



**İŞLETMELERİN ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNE (EBYS) GEÇİŞ
SÜRECİNE PERSONELİN NİTELİK, BEKLENTİ VE EĞİTİMİNİN ETKİSİ:
DORÇE A.Ş. UYGULAMASI**

(Yüksek Lisans Tezi)

Serkan KOCAMANOĞLU

Kütahya – 2019

T.C.
KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**İŞLETMELERİN ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM
SİSTEMLERİNE (EBYS) GEÇİŞ SÜRECİNE PERSONELİN
NİTELİK, BEKLENTİ VE EĞİTİMİNİN ETKİSİ:
DORÇE A.Ş. UYGULAMASI**

Danışman:
Doç. Dr. Niyazi KURNAZ

Hazırlayan:
Serkan KOCAMANOĞLU

Kütahya – 2019

Kabul ve Onay

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim/Anasanat Dalında YÜKSEK LİSANS
TEZİ ÇALIŞMA RAPORU olarak kabul edilmiştir.

Başkan.....

(İmza)

Üye.....

(İmza)

Üye.....

(İmza)

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

İmza

Doç. Dr. Ayhan KAHRAMAN

Enstitü Müdürü

Bilimsel Etik Bildirimi

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım “İşletmelerin Elektronik Belge Yönetim Sistemlerine (EBYS) Geçiş Sürecine Personelin Nitelik, Beklenti ve Eğitiminin Etkisi: Dorçe A.Ş. Uygulaması” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

...../...../2019

Serkan KOCAMANOĞLU

Özgeçmiş

Serkan KOCAMANOĞLU, 22 Ekim 1981 tarihinde Zonguldak'ta doğdu. İlkokulu Cumhuriyet İ.O.'da ortaokulu ise O.Ünyazı İ.Ö.O.'da okudu. Lise öğrenimini 1999 yılında Kuleli Askeri Lisesi'nde tamamladı. 2003 yılında Kara Harp Okulunda lisans eğitimini tamamlayarak Sistem Mühendisliği Elektrik ve Elektronik Bölümü mezunu olarak görevine başladı. 2008-2019 eğitim yılı bahar döneminde Kütahya Dumlupınar Üniversitesinde İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon bölümünde Yüksek Lisans eğitimini tamamlayarak mezun oldu. Halen Ankara'da görev yapmakta olup evli ve iki çocuk babasıdır



ÖZET

İŞLETMELERİN ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNE (EBYS) GEÇİŞ SÜRECİNE PERSONELİN NİTELİK, BEKLENTİ VE EĞİTİMİNİN ETKİSİ: DORÇE A.Ş. UYGULAMASI

KOCAMANOĞLU, Serkan
Yüksek Lisans Tezi, İşletme Ana Bilim Dalı
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Niyazi KURNAZ
Temmuz, 2019, 110 sayfa

Teknolojide meydana gelen gelişmelere ayak uyduran işletmeler, bu imkânı ticaret alanlarını genişletmek, maliyetleri azaltarak karlılıklarını arttırmak ve gelişimine hız katmak amaçlı kullanırken, gerek ticarete gerekse idari işleminde teknoloji tabanlı değişimlere de yer vermişlerdir. Kurum ve kuruluşların geçmişlerine ait bir tarihçe vasfı taşıyan belgelerin üretiminden saklanma ve imhasına kadarki tüm süreçlerini kapsayan Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin (EBYS) işletmelerin yapısında oldukça hızlı bir şekilde yer bulması bu duruma bir örnektir. Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin kamu kurum ve kuruluşlarına yerleşmesi, devletin bu alanda gösterdiği irade neticesinde ortaya konan kanun, yönetmelik ve standartlara uygun olarak yürütülmekte, hatta bir zorunluluk olarak kurum ve kuruluşlara şart koşulmaktadır. Bu alanda oluşturulmuş birçok bilimsel ve akademik çalışma ile kamudaki EBYS kavramı ve işleyişi şeklini bulmuştur. Ancak işletmeler alanında EBYS standart ve prosedürlerine ilişkin çok fazla bir düzenleme bulunmamaktadır. Ayrıca işletmelerde başarılı bir EBYS uygulamasının nitelikleri de ortaya konmamış ve bu alanda kapsamlı düzenlemeler yapılmamıştır.

Bu çalışmada işletmelerin kendilerini sürece dahil etme ve bu manada teknolojiden faydalanabilme yarışlarında, bir EBYS uygulamasını başarılı şekilde bünyelerine yerleştirirken izleyeceği süreç içerisinde personelin niteliği, sistemden beklentileri ile sisteme yönelik eğitimlerinin ne derecede önem arz ettiğine dikkat çekilmek istenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Belge Yönetimi, İşletmelerde EBYS, Personelin Beklentisi, Personel Eğitimi.

ABSTRACT**THE EFFECT OF PERSONEL QUALITY, ANTICIPATION AND EDUCATION
TO THE TRANSITION PROCESS OF ENTERPRISES TO ELECTRONIC
DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMS: DORÇE JSC. IMPLEMENTATION****KOCAMANOĞLU, Serkan****Master Thesis, Department of Business Administration****Supervisor: Assoc. Prof. Niyazi KURNAZ****July, 2019, 110 pages**

Companies adapting themselves to technological developments use technological changes in both trade and administration while improving their trade borders, enhancing their progress and increasing profits on the contrary to costs. It is an example for finding position of Electronic Document Management Systems (EDMS), which covers all the process from creation to extermination of documents that looks like a history belongs to institutions and organizations background in companies. Settlement of EDMS in public institutions and organizations runs conveniently to laws, regulations and standards which were constituted by State. By the help of scientific and academic study on this field, EDMS concept and process find its places in public sphere. Meanwhile, there is no enough arrangements for EDMS standards and procedures in companies' sphere. Thus any qualifications for a successful EDMS application for companies have been revealed and extensive arrangements have not been done up to now.

With this study, in the race of companies while inserting themselves in process and getting benefits of technology in this meaning, it is tried to get attentions for revealing importance of personnel quality, anticipation and educations in a process to reach a successful EDMS.

Keywords: Electronic Document Management Systems, EDMS In Companies, Personnel Expectation, Personnel Educations.

ÖNSÖZ

Bu Yüksek Lisans Tez Çalışmamda, Dorçe Prefabrik Yapı ve İnşaat Sanayi Ticaret A.Ş. de yaptığım anket uygulaması ile elde ettiğim verileri Ortalama Farklılık ve Korelasyon testlerine tabi tutarak İşletmelerin Elektronik Belge Yönetim Sistemlerine geçiş süreçlerine işletme personelinin nitelik, beklenti ve eğitimlerinin etkisi ile ilgili elde ettiğim bilgileri dikkatinize sunmaktayım.

Tezimin hazırlanma sürecinde öncelikle sabır ile beni destekleyen eşim Yasemin KOCAMANOĞLU ile çocuklarıma, babama ve anneme, çalışmamda bana doğru yolu göstererek yapıcı bir şekilde beni yönlendiren tez danışmanım Doç.Dr. Niyazi KURNAZ'a ve ihtiyaç duyduğum her anda bana bilgi ve tecrübeleri ile destek veren Dr.Öğr. Üyesi Metin BAŞ ve Arş.Gör.Dr. Işık ALTUNDAL'a teşekkür eder, şükranlarımı sunarım. Ayrıca her zaman yanımda olan aileme, tez savunma jürisinde görev alan değerli hocalarıma, araştırma boyunca verdikleri destekten dolayı Dorçe A.Ş.'nin kıymetli çalışanlarına teşekkürü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
ÖNSÖZ.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
GRAFİK LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS) İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS) KAVRAMI.....	7
1.1.1. Belge Yönetimi	8
1.1.2. Belge Aidiyet Zinciri.....	8
1.1.3. Doküman Yönetim Sistemi (DYS), Belge Yönetim Sistemi ve Evrak Yönetim Sistemi (EYS) Kavramları.....	9
1.1.4. EBYS'nin Tanımı.....	9
1.2. EBYS'NİN TARİHÇESİ.....	11
1.2.1. EBYS İle İlgili Dünyadaki Gelişim Süreci	12
1.2.2. EBYS İle İlgili Türkiye'deki Gelişim Süreci.....	12
1.2.2.1. Bilgi Toplumu Stratejisi Dokümanı ve e-Dönüşüm Türkiye Projesi... 12	
1.2.2.2. Elektronik İmza Kanunu (EİK).....	13
1.2.2.3. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (BEHK)	13
1.2.2.4. TSE 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı.....	14
1.2.2.5. E-Yazışma Projesi.....	14
1.2.2.6. Kamu Kurumlarındaki Mevcut Durum.....	15
1.2.2.7. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik.....	17
1.3. EBYS İLE İLGİLİ TEMEL NİTELİKLER.....	18
1.3.1. EBYS Gereksinimi.....	18
1.3.2. EBYS'nin Hedefi	18
1.3.3. EBYS'nin Fonksiyonları.....	20
1.3.4. EBYS'nin İmkân ve Kabiliyetleri.....	21
1.3.5. EBYS'nin Avantajları	22
1.3.6. EBYS'nin Kurumsal Etkileri	23

1.3.6.1. Hız.....	24
1.3.6.2. Gelişmiş Bilgi Yönetimi	25
1.3.6.3. Güvenilirlik	26
1.3.6.4. Tasarruf	27
1.3.6.5. Verim Artışı	28

İKİNCİ BÖLÜM

İŞLETMELERİN EBYS'YE GEÇİŞ SÜRECİ VE PERSONELİN ETKİSİ

2.1. İŞLETMELERDE EBYS'YE GEÇİŞ SÜRECİ..... 30

2.1.1. İşletmelerde EBYS Kullanımı.....	30
2.1.2. EBYS'nin İşletmelere Sağladığı Kazanımlar.....	38
2.1.2.1. Güvenilir Belge Yedekleme.....	38
2.1.2.2. Gelişmiş Güncellik Kontrolü İmkânları.....	39
2.1.2.3. İleri Düzey İş Birliği	39
2.1.2.4. Doküman Güvenliği ve Gelişmiş Kontrol Olanakları	39
2.1.2.5. Gelişmiş Arama İşlevi.....	40
2.1.2.6. Zaman Yönetimi	40
2.1.2.7. E-Posta Trafikinde Azalma.....	40
2.1.2.8. Azalan Doküman Yönetimi ve Arşivleme Maliyetleri	41
2.1.3. İşletmenin EBYS Nedeniyle Karşılaştığı Olumsuzluklar	41
2.1.4. EBYS'ye Geçiş Stratejileri	42
2.1.5. Geçiş Süreci Aşamaları	45
2.1.5.1. Elektronik Belge Yönetimi Politikalarının Oluşturulması.....	49
2.1.5.2. Görev ve Sorumlulukları Belirlenmesi	50

2.2. PERSONELİN NİTELİKLERİ, BEKLENTİLERİ VE EĞİTİMİNİN EBYS'YE GEÇİŞ SÜRECİNE ETKİSİ 51

2.2.1. Yaşının ve Cinsiyetin İşletmeye Etkileri	51
2.2.2. Personelinin İşletmeden Beklentileri	52
2.2.3. Personelin Eğitimi.....	53
2.2.3.1. Hizmet Öncesi Eğitim (Oryantasyon).....	54
2.2.3.2. Hizmet İçi Eğitim.....	54
2.2.4. Personelin Nitelikleri, Beklentileri ve Eğitimi ile EBYS'ye Geçiş Sürecine Etkisi.....	55
2.2.4.1. Personel Niteliklerinin EBYS'ye Geçiş Sürecine Etkisi	56
2.2.4.2. Beklentilerin EBYS'ye Geçiş Sürecine Etkisi.....	57
2.2.4.3. EBYS'ye Geçiş Sürecine Karşı Oluşabilecek Direnç.....	59
2.2.4.4. Eğitimin EBYS'ye Geçiş Sürecine Etkisi.....	60

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DORÇE FİRMASINDA EBYS'YE İLİŞKİN PERSONELİN NİTELİK, BEKLENTİ VE EĞİTİMİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ..... 64

3.1.1. Araştırmanın Amacı.....	64
3.1.2. Araştırmanın Önemi.....	64
3.1.3. Araştırmanın Evreni.....	66
3.1.4. Araştırmanın Yöntemi.....	67
3.1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	68
3.1.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	68
3.2. ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ BULGULAR	69
3.2.1. Temel Tanımlayıcı İstatistiki Bulgular	69
3.2.2. Güvenilirlik Analizi	73
3.2.3. Ortalama Farklılık Testleri Sonuçları.....	74
3.2.3.1. Bağımsız Gruplar t-testi sonuçları	74
3.2.3.2. ANOVA Testi Sonuçları.....	76
3.2.4. Korelasyon Analizi Sonuçları	83
SONUÇ	89
EKLER.....	95
KAYNAKÇA	104
DİZİN	110

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1.1: Doküman ile Belge/Evrak Yönetim Sistemleri Arasındaki Farklar.....	9
Tablo 1.2: Yıllara Göre Türkiye'nin e-Hazırlık Sıralaması	16
Tablo 1.3: Birleşmiş Milletlerin Yıl Bazlı e-Devlet Sıralaması.....	16
Tablo 3.1: Demografik Bilgiler Tablosu	70
Tablo 3.2: Anket Sorularına ilişkin İstatistiki Sonuçlar	71
Tablo 3.3: Alt Gruplara İlişkin Tanımlayıcı İstatistiki Değerler.....	73
Tablo 3.4: Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	74
Tablo 3.5: Bağımsız Gruplar t-testi Tanımlayıcı İstatistiki Değerleri	74
Tablo 3.6: Bağımsız Gruplar t-testi Sonuçları	75
Tablo 3.7: Yaşa göre Uygulanan ANOVA Testi Tanımlayıcı İstatistiki Bilgileri.....	76
Tablo 3.8: Yaşa göre Uygulanan ANOVA Testi Sonuçları	77
Tablo 3.9: İşletmedeki Pozisyona Göre Uygulanan ANOVA Testi Tanımlayıcı İstatistiki Bilgileri.....	78
Tablo 3.10: İşletmedeki Pozisyona Göre Uygulanan ANOVA Testi Sonuçları.....	79
Tablo 3.11: Çalışanların Eğitim Seviyelerine Göre Uygulanan ANOVA Testi Tanımlayıcı İstatistiki Bilgileri	80
Tablo 3.12: Çalışanların Eğitim Seviyelerine Göre Uygulanan ANOVA Testi Sonuçları.....	81
Tablo 3.13: Çalışanların İşletmede Çalışma Sürelerine Göre Uygulanan ANOVA Testi Tanımlayıcı İstatistiki Bilgileri	82
Tablo 3.14: Çalışanların İşletmede Çalışma Sürelerine Göre Uygulanan ANOVA Testi Sonuçları.....	83
Tablo 3.15: Kullanım Kolaylığı ile Olumlu Beklentiler arasında Korelasyon Analizi Sonuçları.....	84
Tablo 3.16: Kullanım Kolaylığı İle EBYS Kullanım ve Bilgi Düzeyi Arasında Korelasyon Analizi Sonuçları	85
Tablo 3.17: Alt Hipotezlerin Kabul/Ret Durumu	87

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.1: Belge Yönetiminin Kurumsal Etkileşim Durumu	19
Şekil 1.2: Aktiviteler, Belge ve BYS Arasındaki Bağını	22
Şekil 2.1: Elektronik Belge Yönetim Kriterleri ve Alt Bölümleri.....	35
Şekil 2.2: İşletmelerde Elektronik Belge Kaynakları	43
Şekil 2.3: EBYS için Organizasyonların Strateji İhtiyaçları	44
Şekil 2.4: EBYS Geçiş Süreci Tasarımı	47



GRAFİK LİSTESİ**Sayfa****Grafik 3.1.** TÜİK Verilerine Göre Ülkemizdeki Girişimlerin Bilgi Teknolojileri

Kullanımı 65

Grafik 3.2: Kullanım Kolaylığı ile Olumlu Beklentiler Arası İlişki Grafiği 85**Grafik 3.3:** Kullanım Kolaylığı ile EBYS Kullanım ve Bilgi Düzeyi Arası İlişki

Grafiği 86



KISALTMALAR LİSTESİ

a.g.e.	adı geçen eser
BEHK	Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
BM	Birleşmiş Milletler
BT	Bilişim Teknolojileri
DYS	Doküman Yönetim Sistemi
EBY	Elektronik Belge Yönetimi
EBYS	Elektronik Belge Yönetim Sistemi
EDM	Electronic Document Management
EİK	Elektronik İmza Kanunu
EYS	Evrak Yönetim Sistemi
IRMT	International Records Management Trust
RYUEHY	Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
TDK	Türk Dil Kurumu
vd.	ve diğerleri



TEZ METNİ

GİRİŞ

İyi sevk ve idare edilmesi gereken bilgi, buna sahip olan açısından stratejik öneme haiz bir güçtür. Teknolojinin de gelişimi ile globalleşmenin hız kazandığı günümüz dünyasında işletmelerin rekabet edebilmesi için doğru ve isabetli kararlardan oluşan karar üstünlüğüne, bunu elde edebilmek için de doğru ve gerekli bilgiye ihtiyaçları vardır. Doğru ve gerekli bilginin hazır halde bulunmasına ve saklanmasına hizmet eden, insan, teknoloji, talimat ve yöntemlerin bütünleşmesinden oluşan karmaşık bir süreci oluşturan ve bilgi yönetim sürecinin bir parçası olan EBYS, doküman veya evrak yönetim sistemleri gibi yıllardır var olan sistemlerle oluşan dokümantasyon kültürünü değiştirerek organizasyonların gelişimine büyük katkılar sağlamıştır.

Küreselleşen dünya, teknolojiadaki hızlı gelişim, bunlara bağlı olarak ilerleyen bilimsel çalışmalar ve yaklaşımlar vb. faktörlerin etkisi ile üretilen ve servis edilen bilgi miktarlarında önemli miktarda artışlar görülürken, bu artışın doğal sonucu olarak organizasyonlar, artan bilgi kalabalığı içerisinde ihtiyaç duydukları bilgiye kolay bir şekilde ulaşmalarını sağlayacak yöntem arayışlarına girmişlerdir. Organizasyonların rekabet ortamında birbirlerine üstünlük kurabilmeleri için gerek kendi veri hazinesinden gerekse açık kaynak ortamından en doğru bilgiyi, en gerekli zamanda temin edip doğru şekilde yorumlayabilme yetisine sahip olmaları gerekmektedir. Bilgi yönetim sistemleri bu noktada organizasyonların ihtiyaçlarına cevap veren sistemler olarak ortaya çıkmaktadırlar (Haider vd., 2015: 38) .

Türü veya adı değişmekle birlikte kendi içyapısıyla ve çevresi ile etkileşim ve iletişim kuran bütün organizasyonlar, bu maksatla ürettikleri belgeleri kullanırlar. Belgeleri üretirler, dağıtırlar, ihtiyaç duyulacağını düşündükleri ölçüde saklarlar ve süresi sonuna gelenleri imha ederler, eğer daha uzun süreli olması gerektiğine kanaat edilirse arşivlenirler. Organizasyonun büyüklüğü ile birlikte bu süreç daha karmaşıklaşıp içinden çıkılmaz hal almaya başlamadan önce sistemli çözümler üretilmesi ihtiyacı ortaya çıkar. Bu noktada her ortam ve şarta uygun, icra edilen bir işin kim tarafından, ne zaman, nerede ve ne şekilde yapıldığını ortaya koyan, çevre ile ve kendi içinde etkileşim ve iletişimi sağlayan, kendine mahsus ve güvenilir bilgi kaynağı olarak kabul edilmekte olan belgeye dayalı programlara ihtiyaç bulunmaktadır. (Külcü, 2007: 73). İşte tam bu noktada, teknolojinin hızlı gelişen yapısından faydalanılarak, bilginin önemli ölçüde derlendiği,

belgelerin doğru bir şekilde yönetilmesine yönelik gayretler önem arz etmektedir (Haider vd., 2015: 37).

Bilişim teknolojisindeki hızlı değişim ve gelişmeler, insanlarda olduğu gibi organizasyonlarda da büyük değişimleri tetiklemektedir. İnsanlığın bilgi toplumu yapısına bürünmesi ile birlikte ticaret, eğitim, sağlık ve devlet gibi alanlar ile ilgili üretilen elektronik uygulamaların önem kazanarak internetin gelişiminin katkısıyla daha evvel çeşitli şekillerde yapılan işlemlerin artık elektronik ortamda yapıldığı gözlemlenmektedir.

Elektronik işlemlerin hızla yayılması ile iletişim, bankacılık, alışveriş, bilgi aktarımı ve diğer bir yığın işlemin internet üzerinden yapılmaya başlanması, organizasyonların işleyişlerine kolaylıklar katmıştır. Öyle ki artık işletmeler için elektronik ortamları kullanmak elzem hale gelmiştir denilebilir. İnternetin bu ölçüde kullanımı beraberinde elektronik ortamda yapılan işlemleri belgelendirme gereksinimini yani elektronik belge üretimini ve yönetimini gerekli kılmıştır. Bu kapsamda işletmeler sanal ortamda yaptıkları ticari faaliyetlerle ilgili elektronik ortam belgelerini üretmek, bunların erişime açılmasını sağlamak, arşivlemek ve bu belgelerde bulunan kişisel bir takım verilerin güvenliğini sağlamak mesuliyetindedirler (Eslami, 2010: 1).

Kamu alanında olduğu kadar özel sektörde de kurum ve kuruluşların geleneksel belge yönetim anlayışı ile birlikte Elektronik Belge yönetim anlayışını sahiplenmeye başlamıştır. Bunun doğal sonucu olarak değişen sistemler organizasyonlar arası rekabetin oluşmasını beraberinde getirmekte, onları değişime zorlamakta ve fırsatları takip etme konusunda baskı altına almaktadır (IRMT, 2009: 20). Bu noktada özellikle işletmeler teknolojik alanda meydana gelen gelişmeleri yakından takip etme, uygulama bulan yenilikleri gecikmeden kendi bünyesine katma, bunları sistemleri ile uyumlandırma ve mevcut EBYS sistemlerinde bunlara uygun değişimleri sağlamak zorundadır.

Kaynaklarda yapılan incelemeler neticesinde belge yönetiminin odak noktasını hukuki çevre oluşturmaktadır. Hukuksal alanda yapılan düzenlemeler ile ortaya konan gereklilikler genel manada olmakla birlikte daha ziyade kamu alanını ilgilendirmektedir. Yani bu hukuki düzenlemelere göre kamu kurumları belge yönetimi alanında üretim, dağıtım, arşivleme, saklama ve imha süreçlerinde bir zorunluluk veya mecburiyet hissetmektedir. Bir denetim mekanizmasının kurulmaması ve hukuki düzenlemeler ile mecburiyetlerin ortaya konmamış olması nedeniyle işletmeler tarafından EBY sadece

rekabet ortamının gerekliliklerine göre şekillenmiştir. İşletmelerde belge yönetimi uygulamalarına yönelik çalışmaların 1990'lı yıllarda İngiltere'de yoğunlaştığı görülmüş ve burada 300 işletme üzerinde yapılan bir çalışmada işletmelere anket uygulanmıştır. Anket çalışması ile İngiltere'de faaliyetlerine devam eden işletmelerdeki bilgi yönetim uygulamalarının altında belge yönetim uygulamalarının ne seviyede olduğu gözlemlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına bakıldığında Birleşik Krallık'daki işletmelerin bilgi ve belge yönetimi ile ilgili ehemmiyetin farkında oldukları ve konu ile ilgili yapılması gereken vazifelerin bilincinde oldukları tespit edilmiştir. Ancak çalışmayı yapan araştırmacılar işletmelerin EBY uygulamalarının işletme yapıları ile bağıntılı olduğunu ve EBY sistemlerinin faydaları konusunda bilinçli olan işletmelerde bile kayda değer bir sistemin oturtulamadığını belirtmişlerdir (Webster, Hare, Mcleod, 1998:283). Benzer şekilde ülkemizde de EBYS standartları konusunda yeterli kaynak bulunamadığı, bulunan kaynakların ise çoğunluğunun kamu alanı ile ilgili olduğu gözlenmektedir. Ülkemizde yapılan yasal düzenlemelerin birçoğu kamu alanında gereken standart ve prosedürlerin ortaya konmasına yönelik olmakta, bu alanda özel sektöre yönelik kayda değer bir ilerleme ve geliştirme yapılmamaktadır. Bu çalışmada özel sektöre yönelik bilgi ve verilere yer verilmeye çalışılmış, daha ziyade özel sektörün faydalanabileceği bir kaynak oluşturulmak istenmiştir.

Özel sektör ölçeğinde EBYS uygulamalarının işletmelerde uygulamaya girmesi organizasyonun yapısında değişimlere neden olmuştur. Bu değişimler beraberinden bir takım düzenlemeleri ve değişimleri getirmektedir. Ancak organizasyonlarda meydana gelen her değişim beraberinde bir takım tepkileri de getirmektedir. EBYS uygulamalarının işletmelerdeki başarısı bu tepkimelerin en aza indirilmesi ile arttırılabilmektedir. Bu da tepkiyi ortaya koyan personelde bir takım çalışmaların yapılması gerektirmektedir. Bu kapsamda personelin özelliklerini iyi okumak, beklentilerini doğru tespit etmek ve personeli eğiterek olası tepkilerin önüne geçmek uygulanabilecek doğru yöntemlerin başında gelmektedir.

Bu bağlamda, çalışma da özellikle özel sektör yani işletmeler alanında literatürde yeterli çalışmanın bulunmayışı göz önünde bulundurulmuştur. EBYS'nin tanımlanması ve işletmeler için gereksinim sebepleri ortaya konduktan sonra bir kaynak oluşturabilmeye yönelik olarak başarılı EBYS sistemlerinin sahip olması gereken özelliklere odaklanılmış, bu noktada ise başarıya etki eden bazı önemli faktörler

irdelenmiştir. Personelin özellikleri, EBYS’den beklentisi ile EBYS konusunda aldığı eğitim bu çalışmada ön plana çıkanlardır. Bu noktada kamu alanında yapılan ve benzerlik gösteren bazı çalışmalarda personelin yeniliğe ve değişime karşı direnç göstermesi, elektronik cihazlarla ilgili güvensizlik, alışılanı terk etmek istememe ve uygulanan eğitimin yanlışlığı gibi hususların EBYS başarısına doğrudan veya dolaylı etkileri olduğu ortaya konmuştur. Benzer şekilde kamu alanından farklı olarak bu çalışma ile işletmelerde bahsedilen konuların EBYS’nin başarısı üzerindeki etkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışma sonucunda EBYS uygulamalarına geçmek isteyen veya geçtiği halde EBYS’nin verimliliği ile ilgili tereddütleri olan bir işletmeye kısıtlı da olsa belli faktörlerle ilgili yol göstereceği değerlendirilmektedir.

Çalışma iki aşamadan oluşmaktadır. İlk aşamada kaynak taraması yapılmış ve EBYS ile ilgili bilgiler, işletme açısından EBYS ve personele ait araştırma kapsamında bulunan özellikler ile ilgili bilgiler incelenmiştir. Bu doğrultuda çalışma iki bölüme ayrılmış, ilk bölümde araştırma konusu EBYS’nin kavramsal çerçevesi içerisinde; tanımı, özellikleri, amacı ve hedefi, tarihçesi konularına değinilmiştir. İkinci bölümde ise; araştırma konusunun daraltılacağı alan olan özel sektörde yani işletmelerde EBYS ve EBYS’ye geçiş süreci, personelin özelliklerinin, beklentilerinin ve eğitiminin EBYS’ye geçişle ilişkisi üzerine bilgiler yer almıştır.

Üçüncü aşamada araştırmaya ait bulgular incelenmiştir. Araştırmada anket uygulaması yöntemi kullanılmış ve araştırma evreni olarak prefabrik kentlerin imal ve inşası üzerine çalışan 33 yıllık geçmişe sahip, 50’nin üzerinde ülkede çalışmış, halen 8 ülkede aktif ofis ve şantiyesi bulunan, 150 civarı beyaz yakalı olmak üzere 1500’den fazla personeli bulunan Dorçe Prefabrik Yapı ve İnşaat Sanayi Ticaret A.Ş. seçilmiştir. Araştırma kapsamında işletme vasıtasıyla ulaşılan 76 çalışanla anket uygulaması yapılmıştır. Araştırma sonucundaki veriler SPSS programı ile analiz edilerek sonuçlar ortaya konmuştur.

Çalışma kapsamında birçok yerli ve yabancı kaynak incelenmiştir. Bunlardan I.N. Burtylev, K.V.Mokhun vd.nin hazırlayıp 2013 yılında yayınladıkları “Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Gelişimi: Avantajları ve Etkinliği (Development of Electronic Document Management Systems: Advantage and Efficiency)” EBYS’nin sağladığı avantajların ortaya konmasında klavuzluk yapmış ve EBYS’nin etkinliğini

arttırma konusunda personelin alması gereken eğitimlerle ilgili de ön fikrin oluşmasına katkı sağlamıştır (I.N. Burtylev, K.V.Mokhun vd., 2018). Ayrıca Varol SAYDAM'ın 2015 yılında hazırladığı “Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme” çalışması benzer şekilde konu ile ilgili önemli bilgiler içeren bir kaynak olmuştur. Anket formunun hazırlanmasında büyük ölçüde söz konusu çalışmadan faydalanılmıştır.

Çalışma sonucunda Elektronik Belge Yönetim sistemini işletme bünyesine kazandırmak isteyen bir yönetimin bu süreçte personel ile ilgili dikkat etmesi gereken hususlar ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu maksatla; EBYS sitemini organizasyonu bünyesine yerleştirmiş ve uluslararası ortama yayılmış ofislerinde dört yıl gibi bir süredir herhangi bir sıkıntı yaşamadan EBYS uygulamasını kullanan bir firmada yapılan anket uygulaması ile varsayımlara ilişkin analiz yapma imkânı bulunmuştur. Nihayetinde EBYS uygulamalarının işletme bünyesinde yer bulması için personel bakımından göz önünde bulundurulacak hususlarda firmalara yol gösterilmeye çalışılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS) İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte hemen her alanda insanlık menfaatine yönelik değişimlerden kurum ve kuruluşlarda çeşitli şekillerde faydalanmaktadır. İletişim alanındaki teknolojik gelişmelere paralel olarak resmi iletişim aracı olan evrakın dolaşımı ve saklanması ile ilgili üretilen teknolojik çözüm aracı Elektronik Belge Yönetim Sistemidir (EBYS). Bu bölümde EBYS kavramının açıklanması ile özellikleri ve gereklilikleri üzerinde durulmaktadır.

1.1. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS) KAVRAMI

Organizasyonlar; icra ettiği faaliyetleri, yaşadığı olayları ve aldığı kararları kayıt altına almaya ihtiyaç duyar. Aslan'ın (Aslan, 2009) da belirttiği gibi “Yazdığını yap, yaptığını yaz” yaklaşımından hareketle oluşturulması gereken, hem kıymetli delil hem de önemli bir kaynak özelliği taşıyan bilgileri ihtiva eden bu kayıtlar, organizasyonların hafızası (Kılıç, 2007: 34) niteliğindedir. İşte bu nedenle her organizasyon bünyesinde bulunan bilgiyi ihtiyaç duyduğunda tekrar ortaya çıkarabilmek için kayıtlamaya ihtiyaç duyar. Gelişen teknolojinin etkisiyle fiziksel yani kâğıt ortamında icra edilen bu gayretler hızla elektronik ortama aktarılmıştır. Gündelik yaşamın içinde bilişim teknolojilerinin daha çok yer alması ve işlemlerin dijital ortamda daha kolay ve daha hızlı gerçekleştirilmesiyle, fiziki olarak tutulan kayıtlar terkedilmeye başlanarak dijital ortamda tutulan kayıt sayıları yükselmiş, bunların neticesinde organizasyonlarda ortaya çıkan kayıt altına alınması gereken bilgi miktarında da artışlar gözlenmiştir.

Organizasyonlarda hayati öneme sahip olan kayıtlar, genel itibarıyla doküman, evrak ya da belge olarak adlandırılmaktadır. Türk Dil Kurumu'nun (TDK) Güncel Türkçe Sözlüğünde söz konusu üç kelime, tanımlanmalarına göre incelendiğinde; “evrak”; 1. Resmî kurumlarda işlem gören belgeler, 2. Kâğıt yaprakları, kitap sayfaları, 3. Yazılmış kitaplar, mektuplar veya yazılar olarak açıklanmakta; “doküman”, belge olarak tanımlanmakta; “belge” ise bir gerçeğe tanıklık eden yazı, fotoğraf, resim, film vb. vesika, doküman olarak ifade edilmektedir (TDK, 2019). “Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'te (RYUUEHY)” “belge”, herhangi bir bireysel işlemin, fonksiyonun veya kurumsal işlemin yerine getirilmesi için alınmış ya da idare tarafından üretilmiş; içerik, ilişki ve formatı ile ait olduğu fonksiyon veya işlem için delil teşkil ederek aidiyet zincirini muhafaza eden, el yazısı ya da güvenli elektronik imza ile imzalanmış ve EBYS ya da kurumsal belge kayıt sistemleri içerisinde kayıt altına alınmış

her türlü kayıtlı bilgi veya dokümanı (RYUUEHY,2015:1); “doküman”, kurumsal faaliyetlerin yerine getirilmesi amacıyla idare tarafından hazırlanan ya da toplanan her türlü bilgiyi (a.g.e.;1) ifade eder şeklinde tanımlanmaktadır. Ancak “evrak” ile ilgili bir tanıma yönetmelikte yer verilmemiştir. Tanımlardan anlaşılacağı üzere belgenin imzalanmış olması, onu dokümandan ayırmaktadır.

