

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİNİN ETKİN
KULLANIMI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: BİR KAMU
KURUMU ÖRNEĞİ**

Rabia AKÇİN GÜRLER
2501170904

Teknoloji ve Sanayi İktisadı Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Danışman
Prof. Dr. Sefer ŞENER

İstanbul, 2021

ETİK BİLDİRİMİ

Hazırladığım yüksek lisans tezinin bütün aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara riayet ettiğimi, çalışmada doğrudan veya dolaylı olarak kullandığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin Kaynaklar'da gösterilenlerden oluştuğunu, her unsurun enstitü yazım kılavuzuna uygun yazıldığını ve TÜBİTAK Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Yönetmeliği'nin 3. bölüm 9. maddesinde belirtilen durumlara aykırı davranılmadığını taahhüt ve beyan ederim.

Rabia AKÇİN GÜRLER

ÖZ

Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Etkin Kullanımı Üzerine Bir Araştırma: Bir
Kamu Kurumu Örneği

Rabia AKÇİN GÜRLER

Günden güne küreselleşen Dünya'nın ihtiyaçlarına en doğru cevap olarak nitelendirebileceğimiz bir yazılım olan EBYS, tam adıyla Elektronik Belge Yönetim Sistemi, evrak düzenini sağlayacak ve çalışma hayatının en büyük problemlerinden biri olan düzensiz takip ve kağıt israfına önemli derecede bir çözüm sağlayacaktır. EBYS tüm dokümantasyon işlemlerinin elektronik ortama taşınarak ilerlemesine olanak sağlayan bir yazılım sistemi olup, çağın tüm evrak yönetim ihtiyaçlarına sorunsuz bir şekilde hizmet verecektir. Sürekli gelişen teknolojiyle birlikte daha çok anlam kazanan “hız”, EBYS ile evrak akışının beklentilere oranla oldukça “HIZ”lı bir şekilde sağlayacaktır. Sistemin sağladığı imkanlar değerlendirildiğinde öncelikli olarak alışlagelmiş olan günlük ofis sirkülasyonundan çalışanları kurtardığını ve bireyin kendisini daha rahat ve adapte olduğu bir ortamda çalışmaktan zevk aldığınıdır. EBYS aynı zamanda elektronik imza ve mobil imza ile onaylanması gereken evrakların imzalanmasında, QR kodu ile evrakların doğrulama işleminin sağlanmasında, telefona uyarlanan EBYS uygulamasının indirilerek istenilen her yerden, uzaktan bağlantı gerektirmeksizin evrakların 7/24 takibinde ve onaylanması gereken evraklar sistem üzerinden kişiye mail olarak gönderilip bilgilendirilmesi hususunda önemli avantajlar sağlamaktadır. Sıralanan avantajlara ek olarak, EBYS, şirket, kurum ve kuruluşları gereksiz evrak israfından kurtaracak olup dahası ülkeye sağladığı enerji tasarrufu ve adam/saat çalışma oranını en aza indirgeyerek sağladığı avantajları vurgulamak gerekmektedir. Bu çalışmada İstanbul ilindeki çeşitli kamu kuruluşlarında görev yapmakta olan bireylerin EBYS kullanımına ilişkin değerlendirmelerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırmada betimsel araştırma modellerinden tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde belirlenmiş olan bir kamu kuruluşunda çalışan ve EBYS kullanan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde belirlenmiş olan

bir kamu kuruluşunda çalışan 258 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket formu kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi için yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kurumdaki çalışma süresi, sektördeki çalışma süresi ve EBSY'yi kullanma süreleri sorulmuştur. Anketin ikinci bölümünde katılımcıların EBYS'yi genel değerlendirmeleri için beşli likert türünde 5 sorudan oluşan EBYS genel değerlendirme ölçeği kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde ise katılımcıların EBYS'yi kullanımı ve faydaları hakkındaki görüşlerin belirlemek için beşli likert yapıda 18 sorudan oluşan EBYS faydaları ve kullanımı ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada elde edilen veriler SPSS 24.0 programı ve Lisrel 8.7 programı analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin ölçüm özelliğini test etmek amacı ile geçerlilik güvenirlik analizleri yapılmıştır. Verilerinin dağılımının normal olması sonucunda hipotezler için ikili grup karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t-testi gerçekleştirilmiş, ikiden fazla grup arasında yapılan karşılaştırmalarda tek yönlü Anova testi yapılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların cinsiyet ve eğitim düzeyi bakımından anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Buna karşılık 41 ve üzeri yaş katılımcıların kurum tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların, kullanım tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların EBYS değerlendirmelerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca EBYS değerlendirmeleri, faydaları ve etkin kullanım ile ilgili düşünceleri arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: EBYS, Kamu Kuruluşları, Belge Yönetimi, Elektronik Belge

ABSTRACT

A Research on The Effective Use of Electronic Document Management System: An
Example of A Public Institution

Rabia AKCIN GURLER

EDMS, a software that we can describe as the most accurate answer to the needs of the world that is globalizing day by day, full name Electronic Document Management System, will provide document order and will provide a significant solution to one of the biggest problems of business life, irregular follow-up and paper waste. EDMS is a software system that allows the progress of all documentation processes by moving to the electronic environment, and will serve all the document management needs of the age without any problems. "Speed", which becomes more meaningful with the constantly developing technology, will provide the document flow with EDMS in a much "SPEED" way compared to expectations. Considering the possibilities provided by the system, it is primarily that it saves employees from the usual daily office circulation and the individual enjoys working in a more comfortable and adaptable environment. EDMS can also be used for signing documents that need to be approved with electronic signature and mobile signature, ensuring verification of documents with QR code, downloading the EDMS application adapted to the phone and tracking documents 24/7 without requiring a remote connection, and documents that need to be approved via the system. It provides important advantages in terms of sending and informing the person via e-mail. In addition to the advantages listed, EDMS will save companies, institutions and organizations from unnecessary waste of paperwork, and furthermore, it is necessary to emphasize the advantages it provides by minimizing the energy savings and man / hour work rate it provides to the country. In this research, it is aimed to reveal the evaluations of the individuals who work in a specified public institution in Istanbul on the use of EDMS. Survey method, one of the descriptive research models, was used in the research. The universe of the research consists of individuals

working in a specified public institution in Istanbul and using EDMS. The sample of the study consists of 258 participants working in a public institution in Istanbul. Questionnaire form was used as data collection technique in the study. The questionnaire form used in the study consists of three parts. In the first part of the questionnaire, in order to determine the demographic characteristics of the participants, age, gender, education level, working time in the institution, working time in the sector and the duration of using EDMS were asked. In the second part of the questionnaire, for the general evaluation of the participants' EDMS, the 5-point Likert type EDMS general evaluation scale was used. In the third part of the questionnaire, in order to determine the opinions of the participants about the use and benefits of EDMS, a five-point likert scale of EDMS benefits and usage, consisting of 18 questions, was used. The data obtained in the study were analyzed by SPSS 24.0 program and Lisrel 8.7 program. Validity and reliability analyzes were conducted in order to test the measurement properties of the scales used in the study. As a result of the normal distribution of the data, the independent sample t-test was used for pairwise comparison of the hypotheses, and the one-way Anova test was used for comparisons between more than two groups. As a result of the research, it was determined that the participants did not differ significantly in terms of gender and education level. On the other hand, it has been concluded that the users aged 41 and over who have less than 1 year of institutional experience, and the users with less than 1 year of experience have higher EDMS evaluations. In addition, there are moderately positive and significant relationships between EDMS evaluations, benefits and thoughts on effective use.

Keywords: EDMS, Public Institutions, Document Management, Electronic Document

ÖNSÖZ

Bilgi toplumunda internet, önemli bilgi erişim kaynağı haline gelmiş ve insan yaşamının vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Her toplum için önemli ve gerekli tüm bilgilere kolayca erişebilme durumu bazı kolaylıkları da beraberinde getirmiştir. İnternet, hızlı veri aktarımı/alımı, mesafe tanımaksızın uluslararası en güçlü iletişim ağı, kazançlı ve kolay alışveriş, ücretsiz beceri edinme, yalnızlığa alternatif çözüm, sınırsız eğlence ve daha nicesine imkân sağlayan bir araca dönüşmüştür. Günümüz iş dünyasında da internetin etkisini azımsamamak gerekir. İş dünyasının geleceği, dijital ve fiziksel dünyaların bir araya getirilmesiyle, yeni tasarım ve üretim tekniklerinin ortaya çıkması ve insanların üretim sürecinde oynadığı sismik değişim ile güdülen köklü bir dönüşüm ile şekillendirilmiştir. Bu değişim ve dönüşüm sürecinde ise hızlı ve kolay aksiyon alabilme olanağını sağlayan en etkili çözüm ise elektronik belge sistemidir.

Elektronik belge yönetimi sistemi, teknoloji çağında hafızalarda yer edinmeye çalışan bir sistem olarak, iş dünyasında çalışanların hızlı evrak gönderimi aksiyonunu sağlama, talimatları özel ve gizli iletebilme, adam/saat oranını en aza indirgeyerek avantaj sağlama, kâğıt israfını engelleme, belgelerin üretim, kayıt, erişim ve muhafaza işlemlerini belli bir plan dâhilinde yürüterek, kayıtlı bilgilerin olabildiğince etkili bir biçimde işleme konmasını sağlama, 7/24 evrak takibini sağlayabilme, evrak hazırlama sürecinde sağlıklı ve tam adapte olabilme, evrak kaybını en aza indirgeyerek güvenli gönderimi sağlama ve daha birçok avantajı ve kullanım kolaylığı ile karşımıza çıkmaktadır. Elektronik belge sisteminin faydalarının yanı sıra etkin kullanımı da oldukça önemlidir. Teknolojik gelişmelerden nispeten uzak olan kişilerin elektronik belge sistemine adapte olabilmeleri açısından öncelikli olarak başlangıç tanıtım ve EBYS kullanımı eğitiminin sağlanması ve bilgilendirilmeleri, sistemin etkin kullanımı açısından oldukça önemlidir.

Bu bağlamda yapılan araştırmada “Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Etkin Kullanımı Üzerine Bir Araştırma: Bir Kamu Kurumu Örneği” incelenmiştir.

Tez çalışmam boyunca gerek akademik ve gerek manevi anlamda desteğini esirgemeyen saygıdeğer danışmanım Sn. Prof. Dr. Sefer ŞENER ve kıymetli eşim, hayat arkadaşım Sn. İsmet GÜRLER'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmanın yazımı aşamasında beni cesaretlendiren, sevgi ve sabırla beni destekleyen kıymetli annem Sn. Gül Hanım AKÇİN, kıymetli babam Sn. Mustafa AKÇİN, değerli kardeşlerim Sn. Ümmühan DEMİR, Sn. Kübra AKÇİN YILMAZ, Sn. F. Kerim AKÇİN, Sn. Büşra Nur AKÇİN ve değerli abilerim Sn. Sait Yaşıyan DEMİR, Sn. Orhan YILMAZ, teknik ve manevi destekleriyle yanımda olan manevi ablam değerli Sn. Mücevher AKYAR ve değerli THY Teknik A.Ş. Genel Müdürü Sn. Ahmet KARAMAN'a şükran ve teşekkürlerimi borç bilirim.

Ayrıca anketleri uygulama aşamasında yardımlarını esirgemeyen kamu kurumu personeline ve emeği geçen herkese teşekkür ederim.

Rabia AKÇİN GÜRLER

Temmuz, 2021

İÇİNDEKİLER

ETİK BİLDİRİMİ	i
ÖZ.....	ii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
TABLolar	xi
ŞEKİLLER	xiii
KISALTMALAR.....	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BELGE YÖNETİMİ KAVRAMI VE BELGELEME SÜREÇLERİ

1.1. Belge.....	6
1.2. Belge Yönetimi Kavramı.....	8
1.3. Belge Yönetiminin Tarihçesi.....	10
1.4. Belge Yönetiminin Amacı ve Önemi.....	15
1.5. Belge Yönetiminin Özellikleri.....	18
1.6. Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar.....	20
1.7. Belge Yönetiminde E-Devletin Amaçları ve Özellikleri	23

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)

2.1. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Amaçları	27
2.2. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Faydaları.....	28
2.3. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Riskleri ve Zayıf Yönleri	30
2.4. Türkiye’de EBYS.....	31
2.5. Elektronik İmza (E-İmza).....	32
2.6. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Verimliliğe Etkisi	34
2.7. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Sahip Olması Gereken Özellikler.....	35
2.8. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Özellikleri.....	37
2.9. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Bileşenleri.....	39
2.10. Elektronik Belgelerin Arşivlenmesi ve Erişim Sağlama.....	42
2.11. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Uygulamaları	44
2.12. Elektronik Dönüşümün Başarı Faktörleri ve Önündeki Engeller	45
2.13. EBYS Farkındalığının Geliştirilmesi	47

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİNİN ETKİN KULLANIMI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: BİR KAMU KURUMU ÖRNEĞİ

3.1. Literatür Taraması.....	52
------------------------------	----

3.2. Araştırmanın Yöntemi.....	58
3.2.1. Araştırmanın Modeli	58
3.2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	59
3.2.3. Veri Toplama Araçları	59
3.2.4. Verilerin Toplanması ve Analizi	72
3.3. Araştırmanın Bulguları.....	74
3.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklere Göre Dağılımları	74
3.3.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemine Ait Analiz Sonuçları	75
3.3.3. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Fayda ve Etkin Kullanımına Ait Analiz Sonuçları.....	79
SONUÇ.....	86
KAYNAKÇA	90
EKLER.....	96
ÖZGEÇMİŞ.....	98

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. EBYS genel değerlendirme ölçeğine ilişkin madde istatistikler.....	60
Tablo 2. EBYS genel değerlendirme ölçeğinin maddeleri ile ölçek toplam korelasyonu değerleri	60
Tablo 3. EBYS genel değerlendirme ölçeğinin öz değerleri, açıkladıkları varyans düzeyleri, faktör yükleri ve KMO değeri sonuçları	61
Tablo 4. Araştırma kapsamında incelenen uyum kriterleri sınırlılıkları	64
Tablo 5. EBYS genel değerlendirme ölçeğine ait uyum kriterleri bulguları.....	65
Tablo 6. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğine ilişkin madde istatistikleri.....	65
Tablo 7. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğinin maddeleri ile ölçek toplam korelasyonu değerleri	66
Tablo 8. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğinin öz değerleri, açıkladıkları varyans düzeyleri, faktör yükleri ve KMO değeri sonuçları	67
Tablo 9. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğine ait uyum kriterleri bulguları.....	71
Tablo 10. Elektronik belge yönetim sistemine ait normallik testi sonuçları	72
Tablo 11: Elektronik belge yönetim sisteminin fayda ve etkin kullanımına ait normallik testi sonuçları	73
Tablo 12. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları.....	74
Tablo 13. Katılımcıların EBYS kullanma süresi göre dağılımları.....	75
Tablo 14. Katılımcıların EBYS değerlendirmelerine ait betimsel bulgular	75
Tablo 15. EBYS değerlendirmelerinin cinsiyet gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait bağımsız örneklem t-testi sonuçları	76
Tablo 16. EBYS değerlendirmelerinin yaş gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları.....	76
Tablo 17. EBYS değerlendirmelerinin eğitim durumu gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları	77

Tablo 18.	EBYS değerlendirmelerinin kurum tecrübesi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları	77
Tablo 19.	EBYS değerlendirmelerinin sektör tecrübesi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları	78
Tablo 20.	EBYS değerlendirmelerinin, kullanma süresine göre ANOVA testi sonuçları	78
Tablo 21.	Katılımcıların EBYS fayda ve etkin kullanımına ait betimsel bulgular.....	79
Tablo 22:	EBYS fayda ve etkin kullanımının cinsiyet gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait bağımsız örneklem t-testi sonuçları	80
Tablo 23.	EBYS fayda ve etkin kullanımının yaş gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları	80
Tablo 24.	EBYS fayda ve etkin kullanımının eğitim durumu gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları	81
Tablo 25.	EBYS fayda ve etkin kullanımının kurum tecrübesi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları	82
Tablo 26.	EBYS fayda ve etkin kullanımının sektör tecrübesi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları	83
Tablo 27.	EBYS fayda ve etkin kullanımının EBYS kullanım süresi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları	83
Tablo 28.	EBYS değerlendirme EBYS'nin faydaları ve etkin kullanım düzeylerinin birbirleri arasındaki ilişki	84

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Ölçeğe ait yamaç grafiği.....	62
Şekil 2. EBYS genel değerlendirme ölçeği'nin DFA sonucuna ait path diyagramı.....	63
Şekil 3: EBYS genel değerlendirme ölçeği'nin DFA sonucuna ait t değerleri	64
Şekil 4. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğine ait yamaç grafiği	69
Şekil 5: EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeği'nin dfa sonucuna ait path diyagramı.....	70
Şekil 6. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeği DFA sonucuna ait t değerleri	71

KISALTMALAR LİSTESİ

EBYS	: Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi
EDS	: Elektronik Devlet Sistemi
DYS	: Devlet Yönetim Sistemi
Sd	: Serbestlik değeri
P	: Anlamlılık değeri
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
M	: Madde
$\bar{x}$	: Aritmetik Ortalama

GİRİŞ

Araştırmanın bu bölümünde EBYS kullanımına ilişkin yapılan bu araştırma ile ilgili problem durumu, araştırmanın amacı, sınırlılıkları, varsayımları ve tanımlara yer verilmiştir.

Araştırmanın Problemi

Teknoloji ve bilgi alanlarında son dönemlerde meydana gelen gelişmeler tüm alanlarda bazı değişimleri zorunlu kılmıştır. Meydana gelen gelişmeler bilindik belge yönetimi uygulamalarını da değiştirmiş ve belge yönetimini farklı bir boyuta taşımıştır (Mosweu ve Bwalya, 2019). Dönemin gerektirdiği teknolojik yenilenmelerle beraber belge yönetimi işlemleri de elektronik ortamlar üzerinden yürütülmeye başlamıştır. Böylece “Elektronik Belge Yönetimi” kavramı ortaya çıkmıştır. Belge yönetiminin elektronik ortamda gerçekleştirilmesiyle beraber bazı farklılıklar ve yenilikler ortaya çıkmıştır. Fakat elektronik belge yönetimi ve belge yönetimi işlemlerinin temelinde aynı şeye hizmet ettiğini söylemek mümkündür. Her ikisinin de temeli belgelerin sistematik olarak yönetilmesini amaçlamaktadır.

Bir Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kuruluşun kayıtlarının ve bilgi varlıklarının oluşturulması, yakalanması, endekslenmesi, depolanması, alınması ve elden çıkarılması için kapsamlı bir çözüm sağlamak üzere birlikte çalışan bir teknoloji koleksiyonudur (Khatibu, 2017). ITD, tarama, iş akışı, otomatik kayıt depolama ve otomatik belge saklama sistemlerini tanımlama ve kurma konusunda, EBYS Kullanıcılarına yardımcı olur. Bu genellikle mevcut iş süreçlerinin değerlendirilmesini ve iyileştirme önerilerini içermektedir. EBYS teknolojisi, devletin maliyetini düşürmeye devam eden, EBYS Teknolojileri üretmiştir (Rahman & Islam, 2020).

EBYS sisteminin bazı bileşenleri bulunmaktadır. Bunlar;

- Görüntüleme: Bir belgenin elektronik kopyasını oluşturma süreci.

- İçerik yönetimi: Elektronik nesnelerin depolanması için güvenli bir konum ve bilgileri hızlı bir şekilde tanımlamak ve almak için bir dizin sağlar.
- Form İşleme / Eformlar: Kağıt formlar için form tanıma ve veri çıkarmayı otomatikleştirir ve maliyetli kağıt formların yerini alır
- Kurumsal Rapor Yönetimi: Sistem tarafından oluşturulan raporları / belgeleri elektronik olarak yakalamak, dizine eklemek, ayırmak, dağıtmak ve depolamak için kullanılır.
- İş akışı: Verimliliği artırmak ve karar almayı otomatikleştirmek için iş süreçlerini otomatikleştirir.

EBYS kullanımının çeşitli faydaları bulunmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda verilmiştir (Khatibu, 2017);

Devlet bilgi ile çalışmaktadır ve devletin her iş sürecinin ve faaliyetinin ayrılmaz bir parçası olarak kullanıcılar bilgileri oluşturur, toplar, işler, dağıtır, depolar, yönetir, alır, korur ve imha edebilir. Verimliliği artırmak amacıyla, büyük hacimli bilgileri işleyebilen iş uygulamaları ve sistemleri oluşturmak için önmlü ölçüde maddi kaynak harcanmaktadır. Günümüzde bireylerin kullandıkları ve bilgi ve muhatabı oldukları bilgiler hızla artmaktadır. Bu süreçte EBYS teknolojileri, anında değer sağlayan ve kurumsal verimliliği ve etkinliği artıran bir çözüm sunmaktadır (Setianto, 2018). EBYS kullanımı bireylerin kayıtlara ulaşmasını, bilgiyi toplayabilmesini iyileştirebilmesini, transfer edilebilmesini, müşteri ya da farklı kişiler ile kısa sürede bilginin paylaşılmasını sağlamaktadır. Ayrıca EBYS sayesinde belgenin kopyalanması kolay olabilmektedir. Bu bağlamda belge çoğaltılmadan tek bir kopya ile belge üzerindeki bütün işlemler kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir. Dolayısıyla belgenin çoğaltılma ihtiyacı ortadan kalkmaktadır. EBYS depolama ve geri getirme masraflarını ortadan kaldırmaktadır. Belgeler üzerinde kayıtlar tutulabilir, güncellemeler yapılabilir ve belge üzerinde kimin işlem yaptığı, belgenin hangi süreçlerden geçtiği kolaylıkla belirlenebilir (Fernando, Hewavitharana & Perera, 2019).

EBYS, kullanıcılara bilgiyi yeniden düzenleme ve kullanma imkanı sağlamaktadır. Önceden işlenmiş verilerin düzenlenmesi ve standartlaştırılması

sağlanabilir. EBYS sayesinde belgeler daha kaliteli ve güvenli şekilde iletelebilmektedir. Ayrıca belgelerin ayarlarında otomatik biçimlendirme ve düzeltmeler yapılarak yanlış ya da eksik olan bilgilerin düzenlenmesi mümkün olmaktadır (Setianto, 2018).

Yapılan bu araştırmada Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nin (EBYS) etkin kullanımının ve faydalarının değerlendirilmesi amacını taşımaktadır. Elektronik belge yönetim sistemi günümüzde teknolojinin ilerlemesi ile birlikte kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan hizmetlerin kolaylaştırılmasına katkı sağlamaktadır. Devletin vatandaşlarına sunduğu hizmetler ya da kurumlar arası işlemlerin elektronik ortama dönüştürülmesi Türkiye'de özellikle son yıllarda üzerinde durulan yatırımlar arasında yer almaktadır. Elektronik belge yönetim sisteminin uygulanması hem personelin teknolojik olarak yeterli hale getirilmesi hem de kurumların elektronik altyapılarını oluşturulması ve ihtiyaçlara cevap verecek düzeye getirilmesi önemli görülmektedir. Elektronik hizmetlerin sunulması yeniliklere uyum sağlayan bir sistemin oluşturulması mı gerektirmektedir. Elektronik belge yönetim sistemi ile ilgili hizmet alımlarında belirli standartlara uygun bir şekilde şartnamelerin hazırlanması önemlidir. Elektronik belge yönetim sisteminde meydana gelebilecek personele ilişkin ya da sisteme ilişkin sorunların çözümünde kontrol merkezlerinin kurulması ve kurumların bu merkezlerle iletişim içerisinde bulunması gerekir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada İstanbul ilinde belirlenmiş olan bir kamu kuruluşunda görev yapmakta olan bireylerin EBYS kullanımına ilişkin değerlendirmelerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaçla aşağıdaki alt problemlere yanıt aranmıştır;

1. Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve etkin kullanım düzeyleri cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
2. Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve etkin kullanım düzeyleri yaş değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

3. Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve etkin kullanım düzeyleri eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
4. Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve etkin kullanım düzeyleri kurum tecrübesi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
5. Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve etkin kullanım düzeyleri sektör tecrübesi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
6. Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve etkin kullanım düzeyleri, EBYS kullanım süresi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
7. Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve etkin kullanım düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler var mıdır?

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırman 2020 yılında İstanbul ilindeki bir kamu kurumunda çalışan ve araştırmaya dahil edilen 258 katılımcı ile ve bu katılımcılara uygulanan EBYS değerlendirme ölçeği ile sınırlıdır.

Varsayımlar

Araştırmanın varsayımları şunlardır;

1. Katılımcılar araştırmaya gönüllü olarak katılım sağlamışlardır.
2. Katılımcılar ölçekte yer alan ifadelere samimi ve doğru cevap vermişlerdir.
3. EBYS değerlendirme ölçeği katılımcıların, EBYS ile ilgili değerlendirme EBYS faydaları ve etkin kullanım düzeylerini ölçek için yeterlidir.
4. Araştırmanın örnekleme evreni yansıtacak nitelikte belirli bir kamu kuruluşunda rasgele yöntemle belirlenmiştir.

Tanımlar

Belge: Yasal zorunluluk ya da işlemlerin yapılabilmesi için kişiler ya da kurumlar tarafından oluşturulabilen, delil olarak üretilebilen, alınan, korunan ve paylaşılabilen bilgilerdir.

Belge Yönetimi: Kurumlar ya da kişiler tarafından belgelerin oluşturulması, değiştirilmesi, aktarılması, paylaşılması, kaydedilmesi ve silinmesi gibi süreçlerdir.

Elektronik Belge: Bilgisayar gibi çeşitli elektronik ortamlarda üretilen ve tanınabilen, herhangi bir kurum ya da kişiler arasında paylaşılabilen ve aktarılabilen her türlü yazılı, sesli ve görüntülü bilgidir.

E-Devlet: Devletin kişi ya da paydaşlara yönelik hizmetlerini gerçekleştirebilmek amacıyla bilgi ve teknolojinin birlikte kullanılarak ve uzaktan erişim sayesinde hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasıdır.

EBYS (Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi): Elektronik ortamda oluşturulan ya da elektronik ortama aktarılan belgelerin yine elektronik ortamda düzenlenmesi, iletilmesi, saklanması, geri çağırılması, paylaşılması ve imha edilmesine ilişkin süreçlerin tamamıdır.

BİRİNCİ BÖLÜM

BELGE YÖNETİMİ KAVRAMI VE BELGELEME SÜREÇLERİ

Araştırmanın bu bölümünde belge, belge yönetimi kavramı, belge yönetiminin tarihçesi, belge yönetimini amacı ve önemi, erkeğe yönetiminin özellikleri, Kamu yönetiminde yeni yaklaşımlar, belge yönetiminde e-devletin amacı ve özelliklerine ilişkin kuramsal değerlendirmelere yer verilmiştir.

Elektronik belgeler, çeşitli yazılımlar kullanılarak elektronik ortamlarda hazırlanan ya da fiziksel ortamda hazırlanarak bilgi teknolojileri yardımıyla dijital ortama hatırdan belgeler elektronik belge olarak ifade edilebilir (Manessa, Yudhoatmojo ve Budi, 2019; Solak, 2019). Aynı zamanda elektronik belgeler elektronik araçlar ile oluşturulabilen, çeşitli kişi ya da kuruluşlarla paylaşılabilen ve saklanabilen sesli ve görüntülü bilgiler olarak da ifade edilebilir. Elektronik belgeler, bu belgelerin yönetim sistemi olarak adlandırılan EBYS (elektronik belge yönetim sistemi) ile kullanılabilirlik, güvenilirlik, erişilebilirlik ve hızlı olma gibi özelliklere sahiptir. Kurumsal mevcut bilgi ve dökümanların gelecekteki bireylere güvenilir bir şekilde ulaştırılması önemli görülmektedir (Akkaya, 2016).

1.1.Belge

Kurumların sahip oldukları bilgilerin yer aldığı kaynaklar belge olarak tanımlanabilir. Kuruma ait belgeler de kurumun özellikleri ve sahip olduğu niteliklere yer verilir (Güven, 2007). Ayrıca belge kurumların gerçekleştirdikleri faaliyetlere yönelik delil niteliği taşımaktadır. Bununla birlikte kurum içerisinde yer alan her türlü bilgi ya da evrak belge niteliği taşımamaktadır (Bektaş, 2017). Belge niteliği taşıyabilmesi için bir takım özellikler taşıması gerekmektedir. Gerekli özellikleri taşıyan bilgi kaynakları resmi belge olarak ifade edilebilir.

Özel ya da kamu kurumlarında kişiler arası ya da kurumlar arası gerçekleştirilen yazışma faaliyetleri resmi yazılar ile yapılmaktadır. Kuruluşlarda yönetim süreçlerinin etkili bir şekilde sürdürülebilmesi için, delil niteliği taşıyan belgelere ihtiyaç duyulmaktadır (Önaçan, Medeni & Özkanlı, 2012). Belgeler aynı

zamanda kuruluşun çalışmasına yönelik alınan kararları çalışanlara ve paydaşlara sunmaktadır. Resmi bir belgenin taşınması gereken bazen özellikler ve kurallar bulunmaktadır. Bunlar (Güven, 2007);

- Belirli standartlar çerçevesinde evrak kayıt ve sayı numarasının bulunması,
- Yazın muhatabı olan ve gönderen kurum ya da kuruluşların isimlerinin yazılması,
- Belge içeriği ile ilgili bilgiyi özetleyen bir konu alanı ya da başlığın bulunması,
- Evrağın düzenlendiği tarihin yazılması,
- Başka bir yazı ya da evrağın karşılığı ise bunun, ilgili evrak ile ilişkili olduğunu gösteren "ilgi" kısmının bulunması,
- Belgeyi hazırlayan kişi ya da makamın ünvan, ad ve soyad bilgilerinin bulunması,
- Gerekli durumlarda belgenin onayının alınması şeklindedir.

