

Belediyelerde Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Boyutu ve Kurumsal Yapılanma Gereksinimleri

Prof. Dr. Fahrettin Özdemirci

Ankara Üniversitesi, Türkiye, ozdemirci@ankara.edu.tr

Öz

e-Devlet uygulama ve hizmetlerinde belediyeler tarafından sunulan kamu hizmetleri önemli bir yer tutmaktadır. e-Devlet uygulamaları arasında yer alan EBYS, içerdiği bilgi ve belgeler ile e-devletin bilgi altyapısını oluşturmaktadır. Belediyelerin hizmet alanı ve yönetim yapısı EBYS uygulamalarının kurumsallaştırılarak kullanılması ve yönetilmesini gerektirmektedir. Bu bağlamda EBYS uygulamalarının kurumsal yapıya uygun ve diğer bilgi sistemleriyle birlikte çalışabilecek altyapıya sahip olması önem taşımaktadır. Bildiride, belediyelerde EBYS uygulamalarının boyutu ve kurumsal yapılanma gereksinimleri, sorunlar, çözüm önerileri ile izlenecek yol ve yöntemler irdelenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Belediyeler, EBYS uygulamaları, kurumsal yapılanma.

Belediyelerde e-Uygulamalar ve EBYS

Belediyeler devletin halka açılan kapısıdır. Belediyeler iyi hizmet veriyorsa vatandaş devlet hizmetlerinden memnundur. Bu bağlamda belediyeler, verdikleri hizmetler ile devletin, vatandaşın yanında olduğunu gösteren en önemli kamu kurumudur. e-Devlet uygulama ve hizmetlerinde belediyeler tarafından sunulan kamu hizmetleri önemli bir yere sahiptir. Bu nedenle belediyeler, tüm iletişim kanallarını ve farklı platformlarda e-uygulamaları kullanarak hizmetlerini yürütmesi ve yönetim etkinliklerini gerçekleştirmesi kaçınılmazdır. Bu çerçevede değerlendirdiğimizde belediyelerin kullandıkları/kullanmak zorunda oldukları bilgi sistemlerindeki çeşitlilik dikkat çekmektedir.

Bu çeşitlilik belediyelerde EBYS uygulamalarının farklı yapıda kurgulanmasını ve çalıştırılmasını gerektirir. Belediyelerde e-uygulamaları ana hatları ile iki kategoride toplayabiliriz:

- Bilgi vermeye yönelik e-hizmetler/uygulamalar.
- İşlemlere, süreçlere yönelik e-hizmetler/uygulamalar.

Belediyelerde e-uygulamalar; insan kaynakları yönetimi, ruhsat işleri, sosyal hizmetler, yönetim işleri, park-bahçe işleri, yapı işleri (yapı tatil zaptı, yapı ruhsat, yapı kullanma vb.), evlendirme işlemleri, numarataj işlemleri, vergi işlemleri, imar işleri, ekspertiz işlemleri, EBYS ve e-Arşiv uygulamaları vb.

Belediyelerde bilgi yönetim sistemleri içerisinde EBYS ve dijitalleştirme (e-Arşiv) çalışmalarının her geçen gün arttığı dikkat çekmektedir. Bu artış cevaplanması gereken soruları da beraberinde getirmektedir: EBYS'ye geçiş için bir yazılıma sahip olmak yeterli mi? Yazılımın Standarda sahip olması kurumun ihtiyacını karşılayacağı anlamına gelir mi? EBYS'lerde standart (TS 13298, 2015) zorunlu! Nelere dikkat etmeliyiz. Bizim ihtiyacımız nedir? Bu ihtiyacı neye göre tespit edeceğiz. Temel sorun burada başlıyor. EBYS tek başına kuruma başlayıp biten bir uygulama mıdır? EBYS'nin kuruma kullanılan bilgi sistemleri ile entegrasyonu gerekli mi? Hangi aşamada entegre olmalı ya da çalışmalıdır? EBYS uygulamasına geçecek ve geçmiş kurumların yönetim için nasıl bir ekibe ihtiyacı var? Kurumların EBYS uygulamalarında başarılı olması nelere bağlı? Burada çok sayıda soruyu ardı ardına sıralayabiliriz. Sorularımıza cevap bulmak için EBYS'lerin boyutuna göz atalım.