1.1.1. Belge Yönetimi

Belge yönetimi; kurumsal iletişimin etkinleşmesi, yönetimin doğru kararlar verebilmesi, geriye dönük uygulamaların ortaya konulabilmesi ve kurumsal denetim sağlanabilmesi için evrakın doğru zamanda, istenildiği kadar üretilmesi, düzenlenmesi, dağıtılması, saklanması, ayıklanması ve güncelliğini kaybetmesiyle birlikte arşivlere gönderilmesi ya da kullanım değerini tamamen yitirmesiyle birlikte imhasını amaçlayan (Külcü, 2007:65) bir programın uygulanmasıdır. Bir diğer ifade ile belge yönetimi; bir kurumun faaliyet ve işlemleri hakkında enformasyon ve kanıtların belge formunda elde edilmesi yanında belgelerin yaşam döngüsü süresince sistematik kontrol ve etkinliğinden sorumlu çalışma alanıdır (Önaçan, 2012: 6) şeklinde tanımlanmaktadır.

1.1.2. Belge Aidiyet Zinciri

Belge aidiyet zinciri belgenin üretiminden en son safha olan imha veya tasfiyesine kadar olan süreç içerisinde belge ile ilgili yapılan tüm işlemleri kapsayan ve bir sıra dahilinde sistemli bir şekilde ilerleyen aşamalar fasılasıdır (Özdemirci ve Odabaş, 2005:336). Bu zincirin içerisinde belgeler dağıtılır, ihtiyaca uygun kullanımı sağlanır, sürekliliğe sahip belgeler depolanır, saklanması gerekenler arşivlenirken güncelliğini yitirenlerin imha veya tasfiyesi sağlanır. Belge yaşam döngüsü de denmekte birlikte RYUUEHY’de aidiyet zinciri olarak ifade edilen bu zincir; “belgenin hazırlanmasından tasfiyesine kadar olan süreci ifade eder” şeklinde tanımlanmaktadır (RYUUEHY, 2015: 1).

1.1.3. Doküman Yönetim Sistemi (DYS), Belge Yönetim Sistemi ve Evrak Yönetim Sistemi (EYS) Kavramları

Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte, belge yönetimi süreci de elektronik ortama aktarılmaya başlanmış ve bu alanda yeni sistemler üretilmiştir. Doküman Yönetim Sistemi (DYS), Evrak Yönetim Sistemi (EYS) veya Belge Yönetim Sistemi gibi isimlendirilen bu sistemlerin isimlerinin başına “elektronik” ifadesini temsilen “e-“ eklenerek e-DYS, e-EYS, e-BYS şeklinde çeşitli isimler üretilmiş, hatta bu isimlerin birbirinin yerine kullanılması gibi durumlarla karşılaşmıştır. Genel olarak birbirinin aynısı olarak görülen bu ifadeler aslında bir takım nüanslar barındırmaktadır. DYS ile BYS/EYS arasındaki farklar Tablo 1’de sunulmuştur. Çalışmamızda genel bir ifade olarak Elektronik Belge Yönetimi (EBY) kavramının kullanımı tercih edilmiştir.

Tablo 1.1: Doküman ile Belge/Evrak Yönetim Sistemleri Arasındaki Farklar.

DYS	BYS/EYS
Doküman üzerindeki bilgilerde değişikliğe imkân tanır ve aynı dokümanın sistemde birden çok sürümü bulunabilir	Belgenin değiştirilmesine imkân tanımaz.
Dokümanın yetkili kullanıcı tarafından imhasına imkân verir	Hiçbir belgenin imhasına müsaade etmez. İmha işlemi ancak arşiv planlarına göre kontrollü bir şekilde yapılır.
Bir takım saklama planı ve kriteri ihtiva edebilir.	Arşiv planları içermek zorundadır.
Doküman depolanması üreticinin kontrolünde sağlanmaktadır.	Yönetici tarafından tanımlanan tasnifleme sistemine göre depolama yapar.
Özünde organizasyonun işlerini günlük olarak daha süratli ve daha etkin şekilde yapmasını amaçlar.	Gündelik işler ile kurumsal arşiv oluşturulması ve yapılan faaliyetlere ilişkin kanıt olabilecek belgelerin güvenilirliklerinin sağlanması içindir.

Kaynakça: Moreq, 2001: 63.

1.1.4. EBYS’nin Tanımı

Elektronik belge yönetimi kurumların bilgi teknolojilerindeki ilerlemelerine bağımlı olarak bulunan ve bu ilerleme seviyesinde kurumsal bir yapıya yansımaları gerçekleşen bir belge yönetim aktivitesi olarak tanımlanmaktadır. Bilhassa bilgisayar teknolojisiyle beraber şirketler sonraki dönemler için belgelerini bilgisayar ortamında oluşturmakta ve aynı sistem dâhilinde de taşınım işlemini gerçekleştirmektedir.

EBYS’ler belgeleri düzene sokma amacı güden veya belgeleri kâğıt olarak görüp kâğıt sıralaması yapan yazılımlar değildir. EBYS ile yapılan aslında var olan bilginin yönetilmesidir. Bir diğer manada olabildiğince çok bilgiye sahip olunması, bu bilgilerin

elektronik ortama aktarılması, aktarılan bilgilerin kayıt altına alınması ve bunların bir sistem bünyesinde barındırılmasıdır. (Freedman, 2005:2). Sürecin doğal bir sonucu olarak herhangi bir fiziksel dosyaya ihtiyaç duymadan, organizasyon içi ağlar (intranet) veya açık ağlara (internet) bağlanarak işlemlerin gerçekleştirilebildiği kâğıtsız ofis şartları yaratılır. Bu noktada EBSY; RYUUEHY’de, “idarelerin faaliyetlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinde idare faaliyetlerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, üstveri, format ve ilişkisel özelliklerini koruyan, belgelerin ait olduğu fonksiyon veya işlem için delil teşkil eden ve aidiyet zinciri içerisindeki yönetimini elektronik ortamda sağlayan sistem” olarak tanımlanmıştır (RYUUEHY,2015:1).

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kavramsal olarak tanımını yapmak gerekirse, mevcut kurumların faaliyet gösterimi esnasında oluşturmuş oldukları her türlü dokümantasyonun, ilk üretiminden nihai tasfiyesine kadar giden süreç dâhilinde arşivlenebilme durumunu ve yönetilmesi esasını yerine getiren bir sistemdir. “Electronic Document Management” olarak uluslararası arenada EDM olarak bilinen Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) standardı, yalnızca bir arşiv ya da süreç yazılımı olarak görülmemelidir. Talebe göre biçimlendirilebilen bir çözüm paketidir. Bahsi geçen bu paket, müşteri etkileşim yönetimini esas hale getiren bir iş zekâsı olarak algılanabilmektedir (EDM Bilişim ve Danışmanlık, 2018).

Elektronik belgeler genel manada bir bilgisayar sistemi dâhilinde üretim safhasına geçen, işlenmiş olan ve muhafaza edilen belgeleri tanımlamaktadır (Kandur, 1999:16). Elektronik belge yönetimi de bu tür belgelerin yönetilmesi anlamı taşımaktadır. Elektronik belgelerin yönetimi safhasında meydana gelebilecek aksaklıklar, yöneticilerin doğru bilgiler nezaretinde karar almalarında fonksiyonel süreklilik ve sorumluluk bakımından bazı eksikliklerin meydana gelmesi sonucunu doğuracaktır. Bu ve benzeri problemler kötü bir biçimde yönetilmiş olan kâğıt belge yönetim sistemlerinde de oluşabilmektedir. Ancak bu durum, elektronik belgelerde daha hızlı ve ani olarak gerçekleşebilmektedir. Elektronik belgeler, kâğıt belgelerde olduğu gibi üretiminden imhasına kadar iyi bir yönetim anlayışını gerektirmektedir. Elektronik belge yönetimi kuralları kâğıt belgelerin yönetiminden çok değişik olmamasının yanında; farklılık pek yoktur. Elektronik belge yönetiminde de, belgenin kayda geçmesine, netlik kazanmış bir form dâhilinde tutulmasına ve kâğıt belgede olduğu gibi erişilebilir olmasına lüzum

vardır. Dahası belgeyi bulunduğu ortamda yönetmek tek başına yeterli değildir. Ayrıca elektronik belgelerin üretilmiş olduğu andan itibaren yönetmek elzem bir durumdur. Aslına bakıldığında ise yönetilmeleri, elektronik belgelerin üretim safhasından önce başlamalıdır.

EBY Sisteminin henüz tasarım aşamasında iken her bir belgenin üretimi ve tanımlamaları kapsamında sistematik bir biçimde muhafaza edilme süreleri ve imha edilme tarihleri tayin edilmelidir. Belgeye güvenli erişim ve kolay bir şekilde korunması sağlanırken, belgenin kullanılması ve güncellenmesi kapsamında yetkilendirmeler yapılmaktadır (Shepherd, 1994:42). Bu nitelermelerin pek çoğu rutin belge yönetim aktiviteleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Elektronik belgelerin üretilmesine başlamadan evvel, e-belge yönetim sistemi meydana getirilmelidir.

Herhangi bir projenin başarısını belirleyen en etkili ölçüt kullanıcı direncidir (Sabuncuoğlu,2009: 27). EBYS'nin başarısı; proje ekibinin birbiriyle ve gerekli analizlerin yapılabilmesi için çalışanlarla iletişim içinde olmasına bağlıdır. EBYS projelerinde iletişim, çalışanların EBYS uygulamasına karşı direnç göstermemesi ya da gösterilen direncin azaltılması için bir araç olarak kullanılmasına yardımcı olur.

EBYS'ye bağlı değişim yönetimini başarılı bir şekilde uygulamak için son kullanıcı ile olan iletişim ön planda tutulmalıdır. Bunun için özellikle son kullanıcı ile nasıl iletişim kurulacağı ile ilgili stratejik bir planın hazırlanması faydalı olacaktır. Kullanıcılar tarafında oluşan sorunlar ile önerileri ve EBYS tarafında kullanıcılara verilen sorumlulukları ve görevleri gerekli durumlarda farklı iletişim kanalından iletebilmelidirler.

1.2. EBYS'NİN TARİHÇESİ

EBYS'nin tarihçesi ile ilgili detaylar çok eskiye dayanmakla birlikte özellikle resmi manada önem kazanmaya başladığı 1990'lı yıllardan itibaren meydana gelen gelişmeleri dünyadakiler ve ülkemizdekiler olarak incelemek karşılaştırma açısından faydalı olacaktır.

1.2.1. EBYS İle İlgili Dünyadaki Gelişim Süreci

İlk kez 1996 yılında Avustralya’da yayıma giren, belge yönetimi sahasında ulusal statüde kabul gören ve aynı zamanda yapılmış ilk standart olan AS 4390 Avustralya Belge Yönetim Standardı, baz kabul edilerek 2001 senesinde Uluslararası Standartlar Örgütünce (International Organisation for Standardization-ISO) uluslararası nitelikteki ilk belge yönetimi standardı olan “ISO 15489 Enformasyon ve Dokümantasyon Belge Yönetimi ” geliştirilmiştir (Külcü, 2007:67).

BYS alanında asgari uygulama ölçütlerini belirleyerek bir standart oluşturma amacıyla gösterilen gayretlerin 90’lı senelerle beraber yoğunluk gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu yıllarda ortaya kurulan Uluslararası Arşiv Konseyi ve yeni adıyla Enformasyon Yönetimi Derneği EBYS standartları ile ilgilenen uluslararası iki dernektir (Külcü, 2007:76).

Öte yandan Amerikan Ulusal Arşiv ve Kayıt Yönetimi Merkezi’nin hazırlayarak 1997 senesinde yayımladığı Elektronik Belge Yönetimi Yazılım Uygulamaları için Standart kendisinden sonraki birçok çalışmaya da kaynakça olmuş ve nihayetinde 2001 senesinde İngiliz Ulusal Arşivi ve Avrupa Birliği (AB) tarafından baz alınarak “Elektronik Belge Yönetimi Model Gereksinimi’nin” (MoReq) geliştirilmesi sağlanmıştır. (Önaçan v.d.,2012:6)

1.2.2. EBYS İle İlgili Türkiye’deki Gelişim Süreci

EBYS alanında ülkemizde dünyadaki gelişmelere yakın bir ölçekte ciddi ilerlemeler kaydedilmiş, e-Dönüşüm Projesi, Elektronik İmza Kanunu, Bilgi Edinme Kanunu, TSE 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı ve E-Yazışma projeleri ile bu ilerlemelere yenilerinin eklenmesine devam edilmiştir.

1.2.2.1. Bilgi Toplumu Stratejisi Dokümanı ve e-Dönüşüm Türkiye Projesi

AB tarafından üyelik müracaatı yapmış ülkeler için tasarlanmış olan ve adına “e-Avrupa+” denilen girişime ülkemizde 2001 senesinde taraf olmuştur. Bunun devamında o zamanki Başbakanlığın 2013/12 sayılı Genelgesinde bulunan maddeye dayanarak e-Dönüşüm Türkiye Projesine başlanmıştır. Bu proje ile Kalkınma Bakanlığı tarafından öncelikle kamu kurum ve kuruluşlarına bir takım yükümlülükler getirilmiş ve 2006-2010

yıllarını kapsayan Bilgi Toplumu Stratejisi ile Eylem Planları hazırlanmıştır. Temmuz 2006’da yürürlük kazanan bu planlarla orta ve uzun vadede bilgi toplumuna geçiş için gerekli olan stratejiler ile hedeflerin tespit edilmesi ve izlenecek yol haritalarının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Hatta stratejiye dayanarak 2010 yılı için kamu kurumlarının gerek kurum içi gerekse kurum dışı yazışmalarını elektronik ortam üzerinden yapmaları öngörülmüş ve bu hüküm Bilgi Toplumu Stratejisi’ne girmiştir (Kavrakoğlu, 1998: 94). İstenilen tarihte gerçekleştirilemeyen bu hedefin günümüzde halen tam manasıyla işlerlik kazandığını söylemek her ne kadar güç olsa bile kat edilen mesafenin azımsanmasına da imkân yoktur.

1.2.2.2. Elektronik İmza Kanunu (EİK)

Teknolojik gelişmelerin paralelinde, iş süreçlerinin tümünün elektronik ortamlara geçmesiyle beraber onayların elektronik olarak gerçekleştirilmesi gereksinimi ortaya çıkmış ve bu nedenle yapılan çalışmalar neticesinde e-imza teknolojisi güvenilir bir şekilde sokularak belge dünyasına kazandırılmıştır. Güvenli e-imzanın manuel şekilde atılan imzayla aynı ispat gücüne sahip olduğu, bu yöntemle ortaya çıkarılan elektronik verilerin hukuk önünde kanuni sayılacağını ve hukuki bakımdan değişiklik doğurabilecek yetiye sahip olacağını düzenleyen, elektronik imza ile ilgili gerekli hukukî ve teknik altyapıyı oluşturmak ve elektronik imzanın kullanımıyla ilgili tüm esasları ortaya koymak üzere hazırlanan 5070 sayılı EİK ile e-imzanın resmi işlemlerde yasal olarak kullanılabilmesinin önü 23 Temmuz 2004 tarihinde kanunun fiiliyata geçmesiyle açılmıştır.

1.2.2.3. Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (BEHK)

Ülkemizde belli kriterlere bağlı olmak kaydıyla isteyen herkesin bilgiye rahatlıkla erişebilmesine imkân tanıyan BEHK 2003’te yürürlüğe girmiştir. Kanunun yürürlüğe girmesi ile bilgi edinme taleplerine cevap verecek olan bilgi ve belge yönetim birimleri doğrudan yükümlülük altına girmiştir. Kanunda belirtildiği üzere “bu kanunun asıl amacı; demokratik ve şeffaf yönetimin gerektirdiği gibi eşitlik, yansızlık ve şeffaflık ilkelerine uygun şekilde bireylerin bilgi edinme haklarını kullanmalarına dair esas ve usulleri düzenlemektedir” (BEHK, 2003: 1-8).

1.2.2.4. TSE 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı

EBY Sistemleri her kurumda birbirlerinden tamamen farklı olabilen yapıları barındırabilmektedir. Birbirlerinden değişik yapıları nedeniyle ortaya çıkan birlikte çalışabilirlik hali sorunlarını bertaraf etmek amacıyla belirli standartların meydana getirilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Bu standartların birincisi, EBYS Kriterleri Referans Modeli (EBYSKRM)’ni temel alan Elektronik Belge Yönetimi Standardı (TSE 13298)’dir. EBYSKRM, kamusal kurumlarda üretilmekte olan ya da üretilmesi muhtemel olan elektronik belgelerin arşivsel niteliklerinin muhafaza edilmesi için ihtiyaç duyulan standartların tayin edilmesi maksadıyla, uluslararası ortamda kabul görmüş standartlarla uyumlu olacak şekilde 2005 senesinde fiziki olarak hazırlanmıştır. Gözden geçirilerek 2006 senesinde ikinci baskı olarak yayımlanan yeni model, 19 Haziran 2007 tarihinde Türk Standartları Enstitüsü tarafından bir EBYS standardı olarak “TSE 13298 Bilgi ve Dokümantasyon - Elektronik Belge Yönetim Sistemi” ismiyle kabul görmüştür (TSE, 2018).

Kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılan ya da kullanılacak olan tüm EBYS’lerin TSE 13298 no’lu Bilgi ve Dokümantasyon standardına uyumluluğu o dönemki Başbakanlığın 2008/16 sayılı Genelgesiyle zaruret haline getirilmiştir (Başbakanlık, 2008/16 sayılı Genelge).

1.2.2.5. E-Yazışma Projesi

Kalkınma Bakanlığı tarafından Türkiye’de hizmet vermekte olan bütün devlet kurumları içerisinde efektif şekilde evrak akışının sağlanabilmesi maksadıyla Elektronik Yazışma (e-Yazışma) Projesi araştırmaları devam ettirilmektedir. Söz konusu projenin en temel maksadı, devlet kurumlarının gerek kendi içerisinde gerekse kendisi dışındaki hukuki kişilerle yapmış oldukları yazışmaların, bilhassa da kurum dışında kalan kısımları ile ilgili bazı kuralların yazışmalara uygulanabilir olmasına imkân tanıyacak yasal altyapının sağlanması şeklinde söylenebilir. Bu proje bünyesinde; devlet kurumlarının, EBYS çözümlerinde uymaları gerekli olan tüm teknik özellikler netleştirilecek, e-yazışmanın yürütülebilir olmasının önünü açacak mevzuat düzenlemeleri yapılacak ve mesaj aktarım ve paylaşım platformları meydana getirilecektir (Civelek ve Turan, 2010: 17-18).

Önceki kısımlarda sözü geçen Bilgi ve Dokümantasyon Elektronik Belge Yönetim Sistemi isimli Türk Standardında bilgi ve belgelerin üretimi durumu, transferinin sağlanması ve muhafaza edilmesi sürecinde uygulanacak olan bütün esas ve usuller netleştirilerek yayımlanacak bir belgenin formatı, üst verisi ve sahip olması gereken benzeri faktörleri tanımlanmıştır. E-Yazışma Projesi ile de söz konusu standartta eksik veya tanımsız kalan, kamudaki kurum ve kuruluşlarının elektronik ortamda birbirleriyle resmi bir belgeyi nasıl paylaşacakları ya da iletimini nasıl gerçekleştirecekleri konuları için temel oluşturabilecek standartların gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir (Önaçan vd. 2012: 6).

1.2.2.6. Kamu Kurumlarındaki Mevcut Durum

Üyesi olmak maksadıyla ciddi manada çaba ve gayret göstermiş olduğumuz Avrupa Birliği, hâlihazırda bilgi toplumu yapısına ulaşmak için topyekûn gayret içerisinde. Ülkemizde bilhassa da yerel yönetimler ile kamu yönetiminde mevcut sistemlerde otomasyona geçilmesi ve kamuya ait birtakım hizmetlerin internet vasıtasıyla servis edilebilmesi hususunda gerek ilgili kuruluşlar gerekse de merkezi örgütler ciddi çalışmalar gerçekleştirmektedir. Ayrıca kamu yönetimindeki her seviye birimler, sivil toplum kuruluşları ile kendi ve kamu nam ve hesabına çalışan özel sektör kuruluşları, Türkiye'nin bilgi toplumu olması yolunda ihtiyaç duyduğu gereksinimlere göre donatılması için gayret sarf etmektedirler (Çukurçayır ve Çelebi, 2009: 59). Bundan ötürü, ülkemizde EBYS'ye geçişe ilişkin mevcut durumdan önce ülkemizin genel itibarıyla sahip olduğu ve değerlendirirken faydalı olacağı tahmin edilen e-devlet ve e-hazırlık puanlarına göz atmak yarar sağlayacaktır.

E-devlet portallarına geçiş döneminde asıl gereksinim, istendiğinde kişilerin elektronik ortamlara erişerek veya internet imkânlarına ulaşarak, bunları efektif olarak kullanabiliyor olması halidir. IBM ve Economist Dergisi tarafından hazırlanmakta olan e-Hazırlık Sıralaması Raporu'nda Türkiye'nin senelere göre E-Devlet Gelişim Sıralaması [E-Government Development Index (EGDI): An Overview] Tablo 1.2'de gösterilmiştir. Elektronik Hazırlık; kamu, tüketici ve iş çevresinin enformasyon ve iletişim teknolojilerini kullanma yetileri ile devletlerin iletişim ve enformasyon teknolojileri altyapılarının sahip olduğu kalitenin bir göstergesi olarak kabul görmektedir (Birleşmiş Milletler, 2018). Türkiye sıralama itibarı ile yıllar içerisinde kayda değer bir gelişim

göstermemekle birlikte süreç boyunca aldığı notlarda belli bir gelişim trendi içerisinde bulunduğunu göstermiştir.

Tablo 1.2: Yıllara Göre Türkiye'nin e-Hazırlık Sıralaması

	Ülke Sıralaması	E-Devlet Gelişim Puanları (E-Government Development Index-EGDI)
2005	60	0.4960
2008	76	0.4834
2010	69	0.4780
2012	80	0.5281
2014	71	0.5443
2016	68	0.5900

Kaynakça: Birleşmiş Milletler (UN), 2018.

Birleşmiş Milletler (BM) direktifiyle hazırlanmış olan Küresel e-Devlet Hazırlık Raporlarına göre ülkemizin e-devlet notları ve sıralamaları Tablo 1.3'de sunulmuştur. (Birleşmiş Milletler, 2018).

Tablo 1.3: Birleşmiş Milletlerin Yıl Bazlı e-Devlet Sıralaması

Yıllar	2005	2008	2010	2012	2014	2016
Birinci Ülke Notu	ABD 0,9062	İsveç 0,9157	Kore 0,8785	Kore 0.9283	Kore 0.9462	Birleşik Krallık 0.9193
Dünya Ortalaması	0,4267	0,4514	0,4406	0.4882	0.4712	0.4922
Asya Bölge Ortalaması	0,4384	0,4857	0,4732	0.4992	0.4951	0.5132
Türkiye'nin Notu	0,4960	0,4834	0,4780	0.5281	0.5443	0.5900
Türkiye'nin BM ülkeleri içinde Sıralaması	60	76	69	80	71	68

Kaynakça: Birleşmiş Milletler (UN), 2018

Yapılan araştırmalara göre devletlerin elektronik ve bilişim teknolojisini kullanmaya ağırlık vermeleri ile birlikte o ülkede yaşayan insanların kamunun sağladığı elektronik hizmet açısından faydalanma oranları artış göstermiş, bu sayede devlet yönetimleri daha efektif ve daha proaktif hale gelmiştir (Birleşmiş Milletler, 2018). Elde edilen istatistikler incelendiğinde ülkemiz, içinde bulunduğu Asya Bölge ortalaması ile dünya ortalamasına göre üst seviyede puanlara sahip olurken, BM ülkeleri içerisinde iyi bir sıralamaya sahip olmuş, ancak gerek puanlama da gerekse sıralama da izlediği

dengeşiz süreç nedeniyle uygun bir Elektronik Devlet stratejisi izlemediğı ortaya çıkmaktadır.

EBYS bünyesinde doküman ve belge yönetim sistemi, süreç yönetim sistemi, arşiv sistemi ve bunların birbirine entegre şekilde efektif çalışmasını sağlayacak bir takım yazılımların temin ve tedariki ile kurulmasını gerektirir. E-Dönüşüm sürecinde kamu kurum ve kuruluşlarının icra ettikleri görevleri güvenilir, sağlıklı ve etkin bir şekilde sürdürebilmeleri için ihtiyaç duyulan EBYS proje haline getirilmekte ve kullanıma sunulmaktadır. 2011 yılı Mart ayı itibariyle T.C. Kalkınma Bakanlığının açıklamalarından; başta Kalkınma Bakanlığının kendisi olmak üzere, Cumhurbaşkanlığı, İşleri Bakanlığı, Adalet Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü, Sosyal Güvenlik Kurumu ve TCDD Genel Müdürlüğü'nün EBYS temin ve tedarikini bitirerek kullanmaya başladığı öğrenilmiştir. (TSE, 2012).

1.2.2.7. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Elektronik İmza Kanunu'nun getirdiğı tüm yeniliklere istinaden RYUUEHY'nin yapılan değişiklikler ile güncelliğı muhafaza edilmektedir. Bu alanda elektronik imzanın yazışma alanında yer bulması ile birlikte imzanın EBYS uygulamalarında kullanılabilmesi ve elektronik imza ile imzalanan belgelerin hukuksal alanda geçerlilik kazanması ve belge akışlarının e-imza ile yapılabilmesi ile ilgili tüm düzenlemeler yapılmıştır.

EİK'nın yürürlüğe girmesinden önce tüm belge içeren iş ve işlemler ıslak imzalı ve üretilmiş formatlara uygun yazılan kâğıtlar ile icra edilmekteydi. Ancak e-devlet kapsamında kamusal alanda bilişim teknolojilerinin kullanılması ile birlikte kamu kurum ve kuruluşlarının klasik belgencilik anlayışını terk ederek elektronik ortamda iş ve işlemlerini icra etmeye başlamalarına neden oldu. RYUUEHY bu noktada kamu kurum ve kuruluşlarının elektronik ortama geçişlerinde kılavuz niteliğı taşımış ve kamu kurum ve kuruluşlarının elektronik ortamda yaptığı iş ve işlemlerine hukuksal zemin oluşturmakla birlikte özel sektörde işletmelerin kendilerine uyarlayacağı bir şablon olma özelliğine sahip olmuştur. Değişen ve gelişen teknolojiye uyumlu olarak RYUUEHY'da yapılacak güncellemelerin aksatılmadan yapılması ve ileride oluşturulması bir gereklilik haline gelmeye başlayan, işletmelerde kullanılan EBYS uygulamalarının sahip olması

gereken standartlar ile ilgili hazırlanacak hukuksal mevzuata yön verecek niteliğini koruması çok önemlidir.

1.3. EBYS İLE İLGİLİ TEMEL NİTELİKLER

EBYS'nin işletmelerdeki gerekliliği ve işleme sürecine geçmeden evvel EBYS'ye neden duyulacağı, EBYS'nin hedefi ve fonksiyonları, imkân ve kabiliyetleri, avantajları ile kurumsal etkileri incelenecektir.

1.3.1. EBYS Gereksinimi

Elektronik Belge Yönetim Sistemi uygulamasının potansiyel ekonomik etkisini değerlendirmek için, çalışanların belge üzerindeki rutin ve üretken olmayan işlemlere ne kadar zaman harcadığını bilmek gerekmektedir. Batılı danışmanlık şirketlerinin tahminlerine göre, bu tür işlemlerin toplam çalışma süresinin % 20-30'una kadar payı olmaktadır. Gerek işletmelerdeki bu performans kayıpları, adam saat boşa harcanması ve ayrıca kaynak israfının olması durumları işletmeleri Elektronik Belge Yönetim Sistemine yönlendirmiştir. (David H. Maister, 1993:2)

Bu nedenle, Elektronik Belge Yönetim Sistemi'ni uygulama görevi, mevcut bilgilerin yapılandırılması ve sistemleştirilmesi, aynı zamanda başarılı bir iş organizasyonu için çok önemlidir (Mcleod, 2004: 14).

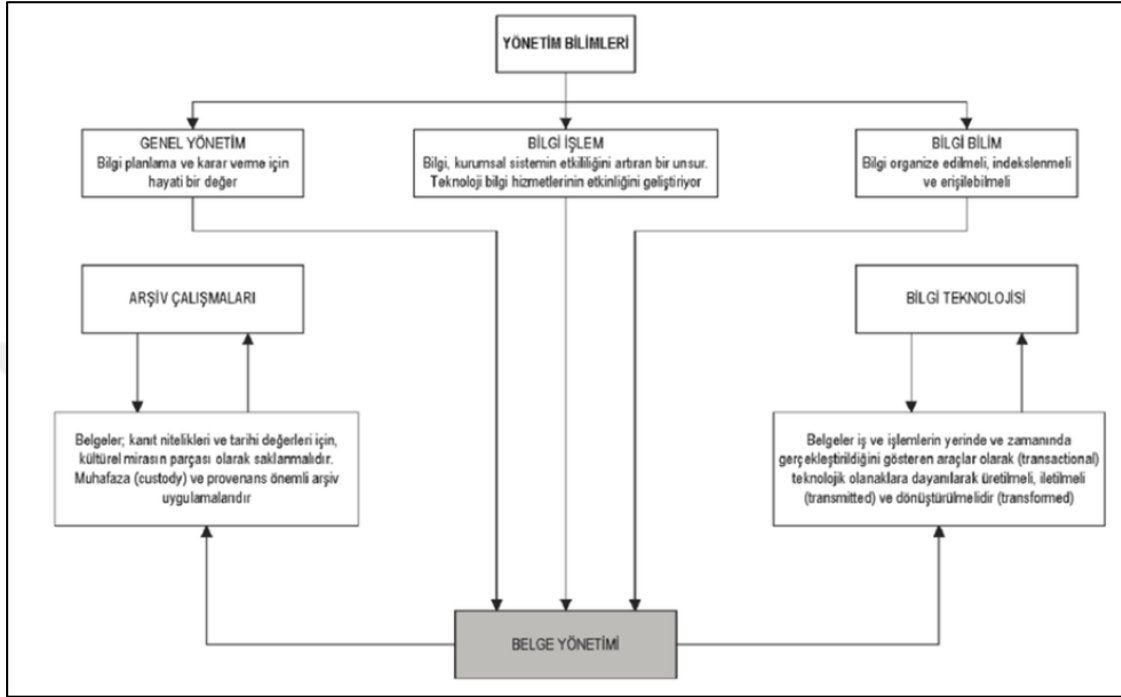
Öncelikle insanlarla Elektronik Belge Yönetim Sistemi tabanlı doğrudan etkileşimin yaratılmasını geliştirmek gerekmektedir. Bu nedenle, bu çalışma içerisinde Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile insan faktörünün etkileşimi baz alınmış, birbirleri ile olan etkileşimleri ile bu etkileşimin EBYS'ye geçiş sürecindeki sonuçları ortaya konuştur.

1.3.2. EBYS'nin Hedefi

Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nin hedefi, evvela yapısal özellik barındırmayan verinin çoklu olarak kullanımına olanak tanıyan elektronik bir sahada, merkezi ve kolay ulaşım sağlanabilir bir şekilde kullanılmasını amaçlayarak, organizasyon içi iletişim kısmında bilginin en verimli biçimde kullanımına olanak

tanımak ve verimli bir ofis meydana getirmektir (Envision, 2009: 1). Şekil 1.1’de bir organizasyon içinde Belge Yönetimi kavramının önemi ve yeri anlatılmaktadır.

Şekil 1.1: Belge Yönetiminin Kurumsal Etkileşim Durumu



Kaynak: Zawayah ve Chell, 2002: 55.

Bu bağlamda bakıldığında çalışma kültürünü tamamen farklılaştırma potansiyeline sahip ve önem arz eden bir kurumsal ilerleyiş taşıtı olan EBYS'nin (Haider vd., 2015: 38);

- Kurumların hem teknolojik gelişmeye ve hem de çevreye uyum bakımından elzem bir durum oluşturduğunu ve gereklilik hissettiğini,
- EBY Sisteminin işletmelere sorumluluk olarak yüklemiş olduğu, şirket içi ve şirketler arası yapılan bütün resmi yazışmaların netlik kazanmış güvenlik prosedürleri içerisinde dijital ortamlara aktarılması sorumluluğunun yerine getirilmesi bakımından bir gereksinim olduğu açıklıkla söylenebilir.

Bu gereksinim ile birlikte EBYS'den kaynaklanabileceği değerlendirilen güvenlik endişeleri de sistemin kullanılması ile birlikte kendini gösterebilmektedir. Alınacak olan bazı tedbirler ışığında EBYS'de belge ve bunun bir sonucu olarak bilgi güvenliği üst sıralara çıkmaktadır. Bunlar (Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012:15-16),

- Dokümanla ilgili bütün adımların, güvenli olduğu bilinen bir ağ üzerinden ve kontrollü bilgisayarlar tarafından yalnızca yetkilendirmesi yapılmış kullanıcılar tarafından yapılması,
- Yönetim sistemine erişim ile onaylama adımlarının ve doküman şifreleme durumunun, elektronik sertifikalar kullanılarak icra edilmesi,
- Dokümana erişim durumunun, bilmesi gereken prensibine göre tayin edilmiş kanun ve talimatlara uygun olarak icra edilmesi,
- Dokümanın ilk oluşumundan tasfiye edilmesine değin, tüm faaliyetlerin dijital alanda yapılması sayesinde herhangi bir dokümanın gerek yazıcı gerekse fotokopi ile kâğıda dökülmesi imkânının yüksek oranda bertaraf edilerek belgenin kontrol altında tutulması,
- Zaruret nedeniyle fiziksel ortama aktarılan dokümanın kayıt altına alınabilmesi,
- Belgenin yaşam çevrimi süresi zarfında sistem içinde kalmasını sağlayarak kontrollü hale getirilmesi,
- Erişim izni sayesinde bir dokümanın taslak, onaylama ve dağıtma süreçleri sonrası erişim kontrollerinin yapılabilmesidir.