Burada belirtilen özellikler bir belgenin resmi nitelik taşınması bakımından önemli bilgilerdir (Manessa, Yudhoatmojo ve Budi, 2019). Belge üzerinde yukarıdaki özelliklerden herhangi birisi gerekli olduğu halde belirtilmemiş ise, bu belge resmi nitelik açmayacaktır (Özdemirci, Savaş & Akdoğan, 2017). Bu bakımdan gerek el ile hazırlanan ve ıslak imzalı belgelerde gerekse de elektronik ortamda hazırlanan e-imzalı belgelerde, yukarıda belirtilen özellikleri bulunması gerekmektedir. Bu bilgiler sayesinde evrak bir değer kazanacak ve resmi belge niteliğine sahip olacaktır (Yalçınkaya, 2016).

Kurum ve kuruluşlar tarafından hazırlanan belgelerin çeşitli türleri bulunmaktadır. Bunlar dilekçe, rapor, tutanak, form yazıları, sözleşmeler, şartnameler, tezkere, mazbata, genelge ya da vekaletname şeklinde olabilmektedir (Öztemiz,2019). Örnek olarak gerçek ya da tüzel kişiler arasında hukuki sonuç doğuran ve anlaşma maddelerinin yer aldığı sözleşmeler belge niteliği taşımaktadır. Benzer şekilde belirli bir durumun tespit edilmesi amacıyla en az iki kişinin imzalaması gereken durumlarda yazılan tutanaklar da belge olarak ifade edilebilir.

Kişi ya da kuruluşların belirli bir konuda ilgili birime ya da makama yazdıkları dilekçeler de belge niteliği taşımaktadır (Külcü ve Külcü, 2009).

Kurum ya da kuruluşların istifade ettikleri fakat resmi belge niteliği taşımayan belge türleri de bulunmaktadır. Bunlar istek mektupları, reklam mektupları, davetiyeler, tebrik teşekkür ve başsağlığı gibi mektuplar, sirküler, memorandumlar, referans mektupları ve ilanlar şeklindedir (Arslan & Tekiner, 2017). Örneğin bir kurum içerisinde herhangi bir kişinin belirli bir makama ya da kademeye tavsiye edilmesini sağlayan referans mektupları; toplantı ve Kutlama gibi birtakım faaliyetler için belirli şahısların özel olarak çağrıldığı davetiyeler resmi belge niteliği taşımazlar (Güven, 2007).

1.2.Belge Yönetimi Kavramı

Belge yönetimi, belgelerin bu belgelerin içerdiği bilgilerin üretimine, güncel gereksinimlerin koruma altına alınmasına ve tekrardan üretilmesine ilişkin uygulama ve yöntemler şeklinde ifade edilmektedir (Afonso ve diğerleri, 2012). Belge yönetimi, kuruluş ve kurumlarda sürdürülen etkinlikleri kaydetmek için üretilen, üretim aşamasından arşiv düzenlenmesine kadar olan belge yaşam süreci içerisinde geçen tüm aşamalarda belgeleri tarihi, mali, hukuki ve yönetsel gerçekler sebebiyle kontrol altına almaya yönelik olan uygulamalardan meydana gelen bir disiplindir (Yazıcı, 201).



Şekil 1. Belge Yönetim Sistemi (Kaynak: <https://www.globalpiyasa.com/en/product-detail/software-solutions-electronic-document-management-system-ebys-mis-bilisim/215655> Erişim: 30.11.2020)

Belge yönetimi dönemin bilimsel ve teknik gelişmelerinden direkt olarak etkilenmektedir. Gelişen mekanizmalar yönetim alanında da değişimlere neden olmakta ve belge yönetimi üzerinde direkt etkili olmaktadır (Kaaki, Rayner ve Alshamrani, 2013). Kurumlardaki belge ve bilgi akışının elektronik ortamlara nakledilmesi ve kullanılan sistem üzerinden bu belge ve bilgilerin anlık olarak hızlıca yönetilmesini amaçlayan sistem olarak da tanımlanmaktadır. Kurum dışı veya kurum içi yazışmalara ait olan süreçleri standart bir hale çevirmeyi hedeflemektedir. Kurumlardaki belgelerin gerçekleştirilmiş olan etkinlikleri belgelemesi sebebiyle saklanması ve belli bir süre aralığında belli bir düzende yönetilmesi gerekmektedir. Belge yönetimi; işletmelerde düzenli bir biçimde belgenin düzenlenmesinden arşivlenme evresine dek geçen tüm aşamalarda mevcut evrakları standart kurallar

doğrultusunda düzenlenmesini ve denetim altında tutulmasını sağlayan bir disiplindir (Sağlık Bakanlığı, 2014).

Hare (1997) belge yönetimi kavramını “kurumsal bilgilerin üretilmesinden kullanılmasına, kalıcı bir şekilde saklanmasından değerini yitirerek imha edilmesine kadar film, optik, disk veya kağıt şeklinde her çeşit fiziksel alandaki belgelerin, sistematik bir şekilde üretilmesi, düzenlenmesi, korunması ve erişimini içeren çalışmaların tamamı” şeklinde açıklamaktadır.

Belgelerin etkin bir şekilde yönetiminin sağlanması için pek çok programın geliştirilmesi, uygulamaya konması ve sürekliliğinin sağlanması şirketler için büyük avantaj sağlamaktadır (Manessa, Yudhoatmojo ve Budi, 2019). İşletmelerde yönetim işlevinin yapılabilmesi için gereken belgelerin üretilmesi, kanunlarda ifade edilen süre boyunca muhafaza edilmesi, kalıcı değere sahip belgelerin arşivlenmesi ve gereksiz belgelerin imha edilmesi gereklidir (Özdemir, 2007).

Belge yönetimi aşağıda belirtilmiş olan maddeler ile direkt ilişki içindedir (Yusof & Chell, 1999);

- Bir belgenin korunmasından imhasına kadar tüm süreçlerinde yönetilmesi,
- İşletmenin gereksinim duyduğu belgeleri toplaması, kullanıcıların gereksinimlerine göre hizmetlerine sunması ve koruması,
- Kanıtlama özelliği ya da yasal zorunluluk özelliği nedeniyle uygun, doğru, tam ve kullanılan belgeleri muhafaza etmesi,
- Belgelerin bilgi ya da değer kaynağı şeklinde nitelendirilip yönetilmesi,
- Hem kurumun hem de belgenin tasarruf sağlaması ve daha etkin yönetilmesi.

1.3.Belge Yönetiminin Tarihçesi

İnsanlık tarihine ait ilk kayıtlar M.Ö. 5000 yıllarına kadar uzanan Sümerler dönemine ait olan kil tabletlerdir. Söz konusu tabletler gerek şekli gerek kullanımı ve üretimi, gerekse içerdiği konu açısından kendisine has karakterlere sahiptir (Esen ve Büyük, 2014). Sümer ekonomisi ile ilgili bilgi içeren bu kayıtlar söz konusu tabletlere kaydedilmekte ve papazlarca muhafaza edilmekteydiler. Eski çağlarda bu kil tabletlerin denetimi ve yönetimi çok önemli görülmesine de bunların üretilip

korunması, uygarlığın gelişimindeki en mühim faktörlerden biri olmuştur (Penn, Pennix & Gow, 1994).

1906 ve sonraki senelerde gerçekleştirilen kazı çalışmalarında Boğazköy (Hattuş) ta M.Ö. 1800-1200 senelerine kadar olan döneme ait olan Hititlerin resmi anlaşmaları, kanunları, savaşları, kral yıllıkları ve pek çok farklı belgenin muhafaza edildiği oldukça büyük bir devlet arşivine ulaşılmıştır (Rukancı, 2000).

Avrupa'da Ortaçağ döneminde belge muhafaza işlemlerinin başlangıcı belediye ve kiliselerin kurulumu ile aynı dönemde gerçekleşmiştir. Arşiv belgelerinin korunması görevi uzun seneler boyunca Avrupa'da bulunan Katolik kiliselerine verilmiştir (Özdemirci, 1999). Bu kiliseler bu manada yaşanan gelişmelerin ortaya çıktığı yerlerdir. İlk arşivler Ortaçağ Avrupa manastırlarında oluşturulmuşken; Devlet ve şehir arşivlerinin daha sonra ortaya çıktığı fark edilmektedir. Binlerce yıllık Hristiyan uygarlığından sonra Avrupa'da monarşik kuralların getirilmesiyle devlet kurumlarının idari işlevleri büyümeye ve çeşitlenmeye başlamıştır. Bu gelişmeler sonucunda idari, mali ve yasal belgelerin korunması için depolar oluşturulmuş ve dağıtılmış, belgeleme prosedürlerinin uygulanması için kurumların çalışmaları gündeme gelmiştir (Hare & McLeod, 1997).

Arşivlemeler önceki dönemlerde sadece idari işlemlerin yürütülmesi amacıyla oluşturulmuş olan ve kamusal içerikten daha çok krallık işlemlerinin düzenli olarak sürdürülmesi amacıyla kullanılmıştır. 18. Asırda İsviçre'de olduğu gibi diğer birçok Avrupa ülkesi de kendi vatandaşlarının resmi belgeleri kendi haklarını korumak amacıyla kullanabilmesi için yasalar çıkarmışlardır. Bu gelişmelerle birlikte Fransız Devrimi de resmi belgelerin vatandaşların faydasına kullanılmasına dair radikal kararların alınmasını zorunlu hale getirmiştir. Söz konusu senelerin ardından Avrupa'daki pek çok ülkede ulusal arşiv yasaları çıkarılmış ve arşivler merkezi bir yapıyla tek çatı altında birleştirilmiştir (Evans, 1994). Fransız Devrimi'nin ardından bu arşivler artık sadece kurumun çıkarları için değil de daha geniş bir kesimin çıkarlarını korumayı ilkeleştirmiştir. Arşivler bu devrime dek sadece yönetimce gerçekleştirilmiş olan işlerin kanıtı olarak kullanılmıştır. Devrimin ardından kişi özgürlük ve haklarını kanıtlamak için de kullanılmaya başlamıştır (Nur ve Andrawina, 2019). Vatandaşların arşiv belgelerin hem çeşitli araştırmalar için

orijinal kaynaklara ulaşma hem de yasal haklarını koruma gibi fırsatlar elde ettiği Fransız devrimi, bugünkü arşivciliğin oluşmasındaki en önemli olaydır. Söz konusu devrimle beraber 25 Haziran 1974 tarihinde Fransa’da Milli Arşiv oluşturulmuş ve arşive dair hizmetler tek idare altında birleştirilmiştir. 1810 senesinde Napoleon tüm Avrupa’nın arşivlerinin merkezinin Paris’te toplanmasını sağlamaya çalışsa da bu düşüncesini hayata geçirememiştir. Avrupa’daki tüm ülkeler kendilerine ait milli arşivleri geliştirmeye başlamışlardır (Rukancı, 2000).

20. yüzyılın başında, idari prosedürler yavaşlamış, belgelere erişim daha zor hale gelmiştir ve hem belge üretiminde hem de bu artışın neden olduğu finansal kayıplarda iş eksikliği nedeniyle depolamada zorluklar oluşmuştur. Bu problemlerin ortadan kaldırılabilmesi için ABD’de 1913 senesinde “US Bureau of Efficiency (Verimlilik Bürosu)” oluşturulmuş ve söz konusu büroyla ilk kez kurumsal harcamalarda tasarruf edilmesi hususunda çalışmalar gerçekleştirilmiştir (Odabaş, 2005).

Söz konusu çalışmalarla beraber belge üretiminin denetlenmesi gerekliliği de gündeme gelmiştir. Belge üretimlerindeki artışın en önemli sebebi olarak belirtilen kopyalama, depolama ve kayıt teknolojisindeki gelişmeler, bu anlayışın benimsenmesinde etkili olmuştur (Özdemirci, 2007). Bu bağlamda 1934 senesinde “Amerika Birleşik Devletleri Ulusal Arşivi (National Archives of United States)” oluşturulmuş ve belgelerin de aynı canlılarda olduğu gibi doğumdan ölüme ya da arşivlenerek hayatını devam ettirmesine dek tüm bir yaşam sürecini ifade eden “life cycle (yaşam döngüsü)” kavramına sahip olduğu düşüncesi ortaya atılmıştır. İlgili kavram, bugünkü belge yönetiminin oluşturulmasında oldukça etkili olan mühim bir yapıtaşı niteliğindedir (Hare & McLeod, 1997).

Belgeye dair işlemleri yürüten kurum ve kişiler, II. Dünya Savaşı senelerinde meydana gelen belge üretimindeki artışla birlikte çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalmışlardır. Bu senelere dek gereksiz belge üretiminin engellenememesi, üretilmiş olan belgelerin uygun olan dosyalama tekniğiyle dosyalanamaması ve bu sebeplerle aranan belgelere ulaşılamaması gibi problemler, resmi ve özel kurumların kendilerine ait belgesel işlemleri düzenleme çalışmaları gerçekleştirmesini zorunlu kılmıştır (Odabaş, 2009). Yine bu süreçte artış gösteren belgeler karşısında çözüm

üretmeyen kuruluşlar, ellerinde biriken bu belgeleri arşivlere nakletmeye başlamışlardır. Bununla beraber zaman içerisinde belgeleri arşivlere aktarmadan önce denetim altına almanın, arşivlerdeki düzenin sağlanmasının ön koşulu olduğu düşüncesi benimsenmeye başlamıştır (Uçmaz, 2004).

Belgelerin üretiminden arşivlere aktarılana dek kontrol altında tutulması düşüncesi tüm dünyada yayılırken, arşivciler arasında da aynı canlılarda olduğu gibi belgelerin de bir hayatı olduğu anlayışı yayılmaya başlamıştır (Mosweu ve Bwalya, 2019). Söz konusu görüşe göre belgelerin her biri, canlılarda bulunan yaşam, doğum ve ölüm süreçlerine, üretim, kullanım, imha- ayıklama, arşive aktarılma ve son düzenleme gibi şekillerde benzerlik göstermektedir (Özdemirci, 1996). Bilhassa ABD’de yaşam evresi kavramının yaygınlaşmasıyla birlikte belgelerin üretimi, muhafazası ve düzenlenmesindeki ana mantıksal yaklaşımlarla belgelerin planlama ve organize çabaları sonucu belge yönetimi ortaya çıkmıştır (Özdemir, 1996).

Belge yönetimine dair uygulamalar, üniversitelerde gerek belge yönetimi gerekse arşivcilik bölümlerine ait ders programları içerisinde yer almış, dernekleşme süreci oluşmuş, sempozyumlar, seminerler, kurslar ve konferanslar aracılığıyla yaygın hale gelmiş ve tüm fonksiyonları ile pek çok ülkede uygulamaya konmuş ve bugüne kadar daima gelişmiştir (Odabaş, 2009).

Belgelerin üretim miktarının toplamı haricinde, kurum ve kuruluşların tüm basamaklarında her sene üretimi gerçekleştirilen ya da toplanan belgelerin hacmi ile ilgili ortaya konulan karşılaştırmalı bir istatistiğin mevcut olmadığını ifade eden Evans, 1990’lı senelerde herhangi bir devlerin her sene için ortalama 16 milyar sayfa ya da diğer bir deyişle 8 milyon m³ kağıt ile üretim yaptığını belirtmiştir (Evans, 1994). Son yıllarda yayımlanmış olan kaynaklar; mikyografi tekniği ve veri sıkıştırma teknikleri ile kurumsal işlemlerini elektronik alanlarda gerçekleştiren ülkelerde bile üretilmiş olan belgelere ait toplam baskı adedinde gözle görülür bir azalma bulunmadığını ortaya koymaktadır (Public Record Office, 2004).



Şekil 2. Elektronik Belge Arşiv Yönetim Sistemi Örneği (Kaynak: <https://www.kastamonu.edu.tr/index.php/tr/menu-ebys-elektronik-e-imza-genel-bilgi> Erişim: 25.11.2020)

Günümüzde teknolojinin sağladığı faydalardan birisi olarak ortaya çıkan elektronik belge yönetim sistemi, kurum ve kuruluşlar arasında belge yönetim süreçlerinin hızlı bir şekilde ve daha ekonomik gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte üretilen belge miktarının daha az olması beklenmekte iken, elektronik belge yönetim süreçleri daha fazla belgenin öğretildiği görülmektedir. Ayrıca belge yönetim sistemi ile ilgili bilgi ve beceriler kurumların yöneticilerinin belirlenmesinde ya da yönetim anlayışları kapsamında yer almamaktadır. Bu bakımdan kurumlarda yönetici olan bireylerin elektronik belge yönetim sistemine hâkim olmaları ve sistemin bütün fonksiyonlarını bilmeleri gerekmektedir (Yalçın, 2007).

Belge sayısının artması belge yönetim sisteminin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Saydam, 2015). Günümüzde yapılan araştırmalar son 30 yılda oluşturulan belge ve bilgi miktarlarının, bundan önce insanlık tarihi boyunca üretilen bütün bilgi ve belgelerden fazla olması, gelecekte belge yönetim sisteminin daha

önemli hale geleceğini göstermektedir. Belgelerin oluşturulması, düzenlenmesi ve saklanmasına imkân sağlayan elektronik cihazların temin edilmesi ve bakımı ile ilgili gelecekler daha fazla bütçelerin ayrılacağını söylemek mümkündür. Elektronik belge yönetim sisteminin kullanılması kurum ve kuruluşların bütçelerinden yanında, genel olarak devletin bütçesine de olumlu etki meydana getirmektedir (Nur ve Andrawina, 2019). Özellikle gelişmekte olan ülkelerde belge yönetimi süreçleri ne ifade eder kırtasiye masrafları, belge üretimi, dosyalama giderleri, arşiv oluşturma, arşivleri taşıma ve koruma gibi süreçler bir bütün olarak değerlendirildiğinde elektronik belge yönetim sisteminin önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir (Odabaş, 2005).

1.4.Belge Yönetiminin Amacı ve Önemi

Belgelerin verimli bir formatta üretilmesi, bilimsel standartlar çerçevesinde arşivlenmesi ve sağlıklı şartlarda hizmete sunulması amacıyla oluşturulmuş olan belge yönetimi, kuruluş ve kurumlarda gereksiz yere üretilmiş olan belgelerin önlenmesinde kullanılan etkili bir tekniktir. Belirtilmiş olan bu nedenler kapsamında belge yönetiminin amaçlarını şu şekilde özetlemek mümkündür (İslam, 2011).

- Bilginin minimum maliyetle elde edilmesi,
- Belgelerin ileri dönemlerde depolanacağı yer ve kaydedileceği donanım ve ortamı da içerecek şekilde belgelerin üretilmesi, saklanması, bu belgelere hızlı erişim, aktif şekilde kullanımı sona eren belgelerin arşive devredilmesi, bilimsel standartlar çerçevesinde düzenlenmesi işlem ve işlerine ilişkin etkin bir belge yönetim sistemi oluşturmak,
- Belgelerin en iyi şekilde denetlenmesi için etkin yöntem ve ilkeler oluşturmak ve söz konusu ilkeleri uygulamak,
- İş görenlerin en verimli teknikler ile belgeleri kullanımının ve belgeleri denetlemesinin sağlanması için eğitim vermek,
- Belge yönetimi sistemini meydana getiren bütün evrelerin gözden geçirilmesi ve her bir evrenin en iyi şekilde değerlendirilmesi için etkin metotlar belirlenmesi.



Şekil 4. Belge Yönetimi (Kaynak:

https://www.google.com/search?q=ebys&sxsrf=ALeKk01bhY1anyrz7t7YCNGMgDVO9jqtg:1606176260167&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwii77vr8JntAhW_AhAIHTeRB5wQ_AUoAnoECAYQBA&biw=675&bih=612#imgsrc=CMUJqnyZ_WeBkM Erişim: 25.11.2020)

Belgeler içeriğinde yer alan bilgiler itibariyle, gerçekleştirilmiş olan işle ilgili açıklayıcı bilgiler içererek yönetimin karar alma süreçlerine destek sağlarlar (Yalçın, 2007). Bütün kurumlarda olduğu gibi organizasyonlar da içlerinde yer aldıkları çevreye karşı bazı sorumluluklara sahiptir. Söz konusu sorumluluklar mali, idari ve yasal düzenleyiciler olabilecekleri gibi, paydaşlar ve müşteriler de olabilir. Çevre bileşenlerinin farklılaşması, anlaşmazlıkların artmasına neden olmaktadır (İslam, 2011). Anlaşmazlıklar meydana geldiğinde de başvuru kaynakları arasında ilk sırada belgeler gelmektedir. Mevcut bürokratik yapı gereğince işin gerçekleştirilmesi amacıyla kullanılan ortam, belgelerdir. Bir diğer ifadeyle belgeleme işlemi, günlük iş akışı içerisinde kurumsal iletişime imkan verirken, işin gerçekleştirilmesi aşamasında da kullanılan olağan bir uygulamadır. Belgeler işi gerçekleştirebilmek için üretilirken, bir diğer taraftan da kuruma ait geçmişin incelenmesi aşamasında

kullanılacak olan temel zeminin de meydana getirilmesini sağlamaktadır (Yalçın, 2007).

Kuruluş ya da kurumların rekabet alanını genişletmeleri ya da devamlılıklarını sürdürebilmesi için, yapılarında bilgi teknolojilerini de içeren bir belge yönetim sistemi bulunması zorunludur. Belge yönetimi kavramı; bilgilerin kayıt altına alındığı yalnızca kağıtlarla sınırlanmış bir alan değildir (Cibaroğlu ve Turhan, 2018). Söz konusu kavram, bir kağıt ortam üzerinde bilgi oluşturmak, elde etmek veya üretmek kadar bir manyetik şerit ortamı, bir mikro form ortamı ya da optik ortamı kullanmayı da ifade etmektedir. Bu kavramın en mühim yanını yönetsel etkinliklerin yerine getirilebilmesi için belgenin farklı alanlarda üretilmesi ve üretilmiş olan belgelerin kullanılması oluşturmaktadır (Sobacı ve Köseoğlu, 2015). Belgeye konu olmamış veya kaydedilmemiş olan bir işlem ya da işin yönetilmesinde çok önemli bir durum teşkil etmemiştir ya da çok az şey yapılmıştır. Çünkü örgüt içerisinde üst düzey yöneticilerden en alt düzeydeki iş görene dek bütün kademelerdeki çalışanlar işlem ve işlerinde belgelere ihtiyaç duymaktadırlar (Nur ve Andrawina, 2019). Belirtilen bu nedenlerden dolayı bir kuruluş ya da kurumda belge yönetimi bütün çalışanları alakadar etmektedir. Bu gereksinimlerin en etkin ve ucuz şekilde giderilmesinin temel yolu kuruluş ve kurumlarda iyi bir belge yönetim sistemi oluşturulmasıyla mümkün olacaktır (Özdemirci, 1999). Son olarak sistemde arşivleme, belge verilerinin SQL sunucusuna kaydedilmesi ve belgelerin dosya sunucusuna PDF dosyası olarak kaydedilmesi ile gerçekleştirilir. Bu işlevsellik, veri bütünlüğünü sağlar ve veri kaybını önler. Bu uygulama, insan kaynakları, sürüm oluşturma ve öğrenci kaydı gibi yeni bölümler eklenerek daha da genişletilebilir (İsmael ve Okumuş, 2017). Örgütlerde belge yönetim sistemi (Saydam, 2015);

- Karar alma,
- Yasal doküman ve yasal destek sağlama,
- Kırtasiyeciliği engelleme ve maliyet düşürme,
- Yeni belgeler için referans sağlama,
- Belgelerin kontrol edilmesi amacıyla sistematik bir yaklaşım oluşturma,
- Kurumdaki verimliliği yükseltme,

- Değerli dosyaları muhafaza etme,
- Gereksiz belgelerin üretilmesine engel olma,
- Kurumdaki bilgi ihtiyacını giderme,
- Tarihsel araştırmalar için bir kaynak niteliğinde olma,
- Kurumun tarihini muhafaza etme,
- Arşivsel çalışmalara nitelik katma gibi sebeplerden dolayı önem arz etmektedir.

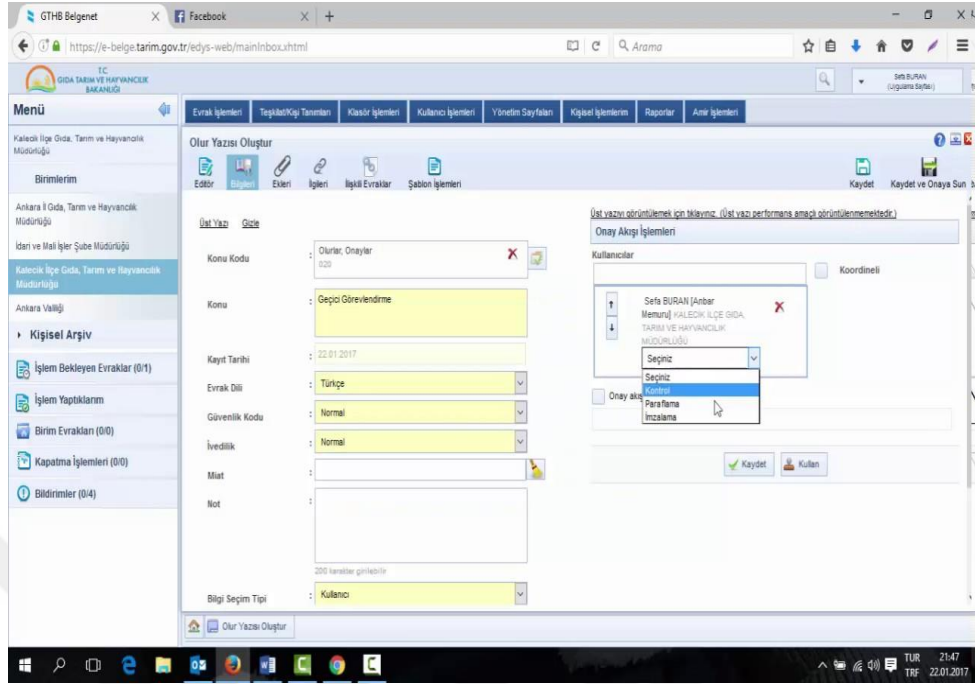
1.5.Belge Yönetiminin Özellikleri

Belge, örgütlerin etkinliklerinin sonucunda üretilmiş ya da elde edilmiş, örgütün gerçekleştirdiği işlem ve işlerin delili olarak korunmuş dokümanlardır (Bayraktar ve Yıldırım, 2017). Gerçekleştirilen bütün tanımlamalar perspektifinde organik bir bütünlüğü bulunan belgelerin bütün yapısını oluşturan nitelikleri şu şekilde özetlenebilir (Ayaz, 2019; Şentürk, 2008).

- Doğumdan ölüme uzanan organik bir yaşam sürecine sahiptir.
- Üretimini, kullanımını ve korunmasını gerektiren belli bir ya da birden fazla amacı kapsar.
- Hitap ettiği kurumsal ya da bireysel muhatabı bulunan organize edilmiş bilgi veya bilgileri bulundurur.
- İlgili bilgiyi, ilgili noktalama erişimi mekanik, elektronik ya da diğer iletişim kanallarını kullanarak gerçekleştirmektedir.
- Kuruluşların ya da kurumların doğal etkinliklerinin sonucu olarak üretilmektedirler ya da kabul edilmektedirler.
- Gerçekleştirilen ilgili işlerin birinci derece kaynağı konumunda olduğundan hukuki kanıt niteliğine sahiptir.
- Üretilmiş olduğu araca göre kayıt ortamları elektronik ve yazılı olarak çeşitlilik gösterebilmektedir.

Belge yönetimi sistemlerinde genel olarak bulunması gereken özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Odabaş, 2009);

- Üretimi, muhafazası, kullanımı ve depolanması kapsamında kuruluşa ait tüm birimlerde bütün belgelerin kontrol edilmesini sağlamalıdır.
- Elektronik belgeleri de kapsayacak biçimde kuruluştaki bulunan bütün belgelerin yönetimiyle bilgi kaynakları yönetimini birleştirerek aynı sistem içinde yapılandırılmalıdır.
- Belge yönetiminin sorumlulukları, yetkileri ve amaçlarıyla kuruluşun genel yönergeleri birbirleri ile çelişkili olmayacak biçimde ortak bir amaca sahip olmalıdır.
- Belge düzenleme ve saklama ihtiyaçlarını da kapsayacak biçimde güncel belgelerin kontrol edilebilmesi için gereksinim duyulan ilkeleri içermelidir.
- Sistemde bulunan yazılım, donanım ve sorumluluk gibi birçok konuda kullanıcıların bilincini arttırmak için eğitim programları düzenlenmelidir.
- Belge yönetim sisteminde bulunan unsurlar hususunda yenilikler özenle takip edilmeli; sistem daima geliştirilmeli ve gözden geçirilmelidir.
- Belgelerin saklı tutacağı belge saklama süreleri ve kayıt ortamları hususunda kesin ve açık ilkelere sahip olunmalıdır.
- Saklama planları ve belge envanterleri hazırlanmalı, uygulamaya konulmalı ve sürekli gözden geçirilmelidir.



Şekil 3. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Örneği (Kaynak: Youtube, 2017)

1.6.Kamu Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar

Geleneksel olarak yönetim anlayışında devletlerin savunma, güvenlik ve adalet gibi konularda faaliyet gösterdikleri bilinmektedir (İlkorkor, 2014). Ancak 19. yüzyıldan itibaren eğitim, iktisat ve ticaret gibi alanlarda da faaliyet göstererek sosyal devlet anlayışına geçmiştir. Devletin, hayatım çeşitli alanlarında yer alması solar hizmetlerin genişlemesine katkı sağlamasına karşılık, hantal bir yapının ortaya çıkması kaçınılmaz olmuştur (Scott, 2008). Bu bağlamda devletler temel görevlerini yerine getirmek üzere küçük ve Etkin yapılara dönüşmeye başlamışlardır (Bilgiç, 2011). Devlet yönetiminde bürokratik, katı ve hiyerarşik yönetim anlayışından, vatandaş odaklı ve esnek yönetim yaklaşımlarına geçiş yaşanmaktadır. Bu süreç kamu yönetimi yaklaşımlarında paradigma değişimi olarak tanımlanmaktadır. Yeni anlayışlara göre devletim vatandaşla olan ilişkileri yeniden tanımlanmakta ve düzenleyici bir role sahip olmaktadır (Eryılmaz, 2013).