EBYS'lerin Boyutu

EBYS'ler öncelikle iş süreçlerinin gerektirdiği yazışmaların üretildiği, iletildiği, muhafaza edildiği, erişildiği kısaca yönetildiği bir sistemdir. Resmi bir platformda gerçekleştirilmesi gereken yazışmalar ise kurumsal kimlik, kurumsal bellek için önemli araçlardır. EBYS'ler aynı zamanda kurumsal veri ve bilgilerimizin yönetildiği, kurumsal veri ve bilgilerimizi yönetirken de kişisel veri ve bilgilerinde yer aldığı bir platformdur. Kurumsal belleği oluşturan bilgilerin yer aldığı belgelerin muhafaza edildiği bir platform olarak arşivsel boyutunun da dikkate alınması gerekmektedir.

e-Devlet uygulamaları arasında yer alan EBYS, içerdiği bilgi ve belgeler ile e-devletin bilgi altyapısını oluşturmaktadır. Belleklerini geleceğe taşımak isteyen kurumların elektronik bilgi ve belge sistemleri yapılandırılarak e-kuruma

dönüştürülmeleri kaçınılmazdır. Elektronik uygulamaların hız kazandığı günümüzde EBYS'ler e-kurum sistemlerinin lokomotifini görevini üstlenmektedir. Bu bağlamda EBYS uygulamalarının kurumsal yapıya uygun ve diğer bilgi sistemleriyle birlikte çalışabilecek altyapıya sahip olması önem taşımaktadır. EBYS uygulamaları için standartlar hazırlanmakta ve birlikte çalışabilirlik için çalışmalar yapılmakta uygulanması/uyulması zorunlu kılınmaktadır. Ancak bu çalışmaların olması ve EBYS uygulama yazılımlarının standartlara ve birlikte çalışabilirlik esaslarına uygun olması sizin kurumunuzun ihtiyaçlarını karşılayacağı anlamına gelmemektedir.

Ülkemizde kullanılan EBYS uygulama yazılımları kurumsal yapılandırma yaklaşım ve uygulamalarından uzaktır. Kurumlar bu konularda yeterli bilgi, deneyim ve bilince sahip değildir. EBYS uygulamalarında karşılaşılan sorunlar için gününbirlik çözümler üretilmekte, kurumsal ihtiyaçlar bilinmeden EBYS uygulamaları satın alınmakta ve kullanılmaya çalışılmaktadır.

Kurumların dikkate alması ve üzerinde durulması gereken nokta, EBYS uygulamasının kurumun yapısına uygun, ihtiyaçlarını karşılayacak özelliklere ve fonksiyonlara sahip olması için kurumsallaştırma çalışmalarının yapılmasının bir zorunluluk olduğudur. EBYS'lerde sürdürülebilirlik ve süreklilik, kurumsal çözümler üretmeyi gerektirmektedir. EBYS'ye geçiş öncesi ihtiyaç/ister analizleri yapılması, kurumsal kültür oluşturulması farkındalık yaratılması unutulmamalıdır. Yani 'Kurumsal Yeterlilik' için önemlidir.

Belediyelerde EBYS Yönetimi Nasıl Olmalı?

EBYS yönetimi için rastgele görevlendirme değil, alanın uzmanlarından oluşan bir ekip gereklidir. Ayrıca EBYS uygulaması üst yönetim görev ve sorumlulukları arasında tanımlanması öncelikler arasında yer almalıdır. Üst yönetim desteği olmayan bir EBYS uygulamasının başarı şansı bulunmamaktadır.

Belediyelerde EBYS yönetimi için gerekli yapı aşağıda verilen çerçevede oluşturulmalıdır.

- Belediye EBYS Yetkilileri (Belediye Başkanı ve Başkan Yardımcısı)

- Sorumlu Birimler
 - o EBYS Uygulama Yönetimi Sorumlu Birimi (Belge/Bilgi Yönetimi Birimi)
 - o EBYS Teknik/Bilişim Sorumlu Birimi (Bilgi İşlem Birimi)
- EBYS Personel
 - o Belediye Kurum EBYS Uygulama Sorumluları
 - o Belediye Kurum EBYS Teknik/Bilişim Sorumluları
- Birim Sorumluları
 - o Belediye Birim EBYS Yetkilileri (birim yöneticileri)
 - o Belediye Birim EBYS Sorumluları (personel)



Şekil 1. Belediye EBYS Yönetim Yapısı

Elektronik ortamda yürütülen/yönetilen iş ve işlemlerin, bilgi güvenliği standartlarına ve normlarına uygun olarak yönetilmesini sağlamak için kurumlarda Felaketten Kurtarma Merkezi mutlaka bulunmalıdır.