1.3.3. EBYS'nin Fonksiyonları

Elektronik Belge Yönetim Sisteminin fonksiyonlarını açıklamak gerekirse (Özdemirci, 1996:92),

- Yazışma Yönetimi,
- Form Yönetimi,
- Rapor Yönetimi,
- Talimat Yönetimi olarak parçalara ayırmanız mümkündür.

Yazışmalar yönetimi, kurum içinde ve kurum dışında organizasyon tarafından belge üretimi ile belgenin kullanılma etkinliğiyle alakalıdır ve bununla birlikte yazımsal iletişim durumuna paralel olarak oluşmaktadır.

Form yönetimi, bilgilerin tam olarak doğru olması ve tümlük oluşturması, gereği olmayan ibarelerin kullanılmamasını, ibarelerin tekrar etmesinden kaçınılmasını, hedefin tam olarak tayin edilmesini, belgelerin hızlı ama bir o kadarda kolay bir şekilde tanzim edilebilmesi faktörlerini kapsamaktadır.

Rapor yönetimi, raporların ilgili bireylere dağıtımının yapılması, rapor tekrar durumunun yapılmamasını, gerekli olmayan ufak tefek küçükliklere girilmemesini ve raporların alakalı oldukları kademelere tam zamanında eriştirilebilmesi durumunu içermektedir.

Talimat yönetimi, istihdam edilen personellerin işlerini nasıl yapacağını, değişik konulardaki işlem adımlarının nasıl bir şekilde uygulanacak olduğunu ve tüm talimatların zamanında ilgili birimlere ve bireylere iletiminin sağlanması durumlarını içermektedir (Özdemirci, 1996:92).

Her ülkenin ve her kurum ve kuruluşun yazışmalar, formlar, raporlar ve talimatlar hususunda kendilerine has olan resmi ve gayri resmi kuralları mevcuttur. Bu kurallardaki ifadelerin durumlarının kalitesi değerlerini etkisi altına alır. Bununla beraber Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü belgelerde standartlaşma çalışmaları devam etmektedir (Önaçan vd.,2012: 18).

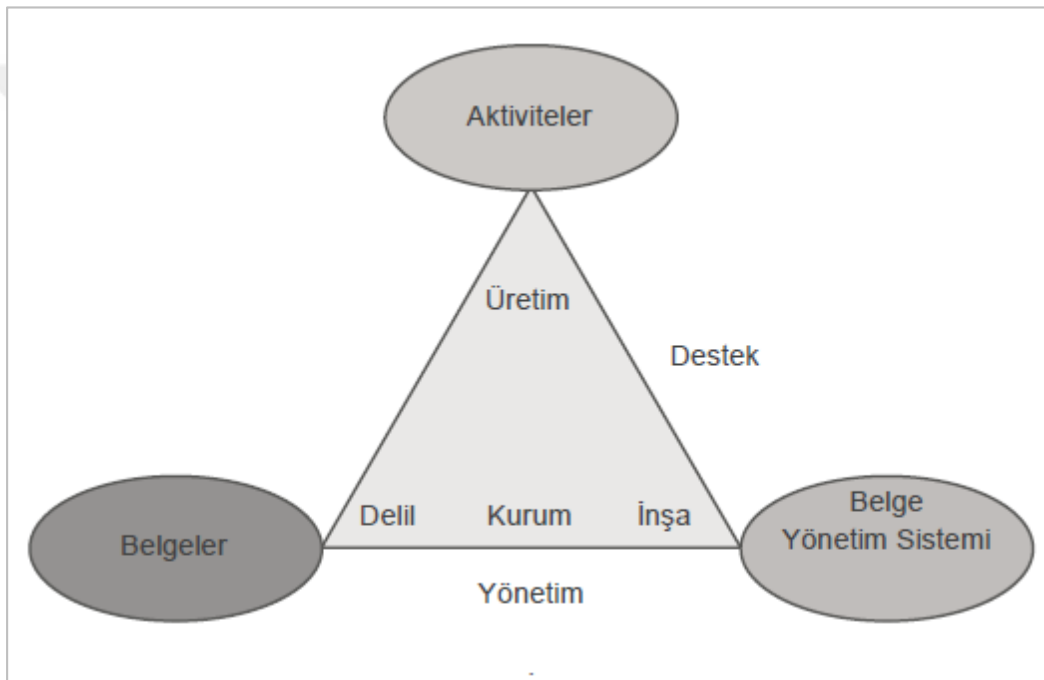
1.3.4. EBYS'nin İmkân ve Kabiliyetleri

Elektronik Belge Yönetimi Sistemi ile kullanıcılara yönelik sunulan imkan ve kabiliyetleri geliştirme ve yeni yetenekler kazandırma çalışmaları günümüzde de devam etmektedir. Mevcut EBYS'ler ile aşağıdaki imkan ve kabiliyetlere ulaşılabilir (Haider vd., 2015: 37);

- Mevcut dokümanlar nezdinde değişikliğin oluşmasına izin verir ve ya belgelerin sistem dahilinde pek çok fazla versiyonu görülebilmektedir.
- Dokümanların sistem üzerinde tekrardan değiştirilmesine izin vermemektedir.
- Belgelerin üreticileri vasıtasıyla imha edilmesi durumunda imhasına izin verilebilir.
- EBYS kesin bir biçimde saklama planlarını barındırmaktadır. Dokümanların yok edilmesine kesin bir biçimde izin verilmemektedir. Dokümanlar ancak saklama planları etrafında kontrollü sahalarda yok edilebilir.
- EBYS'ler bir kaç muhafaza etme kriterleri ve muhafaza etme planları barındırmaktadır.
- Belgelerin dokümante edilmesi ve depolanmasının kontrolü üreticileri vasıtasıyla sağlanmaktadır.

- Sistem ve doküman yöneticisi vasıtasıyla tanımı yapılmış olan tasnifleme düzenine göre kayıtlama ve saklama yapılır.
- Efektif ve hızlı bir biçimde kurumun rutin gündelik işlerini yapmasına yönelik olarak çalışmaktadır. (Maister, 1993:4)
- Gündelik işlerin yapılması durumunun yanında kurumsal hafızanın muhafaza edilmesi ve kurumsal olarak işleyen faaliyetlere delil teşkil eden dokümanların güvenilirliğinin sağlanması durumuna yöneliktir.

Şekil 1.2: Aktiviteler, Belge ve BYS Arasındaki Bağntı



Kaynak: Shepherd, 2003: 24.

1.3.5. EBYS'nin Avantajları

Elektronik Belge Yönetim Sisteminin avantajları şu şekilde sayılabilir (Haider, 2015: 37);

- Karar mekanizmasını oluşturma ve yetkisini sağlama,
- Yasal olarak sunulan destek ve yasal olarak sağlanan belge sağlama,
- Kâğıt vb. işleri minimize ederek kırtasiyecilik hususunda ciddi bir önlem sağlama ve maliyeti ciddi oranda minimize etme,

- Yeni dokümanlar için referans dayanağı oluşturma,
- Dokümanların kontrolü amacıyla sistematik yaklaşımı sağlama,
- Kurumsal verimliliği artırma,
- Değerli belgeleri muhafaza etme,
- Gereksiz belgeler için üretim noktasında engel oluşturma,
- Organizasyonların bilgi ihtiyaçlarının karşılanması,
- Organizasyonların geçmişinin korunması ve kurumsal arşiv araştırmalarına ciddi olarak nitelik kazandırma biçiminde aktarılabilir.

Çağımızda bilginin önemiyet arz eden bir faktör olması ve bu durumun sunmuş olduğu farkındalığıyla bilgi olgusunu yönetme isteği, ilerleme kaydeden teknoloji ile beraber belge yönetim sisteminin dijital ortama aktarılması bir mecburiyet oluşturmıştır. EBY, fiziksel alanda bulunan belgelerin dijital alana aktarılması ya da dijital alanda dokümanların üretilmesi ve bu dokümanların kontrolünden geçirilmesi, düzene sokulması, kullanıma sunulması ve depolanması için yapılan uygulamalar ve programların bütünüdür. EBYS'ler ile ortaya konmak istenen kâğıt veya belgenin düzenlenmesinden daha ziyade, bilginin yönetilmesi gayretidir. Klasik belge yönetimine oranla istenen dokümanın daha az bir sürede erişime sunulması, dokümanların daha az sürede yönetiminin gerçekleşmesi ve maliyetine kıyasla avantajlı konuma sahip olması EBY'yi daha kullanılabılır bir hale getirmektedir. (MoReq, 2001: 63).

1.3.6. EBYS'nin Kurumsal Etkileri

EBYS'nin kurumlara sağladığı avantajlar konusundaki bir yaklaşıma göre EBYS'nin ana avantajı, zaman ve mal tedariki konusunda değil, şirketin iş süreçlerinin daha doğru bir şekilde düzenlenmesi hususundadır.

EBYS'nin uygulanması şunları sağlamaktadır: (I.N. Burtylev, K.V.Mokhun vd., 2018).

- Uygulamanın otomatik olarak takibinin yapılması, organizasyonun her kademesinde şeffaflığın sağlanması nedeniyle daha etkin bir yönetim,
- Kalite sistemini uluslararası normlara uygun olarak destekleme,
- Verimli depolama, yönetim ve bilgiye erişim desteğini sunabilmesi,

- Her çalışanın daha efektif çalıştırılması yoluyla personelin esnekliğinin sağlanması ve faaliyetlerinin tüm zaman dilimine eşit oranda dağılmasına imkânı sağlanması,
- İşletmenin faaliyetinin genel olarak kaydedilmesi (iç ofis soruşturmaları, alt birimlerin faaliyetlerinin analizi, işyerinde “toplantı tutanaklarının” belirlenmesi),
- İş süreçlerinin optimizasyonu, uygulama ve izleme mekanizmasının otomasyonu,
- Kurumda kâğıt belgelerin kullanılmaması veya azami ölçüde azaltılması sayesinde kaynak tasarrufu sağlanması ve kurum içindeki yönetim dokümanı devri için maliyetleri düşürmesi,
- Operasyonel bir elektronik arşivle kâğıt belgelere bağılılığı minimize etmesi ve ya büyük ölçüde azaltması, elektronik olarak daha ucuz şekilde saklanması,
- Bireysel çalışma aşamalarında kâğıt bazlı süreçlerin değiştirilmesidir.

EBYS'nin kurumlar açısından sağlamış olduğu imkanlar ve kurumlara yapmış olduğu etki ile ilgili bir diğer yorumlamaya göre bu etkiler; hız, gelişmiş bilgi yönetimi, güvenilirlik, tasarruf ve verim artışı şeklindedir (Önaçan v.d.,2012:18).

1.3.6.1. Hız

Elektronik Belge Yönetim Sistemi, belgelerle alakalı olağan işlem adımlarının pek çoğunun elektronik alanda otomatik şekilde yapılmasına, bir miktarının da fiziksel alanda gerçekleşmesi esnasında harcanmış olan zamanla mukayese edilemeyecek kadar kısa süre içinde gerçekleştirilmesine ve tekrarlı işlem adımların önüne geçilmesine olanak sunarak, belgeye işlem oluşturma süreçlerini gerek iyileştirir, gerekse de hızlandırır (O'Sullivan, Sheffrin, 2003:294):

- Belgenin çıktısının alınabilmesi, harmanlanabilmesi ve onayı için hazırlanabilmesi,
- Belgenin defterlere kaydının yapılması, dağıtımları esnasında zimmet defterlerine iliştilmesi ve tutanak oluşturulması ayrıca zarflanması,
- Depolandığı arşiv odasında fiziki olarak sürekli aranması,
- Onay makamları ile paraf ve koordine makamlarının sürekli olarak takibinin yapılması,

- Evrakın bir noktadan başka bir noktaya transferinin yapılması (havale, dağıtma, posta veya kurye ile gönderme),
- İstatistikler ile analizlerinin saklanması ve muhafaza edilmesi, (Simon St. Laurent, 1999:108)
- Belgenin akıbetiyle ilgili takibinin yaşam döngüsü boyunca yapılması ve bu sayede güvenlik boyutunda gerekli düzenlemeleri yapmaya imkân tanınması,
- Dosyalanması, çoğaltımı, depolanması, arşive atılması ve sonrasında gereksizlerin imhası durumu gibi pek çok adımda iyileştirmeler getirmiş ciddi zaman kazandırmış ve kayıpları neredeyse sıfır düzeyine kadar indirmiştir. (Dolin A. P.,2006:51)

1.3.6.2. Gelişmiş Bilgi Yönetimi

Bilgi Yönetimi, kuruluşun fikri mülkiyetini arttırmayı ve kayıtlı ve kayıt dışı organizasyon verilerini ve kişisel ve deneyimsel bilgiyi toplayarak, organize ederek ve kaydederek, kuruluşun fikri mülkiyetini arttırmayı ve onlara doğru zamanda yararlı bilgiler vermeyi amaçlamaktadır. Olumlu iş sonuçları elde etmek için, uygulanmakta olan bir dizi kültürel ve teknolojik süreçtir.

Bahsedilen bilgi genellikle enformasyon ve veri kavramları ile iç içe geçmektedir. Esasında, söz konusu kelimelerde anlam bakımından farklılıklar bulunmaktadır. Veri; kendi içinde bir anlamı olmayan çeşitli sembollerin, harflerin ve işaretlerin değerleri olarak ifade edilirken, enformasyon; sınıflandırılmış, ilişkilendirilmiş, işlenmiş ve anlamlı veri toplulukları iken, bilgi, birleşik, birleştirilmiş ve kavramsallaştırılmış bilgi kümelerinden oluşan çıkarımlar olarak ifade edilir. Özet olarak, bilgi veridir, enformasyon; bilgilerin işlenmesiyle bilgilerin anlamlı hale getirilmesi işlemidir.

Bilgi Yönetimi kavramı altında günümüzde sahip olana büyük üstünlükler sağlayan bilginin sevk ve idare edilmesi için gerekli olan elektronikleşme şu yararları sunmaktadır (Önaçan v.d.,2012:18):

- Belgeyi ve belgeye ait içeriği koruyarak geçmişe dönük araştırmalara imkân tanınması ve organizasyonların kurumsal hafızalarını oluşturmalarına katkı sağlaması,

- Bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılması,
- Bilginin gereksiz birikiminin önlenmesi, belge ve bilgiye boğulmuş bir ofis ortamından, kâğıtsız ve verimli çalışan bir ofis ortamına geçişin temin edilmesi,
- Şeffaf devlet hedefine yönelik Bilgi Edinme Hakkı Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olması (Koulopoulos & Frappaolo, 1995:168),
- Bilginin, belirlenmiş strateji ve politikalara uygun olarak;
 - Belli bir formata sahip ve yine belirli bir standart kapsamında oluşturulması,
 - İş süreçleri içine dâhil edilerek işlenebilmesi durumu,
 - Gruplanarak belli bir güvenlik derecesinde muhafaza edilmesi,
 - Süratli ve rahat bir biçimde aranarak bulunabilmesi,
 - Onaya hazır olma aşamasına kadar üzerinde düzenlemeler yapılabilmesi,
 - Uyarlanmış ve netleştirilmiş erişim politikalarına göre yayımlanması ve bilgi güvenliğinin oluşturulması,
- Bilmesi gereken prensibine uygun olarak personeller arasında bilgi paylaşımının artış göstermesi,
- İlgili e- mail adreslerine saniyeler içinde istenilen bilginin gönderilmesi ve bir zimmet defterine ihtiyaç duymadan dağıtılması,
- Uluslararası düzeyde kabul görmüş olan politika ve standartlarda arşivlenmesi ve muhafaza edilmesi durumu,
- Gerektiği zaman içinde, tamamen ve kesin olarak sistem içinden silinerek ortadan kaldırılması.

1.3.6.3. Güvenilirlik

EBYS'nin güvenilirliği her şeyden önce sistem olarak kendisinin güvenli olmasını gerektirir. Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nde alınan ve aşağıda belirtilen tedbirler ışığında belge ve dolayısıyla bilgi güvenliği de artacaktır, bunun neticesinde sistemin güvenilirliği artacaktır (The British Standards Institution, 2011: 15) :

- Belgeyle ilgili tüm işlemlerin, güvenliği sağlanan bir ağa bağlı, kontrollü bilgisayarlar üzerinden sadece yetki verilen kullanıcılar tarafından yapılması,

- Sisteme erişimin, onay işlemlerinin ve belge şifrelemenin, elektronik sertifikalar (Milli Açık Anahtar Altyapısı (MA3), e-imza gibi) kullanılarak gerçekleştirilebilmesi,
- Belgeye erişimin, belirlenen kurallara göre, bilmesi gereken prensibine uygun olarak gerçekleştirilmesi,
- Zorunluluk nedeniyle kâğıt ortamlarına aktarımı yapılan belgelerin kayıtların tutulabilmesi,
- Fiziki ortamlardaki belgelerin güvenliğinin, personel inisiyatifi, dikkati, özeni ve bilgisine bağlı olarak sağlanmasına rağmen, EBYS sayesinde birçok işlemin kurallarla tanımlandığı şekilde otomatik olarak gerçekleştirilmesi ve kullanıcıların standart usullere uymaya sistem vasıtasıyla zorlanması,
- Belge içine taslak aşamasında, onay sürecinde ve dağıtımı/havalesi sonrasında erişimin izlenebilmesi,

1.3.6.4. Tasarruf

Elektronik Belge Yönetim Sistemi kullanımı ile belirtilen giderlerde tasarruf sağlanır (Yılmaz, 2005: 88):

- Belgelerin, dokümanların, gizlilik içeren anlaşmaların, taslak olarak yazılması, onaylaması süreci, çıktı alınıp imzalanması ve dağıtımın yapılması gibi pek çok süreç içinde gereksinim duyulan yazıcı çıktısı alınmayacak ve ciddi oranda kâğıt tasarrufu sağlanacaktır. Örneğin Akbank'ta meydana getirilen kurumsal portalla beraber banka içerisindeki bütün yazışmalar elektronik ortamda gerçekleştirilmiş ve yılda 45 milyon sayfa kâğıt tasarrufu yapılmıştır.
- Belgenin gönderimi internet ortamında olacağı için kurye ve posta maliyetleri de ciddi oranda azalacaktır.
- Belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin el alt düzeylere kadar inmesi sağlanmaktadır.
- Aynı belgenin/bilginin değişik makamlarda tekrarlı olarak oluşturulması, saklanması da azalacağı için kaynak israfı önlenir.
- Sayısı artan belgelerin güvenliğini sağlamak için alınacak koruma tedbirleri ile tahrip olan belgelerin bakımı için sarf edilen kaynaktan tasarruf edilir.

- Cari işlerin azalmasıyla personellerde de tasarruflar sağlanacaktır.

1.3.6.5. Verim Artışı

Elektronik Belge Yönetim Sisteminin aktif şekilde kullanılmasıyla ibraz edilen sebeplerden kaynaklı çalışan veriminde katkılar sağlanmaktadır: (Galchenko V.G, 2009:47)

- Çalışanın cari belge işleri içerisinde zaman kaybetmesinin önüne geçerek asıl sorumlu olduğu işe odaklanmasına olanak tanımaktadır.
- Dokümanların daha az bulunduğu ve bu dokümanların konulacağı dolap sayısının da azalacağı çok daha rahat bir ortamda çalışma olanağı bulmaktadırlar.
- Teknolojik ve çok daha zamanın getirdiği modernlikte bir ortam içinde çalışan personelin kendini çok daha iyi hissetmesi sağlanır ve ilgili kuruma olan inanç artırılır.
- Gereksinim hissedilen belgelere çok daha kolay bir şekilde ve çok daha hızlı bir erişim yoluyla sağlanacağından ve belgeyle ilintili pek çok süreç kendiliğinden, otomatikman gerçekleşeceğinden iş yapma şevkini kırarak durumlar yok edilmektedir böylelikle de çalışanın işe olan bağlılığı artmaktadır.
- İşletme hiyerarşisi içerisinde ortak bir belge, iş akışları ve form kullanımlarıyla kurumsallaşma durumu desteklenmektedir.
- Aynı işin tekrarlı işlem adı altında yapılmasının da önüne geçilecek ve hatalar belirlenebileceğinden takibi kolaylıkla yapılacaktır.
- Yerleşkeden bağımsız bir şekilde, hem ofis içi, hem ofisler arası, hem de ofis dışı kullanım ve evrak havuzuna erişim olanağı sağlanır.



İKİNCİ BÖLÜM

İŞLETMELERİN EBYS'YE GEÇİŞ SÜRECİ VE PERSONELİN ETKİSİ

2.1. İŞLETMELERDE EBYS'YE GEÇİŞ SÜRECİ

Teknolojik gelişmeleri işletmelerine yansıtmak isteyen yöneticiler, işletmeleri bünyesinde iyi planlama süreci sonucunda işletmenin ihtiyaçları doğrultusunda kurgulanmış bir EBYS sistemi kurmak isterler. Kurulacak sistemin işletme bünyesinde başarı sağlaması ve işletme ile bütünleşmesi çok önemlidir. Bu nedenle bir takım stratejiler izlemekte ve belli aşamaları kat etmekte fayda bulunmaktadır.

2.1.1. İşletmelerde EBYS Kullanımı

Kamu adına sorumluluklarını yerine getiren kurum ve kuruluşların yapmış oldukları faaliyetler sonucunda meydana gelen belgelerin kaydedilmesi ve bahsi geçen belgelerin talep edildiği anda ulaşılabilir biçimde yönetiminin sağlanması, kurumsal aksiyonların bir bütünlük oluşturan temel unsurdur. (2008/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi). Bununla birlikte şirketleşmelerin dinamik hale gelmesi, globalleşmenin sosyal ve ekonomik alanda yarattığı etkiler, teknolojinin hızlı gelişimi ile bunlara paralel olarak iletişim alanında ortaya çıkan ilerlemeler, klasik yaklaşım tarzlarının çok ötesinde bir belge ve arşiv yöneticiliğini gerektirmiş ve bu alanda radikal değişikliklerin yapılması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Söz konusu faktörler, organizasyonları yalnızca kurum dâhilinde yeniden yapılandırma araştırmalarına yöneltmemekte, bunlara ek olarak uluslararası arenadaki standartlara ve çalışmalara yönelişi de gerektirmektedir (Duff ve McKemmish, 2000:4). Global etki gösteren koşullar eşliğinde ulusal veya bölgesel sınırları aşan kanunlar ile ilgili arzu edilen ihtiyaç, bununla birlikte uluslararası etkileri olan yasal düzenlemelerin gelişmesine neden olmaktadır. Küreselleşen dünyanın rekabet ortamında diğer ülkeler incelendiğinde EBY araştırma çalışmalarının çoğunlukla yerel alandaki arşiv sistemleri vasıtasıyla yürütülmekte olduğu veya bu sistemlerce desteklenmekte olduğu görülmektedir (Külcü, 2007: 59-60).

İşletmelerin istenildiği zamanda ve istenildiği şekilde, herhangi bir sorunla karşılaşmadan istediği bilgiye ulaşabilmesi karar verme aşamasında önemli bir gereksinimdir (Grange ve Scott, 2010). Önem arz eden belgelerin programlı ve sistemli bir şekilde muhafazası, ihtiyaç duyulduğunda erişilebilecek şekilde belge yönetim programının bulunması günümüz rekabet koşulları içerisinde işletmeler açısından bir elzem haline gelmeye başlamıştır.

Tüm bu hususlarla birlikte; icra edilen faaliyetlerin bir çıktısı olarak temin edilen belgelerin artış göstermesi, beraberinde ihtiyaç duyulmayan belgelerinde üretilmesine neden olmaktadır (Özdemirci, 1996:89). Ancak belgelerin işletmeler için çok önemli olduğunun bilinmesinin de etkisiyle, belgelerle ilgili saklama sıkıntısı çeken kurumlar, sorunu çözme arayışlarına girmişlerdir. Miktar bakımından meydana gelen artışla birlikte istenilen belgeye zamanında erişebilme şeklinde tanımlanan problemi çözmeye yönelik geliştirilen EBYS uygulamaları sorunun çözümüne yönelik önemli bir gelişme olmuştur. Üstelik belge üretiminin, birimler arası aktarımının, arşivlenmesinin ve farklı ortamlardan erişim sağlanması işletmelere beklenenden çok daha fazla noktada yardımcı olmuştur.

Her işletme, varlığını devam ettirmek ve büyüyebilmek için değişim ve yeniliğe açık olmalıdır. Piyasalarda meydana gelen hızlı değişimler ve elektronik ortamda yapılan ticaretin işletmelerce benimsenip hızlı bir şekilde yayılması, her işletmenin mevcut ticaret anlayışını sorgulamasını ve çevresi ile uyumlu hale gelmesini zorunlu kılmıştır. EBYS uygulamaları ise gerek elektronik ticarete arz ve talep makamları arasında iletişimi sağlayan kanal olmuş, gerekse işletmelerin hızlı bir şekilde devam eden ticari yaşamlarında yaptıkları her işlemin kaydını tutan bilgi bankaları olmuştur.

İşletmeler, icra ettikleri faaliyetlerin devamlılığını efektif bir şekilde sağlayabilmek için bilgi ve belgeye ihtiyaç duymaktadırlar. Her faaliyet sonrasında oluşan yeni bilgiler, aslında kayıt altına alınacak belgeler şeklinde tanımlanabilir. Bundan dolayı başarılı bir işletmenin sırrı; başarılı bir şekilde oluşturulmuş, işletmenin her faaliyetinden doğan bilgiyi kayıt altına alan belgelemeye bağlıdır. Her bir belge işletmenin sadece geçmiş dönemlerinde yaptığı veya yapmadığı bir eylemi tanımlamakla kalmaz. Aynı zamanda belge, işletmenin gelecek dönemde icra edeceği faaliyetler ile alacağı kararlarda kılavuz görevi görür (Özdemirci, 1999: 101). Bir diğer taraftan belge, iç iletişimin sağlanmasında çok etkin bir rol oynar.

Günümüzde işletmeler belgeler vasıtasıyla yönetilmekte, başarılı işletmelerde belge üretim ve tasniflemesi başarısızlara oranla çok daha fazla yapılmaktadır. Bununla birlikte belge üretiminin miktarı ile ilgili bir kıstası da işletmenin büyüklük ölçeği oluşturmaktadır. Yani küçük çaplı işletmelerde üretilen belge miktarı büyük çaplı işletmelere nazaran çok daha az olmaktadır. Hatta küçük çaplı işletmeler bazen EBYS uygulamasına ihtiyaç duymadan klasik belge yönetim anlayışı içerisinde kâğıt üzerinde

evrak işleyişini ve akışını devam ettirmektedirler. Bunun sonucunda kâğıt üzerindeki işlemlerden kaynaklanan kayıplar ve hatalar meydana gelmekte, neticede sağlıklı bilgi hafızası oluşturulamamaktadır. Bu nedenle çapına bakmaksızın her işletmenin bu konuda belli bir stratejisi olması, stratejiye dayanan kendine mahsus yöntemleri olması ve bu strateji ve yöntemlerin gelişen durumlara göre değerlendirilerek güncellenmesi ve yenilenmesi gerekmektedir (Gregory, 2005: 85).

İşletmede belgeler, işletmenin rutin iş ve işlemlerinde devamlı kullandığı belgeler ile rutin olmayan, ancak oluşturulduğu amacın tekrar etmesi durumunda saklandığı arşiv ortamından çıkarılan belgeler olmak üzere iki çeşittir. EBYS uygulamaları işletmenin faaliyetlerinde etkinliğini artırabilmesi ve pratik çözümler geliştirebilmesi açısından her iki tip belge grubuna da onlara mahsus özellikleriyle birlikte hitap eden yöntem içermelidir (Eslami, 2010: 47).

Kamu kurum ve kuruluşlarındaki belge yönetimi ile işletmelerin uyguladığı belge yönetim anlayışı müşteri kitlesi, çalışma alanı ve şekli, hesap verme makamlarının ve yöntemlerinin farklılığı vb. nedenlerden dolayı farklı yapıda ve farklı işleyişe sahip olabilmektedir. Bununla birlikte kamu kurum ve kuruluşları ile işletmelerin EBYS ile güttükleri amacın ve ulaşılmak istenen nihai hedefin çokta farklı olduğu söylenemez. Buradan hareketle kamu kurum ve kuruluşlarının EBYS uygulamaları alanında önde gidiyor olması aslında işletmeler açısından bir avantaj olmakta, işletmelere EBYS uygulamalarına geçişlerinde kamu kurumlarının tecrübelerinden faydalanma imkânı sunmaktadır.

Bu noktada kurum çalışanlarının EBY uygulamaları ile ilgili yaklaşımları da organizasyonlarda uygulanmaya çalışılacak bir EBY uygulaması için oldukça önemlidir. EBY'nin kullanıcısı olan personelin EBY ile ilgili yeterince bilgilendirilmiş olması onun başarısının en önemli aktörü olacaktır. Organizasyon içerisinde iletişimin hızlanacağına, evraksal etkinliğin artacağına, vb. faydaların elde edileceğine olan inancın bulunmaması personelde EBY uygulamalarına karşı olumsuz bir bakış açısının doğmasına neden olur (Leikums, 2012: 22).

EBYS bilincinin artırılmasına katkı sağlaması açısından EBYS'nin organizasyona ve bireylere sağlayacağı bütün faydalar en sade şekliyle aktarılmalıdır. Bu faydalar (Johnston, Bowen, 2005:134);

Hız;

- Belge üretim, paylaşım, dağıtım ve erişim hızının artması,
- Anlık olarak performans ve istatistiklerin izlenebilmesi,
- İstenilen bilgiye hızlı ulaşım sayesinde iş ve işlemlerin gerçekleştirilme hızının artması sağlanır.
- Güvenlik;
- Belge güvenliği konusunda şifreleme, diğer ağ güvenlik önlemleri, elektronik imza vb. gibi önlemler alınabilmesi,
- Sistem ile iş ve işlemlerin izlenebilirliği sağlanması,
- Yetkilendirme ile çalışanlara yetkilerine göre hareket izni verilmesi,
- Kimin, ne zaman, ne yaptığının sistem tarafından kayıt altına alınması,
- Zorunlu kurallara uyumluluğun gelişmesi mümkün olur.
- Finansal;
- Kâğıt, toner vb. sarf malzeme giderlerinde düşüş,
- Dosyalama ve arşivleme vb. masrafların azalması,
- Mükerrerin önüne geçilmesi,
- Yasal zorunluluklardan oluşabilecek maddi kayıpların önüne geçilmesi sağlanır.

Verimlilik;

- Klasik yöntemde bir işin sonuçlanması günler sürebilirken, elektronik ortam ile bir iş akışının sonuçlanması ortalama 1-2 saat içerisinde tamamlanabilmekte,
- Çalışma saatlerinde ve ortamında esneklik sağlanmakta,
- Bir belgeye aynı anda birden fazla kişi erişebilmekte,
- Organizasyonel süreçler daha açık ve anlaşılabilir olmakta,
- İşler daha kısa sürede sonuçlandırılabilmekte
- Bilgi ve belge paylaşımında artış sağlanmaktadır.

Hız, güvenlik, finans ve verimlilik şeklinde özetlenebilen bu faydalar, doğru şekilde oluşturulacak EBYS politikaları sayesinde olacaktır.

Organizasyonun EBYS politikası veya prosedürleri personelin EBY ile ilgili yaklaşımlarının daha bilinçli bir zemine oturmasına katkı sağlar (Kandur, 2005: 9). Prosedür ve standartların EBYS uygulamaları için referans olmaları, bu alanda çalışmalar

yapılmasına neden olmuştur. Gelişmiş bazı ülkelerde EBYS standartları ortaya konmakta ve EBYS için modeller oluşturulmaktadır. Ülkemizde bu alanda gelişmiş ülkelerin paralelinde hareket etmekte ve Avrupa Konseyi tarafından 2001’de Hollanda’nın Brüksel şehrinde hazırlanarak yayımlanan “Model Requirements for the Management of Electronic Records” modeli ile ülkemizde uygulanan model birbirine çok yakın özellikler göstermektedir (Eslami, 2010: 42).

EBYS, işletmelerin yaptıkları işin yapılış biçiminden diğer bilgi sistemleri ile entegrasyonuna kadar uzanan ve sadece teknik uygulamalardan ibaret olmayan bir süreci ifade eder. Organizasyonların genellikle EBYS’yi sadece bir yazılım projesi şeklinde ele aldıklarına konu ile ilgili çalışmalarda sıkça rastlanmaktadır. Bunun iki nedenden kaynaklanabileceği tahmin edilmektedir (Yalçınkaya, 2015: 23):

Birincisi, işletmelerin EBYS’nin sınırları konusunda herhangi bir öngöründen uzak bir yaklaşım sergileyerek onu sıradan bir yazılım projesi gibi değerlendirmeleridir. Bu durumda ilgili birim personelinin çalışma yapması beklentisi ile hareket edilir. İlgili birim çalışanları kendi birikim ve tecrübeleriyle sistemin uygulanmasına yönelik çalışmalar yaparlar. Ne yazık ki sınırlı ve çok da bilimselliği bulunmayan bu çalışmaların bir sonucu olarak organizasyondaki iş ve işlemlerin büyük bir kısmı EBYS’nin sunduğu iş ve işlemlerin dijital ortamdaki yeni halinden uzak bir şekilde gerçekleşir. Bu durum bazı organizasyonlarda EBYS’nin henüz tedarik edilme kararı aşamasında başlar.