Geleneksel kamu yönetimi anlayışı 1850'li yıllardan itibaren başlayan ve 1930'lu yıllara kadar devam eden devletim kamu üzerinde hâkim olduğu etkin bir örgütlenme şekli olarak ortaya çıkmıştır. Geleneksel kamu yönetimi yaklaşımında

devletin örgütlenmesi bürokrasi, merkeziyetçi, şekilci katı ve kuralcı bir anlayışa sahiptir. Devlet kamyon sunduğu mal ve hizmetleri kendisi üretir (Saylam, 2016). İdari konular ile siyaset birbirinden ayrılmış olup politikayı belirleyen siyaset uygulayan ise kamu yönetimi olmuştur. Geleneksel devlet yönetimi anlayışında devlet her siyasi iktidara eşit mesafede olup, gelişmiş bir Bürokrasi yapısına sahiptir. Ancak topluma karşı bu yaprağın duyarlılığı oldukça düşük düzeydedir (Osborne, 2010).

Yeni kamu yönetimi anlayışı ise siyasi ve ekonomik sıkıntıların ortaya çıkması ile birlikte 1980'li yıllardan itibaren kamu alanında ortaya çıkmıştır. Yeni kanun kamu yönetimi anlayışında geleneksel anlamda yönetim anlayışından işletmecici anlayışa doğru bir geçiş söz konusudur (Peters ve Pierre, 1998). Dolayısıyla bürokratik, hiyerarşik ve merkeziyetçi yönetim anlayışı yeni Kamu yönetiminin felsefesine oluşturmaktadır. Benzer şekilde bu yaklaşımda vatandaş ve müşteri odaklı, piyasa Temelli yönetim anlayışı bulunmaktadır (Ayaz ve Yanartaş, 2020; Sobacı ve Köseoğlu, 2015).

Yeni kamu yönetimi anlayışı kamusal alanda harcamaların azalmasını, devletin sahip olduğu üretim araçlarını özelleştirmeler yaparak serbest piyasa ve rekabeti işlevsel hale getirilmesini amaçlamaktadır (Koç, 2016). Ayrıca yeni kamu yönetim anlayışında sivil toplum ve özel kurumlar da devletin yönetiminde söz sahibi olmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışının ortaya çıkmasında özel sektördeki gelişmeler, ekonomik ve siyasi bunalımlar etkili olmuştur. Sonuç itibarıyla devletin müdahalesinin daha az olduğu, serbest piyasa devlet yönetim anlayışına geçirmesi sağlanmıştır (Saylam, 2016; Gök ve Akar, 2014).

Yeni kamu yönetimi anlayışının amaçları ve bazı özellikleri şunlardır (Eldemir, 2019; Eryılmaz, 2013);

- Bürokrasinin sahip olduğu rolleri ve sorumlulukları özel kurumlarla paylaşarak daha etkili hale getirmek,
- Kamu hizmetlerinde rekabeti artırmak,
- Bürokratik kurallar yerine hizmetlerin amaca uygun bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak,

- Kamu kurum ve kuruluşlarının performanslarını ölçmek ve geliştirmeye çalışmak,
- Kamuda hesap verilebilirliği sağlamak,
- Kamu kaynaklarının etkili kullanılmasını sağlamak,
- Kamu kurumlarını, kamu işletmeciliği anlayışına dönüştürmek,
- Kamuda çalışan insanların performanslarını ölçmek ve performansa dayalı bir anlayış geliştirmek,
- Kurumların şeffaf ve esnek hale gelmesini sağlamak,
- Kamu hizmetleri için kalite standartları belirlemek ve uygulamak,
- Piyasaya dayalı bir yönetim anlayışı benimsemek,
- Merkeziyetçi anlayıştan merkeziyetçi olmayan bir anlayışa geçiş yapmak,
- Kamu hizmetlerine devletin yerine büyük ölçüde özel sektörlerin gerçekleştirilmesini sağlamak,
- Bürokrasi merkezde anlayıştan daha çok vatandaş ve müşteri odaklı anlayışı benimsemek,
- Çalışanların sabit ücret almasına karşılık performansa dayalı ücret tarifesini uygulama,
- Kamu yönetiminde yetkiye tekeline toplayan anlayıştan uzaklaşarak, yetkinin özel sektör ve sivil toplum kuruluşları ile paylaşılmasını sağlamak,
- Hizmetlerin çok olmasını değil kaliteli ve nitelikli olmasını sağlamak,
- Hizmetlerin gizliliği yerine şeffaf ve hesap verilebilir hizmetleri sunmak,
- Kamu hizmetlerinden sorumlu olan kişilerin yetki sınırlarını genişletmek,
- Risk almaktan kaçınmayan bir anlayış geliştirmek,
- Bireylere bağlı olmadan ekip yönelimli yönetim anlayışları geliştirmek.

1.7.Belge Yönetiminde E-Devletin Amaçları ve Özellikleri

Devletin yönetiminde vatandaşlara sunulan hizmetlerde bürokratik işlemler oldukça fazladır. Özellikle evrak işleri çok basit prosedürleri dahi karmaşık bir hale getirebilmektedir (Ayaz ve Yanartaş, 2020). Bu durumda işlerin yapılması aksamakta, yürütülebilmesi için ise daha fazla personele ve kurumsal yapıya ihtiyaç olmaktadır (Ayaz, 2019). Basit süreç gerektiren işler için çok sayıda evrakın kullanılması ve imzalanması ile ilgili süreçler ortaya çıkabilmektedir. Bu durum hem devlet hem de vatandaş için zaman ve ekonomik açıdan olumsuzluklar meydana getirmektedir (Joseph, 2008).

Günümüzde teknoloji insan yaşamının bütün alanlarında, örgütsel süreçlerde, örgütlerin performans veya işte işlerini etkileyen önemli bir unsurdur. Meydana gelen dönüşümler sayesinde evrakların yer aldığı dosya dolaplarının yerine elektronik olarak dosyaların toplandığı hafıza kartları ve veri tabanları kullanılır hale gelmiştir (Otçu,2018). Bu anlamda e-devlet kavramı devlet tarafından kamu hizmeti olarak vatandaşlara sunulan hizmetlerin, görev ve sorumlulukların elektronik ortamda güvenli ve kesintisiz olarak sürdürülmesini ifade etmektedir. Ayrıca Bu süreçlerden vatandaşlar kamu kurumlarında olan iş ve işlemlerini sürdürebilmek için çoğu zaman kurumlara gitmeden de işlerini yapabilmektedir (Adam, 2007). Bu nedenle ulaşım zorlukları ve zaman kısıtlılığı gibi durumların üstesinden gelinmiş olmaktadır. Kamu kurumlarında sürdürülebilen işlemler fatura ödeme, vergi ödeme, dilekçe takibi, başvuru yapma, para transferi, mahkeme evraklarını takip etme, ihaleye katılma gibi çeşitli hizmetler olabilmektedir (Kalkınma Bakanlığı, 2016).

E-devlet'in kullanılmasında teknolojik araçlar, devletin amaçları ve rolü, uygulama alanları, vatandaşlar ve paydaşlara yönelik değişkenler etkili olabilmektedir. Teknolojik araçların geliştirilmiş olması, kullanılmasına yönelik kolaylıkların sağlanması ve altyapı hazır olması önemlidir (Department of Defense, 2007). Ayrıca teknolojinin kurumlar tarafından benimsenmiş olması da kullanımı açısından görülmektedir. Bunun yanında devletin amacı, vatandaşlara sunulacak hizmetler ve vatandaşın katılımının sağlanması gibi hedefler e-devlet'in kullanılmasında önemli etkenlerdir (Güven, 2007). E-devlet'in vatandaşlarla ve paydaşlarla olan ilişkileri kullanım amacı ve yönünü belirlemesine katkı

sağlayacaktır. Uygulama alanları olarak e-devlet hizmetleri siyasi liderliğin yürütülmesi, idari işler, hizmetlerin sunulması, farklı kamu kurumları arasındaki uyumun sağlanması ve demokrasinin uygulanması bakımından da önemli avantajlar sağlamaktadır (Aydın, 2005).

E-devlet günümüzde 1990'lı yıllardan itibaren dünyada, 2000'li yıllardan itibaren ise Türkiye'de kullanılmaya başlanan bir kavramdır. E-devlet kavramı içerisinde kamu yönetimi esas olmak üzere hukuk, teknoloji, ekonomi ve siyaset gibi çalışma alanlarını içinde barındırmaktadır. E-devletin anlamı bilgi ve iletişim teknolojilerinin, internet ve bilgisayar araçlarının kamu kurumlarının yönetimi süreçlerinde etkili bir şekilde kullanılmasıdır. Bu bakımdan geleneksel kamu yönetimi anlayışlarından yerine yeni kamu yönetimi anlayışları gündeme gelmektedir (Gil-García & Helbig, 2007). Yeni yönetim anlayışına göre kamu kurumlarının Özel sektör ve toplum ilişkilerine yeniden düzenlenmiş, devletin temel görevinin vatandaşlara hizmet etmek ve verimli çalışmayı yönetmek olduğu vurgulanmıştır. Bu bağlamda geliştirilen teknolojiler sayesinde özel sektör dahil olmak üzere bütün kamu kurum ve kuruluşları yeni yönetim anlayışından etkilenmektedir (Garson, 2004).

Gelişen teknolojiler ile birlikte insanlar alışveriş, yazışma, mesajlaşma, sesli ve görüntülü konuşma gibi birçok işini sanal ortamda gerçekleştirmektedir. Meydana gelen bu gelişmelerden kamu hizmetlerinin faydalanması kaçınılmaz hale gelmiştir. Ortaya çıkan bu ihtiyaç kurumsal anlamda yeni yönetim anlayışının ortaya çıkmasını sağlamış ve önemli değişiklikler meydana getirmiştir (Ghasemi & Zahediasl, 2012). Günümüzde devletin vatandaşlara sunduğu hizmetler büyük ölçüde e-devlet kavramıyla eşleştirilmiştir. Yeni yönetim anlayışının getirdiği özelliklerden biri de kurumlarda hizmet alan ve veren bireylerin çalışma alışkanlıklarının değişmesi olmuştur (Aydın, 2005).

Kamu hizmetlerinde bilişim teknolojilerinin kullanılması ile birlikte çeşitli işlemler elektronik olarak yürütülmektedir. Bunun yanında hem kamu kurumları hem de özel sektörde elektronik ticaret kavramının ortaya çıktığı da görülmektedir (Gupta, Sharma & Hsu, 2008). Özellikle insanların ve devlet işleyişinin önemli süreçleri olan bankacılık, alışveriş, ihale, haberleşme ve ticaret gibi faaliyetler

elektronik olarak sanal ortamlarda yapılabilir hale gelmiştir (Heeks, 2007). E-devlet uygulamalarının başarılı olması, vatandaşların ve diğer bütün paydaşların uygulamalara katılımı ile mümkün olabilecektir (Demirtel ve Gökyurt Bayram, 2014).

Özel sektörde yer alan dernek, sendika, vakıf ve kulüp gibi kuruluşların e-devlet sistemi ile entegre olması, e-devlet uygulamalarının daha etkili olarak yürütülmesinde faydalı olacaktır. Dolayısıyla bir bütün olarak kamu faaliyetlerinin e-devlet üzerinden yönetilmesi sistemin geliştirilmesi ve sürdürülebilirliği için oldukça önemlidir (Helbig, Gil-García & Ferro, 2009). E-devlet uygulamalarında en önemli unsur vatandaş olarak görülmektedir. Sunulan hizmetlerin merkezinde vatandaşların beklentileri ve ihtiyaçları yer almaktadır. Bu bakımdan e-devlet bütün vatandaşlara eşit şartlarda ulaşım imkanı sağlaması nedeniyle demokratik anlayışın gelişmesine de katkı sağlayacaktır (Kandur, 2011).

E-devlet hizmetlerinin uygulanmaya başlaması ve paydaşlar ile birlikte sürecin işletilmesi, kamu yönetim anlayışının önemli ölçüde yeniden şekillenmesine katkı sağlayacaktır (Kor & Orange, 2011). Geleneksel yönetim anlayışı içerisinde kurumsal bilginin yalnızca kurum içerisinde kaldığı ve dikey şekilde paylaşımın gerçekleştiği düşünüldüğünde, e-devlet uygulamaları ile birlikte kurumsal yapılar hem kendi içerisinde dikey olarak hem de diğer kamu kurum ve kuruluşları ile yatay olarak bilgi ve belge paylaşımlarında bulunabilirler (Ayaz ve Yanartaş, 2020). E-devlet hizmetleri elektronik olarak tam anlamıyla verimli hale getirildiğinde, işlemlerin tekrar edilmesi önlenilecek ve zaman bakımından tasarruf sağlanacaktır. Ayrıca e-devlet sayesinde hem kurum ve kuruluşlar hem de vatandaşlar zaman ve mekan kavramlarına bağlı kalmadan işlemler yapabilecekler ve hizmetlerin maliyeti azaltılmış olacaktır (Yıldız, 2007). E devleti sağladığı bu olumlu gelişmeler ile birlikte dünya genelinde Bilgi ve iletişim teknolojileri bakımından gelişmiş ülkelerde, e-devlet yönetim anlayışına geçişin yapıldı görülmektedir.

E-devlet uygulamalarının ülkelere göre öncelikli amaçları benzerlik ve farklılıklar gösterebilmektedir (Yalçın, 2007). Türkiye'de ve dünyada e-devlet uygulamalarının en temel amacı kamu harcamalarının azaltılması, tasarruf sağlama, israfi önleme, işlem süreçlerinin hızlandırma ve daha şeffaf hale getirme şeklindedir.

Hizmetlerin ve uygulamaların e-devlet ortamında sunulması ve bütün paydaşları tarafından ulaşılabilir olması şeffaf yönetim anlayışının geçmesinde etkili olabilmektedir. Hükümetler mümkün olduğunca vatandaşların ve paydaşların e-devlet hizmetlerinden faydalanması ve bilgi sahibi olmasına yönelik çalışmalar gerçekleştirirler (Yıldız, 2007).

E-devlet'in uygulanmasında kamu kurumları açısından bürokrasinin azaltılması, şeffaflık, hizmetlerini kesintisiz sağlanması, üretkenliğin artırılması, ve hizmetlerinin yaygınlaştırılması gibi faydaları bulunmakta iken vatandaşlar açısından devletin yönetim süreçlerine dahil olma ve herkesin hizmetlerden eşit düzeyde yararlanması gibi faydaları bulunmaktadır (Pan, Pan & Devadoss, 2008). Bu bağlamda e-devlet uygulamalarının temel amaçları aşağıdaki şekilde ifade edilebilir;

- Vatandaşların yönetim, üretim ve değerlendirme süreçlerine dahil olması,
- Halkın katılımının sağlanması,
- Zamanı etkili kullanma ve Zamandan tasarruf etme,
- Kurumların etkili ve verimli çalışmalarını sağlama,
- Üretkenliği artırma,
- Hizmetlere daha kolay ve pratik ulaşım sağlama,
- Devlet yönetiminde şeffaflığın sağlanması şeklindedir.

Bu amaçlar çerçevesinde vatandaşların ihtiyaç ve gereksinimlerinin dikkate alınması, hizmetleri kolay ulaşım ve kullanım kolaylığının sağlanması, kişisel bilgilerin korunması ve hizmetlerin güvenli sunulması, işbirliği içerisinde sistemin sürdürülmesi, işlemlerin ekonomik açıdan katkı sağlama, teknolojinin etkin kullanımı gibi özelliklerin dikkate alınması gerekmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)

Araştırmanın bu bölümünde elektronik belge yönetim sistemi, belge yönetim sisteminin amaçları ve faydaları, elektronik belge yönetim sisteminde risk ve zayıf yönler, Türkiye'de elektronik belge yönetim sisteminin gelişimi, elektronik belge yönetim sisteminin verimliliğe etkisi ve sahip olması gereken özellikler, belge yönetim sisteminin bileşenleri, elektronik belgelerin arşivlenmesi ve erişimin sağlanması, çeşitli elektronik belge yönetim sistemi uygulamaları, elektronik belge yönetim sisteminde başarı faktörleri ve önündeki engeller, elektronik belge yönetim sistemine ilişkin yapılan çalışmalara yönelik değerlendirmelere yer verilmiştir.

Günümüzde bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile internetin kullanılması 21. yüzyılın başlangıcı ile gerçekleşmiştir (Yazıcı, 2011). Bu dönemden önce kişiler ya da kurumlar arasındaki iş ve işlemlerin tamamı geleneksel şekilde evrak süreçleri ile yürütülmekteydi. Bilgisayarların yaygınlaşması, internet ağının gelişmesi ve hızlanması ve yazılımların hazırlanması ile birlikte kamu kurum ve kuruluşlarında evrak oluşturma ve yönetim süreçleri de elektronik ortama dönüştürülmeye başlanmıştır (Pan, Pan & Devadoss, 2008). Bu dönüşüm ile birlikte belge yönetim süreçleri olarak adlandırılan geleneksel süreçler, elektronik belge yönetim sistemi olarak yeniden tanımlanmaya başlanmıştır (Ayaz ve Yanartaş, 2020). Elektronik belgelerin oluşturulması ile birlikte e-imza süreçleri de ortaya çıkmıştır. Çünkü belgelerin ilgili kişiler tarafından imzalanması gerekmektedir.

1.8.Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Amaçları

Elektronik belge yönetim sistemlerinin kurumlar ve kullanıcılar açısından avantajlar sağlaması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda EBYS aracılığı ile oluşturulan ve belge yönetimi sistemine dahil olan bir belgenin sıralanması, aranabilmesi, tekrar incelenmesi ve arşivlenmesine ilişkin kolaylıklar sağlaması önemlidir (Kor & Orange,2011). Elektronik belge yönetim sisteminin getirdiği kolaylıklar ile birlikte kullanım amaçlarından bazıları şunlardır (Yeşilbudak, 2020);

- Belgelerin elektronik olarak oluşturulmasını sağlama,
- Belgelerin fiziksel olarak büyük meknlara ihtiyaç duyulmadan depolanmasını sağlama,
- Gerekli durumlarda belgelerin aranması ve geri çağrılmasına imkân sağlama,
- Belgelerin kopyalanması ve çoğaltılmasını kolaylaştırma,
- Fiziksel olarak iş yükünü azaltma,
- Kırtasiye malzemeleri ve maliyetlerini azaltma,
- Belgeleri toplu halde organize etme ve değerlendirme fırsatı sağlama,
- Araştırmalar için doküman ve veri sağlama,
- Kurumsal yönetim süreçlerini kolaylaştırma,
- Hataları azaltma,
- Belge üzerinde yapılan her işlemin ne zaman ve kim tarafından yapıldığının kaydını tutma,
- Yeni belgeler oluşturulduğunda belge numarası ile referans gösterme,
- Gerekli verilerin ve belgelerin depolanması, gereksiz olan belgelerin ise imha edilmesini kolaylaştırma,
- Kurumsal Hafızanın oluşturulmasına ve yönetilmesini kolaylaştırma,
- Evrak takip süreçlerini daha etkili hale getirme,
- Kullanıcılar açısından belgelerin daha hızlı ve güvenli bir şekilde transfer edilmesini sağlama,
- Fiziksel bir mekna bağlı kalmaksızın uzak ortamlardan evraklara erişim sağlama ve yönetebilme.

1.9.Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Faydaları

Elektronik belge yönetim sistemi kurum ve kuruluşlarda verimliliğin ve bilgi kalitesinin artırılmasına katkı sağlamaktadır (Yazıcı, 2011). EBYS aynı zamanda kurum içerisindeki personelin yetkinlik düzeylerinin artırılmasına ve verilerin bulunduğu ve gerektiğinde erişim sağlanabileceği bir kurumsal deponun oluşturulmasına imkan sağlamaktadır. Bu sayede veri kopyalarının azaltılması

mümkün olmaktadır (Kor & Orange,2011). EBYS sayesinde kurumlarda çalışan personeller de değişiklikler meydana geldiğinde belgeler kolaylıkla devre alınabilir ve kullanılabilir. Bu bakımdan kurumların işleyişini olumsuz etkileyebilecek durumlar önlenmiş olabilir. Elektronik bilgi sistemleri bazı faydaları şunlardır (Yeşilbudak, 2020);

- İletişimin daha hızlı olmasını ve ulaşım problemlerini ortadan kaldırılmasına katkı sağlar.
- Evrakların dosyalanması ve kaydedilmesi için yeni bir anlayış geliştirir.
- Belgelerin yakın ya da uzak birimlere kısa sürede ulaştırılması sağlanabilir.
- Kağıt olarak hazırlanan belgelerin elektronik ortama dönüştürülmesi, kullanılan kağıt miktarının azalmasına ve tasarruf edilmesine katkı sağlar.
- Elektronik belgelerin saklanması ve görüntülenmesi kolaydır.
- Evrak prosedürlerinin azaltılmasına yardımcı olur.
- Bir evraka ulaşmak istendiğinde arama motoru sayesinde çok sayıda evrak içerisinde gerekli evrak saniyeler içerisinde bulunabilir.
- Elektronik belgeler yalnızca yazdı dokümanları değil, fotoğraflar, ses kayıtları, animasyonlar ve video görüntüleri şeklinde dokümanları barındırabilir.
- Kurumsal bilginin daha etkili yönetilmesine katkı sağlar.
- Yöneticiler ve sorumlu personeli belgeleri Kontrol etmesi kolaylaşır.
- Standart evraklar ve belgeler sayesinde çeşitli kurumlar arasındaki iletişim daha kolay ve etkili hale gelebilir.
- Raporlama ve belge yönetimi sistemlerinin gelişmesine katkı sağlar.

Sonuç olarak elektronik belgeler kullanıcılar, organizasyonlar, finansal ve çevresel özellikler ve toplumsal açıdan çeşitli faydalar sağlamaktadır (Bandi vd, 2018; Esgin, 2015). Bunlar genel olarak eklendiğinde organizasyonların iş süreçlerini hızlandırma ve daha fazla iş üretmesine katkı sağlama, toplumsal açıdan hesap verilebilirliği artırma, finansal ve çevresel açıdan hem zaman kaybının önlenmesi

hem de verilerin düzenli bir şekilde arşivlenmesine sağlayarak bilgilerin paylaşılmasına ve aynı zamanda muhatapların güven duymalarına katkı sağlamaktadır (Yıldız, 2007).

1.10. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Riskleri ve Zayıf Yönleri

Elektronik belge yönetim sisteminin avantajlarının yanında getirdiği birtakım dezavantajlar da bulunmaktadır (Kor & Orange,2011). Bunlardan bazıları (Pan, Pan & Devadoss, 2008);

- Belgelerin standart hale getirilmesinde bir takım sorunlar meydana gelebilir. Bu bakımda belgelerin birçoğu diğer belgelerle uyumlu olmayabilir.
- Belgelerin elektronik ihale dönüştürülmesinde uygulama zorlukları ve teknolojik yetersizliklerle karşılaşılabilir.
- Kullanıcıların elektronik belge yönetimi ne uyum sağlama sorunları ortaya çıkabilir.
- Belge yönetimi standartları, gerçekte kullanım için uygun olmayabilir.
- Elektronik belge yönetimi aşamalar halinde gerçekleşmektedir. Bu bakımdan belgelerin oluşturulması, yönetilmesi ve arşivlenmesi aşamalarında farklı süreçler kullanılabilir.
- Elektronik belge yönetimi internet kesintisi olması durumunda çeşitli sorunlar ortaya çıkarabilir.
- Elektronik belgelerin oluşturulması ve yönetiminde standartlaşmanın sağlanamaması belge yönetim süreçlerini karmaşık hale getirebilir.
- Elektronik belgelerin kaydedildiği arşivlerin yedeklenmesi gerekebilir. Çünkü Teknik bir arıza sonucunda arşivlerin kaybolma riski bulunmaktadır.

1.11. Türkiye’de EBYS

Elektronik belge yönetim sistemi ile ilgili çalışmaların Türkiye’de uygulanmaya başlanması 1990’lı yıllarda gerçekleşmiştir. Bu kapsamda 1991 yılında başbakanlık tarafından kamu kurum ve kuruluşlarının merkez ve taşra teşkilatlarına, resmi yazışmalarda kullanılacak haberleşme kodlarını oluşturulmasına ve bu kodların başbakanlığa bildirilmesine yönelik bir genelge hazırlanmıştır. Başbakanlıkta toplanan bu veriler devlet teşkilatı veri tabanının oluşmasını sağlamıştır. EBYS ile ilgili Türkiye’deki gelişmeler her ne kadar 90’lı yıllarda başlamış olsa da, bu uygulamaların belirli bir devlet politikası haline gelmesi 2000’li yıllardan sonra gerçekleşmiştir.

Elektronik bilgi yönetimi ile ilgili Türkiye’de ilk olarak 2003 yılında, icra kurulu oluşturulmuş ve 2005 yılında e-dönüşüm amaçlı eylem planı hazırlanmıştır (Yazıcı, 2011). Bu eylem planı içerisinde elektronik bilgi ve belgelerin oluşturulması, kayıt altına alınması, saklanması, iletilmesi ve gerektiğinde imha edilmesi, sistemlerin uyumlu çalışması ve yönetimin etkili bir şekilde sağlanması için belirli standartların oluşturulması amaçlanmıştır. Elektronik belge yönetim sisteminin oluşturulması ve eylem planında belirtilen görev ve sorumlulukların yerine getirilmesi Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü’ne verilmiştir (Yıldız, 2007).

Devlet kurumlarında oluşturulan belgelerin arşivlenmesine yönelik standartlar 2005 yılındaki genelge ile sağlanmıştır. Elektronik ortamlarda oluşturulan belgelere Hızlı ve kolay bir şekilde erişim sağlanması önemli görülmüştür (Yeşilbudak, 2020). Ulusal anlamda bilgi toplumuna dönüşümün sağlanması için 2006 yılında bilgi toplumu stratejisi hazırlanmıştır. Bu stratejiye göre bazı hizmetleri kamu kurumları tarafından ortak bir şekilde planlanması ve yürütülmesi, elektronik yazışmaları başlatılması amaçlanmıştır. Konu ile ilgili yapılan çalışmalar sonucunda belgelerin üst veri olarak hazırlanması, elektronik imzalama, dosyaların şifrelenmesi ve kullanımına yönelik yazışma teknik rehberinin hazırlanması sağlanmıştır. Günümüzde bu çalışmalar Cumhurbaşkanlığı dijital dönüşüm ofisi tarafından getirmektedir (Aydın, 2020).

Geliştirilen elektronik belge yönetim sistemlerinde 2009 ve 2015 yıllarında önemli güncellemeler yapılmıştır bu kapsamda arşivlerin yönetilmesi, belge

paylaşımı ve yazışma paketleri ile ilgili yeniliklere yer verilmiştir (Esgin, 2015). 2017 yılına gelindiğinde ise Cumhurbaşkanlığı başta olmak üzere bütün kamu kurum ve kuruluşlarında 158 kuruluşu elektronik belge yönetim sistemine entegrasyonu sağlanmaya başlanmıştır. Elektronik belgelerin bir tebligat olarak kabul edilmesine yönelik 2018 yılına gelindiğinde elektronik tebligat yönetmeliği hazırlanmıştır. Yönetmeliğe uygun şekilde oluşturulan belgeler ilgili kurum ya da kişilere ulaştığında tebligatın yapılmış olduğu kabul edilmektedir. Tebligat ile ilgili olarak ulusal elektronik tebligat sistemi olan UETS geliştirilmiş ve 1 Ocak 2019 tarihi itibarıyla bu sistem üzerinden tebligatlar yapılmaya başlanmıştır (Yeşilbudak, 2020).

Son olarak Haziran 2020 tarihinde Cumhurbaşkanlığı tarafından hazırlanan yönetmelik doğrultusunda elektronik Bilgi Yönetim sistemlerinin daha etkili ve verimli kullanılması, bürokrasinin hızlandırılması ve vatandaş odaklı yönetim anlayışını temel unsur olarak benimsenmesi önemli kabul edilmiş ve bütün kurum ve kuruluşlarının, yazışmalarını EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirmeleri istenmiştir (Aydın, 2020).

1.12. Elektronik İmza (E-İmza)

Elektronik imza, kullanıcıların kamu ya da özel işlerini elektronik ortamda kolaylıkla yapabilmeleri için önemli bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmıştır (Bandı vd, 2018). E-imza günümüzde bilgisayar ve internet teknolojilerinin gelişmesi sonucunda, aynı zamanda kurum ve kuruluşların evrak yönetim müşterilerine sanal ortamlara aktarması ile birlikte hem kurumlar hem de kullanıcılar açısından önemli kolaylıklar sağlamaktadır (Bensghir ve Topcan, 2010). Bu nedenle dünyanın birçok bölgesinde gelişmiş ülkeleri elektronik imza kullanmaya başladıkları görülmektedir. Türkiye'de ise bu durum 2004 yılında ilk olarak kullanılmaya başlanmıştır. Kişinin sanal ortamda gerçekleştirdiği e-imza ile normal evrak üzerindeki ıslak imzası arasında hukuki sorumluluk açısından hiçbir fark bulunmamaktadır (Odabaş, 2009).

E-imza süreçlerinde iletişimin güvenliğinin sağlanması güvenlik sertifikası ve sayısal imza ile sağlanmaktadır. İnternet üzerinden paylaşılan elektronik belgelere artık kişilerin erişmesine önlenmesi önemli bir güvenlik durumu olmakla birlikte,

sayısal imza ile bu sorun önemli ölçüde çözülmüştür. Elektronik ortamda oluşturulan yazılarım kim tarafından oluşturuldu dijital imza ile belirlenmektedir. Bu bakımdan e-imza, kişinin herhangi bir evrak üzerinde attığı ıslak imzasından daha üstün olduğu da söylenebilir (Yıldız, 2007).