Elektronik ortamlarda ürettiğimiz düşüncelerin, fikirlerin, eylemlerin ürünleri olan elektronik ortamda kayıtlı bilgi/belgelerin yeniçağın gerçekliklerine uygun yönetilmesi gereklidir (Özdemirci, 2016, s. 43).

Belediyelerde EBYS Bileşenleri

Belediyelerde kullanılacak EBYS uygulamaları; belediyelerin iş akış ve işlem süreçlerine, belge yönetimi ve arşiv sistemine, belge yönetimi ve arşiv prensiplerine, gerekli standartlara, teknik alt yapısına, yönetim yapısına, kurumsal gereksinimlerine, personel yapısına, ilgili hukuk kurallarına, hizmet verdiği vatandaşa, uygun olmalı, e-devlet yapısına ve bilgi sistemlerine entegre olabilecek bileşenleri içermelidir.



Şekil 2. EBYS Bileşenleri (Özdemirci ,2013, s.83)

Belediyenin görevlerindeki çeşitlilik nedeniyle yönetim yapısının gerektirdiği dinamiklik, EBYS uygulamasında da dinamik yapının tercih edilmesini gerektirmektedir. EBYS uygulamasının iş süreçleri ile ilgili olması ve belediyelerin vatandaşlara hizmet eden kamu kurumu olması nedeniyle sistemde yaşanacak bilgi/belge kayıpları telafisi imkânsız hak kayıplarına neden olabileceğinden sistem mutlaka güvenlik testlerinden, yük (stres) testinden (..... *anlık bağlantıda sistem ayakta kalmalı*) geçmelidir. EBYS uygulamasının Intranet-Internet üzerinde *çalışması (hangi fonksiyon/aksiyon/bileşen vb. Intranet'te ya da Internet'te olacak)* hususu kurumsal strateji olarak belirlenmeli ve uygulanmalıdır.

Intranet'ten erişim olan fonksiyon/aksiyon/bileşenlere kurum dışı erişim VPN gibi denetlenebilir yöntemler kullanılarak verilmelidir.

EBYS uygulamalarının olmazsa olmazı e-imzadır. 5070 sayılı yasaya uygun imzalanmayan e-belgenin hukuki geçerliliği olmayacaktır. Sistem e-İmza uyum denetiminden geçmelidir. e-İmza konusunda her geçen gün yeni uygulamalar geliştirilmekte ve kullanıma girmektedir.



Şekil 3. e-İmzalar (Özdemirci, 2015)

Uzun süreli doğrulanabilir e-imza arayışları da devam etmektedir. Güvenlik açısından bakıldığında biyometrik imza (b-İmza) geleceğin imzası olarak görünmektedir.

EBYS ve Kurumsal Veriler/Bilgiler

İdari belgeler, görsel belgeler, personel dosyaları, mükellef dosyaları, kişisel veriler, kurumsal veriler vb. birbirleriyle ilişkili sistemleri ve bu sistemlerin entegrasyonunu zorunlu kılarken kurumsal yapılanmalarda, yönetim uygulamalarında da yeni yaklaşımları beraberinde getirmektedir.

Kişisel verilerin yönetimi ve kullanımı tartışmalara ve yasal düzenlemelere konu olurken, “kurumsal veri nedir?” “Ne kadar paylaşılmalı?”, “Nasıl paylaşılmalı?” gibi konular üzerinde yeterince durulmamaktadır.



Şekil 4. Kurum Arşivinden Kurum Veri Merkezine Değişim

EBYS'ler kurum arşivlerinin kurum veri merkezine dönüşümünü sağlayan uygulamalar olarak her geçen gün varlığını daha çok hissettirmektedir.