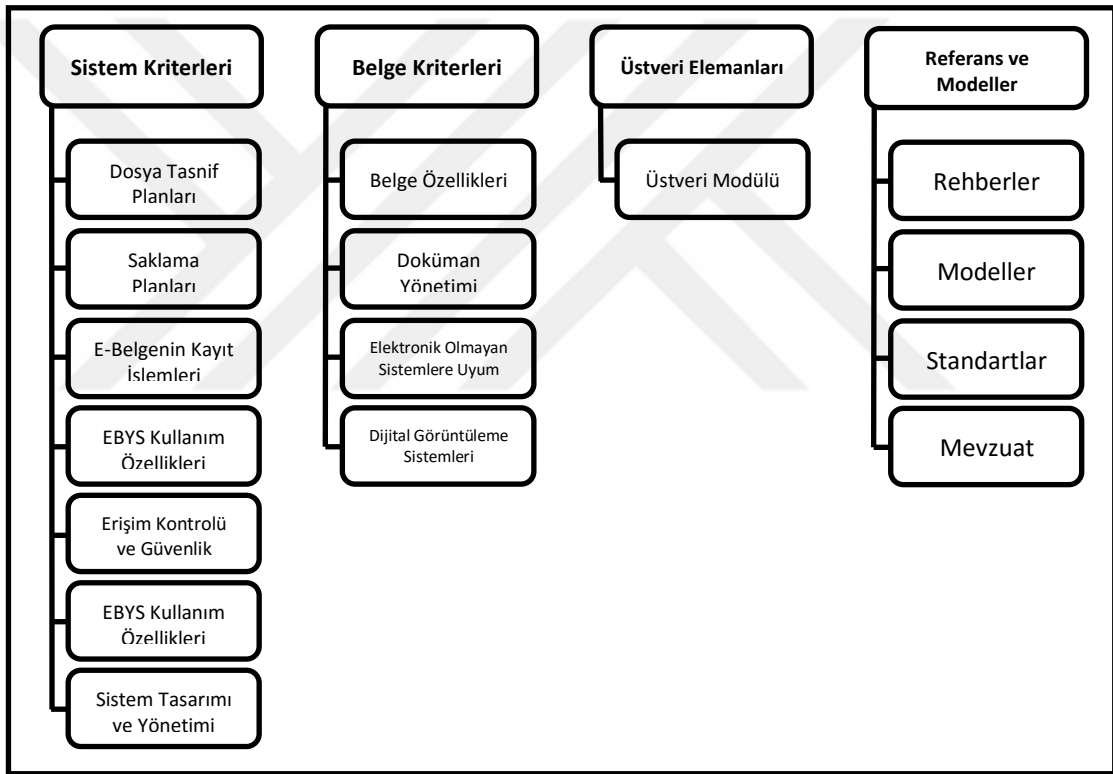
İkincisi ise, EBYS’yi uygulamak isteyen kurumların nereden başlayacakları ve nasıl hareket edeceklerini bilmemeleri durumudur. Özellikle EBYS konusunda hiçbir bilgi sahibi olmayan ve danışmanlık almayan işletmelerin sıkça karşılaştığı bir durumdur.

İşletmeler, tesis edecekleri elektronik belge yönetim sistemlerinde en önemli başvuru kaynağı olarak 2005’te hazırlanmakla birlikte 2006 yılında ikinci baskısı ile daha asıl değerini kazanmış olan Prof. Dr. Hamza Kandur’un “Elektronik Belge Yönetim Sistem Kriterleri Referans Modeli”ni görmektedirler. Burada dört ana kriter başlığı bulunmakla birlikte her kriter başlığı kendi içerisinde alt birimleri ve çeşitli modülleri içermektedir. Şekil 2.1’de kriterler ile alt birimler ve modüller görülmektedir (Kandur, 2005).

EBYS uygulamalarında gelişmeler öncelikle kamu alanında başlamış ve bu gelişmeler devamında özel sektörü de etkileyerek işletmeleri de bünyesine almıştır. Kamu

kurum ve kuruluşlarında geliştirilen EBYS uygulamalarında, belgelere kolay ve hızlı erişilmesi yeteneğini kazandırmak üzere öncelikle belgelerin sistemli ve planlı bir şekilde tasniflenmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu maksatla oluşturulan dosya planları zamanla standardizasyona tabi tutulmuş ve o dönemin Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü’nce hazırlanmış olan “Standart Dosya Planı” ve “Ortak Alanlara Ait Dosya Planı” ile kamu alanında standart bir tasnifleme sistemi oluşturulmuştur. Bu sayede belgelerin düzenli bir şekilde saklanması ve ihtiyaç duyulduğunda kolaylıkla erişilebilmesi sağlanmıştır (Kandur, 2005).

Şekil 2.1: Elektronik Belge Yönetim Kriterleri ve Alt Bölümleri



Kaynak: Kandur, 2005.

İşletmelerde, kamudakine benzer şekilde standart bir tasnifleme ve saklama sistemine ihtiyaç duymaları ile birlikte çözüm olarak çeşitli dosya planlarını içeren EBYS uygulamalarının oluşturulmasına yönelik talep ortaya çıkmıştır. Bu maksatla EBYS yazılımları üzerine kurulan işletmeler, mevcut yazılımlarına bu yeteneği kazandırmış ve işletmelerin bu alanda tercih ettiği çözümler olmayı başarmışlardır. Saklama planlarının oluşturulması ile işletmelerdeki belgelerin içerikleri ve amaçlarına göre ne kadar süreyle

saklanması gerektiği ortaya konmuştur. Ayrıca işletmelerdeki personelin saklama planları ile ilgili eğitilmesi ve mevcut EBYS eğitim sürecine bu hususun eklenmesi sağlanmıştır.

İşletmelerde kullanılan EBYS uygulamalarının her türlü formatta düzenlenmiş belgeleri işleyebilme ve kayıt altına alabilme özelliğinin bulunması gerekmektedir. Çünkü işletmeler bireysel müşteri çevresinden devlet kurumlarına, hizmet sektöründe bulunan işletmelerden çok uluslu şirketlere kadar geniş bir müşteri portföyü ile çalışmaktadır. Her seviye müşteri kitlesinin sahip olduğu dokümantasyon sistemi birbirinden farklılık arz edebileceği gibi herhangi bir formata bağlı olmadan belge niteliği taşıyan dokümanlar ile işlem yapma yetisinin de işletmelerin bünyesinde olması gerekmektedir. Ayrıca bu noktada sistemlerin kullanıcı dostu olması ve kullanıcı kaynaklı hataları minimize ederek hata ile ilgili kullanıcıyı ikaz etmesi, çeşitli formatlardaki dokümanın sistem bünyesine dahil edilmesinde kolaylık sağlayacak, gerektiğinde kullanıcıya belgeler üzerinde kontrollü ve usulüne uygun değişiklikler yapma yeteneği sağlayacaktır (Kandur, 2005:63).

İşletmelerin elektronik belge yönetimi sistemi uygulamalarında en çok tedirginlik duydukları konu güvenlik konusudur. İşletme içinden ve dışından yetkisiz erişimlerin engellenerek sistemin güvenliğinin sağlanması ile birlikte yetkili olmakla birlikte erişim sınırlarının çizilmesi işletme açısından doğru karar verilmesi gereken ve titizlikle yönetilmesi icap eden bir süreçtir. Bu maksatla kullanıcı seviyelendirmeleri yapılarak her seviye kullanıcıların erişim yetkileri tanımlanabileceği gibi pozisyon pozisyon bireylerin yetkilendirmesi de yapılabilir. Bu maksatla üretilen prosedürlerin EBYS uygulamalarına geçişten önce ortaya konması ve süreç boyunca canlı tutulması önem arz etmektedir (Kandur, 2005: 47).

İşletmelerin sahip olacağı EBYS uygulamalarının bir takım yeteneklere sahip olması gerekmektedir. Belgenin sistem içerisinde aranabilmesi, bulunan bir belgenin görüntülenebilmesi, yazdırılabilmesi ve usulüne uygun olmak kaydıyla üzerinde düzenleme yapılabilmesi bu yeteneklerden önemli olanlarıdır. Tüm bu yeteneklerin birden çok kullanıcı tarafından eş zamanlı olarak yapılabilmesini sağlayacak bir sunucu vasıtasıyla servis edilmesi sistemin daha rahat çalışmasını, bununla birlikte personelin sistemi hızlı ve kolay kullanabilmesine de imkân sağlar (Gümüş, 2015: 99).

Kısacası bir EBYS uygulaması işletme açısından ihtiyaç duyulacak her türlü özelliği bünyesinde bulundurmalıdır. Bu anlamda oluşturulmuş prosedürleri, standartları ve hukuki gereksinimleri taşıyacak şekilde tasarlanması, işletmenin iç ve dış dünyası ile iletişimi sağlamaya imkân tanıyacak yapısal özellikleri barındırması ve ilerde teknoloji ve EBYS alanında meydana gelen gelişmelerin sisteme aktarımı veya entegrasyonuna müsaade etmesi, temin ve tedarik edilecek başarılı bir EBYS uygulamasının özellikleridir (Kandur, 2005: 51).

EBYS uygulamalarında belgenin kolay, hızlı ve doğru adreslerde dolaşması işletmedeki iş akışının etkinliğini ve başarısını doğrudan etkilemektedir. Bu durum EBYS uygulamasının doğru, ergonomik ve efektif bir şekilde kurgulanmış olması ile doğrudan bağlantılıdır. İş akışlarında gereksiz konulan ilave bir akış istasyonu belgenin işlerlik kazanmasında zaman, işgücü, mali vb. kayıplara yol açacaktır. Bu noktada işletme gerekirse EBY sisteminin kurulum aşamasında gereksiz ara kademelerin ve akış istasyonlarının azaltılmasını göz önünde bulundurmalıdır (Henriksen ve Andersen, 2008:41).

Bir işletmenin sahip olduğu EBY sisteminin hedefleri şu şekilde olabilir (Özdemirci, 2009: 334-342):

- Yatay ve dikey bölümler arasında bilgi transferinin kolay ve hızlı gerçekleştirilmesi,
- İşletme için oldukça önem arz eden belge tiplerinin tespit edilmesi,
- Bilmesi gereken prensibine göre gizli belgelere erişimde kısıtlamaya gidilmesi,
- Zamansal ve mekânsal israfın önlenmesi,
- Etkin tarama/arama yeteneğinin bulunması,
- Belgelerin iş akışlarında hatalı akışa imkân sağlamayacak yapısal özellikleri içermesi,
- İşletmelerle rekabet gücü vermesi,
- İşletmelerin yaptığı ve yapacağı tüm işlemleri kayıtlayabilecek kapasitede olması,
- Geri besleme imkânı ile yeniden inceleme fırsatı vermesi,
- Klasik belge yönetim sistemlerine nazaran hatasız, düzenli ve hızlı yapıda bir sistem olması,

- Tüm bu hedeflere ulaşmak için gösterilecek gayret ve harcanan masraflara değer nitelikte olmasıdır.

Herhangi EBYS uygulamasının gerek hazırlanmasında gerekse tedarikinde İşletme tarafından ön bilgi edinmek maksadıyla bir çalışma yapılarak bazı prosedürlerin, standartların ve uygulama biçimlerinin incelenmesinde fayda vardır. Örneğin; Uluslararası Arşiv Konseyi, İngiliz Milli Arşivi, Avustralya Milli Arşivi'nde ve çeşitli ülkelerdeki (Avrupa Birliği, Kanada, İngiltere, Amerika Birleşik Devletleri vb.) modeller ve “ISO 15489-1:2001E”, “ISO/TR 15489-2:2001E”, “ISO 17799”, “NISO Z39-50”, “NISO Z39-87”, “Dublin Core Metadata Initiative (DCMI)”, “BSI DISC PD 0008”, “ANSI/ ARMA 5-2003”, “ISAD (G)” bunlara örnektir.

2.1.2. EBYS'nin İşletmelere Sağladığı Kazanımlar

Elektronik Belge Yönetim Sistemi; en basit anlamıyla işletmelerde her gün kullanılan ve hem rekabet ortamında karlılığı sürdürebilmek, hem de yasal gereksinimlere uyum sağlamak açısından hayati öneme sahip olan dokümanları işletme içerisinde oluşturmak, yakalamak, dağıtmak, incelemek, onaylamak, saklamak, düzenlemek, arşivlemek, geri almak ve saklama süresi sonunda silmek için kullanılan görüntüleme, belge yönetimi ve iş akışı işlemlerini içeren bir teknolojidir. Elektronik Doküman Yönetim Sistemi olarak da adlandırılabilen bu çözümler, işletmelere önemli maliyet tasarrufu ve iş akışı iyileştirme fırsatları sunabilirler. Elektronik doküman yönetiminin avantajları, ana hatlarıyla şu başlıklar altında toplanabilir (Kyocera, 2018);

2.1.2.1. Güvenilir Belge Yedekleme

Bir işletmenin sahip olduğu tüm dokümanların yasal mevzuatlara ve işletme kurallarına uygun şekilde yedeklendiğinden emin olmak çok zordur. Geleneksel belge yönetimi uygulamaları, belgelerin çalışma masalarında, bilgisayar masaüstlerinde ve denetlenmeyen dosya paylaşım platformlarında saklanmasını teşvik eder. Bu şekilde saklanan belgelerin büyük çoğunluğu ise çoğu zaman doğru biçimde yedeklenmez ya da tamamen kaybolur. Etkin ve yasal sistemle uyumlu belge yedekleme gerekliliklerini yerine getirebilmek, güçlü bir yedekleme çözümüne sahip olmak gerekir. EBYS yazılımları, tüm belge ve kayıtları merkezileştirir ve bu kayıtların yedeklerinin tek bir platform üzerinden oluşturulup kolayca yönetilmesini sağlar. Doğru

platformda, doğru biçimde yedeklenen belge ve kayıtlar ihtiyaç anında kolayca bulunabilir, kayıp durumlarında sorunsuzca geri alınabilirler (Yalçinkaya, 2015: 222-223).

2.1.2.2. Gelişmiş Güncellik Kontrolü İmkânları

Kâğıt ağırlıklı doküman iş süreçlerinde doküman paylaşımlarının, dosya sürümlerin ve e-posta yoluyla alınıp gönderilen dokümanların güncellik durumlarının kontrolü son derece zor olabilmektedir. Özellikle farklı departmanlar arasında dolaşan dokümanlarda sürüm bilgisini tespit etme şansı imkânsıza yakındır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi çözümleri, gömülü sürüm denetimi özellikleriyle belgelerin otomatik olarak sürümlendirilmesine ve ihtiyaç halinde tüm geçmiş sürüm bilgilerine erişilmesine olanak tanır (Gümüş, 2015: 101-102). Bir Elektronik Doküman Yönetim Sistemi içinde herkes aynı, tek bir belge üzerinde çalıştığı ve değişiklikler düzenli olarak kayıt altına alındığından, aynı dokümanın birden fazla kopyasının işletme içinde işlem görmesi, bu kopyaların kontrolü ve dağıtımı ile ilgili sorunlar ortadan kaybolur.

2.1.2.3. İleri Düzey İş Birliği

İşletme paydaşları, çalışanlar, yöneticiler, müşteriler ve iş ortakları arasındaki işbirliği; dış kaynak kullanımının da artmasıyla giderek daha karmaşık bir hale gelmektedir. Elektronik belge yönetimi platformları; hem işletme içi, hem de dış hedeflerle iletişim ve iş birliğinin gelişmesini sağlayan web tabanlı ortamların ve iş akışlarının kullanımını mümkün kılar. Bu ortamlar ve iş akışları sayesinde çalışanlar, müşteriler ve iş ortakları aynı belge üzerinde sürümleme, paylaşım ve dağıtım sıkıntıları olmaksızın çalışabilirler. Kapsamlı bir Elektronik Belge Yönetimi Sistemi, bir belgenin oluşturma/yazım, gözden geçirme veya onay sürecinin hangi aşamasında olduğunu tespit etmeyi önemli ölçüde kolaylaştırır (Haider, 2015: 37).

2.1.2.4. Doküman Güvenliği ve Gelişmiş Kontrol Olanakları

İşletme içinde dolaşımda bulunan dokümanlar hassas veriler içerebilir ve bu çerçevede Kişisel Verilerin Korunması Kanunu gibi yasal düzenlemelere tabi olabilirler. Bu tarz dokümanların yeterli güvenlik önlemleriyle korunmaları ve etkin biçimde kontrol edilmeleri gerekir.

Kâğıt ve/veya dosya paylaşımı bazlı manuel belge yönetim sistemleri söz konusu olduğunda, doküman güvenliği gerçekleştirilmesi zor bir hedef olabilir. Elektronik Doküman Yönetimi Sistemi çözümleri, dokümanların izlenebilirliğini en üst seviyeye çıkarır ve ayrıntılı denetim ve güvenlik kontrollerinin uygulanmasını destekler (Gümüş, 2015: 101-102).

2.1.2.5. Gelişmiş Arama İşlevi

Dokümanların etkin biçimde arşivlenmediği ortamlarda, gerekli durumlarda bu dokümanların hızlı biçimde bulunup kullanıma hazırlanmaları da zordur. İyi bir Elektronik Belge Yönetimi Sistemi ise, dijital ortama aktarılan dokümanların gelişmiş arama fonksiyonları sayesinde istenen her an çok kısa sürede bulunabilmelerine olanak tanır (Yalçın, 2015: 136). Bu şekilde çalışanların değerli zamanlarını bilgiyi arayarak harcamalarının önüne geçilir.

2.1.2.6. Zaman Yönetimi

Pek çok sektörde zaman yönetimi, piyasa şartlarına ayak uydurabilmek için kritik öneme sahiptir. Elektronik Belge Yönetimi Sistemi yazılımları, işletmelere doküman yönetimi süreçlerinin optimizasyonu ve belgelerin kullanım ömürleri boyunca otomatik olarak yönetilmesi konusunda önemli araçlar sunar (Önaçan vd., 2012: 5). Bu araçlar, kritik belge ve kayıtların zamanı geldiğinde hızlı ve etkin biçimde üretilmesini ve arşivlenmesini olanaklı kılarak işletmelere zaman tasarrufu ve rekabet avantajı imkânları sunar.

2.1.2.7. E-Posta Trafiğinde Azalma

E-posta, ortaya çıktığında devrimsel bir araç olarak çalışma biçimlerinde köklü değişimler ortaya çıkardı. Ancak mevcut durumda pek çok insan mesai saatlerinin büyük bir kısmını bilgi ve içerikleri e-posta yoluyla yönetmeye çalışarak geçirmektedir. Yapılandırılmamış bir e-posta akışının yönetimi zor olduğu gibi, böyle bir yapı doküman güvenliği ve bilgi depolama konusunda da sorunlara yol açabilir ve belge sürümü kontrolünü zorlaştırabilir. EBYS yazılımları, içeriği e-posta yoluyla dağıtma zorunluluğunu ortadan kaldırır, belge güvenliğini sağlama ve depolama yükümlülüklerini hafifletir ve düzenlenmiş, etkin doküman iş akışı kontrolünü mümkün kılar.

2.1.2.8. Azalan Doküman Yönetimi ve Arşivleme Maliyetleri

İşletmelerde her gün işleminden geçen ve giderek artan dokümanlar ile yasal kayıt tutma gereklilikleri göz önüne alındığında, kâğıt dokümanların yönetimi ve arşivlenmesi katlanarak artan yüksek maliyetlere yol açabilir. Elektronik ortama taşınan ve Elektronik Belge Yönetim Sistemi içerisinde yönetilen dokümanlar için ise bu maliyetler önemli ölçüde azalır. Merkezi dosyalama ve belge takibi işlevleri, manuel doküman yönetimi süreçlerini otomatikleştirir ve optimize eder (Kandur, 2005).

Bahse konu faydalar analiz edildiğinde, çoğunlukla elde edilecek faydaların işletme personelinin EBYS ile sağladığı uyum temeline kurulduğu ve personel ile EBYS arasındaki kurulan sağlam temellere oturtulmuş ilişki ile doğru orantılı olduğu görülmektedir. Bir sonraki adımda da görüleceği üzere işletmenin EBYS uygulamalarına geçebilmesi için ihtiyaç duyulan süreçte personelin EBYS ile olan etkileşimine ağırlık vermesinin önemi açıkça görülmektedir.

2.1.3. İşletmenin EBYS Nedeniyle Karşılaştığı Olumsuzluklar

Elektronik belgeler işletmelere birçok nokta da fayda sağlamakla birlikte, bu sistemler nedeni ile ortaya çıkan bir takım dezavantajlarda mevcuttur. EBYS vasıtasıyla üretilen belgelerin kullanımı ile ilgili hem üreten hem kullanan açısından adı konamayan telif konusu, üretilen belgelerin güvenilirliği, sistemlere olan bağımlılık ve işletme ekonomisine olan etkisi dezavantajlar olarak sayılabilir (Odabaş, 1999):

- **EBYS Ürünlerinde Telif Hakkı Sorunu:** Elektronik bilgi içeren Elektronik belgelerin kim tarafından değiştirileceği, farklı şekillerde kaydedilerek yeni belge üretilmesi veya belgeyi yayınlayan dışında onun izni olmadan farklı kişiler veya birimlerce kullanılması, telif hakları açısından çözüme kavuşturulamamış konulardandır. Kolay bir şekilde kopyalanarak farklı ortamlara aktarılabilme imkânı, telif hakları ile ilgili yasal hükümlerin birebir uygulanmasını imkânsız hale getirmektedir.
- **Elektronik Belgelerin Doğruluğu ve Güvenilirliği:** 2008 yılında BBC’de yayınlanan bir habere göre; elektronik ortamdaki bilgi hacimsel bir fiziki varlık barındırmaması ve bununla birlikte taşınabilir çeşitli ortamlarda (CD/ harici bellek gibi) aktarılabilir olması nedeniyle güvenlik hassasiyeti yaratmaktadır

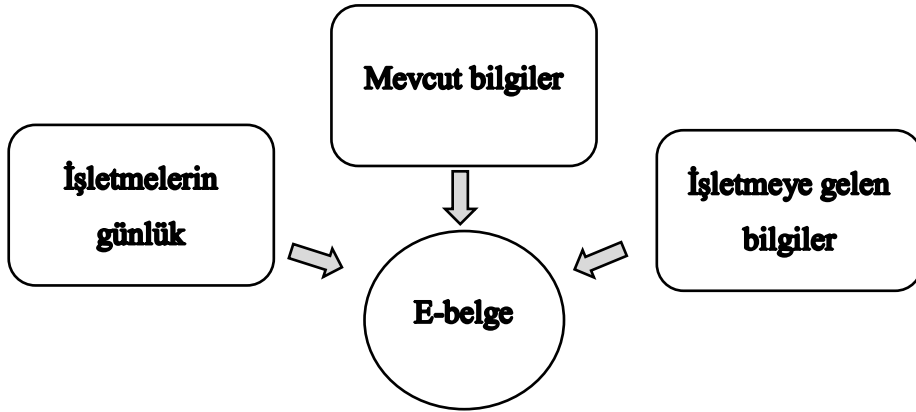
(BBC, 2008). Elektronik bilgilerin kullanımından kaynaklanan bilgilerin kolay bir şekilde değiştirilebiliyor olması, yayınlanan verilerin gerçeğine uygunluğunu veya verinin güncelliğini sağlayıp sağlayamadığı hususlarında önemli bir takım soruları akla getirmektedir. Ayrıca elektronik ortama kaydedilen verilerin bir kaç saniyede imha edilebileceği veya kaybolabileceği gerçeği de çözümlenmesi gereken diğer bir sorundur.

- **Bilgisayar Teknolojileri ile İletişim Ağına Bağımlılık:** EBY sistemleri tamamıyla bilgisayar teknolojilerine ait donanım ve yazılımlardan oluşmaktadır. Belgeler sanal ortamda dijital veri şeklinde üretilmekte ve saklanmaktadır. Yazıcılar vasıtasıyla kâğıt ortamına aktarılmayan her türlü işlem sanal ortama mahkûm kalmaya mecburdur. Belgenin bir başka sanal ortama geçişi ise özel oluşturulmuş ağlar vasıtasıyla olmaktadır. Belgenin varlığını sürdürebilmesi donanımlar ile yazılımlara bağlı olacak, bir başka ortama geçerek burada devam edebilmesi ise transfer için kurulmuş olan ağa göre değişecektir. Herhangi bir nedenle donanım, yazılım veya ağda meydana gelecek aksaklık elektronik belgenin varlığını ortadan kaldıracak veya ona zarar verecektir.
- **Ekonomik sorunlar:** Ekonomik açıdan ele alındığında uzun süreçte klasik belge yaklaşımlarına nazaran oldukça ekonomik olan EBY sistemlerinin ilk kurulum tesis, işletme ve idame masrafları, tesis edilen EBY sisteminin özelliklerine göre değişmekle birlikte oldukça yüksek çıkacaktır. Özellikle teknolojiyi ithal eden ülkelerde bu maliyet işletme bütçesine büyük yük getireceğinden ekonomik olarak sıkıntı yaratabilecektir. Gerekli altyapıya sahip olunmaması, birbiri ile uyumsuz çeşitli iletişim yapılarının mevcudiyeti söz konusu maliyetlerin artmasına neden olacaktır. Bu tür durumlar işletme yönetimlerinin yanlış EBYS'leri tercih etmesine bile neden olabilmektedir.

2.1.4. EBYS'ye Geçiş Stratejileri

Bir işletmede elektronik belgeler, işletmenin gün içerisinde icra ettiği işlemlerden, işletme dışı çevre ile kurduğu iletişimden ya da dijital ortamda hazırlanmamış belgelerin dijital alana aktarılmalarıyla meydana gelirler. Şekil 2.2'de bir işletmenin belge kaynakları gösterilmiştir.

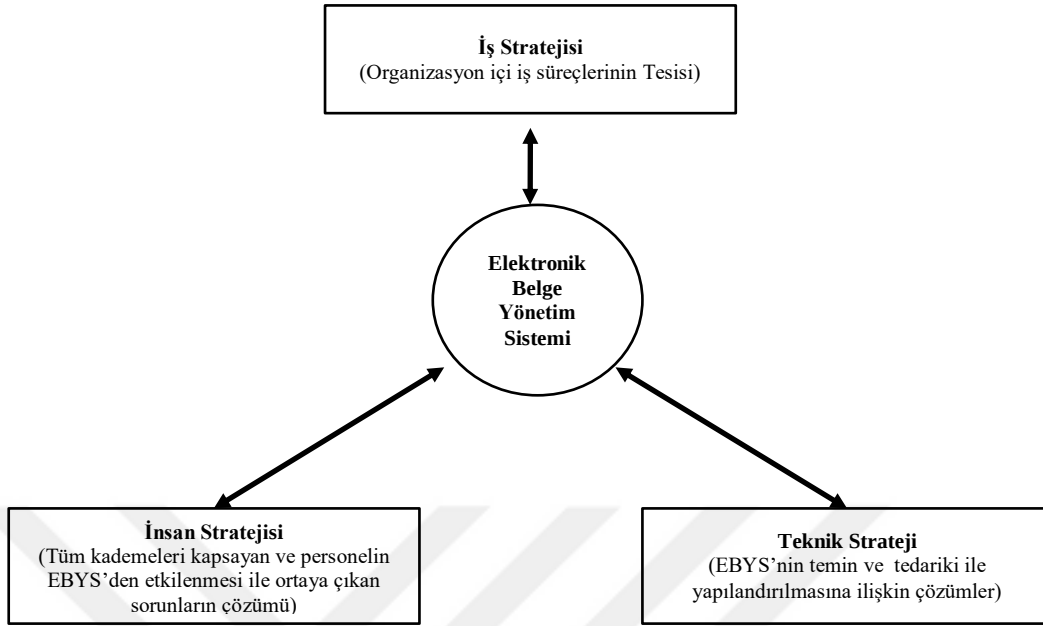
Şekil 2.2: İşletmelerde Elektronik Belge Kaynakları



Kaynak: Kandur, 2005

Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin bir uygulama yazılımı olmasının yanında uygulamalar ile birlikte organizasyonlarda iş süreci, insan kaynakları ve evrak/doküman yönetim süreci iç içe geçmektedir. Bundan ötürü bir organizasyonda EBYS yapılandırılacağında; iş süreçleri yeniden düzenlenmeli, organizasyonun şablonunda, kurum ve personel kültüründe bir takım değişimlere gidilmeli ve teknik altyapı ile ilgili çalışmalar yapılmalıdır. Organizasyonların EBYS'ye sahip olması üç aşamalı bir stratejinin varlığını gerektirir. Bunlar; İş, İnsan ve Teknik stratejileridir (Şekil 2.3).

Şekil 2.3: EBYS için Organizasyonların Strateji İhtiyaçları



Kaynak: Önaçan, Medeni ve Özkanlı, 2012:18

Önceki kısımlarda belirtildiği gibi sistemlerin başarıya ulaşmasında ihtiyaç duyulan stratejilerden birisi kullanıcıların sistem ile entegre edilmesi ile ilgilidir. İnsanın EBYS ile uyumunu öngören bir yaklaşımda EBYS bünyesinde dört husus kullanıcı ile doğru bir şekilde entegre edilmelidir. Bunlar (The British Standart Instution, 2011:3);

- Teknoloji,
- İşleyiş
- İsteklilik,
- Kültürdür.

Teknoloji; kullanıcının uygulamayı kullanabilecek kadar teknik bilgiye ve beceriye sahip olmasını, işleyiş; kullanıcıların görevlerinin ve sorumluluklarının tanımlanmasını, isteklilik; kullanıcıda yeni bir sisteme karşı olan direncin aşılmasını ve kültür ise; uygulama ile kullanıcının sahip olduğu kültürün uyumlu olmasını ifade eder.

EBYS uygulamalarına geçişten önce organizasyon içerisinde analizler yapılarak uygun program seçimi yapılabilir. Bu aşamada SWOT analizi veya sistem analizi kullanılabilir. Bu analizler sayesinde belirlenen gereksinimler doğrultusunda; belge üretimi, korunması, imhası ve yeniden erişine yönelik stratejiler belirlenir (Budak, 2011: 55). Stratejilerin oluşması ile birlikte bu stratejileri kapsayan bir belge yönetim politikası

da beraberinde oluşur. EBYS programının geliştirilmesi ile sürdürülmesi açısından politika ve stratejilerin oluşturulması şarttır.

Organizasyonların elektronik ortamda belge uygulamalarından yararlanabilmeleri için genel olarak kabul görmüş bir takım prosedürleri içeren düzenlemeler ile oluşturulmuş EBY sistemlerine sahip olmaları gerekmektedir. Bu amaçla bir EBY uygulaması temin etmeden önce organizasyonların ihtiyaçlarını belirlemesi ve ihtiyaçları karşılayacak uygulamaları seçmesi çok önemlidir. Bu kapsamda bir EBY uygulamasına geçişte organizasyonun göz önünde bulundurabileceği hususlar şu şekilde sıralanabilir (Özdemirci, Torunlar, Saraç, 2009: 140):

- Elektronik Belge yönetim uygulamaları ile ilgili detaylı araştırmalar yaparak uygulamaların ne maksatla yapıldığı, nasıl kullanıldığı, kapsamının ne olduğu vb. sorulara cevap aranmalı ve EBY uygulamaları yakından tanınmalıdır.
- EBY'leri tanımakta olduğu gibi işletmelerde ihtiyaçlarını ortaya koyabilecek kadar mevcut yapılarını tanımalı ve gözden geçirmelidir.
- Uygun EBYS tespit ve tedariki sonrası organizasyonda EBYS'e geçişte ortaya çıkacak ihtiyaçlar belirlenmelidir.
- İster malzeme isterse diğer ihtiyaç tiplerinde olsun tespit edilen tüm gereksinimleri kapsayacak şekilde bütçe planlama ve hesaplamaları yapılmalıdır.
- Temin ve tedarik edilecek EBYS projelendirilmelidir.
- Projelendirilmesi yapılan sistemlere göre tasarımlar geliştirilir.
- Geliştirmesi tamamlanan EBYS'lerin organizasyonun bünyesinde uygulanması sağlanmalıdır.
- Uygulamaların tamamlanmasına müteakip detaylı bir şekilde sistemler incelenmeli ve aksayan hususların tespiti yapılmalıdır.
- Tespit edilen hususları giderecek şekilde geri besleme yapılmalı ve sistemler geliştirilmelidir.

2.1.5. Geçiş Süreci Aşamaları

Elektronik belge yönetim sistemlerine geçiş sürecinin ilk basmağı, işletmenin bu alanda bir sistem teminine ihtiyaç duyduğunu fark etmesiyle başlar. Bu süreç genel olarak üst yönetim seviyesinde gelişir. Üst seviye yöneticiler işletmenin gereksinimi fark etmesi

ile mevcut koşullarda EBYS'nin varlığı ile işletmeye sunacağı katma değeri göz önünde tutarak EBY sistemlerinin özellikleri ile ilgili araştırmalarını yapar ve kararlarını verirler. Karar verme, süreç sonunda işletmenin başarıya ulaşmasında emin adımlarla ilerlenmesi bakımından önem arz eden faktördür.

Bir EBYS uygulamasının kurum içerisinde başarı ile uygulanabilmesi için organizasyonda bu projeden sorumlu olacak ve süreci yönetmekle görevlendirilecek birim ile birim başkanlığında oluşturulacak bir proje ekibinin ortaya konması gerekir. Bu proje ekibi için görev ve sorumlulukların ortaya konması ile sürecin yönetilmesi aşamasında gerekli karar destek mekanizması kurulmuş olur. Proje ekibince zaman içerisinde ihtiyaç hâsıl olduğunca ilave üye talebi yapılmalı ancak proje ekibinde mümkün olduğunca eksiltme yapılmamalıdır. Ekibin danışmanlık alma konusunda tekliflerine de sıcak bakılmalıdır.

Geçiş süreci için, tesis edilmesine karar verilen uygulamanın işletme ile bütünleşebilmesi için altyapı araştırması yapılması gerekir. Bunun için öncelikle yasal boyut, teknolojik seviye, yapılan iş ve işlemlerin süreçleri, belgelerin akış diyagramı, kullanım ve erişim ile ilgili şemanın oluşturulması gerekmektedir.

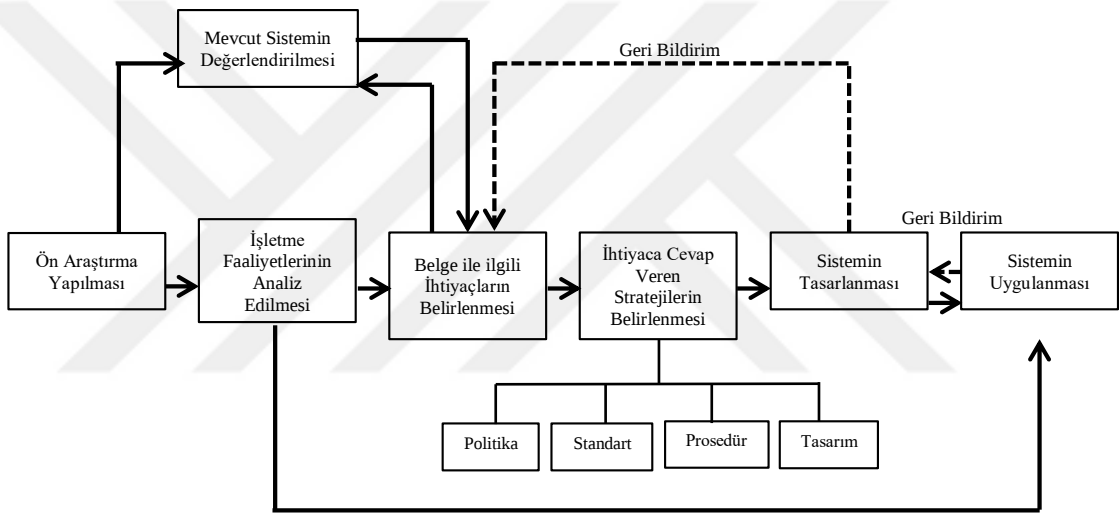
İşletmelerinde elektronik belge sisteminin tesis edip bundan faydalanmak isteyen bir işletmenin izleyeceği basamaklar şöyle sıralanabilir (TBSİ, 2011: 3)

- İşletmenin mevcut halinin incelenerek durumunun ortaya konulması,
- EBYS üzerine oluşturulmuş yürürlükteki prosedür ve standartlar ile kanuni düzenlemelerin incelenmesi,
- İşletmenin izleyeceği strateji ile buna dayalı planlamaların yapılması,
- Strateji ve plana dayalı yöntemin oluşturulması,
- EBY sisteminin işletmeye entegrasyonu için altyapının değerlendirilmesi,
- Sisteme ait yazılımsal ve donanımsal ihtiyaçların tespiti,
- Kullanıcı eğitimlerinin planlanması,
- İşletmede önceden var olan belgelerin dijital ortama aktarılması,
- Devamlı talimat niteliğindeki belgelerin sisteme kaydedilmesi,
- Belgelerin saklama sürelerinin tespiti ve yayımlanması,
- Belgelerin tasniflenmesi,
- Tasnifleme sonrası arşivleme yapılması,

- Erişim seviyelerinin ve yetkilerinin tespiti ile denetim faaliyetlerinin planlanması,
- Gereksiz belgelerin tasfiyesi.

Belirtilen basamaklar EBY sistemlerine geçmek isteyen bir işletme için uygulanabilecek adımları göstermektedir. Basamakların bir sıra dahilinde izlenmesi işletmenin kendi inisiyatifinde olup bu basamaklardan istediğini uygulamayabileceği gibi burada olmayan ilave basamaklarda dahil edilebilir veya işletmenin sahip olduğu özellikleri içerecek şekilde basamaklar detaylandırılabilir. Geçiş sürecinin aşamalarını Şekil 2.4'den kademe kademe görebiliriz.

Şekil 2.4: EBYS Geçiş Süreci Tasarımı



Kaynak: Külcü, 2007:258.

Dünyada teknoloji alanında her geçen gün meydana gelen gelişmeler ve değişimler her alanda olduğu gibi EBYS gibi teknolojik destekli bir süreçte de etkisini göstermektedir. Son yıllarda bu değişim ve gelişimin bir sonucu olarak birçok EBY uygulamaları ortaya çıkmış, bir kısmı bu alanda başarılı olmuş, ancak bir kısmı da başarısızlığı nedeniyle yer bulamadan ortadan kaybolmuştur. Sistemlerin başarılı veya başarısız olmasında en önemli etken kullanıcı ihtiyaçlarına karşılık verebilecek şekilde dizayn edilmesi ile ilgilidir. Tasarlama sürecinde kullanıcı ihtiyaçlarının doğru tespit edilmesi, bunun sisteme doğru şekilde aktarılması, kullanıcının bunları kolayca algılayıp kullanıma geçebilmesi ve işlem süreçlerinin iş akışını yavaşlatmayacak derecede hızlı olması uygulamanın hayatta kalması açısından önem arz eder.

EBY uygulamalarının organizasyonlarda hayat bulması için en kritik faktör personeldir. EBYS, yazılım tabanlı ortamda belge üretimi yapmanın çok ilerisinde teknik imkânları kullanarak yönetsel ve kurumsal bütün işlemlerin belgelendirmeye dayalı, güvenilir, dinamik ve doğruluğu şüphe götürmez bir şekilde yürütülmesine imkân sağlamaktadır. Bu sebeple, sisteme geçiş sürecinde personelin belge yönetimi ile ilgili ihtiyacını ve teknik kapasitesini dikkate almamak, sistemin uygulanmasında sadece başarısızlığa gidilmesine neden olmayacak, bunula birlikte kullanıcıların EBYS uygulamalarına karşı olan algısını da olumsuz yönde etkileyecektir. Bu durum, personelin EBY sistemlerinin doğruluğuna ve tutarlılığına olan güvenini azaltabilecek kritik bir problemdir.

EBYS uygulamalarının başarılı sonuçlar vermesi için personelin sürece dahil olmasını öne çıkaran bir takım çalışmalarda geçen göz önünde bulundurulması gereken hususlar şu şekilde ortaya konmuştur (Downing, 2009: 46-49):

- Sürecin şeffaflaştırılması,
- Personelin beklentilerinin yönetilmesi,
- İnsan odaklı yaklaşımların benimsenmesi,
- Süreç yönetim modelinin izlenmesi,
- İzlenen sürecin eğitimlerle aktarılması,
- Genel resmi kaçırmamak,
- Çeşitli iletişim yöntemlerini kullanmak.

EBYS projelerinin personel nedeni ile başarıya ulaşamama durumları içerisinde yoğunluk gösteren hususlar genel itibarıyla; kullanıcı yani personelin görüş ve önerilerine yeterince değer verilmemesi, gerekli karar süreçlerinin önceden tamamlanmış olması ve yapılanların yönetim tarafından alınmış kararlar doğrultusunda gerçekleştiği inancı nedeniyle böyle bir hissiyatın oluşmasıdır. Bu noktada personelin görüş ve önerilerinin süreç içerisinde dikkate alındığı ve uygulanabilirlerinin sürece dahil edilmesiyle birlikte uygulanamayacakların geçerli ve gerçekçi bir nedenle personele aktarılması önem arz etmektedir. Bu sayede personelde oluşan sistemin kendileri için uygun şekilde tasarlanmış olmadığı algısı kırılıp motivasyonlarının en verimli sonuçlarını alma imkânı ortaya çıkarılabilir (Leikums, 2012: 22).

Kullanıcı, uygulamaya ait yazılımın, geçiş sürecinde alınan danışmanlık hizmetinin, sisteme ait arayüz tasarımının ve kullanım kolaylığının sağlanmasında temel alınan faktör olması aslında EBYS uygulamalarının odak noktasının personel olduğunu ortaya koymaktadır (TBSI, 2011:3).

Personelde EBYS bilincinin yaratılması ve geliştirilmesi için bir takım organizasyonel yenilik ve değişimler yapılmalıdır. Elektronik belge yönetimi prosedür ve ilkelerinin oluşturulması, kurumsal iletişimin sağlanması ve artırılması, personelin beklentilerinin analizi, EBY sürecinin getireceği yeni iş, sorumluluk ve görevlerin belirlenmesi, çalışanların eğitim ve gelişimleri bu yenilik ve değişimler arasındadır (IRMT, 2009: 75).

EBYS'ye geçiş sürecinde personelin uyum sağlamasına yönelik dikkat edilmesi ve üzerinde durulması gereken dört önemli konu bulunmaktadır. Bunlar personelde EBYS'ye yönelik oluşacak tepkinin kontrol altında tutulmasına yardım edecektir. Bu konular ile ilgili daha proje aşamasında planlama yapılması ve proje aşamasından itibaren bir kısmının uygulanmaya başlanması EBYS'nin sağlıklı entegrasyonu açısından elzemdir. Bu konular;

- EBY Politikalarının Oluşturulması,
- Görev ve Sorumlulukların Belirlenmesi,
- Personel Beklentilerinin Analiz Edilmesi,
- Personelin Eğitilmesidir.

2.1.5.1. Elektronik Belge Yönetimi Politikalarının Oluşturulması

Belge üretim ve yönetim uygulamalarının her geçen gün yaygınlaştığı günümüz iş dünyasında organizasyonların elektronik belge yönetim uygulamalarına stratejik seviyede bir yaklaşım sergilemeleri ve bununla ilgili yöntemlerini oluşturmaları nemli bir gereksinimdir. Mevcut piyasa koşullarında hiçbir organizasyonun elektronik dünyadan kendini soyutlaması kabul edilebilecek bir durum değildir. (Kandur, 2011: 11). Bu gereksinim ile birlikte organizasyonun belgelerini ne maksatla koruması gerektiği, bunu yaparken fiziksel veya elektronik bir ortam kullanacağını ortaya konduğu yol gösterici klavuz, belge yönetim politikasıdır. Sağlam ve efektif bir politikanın sahip olması gereken nitelikler şöyle sıralanabilir (IRMT, 2009: 5):

- Organizasyonun vizyon ve misyonu ile Belge yönetim programlarının ilişkilendirmesini sağlamalıdır.
- Organizasyonların iç ve dış çevresiyle uyumlu olmalıdır.
- Kanun ve mevzuata, standartlara uyumlu ve uygun olmalıdır.
- Hesap verebilirlik temelinde belge yönetimi gerekliliklerini karşılar nitelikte olmalıdır.
- Bilgi ve belge yönetim sorumluluklarını tanımlanmalı ve kimliklendirmelidir.

Organizasyonlar, EBY uygulamalarında oluşturacakları sürdürülebilir belge yönetim alt yapısı ile başarıya ulaşabilirler. Bu noktada oluşturulacak belge yönetim politikaları hem elektronik hem de fiziksel formattaki belgeleri kapsayacak şekilde olmalıdır. Sonuç olarak politikanın tasarlanması aşamasında beklenen sonucun önceden belirlenmesi ve bilinmesi çok önemlidir.

2.1.5.2. Görev ve Sorumlulukları Belirlenmesi

EBYS'nin organizasyonel değişimi beraberinde getirmesi ile yeni görev ve sorumlulukların ortaya çıkarması kaçınılmazdır. Sürece uyum sağlamak için öncelikle bunun gereklilik olduğu anlaşılmalıdır. EBYS'ye geçiş sürecinde personelin, meydana gelen teknolojik gelişimi takip etmesi ve bu süreçte kendince tehdit şeklinde algıladığı değişimleri fırsata dönüştürme çabası doğaldır. BT yöneticileri ile belge yöneticilerinin bundan etkilenmesi kaçınılmazdır.

EBY uygulamalarına geçişte BT yöneticilerinin paragrafın devamında belirtilen 7 temel özelliğe sahip olmaları gerekecektir (Johare, Masrek, Sa'ari, 2013: 107):

- Bilgi ve belge koruma politikaları ve uygulamalarına dahil olma,
- EBYS'ye geçişte yazılımsal ve donanımsal değişim sürecinde belge aktarım sürecini yönetme,
- Elektronik belgelerin yönetimi için belge yöneticileriyle beraber prosedür, standart üretme ve kontrol mekanizması sağlama,
- Birimler arasında ağ üzerinden bilgi değişimi ya da paylaşımı için gerekli standart, prosedür ve kontrolü uygulama,
- Yenileme veya modernize etme süreçlerinin planlanması durumunda EBYS etkilenecekse belge yöneticilerini bilgilendirme,

- Belge güvenliği ve erişim konularında yeni çözümlerle ilgili danışmanlık yapma,
- Prosedür ve standartlara uygun olarak arşive aktarım sürecini de kapsayan saklama planları ile imha planlarını oluşturma.

Belge yöneticileri açısından durum çok farklı olmayacaktır. Fiziki yapılan tüm işlemler dijital ortama aktarılacak, belgenin üretilmesinden arşivlenmesine dek tüm süreç değişecek, bunun sonucunda söz konusu alandaki personel organizasyon içinde ön plana çıkacaktır. Bunlara ilaveten birçok yeni görevin de entegre edilmesi ile belge yöneticileri sadece kendi birimlerinden değil tüm organizasyonel işleyleştiren sorumlu pozisyona gelecekler ve Bilgi Teknolojileri birimi ile yoğun işbirliği içerisinde bulunacaklardır.

2.2. PERSONELİN NİTELİKLERİ, BEKLENTİLERİ VE EĞİTİMİNİN EBYS'YE GEÇİŞ SÜRECİNE ETKİSİ

Çalışmanın bu bölümünde personelin yaş, cinsiyet ve pozisyonu gibi özellikleri ile beklentilerinin ve eğitimlerinin EBYS'ye geçiş süreci üzerindeki etkileri incelenmiştir. Konu üzerine yapılan kaynak taraması neticesinde; belirtilen özellikler ve beklentilerin genel olarak işletme yaşamının devamlılığını sağlayan işleyiş süreçleri üzerinde gösterecekleri etkilerin, işletme dinamiklerinden biri sayılabilecek EBYS sürecinde de benzer sonuçları vereceği kanaatine ulaşılmıştır.

2.2.1. Yaşının ve Cinsiyetin İşletmeye Etkileri

Personelin iş yaşamında emeğinin karşılığını almak istemesi onun başta gelen beklentilerinden biridir. Bu beklentinin bir diğer adı “İş doyumu” dur. İcra edilen işin personel açısından taşıdığı mana, personel ile işi arasında açığa çıkan pozitif veya negatif süreçler, personelin icra edilen işten sağlayacağı doyumu etkiler. İş doyumu ile ilgili temeller 1920'lerde ilk kez ortaya atılmasına rağmen, gereken önemini 1940'larda kazanmıştır. Locke tarafından 1976 yılında yapılan tanımlamasında “kişinin mesleği ile ilgili sahip olduğu olumlu duygusal durum” şeklinde, ülkemizde ise Prof.Dr. İsmet Barutçugil tarafından ise 2004 yılında yayımlanan “Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi” isimli kitapta “bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu” olarak açıklanmıştır (Eğinli, 2009: 36). Personelin yapılan iş ile ilgili sahip oldukları olumsuz duygu ve yaklaşımları ise tam tersine doyumsuzluğa neden olmakta,

bunun sonucunda da personelde tükenmişlik ve duyarsızlık gibi olumsuz davranışlar ortaya çıkmaktadır.

Kişisel faktörlerin önemli bir kısmı personelin yeniliklere bakış açısında, iş doyumunda ve kişisel gelişimlerinde önemli rol oynar. Yaş, cinsiyet, hizmet süresi ve eğitim gibi faktörler personelin içinde bulunduğu durum ile ilgili yapacağı değerlendirme ve yorumlamayı doğrudan etkiler (Uyguç, 1998: 195). Buradan hareketle her personelde farklılık gösterecek olan bu faktörler farklı yaklaşım şekillerini, bakış açılarını, algılama seviyelerini ve doyum seviyelerini ortaya çıkarır.

Personelin içinde bulunduğu yaş ve yaşam dönemi, onun tutumlarını, davranışlarını ve kararlarını belirleyici şekilde rol oynar. Bir diğer değişle personelin yaşına bağlı olarak bir takım davranış değişiklikleri görülmesi normaldir. Örneğin yaşı ileri olan personel genç personele göre iş koşullarına daha çabuk ve kolay uyum sağlayabilir. İşyerinde meydana gelen olumlu gelişmelerden etkilenme miktarları olumsuzlara nazaran daha fazladır. Bunun sonucu olarak yaş artışının değişime karşı olan yaklaşımı daha ılımlı hale getirdiği ve kabullenme sürecini kısalttığını söyleyebiliriz.

Personelin iş yaşamı ile ilgili tatmin olmasına etki eden kişisel faktörlerinden biriside cinsiyetidir. Cinsiyet personelin işe karşı tutum ve davranışları ile değerlendirme ve yorumlamalarında farklılıklara neden olabilmektedir. Bu alanda yapılan birçok araştırma sonucunda keskin bir şekilde cinsiyetler arasında işe karşı tutumları, yaklaşımları ve doyumları ile ilgili hükümlere varılamamakla birlikte birtakım alanlarda kadınların, bir takım alanlarda ise erkeklerin üstün olduğu ortaya konmuştur.

2.2.2. Personelinin İşletmeden Beklentileri

Türk Dil Kurumunun güncel Türkçe sözlüğüne göre beklenti “gerçekleşmesi beklenen şey” ve “bireyin belli şart ve durumların alacağı biçimler veya kendisinden beklenenler konusundaki öngörüsü” şeklinde tanımlanmıştır (TDK, 2019). Beklenti ile ilgili birçok tanımlama yapılmakla birlikte genel olarak anlaşılan şekliyle beklenti, herhangi bir konuda gerçekleşmesi istenilen veya umulan her türlü olguyu içeren duygudur. "Beklenti" ile "umut" her ne kadar birbirleri ile özdeşleştirilse de; beklenti, umut edilmesi şart olmayan durumlarda da var olabilir.

İşletmelerde çalışan personelin iş ile ilgili beklentilerini iş konusundaki tatminleri, yani onları tatmin edecek konular oluşturur. Beklentilere bir nevi iş tatmini de demek mümkündür. Çünkü iş tatminini sağlamış personelin beklentileri karşılanmış demektir. Personelin iş konusunda tatminini etkileyecek olan faktörler; yapılan işin niteliği, iş karşılığı alınan ücret, performansına göre alacağı terfi, çalışma ortamına ilişkin koşullar, yönetimin benimsediği tarz, çalışma çevresi ve iletişim şeklinde sıralanabilir (Bozkurt, 2011:6). Yapılan araştırmalara göre bunlar arasında yoğun bir bağlantı mevcuttur ve personel bu faktörlerden birisinde meydana gelecek bir aksaklıktan dolayı iş tatminini kaybedeceğini düşünerek değişikliği eski duruma geri döndürme yolunda gayret gösterecektir.

Bir işletmede beklentinin genel ifadesi; personelin iş tatminini bozacak her türlü durumun meydana gelmemesi, iş tatminini arttıracak değişimlerin ise gerçekleşmesi ve tatmin olma seviyesinin artmasıdır. Bu kapsamda işletme bünyesinde her türlü değişimin meydana gelmesi bir işletme personelinin beklentisidir. Bunun tersi durum ise iş tatminini olumsuz yönde etkileyen durumlar olacağı için beklenti kavramı kapsamında olamaz.

2.2.3. Personelin Eğitimi

Eğitim seviyesi ile personelin iş yaşamına olan yaklaşımı ve tutumu arasındaki ilişki incelendiğinde eğitim seviyesine karşılık özellikle maaş seviyesinin yetersizliği düşüncesi genel olarak personelin motivasyonunu etkilemektedir. Bu motivasyon kaybı verimi, değişime adaptasyon için gereken konsantrasyonu ve istekliliği önemli oranda etkiler. Üstüne üstlük personelde direnç oluşmasına dahi sebep olabilmektedir (Taşkın, 2001: 64). Yani iş için gerekli olan eğitim seviyesinden biraz daha üst seviyede eğitim seviyesine sahip olan personelde eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında önemli bağlantı bulunmazken gereken ile sahip olunan eğitim seviyesi arasındaki fark arttıkça birbirini etkileme oranı da artmakta, bu da iş yaşamında istenmeyecek sonuçların ortaya çıkmasına neden olacaktır.

Eğitim konusu aslında yaş, cinsiyet ve beklenti konuları ile eş değer önemde olsa da EBYS'nin başarıya ulaşmasında katma değeri diğerlerinden yüksek olması sebebiyle ayrı bir başlık olarak ele alınması gereken bir konudur.

Eğitim alacak personel seçilmesi ile eğitimin içeriğinin tespiti kadar hassas olan diğer bir konu da eğitmendir. Eğitim verecek olan kişinin bünyesinde bulunması gereken ve eğitmenin göz önünde bulundurması gereken hususlar şöyledir (Budak, 2011: 44):

- Eğiticinin konu ile ilgili hâkimiyeti,
- Eğiticinin eğitim öncesi hazırlıklarının yapılmış olması,
- Eğiticinin eğitimde ihtiyaç duyacağı teknik teçhizat ve gereçleri kullanma kabiliyeti,
- Eğitim sürecinde eğitilenlere uygulatarak ve canlandırmalarla öğrenme imkânı sağlaması,
- Eğiticinin katılım devamlılığını sağlaması için renkli bir eğitim atmosferi oluşturması ve dikkatleri kaybetmeden eğitim sağlaması,
- Eğiticinin motivasyonun yüksek olması,
- Eğitici tarafından eğitilenlerin farklı niteliklere, algılama kabiliyetine, yeteneklere ve kişisel özelliklere sahip olduğunun farkında olunması.

Genel itibari ile eğitim süreci, hizmet öncesi ile hizmet içi eğitim şeklinde icra edilmektedir:

2.2.3.1. Hizmet Öncesi Eğitim (Oryantasyon)

Eğitimde hizmet öncesinden kasıt işe başlamadan önce eğitim alınmasıdır. Bu tip eğitimler ile çalışanlar işin öncesinde gereken meslekle ilgili ve teknik boyutta bilgileri alırlar. Bu eğitimler sayesinde personelin işe adaptasyon süreci kısalmış ve her personel kendi işi ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmuş olur (Çağır, 2007: 40-41). Çeşitli ortamlarda oryantasyon eğitimi olarak adlandırılan bu eğitim ile amaçlanan işletmede veya meslekte yeni bireylerin çalışmaya başladığı organizasyonun politikasını, yapmak üzere alındığı iş ortamını, mesai arkadaşlarını tanıması, kendisine atfedilen görevini öğrenip icra ederken sahip olduğu yetkilerini ve sorumluluklarına hakim olması, bunlar ile ilgili mevcut işe eksikliklerinin giderilmesidir (Budak, 2011: 47).

2.2.3.2. Hizmet İçi Eğitim

Kısacası çalışanın çalışma süresi içerisinde eğitime tabi tutulması denmekle birlikte Bilgin'in tanımlaması ile "üretim ve hizmette etkililiğin, verimin, kalitenin

yükseltilmesi, hizmetlerin gerçekleştirilmesinde nitel ve nicel yönden gelişmenin sağlanması ve tasarrufların artırılması amacıyla iş gücüne verilen temel meslek ve beceri eğitiminin yanında, personele çalışma hayatı süresince bilgi, beceri, davranış düzeylerini yükseltici planlı eğitimlerdir”. Bu eğitimdeki ana amaçlar şöyle sıralanabilir (Bilgin v.d, 2007: 12):

- Çalışanlara yapılan işlerde etkinlik kazandırmak ve var olan etkinliklerini yükseltmek amacıyla gereken bilgi ile kabiliyeti kazandırmak ve bunun gelişmesini sağlamak,
- Terfi mekanizması sayesinde çalışanların bir sonraki seviyelere geçebilmesi için ihtiyaç duydukları yetkinliği vermek,
- Çalışanlarda organizasyona ve görevlerine karşı oluşabilecek olumsuz davranışların önüne geçerek onları motive etmektir.

Doğru bir şekilde icra edilen hizmet içi eğitim ile ortaya çıkabilecek faydalar şu şekilde sıralanabilir (Bilgin v.d, 2007: 55):

- Hizmet kalitesinde artış sağlar,
- Çalışandan kaynaklanan hatalar azalır,
- Etkinlik ve verim artarak motivasyonu olumlu yönde etkiler,
- İş sağlığı ve güvenliği bilincini kuvvetlendirir,
- Çalışanların bakış açılarını olumlu yönde etkiler ve vizyonlarında değişimlere neden olur,
- İşletmenin itibarına katkı sağlar.

Çalışanların niteliği ile verimlilik arasındaki bağıntı ile ilgili dünya üzerinde yapılmış ve ispatlanmış birçok araştırma bulunmaktadır. İnsan kaynaklarının niceliği ile birlikte niteliğindeki ilerlemeler işletmelerin verimliliğini doğrudan etkiler. Bu nedenle hizmet içi eğitime önem vermek işletmenin bütün verimliliği içerisinde Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin verimliliğine önem vermek ve katkı sağlamak manasına gelir.

2.2.4. Personelin Nitelikleri, Beklentileri ve Eğitimi ile EBYS’ye Geçiş Sürecine Etkisi

İşletmelerin EBYS’ye geçiş süreçlerinde personelin en önemli faktörlerden biri olduğu ve EBYS’nin işletme bünyesinde hayat bulmasının personelin yaptığı işe ve iş

içerisinde EBYS'nin gerekliliğine olan inancına bağlı olduğu aşikârdır. Bu durumda iş doyumunun EBYS'ye geçişi etkileyeceği kabul edilmelidir.

2.2.4.1. Personel Niteliklerinin EBYS'ye Geçiş Sürecine Etkisi

Bir ulusal danışmanlık, denetim ve vergi işletmesi olan Price water house Coopers'un (PwC) Türkiye acentesi "Yenibiris.com" sitesinin işbirliği ile gerçekleştirdiği "Yeni Nesil 2008" araştırmasının sonuçları dikkat çekicidir. Araştırma kapsamında 71 ilden 3047 bireyin katılımı ile yapılan ankette, lisansüstü veya lisans eğitimi tamamlamış veya henüz mezun olmuş bireylerin iş hayatına yönelik düşünceleri değerlendirilmiş ve bireylerin iş hayatına yönelik beklentilerinin eski kuşaklara nazaran farklılıklar gösterdiği gözlemlenmiştir. Genç bireylerin iş hayatlarında öğrenme ve gelişme fırsatının varlığı, maaş, ilave haklar ve işletmenin kurumsal kimliği konularından çok daha önde geldiği görülmüştür. Açık bir iletişim kurma, düzenli mesai saatleri, uygun çalışma koşulları, fiziksel iş ortamı, teknoloji kullanımı, sosyal aktiviteler, rahatlık, anında geri bildirim, koçluk/rehberlik, birden fazla projede görevlendirme, esneklik, bireysel çalışmanın teşvik edilmesi de genç bireyler için gereken diğer hususlar olarak göze çarpmaktadır (Yenibiris.com, 2019). Genç bireylerde gözlemlenen iş hayatına dair farklı ve seçiciliğin arttığı yaklaşımda iş hayatına giren/girecek olan değişimlere karşı gösterilecek reaksiyonun olumlu yönde olması mümkün görünmemektedir.

Yaşın etkileri üzerine yapılan bir diğer çalışma da Bilsay OTÇU'nun Haziran 2018'de hazırladığı "Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Kullanıcıya Yansıyan Problemler Ve Çözüm Önerileri" dir. Çalışmada bakanlık, genel müdürlük, üst kurul, belediye ve üniversitelerden oluşan 35 farklı kurum ve kuruluşta anket uygulaması yapılmış ve çalışma sonuçlarına göre EBYS kullanımında memnuniyetin en az olduğu yaş grubunun 26-35 yaş grubu olduğu, en çok olan grubun ise 56 ve üstü yaş grubu olduğu gözlemlenmiştir. Yine aynı çalışmanın bir bölümünde cinsiyet ile EBYS memnuniyeti arasındaki bağıntı incelenmiş ve araştırma sonuçlarına göre cinsiyet ile EBYS kullanımı, alınan eğitimin yeterliliği, EBYS'ye olan güven, memnuniyet, problemleri çözme süreci ve hata yapma oranları arasında anlamlı ilişkinin bulunduğu ortaya konmuştur (Otcu, 2018; 71)

Bu çalışmalara ait sonuçlar göz önünde bulundurulduğunda yaşın ve cinsiyetin işletme yaşamında yaş ve cinsiyetin EBYS'ye geçiş sürecinde doğrudan ve dolaylı etkilere sahip olabileceği söylenebilir.

2.2.4.2. Beklentilerin EBYS'ye Geçiş Sürecine Etkisi

EBYS ile ilgili personelin beklentileri çeşitlilik gösterebilir. Her şeyden önce bilinmesi gereken EBYS'nin işletme içerisinde yer bulması bir değişim sürecidir. Bu değişim sürecine adaptasyon kolay bir süreç olmayacaktır. İnsanın değişime olan tepkisi doğallığındandır. Bu noktada beklentilerin iyi anlaşılması tepkilerin azaltılmasında anahtar rol oynayacaktır.

EBYS sistemlerine geçiş sürecinde beklenti kavramına önem verilmesi aslında kurulacak olan sistemin başarı ile entegrasyonu açısından çok önemlidir. 2011 yılında EBY sistemlerinin entegrasyonu üzerine dünyanın çeşitli yerlerinden 783 çalışan üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Çalışanlara sorulan soruda belge yönetim uygulamasında tutulmakta olan kurumsal sistem çıktılarının ne seviyede olduğu sorulmuştur. Sonuçlarda sisteme alınan taranmış belge ve dokümanların %53 seviyesinde kaldığı, %19 luk kısmı Finans bölümü, %17 lik kısmı İnsan Kaynakları ve %16 lık kısmı ise Hukuk kısmının sistem çıktılarının oluşturduğu görülmüştür (Yalçınkaya, 2015:30). Bu noktada sistemin doğru entegre edilemediği, bunda ötesinde personelin sistemle doğru bütünleştirilemediği, bir diğer manada sistemin personel beklentisini karşılamadığı söylenebilir.

Elektronik belge yönetim sistemlerinin verimliliğe katkılarına yönelik yapılan bir çalışmada kullanıcılar üzerinde anket uygulaması yapılmış, anket kapsamında bulunan 59 personelin %85'nin EBYS ile evraklara kolay bir şekilde erişebileceği ve evrak ile ilgili süreçlerin kolaylaşacağına inandığı ortaya çıkmıştır. Aynı çalışmada yönetim kademesindeki personelin %85 oranında görüş çokluğu ile EBYS'nin faydası olarak evrak süreçlerinin daha iyi, kolay ve hızlı olmasını görürken, belge kullanıcılarının %100'lük bir görüş birliği ile evrak ile ilgili bilgilere ulaşmaya çalışırken daha az suçlama ve çekişme ile karşılaşmanın beklenen en yüksek fayda olduğu ortaya konmuştur (Demirtel, 2014:97). Buradan anlaşılacağı üzere personelin EBYS ile ilgili beklentileri organizasyon içerisindeki pozisyonuna göre değişebilmektedir.

Personelin EBYS ile ilgili bir diğer beklentisi güvenlik ile ilgilidir. Birçok teknolojik donanım ve yazılımın bulunduğu sistem içerisinde büyük veri tabanlarında bir yığın kişisel, mali ve kurumsal bilgiler saklanmaktadır. Bu bilgiler bünyelerinde mahremiyet olan konular olması ve gizli derecesinde ehemmiyete sahip olması nedeniyle üst seviye güvenlik tedbirlerine muhtaçtırlar. Her seviyede personel bu bilgilerin mahremiyetinin sağlanmasını bekler ve ister. Sistemin bu güvenliği sağlayabileceği konusunda kullanıcıları tatmin etmemesi EBYS sisteminin başarı ile işletilmesini imkânsız kılacaktır. Bunun en belirgin dışa yansıması personelin belgeleri elektronik ortam haricinde fiziksel ortamda veya her ikisinde birden saklama gereksinimi duyması ile gözlemlenebilir.

Paragrafın devamında bir dizi personel kaynaklı EBYS beklentileri verilmiş olup bu beklentiler personelin kişilik ve karakterine, yapılan işe, çalışanın kurum içindeki pozisyonuna, çalışma koşullarına vb. etkenlere göre değişebilmektedir (Haider, 2015: 36-38).

- Erişim kolaylığı,
- Belge süreçlerinin hızlı, kolay ve sağlıklı olması,
- Belgeler hakkında daha az suçlama ile karşılaşma,
- Yapılan işlere dair kesin kayıtlara ulaşabilme,
- İletişimin kolaylaşması,
- Daha az gayret ile daha hızlı işlem yapabilme,
- Personel bazında alınan kararların kalitesinde artış sağlanması,
- Yapılan işin yasallığını denetleme imkânı sunması,
- Kayıt sistemlerinin personelden bağımsız ve sağlıklı olması,
- Koordinasyon kolaylığı sunması,
- İş takibini kolaylaştırması,
- Formatlara uygun belge üretimi sayesinde ezberciliği ortadan kaldırması,

EBYS'ye geçiş, organizasyonel dönüşüm yanında organizasyonları ayakta tutan insan unsurunu da etkileyecektir. Bu etkinin olumlu ya da olumsuz oluşu EBYS'nin başarılı olup olmaması ile doğru orantılı olacaktır. Etkinin olumlu ya da olumsuz oluşuna sebep olan kritik faktörleri ise personelin beklentisi ve tepkileri oluşturacaktır (Leikums, 2012: 22).

Beklentilerin tespiti yapılırken incelenmesi gereken personelin teknolojik değişime olan tepkisidir. Teknolojik değişimden korkan bireyler bu durumun kendilerinden kaynaklanmadığını göstermek amacıyla EBYS veya diğer teknolojik değişimlerle ilgili durumlara karşı çıkabilmektedir. Farklı sistemlerde karşılaşılan sorunları EBYS veya diğer sistemlerle de yaşanacağını belirterek süreci engellemeyi ve kendilerini haklı çıkarmayı düşünebilirler (Sabuncuoğlu, 2009: 32).

Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin verimliliğe etkisine ilişkin yapılan çalışmalar göstermiştir ki; EBYS uygulamalarının kullanıldığı organizasyonlarda personelin çalışırken yaptığı iş ve işlemlerle ilgili suçlamalar ile karşılaşma ihtimalini ortadan kalkmaktadır. Ayrıca EBYS uygulamasının kişisel, kurumsal ve toplum açısından faydasının olacağına dair kuvvetli görüşlerin bulunduğu araştırma sonuçları ile ortaya konmuştur (Demirtel, Bayram, 2014:100).

Eğitim ihtiyacının belirlenmesi ise ikinci önemli aşamadır. Bu noktada çalışanların farkında olma seviyelerinin çeşitlilik gösterebileceği unutulmamalı, buna göre eğitim planlaması yapılmalı, eğitim sonrasında ise uygulamalarla verimlilik kontrolü yapılmalıdır. Uygulamalı eğitim sağlanabilecek en iyi imkânlardan biridir (Yalçınkaya, 2015: 33).

EBYS uygulamaları ile iş performanslarının yöneticiler ve iş arkadaşları tarafından izlenebileceği hissi çalışanları huzursuz edebilmektedir. Bu konuda uygunsuz ve yetkisiz kişilerin kendileri hakkında herhangi bir bilgiye ulaşamayacakları anlatılarak, bu olumsuz düşünce ortadan kaldırılmalıdır (IRMT, 2009: 67) .

Her ne kadar olumsuz düşünen kullanıcılar olsa da EBYS'nin faydalı yönleri etkin bir şekilde vurgulanmalıdır. Birey ve kurum açısından getirileri belirtilmeli, bu değişimin bir macera değil gereklilik olduğu anlatılmalıdır.

2.2.4.3. EBYS'ye Geçiş Sürecine Karşı Oluşabilecek Direnç

Çalışanların yeni bir durum karşısında kabullenememe gibi tepkiler ile kullanamama şeklindeki yetersizliklerden kaynaklı direnç oluşturmaları beklenebilecek bir davranıştır. Bunun altında aslında çalışanın duruma adapte olamaması ve kurum içinde oluşturduğu kimliğinin tehdit altında olduğunu hissetmesi yatmaktadır. Genel itibari ile az miktarda insanın değişime kolayca uyum sağlayıp kabullendiği gözlenmektedir.

İnsanların doğası gereği değişikliklere verdiği tepkinin oluşmasını ortadan kaldırma imkânı olmadığına göre yönlendirilmesi ve yönetilebilmesi üst yönetim açısından çok önemlidir. Organizasyonun EBYS'ye geçişle ilgili alacağı kararları personele duyurması, bunu uygun bir dille anlatması ve personelin süreç ile ilgili detaylı bir şekilde bilgilendirmesi, oluşacak bir tepkinin organizasyon lehine şekillendirilmesinde faydalı olacaktır. Bu kapsamda; değişim nedenlerini açıklamak, personel ile tek tek iletişime geçmek, personele doğruyu aktarmak, personeli dinlemek ve onların duygularını paylaşmak, onlara cesaret vermek ve kendilerinde bir vizyonun oluşmasını sağlamak uygulanabilecek yöntemlerdir (TBSI, 2011: 3).

Çalışanların EBYS geçiş sürecinde ve sonrasında direnç göstermeleri projenin tasarım aşamasından itibaren beklenmesi gereken bir durumdur. Gösterilen direncin şekli çalışanın işletme içerisinde sahip olduğu konuma göre farklılık gösterebilir. Bu karalama amaçlı sözlerden ve davranışlardan EBYS sürecinin sabote edilmesine kadar geniş bir yelpazeye sahip olabilir.

EBYS ile ilgili çalışanların gösterebileceği direncin nedenlerinden biri çalışanlarda sisteme dair güvensizliktir. Islak imzalı belgelerin yerine elektronik imza ile imzalanmış olsa bile evrakın geçerliliği konusunda klasik belgencilik anlayışına sahip personelin güvensizlik duyacağı bir gerçektir. İkinci husus ise EBYS ile iş süreçlerinin hafifleyeceği hususunda değişime açık olmamasıdır. Bunu sağlamanın en iyi yolu ise eğitimden geçmektedir (Yalçınkaya, 2015: 31).

Direncin ortadan kaldırılmasına yönelik başvurulabilecek yöntemler olarak personeli zorlamak, ikna etmeye çalışmak, anlayışlı davranma, zaman tanıma, katılımı arttıracak tedbirler geliştirme, eleştirileri dinleme ve çalışanlarla anlaşmaya çalışma gibi yöntemler uygulanabileceği gibi çalışanın eğitilmesi ve bilgilendirilmesi uygulanabilecek en etkili yöntemdir. Çünkü genel geçer bir söylem olarak “insanlar bilmediklerinden korkarlar” (Saydam, 2015: 17).

2.2.4.4. Eğitimin EBYS'ye Geçiş Sürecine Etkisi

EBYS'nin işletmeye girişi ile işletmenin yapısında ve dinamiklerinde meydana gelecek değişiklikler nedeniyle çalışan tüm personelin mutlaka yenilenen sistem konusunda eğitime tabi tutulması gerekmektedir. Buradan tüm personelin aynı eğitimi

alması gerektiği anlaşılmamalıdır. Planlanacak eğitimlerde temel amaç personelin belge yönetiminin işlevlerini anlaması ve işletmeye ne gibi faydalar sağlayabileceğini kavrayabilmesidir. Ayrıca işletmenin EBYS politikasının, EBY ile ilgili oluşturduğu prosedürler ile izlenmesi planlanan süreçlerin gerekçeleri ile birlikte personele aktarılması sağlanmalıdır. (The British Standards Institution, 2001: 23).

İşletme bireylerinin bulundukları pozisyonlara uygun olarak eğitilmesi hem maddi boyutta hem manevi boyutta karlılık sağlayacaktır. Öyle ki, verilecek uzun ve ihtiyaç fazlası bir eğitim ile işletmenin katlanmak zorunda kalacağı mali yük artacağı gibi personelin gerek iş sürecinden gerekse EBYS süreçlerinden uzaklaşmasına neden olacaktır. Bu yüzden eğitim gereksinimleri detaylı bir şekilde ortaya konmalıdır. Eğitim gereksinimlerinin ortaya konması için insan kaynaklarının detaylı çalışması ile eğitim gereksinim seviyeleri çıkarılmalıdır. Gerektiğinde sınıflarda yapılan eğitimlere ilaveten birebir eğitimler de sürece dahil edilmelidir. Birebir eğitimler geri besleme alması açısından eğitmenler için anlama ve kavrama imkânlarını arttırdığı için ise personel açısından daha faydalı olacaktır. Sınıf atmosferi yerine yüz yüze yapılan eğitimlerin eğitileni cesaretlendirdiği, bu sayede topluluk içinde sormaktan imtina edilen hususların eğitilenler tarafından birebir ortamda sorulduğu ve eğitim sürecine daha sıkı bağlanması ile daha iyi seviye eğitimlerin icra edildiği bilinen bir gerçektir. Bu fırsattan faydalanılması personelin EBYS'ye olan adaptasyonunu arttıracaktır (Johnston G.P., Bowen, D.V., 2005:137).

EBYS sistemine geçişle birlikte belge yönetiminin öncesine göre farklılıklar göstermesi nedeniyle geçiş sürecinin önce ile sonrayı birbirine iyi entegre etmesi yani öncesi ve sonrası ile bir bütünlük oluşturması gerekmektedir. Bu noktada sistem işlerliğine pozitif bir etkisi olması açısından başta yöneticiler olmak üzere, bilişim teknolojileri personeli, arşiv personeli ve belge üreticilerinin iyi eğitilmesi gerekmektedir (Bowen v.d., 2009: 61). Aslında belge üretsin veya üretmesin EBYS sisteminden doğrudan veya dolaylı olarak etkileneceği düşünülerek tüm personelin eğitime tabi tutulması uygun olacaktır. EBYS uygulamalarının başarısının kullanıcı personelin kullanımıyla bağlantılı olduğu göz önünde bulundurulduğunda, tüm kullanıcıların sistem ile ilgili eğitim almasının etkinliği arttırmak için en etkin yöntem olacağı açıktır.

Belirtildiği üzere personelin eğitimine gereksinim duyulmakla birlikte her personelin belirli seviyede eğitilmesi, seviyelerin eğitim içeriklerinin de farklı olması gerekmektedir. Belge yöneticisi personel, kullanıcıların yetki tanımlamalarını yapabilme, onları sisteme ekleyip çıkarabilme, nasıl bir sınıflandırma ile şemayı oluşturacağını öğrenme, yapılan işlemleri raporlama ve sistem kullanımının takip edilmesi ile ilgili gerekli eğitimi alması gerekirken BT personelinin EBYS yazılımının ağa entegrasyonu yazılımsal ve donanımsal gereksinimler, sistemin yapılandırılması ve güncellenmesi konularında eğitilmesi gerekmektedir. Kullanıcı personel ise sisteme giriş, belge hazırlama, kaydetme ve silme, dağıtım, gelen belgelere işlem yapma, arşivleme, belge arama konuları ile ilgili eğitilmelidir (IRMT, 2009: 64).





ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

**DORÇE FİRMASINDA EBYS'YE İLİŞKİN PERSONELİN NİTELİK,
BEKLENTİ VE EĞİTİMİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

3.1. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile işletmelere EBYS'ye geçişte destek olabilecek bir kaynak oluşturulmaya çalışılmıştır. Organizasyon içi personel faktöründen oldukça etkilenmesi, EBYS'nin, kullanımı için üretildiği insan faktörü ile uyum sağlayan bir yapıya sahip olmasını gerektirdiği tespit edilmiştir. Çalışmanın amacı personelin EBYS'ye geçiş sürecindeki etkilerini ortaya koymaktır. Yani EBYS'ye geçişte personel niteliklerinin, beklentilerinin ve eğitiminin sürece etkilerini araştırmak ve bu konuda işletmelere başarılı şekilde geçiş sürecini tamamlayabilmeleri için personele gereken hassasiyeti göstermeleri ile ilgili yol göstermektir.

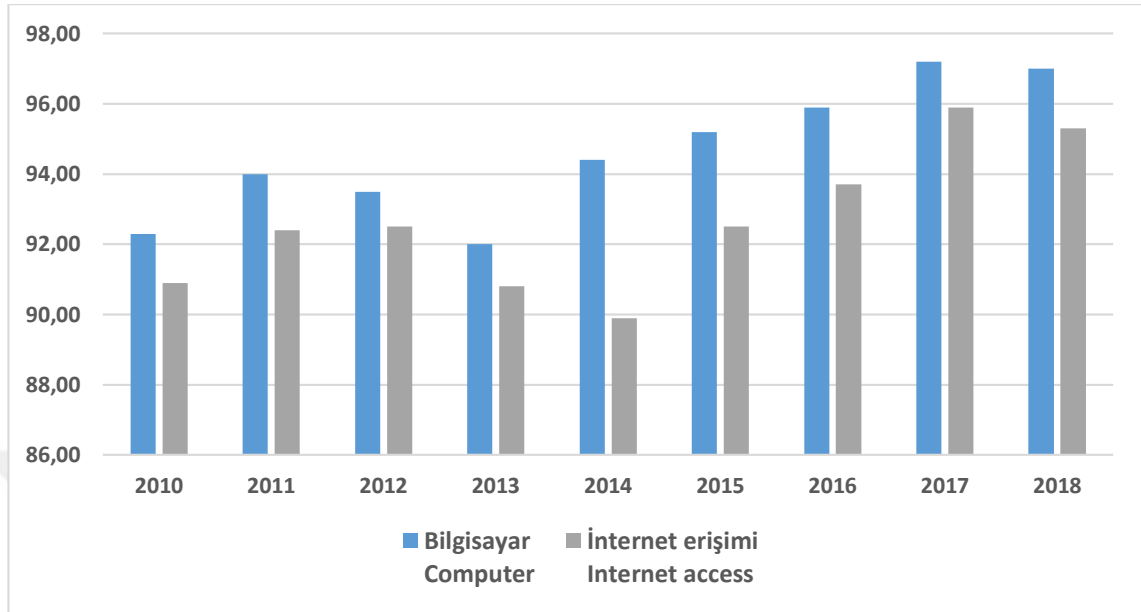
3.1.2. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma; gelişen teknolojinin ürünü, Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin işletmelerin yaşamında yer alması için sahip olması gereken niteliklerden özellikle personel faktörüne dikkat çekmek amacıyla yapılmıştır. Her geçen gün bir önceki güne göre teknolojinin yeni imkanları ile karşılaştığımız günümüzde, işletmelerin teknolojinin kendilerine yaracak her türlü imkanından faydalanması günümüz rekabet koşullarına ayak uydurabilmesi açısından bir zorunluluktur.

Teknolojinin gelişimine ayak uydurmanın bir zorunluluk olduğunu bilen işletmeler gelişmiş ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de kendilerini değişime adapte etmeyi başarmışlardır. Grafik 3.1'de Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) verilerine göre ülkemizdeki girişimlerin yıl bazına bilgisayar kullanımları ile internet erişimlerine sahip olma yüzdeleri gösterilmektedir.

Grafik 3.1'den de anlaşılacağı üzere ülkemizde girişimlerimizin teknolojiyi günlük yaşamlarına adapte etme oranları oldukça yüksektir. Bu kadar yüksek teknoloji kullanım yüzdelerine rağmen teknolojinin işletmelerde belge yönetimi alanında kullanılması ile ilgili standart ve prosedürlerin yeterli seviyede oluşturulmaması, işletmeleri bu alanda teşvik edecek ve yönlendirecek düzenlemelerin yapılmaması, dahası bu alanda çok fazla çalışma yapılmaması bir eksiklik olarak tespit edilmiştir.

Grafik 3.1. TÜİK Verilerine Göre Ülkemizdeki Girişimlerin Bilgi Teknolojileri Kullanımı



Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu Resmi İnternet Sitesi, 2019.

Bu nedenle EBY uygulamalarının işletmelerin yaşamında yer almasına destek olacak bir araştırma olmak üzere kaynaklarda tarama yapılmış ve yapılan kaynak taramalarında; 2005 yılında Prof.Dr. Hamza Kandur tarafından hazırlanan “Elektornik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli” isimli çalışmada EBYS’nin sistem kriterleri, tasarım yöntemleri, belgelerin özellikleri ve referans ve modeller ortaya konmuş, ancak çalışma kamu kurumları ölçütünde EBYS’nin teknik özellikleri ile kısıtlı kalmış, 2013 yılında I.N. Burtylev, K.V.Mokhun vd.nin hazırlayıp yayınladıkları “Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Gelişimi: Avantajları ve Etkinliği (Development of Electronic Document Management Systems: Advantage and Efficiency)” ile EBYS’nin organizasyonlar bünyesinde sağladığı avantajlar ve etkinlik artışlarına dikkat çekilmiş ancak bu çalışma da sadece EBYS’nin sağladığı kazanımlar ile kısıtlı kalmış bir yol haritası oluşturmamıştır. Mehmet Bilge Kağan Önaçan, Tunç Durmuş Medeni ve Özlem Özkanlı’nın 2012 hazırlayarak yayınladığı “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)’nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası” isimli çalışmada ise ortaya konan yol haritası benzer şekilde kamu kurum ve kuruluşlarında EBYS geçiş için yol haritası oluşturulmak istenmiştir.

İşletmeler alanında 2007 yılında Haydar YALÇIN tarafından hazırlanan “Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde Belge Yönetimi” isimli çalışmada işletmelerde belge yönetimine değinilirken EBYS uygulamalarına yer verilmemiş, Mina Jafar zad Eslami tarafından 2010 yılında hazırlanan “Küçük ve Orta Boy İşletmelerde (KOBİ) Elektronik Belge Yönetimi” isimli çalışmada KOBİ’lerdeki elektronik ticaret, elektronik belge yönetimi ve elektronik imza uygulamalarına değinilmiştir.

Personel nitelik, beklenti ve eğitimlerinin EBYS ile olan bağlantısına değinmemekle birlikte geçiş sürecinde personelin etkileri üzerine Varol SAYDAM’ın 2015 yılında hazırladığı “Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme” çalışması benzer şekilde konu ile ilgili önemli bilgiler içeren bir kaynak olmuştur. Ancak söz konusu çalışma personelin EBYS farkındalığı kapsamında hazırlanarak Marmara Üniversitesi ve Bağcılar Belediyesi gibi kamu kurumları uygulamalarına yer vermiştir.

Belirtilen çalışmalardan farklı olarak mevcut çalışma ile işletmelerin EBYS’ye geçiş sürecinde yol gösteren bir kaynak oluşturulmaya çalışılmış, personel konusunun EBYS’ye geçişte önemli bir etken olduğunun tespit edilmesi nedeniyle bu konu üzerine eğilmeye gayret gösterilmiştir. Kaynak taramaları ile edinilen bilgiler, yapılan uygulama ile desteklenmiş ve işletme yönetimlerine EBYS geçiş sürecinde göz önünde bulunduracakları hususlar ile ilgili gerçekçi bilgilerin sunulması sağlanmıştır.

3.1.3. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evreni 2018 yılı Mayıs ayında merkezi Ankara ilinde bulunan Dorçe Prefabrik Yapı ve İnşaat Sanayi Ticaret A.Ş.’nin çalışanlarıdır. Araştırmanın örneklemini ise; yine 2018 yılı Mayıs ayında merkezi Ankara ilinde bulunan Dorçe Prefabrik Yapı ve İnşaat Sanayi Ticaret A.Ş.’nin iş ve işleyişle ilgili süreçlerinde EBYS’yi kullanan personel oluşturmaktadır.

Dorçe firması 33 yıllık geçmişe sahip bu zamana kadar 50’nin üzerinde ülkede ihale alıp başarıyla tamamlamış, halen 8 ülkede aktif ofis ve şantiyesi bulunan, 150 civarı beyaz yakalı olmak üzere 1500’den fazla kadrolu personeli bulunan sektördeki köklü firmalardan biridir.

Firma bünyesinde uzun zamandan beri Doküman Yönetim Sistemini kullanmak ile birlikte 2014 yılından bu yana Elektronik Belge Yönetim Sistemini faal olarak kullanmakta ve yıllık 10.000 civarında belge akışı sağlanmaktadır.

Araştırma kapsamında anket uygulaması firma merkezi vasıtasıyla ülke dışında bulunan birimleri de kapsayacak şekilde yapılmış, ancak ülke dışında personelin anket uygulamasına katılımı firma BT yönetimi kontrolünde gerçekleşmiştir. Uygulanmış anket formları firmanın Ankara’da bulunan merkezinden teslim alınmıştır. 2018 yılı Mayıs ayında işletmede EBYS kullanan personelden hastalık, izin, resmi olarak görevli olması nedeni ile farklı ülkelerde bulunanlardan dolayı 76 personele anket uygulaması yapılmıştır. Anket uygulanan personel içerisinde yöneticiden işçiye her seviyeden, her iki cinsiyetten, 18 yaşından büyük her yaş aralığından ve lise seviyesinden itibaren her eğitim seviyesinden çalışan bulunmaktadır.

3.1.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada tımdengelim yöntemi kullanılmıştır. Öncelikle araştırma konusu olan Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin tanımı, özellikleri, imkân ve kabiliyetleri ile sağladığı faydalara değinilmiş, EBYS ile ilgili meydana gelen gelişmeler daha sonra kullanım alanları ve bunlarla ilgili standart ve prosedürleri ortaya koyan kaynaklar gösterilmiştir. EBYS’nin kamu alanındaki kullanımına kısaca değinildikten sonra araştırma konusu işletmeler çerçevesinde daraltılmış ve işletmelerde EBYS kullanımı ve faydaları anlatıldıktan sonra, EBYS sistemine geçiş için dikkat edilmesi gerekenlere değinilmiştir. Dikkat edilmesi gereken faktörler içerisinde ise belirleyici etkiye sahip olan personelin EBYS ile uyumu konusunun EBYS’ye geçişte belirleyici etken olduğuna dair çıkarımlarda bulunulmuştur. Bu çıkarımların doğrulanmasına yönelik olarak araştırmada teknik araştırma yöntemlerinden biri olan anket uygulaması yapılmış ve sonuçların analizine gidilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket İstanbul Üniversitesinden Varol SAYDAM’ın 2015 yılında hazırladığı “Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme” isimli çalışmasından aynen alınarak araştırmaya dahil edilmiştir (Saydam, 2015:136-142). Anket kapsamında demografik bilgiler bölümü sonrasında altı soru grubu başlığı altında toplamda 46 soru bulunmaktadır. Altı soru başlığından ikisi beklentileri kapsamaktadır.

Anket kapsamında 5 alt boyut bulunmakta olup güvenilirlik analizi ile alt grupların güvenilirliği test edilmiştir.

3.1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırma sürecinde seçilen firmada anket uygulaması sadece firmanın merkezi ile temas edilerek gerçekleştirilmiş, çalışanların bir kısmı firma merkezinin kontrol ve yönetiminde, yine firmanın 8 ayrı ülkede faal halde bulunan büroları ve şantiyelerindeki EBYS kullanan personelden seçilmiştir.
- Araştırma firmada çalışan ve firmanın iş ve işleyişi ile ilgili süreçlerde EBYS kullanan personeli kapsayacak şekilde icra edilmiştir.
- Araştırmada 2018 yılı Mayıs ayında firmanın EBYS kullanan personelden izin, hastalık, resmi görev nedeni ile bulunmama gibi sebeplerden dolayı katılmayan personel haricindeki personelin katılımı ile icra edilmiştir.
- Araştırmada firma merkezinde bulunan çalışanların dışındaki birimler, personelin farklı ülkelerde bulunması, zamansal farklılıklar ve iletişim sıkıntıları nedeni ile firmanın kontrolünde seçilmiştir.

3.1.6. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın ana hipotezi, “İşletmelerin EBYS geçişleriyle personelin nitelikleri, beklentileri ve eğitimi arasında ilişki vardır” şeklindedir. Bu hipotezin geçerliliğini tespit etmek üzere bazı alt hipotezler geliştirilmiştir. Buna göre oluşturulan alt hipotezler aşağıdaki verilmiştir.

- H₁: Çalışanların bilgi, beklenti, çekince ve değerlendirmelerine göre EBYS'ye yaklaşımları pozitifdir.
- H₂: Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri cinsiyet ve yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir.
- H₃: Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri işletmedeki pozisyon, eğitim durumu ve şirkette çalışma yılına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

- H₄: EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- H₅: EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.2. ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ BULGULAR

Araştırmanın anket uygulaması sonuçları ile ilgili kısmında ana hipotezin geçerliliğini tespit etmeye yönelik oluşturulan alt hipotezlere ilişkin ortalama farklılık testleri ile Korelasyon analizleri uygulanmış, uygulanan test sonuçları hipotezin geçerliliğini veya geçersizliğini ortaya koyduğunda, ilgili hipotezin sonucu açıklanmıştır.

3.2.1. Temel Tanımlayıcı İstatistikî Bulgular

Araştırmada elde edilen temel istatistikî bulgulara geçmeden önce araştırma verilerine yönelik normallik testi uygulanmış ve uç değerler içermesi nedeni ile çalışanlara ait veri dağılımının oldukça dışında değerler içeren 3 birimin verileri araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Kalan verilerin normallik test sonuçlarının normal dağılım gösterdiği gözlemlenmiştir.

Demografik Bilgiler Tablosu incelendiğinde 18-24 yaş aralığında sadece bir çalışanın bulunması analizlerde sonuçları olumsuz etkileyebileceğinden bu çalışan yaş kategorisi bir üst yaş kategorisine eklenerek ileriki kısımlarda 18-34 yaş kategorisi olarak yerini almıştır.

Tablo 3.1: Demografik Bilgiler Tablosu

		Cinsiyet					
		Kadın		Erkek		Toplam	
		Çalışan Sayısı	Çalışan Yüzdesi (%)	Çalışan Sayısı	Çalışan Yüzdesi (%)	Çalışan Sayısı	Çalışan Yüzdesi (%)
Yaş	18-24	0	0	1	1,6	1	1,4
	25-34	5	41,7	28	45,9	33	45,2
	35-44	5	41,7	25	41	30	41,1
	45-54	2	16,7	7	11,5	9	12,3
Eğitim Durumu	Lise	0	0	10	16,4	10	13,7
	Ön Lisans	1	8,3	13	21,3	14	19,2
	Lisans	9	75	33	54,1	42	57,5
	Lisansüstü	2	16,7	5	8,2	7	9,6
İşletmedeki Pozisyon	Üst düzey yönetici	0	0	3	4,9	3	4,1
	Orta düzey yönetici	5	41,7	23	37,7	28	38,4
	Ustabaşı/Şef	0	0	12	19,7	12	16,4
	Çalışan	7	58,3	23	37,7	30	41,1
Şirkette Çalışma Yılı	1 yıldan az	2	16,7	6	9,8	8	11
	1 – 3 yıl arası	5	41,7	20	32,8	25	34,2
	3 – 5 yıl arası	2	16,7	7	11,5	9	12,3
	5 – 7 yıl arası	0	0	7	11,5	7	9,6
	7 yıldan fazla	3	25	21	34,4	24	32,9

Tablo 3.1 e göre işletmede EBYS kullanan personelden araştırmaya katılanların %45,2'sinin 25-34 yaş aralığında olduğu, %57,5'nin lisans seviyesinde eğitim görmüş olduğu, %38,4'nün orta seviye yönetici olduğu ve %34,2'sinin işletmede 1 ile 3 arasında çalışmakta olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca ankete katılan 25-44 yaş aralığındaki personel araştırmaya katılanların %89'nu temsil etmektedir. EBYS kullanan bayan personelin işletmedeki pozisyonlarına bakıldığında işletmede 1-3 yıl arası çalışan veya orta seviye yönetici olarak görev yaptıkları görülmektedir.

Tablo 3.2: Anket Sorularına ilişkin İstatistiki Sonuçlar

Soru Grubu Başlığı	Sorular	Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	EBYS hakkında kurumum tarafından bilgilendirildim.	73	4,23	0,89
	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) hakkında bilgi sahibiyim.	73	4,16	0,87
	Kurumumuzda uygulanan EBYS ile ilgili politika ve yönergeleri biliyorum.	73	4,04	0,93
	Daha önce Evrak Kayıt Yönetim Sistemi Kullandım.	73	3,36	1,39
	Daha önce intranet/DYS (Döküman Yönetim Sistemi) kullandım.	73	3,36	1,35
Olumlu Beklentiler	EBYS kurumumuzda sarf malzemelerinin (kağıt, toner vb.) tüketimini azaltacaktır.	73	4,42	0,94
	EBYS uygulamasının başarısı, kurumsal kimliğimizin gelişimine katkı sağlayacaktır.	73	4,37	0,7
	EBYS, kurumlar arası belge paylaşımı işlerimizde büyük bir kolaylık sağlayacaktır.	73	4,27	0,79
	EBYS kullanımı için aldığım/alacağım eğitimler, kişisel bilgi ve becerilerimi geliştirecektir.	73	4,23	0,89
	EBYS kurumumuzda iş ve işlemleri daha şeffaf hale getirecektir.	73	4,16	0,83
	EBYS kişisel gelişimime katkı sağlayacaktır.	73	4,1	0,82
	EBYS ile insana dayalı hatalar azalacaktır.	73	4,03	0,85
	EBYS kurumumuzda zaman yönetimini kolaylaştıran bir unsur olacaktır.	73	3,86	0,93
	EBYS ile çalışma saatleri daha verimli kullanılacaktır.	73	3,82	0,84
	EBYS, iş/işlem, uğraş ve sorumluluklarımda önemli değişikliklere yol açacaktır.	73	3,81	0,92
	EBYS ile çalışma ortamında (zaman ve mekan açısından) esneklik olacaktır.	73	3,77	0,94
Soru Grubu Başlığı	Sorular	Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma
Çekince ve Endişeler	EBYS'nin sorumluluklarımı arttıracığını düşünüyorum.	73	3,1	1,13
	Fiziksel ortamda yapılan evrak/belge işlerini elektronik ortama göre daha güvenli buluyorum.	73	2,74	1,37
	EBYS'yi aktif olarak kullanmama rağmen elektronik belgenin çıktısını da alıp saklıyorum.	73	2,52	1,19
	Elektronik sistemlerde yaşanan problemler nedeniyle EBYS hakkında olumsuz düşünüyorum.	73	2,21	0,85
	EBYS kullanımının ileri düzeyde teknik bilgi ve beceri gerektirdiğini düşünüyorum.	73	2,18	1
	Bilgi ve belge yönetimi konusunda EBYS güven vermemektedir.	73	2,16	1,04
	Bilgi teknolojileri ile barışık olmadığım için EBYS'ye alışamamaktan çekiniyorum.	73	1,86	1,02

Tablo 3.2: (devam) Anket Sorularına ilişkin İstatistiki Sonuçlar

Soru Grubu Başlığı	Sorular	Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma
Kullanım Kolaylığı	EBYS değişim sürecinde çalışanlardan alınan geri bildirimlerin, sistemin iyileştirilmesinde kullanıldığını düşünüyorum.	73	3,93	0,69
	EBYS’de sorun yaşadığımda, çok hızlı ve etkili kurumsal destek almaktayım.	73	3,81	0,97
	EBYS’nin arayüzünün kullanımını rahat buluyorum.	73	3,64	0,86
	EBYS, verimliliğimi olumlu yönde etkilemiştir.	73	3,62	0,89
	EBYS’de yaşadığım sorunları, tanıdık desteği ile hızlı ve etkili biçimde çözmekteyim.	73	3,62	1,01
	EBYS’nin sunduğu yardım menüsü “sık sorulan sorular” gibi destekleyici dokümanlar son derece anlaşılır ve kullanışlıdır.	73	3,48	0,9
	EBYS’nin, uzmanı olduğum iş ve işlemlerde etkinliğini azaltacağına inanmıyorum.	73	3,47	1,17
	EBYS kullanımının kurumumuza yeni bir şey kattığına inanıyorum.	73	3,45	1,28
	EBYS konusunda aldığım eğitimler yeterlidir.	73	3,45	0,9
	EBYS yardım menüsü, soruların yetersizliğinden, yeteri kadar açık olmayışından, aşırı yönlendirmeler yapmasından dolayı kullanışlıdır.	73	3,3	0,86
	EBYS’yi kullanmak işimde kendimi daha değerli hissetmemi sağlamıştır.	73	3,26	1,04
Öneriler	EBYS eğitimleri sistematik ve düzenli olarak devam ettirilebilir.	73	4,03	0,69
	EBYS hakkında kullanıcının kolayca erişebileceği eğitim videoları hazırlanabilir.	73	3,9	0,73
	EBYS hakkında tartışılabilir, yardımlaşılabilir bir forum yapısı geliştirilebilir.	73	3,75	0,74
	EBYS kullanıcılarının performansına göre bir ödüllendirme mekanizması kurulabilir.	73	3,66	1,04

Araştırmada anket formunda verilen 5 soru grubu başlığı altında yer alan sorulara ait istatistiki değerler Tablo 3.2’de verilmiştir. Bu tabloda personelin sorulara katılım ortalamaları ortaya konmuştur. Tablo verilerine göre kesinlikle katılmıyorum veya kesinlikle katılıyorum seviyesinde ortalamaya sahip herhangi bir soru bulunmamaktadır. Tabloya göre personelin EBYS ile kurumlarında sarf malzemeleri (kâğıt, toner vb.) tüketiminin azalacağına ilişkin katılımlarının 4,42 ortalama ile en yüksek seviyede olduğu görülmüş, personelin bilgi teknolojileri ile barışık olmamasından kaynaklı EBYS’ye alışmamak yönündeki çekincelerinin ise 1,86 ortalama ile en düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Alt gruplara göre sahip olduğu bilgiler istatistiki değerler Tablo 3.3’te verilmiştir.

Tablo 3.3: Alt Gruplara İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Değerler

	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	1,8	5	3,83	0,8
Olumlu Beklentiler	2,27	5	4,08	0,63
Çekince ve Endişeler	1	5	2,4	0,73
Kullanım Kolaylığı	1,82	4,82	3,55	0,54
Öneriler	1,90	5	3,84	0,61

Tablo 3.3’de çalışanların sorulara verdiği cevapların en düşük değerleri ile en yüksek değerleri, ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir. Burada soru gruplarına verilen cevapların ortalamaları genel itibarı ile X_{ort} : 3,5 – 4,5 aralığındadır. Araştırmamıza göre bu değer “Katılıyorum” seçeneğine karşılık gelmektedir. Çekince ve Endişeler kısmında ortalama değerin 2,4 çıkması personelin endişe ve çekincelere katılmamasını göstermektedir. Sonuç olarak; firma personelinin EBYS ile ilgili yaklaşımları pozitiftir. Bu nedenle “ H_1 : Çalışanların bilgi, beklenti, çekince ve değerlendirmelerine göre EBYS’ye yaklaşımları pozitiftir” şeklindeki birinci hipotezin doğruluğu kabul edilir.

3.2.2. Güvenilirlik Analizi

Araştırma verilerinin açıklandığı boyutların güvenilirliğini test etmek üzere güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Test çeşitli soruların analiz kapsamından çıkarılması suretiyle birçok kereler uygulanmış ve doğru güvenilirlik analizi sonuçlarını vermesini sağlamak amacıyla yapılan bu işlemler sonucunda 3 sorunun araştırma kapsamından çıkarılmasına karar verilmiştir (Soru 7.1, 9.3 ve 10.7). Soruların çıkarılması sonrasında güvenilirlik analizi uygulanmış, analiz kapsamında Cronbach’s Alpha modeli kullanılmıştır. Modelin uygulanması ile ortaya çıkan sonuçlar Tablo 3.4’de gösterilmiştir.

Tablo 3.4: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

ALT GRUP ADI	GÜVENİLİRLİK KATSAYISI (Cronbach's Alpha)
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	0,765
Olumlu Beklentiler	0,912
Çekince ve Endişeler	0,793
Kullanım Kolaylığı	0,773
Öneriler	0,727
Tüm Değişkenler	0,865

Tablo 3.4'e göre her bir soru grubunun sahip olduğu Cronbach's Alpha değeri ve 0,70'den büyük olduğu için ölçek oldukça güvenilirdir.

3.2.3. Ortalama Farklılık Testleri Sonuçları

Araştırmada çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeylerinin, olumlu beklentilerinin çekince ve endişelerinin, kullanım kolaylığı ile ilgili değerlendirmelerinin ve EBYS ile ilgili önerilerinin yaş, cinsiyet ve işletmedeki pozisyonlarına göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Bağımsız gruplar T-testi ve ANOVA testi uygulanmıştır.

3.2.3.1. Bağımsız Gruplar t-testi sonuçları

Araştırmanın bu kısmında alt gruplar ile çalışanların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığı tespit etmek üzere Bağımsız Gruplar t-testi kullanıldı. t-testi grup istatistik değeri Tablo 3.5'tedir.

Tablo 3.5: Bağımsız Gruplar t-testi Tanımlayıcı İstatistik Değerleri

	Cinsiyet	Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ort.
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	Kadın	12	4,22	0,93	0,27
	Erkek	61	3,75	0,75	0,1
Olumlu Beklentiler	Kadın	12	4,4	0,39	0,11
	Erkek	61	4,01	0,65	0,08
Çekince ve Endişeler	Kadın	12	2,04	0,5	0,14
	Erkek	61	2,47	0,75	0,1
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	Kadın	12	3,83	0,42	0,12
	Erkek	61	3,49	0,54	0,07
Öneriler	Kadın	12	3,83	0,69	0,2
	Erkek	61	3,84	0,59	0,08

Tablo 3.5’te her iki cinsin EBYS ile ilgili olumlu beklentilerinin yüksek olduğu, çekince ve endişelerinin ise düşük olduğu görülmektedir.

Yapılan Bağımsız Gruplar testine ilişkin Levene testi ve *t* testi sonuçları Tablo 3.6’dadır.

Tablo 3.6: Bağımsız Gruplar t-testi Sonuçları

		Levene Testi			<i>t</i> Testi	
		F	Anlamlılık Değeri	<i>t</i>	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Değeri
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	Varyansların Eşitliği Testi	0,152	0,698	1,869	71	0,066
				1,624	13,998	0,127
Olumlu Beklentiler	Varyansların Eşitliği Testi	2,806	0,098	1,996	71	0,05
				2,755	24,532	0,011
Çekince ve Endişeler	Varyansların Eşitliği Testi	2,949	0,09	-1,891	71	0,063
				-2,481	22,276	0,021
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	Varyansların Eşitliği Testi	0,339	0,562	1,996	71	0,05
				2,362	18,937	0,029
Öneriler	Varyansların Eşitliği Testi	0,422	0,518	-0,014	71	0,989
				-0,013	14,402	0,99

Tablo 3.6’daki analiz sonuçlarında, tüm alt gruplarda cinsiyete göre Levene testinin değerinin 0,05’ten büyük çıkmasıyla varyansların homojen olduğu tespit edilmiştir. Bundan sonra tablonun sağ kısmında bulunan t-Testi anlamlılık değeri, Sig. (2-tailed)’in 0,05’ten büyük olup olmamasına bakılarak anlamlı farklılık analizi yapılmıştır. Ancak burada belirtmek gerekir ki; işletme alanında istatistiksel yorumlama da %10 anlamlılık değeri üzerinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre 0,06’dan küçük değerlere bakıldığında öneriler alt grubu haricinde diğer alt gruplar ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır sonucuna ulaşılmaktadır. Bu durumda Tablo 3.6’daki değerleri incelediğimizde kadınların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri erkeklere göre daha fazladır. Benzer şekilde EBYS’den olumlu beklentileri daha yüksek ve kullanım kolaylığı ile ilgili değerlendirmeleri daha olumlu iken çekince ve endişeleri ise daha azdır. Buna dayanarak “H₂: Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS’nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri cinsiyet ve yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezimizin cinsiyet ile ilgili kısmını da kabul etmek mümkündür.

3.2.3.2. ANOVA Testi Sonuçları

“H₂: Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri cinsiyet ve yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezinin yaşa göre anlamlı farklılık gösterip göstermemesi ile “H₃: Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri işletmedeki pozisyon, eğitim durumu ve şirkette çalışma yılına göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezinin analizi için ANOVA testi uygulanmıştır.

H₂ hipotezinin ikinci kısmı olan “Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir” kısmının tanımlayıcı istatistiki bilgileri Tablo 3.7’de incelenmiştir.

Tablo 3.7: Yaşa göre Uygulanan ANOVA Testi Tanımlayıcı İstatistiki Bilgileri

		Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	18-34	34	3,77	0,88	0,15
	35-44	30	3,9	0,68	0,12
	45-54	9	3,82	0,92	0,31
	Toplam	73	3,83	0,8	0,09
Olumlu Beklentiler	18-34	34	4,04	0,67	0,11
	35-44	30	4,09	0,53	0,1
	45-54	9	4,15	0,83	0,28
	Toplam	73	4,08	0,63	0,07
Çekince ve Endişeler	18-34	34	2,44	0,68	0,12
	35-44	30	2,34	0,64	0,12
	45-54	9	2,41	1,18	0,39
	Toplam	73	2,4	0,73	0,09
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	18-34	34	3,51	0,51	0,09
	35-44	30	3,56	0,58	0,11
	45-54	9	3,65	0,56	0,19
	Toplam	73	3,55	0,54	0,06
Öneriler	18-34	34	3,85	0,65	0,11
	35-44	30	3,77	0,57	0,1
	45-54	9	4	0,56	0,19
	Toplam	73	3,84	0,6	0,07

Tablo 3.7’de 45-54 yaş grubunun alt gruplarda daha yüksek katılım ortalamasına sahip olduğu, farkın çok olmamasına rağmen 18-34 yaş grubunun ise diğer yaş gruplarına göre daha düşük ortalamalara sahip olduğu görülmüştür.

Yaşa göre çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ile ilgili ANOVA testi sonuçları Tablo 3.8'dedir.

Tablo 3.8: Yaşa göre Uygulanan ANOVA Testi Sonuçları

		Yaşa Göre				
		Toplam	Sevkiyet	Kararlılık	F	Anlam
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	Gruplar Arası	0,268	2	0,134	0,21	0,814
	Grup İçi	45,47	70	0,65		
	Toplam	45,73	72			
Olumlu Beklentiler	Gruplar Arası	0,098	2	0,049	0,12	0,886
	Grup İçi	28,33	70	0,405		
	Toplam	28,42	72			
Çekince ve Endişeler	Gruplar Arası	0,144	2	0,072	0,13	0,877
	Grup İçi	38,57	70	0,551		
	Toplam	38,72	72			
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	Gruplar Arası	0,139	2	0,07	0,24	0,791
	Grup İçi	20,72	70	0,296		
	Toplam	20,86	72			
Öneriler	Gruplar Arası	0,396	2	0,198	0,54	0,586
	Grup İçi	25,76	70	0,368		
	Toplam	26,15	72			

Tablo 3.8'deki test sonuçlarına göre tüm alt gruplarda anlamlılık değeri $p > 0.05$ çıkmıştır. Buna göre çalışanların bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu nedenle “H₂: Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri cinsiyet ve yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezinin yaş ile ilgili kısmı kabul edilememektedir. Ancak Tablo 3.3'de cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermesi nedeni ile hipotezin cinsiyet ile ilgili olan kısmı kabul edilir.

İşletmedeki pozisyona göre çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek üzere yapılan ANOVA testi istatistikî bilgileri Tablo 3.9'da, ANOVA Testi sonuçları 3.10'da verilmiştir.

Tablo 3.9: İşletmedeki Pozisyona Göre Uygulanan ANOVA Testi Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

		Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	Üst düzey yönetici	3	4,53	0,81	0,47
	Orta düzey yönetici	28	3,98	0,74	0,14
	Ustabaşı/Şef	12	3,77	0,43	0,13
	Çalışan	30	3,65	0,92	0,17
	Toplam	73	3,83	0,8	0,09
Olumlu Beklentiler	Üst düzey yönetici	3	4,27	0,31	0,18
	Orta düzey yönetici	28	4,17	0,77	0,15
	Ustabaşı/Şef	12	4,37	0,45	0,13
	Çalışan	30	3,85	0,49	0,09
	Toplam	73	4,08	0,63	0,07
Çekince ve Endişeler	Üst düzey yönetici	3	2,24	0,73	0,42
	Orta düzey yönetici	28	2,3	0,87	0,16
	Ustabaşı/Şef	12	2,63	0,71	0,21
	Çalışan	30	2,41	0,6	0,11
	Toplam	73	2,4	0,73	0,09
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	Üst düzey yönetici	3	3,88	0,37	0,21
	Orta düzey yönetici	28	3,67	0,61	0,11
	Ustabaşı/Şef	12	3,56	0,32	0,09
	Çalışan	30	3,39	0,53	0,1
	Toplam	73	3,55	0,54	0,06
Öneriler	Üst düzey yönetici	3	4,08	0,14	0,08
	Orta düzey yönetici	28	3,83	0,59	0,11
	Ustabaşı/Şef	12	3,98	0,52	0,15
	Çalışan	30	3,76	0,68	0,12
	Toplam	73	3,84	0,6	0,07

Tablo 3.9’da işletmede üst ve orta düzey yöneticilerin ustabaşı ve çalışan seviyesindeki personele göre EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyi, olumlu beklentiler ve kullanım kolaylığı ile ilgili olumlu değerlendirmelerde daha yüksek ortalamaya sahip olduğu, çekinceler konusunda ise daha az ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Buna göre yönetim seviyesi yükseldikçe personelin EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım seviyesi, beklentileri ve kullanım kolaylığı ile ilgili olumlu değerlendirmelerinin artış gösterdiği söylenebilir.

Tablo 3.10: İşletmedeki Pozisyona Göre Uygulanan ANOVA Testi Sonuçları

		Pozisyona Göre				
		Toplamların Karesi	Serbestlik Derecesi	Karenin Ortalaması	F	Anlamlılık değeri
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	Gruplar Arası	3,159	3	1,053	1,71	0,174
	Grup İçi	42,58	69	0,617		
	Toplam	45,73	72			
Olumlu Beklentiler	Gruplar Arası	2,932	3	0,977	2,65	0,056
	Grup İçi	25,49	69	0,369		
	Toplam	28,42	72			
Çekince ve Endişeler	Gruplar Arası	1,023	3	0,341	0,62	0,602
	Grup İçi	37,69	69	0,546		
	Toplam	38,72	72			
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	Gruplar Arası	1,473	3	0,491	1,75	0,165
	Grup İçi	19,39	69	0,281		
	Toplam	20,86	72			
Öneriler	Gruplar Arası	0,611	3	0,204	0,55	0,65
	Grup İçi	25,54	69	0,37		
	Toplam	26,15	72			

Tablo 3.10'daki test sonuçlarına göre anlamlılık değeri $p > 0,05$ çıkmıştır. Bu nedenle çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin işletmedeki pozisyonlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Eğitim seviyelerine göre çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek üzere yapılan ANOVA testi istatistiki bilgileri Tablo 3.11'de, ANOVA Testi sonuçları 3.12'de verilmiştir.

Tablo 3.11: Çalışanların Eğitim Seviyelerine Göre Uygulanan ANOVA Testi Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

		Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	Lise	10	3,42	0,77	0,24
	Ön Lisans	14	4,06	0,68	0,18
	Lisans	42	3,77	0,78	0,12
	Lisansüstü	7	4,34	0,93	0,35
	Toplam	73	3,83	0,8	0,09
Olumlu Beklentiler	Lise	10	3,74	0,45	0,14
	Ön Lisans	14	4,31	0,48	0,13
	Lisans	42	4,06	0,68	0,11
	Lisansüstü	7	4,21	0,65	0,24
	Toplam	73	4,08	0,63	0,07
Çekince ve Endişeler	Lise	10	2,81	0,7	0,22
	Ön Lisans	14	2,84	0,94	0,25
	Lisans	42	2,2	0,55	0,09
	Lisansüstü	7	2,08	0,76	0,29
	Toplam	73	2,4	0,73	0,09
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	Lise	10	3,35	0,69	0,22
	Ön Lisans	14	3,64	0,56	0,15
	Lisans	42	3,55	0,52	0,08
	Lisansüstü	7	3,6	0,37	0,14
	Toplam	73	3,55	0,54	0,06
Öneriler	Lise	10	3,7	0,86	0,27
	Ön Lisans	14	3,96	0,6	0,16
	Lisans	42	3,78	0,55	0,08
	Lisansüstü	7	4,11	0,5	0,19
	Toplam	73	3,84	0,6	0,07

Tablo 3.11'e göre işletmede bulunan personelde ön lisans ve lisansüstü sevide eğitim durumuna sahip olanlarının alt gruplara katılım ortalamalarının diğer eğitim seviyesine sahip personele göre daha fazla olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 3.12: Çalışanların Eğitim Seviyelerine Göre Uygulanan ANOVA Testi Sonuçları

		Toplamların Karesi	Serbestlik Derecesi	Karenin Ortalaması	F	Anlamlılık değeri
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	Gruplar Arası	4,413	3	1,471	2,46	0,07
	Grup İçi	41,32	69	0,599		
	Toplam	45,73	72			
Olumlu Beklentiler	Gruplar Arası	2,02	3	0,673	1,76	0,163
	Grup İçi	26,4	69	0,383		
	Toplam	28,42	72			
Çekince ve Endişeler	Gruplar Arası	6,763	3	2,254	4,87	0,004
	Grup İçi	31,95	69	0,463		
	Toplam	38,72	72			
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	Gruplar Arası	0,519	3	0,173	0,59	0,626
	Grup İçi	20,34	69	0,295		
	Toplam	20,86	72			
Öneriler	Gruplar Arası	1,063	3	0,354	0,97	0,41
	Grup İçi	25,09	69	0,364		
	Toplam	26,15	72			

Tablo 3.12’deki test sonuçlarına göre anlamlılık değeri $p > 0,05$ çıkmıştır. Burada çekince ve endişelere ilişkin anlamlılık değerinin 0,05’ten küçük çıkmış olmasının hipotezde çekince ve endişeler ile ilgili bir önerme yapılmamasından dolayı önemi yoktur. Analiz neticesinde çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

İşletmede çalışma sürelerine göre çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek üzere yapılan ANOVA testi istatistiki bilgileri Tablo 3.13’de, ANOVA Testi sonuçları 3.14’de verilmiştir.

Tablo 3.13: Çalışanların İşletmede Çalışma Sürelerine Göre Uygulanan ANOVA Testi Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

		Çalışan Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	1 yıldan az	8	3,55	1,18	0,42
	1 – 3 yıl arası	25	4,01	0,71	0,14
	3 – 5 yıl arası	9	4,16	0,75	0,25
	5 – 7 yıl arası	7	3,6	0,89	0,34
	7 yıldan fazla	24	3,68	0,7	0,14
	Toplam	73	3,83	0,8	0,09
Olumlu Beklentiler	1 yıldan az	8	4,08	0,75	0,27
	1 – 3 yıl arası	25	4,23	0,65	0,13
	3 – 5 yıl arası	9	4,23	0,48	0,16
	5 – 7 yıl arası	7	3,65	0,5	0,19
	7 yıldan fazla	24	3,98	0,62	0,13
	Toplam	73	4,08	0,63	0,07
Çekince ve Endişeler	1 yıldan az	8	2,39	0,54	0,19
	1 – 3 yıl arası	25	2,43	0,81	0,16
	3 – 5 yıl arası	9	2,32	0,85	0,28
	5 – 7 yıl arası	7	2,39	0,86	0,32
	7 yıldan fazla	24	2,39	0,68	0,14
	Toplam	73	2,4	0,73	0,09
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	1 yıldan az	8	3,36	0,36	0,13
	1 – 3 yıl arası	25	3,52	0,61	0,12
	3 – 5 yıl arası	9	3,89	0,52	0,17
	5 – 7 yıl arası	7	3,45	0,32	0,12
	7 yıldan fazla	24	3,53	0,54	0,11
	Toplam	73	3,55	0,54	0,06
Öneriler	1 yıldan az	8	3,84	0,57	0,2
	1 – 3 yıl arası	25	3,97	0,63	0,13
	3 – 5 yıl arası	9	3,64	0,69	0,23
	5 – 7 yıl arası	7	3,46	0,49	0,18
	7 yıldan fazla	24	3,88	0,56	0,11
	Toplam	73	3,84	0,6	0,07

Tablo 3.13'te işletmede 1-3 yıl ile 3-5 yıl arası çalışan personelin genel olarak tüm alt gruplarda katılım gösterdikleri, diğer sürelerde çalışan personel gruplarının ise birbirinden çok farklı bir katılım sergilemedikleri söylenebilir.

Tablo 3.14: Çalışanların İşletmede Çalışma Sürelerine Göre Uygulanan ANOVA Testi Sonuçları

		Toplamların Karesi	Serbestlik Derecesi	Karenin Ortalaması	F	Anlamlılık değeri
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	Gruplar Arası	3,26	4	0,815	1,31	0,277
	Grup İçi	42,47	68	0,625		
	Toplam	45,73	72			
Olumlu Beklentiler	Gruplar Arası	2,325	4	0,581	1,51	0,208
	Grup İçi	26,1	68	0,384		
	Toplam	28,42	72			
Çekince ve Endişeler	Gruplar Arası	0,095	4	0,024	0,04	0,997
	Grup İçi	38,62	68	0,568		
	Toplam	38,72	72			
Kullanım Kolaylığı ile İlgili Değerlendirmeler	Gruplar Arası	1,398	4	0,35	1,22	0,31
	Grup İçi	19,46	68	0,286		
	Toplam	20,86	72			
Öneriler	Gruplar Arası	1,803	4	0,451	1,26	0,295
	Grup İçi	24,35	68	0,358		
	Toplam	26,15	72			

Tablo 3.14'deki test sonuçlarına göre anlamlılık değeri $p > 0,05$ çıkmıştır. Analiz neticesinde çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin işletmede çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 3.10, 3.12 ve 3.14'de sonuçları verilen ANOVA testlerine göre çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin işletme içindeki pozisyonlarına, eğitim durumlarına ve işletmede çalıştıkları sürelerine göre anlamlı bir farklılık sergilemediği tespit edilmiştir. Bu nedenle üçüncü hipotezimiz olan “H₃: Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri işletmedeki pozisyon, eğitim durumu ve şirkette çalışma yılına göre anlamlı farklılık göstermektedir” hipotezi kabul edilememektedir.

3.2.4. Korelasyon Analizi Sonuçları

Araştırmanın alt hipotezlerinden “H₄: EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler arasında anlamlı bir ilişki vardır” ile “H₅: EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır”

içeriğinde değişkenler arası ilişkisel anlam barındırmaktadır. Bu nedenle EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler ve kullanım bilgi düzeyi arasındaki ilişki hakkında bilgi alabilmek için Korelasyon analizi kullanılmıştır.

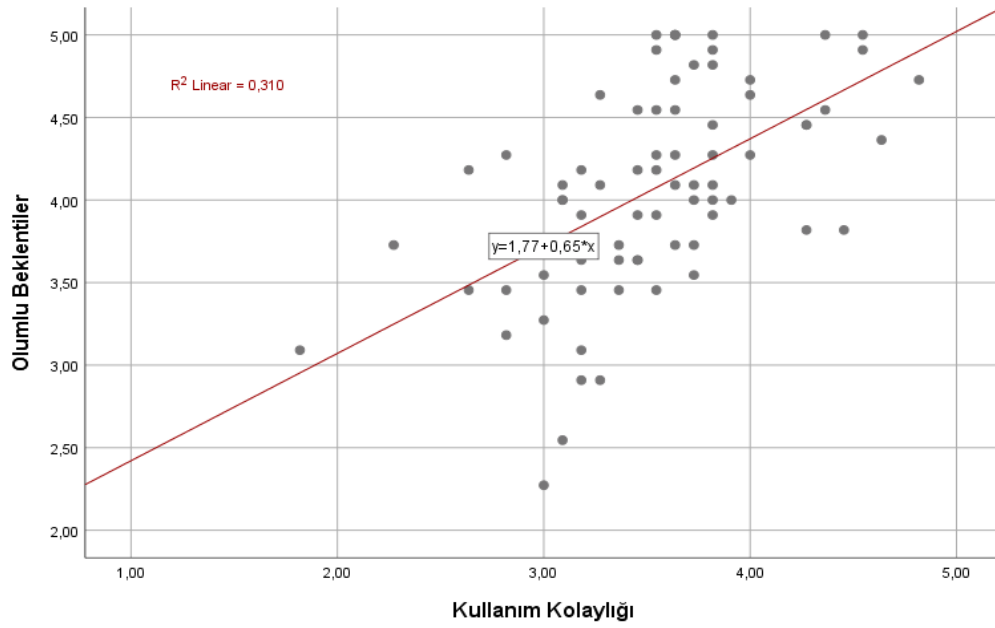
EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı ile ilgili yapılan Korelasyon analizi sonuçları Tablo 3.11'dedir.

Tablo 3.15: Kullanım Kolaylığı ile Olumlu Beklentiler arasında Korelasyon Analizi Sonuçları

		Kullanım Kolaylığı	Olumlu Beklentiler
Kullanım Kolaylığı	Pearson Korelasyonu	1	,557**
	Anlamlılık değeri		0
	Çalışan Sayısı	73	73
Olumlu Beklentiler	Pearson Korelasyonu	,557**	1
	Anlamlılık değeri	0	
	Çalışan Sayısı	73	73

** Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 3.15'teki analiz sonuçlarına göre anlamlılık değeri (p) 0,05'ten küçük çıkmıştır. Kullanım kolaylığı ile olumlu beklentiler arasında Pearson Korelasyon değeri ise 0,557'dir. Buna göre EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Grafik 3.2: Kullanım Kolaylığı ile Olumlu Beklentiler Arası İlişki Grafiği

Grafik 3.2’de kullanım kolaylığı ile olumlu beklentiler arası ilişki gösterilmiştir. Grafikte değerlerin serpilmesi tam olarak düzgün dağılım göstermemekle birlikte yoğunlukla artış gösteren ($r > 0$) bir seyir izlemiştir. Bu nedenle iki değişken arasındaki ilişki pozitif yöndedir. Yani kullanım kolaylığı arttıkça olumlu beklentilerde artacaktır. Dördüncü hipotezin geçerliliği olduğu söylenebilir.

Alt hipotezlerimizden “H₅: EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi için yine korelasyon analizi uygulanmış ve sonuçları tablo 3.16’da gösterilmiştir.

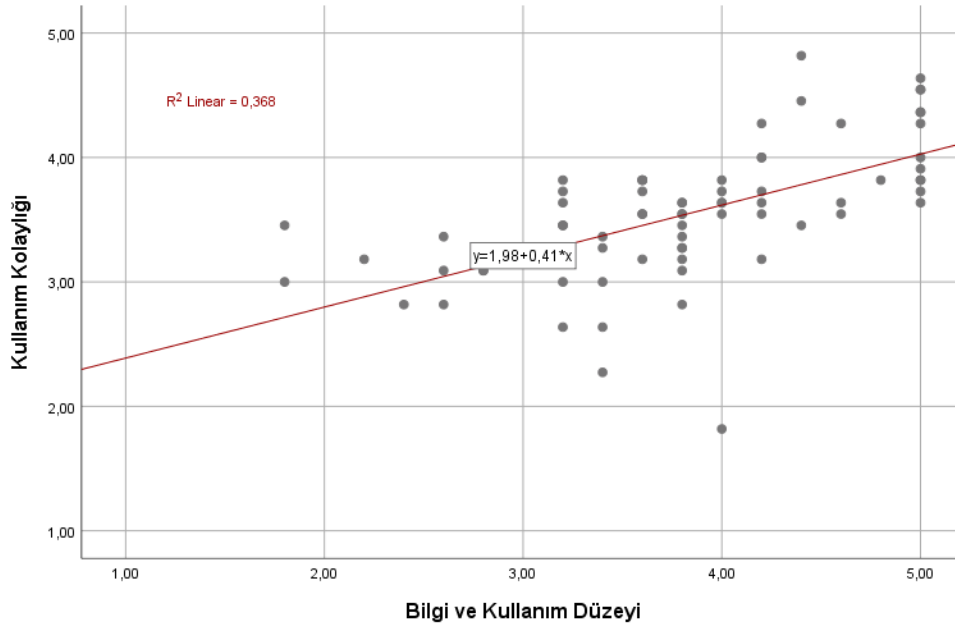
Tablo 3.16: Kullanım Kolaylığı İle EBYS Kullanım ve Bilgi Düzeyi Arasında Korelasyon Analizi Sonuçları

		Kullanım Kolaylığı	Kullanım ve Bilgi Düzeyi
Kullanım Kolaylığı	Pearson Korelasyonu	1	,607**
	Anlamlılık değeri		0
	Çalışan Sayısı	73	73
Bilgi ve Kullanım Düzeyi	Pearson Korelasyonu	,607**	1
	Anlamlılık değeri	0	
	Çalışan Sayısı	73	73

** Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlıdır.

Tablo 3.16'daki analiz sonuçlarına göre anlamlılık değeri (p) 0,05'ten küçük çıkmıştır. Kullanım kolaylığı ile EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arasında Pearson Korelasyon değeri ise 0,607'dir. Buna göre EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Grafik 3.3: Kullanım Kolaylığı ile EBYS Kullanım ve Bilgi Düzeyi Arası İlişki Grafiği



Grafik 3.3'de kullanım kolaylığı ile EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arası ilişki gösterilmiştir. Grafikte değerlerin serpilmesi yoğunlukla düzgün dağılım şeklinde ve artış ($r > 0$) yönündedir. Bu nedenle iki değişken arasındaki ilişki pozitif yöndedir. Yani EBYS kullanımı ve bilgisi çalışanlarda arttıkça, kullanım kolaylığı da artacaktır. Beşinci hipotezin geçerliliği de bu şekilde ortaya konmuştur. Araştırmanın ana hipotezini desteklemeye yönelik alt hipotezlerde uygulanan test sonuçlarına göre yapılan değerlendirme sonuçları Tablo 3.17'de verilmiştir. Bu tabloya göre yapılan beş önermeden biri ret edilirken bir hipotez kısmen kabul görmüş, üç hipotez ise kabul edilmiştir.

Tablo 3.17: Alt Hipotezlerin Kabul/Ret Durumu

Alt Hipotezler	Kabul/Ret Durumu
H1: Çalışanların bilgi, beklenti, çekince ve değerlendirmelerine göre EBYS'ye yaklaşımları pozitiftir.	Kabul
H2: Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri cinsiyet ve yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir.	Kısmen Kabul
H3: Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri işletmedeki pozisyon, eğitim durumu ve şirkette çalışma yılına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	Ret
H4: EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H5: EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul

Araştırma alt hipotezlerinden birinci hipotez için ortalama değerlerin analizi yapılmış ve ortalama değerlerin alt gruplara göre aldığı sonuçlar genel itibari ile 3,5-4,5 yani katılıyorum seviyesinde olmasından dolayı hipotezin doğruluğu kabul edilmiştir.

İkinci alt hipotezde çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerileri cinsiyet ve yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak üzere; cinsiyet için Bağımsız Gruplar t-testi, yaşa göre ise ANOVA testi uygulanmıştır. Test sonuçlarına göre alt grupların t-testi anlamlılık değerlerinin 0,05'ten küçük olması neden ile hipotezin cinsiyet ile ilgili kısmında anlamlı bir farklılık tespit edilirken, ANOVA testinde alt grupların anlamlılık değerlerinin 0,05'ten yüksek olması nedeni ile yaş ile ilgili kısmında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu nedenle hipotezin yaş ile ilgili kısmı ret edilirken cinsiyet ile ilgili kısmı kabul edilmiştir.

Üçüncü alt hipotezde EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin çalışanların işletmedeki pozisyonlarına, eğitim durumlarına ve işletmedeki çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek maksadıyla ANOVA testi uygulanmıştır. Test sonuçlarında hipotezlerde geçen alt grupların pozisyon, eğitim durumu ve çalışma sürelerine göre anlamlılık değerlerinin 0,05'ten yüksek olması nedeniyle anlamlı farklılık görülememiştir. Bu neden üçüncü hipotez ret edilmiştir.

Dördüncü hipotezde EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler arasında, beşinci hipotezde ise EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS

kullanım ve bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı araştırılmış ve her iki hipotez için Korelasyon analizi uygulanmıştır. Her iki hipotezin anlamlılık değerinin 0,00 çıkması ve Pearson Korelasyon değerinin 0,5'ten büyük olması nedeni ile EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler ve EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Her iki hipotezde kabul edilmiştir.

Son olarak çeşitli testlerle haklarında bilgi edindiğimiz alt hipotezlerimizin büyük çoğunluğunun kabul edilebilir olması ana hipotezimiz olan “İşletmelerin EBYS geçişleriyle personelin nitelikleri, beklentileri ve eğitimi arasında ilişki vardır” hipotezinin doğruluğunu büyük ölçüde göstermiştir. Alt hipotezlerle çalışanların EBYS'ye yaklaşımlarının pozitif olduğu, EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin çalışanların cinsiyetleri ile anlamlı bir farklılık gösterdiği, EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler ve EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu ortaya konmuştur.

SONUÇ

Araştırma ile EBYS'ye geçecek işletmelerin personel ile ilgili geçiş sürecinin başlangıcından itibaren planlamalarına dahil etmesi ve göz önünde bulundurması gereken hususlar ortaya konmak istenmiştir. EBYS üzerine yapılan kaynak taramaları göstermiştir ki, ülkemizde EBYS ile ilgili yasal düzenlemeler, üretilen standart ve prosedürler, yöntemler ve araştırmalar genel itibarıyla EBYS'nin kamusal alanda kullanımı ile ilgilidir. Ancak gelişen teknolojinin nimetlerinden faydalanmaya ve iletişim imkânlarının gelişmesi sayesinde küreselleşmeye başlayan işletmelerin iş ve işleyişinde EBYS'ye yer vermesi doğal bir sonuç olmasına rağmen özel sektörde bu kapsamda çok az düzenlemenin yapılması bir eksiklik olarak görülmüştür. Bu maksatla EBYS uygulamalarının işletmelerin yaşamında yer almasına destek olacak bir araştırma olmak üzere EBYS'ye geçiş sürecinde, süreci etkileyen önemli faktörlerden personel konusuna eğilerek, personelin bu değişim sürecindeki etkisini asgariye indirecek ve beklenen faydayı vermesini azami seviyede arttıracak etkenlerin tespitine gayret edilmiştir. Bu maksatla kaynaklarda tarama yapılmış ve sonuçlar yorumlanarak personel ile ilgili hususlardan geçiş sürecine etki edecek olanlar belirlenmeye çalışılmıştır.

EBYS'ye geçiş sürecinde personelin sahip olduğu niteliklerin süreci etkileyebileceği, eğitimi ile sürecin sağlıklı bir şekilde devam etmesi arasında bağlantı olabileceği ve beklentilerinin karşılanma durumuna göre personelde değişime karşı oluşabilecek bir tepkinin önüne geçilebileceği değerlendirilmiştir. Sayılan bu hususların sağlıklı bir geçiş süreci içindeki önemini ortaya koymak üzere hipotezimiz oluşturulmuştur. Hipotezimize göre işletmelerin EBYS'ye geçişleri ile personelin nitelikleri, beklentileri ve eğitimleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Buradan anlaşılabileceği üzere nitelik, beklenti ve eğitimin EBYS'ye geçişte süreci etkileyecek personel konuları olduğu öngörülmüştür.

Hipotezin doğruluğunu desteklemek amacıyla yapılan araştırmanın evreni 2018 yılı Mayıs ayında merkezi Ankara ilinde bulunan Dorçe Prefabrik Yapı ve İnşaat Sanayi Ticaret A.Ş.'nin çalışanları, örnekleme ise; belirtilen kıstaslar dahilinde firmanın iş ve işleyişle ilgili süreçlerinde EBYS'yi kullanan personel oluşturmaktadır. 33 yıllık geçmişe sahip, 50'nin üzerinde ülkede çalışmış, halen 8 ülkede aktif ofis ve şantiyesi bulunan, 150 civarı beyaz yakalı olmak üzere 1500'den fazla personeli bulunan Dorçe firmasının

bünyesinde 2014 yılından bu yana Elektronik Belge Yönetim Sistemini faal olarak kullanması ve yıllık 10.000 civarında belge akışı sağlaması araştırma evreni olarak seçiminde önemli rol oynamıştır.

Araştırma kapsamında kullanılan anket daha önce yapılan bir çalışmadan alınmış olmasına rağmen güvenilirlik analizi uygulanmış ve faktörlerin güvenilirlikleri tespit edilmiştir.

Araştırmanın ana hipotezini desteklemeye yönelik ortaya 5 alt hipotez konmuş ve buna göre;

- Çalışanların EBYS ile ilgili yaklaşımlarına değinilmiş ve personelin bilgi, beklenti, çekince ve değerlendirmelerine göre EBYS'ye yaklaşımlarının pozitif olduğu yönünde yapılan önermenin doğru olduğu,
- Çalışanların EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin cinsiyet ve yaşa göre anlamlı farklılık gösterdiğine dair yapılan önermenin; cinsiyete ilişkin kısmının anlamlı bir farklılık gösterdiği ancak yaşa göre göstermediği,
- EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyleri ile EBYS'nin kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirme ve önerilerinin çalışanların işletmedeki pozisyonlarına, eğitim durumlarına ve işletmedeki çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiğine ilişkin yapılan bir önermenin araştırma sonuçlarına göre doğru olmadığı,
- EBYS'nin kullanım kolaylığı ile EBYS'den olumlu beklentiler ve EBYS kullanım ve bilgi düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğuna ilişkin önermenin doğru olduğu ve pozitif yönde anlamlı ilişkilerin var olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ortaya konan tüm alt hipotezler ve bunlara yönelik yapılan çeşitli testler işletmelerin EBYS'ye geçişleri ile personelin nitelikleri, beklentileri ve eğitimleri arasında anlamlı bir ilişki varlığına dair destekleyici sonuçlar ortaya konmuştur. Araştırmanın yapıldığı işletmede personelin cinsiyetinin EBYS kullanımı ile ilgili değerlendirmeleri etkilediği gözlemlenmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara dayalı olarak;

- EBYS’ye geçiş sürecinde uygulamaya konacak kullanımı kolay bir EBYS’nin işletme personelindeki beklentileri arttıracakđ değerlendirilmektedir. Bunun tersi durumunda; kullanım kolaylığı zayıf bir EBYS’ye geçişte personelin EBYS’den beklentileri azalacak, bunun sonucunda EBYS’ye geçiş başarısı da elbette ki etkilenecektir.
- EBYS’nin kullanım kolaylığının EBYS ile ilgili çalışanın bilgi seviyesine göre değiştiği anlaşılmaktadır. yleyse EBYS konusunda eğitilen personel EBYS’yi daha kolay kullanabilecek ve bu sayede geçiş sürecinde EBYS’ye daha kolay uyum sağlayabilecektir.
- EBYS kullanım düzeyi, EBYS kullanım kolaylığına pozitif yönde etki edeceğine göre personelin EBYS’ye işletme içerisinde ulaşım ve erişimi kolaylaştırılırsa EBYS’nin kullanım düzeyi artacak ve bu sayede kullanım kolaylığı da arttırılmış olacaktır.
- Personele ait çalışma pozisyonu, eğitim durumu ve çalışma süresi gibi bir takım niteliklerin araştırma evrenini oluşturan işletme bünyesinde EBYS kullanımı düzeyi ve kullanım kolaylığına ilişkin değerlendirmelerde bir anlam ifade etmediği tespit edilmiştir. Bu durum araştırmanın yapıldığı işletme yapısından ve personel özelliklerinden kaynaklanmış olabileceği göz önünde bulundurulurak benzer araştırma başka bir işletmede yapıldığında farklı sonuçlar ile karşılaşılabilir.
- Personele ilişkin cinsiyet, eğitim, beklentiler, bilgi ve kullanım seviyelerinin EBYS’yi ile etkileşim içerisinde oldukları ortaya çıkmaktadır. Çalışanların EBYS’ye yönelik bilgi, beklenti, çekince ve değerlendirmeleri ile ilgili işletme tarafından yapılacak bilgi arttırımı, beklentilere uygun tasarım, endişeleri ortadan kaldıracak eğitim faaliyetleri gibi olumlu yaklaşımlar araştırma kapsamındaki diğer değişkenleri doğrudan ve dolaylı olarak etkileyecek ve bu etki katlanarak geçiş sürecine yansıyacaktır. Tersine takınılacak tavırların sonuçlarında da aynı etkinin görüleceği açıktır.
- Personelin sorulardan en çok EBYS’nin saęlayacakđ tasarruf ile ilgili olan “EBYS kurumumuzda sarf malzemelerinin (kağıt, toner vb.) tüketimini azaltacaktır” sorusuna katıldığı gözlenmiştir. EBYS’nin sağladığı yararlar içerisinde en çok gözle görülen ve fark edilen yarar olması sebebiyle ön plana çıkması doğaldır.

Personelin büyük oranda katılım göstermesi de göz önünde bulundurularak tasarruf hususu; EBYS konusunda oluşacak direnci kırmak üzere verilecek eğitimlerde ve kullanılacak temalarda ön planda tutulacak konu başlığı olmalıdır.

- Bilgi teknolojileri ile barışık olunmaması nedeniyle EBYS uyum sağlamakta zorlanmaktan çekinmeye dair soruya en az katılım sağlanması; işletme EBYS personelinin teknoloji ile barışık yapıya sahip olmasına bağlanmakta, ayrıca personelin EBYS'yi benimsemesinden kaynaklanan özgüven artışından kaynaklanacağı değerlendirilmektedir. Her iki durumda EBYS kullanımı açısından fayda sağlayacaktır. Personeldeki teknoloji ile barışık olma inancı, geçiş sürecinde motive aracı olarak kullanılmalı, özellikle personelin bu inanca sahip olmasına kaynak oluşturan kullanımdaki teknolojik ürünlerin neler olduğu araştırılmalı ve EBYS'nin tanıtım ile kullanımına ilişkin eğitim süreçlerinde çoğunlukla aşına olunan teknoloji ürünlerinin kullanımına benzetmeler yapılmalıdır.
- İşletmede 1-3 yıl ile 3-5 yıl arası çalışan personelin genel olarak tüm alt gruplardaki sorulara katıldıkları, diğer sürelerde çalışan personel gruplarının ise birbirinden çok farklı bir katılım sergilemedikleri gözlenmektedir. Bu durum eski personelin işletme içerisinde kanıksadığı ortamda meydana gelecek değişimleri yeni personele göre daha geç kabul edeceğine işaret etmektedir. Doğal olarak işletmenin EBYS'ye geçiş sürecinde eski personele yönelik daha titiz ve dikkatli yaklaşım sergilemesi doğru olacaktır.
- Eğitim durumuna göre personelde ön lisans ve lisansüstü sevide eğitim durumuna sahip olanlarının alt gruplara katılım ortalamalarının diğer eğitim seviyesine sahip personele göre daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Her ne kadar araştırmanın hipotezlerinde eğitim seviyesini ile EBYS'ye geçiş süreci arasında anlamlı bir ilişki tespit edilemese de işletmeden ankete katılanların verdiği bu cevaplara göre eğitim seviyesi düşük olan personelin EBYS konusunda isteksiz bir yaklaşım sergilemesinden dolayı geçiş sürecinde bu nitelikteki personele özen gösterilmelidir. Bu personel için çekince ve endişeleri ortadan kaldırarak cesaretlendirici uygulamalara ağırlık verilmeli, uygulanmak istenen EBYS'nin algılanması ve anlaşılması kolay ergonomik özelliklere sahip olması sağlanmalıdır.

- Ayrıca EBYS ile ilgili işletme içerisinde uygulanacak bir eğitim için teorik eğitimden ziyade uygulamalı eğitimin tercih edilmesi, imkan dahilinde birebir eğitimlerin yaptırılması, personelin ilgi alanları göz önünde bulundurularak özellikle teknolojik konularda ilgi duyan personelin bu ilgilerinin EBYS üzerinde canlı tutulması amaçlanmalıdır.
- Çalışanların işletme içerisindeki pozisyonları göz önünde bulundurulduğunda, işletmede üst ve orta düzey yöneticilerin ustabaşı ve çalışan seviyesindeki personele göre EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım düzeyi, olumlu beklentiler ve kullanım kolaylığı ile ilgili olumlu değerlendirmelerde daha yüksek ortalamaya sahip olduğu, çekinceler konusunda ise daha az ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Buna göre yönetim seviyesi yükseldikçe personelin EBYS ile ilgili bilgi ve kullanım seviyesi, beklentileri ve kullanım kolaylığı ile ilgili olumlu değerlendirmelerinin artış gösterdiği söylenebilir. Bu nedenle alt kademe yöneticiler EBYS kullanımını konusunda teşvik edilmeli, cesaretlendirilmeli gerekmekte ve zaman zaman ödüllendirme yoluyla motive edilmelidir.
- Yaş gruplarına göre yapılan araştırmada ise 45-54 yaş grubunun alt gruplarda daha yüksek katılım ortalamasına sahip olduğu, farkın çok olmamasına rağmen 18-34 yaş grubunun ise diğer yaş gruplarına göre daha düşük ortalamalara sahip olduğu görülmüştür. Yaşlı personelin gençlere nazaran daha çok katılım göstermesi sahip oldukları tecrübe ile bağlantılıdır. Genç personelin EBYS'ye karşı uzak bir tavır takınması gibi aksine bir yorum, teknolojiye adaptasyon konusunda çok daha iyi konumdaki genç personelle bağdaşmayacaktır. Ancak aradaki farkın az olmasından da anlaşılacağı üzere genç personelde tecrübe eksikliği çekincelerin artışını desteklemektedir. Bu nedenle işletmenin genç personeli bilgilendirici faaliyetlere ağırlık vermesi önem arz eder.
- Araştırma sonuçlarına göre personelin çekiceler alt grubuna verdiği cevaplarda ortalamanın altında bir yaklaşım sergilemesi, EBYS nedeniyle karşılaşılan sorunlar kısmında değinilen güvenlik konusuna dikkat çekmektedir. Personelin bilgi ve belge güvenliği konusundaki endişeleri ile teknolojiye dayalı bir sistem olması nedeniyle EBYS'ye karşı barındırdığı güvensizlik anlayışı geçiş süreci öncesinden başlanarak kırılması gereken bir husustur. Çalışanların güvensizliğini ortadan kaldıracak güvenlik yöntem ve alt sistemlerine EBYS içerisinde yer

verilmesine ilaveten alınan tüm güvenlik tedbirlerinin çalışanlara açıklanması (bilmesi gereken prensibine göre), eğitilmesi ve ikna edilmesi işletmelerin izlemesi gereken bir yöntemdir.

Yapılan bu araştırmanın EBYS ile ilgili işletmeler alanındaki düzenleme ve kaynak yetersizlikleri göz önünde bulundurularak yapıldığı daha önce belirtilmişti. İlerleyen süreçte özel sektörde bir literatür oluşturabilmek açısından araştırma konuları seçiminde özel sektöre yönelik uygulamalar yapılması tavsiye edilmektedir. Bu araştırma EBYS'ye geçiş konusunda araştırmanın yapıldığı işletmedeki EBYS kullanan personelin araştırma kapsamında verdiği cevaplara göre şekillenmiştir. Önümüzdeki süreçte benzer çalışmalar yapılacağına personel konularında bu çalışmada değinilmeyen önyargılar, işletmenin faaliyet alanı, çapı vb. özelliklere göre veya EBYS'nin işletmelere sağladığı kazanım ve kayıplar gibi konularda dahil edilerek çalışmalar yapılabileceği gibi aynı özelliklerin farklı işletmelerde vereceği sonuçlara göre de çalışmalar yapılabilir.

Bir organizasyonda EBYS'nin yapılandırma aşamasında, belirli standartların uygulanması ve kazanılmış tecrübeler ile geliştirilmiş bir takım programların veya sistemlerin temin edilmesi ile ihtiyaç karşılanacaktır. Ancak burada üzerinde en çok durulması gereken konu; iş süreci ile sistemin uyumlandırılması, bununla birlikte personelin her iki boyutun içerisinde olduğu unutmadan onun sistemi kabullenmesinin sağlanmasıdır. Bu maksatla çalışmada bir işletme için personelin benimseyeceği bir sistemin oluşturulmasını sağlayacak veya sisteme uyum için personelde dikkat edilecek konularla ilgili bilgiler ortaya konmuştur. Söz konusu alanda yapılacak benzer çalışmalar ile işletmeler için detaylı ve sistematik yol haritalarının ortaya konması ümit edilmektedir.



EKLER

EK-1. ANKET FORMU

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN (EBYS) KURUMLARIN İŞ VE İŞLEYİŞLERİNE ETKİSİ

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Türkiye’de faaliyette bulunan DORÇE işletmesine yönelik olarak hazırlanmıştır. Anketten elde edilecek bilgiler bir yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacaktır. Anketten elde edilen bilgiler kesinlikle gizli tutulacak, başka amaçlar için kullanılmayacaktır. Teşekkür ederim.

Serkan Kocamanoglu
Dumlupınar Üniversitesi

ANKET

1. İşletmedeki pozisyonunuz nedir?

- ☐ İşletme sahibi ☐ Üst düzey yönetici ☐ Orta düzey yönetici ☐ Ustabaşı/Şef ☐ Çalışan

2. Cinsiyetiniz?

- ☐ Kadın ☐ Erkek

3. Yaşınız?

- ☐ 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54 ☐ +54

4. Eğitim Durumunuz?

- ☐ İlk/Ortaokul ☐ Lise ☐ Ön Lisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü

5. Kaç yıldır bu şirkette çalışıyorsunuz?

- ☐ 1 yıldan az ☐ 1 – 3 yıl arası ☐ 3 – 5 yıl arası ☐ 5 – 7 yıl arası ☐ 7 yıldan fazla

6. EBYS ile ilgili değerlendirme:

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
6.1. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) hakkında bilgi sahibiyim.	☐	☐	☐	☐	☐
6.2. EBYS hakkında kurumum tarafından bilgilendirildim.	☐	☐	☐	☐	☐
6.3. Kurumumuzda uygulanan EBYS ile ilgili politika ve yönergeleri biliyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
6.4. Daha önce intranet/DYS (Döküman Yönetim Sistemi) kullandım.	☐	☐	☐	☐	☐
6.5. Daha önce Evrak Kayıt Yönetim Sistemi Kullandım.	☐	☐	☐	☐	☐

7. EBYS ile ilgili beklentiler:

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
7.1. Kurumumuzda uygulanan EBYS projesi, üst yönetim tarafından desteklenmektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
7.2. EBYS uygulamasının başarısı, kurumsal kimliğimizin gelişimine katkı sağlayacaktır.	☐	☐	☐	☐	☐
7.3. EBYS kullanımı için aldığım/alacağım eğitimler, kişisel bilgi ve becerilerimi geliştirecektir.	☐	☐	☐	☐	☐

7.4. EBYS

kurumumuzda iş
ve işlemleri daha
şeffaf hale
getirecektir.

☐☐☐☐☐

7.5. EBYS ile
insana dayalı
hatalar
azalacaktır.

☐☐☐☐☐

7.6. EBYS ile
çalışma ortamında
(zaman ve mekan
açısından) esneklik
olacaktır.

☐☐☐☐☐

7.7. EBYS ile
çalışma saatleri
daha verimli
kullanılacaktır.

☐☐☐☐☐

7.8. EBYS, iş/işlem,
uğraş ve
sorumluluklarımda
önemli
değişikliklere yol
açacaktır.

☐☐☐☐☐

7.9. EBYS
kurumumuzda
zaman yönetimini
kolaylaştıran bir
unsur olacaktır.

☐☐☐☐☐

7.10. EBYS
kurumumuzda sarf
malzemelerinin
(kağıt, toner vb.)
tüketimini
azaltacaktır.

☐☐☐☐☐

7.11. EBYS kişisel
gelişimime katkı
sağlayacaktır.

☐☐☐☐☐

7.12. EBYS,
kurumlar arası
belge paylaşımı
işlerimizde büyük
bir kolaylık
sağlayacaktır.

☐☐☐☐☐

8. Çekince, Kaygı ve Endişeler:

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
8.1. Bilgi teknolojileri ile barışık olmadığım için EBYS'ye alışamamaktan çekiniyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
8.2. EBYS kullanımının ileri düzeyde teknik bilgi ve beceri gerektirdiğini düşünüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
8.3. EBYS'nin sorumluluklarımı arttıracığını düşünüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
8.4. Fiziksel ortamda yapılan evrak/belge işlerini elektronik ortama göre daha güvenli buluyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
8.5. EBYS'yi aktif olarak kullanmama rağmen elektronik belgenin çıktısını da alıp saklıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
8.6. Elektronik sistemlerde yaşanan problemler nedeniyle EBYS hakkında olumsuz düşünüyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
8.7. Bilgi ve belge yönetimi konusunda EBYS güven vermemektedir.	☐	☐	☐	☐	☐

9. EBYS Kullanımı:

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
9.1. EBYS konusunda aldığım eğitimler yeterlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
9.2. EBYS'nin arayüzünün kullanımını rahat buluyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
9.3. EBYS birebir diyalog kurulması gereken işlerde işlemlerin yavaşlamasına/aksamasına neden olacaktır.	☐	☐	☐	☐	☐
9.4. EBYS'yi kullanmak işimde kendimi daha değerli hissetmemi sağlamıştır.	☐	☐	☐	☐	☐
9.5. EBYS'nin, uzmanı olduğum iş ve işlemlerde etkinliğimi azaltacağına inanmıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
9.6. EBYS kullanımının kurumumuza yeni bir şey kattığına inanmıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐

10. EBYS Uygulama Kullanımı Sonrası:

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
10.1. EBYS'de sorun yaşadığımda, çok hızlı ve etkili kurumsal destek almaktayım.	☐	☐	☐	☐	☐
10.2. EBYS'de yaşadığım sorunları, tanıdık desteği ile hızlı ve etkili biçimde çözmekteyim.	☐	☐	☐	☐	☐

10.3. EBYS'nin sunduğu yardım menüsü “sık sorulan sorular” gibi destekleyici dökümanlar son derece anlaşılır ve kullanışlıdır.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10.4. EBYS yardım menüsü, soruların yetersizliğinden, yeteri kadar açık olmayışından, aşırı yönlendirmeler yapmasından dolayı kullanışlı değildir.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10.5. EBYS, verimliliğimi olumlu yönde etkilemiştir.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10.6. EBYS değişim sürecinde çalışanlardan alınan geri bildirimlerin, sistemin iyileştirilmesinde kullanıldığını düşünüyorum.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10.7. EBYS'yi ilk kullandığım zamanla bugün arasında bakış açımda olumlu değişiklikler olmuştur.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

11. EBYS Uygulama Kullanımı ile ilgili beklentiler:

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
11.1. EBYS hakkında tartışılacak, yardımlaşılacak bir forum yapısı geliştirilebilir.	☐	☐	☐	☐	☐
11.2. EBYS hakkında kullanıcının kolayca erişebileceği eğitim videoları hazırlanabilir.	☐	☐	☐	☐	☐
11.3. EBYS eğitimleri sistematik ve düzenli olarak devam ettirilebilir.	☐	☐	☐	☐	☐
11.4. EBYS kullanıcılarının performansına göre bir ödüllendirme mekanizması kurulabilir.	☐	☐	☐	☐	☐

EK-2. ETİK KURULU İZİN BELGESİ

Evrak Tarih ve Sayısı: 04/05/2018-E.4087



T. C.
DÜMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Sayı :55093314-300-
Konu :Öğrenci İşleri (Genel)

Sayın SERKAN KOCAMANOĞLU
YÜCETEPE MAH. 84 CAD.
NO: 3A 13 ÇANKAYA
ANKARA

İlgi : 25/04/2018 tarihli ve E.20219 sayılı yazı.

İlgide kayıtlı yazıya istinaden, "Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin (EBYS) Kurumların İş ve İşleyişlerine Etkisi: Dorçe Örneği" konulu anket çalışmanız Üniversitemiz Etik Kurulu tarafından değerlendirilmiş olup, çalışmanız etik açıdan uygun görülmüştür. Bilgilerinizi rica ederim.

e-imza
Alper YILMAZ
Enstitü Sekreteri Vekili

Evrakı Doğrulamak İçin : <https://ebys.dpu.edu.tr/enVision/Dogrula/ZLBNPYR>

Evliya Çelebi Yerleşkesi Tavşanlı Yolu 10. Km 43100 KÜTAHYA
Telefon: (0 274) 265 20 31-Faks: (0 274) 265 20 40
E-Posta : sbe@dpu.edu.tr

Ayrıntılı bilgi için irtibat: H.SARAY Bilgisayar İşletmeni
Elektronik ağ:sbe.dpu.edu.tr
KEP Adresi: dumlupinaruniversitesi@hs01.kep.tr

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

KAYNAKÇA

- Aslan, D. (2009). Yazdığını Yap, Yaptığını Yaz. *DEHA20 Kalite Yönetimi Köşe Yazısı*, www.daslan.pau.edu.tr [01 Haziran 2019].
- Başbakanlık 2008/16 sayılı Elektronik Belge Standartlarına Dair Genelge. *T.C. Resmi Gazete*, 26938, 16 Temmuz 2008.
- BBC (2008). *British Broadcasting Corporation Discs Loss Entirely Avoidable*. http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/politics/7472814.stm, 14.08.2019.
- Bilgi Edinme Hakkı Kanunu (BEHK). *T.C.Resmi Gazete*, 25269, 24 Ekim 2003.
- Bilgin, K.U. vd. (2007). Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim. *Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı*, Ankara.
- Birleşmiş Milletler (UN), (2018). UN 2005-2016 e-Government Survey. www.unpan1.un.org, [18 Ocak 2019].
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2011). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Budak, D. (2011). Uygulanan Eğitim Programlarının Etkilerine İlişkin Çalışanların Algıları Üzerine Bir Araştırma. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Burtylev, I. N. and Mokhun, K. V., Bodnya, Y. V., & Yuhnevich, D. N. (2018). Development of electronic document management systems: Advantage and efficiency. *Science and Technology*. <http://article.sapub.org/10.5923.s.scit.201301.01.html> [01 Mayıs 2019].
- Civelek, D. Y. ve Karahan Turan, H. (2010). Kurumlar Arası e-Yazışma Çalışma Raporu. *Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı*, Eylül.
- Çağıl, E. (2007). İşletmelerde Personel Eğitimi, Verimlilik ile İlişkisi ve Bir Araştırma. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Çukurçayır, M. A. ve Çelebi, E. (2009). Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9): 59-63.

- Demirtel, H. ve Bayram Ö. (2014). Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Verimliliğe Katkısı: Kalkınma Bakanlığı Örneği. *Bilgi Dünyası Dergisi*, (15): 91-101.
- Dolin A. P., (2006). Exploring Digital Workflow. *Thomson Delmar Learning*.
- Downing, L. (2009). Implementing EDMS: Putting People First. *Bilgi Yönetimi Dergisi (The Information Management Journal)*, Temmuz/Ağustos, 44-50.
- Duff, W. ve McKemmish, S. (2000). Metadata and ISO Compliance. *Bilgi Yönetimi Dergisi (The Information Management Journal)*, 34(1): 4-15.
- EDM Bilişim ve Danışmanlık, (2018). <http://www.edmbilisim.com.tr/e-belge-yonetim-sistemi/> [26 Ocak 2019].
- Eğimli, A.T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3): 35-52.
- Envision, (2018). *Doküman ve Süreç Yönetimi Sistemi Seçme Kılavuzu*. <https://envision.infofort.com/tr/> [10 Ağustos 2018].
- Eslami, M.J. (2010). Küçük Ve Orta Boy İşletmelerde Elektronik Belge Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü*, 2010. <http://bbytezarsivi.hacettepe.edu.tr>. [23 Mayıs 2019]
- Freedman, E. (2005). The Paperless Office: Real or Legend. *Freedman Consulting Inc*.
- Galchenko V.G., (2009). System Programming with WIN32. Creating a Windows application. *Tomsk TPU*.
- Grange, M. ve Scott, M. (2010). An Investigation into the Affect of Poor End User Involvement on Electronic Document Management System (EDMS) Implementation. *UK Academy for Information Systems (UKAIS) 15th Annual Conference 23 - 24 Mart 2010*. Oriel Koleji, Oxford.
- Gregory K. (2005). Implementing An Electronic Records Management System: A Public Sector Case Study. *Kayıt Yönetim Dergisi (Records Management Journal)*, 15(2), 85.
- Gümüş, H. (2015). Kurumlarda EBYS ve Arşiv Çalışmaları, Yaşanan Sorunlara Genel Bir Bakış. *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara Üniversitesi, 97-108.

- Haider A. A.; Aryati B., and Mahadi B. (2015), Opportunities and Challenges in Implementing Electronic Document Management Systems. *Asya Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 3(01), 36-39.
- Henriksen, H. Z. ve Andersen, K. V. (2008). Electronic Records Management Systems Implementation in the Pakistani Local Government. *Kayıt Yönetim Dergisi (Records Management Journal)*, 18(1), 41.
- International Records Management Trust (IRMT), (2009). Training in Electronic Records Management. *Module 2 Planning and Managing Electronic Records Management Programme*, İngiltere, 5-75.
- Johare, R.; Masrek, M. N. and Sa'ari, H. (2013). Information Technology Leadership on Electronic Records Management: The Malaysian Experience, *The 9th European Conference on Management Leadership and Governance*, Avusturya.
- Johnston G.P. ve Bowen, D.V. (2005). The Benefits of Electronic Records Management Systems; A General Review of Published and Some Unpublished Cases, *Kayıt Yönetim Dergisi (Records Management Journal)*, 15(3), 134-135.
- Kandur, H. (1999). Elektronik arşivler ve arşivcilik mesleğinin geleceği. Bilgi Çağı, 7-8 Mayıs 1997 Bilgi Merkezler ve Bilgi Teknolojileri Sempozyumu bildirileri, Ankara Üniversitesi, 15-21.
- Kandur, H. (2005). Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli (v.1.0). *İstanbul: Devlet Arşivler Genel Müdürlüğü*.
- Kandur, H. (2011). Türkiye’de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları. *Bilgi Dünyası*, 12(1), 2-12.
- Kavrakoğlu, İ. (1996). Bilgi Teknolojilerinin Etkin Kullanımı, Bilgi Teknolojilerinin Toplam Kalite Organizasyon Yapısındaki Yeri Semineri, İstanbul’dan aktaran Arslan, Ramazan (2009, Eylül). Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Bilginin Artan Ekonomik Değeri, *Uluslararası Davraz Kongresi*, Isparta, 86-102.
- Kılıç, T. (2007). Örgüt Kültürü, Örgütsel Hafıza Arasındaki İlişkiler ve Firma Performansı Üzerine Etkileri. *Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.

- Kouloupoulos, T.M. ve Frappaolo, C. (1995). *Electronic Document Management Systems: A Portable Consultant*, McGraw-Hill Book Company.
- Külcü, Ö. (2007, Kasım). Değişen Koşullarda Belge Yönetimi Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar. *XII. Türkiye'de İnternet Konferansı*, Ankara, 57-81.
- Kyocera Bilgitas Document Solutions Turkey A.S. (2018). https://www.kyoceradocumentsolutions.com.tr/index/blog/elektronik_belge_yonetim_sistemi_ebys.html, [23 Aralık 2018].
- Leikums, T. (2012). Managing Human Factors in Implementing Electronic Document Systems in the Public Sector. *Romanian Review of Social Sciences*, 2: 22.
- Maister, D. H. (1993). Managing the Professional Service Firm, *Simon & Schuster*.
- Mcleod, J. (2004). Education and Training for Records Management in the Electronic Environment The Research for an Appropriate Model. Professional Development, Training, Education, Models, Records Management. *Information Research*, 9(3): 11-24.
- MoReq (2001). s.63'den aktaran Kandur, H. (2005). Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (v.1.0). *Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü*, İstanbul.
- Odabaş, H. (1999). Elektronik Belgeler ve Arşivler. *Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını... Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri, 17-21 Kasım*, Ankara, 360-361.
- O'Sullivan, A. ve Sheffrin, S. M. (2003). Economics. Principles in action, Needham. Mass.: Prentice Hall, 291- 312.
- Otcu, B. (2018). Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Kullanıcıya Yansıyan Problemler Ve Çözüm Önerileri. *Gazi Üniversitesi*, 72-78.
- Önaçan, M.B.K., Medeni, T.D. ve Özkanlı, Ö. (2012). Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası. *Sayıştay Dergisi*, 85(2), 6-8.
- Özdemirci, F. (1996). Kurum ve Kuruluşlarda Belge Üretiminin Denetlenmesi ve Belge Yönetimi. *Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi*, İstanbul.

- Özdemirci, F. (1999). Organizasyonlarda belge yönetimi ve toplam kalite. *Türk Kütüphaneciliği*, 13(2).
- Özdemirci, F. ve Odabaş, H. (2005). *Yazışma Yönetimi ve Dosyalama İşlemleri*. Ankara: Alter Yayıncılık.
- Özdemirci, F.; Torunlar, M. ve Saraç, S. (2009). Üniversiteler için Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi / İşlemleri. *e-BEYAS el kitabı TÜBİTAK*, Ankara.
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. *T.C. Resmi Gazete*, 29255, 2 Şubat 2015.
- Sabuncuoğlu, Z. (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. 4. Baskı. Bursa: Furkan Ofset Yayıncılık.
- Saydam, V. (2015). Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme Çalışması, *İstanbul Üniversitesi*, 136-142.
- Shepherd, E. (1994). Managing electronic records. *Kayıt Yönetimi Dergisi (Records Management Journal)*, 4(3): 39-49.
- Simon St. Laurent, (1999). *XML Elements of Style*, McGraw-Hill Companies.
- Taşkın, E. (2001). *İşletme Yönetiminde Eğitim ve Geliştirme*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- TDK, (2019). *Türk Dil Kurumu Sözlüğü*, <http://sozluk.gov.tr/>, [18 Ocak 2019].
- The British Standards Institution (BSI), (2001). Information and Documentation, Records Management: Part 1: General, İngiltere.
- The British Standards Institution (BSI), (2011). ISO/TR 14105 Document Management – Change Management for Successful Electronic Document Management System (EDMS) Implementation, İngiltere.
- TSE, (2018). *TSE Belgeli Firmalar Sorgulama*. <http://belge.tse.org.tr/Genel/FirmaArama.aspx> , [24 Ocak 2019].
- TÜİK, (2019). Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1048, [02 Mayıs 2019].

- Uyguç, N.; Arbak, Y.; Duygulu, E. ve Çıraklar, N. H. (1998). İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 13(11): 193-204.
- Webster, B. M.; Hare, C. E. and McLeod J. (1998). Records Management practices in small and medium - sized enterprises: a study in North - East England. *Journal of Information Science*, 25(4): 283-294.
- Yalçın, H. (2015). Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Elektronik Arşiv Sistemleriyle Entegrasyonu: İKCU UBS Örneği. *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, 135-142.
- Yalçınkaya, B. (2015). E-Arşiv Uygulamalarına Teknolojik ve Altyapı Kapsamında Yaklaşımlar: Güvenilir E-Arşivleme Koşulları Yol Haritası. *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, 221-233.
- Yalçınkaya, B. (2015). Elektronik Belge Yönetimi (EBY) Uygulamalarında Başarıyı Olumsuz Etkileyen Risk Unsurları. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, İstanbul Üniversitesi (4): 20-40.
- Yenibiris.com, (2019). Y kuşağı yöneticiler: Beklentileri Y, bakış açıları X. <https://isyasami.yenibiris.com/y-kusagi-yoneticiler-beklentileri-y-bakis-acilari-x/>, [10 Haziran 2019].
- Yerlisu, T. ve Çelenk, B. (2008). Liglerde Görev Yapan Voleybol Antrenörlerinin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Dergisi*, 6(2), 87-93.
- Yılmaz, Ş. (2005). Bilgi Yönetimine Giden Yol: E-Türkiye Sürecinde Elektronik Belge Yönetiminin Önemi ve Mevcut Durum Çalışmaları. *Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği, ÜNAK'05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması*, İstanbul, 69-90
- Zawiyah, M. Y. ve Chell, R. W. (2005). *Issues in Records Management*. 1st Edition. Malaysia: Penerbit Universiti Kebangsaan.

DİZİN

-C-

Cinsiyet, ix, 51, 52, 70, 74

-D-

Doküman Yönetim Sistemi, viii, xiv, 9,
38, 39, 67

Dokümantasyon, 12, 14, 15

-E-

EBYS, i, iii, v, viii, ix, xi, xii, xiii, xiv,
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14,
15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26,
27, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37,
38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48,
49, 50, 51, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 60,
61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70,
71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81,
83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92,
93, 94, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102,
105, 107
Eğitim, ix, xi, 53, 54, 59, 61, 70, 79, 80,
81, 92, 96, 104, 108
Elektronik İmza, viii, xiv, 12, 13, 17
Evrak Yönetim Sistemi, viii, xiv, 9

-G-

Geçiş Süreci, iii, ix, xii, 45, 47, 55, 56,
57, 59, 60, 106
Güvenilirlik, ix, x, xi, 26, 73, 74
Güvenlik, 17, 33

-K-

Korelasyon, vii, x, xi, 69, 83, 84, 85, 86,
88
Kullanım Kolaylığı, xi, xiii, 72, 73, 74,
75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84,
85, 86

-P-

Personel, v, ix, 5, 49, 56, 58, 66, 67,
104, 108

-S-

Standart, 12, 35, 44, 73
Strateji, xii, 44, 46

-T-

Tasarruf, ix, 27

-V-

Verimlilik, 33, 104