E-imzanın kullanılmasında iki çeşit sayısal veri kullanılmaktadır. Bunlardan birincisi imzayı atan kişide saklı tutulan, diğeri ise yine aynı kişiye ait olmakla birlikte kamuya açık olarak imza sahibine gösteren şifreleme yöntemidir (Yeşilbudak, 2020). Bu bakımdan iki anahtarlı şifreleme yönteminin kullanılması iletişimin güvenli olması bakımından önem taşımaktadır (Tamtürk, 2015).

Elektronik imza, aynı zamanda belgelerin üst verisi ile birlikte kaynana ortaya çıkarması, depolandığı yerim bilinmesi, saklanması ve gerekli durumlarda evrağa ulaşımı sağlamaktadır (Zacher, 2008). Elektronik imzalı belgelerde üst veriler belgenin içeriğinden farklı olarak oluşturulur. Ancak belgenin içeriği ile ilgili genel bilgiler vermektedir. Yine bu evrak üzerinde belgenin kime ait olduğu, kimlerin bu belgeyi imzaladığı, tarihler ve sertifika bilgilerine yer verilmektedir (Bensghir ve Topcan, 2010).

Sonuç olarak e-imza günümüzde gelişmiş ülkelerde yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Hem kurumlar ve kullanıcılar hem de vatandaş açısından önemli avantajlar sağlayan e-imza, evrak işleme ve yönetim süreçlerini daha hızlı hale getirmekte, gerektiği durumda belirli bir ortama bağlı kalmadan işlerin yürütülebilmesini sağlama, evrakta sahteciliğe önleme, kontrol edilmeyi kolaylaştırma, evrak üzerinde kolaylıkla düzenleme imkanı sağlama ve gerekli durumlarda evrağa yeniden ulaşma gibi özellikler taşımaktadır (Yazıcı, 2011). E-imza ile bireyler fiziksel olarak uzak bölgelerde bulunan kişi ya da kurumlara belge gönderebilir ve kısa zamanda geri dönüt alabilirler. Hukuki açıdan e imza ile bireyin ıslak imzasının aynı sonuçları doğurması da belge yönetimi açısından önemlidir. Çünkü e-imza sayesinde bireyin ıslak imzasına ihtiyaç duyulmadan gerekli evrak işlerinin sürdürülmesi sağlanabilmektedir (Esgin, 2015).

1.13. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Verimliliğe Etkisi

Elektronik belge yönetim sistemi günümüzde gelişmiş ülkelerin tamamında Kamu Kurum ve kuruluşları tarafından kullanılmaktadır. Bu sistem hem kurumlar hem de çalışanlar açısından önemli katkılar sağlamaktadır. Elektronik belge yönetim sisteminin başarılı olmasında teknik altyapının yeterli olması, veri tabanının oluşturulması, erişimin kolay olması, kullanışlılık ve yasal düzenlemelerin yapılmış olması etkilidir (Demirtel ve Gökyurt Bayram, 2014).

Kurumların kendi içinde geliştirdikleri elektronik belge yönetimi sistemleri, bazı durumlar için kurumlar arasında da geliştirilmesi amaçlanmıştır. Türkiye'de bu uygulama Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) eylem planı ile birlikte hayata geçirilmeye başlanmıştır. EBYS sistemi ile birlikte belgelerin üretilmesi, kaydedilmesi, arşivlenmesi, değerlendirilmesi, kurum içi ve kurum dışı paydaşlar ile paylaşılması daha etkili hale gelmiştir (Bandi vd, 2018). Bu durum kurumların verimlilik düzeylerini de olumlu yönde etkilemiştir. Kurumsal süreçlerde iş ve eylemlerin prosedürlere takılmadan elektronik olarak hızlı ve güvenli bir şekilde aktarılması çalışanların ve kurumların verimlilik düzeylerini önemli ölçüde artırmaktadır (Yeşilbudak, 2020). Elektronik belge yönetim sisteminin kişilere ve kurumlara sağladığı faydalar ile birlikte verimliliğe etkisine ilişkin yapılan araştırmalar sonucunda;

- İhtiyaç duyulduğunda belgelere erişimin kolay sağlanması,
- Belge süreçlerinin daha kolay ve hızlı olması,
- Belgelerle gerçekleştirilen işlemlerde kesin kayıtların tutulması,
- Yazılı resmi iletişimini kolaylaşması,
- Görevlerin daha az çaba sarf ederek gerçekleşmesi,
- İş süreçleri ve kararların etkisinin artırılması,
- Prosedürlere uygun olması ve belgenin ispatının kolaylaşması,
- Kayıt sisteminin sağlıklı olması,
- Bekleyen işlerin takibinin kolaylaşması,
- Koordinasyonu gerektiren işlerde kolaylık sağlaması,
- Kurmak prestij sağlaması,

- Kurum içerisinde ve dışında yer alan paylaştıralım belgelere güvenli ve kaliteli bir şekilde erişim sağlaması,
- Mevzuata uygun ve standart formların bulunması,
- Değerli belgelerin güvenilir bir şekilde saklanması ve gerektiğinde ulaşılabilir olması,
- Belge yönetim süreçlerini kolaylaştırması,
- Belgeleri kaydetme, takip etme ve arşivleme süreçlerini sağlıklı bir şekilde gerçekleştirilmesi,
- Güvenilir bir sistem olması,
- Bilgi ve belgelere kolay ulaşılabilir olması şeklinde verimliliğe etkisinin bulunduğu belirtilmiştir (Demirtel ve Gökyurt Bayram, 2014).

1.14. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Sahip Olması Gereken Özellikler

Elektronik belgelerin oluşturulması, paylaşılması, saklanması ve arşivlenmesi gibi özelliklerinin yanında sahip olması gereken birtakım özellikler bulunmaktadır (Güler, 2015). Bu özellikler elektronik vergilerin kullanılabilirliğini artırmakta ve geleneksel belge yönetim sistemlerine göre üstünlükler sağlamaktadır. Bu özelliklerden bazıları uzun ömürlü olması, koruma, erişilebilirlik, okunabilirlik, anlaşılabilirlik, kanıt, imha ve artırma şeklindedir (Esgin, 2015).

Elektronik belgeleri sahip olması gereken özelliklerden uzun ömürlülük, bir belgenin ya da belgedeki kayıtların uzun ömürlü olması ile ilgilidir. Belgenin En azından yasal olarak saklanma ve korunma süresi kadar ömrünün olması önemlidir (Yusof & Chell, 1999). Çünkü gerektiğinde belgeye yeniden ulaşılabilir ve belge üzerindeki bilgilerin kullanılmasına ihtiyaç duyulabilir. Belgenin koruma özelliği ise, mevcut formu üzerinde korunabilir olmasıdır. Belge bir ortamdan başka bir ortama aktarıldığında ya da paylaşıldığında verinin içeriğinde ve kalitesinde kaybın olmaması önemlidir (Çağdaş, 2005).

Belgenin sahip olması gereken diğer bir özellik olarak erişilebilirlik, bir belgenin arşivlendikten sonra ihtiyaç olduğu durumlarda yeniden kullanılabilmesi için kolaylıkla bulunabilmesini ifade etmektedir (Evans, 1994). Belgeye erişimin zor olması kullanılabilir olmasına da olumsuz etkileyecektir. Bu bakımdan erişim kolaylığı için belgenin anahtar sözcüklerle kodlanması, belgeye numara verilmesi ya da sınıflandırılarak arşivlenmesi son derece önemlidir (Odabaş, 2005). Belgenin sahip olması gereken diğer bir özellik olarak okunabilirlik, üretilen elektronik belgelerin üzerinde yazılı olan bilgilerin ilgili kişiler tarafından okunduğunda rahatlıkla anlaşılabilir olmasını ifade etmektedir. Okunabilirlik aynı zamanda elektronik araçların ve sistemlerin güncel ve gelişmiş olmasını gerektirmektedir (Bandi vd, 2018). Günümüzde elektronik sistemler ve yazılımlar sürekli olarak güncellenmektedir. Güncelleme özelliği bulunmayan yazılımlar ve içerikler belirli bir süre sonra kullanılamaz hale gelmektedir. Dolayısıyla elektronik belgelerin doğum güncellemelere uygun formlarda hazırlanması önem taşımaktadır (Arısoy, 2018).

Elektronik belgelerin sahip olması gereken diğer bir özellik ise anlaşılabilirliktir. Anlaşılamayan belgeler hem kurumsal açıdan hem de kullanıcılar açısından zorluklara neden olacaktır. Anlaşılabilirlik belgenin üzerinde yer alan bilgilerin sistematığı ile ilgili olabileceği gibi, belge üzerindeki bilgilerin okunabilirliği ile de ilişkilidir. Anlaşılmayan bilgi ve belgeler kullanışsız olacaktır (Yeşilbudak, 2020). Elektronik belgelerin sahip olması gereken diğer bir özellik ise kanıt olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum belgenin bir delil niteliği taşıması, açıklayıcı olması ve bir durumu yansıtmayı gerektirmektedir. Olası durumlarda bu belgeleri mahkeme ortamlarında delil olarak son olabilir Olmazsa gerekmektedir (Yusof & Chell, 1999). Elektronik belgeler aynı zamanda oluşturulduktan sonra arşivlenmesi aşamasına kadar olan bütün süreçlerde kimlerin incelemesinden geçtiği, belge üzerinde yapılan işlemlerin neler olduğu ve zamanı ile ilgili bilgiler elektronik ortamda tutulmaktadır (Güven, 2007).

Elektronik belgelerin sahip olması gereken önemli bir özellik imha edilebilir olmasıdır. Belgeler gerektiğinde yeniden değerlendirilmek üzere arşivlerden geri

alınabilmeli, transfer edilebilmeli ve işlevini yitirmesi gibi çeşitli nedenlerden dolayı imha edilebilir olmalıdır (Güler, 2015).

Elektronik bölgelerin yönetilebilir olması ile ilgili diğer bir özellik artırmadır. Belgeler gerektiğinde nitelikleri bozulmadan çoğaltılarak paylaşılması mümkün olmalıdır (Yeşilbudak, 2020). Bu özelliğe sahip olmayan belgeler gerekli durumlarda çoğaltıldığında ya da paylaşıldığında okunabilirlik, anlaşılabilirlik ya da kanıt olma niteliğini taşımayacaktır. Dolayısıyla elektronik belgelerin artırılabilir olmazsa önemli özellikleri arasında yer almaktadır.

1.15. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Özellikleri

EBYS sistemlerden sahip olması gereken belirli ve temel özellikler bulunmaktadır. Bunlar kelime işleme editörü, elektronik Mobil imza, iş akışları, dosya planı yönetimi, tasfiye süreci, zaman damgalı günlük yönetimi, tarama modülü, indeksleme ve arama, arşiv yönetimi, entegrasyon yeteneği ve raporlama şeklindedir (Zacher, 2008).

Elektronik belge yönetim sisteminin sahip olması gereken ilk özellik kelime işlemi editörünün bulunmasıdır. Bu özellik sayesinde elektronik evraklar oluşturulabilir. Evrakların oluşturulması, yazılması, düzenlenmesi, tabloya da resim gibi özelliklerin eklenebilmesi bu editör sayesinde mümkün olmaktadır (Arısoy, 2018). Bunun yanında elektronik belge yönetim sisteminin elektronik imza özelliğinin bulunması da önemlidir (Esgin, 2015). Güvenli ve e-imza yönetmeliğine uygun şekilde atılan elektronik imza, kişinin eliyle attığı ıslak imza ile aynen sorumluluk ve sonuçları doğurmaktadır. Elektronik imza 2004 yılında başbakanlık tarafından kamu sertifikasyon mu merkezinin oluşturulmasına yönelik genelge ile oluşturulmaya başlanmıştır ve TÜBİTAK tarafından bu sertifikaların üretilmesi sağlanmıştır.

Elektronik belge yönetim sistemi kurumun özelliklerine uygun bir şekilde evrak oluşturma ve yönetim süreçlerini desteklemelidir. Bu sayede kullanıcılar tarafından iş akışlarının etkili bir şekilde planlanması ve kullanılması mümkün olacaktır. Diğer bir özellik ise dosya planı yönetimidir (Güler, 2015). Bu yönetim

özelliği dosyaları belirli bir standarda ve kodlamalara sahip olması sağlanmakta, bu kodlar sayesinde resmi yazıların yerleştirileceği dosyaların belirlenmesi mümkün olmaktadır. Bu bağlamda dosya planı yönetimi, kurum ya da kuruluşlar da işlemler sonucunda ortaya çıkan belgelerin, bir sistematığe dayalı olarak tasnif edilmesine imkân sağlamaktadır (Yalçınkaya, 2016).

Elektronik belge yönetim sistemi dosya planları içerisinde evrakların ne kadar süreyle saklanması gerektiği ve evraklar üzerinde yapılacak işlemlerin neler olduğu ile ilgili bilgi vermektedir (Güven, 2007). Dosya planı doğrultusunda evrakların belirli bir tasfiye süreci bulunmaktadır. Bu süreçler evrakların türüne ve önemlilik durumuna göre farklılıklar göstermektedir. Tasfiye süreci içerisinde sürekli saklanması gereken evraklar bulunmakta iken, belirli bir süre sonra tekrar değerlendirilmek üzere saklanan evraklar olabileceği gibi imha edilmesine karar verilen evraklar da olabilmektedir (Tamtürk, 2015). Ayrıca bir kurumda, bir evrağın saklama süresinin dolması ile farklı bir kuruma transfer edilmesi de sağlanabilir. Elektronik belge yönetim sistemi kullanıcıların faaliyetlerine yönelik kayıtların tutulmasını da sağlamaktadır (Odabaş, 2009). Evrak oluşturma ve imha süreçleri arasında her bir aşamanın nerede, nasıl ve kim tarafından gerçekleştirildiği, yapılan değişiklikler ve zamanı ayrıntılı olarak kaydedilmektedir. Bu faaliyetler elektronik belge yönetim sisteminde zaman damgalı log yönetimi olarak adlandırılır. Elektronik belgeleri bu şekilde zaman damgası ile yönetiminin sağlanması kullanıcılar ve teknik personel dahil, logların değiştirilmesine bizim verilmemektedir (Tarhan, 2011).

Elektronik belge yönetim sistemi fiziksel ortamda bulunan verilerin sayısallaştırarak elektronik ortamlara aktarılmasını sağlamaktadır (Bandi vd, 2018). Bu süreçte evrakların tonlaması ve çözünürlükleri önemlidir. Tonlama ve çözünürlük özellikleri fiziksel ortamdaki evrağın, elektronik ortama aktarılması ile kaplayacağı boyutu etkileyebilmektedir (Zacher, 2008).

Elektronik belge yönetim sisteminin barındırdığı diğer önemli bir özellik, sistem içerisinde evrakların belirli özelliklerine göre sayısallaştırılması hak depolanmasına sağlamasıdır (Rosa vd, 2019). Bu özelliği sayesinde işlenen verilerin kolaylıkla anlaşılır hale getirilmesi ve geri çağırılması mümkün olmaktadır (Yalçınkaya, 2016). Yine bu özellik belirli kurallar çerçevesinde işlemesi

bakımından kullanıcıların olası hatalarını mümkün olduğu ölçüde azaltmakta ve veri kaybını önlemektedir. Elektronik belge yönetim sistemi kurum içerisinde ve kurumlar arası iletişimin etkili ve sürekli bir şekilde sağlanmasını desteklemektedir. Bu sayede kurum içi ve dışında bulunan çok sayıda sistem birbiriyle uyumlu bir şekilde çalışabilmektedir. Bunun sonucunda EBYS sistemi kullanıcıların gerçekleştirdikleri işlemlere ilişkin istatistiksel bilgilerin oluşturulması ve raporlanması süreçlerine imkân sağlamaktadır (Otçu, 2018).

1.16. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Bileşenleri

Elektronik Bilgi Yönetim sistemlerinin sahip olduğu bileşenler bulunmaktadır. Bunlar sunucular, network ya da ağ, yazılımlar şeklindedir (Yeşilbudak, 2020).

Sonucu kesintisiz bir şekilde veri merkezlerinde korunan, geniş güvenlik önlemlerine sahip, dayanıklı ve gelişmiş bilgisayarlar sunucu olarak tanımlanır. Sunucular web sitelerinde içeriği depolayarak gerektiğinde bu içeriklerin kullanıcılara son olmasını sağlar (Rosa vd, 2019). Bu bakımdan herhangi bir web sitesinin veya web sitesindeki verilerin görüntülenebilmesi için öncelikle sunucularda depolanmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Aynı zamanda sunucular program ve yazılımların kurularak çalıştırıldığı, kullanıcılar arasında veriyi paylaşılmasına imkan sağlayan sistemler olarak da tanımlanabilir (Esgin, 2015). Sunucular çok sayıda ağ bağlantısı, sürücü, işlemci ve belleğe sahiptir. Sahip oldukları bu özellikler sayesinde milyonlarca kullanıcının aynı anda herhangi bir veriyi görüntülenmesine imkan sağlanabilir. Sonuçların verileri toplama, barındırma, iletme ve paylaşma gibi kullanım özellikleri bulunmaktadır. Çeşitli özelliklerden sunucular vardır. Bunlardan bazıları veritabanlarının depolanması ve yönetilmesini sağlayan veritabanı sunucuları, dosyaların başka bilgisayarlar tarafından kullanılmasına imkan sağlayan dosya sunucuları, domain ve ip adreslerinin depolanmasını sağlayan DNS sunucuları, herhangi bir web sitesine ait olan dosyaların depolandığı ve sunulmasını sağlayan web sunucusu, uygulamaların çalıştırılmasına imkan sağlayan özel olarak tasarlanan uygulama sunucuları, kurumsal ya da özel e-posta adreslerinin depolandığı e posta sunucusu, bir uygulamaya da web tarayıcısının başka bilgisayarlar tarafından

bağlantıların paylaşılması ve performansını artırılmasına imkan sağlayan Proxy sunucusu, VPN hizmetlerinin yapılandırılması ve sunulmasını sağlayan VPN sunucusu gibi sunuculardır. Web sunucuları kullanıcılar tarafından sıklıkla çağrılan ve istenen içeriklerin yayınlanmasını ve hızlı bir şekilde getirilmesini sağlamak için bu içerikleri önbelleğe almaktadırlar. Bu bakımdan web sitelerinin ya da EBYS sistemlerinin etkili ve hızlı bir şekilde kullanılması amacıyla, sunucuların teknolojik donanımının güçlü olması ve iyi yapılandırılması önemlidir (Solak, 2019).

Network ya da ağlar bir bilgi sisteminde yer alan verilerin farklı kullanıcılar arasında paylaşılmasına imkân sağlayan iletişim sistemleridir. Bu sistemler kablosuz ya da kablolu olarak çalışabilmektedir (Yalçınkaya, 2016). Network sistemi ortak bir altyapıya sahip Ben birbirine bağlantılı cihazlardan meydana gelmektedir. Bu sistemlerin bağlantı uzaklıkları şekline göre farklı sınıflandırmaları bulunmaktadır (Rosa vd, 2019).



Şekil 1. Network sistemi (Kaynak: Elektrikport, 2012;

<https://www.elektrikport.com/teknik-kutuphane/network-sistemleri-nedir-1-bolum/22263#ad-image-0>)

Belirli bir fiziksel ortamdaki sistemleri birbirine bağlayan ve fiziksel olarak birbirine yakın olan sistemler arasında bağ kurulması yerel alan ağları ile gerçekleştirilmektedir (Çiçek, 2011). Bununla birlikte farklı yerel ağların bir araya gelerek bir bütünlük oluşturması ve sistemdeki bütün cihazların birbirine bağlı olması durumu geniş alan ağı olarak tanımlanmaktadır. Bu ağ türü en kapsamlı ve geniş olmakla birlikte ünümüzde internet olarak bilinmektedir. Bu ağların dışında yazıcı, bluetooth ve wi-fi gibi bağlantılar yoluyla çeşitli dijital araçların birbirine bağlanması durumunda kişisel alan ağları meydana gelmektedir (Arısoy, 2018). Ayrıca birden fazla LAN sistemini içerisinde barındıran büyük kent alan ağları da bulunmaktadır. Bu ağlar genellikle büyük işletmeler tarafından alt kuruluşları bir arada tutmak ve koordine etmek için kullanılmaktadır (Esgin, 2015).



Şekil 2. Kişisel alan ağı örneği (Kaynak: Elektrikport, 2012;
<https://www.elektrikport.com/teknik-kutuphane/network-sistemleri-nedir-1-bolum/22263#ad-image-0>)

Bir ağın oluşturulması için çeşitli donanım ve yazılımlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda bir ağın oluşturulmasında iletişim ortamı, cihazlar, bilgisayar ve iletişim aygıtlarının bulunması gerekmektedir. Ayrıca switch, kablolar, repeater ve router gibi aygıtlar da kullanılmaktadır. Bütün bu aylıklar içerisinde en önemli görev bilgisayarı aittir. Bilgisayarlar bu sistem içerisinde sunucu ya da istemci konumlarında olabilir ve diğer bilgisayarlar ile ağın oluşturulması sağlanabilir (Elektrikport, 2012)

Yazılım, herhangi bir elektronik donanımın, kendisinden beklenen bir fonksiyonu yerine getirebilmesi için hazırlanmış komutlar bütünü şeklinde ifade edilebilir. Günümüzde hayatım hemen her alanında yazılımlar bulunmaktadır. Örneğin cep telefonları, televizyonlar, bilgisayarlar, tabletler, reklamcılık, iletişim teknolojileri, sanat ve eğlence, sağlık ve otomotiv gibi bütün alanlarda yazılım kullanılmaktadır (Yalçınkaya, 2016). Çünkü bu araçların tamamında belirli bir sistem bulunmaktadır. Bu sistemlerin belirli bir amaç doğrultusunda uyumlu çalışabilmesi için yazılımlara ihtiyaç duyulur (Rosa vd, 2019). Yazılımlar elektronik ve bilgisayar yazılımları şeklinde iki kategoride değerlendirilebilir. Bilgisayar yazılımları bilgisayarım içerisinde sistem, uygulama ya da programlama araçlarının çalıştırılmasını sağlamaktadır. Elektronik yazılımlar ise genellikle sanayi alanlarında küçük ya da büyük cihazlarda kullanılabilen eri okuma ve işleme görevini yerine getiren giriş ve çıkışlara yerleştirilen sensörlere ait yazılımlardır (Bensghir ve Topcan, 2010).

1.17. Elektronik Belgelerin Arşivlenmesi ve Erişim Sağlama

Belge yönetimi, kurum ve kuruluşlarda belgelerin oluşturulması, düzenlenmesi, dağıtımı, paylaşımı, dosyalanması ve gerektiğinde geri çağırılması süreçlerini ifade etmektedir (Demirtel ve Gökyurt Bayram, 2014). Belge yönetimi sürecinde herhangi bir belgeyi oluşturan kişi aynı zamanda belgenin ilk kullanıcısıdır. Belge, içerisinde bilgi taşıyan, taşıdığı bilgiler sayesinde bir değer ve etki oluşturan özellike sahiptir. Belgenin kurumsal süreçlerde dolaşım hızı aynı zamanda işin gerçekleşme hızını da etkilemektedir (Yeşilbudak, 2020). Dolayısıyla

belgenin bilgi kaynağı olarak etkin bir şekilde kullanılması ve paylaşılması oldukça önemlidir (Zacher, 2008).

Belge üzerindeki bilgilerin kullanışlı olması, belgenin doğru anlaşılması ve ilgililerin etkili kararları alabilmesi bakımından önemli bir durumdur. Belgede bilginin kalitesinin artması alınan kararların niteliğini de benzer oranda artırabilir. Belgelerin yönetilmesinde kullanıcıların sahip olduğu bilgi düzeyi, belgenin niteliği ve sağladığı kolaylıklar dikkate alınmalıdır (Esgin, 2015).

Kurumsal süreçlerde belgelerin üretilmesi ve paylaşılmasının dışında belirli bir sistem içerisinde belgelerin saklanması ve gerekli durumlarda Bu belgeleri yeniden erişimin sağlanması gerekmektedir (Yeşilbudak, 2020). Elektronik olarak arşivlenen belgelerin belirli bir sistematik içerisinde konu ve ilgili dosyalar ile ilişkilendirilerek arşivlenmesi, gerektiğinde yeniden kullanım için belgenin çağır olmasını kolaylaştırmaktadır. Bu süreç iyi bir şekilde organize edildiğinde, belgelere erişim çok kısa zamanda ve düşük maliyetler ile gerçekleştirilebilir (Zacher, 2008; Güven, 2007).

Kurumlarda oluşturulan belgelere yeniden erişim sağlamak süreklilik açısından önemli olup iyi bir dosyalama sisteminin bulunmasını gerektirmektedir. Geleneksel dosyalama süreçlerinde arşiv sistemi kağıtlar, klasör ve dosyalar ile yapılmakta iken, elektronik ortamın getirdiği ve elektronik belge yönetim sistemleri sayesinde daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmektedir (Demirtel ve Gökyurt Bayram, 2014). Geleneksel süreçlerden bir dosyanın arşivlenmesi ve gerektiğinde yeniden erişim sağlanması süreçleri saatler ve bazı durumlarda günler alabilmekte iken, elektronik belge yönetim sistemi sayesinde sanat arama motoru kullanılarak bu süreçler saniyeler içerisinde yapılabilmektedir (Bailey, 2011). Ancak belgelerin arşivlenmesi ve yeniden erişilebilir olması bakımından belirli bir sınıflandırma sisteminin oluşturulması önem taşımaktadır. Elektronik belgeleri arşivlenmesi ve gerektiğinde yeniden erişilebilir olması bakımından bazı özelliklere dikkat edilmesi gerekmektedir (Yeşilbudak, 2020). Bunlar;

- Elektronik belgelerin kalitesinin gelişmiş olması,
- Belge ve belge ile olan ilişkide eklerin birlikte depolanması,

- Tarih ve konu bakımından sınıflandırmanın yapılması,
- Belgelerin anahtar sözcükler ile kodlanması,
- Elektronik arşivin yedeklenmesi,
- İstenmeyen kişi ve durumlara karşı belgelerin gizlilik ve güvenliğinin sağlanması,
- Kullanıcıların elektronik belge yönetim süreçlerine ilişkin bilgi sahibi olmaları,
- Fiziksel ve teknolojik altyapının gelişmiş olması,
- İnternet erişim hızı ve ağının gelişmiş olması şeklinde ifade edilebilir.

1.18. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Uygulamaları

E-devlet uygulamalarının geliştirilmesi için ulusal ve uluslararası düzeyde çeşitli araştırmalar yapılmaktadır. Bu kapsamda yapılan ilk çalışmalardan olan Avrupa Birliği çerçevesinde tasarlanan eEurope uygulamasıdır. Bu çalışmalar 2001 yılının Mart ayında Lizbon'da yapılan toplantılarda gündeme gelmiş ve eylem planı hazırlanarak amaçlar ortaya konulmuştur (Yalçınkaya, 2016). Bilgi ekonomisine dayanan ve yenilikçi fikirlere odaklı olarak gerçekleştirilen bu plan, Avrupa Birliği üyesi olan ülkelerin ortak katılımı ile kabul edilmiştir. Niye ülkelerin yanında, Türkiye gibi bazı aday ülkeler de bu gelişmeleri benimsemişler ve e-devlet çalışmaları ile ilgili eylem planları geliştirmişlerdir (Esgin, 2015).

Geliştirilen eEurope planı çerçevesinde hem Avrupa Birliği hem de aday ülkelerin ekonomilerinin geliştirilmesi amacıyla hedefler, takvimler, kriterler ve eylemler belirlenmiştir (Çiçek, 2011). Bu uygulama ile aynı zamanda aday ülkeler ile Avrupa Birliği ülkeleri arasındaki dijital uçurum farklılıkları da ortadan kaldırılmaya çalışılmıştır. Uygulamanın sağladığı diğer bir fayda ise Avrupa Birliği ve aday ülkelerin deneyimler paylaşarak Birlikte çalışma imkanı elde etmeleridir (Zacher, 2008).

1.19. Elektronik Dönüşümün Başarı Faktörleri ve Önündeki Engeller

Elektronik dönüşüm kurum ve kuruluşlarda hizmetlerin elektronik olarak sanal ortamda kullanıcılara sunulması şeklinde ifade edilebilir. Günümüzde teknolojinin sürekli ve hızlı bir gelişim göstermesi, kullanıcılara sunulacak olan hizmetlerinde sürekli olmasını gerektirmektedir (Esgin, 2015). Elektronik hizmetlerin başarılı olmasında hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirilmesi, sürekliliğin sağlanması ve kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılaması önemlidir. Bu bağlamda e-hizmetlerin başarı faktörlerinden bazıları aşağıdaki şekilde ifade edilebilir (Solak, 2019);

- Hizmetlerin kesintisiz sağlanması,
- Kullanım kolaylığı sunması,
- Kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılaması,
- İnternet ağının yaygın olması,
- Bilgisayar ve elektronik donanımların yeterli olması,
- E-hizmetleri sunan sistemin kontrol mekanizmasının olması,
- Elektronik imza özelliğinin olması,
- Belge oluşturmaya, paylaşmaya, düzenlemeye, saklamaya ve imha etmeye imkan sağlaması,
- Yasal düzenlemelere tabi olması,
- Örgütsel ve yönetsel süreçleri bulundurması,
- Maliyet azaltıcı etkisinin olması,
- Fiziksel olarak uzak mekanlardan erişime imkan sağlaması,
- Bilgi ve belgelerin güvenliğinin bulunması,
- Herkesin eşit şartlarda erişimine imkan sağlaması,
- Bilgi ve teknoloji alanında meydana gelen yeniliklere uyum sağlaması.

E-devlet hizmetlerinin başarı da olmasında etkili olan ve başarı kriteri olarak değerlendirilebilecek yukarıda belirtilen kriterlere karşılık, elektronik dönüşüm ve e-devlet hizmetlerinin önünde bazı engeller de bulunabilmektedir (Demirtel ve Gökyurt Bayram, 2014). Bu engeller elektronik hizmetin kullanılabilirliğini,

etkililiğini, maliyet azaltıcı etkisini, kullanıcılar açısından fayda sağlamasını, yaygın kullanımı, hizmetlere uzaktan erişimi engelleyici etkiler ortaya çıkarabilmektedir. Bu engeller sistemsel, teknolojik ve kullanıcılar ile ilgili olabilmektedir (Esgin, 2015; Güven, 2007). Elektronik dönüşümünü önünde engel olabilecek unsurlardan bazıları aşağıdaki şekilde ifade edilebilir;

- İnternet ağının gelişmemiş olması,
- Altyapının yetersizliği,
- Araç gereçlerin standart olmaması,
- Hizmetlerin sürekliliğinin sağlanamaması,
- Bilgi iletişim teknoloji ve araçlarının yetersizliği,
- Kullanıcıların olumsuz tutumları,
- Belgelerin biriktirilmesi,
- Belgenin öneminin farkında olmama,
- Dosyalamanın yanlış yapılması,
- Bürokratik engeller,
- Hizmetlerin kullanımının zor olması,
- Açık bir planın bulunmaması,
- Güvenlik sorunları,
- Ekonomik eşitsizlikler,
- Çalışma ortamının kalabalık olması,
- Depolama alanının düzensiz ve yetersiz olması,
- Eğitim düzeyinin yetersizliği,
- Erişilebilirlik,
- Elektronik hizmetlere herkesin ulaşımının sağlanamaması,
- Elektronik belgelerin ya da hizmetlerin yönetiminin etkili olmaması,
- Evrak takibinin ve depolama sisteminin düzenli olmaması.

Kamu kurum ve kuruluşlarının kendi içerisinde üst kuruluşlara ya da diğer paydaşlara hesap verme gibi durumlara söz konusudur. Kurumlarda yasal zorunlulukların bulunması ve hesap verme gibi durumlar, meydana gelen yeniliklerin uygulanmasında önemli engeller arasında yer almaktadır (Esgin, 2015). Çünkü

gelinlikler uygulandığında çeşitli zorluklar ortaya çıkabilecek, karışıklıklar meydana gelebilecek ve bazı başarısız durumlar olacaktır. Bu durumda kullanıcılar sorumluluk almaktan ve başarısız bir durumla karşılaşmaktan kaçınırlar. Bununla birlikte değişme olan direnç bireylerin yeniliklere uygulamasının önündeki en önemli engellerden birisi olarak görülmektedir (Zacher, 2008). Yapılan araştırmalarda e-devlet hizmetlerinin uygulanmasında karşılaşılan zorluklardan bazıları ise aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir (Gil-Garcia & Pardo, 2007);

- Kullanışlılık,
- Veri kalitesi,
- Yıllık bütçeler,
- Güvenlik konuları,
- Dinamik bilgiye olan ihtiyaç,
- Anlaşmazlıklar,
- Hedeflerin çakışması,
- Örgütsel yapı,
- Projenin boyutu,
- Gizlilik sorunları,
- Kurumun özerkliği,
- Sosyal kültürel ve çevresel özellikler,
- Politik baskılar,
- Yönetmelik ve yasal düzenlemeler.

1.20. EBYS Farkındalığının Geliştirilmesi

Elektronik belge yönetim sistemi hem kurumlar hem de kullanıcılar açısından önemli ölçüde yenilikler getirmektedir. Kurumlarda EBYS sistemi ne geçilmesi kararı sonrasında, çalışanlar arasında bu yeni uygulamaya karşı bir direnç meydana gelebilmektedir (Solak, 2019). Bu durum geliştirilen yeni sistemin başarılı olmasını etkileyen önemli unsurlardan biri olarak görülmektedir. Kurumlarda yapılan değişiklikler ve yenilikler çalışanlar açısından bir takım yeni sorumluluklar ve alışılmışın dışında yeni anlayışlar geliştirmelerini gerektirmektedir. Dolayısıyla

Çalışanların yeni uygulamaları kabul etme ve uyum sağlama süreçlerinin yönetilmesi önemlidir. Bu durumda bazı faktörlere dikkat edilmesi gerekir. Bunlar (Saydam, 2015);

- Çalışanların EBYS sistemine yönelik duygu ve düşüncelerini ifade etmeleri sağlanmalı,
- Çalışanlara EBYS sisteminin uygulanmasını amaçları ve nedenleri açıklanmalı,
- Meydana gelen yeni gelişmeler çalışanlara en kısa süre içerisinde aktarılmalı,
- Çalışanların motivasyonları geliştirilmeli,
- Çalışanların konu ile ilgili merak ettikleri sorular ya da sorunlar açık bir şekilde yanıtlanmalı,
- EBYS sistemi kullanılması için çalışanlar cesaretlendirilmeli,
- Kararsızlık durumlarında rehberlik faaliyetleri sağlanmalı,
- EBYS uygulamasının başarılı olması durumunda çalışanların bu süreçteki katkısı ifade edilmeli ve başarı paylaşılmalı,
- Meydana gelebilecek sorunları önceden tespit edilebilmesi için çalışanların uygulamaya yönelik ifadeleri dikkate alınmalı,
- EBYS kullanımına yönelik belirli bir vizyon oluşturulmalı ve bu amaçlar doğrultusunda değişimin benimsenmesi ve yönetilmesi sağlanmalı.

Çalışanlarda alışlagelmiş davranışların ve uygulamaları değiştirilmesi önemli bir durumdur (Yalçınkaya, 2016). Elektronik belge yönetim sistemi ile birlikte sadece alışkanlıklar değil iş süreçlerine ilişkin bütün aşamalarda beşikler meydana gelmektedir. Bütün kurum ve kuruluşlardan meydana gelen yeni uygulamalara karşı, kullanıcılarda olumlu ya da olumsuz tutumlar ortaya çıkabilmektedir (Zacher, 2008). Kullanıcıların tutumları ise uygulama ile karşılaşma düzeyine göre farklılık göstermektedir. Yeni bir uygulamaya karşı baştan olumsuz tutum geliştiren ve eski alışkanlıklarını sürdürmede ısrarcı olan çalışanlar, yeni uygulamaların kullanılması ve başarılı olmasında önemli engellerden birisi olarak

görülmektedir. Çalışanların yenilikler karşısında gösterecekleri tepkilerden bazıları şunlardır (Yeşilbudak, 2020; Güven, 2007);

- Çalışanlar plan yapma, konsantre olma düşünme ile ilgili odaklanma sorunları yaşama,
- Eski alışkanlıkları sürdürerek yeniliklere karşı bilinçli bir şekilde tepki gösterme ve yenilikleri reddetme,
- Hayal kırıklığı, korku ve şüphe gibi durumlar nedeniyle direnç gösterme,
- Geleneksel uygulamalar ile yeni uygulama arasında kararsız kalma ve yeni uygulamanın başarılı olma durumunu olurlarına bırakma,
- Yeni uygulamanın getirdiği özellikleri ve kolaylıkları fark ederek değişimi özümseme,
- Uyum sağlanan yeni uygulamanın başarılı olması durumunda, diğer kullanıcıları ya da çalışanları cesaretlendirme,
- Yeniliklerin ve değişikliklerin olumlu sonuçlar gösterdiğinin farkında olan çalışanların motivasyonlarının yükselmesi,
- Güvene dayalı ilişkiler geliştirilerek uygun ortamın sağlanması,
- Daha sonra yapılacak farklı yeniliklere karşı motivasyonun yüksek olması şeklindedir.

Sonuç olarak çalışanlar yeni bir durum olarak elektronik belge yönetim sisteminin uygulanmasından kaygı duyabilirler (Esgin, 2015). Çünkü bilinmeyen durumlar çalışanlar açısından sonuçların önceden tahmin edilmemesini ve beraberinde belirsizliği getirmektedir. Ayrıca çalışanların yeniliğe uyum sağlama konusunda kendinden şüphe etmesi, başarısız olunması durumunda alay edilmesi gibi olumsuz durumlar da çalışanların uygulamalara karşı motivasyonlarını azaltmaktadır (Yeşilbudak, 2020).

Çalışanların iş ortamında sahip oldukları motivasyon düzeyi yeniliklerin kabul edilmesi ve benimsenmesi açısından oldukça önemlidir. EBYS sistemi uygulamaya konulmadan önce kullanıcıların uygulama ile ilgili ön bilgilere sahip olmaları, başarı ya da başarısızlık durumlarında kullanıcıların sorumlu

olmayacağıının belirtilmesi, EBYS uygulamalarının kullanıcılar bütünü yönleriyle açıklanması, yeni sistemin getireceği kolaylıkların ve üstün yönlerin ifade edilmesi, kullanıcıların motivasyonlarının artırılarak uygulamaya yönelik önyargıların giderilmesi EBYS sisteminin başarılı olması bakımından önemli unsurlardır (Çiçek, 2011). Bunların yanında çalışanlar ve çalışma ortamında yer alan bazı özelliklerin değişimin önünde önemli engeller meydana getirdiği bilinmektedir. Bunlardan bazıları (Saydam, 2015);

- Çalışanların bilgi ve iletişim teknolojileri kullanım düzeylerinin düşük olması,
- Çalışanlar arasında rol çatışmalarının bulunması,
- Üst yönetimin, gerekli olan desteği çalışanlara verememesi,
- Belge yönetimi açısından standartların iyi belirlenmemiş ve tanımlanmamış olması,
- Görev tanımlamalarının yetersizliği,
- İş yükünün fazla olması,
- Tecrübe yetersizliği,
- Donanımsal özelliklerinin yetersiz olması,
- İnternet ağının gelişmemiş olması şeklindedir.

Çalışanlarda EBYS farkındalığının geliştirilmesi açısından bazı kurumsal yeniliklere ihtiyaç duyulmaktadır (Zacher, 2008). Bu kapsamda belge yönetimine ilişkin ilke ve prosedürlerin açık bir şekilde belirlenmesi, kurum içerisinde yatay ve dikey iletişim sisteminin etkili bir şekilde uygulanması, elektronik belge yönetim sisteminin getireceği görev ve sorumlulukların belirlenmesi, kullanıcıların yeni sisteme yönelik beklentilerinin analiz edilmesi, kullanıcıların becerilerinin geliştirilmesi ve EBYS ile ilgili eğitilmeleri önemlidir (Esgin, 2015). Bunların yanında elektronik belge yönetim sistemi ile birlikte kullanıcılara hem kurumsal hem de bireysel açıdan yeni sistemin sağlayacağı katkılar açık ve anlaşılır şekilde ifade edilmelidir. Bu kapsamda;

- İş süreçlerinin kolaylaşması,
- Belge işleme ve yönetim süreçlerinin hızlanması,

- Belge üzerinde yapılan işlemlerin kaydının tutulması,
- Herhangi bir belgeye istenildiği zaman ulaşılabilmesinin hızlı ve kolay olması,
- Performans istatistiklerinin anlık olarak hazırlanabilmesi yani,
- Yetkilendirme süreçlerinin hızlı olması,
- Şifreleme gibi yöntemler kullanılarak belgelerin güvenliğinin sağlanması,
- Basılı olan belgelere göre maliyet açısından sarf malzeme masraflarının ortadan kalkması,
- Belgelerin dosyalama sürecinin daha kolay olması,
- Çalışanlar açısından çalışma saatlerini esneklik getirmesi,
- Birden fazla kişinin aynı belgeye aynı anda ulaşmasının mümkün olması,
- Kurum içi ya da kurum dışındaki diğer paydaşlarla belgelerin paylaşımının kolay olması,
- İş yönetim süreçlerinin daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleşmesi şeklinde katkılar bulunmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİNİN ETKİN KULLANIMI ÜZERİNE ARAŞTIRMA: BİR KAMU KURUMU ÖRNEĞİ

Araştırmanın bu bölümünde elektronik belge yönetim sisteminin etkin kullanılmasına yönelik yapılan araştırma ile ilgili olarak araştırmanın yöntemi, modeli, evren ve örneklem, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analizi, araştırma bulgularına yer verilmiştir.

1.21. Literatür Taraması

Araştırmanın bu bölümünde EBYS kullanımı ile ilgili olarak, elde edilen bulguların ilgili literatür ile karşılaştırılmasına yer verilmiştir.

Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve etkin kullanımları cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Arık (2017) çalışanların bilgi yönetim sistemlerinde değişime karşı direnç, algı ve tutumlarını incelediği araştırmada, çalışanların cinsiyet değişkenine göre EBYS değerlendirmeleri arasında anlamlı fark meydana gelmediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayaz (2019) çalışanların EBYS faydaları ve kullanımı ile ilgili gerçekleştirdiği araştırmada cinsiyet değişkenine göre EBYS kullanımı ve faydalarına ilişkin puanlar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. İsmail ve Okumuş (2017) elektronik belge yönetim sistemini değerlendirdiği çalışmada EBYS kullanımının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği belirtilmiştir. Manessa, Yudhoatmojo ve Budi (2019) EBYS kullanımının faydalarına ilişkin gerçekleştirdiği araştırmada, katılımcıların EBYS kullanımının faydalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Yaş grubu yüksek olan (41 ve üzeri) katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve kullanımları yaş grubu düşük olan katılımcılara göre daha olumludur. İlgili alanyazında farklı sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Örneğin Arık (2017) çalışanların EBYS tutumlarını incelediği araştırmada, çalışanların yaş

değişkenine göre EBYS değerlendirmeleri arasında anlamlı fark meydana gelmediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayaz (2019) çalışanların EBYS faydaları ve kullanımı ile ilgili gerçekleştirdiği araştırmada yaş değişkenine göre EBYS kullanımı ve faydalarının 45 ve üzeri yaş grubunda daha fazla sosyal etki meydana getirdiği belirtilmiştir.

Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve kullanımları eğitim düzeyi değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Eğitim düzeyine göre EBYS değerlendirmelerinde farklılık meydana gelmesi beklenebilir. Çünkü bireylerin EBYS kullanmaları ve faydalanmalarında bilgi düzeyi ve bilgiyi kullanabilme becerilerinin olumlu etkisi olabilir. Ancak araştırmaya dahil edilen örneklemin özelliklerinden kaynaklı olarak farklılık meydana gelmemiş olabilir. Benzer şekilde Bektaş (2017) çalışanların EBYS ile ilgili dönüşümlerini incelediği araştırmada, çalışanların EBYS değerlendirmeleri ve tutumlarının eğitim düzeyine göre farklılaşmadığı belirtilmiştir. Arık (2017) çalışanların EBYS tutumlarını incelediği araştırmada, çalışanların eğitim düzeyi değişkenine göre EBYS değerlendirmeleri arasında anlamlı fark meydana geldiği, eğitim düzeyi düşük olan katılımcıların EBYS değerlendirmelerinin daha olumsuz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayaz (2019) çalışanların EBYS faydaları ve kullanımı ile ilgili gerçekleştirdiği araştırmada eğitim düzeyi doktora olan katılımcıların EBYS kullanımı ve faydalarına ilişkin çaba beklentisinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Kurum tecrübesi değişkenine göre EBYS değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılık meydana gelmiştir. Kurum tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve kullanımları daha fazla kurum tecrübesine sahip kullanıcılara göre daha yüksektir. Araştırmada ulaşılan bu bulguya karşılık Arık (2017) çalışanların EBYS tutumlarını incelediği araştırmada, çalışanların mesleki kıdem değişkenine göre EBYS değerlendirmeleri arasında anlamlı fark meydana gelmediği sonucuna ulaşılmıştır. Manessa, Yudhoatmojo ve Budi (2019) EBYS kullanımının faydalarına ilişkin gerçekleştirdiği araştırmada, katılımcıların EBYS kullanımının faydalarının EBYS kullanım süresine göre farklılık gösterdiği ve uzun süre kullanan kişilerin memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu görülmüştür.

Sektör tecrübesi değişkeni bakımından katılımcıların EBYS değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılık meydana gelmiştir. Sektör tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların EBYS değerlendirmeleri ve kullanımları daha fazla sektör tecrübesine sahip kullanıcılara göre daha yüksektir. EBYS faydaları bakımından sektör tecrübeleri arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

EBYS kullanım tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların EBYS değerlendirmeleri ve kullanımları daha fazla süreyle EBYS tecrübesine sahip kullanıcılara göre daha yüksektir. EBYS faydaları bakımından EBYS kullanım tecrübesi arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Araştırmanın bu bulgusu karşılık Ayaz (2019) çalışanların EBYS faydaları ve kullanımı ile ilgili gerçekleştirdiği çalışmada EBYS kullanım süresi arttıkça kullanıcıların performans, çaba beklentisi, sosyal etki ve davranışsal niyetlerinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır. İsmail ve Okumuş (2017) elektronik belge yönetim sistemini değerlendirdiği çalışmada EBYS kullanım süresinin kullanıma yönelik uygulamalarda farklılık meydana gelmediğini belirtmektedir.

Kullanıcıların EBYS değerlendirmeleri, faydaları ve etkin kullanım ile ilgili düşünceleri arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Dolayısıyla EBYS'nin faydalı olduğunu düşünen bireyler, etkin kullanım sağlamak ve değerlendirmeleri de olumlu olmaktadır. Benzer şekilde Arık (2017) çalışanların bilgi yönetim sistemlerinde değişime karşı direnç, algı ve tutumları arasındaki ilişkileri incelediği çalışmada puanlara arasında anlamlı ilişkilerin meydana geldiği belirtilmiştir. Manessa, Yudhoatmojo ve Budi (2019) EBYS kullanımının faydaları, sistem kalitesi, bilgi kalitesi ve özyeterlik arasındaki ilişkileri inceledikleri çalışmada, katılımcıların EBYS kullanımının faydalarına ilişkin algıların sistem ve bilgi kalitesi ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla bireylerin algılarını sistemin kalitesi ve bilginin kalitesinin etkilediği söylenebilir.

EBYS ile ilgili literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde son yıllarda konu ile ilgili çeşitli alanlarda çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalar ve sonuçlarına ilişkin genel değerlendirme niteliğinde araştırmalar özetle aşağıda verilmiştir;

Aydın (2020) insan ve bilgisayar etkileşimi çerçevesinde elektronik Bilgi Yönetim sistemlerinin kullanılabilirliği ve teknolojik hazır oluş ile ilgili gerçekleştirdiği araştırmada, Türkiye'de EBYS sistemini kullanılabilirliğini ve kullanıcıların teknolojik açıdan hazır oluş düzeyleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda kullanıcıların elektronik bilgi yönetim sistemlerini kullanmak için hazır ve istekli oldukları, elektronik bilgi yönetim sistemleri ne kullanılabilir olduğu, kullanım kolaylığı ve fonksiyonel olmasının önemli olduğum sonuçlarına ulaştırmıştır. Araştırmada elektronik bilgi yönetim sisteminin iyimserlik, yenilikçilik, güvenlik, fonksiyonellik, anlaşılabilirlik gibi değişkenler üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Joseph (2008) Elektronik belge yönetim sistemlerinin bir işletmenin fonksiyonel çalışması bakmadan uygulanmasına yönelik gerçekleştirdiği araştırmada, belge yönetim sistemine işlevselliği ve tasarımına ilişkin görüşleri ortaya çıkarmıştır. Buna göre elektronik belge yönetim sistemi kullanıcılara yardımcı olan ve önemli fonksiyonel özellikleri bulunan bir sistem olarak görülmüştür.

Afonso vd. (2012) yaptıkları araştırmada elektronik belge yönetim sistemine ilişkin kullanıcıların cinsiyet farklılıklarını ve tutumlarını araştırılmıştır. Araştırma sonucunda kullanıcıların elektronik belge yönetimindeki performans beklentilerinin ve davranışlarının cinsiyete göre farklılık gösterdiği, erkeklerin alımda etkisinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kaaki, Rayner ve Alshamrani (2013) yaptıkları araştırmada elektronik belge yönetim sisteminin kullanılmasına motive eden faktörleri ortaya çıkarmayı amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda kadın kullanıcıların ve daha az Ben eğime sahip olan kullanıcıların, EBYS kullanımına yönelik tutumlarını artırıcı etkiye sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca kurumsal ve kişisel çabalar ve alınan eğitimler sayesinde kullanıcıların EBYS sistemini daha etkili kullanabildikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Esen ve Büyük (2014) yaptıkları araştırmalarda Yükseköğretim kurumlarındaki EBYS uygulamalarına yönelik kullanıcıların algıları araştırılmıştır. Araştırmada sosyal etki, Öz yeterlik düzeyleri faydalı olacağına olan algı, kullanım kolaylığı gibi değişkenlerin EBYS sistemini kullanmadan kolaylaştırıcı etkiye sahip

olduğu, buna karşılık kaygı durumlarının sistemin kullanılmasını olumsuz etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bayraktar ve Yıldırım (2017) yaptıkları araştırmada muhasebeci meslek Grubuna ait çalışanların elektronik belge yönetim sistemine yönelik tutumlarını araştırmışlardır. Araştırmada muhasebecilerin beklentileri ve çabalarının EBYS kullanımını kolaylaştıran unsurlar arasında yer aldığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Saydam (2015) elektronik belge yönetim uygulamalarında personel farkındalığının artırılmasına yönelik gerçekleştirdiği araştırmada, İstanbul ilindeki kamu kurumlarında elektronik belge yönetim sistemine geçiş aşamasında personelin farkındalık düzeylerini incelemiştir. Araştırmada çalışanların farkındalık düzeylerinin yüksek olduğu, EBYS sistemi kullanılması ile birlikte başarının artış gösterdiği, çalışanlara EBYS sistemi ile ilgili eğitimlerin verilmesinin değişim sürecini kolaylaştırdığı, kullanıcıların görüşlerinin alınmasını motivasyonlarını olumlu düzeyde etkilediği, kullanıcıların beklentilerinin karşılanması ve kaygılarının çözüme kavuşturulması durumlarının sistemin başarılı olmasında önemli unsurlar olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Cibaroğlu ve Turhan (2018) yaptıkları araştırmada üniversite çalışanlarının EBYS kullanılmasına benimsemelerinde teknoloji kabul modelinin etkisi incelenmiştir. Araştırmada kullanıcıların algılanan fayda, iş ile ilgili olma ve niyet unsurlarının EBYS kullanımını olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Buna karşılık deneyime sahip olma değişkeni kullanıcıların sonları üzerinde etkili olmamıştır.

Ayaz (2019) üniversite çalışanlarının EBYS kullanımları üzerine gerçekleştirdiği araştırmada, kullanıcıların EBYS kullanımında kullanım niyetinin, performans beklentisinin, sosyal etki ve çabanın belirleyici faktörler arasında yer aldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Otçu (2018) elektronik belge yönetim sistemlerinde kullanıcıların karşılaştıkları problemleri ve çözüm önerilerini araştırdığı çalışmada, kullanıcıların sistemin hız bakımından yavaş olduğu ve sürdürülebilirlik problemleri ile karşılaştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmadan kullanıcıların EBYS kullanımının ilk aşamalarında memnuniyet düzeylerinin düşük olmasına karşılık, ilerleyen

süreçlerde EBYS sisteminden yüksek düzeyde memnun oldukları görülmüştür. EBYS kullanım sıklığı bakımından aynı gün içerisinde sıklıkla EBYS kullanan dizilerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, EBYS sisteminin kullanıcılar tarafından yüksek düzeyde güvenilir olarak algılandığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Demirtel ve Gökyurt Bayram (2014) elektronik belge yönetim sisteminin verimliliğe etkisine yönelik gerçekleştirdiği araştırmada, elektronik belge yönetim sistemini Bürokratik işlerin azaltılmasına katkı sağladığı, geleneksel belge yönetim sistemine göre çalışanların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, çalışanların belge yönetim süreçlerinde daha az suçlamaya maruz kaldığı, kişisel ve kurumsal olarak sistemin faydalı bulunduğu, elektronik belge yönetim sistemi önemi daha etkili ve verimli olabilmesi açısından bütün kurum ve kuruluşların ortak hareket etmesi gerektiği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tamtürk (2015) kamu yönetiminde elektronik belge yönetim sistemini incelediği araştırmada e-devlet hizmetlerinin uygulanabilmesi için yazılım ve donanım altyapısına geliştirilmesi ve güncellemesinin önemli olduğu, e Devlet hizmetlerinin ilk aşamada maliyetli olmasına karşılık ilerleyen süreçlerde bu maliyetler en önemli ölçüde azalacağı, e-devlet hizmetlerinin sunulmasında kamu kurum ve kuruluşları ile özel sektörün işbirliği içerisinde olması gerektiği, e-devlet ile ilgili paydaşların ve kullanıcıların bilgilendirilmesine yönelik çalışmaların yapılmasının önemli olduğu, e-devlet'in kurumlar arasında standartlaşma ve eşgüdüm sağladığı, sanal ortamda sunulan hizmetlerin kullanışlı olmasının e-devlet'in benimsenmesinde önemli olduğu, e-devlet hizmetlerinden bir model olarak geliştirilerek bölge ülkelerinde Türkiye'nin Lider konumunda olması gerektiği, e-devlet hizmetlerinin kullanımının yaygınlaşması amacıyla, kullanıcıların rahatlıkla ulaşabilecekleri elektronik araçlar ve internet ağlarının yaygınlaştırılmasının gerekli olduğu vurgulanmıştır.

Esgin (2015) kamuda kurumsal bilgi yönetimi için e-dönüşüm modeli üzerine gerçekleştirdiği araştırmada, kullanıcıların teknolojiyi kabul etme düzeyleri üzerinde cinsiyet, günlük bilgisayar kullanım süresi, kullanım amacı ve görev türü, eğitim

düzeyi değişkenlerine göre anlamlı farklılık meydana geldiği, EBYS kullanım niyetinin elektronik dönüşümün sağlanmasında etkili olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Güven (2007) elektronik belge yönetim sistemlerinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirdiği araştırmada, Yükseköğretim kurumlarının bilgi üretiminde önemli bir yere sahip olduğu buna bağlı olarak daha evrak yönetim süreçlerinin etkili olması gerektiği belirtilmiştir. Araştırma sonucunda elektronik belge yönetim süreçlerinde kullanıcıların direnç gösterme eğilimlerinin olduğu, kurum yöneticilerinin sürekli değişmesinin sorunlar meydana getirdiği, zaman ve belge kaybının önlenmesi amacıyla elektronik belge yönetim sistemlerinin uygulanmasında önemli olduğu belirtilmiştir.

Yeşilbudak (2020) üniversitede elektronik belge yönetim sisteminin kullanılmasına yönelik gerçekleştirdiği araştırmada, EBYS uygulamalarından çalışanların ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlandığı, EBYS ile ilgili çalışanlara verilen eğitimlerin faydalı olduğu, kullanılan sistemin erişilebilirlik açısından kolaylıklar sağladığı, kullanıcıların teknolojiye olan ilgisinden dolayı EBYS kullanımında kaygı ve endişelerin bulunmadığı, sistem ile ilgili geri bildirimler alınarak sistemin geliştirilmesine yönelik çalışmaların yapıldığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

1.22. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın modeli, evren ve örneklem, veri toplama araçları, veri toplama süreci ve verilerin analizine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

1.22.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada betimsel araştırma modellerinden tarama yöntemi kullanılmıştır. Tarama yöntemi, duruma müdahale edilmeksizin bir durum ya da olgunun çeşitli değişkenler kullanılarak farklı yönleriyle ortaya çıkarılmasını sağlayan araştırma türleridir (Pizarro vd, 2017). Bu araştırmada da elektronik belge yönetim sisteminin etkin kullanımının ortaya çıkarılması bakımından tarama modelindedir.

1.22.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde belirlenmiş olan bir kamu kuruluşunda çalışan ve EBYS kullanan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmada evrene ulaşmanın zorlukları nedeniyle örneklem seçimine gidilmiştir. Örneklemen seçilmesinde rasgele örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem evren içerisinde yer alan her bir birimin/katılımcının araştırmaya dahil edilme olasılığının eşit olmasını ve yansızlığı ifade etmektedir (Etikan ve Bala, 2017). Bu bağlamda araştırmanın örneklemini İstanbul ilindeki belirlenmiş olan bir kamu kuruluşunda çalışan 258 katılımcı oluşturmaktadır.

1.22.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket formu kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi için yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kurumdaki çalışma süresi, sektördeki çalışma süresi ve EBYS'i kullanma süreleri sorulmuştur. Anketin ikinci bölümünde katılımcıların EBYS'yi genel değerlendirmeleri için beşli likert türünde 5 sorudan oluşan EBYS genel değerlendirme ölçeği kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde ise katılımcıların EBYS'yi kullanımı ve faydaları hakkındaki görüşlerin belirlemek için beşli likert yapıda 18 sorudan oluşan EBYS faydaları ve kullanımı ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek ölçeklere ait geçerlilik-güvenirlilik sonuçları aşağıda detaylandırılmıştır.

Anketin ikinci bölümünde EBYS genel değerlendirmelerine yönelik düzeylerinin belirlenmesi için 5 maddeden oluşan beşli likert ölçek sorulmuştur. Ölçek maddelerinin ölçmek istenilen konuya uygun olup olmadığına karar vermek için geçerlilik ve güvenirlik çalışması yapılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler sonucunda ölçeğin madde analizi sonuçları tablo 1'de verilmiştir. Ölçekteki her madde için kendisi dışındaki maddelerle olan korelasyonunun 0,30'un altında bir değer alması beklenmektedir (Büyüköztürk, 2009).

Tablo 1. EBYS genel değerlendirme ölçeğine ilişkin madde istatistikler

Maddeler	Madde Silme Ölçek Ortalaması	Madde Silme Ölçek Varyansı	Madde-Ölçek İlişkisi	Madde Silme Güvenirlik Değeri
Madde 1	7,946	7,919	0,676	0,824
Madde 2	7,946	7,896	0,699	0,818
Madde 3	7,899	7,819	0,702	0,817
Madde 4	7,764	7,489	0,656	0,829
Madde 5	7,795	7,627	0,626	0,838
Cronbach's Alpha= 0,855				

Tablo incelendiğinde, ölçekteki her madde için kendisi dışındaki maddelerle olan korelasyonun değerinin 0,30'un altında olup olmadığı incelendiğinde herhangi bir maddenin ölçekten çıkarılmasına gerek karar duyulmamıştır. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek için cronbach's alpha güvenirlik analizi yapılmış olup ölçeğin güvenirlik düzeyinin oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir (Cronbach Alpha=0,885).

Tablo 2. EBYS genel değerlendirme ölçeğinin maddeleri ile ölçek toplam korelasyonu değerleri

Madde No	r	p
Madde 1	0,795	0,000*
Madde 2	0,809	0,000*
Madde 3	0,813	0,000*
Madde 4	0,797	0,000*
Madde 5	0,776	0,000*
*p≤0.05		

Madde-toplam korelasyon değeri tüm maddeler için 0,30'un üstündedir. Tablo 3 incelendiğinde, ölçek maddeleri ile ölçekten elde edilen toplam puan arasındaki ilişkilerin 0,776-0,813 arasında değişmekte ve ilişkilerin istatistiki açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p \leq 0.05$). Ölçeğin geçerliliğine bakılması için öncelikle açıklayıcı faktör analizinin yapılması gerekmektedir. Faktör analizinin ön koşulları olan değişkenler arasındaki ilişkinin varlığı, veri yapısının faktör analizi yapılabilmesi için uygunluğuna karar vermek amacıyla KMO, Barlett Küresellik testleri incelenmiştir (Tabachnick ve Fidel, 2014).

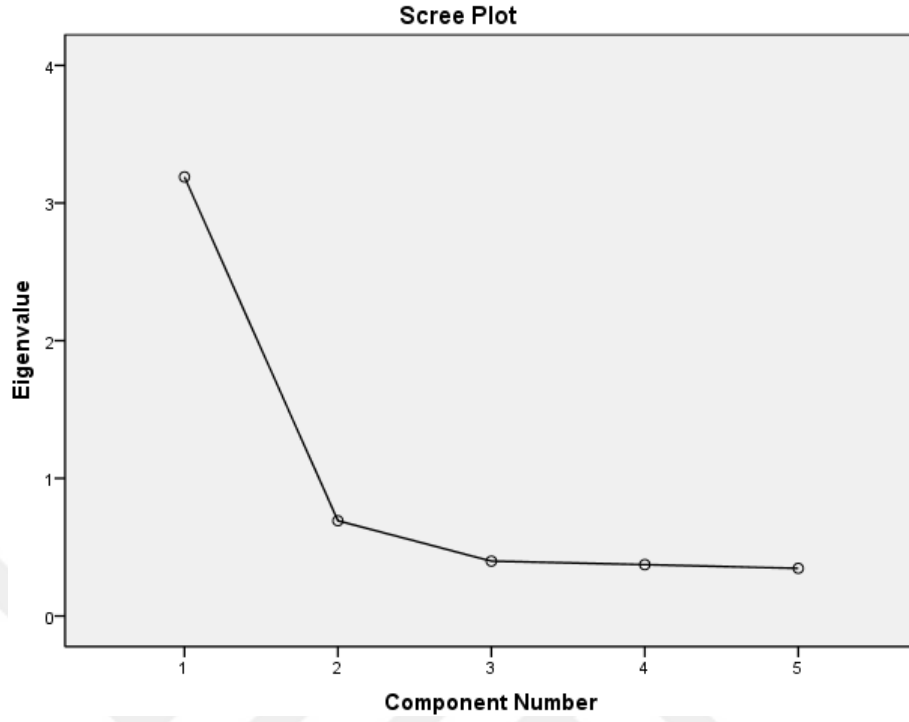
Faktör analizinin ön şartları olan, Bartlett Küresellik Testi sonucuna göre değişkenler arasında yeterli ilişki bulunmuştur ($p \leq 0,05$, $p=0,000$) KMO değerinin kabul edilebilir alt değer olan 0,60'ın üzerinde olması gerekmektedir. KMO değeri örneklem sayısının faktör analizi için yeterliliğini ölçtüğünden katılımcı sayısının faktör analizi yapmaya yeterli olduğu belirlenmiştir. (KMO=0,839). Faktör analizi, KMO ve güvenirlik analizine ilişkin sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3. EBYS genel değerlendirme ölçeğinin öz değerleri, açıkladıkları varyans düzeyleri, faktör yükleri ve KMO değeri sonuçları

Faktör	Maddeler	Faktör Ağırlıkları	Eigen Değeri	Faktör Açıklayıcıları	Faktör Güvenirlikleri
Faktör 1	1.elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) hakkında bilgi düzeyime..... puan veririm	0,809			
	2.EBSY hakkında kurumum tarafından bilgilendirmeme ... puan veririm	0,824			
	3.kurumumuzda uygulanan EBYS ile ilgili politika ve yönergeler hakkındaki bilgi düzeyime puan veririm	0,827	3,190	63,794	0,855
	4.daha önce internet/DYS(döküman yönetim sistemi) kullanma durumuma puan veririm	0,779			
	5.daha önce evrak kayıt yönetim sistemi kullanma düzeyime puan veririm	0,753			
Toplam:				63,794	0,855
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü:					0,839
Bartlett Küresellik Testi Ki kare:					553,180
sd:					10
p:					0,000*

Tablo 3'e göre, EBYS genel değerlendirme ölçeğinin tek faktörlü bir yapıda olduğu belirlenmiştir. Bu tek faktörün ölçeğin toplam varyansının %63,794'ünü açıklamaktadır. Açıklanan varyansın değerinin %40-%60 arasında olması yeterli görülmektedir (Scherer, Wiebe, Luther ve Adams, 1988).

Tablo 4'de ölçeğe ait faktör yük değerleri incelendiğinde faktör yük değerinin >,45 (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2016) olması dikkate alınmıştır. Faktör yük değerleri 0,753 -0,827 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçekteki faktör yükleri incelendiğinde ölçekten bu aşamada madde çıkarımına gerek kalmamıştır (Büyüköztürk, 2009).

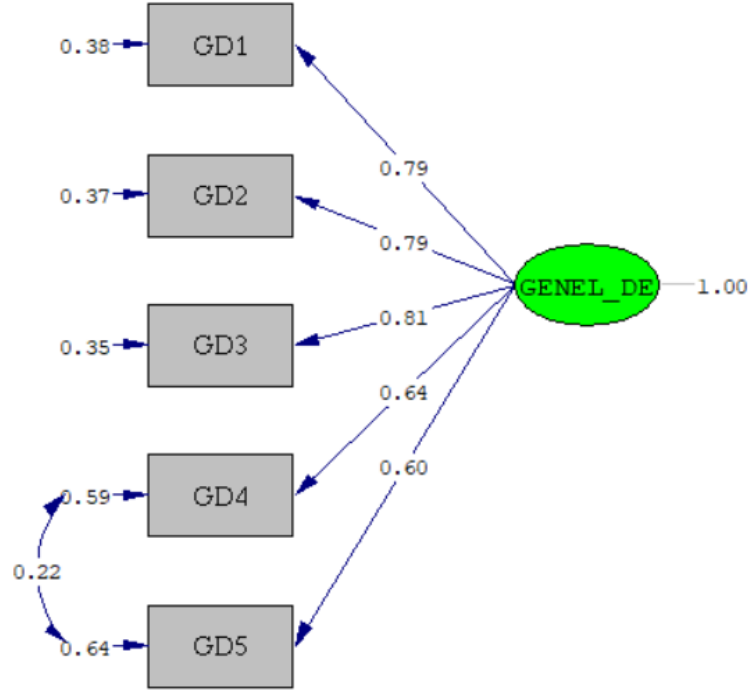


Şekil 1. Ölçeğe ait yamaç grafiği

Tablo 4'e göre, faktör 1'e ölçeğin adı olan "**EBYS Genel Değerlendirme**", adı verilmiştir. Ölçeğin faktör yapısının daha doğru karar verebilmek için yamaç grafiği ve bu grafikteki kırılım noktası incelenmiştir.

Yamaç grafiğine göre kırılmanın birinci boyuttan sonra gerçekleştiği, birinci boyuttan ikinci boyuta geçerken bir durağanlaşma olduğu görülmektedir.

Açıklanan faktör yapısını doğrulamak için LISREL 8.7 programında doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan DFA analizine ait standardize edilmiş beta kat sayıları Şekil 2'de verilmiştir.

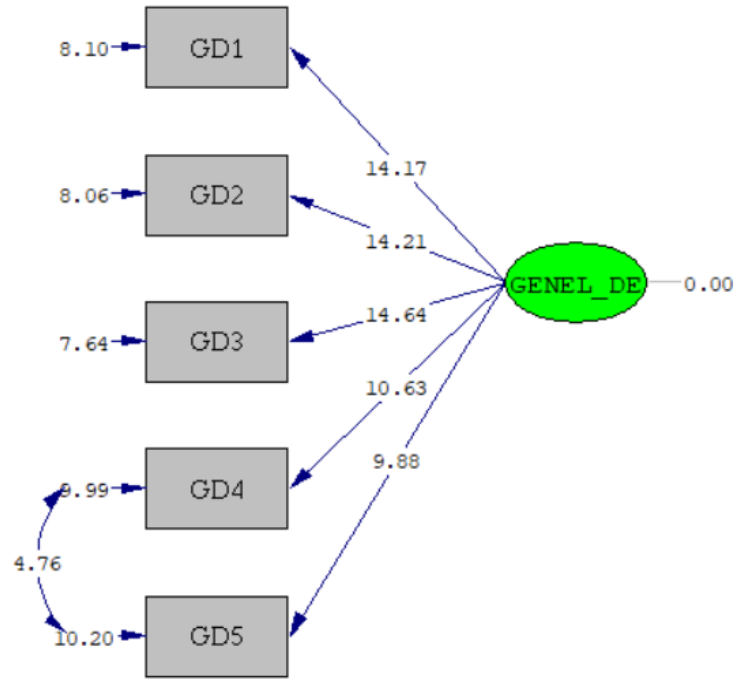


Chi-Square=5.20, df=4, P-value=0.71665, RMSEA=0.020

Şekil 2. EBYs genel değerlendirme ölçeği'nin DFA sonucuna ait path diyagramı

Şekil 2 incelendiğinde, EBYs genel değerlendirme ölçeği'nin DFA sonuçlarına göre, maddelerin faktör yüklerinin 0,64–0,79 arasında olduğu belirlendiğinden bu değerler kabul edilebilir değerlerdir. Path diyagramı incelendiğinde, uyum kriterlerin ilk aşamada istenilen düzeyde çıkmadığından GD4 (Madde 4) - GD5 (Madde 5) maddeleri arasında modifikasyon yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

Maddeler ile örtük değişkenler arasındaki ilişkilerden söz edebilmek için t değerleri incelenmiş ve tüm maddeler ile örtük değişkenler arasındaki ilişkinin istatistiki açıdan %99 güven düzeyinde anlamlı olduğu belirlenmiştir ($t > 2,58$). t değerlerine ait görsel şekil 3'de verilmiştir.



Chi-Square=5.20, df=4, P-value=0.71665, RMSEA=0.020

Şekil 3: EBYs genel değerlendirme ölçeği'nin DFA sonucuna ait t değerleri

Doğrulamalı faktör analizi modellerinde kurulan modelin kabul edilme durumuna karar verebilmek için uyum kriterlerine bakılmaktadır. Schermelleh-Engel ve Moosbrugger göre kabul edilebilir ve mükemmel uyum kriterleri aşağıdaki Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 4. Araştırma kapsamında incelenen uyum kriterleri sınırlılıkları

Uyum Kriterleri	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2/sd	≤ 3	≤ 5
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.10$
RMR	$0 \leq SRMR \leq 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$
NFI	$0.95 \leq NFI \leq 1$	$0.90 \leq NFI \leq 0.95$
NNFI	$0.95 \leq NNFI \leq 1$	$0.90 \leq NNFI \leq 0.95$
CFI	$0.95 \leq CFI \leq 1$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$
GFI	$0.95 \leq GFI \leq 1$	$0.90 \leq GFI \leq 0.95$
AGFI	$0.90 \leq AGFI \leq 1$	$0.85 \leq AGFI \leq 0.90$

Ölçeğin DFA sonucunda elde edilen uyum indeksi kriterleri Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. EBYS genel değerlendirme ölçeğine ait uyum kriterleri bulguları

Modifikasyon	X ² /df	p	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	NNFI	NFI	RMR	SRMR
Öncesi	6,60	0,00	0,148	0,97	0,95	0,85	0,93	0,96	0,040	0,048
Sonrası	1,30	0,71	0,020	0,99	0,99	0,98	0,99	0,99	0,008	0,011

Ölçeğin kabul görmesi için elde edilen uyum iyiliği kriterlerinin en az kabul edilebilir sınırlar arasında olması gerekmektedir. DFA sonucu elde edilen uyum kriterleri değerleri incelendiğinde, X²/df değerine 1,300 ile mükemmel uyum düzeyinde, RMSEA değerinin ise 0,020 ile yine mükemmel uyum düzeyinde olduğu ve diğer uyum değerlerinin de mükemmel uyum değerleri içerisine düştüğü belirlenmiştir. Bu bulgulara göre EBYS genel değerlendirme ölçeği için açıklanan faktör yapısının doğrulandığı belirlenmiştir.

EBYS Fayda ve Kullanım Ölçeğine Ait Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Anketin üçüncü bölümünde EBYS genel değerlendirmelerine yönelik düzeylerinin belirlenmesi için 18 maddeden oluşan beşli likert ölçek sorulmuştur. Ölçek maddelerinin ölçmek istenilen konuya uygun olup olmadığına karar vermek için geçerlilik ve güvenirlilik çalışması yapılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler sonucunda EBYS fayda ve kullanım ölçeğinin madde analizi sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 6. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğine ilişkin madde istatistikleri

Maddeler	Madde Silme Ölçek Ortalaması	Madde Silme Ölçek Varyansı	Madde-Ölçek İlişkisi	Madde Silme Güvenirlik Değeri
Madde 1	30,341	55,883	0,788	0,912
Madde 2	30,217	55,556	0,690	0,914
Madde 3	30,171	57,488	0,584	0,917
Madde 4	30,012	55,926	0,676	0,915
Madde 5	30,101	57,180	0,602	0,917

Madde 6	30,151	56,961	0,604	0,917
Madde 7	30,004	57,599	0,580	0,917
Madde 8	30,120	57,172	0,614	0,916
Madde 9	30,236	57,613	0,513	0,919
Madde 10	30,097	55,286	0,673	0,915
Madde 11	30,291	58,526	0,526	0,918
Madde 12	30,035	56,415	0,573	0,917
Madde 13	29,992	57,035	0,553	0,918
Madde 14	30,182	57,130	0,520	0,919
Madde 15	30,008	57,019	0,615	0,916
Madde 16	30,062	57,483	0,577	0,917
Madde 17	30,287	56,174	0,620	0,916
Madde 18	29,915	56,989	0,538	0,918
Cronbach's Alpha= 0,921				

Tablo 6 incelendiğinde, ölçekteki her madde için kendisi dışındaki maddelerle olan korelasyonun değerinin 0,30'un altında olup olmadığı incelendiğinde herhangi bir maddenin ölçekten çıkarılmasına gerek karar duyulmamıştır (Büyüköztürk, 2009). Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek için cronbach's alpha güvenirlik analizi yapılmış olup ölçeğin güvenirlik düzeyinin oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir (Cronbach Alpha=0,921).

Tablo 7. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğinin maddeleri ile ölçek toplam korelasyonu değerleri

Maddeler	r	p
Madde 1	0,807	0,000**
Madde 2	0,741	0,000**
Madde 3	0,671	0,000**
Madde 4	0,744	0,000**
Madde 5	0,704	0,000**
Madde 6	0,689	0,000**
Madde 7	0,620	0,000**
Madde 8	0,679	0,000**
Madde 9	0,635	0,000**
Madde 10	0,714	0,000**
Madde 11	0,627	0,000**
Madde 12	0,466	0,000**
Madde 13	0,445	0,000**
Madde 14	0,596	0,000**
Madde 15	0,640	0,000**

Madde 16	0,643	0,000**
Madde 17	0,689	0,000**
Madde 18	0,434	0,000**
**p≤0.01		

Madde-toplam korelasyon değeri tüm maddeler için 0,30'un üstündedir. Tablo 9 incelendiğinde, ölçek maddeleri ile ölçekten elde edilen toplam puan arasındaki ilişkilerin 0,434-0,807 arasında değişmekte ve ilişkilerin istatistiki açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p \leq 0.05$). Ölçeğin geçerliliğine bakılması için öncelikle açıklayıcı faktör analizinin yapılması gerekmektedir. Faktör analizinin ön koşulları olan değişkenler arasındaki ilişkinin varlığı, veri yapısının faktör analizi yapılabilmesi için uygunluğuna karar vermek amacıyla KMO, Bartlett Küresellik testleri incelenmiştir (Tabachnick ve Fidel, 2014).

Faktör analizinin ön şartları olan, Bartlett Küresellik Testi sonucuna göre değişkenler arasında yeterli ilişki bulunmuştur ($p \leq 0,05$, $p=0,000$) KMO değerinin kabul edilebilir alt değer olan 0,60'ın üzerinde olması gerekmektedir. KMO değeri örneklem sayısının faktör analizi için yeterliliğini ölçtüğünden katılımcı sayısının faktör analizi yapmaya yeterli olduğu belirlenmiştir. ($KMO=0,912$). Faktör analizi, KMO ve güvenirlik analizine ilişkin sonuçlar tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 8. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğinin öz değerleri, açıkladıkları varyans düzeyleri, faktör yükleri ve KMO değeri sonuçları

Faktör	Maddeler	Faktör Ağırlıkları	Eigen Değeri	Faktör Açıkladıkları Varyans	Faktör Güvenirlikleri
Faktör 1	15.EBYS' yi kullanmak, işimde kendimi daha değerli hissetmemi sağlamıştır	0,476			
	14.EBYS birebir diyalog kurulması gereken işlerde, işlemlerin yavaşlamasına/aksamasına neden olacaktır	0,495			
	7.EBYS, iş/işlem, uğraş ve sorumluluklarımda önemli değişikliklere yol açacaktır	0,510	6,075	33,751	0,916
	16.EBYS'nin uzmanı olduğum iş ve işlemlerde etkinliğimi azaltacağına inanmıyorum	0,581			
	10.EBYS, kişisel gelişime katkı sağlayacaktır	0,594			
	17.EBYS kullanımının, kurumumuza yeni bir şey kattığına inanmıyorum	0,594			
	2.EBYS kullanımı için aldığım/alacağım	0,624			

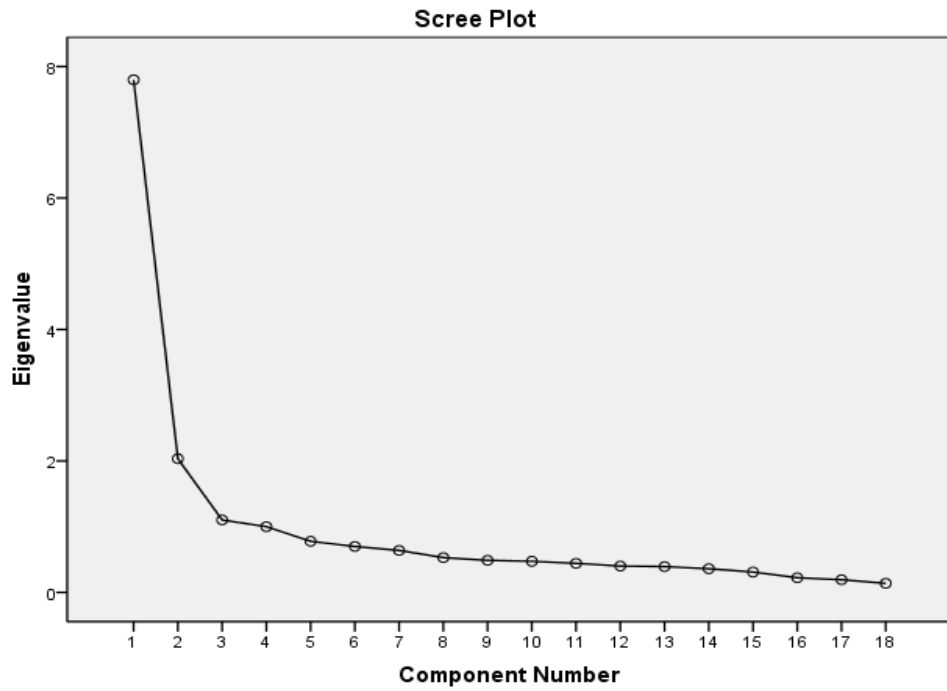
	eğitimler kişisel bilgi ve becerilerimi geliştirecektir				
	8.EBYS, kurumunuzda zaman yönetimini kolaylaştıran bir unsur olacaktır	0,661			
	1.EBYS uygulamasının başarısı, kurumsal kimliğimizin gelişmesine katkı sağlayacaktır	0,680			
	6.EBYS ile çalışma saatleri daha verimli kullanılacaktır	0,680			
	3.EBYS kurumunuzda iş ve işlemleri daha şeffaf hale getirecektir	0,688			
	11.EBYS kurumlar arası belge paylaşımı işlerimizde büyük bir kolaylık sağlayacaktır	0,691			
	4.EBYS ile insana dayalı hatalar azalacaktır	0,697			
	9.EBYS, kurumunuzda sarf malzemelerinin (kağıt,toner vb.) tüketimini azaltacaktır	0,720			
	5.EBYS ile çalışma ortamında(zaman ve mekan açısından) esneklik olacaktır	0,739			
Faktör 2	18.EBYS'nin sunduğu yardım menüsü " sık sorulan sorular" gibi destekleyici dökümanlar son derece anlaşılır ve kullanışlıdır	0,876	3,757	20,873	0,914
	13.EBYS'nin ara yüzünün kullanımını rahat buluyorum	0,897			
	12.EBYS konusunda aldığım eğitimler yeterlidir	0,905			
Toplam:			54,624	0,921	
Kaiser-Meyer-Olkin			Örneklem Büyüklüğü		0,912
Bartlett Küresellik Testi			Ki kare:		2572,140
			sd:		153
			p:		0,000*

Tablo 8'e göre, EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğinin iki faktörlü bir yapıda oluştuğu belirlenmiştir. Birinci faktör tek başına ölçeğin toplam varyansının %33,751'ini açıklarken ikinci faktör tek başına ölçeğin %20,873'ünü açıkladığı belirlenmiştir. Bu iki faktör ise ölçeğin toplam %54,624'ünü açıkladığı belirlenmiştir. Açıklanan varyansın değerinin %40-%60 arasında olması yeterli görülmektedir (Scherer, Wiebe, Luther ve Adams, 1988).

Tablo 8'de ölçeğe ait faktör yük değerleri incelendiğinde faktör yük değerinin >,45 (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2016) olması dikkate alınmıştır. Faktör yük değerleri 0,476 -0,905 arasında değiştiği belirlenmiştir. Maddelerin kararsız kalması incelenmiş ve ölçekteki maddelerin faktör yükleri arasındaki mesafenin 0,10'un altında olan bir yapı olmadığı belirlendiğinden maddelerin kararsız kalma durumu olmadığı belirlenmiş ve ölçekteki faktör yükleri

incelendiğinde ölçekten bu aşamada madde çıkarımına gerek kalmamıştır (Büyüköztürk, 2009).

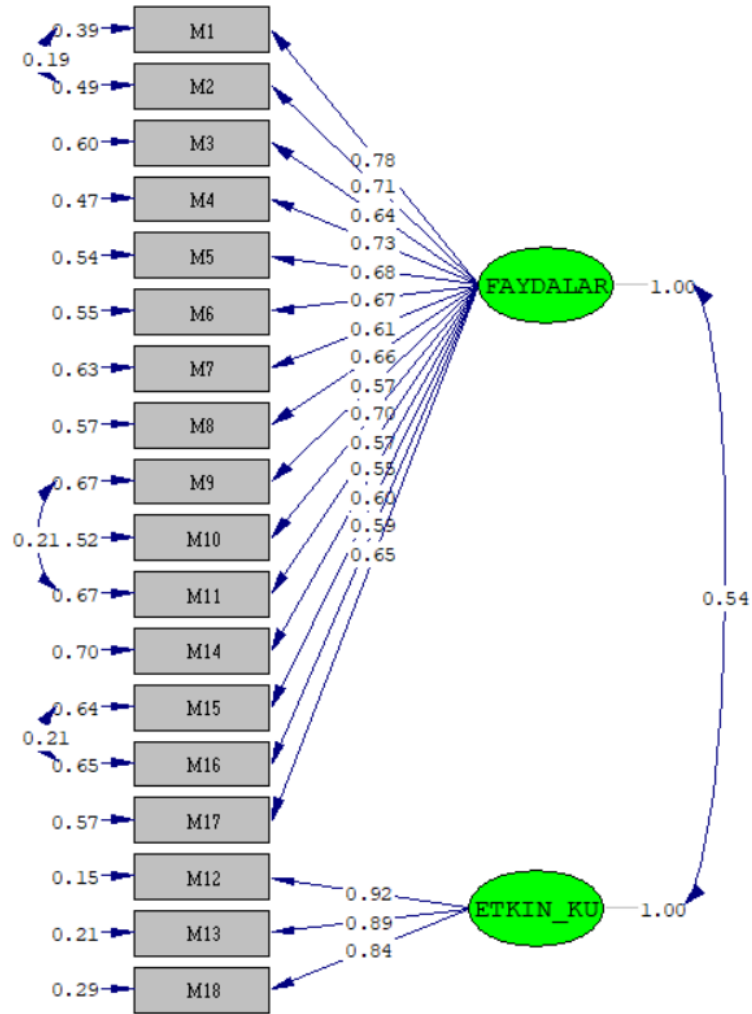
Tablo 8’e göre, faktör 1 “**EBYS Faydaları**”, adı verilmiş, faktör 2 ise “**EBYS Etkin Kullanımı**”, şeklinde ifade edilmiştir. Faktörlere ait güvenirlik düzeyleri incelendiğinde sırası ile 0,916 ve 0,914 ile faktörlerin güvenirlik düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin faktör yapısının daha doğru karar verebilmek için yamaç grafiği ve bu grafikteki kırılım noktası incelenmiştir.



Şekil 4. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğine ait yamaç grafiği

Yamaç grafiğine göre kırılmanın ikinci boyuttan sonra gerçekleştiği, ikinci boyuttan üçüncü boyuta geçerken bir durağanlaşma olduğu görülmektedir.

Açıklanan faktör yapısını doğrulamak için LISREL 8.7 programında doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan DFA analizine ait standardize edilmiş beta kat sayıları Şekil 5’de verilmiştir.



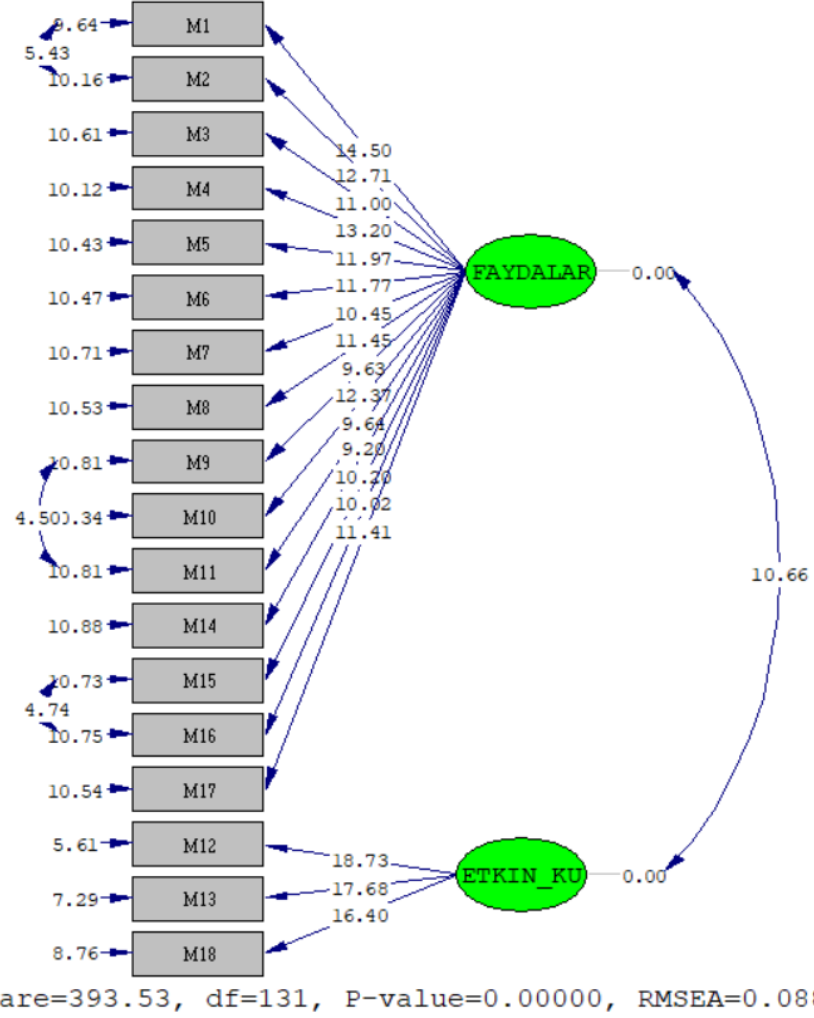
Chi-Square=393.53, df=131, P-value=0.00000, RMSEA=0.088

Şekil 5: EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeği'nin dfa sonucuna ait path diyagramı

Şekil 5 incelendiğinde, EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeği'nin DFA sonuçlarına göre, maddelerin faktör yüklerinin 0,53–0,92 arasında olduğu belirlendiğinden bu değerler kabul edilebilir değerlerdir. Path diyagramı incelendiğinde, uyum kriterlerin ilk aşamada istenilen düzeyde çıkmadığından M1 (Madde 1) – M2 (Madde 2), M9 (Madde 9) – M11 (Madde 11), ve M15 (Madde 15) – M16 (Madde 16), maddeleri arasında modifikasyon yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

Maddeler ile örtük değişkenler arasındaki ilişkilerden söz edebilmek için t değerleri incelenmiş ve tüm maddeler ile örtük değişkenler arasındaki ilişkinin

istatistiki açıdan %99 güven düzeyinde anlamlı olduğu belirlenmiştir ($t > 2,58$). t değerlerine ait görsel şekil 6’da verilmiştir.



Şekil 6. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeği DFA sonucuna ait t değerleri

Doğrulayıcı faktör analizi modellerinde kurulan modelin kabul edilme durumuna karar verebilmek için uyum kriterlerine bakılmaktadır. Ölçeğin DFA sonucunda elde edilen uyum indeksi kriterleri Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 9. EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeğine ait uyum kriterleri bulguları

Modifikasyon	X ² /df	p	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	NNFI	NFI	RMR	SRMR
Öncesi	3,83	0,00	0,105	0,95	0,82	0,77	0,94	0,93	0,031	0,069
Sonrası	3,00	0,000	0,088	0,96	0,92	0,90	0,96	0,94	0,030	0,064

Ölçeğin kabul görmesi için elde edilen uyum iyiliği kriterlerinin en az kabul edilebilir sınırlar arasında olması gerekmektedir. DFA sonucu elde edilen uyum kriterleri değerleri incelendiğinde, X^2/df değerine 3,00 ile mükemmel uyum düzeyinde, RMSEA değerinin ise 0,088 ile kabul edilebilir uyum düzeyinde olduğu ve diğer uyum değerlerinin de mükemmel ve kabul edilebilir uyum değerleri içerisine düştüğü belirlenmiştir. Bu bulgulara göre EBYS fayda ve etkin kullanım ölçeği için açıklanan faktör yapısının doğrulandığı belirlenmiştir.

1.22.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Çalışmada elde edilen veriler SPSS 24.0 programı ve Lisrel 8.7 programı analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin ölçüm özelliğini test etmek amacı ile geçerlilik güvenirlik analizleri yapılmıştır. Geçerlilik güvenirlik aşamasında ilk önce ölçeklere ait maddelerin problemli olup olmadığını belirlemek için madde analizleri, madde toplam korelasyon ve maddelerin iç tutarlılıkların belirlenmesi için Cronbach's Alpha güvenirlik analizi yapılmıştır. Ölçek maddelerinde problem olmadığı belirlendikten sonra ölçeklerin faktör yapısı için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklanan faktör yapısının doğrulanması için verilere Lisrel 8.7 yardımı ile doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmış ve uyum indekslerinin mükemmel uyum indeksleri içerisinde olması sonucunda ölçekler doğrulanarak ölçeklerin geçerlilik güvenirlik düzeyleri saptanmıştır. Katılımcıların demografik dağılımlarının incelenmesi için ise frekans ve yüzde analizi, katılımcıların ölçeklerden elde edilen maddelere ait katılım düzeyleri için betimsel istatistikler gerçekleştirilmiştir.

Tablo 10. Elektronik belge yönetim sistemine ait normallik testi sonuçları

Ölçek	Kolmogrov-Smirnov			Merkezi Eğilim Ölçümleri			
	Statistic	Sd	p	$\bar{x}$	Medyan	Çarpıklık	Basıklık
EBYS Değerlendirme	0,132	258	0,000	1,96	2,00	0,757	0,825

Elde edilen verilerin dağılımlarının belirlenmesinde merkezi eğilim ölçümlerinden aritmetik ortalama, medyan, çarpıklık ve basıklık katsayıları kullanılmıştır. Medyan ile aritmetik ortalama değerinin birbirine yakın ya da eşit olması ile çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 sınırları içerisinde düşmesi nedeniyle elde edilen verilerin dağılımının normal dağılımdan geldiği belirlenmiştir. (George ve Mallery 2010).

Tablo 11: Elektronik belge yönetim sisteminin fayda ve etkin kullanımına ait normallik testi sonuçları

Ölçek	Kolmogrov-Smirnov			Merkezi Eğilim Ölçümleri			
	Statistik	Sd	p	$\bar{x}$	Medyan	Çarpıklık	Basıklık
EBYS Faydaları	0,111	258	0,000	1,74	1,73	0,852	1,095
EBYS Etkin Kullanım	0,244	258	0,000	1,91	2,00	0,578	-0,437

Elde edilen verilerin dağılımlarının belirlenmesinde merkezi eğilim ölçümlerinden aritmetik ortalama, medyan, çarpıklık ve basıklık katsayıları kullanılmıştır. Medyan ile aritmetik ortalama değerinin birbirine yakın ya da eşit olması ile çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 sınırları içerisinde düşmesi nedeniyle elde edilen verilerin dağılımının normal dağılımdan geldiği belirlenmiştir (George ve Mallery 2010).

Hipotezlere (varsayımlara) ilişkin analiz sonuçlarının belirlenmesi için öncelikle merkezi eğilim ölçümleri ile verilerin dağılımına bakılmış, verilerinin dağılımın normal olması sonucunda hipotezler için ikili grup karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t-testi gerçekleştirilmiş, ikiden fazla grup arasında yapılan karşılaştırmalarda tek yönlü Anova testi yapılmıştır. Katılımcıların EBYS değerlendirme EBYS'nin faydaları ve etkin kullanım arasındaki ilişkinin belirlenmesinde pearson korelasyon analizi yapılmıştır.

1.23. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde araştırma sonucunda elde edilen verilerin analizine ait ortaya çıkan bulgular ve yorumlar sunulmuştur.

1.23.1. Katılımcıların Demografik Özelliklere Göre Dağılımları

Araştırmanın veri toplama formunun ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla katılımcılara 5 adet soru yöneltilmiştir. Araştırma kapsamında ulaşılan örneklem sonucu katılımcıların demografik özellik bulguları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 12. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları

Demografik	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	120	46,5
	Erkek	138	53,5
Yaş	20-30 yaş	111	43,0
	31-40 yaş	121	46,9
	41 yaş ve üzeri	26	10,1
Eğitim Durumu	Ön Lisans	59	22,9
	Lisans	147	56,9
	Yüksek lisans	40	15,5
	Diğer	12	4,7
Kurum Tecrübesi	1 yıl veya altı	76	29,5
	2-4 yıl	71	27,5
	5-7 yıl	48	18,6
	8 yıl veya üzeri	63	24,4
Sektör Tecrübesi	1 yıl veya altı	78	30,3
	2-4 yıl	49	18,9
	5-7 yıl	41	15,9
	8 yıl veya üzeri	90	34,9
Toplam		258	100,0

Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları incelendiğinde; katılımcıların cinsiyetinin %46,5'inin erkek, %53,5'inin kadın oldukları; %43,0'ının 20-30 yaşında, %46,9'unun 31-40 yaşında, %10,1'unun 41 yaş ve üzerinde oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların %22,9'unun ön lisans mezunu, %56,9'unun lisans mezunu, %15,5'inin yüksek lisans mezunu ve %4,7'sinin diğer mezunlardan oldukları görülmektedir. Ayrıca %29,5'inin 1 yıl veya altı süredir, %27,5'inin 2-4 yıl, %18,6'sının 5-7 yıl ve %24,4'ünün 8 yıl ve üzeri süredir kurumda çalıştığı

belirlenmiştir. Katılımcıların %30,3'ünün 1 yıl veya altı süredir, %18,9'unun 2-4 yıl, %15,9'unun 5-7 yıl ve %34,9'unun 8 yıl veya üzeri süredir sektörde çalıştığı belirlenmiştir.

Tablo 13. Katılımcıların EBYS kullanma süresi göre dağılımları

EBYS Kullanma Süresi	Sayı	Yüzde(%)
1 yıl	94	36,4
2 yıl	101	39,1
3 yıl ve üzeri	63	24,4
Toplam	258	100,0

Katılımcıların EBYS kullanma süresi göre dağılımlarını incelendiğinde; %36,4'ünün 1 yıl, %39,1'inin 2 yıl, %24,4'ünün 3 yıl ve üzeri süredir kullandığı belirlenmiştir.

1.23.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemine Ait Analiz Sonuçları

Araştırmanın bu bölümde elektronik belge yönetim sistemine ait, betimsel istatistikleri, demografik özelliklere göre farklılıklarının belirlenmesine ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 14. Katılımcıların EBYS değerlendirmelerine ait betimsel bulgular

	$\bar{X}$	SS
Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) hakkında bilgi düzeyime... puan veririm	1,89	0,82
EBSY hakkında kurumum tarafından bilgilendirmeme... puan veririm	1,89	0,80
Kurumumuzda uygulanan EBYS ile ilgili politika ve yönergeler hakkındaki bilgi düzeyime... puan veririm	1,94	0,82
Daha önce internet/DYS kullanma durumuma... puan veririm	2,07	0,93
Daha önce evrak kayıt yönetim sistemi kullanma düzeyime... puan veririm	2,04	0,93
EBYS Değerlendirme	1,97	0,68

Katılımcılara EBYS değerlendirmelerine ait betimsel bulgular incelendiğinde; EBYS değerlendirme genel ortalamasının ($\bar{X}=1,97\pm0,68$) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 15. EBYS değerlendirmelerinin cinsiyet gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait bağımsız örneklem t-testi sonuçları

Ölçek	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	s.s	t	sd	p
EBYS Değerlendirme	Kadın	120	1,96	0,66	-0,017	256	0,986
	Erkek	138	1,96	0,70			

H₁: Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri cinsiyet gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS değerlendirmeleri cinsiyet gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlenmesi amacıyla t-testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda EBYS değerlendirme puanlarında cinsiyet gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlılık göstermediği saptanmıştır ($p>.05$). Sonuçlar incelendiğinde H₁ hipotezinin reddedildiği belirlenmiştir.

Tablo 16. EBYS değerlendirmelerinin yaş gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Yaş	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Scheffe
EBYS Değerlendirme	20-30 yaş(1)	111	1,88	0,70	9,553	0,000*	(1-3)
	31-40 yaş(2)	121	1,93	0,64			(2-3)
	41 yaş ve üzeri(3)	26	2,50	0,60			

H₂: Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS değerlendirmelerinin yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonucunda EBYS değerlendirme puanlarında yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlılık meydana geldiği saptanmıştır ($F= 9.553$; $p=0.000$; $p\leq 0.05$). Meydana gelen farklılığın hangi alt gruplarda gerçekleştiğinin belirlenmesi amacıyla scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 41 yaş ve üzerindeki ($\bar{X}=2,50$) EBYS değerlendirmeleri 20-30 yaşındakilere ($\bar{X}=1,88$) ve 31-40 yaşındakilere ($\bar{X}=1,93$) göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H₂ hipotezinin kabul edildiği belirlenmiştir.

Tablo 17. EBYS değerlendirmelerinin eğitim durumu gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Eğitim Durumu	n	$\bar{X}$	SS	F	p
EBYS Değerlendirme	Ön Lisans	59	1,93	0,62	0,473	0,710
	Lisans	147	2,00	0,72		
	Yüksek lisans	40	1,89	0,64		
	Diğer	12	2,08	0,66		

H₃: Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri eğitim durumu gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS değerlendirmelerinin eğitim durumu gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda EBYS değerlendirmelerinin eğitim durumu gruplarına göre anlamlılık göstermediği saptanmıştır ($p>0.05$). Sonuçlar incelendiğinde H₃ hipotezinin reddedildiği belirlenmiştir.

Tablo 18. EBYS değerlendirmelerinin kurum tecrübesi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Kurum Tecrübesi	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Scheffe
EBYS Değerlendirme	1 yıl veya altı(1)	76	2,20	0,82	6,449	0,000*	(1-2) (1-3)
	2-4 yıl(2)	71	1,77	0,56			
	5-7 yıl(3)	48	1,80	0,47			
	8 yıl veya üzeri(4)	63	2,04	0,69			

H₄: Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri kurum tecrübesi gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS değerlendirmelerinin kurum tecrübesi gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için yapılan anova testi sonucuna göre; EBYS değerlendirmelerinin kurum tecrübesi gruplarına göre anlamlılık gösterdiği saptanmıştır. ($F= 6.449$; $p=0.000$; $p\leq 0.05$). Meydana gelen farklılığın hangi alt gruplarda gerçekleştiğinin belirlenmesi amacıyla scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 1 yıl veya altı süredir ($\bar{X}=2,20$) kurumda çalışanların EBYS değerlendirmeleri 2-4 yıl

($\bar{X}=1,77$) ve 5-7 yıl ($\bar{X}=1,80$) göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H_4 hipotezinin kabul edildiği belirlenmiştir.

Tablo 19. EBYS değerlendirmelerinin sektör tecrübesi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Sektör Tecrübesi	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Scheffe
EBYS Değerlendirme	1 yıl veya altı ⁽¹⁾	78	2,18	0,81	4,209	0,006*	(1-2)
	2-4 yıl ⁽²⁾	49	1,80	0,55			
	5-7 yıl ⁽³⁾	41	1,83	0,48			
	8 yıl veya üzeri ⁽⁴⁾	90	1,94	0,67			

H₅: Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri sektör tecrübesi gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS değerlendirmelerinin sektör tecrübesi gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda EBYS değerlendirmelerinin sektör tecrübesi gruplarına göre anlamlılık gösterdiği saptanmıştır (F= 4.209; p=0.006; p≤0.05). Meydana gelen farklılığın hangi alt gruplarda gerçekleştiğinin belirlenmesi amacıyla scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 1 yıl veya altı süredir ($\bar{X}=2,18$) sektörde çalışanların EBYS değerlendirmeleri 2-4 yıl ($\bar{X}=1,80$) çalışanlara göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H_5 hipotezinin kabul edildiği belirlenmiştir.

Tablo 20. EBYS değerlendirmelerinin, kullanma süresine göre ANOVA testi sonuçları

Ölçek	EBS Kullanma Süresi	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Scheffe
EBYS Değerlendirme	1 yıl ⁽¹⁾	94	2,19	0,77	8,851	0,000*	(1-2)
	2 yıl ⁽²⁾	101	1,83	0,50			
	3 yıl ve üzeri ⁽³⁾	63	1,85	0,72			(1-3)

H₆: Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri EBYS kullanma süresi gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS değerlendirmelerinin EBYS kullanma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda EBYS değerlendirmelerinin EBYS kullanma süresi gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır (F= 8.851; p=0.000; p≤0.05). Meydana gelen farklılığın hangi alt gruplarda gerçekleştiğinin belirlenmesi amacıyla scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 1 yıldır ($\bar{X}$ =2,19) EBYS kullananların EBYS değerlendirmeleri 2 yıl ($\bar{X}$ =1,83) ve 2 yıldır ($\bar{X}$ =1,85) EBYS kullananlara göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H₆ hipotezinin kabul edildiğı belirlenmiştir.

1.23.3. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Fayda ve Etkin Kullanımına Ait Analiz Sonuçları

Araştırmının bu bölümde elektronik belge yönetim sisteminin fayda ve etkin kullanımına ait, betimsel istatistikleri, demografik özelliklere göre farklılıklarının belirlenmesine ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 21. Katılımcıların EBYS fayda ve etkin kullanımına ait betimsel bulgular

	$\bar{X}$	SS
EBYS uygulamasının başarısı, kurumsal kimliğimizin gelişmesine katkı sağlayacaktır	1,55	0,61
EBYS kullanımı için aldığım/alacağım eğitimler kişisel bilgi ve becerilerimi geliştirecektir	1,68	0,72
EBYS kurumunuzda iş ve işlemleri daha şeffaf hale getirecektir	1,72	0,63
EBYS ile insana dayalı hatalar azalacaktır	1,88	0,70
EBYS ile çalışma ortamında(zaman ve mekan açısından) esneklik olacaktır	1,79	0,64
EBYS ile çalışma saatleri daha verimli kullanılacaktır	1,74	0,66
EBYS, iş/işlem, uğraş ve sorumluluklarımda önemli değişikliklere yol açacaktır	1,89	0,62
EBYS, kurumunuzda zaman yönetimini kolaylaştıran bir unsur olacaktır	1,78	0,63
EBYS, kurumunuzda sarf malzemelerinin (kağıt,toner vb.) tüketimini azaltacaktır	1,66	0,69
EBYS, kişisel gelişimine katkı sağlayacaktır	1,80	0,76
EBYS kurumlar arası belge paylaşımı işlerimizde büyük bir kolaylık sağlayacaktır	1,60	0,57
EBYS birebir diyalog kurulması gereken işlerde, işlemlerin yavaşlamasına/aksamasına neden olacaktır	1,71	0,73
EBYS'yi kullanmak, işimde kendimi daha değerli hissetmemi sağlamıştır	1,89	0,65
EBYS'nin uzmanı olduğum iş ve işlemlerde etkinliğimi azaltacağına inanmıyorum	1,83	0,64
EBYS kullanımının, kurumumuza yeni bir şey kattığına inanmıyorum	1,61	0,73
EBYS'nin Faydaları	1,74	0,45
EBYS konusunda aldığım eğitimler yeterlidir	1,86	0,75

EBYS'nin ara yüzünün kullanımını rahat buluyorum	1,90	0,71
EBYS'nin sunduğu yardım menüsü " sık sorulan sorular" gibi destekleyici dokümanlar son derece anlaşılır ve kullanışlıdır	1,98	0,73
EBYS Etkin Kullanım	1,91	0,67

Katılımcılara EBYS faydaları ve etkin kullanımına ait betimsel bulgular incelendiğinde; EBYS faydaları genel ortalamasının ($\bar{X}=1,74 \pm 0,45$) ve EBYS etkin kullanımı genel ortalamasının ($\bar{X}=1,91 \pm 0,67$) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 22: EBYS fayda ve etkin kullanımının cinsiyet gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait bağımsız örneklem t-testi sonuçları

Ölçek	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	SS	t	sd	p
EBYS Faydaları	Kadın	120	1,72	0,41	-0,646	256	0,519
	Erkek	138	1,76	0,49			
EBYS Etkin Kullanım	Kadın	120	1,96	0,66	0,907	256	0,365
	Erkek	138	1,88	0,69			

H₇: Katılımcıların EBYS fayda ve etkin kullanımı cinsiyet gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS değerlendirmeleri cinsiyet gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla t testi yapılmıştır. Analiz sonucunda EBYS değerlendirmeleri cinsiyet gruplarına göre anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0.05$). Sonuçlar incelendiğinde H₇ hipotezinin reddedildiği belirlenmiştir.

Tablo 23. EBYS fayda ve etkin kullanımının yaş gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Yaş	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Scheffe
EBYS Faydaları	20-30 yaş ⁽¹⁾	111	1,66	0,40	9,042	0,000*	(1-3) (2-3)
	31-40 yaş ⁽²⁾	121	1,75	0,44			
	41 yaş ve üzeri ⁽³⁾	26	2,07	0,57			
EBYS Etkin Kullanım	20-30 yaş ⁽¹⁾	111	1,73	0,59	13,396	0,000*	(1-3) (2-3)
	31-40 yaş ⁽²⁾	121	1,97	0,68			
	41 yaş ve üzeri ⁽³⁾	26	2,44	0,70			

H₈: Katılımcıların EBYS fayda ve etkin kullanımı yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS fayda ve etkin kullanımının yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonucunda EBYS faydalarının yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır ($F= 9.042$; $p=0.000$; $p\leq 0.05$). Meydana gelen farklılığın hangi alt gruplarda gerçekleştiğinin belirlenmesi amacıyla scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 41 yaş ve üzerindekiilerin ($\bar{X}=2,07$) EBYS faydaları algıları 20-30 yaşındakilere ($\bar{X}=1,66$) ve 31-40 yaşındakilere ($\bar{X}=1,75$) göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H_8 hipotezinin EBYS faydaları alt boyut özneline kabul edildiği belirlenmiştir. EBYS etkin kullanımının yaş gruplarına göre farkı istatistiksel olarak %95 güvenilirlik düzeyinde anlamlılık gösterdiği saptanmıştır. ($F= 13.396$; $p=0.000$; $p\leq 0.05$). 41 yaş ve üzerindekiilerin ($\bar{X}=2,44$) EBYS etkin kullanımı algıları 20-30 yaşındakilere ($\bar{X}=1,73$) ve 31-40 yaşındakilere ($\bar{X}=1,97$) göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H_8 hipotezinin EBYS etkin kullanım alt boyut özneline kabul edildiği belirlenmiştir. Gruplar arasındaki farkın kaynağı post-hoc testlerinden scheffe testi ile belirlenmiştir.

Tablo 24. EBYS fayda ve etkin kullanımının eğitim durumu gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Eğitim Durumu	n	$\bar{X}$	SS	F	p
EBYS Faydaları	Ön Lisans	59	1,71	0,42	2,553	0,056
	Lisans	147	1,76	0,44		
	Yüksek lisans	40	1,65	0,46		
	Diğer	12	2,04	0,63		
EBYS Etkin Kullanım	Ön Lisans	59	1,93	0,63	1,105	0,348
	Lisans	147	1,96	0,67		
	Yüksek lisans	40	1,74	0,71		
	Diğer	12	1,89	0,76		

H₉: Katılımcıların EBYS fayda ve etkin kullanımı eğitim durumu gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS fayda ve etkin kullanımının eğitim durumu gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonucunda EBYS fayda ve etkin kullanımının eğitim durumu gruplarına göre

anlamli farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0.05$). Sonuçlar incelendiğinde H_9 hipotezinin reddedildiği belirlenmiştir.

Tablo 25. EBYS fayda ve etkin kullanımının kurum tecrübesi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Kurum Tecrübesi	n	$\bar{X}$	s.s	F	p	Scheffe
EBYS Faydaları	1 yıl veya altı ⁽¹⁾	76	1,73	0,55	2,792	0,041*	(4-3)
	2-4 yıl ⁽²⁾	71	1,70	0,38			
	5-7 yıl ⁽³⁾	48	1,66	0,26			
	8 yıl veya zeri ⁽⁴⁾	63	1,88	0,49			
EBYS Etkin Kullanım	1 yıl veya altı ⁽¹⁾	76	2,11	0,78	9,300	0,000*	(1-2)
	2-4 yıl ⁽²⁾	71	1,70	0,51			(1-3)
	5-7 yıl ⁽³⁾	48	1,67	0,49			(4-2)
	8 yıl veya zeri ⁽⁴⁾	63	2,11	0,69			(4-3)

H₁₀: Katılımcıların EBYS fayda ve etkin kullanımı kurum tecrübesi gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS fayda ve etkin kullanımının kurum tecrübesi gruplarına göre anlamli farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonucunda EBYS faydalarının kurum tecrübesi gruplarına göre anlamli farklılık gösterdiği saptanmıştır ($F= 2.792$; $p=0.041$; $p\leq 0.05$). Meydana gelen farklılığın hangi alt gruplarda gerçekleştiğinin belirlenmesi amacıyla scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 8 yıl veya üzeri ($\bar{X}=1,88$) kurumda alışanların EBYS faydaları algıları 5-7 yıl ($\bar{X}=1,66$) alışanlara göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H_{10} hipotezinin EBYS faydaları alt boyut öznelinde kabul edildiği belirlenmiştir. EBYS etkin kullanımının kurum tecrübesi gruplarına göre farkı istatistiksel olarak %95 güvenilirlik düzeyinde anlamlılık gösterdiği saptanmıştır. ($F= 9.300$; $p=0.000$; $p\leq 0.05$). 8 yıl veya üzeri ($\bar{X}=2,11$) kurumda alışanların EBYS etkin kullanım algıları 2-4 yıl ($\bar{X}=1,70$) ve 5-7 yıl ($\bar{X}=1,67$) alışanlara göre daha fazladır. Ayrıca 1 yıl veya altı süreyle ($\bar{X}=2,11$) kurumda alışanların EBYS etkin kullanım algıları 2-4 yıl ($\bar{X}=1,70$) ve 5-7 yıl ($\bar{X}=1,67$) alışanlara göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H_{10} hipotezinin EBYS etkin kullanım alt boyut öznelinde kabul edildiği belirlenmiştir.

Tablo 26. EBYS fayda ve etkin kullanımının sektör tecrübesi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	Sektör Tecrübesi	n	$\bar{X}$	s.s	F	p	Scheffe
EBYS Faydaları	1 yıl veya altı	78	1,72	0,54	0,572	0,634	
	2-4 yıl	49	1,76	0,41			
	5-7 yıl	41	1,68	0,27			
	8 yıl veya üzeri	90	1,79	0,46			
EBYS Etkin Kullanım	1 yıl veya altı ⁽¹⁾	78	2,09	0,79	3,115	0,027*	(1-3)
	2-4 yıl ⁽²⁾	49	1,83	0,51			
	5-7 yıl ⁽³⁾	41	1,72	0,48			
	8 yıl veya üzeri ⁽⁴⁾	90	1,90	0,70			

H₁₁: Katılımcıların EBYS fayda ve etkin kullanımı sektör tecrübesi gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS fayda ve etkin kullanımının sektör tecrübesi gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonucunda EBYS faydalarının sektör tecrübesi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0.05$). Sonuçlar incelendiğinde H₁₁ hipotezinin EBYS faydaları alt boyut öznelinde reddedildiği belirlenmiştir.

EBYS etkin kullanımının sektör tecrübesi gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonucunda sektör tecrübesine göre EBYS etkin kullanım puanlarında anlamlı farklılık meydana gelmiştir ($F= 3.115$; $p=0.027$; $p\leq 0.05$). Meydana gelen farklılığın hangi alt gruplarda gerçekleştiğinin belirlenmesi amacıyla scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 1 yıl veya altı süreyle ($\bar{X}=2,09$) kurumda çalışanların EBYS etkin kullanım algıları 5-7 yıl ($\bar{X}=1,72$) çalışanlara göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H₁₁ hipotezinin EBYS etkin kullanım alt boyut öznelinde kabul edildiği belirlenmiştir.

Tablo 27. EBYS fayda ve etkin kullanımının EBYS kullanım süresi gruplarına göre farklılaşmasının belirlenmesine ait ANOVA testi sonuçları

Ölçek	EBYS Kullanım Süresi	n	$\bar{X}$	s.s	F	p	Scheffe
EBYS Faydaları	1 yıl	94	1,74	0,53	0,834	0,436	

	2 yıl	101	1,78	0,37			
	3 yıl ve üzeri	63	1,69	0,46			
EBYS Etkin Kullanım	1 yıl ⁽¹⁾	94	2,05	0,75			
	2 yıl ⁽²⁾	101	1,82	0,53	3,295	0,039*	(1-2)
	3 yıl ve üzeri ⁽³⁾	63	1,87	0,72			

H₁₂: Katılımcıların EBYS fayda ve etkin kullanımı EBYS kullanım süresi gruplarına göre farklılık göstermektedir.

EBYS fayda ve etkin kullanımının EBYS kullanım süresi gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonucunda EBYS faydalarının EBYS kullanım süresi gruplarına göre anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır ($p>0.05$). Sonuçlar incelendiğinde H₁₂ hipotezinin EBYS faydaları alt boyut özneline reddedildiği belirlenmiştir.

EBYS etkin kullanımının EBYS kullanım süresi gruplarına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonucunda EBYS kullanım süresine göre EBYS etkin kullanım puanlarında anlamlı farklılık meydana gelmiştir ($F= 3.295$; $p=0.039$; $p\leq 0.05$). Meydana gelen farklılığın hangi alt gruplarda gerçekleştiğinin belirlenmesi amacıyla scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 1 yıl ($\bar{X}=2,05$) süreyle EBYS kullananların EBYS etkin kullanım algıları 2 yıl ($\bar{X}=1,82$) süreyle kullananlara göre daha fazladır. Sonuçlar incelendiğinde H₁₁ hipotezinin EBYS etkin kullanım alt boyut özneline kabul edildiği belirlenmiştir.

Tablo 28. EBYS değerlendirme EBYS'nin faydaları ve etkin kullanım düzeylerinin birbirleri arasındaki ilişki

Ölçek	EBYS Değerlendirme	EBYS'nin Faydaları	EBYS Etkin Kullanım
EBYS Değerlendirme	1	0,431*	0,551*
EBYS'nin Faydaları		1	0,485*
EBYS Etkin Kullanım			1

H₁₃: Katılımcıların EBYS değerlendirme, fayda ve etkin kullanımı puanları arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır.

Değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucuna göre EBYS değerlendirme ölçeği ile EBYS'nin faydaları ($r=0,431$) ve EBYS etkin kullanım ($r=0,551$) arasında pozitif yönlü orta bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç eğer EBYS değerlendirme ölçeği düzeyinde bir artış olursa katılımcıların EBYS'nin faydaları ve EBYS etkin kullanım düzeylerinde de artış olacağı anlamına gelmektedir. EBYS'nin faydaları ile EBYS etkin kullanım ($r=0,485$) arasında pozitif yönlü orta seviyede bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç eğer EBYS'nin faydaları düzeyinde bir artış olursa katılımcıların EBYS etkin kullanım düzeylerinde de artış olacağı anlamına gelmektedir.

SONUÇ

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların EBYS kullanımı ile ilgili değerlendirmelerinden elde edilen sonuçlara ve önerilere yer verilmiştir.

Elektronik belge yönetim sistemi günümüzde bilgisayar ve internet teknolojilerinin hızla gelişmekte olmasına bağlı olarak hem kurum içi hem de kurumlar arasındaki iletişimin hızlı olması, zaman kaybının azaltılması ve ekonomik açıdan tasarruf sağlanması bakımından önem taşımaktadır. EBYS kullanımı özellikle kamu kurum ve kuruluşlarında etkin bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda kamuda uzun yıllar çalışan kişiler olduğu kadar kamuya yeni başlayan çalışanların da EBYS kullanım becerisine sahip olmaları gerekmektedir.

Araştırmada verilerin analizi sonucunda ulaşılan sonuçlar aşağıda verilmiştir;

- Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve kullanımları cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Bu sonuca göre kadınların ve erkeklerin EBYS değerlendirmeleri ve kullanıma yönelik tutumları benzerlik göstermektedir. Bu benzerlik EBYS programının arayüzünün ve herkes tarafından anlaşılmasının kolay olmasından kaynaklanabilir.
- Yaş grubu yüksek olan (41 ve üzeri) katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve kullanımları yaş grubu düşük olan katılımcılara göre daha olumludur. Yaşa göre meydana gelen farklılıkta yaşça büyük olan katılımcıların daha önce elden evrak işleri yapmış olması yeni uygulamanın olumlu yönlerinin farkında olmalarını sağlayabilir. Buna karşılık yaşça küçük olan katılımcıların EBYS değerlendirmelerinin daha olumsuz olmasında yalnızca EBYS ile iş/işlem yapmış olmaları ve teknolojik olarak daha yeni uygulamalarla karşılaştırmaları ve eksik yönler bulmaları etkili olabilir.
- Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve kullanımları eğitim düzeyi değişkenine göre farklılık göstermemektedir. Eğitim düzeyine göre EBYS değerlendirmelerinde

fark meydana gelmemesi, katılımcıların benzer tutuma sahip olduklarını göstermektedir. Bu durumda eğitim düzeyi fark etmeksizin EBYS değerlendirmelerinin benzer olması, programın kullanımının kolay ve herkes tarafından anlaşılır olduğu şeklinde açıklanabilir.

- Kurum tecrübesi değişkenine göre EBYS değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılık meydana gelmiştir. Kurum tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların EBYS değerlendirmeleri, EBYS faydaları ve kullanımları daha fazla kurum tecrübesine sahip kullanıcılara göre daha yüksektir. Kurum tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların EBYS değerlendirmelerinin diğer kullanıcılara göre daha olumlu tutuma sahip olmaları, EBYS programı ile yeri karşılaşmış olmaları ve faydalı bulmaları ile ilgili olabilir. Bununla birlikte daha uzun süre ile EBYS kullanan kişilerin çeşitli belge yönetim süreçlerinde birtakım aksaklıklar ile karşılaşmış olmaları ve bu nedenle değerlendirmelerinin göreceli olarak daha düşük olmasına neden olmuş olabilir. Nitekim programın kullanımında birtakım sorunlarla ya da eksikliklerle karşılaşan bireylerin negatif tutum geliştirmeleri normal bir durum olarak görülebilir.
- Sektör tecrübesi değişkeni bakımından katılımcıların EBYS değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılık meydana gelmiştir. Sektör tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların EBYS değerlendirmeleri ve kullanımları daha fazla sektör tecrübesine sahip kullanıcılara göre daha yüksektir. EBYS faydaları bakımından sektör tecrübeleri arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Sektör tecrübesi değişkenin kurum tecrübesi ile ilişkili görülebilir. Bu bağlamda sektörde yeni olan çalışanların EBYS deneyimlerinin de yeni olduğu bu nedenle sisteme yönelik tecrübelerinin daha az olduğu söylenebilir. Sektör tecrübesi fazla olan çalışanların ise EBYS kullanımına ilişkin birtakım sorunlar ya da yetersizliklerle karşılaşma olasılıkları daha yüksek olmaktadır. Bu durum çalışanların EBYS uygulamasına yönelik tutumlarını etkileyebilir.

- EBYS kullanım tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların EBYS değerlendirmeleri ve kullanımları daha fazla süreyle EBYS tecrübesine sahip kullanıcılara göre daha yüksektir. EBYS faydaları bakımından EBYS kullanım tecrübesi arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Elektronik belge yönetim sistemi kullanım tecrübesinin az olması çalışanların sisteme yönelik sorunlarla karşılaşma olasılıklarını da azaltmaktadır. Bu bakımdan EBYS kullanım süresi arttıkça aynı zamanda kurum tecrübesi ve sektör secdesinin de etkisiyle uygulamaya yönelik tutumların etkilenmesi söz konusudur.
- Kullanıcıların EBYS değerlendirmeleri, faydaları ve etkin kullanım ile ilgili düşünceleri arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Dolayısıyla EBYS'nin faydalı olduğunu düşünen bireyler, etkin kullanım sağlamakta ve değerlendirmeleri de olumlu olmaktadır.

Araştırmada ulaşılan sonuçlar doğrultusunda ve ilgili literatür bağlamında aşağıdaki önerilere yer verilebilir.

Katılımcıların EBYS değerlendirmeleri cinsiyet ve eğitim düzeyi değişkenlerine göre farklılık meydana gelmemiştir. Ancak, EBYS değerlendirmelerinde eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık olması, eğitim düzeyi yüksek olan katılımcıların EBYS değerlendirmelerinin daha olumlu olması beklenebilir. Bu farklılığın çıkmama nedenlerinin ortaya çıkarılması amacıyla nitel çalışmalar ya da farklı örneklerde benzer araştırmalar yapılabilir.

EBYS kullanım tecrübesi 1 yıldan az olan kullanıcıların EBYS değerlendirmeleri daha olumlu olarak ortaya çıkmıştır. Halbuki bu kişilerde EBYS kullanımına ilişkin değerlendirmelerin, kullanım tecrübesi yüksek olanlara göre daha düşük olması beklenebilir. Çünkü bu kişiler sistemi yeni kullandıkları için, sistemin çeşitli sorunları ve bilinmezlikleriyle karşılaşabileceklerdir. Araştırmada ortaya çıkarılan bu bulgunun çeşitli örneklerde derinlemesine araştırmalarla yeniden değerlendirilmesi faydalı olabilir.

EBYS kullanımını günümüzde oldukça yaygın şekilde kullanılmaktadır. Ancak kullanıcıların EBYS'ye ilişkin olumsuz tutumları bulunabilmektedir. Bu durumun nedenlerinin araştırılması sağlanabilir.

Katılımcıların EBYS kullanımına ilişkin fayda ve etkin kullanım arasında pozitif yönlü ilişkiler olduğu görülmüştür. Ancak EBYS kullanımını etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Buna göre EBYS kullanımında etkili olabileceği düşünülen farklı değişkenlerin ya da ölçeklerin araştırmaya dahil edilmesi sağlanabilir.



KAYNAKÇA

- Adam, A.: 2007 "Implementing Electronic Document And Record Management Systems" (Third Edition). New York: **Auerbach Publications**.
- Afonso, C.M., Roldán Salgueiro, J.L., Sánchez Franco, M.J. y González, M.d.l.O.: 2012 "The moderator role of Gender in the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): A study on users of Electronic Document Management Systems." **En 7th International Conference on Partial Least Squares and Related Methods**, Houston.
- Akkaya, M. U.: 2016 "TS 13298: EBYS Denetimine Yeni Yaklaşımlar." **Kurumsal Belleklerin Geleceği**, 45.
- Arık, Ö.: 2017 "Çalışanların Bilgi Yönetim Sistemlerinde Değişime Karşı Direnç, Algı Ve Tutumlarının İncelenmesi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği." **Yüksek Lisans Tezi**, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Arısoy, Y. E.: 2018 "Türkiye’de Elektronik Belge Yönetiminde Milli Arşiv Politikalarının Geliştirilmesi." **Doktora Tezi**, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arslan, M., & Tekiner, K.: 2017 "E-Devlet Uygulaması Olarak Ebys’nin Etkinliği Ve Verimliliği Üzerine Bir Araştırma: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Ebys Örneği." **Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences**, 22.
- Ayaz, A.: 2019 "Birleştirilmiş Teknoloji Kabul Ve Kullanım Teorisi: Bartın Üniversitesi Ebys Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma." **Yüksek Lisans Tezi**, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ayaz, A., & Yanartaş, M.: 2020 "An Analysis On The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Theory (UTAUT): Acceptance of Electronic Document Management System (EDMS)." **Computers in Human Behavior Reports**, 2, 100032.
- Aydın, C.: 2005 "Bilgi Teknolojilerinin Belge Yönetimine Etkisi ve Elektronik Belge Yönetimi." **Bilgi Dünyası**, 6(1), 89-97.
- Aydın, F.: 2020 "İnsan ve Bilgisayar Etkileşimi Çerçevesinde Ebys’lerin Kullanılabilirliği Ve Teknolojik Hazır Oluşu Üzerine Bir Analiz Çalışması." **Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bailey, S.: 2011 "Measuring the Impact Of Records Management: Data And Discussion From The Uk Higher Education Sector." **Records Management Journal**, 21(1), 46-68.
- Bandi, A., Fellah, A., Bondalapati, H., & Corson, M.: 2018 "Mobile Usability Testing: Gathering Evidence For Designing User Interfaces For Emergency Disaster Management Systems." **In Proceedings of ISCA 28th International Conference on Software Engineering and Data Engineering** (Vol. 38).
- Bayraktar, C. ve Yıldırım, M.: 2017 "E-Belge Sistemleri Üzerine Davranışsal Tutum ve Kullanım Niyetlerinin İncelenmesi: Karabük İli Muhasebe Meslek Mensupları Örneği." **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, 75, 95-114.
- Bektaş, M.: 2017 "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)’nin İnsan Kaynaklarının Dönüşümüne Etkisi: Marmara Üniversitesi Örneği." **Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bensghir, T.K., ve "E-İmza: Türkiye’de Kamu Kurumlarında Uygulanması." Ankara:

- Topcan, F.: 2010 **TODAİE**.
 “Küreselleşme Sürecinde Kamu Hizmetinde Dönüşüm”, Der.Parlak, B., Kamu Yönetiminde Yeni Vizyonlar, s.91-116, **Alfa Akademi**, 2. Baskı. 2011, Bursa.
- Bilgiç, V.K.: 2011
 “Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Genişletilmiş Teknoloji Kabul Modeli Temelinde Kullanımı: Ampirik Bir Değerlendirme.” **Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 5(2), 204–217.
- Cıbaroğlu, M. O. ve Turhan, A. H.: 2018
 “Elektronik Belge Tanımlaması Ve Uluslararası Elektronik Belge Tanımlama Standartları.” **Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü.
- Çağdaş, Y.: 2005
 “Elektronik Belgelerin Diplomatik Analizi Ve Arşivsel Bağın Kurulmasındaki Önemi: Türkiye’deki Uygulamalar Işığında Bir İnceleme.” **Bilgi Dünyası**, 12(1), 87-104.
- Çiçek, N.: 2011
 “Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Verimliliğe Katkısı: Kalkınma Bakanlığı Örneği.” **Bilgi Dünyası**, 15 (1) 91-101.
- Demirtel, H. ve Gökyurt Bayram, Ö.: 2014
 Department of Defense: DoD: 2007
 “Electronic Records Management Software Applications Design Criteria Standard.” (No.5025.02).
- Ekici, B.: 2007
 “Kamu Yönetiminde Bürokrasi ve Kırtasiyeciliğin Azaltılması”. A. Nohutçu ve A. Balcı (Ed.), Bilgi Çağında Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması – II (133) içinde. İstanbul: **Beta Basım Yayın Dağıtım**.
- Eldemir, S.: 2019
 “Kamu Yönetiminde Kurumsal Yönetim İlkeleri Ve Bir Kurumsal Derecelendirme Model Önerisi.” **Doktora Tezi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eryılmaz, B.: 2013
 “Kamu Yönetimi: Düşünceler, Yapılar, Fonksiyonlar, Politikalar.” 6. Baskı, Ankara: **Umuttepe Yayınları**.
- Esen, M. ve Büyük, K.: 2014
 “Teknoloji Kabul Modeli Bağlamında Elektronik Belge Yönetim Sisteminin İncelenmesi: Yükseköğretim Kurulu Örneği.” **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 42, 313- 326.
- Esgin, E.: 2015
 “Kamuda Kurumsal Bilgi Yönetimi İçin E-Dönüşüm Modeli: Marmara Üniversitesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi Örneği.” **Doktora Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Etikan, I., & Bala, K.: 2017
 “Sampling and Sampling Methods.” **Biometrics & Biostatistics International Journal**, 5(6), 00149.
- Evans, F. B.: 1994
 “Fundamental Principles for a Global Approach to Archives and Records Management.” **Archivum**, 9.
- Fernando, H., Hewavitharana, T., & Perera, A.: 2019
 “Evaluation Of Electronic Document Management (Edm) Systems For Construction Organizations.” **In 2019 Moratuwa Engineering Research Conference (MERCon)** (pp. 273-278). IEEE.
- Garson, G. D.: 2004
 “The Promise of Digital Government.” A. Pavlichev, & G. D. Garson (Dü) içinde, Digital Government: Principles and Best Practices (s. 2-15). Hershey: **IGI Global**.
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S.: 2012
 “Normality Tests for Statistical Analysis: A Guide for Non-Statisticians.” **International Journal of Endocrinology and Metabolism**, 10(2), 486-489.
- Gil-García, J. R., & Helbig, N.: 2007
 “Exploring E-Government Benefits and Success Factors.” A.-V. Anttiroiko, & M. Mälkiä (Dü) içinde, Encyclopedia of Digital Government (s. 803-811). Hershey: **IGI Global**.

- Gök, M. ve Akar, S.: 2014) “Türkiye’de Kamu Denetim Birimlerinde Saydamlık Uygulamalarının Genel Bütçeli Kuruluşlar Açısından Değerlendirilmesi.” **Business and Economics Research Journal**, 5 (4), ss. 43-69.
- Gupta, J. N., Sharma, S. K., & Hsu, J.: 2008 “An Overview of Knowledge Management.” M. E. Jennex (Dü.) içinde, Knowledge Management: Concepts, Methodologies, Tools and Applications (s. 1-22). Hershey: **IGI Global**.
- Güler, C.: 2015 “Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Problemler: Teknik Şartnamelerin İncelenmesi.” **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Güven, G.: 2007 “Elektronik Belge Yönetim Sistemleri Ve Yüksek Öğretim Kurumları İçin Bir Öneri.” **Yüksek Lisans Tezi**, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hare, C. E., & McLeod, J.: 1997 “Developing a Record Management Programme.” London: **Aslib**.
- Heeks, R.: 2007 “Understanding and Measuring E-Government: International Benchmarking Studies.” E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future (s. 11-58). içinde New York: **United Nations Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management**.
- Helbig, N., Gil-García, J. R., & Ferro, E.: 2009 “Understanding the Complexity Of Electronic Government: Implications From The Digital Divide Literature.” **Government Information Quarterly**, 26(1), 89-97.
- İlkorkor, Z.Ş.: 2014 “Kurumsal Yönetim Anlayışı Çerçevesinde Kamu İşletmelerindeki Sahiplik Yapısının Değerlendirilmesi Türkiye Örneği”, **Türk İdare Dergisi**, sayı:478, s.189-233.
- İslam, Y.: 2011 “Dosyalama ve Arşiv Teknikleri.” Ankara: **Seçkin Yayıncılık**.
- Joseph, P.: 2008 “Edrms 101 : The basics EDMS what?”
- Kaaki, F., Rayner, C., ve Alshamrani, M.: 2013 “Female Users’ Acceptance of the Electronic Document Management System (EDMS).” **2013 European Modelling Symposium**. doi:10.1109/ems.2013.54.
- Kalkınma Bakanlığı.: 2016 “e-Yazışma Teknik Rehberi Sürüm 1.3.” Ankara: **Kalkınma Bakanlığı**.
- Kandur, H.: 2011 “Türkiye’de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları.” **Bilgi Dünyası**, 12(1), 2-12.
- Khatibu, H. A.: 2017 “An Investigation of Students’ Perception on the Use of CD-Based Study Materials in the Process of Teaching and Learning at the Open University of Tanzania.” **Doctoral Dissertation**, The Open University of Tanzania.
- Koç, T.: 2016) “Yönetim Bilimi ve Türkiye’de Yönetimsel Kurumlar.” Adana: **Karahan Kitabevi**.
- Kor, A.-L., & Orange, G.: 2011 “A Survey of Epistemology and its Implications for an Organisational Information and Knowledge Management Model.” A. Eardley, & L. Uden (Dü) içinde, Innovative Knowledge Management: Concepts for Organizational Creativity and Collaborative Design (s. 95-124). Hershey: **IGI Global**.
- Külcü, Ö., Külcü, H.: 2009 “Belge Yönetiminde Program Geliştirme: Belge Yönetimi Kapasite Değerlendirme Sistemi.” **Bilgi Dünyası**, 10(2), 261-285.
- Manessa, A. D. R., “User Acceptance Factors Of A Routine Statistics Application İn

- Yudhoatmojo, S. B., & Budi, I.: 2019
- Mosweu, O., & Bwalya, K. J.: 2018
- Nur, M., & Andrawina, L.: 2019
- Odabaş, H.: 2005
- Odabaş, H.: 2009
- Osborne, S.P.: 2010
- Otçu, B.: 2018
- Önaçan, M. B. K., Medeni, T. D., & Özkanlı, Ö.: 2012
- Özdemirci, F.: 1996
- Özdemirci, F.: 1999
- Özdemirci, F.: 2007
- Özdemirci, F., Savaş, A., & Akdoğan, Z.: 2017
- Öztemiz, S.: 2019
- Pan, S. L., Pan, G., & Devadoss, P. R.: 2008
- Penn, I. A., Pennix, G. B., & Gow, K. F.: 1994
- Peters, B. G. ve Pierre, J.: 1998
- Pizarro, O., Friedman, A., Bryson, M., Williams, S. B., & Banten Province.” In **2019 5th International Conference on Computing Engineering and Design (ICCED)** (pp. 1-6). IEEE.7.
- “A Multivariate Analysis Of The Determinants For Adoption And Use Of The Document Workflow Management System In Botswana's Public Sector.” **South African Journal of Libraries and Information Science**, 84(2), 27-38.
- “Designing Engineering Data Management System In Research And Development Company.” In **Journal of Physics: Conference Series** (Vol. 1339, No. 1, p. 012099). IOP Publishing.
- “Belge Yönetimi ve Türkiye’de Belge Yönetimi Gereksinimi.” **Bilgi Dünyası**, 6(1), 36-57.
- “E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi.” İstanbul: **Hiperlink Yayınları**.
- “Introduction: The (New) Public Governance: A Suitable Case For Treatment.” **The New Public Governance: Emerging Perspectives On The Theory and Practice of Public Governance** (Ed. Osborne, S.P.), Londons.1-16.
- “Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Kullanıcıya Yansıyan Problemler Ve Çözüm Önerileri.” **Yüksek Lisans Tezi**, Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü.
- “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)’nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası.” **Journal of Turkish Court of Accounts/Sayıstay Dergisi**, (85).
- “Kurum ve Kuruluşlarda Belge Üretiminin Denetlenmesi ve Belge Yönetimi.” İstanbul: **Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi**.
- “Organizasyonlarda Belge Yönetimi ve Toplam Kalite.” **Türk Kütüphaneciliği**, 13(2), 104-105.
- “Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivler.” **Türk Kütüphaneciliği**, 21(2), 218-229.
- “EBYS Uygulaması e-Arşiv midir? TÜRK SAT–Ankara Üniversitesi BEYAS Koordinatörlüğü e-Arşiv Deneyimi ile Yeni Yaklaşımlar.” **Bilgi Sistemleri ve Bilişim Yönetimi: Beklentiler ve yeni yaklaşımlar**, 35-46.
- “Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) Kullanılabilirliği.” **Türk Kütüphaneciliği**, 33(4), 282-295.
- “Managing Emerging Technology And Organizational Transformation: An Acculturative Analysis.” **Information & Management**, 45(3), 153-163.
- “Records Management Handbook.” Hampshire: **Gowe**.
- “Governance without Government? Rethinking Public Administration”, **Jurnal of Public Administration Research&Theory** 8(2) s.223-244.
- “A Simple, Fast, And Repeatable Survey Method For Underwater Visual 3d Benthic Mapping And Monitoring.” **Ecology and Evolution**, 7(6), 1770-1782.

- Madin, J.: 2017
- Public Record Office.: 2004
- Rahman, M. H., & Islam, M. S.: 2020
- Rosa, A. T. R., Pustokhina, I. V., Lydia, E. L., Shankar, K., & Huda, M.: 2019
- Rukancı, F.: 2000
- Sağlık Bakanlığı.: 2014
- Saydam, V.: 2015
- Saylam, A.: 2016
- Scott, W.R.: 2008
- Setianto, F.: 2018
- Sobacı, M.Z. ve Köseoğlu, Ö.: 2015
- Solak, O.: 2019
- Şentürk, B.: 2008
- Tamtürk, E.: 2015
- Tarhan, A.: 2011
- Uçmaz, R.: 2004
- Yalçın, H.: 2007
- Yalçınkaya, B.: 2016
- “Managing Web Resources: Management of Electronic Record on Websites and Intranets: An ERM Toolkit.” P. R. Office içinde, **Good Practice in Managing Electronic Documents Using Office 97 on a Local Area Network** (s. 5).
- “Building A Model For Digital Content Management İn Agricultural University Libraries in Bangladesh.” **Knowledge Management & E-Learning: An International Journal**, 12(3), 359-379.
- “Concept Of Electronic Document Management System (Edms) As An Efficient Tool For Storing Document.” **Journal of Critical Reviews**, 6(5), 85-90.
- “Avrupa'da Arşivcilik Çalışmaları.” **Türk Kütüphaneciliği**, 14(4), 413.
- “Elektronik Belge Yönetim Sistemi Nedir?” <https://ebysportal.saglik.gov.tr/TR,2006/elektronik-belge-yonetim-sistemi-nedir.html> (Erişim: 06.02.2020).
- “Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme.” **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- “1920-1938 Yılları Arasında Türkiye’de Sanayi ve Ticaretin Bakanlık Düzeyinde Kurumsallaşması: Kurumsal Kuram Bağlamında Bir İnceleme.” **Doktora Tezi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- “Institutions and Organizations.” 3.Baskı, **Thousand Oaks, Sage Publications**.
- “Analysis the acceptance of use for document management system using technology acceptance Model.” **In 2018 Third International Conference on Informatics and Computing (ICIC)** (pp. 1-5). IEEE.
- “Yeni Kamu Yönetişimi: Birlikte Üretmenin ve İşbirliğinin Teorik Çerçevesi”, Ed. Köseoğlu, Ö. Ve Sobacı, M.Z, Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları: Yeni Kamu İşletmeciliği ve Ötesi, s.231-249, **Dora Yayınevi**, Bursa.
- “Elektronik Belge Yönetim Sistemleri.” <https://bilgibilimi.net/elektronik-belge-yonetim-sistemleri/> (Erişim: 30.12.2020).
- “Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde Bilgi Yönetimi Anlayışı ve Belge Yönetimi.” **Yüksek Lisans Tezi**. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- “Kamu Yönetiminde Elektronik Belge Yönetim Sistemi: Türkiye İş Kurumu Örneği.” **Yüksek Lisans Tezi**, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet Uygulamaları.” Konya: **Palet Yayınları**.
- “Tıbbi Dokümantasyon II.” **Bursa: Uludağ Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Yayınları**.
- “Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Belge Yönetimi.” **Yüksek Lisans Tezi**. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Uygulamalarında Başarı Faktörü ve Fayda Analizi.” **AJIT-e: Online Academic Journal of**

- Information Technology**, 7(23).
- Yalçınkaya, B.: 2016 “Elektronik Belge Yönetimi (EBY) Uygulamalarında Başarıyı Olumsuz Etkileyen Risk Unsurları.” **Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi**, No:4, 20-40, İstanbul.
- Yazıcı, S.: 2011 “Belge Yönetimi Süreçlerinin Kurumsal Kararlar Üzerindeki Etkisi: TUBİTAK Bilim Adamı Yetiştirme Grubu Belgeleri Üzerinde Bir İnceleme.” **Yüksek Lisans Tezi**. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Yeşilbudak, G. G.: 2020 “Üniversitelerde Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS)’nin Kullanım Yönünden Elverişliliği: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği.” **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Kültür Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Yıldız, M.: 2007 “E-Government Research: Reviewing The Literature, Limitations, And Ways Forward.” **Government Information Quarterly**, 24(3), 646–665.
- Youtube.: 2017 Elektronik Belge Yönetim Sistemi Örneği. https://www.google.com/search?q=ebys&sxsrf=ALeKk01bhY1anyrz7t7YCNGMgDVO9jqtg:1606176260167&source=lnms&tbm=isch&a=X&ved=2ahUKEwii77vr8JntAhW_AhAIHTeRB5wQ_AUoAnoECAYQBA&biw=675&bih=612#imgsrc=LIXP7oJSfwqfOM (Erişim: 25.11.2020).
- Yusof, Z. M., & Chell, W. R.: 1999 “The Eludng Definitions Of Records And Records Management: Is A Universally Acceptable Definition Possinle?” **Record Management Journal**, 9(1), 9-20.
- Zacher, L. W.: 2008 “E-Transformations of Societies.” A.-V. Anttiroiko (Dü.) İçinde, *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (s. 3754-3763). Hershey: **IGI Global**.

EKLER

Ek1. Anket Formu

Değerli Katılımcı,

T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Teknoloji ve Sanayi İktisadi yüksek lisans tezi olarak yürütülen bu çalışma, "EBYS'nin etkin kullanımı ve faydalarının araştırılmasını amaçlamaktadır. Katkılarınız araştırma sonuçları için büyük önem taşımaktadır. Anketi doldurmak yaklaşık 6 dakika sürmektedir. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Önemli olan vereceğiniz cevabın sizin duygu, düşünce ve davranışlarınızı yansıtmasıdır. Yanıtlarınız sadece bilimsel amaçlı kullanılacak; kesinlikle gizli tutulacak, özenle muhafaza edilecek ve sonuçlar toplu olarak istatistiksel analizler uygulanarak, anonim bir şekilde raporlanacaktır.

Saygılarımızla,

Yüksek Lisans Öğrencisi

Rabia AKÇİN GÜRLER

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Sefer ŞENER

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

Cinsiyetiniz? Kadın () Erkek ()

Yaşınız?.....

Eğitim Durumunuz? Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()

Kurumda Çalışma Süreniz?.....

Sektörde Çalışma Süreniz?.....

EBYS'yi ne kadar süredir kullanıyorsunuz?.....

EBYS GENEL DEĞERLENDİRME

Lütfen aşağıdaki ifadeler için 1 ile 5 arasında bir puan veriniz. 1 çok düşük puanı temsil ederken 5 çok yüksek puanı temsil etmektedir.

Maddeler	1 Puan	2 Puan	3 Puan	4 Puan	5 Puan
1.Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) hakkında bilgi düzeyime puan veririm					
2.EBYS hakkında kurumum tarafından bilgilendirmeme puan veririm					
3.Kurumumuzda uygulanan EBYS ile ilgili politika ve yönergeler hakkındaki bilgi düzeyime puan veririm					
4.Daha önce Intranet/DYS(Doküman Yönetim Sistemi) kullanma durumuma puan veririm					
5.Daha önce Evrak Kayıt Yönetim Sistemi kullanma düzeyime puan veririm					

Arka sayfaya geçiniz...

EBYS FAYDALARI ve KULLANIMI

Lütfen aşağıdaki ifadeler için sizlere en çok uyan seçeneği işaretleyiniz.

Maddeler	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1.EBYS uygulamasının başarısı, kurumsal kimliğimizin gelişimine katkı sağlayacaktır.					
2.EBYS kullanımı için aldığım/alacağım eğitimler kişisel bilgi ve becerilerimi geliştirecektir.					
3.EBYS, kurumunuzda iş ve işlemleri daha şeffaf hale getirecektir.					
4.EBYS ile insana dayalı hatalar azalacaktır.					
5.EBYS ile çalışma ortamında (zaman ve mekan açısından) esneklik olacaktır.					
6.EBYS ile çalışma saatleri daha verimli kullanılacaktır.					
7.EBYS, iş/işlem, uğraş ve sorumluluklarımda önemli değişikliklere yol açacaktır.					
8.EBYS, kurumunuzda zaman yönetimini kolaylaştıran bir unsur olacaktır.					
9.EBYS, kurumunuzda sarf malzemelerinin (kağıt, toner vb. tüketimini azaltacaktır.					
10.EBYS, kişisel gelişime katkı sağlayacaktır.					
11 EBYS kurumlar arası belge paylaşımı işlerimizde büyük bir kolaylık sağlayacaktır					
12.EBYS konusunda aldığım eğitimler yeterlidir.					
13.EBYS'nin ara yüzünün kullanımını rahat buluyorum.					
14.EBYS birebir diyalog kurulması gereken işlerde, işlemlerin yavaşlamasına/aksamasına neden olacaktır.					
15.EBYS'yi kullanmak, işimde kendimi daha değerli hissetmemi sağlamıştır.					
16.EBYS'nin, uzman olduğum iş ve işlemlerde etkinliğimi azaltacağına inanmıyorum.					
17. EBYS kullanımının, kurumumuza yeni bir şey kattığına inanmıyorum.					
18. EBYS' nin sunduğu yardım menüsü "sık sorulan sorular" gibi destekleyici dokümanlar son derece anlaşılır ve kullanışlıdır.					

Katılımınız için teşekkürler

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve Soyadı: Rabia AKÇİN GÜRLER

Bildiği Yabancı Diller (Puan ve Yılı): İngilizce (81,25 ve 2018)

Aldığı Sertifikalar:

- 1) Moe and Maintenance Procedures Training
- 2) Human Factor Training for Maintenance Staff
- 3) Safety Management System Training
- 4) MOE and Maintenance Procedures Difference Training
- 5) Occupational Health - Safety & Environment Training (OHSE)
- 6) Emniyet Yönetimi Sistemi
- 7) Information Security Awareness Training

Uzmanlık Alanı: Eğitim ve Elektronik Belge Yönetimi

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Lisans	İngilizce Öğretmenliği	KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ	2009-2013
Y. Lisans	Eğitim Yönetimi ve Denetimi	SAKARYA ÜNİVERSİTESİ	2013-2015