EBYS Uygulamalarında Öne Çıkan Noktalar

- Başlandığında vazgeçilemez bir uygulamadır, günü birlik ve ucuz çözümler ile yürütülmesi imkânsız uygulamalardır.
- Kurumsal gereksinimleri karşılayacak bir sistem için kurumsal yapılar ve ihtiyaçlar analiz edilerek çalışmalar yürütülmelidir.
- Kurumda başarı için EBYS'nin mutlaka projelendirilmesi, güçlü destek sunacak yazılımların tercih edilmesi önemli adımlardan birisini oluşturmaktadır.
- Eğitim başarı için olmazsa olmazlar arasında yer almaktadır. Personel direnci, farkındalık için eğitim ve kurumsal kültür oluşturma (bilgilendirme-bilinçlendirme-gerçekleştirme) ana felsefe olmalıdır.
- Üst yönetim desteği olmadan başarı şansı yoktur, üst yöneticilerin sorumlulukları ve görevleri arasında EBYS yer almalıdır.
- Başarılı uygulama için Güçlü EBYS yönetim ekibi (EBYS sorumluları, bilişim sorumluları, birim sorumluları, yetkilendirme, vb.) oluşturulmalıdır.
- e-Uygulamalar güvenlik ve güvenilirlik, yetkili ve yetkin erişim için güçlü teknik altyapı gerektirmektedir.

- Kurumun Bilgi İşlem ile Belge Yönetim Birimlerinin koordinasyon içerisinde çalışmalarını gerektiren, tüm birim ve çalışanları ilgilendiren bir sistemdir.
- Süreklilik ve sürdürülebilirlik için sürekli geliştirme, sürekli kurumsallaştırma, sürekli eğitim, anında müdahale 7/24 saat çalışması gereken bir uygulamadır.
- EBYS, kurum arşivlerinden kurum veri merkezlerine dönüşümü gerektiren bir sistemdir.

EBYS uygulamalarında kurumsal yapılandırma ve kurumsallaştırma, kullanım boyutu ve kullanıcıları, EBYS yönetimi, birlikte çalışılabilirlik, projelendirme, bilgi güvenliği, teknik altyapı, e-imza/m-imza, yönetim desteği, ekip çalışması, süreklilik-sürdürülebilirlik konuları ile bir bütündür. Sürdürülebilirlik ve süreklilik, kurumsal çözümler üretmeyi gerektirmektedir. Bu bağlamda e- uygulamalar değişim ve dönüşümü gerektirirken, değişim ve dönüşümü yönetmek ise kurumların öncelikleri arasında yer almalıdır. Değişim ve dönüşüm iyi yönetilemez ise kurumlar belleklerini kaybetmek ile karşı karşıya kalacaktır.

Elektronik ortamlarda ürettiğimiz düşüncelerin, fikirlerin, eylemlerin ürünleri olan elektronik ortamda kayıtlı bilgi/belgelerin yeniçağın gerçekliklerine uygun yönetilmesi gereklidir. Hedefimiz geçmişle ve kurumsal fonksiyonlarıyla bütünleşen EBYS uygulamaları olmalıdır.

Tüm birimlerinizin bilgi sistemlerini kullanması yeterli değildir, bilgi sistemlerinizin etkin yönetilmesi ve kurumunuzun kullanım kapasitesi önemlidir. Kullanım kapasitenizi değerlendirin ve kurum yeterliğinizi ve yetkinliğinizi belgeleyin. Kurumunuzu geleceğe daha güvenli adımlarla taşıyın...



Kaynakça

- Özdemirci, F. (2015). Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulaması ve kamuda kullanılan EBYS'lerin geleceği. *EBYS'ye Kamu Bakış Açısı Paneli. Uydu Uzay ve Bilişim Teknolojileri Günleri'*nde sunulan bildiri. İstanbul: Haliç Kongre Merkezi.
- Özdemirci, F. (2016). Bütünleşik e-Kurum sistemleri ve kurumsal yapılanmalara yansımaları: Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulaması ve kurumsal yapılanma. F. Özdemirci, N. Özel, T. Çakmak, Z. Akdoğan, B. Yalçinkaya (Yay. baz.) e-BEYAS 2015 Sempozyumu: Kurumsal Belleklerin Geleceği: Dijitalleştirme-Elektronik Arşiv- Elektronik Belge Yönetimi Sempozyumu, 21-22 Ekim 2015, Gölbaşı-Ankara. içinde (s.35-44). Ankara: Ankara Üniversitesi BEYAS Koordinatörlüğü.
- Özdemirci, F., Bayram, Ö. G., Torunlar, M., Saraç, S.ve Yalçinkaya, B. (2013). *Elektronik belge yönetimi ve arşivleme sistemi: Geçiş süreci ve uygulama yönetimi*. Ankara: Boyut.
- TS 13298. (2015). *Elektronik Belge ve Arşiv Yönetim Sistemi*. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü.