- Güvenli Elektronik İmza Oluşturma ve Doğrulama Uygulamaları ile Güvenlik Elektronik İmza Formatlarına Dair Usul ve Esaslar.(01.06.2006 tarih ve 2006/DK-77/353 sayılı Kurul Kararı)
- Güvenli Elektronik İmza Oluşturma ve Doğrulama Uygulamaları ile Güvenlik Elektronik İmza Formatlarına Dair Usul ve Esaslara İlişkin Kurul Kararında Değişiklik.(02.07.2012 tarih ve 2012/DK-15/299 sayılı Kurul Kararı- Elektronik İmza Kullanım Profilleri Rehberi)
- Nitelikli Elektronik Sertifika, Sertifika İptal Listesi (SİL) ve Çevrimiçi Sertifika Durum Protokolü (ÇSDP) İstek/Cevap Profilleri Rehberi'nde Değişiklik. (08.08.2012 tarih ve 2012/DK-15/374 sayılı Kurul Kararı- Nitelikli Elektronik Sertifika, SİL ve ÇSDP İstek/Cevap Mesajları Profilleri Dokümanı)
- İşlem Sertifikasına İlişkin Usul ve Esaslar. (06.06.2012 tarih ve 2012 DK-15259 sayılı Kurul Kararı)"

Elektronik Belge Standartları ile ilgili yayınlanan Başbakanlık Genelgesi[19], Elektronik belgelerin kayıt altına alınması, kullanılması ve arşivlenmesi konularında çalışma yapma görevini E-Dönüşüm İcra Kurulu'nun 9 Eylül 2004 tarih ve 7 numaralı Kararı ile Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüne vermiş; böylelikle TS 13298 no'lu standardın yayınlanması sağlanmış ve hazırlanan bu standardın kamu kurum ve kuruluşlarının kullanacakları elektronik belge yönetim sistemleri için temel bir kaynak teşkil etmesi üzerinde durulmuştur.

Yine bahsi geçen genelge, kamu kurum ve kuruluşlarına oluşturacakları elektronik belge yönetim sistemlerinde TS 13298 numaralı standardın gereklerine göre işlem yapmalarını emretmektedir. Bunun yanında kamu kurum ve kuruluşlarının faaliyetleriyle ilgili hazırlamış olduğu belge ve dokümanları resmi internet sitelerinde nasıl paylaşacakları da belirtilmiştir. Buna göre; belge paylaşım kriterleri www.devletarsivleri.gov.tr adresinde erişilebilir olacaktır. Kamu kurum ve kuruluşları bu kriterlere uymak zorundadırlar. Diğer mevzuat da şöyledir:

- Devlet arşiv hizmetleri hakkında Başbakanlık Genelgesi (Yayım tarihi: 20.10.1998)
- Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (Yayım tarihi: 08.09.2001)
- Dilekçe ve bilgi edinme hakkının kullanılması hakkında Başbakanlık Genelgesi (Yayım tarihi: 24.01.2004)
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (Yayım tarihi: 02.12.2004) ve söz konusu Yönetmelik'in yürürlüğe girmesini konu alan Başbakanlık Genelgesi (Yayım tarihi: 03.12.2004)
- Dosyalama işlemlerinde standartlaşma hakkında Başbakanlık Genelgesi (Yayım tarihi: 24.03.2005)

[19] "Elektronik Belge Standartları", Başbakanlık Genelgesi, No: 2008/16, **R.G.**, S 26938, t. 16.07.2008, (Çevrimiçi) http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/07/20080716.htm, 24 Aralık 2015.

2.8. Elektronik Belge Yönetiminin Önemi

"Farklı türden materyalleri aynı sistem içerisinde tanımlamak yerine, kullanılan sistemlerin ortak erişimine dönük bütünleşik projelerin yürütülmesi daha akılcı bulunmaktadır"[20]. Günümüzde çok önemli bir stratejik güç olduğu kabul edilen bilginin yönetilmesi sürecinde vazgeçilmez bir unsur olan EBYS, Bilgi Yönetimi konusunda aşağıda sıralanan faydaları sağlamaktadır[21]:

- "Belgenin ve içeriğinin tarihsel araştırmalara kaynak olmasına ve kurumsal hafızanın oluşmasına katkı sağlaması.
- Bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılması.
- Bilginin gereksiz birikiminin önlenmesi, belge ve bilgiye boğulmuş bir ofis ortamından, kâğıtsız ve verimli çalışan bir ofis ortamına geçişin temin edilmesi.
- Şeffaf devlet hedefine yönelik BEHK kapsamında, bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olması."
- "Elektronik belge yönetim sistemleri e-devlet projelerinin temel yapı taşlarından biridir ve kurumsal süreçlerin kayıt altına alınmasında yardımcı olmaktadır"[22].

EBYS kurumların geleneksel belge yönetim politikalarının elektronik ortamda yürütülmesini sağlayan bilgi teknolojileridir. EBYS'ler, kurum içinde fiziksel ortamda gerçekleştirilen belge yönetim süreçlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesini sağlayan araçlar olarak ifade edilmektedir[23].

---

[20] Özgür Külcü, "Belge yönetiminin değişen yüzü: Standartlaşma çalışmaları ve uluslararası uygulamalar", **Bilgi Dünyası,** No. 8(2), 2007, ss. 230-279.

[21] Mehmet Bilge Kağan Önaçan, vd, "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası", **Sayıştay Dergisi,** S. 85, 2012, s. 17.

[22] Hamza Kandur, "Türkiye'de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları", **Bilgi Dünyası,** No.12 (1), 2011, ss. 2-12.

[23] Önaçan vd.,**a.g.e.,** s. 10.

2.9. Elektronik Belge Yönetim Sisteminde Arşivci ve Bilgi Belge Uzmanının Önemi

Bütün sistemlerde olduğu gibi elektronik belge yönetiminde de insan faktörü temel bileşenlerdendir. Belge yönetimiyle muhatap olan arşivci ve belge uzmanları elektronik belge yönetiminin önemli uygulayıcıları arasında yer alırlar.

Arşivci ve belge uzmanlarının, lisans eğitiminden başlayarak ilgili dersleri almanın yanında, güncel bilgilerle donatılmış, bilgi teknolojileriyle özdeşleşebilen kişiler olabilmeleri için sürekli eğitim gereklidir. Teknolojik gelişmeler ışığında arşivci ve belge uzmanlarının kendilerini yenileyerek elektronik bilgi taşıyıcı ortamlar için geleneksel uygulamalar yanında yeni müdahale teknikleri geliştirmeleri gerektiği söylenmektedir[24]. "Bilgisayarlarla sağlanan elektronik belge yönetiminde, bu ortamda üretilen belgelerin özellikleri ve bilgisayarın belge yaşam döngülerini nasıl etkilediği de arşivciler ve belge uzmanları tarafından bilinmesi gereken konulardır"[25]. Böyle olmadığı takdirde, ne arşivci ne de bilgi uzmanlarından bahsedilemeyeceği gibi aynı şekilde elektronik belge yönetimindeki öneminden de hiçbir şekilde bahsedilmesi mümkün olmayabilir. Arşivci ve belge uzmanlarından beklenenler şöyle ifade edilebilir:

- Arşivci ve belge uzmanları, hem eski hem de mevcut kurumlar tarafından üretilen bilgi ve belgenin elektronik ortamda düzenlenmesi konusunda olabildiğince kusursuz bir çözüm sunmak zorundadır.
- Arşivci ve belge uzmanları, ülke insanının ve kurumlarının ve araştırmacıların beklentilerini karşılayabilecek yetkinlikte olmalıdır.
- Arşivci ve belge uzmanları, yeni teknolojik gelişmeler ışığında arşivcilik uygulamalarının ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlamalıdır.

[24] Niyazi Çiçek, "Elektronik Belgelerin Diplomatik Analizi ve Arşivsel Bağın Kurulmasındaki Önemi: Türkiye'deki Uygulamalar Işığında Bir İnceleme", **Bilgi Dünyası**, 2011, No. 12 (1), ss. 87-104.

[25] Hamza Kandur, "Management of Electronic Records: Education Archivists and Records Managers", **Arşiv Araştırmaları Dergisi,** S. 1, 1999, ss.35-45.

- Özellikle kamu kurumlarının e-devlet kapsamında yürüttüğü EBYS'lerinde belgenin elektronik ortamda bulunmasıyla ilgili temel nitelikleri belirlemelidirler.
- "Arşivciler provenans adlı belge düzenleme metodunun yanında fonksiyonel ilişki ve belgelerde süreklilik modeli gibi yeni yaklaşımları da uygulamalıdır"[26].
- "Tasnif işleminde, arşivci öncelikle kendisi belgelere yeniden bir düzen vermektense orijinal düzenini anlamaya çalışmalıdır. Bu noktada belgelerin niteliğine göre kullanacağı ekipmanlarını hazırlamalı, yöntem ve prensipleri tespit etmeli, çoğunlukla provenans prensibini de göz önünde tutarak tasnif işlemini gerçekleştirmelidir"[27].
- "Teknolojik yenilikler için sağlanacak faydalar ve yeniliklerin gerektirdiği maliyeti karşılaştırmalı ve bu yönde alınacak kararlar için yönetime etkin tavsiyelerde bulunmalıdır"[28].
- "EBYS'de bulunacak belgelerin idarenin ilgi alanı ötesinde bir değer taşıyıp taşımadığının yanı sıra eğer bir değer taşıyorsa, milli faydanın bir parçası olarak saklanması için, yeterli değere sahip olup olmadığı hususunda karar vermelidirler"[29].

- "Arşivciler ve bilgi uzmanları, enformasyonu kullanıcı ilgisine yönelik olarak uygun şekilde hazırlamak ve erişilebilir hale getirmek zorundadırlar"[30].

Arşivci ve bilgi uzmanın kendi alanında yeterli sayılması ve EBYS'lerde etkin rol oynaması durumunun açıklanmaya çalışılması, meslek uzmanı olmayan ve diğer meslek mensuplarından böyle bir dinamik sistemde ne kadar istifade edilebileceği, üzerinde düşünülmesi gereken önemli konulardır. Emek ve maliyetin yüksek olduğu elektronik belge yönetim sistemlerinin belge yönetim iş ve süreçleri ancak onu

[26] Niyazi Çiçek, **a.g.e.,** s. 102.
[27] Fatih Rukancı ve Hüseyin Koç, "Arşivcilikte Genel Tasnif Sistemi ve Bileşenleri", **Bilgi Dünyası,** No.11(1), 2010, ss.1-21.
[28] Rhoads, **a.g.e**., s. 23.
[29] **A.e.**, s. 17.
[30] Volker Schockenhoff, "Entegrasyon veya İzolasyon: Gelecekte arşivcilik eğitimi nasıl yapılandırılmalı?" (Çev. İshak Keskin) **Türk Kütüphaneciliği,** 17(3), 2003, ss. 167-178.

sahiplenen ve sistemin gereklerini yerine getirebilen işin uzmanları olan arşivci ve belge uzmanlarıyla sağlanabilir.

Arşivci ve bilgi uzmanlarının EBYS için önemlerini şöyle ifade edebiliriz:

- Sahip oldukları tecrübe ve bilgi birikimi alan dışı kişilere göre kıyaslanmayacak şekildedir.
- EBYS'de belgenin yaşam döngüsünü, sistem ile ilgili herhangi bir sorunla karşılaştığında nasıl müdahale edebileceğini bilen kişilerdir.
- Belge yönetimiyle ilgili güncel bilgileri takip eder ve bulunduğu ortamda bu bilgiyi kullanabilir.
- Elektronik belge yönetimiyle ilgili standartları, yapılan projeleri bilir. EBYS ile ilgili yeni gelişmeleri kendi kurumunda imkânlar dâhilinde sunmaya gayret eder.
- Hizmet sunduğu ülke halkına kendi alanında daha iyi ve kaliteli hizmet için çaba sarf eder.
- "EBYS'de başarılı bir belge yönetimi ilgili birimlerde konularında uzman olan kişilerin çalışması sağlanmalıdır"[31].
- "Arşivci ve belge uzmanı, araştırmanın özü, yönü, milletin tarihi, kendi devletinin gelişimi ve teşkilatı, arşiv veya bilgi ve belge merkezinin, kütüphaneler, dokümantasyon merkezleri ve diğer araştırma kaynakları hakkında bilgi sahibi olmalıdır"[32]. Arşivci ve belge uzmanları belirtilen bu görüşü karşılayabilir kişilerdir.

[31] James B. Rhoads, **a.g.e.**, s. 5.
[32] **A.e.,** s. 18-20.

3. BÖLÜM

İHALE TEKNİK ŞARTNAMELERİNİN OLUŞUM SÜRECİ

3.1. Teknik Şartname

Kamu kurumları faaliyetlerini sürdürmek için mal ve hizmet alımı gerçekleştirirler. Bu alımlardan bazıları 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamına dâhil edilmiştir.

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu[1]kamu alımlarını üç ana başlık altında toplamıştır. Bunlar; mal alımı, hizmet alımı ve yapım işidir. Kamu İhale Kanunu'nun amacı, kamusal hukuk çerçevesinde alımları gerçekleştiren ya da devlet kontrolünde alım yapabilen kurum ve kuruluşlar için alım işlerini belirli bir yöntemle yapmaktır. Kamu İhale Kanunu'nun ihalelerle ilgili şartnamelerin ayrıntılarının belirtilmesi ise 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu'nda[2] açıklanmıştır[3].

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu, Kamu İhale Kurumu (KİK) için gerekli görev ve yetkileri yürütecek mevzuat desteğini sağlamaktadır. Kamu İhale Kurumunun üstlendiği misyonu yürütmek ve vizyonunu gerçekleştirmek için bazı ilkeleri esas almaktadır. Bunlar şu şekildedir:

- "Görevini yerine getirirken bağımsızlık,
- Tarafsızlık,
- Saydamlık,
- Rekabet,
- Eşit Muamele,
- Güvenirlik,
- Kamuoyu denetimine açıklık,
- Kamu kaynaklarının verimli kullanılması,

---

[1] "Kamu İhale Kanunu", Kanun No: 4734, **R.G**., S. 24648, t. 22.01.2002, (Çevrimiçi) http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2002/01/20020122.htm, 14 Ekim 2014.

[2] "Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu", Kanun No:4735, **R.G.**, S.24648, t. 22.01.2002, (Çevrimiçi) http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4735.pdf, 7 Aralık 2015.

[3] Mehmet Aksoy, Mehmet Şimşek, **En Son Değişikliklerle (Kamu İhale Kurulu Kararları Işığında) Kamu Alımları İhale Süreci (Mal Ve Hizmet Alımları İle Yapım İşleri).** Ankara, Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Yayınları, 2010.

• Etkinlik,

• Katılımcılık,

• Uzmanlaşma,

• Hizmet Odaklılık"[4].

Kamu İhale Kurumu, ülkemizin önemli bir gider kalemi olan kamu alımlarında şeffaflık esası üzerinde çalışmakta, EKAP üzerinden ihale süreçlerini takip etmekte ve ihalelerin gerçekleşmesi konusunda kolaylaştırıcı bir rol oynamaktadır.

Kamu İhale Kanunu, şartnameleri şöyle açıklamaktadır:

"İhale konusu mal veya hizmet alımları ile yapım işlerinin her türlü özelliğini belirten idari ve teknik şartnamelerin idarelerce hazırlanması esastır. Ancak, mal veya hizmet alımları ile yapım işlerinin özelliği nedeniyle idarelerce hazırlanmasının mümkün olmadığının ihale yetkilisi tarafından onaylanması kaydıyla, teknik şartnameler bu Kanun hükümlerine göre hazırlattırılabilir.

İhale konusu mal veya hizmet alımları ile yapım işlerinin teknik kriterlerine ihale dokümanının bir parçası olan teknik şartnamelerde yer verilir. Belirlenecek teknik kriterler, verimliliği ve fonksiyonelliği sağlamaya yönelik olacak, rekabeti engelleyici hususlar içermeyecek ve bütün istekliler için fırsat eşitliği sağlayacaktır"[5].

Kanun maddesinde de ifade edildiği üzere, teknik şartnameler ihale dokümanlarının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Yine bu kanunda teknik dokümanlarının verimliliği, fonksiyonelliği ve fırsat eşitliği sağlayacağı belirtilmiş, ayrıca idarelerin bu noktada sorumlulukları vurgulanmıştır. Bu sorumluluğu yerine getirmek, kamu alımlarında teknik şartnameleri etkin bir şekilde kullanmak anlamına gelmektedir.

Aynı kanunda, teknik şartnamelerin dünya çapında geçerliliği olan standartlara uygunluğunun yanı sıra ilgili olduğu mal veya hizmet alımını daha iyi ifade edecek şu açıklamalara da yer verilmektedir. "Teknik şartnamelerde, varsa ulusal ve/veya uluslararası teknik standartlara uygunluğu sağlamaya yönelik düzenlemeler de yapılır. Bu şartnamelerde teknik özelliklere ve tanımlamalara yer verilir. Belli bir marka, model, patent, menşei, kaynak veya ürün belirtilemez ve belirli bir marka veya modele yönelik özellik ve

[4] Kamu İhale Kurumu, **2012 Yılı Faaliyet Raporu**, s. 27.
[5] "Kamu İhale Kanunu, madde 12".

tanımlamalara yer verilmez. Ancak, ulusal ve/veya uluslararası teknik standartların bulunmaması veya teknik özelliklerin belirlenmesinin mümkün olmaması hallerinde "veya dengi" ifadesine yer verilmek şartıyla marka veya model belirtilebilir"[6].

Mal alımı ihalelerine ait teknik şartnamenin hazırlanmasında ayrıca, ilgili Uygulama Yönetmeliğinin[7] 14. maddesi uyarınca aşağıdaki hususların da dikkate alınması gerekmektedir[8].

- "Teknik şartnamede, alım konusu malın ambalajlanması ve etiketlenmesi ile kullanım kılavuzuna yönelik düzenleme yapılabilir.
- Teknik şartnamede, alım konusu malın montajı ve satış sonrası servisi ile yedek parçasının sağlanmasına yönelik düzenleme yapılabilir.
- Teknik şartnamenin hazırlanmasında, ürünlere ilişkin teknik mevzuatın hazırlanması ve uygulanmasına dair mevzuat göz önünde bulundurulmalıdır.
- Teknik şartnamede yapılacak düzenlemelerin, ön yeterlik şartnamesinde veya idari şartnamede ihaleye katılımda yeterlik kriteri olarak öngörülen mesleki ve teknik yeterlik kriterleri ve belgeleriyle uyumlu olması gerekir.
- Teknik şartnamedeki düzenlemelerin; ihale komisyonu ile muayene ve kabul komisyonunca yapılacak inceleme ve değerlendirmelerde tereddüt oluşturmayacak şekilde açık olması gerekir.
- Özel imalat süreci gerektiren mal alımlarında, yüklenici tarafından öncelikle malın prototipinin idareye sunulmasına ve bu prototipin kabulünden sonra üretiminin yapılmasına yönelik teknik şartnamede düzenleme yapılabilir.
- Alım konusu malın niteliği ve anılan Yönetmelikte öngörülen düzenlemeler esas alınarak yüklenicinin personel çalıştırmasının öngörülmesi halinde, bu personelin sayısı ve niteliği teknik şartnamede veya sözleşme tasarısında belirtilir.
- Özel imalat süreci gerektiren mal alımlarında, malın ilgili mevzuat uyarınca teknik düzenleme kapsamında bulunması ve piyasaya arz

[6] "Kamu İhale Kanunu, madde 12".
[7] "Mal Alımı İhaleleri Uygulama Yönetmeliği", **R.G.**, S. 29090, t. 16.09.2014, (Çevrimiçi) http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.12917&sourceXmlSearch=&MevzuatIliski=0, 07 Aralık 2015.
[8] Aksoy ve Şimşek, **a.g.e.,** s. 63-64.

edilmesinin belirli kurallara tabi olması durumunda; idare ve yüklenicinin malın uygunluk değerlendirilmesine yönelik yükümlülükleri, teknik şartnamede ve/veya sözleşme tasarısında belirtilir."

Kamu ihale mevzuatı, teknik şartnameleri hazırlama ve gerekli tedbirlerin alınması konularında kurumlara geniş yetkiler vermektedir. Şöyle ki; şartnamelerin hazırlanmasının idarelerce yapılması kanunla belirtilmiştir. İdarelerin bu yasal dayanak çerçevesinde şartnameyi hazırlaması asli görevlerinden sayılmaktadır. Bu şartnamelerin yetkin kişilerce yapılması önemsenmektedir. Bunun aksine işin ehli olmayanlarca hazırlanan şartnamelerin seyri çok farklı olabilmektedir. Örneğin, kamu alımı yapacak idarenin teknik şartnamesini hazırlamada başvuracağı yöntem Daha önce yapılmış teknik şartnamelerin kuruma özgü kısımlarını değiştirerek uygulamak[9] olmamalıdır.

Kamu alımlarının yönetilmesi ve yerinde kullanılması önemsenmektedir. Kullanılacak hizmet ve bu hizmete harcanan masrafların ülke ekonomisindeki önemi büyüktür. Devlet kaynaklarını en isabetli şekilde kullanmak kurum ve idarecilerin sorumluluğundadır. Bunun için alınması gereken tedbirler kamu alımlarında kolaylığı ve etkinliği beraberinde getirecek niteliktedir.

3.2. Kamu İhale Kurumu (KİK)

4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu ile Kamu İhale Kurumunun kuruluşunun yanı sıra görev ve yetkileri de ilgili mevzuat çerçevesinde düzenlenmiştir. Kurumun görev ve yetkileri şöyledir[10]:

- "İhale sürecinde idarece yapılan işlemlerin, 4734 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olmadığına ilişkin şikâyetleri inceleyerek sonuçlandırmak,
- Kamu İhale Kanunu ve Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu'na ilişkin bütün mevzuatı, standart ihale dokümanlarını ve tip sözleşmeleri hazırlamak, geliştirmek ve uygulamayı yönlendirmek,

[9] Mustafa Afyonluoğlu, **Dönüşüm Odaklı Proje Yönetimi Adlı Sunum**, TÜBİTAK Bilgem, YTE, 2 Ekim 2013, (Çevrimiçi) http://yte.bilgem.tubitak.gov.tr/sites/images/bilgem/sunum_01_mustafaa.pdf, 06.02.2015.
[10] Kamu İhale Kurumu, **2003 Yılı Faaliyet Raporu**, s. 6-7.

- İhale mevzuatı ile ilgili eğitim vermek, ulusal ve uluslararası koordinasyonu sağlamak,
- Yapılan ihaleler ve sözleşmelerle ilgili Kamu İhale Kurumu tarafından belirlenen şekilde bilgi toplamak, adet, tutar ve diğer konular itibariyle istatistikler oluşturmak ve yayımlamak,
- Haklarında ihalelere katılmaktan yasaklama kararı verilenlerin sicillerini tutmak,
- Araştırma ve geliştirme faaliyetlerinde bulunmak,
- İhale ilânları ile ilgili esas ve usulleri düzenlemek, basılı veya elektronik ortamda Kamu İhale Bültenini yayımlamak,
- Yerli isteklilerin, yabancı ülkelerde açılan ihalelere katılmalarına engel olunduğunun tespit edilmesi halinde, bu uygulamanın yapıldığı ülkenin isteklilerinin de, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında yapılan ihalelere katılmalarının önlenmesine yönelik tedbirlerin alınmasını ve gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamak üzere Bakanlar Kuruluna teklifte bulunmak,
- Kamu İhale Kurumunun yıllık bütçesi ile kesin hesabını ve yıllık çalışma raporlarını hazırlamak, Kurum bütçesinin uygulanmasını, gelirlerin toplanmasını ve giderlerin yapılmasını sağlamak."

Kamu alımlarının Kamu İhale Kurumu tarafından koordine edilmesi ve işlemlerin yürütülmesi iki temel kanuna dayanmaktadır.

Kamu İhale Kanunu: "Kamu İhale Kanununun amacı, kamu hukukuna tabi olan veya kamunun denetimi altında bulunan veyahut kamu kaynağı kullanan kamu kurum ve kuruluşlarının yapacakları ihalelerde uygulanacak esas ve usulleri belirlemektir. İdareler, bu Kanuna göre yapılacak ihalelerde; saydamlığı, rekabeti, eşit muameleyi, güvenilirliği, gizliliği, kamuoyu denetimini, ihtiyaçların uygun şartlarla ve zamanında karşılanmasını ve kaynakların verimli kullanılmasını sağlamaktan sorumludur"[11].

Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu: Bu kanun, Kamu İhale Kanunun, muhatap kıldığı kurum ve kuruluşların kamu alımlarında yapacakları ihale sözleşmelerindeki teknik ayrıntıları kapsamaktadır[12].

[11] "Kamu İhale Kanunu, madde, 1-5."
[12] "Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu, madde 2."

3.3. Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP)

Kamu İhale Kurumu tarafından yürütülen EKAP'ta kamunun mal, hizmet ve yapım işi alımlarında bütün iş ve işlemler elektronik ortamda yürütülmektedir. Alım için ilana çıkan kurum ile işin yerine getirilmesinde talepkâr olan özel sektörün de ilgili ihale dokümanları sistemde tutulmaktadır[13].

KİK tarafından 2003 yılında bir elektronik uygulama aracı olarak önce İhale Kayıt Sisteminin (İKS) ve daha sonra bu sistem geliştirilerek oluşturulan Kamu Satınalma Platformu'nun (KSP) işletilmeye başlanması ile EKAP'ın temelleri atılmaya başlanmıştır. İKS ve KSP ile idareler tarafından gerçekleştirilen ihalelere ilişkin bazı işlemlerin (ihale kayıt numarası alma, ilan gönderme, yükleniciye ilişkin yasaklılık teyidi alınması, sözleşme sonuç bilgisi gönderilmesi gibi) kısmen elektronik ortamda gerçekleştirilmesine başlanmıştır. Söz konusu elektronik araçlar ile idareler üzerinden derlenen bilgiler neticesinde Türkiye'de ilk defa 2003 yılından itibaren kamu alımlarına ilişkin detaylı istatistikler çıkarılmaya başlanmıştır. Derlenen bu bilgilerin ihale kayıt numarası bazında vatandaşlar tarafından da izlenmesi sağlanmıştır. Ancak, bu platformdan derlenen bilgilerin daha çok beyana dayalı olması zaman zaman ihale bilgilerinin eksik ya da hatalı olabilmesine ya da Kuruma geç ulaşmasına bağlı olarak zamanında değerlendirilememesine neden olmaktaydı. Daha da önemlisi, kullanılan platform üzerinde tüm ihale işlemleri elektronik ortamda gerçekleştirilemediğinden, kamu alımlarının hedeflendiği şekilde izlenebilirliği, denetlenebilirliği ve ölçülebilirliği sağlanamamaktaydı[14].

"4 Aralık 2003 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan 2003/48 sayılı Başbakanlık Genelgesinden itibaren devlet dokümanlarında kamu alımlarına ilişkin elektronik uygulamalar belirtilmeye başlanmıştır. Ancak, elektronik ihale projesinin başarı ile hayata geçmesinde KİK dışında farklı kurumların da alt yapılarının hazır olması gerekliliği, hukuki alt yapı eksikliği, elektronik ihale konusunda Kamu İhale Kurumunda yürütülen çalışmaların daha çok teorik düzeyde kalması gibi nedenlerle 2009 yılına kadar bu konuda önemli bir gelişme sağlanamamıştır"[15].

5812 sayılı Kanun ile 2008 yılı sonunda;

---

[13] Kamu İhale Kurumu, **2013 Yılı Faaliyet Raporu,** s. 88.
[14] Solak, Koçberber, **a.g.e.,** s.53-54.
[15] Solak, Koçberber, **a.g.e,** s. 54.

- Kamu İhale Kurumuna elektronik kamu alım sisteminin geliştirilmesi ile ilgili görev verilmiş,
- 2009 yılı Mayıs ayında konuya ilişkin çalışmalar başlatılmış,
- 24 Şubat 2010 tarihinde KİK tarafından işletilen EKAP üzerinden idare ve istekli kayıtları alınmaya başlanmış ve
- 1 Eylül 2010 tarihinden itibaren tüm ihale işlemleri EKAP üzerinden yürütülmeye başlanmıştır[16].

İhale sürecinin şekillendiren faktörler dört madde altında değerlendirilebilir. Bu faktörler; ihalenin kim tarafından yapıldığı, alınmak istenen şeyin ne olduğu, hizmeti yerine getirecek muhatabın kim olduğu ve bütün bunları ilgilendiren usul ve hükümlerin neler olduğu şeklinde sıralanabilir. Bu anlayışla oluşturulan EKAP, bu faktörlerle ilgili bütün bilgi ve belgelerin sayısallaştırılması anlamına gelmektedir. Bundan dolayı bu dört temel faktör sayısallaştırılmış olup şu şekilde sıralanabilir[17].

- İdare bilgilerinin sayısallaştırılması (Kim alacak?)
- İstekli bilgilerinin sayısallaştırılması (Kim satacak?)
- Ürün sayısallaştırılması (Ne alınacak?)
- Mevzuatın sayısallaştırılması (alım ve satımın usul ve esasları nelerdir?)

3.4. Kamu İhale Kurulu

Kamu İhale Kurulu, ihale sürecinde meydana gelebilecek aksaklıkları veya haksızlıkları bertaraf edecek görev ve yetkileri Kamu İhale Kanunu gereği yerine getirmektedir. 4734 sayılı Kanun çerçevesinde Kurulun görev ve yetkileri aşağıda özetlenmiştir[18]:

- İhalenin başlangıcından sözleşmenin imzalanmasına kadar olan süre içerisinde idarece yapılan işlemlerde Kamu İhale Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olup olmadığına ilişkin şikâyetlerle ilgili olarak karar vermek,

[16] **A.e**., s. 54.
[17] Solak, Koçberber, **a.g.e**., s. 55.
[18] Kamu İhale Kurumu, **2013 Yılı Faaliyet Raporu**, s.21.

- 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'na ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu'na ilişkin bütün mevzuatı, standart ihale dokümanlarını ve tip sözleşmeleri hazırlamak, geliştirmek ve uygulamayı yönlendirmek,
- Yerli isteklilerin, yabancı ülkelerde açılan ihalelere katılmalarına engel olunduğunun tespit edilmesi halinde, bu uygulamanın yapıldığı ülkenin isteklilerinin de, mevcut kanun kapsamında yapılan ihalelere katılmalarının önlenmesine yönelik tedbirlerin alınmasını ve gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamak üzere Bakanlar Kuruluna teklifte bulunmak,
- Kamu İhale Kurumunun yıllık bütçesi ile kesin hesabını ve yıllık çalışma raporlarını hazırlamak, Kurum bütçesinin uygulanmasını, gelirlerin toplanmasını ve giderlerin tespit edilmesini sağlamak,
- Düzenleyici işlemler tesis etmek ve özel nitelikli kararlar almak

3.5. İhale Süreci

Kamu hizmetlerinin sunuma hazır hale getirilmesinde ihtiyaç duyulan mal ve hizmet alımları ile yapım işlerinde takip edilecek ihale süreci 12 aşamada ele alınmıştır[19].

- İlk aşamada idarenin yerine getirmekle yükümlü olduğu kamu hizmeti için ihtiyaç duyacağı mal, hizmet veya yapım işlerinin neler olacağı ve söz konusu ihtiyaçların nasıl tespit edileceğine ilişkin hususlar yer almaktadır.
- İkinci aşamada, idarenin ihtiyaç duyduğu mal, hizmet veya yapım işinin detaylı tanımları ile teknik özellikleri ve varsa, idareden bunlara ilişkin standartlarının yer aldığı bir teknik şartname veya proje hazırlaması beklenecektir. İdare bunu kendi hazırlayamıyorsa bile hizmet alımı yoluyla bunları

[19] Aksoy, Şimşek, **a.g.e.,** s. 61-62.

hazırlatmalıdır. İyi detaylandırılmış, piyasadaki ürün, hizmet niteliklerini ve fenni gerçekleri en iyi şekilde yansıtan bir teknik şartname/proje başarılı bir satın alma süreci için vazgeçilmezdir.

- Üçüncü aşamada, yaklaşık maliyet incelenecektir. Bu aşama sonucunda idare, ihtiyaç duyduğu mal, hizmet veya yapım işinin kendisine maliyetinin ne olacağı konusunda detaylı hesaplara ulaşacaktır. Bu hesaplamaların yer aldığı formlar hazırlanmıştır. İdare artık ödenekleri ile bu işi yaptırıp yaptıramayacağı gibi konularda fikir sahibi olacaktır.
- Dördüncü aşamada idare, Kanun'da belirtilen usullere göre kendi durumunu değerlendirerek hangi usul ile ihaleye çıkacağına karar vermiş olmalıdır. Bu kararlar sonucunda seçilecek ihale usulü, ilanda ve ihale dokümanında da yer alacak ve bundan sonra izlemeleri gereken yolu da belirleyecektir.
- Beşinci aşamada idare, tespit ettiği ihale usulü için kullanılması gereken tip formlardan faydalanmak suretiyle gerekli ihale dokümanlarını oluşturacaktır.
- Altıncı aşamada, ihale sürecini hukuken başlatan ihale onayının alınması aşamasında nelere dikkat edilmesi gerektiği hususlarına yer verilmiştir.
- Yedinci aşamada, ihale komisyonu oluşturulurken dikkat edilmesi gereken esaslar ayrıntılarıyla açıklanmıştır. İdare ihale komisyonunu da oluşturduktan sonra artık sekizinci adıma geçmeye hazırdır.
- Sekizinci aşamada idare, kanunda yer alan ilan sürelerine uymak suretiyle ihale edeceği işi ilan ederek aday veya isteklilere duyurulacaktır.
- Dokuzuncu aşamada, aday veya isteklilerin ihale dokümanını görmek veya satın almak istemesi halinde idarelerin uygulayacağı ilkeler yer almıştır. Doküman satın alan aday veya

istekliler ihale dokümanında yer alan talimatlar çerçevesinde tekliflerini hazırlamaya başlayacaktır.

- Onuncu aşamada, tekliflerin sunulması ve değerlendirilmesi anlatılmaktadır.
- On birinci aşamada, ihale sonucunun bildirilmesi ve sözleşme yapılması aşaması ile ihale süreci tamamlanmış olacaktır.
- On ikinci aşamada, mali hizmetler birimince yapılan kontrol ele alınmıştır.

3.6. EKAP'ın E-Devlete Katkısı

Hemen her ekonomide devletin yüklendiği fonksiyonlar itibariyle en önemli satın alıcılardan birisi kamu kurumlarıdır. Savunma, güvenlik, altyapı, sağlık, eğitim, adalet gibi fonksiyonları sağlıklı bir şekilde yerine getirebilmek amacıyla Devlet her yıl çok büyük miktarlarda harcamayı, gerek iç pazarlardan gerekse dış pazarlardan mal ve hizmet satın alımlarıyla yapmaktadır. Hemen her ülkede uygulanan farklı satın alma modelleri bulunmaktadır. "Ancak geleneksel olarak en fazla tercih edilen model satıcılara fırsat eşitliği oluşturmak açısından açık arttırma ya da kapalı zarf eksiltme usulüdür. Bu türden satın alma yöntemleri yasa ve yönetmeliklere uygun olduğu halde oluşturdukları bürokrasi ve kırtasiye açısından her zaman eleştiri konusu olmaktadır. Ağ teknolojilerinde meydana gelen gelişmelerle çok sayıda ülkede satın alma işlemleri ağa taşınmış ve ihaleler ağ ortamında yapılmaya başlanmıştır"[20].

Özel sektör şirketlerinin uzun zamandan beri yürüttükleri bu tür faaliyetler sonuçları itibariyle son derece tatmin edicidir. Satın alma işlemlerin rutin hale gelmesi, bu amaçla doldurulması gereken formların web üzerinden doldurulması, hazırlanan dosyaların elektronik posta ile gönderilmesi, ihalenin ağ ortamında herkese açık şekilde yapılması, sonuçların web ortamında yayınlanması gibi avantajları nedeniyle meydana gelen zaman ve parasal tasarruflar önemli rakamlara ulaşmıştır.

[20] **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, haz. İbrahim Kırçova, İstanbul, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2003-38, s. 110-111. (Çevrimiçi) http://www.ito.org.tr/itoyayin/0011233.pdf, 14 Şubat 2014.

Kamu ihalelerinin şeffaf ve sağlıklı bir şekilde, kolay, hızlı ve düşük maliyetle çok kısa sürede yapılması ağ ortamının sağladığı en önemli katma değerdir. Ayrıca ihalelere katılacak firmalar açısından da fırsat eşitliği oluşturulmuş olmakta ve her türden firma ihaleye katılabilmektedir. İhalelerin duyurulması da ağ ortamında son derece kolay ve düşük maliyetlidir. Herhangi bir gazete ve dergi ilanına gerek duyulmaksızın, mümkün olan en düşük maliyetle Web ortamında ihale ilanları duyurulabilmektedir[21].

1 Eylül 2010'dan itibaren üç ayrı etapta devreye alınan EKAP sayesinde, Resmi Gazete'de ihale ilanlarıyla ilgili olarak 180 kişinin yaptığı hizmetin daha kaliteli içerikle 5 kişilik bir işgücüne düşürüldüğü söylenebilir. Ayrıca sistemin katılımcıları olan KİK nezdinde istekliler ve tedarikçiler açısından mali getirileri aşağıda özetlenmiştir[22]:

Bu sistem ile istekliler(Kamu kurumları);

- İhale dokümanı basım maliyetinden 11 milyon TL,
- Tebligatların elektronik ortamda yapılmasından 3 milyon TL,
- İhale işlemlerinin daha kısa sürede tamamlanmasından 99 milyon TL,
- Artan rekabet ve fiyat düşüşlerinden de 4,6 milyon TL yıllık tasarruf sağlayacaktır.

İhaleye katılacak olan tedarikçiler ise yılda;

- İhale dokümanı satın alma maliyetinden 46 milyon TL,
- İhale dokümanı satın alma amaçlı idareye gidip gelme maliyetinden 3 milyon TL,
- Oda kayıt belgesi sunma zorunluluğunun kalkmasıyla 9 milyon TL,
- Teklif hazırlama işlemlerinin daha kısa sürede tamamlanmasıyla 87 milyon TL,

---

[21] **E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri**, **a.g.e.,** s. 111.

[22] Meltem Yıldırım İmamoğlu, İzzet Gökhan Özbilgin, "Türkiye'de Elektronik Kamu İhale Sisteminde Kurumsal Yönetim ve Birlikte Çalışabilirliğin Önemi", **Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi,** C. VII, S.1, s. 24-25, (Çevrimiçi)http://www.beykon.org/dergi/2012/SPRING/M.Yildirim.pdf, 20 Şubat 2015.

- İmza beyannamesi-sirküleri sunma zorunluluğunun kalkmasıyla da 55 milyon TL tasarruf sağlayacaklardır.

Kamu kaynaklarını kullanılırken, bu kaynakların tam karşılığının alınması, kamu kaynaklarının daha verimli ve kaliteli ve fiyat açısından da yurttaşların yararlarına sunulması demektir. Bu da devletin yurttaşlara daha iyi ekonomik ve sosyal hizmet verebilmesi, tasarruf edilen parayı diğer zorunlu hizmetlere harcayabilmesi demektir[23].

EKAP'ın bir diğer katkısı da yönetişimedir. Yönetişimin evreleri şu şekilde sıralanabilir[24]:

- Âdemi merkezileşme ve özelleştirme,
- Hesap verebilirlik(yerelleşme ve kamu harcamalarının kontrolüyle mümkündür),
- Kalkınma amacına yönelik yasal çerçeve: Özel sektör ve piyasa ekonomisinin hâkim kılınması,
- Şeffaflık.

EKAP'ın temel amaçlarından olan kamu harcamalarının kontrolü ve şeffaflık yukarıda da olduğu gibi yönetişimin evrelerindendir. Bu da EKAP'ın yönetişime dolayısıyla devlet yapısına katkı sağladığı anlamına gelmektedir.

Kamu İhale Kurumu, kamu kurumları için mal alımı, hizmet alımı ve yapım işi için ihale açmaktadır. Kurum, devletin menfaatleri çerçevesinde karşılaşılabilecek her türlü sorun için isabetli karar vermek ve ekonomik yoldan ihale işlemlerini sağlamak için teşkil edilmiştir.

Kurum, yasal dayanakları olan 4734 Kamu İhale Kanunu ve 4735 Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu ve ilgili ikincil düzenlemelerle görevini yerine getirmektedir. KİK, kendi yapısı içinde belirli görevleri olan Kamu İhale Kurulu'nu, ihale sürecindeki problemleri ve haksızlıkları çözmek için yetkilendirmiştir.

---

[23] Vesile Kulaçoğlu, "Kamu kaynaklarının kullanılmasında şeffaflığın önemi", **I. Uluslararası Kamu Alımlarında Saydamlık ve Verimlilik Sempozyumu, 27-28 Mayıs 2004,** İstanbul 2004, Kamu İhale Kurumu, (Çevrimiçi) http://www1.ihale.gov.tr/duyurular2012/2004_Kamu_Alimlarinda_Saydamlik_ve_Verimlilik.pdf, 14 Şubat 2015.

[24] Ali Yılmaz, "Kalkınma Ajansları ve Yerel Yönetişim", **Türk İdare Dergisi**, sayı, 466, s.175-195.

E-devlet kapsamında yürütülen çalışmalar, vatandaş ve devleti bir noktada birleştiren kamu kurumlarının ağ ortamında hizmet sunmasını gerekli kılmıştır. Böylelikle bütün kamu kurum ve kuruluşlarının tek bir kapıdan hizmet sunması, yapının bütün muhatapları için ekonomik çözümler getirmesi ve işlerin hızlı ve haksızlığa mahal vermeyecek şekilde yürütülmesi amaçlanmıştır. Her kurum kendi üzerine düşen sorumluluklar ölçüsünde veya yasal dayanaklarının gerektirdiği ölçüde e-devlet için gayret sarf etmektedir. Kamu İhale Kurumu da, bu açıdan kendine düşen görev ve sorumlulukların gereği olarak, kamu kuruluşları için ihale süreçlerini bilgisayar ortamında sunmaktadır. Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP) ile 1 Eylül 2010 tarihinden itibaren tüm ihale işlemlerini ağlar üzerinden sunan kurum, ihale süreçlerini azaltmış, maliyeti düşürmüş ve kamu alımlarında güveni tesis etmeye çalışmasının yanı sıra şeffaflık ilkesini gaye edinmiştir.

EKAP'ta ihale sürecinde bulunan ihale dokümanları bulunmaktadır. Bu dokümanlardan biri de teknik şartnamelerdir. Teknik şartnameler teknik kriterlerin ne şekilde olacağına dair ihale sürecinin önemli bir dokümanıdır.

Bu dokümanın uzman bir kadroyla hazırlanması idarelerin etkinliğini ve e-devlete olan katkılarını artıracaktır. Uzman bir kadro ile kastedilen ise, sadece bilgi teknolojilerine hâkim bir grup meydana getirmenin yetmeyeceği, bilgi ve belge sürecini iyi bilen arşivcilerin ve bilgi belge uzmanlarının da olması gerektiğidir. Kurumların teknik şartname hazırlamada kimlerin artı değer sağlayacağı iyi belirlenmelidir. Kurumlara ait elektronik belge yönetim sistemlerinin daha nitelikli hale getirilmesinde ve başarılı bir teknik şartnamenin ortaya konulabilmesinde kendi alanında uzman ve bu bakımdan faydalı olabilecek tüm personelin koordineli çalışması önemlidir.

4. BÖLÜM

TEKNİK ŞARTNAMELERİN EBYS'YE UYGUNLUĞU VE KARŞILAŞILAN PROBLEMLER

4.1. EBYS Hazırlıkları ve Teknik Şartname Hazırlayan Kurumlar

Bu bölümde; e-devlet projelerinin bir parçası konumunda olan teknik şartnameler ve teknik şartnameler ile ilgili problemler incelenecektir. Bu problemlerin başında teknik şartnamelerin EBYS'ye uygun hazırlanmaması, e-devlete ilişkin projelerin hazırlanması, uygulanması ve bu projelerin nasıl yönetildiği konuları gelmektedir. Ancak e-devlet sistemlerinin uygulamaya geçirilmesinde uygulanan hizmet alımı usulü aynı zamanda e-devlet projeleriyle alakalı teknik şartnameler konusunu gündeme getirmektedir. Bu yüzden, söz konusu projelerin hayata geçirilmesi bakımından teknik şartnamelerin önemli bir unsur olduğu unutulmamalıdır. Ayrıca teknik şartnamelerin hazırlanmasının yanı sıra onu uygulayan ve gerekliliklerini takip eden proje ekibinin iş ve faaliyetleri, teknik şartnamelerdeki kriterlerin uygulanmasında önemli bir yer işgal etmektedir.

Proje ekibinin oluşturulması aşamasında yetkin kişilerden istifade edilmesi gerekmektedir. Bu yetkin kişiler, bilgisayar sistemleri ve programlarını bilen ve bunları bilgi teknolojisiyle kullanabilen mühendislerin yanı sıra arşivci ve bilgi ve belge yöneticileridir. Belgelerin düzenlenmesinden sorumlu olan arşivci ve bilgi ve belge yöneticileri, projenin oluşturulmasında etkinlik sağlamaktadır. Özellikle belge yönetim sistemleri ile ilgili çalışmalarda belge yönetimine hâkim arşivci ve bilgi belge uzmanlarının istihdamı önemli konulardır. Bundan dolayı e-devlet projelerinde proje yönetiminin nasıl olması gerektiği yönünde kaynaklardan elde edilen bilgiler de bu bölümde tartışılmıştır.

E-devlet yapısının gerektirdiği belge yönetim sistemleriyle ilgili kanun ve ikincil düzenlemeler ve bunların ön gördüğü standartlar, arşivci ve bilgi belge uzmanlarının e-devlet projelerindeki önemine işaret etmektedir. Yine kamu yönetiminden sorumlu olanlar, yerine getirilecek olan her türlü e-devlet

çalışmalarında ilgili görülen standartların kullanımını bir gelişim politikası olarak görmelidir. Bu çerçevede; standartlar ilgililer tarafından bir bilişim teknolojisi direktifi haline getirilmeli, devlet ihalelerinde asgari standartlara uyum koşulu ön planda tutulmalıdır. Standartlar konusunda çevrim içi eğitim sitesi oluşturmalı ve standartlara uygunluk buradan takip edilmelidir[1]. Özellikle elektronik belge yönetimiyle ilgili standart ve yasal düzenlemelerin takip edilmesi ve uygulanması, şüphesiz proje yöneticisi, kalite yöneticisi, yazılım geliştirme uzmanı, iş analisti, test uzmanı, grafik tasarımcı, bilişim güvenliği uzmanı, dokümantasyon ve eğitim uzmanı, yazılım destek elemanı gibi kişilerin yanı sıra alanın uzmanları olan arşivci ve bilgi belge uzmanlarıyla yapılabilir. Bu standart ve düzenlemelerin uygulanması hazırlanacak olan teknik şartname dokümanlarıyla mümkündür.

Bilişim teknolojilerinin kullanım alanlarının giderek artması ve bilişim uygulamalarının giderek yaygınlaşmasına rağmen, alanda görev alacak uzman personel yetiştirilmesi ve faydalanılmasında aynı oranda bir gelişim görülmemektedir. Uzman personelin etkinliği ve verimliliği konusunda bir performans ölçümü ve kamuda elde edilen kazanç bu bakımdan araştırılabilir. Sürdürülebilir kalkınmanın, insanı temel alarak bilişim toplumu olma yolunda ilerleyen ülkelerce gerçekleştirilebileceği unutulmamalıdır. Bu yönde olumlu adımların atılabilmesi ancak bilginin verimli, etkin ve yaygın kullanımı ve iletişimi ile olanaklıdır[2]. Kamu kurumları bilişim teknolojilerini bir trend olarak değil, gerçekten kurumun ihtiyaçları gözetilerek ve ülke kalkınmasında önemli rol alacak e-devlet yapısına katkıda bulunacağına inanarak hareket etmelidir. Birçok kamu kurumu yasaların da gereği olarak e-devlet yapısı için çalışmaları sürdürmektedirler. Bu çalışmaların süreç ve proje yönetimlerinden istifade edilebilir. Yapılmış veya yapılmakta olan projelerin teknik şartnameleri dikkate alınarak, proje bitiminde teknik şartname kaynaklı problemler belirlenebilir. Tecrübe ve bilgiye dayalı

[1] Türkiye Bilişim Derneği Kamu-BİB, **Etkin Kamu Yönetiminde ve İşleyişinde Bilişimin Rolü ve Öncelikler**, 2005, s. 13-14, (Çevrimiçi) https://www.google.Com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tbd.org.tr%2Fusr_img%2Fcd%2Fkamubib12%2Fdiger%2FEKYTSonucRaporu.doc&ei=JIaBVZ2KHcSVsgHaqoCYDg&usg=AFQjCNE3CAaF2APHDC1XeAMTMDlDcyJzTQ&sig2=jNwiMkqWGa1EbsKLiU8Vqw., 27 Şubat 2015.

[2] Türkiye Bilişim Derneği Kamu-BİB, s. 14.

hazırlanacak olan şartnameler çalışmaların sürdürülebilir olmasında temel unsurlardandır.

Günümüzde bilgisayar, internet ve ilgili teknolojiler, bilginin düzenlenmesinde etkinliği sağlamaktadır. Kamu yönetiminde, istenilen bilgiye hızlı bir şekilde erişim karar alma noktasında etkinlik sağlamaktadır. Kurumsal hafızanın varlığını sürdürmekte problem yaşayan kurumlar, karar alma noktasında geçmiş bilgi birikimlerinden istifade edememektedir. Etkinlik ve verimliliğin yolu doğru bilgiden geçmektedir. Bu yüzden kurumsal bilginin düzenlenip, istenildiğinde hızlı bir şekilde erişilebilir olması için, her kurumda elektronik bilgi yönetimi önemsenmelidir[3].

Yapılacak olan projelerin ekonomik ve kültürel olmak üzere bütün nedenlerinin, öncelik değerlerinin ve e-devlete etkilerinin ortaya konması, ülkemizin bilgi çağının gereklerini yerine getirmesinde önemlidir. Milli kaynakların doğru ve yerinde kullanılmaması, ekonomi için olumsuz etkilerin ortaya çıkmasına neden olabilir. Ülke harcamalarının kamu kurumlarındaki tecrübeye dayalı olmayan ve bilimsel yaklaşımlardan uzak yatırımların fazlalığı dikkat edilmesi gereken noktalardır[4]. E-devlet projeleri maliyetli olması itibariyle tekrarları mümkün gözükmemektedir. Her kurum ikinci bir bütçeyi tekrarı olacak olan projelere sağlama gücünde değildir. Onun için birer fırsat olarak kamunun kendi sistemini e-devlet yapısına uygun hale getirecek olan, elektronik belge yönetim sistemlerinin varlığını ayakta tutacak iyi hazırlanmış teknik şartnamelere ihtiyaç vardır.

İyi bir teknik şartnamenin hazırlanabilmesi için idarelerce hazırlanacak ihale ilanları, ihale dokümanları ve ihale usullerinin denetlenebileceği kontrol mekanizmaları oluşturulmalı veya ilgili kurumlarda çalışan personelin idareler ve Kamu İhale Kurumu tarafından eğitilmelerine yönelik programların düzenlenmesi gerekmektedir[5]. Bilinçli teknolojiyi yakından takip eden, gelişmelere açık idarecilere de büyük roller düşmektedir. Bir kurumdaki bazı personelin gayretinden ziyade kurumun yöneticisi olan kişilerin etkin kararlarıyla işlerin yürütülmesi gerekir.

---

[3] Türkiye Bilişim Derneği Kamu BİB, **a.g.e.,** s. 15.
[4] **A.e.**, s. 22-23.
[5] Gökhan Çiçek, "4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu'nun Yapım İşleri İhaleleri Uygulamalarında Karşılaşılan İhale Uyuşmazlıkları ve Çözüm Önerileri", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2009, s. 91.

Kamu kurum ve kuruluşları belge yönetim sistemlerini uygulama safhasında birçok problemle karşılaşma ihtimaliyle yüz yüzedir. Bu problemlerin azaltılması hazırlanan teknik şartnamelerdeki etkin kararların açık ve doğru bir şekilde belirtilmesiyle mümkün olacaktır. Teknik şartnamelerdeki problemlerin ortaya konmasında kamu kurumları tarafından hazırlanmış ve Elektronik Kamu Alımları Platformu'nda (EKAP) yayınlanmış teknik şartnameler incelenmiştir. Bu kapsamda aşağıda isimleri geçen 12 kurumun hazırlamış olduğu Elektronik Belge Yönetim Sistemleri teknik şartnameleri TS 13298 standardındaki kriterler kapsamında incelenmiştir:

- Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK)
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)
- Düzce Üniversitesi
- Ekonomi Bakanlığı
- İzmir Büyükşehir Belediyesi
- Kartal Belediyesi
- Kültür ve Turizm Bakanlığı
- Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)
- Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ)
- Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü (TKİ)
- Türkiye Lokomotiv ve Motor Sanayi A.Ş. (TÜLOMSAŞ)
- Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü (TPAO)

Listeden de anlaşılacağı üzere 12 kamu kurumunun teknik şartnamesi incelenmiş olup, gözlemlenen eksikler tez kapsamında ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bunun yanı sıra bir teknik şartnamede olması gereken maddelerden de bahsedilmiştir.

4.2. E-Devlet Projelerinin Yönetimi

E-devlet projelerinin başarı bir şekilde uygulanması iyi yönetilmesine bağlıdır. Projelerin yönetilmesinde ölçüm yöntemlerinin kullanılması da projelerin başarısında etken olabilir. Bu yüzden ölçüm yöntemlerinin projenin bütünü içerisinde, örneğin teknik şartnamede bulunması zorunluluk olmalıdır. Bu konuda kamudaki en büyük

zaaflardan biri de performans değerlerinin ve yetkinlik ölçütlerinin gerçek anlamda tanımlanamaması ve yeterli üst düzey teknik personelin görevlendirilememesidir. Sorunun kısa vadede çözümü için personel yetkinliğinin yükseltilmesini beklemek yerine, yetkinlik yükseltme çalışmaları ile paralel olarak danışmanlık hizmetini teknik şartnamelerin içine koymak suretiyle proje aşamalarını özel sektörle beraber yapmak yoluna gidilmelidir[6].

Bilgi sistemlerinde dış kaynak kullanımında kurumların yaşadığı en büyük zorluk, kendi bilgi işlem kadrolarının dış kaynak modeline göre ihtiyaç belirlemeye ve şartname hazırlamaya alışık olmamalarıdır. Bu noktada en yüksek faydanın sağlanabileceği dış kaynak şartnamesinin hazırlanabilmesi için öncelikle kurumun bilgi sistemleriyle sağlanan hizmet türlerinin ve hizmet düzeylerinin belirlenmesi, hizmeti alacak olan kuruluşların, hizmeti sağlayan bilişim firmalarından ne istediklerinin ayrıntılı bir şekilde tanımlanması gerekmektedir[7].

Proje yönetimi alışkanlığı ve davranışını, kısaca proje kültürünü, bu yeni yaşam biçimine uyarlamadan dönüşümün anahtarı olan bilişim projelerini başarı ile yaşama geçirmenin zor olacağı açıktır. Bilişim, alanındaki gelişmenin sunduğu fırsatlardan yararlanan kurumlar hızlı, çabuk karar verebilen ve çevik bir yapıya kavuşmaktadırlar. Ancak bu fırsatları sunacak bir platformun oluşturulması için alışılagelmiş bilgi işlem proje geliştirme ve uygulama tekniklerinin dışında, "değer katan" bir proje yönetim disiplinine ihtiyaç duyulmaktadır.[8]

Proje disiplini kazanmak yıllar süren emek ve bilginin yoğrularak ortaya konmasıdır. Projeyi üstlenecek yüklenici olarak nitelendirilen firmaların daha önce yaptıkları projeler ve proje çıktılarının bilinmesinde fayda vardır. E-devlet çalışmalarının yaygınlaşmasıyla beraber, bu çalışmaları yürüten projeleri yapabileceğini iddia eden birçok firma da ortaya çıkmaktadır. Yetkin olan firmaları belirlemenin en güzel yolu ortaya koydukları eserleri incelemek, yani yaptıkları projelerin sürdürülebilirliğini değerlendirmektir.

---

[6] **Kamuda Bilişim Projeleri Yönetimi Yetkinliği,** Türkiye Bilişim Derneği, Üçüncü Çalışma Grubu Raporu, Kamu Bilişim Platformu IX, 03.05.2008, s. 41, (Çevrimiçi) http://www.tbd.org.tr/usr_img/cd/kamubib15/raporlarPDF/RP3-2007.pdf, 07.02.2015.
[7] **A.e.**, s. 56
[8] **A.e.**, s. 82.

Kamuda bilişim projeleri yönetim yetkinliğinde öncelikli olarak farkındalığın sağlanması önemlidir. Kurumların bilişim proje yönetimi açısından hangi aşamada olduklarını belirlemeleri ve eksikliklerinin farkına varmaları gerekmektedir. Bu aşamayı eğitim süreci izler. Eğitimler ile kurum içinde bilinçlenme sağlanır. Eğitim ve proje uygulama deneyimlerinin birleştirilmesi ile uzmanlık seviyesine ulaşılır. Kurum içi ve dışı bilgi paylaşımının sağlanması ile de olgunluk aşamasına geçilebilir. Olgunluk seviyesi yetkinliğin sistemli olarak iyileştirildiği ve birikimin genele yayılmasının sağlandığı bir aşama olır[9].

E-devlet modeli düzeyinde ise projeler, modele olan katkıları ve finansal yükleri açısından izlenmelidirler. Projelerin değerlendirilmesi de e-devlet modelinin sonucunda elde edilmesi beklenen faydalara ne kadar katkıda bulundukları açısından yapılmalıdır.

Proje düzeyinde yapılan yatırım ve ulaşılmak istenen hedefler, proje sonrasında ortaya çıkan sonuç ve faydalar ile ölçülebilmelidir. Projelerin sonrasında, projeyi uygulayan kurumun nasıl bir fayda sağladığı, projeye başlamadan önce ortaya koymuş oldukları tahmini hedeflerle kıyaslanabilmelidir[10].

Projeler izlenirken, her aşamanın değerlendirilebilmesi ve raporlamanın rahat bir şekilde yapılabilmesi için projelerin aşamalara bölünmesi sağlanmalıdır. Böylece her aşamada, istenen düzeyde yol alınıp alınmadığı rahatlıkla takip edilebilir[11].

Her proje tamamlandıktan sonra, belli performans kriterleriyle değerlendirilmelidir. Bu performans kriterleri, projelerin bir anlamda başarılı olup olmadıklarını kıyaslayabileceğimiz kriterler olmalıdır. Bu kriterler, elde edilen sonuçların, vatandaşın hayatı üzerinde oluşturduğu etkileri ve ülkenin kalkınmasına yönelik katkıları kapsayan kriterleri içermelidir[12].

E-Dönüşüm projelerini değerlendirirken iki ana kriter belirlenebilir[13]:

- Projelerin etki alanlarına göre kategorilere ayrılması ve sayısal olmayan etkilerinin belirlenebilmesi.

---

[9] Kamuda Bilişim Projeleri Yönetimi Yetkinliği, **a.g.e.**, s. 82-83.
[10] Kuran, **Devlet baba'dan e-devlet'e: Türkiye için e-devlet modeli -Analiz ve model önerisi**,.s. 102-103.
[11] Kuran, **a.g.e.**, s. 103.
[12] **A.e.**, s. 103.
[13] **A.e**., s. 103

- Her projenin belgelenen faydalarını içeren kriterlerin tespit edilebilmesi.

4.3. E-Devlet Projelerinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Bir bilişim projesinde dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıdaki gibi sıralanabilir[14];

- E-devlet omurgasının kendine özel bir yöntemi olması,
- Proje yönetiminde maliyet, zaman ve kullanılabilirlik üçlüsünün iyi ve açık tanımlanabilmesi,
- Kamu projelerinde danışman kullanımının, görev tanımlarının ve uygulanan yöntembilimin açık olarak belirlenmesi,
- Yöntemlerin (örneğin kazanılmış değer analizi) açık olarak belirlenmesi ve varsa yöntem üzerindeki uyarlamaların iyi tanımlanması,
- Konusunda uzman yetkin personelin belirlenmesi ve verimli olarak değerlendirilmesi,
- Proje sonu izleme ve performans ölçütlerinin belirlenmesi ve ölçümlerin zamanında gerçekleştirilmesi ve ölçütlerin gereksinimler yönünde geliştirilmesi,
- Kolay, anlaşılır, şeffaf ve genişleyebilme özelliklerine sahip olması,
- Donanım ve yazılımın kısa sürede ve kısmi değişikliklerden ötürü atıl olmayacak iyi bir tasarıma sahip olması,
- Risk analizinin, idari, hukuki, teknik ve mali gibi temel kavramların yer alacağı geniş bir perspektifte tasarlanması.

E-devlet projelerinin yönetilmesinde vazgeçilmez üç temel unsuru vardır. Bunlar; planlama, iletişim ve liderliktir[15].

Planlama

[14] Kamuda Bilişim Projeleri Yönetimi Yetkinliği, **a.g.e.,** s. 36.
[15] İ. Pekgözlü, "E-Devlet Projelerinin Yönetilmesi: PoINet Projesi Örneği, **Sosyoekonomi,** S.1, 2012, ss. 174-203, (Çevrimiçi) http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=6727fd0b-b5d2-4b7f-882d-a5aac51566cc%40sessionmgr114&hid=4102, 9 Aralık 2013.

Herhangi bir proje üzerinde işe başlamadan önce proje yöneticileri şu soruların cevaplarını içeren bir planı mutlaka hazırlamalıdırlar: Proje yöneticisinden hangi amaçları karşılaması beklenmektedir? Proje kim içindir? Son çıktıya kadar hangi problemler çözülecektir?

İletişim

İletişim, "birbirini ve birbirinin fonksiyonlarını ve ilgilerini anlamak üzere organizasyondaki değişik fonksiyonel grupların yeteneği" şeklinde tanımlanmaktadır.

Liderlik

İdarelere ait özellikleri genellemenin kolay olmamasına rağmen, liderlerin bir takım ortak davranışlara sahip olabileceklerini belirtmektedir. Bu ortak davranışlar şu şekildedir:

- Davranışlarını hep beraber yaparlar;
- Diğer insanlara gözle görünürler;
- Dinlemek, görüşmek ve gerekli gerçekleri elde etmek için kendi çalışanlarına karşı müsaittirler;
- Onlar kararlıdırlar ve uzun vadede doğru olduğu ortaya çıkacak kararları verirler.
- Beraber çalıştıkları insanlardaki en kötüyü değil en iyiyi görürler.
- Onlar basite indirgeyenlerdir ve her şeyi karmaşık yapmaktan kaçınırlar.
- Liderler adil ve sabırlıdırlar;
- Liderler, iş için gerekli kaynakları insanlara sağlamak için çok çalışırlar ve insanların işlerini yapıp yapmadıklarını görmek için takip ederler.

4.4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Projelerinin Yönetimi

"Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin süreçlerine kabaca baktığımızda; kurumun kâğıt ve kalem kullanımı olmaksızın elektronik ortamda belgeleri oluşturması, oluşturulan bu belgelerin güvenli elektronik imza ile imzalanması, belgenin ve eklerinin daha önceden

belirlenen kurumsal organizasyon içerisinde dolaşıma sunulması, dolaşıma sunulan belgelere erişimin yetki dâhilinde olması, kullanıcı hatalarını en aza indirgeyerek belirlenen resmi yazışma usul ve esasları çerçevesinde belgelerin hazırlanması, belgelerin saklama planları çerçevesinde saklanması, elektronik ortamda transferlerinin yapılmasını vs. görmekteyiz"[16].

Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin süreçlerinin takip edilmesi proje yönetimde asıl amacın ne olduğunun yanı sıra proje sonucunda amaçların ne ölçüde gerçekleşmiş olduğunu da tespit etmeye yarayacaktır.

Bilgi teknolojileri sektöründe elektronik belge yönetimi konusunda yetkin olduğu savunulan birçok yazılım mevcuttur. Bu yazılımların bir kısmı sadece doküman yönetimi işlemini yapmakta, yazılımlar basit bir evrak takibinden öteye gitmemektedir. Bu durumun açıklığa kavuşması için öncelikle Elektronik Doküman Sistemleri ile Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin farklarının bilinmesinde fayda vardır[17].

Elektronik Doküman Yönetim Sistemleri;

- Dokümanların üzerinde değişiklik yapılabilmesini ya da dokümanların sistem içerisinde birden fazla versiyonu bulunabilmesini,
- Dokümanların üreticileri tarafından imha edilebilmesini,
- Bazı saklama kriterleri ve planları içerebilmesini,
- Dokümanların depolanmasının kontrolünün üreticileri tarafından sağlanabilmesini,
- Temelde kurumun günlük işlerinin daha etkin ve hızlı bir şekilde yapılabilmesini sağlar.

Elektronik Belge Yönetim Sistemleri;

- Belgelerin değiştirilmesine izin vermez.
- Belgelerin imha edilmesine kesinlikle izin vermez. Belgeler ancak saklama planları çerçevesinde kontrollü ortamlarda imha edilebilir.
- Kesinlikle saklama planları içermelidir.

[16] Mustafa Yılmaz, "TS 13298 Standardı Işığında Elektronik Belge Yönetim Sistemleri" (Thomsett, 1990: 19–20), (Çevrimiçi) http://ab.org.tr/ab13/bildiri/71.pdf, 30 Nisan 2015.
[17] Yılmaz, **a.g.e.**, s. 1-2.

- Belge yöneticisi ve sistem yöneticisi tarafından tanımlanmış tasnif sistemine bağlı depolama işlemleri gerçekleştirilir. Günlük işlerin yapılmasının yanı sıra kurumsal hafızanın korunmasına ve kurumsal faaliyetlere delil teşkil eden belgelerin güvenilirliğinin sağlanmasına yöneliktir.

4.5. Elektronik Belge Yönetim Sistemleri İçin Teknik Şartnamelerin Hazırlanması

Şartnameler tüm kurumlarda bilgi işlem merkezleri (BİM) tarafından hazırlanmakta ve bunu yaparken basılı doküman ve internetten araştırma yapılmakta firmalardan teknoloji desteği alınmakta ve uluslararası standartlardan yararlanılmakta olduğu belirtilmektedir. Kamu kuruluşlarında bulunan BİM'leri çok değişik yapılanmaya sahiptir; ayrıca her kuruluşta faaliyet gösteren BİM'de her konuda uzman ve teknolojiyi sürekli takip edebilen eleman bulundurulması oldukça zordur. Şartnamelerin ise, konularına göre farklı özellikler içermesi gerektiğinden ancak farklı uzmanlıklar bir araya getirilerek hazırlanabilmektedir. Buradan kamu kurumlarında BİM'lere yüklenen sorumluluğun çok fazla olduğu görülmektedir. Çok az projede danışman firma ile birlikte çalışılıyor olmasına rağmen, firma ile uyumlu çalışamadığı, danışman firma ekiplerinin BİM ekipleri ile uzlaşamadığı görülmektedir. Bilgi teknolojileri gereksinimlerinin saptanmasına, şartname hazırlanmasına ve ihale süreçlerinde kullanıcılarla yapılan çalışmalarda kullanıcının bilgi verme isteğine karşın, tam bilgi alınamamaktadır[18]. Kurumların her ne kadar farklı uzman istihdamına yer vermesi mümkün olmasa da, üniversitelerin ilgili bölümlerinde alanında uzman kişilerden danışmanlık hizmeti alınabilir. E-devlet ve elektronik belge yönetim sistemlerinde uzman arşiv ve bilgi belge uzmanlarına yer verilmiştir. TÜBİTAK'ta yürütülen projelerin, personel ve proje süreçleri örnek olması açısından önemlidir. Kurum içi personelle beraber, üniversitelerden alanında uzman danışman hocaların bulunması, yine üniversitelerde proje çalışmaları esnasında elde edeceği bilgiler ışığında tez hazırlayan yüksek lisans veya doktora

[18] Arifoğlu, v.d., **a.g.e.**, s. 74

yapan öğrencilerin bursiyer olarak projelerde bulunması, proje kültürünün nasıl olması gerektiği konusunda bir rehber olma niteliği taşımaktadır.

4.6. Teknik Şartnamelerin EBYS'ye Uygunluğu

Teknik şartnamelerin EBYS çerçevesinde uygunluğu aşağıdaki başlıklara bağlı olarak yapılmıştır.

Dosya tasnif planları

Elektronik belgelerin kayıt işlemleri

EBYS kullanım özellikleri

Erişim kontrolü ve güvenlik

Sistem tasarım ve yönetimi

Doküman yönetimi

Elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk

Şartnameler bu başlıkların kapsadığı 33 kritere göre değerlendirilmiştir. Kriterlerin uygunluğu 'var' ve 'yok' şeklinde ifade edilmiştir. Uygunluğu sağlayan kriterler bağlamında yüzdelik değerler de verilmektedir. Yüzdelik değerler her bir kurumdaki tek kriteri sağlama değeridir. Bunun yanı sıra incelenen 12 kurumun toplam kriteri sağlama yüzdelikleri de verilmiştir.

4.6.1. Dosya Tasnif Planları (DTP)

Dosya tasnif planları, planın oluşturulması, tanımlanması ve yönetilmesi olmak üzere 3 kriter bağlamında karşılaştırılmıştır. Bu kriterler kurumsal yapıyı anlamak ve bunu teknik şartnameye yansıtmak açısından önemli sayılabilir.

Tablo 1. Dosya tasnif planları (DTP)

Kurumlar	DTP oluşturulması	DTP elemanlarının tanımlanması	DTP'nin yönetilmesi	Toplam	Yüzde %
Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK)	Yok	Yok	Yok	0	%0
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)	Yok	Yok	Yok	0	%0
Düzce Üniversitesi	Var	Var	Var	3	%100
Ekonomi Bakanlığı	Var	Var	Var	3	%100
İzmir Büyükşehir Belediyesi	Yok	Yok	Yok	0	%0

Kartal Belediyesi	Yok	Yok	Yok	0	%0
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Yok	Yok	Yok	0	%0
Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)	Yok	Yok	Yok	0	%0
Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ)	Var	Var	Var	3	%100
Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü	Var	Var	Var	3	%100
Türkiye Lokomotiv ve Motor Sanayi A.Ş. (TÜLOMSAŞ)	Var	Var	Var	3	%100
Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü (TPAO)	Yok	Yok	Yok	0	%0
Tüm Kurumlar	5	5	5	15	%41,66

Dosya tasnif planlarındaki kriter uygunluk tablosuna göre 12 kamu kurumunun uygunluğu, dosya planının oluşturulması, dosya tasnif planı elemanlarının tanımlanması ve dosya tasnif planının yönetilmesi olarak 3 kriterle belirtilmiştir. Tabloya göre, 12 kurumun dosya tasnif planına uygunluğu %41,66'dır.

4.6.2. Elektronik Belgelerin Kayıt İşlemleri

Elektronik belgelerin kayıt işlemleri, dokümanların belgeye dönüştürülmesi, taşınması ve belge türlerinin bilinmesi ve teknik şartnameye uygulanması sebebiyle elektronik belge yönetim sistemleri için önemli sayılabilecek kriterlerdir. Bu kriterlerin karşılaştırılması da aşağıdaki tabloda yapılmıştır.

Tablo 2. Elektronik belgelerin kayıt işlemleri

Kurumlar	Genel Özellikler	Dokümanların belgeye dönüştürülmesi ve ilişkilendirme	Belge türleri	Taşıma, kopyalama ve silme	Referans kodlarının verilmesi	Toplam	Yüzde %
Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK)	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	0	%0
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	1	%20
Düzce Üniversitesi	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	1	%20
Ekonomi Bakanlığı	Yok	Var	Yok	Var	Yok	2	%40
İzmir Büyükşehir Belediyesi	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	1	%20
Kartal Belediyesi	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	1	%20
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Var	Yok	Yok	Var	Yok	2	%40
Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	1	%20
Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ)	Var	Var	Var	Var	Yok	4	%80
Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü	Yok	Var	Var	Var	Yok	3	%60
Türkiye Lokomotiv ve Motor	Yok	Yok	Var	Var	Yok	2	%40

Sanayi A.Ş. (TÜLOMSAŞ)							
Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü (TPAO)	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	0	%0
Tüm Kurumlar	3	3	3	9	0	18	%30

Tabloda, elektronik belgelerin kayıt işlemleri ile ilgili kriterlere 12 kamu kurumunun uygunluğu genel özellikler, dokümanların belgeye dönüştürülmesi ve ilişkilendirme, belge türleri, taşıma, kopyalama – silme ve referans kodlarının verilmesi olarak 6 kriter altında incelenmiştir. İncelemeye göre belirtilen kamu kurumlarının elektronik belgelerin kayıt işlemleriyle uygunluğu %30'dur.

4.6.3. EBYS Kullanım Özellikleri

Elektronik belge yönetim sisteminin kullanım özellikleri, belgelerin erişiminin yanı sıra sistemdeki belge kullanım istatistikleri için de önemli sayılmaktadır. EBYS kullanım özellikleri aşağıdaki tabloda görüldüğü üzere 5 kriter altında değerlendirilmiştir.

Tablo 3. EBYS kullanım özellikleri

Kurumlar	Genel Özellikler	Arama	Görüntüleme	Yazdırma	Raporlama	Toplam	Yüzde (%)
Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK)	Yok	Var	Yok	Yok	Yok	1	%20
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)	Var	Var	Var	Yok	Yok	3	%60
Düzce Üniversitesi	Yok	Var	Var	Var	Yok	3	%60
Ekonomi Bakanlığı	Var	Var	Var	Yok	Yok	3	%60
İzmir Büyükşehir Belediyesi	Var	Var	Var	Var	Yok	4	%80
Kartal Belediyesi	Yok	Var	Var	Var	Yok	3	%60
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Var	Var	Var	Var	Yok	4	%80
Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)	Yok	Var	Yok	Yok	Yok	1	%20
Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ)	Var	Var	Var	Var	Yok	4	%80
Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	0	%0
Türkiye Lokomotiv ve Motor Sanayi A.Ş. (TÜLOMSAŞ)	Yok	Var	Var	Var	Yok	3	%60
Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü (TPAO)	Var	Var	Var	Var	Yok	4	%80
Tüm Kurumlar	6	11	9	7	0	33	%55

EBYS kullanım özellikleri ile ilgili kriter uygunluk tablosuna göre 12 kamu kurumunun uygunluğu, genel özellikler, arama, görüntüleme, yazdırma ve raporlama olarak 5 kriterde incelenmiştir. Buna göre kurumların EBYS kullanım özellikleri kriterine uygunluğu %55'tir.

4.6.4. Erişim Kontrolü ve Güvenlik

Erişim kontrolü ve güvenlik, belgelerin erişimi ve kullanıcıların profil ve rollerinin belirtildiği 9 kriter altında aşağıdaki tabloda değerlendirilmiştir.

Tablo 4: Erişim kontrolü ve güvenlik

Kurumlar	Sisteme Giriş	Erişim hakları	Kullanıcı profilleri	Kullanıcı rolleri	Kullanıcı grupları	Kayıtlara erişim haklarının atanması ve uygulanması	Üretim Sorumluluğu	Bilgi edinme hakkı ve özel hayatın korunması	Denetim	Toplam	Yüzde
Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK)	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	1	%11,11
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	4	%44,44
Düzce Üniversitesi	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	5	%55,55
Ekonomi Bakanlığı	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok	Var	Var	7	%77,77
İzmir Büyükşehir Belediyesi	Var	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	6	%66,66
Kartal Belediyesi	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Var	6	%66,66
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Var	Yok	Var	6	%66,66
Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Var	4	%44,44
Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ)	Yok	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	Var	8	%88,88
Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü	Yok	Yok	Var	Var	Var	Yok	Yok	Var	Var	5	%55,55
Türkiye Lokomotiv ve Motor Sanayi A.Ş. (TÜLOMSAŞ)	Yok	Yok	Yok	Var	Var	Var	Var	Yok	Yok	4	%44,44
Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü (TPAO)	Yok	Var	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Var	4	%44,44
Tüm Kurumlar	2	8	10	11	10	2	4	3	10	60	%55,55

12 kamu kurumunun erişim kontrolü ve güvenlik ile ilgili kriterlere uygunluğu, sisteme giriş, erişim hakları, kullanıcı profilleri, kullanıcı rolleri, kullanıcı grupları, kayıtlara erişim haklarının atanması ve uygulanması, üretim sorumluluğu, bilgi edinme hakkı ve özel hayatın korunması ve denetim olarak 9 kriterle incelenmiştir. Kurumların erişim kontrolü ve güvenlik kriterlerine uygunluğu %55,55'tir.

4.6.5. Sistem Tasarım ve Yönetimi

Sistem tasarım ve yönetimi, kullanım kolaylığı performans ölçeklenebilirliği, verilerin depolanması gibi özelliklerin değerlendirildiği 4 kriter altında karşılaştırılmıştır.

Tablo 5. Sistem tasarım ve yönetimi

Kurumlar	Sistem bütünlüğü ve güvenirlik	Kullanım Kolaylığı	Performans ölçeklenebilirlik	Verilerin depolanması	Toplam	Yüzde (%
Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK)	Yok	Var	Yok	Var	2	%25
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)	Yok	Var	Var	Var	3	%75
Düzce Üniversitesi	Yok	Var	Var	Var	3	%75
Ekonomi Bakanlığı	Yok	Var	Yok	Yok	1	%25
İzmir Büyükşehir Belediyesi	Yok	Var	Yok	Var	2	%50
Kartal Belediyesi	Yok	Var	Yok	Var	2	%50
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Yok	Var	Var	Yok	2	%50
Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)	Yok	Yok	Yok	Yok	0	%0
Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ)	Yok	Var	Var	Var	3	%75
Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü	Yok	Var	Var	Var	3	%75
Türkiye Lokomotiv ve Motor Sanayi A.Ş. (TÜLOMSAŞ)	Yok	Yok	Yok	Var	1	%25
Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü (TPAO)	Yok	Var	Yok	Yok	1	%25
Tüm Kurumlar	0	10	5	8	23	%47,91

12 kamu kurumunun sistem tasarım ve yönetimi ile ilgili kriterlere uygunluğu, sistem bütünlüğü ve güvenirlik, kullanım kolaylığı, performans ölçeklenebilirlik ve verilerin depolanması olarak 4 kriter altında incelenmiştir. Buna göre değerlendirmeye alınan kurumların sistem tasarım ve yönetimi kriterine uygunluğu %47,91'dir.

4.6.6. Doküman Yönetimi

Doküman yönetimi, dokümanların tanımlanması ve indekslenmesi, gelen ve giden dokümanlarının yanı sıra depolama ile ilgili kriterleri kapsamaktadır. Toplam 4 kriter altında karşılaştırılan bu bölümün tablo bilgisi aşağıdadır.

Tablo 6. Doküman yönetimi

Kurumlar	Girdi yönetimi	Tanımlama ve indeksleme	Depolama/ Yedekleme	Çıktı yönetimi	Toplam	Yüzde (%)
Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK)	Var	Yok	Var	Yok	2	%50
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)	Var	Var	Var	Var	4	%100
Düzce Üniversitesi	Var	Var	Var	Var	4	%100
Ekonomi Bakanlığı	Yok	Yok	Yok	Yok	0	%0
İzmir Büyükşehir Belediyesi	Var	Var	Var	Var	4	%100
Kartal Belediyesi	Var	Var	Var	Yok	3	%75
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Var	Var	Yok	Yok	2	%50
Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)	Yok	Yok	Yok	Var	1	%25
Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ)	Var	Yok	Var	Var	3	%75
Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü	Yok	Yok	Var	Yok	1	%25
Türkiye Lokomotiv ve Motor Sanayi A.Ş. (TÜLOMSAŞ)	Yok	Var	Var	Yok	2	%50
Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü (TPAO)	Yok	Var	Yok	Yok	1	%25
Tüm Kurumlar	7	7	8	5	27	%56,25

Doküman yönetimi ile ilgili kriterlere 12 kamu kurumunun uygunluğu, girdi yönetimi, tanımlama ve indeksleme, depolama/yedekleme ve çıktı yönetimi olarak 4 kriterle incelenmiştir. Kurumların doküman yönetimi kriterine uygunluğu %56,25'tir.

4.6.7. Elektronik Olmayan Sistemlerle Uyumluluk

Elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk, fiziksel belgelerin tanımlanması, erişimi ve kullanımı ile ilgili ölçütleri kapsamaktadır. Bu bağlamda 3 kriter üzerinden karşılaştırma yapılmıştır.

Tablo 7. Elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk

Kurumlar	Fiziksel dosya ve belgelerin sisteme dâhil edilmesi	Tanımlama	Erişim kontrolü ve kullanım	Toplam	Yüzde (%)
Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK)	Var	Var	Yok	2	%33,33
Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK)	Var	Var	Var	3	%100
Düzce Üniversitesi	Var	Var	Var	3	%100
Ekonomi Bakanlığı	Yok	Yok	Var	1	%33,33
İzmir Büyükşehir Belediyesi	Yok	Var	Var	2	%66,66
Kartal Belediyesi	Var	Var	Yok	2	%66,66
Kültür ve Turizm Bakanlığı	Var	Var	Yok	2	%66,66
Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)	Var	Yok	Var	2	%66,66
Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ)	Yok	Yok	Var	1	%33,33
Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü	Yok	Yok	Var	1	%33,33

Türkiye Lokomotiv ve Motor Sanayi A.Ş. (TÜLOMSAŞ)	Var	Var	Var	3	%100
Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü (TPAO)	Var	Var	Var	3	%100
Tüm Kurumlar	8	8	9	25	%69,44

Elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk ile ilgili kriterlere göre 12 kamu kurumunun uygunluğu, fiziksel dosya ve belgelerin sisteme dahil edilmesi, tanımlama ve erişim kontrolü-kullanım olarak 3 kriterle incelenmiştir. Kurumların elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk kriterine uygunluğu %69,44'tür.

4.6.8. Tüm Kurumların EBYS'ye Uygunluğu

Teknik şartnamesi değerlendirilen 12 kurumun elektronik belge yönetim sistemi, toplam 7 temel başlık altında aşağıdaki tabloda yüzdelik değer olarak verilmektedir.

Tablo: 8. Tüm kurumların EBYS'ne uygunluğu

Ana Kriterler	Yüzdelik Değer (%)
Dosya tasnif planları	%41,66
Elektronik belgelerin kayıt işlemleri	%30
EBYS kullanım özellikleri	%80
Erişim kontrolü ve güvenlik	%55,55
Sistem tasarım ve yönetimi	%47,91
Doküman yönetimi	%56,25
Elektronik olmayan sistemlerle uyumluluk	%69,44
Tüm Kriterler	%54,4

Teknik şartnamesi incelenen 12 kamu kurumunun, tüm kriterlere uygunluk yüzdesi %54,4'tür. Tablodan anlaşıldığı üzere kurumların toplam kriterlerin yarısından fazlasını sağladığı görülmektedir.

4.7. Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Teknik Şartnamelerle İlgili Karşılaşılan Sorunlar

Elektronik belge yönetim sistemlerinde teknik şartnamelerle ilgili sorunlar azımsanmayacak sayıdadır. Bunlar aşağıda sıralanmıştır:

- Kurumdaki en kritik bilgilere dahi ulaşabilen bilişim hizmeti sunan firmalarla ve bunların çalışanları ile herhangi bir gizlilik

sözleşmesi yapılmaması ve firma personelinin herhangi bir güvenlik araştırmasından geçirilmemesi[19],

- Kaynak kodu dâhil, bilgi sistemleri üzerindeki işlemlerin kayıtlarının (log) tutulmasında ciddi eksiklikler bulunması kamu bilgi sistemi projelerinin yürütülmesinde kurumlara tasarım aşamasında yöntem desteği verilmesi, uygun yönlendirme yapılması ve danışmanlık ihtiyacının karşılanması, şartname yazımı ve teslim veya iş kabul işlemleri, izleme ve değerlendirme, sistemin idamesi gibi alanlarda rehberlik ve gerektiğinde koordinasyon sağlayacak bir yapının en kısa süre içerisinde hayata geçirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Bilgi güvenliği ve bu kapsamda bilgi sistemlerinin sürekli çalışabilirliğinin sağlanması açısından yedekleme konusunda aşağıdaki tedbirler alınmalıdır :[20]

- Hangi bilgi sisteminin, ne şekilde, ne sıklıkta ve nasıl yedeğinin alınacağını içeren yazılı bir yedekleme politikası oluşturulmalıdır.
- Oluşturulan politikaya uygun bir yedekleme sistemi kurulmalıdır. Bu sistem tüm kritik sistemlerden yedek almalıdır.
- Yapılan yedekleme işlemlerine dair kayıtlar tutulmalı ve düzenli olarak kontrol edilmelidir.
- Yedekleme ve alınan yedeklerden geri dönüş testleri düzenli olarak yapılmalı ve uygun yöntemlerle kayıt altına alınmalıdır.
- Yedeklerin teyp kartuşlarına da alınması sağlanmalı ve bu kartuşlar bilgi işlem merkezinden farklı bir yerde gerekli güvenlik önlemleri alınmak suretiyle muhafaza edilmelidir.
- Yedeklemeler şifreli olarak gerçekleştirilmelidir. Kurumların çoğunun, bilişim sistemlerinin kurulması veya işletilmesi nedeniyle bilişim sistemlerine ve bu sistemlerde bulunan

[19] Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu, **Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Ulusal ve Uluslararası Durum Değerlendirmesi ile Bilgi Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması Kapsamında Gerçekleştirilen Denetim Çalışmaları,** 2013, s. 786, (Çevrimiçi) http://www.tccb.gov.tr/ddk/ddk56.pdf, 20 Şubat 2015.
[20] Cumhurbaşkanlığı Devlet Denetleme Kurulu, **a.g.e.**, s. 802.

verilere ilişkin bilgilere sahip olan bilişim hizmeti alınan firmalarla gizlilik sözleşmesi imzalamadıkları, imzalanan bazı gizlilik sözleşmelerinin ise içerik olarak yeterli güvenceyi sağlamaktan uzak olduğu tespit edilmiştir.

Bilişim hizmeti alınan firmaların gizliliğe uymalarını temin amacıyla; ilgili kurum ile kuruma hizmet veren firma arasında yasal yönden bağlayıcı olan ayrı bir gizlilik anlaşması imzalanmalı ve gizlilik anlaşmasında en az aşağıdaki hususlara yer verilmelidir[21]:

1. Kuruma ait ve anlaşmaya konu veri ve bilgilerin neler olduğu,
2. Bu bilgilerin yetkisiz olarak ifşa edilmesini engellemek için tarafların yükümlülükleri ve alacakları tedbirler,
3. Anlaşmanın sona ermesi durumunda bilgi ve veriler ile ilgili olarak yapılacak işlemler ile kuruma iade edilecek ve imha edilecek bilgiler,
4. İhtiyaç halinde anlaşmaya uygun hareket edilip edilmediğinin tespiti için firma nezdinde izleme ve denetim yapma konusunda kurumun yetkili olduğu,
5. Bilgi ve verilerin yetkisiz ifşası veya gizliliğin ihlali durumunda ifşa ve ihlallerin raporlanması ve bildirimi ile ilgili süreçler,
6. Anlaşmanın ihlal edilmesi durumunda uygulanacak müeyyideler ile bu konuda yetkili olacak mahkemeler,
7. Kuruma özgü ilave unsurlar.

Bütün bu sorunların farkında olarak teknik şartnameyi hazırlamak, kurumun varlığı için hayatidir. Karşılaşılan bu problemler yanında hazırlanmış teknik şartnamelerde durum değerlendirmesi yapılacaktır. Bu değerlendirmenin farkındalığın artması için yapılacak olan ihale ve ilgili şartnamelere yön vermesi düşünülmektedir.

4.7.1. Firmalara Ait Yeterlilik Değerlendirmesi

Alanda faaliyet gösteren firmaların yeterli bir EBYS için önemi büyüktür. Teknik şartnamelerin muhatabı olan firmaların yeterliliklerine dair bazı bilgi ve

[21] **A.e.**, s. 804.

belgeler kamu kurumlarınca istenmektedir. Bu bilgi ve belgeler firmaların EBYS için uygunluğunun yanı sıra bu işi hakkıyla yerine getirebilmesi durumunu göstermektedir. Kamu kurumlarınca firmalardan istenen bilgi ve belgeler, incelenen teknik şartnameler ışığında yansıtılacaktır. Asıl problemin de bu bilgi ve belgelerin bazı teknik şartnamelerde belirtilmemiş olmasıdır. Teknik şartnamelerin net olmayan ifadelerle, zaman zaman daha önce yapılmış şartnamelerden veya sektörden temin edilen öneri dokümanlarından alıntılar ile hazırlanmış olması ve teknik şartnamelerin yeterli detayda ve sözleşmeye imza atacak her iki tarafın görev ve sorumluluklarını yeterli detayda tanımlayacak şekilde hazırlanmamış olması[22] da karşılaşılan problemler arasındadır. Atatürk Kültür, Dil Ve Tarih Yüksek Kurumunun (AKDTYK) "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Teknik Şartnamesi"nin "Genel Şartlar" bölümünde firmaya ait yeterlilik için şöyle denilmiştir[23]:

"4.1. İSTEKLİ ihaleye teklif verebilmek için ihale tarihi itibariyle geçerli Türk Standartları Enstitüsü tarafından verilen TS 13298 sayılı Elektronik Belge Yönetimi standardına sahip olduğunu belgeleyecektir. İSTEKLİ TS 13298 sayılı belgesini teklif edeceği yazılım için almış olmalıdır".

Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğünün "Belge Yönetimi Yazılımı Yaygınlaştırma ve Kurumsal Uygulamaların Bakım ve Teknik Desteği için Hizmet Alımına Ait Teknik Şartname"sinde ise şöyle denilmektedir[24]*:*

"5.1.73.EBYS, aşağıda belirtilen mevzuata ve standartlara uygun olarak hazırlanmalı ve çalışmalıdır. Standartlarda ve/veya yasal mevzuatta yapılan değişiklikler, standardın ve/veya mevzuatın yürürlük tarihinde Kurum tarafından kullanılabilecek biçimde EBYS'ye ücretsiz olarak uygulanmalıdır."

EBYS projelerinde firmaların sahip olması gereken en önemli yeterlilik belgesi TS 13298 numaralı Elektronik Belge Yönetim Standardı'dır. Atatürk Kültür, Dil Ve Tarih Yüksek Kurumunun teknik şartnamesinde firmanın TS 13298 belgesine sahip

---

[22] Mustafa Afyonluoğlu, v.d., "E-Devlet Projelerinde Başarılı Proje Yönetimi Türkiye Deneyimleri", **I. Uluslararası Katılımlı Proje Yönetim Konferansı –UKPYK2014**, 19-20 Eylül, İstanbul, İstanbul Teknik Üniversitesi İşletme Fakültesi, 2014.

[23] Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AYK), **Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Teknik Şartnamesi,** 2012/74572, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama , 24 Eylül 2013.

[24] Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü (TKİ), **Belge Yönetimi Yazılımı Yaygınlaştırma Ve Kurumsal Uygulamaların Bakım Ve Teknik Desteği İçin Hizmet Alımına Ait Teknik Şartname**, 2012, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama, 26 Eylül 2013.

olmasının yanı sıra teklif edeceği yazılım içinde aynı belgeye sahip olması gerektiği ifade edilmiştir. Bunun yanında Türkiye Kömür İşletmeleri Müdürlüğünün teknik şartnamesinde belirtilen mevzuat ve standartlara uygun olması olarak ifade edilmiştir.

EBYS için önemli olan TS 13298 belgesi, bu belgeye sahip olmayan bir firmanın ihalenin şartlarını nasıl yerine getireceğinin yanı sıra kamu kurumu tarafından böyle bir talebin teknik şartnameye yansıtılmaması da problemlerin kaynağını göstermektedir.

4.7.2. Amaçların Yanlış Tespiti

Amaçlar kurumun iç işleyişle ilgili olmakla beraber çatısında e-devlet yapısına uygun olması gerekliliği unutulmamalıdır. Kamu kurumları, bütünlüğü gözetmeli, devletin kendisi olduğu bilinciyle hareket etmeli ve bu yönde amaçlar edinmelidir. Her kurumun kendi EBYS'yi kurması kendi başına bir amaç teşkil etmemektedir. Bir kurum her ne zaman bütünün bir parçası olmayı amaçlar ve ona göre kurumsal bilgi sistemlerini oluşturursa, kendine düşen ödev ve sorumluluğu o zaman yerine getirmiş sayılır.

EBYS kurma amacını taşıyan kurumların bunu niçin kurmak istediğini, kurumsal bilgiyi nasıl yönetebileceğini ve kurumun mevcut durumunu göz önünde bulundurması gerekir. Bilinçli kararların kurumları başarıya götüreceği unutulmamalıdır. Yasal düzenlemelerin kurumları EBYS'ye sevk ettikleri, o yasaların gereği böyle bir çalışma yapıldığının arkasına saklanmamalıdır. Özellikle kamu kurumlarındaki idarelere büyük görevler düşmektedir. Bir kurumun etkinliği ve başarısı, bütün personelin aynı misyon ve vizyonla hareket etmesine bağlıdır. Misyon ve vizyonu güncel tutacak, personelini sevk ve idare edebilecek idarelerin elektronik belge yönetim sistemleri için de aynı hassasiyeti göstermeleri beklenir. Bilgi teknolojilerini yakından takip eden, gelişmelerden haberdar, bilgiyi aktif olarak kullanan idarelerin hazırladıkları teknik şartnamelerde belirtilen amaçlar idarenin kabiliyetini göstermektedir.

4.7.3. Doğru Kavramların Kullanılamaması

Türkiye'deki kamu kurumlarının çalışma yapısı ve düzeninin, özel sektörden çok farklı olması sebebiyle, proje yaklaşımı ve proje planlama kültüründe ciddi eksiklikler bulunmaktadır. Genel olarak fizibilite ve planlama süreçlerinde yeterli derinliğin sağlanamadığı göze çarpmaktadır. Bunun en önemli sebeplerinden birisi, yeterli özlük haklarının ve teşviklerin sağlanamaması sebebiyle nitelikli insan kaynağının oluşturulamaması veya sürekliliğinin sağlanamamasıdır. Mevcut insan kaynağına, teknik kapasitenin gelişmesine ilişkin eğitimlerin sağlanamaması bir başka olumsuz etkendir. Bu durumda proje çerçevesinde fizibilite ve gereksinim analizi ihtiyaç duyulan detayda yapılamamakta ve yeterli detayda hazırlanmamış teknik şartnameler sebebiyle hem yüklenici hem de müşteri kurumu kabul süreçlerinde anlaşmazlığa düşürecek durumlar gündeme gelebilmektedir. Kamu kurumlarında yazılım projelerinde teknik şartnamelerdeki hükümlerin, proje uygulama aşamasında fark edilen eksiklikleri telafi edecek şekilde hazırlanması kurumların yararına olacağı düşünülmektedir. Genel hatları ile bakıldığında, gereksinimlerin kamu kurumları tarafından net belirlenememesi halinde, yazılım projelerinde çok esnek ve mevcut ihtiyaçtan daha mütevazı tanımlar ile teknik şartnamelerin oluşturulduğu, donanım projelerinde ise ihtiyaç duyulan kapasite tam belirlenemediğinden, riski minimuma indirmek için ihtiyacın çok üzerinde kapasiteleri içeren çözümlerin şartnamelere yansıdığı görülmektedir. Ancak yüklenici taraf da bu esnek anlatımın nasıl bir ürünü tarif ettiğini tam anlayamaz ise, yazılımın modellenmesi aşamasındaki eksik yaklaşımlar sebebiyle arzu edilen şartlardaki ürünün ortaya çıkartılması sürecinde zorluklar yaşanmakta, bu durumda proje başlangıç aşamasından sonra ortaya çıkan yeni gereksinimler, hem zaman, hem de işgücü ve proje bütçesi açısından tarafları zor duruma düşürebilmektedir[25].

4.7.4. İlgili Düzenlemelere Uygunsuzluk

Kamu kurum ve kuruluşları e-devlet sistemine dâhil olmak için kurmaya çalıştıkları elektronik belge yönetim sistemlerini TS 13298 numaralı Elektronik Belge Yönetim Standardı dâhilinde yürütmektedirler. Kurumlar teknik şartnamelerini

[25] Afyonluoğlu, v.d., **a.g.e.**, s. 6-7.

hazırlarken bu standart kriterlerini kendi kurumsal amaçlarıyla bütünleştirerek şartnameyi oluşturmalıdırlar. Bu standardın elektronik belge yönetimi uygulamaları için sistem kriterleri bölümünde altı başlık altında kriter açıklanmıştır[26]:

A. Sistem Kriterleri: Sistem tasarımı ve elektronik belgelerin sisteme dâhil edilmesi için gerekli olan gereksinimlerin ele alındığı bölüm.

1. Dosya Tasnif Planları

a. Dosya planının oluşturulması

b. Dosya tasnif planı elemanlarının tanımlanması

c. Dosya tasnif planının yönetilmesi

2. Saklama Planları

a. Genel özellikler

b. Belge hiyerarşisi

c. Saklama kriterleri: İdari kriter, mali kriter, hukuki kriter, tarihi kriter. (Not: Elektronik belge yöneticisi EBYS içerisine dahil edilen belgelere bu kriterlerden bir veya birkaçını atayabilir.)

d. Saklama süreleri

e. Tasfiye işlemleri: EBYS bünyesindeki elemanlar için tasfiye işlem tanımlarından sadece bir tanesi atanabilmelidir.

f. Saklama planlarındaki uyuşmazlıkların çözümü

3. Belge Kayıt İşlemleri

a. Genel özellikler

b. Dokümanların belgeye dönüştürülmesi ve ilişkilendirme

c. Belge türleri

d. Elektronik postaların sisteme alınması

e. Taşıma, kopyalama ve silme

f. Referans kodlarının verilmesi

4. EBYS Kullanım Özellikleri

a. Genel özellikler

b. Arama

c. Görüntüleme

[26] Türk Standartlar Enstitüsü (TSE), **TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi**, 2009.,

d. Yazdırma

e. Raporlama

5. Erişim Kontrolü ve Güvenlik

a. Sisteme giriş

b. Erişim hakları

c. Kullanıcı profilleri

d. Kullanıcı rolleri

e. Kullanıcı grupları

f. Kayıtlara erişim haklarının atanması ve uygulanması

g. Üretim sorumluluğu ve mülkiyet

h. Bilgi edinme hakkı ve özel hayatın korunması

ı. Denetim

6. Sistem Tasarımı ve Yönetimi

a. 6.1. Sistem bütünlüğü ve güvenirlilik

b. 6.2. Kullanım kolaylığı

c. 6.3. Performans ve ölçeklenebilirlik

d. 6.4. Verilerin depolanması

Bu sistem kriterlerinin teknik şartnamede belirtilmesi, kendisi için ihaleye çıkılan kurumu, işi yapana karşı etkin kılmasını sağlar. Ne istediğini bilen bir kurum, işi yapan yüklenici firmaya proje kapsamında istediğini yaptırma gücü de verir.

4.7.5. Yetersiz Altyapı

Kamu kurumları, kamu hizmetini vatandaşlara sunmak için bütün ülke çapında yapılanmıştır. Ülkemizin coğrafi durumunu kamu kurumlarının e-devlet kapsamında hizmet vermesini daha da güç hale getirmektedir. E-devlet hizmetinin sunulması için internet, internet için fiber kablolara ihtiyaç duyulduğundan, bu fiber kabloların dağlık alanlara ulaştırılması, mali ve mülki bir takım problemlerin yaşanmasına neden olmaktadır. Mali olarak kamu kurumlarının bütçesini aşan altyapı yatırımları e-devlet hizmetinin önündeki engellerdendir. Mülki olarak da vatandaşların bilinçli bir birey olarak kendi arazilerinden geçen fiber kablolara kendileri de mağdur olmayacak şekilde e-devlet hizmetine yardımcı olmaları gerekir.

E-devlet hizmeti için altyapı olarak büyükşehirlerde problem olmasa da kırsal alanlarda kamu kurumlarını zor duruma sokmaktadır. Ülkenin bilgi teknolojileri sermayesi olan telekomünikasyon şirketlerinin inisiyatif alması gerekir. Altyapı problemleri kamu kurumlarının yeterliliğini etkilemektedir. İnternet hizmetinin tam olarak sağlanamadığı bir kamu kurumunda da e-devlet hizmeti olan elektronik belge yönetim sistemlerini ve bu sistemlerin etkinliğini artıran ihale teknik şartnamelerinin kriterlerini ölçmek oldukça güçtür.

4.7.6. Ödeme Planıyla İlgili Sorunlar

Ödemeler genelde projenin bitimiyle firmaya verilmektedir. Garanti süresi ise çoğunlukla 2 yılla sınırlı kalmaktadır. Durum böyle olunca iki yıldan sonra kurumların firmalar üzerinde herhangi bir yaptırım yetkisi kalmamaktadır. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) ödeme ve garanti süresini birleştirerek firma üzerinde yetkinlik ve yakın dönemde karşılaşılabilecek sorunları çözmek için etkinlik sağlamıştır. Kurumun, "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Teknik Şartnamesi"nde ödeme ve garanti şeklinin nasıl olduğu şöyle ifade edilmektedir[27]:

"Sözleşmede yer alan toplam bedelin kalan %40'lık bölümü muayene kabul yapıldığı tarihten 5 yıllık garanti süresi sonuna kadar olan zaman diliminde taksitlendirilerek ödenecektir. Garanti süresi içerisinde yapılacak ödemenin yıllara göre dağılımı aşağıdaki şekilde planlanmıştır.

Garanti süresinin 1. yılında sözleşmede yer alan toplam bedelin %12'lik bölümü

Garanti süresinin 2. yılında sözleşmede yer alan toplam bedelin %10'luk bölümü

Garanti süresinin 3. yılında sözleşmede yer alan toplam bedelin %8'lik bölümü

Garanti süresinin 4. yılında sözleşmede yer alan toplam bedelin %5'lik bölümü

Garanti süresinin 5. yılında sözleşmede yer alan toplam bedelin %5'lik bölümü"

[27] Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK), **Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Teknik Şartnamesi,** 2013/919, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx, 26 Eylül 2013.

4.7.7. Firmaların Yetkin Kişileri İstihdam Etmemesi

İncelenen teknik şartname dokümanlarında birçok kamu kurumunun elektronik belge yönetim sistemi çalışmalarında istihdam ettikleri personelin genellikle işinde uzman olmayan kişiler olduğu görülmektedir. Özellikle örnek bir teknik şartname olan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) elektronik belge yönetim sistemi teknik şartnamesinde[28] arşivci veya bilgi belge uzmanından bahsedilmemiştir. Mevzuat ve standartlara uygunluk çerçevesinde;

- Birlikte Çalışabilirlik Rehberi
- Standart Dosya Planı
- Haberleşme Kod Sistemi
- TS 13298 standardı
- Elektronik İmza Kanunu
- Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik

gibi maddelerin var olması fakat alanında uzman personelin belirtilmemesi dikkat çekicidir. Bu istenen maddeler belge yönetimiyle ilgili olduğu için belge yönetimi alanında uzman personel istihdamı gereklidir. İncelenen 12 teknik şartnamenin belediyelere ait olanlar dışında arşivci veya bilgi belge uzmanın istihdamı söz konusu değildir. Günümüzde yerel yönetimler arşivci ve bilgi belge uzmanlarını istihdam etmeye çalışmaktadır. Bunun bir sonucu olarak belediyelerin elektronik belge yönetim sistemlerini kurmayı ve burada arşivci ve bilgi ve belge uzmanı istihdamını göz ardı etmediği anlaşılmaktadır.

Sultanbeyli Belediyesinin "Belediye Belgelerinde Fiziki Düzenleme Yapılması, Bilgisayar Ortamına Aktarılması Ve Yönetim Sisteminin Kurulması İşi Teknik Şartnamesi" başlıklı teknik şartnamede "Teknik Destek ve Danışmanlık" bölümünde[29];

"14.1.2 İş Akış Analiz Uzmanı (1 Kişi)

---

[28] BDDK

[29] Sultanbeyli Belediyesi, **Belediye Belgelerinde Fiziki Düzenleme Yapılması, Bilgisayar Ortamına Aktarılması Ve Yönetim Sisteminin Kurulması İşi Teknik Şartnamesi,** 2011/74442, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx, 26 Eylül 2013.

- Kurumun evrak altyapısını, iş süreçlerini, inceleyecek ve bu doğrultuda evrak akışı ile ilgili raporlamaları, kuruma uygun analizleri çıkaracak kişilerdir.
- Belge-Bilgi Yönetimi, Arşivcilik veya Endüstri Mühendisliği bölümü mezunu
- En az 5 Yıl Tecrübeli
- En az 3 proje de Analiz uzmanı olarak çalışmış olmalıdır."

şeklinde arşivci veya bilgi belge uzmanı istihdamına teknik şartnamede yer verilmiştir.

Yine Kartal Belediyesi'nin "Elektronik Belge Yönetim Sistemi Temini ve Arşiv Tarama Teknik Şartnamesi" başlıklı şartnamenin "Proje Ekibi" bölümünde[30];

"1.5.6.4. Arşiv Uzmanı (1 kişi)

Üniversitelerin 4 (dört) veya 2 (iki) yıl Arşivcilik veya Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinden mezun olmalı veya ihale konusu işe benzer sayılabilecek en az 1 (bir) projede devreye alma sürecinde çalışmış olmalıdır."

Teknik şartname hazırlamak kurumların bilgi işlem bölümlerindeki personelce yapılmaktadır. Bilgi işlem bölümlerindeki personel profilinin üniversitelerin hangi bölümlerinden mezun olduğu önemlidir. Genel olarak mühendislik bölümlerinden mezun kişiler olarak düşünülmektedir. Durum böyle olunca teknik şartname sorumlusu da mühendislik alanındaki uzmanların inisiyatifinde olmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları bu inisiyatifi sadece bilgi işlem personeline değil kurumda bulunan veya bulunmuyorsa üniversitelerin bilgi ve belge yönetimi bölümlerindeki yetkin kişileri teknik şartname hazırlama sürecine dâhil ederek değerlendirmelidir.

4.7.8. Mevcut Belgelerin Elektronik Belge Yönetim Sistemine Aktarılması

Mevcut belgelerin EBYS'ye aktarılması için OCR uygulaması kullanılmaktadır. İncelenen teknik şartnamelerin bir kısmında bu uygulamadan söz edilmezken, bu uygulamayı teknik şartnamede belirten kurumlar da bulunmaktadır. Teknik şartnamede OCR uygulamasını isteyen bir kısım kurumların bu sistemin performansını değerlendirecek maddeleri şartnameye koymadıkları da gözlenmiştir.

---

[30] Kartal Belediyesi, **Elektronik Belge Yönetim Sistemi Temini ve Arşiv Tarama Teknik Şartnamesi**, 2012, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx, 26 Eylül 2013.

Ekonomi Bakanlığının "Elektronik Belge Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi" başlığı altında "Genel Hükümler" bölümde OCR uygulamasına dair şu bilgiler verilmektedir[31]:

"8.28. Karakter tanıma (OCR) uygulaması aylık en az 500.000 (beşyüzbin) sayfa tarama için ve İdarenin onayını alarak lisanslanmalıdır. Aynı anda birden fazla bilgisayarın/sunucunun OCR yapabilmesine olanak sağlayan network lisansı bulunmalıdır.

8.29. OCR uygulaması aşağıdaki özellikleri bünyesinde barındırmalıdır:

- Teklif edilecek OCR motoru, gelişmiş algoritmalar sayesinde yüksek derecede tanıma oranına, güçlü Türkçe tanıma desteğine ve OCR başarısını arttırmak amacıyla Türkçe sözlük kullanımına sahip olmalıdır.
- Teklif edilecek OCR motorunda tam metin indekslemeye has metin analizi teknolojisi bulunmalıdır.
- PDF, BMP, PCX, DCX, JPEG, JPEG 2000, TIFF, GIF, PNG, DjVu gibi görüntü formatlarını desteklemelidir.
- DOC, RTF, DOCX, XSLX, PPTX, CSV, TXT, DBF, PDF formatlarına dışa aktarma (export etme) özelliği olmalıdır.
- Barkod tanıma özelliği olmalıdır.
- Sayfa düzenini ve formatını koruma özelliği olmalıdır.
- Çift sayfaları bölebilmelidir.
- Üstbaşlık ve altbaşlık gibi doküman elemanlarını otomatik olarak belirleyebilmelidir.
- Performansı arttırmak için uygun profil kullanma özelliği olmalıdır.
- Dijital kamera ile çekilen görüntülere bulanık görüntü düzeltme, ISO gürültü düzeltme gibi görüntü iyileştirme teknikleri uygulayabilmelidir.
- VB.NET, C#, VB 5.0, 6.0, C++ 4.x ve üstü, VB Script, JAVA Script, BorlandDelphi 2.0 ve üstü, JAVA gibi yazılım geliştirme dillerini desteklemelidir.
- Komut Satırı Arayüzü (CLI: CommandLineInterface) olmalıdır.
- Doküman Yapısı (DocumentStructure) API desteği sağlamalıdır.

[31] Ekonomi Bakanlığı, **Elektronik Belge Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi**, 2013/110642, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx,26 Eylül 2013.

- Taranan dokümanlar istenirse büyütülebilmeli ya da küçültülebilmelidir.
- Yatay taranan dokümanlar otomatik olarak belirli bir açıda topluca döndürülebilmelidir.
- Görüntü iyileştirme yöntemlerinden yatay ve dikey çizgi kaldırma, siyah arka fonu temizleme, gölgeleri temizleme yapılabilmelidir.
- İngilizce OCR desteği olmalıdır."

Görüldüğü üzere OCR uygulaması için teknik ayrıntılar intizamlı bir şekilde verilmesine rağmen, performansının nasıl ölçüleceğine dair herhangi bir maddeye yer verilmemiştir.

Diğer bir kurum olan Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı (ÖSYM), "ÖSYM Elektronik Belge Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi" adlı şartname başlığında "Genel Hususlar" bölümünde OCR uygulaması Ekonomi Bakanlığının tersine OCR uygulaması ile ilgili performans değerlendirmesinin nasıl olacağını vurgulamıştır. Şöyle ki[32]:

"5.2.2.24 Taranan evrakların sisteme aktarılması sırasında veya hemen ardından Türkçe uyumlu OCR (Optical Character Recognition) araçları ile karakter tanıması yapılacak ve sonraki aşamalarda tanınan bu karakterler yardımı ile içerik duyarlı arama yapılabilecektir. EBYS muayene ve kabul sırasında idare tarafından rastgele belirlenmiş en az 10 tip farklı belge ile OCR testi yapılacaktır. %99,00 altındaki doğruluk oranlarında sonraki aşamaya geçilmeyecektir".

Teknik ayrıntılarının belirtilmediği bu şartnamede OCR uygulaması ve uygulamanın performansını değerlendirecek ölçütlerin varlığı örnek olması açısından dikkat çekicidir. Şartnamede belirtilen etkin olmayan maddelerin, yüklenici firmalar nazarında teknik şartnamedeki açıklar olarak görülmesine neden olabilir. Yapılmış elektronik belge yönetim projelerinden ve EKAP'ta bulunan ihale teknik şartnamelerinin incelenmesi bu eksiklerin ortaya konmasında yardımcı unsurlardır.

[32] Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM), **Elektronik Belge Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi,** 2013/162377, (Çevrimiçi)https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx ,15 Aralık 2013.

4.7.9. Ortak Bir Yazılımın Olmaması

Teknik şartnamelerin incelenmesinde dikkat çekici noktalardan biri de, kamu kurumlarında ortak bir elektronik belge yönetim sistemi yazılımının olmamasıdır. Kamu kurumları belge işleyişini sağladığı elektronik belge yönetim sisteminin önceki kullanılan yazılımla uyumlu olmasını talep etmektedir. Kurumsal olarak düşündüğümüzde her ne kadar kurumsal menfaatler gözetiliyor gibi görünse de genel olarak ülke açısından baktığımızda pek de makul değildir. Her bir kamu kurumu hali hazırda farklı bir yazılım kullanıyor olabilir. Bu kurumlar elektronik belge yönetim sistemini mevcut olan yazılımla entegre ettiklerinde kurumlarda ortak bir yazılım olmasına mani büyük bir problem olarak ortaya çıkmasına da neden olmaktadırlar.

Diğer bir husus ise yüklenici firmaların sağladıkları yazılım lisans hakkını kendi firması adına almalarıdır. Teknik şartnamede belirtilmesi gereken yazılımın lisans hakkının iş yapılan kurum adına olmasıdır. Türkiye Petrolleri Petrol Dağıtım A.Ş.'nin "Elektronik Belge ve Arşiv Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi"nin "Genel Şartlar" bölümünde yazılımla ilgili madde şu şekilde ifade edilmektedir[33]:

"7.10. Yüklenici, EBYS için yurtdışı kaynaklı ek bir yazılım paketi kullanacaksa; ihaleyi kazanması halinde bu yazılım için gereken lisans alım sözleşmesini yurt dışındaki ana firmanın onaylamasını sağlayacak ve buna ait belgeyi, Türkçe tercümesi ile birlikte İDARE'ye teslim edecektir".

Her ne kadar lisans alım sözleşmesinin idareye teslim edilmesi belirtilmişse de, alınan lisansın işin sahibi olan kurum adına olması ifade edilmemiştir. Diğer bir teknik şartname ise Kültür ve Turizm Bakanlığının "Elektronik Doküman Yönetim Sistemi (EDYS) Teknik Şartnamesi'dir. Yazılımla ilgili şartnamede ifade edilen madde şöyledir[34]:

"4.26. İSTEKLİ, ticari faaliyetinin durması, yurtdışı kaynaklı yazılım kullanıyorsa yurtdışındaki ana Firma ile ortaklığın sona ermesi vb. olasılıklar durumunda, ana Firmadan

---

[33] Türkiye Petrolleri Petrol Dağıtım A.Ş.,**Elektronik Belge ve Arşiv Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi,2013-66807**, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx, 26 Eylül 2013.

[34] Kültür ve Turizm Bakanlığı, **Elektronik Doküman Yönetim Sistemi (EDYS) Teknik Şartnamesi, [t.y.]/3946,** (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx, 27 Eylül 2013.

yazılımla ilgili destek alınabileceğine dair resmi nitelikte garanti temin edecek ve belgesini İDARE'ye teslim edecektir".

Görüldüğü üzere bu şartnamede de kurum adına alınması gereken lisans hakkıyla ilgili bir ibare bulunmamaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

EBYS; geleneksel arşiv belgelerinin yanı sıra modern belgeleri, tek çatı altında toplamaktadır ve elektronik devlet olma yolunda, belge yönetim alanındaki yeniliklerin uygulanabildiği bir yapıdır. EBYS, hızlı ve ekonomik olmanın getirdiği faydalara sahiptir. Güvenlik sistemlerinin de sağlanmaya çalışılması sistemi daha da kullanılabilir hale getireceği düşünülmektedir.

Elektronik ortamdaki bilginin geleneksel belgeler gibi yaşam döngüsünün sağlanması mesleki uzmanlık gerektiren önemli bir konudur. Arşivci ve belge uzmanlarının bahsedilen mesleki uzmanlığa geleneksel belge yönetim anlayışına sahip olmanın yanı sıra elektronik belge yönetim sistemleriyle ilgili yenilikleri takip edebilecek yetkinliğe de sahip olmalıdır.

Belge yönetimindeki yenilikleri takip ve sistem yapısını belge yapısıyla bütünleştirecek olan arşivci ve belge uzmanlarının EBYS'nin uygulanmak istenen kurum ve kuruluşlarda istihdamı şüphesiz EBYS için hayati öneme sahiptir. EBYS'ni oluşturma sürecinde yapılan masrafların oranı yüksek olup, sistemin ileriye dönük harcanan bu masraflarla beraber kazanç sağlayacağı beklenmektedir. Sadece hukuksal zorunluluğun getirdiği mecburiyet duygusunun verdiği bir sistem olarak görülmemesi ümit edilir. Bunun sağlanması da işini ve ülke menfaatlerini önemseyen yetkili kişilerin emek ve gayretleriyle olabilir.

Geleneksel belge yönetimi anlaşılmadan, bilgi teknolojilerinin belge yönetimi sahasında kullanılamasının oldukça güç olacağı açıktır. Arşivcilerin ve belge yöneticilerinin sahip oldukları geleneksel bilginin alanda uygulanacak yeni teknik bilgiyle desteklenmesi bu bakımdan önemlidir.

EBYS'nin temel yapısını oluşturan belge iş ve süreçleri vardır. Bu iş ve süreçler, belge ve belge yönetiminin tarihsel boyutuyla düşünülmesini gerekli kılmaktadır. Belge ve belge yönetimini elektronik ortamda kullanılabilme ve sürdürülebilmeye yetkinlik verecek olan da bu tarihsel boyuttur.

Çalışma kapsamında incelenen teknik şartnamelere ilişkin tüm sorunlar incelendiğinde, yaşanan bu sorunları bertaraf etmek üzere kurumları koordine edecek ve yönlendirebilecek teknik bir merkezin eksikliği tespit edilen ilk sorunlardan

biridir. "Yetkinlik ve Koordinasyon Merkezi" olarak nitelendirilebilecek böyle bir teknik merkez, kurumların ihtiyacı olan projeyi net ve eksiksiz olarak tarif edebilecek nitelikli teknik şartname hazırlanma sürecinde görev alarak projenin doğru bir tarifle başlamasını sağlayacaktır. Aynı merkez, proje boyunca süreci takip ederek bir anlamda üst düzey teknik danışmanlık hizmeti ile projedeki olası yoldan sapmaları en erken süreçte tespit edecekler ve çözüm önerisi oluşturacaklardır. Kurulacak bir Yetkinlik Merkezinin tariflenen boşlukları doldurmasının yanı sıra, kamuda ihtiyaç duyulan insan kaynağı kapasitesinin geliştirilebilmesi için danışmanlık ve eğitim desteği sunan bir merkez olması da uzun vadeli başarı için kilit öneme sahiptir[1].Nitelikli bir teknik şartname hazırlamada dikkat edilecek bazı hususlar vardır. Bu hususlar ilgili olduğu projelerde devamlılık ve sistemin uygun adımlarla takip edilmesini sağlayacaktır. Bu temel noktalardan bazıları aşağıda sıralanmıştır;

- Şartnameyi hazırlayacak kişilerin alanlarında uzman, farklı disiplinlerden olmaları,
- Güncel teknolojiyi takip edebilecek ve bunu uygulayabilecek teknik şartname hazırlamada öncü olacak kişilere yer verilmesi,
- Teknik şartnameyi hazırlamadan önce, yapılmış ve başarılı olan proje teknik şartnamelerinin incelenmesi,
- Konuyla ilgili başarılı firmaların belirlenmesi ve görüşülmesi,
- Devletin teknolojik kurumlarından bilgi alınması,
- Oluşturulacak proje ekibinde kimlerin yer alacağı ve buna göre farklı yetkinlikteki kişilerin talep edilmesi veya bu kişilerden danışmanlık alınması,

Kamu kurum ve kuruluşlardaki e-devlet uygulamalarının artırılması için daha önce yapılmış olan projelerin tanıtımı yapılabilir. E-Dönüşüm Türkiye projelerinin teknik ayrıntılarının incelenmesi, yine bu projelerde yer alan yetkili kimselerin görüşlerinin alınması fayda sağlamaktadır. E-devlet projeleri her ne kadar organizasyon yapılarına ilişkin farklılıkları içinde barındırsa da, atılacak olan

[1] Afyonluoğlu, v.d., **a.g.e.**, s. 9.

adımların bir proje çerçevesinde gerçekleştirilmesi e-devlet kapsamındaki bütün uygulamalara yönelik aynı tecrübeleri içermesi söz konusudur. Bu nedenle iyi uygulamaların incelenmesinin büyük öneme sahip olduğu açıktır[2].

Değerlendirilen şartnamelerde temel kriterlerde farklılıkların olması e-devlet projelerindeki proje teknik şartnamelerinde standart bir taslağın olmadığını göstermektedir. İlgili birim personelinin veya yetki verilen birkaç kişinin hazırladığı şartnamelerin daha ilk adımda problemle karşılaşması yapılan projeyi olumsuz etkileyebilme ihtimali vardır.

Arşivci veya bilgi belge uzmanının istihdam edilmemesi, garanti süresinin iyi planlanmamış olması, projede çalışacak elemanların kriterlerini belirtir belge veya sertifika istenmemesi, OCR (Optical Character Recognition) ile ilgili herhangi bir çalışmadan veya bu çalışmaların uygulaması için ön testlerin yapılma durumundan bahsedilmemesi bazı problemlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu problemler, oluşturulacak bir teknik şartname merkezinin kararı ve kullanım için ortak bir yazılım ilanı ihtiyacını ortaya koymaktadır. Harcanan paraların karşılığını almanın ötesinde, kamu kurumlarındaki günlük iş ve eylemlerden kaynaklanan maliyetleri düşüreceği düşünülen e-devlet projelerini, ekonomiye yük olmaması için tam teşekküllü teknik bir şartname ile ve bu teknik şartnameyi uygulayan bilinçli proje ekipleriyle yürütmek gerekmektedir.

[2] Şafak Başa, "E-Devlet Çalışmalarına Bir Örnek: E-İçişleri Projesi". **Sosyoekonomi,** S. 1, 2012, ss. 224-247, (Çevrimiçi) http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=6727fd0b-b5d2-4b7f-882d-a5aac51566cc%40sessionmgr114&hid=105, 9 Aralık 2013, s. 243..

KAYNAKÇA

Mevzuat:

"Bilgi Edinme Hakkı Kanunu", Kanun No: 4982, **Resmi Gazete** [**R.G.]**, S. 25269, tar. 24.10.2003, (Çevrimiçi) http:// www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/10/20031024.htm, 5 Mart 2015.

"Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik", **R.G**., S. 25445, tar. 27.04.2004, (Çevrimiçi) http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/04/20040427.htm, 7 Ekim 2014.

"Elektronik Belge Standartları 2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi", S.26938, **R.G.,** 2008.

"Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik", **R.G**., S. 29255, tar. 02.02.2015, (Çevrimiçi) http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/02/20150202-1.htm, 25.10.2015.

"Standart Dosya Planı", Başbakanlık Genelgesi, No: 2005/7, **R.G.**, S. 25766, tar. 25.03.2005, (Çevrimiçi) http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/03/20050325.htm, 15 Mart 2015.

"Kamu İhale Kanunu", Kanun No: 4734, **R.G.**, S. 24648, tar. 22 Ocak 2002.

"Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu", Kanun No: 4735, **R.G.,** S. 24648, tar. 22 Ocak 2002.

"Mal Alımı İhaleleri Uygulama Yönetmeliği", **R.G.,** S. 29090, tar. 16 Ağustos 2014.

Teknik Şartnameler:

Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu (AKDTYK): **Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Teknik Şartnamesi, 2012/74572,** (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama, 24 Eylül 2013.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK): **Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Teknik Şartnamesi, 2013/919,** (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx , 26 Eylül 2013.

ÇAYKUR, **Elektronik Belge Yönetimi Sistemi Kurulum ve Destek Teknik Şartnamesi, 2012/106607** https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama, 23 Ekim 2013.

Düzce Üniverstesi: **Elektronik Belge Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi, 2013-51024,** (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama, 19 Nisan 2013.

Ekonomi Bakanlığı: **Elektronik Belge Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi**, **2013/110642**, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx , 26 Eylül 2013.

İzmir Büyükşehir Belediyesi: **Belge, Doküman, İş Akış ve Form Süreç Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi, 2012-27422,** (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama, 15 Mart 2012.

Kartal Belediyesi: **Elektronik Belge Yönetim Sistemi Temini ve Arşiv Tarama Teknik Şartnamesi**, **2012,** (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx , 26 Eylül 2013.

Kültür ve Turizm Bakanlığı: **Elektronik Doküman Yönetim Sistemi (EDYS) Teknik Şartnamesi, [t.y.] /3946,** (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx, 27 Eylül 2013.

Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM): **Elektronik Belge Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi, 2013/162377**, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx, 15 Aralık 2013.

Sultanbeyli Belediyesi: **Belediye Belgelerinde Fiziki Düzenleme Yapılması, Bilgisayar Ortamına Aktarılması Ve Yönetim Sisteminin Kurulması İşi Teknik Şartnamesi, 2011/74442**, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx , 26 Eylül 2013.

Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (TEDAŞ): **Elektronik Belge Yönetimi Sistemi Teknik Şartnamesi, 2012-,** (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama, 20 Nisan 2013.

Türkiye Kömür İşletmeleri Genel Müdürlüğü (TKİ): **Belge Yönetimi Yazılımı Yaygınlaştırma Ve Kurumsal Uygulamaların Bakım Ve Teknik Desteği İçin Hizmet Alımına Ait Teknik Şartname**, 2012, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama, 26 Eylül 2013.

Türkiye Lokomotif ve Motor Sanayi Anonim Şirketi (TÜLOMSAŞ): **Elektronik Belge Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi,** 2012-29204, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama, 7 Mart 2012.

Türkiye Petrolleri Petrol Dağıtım A.Ş.: **Elektronik Belge ve Arşiv Yönetim Sistemi Teknik Şartnamesi,** 2013-66807, (Çevrimiçi) https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Ortak/IhaleArama2_D.aspx, 26 Eylül 2013.

Makaleler:

Afyonluoğlu, M.: **Dönüşüm Odaklı Proje Yönetimi adlı sunum**, TÜBİTAK Bilgem, YTE, 2 Ekim 2013.

Ağar, S.: "Kamu Kurumları (Hizmet Yerinden Yönetim Kuruluşları) Teorisi," (Çevrimiçi) www.idare.gen.tr/agar-kamukurumlari.htm, 15 Aralık 2014.

Akcagündüz, E.: "Türkiye'de E-Devlet Sistemine Farklı Bir Bakış: E-Devlet ve Tasarruf İlişkisi," **Doğuş Üniversitesi Dergisi,** C. 14, S. 2, 2013, s, 127-140. http://journal.dogus.edu.tr/index.php/duj/article/view/718/pdf_18, 22 Aralık 2013.

Altın, E.: "Türkiye'de Elektronik İmza ve Elektronik Devlet Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi Açısından Bir Değerlendirme Denemesi," **Türk Kütüphaneciliği,** C. 22, S. 3, 2008, ss.279-295.

Ataman, B.K.: "Elektronik Ortamdaki Bilginin Arşivlenmesi," **Arşiv Dünyası**, S.5, 2005, ss. 3-9.

Başa, Ş.: "E-Devlet Çalışmalarına Bir Örnek:" "E-İçişleri Projesi," **Sosyoekonomi,** C. 17, S. 17, 2012, ss. 224-247, (Çevrimiçi) http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=6727fd0b-b5d2-4b7f-882d-a5aac51566cc%40sessionmgr114&hid=105, 9 Aralık 2013.

Çiçek, Niyazi: "Belgelerin Dokümanter Yapısı," **Arşiv Dünyası**, S. 13, 2012.

Çiçek, Niyazi: "Elektronik Belgelerin Diplomatik Analizi ve Arşivsel Bağın Kurulmasındaki Önemi: Türkiye'deki Uygulamalar Işığında Bir İnceleme," **Bilgi Dünyası,** C. 12, S. 1, 2011, ss. 87-104.

Çiçek, Niyazi: "Kamu Kurumlarında Yürütülen Elektronik Belge Yönetimi ve Sayısallaştırma Uygulamalarında Karşılaşılan Teknik ve İdari Problemler: İstanbul Büyükşehir Belediyesi, ÇAYKUR ve Esenler Belediyesinin İhale Teknik Şartnameleri Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme," **Osmanlı Coğrafyası Kültürel Arşiv Mirasının Yönetimi ve Tapu Arşivlerinin Rolü Uluslararası Kongresi**, Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü, İstanbul, 21-22 Kasım 2012.

Çukurçayır, M. Akif ve Esra Çelebi: "Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye," **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, C. 5, S. 9, 2009, ss. 59-82, (Çevrimiçi) https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fijmeb.org%2Findex.php%2Fzkesbe%2Farticle%2Fdownload%2F188%2F137&ei=fBG3UqzjOsSD4gTzlCYAQ&usg=AFQjCNHiSBPI_eCcegFO052MzDg1klugg&bvm=bv.58187178,d.bGE&cad=rja, 22 Aralık 2013.

Delibaş, Kayhan ve Ali Erdem Akgül: "Dünyada ve Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Türkiye'de E-Demokrasi ve E-Katılım Potansiyellerinin Harekete Geçirilmesi," **Sosyoloji Araştırma Dergisi,** C. 13, S.1, 2010, ss. 101-144, (Çevrimiçi) http://www.sosyolojidernegi.org.tr/dergi/pdf/delibas_e_devlet.pdf, 22 Aralık 2013.

Demirel, Demokaan: "E-Devlet ve Dünya Örnekleri," **Sayıştay Dergisi, S.** 61, Nisan-Haziran 2006, ss. 83-118, (Çevrimiçi) http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der61m6pdf, 22 Aralık 2013.

Eroğlu, T.: "E-Devlet Uygulamaları Çerçevesinde Mernis Projesi ve Beklentiler," **Sayıştay Dergisi,** S. 62, 2006, ss. 83-106, (Çevrimiçi) http://dergi.sayistay.gov.tr/icerik/der62m5.pdf, 22 Aralık 2013.

Giray, Filiz: "Yolsuzlukla Mücadelede E-Devlet ve Türkiye'deki Durum", **Sosyoekonomi,** C. 13, S. 13, Temmuz-Aralık 2010, ss. 153-178, (Çevrimiçi) http://www.sosyoekonomi.hacettepe.edu.tr/100208.pdf, 22 Aralık 2013.

Güler, Ceyhan: "Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu ve E-Devlet Uygulamalarına Yönelik Faaliyetleri," Haz. N. Oğuz.-İ. Keskin, **Arşiv Emektarlarına Armağan** içinde, İstanbul, Türk Edebiyatı Vakfı, 2013, ss. 213-228.

İmamoğlu, M. Y., İzzet Gökhan Özbilgin: "Türkiye'de Elektronik Kamu İhale Sisteminde Kurumsal Yönetim ve Birlikte Çalışabilirliğin Önemi," **Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi,** C. VII, S.1, 2012, (Çevrimiçi) http://www.beykon.org/dergi/2012/SPRING/M.Yildirim.pdf, 20 Aralık 2015.

Kandur, Hamza: "Management of Electronic Records: Education Archivists and Records Managers," **Arşiv Araştırmaları Dergisi,** S. 1, 1999, ss. 35-45.

Kandur, Hamza: "Türkiye'de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları," **Bilgi Dünyası,** C. 12, S. 1, 2011, ss. 2-12.

Kandur, Hamza: "Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Kurumsal Bilgi Sistemleri Üzerindeki Etkileri," **Arşiv Dünyası,** S. 5-6, 2004.

Karaca, N.G. ve Özgüler, V.C.: "Sosyo-Politik Açıdan Özel Olarak Korunması Gereken Kesimlerin E-Devlet Hizmetlerine Yönelik Tutumları," **"İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, C.** 14, S.4, 2012, ss. 7-28, (Çevrimiçi). http://www.isguc.org/?p=article&id=499&cilt=14&sayi=4&yil=2012, 22 Aralık 2013.

Keskin, İshak: "E-Devlet Uygulamalarının Kamu Yönetiminde Şeffaflaşmaya Etkisi," **9th International Conference on Knowledge, Economy & Management Proceedings**, Ed. Zeki Parlak ve İbrahim Güran Yumuşak, Saraybosna, Garmond, 2011, ss. 1715-1728.

Keskin, İshak ve Kaygısız, E.G.: "Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü İnternet Sitesinin Kamu Kurumları İnternet Sitesi Standartlarına Uygunluğu," **Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu,** (-Uluslararası Sempozyum-), Ankara,: H.Ü. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Yayınları, 2010, ss. 235-244.

Keskin, İshak: "Şeffaflaşma Aracı Olarak Bilgi Edinme ve Araştırma Hakkı," **Sosyoloji Dergisi,** C. 3, S. 22, 2011, ss. 557-572.

Keskin, İshak: "Türkiye'de Arşivcilik Eğitimi", Haz. N. Çiçek, G. Sarıyıldız, İ. Keskin ve S. Pamuk, **Prof. Dr. Şevki Nezihi Aykut Armağanı** içinde, İstanbul, Etkin Kitaplar, 2011, ss. 199-206.

Kulaçoğlu, V.: "Kamu Kaynaklarının Kullanılmasında Şeffaflığın Önemi," **I. Uluslararası Kamu Alımlarında Saydamlık ve Verimlilik Sempozyumu,** İstanbul, Kamu İhale Kurumu, 27-28 Mayıs 2004, (Çevrimiçi) http://www1.ihale.gov.tr/duyurular2012/2004_Kamu_Alimlarinda_Saydamlik_ve_Verimlilik.pdf, 14 Şubat 2015.

Külcü, Özgür: "Belge Yönetiminin Değişen Yüzü: Standartlaşma Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar,", **Bilgi Dünyası,** C. 8, S. 2, ss. 230-279.

Metin, A.: "Türkiye'de E-Devlet Uygulaması ve E-Devletin Bürokrasiye Etkisi," **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. 4, S. 7, 2012, ss. 97-108, (Çevrimiçi). http://www.edusbed.com/Makaleler/683443504_91%20Abdullah%20Metin%2097-108.pdf, 22 Aralık 2013.

Naralan, A.: "Türkiye'de E-Hazırlık ve E-Devletleşme," **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, C.** 23, S. 1, 2009, ss. 1-17, (Çevrimiçi) http://e-dergi.atauni.edu.tr/index.php/IIBD/article/viewFile/3805/3633, 22 Aralık 2013.

Odabaş, Hüseyin: "Belge Yönetimi ve Türkiye'de Belge Yönetimi Gereksinimi," **Bilgi Dünyası**, C. 6, S. 1, 2005, ss. 36-57.

Ökten, S.: "Türkiye'de Postmodern Kamu Yönetimi Uygulamaları," **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi**, S. 5, 2012, ss. 227-243, (Çevrimiçi) http://sbedergi.gumushane.edu.tr/belgeler/sbe-cilt3-sayi5/sayi5-917SerkanOkten5.pdf, 22 Aralık 2013.

Önaçan, M.B.K.: "Kamu Kurumları Arasında Elektronik Belge Alışverişi İle İlgili Mevzuat ve Kamu Kurumlarında Yapılması Gerekenler," **Bilgi Dünyası,** C. 13, S. 2, 2012, ss. 494-506.

Önaçan, M.B.K., T. M.: "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası," **Sayıştay Dergisi,** S. 85, 2012, ss. 1-26.

Pekgözlü, İlker: "E-Devlet Projelerinin Yönetilmesi: PoINet Projesi Örneği," **Sosyoekonomi,** C. 17, S. 17, 2012, ss. 174-203, (Çevrimiçi). http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=6727fd0b-b5d2-4b7f-882d-a5aac51566cc%40sessionmgr114&hid=4102, 9 Aralık 2013.

Rukancı, F., H. K.: "Arşivcilikte Genel Tasnif Sistemi ve Bileşenleri," **Bilgi Dünyası**, C. 11, S. 1, 2010, ss. 1-21.

Saruç, N. T.: "E-Devlet Hizmetlerinden Yararlanma Derecesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi: Amprik Bir Çalışma," Afyon Kocatepe Üniversitesi, **İ.İ.B.F. Dergisi**, C. IX, S. 1, 2007, ss. 191-213, (Çevrimiçi) http://www.iibfdergi.aku.edu.tr/pdf/9_1/10.pdf, 22 Aralık 2013.

Schockenhoff, V.: "Entegrasyon veya İzolasyon: Gelecekte Arşivcilik Eğitimi Nasıl Yapılandırılmalı?," Çev. İshak Keskin, **Türk Kütüphaneciliği,** C. 17, S.3, 2003, ss. 167-178.

Sevinç, İ. ve A. Şahin: "Kamu Çalışanlarının E-Devlet Uygulamalarında Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesine Yönelik Karaman İlinde Bir Araştırma," **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.** 18, S. 2, 2013, ss. 197-212, (Çevrimiçi).

http://ehis.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=6727fd0b-b5d2-4b7f-882d-a5aac51566cc%40sessionmgr114&hid=105, 9 Aralık 2013.

Solak, F., G. Koçberber: "Bir E-Devlet Projesi Olarak EKAP," **Sayder Dış Denetim Dergisi,** Temmuz-Ağustos-Eylül 2011.

Şahin, A. ve Örselli, E.: "E-Devlet Anlayışı Sürecinde Türkiye," **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,** S. 9, 2003, ss. 343-356, (Çevrimiçi) http://www.deu.edu.tr/userweb/hilmi.coban/%C3%B6devler/e-devlet/edevlet-turkiye.pdf, 12 Aralık 2013.

Şakar, A.Y.: "Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Vergi Hukuku Alanına Yansımaları: E-Haciz Uygulaması ve Karşılaşılan Sorunlar," **Mali Çözüm,** 2011, (Çevrimiçi) tarihindehttp://archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum/106malicozum/5%20H%20ayse%20yigit.pdf, 22 Aralık 2013.

Şeyhanlıoğlu, H.: "Postmodern Kamu Yönetiminde E-Devlet," **Türk İdare Dergisi,** S. 456, 2007, ss. 81-106, (Çevrimiçi) http://www.tid.gov.tr/Sayfalar/makale.aspx?mID=221, 25 Ocak 2014.

Uçkan, Özgür: **E-Devlet, E-Demokrasi ve Türkiye**, İstanbul, Literatür Yayınları, 2003.

Uğur, A. A. ve İ. Çütçü: "E-Devlet ve Tasarruf Etkisi Kapsamında Vedop Projesi," **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, C.** 1, S. 2, 2009, ss. 1-20, (Çevrimiçi) http://sobiad.org/eJOURNALS/dergi_SBD/arsiv/sbd-2009/01atilla_ugur.pdf, 22 Aralık 2013.

Yıldız, Ö. R.: "Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Denetim," **Sayıştay Dergisi,** S. 78, 2010, (Çevrimiçi) http://dergi.sayistay.gov.tr/Default.asp?sayfa=3&id=618, 25 Mart 2013.

Yılmaz, A.: "Kalkınma Ajansları ve Yerel Yönetişim", **Türk İdare Dergisi,** S. 466, 2010, ss.175-195.

Kitaplar:

Aksoy, M., M. Şimşek: **En Son Değişikliklerle (Kamu İhale Kurulu Kararları Işığında) Kamu Alımları İhale Süreci (Mal Ve Hizmet Alımları İle Yapım İşleri).** Ankara, Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı Yayınları, 2010.

Arifoğlu, Ali, vd.: **E-Devlet Yolunda Türkiye,** Ankara, Türkiye Bilişim Derneği, 2002.

Binark, İ.: **Arşiv ve Arşivcilik Bilgileri,** Ankara, T.C. Başbakanlık Cumhuriyet Arşivi Daire Başkanlığı, 1980.

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, **4734 Sayılı İhale Kanunu (Genel Esaslar),** (Çevrimiçi) http://www.csb.gov.tr/db/bayburt/webmenu/webmenu4606.pdf, 2 Aralık 2015.

DPT: **Bilgi Toplumu İstatistikleri 2011,** (Çevrimiçi) http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Diger/Bilgi_Toplumu_Istatistikleri_2011.pdf, 4 Şubat 2014.

DPT: **Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010),** (Çevrimiçi) http://www.nvi.gov.tr/Files/File/Kimlik_Karti/Bilgi%20Toplumu%20Stratejisi-Eylem%20Plan.pdf, 11 Ocak.2014.

E-Devlet Uygulamaları ve Ekonomiye Etkileri, Haz. İbrahim Kırçova, İstanbul, İstanbul Ticaret Odası, No: 2003-38, (Çevrimiçi) http://www.ito.org.tr/itoyayin/0011233.pdf , 14 Şubat 2015.

İnce, N. Murat: **Elektronik Devlet: Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkanlar**, Ankara, Devlet Planlama Teşkilatı, 2001, (Çevrimiçi) http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/incem/e-Devlet.pdf, 20 Aralık 2013.

Kamu İhale Kurumu: **2003 Yılı Faaliyet Raporu,** 2003.

Kamu İhale Kurumu**: 2012 Yılı Faaliyet Raporu,** 2012.

Kamu İhale Kurumu: **2013 Yılı Faaliyet Raporu,** 2013.

Kandur, Hamza: **Elektronik Belge Yönetimi Referans Kriterleri Modeli v.2.0,** 2.Basım, Ankara, T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, 2006.

Kuran, N. Hüseyin: **Devlet Baba'dan E-Devlet'e: Türkiye İçin E-Devlet Modeli -Analiz ve Model Önerisi**, İstanbul, Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2005.

Rhoads, J. B.: **Milli Enformasyon Sistemlerinde Arşiv ve Belge Yönetiminin Rolü:-Bir Ramp Çalışması-**, Çev. Gül Atay, Ankara, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Yayınları, 1991.

Sözlükler:

Arşiv Terimleri Sözlüğü: Dictionary of Archival Terminology, Çev. B. K. Ataman, İstanbul, Libraririe de Pera, 1995.

Belge Yönetimi Ve Arşiv Terimleri Sözlüğü, Düz. H. Sekine Karakaş, Fatih Rukancı, Ankara, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Yayınları, 2009.

Tezler:

Alır, Gülten: "E-Türkiye Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri," Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı, 2008.

Eroğlu, Şahika: "E-Devlet Kapsamında Kurumsal Bilgi Sistemlerinin Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği," Yayımlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2013.