

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
TÜRKİYAT ARAŞTIRMALARI ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

ELEKTRONİK BİLGİ VE BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU
KURUMLARINDA VERİMLİLİĞE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SEMA KARAKUŞ

İstanbul, 2015

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
TÜRKİYAT ARAŞTIRMALARI ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

ELEKTRONİK BİLGİ VE BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU
KURUMLARINDA VERİMLİLİĞE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Danışman: Prof. Dr. Hamza KANDUR

SEMA KARAKUŞ

İstanbul, 2015



MARMARA ÜNİVERSİTESİ
TÜRKİYAT ARAŞTIRMALARI ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Yüksek lisans öğrencisi Sema KARAKUŞ'un "Elektronik Bilgi ve Belge Yönetim Sistemlerinin Kamu Kurumlarında Verimliliğe Etkisi" konulu tez çalışması jürimiz tarafından Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans tezi olarak oy birliği / oy çokluğu ile başarılı bulunmuştur.

İmza

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Hamza KANDUR
Üniversitesi Marmara Üniversitesi

Üye : Yrd. Doç. Dr. Burçak ŞENTÜRK
Üniversitesi Marmara Üniversitesi

Üye : Yrd. Doç. Dr. Mustafa AĞAOĞLU
Üniversitesi Marmara Üniversitesi

ONAY

Yukarıdaki jüri kararı Enstitü Yönetim Kurulu'nun 04/05/2015 tarih ve 2015/7-4 sayılı kararıyla onaylanmıştır.

Prof.Dr. Gülsen SEYHAN ALIŞIK
Müdür



İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	I
ÖNSÖZ.....	III
ÖZET.....	IV
ABSTRACT	V
KISALTMALAR.....	VI
ŞEKİL LİSTESİ.....	VII
TABLO LİSTESİ.....	VIII
GRAFİK LİSTESİ.....	XVII
GİRİŞ.....	1
I. BÖLÜM: ELEKTRONİK BİLGİ VE BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİ.....	6
1.1.ELEKTRONİK BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİ	6
1.1.1. Bilgi Sistemi Kavramı.....	7
1.1.1.1. Tanımı	7
1.1.1.2. Gelişimi	9
1.1.1.3. Amaçları.....	10
1.1.1.4. Öğeleri.....	10
1.1.1.5. Fonksiyonları	12
1.1.2. Bilgi Yönetim Sistemleri Aşamaları	13
1.1.2.1. Başlangıç Aşaması	13
1.1.2.2. Gelişme Aşaması.....	14
1.1.2.3. Kontrol Aşaması	14
1.1.2.4. Entegrasyon Aşaması	14
1.1.2.5. Veri, Bilgi ve Enformasyon Yönetimi Aşaması.....	14
1.1.2.6. Olgunlaşma Aşaması.....	14
1.1.3. Bilgi Sistemi Türleri	14
1.1.3.1. Sorumluluk Düzeylerine Göre Bilgi Sistemleri	15
1.1.3.2. Bilgisayara Dayalı Bilgi Sistemleri.....	16
1.1.3.3. Temel İşletme Bilgi Sistemleri.....	25
1.2. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİ	27
1.2.1. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Tanımı	28
1.2.1.1. Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli	32
1.2.2. Elektronik Belgelerin Oluşumu	33
1.2.2.1. Bilgisayar Yazılımları İle Üretilen Elektronik Belgeler.....	33
1.2.2.2. Kâğıt Belgelerin Taranmasıyla Oluşturulan Elektronik Belgeler	33
1.2.3. Elektronik Belgelerin Sınıflandırılması.....	34
1.2.4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi İhtiyacı	36
1.2.5. Belge ve Karakter Tanıma Sistemleri.....	37
1.2.5.1. Optik Karakter Tanıma	38
1.2.5.2. Optik İşaret Tanıma	38
1.2.5.3. Barkod Tanıma.....	39

1.2.6. Dizinleme (İndeksleme) Sistemleri	40
1.2.7. Arşivleme Sistemleri	41
1.2.7.1. Görüntü Arşivleme Sistemleri.....	41
1.2.7.2. Diğer Arşivleme Sistemleri.....	42
1.2.7.3. E-Belgelerin Arşivlenmesinde Dikkate Alınması Gereken Hususlar	43
1.2.8. Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler	44
1.2.9. Elektronik Bilgi ve Belge Yönetim Sistemlerinin Faydaları	46
1.2.10. Elektronik İmza	49
1.2.10.1. Elektronik İmzanın Tanımı	49
1.2.10.2. Elektronik İmzanın Özellikleri.....	50
1.2.11. E- Devlet.....	51
II. BÖLÜM: VERİMLİLİK	53
2.1. VERİMLİLİĞİN TANIMI	53
2.2. VERİMLİLİĞİN TARİHSEL GELİŞİMİ	55
2.3. VERİMLİLİĞİN ÖNEMİ	63
2.4. VERİMLİLİĞİN İLKELERİ.....	65
2.5. VERİMLİLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	66
2.5.1. Verimliliği Etkileyen İç Faktörler.....	67
2.5.2. Verimliliği Etkileyen Dış Faktörler	68
2.6. VERİMLİLİK ÖLÇÜM VE ANALİZİ	70
III. BÖLÜM: ELEKTRONİK BİLGİ VE BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU KURUMLARINDA VERİMLİLİĞE ETKİSİ	73
3.1. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ.....	73
3.1.1. Araştırmaya Katılan Kurumlar	83
3.1.2. Kurumların Elektronik Bilgi ve/veya Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Oranı	84
3.1.3. Araştırmanın Demografik Özellikleri.....	85
3.1.4. Araştırma Katılımcılarının Gruplandırılması	90
3.1.5. Yönetimsel Kontrol.....	92
3.1.6. Verimlilik.....	117
3.1.7. Kullanışlılık	161
3.1.8. Çalışan Memnuniyeti.....	168
3.1.9. Etkinlik	184
3.1.10. Yenilik.....	200
3.1.11. Bilgi Yönetimine Katkı	213
3.1.12. Maliyet.....	226
3.1.13. Güvenlik	242
SONUÇ	249
ÖNERİLER.....	252
KAYNAKLAR.....	253
EKLER	263
EK1: ANKET	264
EK2: ARAŞTIRMA İÇİN SEÇİLEN KURUMLAR LİSTESİ	268
EK3: KATILIMCI YORUMLARI	272

ÖNSÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin büyük oranda günlük hayatımızda kullanılması, Devlet tarafından vatandaşlara sunulan hizmetlerin elektronik ortamlarda verilmesini kaçınılmaz hale getirmiştir. Bu kapsamda kamu kurumlarında bilgi sistemleri yaygın olarak kullanılmaya başlamıştır. EBYS'nin de kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılması için gerekli düzenlemeler yapılmış ve kamu kurumları bu sistemleri hızlı bir şekilde bünyelerine yapılandırmaya başlamıştır.

Aslında yapılan tüm bu uygulamalar her alanda verimliliği artırmak üzere yapılmaktadır. Çünkü ülkelerin gelişmesi ve kalkınması, milletin refahı, bilgi teknolojilerinin getirdiği yenilikleri kullanmaya ve buna bağlı olarak verimliliklerini düzenli bir şekilde arttırmalarına bağlıdır.

Bu tez çalışmasında elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerinin kamu kurumlarında verimliliğe etkisinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Genel olarak bu sistemler anlatılmış ve yapılan araştırma verileri değerlendirilerek sonuçlandırılmıştır.

“Elektronik Bilgi ve Belge Yönetim Sistemlerinin Kamu Kurumlarında Verimliliğe Etkisi” başlıklı yüksek lisans tezimin hazırlanması aşamasında değerli bilgilerini aktarıp yardım ve desteğini esirgemeyen, çalışmalarımı titizlikle ele alıp inceleyen, çalışmamın her aşamasında bana yol gösteren kıymetli hocam, tez danışmanım Prof. Dr. Hamza KANDUR’a teşekkürlerimi sunuyorum.

Tezimin uygulama bölümünde yoğun programına rağmen vakit ayırarak benden yardımlarını esirgemeyen değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Güssün GÜNEŞ’e teşekkürü bir borç biliyorum.

Tez çalışmam boyunca anlayışı ve hoşgörüsü ile desteğini esirgemeyen, her zaman fikir ve önerileri ile bana yardımcı olan sevgili hocam Yrd. Doç. Dr. Burçak ŞENTÜRK’e ve büyük sabır göstererek her zaman yanımda olan sevgili eşim Sadık KARAKUŞ’a çok teşekkür ediyorum.

ÖZET

Bu tez çalışmasının temel amacı, elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerinin kamu kurumlarında verimliliğe etkisini ortaya çıkarmaktır. Bu amaçla çalışma kapsamında yapılan araştırma, kamu sektöründe faaliyet gösteren çalışanlar ile gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırma kapsamında hazırlanan anket, Marmara Üniversitesi Anket Sistemi'ne yüklenmiş ve anket linki kamu kurumları arasından örneklem olarak seçilen 152 kuruma gönderilmiştir. Sisteme giriş yaparak anketi tamamlayan 724 kişinin verileri değerlendirilmeye alınmıştır. Bu veriler kullanılarak elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerinin kamu kurumlarında verimliliğe etkisi; Yönetimsel kontrol, Verimlilik, Kullanışlılık, Çalışan Memnuniyeti, Etkinlik, Yenilik, Bilgi Yönetimine Katkı, Maliyet ve Güvenlik başlıkları altında analiz edilerek açıklanmıştır.

Yürütülen araştırma sonucunda bu sistemlerin sorularda geçen tüm durumları sağladığı dolayısıyla verimliliği olumlu yönde ve önemli bir şekilde etkilediği ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi, Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Verimlilik, Kamu Kurumları

ABSTRACT

The main objective of this study is to examine the effect of electronic information and electronic document management systems on the efficiency of public sector organizations. Therefore research was carried out in line with this purpose on employees in public sector organizations.

The questionnaire developed for this study was sent in link form to 152 public organizations from the survey system of Marmara University. 724 public sector employees participated in the survey and their responses were evaluated accordingly. The data were used to analyze the effect of electronic Information and document management systems on efficiency at public sector organizations.

The research concluded that the employment and use of such systems had a positive impact on productivity.

Keywords: electronic information management systems, electronic document management systems, efficiency, public sector organizations

KISALTMALAR

CD: Compack Disk

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

EDM: Electronic Document Management (Elektronik Doküman Yönetimi)

ERDMS: Electronic Record and Document Management System (Elektronik Kayıt ve Doküman Yönetim Sistemi)

ERM: Electronic Record Management (Elektronik Kayıt Yönetimi)

KDS: Karar Destek Sistemi

KHK: Kanun Hükmünde Kararname

MPM: Milli Prodüktivite Merkezi

OCR: Optical Character Recognition (Optik Karakter Tanıma)

OMR: Optical Mark Recognition (Optik İşaret Tanıma)

US: Uzman Sistem

YBS: Yönetim Bilgi Sistemi

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1:İşletme Bilgi Sistemleri	16
Şekil 1.2: Veri İşleme Sistemleri İçin İşleyiş	17
Şekil 1.3: Ofis Otomasyon Sisteminin Yapısı	18
Şekil 1.4: Uzman Sistemlerin Temel Yapısı	19
Şekil 1.5:Karar Destek Sistemlerinin Mimarisi	22
Şekil 1.6: Yönetim Bilişim Sistemleri İçin İşleyiş	23
Şekil 1.7: Üst Düzey Yönetim Sistemleri İçin İşleyiş	24
Şekil 1.8: Belge Yönetim Sistemi	31
Şekil 1.9: Belge Görüntü Tanıma-Genel Mimari	37
Şekil 10:Verimliliği Etkileyen Faktörler	67

TABLO LİSTESİ

Tablo 3.1: Item-Total Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Tablosu _____	74
Tablo 3.2: Anket Sorularına Yönelik Ortalama, Standart Sapma ve Varyans Değerleri _____	78
Tablo 3.3: Araştırmaya Katılan Kurumlar _____	83
Tablo 3.4: Kurumların Elektronik Bilgi ve/veya Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Oranı Tablosu _____	84
Tablo 3.5: Katılımcıların Yaşları İtibariyle Dağılımı _____	85
Tablo 3.6: Katılımcıların Eğitim Düzeyleri İtibariyle Dağılımı _____	86
Tablo 3.7: Katılımcıların Çalışma Süreleri İtibariyle Dağılımı _____	87
Tablo 3.8: İdari Yapılanma _____	88
Tablo 3.9: Akademik Yapılanma _____	89
Tablo 3.10: Katılımcı Grupları _____	90
Tablo 3.11: Kontrol Alanını Genişletme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	92
Tablo 3.12: Kontrol Alanını Genişletme & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	93
Tablo 3.13: Kontrol Alanını Genişletme & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	93
Tablo 3.14: Kontrol Alanını Genişletme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	93
Tablo 3.15: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	95
Tablo 3.16: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	96
Tablo 3.17: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	96
Tablo 3.18: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	96
Tablo 3.19: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesine Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	98
Tablo 3.20: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesine Yardımcı Olma & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	99
Tablo 3.21: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesine Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	99
Tablo 3.22: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesine Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	99
Tablo 3.23: Çalışma Takviminin Kontrolü & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	101
Tablo 3.24: Çalışma Takviminin Kontrolü & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	102
Tablo 3.25: Çalışma Takviminin Kontrolü & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	102
Tablo 3.26: Çalışma Takviminin Kontrolü & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	102
Tablo 3.27: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	104
Tablo 3.28: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	105
Tablo 3.29: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	105
Tablo 3.30: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	105
Tablo 3.31: İş Gücünün Etkin Kullanılması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	107
Tablo 3.32: İş Gücünün Etkin Kullanılması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	108
Tablo 3.33: İş Gücünün Etkin Kullanılması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	108
Tablo 3.34: İş Gücünün Etkin Kullanılması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	108
Tablo 3.35: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	110

Tablo 3.36: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	111
Tablo 3.37: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	111
Tablo 3.38: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	111
Tablo 3.39: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	113
Tablo 3.40: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	114
Tablo 3.41: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	114
Tablo 3.42: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	114
Tablo 3.43: Yönetimsel Kontrol İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu _____	116
Tablo 3.44: Zaman Kazandırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	117
Tablo 3.45: Zaman Kazandırma & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	118
Tablo 3.46: Zaman Kazandırma & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu _____	118
Tablo 3.47: Zaman Kazandırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	118
Tablo 3.48: Daha Çok İş Yapılması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	120
Tablo 3.49: Daha Çok İş Yapılması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	121
Tablo 3.50: Daha Çok İş Yapılması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu _____	121
Tablo 3.51: Daha Çok İş Yapılması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	121
Tablo 3.52: Bölümler Arası İşbirliğini Kolaylaştırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	123
Tablo 3.53: Bölümler Arası İşbirliğini Kolaylaştırma & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	124
Tablo 3.54: Bölümler Arası İşbirliğini Kolaylaştırma & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu _____	124
Tablo 3.55: Bölümler Arası İşbirliğini Kolaylaştırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	124
Tablo 3.56: Koordinasyonu Kolaylaştırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	126
Tablo 3.57: Koordinasyonu Kolaylaştırma & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	127
Tablo 3.58: Koordinasyonu Kolaylaştırma & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu _____	127
Tablo 3.59: Koordinasyonu Kolaylaştırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	127
Tablo 3.60: Verimlilik & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	129
Tablo 3.61: Verimlilik & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu _____	130
Tablo 3.62: Verimlilik & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu _____	130
Tablo 3.63: Verimlilik & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	130
Tablo 3.64: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	132

Tablo 3.65: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu	133
Tablo 3.66: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	133
Tablo 3.67: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	133
Tablo 3.68: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	135
Tablo 3.69: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu	136
Tablo 3.70: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	136
Tablo 3.71: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	136
Tablo 3.72: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	138
Tablo 3.73: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu	139
Tablo 3.74: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	139
Tablo 3.75: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	139
Tablo 3.76: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	141
Tablo 3.77: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu	142
Tablo 3.78: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	142
Tablo 3.79: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	142
Tablo 3.80: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	144
Tablo 3.81: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu	145
Tablo 3.82: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	145
Tablo 3.83: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	145
Tablo 3.84: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	147
Tablo 3.85: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu	148

Tablo 3.86: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	148
Tablo 3.87: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	148
Tablo 3.88: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	150
Tablo 3.89: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu	151
Tablo 3.90: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	151
Tablo 3.91: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	151
Tablo 3.92: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	153
Tablo 3.93: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu	154
Tablo 3.94: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	154
Tablo 3.95: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	154
Tablo 3.96: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	156
Tablo 3.97: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu	157
Tablo 3.98: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	157
Tablo 3.99: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	157
Tablo 3.100: Verimlilik İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu	159
Tablo 3.101: Kullanılabilirlik & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	161
Tablo 3.102: Kullanılabilirlik & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu	162
Tablo 3.103: Kullanılabilirlik & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	162
Tablo 3.104: Kullanılabilirlik & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	162
Tablo 3.105: Erişilebilirlik & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	164
Tablo 3.106: Erişilebilirlik & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu	165
Tablo 3.107: Erişilebilirlik & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu	165
Tablo 3.108: Erişilebilirlik & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	165
Tablo 3.109: Kullanışlılık İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu	167
Tablo 3.110: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	168
Tablo 3.111: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu	169

Tablo 3.112: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	169
Tablo 3.113: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	169
Tablo 3.114: Ferah Bir Çalışma Ortamı & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	171
Tablo 3.115:Ferah Bir Çalışma Ortamı & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu ____	172
Tablo 3.116: Ferah Bir Çalışma Ortamı & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu __	172
Tablo 3.117:Ferah Bir Çalışma Ortamı & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	172
Tablo 3.118: İşi Severecek Yapma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	174
Tablo 3.119: İşi Severecek Yapma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	175
Tablo 3.120: İşi Severecek Yapma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	175
Tablo 3.121: İşi Severecek Yapma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	175
Tablo 3.122: Değer Verildiğini Hissetme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	177
Tablo 3.123: Değer Verildiğini Hissetme & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu __	178
Tablo 3.124: Değer Verildiğini Hissetme & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _	178
Tablo 3.125: Değer Verildiğini Hissetme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu ____	178
Tablo 3.126: İş Yükünün Azalması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	180
Tablo 3.127: İş Yükünün Azalması & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu_____	181
Tablo 3.128: İş Yükünün Azalması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	181
Tablo 3.129: İş Yükünün Azalması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	181
Tablo 3.130: Çalışan Memnuniyeti İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu_____	183
Tablo 3.131: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	184
Tablo 3.132: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	185
Tablo 3.133: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	185
Tablo 3.134: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	185
Tablo 3.135: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu __	187
Tablo 3.136: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	188
Tablo 3.137: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	188
Tablo 3.138: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	188
Tablo 3.139: Kaliteyi Artırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	190
Tablo 3.140: Kaliteyi Artırma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	191
Tablo 3.141: Kaliteyi Artırma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	191
Tablo 3.142: Kaliteyi Artırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	191
Tablo 3.143: Değer Yaratma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	193
Tablo 3.144: Değer Yaratma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu_____	194

Tablo 3.145: Değer Yaratma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	194
Tablo 3.146: Değer Yaratma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	194
Tablo 3.147: Değişen Koşullara Uyum Sağlama & Gruplar Karşılaştırma Tablosu__	196
Tablo 3.148: Değişen Koşullara Uyum Sağlama & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu_____	197
Tablo 3.149: Değişen Koşullara Uyum Sağlama & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	197
Tablo 3.150: Değişen Koşullara Uyum Sağlama & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	197
Tablo 3.151: Çalışan Memnuniyeti İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu_____	199
Tablo 3.152: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu_____	200
Tablo 3.153: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu_____	201
Tablo 3.154: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	201
Tablo 3.155: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	201
Tablo 3.156: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	203
Tablo 3.157: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	204
Tablo 3.158: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	204
Tablo 3.159: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	204
Tablo 3.160: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu_____	206
Tablo 3.161: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	207
Tablo 3.162: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	207
Tablo 3.163: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	207
Tablo 3.164: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu_____	209
Tablo 3.165: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	210
Tablo 3.166: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	210
Tablo 3.167: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	210

Tablo 3.168: Yenilik İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu	212
Tablo 3.169: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	213
Tablo 3.170: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu	214
Tablo 3.171: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu	214
Tablo 3.172: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	214
Tablo 3.173: Bilginin Karar Vericilere SistematiK Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	216
Tablo 3.174: Bilginin Karar Vericilere SistematiK Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu	217
Tablo 3.175: Bilginin Karar Vericilere SistematiK Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu	217
Tablo 3.176: Bilginin Karar Vericilere SistematiK Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	217
Tablo 3.177: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	219
Tablo 3.178: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu	220
Tablo 3.179: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu	220
Tablo 3.180: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	220
Tablo 3.181: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	222
Tablo 3.182: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu	223
Tablo 3.183: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu	223
Tablo 3.184: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	223
Tablo 3.185: Bilgi Yönetimine Katkı İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu	225
Tablo 3.186: Kâğıttan Tasarruf & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	226
Tablo 3.187: Kâğıttan Tasarruf & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu	227
Tablo 3.188: Kâğıttan Tasarruf & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu	227
Tablo 3.189: Kâğıttan Tasarruf & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu	227
Tablo 3.190: Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu	229

Tablo 3.191: Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu_____	230
Tablo 3.192:Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	230
Tablo 3.193: Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	230
Tablo 3.194: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu_____	232
Tablo 3.195: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu_____	233
Tablo 3.196: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	233
Tablo 3.197: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	233
Tablo 3.198: Kaynak İsrafını Önleme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	235
Tablo 3.199: Kaynak İsrafını Önleme & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	236
Tablo 3.200: Kaynak İsrafını Önleme & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	236
Tablo 3.201: Kaynak İsrafını Önleme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	236
Tablo 3.202: Personel Tasarrufu & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	238
Tablo 3.203: Personel Tasarrufu & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu _____	239
Tablo 3.204: Personel Tasarrufu & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu_____	239
Tablo 3.205: Personel Tasarrufu & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu _____	239
Tablo 3.206: Maliyet İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu _____	241
Tablo 3.207: Güvenli Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu _____	242
Tablo 3.208: Güvenli Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu_____	243
Tablo 3.209: Güvenli Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	243
Tablo 3.210: Güvenli Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	243
Tablo 3.211: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu_____	245
Tablo 3.212: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu_____	246
Tablo 3.213: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu _____	246
Tablo 3.214: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu_____	246
Tablo 3.215: Güvenlik İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu _____	248

GRAFİK LİSTESİ

Grafik 3.1: Araştırmaya Katılan Kurumlar	83
Grafik 3.2: Kurumların Elektronik Bilgi ve/veya Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Oranı Grafiği	84
Grafik 3.3: Katılımcıların Yaşları İtibari İle Dağılımı	85
Grafik 3.4: Katılımcıların Eğitim Düzeyi İtibariyle Dağılımı	86
Grafik 3.5: Katılımcıların Çalışma Süreleri İtibariyle Dağılımı	87
Grafik 3.6: Katılımcı Grupları	91
Grafik 3.7: Kontrol Alanını Genişletme	94
Grafik 3.8: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi	97
Grafik 3.9: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesinde Yardımcı Olma	100
Grafik 3.10: Çalışma Takviminin Kontrolü	103
Grafik 3.11: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi	106
Grafik 3.12: İş Gücünün Etkin Kullanılması	109
Grafik 3.13: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi	112
Grafik 3.14: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma	115
Grafik 3.15: Zaman Kazandırma	119
Grafik 3.16: Daha Çok İş Yapılması	122
Grafik 3.17: Bölümler Arası İş Birliğini Kolaylaştırma	125
Grafik 3.18: Koordinasyonu Kolaylaştırma	128
Grafik 3.19: Verimlilik	131
Grafik 3.20: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme	134
Grafik 3.21: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması	137
Grafik 3.22: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım	140
Grafik 3.23: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme	143
Grafik 3.24: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi	146
Grafik 3.25: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi	149
Grafik 3.26: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması	152
Grafik 3.27: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi	155
Grafik 3.28: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması	158
Grafik 3.29: Kullanılabilirlik	163
Grafik 3.30: Erişilebilirlik	166
Grafik 3.31: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki	170
Grafik 3.32: Ferah Bir Çalışma Ortamı	173
Grafik 3.33: İşi Severe Yapma	176
Grafik 3.34: Değer Verildiğini Hissetme	179
Grafik 3.35: İş Yükünün Azalması	182
Grafik 3.36: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşıllanması	186
Grafik 3.37: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme	189
Grafik 3.38: Kaliteyi Artırma	192

Grafik 3.39: Değer Yaratma	195
Grafik 3.40: Değişen Koşullara Uyum Sağlama	198
Grafik 3.41: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma	202
Grafik 3.42: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma	205
Grafik 3.43: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma	208
Grafik 3.44: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma	211
Grafik 3.45: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma	215
Grafik 3.46: Bilginin Karar Vericilere Sistematiik Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama	218
Grafik 3.47: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş	221
Grafik 3.48: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması	224
Grafik 3.49: Kâğıttan Tasarruf	228
Grafik 3.50: Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma	231
Grafik 3.51: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi	234
Grafik 3.52: Kaynak İsrafını Önleme	237
Grafik 3.53: Personel Tasarrufu	240
Grafik 3.54: Güvenli Olma	244
Grafik 3.55: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması	247

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler her alanda hayatımızı etkilediği gibi kurumların bilgi ve belge yönetimlerini de etkilemiştir. Önceleri kâğıt olarak üretilip iletilen bilgi ve belgeler, iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte elektronik ortama taşınmıştır.

Günümüzde kamu veya özel tüm kurum ve kuruluşların sahip olduğu en önemli sermaye bilgisidir. Bilginin kurum ve kuruluşlar için önemli bir değer olarak kabul edilmesinden dolayı içinde bulunduğumuz yüzyıl, “bilgi çağı” ya da daha geniş ve genel kullanımıyla “bilgi toplumu” olarak ifade edilmektedir. Günümüzde kuruluşların rekabet koşullarına uyum sağlayabilmesi ve yönetim düzeyinde doğru-yerinde kararlar alabilmesi için, doğru formlar üzerinde güncel bilgilere, doğru yerde ve mümkün olan en kısa zamanda erişimleri bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu nedenle kuruluşların sahip oldukları bilgi ve belgeleri en etkili şekilde hizmete sunmaları gerekmektedir.¹

Kurum ve kuruluşların sahip oldukları bilgi ve belgeleri etkili ve verimli bir şekilde hizmete sunmalarında elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerinin büyük bir rolü bulunmaktadır. Bu kapsamda kurumlar, bu sistemleri hızlı bir biçimde bünyelerinde yapılandırmışlardır. Öte yandan kurumsal bilgi kaynağını oluşturan belgelerin yönetilmesi, olağanüstü durumlarda ya da felaketlerde işlemlerin devamlılığının sağlanması ve kurumsal yapının sağlamlaştırılması açısından elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerinin kullanılması önemlidir.

Kurum ve kuruluşlarda bilgi ve belge kaynakları iş süreç yönetimi, yapılandırılmış iletişim, denetim ve doğrulama ile karar destek aracı olarak yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Bu kaynakların etkili yönetimi, aynı zamanda kurumsal başarının artırılmasında temel rol üstlenmektedir. Bu bağlamda bilgi ve belge yönetim sistemleri insan, sermaye, doğal kaynaklar, hizmet, ürün gerçekleştirmeye yardımcı araç ve yöntemler kadar iş süreçlerinin başarısına etki edebilmektedir.²

¹ Hüseyin Odabaş, “Bilgi Kaynaklarının İşletiminde Elektronik Doküman Yönetimi ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Rolü”, *Akademik Bilişim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa* (http://ab.org.tr/ab09/kitap/odabas_AB09.pdf) s.1

² Özgür Külcü, “Türkiye’de Kurumsal Elektronik Bilgi ve Belge Yönetimi Uygulamalarına Dönük Koşulların Değerlendirilmesi: 57 Örnek Kurumun Analizi”, *Türk Kütüphaneciliği* 26, 1 (2012) s.31.

Günlük hayatımızın önemli, vazgeçilmez bir unsuru olan bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanılması örgütlerin çalışma biçimini değiştiriyor.³ Öte yandan bilgi ve iletişim teknolojisi kullanımı, devletin işlerini kaliteli yürütebilmesi ve verimliliğin sağlanması açısından önemlidir.⁴ Ayrıca internetin hızlı bir şekilde gelişmesi ve yayılması e-devlet, e-ticaret uygulamalarını hızla arttırmıştır. Bu uygulamalar kaynakların etkin kullanımı, zaman ve mekâna bağımlılığın azalması, açıklık, şeffaflık, hesap verilebilirlik, katılımcılık, hizmet kalitesi, verimlilik artışı gibi fırsatlar sunmuştur.⁵

Kamu kurumlarında bilişim teknolojilerinin yoğun şekilde kullanılması, e-devlet uygulamalarının yaygınlaşması, bilişim ortamlarında oluşturulan, tutulan, saklanan ve iletilen belgelerin geçerliliğine ilişkin düzenlemelerin de (elektronik imza kanunu ve ilgili düzenlemeler gibi) yürürlüğe girmesi ile birlikte, elektronik belge yönetim sistemlerinin ülkemizde kurulumu ve geliştirilmesi çalışmalarına hız verilmiş bulunmaktadır.⁶

“Elektronik Bilgi ve Belge Yönetim Sistemlerinin Kamu Kurumlarında Verimliliğe Etkisi” başlıklı bu tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde elektronik bilgi ve belge yönetim sistemleri etraflıca anlatılmıştır. İkinci bölümde verimliliğin tanımı ve türleri, tarihsel gelişimi, önemi, ilkeleri, verimliliği etkileyen faktörler, verimlilik ölçüm ve analizi konularına değinilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise, elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerinin kamu kurumlarında verimliliğe etkisini değerlendirebilmek amacıyla bir anket çalışması uygulanmış, yapılan anket çalışmasının sonucunda elde edilen istatistiki veriler analiz edilmiştir.

Elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerini kullanmayı planlayan ve bunun için çalışmalar yapan ancak bazı çekinceleri olan kişiler ve kurumlar bulunmaktadır. Sisteme karşı ön yargılı olmaları ve sistem hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları,

³ Managing Public Sector Records, *Managing Electronic Records*, http://www.irmt.org/documents/educ_training/public_sector_rec/IRMT_electronic_recs.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.) s. 7.

⁴ Rusnah Johere, *Electronic Records Management*, Self Instructional Material SMM750, Faculty Of Information Management, Universiti Teknologi Mara Malaysia 2008 s.46.

⁵ Sezen Yeşil, Mustafa Alkan ve Tayfun Acarer, “E-imza uygulamalarında AB ve Türkiye Mevcut Durum ve Öneriler” M. Alkan ve Ş. Sağiroğlu (Yay. haz.), “Ulusal Elektronik İmza Sempozyumu” bildirileri: 07-08 Aralık 2006 Ankara içinde (s.1-9). Ankara: Telekomünikasyon Kurumu, TÜBİTAK ve Gazi Üniversitesi s.1.

⁶ Özcan Rıza Yıldız, “Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Denetim”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı 78, 2010, s.26.

sistemin kurulmasında büyük engel teşkil etmektedir. Öte yandan içinde bulunduğumuz bilgi çağı, özel veya kamu tüm kurumlarını bu sistemleri kullanmalarını zorunlu kılmaktadır. “İnsanoğlu bilmediğinden korkar.” felsefesinden yola çıkarak, bu sistemlerin etraflıca anlatılmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin büyük oranda günlük hayatımızda kullanılması, devlet tarafından vatandaşlara sunulan hizmetlerin elektronik ortamlarda verilmesini kaçınılmaz hale getirmiştir. Bu kapsamda kamu kurumlarında bilgi sistemleri yaygın olarak kullanılmaya başlamıştır.

Kamu kurum ve kuruluşları etkinliklerini yürütmek, yönetim eylemini gerçekleştirmek ve yasal yükümlülüklerini yerine getirmek için belge üretmek, belge kabul etmek; yaptıkları işlemlerin delili olan bu belgeleri saklamak ve tekrar kullanmak zorundadır.⁷ İçinde bulunduğumuz bilgi çağı bu belgelerin de elektronik ortamda yönetilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu sebeple elektronik belge yönetim sistemlerinin kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılması için gerekli düzenlemeler yapılmış ve kamu kurumları bu sistemleri hızlı bir şekilde bünyelerine yapılandırmaya başlamıştır.

Aslında yapılan tüm bu uygulamalar her alanda verimliliği artırmak üzere yapılmaktadır. Çünkü ülkelerin gelişmesi ve kalkınması, milletin refahı, bilgi teknolojilerinin getirdiği yenilikleri kullanmaya ve buna bağlı olarak verimliliklerini düzenli bir şekilde arttırmalarına bağlıdır.

Bu bağlamda bu tez çalışmasının hipotezi “Kamu kurumlarının kendi alanlarındaki sektörlerle rekabet edebilmeleri (devlet bankası-özel bankalar, devlet üniversiteleri-vakıf üniversiteleri vb.) işlerini başarılı ve verimli olarak yapabilmeleri ve halka kaliteli hizmet sunabilmeleri elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerini kullanmalarına bağlıdır.” şeklinde belirlenmiştir.

Kamu veya özel tüm kurumlar önceden belirlenmiş bir sistem içerisinde belgeyi üretir, sağlar, belirli bir süre saklar, gereksiz olanları imha eder ya da belgelerin uzun süreli kullanım değeri söz konusuysa arşive kaldırır. Kurumlar büyüdükçe belge sistemleri de karmaşıklaşır ve daha sistematik düzenlemelere gereksinim duyulur. Öte

⁷ Fahrettin Özdemirci, “Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivler”, *Türk Kütüphaneciliği* 21, 2(2007) s.218.

yandan, “Kamu adına görev yapan kurum ve kuruluşların faaliyetleri sonucu oluşan belgelerin kayıt altına alınması ve bu belgelerin istenildiği anda erişilebilir şekilde yönetilmesi, kurumsal faaliyetlerin ayrılmaz bir parçası ve kamu görevidir.”⁸

Kurum ve kuruluşların faaliyetleri sonucunda oluşturulan belgeler, yapılan işlere yasal açıdan resmiyet kazandırılmasına ve kurum içi iletişimin sağlanmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca bilginin önemli stratejik bir güç olduğu günümüz dünyasında rekabet üstünlüğü sağlamak için bilginin üretilmesi, elde edilmesi, zamanında, yerinde kullanılması gerekmektedir ve bunun için iyi bir bilgi yönetimine ihtiyaç duyulmaktadır. Öte yandan kurumsal bilgi kaynağını oluşturan belgelerin yönetilmesi, olağanüstü durumlarda ya da felaketlerde işlemlerin devamlılığının sağlanması ve kurumsal yapının sağlamlaştırılması açısından elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerinin kullanılması önemlidir.

Genel olarak araştırmanın hedefleri şu şekilde sıralanabilir:

- Elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerinin genel olarak ne olduğunun anlatılması,
- Bu sistemlerin kullanımının kişiye, kuruma, topluma ve devlete olan faydalarının ortaya konulması,
- Bu sistemlerin verimlilik üzerine etkilerinin olup olmadığının ortaya çıkarılması,
- Sisteme karşı olan ön yargıların kırılması ve sistem hakkında bilinçlendirilme yapılması,

Bu çalışma kamu kurum ve kuruluşlarının elektronik bilgi ve belge yönetimi uygulamalarını kapsamaktadır. Özel sektör, küçük ölçekli işletmeler, dernek, vakıf veya sendikalar gibi kar gütmeyen kuruluşlar kapsam dışı bırakılmıştır.

⁸ Elektronik Belge Standartları, Başbakanlık 2008/16 sayılı genelge
http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/2008/2008-0010-006-08467.pdf#page=1 (22 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)

Araştırmada “uygulamalı” araştırma modeli kullanılmıştır. Uygulamalı araştırmalar; üretilen bilgilerin değerlendirilmesi, çevrenin kontrol edilmesi ve soruların çözümünün sağlanması amacıyla yapılan araştırmalardır. Uygulamalı araştırmaların temel özelliği; anket, görüşme, gözlem ve örnekleme gibi araçlarla ana kütlenin ilgilenilen özelliklerini ortaya koymaktır.⁹ Bu araştırmadaki uygulama ise anket modeli olmuştur.

Öncelikle araştırmanın amacına uygun anket soruları hazırlanmıştır. Sonrasında anket soruları Marmara Üniversitesi Anket Sistemi’ne yüklenmiştir. Araştırma örneği olarak, ana evrenden (tüm kamu kurum ve kuruluşları) basit rastlantısal örnekleme yöntemine göre uygun olan bir örnek kütle belirlenmiştir. Buna göre 152 kamu kurumu seçilmiştir. Anket sisteminden alınan link, bir üst yazı ile bu kurumlara gönderilmiş ve kurumca uygun bulunması halinde kurum personelinin katılımlarının sağlanması istenmiştir. 15 Mart 2014 - 31 Ağustos 2014 tarihleri arasında anket uygulanmıştır. Ankete giriş yapan 1178 kişiden 724’ü anketi tamamlamıştır.

Anketin birinci bölümü katılımcıların kurumlarını belirlemeye ve kurumlarında elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemi kullanımlarına yönelik iki sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm kişisel bilgilere yönelik dört sorudan oluşmaktadır. Anketin üçüncü bölümü ise elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin kamu kurumlarında verimliliğe etkisini ölçmeye yönelik 49 sorudan oluşmaktadır. Bu sorulardan 1-8 arasındaki sorular Yönetimsel Kontrol, 9-22 arasındaki sorular Verimlilik, 23-24 arasındaki sorular Kullanışlılık, 25-29 arasındaki sorular Çalışan Memnuniyeti, 30-34 arasındaki sorular Etkinlik, 35-38 arasındaki sorular Yenilik, 39-42 arasındaki sorular Bilgi Yönetimine Katkı, 43-47 arasındaki sorular Maliyet, 48-49 arasındaki sorular Güvenlik başlıkları altında incelenecektir. Son olarak katılımcıların görüşlerini ekleyebilmeleri için bir metin kutusu konulmuştur.

Ankette beşli likert ölçeği tekniği kullanılmıştır. Kullanılan likert ölçeğinde olumsuzdan olumluya doğru yapılan dereceye göre; Hiç Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Tamamen Katılıyorum ifadeleri açık olarak verilmiş ve katılımcılardan kendilerine uygun olan seçeneği işaretlemeleri istenmiştir.

⁹ Halil Seyidoğlu, *Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı*, Güzem Yayınları, Genişletilmiş 8. Baskı, İstanbul 2000, s. 25.

I. BÖLÜM: ELEKTRONİK BİLGİ VE BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİ

Bilgi yönetimi organizasyonların başarısı için stratejik öneme sahip bir unsurdur. Organizasyonlarda kurumsal bilgi, kurumların ürettikleri belgelerde varlığını sürdürmektedir. Ürettiği belgeleri yönetemeyen bir kurumun, bilgiyi yönetmesi ve bilgiye dayalı yönetim gerçekleştirmesi mümkün olamamaktadır. Kurumların sahip olduğu bilgi ve belgeleri etkili bir şekilde yönetebilmelerinde en büyük yardımı bilgi ve belge yönetim sistemleri yapmaktadır. Bu bölümde elektronik bilgi yönetim sistemleri ve elektronik belge yönetim sistemlerinden kapsamlı bir şekilde bahsedilecektir.

1.1.ELEKTRONİK BİLGİ YÖNETİM SİSTEMLERİ

Bilgi yönetimi organizasyonların başarısı için stratejik öneme sahip bir unsurdur. Bu sebeple kurumların; hem bilgiyi üretmek hem de var olan bilgiyi etkili ve verimli bir biçimde kullanmaları için iyi bir bilgi yönetimine ihtiyaçları vardır. İçinde bulunduğumuz bilgi çağında; iyi bir bilgi yönetimi için elektronik bilgi yönetim sistemlerini kurumların benimsemesi ve kurum bünyesinde yapılandırması gerekmektedir.

“Bilgi çok önemli stratejik bir güçtür ve iyi yönetilmesi gerekmektedir. Küresel rekabetin şiddetini her geçen gün artırdığı günümüzde rekabet üstünlüğü elde etmek için karar üstünlüğüne, karar üstünlüğünü elde etmek için bilgi üstünlüğüne sahip olmak gerekmekte, bilgi üstünlüğüne sahip olmak için ise iyi bir bilgi yönetimi gerçekleştirmeye ihtiyaç duyulmaktadır.”¹⁰ Bu sebeple içinde bulunduğumuz bilgi çağında, bilgi ve bilgiye erişimin önemi tartışılmaz bir gerçektir. Bilgiye erişimin doğru, güncel ve gereksinim duyulduğu anda gerçekleşmesi karar alma sürecinde çok önemli rol oynamaktadır.¹¹

Bilgi ve bilgi tabanlı varlıklar, sermaye, işgücü ve doğal kaynakların önüne geçerek ekonominin temel kaynağı haline gelmiş bulunmaktadır. Dolayısıyla pazar beklentileri ve yeni ürün taleplerindeki köklü değişim, emek ve sermaye yoğun

¹⁰ Mehmet Bilge Kağan Önaçan, Tunç Durmuş Medeni, Özlem Özkanlı, “EBYS’nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı 85 Nisan-Haziran 2012 s.2.

¹¹ Doğan Atılgan, “Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi”, *Türk Kütüphaneciliği* 23 1(2009), s.202.

firmaların yerini bilgi yoğun firmalarla; rutin işlerin yerini de bilgi işlerinin alması ile sonuçlanmaktadır.¹²

“Son yıllarda özellikle bilimsel faaliyetlerin artması ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte bilginin önemi arttığı gibi nicelik olarak kendisi de önemli bir artış göstermiştir. Başarılı olmak için hem bilgiyi üretmek hem de var olan bilgiyi etkili ve verimli bir biçimde kullanabilmek adına bilgiyi yönetmek bir zaruret halini almıştır.”¹³ Bu sebeple bilgi yönetiminin sistem yaklaşımı altında ele alınması gerekmektedir. Sistem yaklaşımı altında ele alınan bilgi sistemleri bir organizasyonda o organizasyonun etkinliğini ve verimliliğini artırmak için uygulanmaktadır.¹⁴ Ayrıca organizasyonların hayatta kalmaları ve gelişmeleri için bilgi sistemlerini kullanmaları bir zorunluluk haline gelmiştir.¹⁵

1.1.1. Bilgi Sistemi Kavramı

1.1.1.1. Tanımı

Genel bir ifade ile bilgi yönetimi, kurumsal bilgi kaynaklarının belli bir düzen içinde toplanması, sınıflandırılması, depolanması ve çalışanların kullanımına sunulması sürecinde yararlanılan bir yönetim aracıdır. Bilgi yönetimi, organizasyonun kapalı ve açık entelektüel bilgi kaynakları ile elde ettiği başarı arasında doğru bir neden-sonuç ilişkisi kuran disiplindir. Bununla birlikte bilgi yönetimi, doğru zamanda doğru insanlar için doğru bilgileri elde etme, dağıtma ve organizasyonun gelişmesi için bilgiyi uygun bir formatta saklama stratejisi olarak da ifade edilebilir.¹⁶

Bilgi yönetimi, yoğun bir rekabet ortamında kurumların performans ve verimliliğini artıracak yönde bilgiyi en etkin şekilde kullanmasıyla ilgili bir iş stratejisi olarak da tanımlanabilir. Bilgi yönetiminin esası, kurumların sektörlerinde öncü olmalarını sağlayacak veya onları bir adım ileriye taşıyacak şekilde bilginin stratejik

¹²Ali Ekber Akgün, Halit Keskin , Ayşe Günsel, “Bilgi Ekonomisi Kapsamında Teknoloji Transferinin Bilgi Transferine Dönüşümüne Dair Bir Literatür Taraması”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* Cilt:19, Nisan 2005, Sayı:1 s.229-230.

¹³ Halil Zaim, Gökhan Seçgin, “Bilgi Yönetiminde Bilgi Dönüştürme ve SECI Modeli: Hizmet Sektöründe Bir Alan Araştırması”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 41,1, (2012) s.2.

¹⁴ Oğuz Işık , Mahmut Akbolat; “Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Bilgi Dünyası*, 11 (2), 2010, s.366.

¹⁵ Kenneth C. Loudon, Jane P. Loudon; *Essentials Of Management Information Systems*, Chapter 1 Managing The Digital Firm 2 “Why Information Systems?” s.4.

¹⁶Hüseyin Odabaş, “Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 2008 s.122.

kullanımına dayanmaktadır. Bilgi yönetiminin başarısı ise bilginin üretilmesi, kullanımı ve paylaşımına olanak verecek bir kurumsal yapının kurulmasına bağlıdır.¹⁷

Bilgi yönetim sistemleri, kurumların belirlenmiş amaçlarına ulaşmak üzere, bilginin elde edilmesi, işlenmesi, iletilmesi ve saklanması fonksiyonlarını yerine getiren, bilginin karar vericiler için anlamlı hale gelmesini sağlayan, insan kaynağının da bu sürecin içinde bulunduğu, bilgi teknolojilerinden oluşan bilgisayar tabanlı sistemlerdir. Başka bir ifadeyle; bilgi yönetimi sistemleri örgüt içindeki bilgiyi yönetmek üzere kurulmuş bir sınıf bilişim sistemini ifade etmektedir.¹⁸

Kurumların değişik hiyerarşik kademelerinde bulunan yöneticilerinin doğru ve etkin kararlar alabilmesi, bilginin iç ve dış kaynaklardan zamanında alınmasına ve değerlendirilmesine bağlıdır. Ancak şu an hem dünyadaki hem de kurumların sahip olduğu bilginin boyutunun tespit edilmesi çok zordur. Buna karşılık kurumlar bu belirsiz boyuttaki bilgileri etkin bir şekilde yönetmek zorundadırlar. Yöneticiler de kararlarında kurumun sahip olduğu bilgiyle yetinmemekte yeni bilgiler elde etme ihtiyacındadırlar. Bilgi elde etmenin en iyi yolu onu üretebilir bir kabiliyete sahip olmaktır. Yöneticilerin bilgi ihtiyacının en iyi şekilde karşılanması ise; zamanında, anlamlı ve kullanılabilir bilgiler üretebilecek bilgi sistemlerinin geliştirilmesine bağlıdır.¹⁹

Birbirinden farklı kurumlar aynı fonksiyonel alanlar için farklı bilişim sistemlerine sahip olabilirler. Çünkü hiçbir kurum bütünü ile aynı değildir. Bu sebeple bilişim sistemlerinin her kurumun gereksinimini karşılamak için ayrı ayrı tasarlanması gerekir. Bütün kurumlara uyabilecek bilişim sistemi yoktur ama standart alanlarda bu mümkün olabilir.²⁰

Bilgi sistemleri, kurumların etkin ve verimli olmalarına, daha kaliteli ve nitelikli hizmet üretmelerine imkân tanımaktadır. Ayrıca kurumun kurum içi ve dışı olaylardan

¹⁷ Murat Yıldırım, “Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliği Üzerine Bir İnceleme”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt:7 Sayı:1 Yıl:2010 S. 1330.

¹⁸ Maryam Alavi, Dorothy E. Leidner , *Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues*, MIS Quarterly Vol.25, No:1 March 2001, s.114

¹⁹ Solmaz Filiz Karabağ, “Bilgi Yönetiminde Donanım ve Yazılım Teknolojileri”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 14(1), 01/2005, s.298.

²⁰ Ahmet Ağır, *Bilgi Yönetimi Sistemleri ve Eğitimde Bilgi Yönetimi Sistemi Uygulaması*, Marmara Ün. Sosyal Bilimler Ens. İstanbul 2005 Yayınlanmamış Doktora tezi. s.120

haberlar olmaları için gerekli olan bilgileri, gerektiğinde, uygun şekilde verebilen sistemlerdir. Bilgi sistemlerinin bu işlevleri yerine getirebilmesi için kurumun stratejik amaçları, kurumsal faaliyetleri ve yönetsel ihtiyaçlarıyla uyumunun sağlanmış olması gerekmektedir.²¹

1.1.1.2. Gelişimi

İçinde bulunduğumuz yüzyılda bilgi toplumunun oluşması ile birlikte kurumlar bir değişim sürecine girmişlerdir. Kurumların değişim süreci, verimlilik ve kalite artış çabaları ile balamı, 1980’lerden beri müşterilere daha fazla değer sağlama felsefesine dönüşmüş bulunmaktadır. Bilgi, bu değişim sürecinde sürekli olarak yeniden tanımlanmak zorunda kalmış ve anlamı günün gerekliliklerine göre belirlenmiştir. 1950’lerde bilgi kurumlar için bürokratik bir zorunluluk iken, 1990’lara gelindiğinde rekabet avantajı sağlayacak stratejik bir kaynak olarak ortaya çıkmıştır.²²

“Bilgi yönetimi sistemleri kavramsal olarak yeni olmakla birlikte kullanılan araç ve sistemlerin bir kısmı uzun bir zamandır geliştirilmekte ve kullanılmaktadır. Bilgi yönetimi sistemleri adı altında geliştirilen çalışmalar hakkında araştırmalar yapılmaktadır. Bu türden yapılan araştırmalardan biri de O’Dell ve arkadaşlarının yaptıklarıdır. O’Dell ve arkadaşları çeşitli şirketlerde yaptıkları bilgi yönetimi sistemlerinde bilişim teknolojileri ve altyapısı hakkındaki incelemeleri ve deneyimleri ve elde ettikleri sonuçlar şöyle özetlenebilir.”²³

- Standartlar belirlenmeli (Sürdürülebilirliğin anahtarı standartlardır.)
- Bilgi yönetimi sistemi ile bilgi yönetimi hedeflerinin uyumunun sağlanması
- Bilginin sınıflandırılması için bir yapının oluşturulması
- Bilgi yönetimi uygulamalarını iyi pazarlayan ve kullanıcıların gereksinimlerine en uygun olduğundan emin olunması
- Esnek olunmalı (Hiçbir şey değiştirilmez değildir.)

²¹ Tekin şen, *Türkiye’de Kamu Kuruluşlarında Bilgi ve Belge Yönetimi*, Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitş, İstanbul 2010 YayınlanmamışYksek Lisans Tezi s.301.

²² Atılğan, a.g.m. s.204.

²³ Ağır, a.g.t. s.121.

- Mükemmeliyetçi değil, pragmatik bir yaklaşım benimsenmeli
- İnsana öncelik verilmeli, bilgi yönetimi doğası gereği insanı temel alır.
- Bilgi yönetiminin etkilerini ölçme.

1.1.1.3. Amaçları

Bilgi sistemlerinin amaçlarını şöyle sıralayabiliriz:²⁴

- Organizasyondaki mevcut ya da potansiyel durumlarla ilgili karışıklığı minimum düzeye indirmek veya ortadan kaldırmak,
- Herhangi bir durumda yöneticiye karar almasını gerektirecek bilgiyi sağlamak veya karar sürecinde gerekli olan bilgiyi tedarik etmek,
- Organizasyonun etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını, üretilen mal ve hizmetlerin daha kaliteli olmasını sağlayan, organizasyon içi ve dışı önemli bilgileri sunmak,
- İhtiyaç duyulan bilgiyi; zamanında, uygun biçimde ve yerde sunmaktır.

1.1.1.4. Öğeleri

Bilgi sistemleri kavramı ile bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, iletilmesi ve dağıtılmasına hizmet eden teknolojiler (bilgisayar, veri depolama araçları, ağ ve iletişim araçları, yazılım geliştirme araçları), uygulama ve hizmetler (bilgi-işlem, uygulama yazılımı geliştirme, bilgi bankaları ve bilgi erişim hizmetleri) bütünü, sistem üzerindeki bilgiler ve insan kaynakları (davranışsal temeller) kastedilmektedir.²⁵

Bilgi sistemlerinin öğelerini aşağıdaki gibi belirtilebilir:

a)Donanım: Donanım, bilgi sistemlerinin çalışmasında, toplanan bilginin depolanması, analiz edilmesi ve raporlanması için gerekli yazılımların çalışmasını ve kullanıcıların sistemle iletişim kurmasını sağlayan teknolojik unsurlardır. Bir başka ifade ile donanım, bilgisayar ve onunla birlikte çalışan öteki araçları ifade eder ve üç öğeden meydana gelir.

²⁴Wikipedia, Bilgi Sistemlerinin Amaçları http://tr.wikipedia.org/wiki/Bilgi_Sistemi (31.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)

²⁵ Adem Ögüt, *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 5.baskı Mart 2012 s.143.

1-Girdi birimleri: Bilgi sistemlerinin girdisi, kurum içi ve kurum dışı iş ve işlemlerden, araştırmalardan ve çalışmalardan sağlanmış olan verilerdir. Veri, girdi birimleri aracılığıyla sisteme alınır ve işlem süreci başlamış olur. Girdi birimleri, diskler, disketler, ekranlar, klavyeler, fareler, cd-romlar, tarayıcılar, kameralar, optik okuyucular, dvd'ler, manyetik teypler, taşınabilir bellek vb. oluşan farklı nitelikte araç, gereç ve teknolojik ürünlerden oluşur.²⁶

2-Merkezi işlem birimi: Merkezi işlem birimi, bilgisayarın işlemlerinin yapıldığı ve bir dış belleğe yazılınca kadar saklandığı, bilgisayarın tüm birimlerinin denetiminin yapıldığı ve kontrol edildiği birimdir. Başka bir ifade ile verilerin kontrolü, işlenmesi ve saklanması uygulamalarını yürüten donanımlardır. Merkezi işlem biriminde; bu işleri gerçekleştirmek için aritmetik ünite, iç hafıza ve kontrol üniteleri bulunmaktadır.²⁷

3-Çıktı birimleri: Sisteme alınıp işlemde geçirilen verinin enformasyona dönüşümü sonrasında gerekli olan yerlere değişik formatlarda transfer edilmesini çıktı birimleri sağlamaktadır. Çıktı birimleri, yazıcılar, çiziciler, disketler, elektronik belgeler, cd'ler, dvd'ler, manyetik diskler gibi içinde bilgi taşınabilen her türden bilgi kayıt ortamıdır.²⁸

b)Yazılım: Bilgi sisteminden yapılması istenilen işlemleri gerçekleştirmesi için girdi ve çıktı birimleri ile işlem biriminin birbiriyle olan bağlantısını sağlayan, bunları amaçlarımız doğrultusunda çalıştırmamıza yarayan, donanımı destekleyen, programlar ve komutlar grubudur. Sisteme işlenmemiş şekilde girilen verilerin, karar alma noktasında üst yönetime bir anlam ifade etmesi için verilerin işlemde geçirilmesi gerekmektedir. Bu anlamda bilgi sistemi, verilerin işlenmesi ve yorumlanmasında gerekli olan kuralları tespit eder.²⁹

c)Veri Tabanı: Birden fazla uygulamada kullanmak için gereksiz yinelenmelerden arınmış, bilgisayarın manyetik ortamlarında saklanan birbirleri ile ilişkili bilgiler topluluğudur. Bilgi sistemlerinde veri tabanları, yönetimin ihtiyacı olan

²⁶ Şen, a.g.t. s.302.

²⁷ Yaşar Hoşcan, Özlem Oktal, Ayşe Hepkul, Hakan Kağncıoğlu, Adnan Sevim, "Yönetim Bilgi Sistemi" T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1471, Açıköğretim Fakültesi Yayını No:784 s.93-94.

²⁸ Şen, a.g.t. s.302.

²⁹ Şen, a.g.t. s.303.

bilgileri belirli standartlar dâhilinde sunarak karar almanın ve denetimin kısa sürede ve etkili şekilde gerçekleştirilmesine aracılık eder. Veri tabanları kullanıcıların, anahtar sözcükler ve diğer erişim uçları sayesinde bilgiye ulaşımı kolaylaştırır. Veri tabanında veriler kullanım biçimine ve ihtiyaçlar göz önüne alınarak nümerik, alfa nümerik, metin, resim, ses, vb. şeklinde saklanır.³⁰

d)İnsan kaynakları: Bilgi sistemlerinde insan unsuru çok önemlidir. Çünkü kurumlarda, bilgi sistemlerinde görevli personel olarak, sistemin tasarımından uygulama aşamasına gelinceye kadar yapılması gereken iş ve işlemlerden sorumlu olan, sistem analisti, sistem mühendisi, sistem tasarımcısı, programcı ve kullanıcı olarak görev yapan insan kaynağıdır ve bu kişiler sistemin başarılı olmasında çok önemli rol oynarlar.³¹

e)Prodesürler: Bilgi sistemi içinde var olan çalışan, girdi ve çıktı birimleri ile merkezi işlem birimi arasında işbirliği sağlayan çeşitli işletim ve operatör talimatları, sistemin iş ve işlemler dizgisi olarak düzenlenmektedir. Prosedürle ilgili değişkenler ve prodesürlere ait parametreler, bilgi sistemlerinin kullanım ve yönetiminde önemlidir.³²Prosedürler, operatörlere yol gösteren el kitapçıkları ya da kılavuzlar şeklinde hazırlanabilir. Üç tür prosedür olduğu belirtilmektedir. Bunlar;³³

1-*Kullanıcı Talimatları:* Bir terminalden veri giriş yapmada, veriye erişmek ya da sonuçları kontrol etmek için kullanıcılara yönelik hazırlanan talimatlardır.

2-Veri girişini yapan personelin kullanacağı talimatlar.

3-Bilgisayar işlemleri için personelin uymakla mükellef olduğu talimatlardır.

1.1.1.5. Fonksiyonları

Bilgi sistemleri, veri hazırlama, işleme, yönetim ve iletim fonksiyonlarını yerine getirmektedir. Aşağıda bunlara kısaca değinilmiştir: ³⁴

³⁰ Yaşar Hoşcan ve diğerleri a.g.e s.118-119.

³¹ Ögüt, a.g.e. s.145

³² Ögüt, a.g.e. s.145

³³ Şen, a.g.t. s.302

³⁴ Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural (Ed.); *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*, Çizgi Kitabevi, Konya 2005, s.135.

1. **Veri Hazırlama:** Verilerin toplanıp, işlemden geçirilmek üzere sisteme girişinin sağlanması, kontrolü ve sınıflandırılması işlemleridir.
2. **Veri toplama:** Toplanacak verinin hangi konuya ait olduğu, ne zaman ve nereden elde edileceği belirlenmesidir.
3. **Veri yönetimi:** Verinin bilgiye dönüştürülmesi işlemlerinin her aşamasında uygulanması zorunlu saklama, güncelleme ve geri alma işlemlerini kapsar.
4. **Veri kontrol ve güvenliği:** Sisteme girişi yapılan verinin işlenmesi esnasında oluşabilecek; çalınma, kaybolma, silinme ve değiştirilme gibi durumlar karşısında gerekli önlemlerin alınmasını ifade eder. Veri kontrolü, verinin işlenmesi sürecinde ve bilginin üretilmesinden sonra yapılan kontrolleri içerir. Veri güvenliği, veri kütüklerinin saklanması, veri kütüklerine erişim yetkisi, veri değiştirme yetkisi ve verinin saklandığı ortamla ilgilidir.
5. **Veri iletme:** Toplanan verilerin sisteme girişinin yapılmasıyla, çeşitli işlemler sonucu elde edilen bilginin ilgili kullanıcılara iletilmesi işlemleridir. Bu işlemin organizasyonlardaki en temel kullanımı raporlama işlemidir. Farklı aralıklarla ve çeşitli içeriklerle hazırlanan raporlar, yöneticilerin organizasyon faaliyetleri hakkında bilgi vermekle birlikte karar alma sürecinde kullanılırlar.

1.1.2. Bilgi Yönetim Sistemleri Aşamaları

Organizasyonlar belirlediği amaç ve hedeflere ulaşmak için bilgi sistemlerinden büyük oranda faydalanırlar. Dolayısıyla bilgi sistemlerinden beklenen performans yüksek olacaktır. İşte bu beklenti doğrultusunda, bilgi sisteminin performansını ölçmek amacıyla bazı aşamalar uygulanır. Bunlar:³⁵

1.1.2.1. Başlangıç Aşaması

Başlangıç aşamasında bilgi teknolojileri ve sistemlerinden yararlanan organizasyonlar, genellikle, basit günlük işlem ve faaliyetlerin maliyetlerini düşürüp zaman tasarrufunda bulunmak için, bunları makineye dayalı olarak yapmaya başlamışlardır.

³⁵ Ögüt, a.g.e. s.151-153.

1.1.2.2. Gelişme Aşaması

Uygulandığı alt bölümlerde iyi bir performans gösteren bilgi sisteminin organizasyon içindeki uygulama alanı genişler. Bu ancak üst yönetimin sistemin uygulanmakta olduğunu bilmesi ve değerlendirmesiyle olabilir. Bu aşamada üst yönetimin kullanımı gözetim altında tutması ve koordinasyon sağlayıcı reaksiyon göstermesi beklenir.

1.1.2.3. Kontrol Aşaması

Başlangıç ve gelişme aşamasında sistemin uygulanışının denetlenmesi işlemidir. Bu süreçte sistemin; ne kadar işe yaradığı, yönetici ve çalışanlara ne ölçüde kolaylık sağladığı, maliyetleri nasıl etkilediği ve gereksinimlerin ne oranda karşılandığını incelenir.

1.1.2.4. Entegrasyon Aşaması

Bu aşamada bilgi sistemleri, veri tabanları ve ağlar ile birbirine bağlanarak entegrasyon sağlanır. Entegrasyon aşaması ile birlikte geniş anlamda bilgi teknolojileri ve sistemleri kullanımı, geleneksel bilgi işlem süreçlerinin yerini almaktadır. Böylece işlemlerin ve formların standartlaşması, zaman ve maliyet analizlerinin yapılması ve performans ölçümü kolaylaşır.

1.1.2.5. Veri, Bilgi ve Enformasyon Yönetimi Aşaması

Bilgi sisteminin kullanılması konusunda kullanıcılar eğitilir. Alt bölümler arasında enformasyon paylaştırılır, yararlanma yolları belirlenir ve enformasyona erişim sağlanır.

1.1.2.6. Olgunlaşma Aşaması

Organizasyonun bir parçası haline gelen bilgi sisteminin; düzenli çalışması, ihtiyaç duyulan bilgiyi ilgili yerlere iletmesi ve karar alma sürecine destek sağlaması için planlama ve geliştirme çalışmaları tamamlanır.

1.1.3. Bilgi Sistemi Türleri

Teknolojide, iletişimde, ekonomik, sosyal yaşamda meydana gelen değişiklikler ve bunlara bağlı olarak ortaya çıkan yeni istekler kurumların bilgi gereksinimlerinin de çeşitlenmesini sağlamıştır. Bilgi gereksinimlerinin çeşitlenmesi, bilgi sistemlerinin de çeşitlenmesi zorunluluğunu beraberinde getirmiştir. Stratejik, taktiksel ve operasyonel düzeylerde her birinin kendine has gereksinimleri olduğu için bunlara cevap veren bilgi sistemlerin de özel olması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu düzeylere sahip olan her

kurum maliyetleri azaltmak, verilen ürün-hizmet kalitesinin artırılması, daha yerinde ve doğru kararları desteklemek, işlem sürelerini kısaltmak için bilgi sistemlerinden yararlanmaktadır. Bu sistemler uygulama alanlarına ve sorumluluk düzeylerine göre sınıflandırılmaktadır. Aslında kurumların kullandığı bilgi sistemlerini sınıflandırmanın bir zorunluluğu yoktur. Çünkü organizasyonlarda asıl olan bilgi sistemlerinin gereksinimleri karşılamasıdır. Ancak bilgi sistemlerinin türlerinin sınıflanması özellikle birbirleri ile ilişkilerini anlamak açısından önemlidir.³⁶

1.1.3.1. Sorumluluk Düzeylerine Göre Bilgi Sistemleri

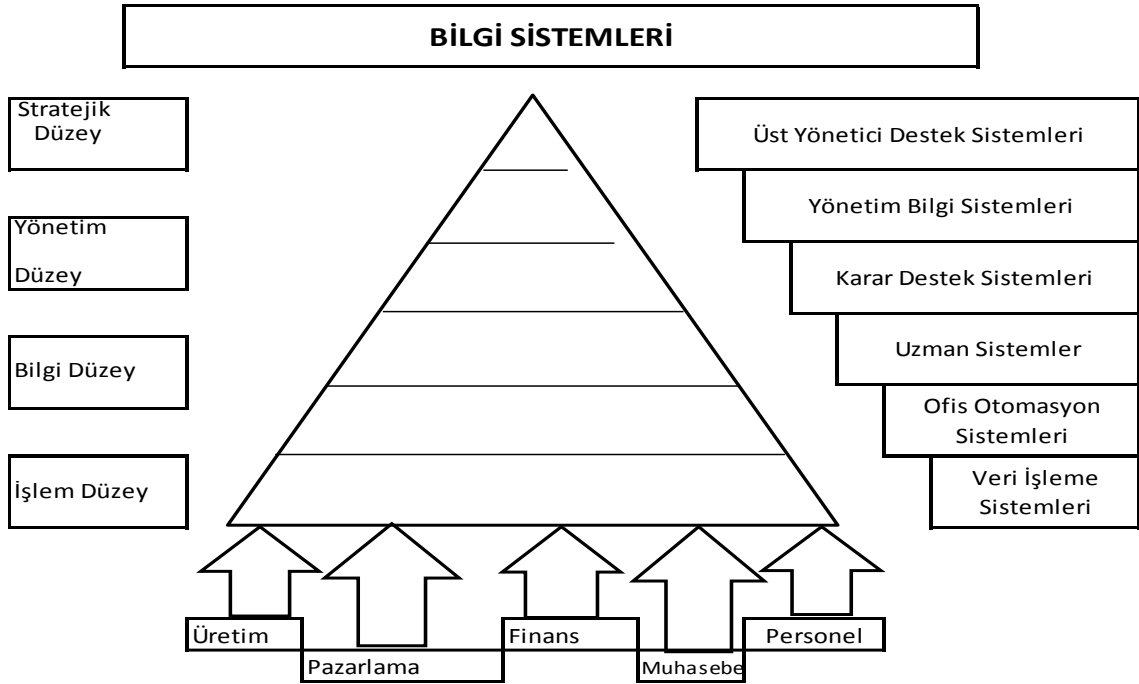
Buna göre bilgi sistemleri aşağıdaki gibi sınıflandırabilir: ³⁷

1. **İşlem düzeyli sistemler**, işlem düzeyinde faaliyet gösteren yöneticilere satışlar, alacaklar, ücretler, kredi kararları ve malzeme alımları gibi örgütün temel faaliyet ve işlemlerini yürütmede yardımcı olur. Bu sistemlerin temel amacı, örgütle günlük olarak karşılaşılan bazı sorunların aşılmasında çözüm üretmektir. Genel olarak kurumun temel faaliyetlerini ve işlemlerini izleyen sistemlerdir.
2. **Bilgi düzeyli sistemler**, kurumda çalışanlara veri ve bilgi sağlarlar. Amaçları işletmede yapılacak işleri belirlemek, onları organize etmek, işletmeye yeni bilgi akışını sağlamak, belge ve bilgi akışının sağlanmasında, kontrolünde kuruma yardımcı olmaktır.
3. **Stratejik düzeyli sistemler**, kurum içi ve kurumun dış çevresindeki stratejik konular ve uzun dönemli politikalar hakkında üst yönetime bilgi sunan ve onları yönlendiren sistemlerdir. Bu sistemler üst yönetim tarafından ele alınan yeni ürün geliştirme, işgücü değişikliği kariyer planlama yeni teknoloji kararları pazarlama stratejileri gibi konuları esas alır.
4. **Yönetim düzeyli sistemler**, orta düzey yöneticilerin izleme, kontrol, karar alma ve idari faaliyetlerine yardımcı olmak amacıyla tasarlanmaktadır. Daha çok kısa dönemli planlamalara ve bölüm düzeyinde olan nakit akışlarına satış analizlerine üretim kaynaklarına ve yıllık finansal tablolara ilişkin bilgileri esas alır.

³⁶ Aktan ve Vural, a.g.e. s. 137.

³⁷ Sorumluluk düzeylerine göre bilgi sistemleri, <http://notoku.com/sorumluluk-duzeylerine-gore-bilgi-sistemleri/> (20 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)

1.1.3.2. Bilgisayara Dayalı Bilgi Sistemleri



Şekil 1.1:İşletme Bilgi Sistemleri

Kaynak: Yaşar Hoşcan, Özlem Oktal, Ayşe Hepkul, Hakan Kağncıoğlu, Adnan Sevim, *Yönetim Bilgi Sistemi*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1471, Açıköğretim Fakültesi Yayını No:784 s.28

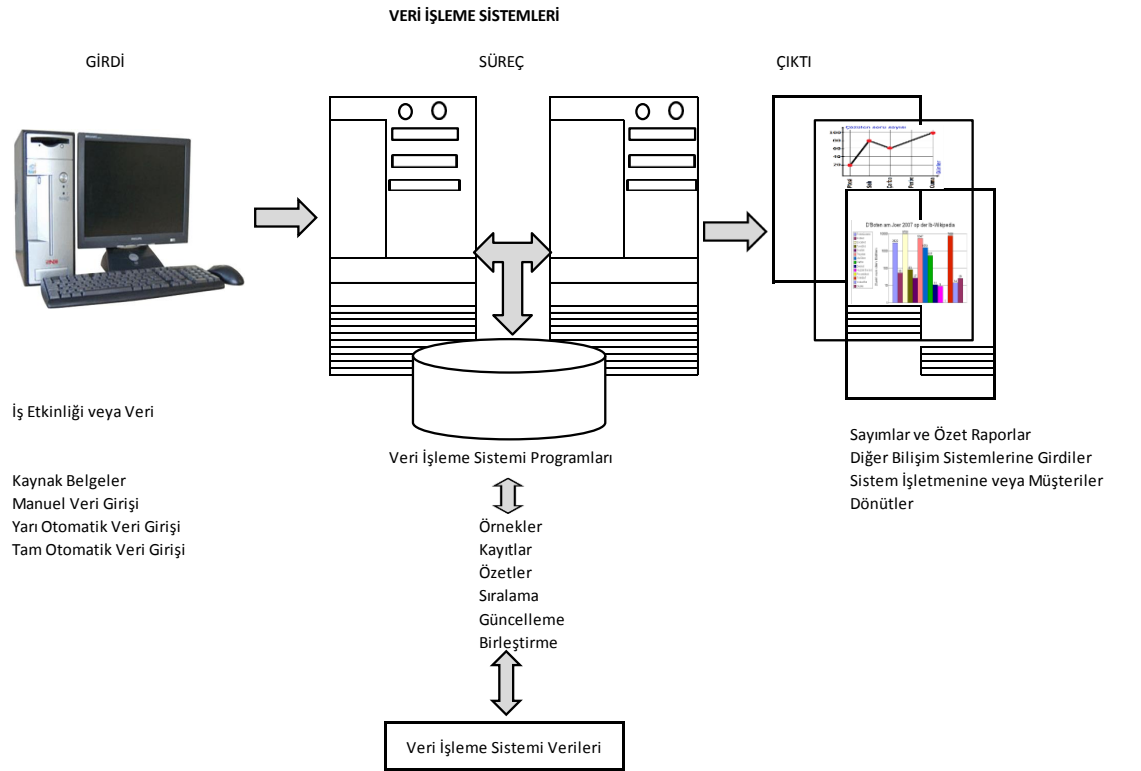
Yukarıdaki şekilde gösterilen bu sistemlere kısaca değinilecektir.

Veri İşleme Sistemleri; işlemleri yürütme ve kayıt tutma üzerine yoğunlaşır, çıktıları periyodiktir, katı bir programlamaya sahiptir, örgütün operasyonel düzeyinde çalışanların ihtiyaçlarına yönelik bilgiler yaratır ve sistem temel olarak örgütsel işlemlere dayalı olarak geliştirilir. Sistem bu özelliklerine rağmen karar almaya destek sunma bakımından hedeflenen sonuçları gerçekleştiremez. Bunun temel nedeni bilgi talebinde bulunanların sorularını yanıtlayamaması ve yalnızca verileri bilgiye dönüştürmesidir.³⁸ Bu sistem genellikle çalışanlar tarafından verilerin girilmesi ve güncellenmesi amacıyla kullanılır. Sistemin işleyişi şekil 2’de gösterilmiştir.

³⁸ Tülay Kaya Bensghir, *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, TODAIE Yayınları, Ankara 1996, s.340.

Veri işleme süreci temel olarak üç ana bölümden meydana gelmektedir.³⁹

1. Günlük faaliyetlerin işlenmesi; siparişler, alındılar, ödemeler, makbuzlar, faturalar, sipariş kayıtları vb. işlemlerin işlenmesidir.
2. Rapor işleme; belirlenmiş aralıklara göre hazırlanan satın alma, ödünç verme, personel faaliyetleri vb. içeren raporların hazırlanmasıdır.
3. Sorgulamaların işlenmesi; stok kontrol, tarama sonuçları gibi işlemlerin işlenmesidir.

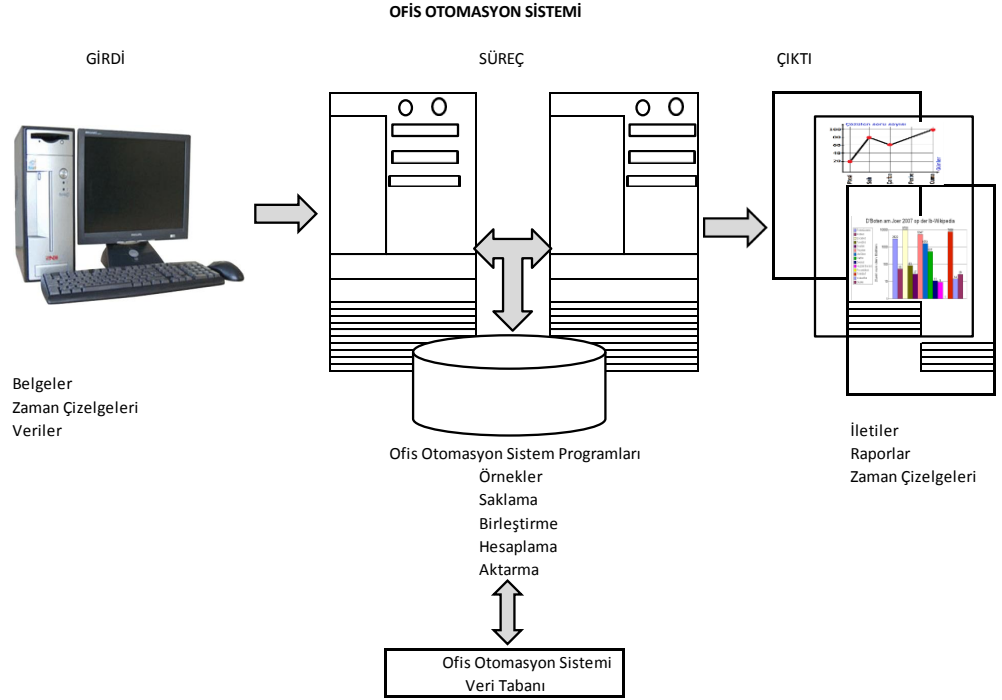


Şekil 1.2: Veri İşleme Sistemleri İçin İşleyiş

Kaynak: Kul, R.Haluk: *İşletmeler İçin Bilişim Sistemleri Temelleri ve Uygulamaları*, Papatya Yayıncılık Eğitim, İstanbul 2009 s. 243

³⁹ Terry Lucey, *Management Information Systems*; Earslerg:DP. Publications. Martensson, M. 2000 "A. Critical Review of Knowledge Management as a Management Tool" *Sovino of Knowledge Management*, Vol.4 Number 3, 1987

Ofis Otomasyon Sistemleri; bürolarda çalışan elemanların verimliliğini arttırmak için kullanılan, elektroniğe ve bilgisayarlara dayalı, çeşitli teknolojilerin bir arada kullanıldığı bilgi sistemleri olarak tanımlanabilir. Kurumlarda iletişimin sağlanmasını, veri ve bilginin paylaşılmasını sağlayarak faaliyetlere etkinlik, verimlilik ve hız sağlar.



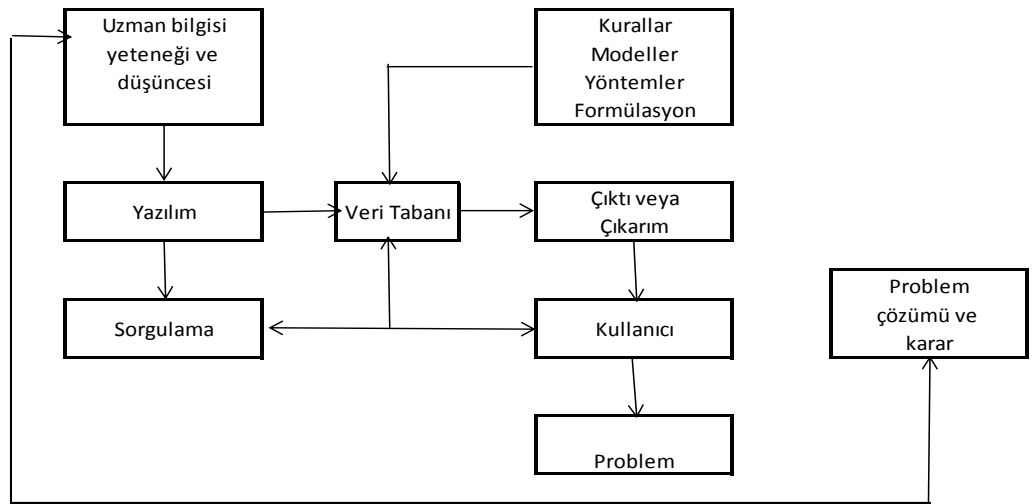
Şekil 1.3: Ofis Otomasyon Sisteminin Yapısı

Kaynak: Kul, R.Haluk: *İşletmeler İçin Bilişim Sistemleri Temelleri ve Uygulamaları*, Papatya Yayıncılık Eğitim, İstanbul 2009 s. 258

Kurumdaki her türlü mesaj ve bilgi iletimi için oluşturulmuş olan ve yukarıdaki şekilde yapısı gösterilen ofis otomasyon sistemleri, bilgisayarlar, telefon, teleks, faks, modem ve fotokopi gibi birimlerin bütünleşik bir biçimde kullanılmasını mümkün kılar. Son yıllarda, özellikle kişisel bilgisayarların gelişmesi; bunların birbirleri ile iletişim kurabilmeleri, büro işlerinin daha az zamanda, daha güvenilir bir biçimde ve birbirleriyle ilişkilendirilerek yerine getirilmesinde, kullanıcılara kolaylıklar sağlamıştır.

Gelişmiş bir ofis otomasyon sistemi, çeşitli alt sistemlerin bütünleşmesinden oluşur. Bunlar, veri tabanı yönetim sistemleri, belge erişim sistemleri, metin düzenleme sistemleri, grafik sistemleri, elektronik iletişim sistemleri gibi sistemlerdir.⁴⁰

Uzman Sistemler; kullanıcılara belirli uzmanlık konularında destek sağlayan bilgi sistemleridir. Üstbilgi tabanlı sistemlerden olan ve yapay zekâ tekniklerinin kullanımını içeren uzman sistemler, olağan olarak özel uzmanlık bilgisine sahip bireylerce alınan yapılandırılmamış ve yapı yapılandırılmış kararların bilgi teknolojileri vasıtasıyla gerçekleştirilmesini sağlayan bilgisayar yazılımlarıdır.⁴¹ Problemlerin çözülmesinde yardımcı ve yol gösterici olan uzman sistemler, probleme teşhis koyabilmek ve çözüm önerisi geliştirmek için mantık tekniklerinden yararlanan sistemlerdir.⁴²



Şekil 1.4: Uzman Sistemlerin Temel Yapısı

Kaynak: Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural (Ed.) ,2005 Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri, s.163.

Yukarıdaki şekil, uzman sistemlerin temel yapısını göstermektedir. Büyük oranda yöneticilere rehberlik edip, onlarla karşılıklı etkileşim halinde bulunan US' ler özellikle; tıbbi araştırmalar, personel ücretlerinin planlanması, bankacılık işlemleri, suç

⁴⁰ Ögüt, a.g.e. s.147.

⁴¹ Ögüt, a.g.e. s. 150.

⁴² Serkan Bayraktaroğlu, *İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri*, Sakarya Kitapevi, Adapazarı 2002 s.44.

bilimi çalışmalarının yapıldığı laboratuvarlar, meteoroloji, metalürji ve madencilik gibi alanlarda daha yaygın olarak kullanılmasının yanı sıra, kütüphanecilik ve enformasyon bilimleri alanlarında kataloglama, referans hizmetleri ve tarama işlemlerinde de kullanılmaktadır.⁴³

Karar Destek Sistemleri; karar alma süreçlerine etkileşimli ve fiili destek sağlayan bilgi sistemleridir.⁴⁴ Bu sistemler yöneticilerin olağan dışı durumlarda karar vermesine yardımcı olacak bilişimi uygun zamanda ve uygun şekilde vermek için tasarlanmıştır. Karar Destek Sistemleri yapay zekâ içermezler. Yönetici yerine karar vermezler. Yalnızca yöneticinin karar vermesini kolaylaştırırlar.⁴⁵ Bu bağlamda KDS, herhangi bir bireyin, bir eylemin kesin olarak nasıl yapılacağıının bilinmediği durumlarda kişilerin karar almasını ve kendi muhakeme yetenekleri kullanmasını destekleyen ve yardımcı olan sistemler olarak tanımlanabilir.

Genellikle orta ve üst düzey yöneticiler tarafından karmaşık, stratejik, nadiren karşılaşılan durumlar için kararların verilmesinde kullanılan veya daha önce karşılaşılmamış durumlarda neler yapılabileceği konusunda yardımcı olan KDS, genellikle yapılanmamış ya da yarı yapılanmış durumlarda yöneticilere destek sağlar.⁴⁶

Kurumlarda üç farklı tür karar tipi vardır. Bunlar aşağıdaki gibi açıklanabilir:⁴⁷

Yapılanmış Kararlar: Kurum tarafından belirlenmiş olan planlara, politikalara, stratejilere, bütçelere ve yöntemlere uygun şekilde, ortaya çıkan sorunun yapısına göre kurallar doğrultusunda alınabilen karar türüdür. Başka bir ifade ile tekrarlı, rutin ve karar verme sürecini yerine getirmek için tanımlı bir prosedüre sahip olan kararlardır. Kurumların deneyimlerden oluşan yapılanmış kararlar genellikle alt kademe yöneticileri tarafından ve eylemsel planlama işlemleri için kullanılmaktadır.

Yarı Yapılandırılmış Kararlar: Yarı yapılandırılmış kararlarda karşılaşılan sorunun bazı yönlerine belirli bir karar prosedürü ya da yöntem uygulanabilir. Sorunun bazı yönlerinde ise yöneticinin muhakemesi ve yetkisi gerekmektedir.

⁴³ Aktan ve Vural, a.g.e. s.164.

⁴⁴ Ögüt, a.g.e. s.149.

⁴⁵ Kul; a.g.e. s.67.

⁴⁶ Yaşar Hoşcan ve diğerleri a.g.e s.27.

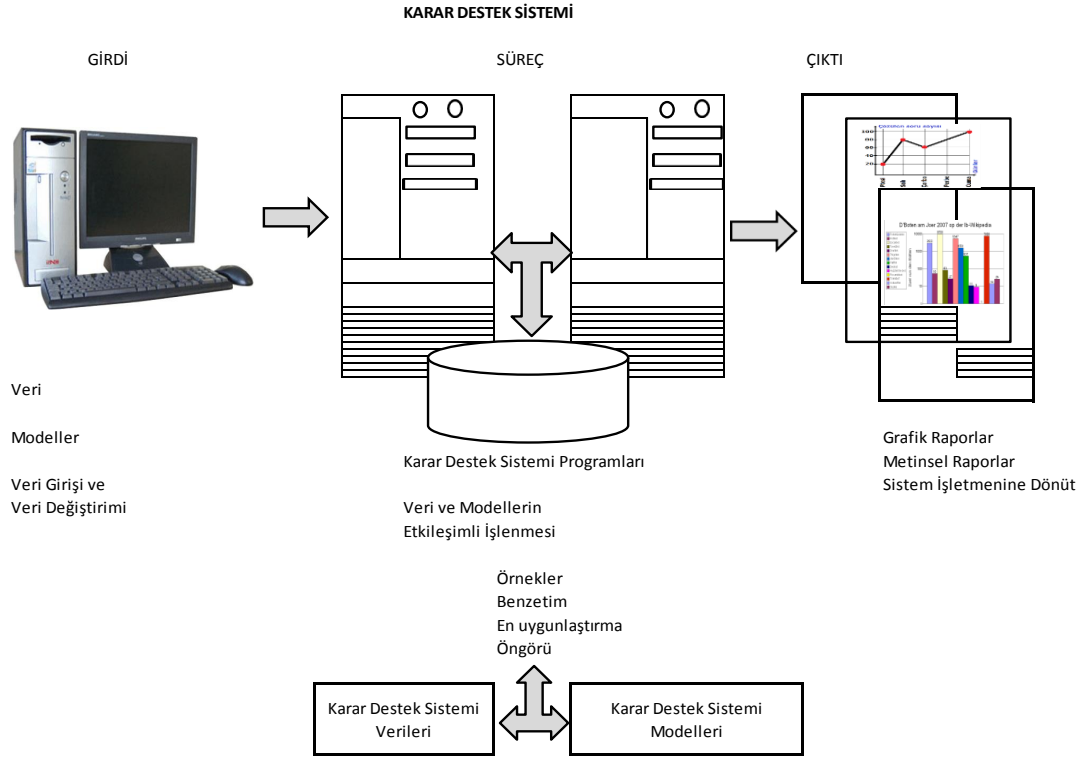
⁴⁷ Aktan ve Vural, a.g.e. s.154.

Yapılanmamış Kararlar: Bu kararlar üst kademe yöneticiler tarafından stratejik planlama için kullanılırlar. Karar sürecine etki eden birçok rastlantısal durum nedeniyle belirli bir prosedür ve yöntem uygulanılarak çözümlenemeyen olgular için alınan yapılanmamış kararlar; kurumun belirlenmiş olan planları, politikaları, stratejileri, bütçeleri ve yöntemlerine uygun olmayan kararlardır. Kurumlar genellikle bu kararları gerektirecek durumla karşılaşmamış ya da bu durumla ilgili yetersiz bilgiye sahiptir ve bu kararlar için hazırlıksızdır.

Aşağıdaki şekilde mimarisi gösterilen Karar Destek Sistemlerinin dört karakteristik özelliği vardır. Bu özellikler;⁴⁸

- Sistem özellikle yarı yapılandırılmış veya yapılandırılmamış karar verme görevlerine yardımcı olmak amacıyla tasarlanmıştır.
- Sistem otomatikleşmiş kararlar dışındaki karar verme problemlerine de destek sağlar.
- Sistem karar vericinin değişen ihtiyaçlarını da hızla cevaplayabilir.
- Sistem karar vermenin verimliliğini arttırırken etkinliğini de arttırır, şeklinde sıralanabilir.

⁴⁸ Uğur Yozgat, Yönetim Bilişim Sistemleri, Beta Yayınları, İstanbul 1998 s.171.



Şekil 1.5:Karar Destek Sistemlerinin Mimarisi

Kaynak: Kul, R.Haluk; “İşletmeciler İçin Bilişim Sistemleri Temelleri ve Uygulamaları” Papatya Yayıncılık Eğitim, İstanbul 2009 s.247

Yönetim Bilgi Sistemleri (YBS); bir kurumun tüm kademelerindeki yöneticilere, sorumlulukları altında olan planlama, denetleme ve diğer yönetim aktiviteleri için daha doğru zamanlı ve etkili karar almalarını sağlamak amacıyla, kurum içi ve dışından toplanan verileri enformasyona dönüştüren ve bu enformasyonu ileten sistemler olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifade ile YBS, kurumun iç durumu ve dış haberlerle ilgili geçmiş, güncel ve tahmini enformasyon sağlamak üzere organize edilmiş bir sistemdir. Bu sistem karar alıcılara planlama, denetleme ve organizasyon işlemleri için zamanında ve gerekli enformasyon için destek sağlar.⁴⁹ Ayrıca faaliyetlerin özeti ve kurumun hali hazırdaki başarı durumu hakkında bilgi verir.⁵⁰

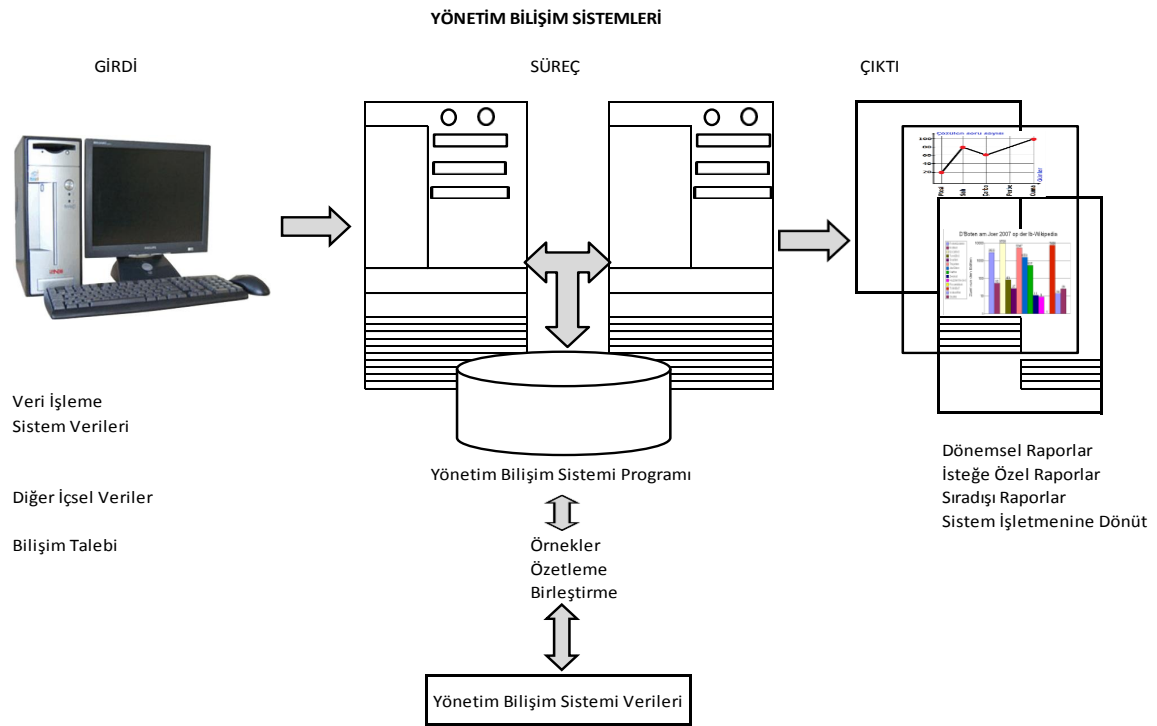
YBS, kâr amacı güden ve/veya kâr amacı gütmeyen kurum ve kuruluşlara uygulanabilen ve temel olarak farklı yönetim kademelerindeki yöneticilere ihtiyaç

⁴⁹ Hakan Anameriç, “Yönetim Bilgi Sistemlerinin Yönetim Fonksiyonları Üzerine Etkisi”, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi* 45,2 (2005) s.25.

⁵⁰ R. Haluk Kul, *İşletmeler İçin Bilişim Sistemleri Temelleri ve Uygulamaları*, Papatya Yayıncılık Eğitim, 2009 s.67.

duydukları bilgiyi sağlamakla görevli olan bir sistemdir.⁵¹ Bu sistemin amacı bilgisayarlı bilişim sistemlerini kullanarak işletmenin iş süreçlerinde değişiklik yapmak, verimliliği ve etkinliği artırmaktır.⁵²

Aşağıdaki şekilde işleyişi gösterilen yönetim bilgi sistemi bir bakıma örgütün kalbi gibidir. Nasıl ki canlılarda kalp ritmik atışlarla kan pompalayarak, tüm vücuda yaşam için gerekli oksijenin ulaşmasını sağlıyorsa, aynı şekilde YBS de, kurumun varlığını sürdürmesi için gerekli bilgileri sürekli olarak üretir ve gerekli yerlere ulaşmasını sağlar. YBS yöneticilere yalnızca karar alma sürecine destek olmakla birlikte, sürekli tekrarlanan kimi sorunların çözümüyle ilgili kararlar alınmasına da yardımcı olur. YBS, yöneticilere bilgi sunmak suretiyle kurum yönetiminde bütünlüğün sağlanmasına katkıda bulunur. Böylece örgüt, bütün olarak tüm elemanları birbiriyle bütünleşik olarak ortak amaçlar için çalışır.⁵³



Şekil 1.6: Yönetim Bilişim Sistemleri İçin İşleyiş

Kaynak: Kul, R.Haluk; “İşletmeciler İçin Bilişim Sistemleri Temelleri ve Uygulamaları” Papatya Yayıncılık Eğitim, İstanbul 2009 s.249

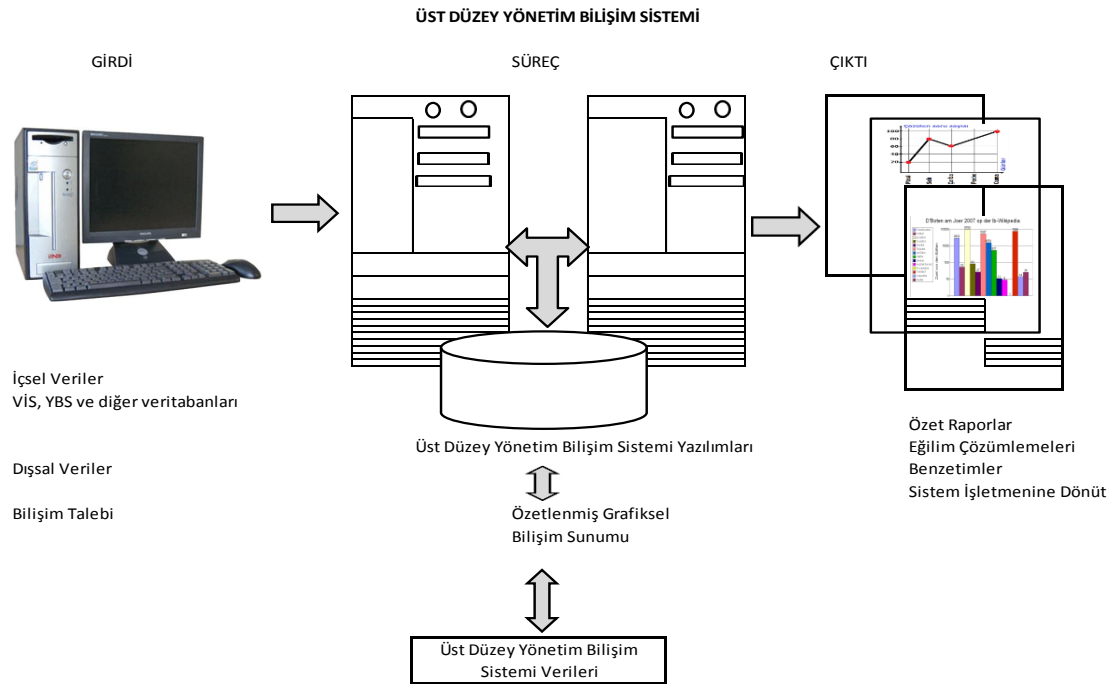
⁵¹ Anameriç, a.g.m. s.27.

⁵² Kul; a.g.e. s.42.

⁵³ Ögüt, a.g.e. s.148.

Üst Yönetim Destek Sistemleri; tepe yönetiminin gereksinim duyduğu kritik bilgileri, uygun zaman dilimi içinde, istenilen biçimde, kurum içinden ya da dışından sağlayan bilgi sistemleridir. Üst düzey yöneticilerin yapılandırılmış nitelikte olmayan kararlarına, ileri grafik ve iletişim teknolojileri aracılığıyla stratejik destek sağlamak amacıyla oluşturulmuştur.⁵⁴ Karar destek sistemlerinin yöneticilere daha fazla yardımcı olması amacıyla özelleştirilmesi sonucunda geliştirilmiştir. Bu sistem, başta genel müdür ve yönetim kurulu üyeleri olmak üzere, işletmenin vizyonu, misyonu, değerlerini ve stratejilerini belirleyen kişiler için oluşturulmaktadır.

Bilgisayara dayalı olan ve aşağıdaki şekilde işleyiş şekli gösterilen bu bilgi sistemleri, kritik kararların alınmasında yöneticilere iç ve dış bilgileri sağlayan, üst kademe yöneticilere kurumun durumu hakkında bilgi sunan sistemlerdir. Bu sistemler, üst yönetim tarafından ele alınan yeni ürün geliştirme, işgücü değişikliği, kariyer planlama, yeni teknoloji kararları, pazarlama stratejileri gibi önemli konuları esas alır.⁵⁵



Şekil 1.7: Üst Düzey Yönetim Sistemleri İçin İşleyiş

Kaynak: Kul, R.Haluk; “İşletmeciler İçin Bilişim Sistemleri Temelleri ve Uygulamaları” Papatya Yayıncılık Eğitim, İstanbul 2009 s.252

⁵⁴ Ögüt, a.g.e. s. 150.

⁵⁵ Aktan ve Vural, a.g.e s.166.

1.1.3.3. Temel İşletme Bilgi Sistemleri

İşletmelerin temel işlevleri; üretim, pazarlama, finans muhasebe ve insan kaynakları yönetimidir. Tüm bu işlevlerin yerine getirilebilmesi için, söz konusu bu birimler bilgi teknolojilerinden gerektiği şekilde yararlanmalıdırlar. Temel işletme bilgi sistemleri hem işletmenin yönetiminden sorumlu karar vericilere yani yöneticilere; hem de işletmeye ilgili taraflar için gerekli olan işletme içi ve işletme dışı bilgileri sağlamaya yönelik bilgi üreten sistemlerin oluşturduğu bir bütündür.⁵⁶

Üretim bilgi sistemleri; üretim sistemlerini planlama, düzenleme, işletme, izleme ve kontrol etmek için gerekli verileri sağlar. Bu tür sistemler, diğer işlevler için geliştirilen bilgi sistemlerinden kullandıkları girdi ve çıktı araçları ile sistemin içerdiği verilerin yapısı bakımından farklılık gösterir. Örneğin bu sistemlerde kullanılan girdiler arasında ısı basınç gibi fiziki büyüklükler olabilmekte ve dolayısıyla bunlar için gerekli donanımlar kullanılmaktadır.⁵⁷

Pazarlama bilgi sistemi; kamu veya özel tüm kurumlarda mal ve hizmetlerin üreticiden tüketiciye veya kullanıcıya doğru akışlarını gösteren, satış öncesi ve sonrası hizmetleri kapsayan, pazar araştırması, yeni ürünlerin geliştirilmesi, satış planlaması, reklam-tanıtım, fiyatlama, satış analizleri, satışlar, satış sonrası hizmetler ve en az maliyetle en fazla müşteri memnuniyeti gibi işletme faaliyetlerine ilişkin bilgileri sağlamaya yönelik bir bilgi sistemidir.

Bu sistemler, organizasyona müşteriye daha iyi hizmet sunma, satış personelinin verimliliğini arttırma, ürün planlamada riski azaltma ve daha doğru satış tahminleri yapmada etkili olma gibi fırsatlar sağlamıştır. Özellikle bilgisayar ve web teknolojisindeki baş döndürücü değişimler pazarlama kavramının sınırlarının yeniden çizilmesine neden olmuş ve işletmelerin pazarlama faaliyetini internet üzerinden sürdürmeleri kendilerine büyük avantajlar sağlamıştır.⁵⁸

Finans bilgi sistemi; işletmedeki finansal yöneticilere işletmenin gereksinim duyulduğunda en uygun maliyetle kaynak bulması ve bu kaynakların tahsisi, kontrolüyle ilgili destek sağlayan sistemdir. Esas itibariyle, işletmenin gereksinim

⁵⁶ Yaşar Hoşcan ve diğerleri a.g.e s.28.

⁵⁷ Bensghir, a.g.e. s.80.

⁵⁸ Yaşar Hoşcan ve diğerleri a.g.e s.32.

duyduğu parasal kaynakların tedariki, bu kaynakların uygun işletme varlıklarına yönlendirilmesi, bunların kontrol ve denetimini sağlayan bütünleşik bir sistemdir.

İşletmenin finans işlevini yerine getirebilmek amacıyla finansal veri işleme işlevleri (alacaklar, borçlar, ücretler, maliyetler, nakit yönetimi, kredi yönetimi, portföy yönetimi, yatırım yönetimi, vergi uygulamaları), finansal denetim ve raporlama işlevi (finansal tablolar, fon kaynakları ve kullanımı, kar, sapmalar, sermaye yapısı, yatırım projeleri, sorumluluk raporları, oto finansman ve kar dağıtımları, üretim maliyetleri ve atıl fonların değerlendirilmesi gibi konularda kısa vadeli finansal denetim), yapısal olmayan finansal planlama işlevi (nakit akışları, işletme sermayesi kararları, duran varlık yönetimi, kar planlanması, işletme bütçesi ve vergi politikaları gibi konularda kısa vadeli finansal planlama), yapısal finansal planlama işlevi (yatırım kararları, birleşme kararları, küçülme ve büyüme kararları, vergi politikaları) işlevlerini yerine getirmektedir.⁵⁹

Muhasebe bilgi sistemi; işletme faaliyetlerini planlamak, kontrol etmek ve yönetmek amacıyla bilgi kullanıcılarının gereksinim duydukları bilgileri sağlamak için verileri ve mali nitelikli işlemleri işleyen, onlara sunan sistemdir. Muhasebe bilgi sistemi bilgi kullanıcılarının gereksinim duydukları bilgileri üretmek amacıyla şu işlemleri yürütmelidir:⁶⁰

- Mali nitelikli işlemler ve bunlar ile ilgili diğer verileri toplamak ve bunları muhasebe bilgi sistemine girmek,
- Verileri işlemek,
- Verileri ileride kullanmak amacıyla biriktirmek,
- Kullanıcılara gereksinim çerçevesinde üretilmiş rapor ve/veya bilgileri sağlamak ya da muhasebe bilgi sisteminde biriktirilmiş verileri sorgulamak,
- Bilgiyi doğru ve güvenilir olarak üretebilmek amacıyla süreçlerin bütünlüğünü kontrol etmek.

⁵⁹ Yaşar Hoşcan ve diğerleri a.g.e s.33

⁶⁰ Yaşar Hoşcan ve diğerleri a.g.e s.34

Personel bilgi sistemi; çeşitli niteliklere sahip olan personel kaynaklarının yönetiminde yöneticilere, mevcut personelin durumu ile ilgili alınan kararları etkileştirmek suretiyle yardımcı olur. Genel olarak bu işlevde çalışanların istihdamı, mevcut ve işe yeni alınacak personelin değerlendirilmesi, iş analizi ve tasarımı, çalışanları eğitme ve geliştirme, resmi kurumlar için raporlar üretme, çalışanların aylık ve ödemelerini yönetme ve kısa-uzun dönemli personel ihtiyacını tespit etme gibi işler yürütülür. İşte tüm bu işlevleri kapsayacak şekilde geliştirilen insan kaynakları bilgi sistemleri, yöneticilere etkili bir insan gücü planlama, uygulama ve denetlemede büyük destek sağlamaktadır.⁶¹

İnsan kaynakları bilgi sistemi, insan kaynağının planlanması, işe alma ve yerleştirme, sürekli eğitim, ücret yönetimi, güvenlik ve sağlık endüstri ilişkileri, kariyer planlama ve geliştirme, sosyal hizmetler ve örgüt pekiştirme, performans yönetimi ve sendikal ilişkiler gibi insan kaynakları konularında gerekli bilgilerin toplanması işlenmesi ve bu bilgilere gereksinim duyanlara aktarmasını sağlar.⁶²

1.2. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİ

Kamu veya özel tüm kurumlar, faaliyetlerine ilişkin bilgi ve belgeleri, yaptıkları işlerin delili olarak belirli bir süre saklamakla yükümlüdürler. Hukuki, idari veya mali, çeşitli şekillerde kurumlarda işlem gören belge sayısının giderek arttığı görülmektedir. Bu artış, bir yandan kurumların üst yöneticilerini belge imzalamaya daha fazla zaman ayırmak zorunda bırakırken, diğer yandan mevcut belge yığını içerisinde ihtiyaç duyulanların bulunup çıkarılmasına ve istendiği şekilde kullanılmasına ilişkin süreçlerin yönetimi de güçleşmektedir. Ayrıca bilişim teknolojilerinde son yıllarda kaydedilen gelişmeler ve bunların uygulamaya yansıtılması sonucu hızlanan e-devlet uygulamaları da, kurumları kendilerine ait bilgileri diğer kurumlarla ve/veya kamuoyuyla paylaşmaya yöneltmiştir. Bu sebeple, kurumların bilgi ve belgelerini hukuka uygun, güvenilir, paylaşılabılır, ulaşılabilir ve hesap verilebilir yapılar içerisinde tutmaları gerekmektedir. Tüm bunlar göz önüne alındığında, hem belge artışını sınırlamak hem de yönetimde

⁶¹ Bensghir, a.g.e. s.83.

⁶² Yaşar Hoşcan ve diğerleri a.g.e s.32.

basitleşme, hızlilik, kullanım kolaylığı ile zaman ve para tasarrufu sağlamak için belgelerin bir sistem dâhilinde yönetilmesinin önemini ortaya koymaktadır.⁶³

1.2.1. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Tanımı

Tüm kurum ve kuruluşlar kurumsal sorumlulukları gereği belgelerini muhafaza etmeye ihtiyaç duyarlar. Belgeler bir faaliyetin kanıtıdır ve yapılan işlemlerin hesap verilebilirliği gösterir.⁶⁴ Belge, kamu veya özel tüm yönetimlerin ayrılmaz bir parçasıdır. Kamu adına hizmet üreten, kaynak ve yetki kullanan herkesin yaptığını kayıt altına alması ve kayıtlı süreçlere göre işlem yapması çağdaş yönetim anlayışının temelini oluşturmaktadır. Kurumsal faaliyetlerin kayıt altına alınması ve bunların gelecek nesillere aktarılması yıllarca yapıla gelmiş bir uygulamadır. Belge yönetimi, türü, amacı ne olursa olsun, tüm kurumlarda var olan ve olması gereken bir fonksiyondur.⁶⁵

Belge yönetimi kurumun fonksiyonları gereği ürettiği belgelerin yönetilmesidir. Belgeler üretildiği ve saklandığı ortama bakılmaksızın, yani ister elektronik ister kâğıt ortamda olsun aktiviteleri ve kararları yazılı hale getirir ve günlük yapılan işleri desteklemede kayıtlı delil selik sağlarlar.⁶⁶

Belge yönetimi, kurumların işlerini yürütmesi sırasında ürettikleri veya dışarıdan aldıkları belgelerin kontrolünün sağlanmasına, dağıtımına, erişimine, dosyalanmaları ve imha edilmelerine yönelik, her çeşit kurumda uygulanabilecek bir yönetim sistemi olarak da ifade edilebilir.⁶⁷

Kurumlarda iş süreçleri sonucunda her türlü ortamda üretilen belge, bilgi teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte, elektronik anlayış içinde değerlendirilmeli, tanımlanmalı ve bu çerçevede yönetilmelidir. Bu anlamda elektronik belge; bilgisayar ya da diğer elektronik cihazlar aracılığıyla elektronik ortamda iş süreçleri sonucunda üretilen, arşivlenen, erişilen, iletilen ve imha edilen her türlü belgeyi ifade eder. Ayrıca kâğıt belgelerin dijitalleştirilmesi ile elde edilen belgeler de elektronik belge niteliği

⁶³ Yıldız, a.g.m. s.4.

⁶⁴ Johere, *Electronic Records Management*, s.46.

⁶⁵ Hamza Kandur, *Türkiye’de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları*, Bilgi Dünyası 12(1), 2011, s.3.

⁶⁶ M. Ardern Christine, “Change is here! What are We Doing about It”, *Records Management Quarterly*, 32 (1), 1998, s. 13.

⁶⁷ Hüseyin Odabaş, *Belge Yönetimi ve Türkiye’de Belge Yönetimi Gereksinimi*, Bilgi Dünyası 6(1), 2005, s.37

taşıır. Ancak dijitalleştirilmiş kâğıt belgelerin, elektronik belge sayılabilmesi ve yasal açıdan gerçekliğinin olabilmesi için dijitalleşme sırasında değişime uğramadığına dair değiştirilemez bir zaman damgasının vurulması gerekmektedir. Bu işlem dijitalleştirme faaliyeti esnasında olabileceği gibi, dijitalleştirilen belgeye ayrı bir zaman damgası işlemi yapılmak suretiyle de gerçekleştirilebilir. Bu şekilde dijital belgenin gerçekliği ve bütünlüğü korunmuş olur.⁶⁸

Elektronik belge yönetimi, bilgi teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak ortaya çıkan ve bu gelişmeye bağlı olarak kurumsal yapıya yansıyan bir belge yönetim faaliyetidir. Özellikle bilgisayar teknolojisiyle birlikte kurumlar artık belgelerini bilgisayar ortamında üretmekte ve aynı sistem içinde iletimini yapmaktadır.⁶⁹

Elektronik belge ve elektronik doküman bazen birbirlerinin yerine kullanılsalar bile aynı değildirler. Elektronik doküman, elektronik belge kimliğini ancak kurumsal işlemlerde kullanıldığında ve bu işlemlerin delili olarak saklandığında kazanır. Örneğin, kelime işlemci programı kullanılarak yazılan resmi bir yazı, bütün onay süreçleri tamamlanana kadar elektronik doküman niteliğindedir. Onay süreçleri tamamlandığında, yani kurumsal yapı içinde nihai onay makamı imzaladığında ise elektronik belge kimliğini kazanır. Elektronik doküman sistem içinde saklanabilir ve bir sonraki resmi yazıya temel oluşturmak için kullanılabilir. Ancak elektronik belge resmi bir nitelik kazandığı için değiştirilemez özelliktir. Bu ise belgeyi dokümandan ayıran temel özelliktir.⁷⁰

Literatürde elektronik belge yönetimi iki şekilde ele alınmaktadır; “Elektronik Belge Yönetimi” (ERM – Electronic Record Management) ve “Elektronik Doküman Yönetimi” (EDM – Electronic Document Management). Yani elektronik belge yönetimi sistemi ve elektronik doküman yönetimi sistemleri birbirlerinden farklı değerlendirilmektedir. Bu sebeple elektronik belge yönetim sistemini tanımlamadan önce, bu iki sistemin ne olduğunun tanımlanması gerekmektedir.

⁶⁸ Cengiz Aydın, Fahrettin Özdemirci, *Elektronik Belgelerin Arşivlenmesinde Gerçekliğin ve Bütünlüğün Korunması*, Bilgi Dünyası, 12(1), 2011, s.106.

⁶⁹ Cengiz Aydın, *Bilgi Teknolojilerinin Belge Yönetimine Etkisi ve Elektronik Belge Yönetimi*, Bilgi Dünyası, 6(1), 2005, s.92

⁷⁰ Aydın ve Özdemirci, a.g.m. s.107.

Elektronik belge yönetimi sistemleri herhangi bir ortamdaki kayıtları yöneten elektronik sistem olarak tanımlanmıştır. Elektronik doküman yönetim sistemi ise; bir organizasyonun bilgisayar programlarını kullanarak çeşitli belgelerini yönetebilmesini sağlayan elektronik bir sistemdir.⁷¹Başka bir ifade ile iş akışının yarattığı bilgi, belge, doküman gibi yazılı ya da görsel öğelerin değerlendirilmesi, kullanılması, iletilmesi, istendiği zaman kolayca aranıp bulunması ve saklanması gibi işlevleri yönlendiren elektronik kontrol ve yönetim faaliyetleri bütünüdür.⁷².

Elektronik belge yönetim sistemi ve elektronik doküman yönetim sisteminin bütünleştirilmiş hali olan elektronik belge yönetim sistemi (ERDMS – Electronic Record and Document Management System) ise; kurumların gündelik işlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyonun içerisinde kurum faaliyetlerinin delili olabilecek belgelerin ayıklanarak bunların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini korumak ve bu belgeleri üretimden nihai tasfiyeye kadar olan süreç içerisinde yönetmektir.⁷³

Aşağıdaki şekilde de gösterildiği gibi elektronik belge yönetimi sistemi, kurumsal iş süreçleri içerisinde sürekli olarak belgelerin üretilmesi, kurum içinden ya da kurum dışından gelen belgelerin kayıt altına alınması, muhafaza edilmesi, dağıtılması, arşivlenmesi, değerlendirilmesi, ayıklanması ve imha edilmesi işlemlerini yerine getirmek için gerekli olan her türlü uygulamayı kapsayan geniş bir yapıdır.⁷⁴

⁷¹ Managing Public Sector Records, Glossary

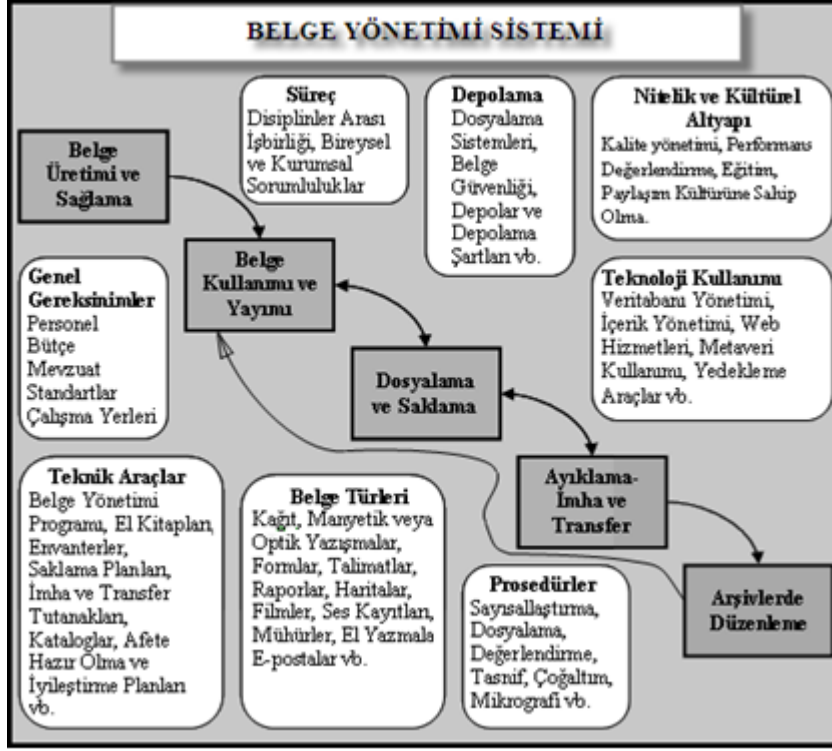
http://www.irmt.org/documents/educ_training/term%20modules/IRMT%20TERM%20Glossary%20of%20Terms.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.) s.10.

⁷² www.kobitek.com. “Kağıtsız Ofise Geçiş:Elektronik Doküman Yönetimi”

http://kobitek.com/kagitsiz_ofise_gecis_elektronik_dokuman_yonetimi (21 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)

⁷³ Hamza Kandur, *Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (v.2.0)* Gözten geçirilmiş 2.basım, Ankara 2006 s.15.

⁷⁴ Odabaş,(2009) a.g.m. s.416.



Şekil 1.8: Belge Yönetim Sistemi

Kaynak: Odabaş, Hüseyin, “Bilgi Kaynaklarının İşletiminde Elektronik Doküman Yönetimi ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Rolü”, Akademik Bilişim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa (http://ab.org.tr/ab09/kitap/odabas_AB09.pdf) s.3

Bir devlet kurumu veya işyerinin herhangi yeni bir program geliştirmesi onayı ve finansmanı gerektirir. Bu onayı ve finansmanı elde etmek için, üst düzey yönetim böyle bir program neden gerekli olduğunu anlaması gerekir. Herhangi bir elektronik belge yönetimi sistemi, program veya projenin başarısı üst düzey yönetimin desteğine büyük ölçüde bağlıdır. Bu durumda önerilen sistemin gerekli olduğu ikna edici bir şekilde anlatılmalıdır. Öncelikle bir ihtiyaç ve durum değerlendirmesi veya kapsamlı bir çalışmanın bulguları dâhil, güçlü bir araştırma yapmak gerekmektedir. Başarılı bir elektronik belge yönetimi sistemi elde etmek için, bir organizasyon, elektronik ve kâğıt dâhil olmak üzere tüm formlar, kayıtların ve bilgi yönetimi için politikalar

geliştirilmesini içeren sürdürülebilir bir belge yönetim altyapısını kurmak gerekmektedir. Ayrıca önerilen projenin yararları ve sakıncaları açıklanmalıdır.⁷⁵

1.2.1.1. Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli

Ülkemizde kamu kurum ve kuruluşlarında oluşturulan elektronik belgelerin yönetilmesiyle ilgili olarak çalışmalar başlatılmış olup, bu çalışmaların genel amacı Türkiye’de kamu kurumlarındaki elektronik belge yönetimi sistemlerinde bir standart oluşturmaktır. Elektronik belge yönetimi sistem kriterleri referans modeli, Marmara Üniversitesi ve Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü’nün birlikte yürüttüğü bir proje kapsamında Prof. Dr. Hamza KANDUR tarafından 2005 yılında hazırlanmıştır. Projenin amacı, “Kamu kurumlarında üretilen ve/veya üretilmesi muhtemel elektronik belgelerin arşiv belgesi niteliğinin korunabilmesi için gerekli standartların belirlenmesi.” olarak saptanmıştır.⁷⁶

Bu referans modelde aşağıdaki konular ele alınmaktadır;⁷⁷

- **Elektronik belgenin nitelikleri:** Elektronik belgede bulunması gereken diplomatik özelliklerin belirlenmesi, elektronik belgelerin hukuki geçerliliklerinin sağlanması için alınması gereken önlemler, elektronik imza ve mühür sistemlerinin uygulanması için gerekli sistem alt yapısının tanımlanması.
- **Yönetim sorumluluklarının belirlenmesi:** Elektronik belgelerin üretim, depolama, saklama, koruma ve devlet arşivlerine transferiyle yükümlü kamu kurum ve kuruluşlarına ait yönetim sorumluluklarının belirlenmesi.
- **Elektronik Belge Yönetimi Sistem Gereklilikleri:** Belge yönetimi ve özellikle elektronik belge yönetimi sistemi kuracak olan kamu kurum ve kuruluşları için gerekli sistem gereksinimlerinin tanımlanması. Bulgular arasında arşivcilik biliminin gerektirdiği teknik ve uygulamaların yanı sıra, belge yönetim sisteminin elektronik

⁷⁵ Christine Arden, April Miller, Greg O’Shea, Lori Podolsky Nordland, Kelvin Smith, *International Records Management Trust Model 2 Planning and Managing an Electronic Records Management Programme*, V/1 (2009) http://www.irmt.org/documents/educ_training/term%20modules/IRMT%20TERM%20Module%202.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişildi.) s.11.

⁷⁶ Kandur, a.g.e. s.11.

⁷⁷ Özgür Külcü, “Küreselleşme Sürecinde Avrupa Birliği’nde Belge Yönetimi Uygulamaları ve Türkiye” Bilgi Dünyası, 7(2), 2006, s.222-223.

ortam yürütülebilmesi veya elektronik belgelerin yönetilebilmesi için gereksinimlerin de tanımlanması.

- **Kamu kurum ve kuruluşlarının bilgi sistemleri envanteri:** Devlet arşivlerinin yetki kapsamında bulunan kurum ve kuruluşlarda mevcut bilgi sistemlerinin envanterlerinin çıkarılarak, bu sistemlerde üretilen elektronik belgelerin uygunluk testlerinin yapılması.

1.2.2. Elektronik Belgelerin Oluşumu

Elektronik belge yönetim sistemlerinde meta dataya dâhil edilecek belgeler bilgisayar yazılımları ile oluşturulurlar veya kâğıt belgeler uygun bir yöntem kullanılarak sisteme alınırlar. Dolayısıyla elektronik belge yönetiminde, içeriği oluşturmak için iki yöntem kullanılır;⁷⁸

- Bilgisayar yazılımları ile üretilen elektronik belgeler
- Kâğıt belgelerin taranmasıyla oluşturulan elektronik belgeler

1.2.2.1. Bilgisayar Yazılımları İle Üretilen Elektronik Belgeler

Kurumdaki herhangi bir kullanıcının yaptığı işe ilişkin belgeleri bilgisayar yazılımları yardımıyla üretmesi sonucunda oluşur. Dünyada yaygın olarak kullanılan Microsoft Office ve işletim sisteminin kendisi vs. gibi programlarda üretilen belgeler bu grupta düşünülür.⁷⁹

Bu tür belgeler zaten dijital ortamda üretildikleri için meta data içinde rahatlıkla arama motorları tarafından indekslenebilmektedir. Üzerinde değişiklik düşünülmeyen belgeler genellikle pdf (portable document format – taşınabilir dosya biçimi) şeklinde saklanır. Pdf belge biçiminin tercih edilmesinin sebebi, kâğıt belgeler üzerindeki bilgilerin değiştirilememesi ve elektronik ortamda daha az yer kaplamasıdır.

1.2.2.2. Kâğıt Belgelerin Taranmasıyla Oluşturulan Elektronik Belgeler

Kanun gereği saklanması zorunlu olan kâğıt belgeler ile kurum dışına gönderilen kâğıt belgelerin kopyaları dijital ortama aktarılarak elektronik belge haline getirilir. Bunun için genellikle aşağıdaki süreç izlenir.

- ✓ Kâğıt belge, tarama cihazı ve tarama yazılımı yardımıyla dijital hale getirilir,

⁷⁸ Hüseyin Odabaş, “Elektronik Belgeler ve Arşivler” (Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını Sempozyumu, 17-21 Kasım 1999) s.360.

⁷⁹ David Ryan, “The Future of Managing Electronic Records”, Records Management Journal 15(3):2005, s.129.

- ✓ Dijital hale getirilen belge, optik karakter tanıma yazılımı (OCR – optical character recognition) ile pdf dosya biçimine çevrilir,
- ✓ Belgenin kelime bazında aranabilmesi için özel yakalama yazılımları kullanılarak belge üzerindeki metin düzenlenebilir hale getirilir ve ayrıca kaydedilir,
- ✓ Son olarak pdf halindeki belge ve indeks için kullanılacak belge seçilen bir yöntemle göre veri tabanına kaydedilerek arşivlenir.

Yıllarca kanıt niteliği taşıyan bilgi, kâğıt belgeler kullanılarak gönderilmiş ve saklanmıştır. Kâğıt doküman üretmek için bilgisayarların yaygınlaşması ise onlarca yıl sürmüştür. Bununla birlikte bilgisayar kullanımının kâğıt doküman üretim miktarını artırıp artırmadığı net olarak bilinmemektedir. Yine de bilgisayarlar, bilginin okunması, gönderilmesi ve taslak olarak kullanılması amacıyla çıktı alınarak kâğıt doküman üretmek için kullanılmaktadır. Bugün elektronik dokümanlar ile kâğıt dokümanlar bütünleştirilmekte, böylece kâğıt dokümanlar üzerindeki bilgi için bilgisayarların yeteneklerini kullanabilmektedir.⁸⁰

1.2.3. Elektronik Belgelerin Sınıflandırılması

Örgütlerin hem elektronik hem de basılı kayıtları yönetmek zorunda olduğu bir gerçektir.⁸¹ Kâğıt ortamda veya elektronik ortamdaki bilgi ve belgelere organizasyonda herkes tarafından kolayca erişilmesi açısından bir sınıflamaya ihtiyacı vardır. Sınıflama ilgili belgelere erişimi kolaylaştırmasının yanında belgelerin ve dosyaların tanımlanması, yönetilmesi, arşivlenmesi ve imha sürecinde de örgütlere büyük kolaylık sağlayacaktır. Bunun için etkili bir sınıflandırma sisteminin oluşturulması gerekmektedir.

Etkili bir sınıflandırma sisteminin özellikleri ise şu şekildedir.⁸²

⁸⁰ Gökhan Güven, *Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Yüksek Öğretim Kurumları İçin Bir Öneri*, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Ens. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri 2007, s.44

⁸¹ Elaine Goh, Shadrack Katuu, April Miller, Lori Podolsky Nordland, Peter Sebina, *International Records Management Trust Module 3 Managing The Creation, Use And Disposal Of Electronic Records* (2009) s.6. http://www.irmt.org/documents/educ_training/term%20modules/IRMT%20TERM%20Module%203.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)

⁸² Elaine Goh ve diğerleri, *International Records Management Trust Module 3 a.g.e.*, s.8.

1. *Etkili bir sınıflandırma sistemi iş veya örgütsel gereksinimlerini destekler.*

- Organizasyonun faaliyetlerine, kararlarına ve hizmetlerine yardımcı olur.
- Kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılar.
- Maliyeti uygun olur.
- Yeterli ekipman fon veya personel kaynağı sağlar.
- Bu operasyonel gereksinimleri için dış kaynaklara bağımlı olmaz.

2. *Sınıflandırma sistemini anlaşılması, kullanımı ve bakımı kolay olur.*

- Kullanıcılar ve personel tarafından kayıtlar daha iyi anlaşılır.
- İnsan hafızasından bağımsız olur.
- Kullanımı basit olur.
- Operatör ve kullanıcılara güven telkin eder

3. *Sınıflandırma sistemi hassas olacaktır.*

- Kayıtların nerede olduğu hakkında şüphe en aza iner.
- Dosyaların hızlı tanımlanmasını ve alınmasını sağlar.

4. *Sınıflandırma sistemi tam ve kapsamlı olur.*

- Dâhil edilmesi gereken tüm dosyalara yeter.
- Gelecekte oluşturulacak tüm dosyaları içine alabilir.
- Esnek olması ile genişleme, daralma ya da yeniden düzenlenmesi için izin verir.

5. *Sınıflandırma sistemi el kitabı ve ilişkili eğitim materyallerine göre yedeklenmiş olur.*

- Açık ve kapsamlı bir şekilde belgelenir.
- Onun kapsamı ve kullanımı ve takibi kolay adımlarda açıklanır.
- Tamamlanmış örneklerle her türlü ana kopyalarını sağlar.
- Eğitim programları ile desteklenir.
- Profesyonel yardım veya rehberlik tarafından desteklenecektir.

6. Sınıflandırma sistemi kolayca bilgisayarlaşır.

- Elektronik kayıt yönetimi sistemlerinde kullanılmak üzere uyarlanabilir olur.

1.2.4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi İhtiyacı

Elektronik belge yönetim sistemi, kuruma gelen ve kurumda oluşturulan her türlü elektronik belgenin; içeriği, şekli ve özellikleri, diğer belgelerle olan ilişkileri, üretiminden arşivlenmesine ve tasfiyesine kadar olan süreci korunacak şekilde, elektronik ortamda yönetilmesini sağlayan bilgisayar tabanlı sistemin bütünüdür.

Bu sistem kurum içi ve kurum dışı yazışmalarınıza ait süreçlerinizi standart haline getirir. Yazışmalar için harcanan kaynakların (kâğıt, fotokopi, toner, insan gücü) minimuma indirilmesi, fiziksel ortamdaki yaşanan sorunların (belgelerin kaybolması, ulaşım süreleri ile ilgili sorunlar, fakslarda yaşanan gecikme ve kopukluklar, personel açığından kaynaklanan sıkıntılar) önlenmesini veya en aza indirilmesini sağlar.

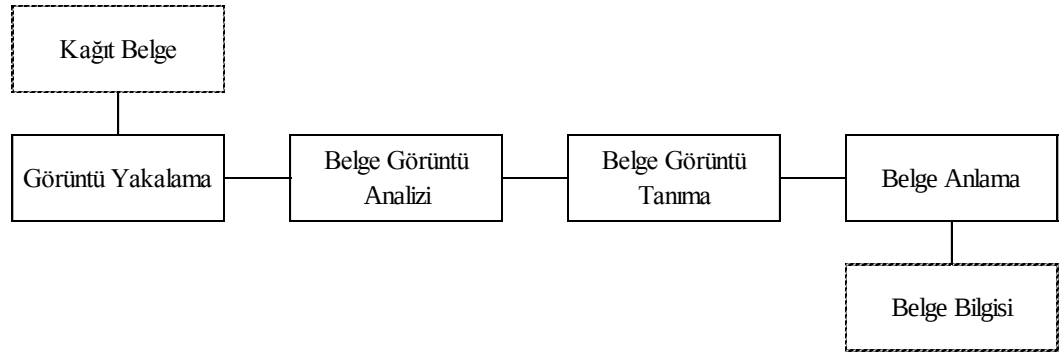
Kuruluşlarda belgeler, yapılan faaliyetleri belgelemeleri nedeniyle saklanmak ve belli bir düzen içinde yönetilmek zorundadır. Özellikle bilginin önemli bir stratejik güç olduğuna dair farkındalığın artması ve teknolojiye gelişmelerin de yardımıyla bilginin daha sistematik yönetilmesi, bunun için de elektronik ortamın daha fazla kullanılması bir zorunluluk haline gelmiştir.

Bilişim teknolojilerinin iş hayatında yoğun bir şekilde kullanılmaya başlanması ile birlikte elektronik ortamda, fiziksel ortama (kâğıt ortam) oranla, gün geçtikçe daha fazla belge üretilir ve depolanır olmuştur. Bununla birlikte üretilen belgenin sayısının sürekli olarak artması daha büyük ve daha organize olmuş sistemlerin kullanılması ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Elektronik ortamın sağladığı avantajlardan faydalanmak

amacıyla dünyada ve Türkiye’de gün geçtikçe daha çok kurumun elektronik belge kullanır olması, küreselleşmenin de etkisiyle bu alanda uluslararası standartlara uygun işlem yapma gerekliliği ve değişime ayak uydurmak maksadıyla hükümetin yapmış olduğu düzenlemeler ile yayımladığı planlar ve mevzuat, kurumları EBYS kullanmaya zorlamaktadır. Elektronik ortamda belge ile ilgili süreçlerin kolay gerçekleşiyor olması, gerekli önlemler alınmaması durumunda belge güvenliğine yönelik önemli açıkların ve sorunların ortaya çıkmasına sebep olmakta, bu nedenle etkin bir belge yönetim ve denetim mekanizmasına ihtiyaç duyulmaktadır.⁸³

1.2.5. Belge ve Karakter Tanıma Sistemleri

Kâğıt dokümanın, elektronik dokümana dönüştürülme sürecinde en önemli aşama görüntü işleme aşamasıdır ve aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.⁸⁴



Şekil 1.9: Belge Görüntü Tanıma-Genel Mimari

Kaynak: George Cavalcanti, Edson Filho, “An Architecture for Document Management”, *Image Processing*, Volume 3, 2002, s.973

Kâğıt belgeler üzerinde yapılan görüntü aktarma işlemlerinin dikkatli bir şekilde yapılması gerekir. Çünkü kâğıt belgeler üzerindeki bilgi net (pürüzsüz, lekesiz, silintisiz vs.) bir şekilde görüntü işleme sürecine sokulmazsa, elektronik belge yönetim sistemi kâğıt belgeler açısından başarısız olacaktır.

⁸³ Mehmet Bilge Kaan Önaçan ve diğerleri a.g.m. s.13-14.

⁸⁴ George Cavalcanti, Edson Filho, "An Architecture for Document Management." *Image Processing* 3: 2002, s.973.

Kâğıt belgelerin, elektronik belge haline getirilmesi için optik karakter tanıma, optik işaret tanıma, barkod tanıma, gibi sistemler kullanılır.

1.2.5.1. Optik Karakter Tanıma

Optik karakter tanıma (optical oharacter recognition), bilgisayar ortamında bulunmayan yazılı dokümanların özel tarayıcılar arayıcılığıyla veya normal olarak taranmış resimlerinin FineReader, OmniPage gibi bazı özel programlar yardımıyla bilgisayar ortamına yeniden düzenlenebilecek sayısal halde (word, txt) aktarılmasıdır.⁸⁵

Kâğıt belgelerin, elektronik ortama aktarılması için kullanılan programların optik karakter tanıma yetileri vardır. Bu programlar, kendi sözlüklerinden faydalanarak kullandıkları dile göre optik olarak tanıdıkları karakterleri, üzerinde değişiklik yapılabilecek elektronik bir belge haline getirirler.

1.2.5.2. Optik İşaret Tanıma

Optik işaret tanıma (optical mark recognition-OMR), bir sayfanın belirli bir yerindeki işaretlenmiş veriyi yakalama işlemidir. Tarayıcı cihaz tarafından sayfaya gönderilen ışık, tarayıcıya tekrar yansır, yazılım bu alanının işaretlenmemiş olduğunu anlar. Bazı optik işaret tanıma cihazları ise, ışığın sayfanın diğer tarafına geçip geçmemesi ilkesine göre çalışır. Işık kâğıdın diğer tarafına geçerse o alan işaretlenmemiş kabul edilir.⁸⁶

Optik işaret tanıma sistemleri özellikle okullarda ve ülkemizde büyük sınavlarda çoktan seçmeli soruların cevaplarını almak için kullanılmaktadır. Ancak sadece bunlarla sınırlı değildir. Optik işaret tanıma sistemleri aşağıdaki işler için de kullanılır;

- Kuruluşlara ilişkin araştırmalarda,
- Topluma yönelik anketlerde,
- Müşteriye yönelik anketlerde,
- Sınav ve değerlendirmelerde,

⁸⁵ Wikipedia Ansiklopedisi, Optik Karakter Tanıma Maddesi, http://tr.wikipedia.org/wiki/Optik_karakter_tan%C4%B1ma (01 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)

⁸⁶ Wikipedia Ansiklopedisi, Optical Mark Recognition Maddesi, (Çevrimiçi) http://en.wikipedia.org/wiki/Optical_mark_recognition (29.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)

- Geri besleme işlerinde,
- Veri toplama işlerinde,
- Nüfus sayımlarında,
- Ürün denemelerinde,
- İş cetvelleri ve envanter sayımlarında,
- Üyelik başvuru formlarında,
- Oylamalarda.

Optik işaret tanıma sistemleri, örnek kütlenin büyük olduğu araştırma ve değerlendirmeler için çok faydalı sistemlerdir. Buna rağmen optik işaret tanıma sistemleri, özel donanım gerektiren sistemler olduğu gibi çok uzun metin içeren veriyi almaya da uygun değildir.⁸⁷

1.2.5.3. Barkod Tanıma

Barkod, değişik kalınlıktaki dik çizgi ve boşluklardan oluşan ve verinin otomatik olarak ve hatasız bir biçimde başka bir ortama aktarılması için kullanılan yöntemdir.⁸⁸ Tek boyutlu ve iki boyutlu olmak üzere iki çeşidi mevcuttur. İki boyutlu barkodlar, tek boyutlu barkodlara göre çok daha fazla bilgi depolama kapasitesine sahiptirler.

Barkod verinin hızlı ve doğru girilmesini sağlayan bir yöntem olduğundan dolayı barkod işlemlerinin yoğun olduğu ve bilgiye hızlı ve doğru bir şekilde ulaşılmasının ihtiyaç olduğu yerlerde kullanılabilir. Çok miktardaki tarama işlemleri yapılırken barkod kullanılması, belgelerin otomatik olarak ayrılması ve indekslenmesi için harcanan zaman ve paranın azaltılmasını sağlar.

Barkodlama, yer ve belge barkodları vasıtasıyla, dosya hareketlerinin çok basit bir şekilde izlenmesini sağlar. Barkod kullanımı, iş akışı ve arşivleme işlemleri için çok

⁸⁷ Bryan P. Bergeron, "Tallying Information From Filled-in "Bubbles"", Postgraduate Medicine, Vol:104 No:2 Ağustos 1998 http://www.omrsolutions.com/new_web/www/documents/roo4.pdf (01 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)

⁸⁸ <http://www.bilkur.com.tr/turkce/barkod.htm> (01 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)

yararlı olabilir. Elektronik belge sistemlerinin çoğunda barkod yazma, başka bir yazılıma gerek duyulmadan doğrudan yapılmaktadır.⁸⁹

1.2.6. Dizinleme (İndeksleme) Sistemleri

Dizinleme işlemleri belgeleri mantıksal gruplara ayırmak için kullanılır. Başka bir ifadeyle belgeler, dizinin bu mantıksal gruplarından biri içerisinde yer alır. Dizin ekleme, silme, dizin bilgilerini değiştirme gibi işlemler burada yapılabilir. Dizin adı, açıklaması, ekleyen kullanıcı, ekleme tarihi, en son değişiklik yapan kullanıcı, en son değişiklik tarihi bilgileri burada tutulmaktadır.⁹⁰

Dizinlemeyi, elektronik belge yönetim sistemlerini, geleneksel belge yönetim sistemlerinden ayıran en önemli adım olarak düşünebiliriz. Çünkü geleneksel belge yönetim sistemlerinde belge bütün işlemler bittikten sonra arşivlenirken, elektronik belge yönetim sistemlerinde gelen evrak tarandıktan ve yetkili personel tarafından ilgili alt birime yönlendirildikten hemen sonra arşivlenir. Böylece belgenin yaşam döngüsü boyunca kaybolması ya da yıpranması önlenir.

Dizinleme otomatik, elle ya da her iki yöntemin bileşimi şeklinde yapılabilir. Temelde üç dizin yapısından bahsetmek mümkündür. Bunlar, sistem dizini, kurum dizini ve kişisel dizindir.

Sistem dizini, kullanıcılardan bağımsız olarak, üzerinde belge yönetimi yazılımının çalıştığı kök dizin olarak tanımlanabilir. Yani bu dizine kullanıcıların doğrudan müdahale etmesi olası değildir. Kullanılan belge yönetimi yazılımına göre gerekli dizinleme işlemleri bilgisayar tarafından otomatik olarak yapılır.

Kurum dizini, bütün kullanıcılara, bireysel olarak tanımlanan haklar çerçevesinde açık olan bir dizindir. Buna ilaveten, genellikle kullanıcıların dizinleme sistemini değiştirme hakları bulunmamaktadır. Personel, muhasebe, ihale birimi vs. gibi önceden düzenlenmiş dizin sistemi kullanıcılar tarafından değiştirilemez.

Kişisel dizinler, tamamen kullanıcının kontrolüne bırakılmış, ancak kurum dizinine dâhil ayrı bir dizin içerisinde bulunan dizinlerdir. Kullanıcı kendi dizininde

⁸⁹ Güven, a.g.t. s. 48.

⁹⁰ A. Eser Baransel, İ. İlker Tabak, Önder Sezer, Hüseyin Erdağ, "Evrak İzleme Sistemlerinden Bütünleşik Belge Yönetimi ve İş Akış Sistemi Çözümlerine Bir Örnek: BilişimBYS." Türk Kütüphaneciliği 20(2), 2006, s. 229.

ürettiği belgeyi, yine kendi komutuyla kurum dizinine gönderilebilir. Ancak kullanıcının yaptığı her hareket (dosya alma, silme, değiştirme vs.) sistem tarafından ayrı bir veri tabanında tutulmaktadır.⁹¹

1.2.7. Arşivleme Sistemleri

Latince “archivum” sözcüğünden gelen arşiv terimi, kurumların gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan, idari, hukuksal, tanıklık, kurumsal değeri olan ve belirli amaçlarla saklanan her türlü yazılı, sesli ve görüntülü belge anlamına geldiği gibi, bu belgelerin belirli bir düzene göre saklandığı yer anlamına da gelir.

Geleneksel arşivlemede, arşivlerde bulunan her çeşit dokümana ulaşmayı kolaylaştırmak amacıyla, dosyaların içeriğine göre indeksler hazırlanır. Elektronik arşivleme sistemlerinde ise bu iş zaten dizinleme aşamasında yapıldığı için yeniden yapılmaz. Yani oluşturulan indeks hem kullanımda olan belgeler için ve hem de arşive kaldırılmış belgeler için kullanılır. Ayrıca bu sistemde hem istenilen dokümanlara ulaşmak kısa sürede olmaktadır hem de dokümanların bulunamaması gibi sorunlar ortadan kalkmaktadır.

Elektronik belge yönetim sistemlerinde arşiv için ayrılan mekân, geleneksel belge yönetim sistemlerinde kullanılan arşiv mekânına göre çok küçüktür. Ancak geçiş döneminde her iki arşiv yerinin kullanılması gerekir. Arşiv mekânının küçük olmasının en önemli sebebi kullanılan enformasyon teknolojileridir. Enformasyon teknolojilerindeki kapasite büyüklüğü ile fiziksel boyutundaki hacimsel küçüklük, arşiv belgelerinin bu ortamlarda üretilip kullanılmasına imkân tanımaktadır. Dijital ortamların, manyetik ortamlara oranla daha dayanıklı olması, arşiv depolarının kapladığı alan, koruma ve bakım masrafları da dikkate alındığında, belgelerin elektronik olarak saklı tutulması daha uygun gözükmetedir.⁹²

1.2.7.1. Görüntü Arşivleme Sistemleri

Bu sistemler, kâğıt belgelerin taranmasıyla elde edilen görüntülerin elektronik ortama aktarılması ve belirli kriterlere göre dizinleyerek arşivlenmesi işini yaparlar. Görüntü arşivleme sistemlerinde, kâğıt belgelerin mutlaka optik karakter tanıma programından geçmesine gerek yoktur. Çünkü bazı kâğıt belgelerin optik karakter

⁹¹ Güven, a.g.t. s. 49.

⁹² Odabaş, “Elektronik Belgeler ve Arşivler”, s.5.

tanıma ve belge tanıma sistemleri tarafından işlenmesi neredeyse imkânsızdır. Elle yazılmış olan her tür mektup, dilekçe, mesaj vs. bu tür kâğıt belgelere örnek gösterilebilir.

Buradaki sorun, yukarıda bahsi geçen belgelerin arşiv indeksine ne şekilde dâhil edilecekleridir. Bunun en iyi çözümü ise arşiv memurunun ya da belgeyi üreten kişinin elektronik görüntü arşivleme sisteminde dokümanın künyesiyle ilgili kısımları ya da alanları doldurmasıdır.

Görüntü arşivleme sistemlerinde, kâğıt belge üzerindeki tarama işleminden sonra oluşan elektronik belge pdf, pcx, jpeg, tiff, gif, bmp vs... gibi dijital dosya formatları şeklinde saklanır. Pdf şeklinde saklanan dosyalarda arama yeteneği daha yüksek olduğundan ve elektronik ortamda daha az yer kapladığından genellikle bu türde saklama tercih edilmektedir.⁹³

1.2.7.2. Diğer Arşivleme Sistemleri

Kurumda iş süreci gereği üretilen diğer elektronik belgeler gelişen teknolojinin de yardımıyla müfredatlarının tamamını içerecek şekilde indekslenebilmektedir. İndekslenabilen belgeler kelime işlem belgeleri, hesap tablosu belgeleri, pdf belgeleri, html belgeleri yani herhangi bir şekilde resim, video ve ses (multimedya) olmayan belgelerdir. Buradaki sorun resim, video ve ses belgeleri de elektronik belge kabul edildiğine göre bu belgelerin indeksleme işlemleri nasıl yapılacağıdır. Sonuçta indekslemesi yapılamayacaksa bu belgelerin arşivlenmelerinin de bir anlamı olmayacaktır.

Kurumlarda güvenlik kameralarının kayıtlarından, herhangi bir konferansa ilişkin ses ve video kayıtlarına kadar birçok alanda tutulup, saklanması gereken elektronik kayıtların arşiv sistemine dâhil edilmesi gerekmektedir. Yine bazı multimedya kayıtlar, bazı elektronik belgelerin eki olabilir. Herhangi bir belge arşivden çıkarılıp incelenirken eklerinin de belge ile birlikte okuyucunun önüne getirilmesi büyük önem taşır. İşte elektronik belge yönetiminin ve teknolojisinin insanlığa sunduğu en büyük yeniliklerden birisi de, elektronik belgenin türü ne olursa olsun ayrı bir veri tabanı vasıtasıyla künyelerinin oluşturulabilmesidir. Multimedya dosyasının içerdiği

⁹³ Güven, a.g.t. s.54

bilgi, anahtar kavramlar kullanılarak kullanıcı tarafından künyesine yazılır. Herhangi bir arama esnasında multimedya olmayan elektronik belgelerin indeksi ile multimedya belgelerin veri tabanı aynı anda araştırılır. Sonuçlar kullanıcıya liste şeklinde sunulduğunda, multimedya olmayan elektronik belgeler tam metin araştırılmış, multimedya belgeler ise elle girilen anahtar kavramlar üzerinden araştırılmıştır.⁹⁴

1.2.7.3. E-Belgelerin Arşivlenmesinde Dikkate Alınması Gereken Hususlar

Elektronik belge yönetiminde arşivleme, çoğunlukla paylaşılmış bilginin düzenlenmesi, organize edilmesi ve erişilebilirliğin sağlanmasına dayanmaktadır. Arşivleme sistemi, elektronik belgeleri saklama süreleri boyunca yönetilebilmeli ve e-belge yönetimi uygulamalarıyla bütünleşik bir yapıda çalışmalıdır. Elektronik belgelerin arşivlenmesinde öncelikle dikkate alınması gereken hususlar şöyle sıralanmaktadır:⁹⁵

1. *Depolanan materyal:* Arşivlenecek olan materyalin türünün yani materyalin hangi formatta olacağının belirlenmesi (veri, grafik, video gibi formatlardan hangilerini içereceği),
2. *Ne kadar süreyle saklanacağı ve ne kadar süreyle kullanım ihtiyacı olacağı:* Elektronik belgenin ne kadar süreyle saklanacağının ve kullanım ihtiyacının ne kadar süreceğinin belirlenmesi (buna göre arşivleme ortamlarının belirlenmesi),
3. *Ne tür kullanımın olacağı:* Kullanıcıların belgeye ne şekilde ulaşacağının tespit edilmesi.(çevrimiçi ya da tam metin erişim ve iletim gibi),
4. *Belge, yaşam döngüsünün hangi aşamasında dijital olacak:* Elektronik ortamda üretilmeyen belgenin yaşam döngüsünün hangi aşamasında dijital olacağının tespit edilmesi,
5. *Uzun dönem saklama kriterleri nelerdir:* Hız, fiyat, kapasite, kolay taşınabilirlik ve süreklilik gibi uzun dönem saklama kriterlerinin belirlenip, buna yönelik gerekliliklerin yerine getirilmesi.

⁹⁴ Güven, a.g.t. s.54-55

⁹⁵ Aydın ve Özdemirci, a.g.m. s.107-108.

1.2.8. Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler

Elektronik belge yönetim sistemlerinin sahip olması gereken özellikler aşağıdaki şekilde sıralanabilir.⁹⁶

Açık mimarî:

EBYS yazılımı kurumun mevcut network ve veri tabanı alt yapısına uyacak şekilde açık bir mimarîye sahip olmalı ve yeni teknolojilere uyum sağlayabilmelidir. Bilişim teknolojilerinin hızla geliştiği ve değiştiği günümüz dünyasında bu özellikle önem arz etmektedir.

Kolay benimsenebilirlik:

EBYS yazılımı, kullanıcıların kolayca benimsemesi ve eğitim için harcanarak zamanın en aza indirgenmesi için, sezgisel bir kullanıcı ara yüze sahip olmalıdır. Sistem yöneticisi açısından ise, network işletim sistemi güvenliği ile tam olarak entegre olabilmesi gibi özellikleriyle EBYS, kolayca işletilebilmelidir. Sistemin kolay anlaşılır olması ve kullanımının kolay olması sistemi kullanacak olan birey tarafından daha çabuk benimsenmesini sağlar. Ayrıca insanlar ne şekilde olursa olsun değişime karşı direnç gösterirler. Sistemin bu şekilde olması değişime direnci de yarı yarıya kırabilir.

Ölçeklenebilirlik:

Kurumların sahip olduğu belge hacmi sürekli artış göstermektedir. Bu yüzden EBYS ölçeklenebilir olmalıdır. Bazı kuruluşlar EBYS'yi uygulamak için bir bölüm seçerek pilot uygulama yapma yoluna gitmektedir ki bu, sistemin kurum yapısına uygunluğu, kullanılabilirliği ve varsa sistemin eksiklerinin giderilmesi açısından önemlidir. Sistemden fayda sağlandığı görüldüğünde, sistem kuruluşun diğer birimlerini de kapsayacak şekilde genişletilmektedir. Bu bakımdan sistemin ölçeklenebilir olması gereklidir.

⁹⁶ Abdullah Küçükönder, *İSAM (İslam Araştırmaları Merkezi) Arşivi İçin Elektronik Belge ve Doküman Yönetim Modeli*, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2006, s.53-59.

Uygulama bütünleşmesi:

Mevcut uygulamalarla bütünleşme, belge yönetim sistemleri için en gerekli ve önemli özelliktir. EBYS'nin işlevlerini tam anlamıyla yerine getirebilmesi için bu gereklidir. Kelime işlem, tablolama ve e-mail yazılımlarıyla bütünleşme olabilmelidir. Ancak bu şekilde EBYS'den istenilen verim elde edilebilir.

İşe özel yapı:

EBYS iki farklı uçtaki kullanıcıların gereksinimini karşılayabilecek şekilde modifiye edilebilmelidir. Kurumun en alt düzeydeki kullanıcısı da en üst düzeydeki kullanıcısı da EBYS yaptığı iş ölçüsünde kullanabilmeli, istediklerini elde edebilmelidir.

Belgelere uzaktan erişim:

Bir kuruluşun bilgi kaynakları yalnız ofis içi çalışanlar değil, dışarıda görev yapan personel tarafından da erişilebilir olmalıdır. EBYS bunu sağlayabilmelidir. Seyahat halindeki kullanıcılar da taşınabilir bilgisayarlarıyla merkezdeki tüm belge yönetimi fonksiyonlarına sahip olmalıdır. Bu özellik, kurum yöneticilerine bulundukları yerden belgelere ulaşma, inceleme ve imzalayabilme olanağı sağlayacaktır.

Elektronik belge yönetim yazılımları:

Elektronik belge yönetimi, özellikle sayısal biçimdeki belgelerin depolanması ve getirimi için etkin bir bilgisayar bazlı yönetim bilimini ifade eder. Elektronik belge yönetimi köklü yeni teknolojileri yansıtmaz ancak bunun yerine, daha geniş bir sistemin içinde, depolama, getirim ve iş idaresinin klasik alt sistemlerini yeniden tanımlayarak donanım, yazılım ve bir dizi prosedürlerin bütünleşmesini sağlar.

İlk bakışta elektronik belge yönetimi sistemleri, dosya indeksleme ve metin getirim programlarının geliştirilmiş bir versiyonu gibi görünür. Ancak bu öngörü tıpkı bir buzdağı gibi olayın yalnızca su üstünde görünen kısmıdır. Belge yönetim sistemleri network üzerinde saklanan belgeleri işaretleyip yönetmek için bir çekirdek veri tabanı motoru kullanırlar. Temel olarak EBYS belgeleri saklayabilmeli, kolayca konumlandırabilmeli ve belgelere erişenleri kontrol edebilmelidir.

Grup yazılımı (Groupware):

Grup yazılımı (groupware) olarak bilinen bilgisayar programları, merkezî elektronik enformasyon yönetimi ve iletişimini sağlamak için server üzerinde ortam yaratırlar. Kendi bilgisayarlarında belgelerini hazırlayan kullanıcılar, bu belgeleri ağ üzerindeki diğer kullanıcılar ile paylaşabilirler. Bir proje üzerinde aynı anda birlikte çalışabilir ve yaptıkları işleri birleştirebilirler.

Grup yazılım sistemleri, multimedya bilgilerinin yayılmasını kolaylaştırmanın yanında başka olanaklar da sağlar. Dosyalama, kurumun sistemine uygun ve elektronik olarak yapılır. Bunun geleneksel kâğıt doküman dosyalama sistemine uygun olması için hiyerarşik, yani “klasör”e dayalı bir dosyalama yapısı kullanılmalıdır. Dokümanı yazan kişiden mesajın konusunu yansıtan anahtar kelimeler eklemesi istenmelidir. Böylece çalışma arkadaşları bilgileri kolaylıkla bulabilir. Firma, doküman hazırlayanlar için böyle bir zorunluluk getirerek, önemli bilgilerin kalıcı ve “merkezî” bir kaydının oluşmasını sağlayacaktır. Bu tür sistemler çalışanların firmanın bilgi tabanına erişebilmesini çok kolaylaştırır. Çalışanların nerede bulunduğu da bir önemi yoktur. Öte yandan ulaşılabilen bilgiler, kurumun tüm bilgilerinin en güncel versiyonları olacaktır. Ama bunlar bu sistemi kullanan kurumda hiç kâğıt kullanılmayacağı anlamına gelmez. İnsanların çoğu kelime işlemcide hazırlanmış dokümanları bugün de ekran yerine kâğıttan okumak istemektedirler. Elektronik bilgi yönetimi sistemlerinin özü sudur: çekirdek elektronik dosyanın bir kopyası merkezî olarak saklanır, dosyaların çıktısı da alınabilir ama bu çıktılar kurumun bilgi tabanının bir parçası oluşturmaz.

1.2.9. Elektronik Bilgi ve Belge Yönetim Sistemlerinin Faydaları

Elektronik bilgi ve belge yönetiminin yeni teknolojilerin kullanımı ile birlikte birçok faydaları vardır. Bu faydalar şu şekilde ele alınabilir:

Yaygın Erişim

Geleneksel olarak belgeler ve arşivler fiziksel bir nesne olan kâğıt şeklinde muhafaza edilmiştir. Bu belge ve arşivlere erişmek ve kullanılmak istendiğinde belge bir yerde ve tek olarak muhafaza edildiğinden tek kişinin erişimine ve kullanmasına imkân sağlayabilmektedir. Ya da aynı belge üzerinde birden fazla kişinin çalışması için ilgili belgenin fotokopi ile çoğaltma yapılması gerektiğinden zaman kaybı olmaktadır. Ayrıca çoğaltma yapılması asıl belge ile fotokopi olan belgenin karışması riskini taşır.

Elektronik kayıtlar birçok kişi tarafından paylaşılabilir, farklı yerlerde olsalar bile aynı anda birden fazla kişi tarafından ulaşılabilir ve kullanılabilir. Kaynakların kısıtlı olduğu veya mesafelerin büyük olduğu ortamda bilgilere erişim sağlamada zaman ve mekân sınırları olmadan bilgi paylaşımını artırmak ve operasyonları geliştirmek için önemli ölçüde hizmet verebilir.

Ülkelerin farklı bölgelerinde bulunan kamu veya özel kurumların ofisleri arasında elektronik belgelerin paylaşılması para ve zaman kazandırır. Ayrıca kopyalama, posta veya faks ile binlerce kilometre ötelere gönderilen dokümanlar maliyeti artırabilir, kararları geciktirebilir ve eylemleri yavaşlatabilir. Elektronik bilgi ve belge yönetim sistemleri kullanımı ile bu gibi olumsuzluklar ortadan kalkmaktadır.⁹⁷

Esneklik

Bilişim teknolojileri bilgi ve belgelerin oluşturulması, saklanması, kullanımı ve yönetiminde esnekliğini artıracaktır. Kâğıt ortamında oluşturulan kayıtlar, açılan ofiste bir yerde muhafaza edilir. Bu belgelere diğer birimlerin erişebilmesi için beklemleri gerekmektedir. Elektronik kayıtlar ise, bilgi kaynaklarını daha dinamik kullanmak için uzaktan veya kompakt diskler (CD) veya bantlarla saklanabilir ve paylaşılabilir. Bir organizasyon içinde birçok insan aynı anda elektronik ortamda saklanan kayıtlara erişebilir ve böylece bilgi eksikliğinden kaynaklanan sorunlar ortadan kalkabilir. İstenilen bilgilere erişebilmek için beklemek zorunda kalmazlar.⁹⁸

Verimlilik ve Etkinlik

Bilişim teknolojileri kullanımı bilgi işlemeyi artırır ve elektronik arama özellikleri bilgi ve kayıtların hızlı alınmasını sağlar. Sonuç olarak, yöneticiler örgütün etkinliğine katkıda bulunan hızlı, verimli ve bilinçli kararlar verebilir. Ayrıca gerekli kayıtların ve bilgilerin hızlı alınması ve zamanında karar verilmesi örgütü güvenilir, yetenekli ve müşterilerine veya halkın ihtiyaçlarına duyarlı olarak gösterir. Bu ise örgütü geliştirir.

⁹⁷ Segomotso Keakopa, Laura Millar, Greg O'Shea, Lori Podolsky Nordland, Jim Suderman, *International Records Management Trust , Module 1 Understanding The Context Of Electronic Records Management V/1* (2009) http://www.irmt.org/documents/educ_training/term%20modules/IRMT%20TERM%20Module%201.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.) s.7

⁹⁸ Segomotso Keakopa ve diğerleri *International Records Management Trust, Module 1* s.8

Kâğıt veya elektronik ortamda saklanan kayıtlara organizasyonda bir kişi tarafından erişiliyorsa bilgilere ulaşmak geç olabilir. Kayıtların hacmi belli bir noktaya ulaştığında ise kayıtlara ulaşmak daha karmaşık olabilir. İyi tasarlanmış bilgisayar sistemleri, kayıtlara erişim hızını ve örgütün hizmet kalitesinin arttıracak ve elektronik bilgilerin kolay alınmasını sağlayacaktır.⁹⁹

Ekonomik Faydalar

Kayıtların kâğıt ortamında tutulması ile giderek artan miktarda alan, ofis, raf, dosyalama dolapları ve saklama kutuları gibi ihtiyaçları gerektirir. Belgelerin dosyalanması, taşınması ve rutin prosedür işleri için birkaç personel gerekli olabilir.

Yeni teknolojilerin kullanımı sayesinde, kuruluşlar bilgisayar sistemleri ile küçük bir fiziksel alanda büyük hacimli veri ve kayıtları saklayabildiği gibi, depolama alanı açısından tasarruf edebilir. Bilgi teknolojilerinin iyi örneği olan veri tabanı yönetim sistemleri, elektronik posta sistemleri, web ve multimedya yazılım programları geleneksel kâğıt kayıtları depolama sistemlerine oranla çok daha fazla bilgi saklayabilir. Bu teknolojiler sayesinde kurum, personel kaynaklarını daha etkin yönetebilir.¹⁰⁰

Genel İş Fırsatları

Bir örgütün bilgi akışını geliştirebilir, daha verimli ve maliyet-etkin bir çalışma sağlayabilir. Bilgisayarlar, gerekli bilgi kaybını azaltır, iletişimi geliştirerek projelerin tamamlanmasını hızlandırır ve örgütün kamu bilincini artırabilir. Teknolojilerin kullanımı da yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası normal müşteri tabanı, dışında topluluklarda örgütleri ortaya çıkarır. Örneğin, kurumsal bir web sitesinin oluşturulması kuruluşun merkez fiziksel konumu kaldırılır, müşteriyi bilinçlendirir ve halktan ilgiyi artırabilir.¹⁰¹

Denetim Yetenekleri

İyi tasarlanmış kayıt ve belge yönetim sistemleri, bir organizasyonu düzenleyen eylemleri ve kararları denetlenmesine izin verebilir. Birçok elektronik kayıt yönetimi yazılım programları denetim yollarını korumak, daha sorumlu kayıt tutmayı ve kuruluş

⁹⁹ Segomotso Keakopa ve diğerleri *International Records Management Trust*, Module 1 s.8

¹⁰⁰ Segomotso Keakopa ve diğerleri *International Records Management Trust* , Module 1 s.8

¹⁰¹ Segomotso Keakopa ve diğerleri *International Records Management Trust* , Module 1 s.9

genelinde uyumu teşvik için mekanizmalar içerir. Bilgi teknolojilerinin gelişimi de genellikle oluşturma, bakım ve kayıtlarını kullanma işlemini denetlemek için tasarlanmış kayıt yönetimi mevzuat ve düzenlemelerin geliştirilmesini gerektirir. Sonuç olarak, kamuda hesap verebilirlik ve şeffaflık geliştirilmiştir.¹⁰²

1.2.10. Elektronik İmza

Bütün kurumlar faaliyette bulundukları alan itibariyle toplumsal ihtiyaçlara cevap vermek ve kendisine verilen görevleri etkili bir şekilde ifa etmek amacıyla kurulmuştur. Bundan dolayı, karar alma sürecinin basitleştirilmesi, işlemlerin güvenilir olarak yapılması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi, zamanın daha verimli olacak şekilde kullanılması, içinde bulunduğumuz bilgi çağının bir gereği haline gelmiştir. Bu bağlamda yazışma ve doküman paylaşım işlemlerinin bilgisayar ortamında resmi olarak yürütülmesi, elektronik arşiv ve kâğıtsız ofisin kurumlarda yapılandırılması ve elektronik doküman yönetim bilgi sistemleri için kurumsal ağlarda e-imza kullanımı bir zorunluluk haline gelmeye başlamıştır.¹⁰³

1.2.10.1. Elektronik İmzanın Tanımı

Geleneksel olarak, biz kâğıt üzerinde belgeleri oluşturur, mürekkeple imzalayarak belgelerin onaylanmasını sağlarız.¹⁰⁴ Ancak teknolojinin gelişmesi ile birlikte, süreçlerin elektronik ortama taşınması onay işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ihtiyacını ortaya çıkmış ve bunu sağlamak maksadıyla e-imza teknolojisi geliştirilmiştir.¹⁰⁵

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'nda yer alan şekliyle elektronik imza; “münhasıran imza sahibine bağlı olan, sadece imza sahibinin tasarrufunda bulunan güvenli elektronik imza oluşturma aracı ile oluşturulan, nitelikli elektronik sertifikaya dayanarak imza sahibinin kimliğinin tespitini sağlayan, imzalanmış elektronik veride sonradan herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığının tespitini sağlayan imzadır.”¹⁰⁶

¹⁰² Segomotso Keakopa ve diğerleri *International Records Management Trust* , Module 1 s.9

¹⁰³ Hüseyin Erol, M. Ali Akçayol, “Kurumsal Ağlarda Elektronik İmza ve Gazi Üniversitesi İçin Uygulama”, <http://www.ueimzas.gazi.edu.tr/pdf/poster/62.pdf> (27 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.) s.2.

¹⁰⁴ Electronic Records Management Guidelines, *Electronic And Digital Signatures*, State Archives Department, Minnesota Historical Society Marc 2004, Versiyon 4, Page 1

¹⁰⁵ Mehmet Bilge Kaan Önaçan ve diğerleri, a.g.m. s.7.

¹⁰⁶ 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/01/20040123.htm#1> (15.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)

Elektronik imzalar iki tarafın elektronik ortamda güvenle iş yapması için bir yol sağlayarak, elektronik belgelere el yazısı imza işlevini gördürür.¹⁰⁷ Başka bir ifade ile veriyi gönderenin ve alıcının kim olduğunun kanıtlanmasına yardımcı olur. Yani imzalanmış bir belgeyi gönderen kişi onu gönderdiğini, alan kişide aldığını inkâr edemez. Bu anlamda elektronik imzayı elle atılan imzanın elektronik ortamdaki karşılığı olarak ifade edebiliriz. E-imza, kapsamlı bir güvenlik teknolojisiyle verilerde değişiklik yapılmasının önüne geçen ya da bu verilerde değişiklik yapılması durumunda bunları anlamamızı sağlayan sistem olarak açıklanmıştır. E-imza; elektronik imza sahibi, nitelikli elektronik hizmet sertifika üreticileri, güvenli elektronik imzalama doğrulama araçları ve nitelikli elektronik sertifika kavramları gibi çeşitli unsurlardan meydana gelmektedir.¹⁰⁸

Elektronik imza sağlamış olduğu kimlik doğrulama, veri bütünlüğü ve inkâr edilemezlik gibi özellikler ile sanal ortamda karşılaşılan söz konusu güvenlik ve güvenilirlik sorunlarının aşılmasına katkıda bulunmaktadır. Ayrıca e-imza, elektronik ortamdaki belge ve işlemlerin hukuki açıdan geçerli olmasını da mümkün kılarak verimlilik artışını beraberinde getirmiştir.

1.2.10.2. Elektronik İmzanın Özellikleri

Elektronik imza kullanıcılarına aşağıda belirtilen üç temel özelliği sağlamaktadır:

Veri Bütünlüğü: Verinin izinsiz ya da yanlışlıkla değiştirilmesini, silinmesini ve veriye ekleme yapılmasını önlemek,

Kimlik Doğrulama ve Onaylama: Mesajın ve mesaj sahibinin iletiminin geçerliliğini sağlamak,

İnkâr Edilemezlik: Bireylerin elektronik ortamda gerçekleştirdikleri işlemleri inkâr etmelerini önlemek.¹⁰⁹

¹⁰⁷ Electronic Records Management Guidelines, *Electronic and Digital Signatures*, Minnesota State Archives, Minnesota Historical Society Marc 2012 V:5 P:8 S.1
http://www.mnhs.org/preserve/records/electronicrecords/docs_pdfs/ElectronicandDigitalSignatures-v5-march2012_000.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)

¹⁰⁸ Mesut Orta, “*Elektronik İmza ve Uygulaması*”, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2005, s.36.

¹⁰⁹ Elektronik İmzanın Özellikleri, <http://www.e-imza.gen.tr/index.php?Page=EImzaNedir&YaziNo=6> (15 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)

1.2.11. E- Devlet

Günümüzde, vatandaşların devletle ilişkilerindeki ihtiyaçları ve beklentileri değişmiştir. Bu sebeple daha iyi bir kamu hizmeti için, vatandaşların ihtiyaçlarına göre devletten vatandaşlara, doğrudan bilgi akışını içeren yeni bir yönetim şeklinin tanımlanmasına ihtiyaç olmuştur. Bu ihtiyaca binaen, kamu yönetimlerinin yeniden yapılandırılması faaliyetleri başlanmış ve bu süreç devam etmektedir. Bu faaliyetlerde amaç; genelde, ülke yönetiminde çağdaş yapısal değişimleri gerçekleştirmek, özelde, yönetimi bilgi teknolojisi üzerine uyarlamak ve bilgi çağının gereğini yerine getirebilmektir.¹¹⁰

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler kamu yönetimine de yansımış ve bunun sonucu olarak devlet, vatandaş, özel sektör ve kamu görevlileri arasındaki ilişkiler yeni bir boyut kazanarak e-devlet kavramı ortaya çıkmıştır. Önceleri bilgi ve otomasyon sistemleri olarak başlayan çalışmalar, daha sonra internetin yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte hizmet sunumunun bir parçası olarak görülmüş ve giderek bu sürecin ayrılmaz bir parçası olmaya başlamıştır. Özellikle 1990'lı yılların sonlarına doğru “e-devlet çalışmaları” olarak bu çalışmalar yoğunluk kazanmaya başlamıştır.¹¹¹

E-devlet, kamu yönetiminde her türlü faaliyetin vatandaşlar, işletmeler, kamu çalışanları ve devletin diğer fonksiyonlarıyla ilgili etkileşimlerinin elektronik ortam üzerine taşınması, birebir aracısız olarak kullanılabilir hale gelmesi olarak tanımlanabilir.¹¹² E-devlet en sade şekliyle devletin vatandaşlara karşı yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetlerle vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem ortamlarında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesidir. Vatandaşın devletle, devletin vatandaşla ve özel sektörle, devletin kendi kurumları arasında ve nihayetinde devletlerin kendi aralarında var olan bilgi akışı ve/veya fiziksel etkileşimin dijital ortama taşınması için gerçekleştirilen girişimleri e-devlet uygulamaları kapsamında değerlendirebiliriz.¹¹³

¹¹⁰ Kemal Ermiş, “ Sayısal İmza ve Elektronik Belge Yönetimi”, *Bilgi Dünyası*, 7(1), 2006, s.142

¹¹¹ Asım Balcı, Harun Kırılmaz, “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, s.47.

¹¹² Şule Yılmaz, “Bilgi Yönetimine Giden Yol: E- Türkiye Sürecinde Elektronik Belge Yönetiminin Önemi ve Mevcut Durum Çalışmaları” s.72 <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-11.pdf> (15.08.2014 tarihinde erişilmiştir).

¹¹³ Balcı ve Kırılmaz, a.g.m. s.48.

E-Devlet, kamu hizmetlerinin elektronik yapılar içinde görülebilmesi, vatandaşların kendileri hakkındaki bilgileri yine sorunsuz ve kolaylıkla kamunun ilgili birimlerine aktarabilmesini de içerir. Bu yapı içinde, vatandaşın kamu kurumları ile birebir karşı karşıya gelmesi söz konusu değildir. Bunun yerine kamu bilgi otoyolu olarak ifade edilen bilgi sistemi üzerinden merkezi kamu bilgi sistemine ulaşılmakta ve bu sistemin yönlendirmesiyle talep edilen kamu hizmetine erişilmektedir.¹¹⁴ Böylece vatandaşlar, kendisine hizmet sağlayanlara daha da yaklaşmaktadır.

¹¹⁴ Hüseyin Şeyhanlıoğlu, “Postmodern Kamu Yönetiminde E-Devlet”, Türk İdare Dergisi, <https://onedrive.live.com/?cid=fa31008c133e11fb&id=FA31008C133E11FB%21182> s.89.

II. BÖLÜM: VERİMLİLİK

2000’li yılların başından itibaren küreselleşmenin etkilerinin belirgin şekilde görülmesi ile birlikte, uluslararası rekabet artmış, bunun sonucu olarak işletmeler yeni rekabet stratejileri geliştirmek zorunda kalmışlardır. Günümüzün rekabet şartları işletme yönetimlerini; kalite, müşteri tatmini, çalışanların huzuru, piyasaya cevap verebilme, esneklik, değişim, çevre bilinci, konularında mükemmel olmaya zorlamaktadır.

Bu noktada ise verimlilik kavramı ön plana çıkmaktadır. Çünkü verimlilik genel bir ifade ile en kaliteliyi, en kısa zamanda, en iyi şartlarda, en düşük maliyetle gerçekleştirme işlevi olarak tanımlanmaktadır. Bu sebeple verimlilik günümüz yöneticilerinin her alanda gerçekleştirmek zorunda oldukları bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ülke ekonomileri açısından bakıldığında; gelişmiş ekonomilerin temelinde verimlilik bilincinin, az gelişmiş ya da geri kalmış ekonomilerin temelinde ise verimsizliğin yattığı görülmektedir. Ekonomik sistem farklılığında bile bu gerçeğin değişmediği görülmüştür. Bu gerçekten hareketle, “verimlik, ekonomik kalkınmanın gizli gücüdür.” demek mümkündür.¹¹⁵

Küreselleşme süreci, yönetimde yeni anlayışları beraberinde getirirken, halkın devletten beklentilerini de bir ölçüde arttırmıştır. Bugün devletten beklenen hizmetlerin en iyi şekilde, en kısa zamanda ve kaliteli olması istenmektedir. Bu sebeple kamu sektörünün bilgi teknolojilerinin getirdiği hızlı ve etkin hizmet sunma imkânlarından kendisini alıkoyması, bu gelişmelerin dışında kendisini tutması düşünülemez.¹¹⁶ Öte yandan ülkelerin gelişmesi ve kalkınması, milletin refahı, bilgi teknolojilerinin getirdiği yenilikleri kullanmaya ve buna bağlı olarak verimliliklerini düzenli bir şekilde arttırmalarına bağlıdır. Bu noktada ise bilgi ve belge yönetim sistemlerinin kamu kurumlarında kullanılması gerekliliği ve önemi ortaya çıkmaktadır.

2.1. Verimliliğin Tanımı

Verimlilik, bir iş sisteminde ortaya konan hizmet ya da üretim çıktısı ile bu çıktıyı yaratmak için kullanılan girdi arasındaki ilişki ya da üretim faktörünün etkin

¹¹⁵ Adem Uğur, *İşletmelerde Verimlilik*, Sakarya Kitapevi, 2003 s.1-2.

¹¹⁶ Özcan Sezer, “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme” Zonguldak Karaelmas Ünv. Sosyal Bilimler Dergisi Cilt 4, Sayı 8, 2008 s.148.

kullanımı olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifade ile verimlilik, çeşitli mal ve hizmetlerin üretimindeki kaynakların emek, sermaye, arazi, malzeme, enerji, bilgi-etken kullanımıdır.

Üretim sürecine sokulan çeşitli faktörlerle (girdiler) bu sürecin sonunda elde edilen ürünler (çıktılar) arasındaki ilişkiyi belirten verimlilik, savurganlıktan uzak, kaynakları en iyi biçimde değerlendirerek üretmek olarak ifade edilmektedir. Bunlara ilaveten elde edilen ürün ve hizmetin kalitesini yükseltme, çevreyi, doğal yapıyı koruma, çalışanlara en iyi yaşam, çalışma koşullarını sağlama ve birim girdi başına üretim miktarını arttırma çabaları olarak da tanımlanabilir.¹¹⁷

Genel anlatımla verimlilik, kuruluşun aşağıdaki ölçütlere ne kadar yaklaşabildiğinin kapsamlı bir ölçüsüdür:¹¹⁸

- **Amaçlar:** Bunların gerçekleşme derecesi.
- **Etkenlik:** Yararlı çıktı sağlamak için kaynakların ne ölçüde etkili kullanıldığı.
- **Etkililik:** Gerçekleşmesi mümkün olana kıyasla gerçekleşen.
- **Karşılaştırılabilirlik:** Verimlilik performansının zaman içinde gerçekleşme durumu.

Ramsay'a göre; verimlilik, kaliteli mal ve hizmet üretim ve dağıtımı için, yaratıcı düşünce, araştırma-geliştirme ve olanaklı olan tüm iyileştirme teknikleri, yöntemleri ve yaklaşımları kullanılarak, elde edilebilir tüm kaynakların optimum kullanımı, bilinen en iyi kaynakların araştırılması ve yenilerinin üretilmesidir.¹¹⁹

Çağdaş anlamda verimlilik ise; müşterilerin ve çalışanların en yüksek tatmin düzeyinde, olabilecek en yüksek kaliteyle, olabilecek en kısa zamanda, olabilecek en küçük maliyetle, olabilecek en yüksek düzeydeki üretimi sağlamaktır. Böylece

¹¹⁷ Abdullah Uslu, Doğan Kutukız, Hüseyin Çeken, "Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Aldığı Hizmet İçeriklerinin Verimliliğe Etkisi" *Verimlilik Dergisi*, 2013-2 s.103.

¹¹⁸ Hacer İnce Özbay, Kalite ve Verimlilik Eğitimi Sunumu

(https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.kayitliistihdam.com%2FAssets%2FUpload%2FKALITEVEVERIMLILIKE%25C4%259Fitimsunumu.ppt&ei=K4LrU8u2K8bmyQOd7YLYDQ&usg=AFQjCNHtB3SySsHtqFCu6LiZ5XBKYC_gvA&sig2=XhrDFn3uG8HquznIcUJsZQ&bvm=bv.72938740,d.bGQ) adresinden (13.08.2014 tarihinde erişilmiştir.) s.28.

¹¹⁹M.R. Ramsay, *İşletme Verimliliği Ölçümü ve Uluslararası İşgücü Verimliliği El Kitabı* (Çv.:İlknur Yavuz), Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara 2008 s.18.

verimlilik sadece ekonomik boyutu olan bir kavram değil, toplumsal, bireysel boyutları da olan çok yönlü bir olgu, bir teknik ve bir yaklaşımdır.¹²⁰

Özellikle değişen ve gelişen dünya düzeni açısından ele alındığında, verimliliğin çağcıl yönetim anlayışının anahtar kavramlarından biri olduğu söylenebilir. Verimlilik, ürün ya da hizmete dönüşebilme düzeyini yansıtmaktadır. Bu anlamıyla verimlilik; ekonomik kalkınmanın, sosyal ilerlemenin ve yaşam standardı artışının temel kaynağı olmaktadır.¹²¹

Daha çok hizmet üreten kamu kurumlarında verimlilik artışlarının, büyük oranda gelişen teknoloji, bilgi ve belge yönetim sistemlerinin kullanılmasına bağlı olduğunu söylenebilir. Bu sistemlerinin kullanımı ile müşteriler bir kişiyle etkileşimde bulunmak yerine bir makine ya da bilgisayar aracılığıyla işlem yapmaktadır. Böylece maliyetlerde azalma, hizmetlerde standartlaşma, hizmetlerde süreklilik, personel ve hizmet alanlar arasındaki ilişkinin olumlu yönde etkilenmesi sağlanmaktadır.¹²²

2.2. Verimliliğin Tarihsel Gelişimi

Verimliliğin tarihsel gelişimi hakkında fikir sahibi olabilmek için öncelikle iktisadi düşünce tarihine bakmak gerekmektedir. Buna göre, verimliliğin tarihsel gelişimi, merkantilist dönem, fizyokratlar, klasik iktisat, neo-klasik iktisat, Keynes dönemi ve yeni verimlilik yaklaşımları çerçevesinde irdelenebilir.

Verimlilik kavramı iktisadi düşünce okullarında değişik yaklaşımlarla ele alınmıştır. Toplumsal gelişmenin ilk çağlarına bakıldığında emeğin verimliliğinin son derece düşük olduğu görülmektedir. Bu dönemlerde verimliliğin düşük olmasının başlıca sebepleri arasında, alet ve araçların ilkel olması, iş bölümünün olmaması sayılabilmektedir. Buna rağmen bu dönemlerde de insanoğlu yaptığı şeyin verimliliği artırmak olduğunu bilmeden bu konuda çaba sarf etmeye çalışmıştır. Sonraki dönemlerde bazı gelişmelerin yaşanmaya başlanması ile birlikte üretim gelişme göstermiş ve işbölümü ortaya çıkmıştır. Bu gelişmelerden sonra verimlilik hem teorisi

¹²⁰ Milli Prodüktivite Merkezi, *Verimlilik Raporu 3 “Sürdürülebilir Büyümenin Anahtarı: Verimlilik* Ankara 2004 s.24.

¹²¹ Demet Gürüz, Emet Gürel, *Yönetim ve Organizasyon Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme*, Nobel Yayın ve Dağıtım, 1. Baskı, Ankara 2006 s.38

¹²² Önder Belgin, ” Hizmet Sektöründe Verimlilik”, <http://www.bilisimdergisi.org/s127/pdf/112-115.pdf> s.115 (7 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)

ile hem de pratiği ile iktisadi düşüncenin içinde önemli bir olgu-kavram- terim- teknik olarak yerini almaya başlamıştır. ¹²³

Merkantilist Dönem ve Agricola

Verimlilik kavramı bugünkü kullanımına yakın olarak ilk kez 16.yüzyılda doktor ve aynı zamanda maden mühendisi olan Alman Georgius Agricola tarafından kullanılmıştır. Asıl adı Georg Bauer olup, mineroloji biliminin kurucusu sayılmıştır. Agricola, 1556 yılında yayınlanan “De Re Metallica” adlı kitabında verimliliği bugün kullanılan anlamına yakın bir anlamda kullanmıştır. ¹²⁴ Kitabında ‘verimi şu yöntemler artırır’ diyerek verimlilik ile ilgili bilimsel bilgiler vermeye çalışmıştır.

Agricola’nın yaşadığı dönemde Merkantilizm Avrupa’da egemen olan görüştü. İktisadın bir bilim dalı olarak ortaya çıkmasında merkantilizmin önemli katkıları olduğu bilinmektedir. Moneter bir doktrin olan merkantilizmde amaç, para miktarını artırmaktır. Servetin kaynağı dış ticaret ve mübadele olarak kabul edilmekteydi. Aynı zamanda müdahaleci bir doktrin olan merkantilizmde, devlet iktisadi faaliyetleri belirlemeli ve yönetmeli idi. Bu bağlamda, dış ticarete gereğinden fazla önem verilmekte idi.

“... merkantilistler, orta çağ düşüncesini reddedip onun yerine daha akılcı (rasyonel) ilkeler oluşturmaya yönelmişlerdir. Bu yönleri nedeniyle sonradan ortaya çıkacak ve gerçek politik ekonominin kurucusu sayılan Fizyokratların öncüleri olarak kabul edilirler. Bu döneme merkantilizm (mercantilism) ismini veren Adam Smith’tir. ‘Ulusların Zenginliği’ adlı ünlü eserinde bu dönem düşüncesini eleştirirken kullandığı bu sözcük sonradan bu dönemin resmi adı olmuştur.” ¹²⁵

Ülkelerin gücünün ve servetinin değerli madenler ile ölçüldüğü bir dönemde Agricola’nın madencilikte verimlilik üzerine düşünmesi çağına uygun bir yaklaşım olarak görülmektedir.

¹²³ Evrim Pelin Baytekin, *Bir Halkla İlişkiler Görevi Olarak Örgütsel Verimliliğin Arttırılmasında Bilgi Yönetimi*, Ege Ün. Sosyal Bilimler Ens. Yayınlanmamış Doktora tezi İzmir 2006, s.15.

¹²⁴ Bedri Gürsoy, *Verimlilik Üzerine Düşünceler*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No:32, Ankara 1985, s.28.

¹²⁵ Kamil Güngör, “İktisadın Tarihine Kısa Bir Bakış ve Merkantilizmden Günümüze İktisadi Düşünceler”, http://www2.aku.edu.tr/~kgungor/kamil_gungor.pdf s.3 (03 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)

Dr. Quesnay ve Fizyokrat Dönem

Fizyokrazi (Physiocracy) kelimesi, Fransızca “Phyiocrate” kelimesinden gelmiş olup Yunanca aslından kaynakla anlamı ‘doğa yasası’dır. En ünlü temsilcisi ve kurucusu Francois Quesnay olan Fizyokratlar bir ilahi iradenin evrensel ve aslında mükemmel olan bir “doğal düzen” ortaya koyduğu düşüncüyü benimsemişler. Agricola’nın verimlilik kavramını ilk kez kullanmasının ardından fizyokratlar bu kavram üzerinde çeşitli düşünceler geliştirmeye çalışmışlardır.

Fizyokrat dönemin genel özelliklerinden bazıları şu şekilde sıralanabilir: ¹²⁶

- Doğal düzeni savunan bu görüşe göre toplumsal ve ekonomik kurallar doğal bir kanun gücüyle oluşur.
- Üretimde tek verimli alan tarımdır. Tarım, tüketilenden daha fazla üretime yol açar. Oluşan bu fazlalık Fizyokratlar’ca ‘net hâsıla’ olarak ifade edilir. Diğer faaliyetler (ticaret, sanayi) ise kısırdır, çünkü net hâsıla oluşturmazlar.
- Gelir dağılımı teorisi açısından net hasılaya dayanarak toplum üç sınıfa ayrılır. Verimli sınıf (çiftçiler), toprak sahipleri, kısır sınıf (sanayici ve tüccarlar).
- Tek verimli alan tarım olduğuna göre vergi, sadece tarımdan alınmalıdır. İhracat, tarımsal ürünlere dayanmalıdır.
- Değerin kaynağı tarımdır. Sermaye sadece tarımsal yatırımlarda kullanılmalıdır. Faiz, tarımsal sermayenin kazancıdır.

Fizyokrat görüşün öncüsü, Fransız iktisatçı tıp doktoru olan Quesnay, 1758 yılında yazdığı ve başyapıtı olan ‘Tableau Economique’ (İktisadi Tablo) adlı eserinde iktisadi artık’ın doğuşu ve sınıflar arasındaki dolaşımını incelemiştir. Quesnay’in eseri girdi-çıkı tablosunun öncüsü aynı zamanda da genel denge modellerinin temelini teşkil eder. Fizyokrazi, klasik okul ile merkantilistler arasında bir köprü oluşturur. ¹²⁷

¹²⁶ Fizyokrazi, <http://www.canaktan.org/ekonomi/iktisat-okullari/okullar/merkantilizm-fizyo.htm> (3 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)

¹²⁷ Baytekin, a.g.t. s.17

Klasik İktisat Okulu Adam Smith ve Diğerleri

Klasik iktisat okulunun başlangıcı olarak Adam Smith'in 1776 tarihinde yayınlanan "Ulusların Zenginliği" adlı eserini göstermek doğru kabul edilebilir. Adam Smith bu eserde ekonomik büyümede verimlilik artışının rolünü açıklamaktadır.

Smith'in çağdaşlarından olan Fransız iktisatçı Turgot, 'Azalan Verimler Yasası'nı uygulayan ilk kişidir. Azalan Verimler Yasası, üretim faktörlerinden sadece birinin miktarının değiştirilip, diğer üretim faktörlerinin sabit tutulması durumunda üretimi yapan yerin toplam üretiminde meydana gelen değişimi açıklamaya çalışan bir yasadır. Belli bir zaman dönemi içinde gerçekleştirilen üretimde kullanılan faktörlerden birinin miktarının artırılması (diğer faktörlerin miktarlarında bir değişme olmamak koşulu ile) toplam üretimde de bir artışın meydana gelmesine neden olur. Ancak belirli bir noktadan sonra artış tekrar azalma eğilimine girer.¹²⁸

Klasik okulun bir diğer önemli temsilcisi, Ricardo'dur. Ricardo, milli gelirin üretim faktörleri arasında nasıl dağıtıldığını araştırmıştır.

"Ricardo tarımda üretim fonksiyonunun azalan getiriye tabi olduğunu, bunun nedeninin toprak arzının sabit ve toprağın doğal verimliliğinin türde olmayıp, topraktan toprağa farklı olduğunu ileri sürmüştür. Dolayısı ile Ricardo rant kuramını azalan verimler yasası ile açıklamıştır. Azalan verimler yasasının sadece tarımda değil, her alanda her örgüt için geçerli olduğu kabul edilmektedir."¹²⁹

Klasik iktisat okulunun en büyük temsilcilerinden biri Karl Marx'dır. Marx'ın düşüncesini üç entelektüel etkiden yararlanarak biçimlendirdiğini söylemek mümkündür. Bunlar, Hegel'in Alman felsefesi, İngiliz klasik okulunun ekonomi politikası ve Fransız sosyalist düşünceleri şeklinde sıralanabilir.

Karl Marx, emeğin toplumsal üretkenliğindeki, gelişmeyi, aynı şekilde, aynı sayıda işçinin daha fazla makine ve genellikle daha çok sabit sermaye kullanılması

¹²⁸ Baytekin, a.g.t. s.17

¹²⁹ Halit Suiçmez, "Tarihsel ve Güncel Bakışla Etkinlik ve Verimlilik Terimleri", *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, Yıl:2003, Sayı:3, s.10.

sayesinde, aynı sürede yani daha az emek ile gitgide artan miktarda ham ve yardımcı maddeleri ürüne çevirmesi olgusu ile kendini gösterdiğini belirtmiştir.¹³⁰

Neo-Klasikler ve Marjinal Verimlilik Teorisi

Neo-klasik iktisat, 1870’lerden 1920’ye kadar geçen yarım yüzyıllık dönemde, klasik değer teorisinde köklü değişim yapan, geçimlik veya doğal ücret anlayışından marjinal verime bağlı ücret anlayışına geçen, fakat, bunun dışında klasik görüşleri, bir takım kayıtlarla liberal ideolojiyi sürdüren iktisatçıların okulu olmuştur. Keynes’den sonra da, bu ekole bağlı iktisatçılar, bu görüşleri günümüze dek sürdürmüşlerdir.

Neo-klasik iktisadi düşünce okullarının başlıcaları, Lozan okulu, Cambridge okulu ve İsveç okulu şeklinde sıralanabilir. İktisadi düşünce okulları içerisinde verimlilik kavramını en çok kullananlar Neo-klasiklerdir. Bu görüşü benimseyen iktisatçıların marjinal verimlilik adı verilen önemli bir teorileri bulunmaktadır. Neo-klasikler, bir faktörün marjinal verimliliğini belirlemek için, diğer bütün faktörleri sabit tutmak artı ile faktörün miktarını değiştirip çıktıda ne gibi değişimlerin olduğunu ortaya koymaya çalışmışlardır.¹³¹

Keynes ve Sonrası

Diğer iktisatçılar gibi verimliliği önemli bir olgu olarak gören Keynes (1883-1946) “hayat standardımız verimliliğimize bağlıdır” diyerek konuya olan ilgisini belirtmiştir. Keynes, verimliliği talebin bir fonksiyonu olarak ele almış, “istihdam ve talep yüksekse verimlilik sorununu çözülmüş sayabiliriz” demiştir.

Keynes’ten sonra iki temel çizgi ortaya çıkmıştır. Birincisi Hicks ve Samuelson’un öncülük ettiği neo-klasik sentezdir. Bunların temel mantıklarında marjinal verimlilik bölüşüm teorisi egemendir. İkincisi Post-Keynesçi görüştür. Bu görüşe göre marjinal verimlilik bölüşüm teorisi reddedilir. Çünkü “gelir farklılıkları, sadece ne doğal ne de iktisadi olaylardır. Piyasa kuvvetlerinin olduğu kadar toplumsal ve siyasal gelenek ve kararların sonucudurlar. Kaynaklar belirli toplumsal oluşlarla bazıları için “kıt” hale getirilmiştir.

¹³⁰ Halit Suiçmez, “Verimlilik Düşüncesinin Kısa Tarihi”, *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, Yıl:1999, Sayı:1 s.10

¹³¹ Baytekin, a.g.t. s.18.

Yirminci yüzyılın ikinci yarısında sadece kişiler değil kuruluşlar da verimlilik üzerinde önemle durmaya başlamışlardır. Verimliliği iktisadi analizin bir unsuru olarak ele almışlardır. Örneğin, OECD 1950’de, “Terminologie De La Productivite” isimli bir kitap yayınlıyarak, verimliliği, “hâsılanın üretim faktörlerinden herhangi birine oranıdır” diye tanımlamıştır.

Aynı dönemde Amerikalı bir grup iktisatçı (Eckstein, Evans gibi) Keynesyen çözümlerin yetersizliği karşısında “arz iktisatçıları” olarak ortaya çıkarak arzı ve verimliliği arttırıcı önlemler üzerinde durmuşlardır. Ekonominin arz yönünü belirleyecek verimlilik fonksiyonu çalışmaları yapmışlardır. Bu görüşe göre, “arz maliyetlerinin azaltılması gerekir. Bunun temel aracı vergi indirimleridir. Vergisel indirimler çalışmayı özendirecek, bu da tasarrufları arttıracaktır. Artan tasarruflar yeni yatırımlara yönelecek sonuçta işsizlik azalırken yüksek verimliliğe ulaşılabacaktır. Artan verimlilik düşük maliyet getireceğinden böylece enflasyonun da hızı kesilecektir.”¹³²

Verimlilik Düşüncesinde Yeni Boyutlar

Verimlilik konusu üretimle, üretim süreci ve teknikleriyle, çalışanlarla, kaliteyle, çevresel duyarlılıklarla, yeni yönetim anlayışlarıyla yakından ilişkili olmuş ve verimlilik ile ilgili gelişmeler bu olgularla şekil ve anlam kazanmıştır. Örneğin, bu yüzyılın başından sonuna bu gelişmeleri özetleyecek olursak karşımıza şöyle bir tablo çıkmaktadır. Verimlilik, yirminci yüzyılın başlarında aynı kaynaklarla daha çok üretmek biçiminde tanımlanmıştır. Yani vurgu üretimin üzerindeydi. İkinci dünya savaşı sonrasında sadece çok üretmenin yeterli olmadığı, üretimin yanında kalite konusunun da önemli olduğu anlaşılmıştır. Sonrasında aynı kaynaklarla hem daha çok üreten ve hem de daha kaliteli ürün çıkaran işletme, verimlilikte de daha öne geçmiştir.

1970’li yıllara gelindiğinde üretimin ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi de çok ve kaliteli üretmenin yanına eklenmiştir. Böylece verimliliğin boyutu genişlemiş ve yeni hedefi, aynı girdilerle insancıl bir çalışma ortamında daha çok ve kaliteli üretim yapmak olmuştur. Daha sonra bütün dünyada çevreye olan duyarlılıklar artmaya başlamıştır. Başka tehlikelerin yanı sıra çevresel bozulmalar ve kirlilikler de küresel bir tehdit olarak görülmüş ve yaşanmıştır. Bundan sonra verimlilikteki yeni yaklaşım,

¹³² Halit Suiçmez, “Verimlilik Ekonomisi ve Politika Arayışları”, *Verimlilik Dergisi*, 2013-4, s.40.

insancıl bir ortamda, çevreyi bozmadan daha çok, daha kaliteli mal ve hizmet üretmek olmuştur.

1990'lı yıllarda ise, verimliliğe yeni boyutlar eklenmiştir. Üretimde etkililik ve esneklik ilkelerinin de dikkate alınması önerilmiştir. Görüldüğü gibi verimliliğin tanımı ve dinamikleri her dönemin egemen iktisadi düşüncesine göre farklılaşmış, ama hiçbir kişi veya kurum üretimin bu en temel ilkesini göz ardı edememiştir. Çünkü tarihin ve toplumun her çağında verimliliği yüksek olanların egemenlikleri daha uzun süreli olmuştur.¹³³

Türkiye’de Verimliliğin Tarihsel Gelişimi

Cumhuriyetin ilk yıllarında ülkenin içinde bulunduğu şartlara bakıldığında, savaştan yeni çıkmış, memleketin her tarafı harap olmuş, sermayesi kalmamış, alt yapısı tamamlanmamış bir ülke profili ortaya çıkmaktadır. Bu şartlar altında kalkınma politikalarını gerçekleştirmenin en iyi yolu eldeki kaynaklardan olabildiğince verimli bir şekilde yararlanmak olacaktı. Ülkemizde verimlilikten ilk kez, bu döneme denk gelen 1923 İzmir İktisat Kongresi’nde söz edilmiştir.

1930’larda kurulmaya başlayan kamu işletmeleri için verimliliğin, çalışma ilkeleri arasında düşünüldüğü söylenebilir. Ulusal olarak bir verimlilik örgütünün kuruluşuna yönelik ilk adımlar ise 1948 yılında birkaç mühendis ve iktisatçının bir araya gelerek kurdukları “Sinai Sevk ve İdare Cemiyeti” ile atılmıştır. Bu Cemiyet, sanayi işletmelerinde eğitim yoluyla verimliliği artırma yöntemlerinin tanıtılmasını amaçlamış ve bir bakıma, bugünkü verimlilik merkezinin çekirdeğini oluşturmuştur.

1949’da Dünya Bankası’ndan gelen bir heyet Türkiye’nin ekonomik gelişme sorunlarını incelemiş ve verimlilik konusu üzerinde önemle duran bir rapor sunmuştur. 25 Haziran 1953 tarihinde de Amerikan Hükümeti Karşılıklı Güvenlik Örgütü ile bir anlaşma imzalanmıştır. Bu anlaşmanın asıl amacı Türkiye’de bir verimlilik programının geliştirilmesi ve bir merkezin kurulması olmuştur.

Bu anlaşmadan sonra, ayrılan kaynağın harcanmasında birtakım sorunlar çıkınca, 25 Haziran 1954 tarihli bir kararname ile ek bir anlaşma yetkisi yerilerek,

¹³³ Suiçmez, “Verimlilik Ekonomisi ve Politika Arayışları” a.g.m. s.40-41.

İşletmeler, İktisat ve Ticaret Çalışma, Maarif, Maliye Bakanlıkları ile Milletlerarası İktisadi İş birliği Teşkilatı temsilcilerinden oluşan “Bakanlıklar arası Prodüktivite Komitesi Kurulması” kararlaştırılmıştır. İşte bu komiteyi bugünkü Milli Prodüktivite Merkezi’nin ilk biçimi olarak kabul etmek mümkündür. 17 Nisan 1965 yılında 580 sayılı yasa ile MPM’nin kuruluşundan sonra, Bakanlıklar arası Prodüktivite Komitesi MPM’ ye katılarak hukuki varlığına son vermiştir.¹³⁴

Milli Prodüktivite Merkezi, Türkiye Cumhuriyeti Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na bağlı resmi bir kurumdur. Kısa adı MPM'dir. Fransızca "productivité" sözcüğünden gelen Prodüktivite; Türk Dil Kurumuna göre üretkenlik anlamına gelmekle birlikte; MPM tarafından daha ağırlıklı olarak verimlilik karşılığı olarak kullanılmıştır. “MPM; Ülke ekonomisinin verimlilik ilkelerine uygun olarak gelişmesini sağlamak, işçi, işveren ve hükümet kesimlerine eğitim desteği sağlamak ve verimliliği artırıcı tavsiyelerde bulunmak, verimliliği artırıcı yöntem ve tekniklerdeki gelişmeleri izlemek amacıyla kurulmuştur.”¹³⁵

17 Ağustos 2011 tarihinde Resmi gazetede yayınlanan KHK'ye göre Milli Prodüktivite Merkezi kapatılmıştır. Mevcut kadro ve mameleki Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına devredilmiş, bakanlık bünyesinde Verimlilik Genel Müdürlüğü kurulmuştur.¹³⁶

Verimlilik Genel Müdürlüğü, ekonominin verimlilik esaslarına uygun ve gelişmesine yönelik olarak verimlilik politika ve stratejileri hazırlamak, sanayi işletmelerinin verimliliğini artırmak, geliştirmek ve temiz üretim projelerini desteklemek amacıyla kurulmuştur. 17 Ağustos 2011 tarih ve 28028 Sayılı resmi gazetede yayımlanan 649 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 4. Maddesinde tanımlanan görevlerini aşağıdaki dört temel faaliyet alanında yerine getirmektedir:¹³⁷

1. Verimlilik araştırmaları yapmak, verimlilik politika ve stratejilerini hazırlamak, uygulanmasını izlemek ve sonuçlarını değerlendirmek:

¹³⁴ Murat Gülenç, *Yönetim Bilgi Sistemlerinin, Yönetimin Etkinliği ve Verimliliğe Etkisi (E-Okul Örneği)*, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Ens.Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2011. s. 68-69.

¹³⁵ Akansel Koç, “Ülkemizi Verimlilik Kavramı ile Tanıştıran Bir Kurum:MPM”, *TİSK İşveren Dergisi*, Mart-Nisan 2010 s. 62.

¹³⁶ Milli Prodüktivite Merkezi, http://tr.wikipedia.org/wiki/Milli_Prodüktivite_Merkezi (13.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)

¹³⁷ Verimlilik Genel Müdürlüğü <http://vgm.sanayi.gov.tr/About.aspx?lng=tr> (13.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)

Ülkemizde tüm makro değişkenlerin verimlilik odaklı yaklaşımlarla yönlendirilmesini sağlamak, kalıcı ve sürdürülebilir verimlilik politika ve stratejilerini belirlemek, eylem planlarının hazırlanmasında yönlendirici olmak, uygulamaları izlemek ve sonuçları değerlendirmek; değerlendirmeler doğrultusunda gerekli tedbirlerin alınmasına ve yasal düzenlemelerin yapılmasına yönelik çalışmalar yürütmek.

2. *Verimliliği artırma ve geliştirme yolunda işletmelere destekleyici teknik yardımlar sağlamak, danışmanlık ve eğitim hizmetleri vermek ve verimlilik bilincinin yaygınlaşmasını sağlamak:*

Verimliliğin ve çevresel performansın gelişmesine katkı sağlayıcı danışmanlık ve eğitim hizmetlerinin yaygınlaşmasını ve doğru kullanımını sağlamak, verimlilik alanında belgelendirme yapmak, ülke genelinde verimli, insana ve doğaya saygılı ürün ve hizmet üretme kültürünün oluşmasına ve yaygınlaşmasına yönelik tüm sektörleri kapsayacak bir verimlilik hareketinin gelişmesini ve olgunlaşmasını sağlamak, bilinç düzeyini geliştirmek.

3. *İzleme, ölçme ve değerlendirme çalışmaları yapmak:*

Ekonominin tüm kesimlerinde, sektörlerden işletme düzeyine kadar uzanan bir kapsam içinde verimlilikle ve temiz üretimle ilgili göstergeler oluşturmak, ölçümler yapmak, sonuçlarını belirli aralıklarla ve uygun araçlarla yayımlamak, ulusal ve uluslararası düzeyde verimlilik karşılaştırmaları yapmak.

4. *Verimlilik artırma program ve projelerini, teşvik ve koordine etmek:*

Ülke, bölge ve sektör düzeyindeki verimlilik artırma program ve projeleri yürütmek, verimliliği artırma ve temiz üretimi teşvik amacıyla koordinasyon ve finansal destek mekanizmaları oluşturmak, yurt içinden ve yurt dışından ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde söz konusu mekanizmaların işletilmesine katkı sağlamak, verimlilik ve temiz üretimle ilgili alanlarda etkinlik gösteren kişi, kurum ve kuruluşlar arasında uluslararası ve yurt içi ağlar oluşturmak.

2.3. Verimliliğin Önemi

Küreselleşme ve beraberinde oluşan yoğun rekabet ortamı piyasa şartlarının değişmesine ve daha zorlu bir hale gelmesine neden olmuştur. Bu anlamda, tüm

kurumlar günümüzde daha da artan bir biçimde kaliteye, hıza, teknik üstünlüğe, bilgiye, müşteri odaklı olmaya, ürün ve hizmet farklılaştırmasına önem vermek durumundadırlar. Bunlara ek olarak örgütlerin üstün konuma geçmelerini sağlayacak hayati bir diğer unsur da verimliliğe verdikleri önemdir.¹³⁸ Çünkü verimlilik, yatırım ve gelir politikalarının belirlenmesinde üretim faktörlerinde meydana gelen dalgaların zamanında tespit edilmesi ve gerekli tedbirlerin alınabilmesinde önemli bir vasıtaadır.¹³⁹

Verimliliğin işletmelere sağladığı pek çok fayda söz konusu olup, bunlar arasında en önemlileri, başta maliyetlerin düşürülmesi olmak üzere, işin basitleştirilmesi, üretim ve kalitenin artması, zaman, insan gücü ve enerji tasarrufları ve işletmede bilgi akışının hızlandırılması ve hızlı karar alınmasıdır.¹⁴⁰ Ayrıca verimlilik, örgütlerin rekabet gücünü belirlemesi ve geliştirmesinde yardımcı olur.

Michael E. Porter'a göre değişen dünya koşullarının ekonomik boyutunun özünde teknolojik gelişme, verimlilik ve rekabet yer almaktadır.¹⁴¹ Bu sebeple örgütler, hem var olabilmek hem de diğer örgütlere göre, daha farklı bir noktada yer alabilmek için teknolojik gelişmelerden yararlanarak verimliliklerini artırmak ve bu artışın devamlılığını sağlamak durumundadırlar.¹⁴²

Öte yandan, ekonomide kaynakların kıt olması ve bunları kullanacak nüfusun artması, toplumları bu kaynakları verimli kullanmaya sevk etmektedir. Bu anlamda, son yıllarda gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler, artan nüfus ile birlikte yaşam seviyelerini yükseltmek amacı ile daha fazla çaba gösterme eğilimi içerisine girmişlerdir. Bu amacı gerçekleştirmek için, her türlü kaynağı en yüksek faydayı sağlayacak biçimde kullanmayı ve bu doğrultuda verimliliği artırmayı amaç olarak edinmişlerdir. Çünkü verimlilik ülke kalkınmasının hızlandırılmasında, enflasyon oranlarını düşürülmesinde, ulusal gelirin paylaşılmasında, işletmelerin rasyonel bir şekilde işleyip yatırımların

¹³⁸ Baytekin, a.g.t. s. 25

¹³⁹ Gülnur Oran, "Verimlilik ve İşletmelerde Verimliliğin Önemi" (<http://akademikblog.com/verimlilik-ve-isletmelerde-verimliligin-onemi/>)

¹⁴⁰ Bertan Kaya, "Kurumsal Verimliliğin Artırılmasında Yeni Bir Araç: İç Kontrol", *Anahtar Dergisi*, Eylül-Ekim 2011, s.10.

¹⁴¹ S. Kadri Mirze, *İşletme*, Literatür Yayıncılık, 1. Baskı, İstanbul 2010 s.131.

¹⁴² Baytekin, a.g.t. s.24.

planlanmasında ülkeler arası ekonomik karşılaştırmalarda kullanılan vasıtaların başında gelmektedir.¹⁴³

2.4. Verimliliğin İlkeleri

Verimlilik ilkeleri denildiğinde şu yaklaşımlardan söz edilmektedir.¹⁴⁴

- Akıllı etkin kullanmak,
- Kendini/çevreyi tanımak,
- Doğru işi yapmak/ doğru yönde seçimler yapmak,
- İş doğru yapmak/işini bilimsel tekniklere uygun yapmak/işini aşkla yapmak,
- Zamanı etkin kullanmak/planlamak,
- Mekânı etkin kullanmak,
- Çok yönlü gelişmek,
- Verimliliği ölçmek-izlemek-değerlendirmek,
- Soruları doğru sormak,
- Kaynakları tam kullanmak,
- Kaynakları etkin (akılcı) kullanmak,
- İşleri önceliklendirmek,
- Fayda-maliyet analizi yapmak.

Verimlilik, kurumların yalnızca üretim sürecinde değil, her alanında kullanılan bir kavram haline gelmiş bulunmaktadır. Bu kavram, kaynakların tasarruflu kullanılmasından başlayıp kaynakların çoğaltılması, kalitesinin artırılması, kaynakların hangi alanda kullanılması gerektiği, teknoloji seçimi, yatırım kararları ve kurumların tedarikten başlayıp satış sonrası hizmetlerine kadar uzanan tüm yönetsel süreçlerinde ve

¹⁴³ Nesrin Serin, İşletmelerimizde Verimliliğe Ne Kadar Önem Veriyoruz? Verimliliğin Önemi Kısmı 13 Mart 2014, <http://www.teshiad.org.tr/isletmelerimizde-verimliliğe-ne-kadar-onem-veriyoruz.html> (06 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)

¹⁴⁴ Suiçmez, “Verimlilik Ekonomisi ve Politika Arayışları” a.g.m. s.70.

yaşamanın her alanında var olmaktadır. Bu nedenle verimlilik ilkeleri, bir yaşama biçimi, bir kültür olarak topluma kazandırıldığında gelişmenin ve zenginliğin temelini oluşturlar.¹⁴⁵

2.5. Verimliliği Etkileyen Faktörler

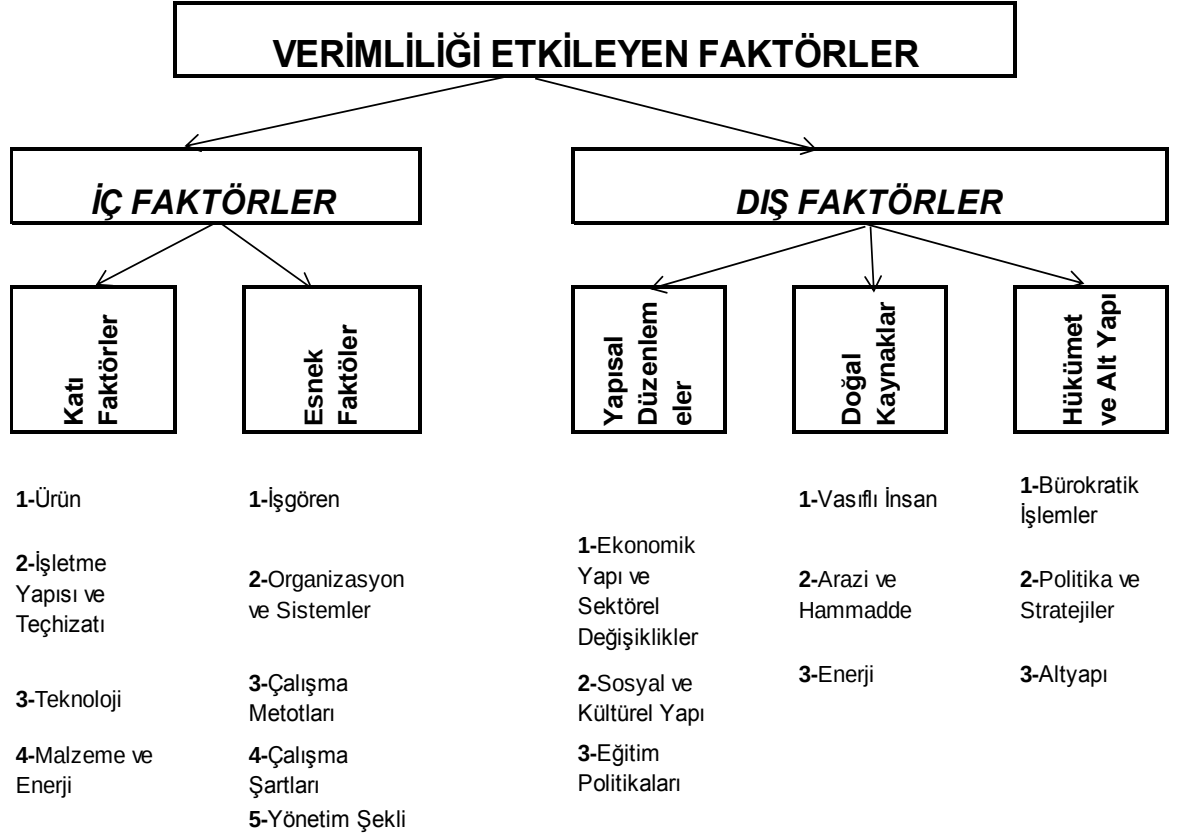
İşletmelerde verimliliği etkileyen çok çeşitli faktörleri başlıca iki grupta toplamak mümkündür.

1. İşletme İçi Faktörler
2. İşletme Dışı Faktörler

İşletme içi faktörlerin ortak özelliği, işletme yönetimlerince denetlenebilir olması, dolayısıyla akılcı yönetim tedbirleri ile işletme lehine çevrilebilmektedir. İşletme dışı faktörler ise, işletme dışında ekonomik ve sosyal şartların ortaya çıkardığı faktörler olup, işletme yönetimlerinin değiştiremediği, buna karşılık olumlu ya da olumsuz olarak etkilendiği faktörlerdir.¹⁴⁶

¹⁴⁵ Mirze, a.g.e. s.276.

¹⁴⁶ Uğur, a.g.e. s.69.



Şekil 10: Verimliliği Etkileyen Faktörler

Kaynak: Uğur, Adem, *İşletmelerde Verimlilik Ders Notları Kitabı* 2003, s.70

2.5.1. Verimliliği Etkileyen İç Faktörler

İşletmelerde verimliliği etkileyen faktörlerinin bir bölümünü iç faktörler oluşturmaktadır. Bunlar kuruluşun doğrudan kontrol edebileceği ve dolayısıyla değiştirebileceği faktörlerdir.¹⁴⁷

Bu faktörlerde kendi içinde katı ve esnek faktörler olarak ayrılmıştır. Böyle bir ayrımı gidilmesinin sebebi, verimlilik faktörlerinin kontrol ve kumanda edilmesine göre sınıflandırılmalarının gerekliliğidir. Başka bir ifade ile bazı iç faktörlerin diğerlerinden daha kolay değiştirilebilmesinden kaynaklanmaktadır.

¹⁴⁷ Milli Prodüktivite Merkezi, a.g.e. s.22.

Katı Faktörler

Katı faktörler, istenildiğinde kolayca ve kısa sürede değiştirilememeleri nedeniyle bu ismi almışlardır. Ancak bu, hiç değiştirilemez anlamına gelmez. Bilinçli bir yönetim anlayışı ve planlı bir yaklaşımla katı faktörler de değiştirilebilir ve işletmenin verimliliğini artırıcı bir unsur olabilirler. Katı faktörleri ürün, işletme şartları ve teçhizatı, teknoloji, malzeme ve enerji oluşturmaktadır.

Esnek Faktörler

Esnek faktörler, kurum içi faktörlerden olması nedeniyle yöneticilerin kontrolünde olan ve istendiğinde verimliliğin arttırılması yönünde değiştirilebilen unsurlardan oluşmaktadır.¹⁴⁸ Esnek faktörleri, iş gören, organizasyon ve sistemler, çalışma metotları, çalışma şartları ve yönetim şekli oluşturmaktadır.

2.5.2. Verimliliği Etkileyen Dış Faktörler

Dış faktörler, işletmenin kontrolü dışında olan ve onları doğrudan etkileme olanağı olmayan, ancak kurumsal verimliliğin, kendilerinden, önemli derecede etkilendiği faktörler olarak tanımlanmaktadır. Bu faktörler; siyasal, toplumsal ve makroekonomik değişkenlerle; hükümet politikasıyla; ulusal ve uluslararası mekanizmalarla ilişkilidir.¹⁴⁹

Yapısal Düzenlemeler

Yapısal düzenlemeler kurum dışında gerçekleşen, dolayısıyla kurum yönetimlerinden bağımsız olarak verimliliği etkileyen unsurlardan oluşmaktadır.¹⁵⁰ Yapısal düzenlemeleri, ekonomik yapı ve sektörel değişiklikler, sosyal ve kültürel yapı, eğitim politikaları oluşturmaktadır.

¹⁴⁸ Uğur, a.g.e. s.75.

¹⁴⁹ Milli Produktivite Merkezi, a.g.e. s.22.

¹⁵⁰ Uğur, a.g.e. s.79.

Doğal Kaynaklar

Kurumun içinde yer aldığı ülke ekonomisinde, hazır halde bulunan kaynaklar olup, kısa sürede azaltılıp çoğaltılamamaları en önemli özellikleridir.¹⁵¹ Doğal kaynakları, vasıflı insan, arazi ve hammadde, enerji oluşturmaktadır.

Hükümet ve Alt Yapı

Verimliliği etkileyen yapısal değişimlerin önemli bir bölümü yasalar, yönetmelikler ve kurumsal etkinliklerin sonucudur.

Ülkedeki kıt kaynakların etkin kullanımı, ekonomik ve mali politikalara bağlı olduğu gibi taşıma ve iletişim alanlarındaki altyapının varlığı ile de yakından ilgili olmaktadır. Ayrıca bürokratik işlemlerin çokluğu da verimliliğin önündeki önemli bir engeldir.

Sonuç olarak hükümetler aldıkları kararlarla ve yaptıkları yatırımlarla, ya zaman ve maliyetleri azaltıcı sonuçlara neden olarak verimliliğin artırılmasına, ya da tam tersi olarak verimliliğin engellenmesine yol açmış olacaktırlar.¹⁵²

İşletmelerin, yukarıda sıralan içsel faktörleri gerçekçi bir şekilde inceleyerek kuvvetli ve zayıf yönlerini belirlemeleri ve yine yukarıda değinilen dışsal faktörleri sağlıklı bir şekilde irdeleyerek bu faktörlerden kaynaklanacak fırsatları ve tehditleri saptamaları ve söz konusu belirlemelere ve saptamalara dayanarak verimliliklerini artırmak için izleyecekleri, işletmenin vizyonu, misyonu ve genel politika ve stratejisiyle uyumlu, temel seçenekleri belirlemeleri gerekir.¹⁵³

“Organizasyonlar, verimliliği artırma çalışmalarında iç ve dış faktörleri birlikte dikkate almak ve özellikle dış faktörler çerçevesinde, diğer ilgili taraflarla güç birliği yapmak zorundadır. Verimlilik arttırmada ilk adım iç ve dış faktörler içinde sorun yaratan alanları saptamak, ikinci adım ise bunlar arasından kontrol edilebilir veya nüfuz edilebilir olanları tespit ederek bunlar üzerinde odaklanmaktır. Genellikle iç faktörlerin,

¹⁵¹ Uğur, a.g.e., s.81

¹⁵² Uğur, a.g.e, s.83.

¹⁵³ Milli Prodüktivite Merkezi, a.g.e. s.22.

bazı nüfuz edilebilir dış faktörlerle birlikte ele alınması ve bu faktörler üzerinde yoğunlaşarak gelişme sağlanması mümkündür.”¹⁵⁴

2.6. Verimlilik Ölçüm ve Analizi

Verimliliğin ölçülmesi ve değerlendirilmesi aşamalarını içine alan verimlilik analizleri, iyi yönetilen her kuruluştaki yapılması gereken çalışmalardır.¹⁵⁵ Çünkü verimlilik, kurumun genel performansının ölçülmesi, performansın kurumun birimleri düzeyinde kontrol edilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve üretim kapasitesi, çıktı tahmini, kaynak gereksinimi ve maliyet tahminlerinin bütçe amaçlarına uygun olarak yapılabilmesini sağlamak açısından önem taşımaktadır.¹⁵⁶

Verimlilik analizi, verimlilik artışı sağlamada önemlidir. Hatta tek başına tüm ekonomik düzeylerde karar almaya yardımcı olan etkili bir araç olduğu söylenebilir. Verimlilik ölçüm ve analizinin başarısı, büyük ölçüde, verimlilik ölçümünün örgütün etkililiğinde neden önemli olduğunun ilgili tüm kişi ve gruplar (işletme, yöneticileri, işçiler, işverenler, ticaret odalar ve kamu kuruluşları) tarafından çok iyi kavranmasına bağlıdır. Ölçüm, geliştirilmesi gereken fırsatların nerede aranması gerektiğini ve geliştirme çabalarının ne ölçüde başarılı olduğunu ortaya koyar.

Ulusal ve sektörel düzeydeki verimlilik indeksleri, ekonomik performansı, sosyal ve ekonomik politikaların niteliğini değerlendirmemize yardımcı olur. İşletmede verimlilik, etkililik ve etkenlik analizine yardımcı olmak amacıyla ölçülür. Verimlilik ölçümü, işletmede işlemlerin geliştirilmesini hızlandırabilir.

Verimlilik indeksleri, örgüt geliştirme süreci sonunda, performanstaki darboğazları göstererek engel ve tanı (teşhis) etkinlikleri için gerçekçi hedefler konulması ve kontrol noktaları kurulmasına yardımcı olur. Ayrıca, güvenilir bir ölçüm sistemi olmadan, işçi-işveren ilişkilerinde gelişme veya verimlilik, ücret düzeyleri ve gelirlerin bölüşümü politikaları arasında uyum sağlanamaz. Verimlilik indeksleri, ekonomik büyümeyi etkileyen etmenlerin ortaya konması amacıyla yapılan ülkelerarası ve firmalar arası karşılaştırmalarda da yararlı bir araçtır. Bu nedenledir ki, işletme düzeyinde olsun, ulusal düzeyde olsun, bir verimlilik artırma

¹⁵⁴ Kaya, a.g.m. s.13.

¹⁵⁵ Uğur, a.g.e., s.85.

¹⁵⁶ Kaya, a.g.m. s.10.

projesi yöneticisi için verimlilik ölçümü, öncelikler arasında ilk sırayı almalıdır. Kârlar ve fiyatlar arasında bir denge kurulabilmesi için verimlilik ölçüm sistemi, yönetim bilgi sisteminin ayrılmaz bir parçası olmak zorundadır.¹⁵⁷

Verimlilik Ölçümü

Verimlilik ölçümü bir işletmede yönetimin gerçek yeterliliğini ölçebilmede etkili bir ölçüt olup, aynı zamanda işletme içinde farklı bölümlerdeki yönetimlerle diğer işletmelerdeki yönetimler arasında karşılaştırmalar yapmayı sağlayan bir ölçüttür. Böylece verimlilik işletmenin katkıda bulunduğu her çabayı içermekte; işletmenin denetimde bulunamadığı her şeyi dışarıda bırakmaktadır.¹⁵⁸

Verimlilik Ölçme Nedenleri

Verimlilik ölçme nedenleri şu şekilde özetlenebilir;

- Bir kurumun harekete geçmeden önce bulunduğu yeri tam olarak bilmesi son derece önemlidir.
- Ölçüm bir kuruluş içindeki daha zayıf işlemlerin belirlenebilmesini sağlamaktadır.
- Ölçme, yeni ekipman alımı ve görevlendirme gibi önemli konulardaki karar alma sürecinde yöneticilere yol göstermektedir.
- Ölçme aynı zamanda yönetimin mevcut işlemleri genişletmenin ne derece istenir olduğu konusunda rasyonel bir değerlendirme yapmasına yardımcı olmaktadır.
- Ölçme, amaç belirleme ve performans değerlendirmede bir temel sağlamaktadır.
- Ölçme işçi ücretlerinin görüşülmesinde daha objektif bir temel oluşturabilmektedir.

¹⁵⁷ Oğuz Dinç, Mehmet Berber, Toplam Verimlilik Yönetimi Verimlilik Analizi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi <http://www.shazinem.com/maden-muhendisligi/50667-verimlilik-analizi.html#ixzz3AN2ba7BZ> (14 Ağustos 2014 tarihinde erişildi.)

¹⁵⁸ İşletmelerde Verimlilik Artırmada İş Ölçüm Tekniği 4 <http://enm.blogcu.com/isletmelerde-verimlilik-artiriminda-is-olcumu-teknigi-4/11722731> (14 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)

- Ölçme süreci, işlemlerin her yönünün baştan sona gözden geçirilmesini ve kavranmasını gerekli kıldığından, yönetimin, kuruluşun bütün parçalarını tanımasına yardımcı olmaktadır.

Günümüzde verimlilik, karlılık, yenilik ve kalite gibi performans boyutlarını birlikte değerlendirebilmek oldukça önemlidir. Verimlilik, hem nicel hem de nitel boyutları olan bir kavramdır ve bir yaşam felsefesidir. İşletme düzeyinde bu felsefenin benimsenmesi, uzun dönemde rekabet gücü ve istikrarlı bir karlılık açısından gereklidir.¹⁵⁹

¹⁵⁹ İşletmelerde Verimlilik Artırmada İş Ölçüm Tekniği 4 <http://enm.blogcu.com/isletmelerde-verimlilik-artiriminda-is-olcumu-teknigi-4/11722731> (14 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)

III. BÖLÜM: ELEKTRONİK BİLGİ VE BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN KAMU KURUMLARINDA VERİMLİLİĞE ETKİSİ

3.1. Araştırma Verilerinin Analizi ve Değerlendirilmesi

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analiz edilmesinde “SPSS v21” istatistik programından yararlanılmıştır. Mevcut verilerin analizinde istatistiksel yöntemler olarak; yüzde (%) ve frekans dağılımı ile çapraz tablo (crosstabs) özetleri kullanılmıştır. Araştırma verilerinde, ankete katılanların hangi sıklıkla hangi ifadeleri seçtikleri sayı ve yüzde ile belirlenmiş, ortaya çıkan frekans dağılımları tablolar halinde sunulmuş ve bu tablolar değerlendirilerek yorumlanmıştır.

Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Araştırma analizine başlanmadan önce verilerin güvenilirlik ve geçerlilik açısından değerlendirilmesi gerekmektedir. Bunun için geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinden item-total analizi kullanılmıştır. Item-total analizi bir veri setinin içsel tutarlılığını değerlendirebilmek amacıyla kullanılır. Bu kullanımı nedeniyle birçok güvenilirlik testinden birisidir.

Item-total analizde değerlerin pozitif (+) değerler alması gerekir. Negatif değer alan sorular ölçeği ters yönde (olumsuz) etkilediği anlamına gelir ve bu soru (veya sorular) ölçekten çıkarılır ve bu sorular çıkarıldıktan sonra analiz tekrar edilir. Ancak burada dikkat edilmesi gereken önemli bir nokta vardır. Eğer soru ters sorulmuşsa (yani olumsuz sorulmuşsa, “yapmak” yerine “ yapmamak”) kolerasyon negatif çıkmaktadır. Bu durumda yapılabilecek iki şey vardır. Birincisi soruyu ters kodlamak, ikincisi sorunun kolerasyonunu pozitifmiş gibi yorumlamak.

Item-total analizde kolerasyonda olduğu gibi 0,70’ten büyük item-total kolerasyon iyi, 0,30’dan küçük olan kolerasyon zayıf, bu iki değer arası (0,30<kolerasyon<0,70) kolerasyon orta güçte kabul edilir.¹⁶⁰

Araştırmada ilk olarak 49 ölçek elemanından oluşan soruların güvenilirlik analizi yapılmıştır. Buna göre 3 sorunun kolerasyonu negatif çıkmıştır. Sorular incelendiğinde bu 3 sorunun da ters sorulduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumda yapılabilecek olan iki şeyden ikincisi yapılmıştır. Yani kolerasyonun pozitifmiş gibi yorumlanmıştır. Ancak buna rağmen 0,30’un altında kalan 2 soru çıkarılmış ve analiz

¹⁶⁰ Demir, Mehmet Özer, *Sosyal Bilimlerde İstatistiksel Analiz: SPSS 20 Kullanım Kılavuzu*, Detay Yayıncılık, Ankara 2012.

tekrar edilmiştir. 47 sorunun item-total analizi 0,30 ile 0,70 arasında değerler almıştır. Güvenilirlik analizi sonucunda 47 soruda ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu; ayrıca kolerasyonun 0,01 düzeyinde anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır. Tablo 3.1.'de 47 ölçek elemanından oluşan anketin güvenilirlik analizi görülmektedir.

Tablo 3.1 Item-Total Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Tablosu

Kolerasyon				
SORULAR				Toplam
Spearman's rho	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bilgiye ve belgeye daha fazla erişilmesinden dolayı kontrol alanımı genişletir.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	1,000 506	,471** ,000 506
	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,628** ,000 506	,538** ,000 506
	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışanların performansının kontrol edilmesine yardımcı olur.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,386** ,000 506	,577** ,000 506
	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma takviminin kontrolünü kolaylaştırır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,417** ,000 506	,584** ,000 506
	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş süreçlerinin kontrol edilmesine yardımcı olur.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,346** ,000 506	,503** ,000 506
	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş gücünün etkin kullanılmasını kolaylaştırır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,391** ,000 506	,618** ,000 506
	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yönetim faaliyetlerinin etkin yürütülmesini sağlar.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,369** ,000 506	,582** ,000 506
	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırır	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,335** ,000 506	,642** ,000 506
	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, zaman kazandırır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,419** ,000 506	,576** ,000 506
	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, daha çok işin yapılmasını sağlar.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,355** ,000 506	,620** ,000 506

Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bölümler arası iş birliğini kolaylaştırır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,407** ,000 506	,635** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, personel arası bilgi akışını düzenleyerek koordinasyonu kolaylaştırır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,417** ,000 506	,625** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kullanımı kurumumda verimliliği azalttı.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	-,366** ,000 506	-,374** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile geçmiş yıllara ait bilgi ve belgelere rahat erişebiliyorum	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,372** ,000 506	,473** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işimle ilgili bilgi ve belgeler düzenli biçimde tasnif edilmekte (sınıflanmakta), dosyalanmakta ve saklanmaktadır	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,329** ,000 506	,577** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile aradığım bilgi ve belgeye kolayca (hızlı) ulaşabiliyorum.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,383** ,000 506	,656** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile kurumumuz, zaman ve mekandan bağımsız çalışma potansiyeline sahiptir.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,283** ,000 506	,505** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, birden fazla kişinin aynı bilgi ve belgeye ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde çalışma yapabilmesini sağlamıştır	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,305** ,000 506	,503** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile ürünler, hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir biçimde güncellenmektedir.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,271** ,000 506	,594** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile yaptığımız işler ve işlemler tanımlanmıştır ve kayıt altına alınmaktadır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,312** ,000 506	,583** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, mükerrer iş yapılmasını engeller.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,255** ,000 506	,557** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, dosyalama sürecindeki hataları engeller ve dosyaya erişim sorunlarını ortadan kaldırır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,332** ,000 506	,664** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkiler.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,339** ,000 506	,669** ,000 506

Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, personelin dosya dolaplarının daha az olduğu ferah bir ortamda çalışmasını sağlar.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,334** ,000 506	,632** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işimi severek yapıyorum.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,285** ,000 506	,642** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kurumumun bana değer verdiğini hissettiriyor.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,242** ,000 506	,632** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş yükümü azalttı.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,275** ,000 506	,671** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, gereksinim duyulan bilgi ve belgelerin karşılanmasında yardımcı olur.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,445** ,000 506	,671** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,313** ,000 506	,638** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kaliteyi artırır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,293** ,000 506	,698** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değer yaratmada rol oynar.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,232** ,000 506	,628** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen koşullara uyum sağlamada yardımcı olur.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,323** ,000 506	,613** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yeni fikirler yaratmada yardımcı olur.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,224** ,000 506	,648** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yeni düşüncelerin denenmesinde yardımcı olur.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,213** ,000 506	,597** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasına yardımcı olur.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,250** ,000 506	,653** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, problemlerin çözülmesinde yardımcı olur.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,274** ,000 506	,676** ,000 506

Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri , bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,453** ,000 506	,643** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılmasını sağlar	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,353** ,000 506	,633** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, hatırlatma notları ve kağıtlarla dolu bir ofis ortamından kağıtsız ve verimli çalışan bir ofis ortamına geçişi sağlar.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,306** ,000 506	,683** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,315** ,000 506	,628** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde ihtiyaç duyulan çıktı sayısı azalacağından kağıttan tasarruf edilir	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,301** ,000 506	,543** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kurye ve posta maliyetlerini azaltır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,311** ,000 506	,541** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlar.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,340** ,000 506	,629** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, aynı belgenin/bilginin farklı makamlarda mükerrer olarak depolanmasını ve dolayısıyla kaynak israfını önler.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,338** ,000 506	,658** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlanır.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,258** ,000 506	,604** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,312** ,000 506	,600** ,000 506
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.	Koleasyon Katsayısı Sig. (2-tailed) N	,313** ,000 506	,554** ,000 506

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). (Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı)

Anket Sorularına Yönelik Ortalama, Standart Sapma ve Varyans Değerleri

Tablo 3.2: Anket Sorularına Yönelik Ortalama, Standart Sapma ve Varyans Değerleri

SAYI	SORULAR	Ortalama	Standart Sapma	Varyans
1	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bilgiye ve belgeye daha fazla erişilmesinden dolayı kontrol alanımı genişletir.	4,05	,797	,635
2	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırır.	4,26	<u>,655</u>	<u>,429</u>
3	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışanların performansının kontrol edilmesine yardımcı olur.	3,72	,989	,979
4	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma takviminin kontrolünü kolaylaştırır.	3,96	,767	,589
5	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş süreçlerinin kontrol edilmesine yardımcı olur.	4,08	,719	,517
6	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş gücünün etkin kullanılmasını kolaylaştırır.	3,94	,855	,731
7	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yönetim faaliyetlerinin etkin yürütülmesini sağlar.	3,89	,819	,671
8	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırır	3,50	,955	,912
9	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, zaman kazandırır.	<u>4,36</u>	,832	,693
10	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, daha çok işin yapılmasını sağlar.	3,92	1,007	1,015
11	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bölümler arası iş birliğini kolaylaştırır.	3,95	,927	,859
12	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, personel arası bilgi akışını düzenleyerek koordinasyonu kolaylaştırır.	4,04	,824	,680
13	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kullanımı kurumumda verimliliği azalttı.	2,10	,982	,965
14	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile geçmiş yıllara ait bilgi ve belgelere rahat erişebiliyorum	3,67	,989	,979

15	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işimle ilgili bilgi ve belgeler düzenli biçimde tasnif edilmekte (sınıflanmakta), dosyalanmakta ve saklanmaktadır	3,86	,849	,720
16	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile aradığım bilgi ve belgeye kolayca (hızlı) ulaşabiliyorum.	3,90	,891	,793
17	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile kurumumuz, zaman ve mekandan bağımsız çalışma potansiyeline sahiptir.	3,60	1,064	1,132
18	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, birden fazla kişinin aynı bilgi ve belgeye ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde çalışma yapabilmesini sağlamıştır	3,85	,870	,756
19	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile ürünler, hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir biçimde güncellenmektedir.	3,66	,824	,679
20	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile yaptığımız işler ve işlemler tanımlanmıştır ve kayıt altına alınmaktadır.	3,92	,824	,679
21	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, mükerrer iş yapılmasını engeller.	3,64	,963	,928
22	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, dosyalama sürecindeki hataları engeller ve dosyaya erişim sorunlarını ortadan kaldırır.	3,78	,810	,656
23	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri'ni kullanmakta zorlanıyorum.	<u>2,08</u>	1,001	1,002
24	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile istediğim bilgiye kolayca erişmiyorum.	2,47	1,131	1,280
25	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkiler.	2,57	<u>1,842</u>	<u>3,393</u>
26	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, personelin dosya dolaplarının daha az olduğu ferah bir ortamda çalışmasını sağlar.	3,89	,924	,854
27	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işimi sevik yapıyorum.	3,79	,886	,785

28	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kurumumun bana değer verdiğini hissettiriyor.	3,09	1,145	1,311
29	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş yükümü azalttı.	3,45	1,111	1,234
30	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, gereksinim duyulan bilgi ve belgelerin karşılanmasında yardımcı olur.	3,85	,758	,574
31	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.	3,72	,789	,623
32	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kaliteyi artırır.	3,95	,797	,635
33	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değer yaratmada rol oynar.	3,68	,857	,734
34	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen koşullara uyum sağlamada yardımcı olur.	3,91	,699	,489
35	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yeni fikirler yaratmada yardımcı olur.	3,50	,957	,916
36	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yeni düşüncelerin denenmesinde yardımcı olur.	3,52	,929	,864
37	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasına yardımcı olur.	3,65	,876	,768
38	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, problemlerin çözülmesinde yardımcı olur.	3,59	,890	,792
39	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır	4,18	,715	,511
40	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılmasını sağlar	4,11	,717	,514
41	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, hatırlatma notları ve kağıtlarla dolu bir ofis ortamından kağıtsız ve verimli çalışan bir ofis ortamına geçişi sağlar.	3,95	,912	,832

42	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin vatandaşla kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.	3,89	,840	,705
43	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde ihtiyaç duyulan çıktı sayısı azalacağından kağıttan tasarruf edilir	4,31	,859	,739
44	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kurye ve posta maliyetlerini azaltır.	4,33	,768	,590
45	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlar.	4,20	,873	,762
46	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, aynı belgenin/bilginin farklı makamlarda mükerrer olarak depolanmasını ve dolayısıyla kaynak israfını önler.	4,11	,851	,723
47	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlanır.	3,56	1,085	1,178
48	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.	4,02	,839	,705
49	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.	4,14	,737	,544

Elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerinin kamu kurumlarında verimliliğe etkisini ölçmeye yönelik 49 ölçek elemanının aracılığı ile ölçüm yapılmıştır. Anket sorularına ilişkin ortalama, standart sapma ve varyans değerleri yukarıda Tablo 3.2.'de verilmiştir.

Anket sorularına verilen cevapların ortalama değerlerine bakıldığında en küçük değeri 2,08 ile yirmi üçüncü soru, en büyük değeri de 4,36 ile dokuzuncu soru almıştır. Diğer sorular bu iki puan aralığında değerler almışlardır. Yirmi üçüncü soruya verilen cevapların ağırlığı “Hiç Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” şeklindeyken, dokuzuncu soruya verilen cevapların ağırlığı ise “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” şeklindedir.

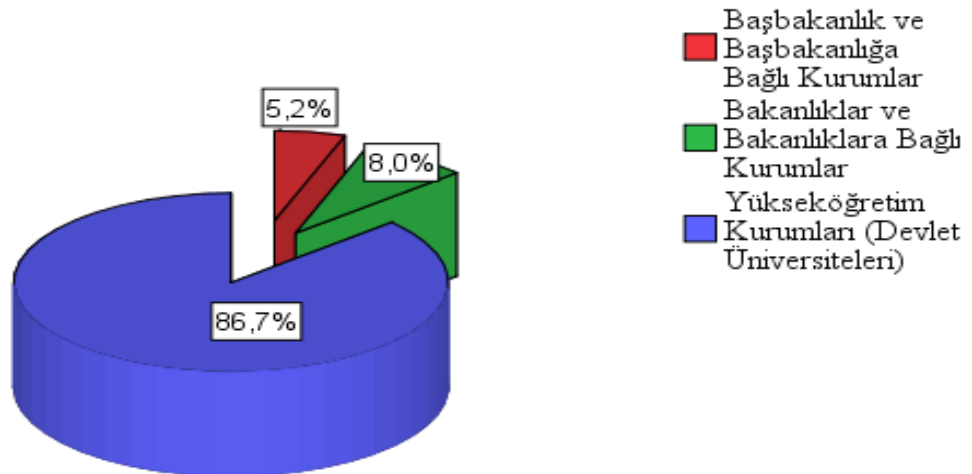
Ortalama merkez eğilim ölçüsü olan standart sapmaya ve standart sapmanın karesi olan varyansa bakıldığında ise en büyük standart sapma değeri, 1,842 ile yirmi beşinci soru ve buna bağlı olarak en büyük varyans değerini 3,393 ile yine yirmi beşinci soru almıştır. En küçük standart sapma değerini 0,655 ile ikinci soru ve buna bağlı olarak en küçük varyans değerini 0,429 ile yine ikinci soru almıştır. Yirmi beşinci soruya verilen cevapların ağırlığı “ Kararsızım” ve “Katılıyorum” şeklindeyken, ikinci soruya verilen cevapların ağırlığı “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” şeklindedir.

3.3.1. Araştırmaya Katılan Kurumlar

Tablo 3.3: Araştırmaya Katılan Kurumlar

Kurumlar		Frekans	Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
	Başbakanlık ve Başbakanlığa Bağlı Kurumlar	38	5,2	5,2
	Bakanlıklar ve Bakanlıklara Bağlı Kurumlar	58	8,0	13,3
	Yükseköğretim Kurumları (Devlet Üniversiteleri)	628	86,7	100,0
	Toplam	724	100,0	

Grafik 3.1: Araştırmaya Katılan Kurumlar



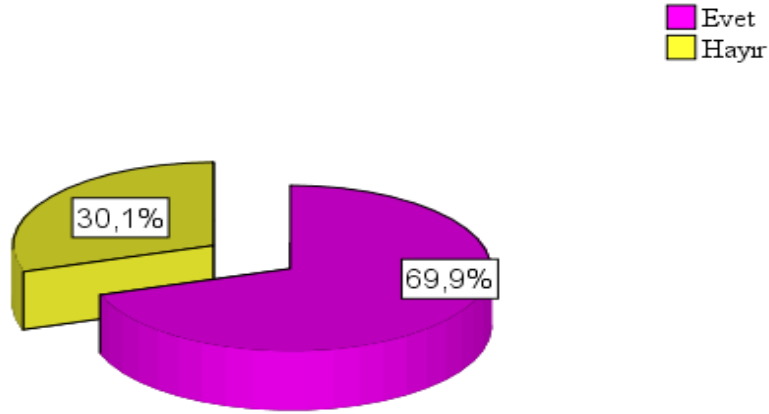
Tablo 3.3 ve Grafik 3.1 de görüldüğü üzere araştırmamıza katılan kurumların %86,7'sini Yükseköğretim Kurumları (Devlet Üniversiteleri), %8'ini Bakanlıklar ve Bakanlıklara Bağlı Kurumlar, %5,2'sini Başbakanlık ve Başbakanlığa Bağlı Kurumlar oluşturmaktadır. Ankete katılan kurumların çoğunluğunu Yükseköğretim Kurumları (Devlet Üniversiteleri) oluşturmaktadır. Üniversitelerin asli görevlerinden birinin araştırma-geliştirme olduğu göz önünde bulundurularak çoğunluğu bu kurumların oluşturması normal olarak değerlendirilmektedir.

3.1.2.Kurumların Elektronik Bilgi ve/veya Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Oranı

Tablo 3.4: Kurumların Elektronik Bilgi ve/veya Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Oranı Tablosu

	Frekans	Yüzde (%)	Yüzde (%)
Evet	506	69,9	69,9
Hayır	218	30,1	100,0
Toplam	724	100,0	

Grafik 3.2: Kurumların Elektronik Bilgi ve/veya Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Oranı Grafiği



Tablo 3.4 ve Grafik 3.2 ‘de görüldüğü üzere Türkiye’deki kamu kurumlarının %69,9’u elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemini kullanmakta, %30,1’i ise kullanmamakta olduğu anlaşılmaktadır. Anketi tamamlayan 724 kişiden 218’i kurumlarında elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemi kullanmadığını belirtmiştir. Araştırmamızın amaçlarından biri ve en önemlisi bu sistemlerin verimlilik üzerine etkisini ölçmek olduğundan sistemi kullanmayanların bu ankete devam etmesi anlamsız olacaktır. Dolayısıyla bundan sonraki tablo ve grafiklerimizde sistemi kullanan ve ankete devam eden 506 kişinin verileri değerlendirilecektir.

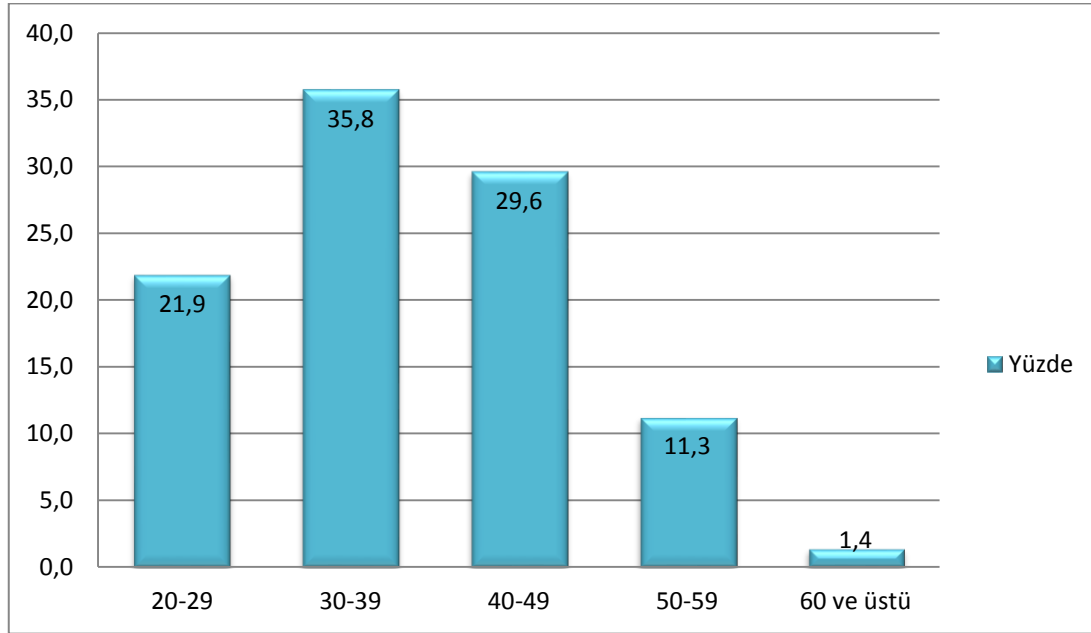
3.1.3. Araştırmanın Demografik Özellikleri

Katılımcıların Yaş Aralıkları

Tablo 3.5: Katılımcıların Yaşları İtibariyle Dağılımı

Yaş aralıkları	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
20-29	111	15,3	21,9	21,9
30-39	181	25,0	35,8	57,7
40-49	150	20,7	29,6	87,4
50-59	57	7,9	11,3	98,6
60 ve üstü	7	1,0	1,4	100,0
Toplam	506	69,9	100,0	
Geçersiz	218	30,1		
Genel Toplam	724	100,0		

Grafik 3.3: Katılımcıların Yaşları İtibari İle Dağılımı



Tablo 3.5 ve Grafik 3.3'te araştırma kapsamında yer alan katılımcıların yaşları itibariyle dağılımları yer almaktadır. Tablo 3.5 ve Grafik 3.3'te görüldüğü üzere, katılımcıların %21,9'unun 20-29 yaş arasında, %35,8'inin 30-39 yaş arasında, %29,6'sının 40-49 yaş arasında, %11,3'ünün 50-59 yaş arasında, %1,4'ünün ise 60 ve üzeri olduğu anlaşılmaktadır. (Tablo 3.5'te "Geçersiz" olarak görünen 218 kişi

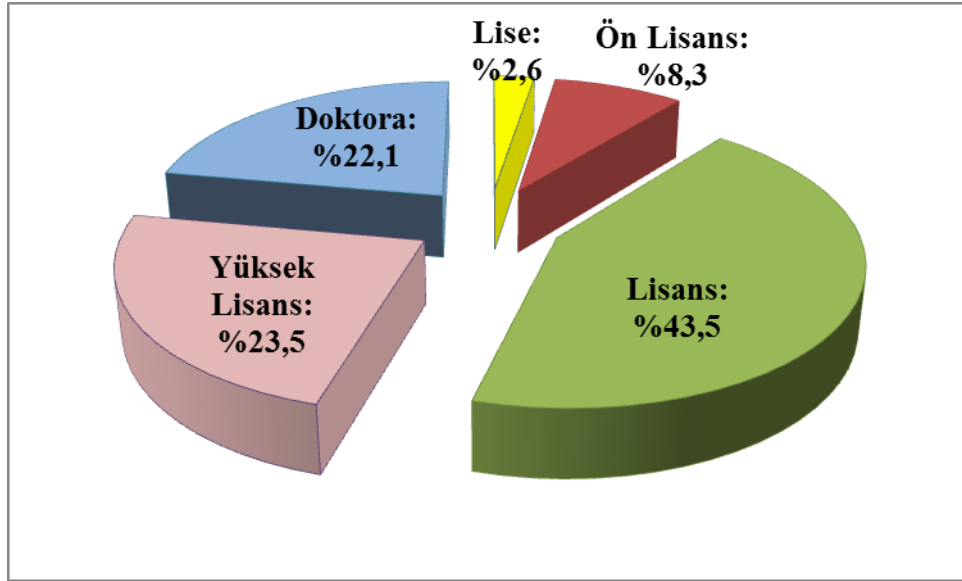
kurumlarında elektronik belge ve/veya belge yönetim sistemi kullanmadıkları için ankete devam etmeyen kişileri ifade etmektedir.)

Katılımcıların Eğitim Düzeyleri

Tablo 3.6: Katılımcıların Eğitim Düzeyleri İtibariyle Dağılımı

Eğitim Düzeyleri	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
Lise	13	1,8	2,6	2,6
Ön Lisans	42	5,8	8,3	10,9
Lisans	220	30,4	43,5	54,3
Yüksek Lisans	119	16,4	23,5	77,9
Doktora	112	15,5	22,1	100,0
Toplam	506	69,9	100,0	
Geçersiz	218	30,1		
Genel Toplam	724	100,0		

Grafik 3.4: Katılımcıların Eğitim Düzeyi İtibariyle Dağılımı



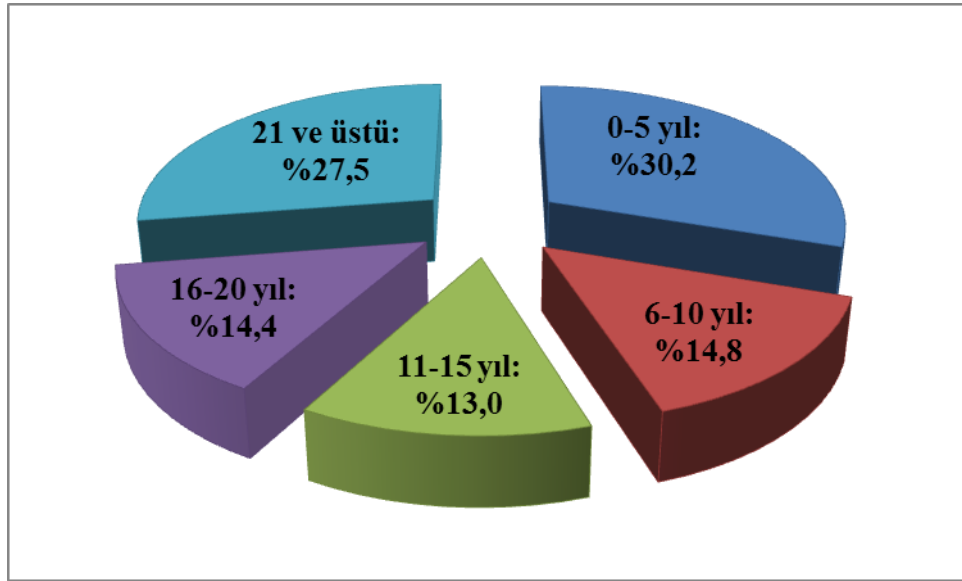
Tablo 3.6 ve Grafik 3.4'te araştırma kapsamında yer alan katılımcıların eğitim düzeyleri itibariyle dağılımı yer almaktadır. Katılımcıların %2,6'sının Lise, %8,3'ünün Ön Lisans, %43,5'inin Lisans, %23,5'inin Yüksek Lisans, %22,1'inin Doktora eğitim düzeyine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Ayrıca bu tablo ve grafikten görüldüğü üzere Lisans, Yüksek Lisans ve Doktora düzeyleri toplamı %89,1'e tekabül etmektedir. Buna göre Türkiye'deki kamu çalışanlarının eğitim düzeylerinin arttığı ifade edilebilir.

Katılımcıların Çalışma Süreleri

Tablo 3.7: Katılımcıların Çalışma Süreleri İtibariyle Dağılımı

Çalışma Süreleri	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
0-5 yıl	153	21,1	30,2	30,2
6-10 yıl	75	10,4	14,8	45,1
11-15 yıl	66	9,1	13,0	58,1
16-20 yıl	73	10,1	14,4	72,5
21 ve üstü	139	19,2	27,5	100,0
Toplam	506	69,9	100,0	
Geçersiz	218	30,1		
Genel Toplam	724	100,0		

Grafik 3.5: Katılımcıların Çalışma Süreleri İtibariyle Dağılımı



Tablo 3.7 ve Grafik 3.5’te araştırma kapsamında yer alan katılımcıların çalışma sürelerine göre dağılımı yer almaktadır. Katılımcıların %30,2’sinin 0-5 yıl, %14,8’inin 6-10 yıl, %13’ünün 11-15 yıl, %14,4’ünün 16-20 yıl, %27,5’inin 21 ve daha fazla süredir çalışmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcıların Çalıştıkları Kadrolara Göre Dağılımı

Tablo 3.8: İdari Yapılanma

	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Arşiv Müdürü	2	0,3	0,4
Avukat	1	0,1	0,2
Çözümlüyci	2	0,3	0,4
Daire Başkanı	22	3,0	4,3
Sağlık Çalışanı	3	0,4	0,6
Fak.-Ens. Sekreteri	10	1,4	2,0
Genel Sekreter Yardımcısı	1	0,1	0,2
Hukuk Müşaviri	1	0,1	0,2
Kütüphaneci	13	1,8	2,6
Memur	190	26,2	37,5
Mdr. ve Mdr. Yardımcısı	2	0,3	0,4
Programcı	9	1,2	1,8
Mühendis	6	0,8	1,2
Şef	14	1,9	2,8
Şube Müdürü	23	3,2	4,5
Uzman	26	3,6	5,1
Yazı İşleri Müdürü	3	0,4	0,6
Yüksekokul Sekreteri	7	1,0	1,4
Toplam	335	46,3	66,2
Akademik Personel	171	23,6	33,8
Geçersiz	218	30,1	100,0
Genel Toplam	724	100,0	

Tablo 3.8’de araştırmaya katılan idari personelin çalıştıkları kadrolara göre dağılımı verilmiştir. Ankette kadro grupları verilmemiş olup, katılımcılardan çalıştıkları kadro unvanlarını kendilerinin yazması istenmiştir. Dolayısıyla bazı unvanlar aynen belirtilirken bazılarında gruplamalar yapılmıştır. Bunları şöyle belirtebiliriz:

Memur başlığı altında, Ambar Memuru, Bilgisayar İşletmeni, Bölüm Sekreteri, Büro Görevlisi, Çalışma Grubu Sorumlusu, Doğalgaz Teknikeri, EBYS Sorumlusu, II. Kâtip, İstatistikçi, İşçi-Büro Görevlisi, Koruma Güvenlik Görevlisi, Meslek Personeli, Sekreter, Teknik Hizmetler Sorumlusu, Teknik Personel, Teknisyen, Tekniker, Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni kadroları bulunmaktadır.

Sağlık Çalışanı başlığı altında, Diyetisyen, Ebe, Eczacı kadroları bulunmaktadır.

Mühendis başlığı altında, Bilgisayar Mühendisi, Çevre Mühendisi, Memur-Mühendis kadroları bulunmaktadır.

Fak.-Ens. Sekreteri başlığı altında Fakülte Sekreteri ve Enstitü Sekreteri kadroları bulunmaktadır.

Müdür ve Müdür Yardımcısı başlığı altında Müdür ve Müdür Yardımcısı kadroları bulunmaktadır.

Uzman başlığı altında, Bakanlık Uzmanı, Başbakanlık Uzmanı, Başuzman, Başuzman Hukukçu, Mali Hizmetler Uzmanı, Mali Hizmetler Uzman Yardımcısı, Planlama Uzman Yardımcısı, Uzman Hukukçu, Uzman Yardımcısı kadroları bulunmaktadır.

Ankete 335 idari personel katılmış olup, kadro unvanlarına göre dağılımları Tablo 3.6’da belirtilmiştir. Anketi tamamlayan 506 katılımcının, %0,4’ü Arşiv Müdürü, %0,2’si Avukat, %0,4’ü Çözümleyici, %4,3’ü Daire Başkanı, %0,6’sı Sağlık Çalışanı, %2’si Fak.-Ens. Sekreteri, %0,2’si Genel Sekreter Yardımcısı, %0,2’si Hukuk Müşaviri, %2,6’sı Kütüphaneci, %37,5’i Memur, %0,4’ü Müdür ve Müdür Yardımcısı, %1,8’i Programcı, %1,2’si Mühendis, %2,8’i Şef, %4,5’i Şube Müdürü, %5,1’i Uzman, %0,6’sı Yazı İşleri Müdürü, %1,4’ü Yüksekokul Sekreteri’nden oluşmaktadır.

Tablo 3.9: Akademik Yapılanma

	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)
Araştırma Görevlisi	25	3,5	4,9
Asistan Doktor	1	0,1	0,2
Doç.Dr.	8	1,1	1,6
Dr.	2	0,3	0,4
Okutman	5	0,7	1,0
Öğretim Görevlisi	24	3,3	4,7
Prof.Dr	19	2,6	3,8
Uzman	8	1,1	1,6
Yrd.Doç.Dr	30	4,1	5,9
Diğer	49	6,8	9,7
Toplam	171	23,6	33,8
İdari Personel	335	46,3	66,2
Geçersiz	218	30,1	100,0
Genel Toplam	724	100,0	

Tablo 3.9’da araştırmaya katılan akademik personelin çalıştıkları kadrolara göre dağılımı verilmiştir. Kadro unvanını belirtmeyen akademik personel “Diğer” başlığı altında belirtilmiştir. Ankete 171 akademik personel katılmış olup, kadro dağılımları Tablo 3.9’da belirtilmiştir. Buna göre 506 katılımcının %4,9’u Araştırma Görevlisi, %0,2’si Asistan Doktor, %1,6’sı Doç. Dr., %0,4’ü Dr., %1’i Okutman, %4,7’si Öğretim Görevlisi, %3,8’i Prof. Dr., %1,6’sı Uzman, %5,9’u Yrd. Doç. Dr., %9,7’si Diğer akademik personelden oluşmaktadır.

3.1.4.Araştırma Katılımcılarının Gruplandırılması

Verilerin daha iyi değerlendirilmesi için katılımcılar gruplandırılmıştır. Yöneticiler grubunda Arşiv Müdürü, Daire Başkanı, Fak.-Ens. Sekreteri, Genel Sekreter Yardımcısı, Hukuk Müşaviri, Müdür ve Müdür Yardımcısı, Şef, Şube Müdürü, Uzman, Yazı İşleri Müdürü, Yüksekokul Sekreteri olanlar yer almaktadır. Memur grubunda daha önce olanlara ilaveten Avukat, Çözümleyici, Sağlık Çalışanı, Kütüphaneci, Programcı, Mühendis olanlar da eklenmiştir. Akademisyenler grubunda Araştırma Görevlisi, Asistan Doktor, Doç.Dr., Dr., Okutman, Öğretim Görevlisi, Prof. Dr., Uzman, Yrd.Doç.Dr., Diğer (Hangi akademik ünvana sahip olduğunu belirtmeyen akademisyenler “Diğer” başlığı altında toplanmıştır.) akademisyenler yer almıştır. Bu üç grup altında verileri değerlendireceğiz.

Aşağıda Tablo 3.10 ‘da katılımcı grupları verilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan kişilerin % 21,9’u Yöneticilerden, % 44,3’ü Memurlardan, % 33,8’i Akademisyenlerden oluşmaktadır.

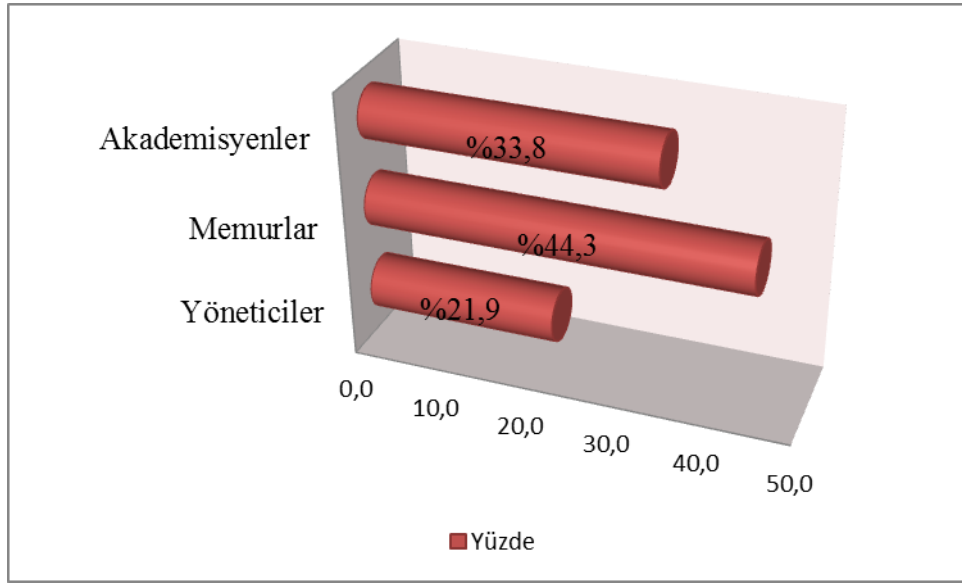
Katılımcı Grupları

Tablo 3.10: Katılımcı Grupları

	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde (%)	Birikimli Yüzde (%)
Yöneticiler	111	15,3	21,9	21,9
Memurlar	224	30,9	44,3	66,2
Akademisyenler	171	23,6	33,8	100,0
Toplam	506	69,9	100,0	
Geçersiz	218	30,1		
Genel Toplam	724	100,0		

Aşağıda Grafik 3.6’da katılımcı grupların grafiği verilmiştir.

Grafik 3.6: Katılımcı Grupları



Anketin son kısmına katılımcıların yorumlarını ve düşüncelerini ifade edebilmeleri için “Eklemek istediğiniz görüşleriniz varsa lütfen belirtiniz.” başlığı altında bir alan eklenmişti. Araştırmamın analizleri incelendiğinde katılımcıların verdikleri cevapların yaş, eğitim durumu veya hizmet sürelerine göre değişim göstermediği, katılımcı görüşlerinde ifade edilen durumları yansıttığı görülmüştür. Bu nedenle katılımcıların bu alana belirttiği görüşleri tablo ve grafiklerdeki veriler yorumlanırken kullanılmıştır.

3.1.5. Yönetmel Kontrol

Anket incelendiğinde, kontrol alanını genişletme, çalışma süreçlerinin izlenmesi, çalışanların performansın kontrol edilmesinde yardımcı olma, çalışma takviminin kontrolü, iş süreçlerinin kontrol edilmesi, işgücünün etkin kullanılması, yönetim faaliyetlerinin etkin yürütülmesi, doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırma sorularının yönetmel kontrol ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

Kontrol Alanını Genişletme

Tablo 3.11: Kontrol Alanını Genişletme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Topla m	Yüzde (%)
		Yöneti ciler	Memur lar	Akade misyen ler		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	2	2	4	0,8
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	5	17	5	27	5,3
bilgiye ve belgeye daha	Kararsızım	6	22	16	44	8,7
fazla erişilmesinden dolayı	Katılıyorum	64	131	102	297	58,7
kontrol alanımı genişletir.	Tamamen Katılıyorum	36	52	46	134	26,5
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.11’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, bilgiye ve belgeye daha fazla erişilmesinden dolayı kontrol alanımı genişletir.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %5,3’ü Katılmıyorum, %8,7’si Kararsızım, %58,7’si Katılıyorum, %26,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumlarla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%85,2 yüzdelik dilimi ve 431 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge

yönetim sistemlerinin bilgiye ve belgeye daha fazla erişilmesinden dolayı kontrol alanını genişletmekte olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.12’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.13’de eğitim durumları, Tablo 3.14’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.12: Kontrol Alanını Genişletme & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Topla m	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	2	1	0	1	0	4	0,8
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	6	8	10	3	0	27	5,3
bilgiye ve belgeye daha	Kararsızım	7	18	13	5	1	44	8,7
fazla erişilmesinden dolayı	Katılıyorum	65	102	90	37	3	297	58,7
kontrol alanını genişletir.	Tamamen Katılıyorum	31	52	37	11	3	134	26,5
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

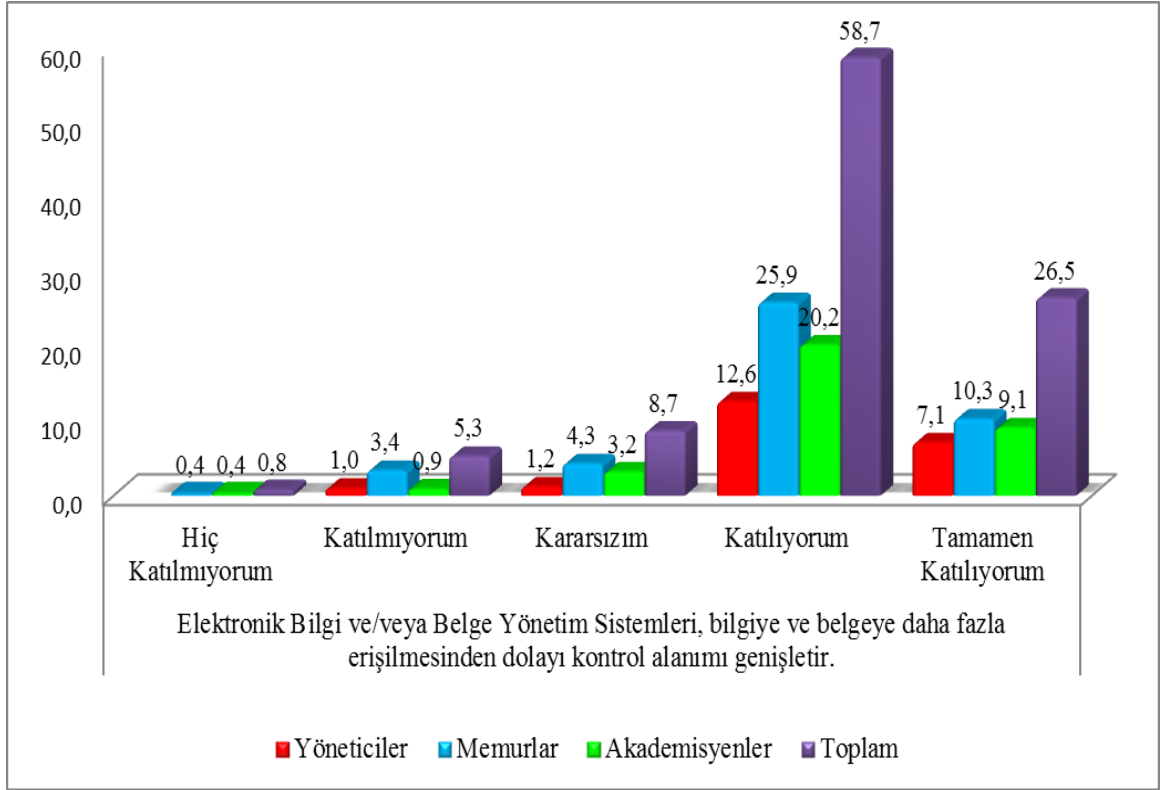
Tablo 3.13: Kontrol Alanını Genişletme & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	1	0	2	1	4	0,8
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	0	3	14	6	4	27	5,3
bilgiye ve belgeye daha	Kararsızım	1	4	19	8	12	44	8,7
fazla erişilmesinden dolayı	Katılıyorum	9	26	134	61	67	297	58,7
kontrol alanını genişletir.	Tamamen Katılıyorum	3	8	53	42	28	134	26,5
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.14: Kontrol Alanını Genişletme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	2	0	1	0	1	4	0,8
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	9	4	4	5	5	27	5,3
bilgiye ve belgeye daha	Kararsızım	12	7	5	6	14	44	8,7
fazla erişilmesinden dolayı	Katılıyorum	94	36	33	48	86	297	58,7
kontrol alanını genişletir.	Tamamen Katılıyorum	36	28	23	14	33	134	26,5
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.7: Kontrol Alanını Genişletme



Yukarıda Grafik 3.7’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubunun %1’i Katılmıyorum, %1,2’si Kararsızım, %12,6’sı Katılıyorum, %7,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %3,4’ü Katılmıyorum, %4,3’ü Kararsızım, %25,9’u Katılıyorum, %10,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %0,9’u Katılmıyorum, %3,2’si Kararsızım, %20,2’si Katılıyorum, %9,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi

Tablo 3.15: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	1	9	2	12	2,4
çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırır.	Kararsızım	3	13	7	23	4,5
	Katılıyorum	55	130	105	290	57,3
	Tamamen Katılıyorum	52	72	57	181	35,8
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.15’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2,4’ü Katılmıyorum, %4,5’i Kararsızım, %57,3’ü Katılıyorum, %35,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin eksiklikleri, sistem ile ilgili yeterli eğitim verilmemiş olması, soruda geçen durumlarla birebir karşılaşılması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%93,1 yüzdelik dilimi ve 471 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.16’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.17’de eğitim durumları, Tablo 3.18’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.16: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Katılmıyorum		0	4	6	2	0	12	2,4
Belge Yönetim Sistemleri, Kararsızım		2	12	6	3	0	23	4,5
çalışma süreçlerinin Katılıyorum		64	103	80	37	6	290	57,3
izlenmesini kolaylaştırır. Tamamen Katılıyorum		45	62	58	15	1	181	35,8
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

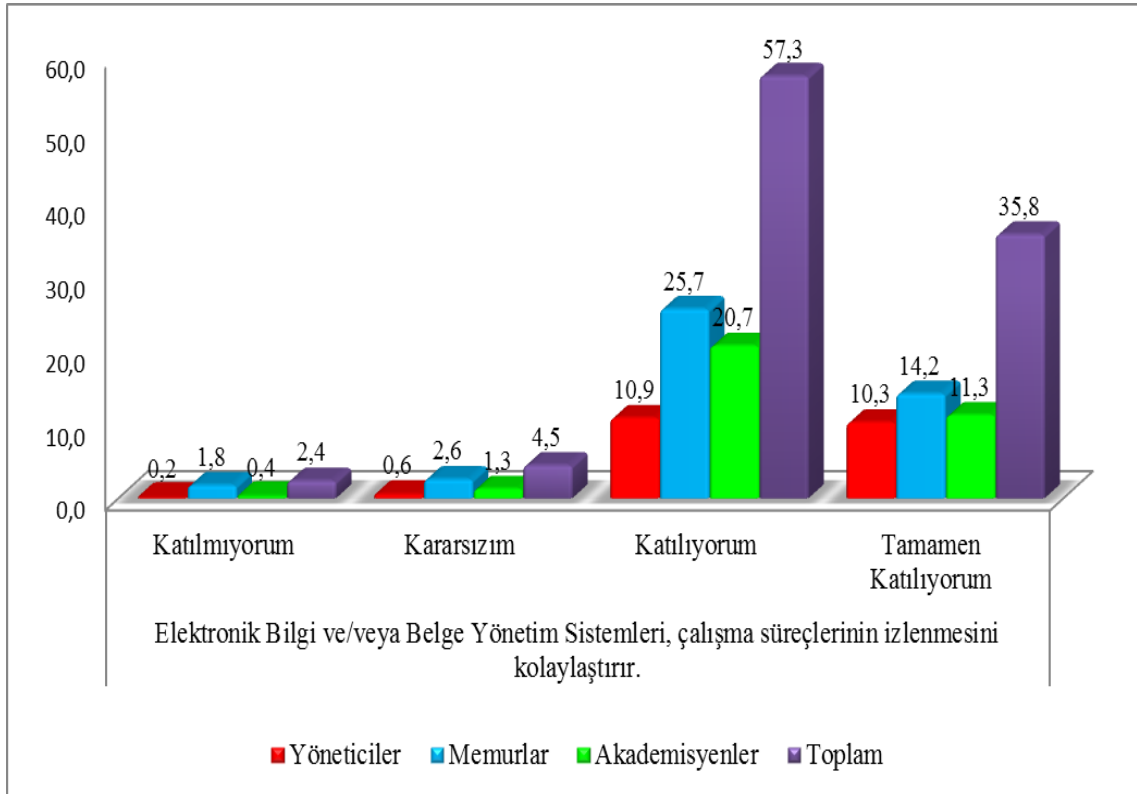
Tablo 3.17: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Katılmıyorum		0	4	4	2	2	12	2,4
Belge Yönetim Sistemleri, Kararsızım		0	2	11	4	6	23	4,5
çalışma süreçlerinin Katılıyorum		8	24	126	63	69	290	57,3
izlenmesini kolaylaştırır. Tamamen Katılıyorum		5	12	79	50	35	181	35,8
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.18: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Katılmıyorum		1	3	0	3	5	12	2,4
Belge Yönetim Sistemleri, Kararsızım		6	3	4	2	8	23	4,5
çalışma süreçlerinin Katılıyorum		96	35	34	40	85	290	57,3
izlenmesini kolaylaştırır. Tamamen Katılıyorum		50	34	28	28	41	181	35,8
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.8: Çalışma Süreçlerinin İzlenmesi



Yukarıda Grafik 3.8’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Katılmıyorum, %0,6’sı Kararsızım, %10,9’u Katılıyorum, %10,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %1,8’i Katılmıyorum, %2,6’sı Kararsızım, %25,7’si Katılıyorum, %14,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,4’ü Katılmıyorum, %1,3’ü Kararsızım, %20,7’si Katılıyorum, %11,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesine Yardımcı Olma

Tablo 3.19: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesine Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri,	Hiç Katılmıyorum	1	7	4	12	2,4
çalışanların performansının kontrol edilmesine yardımcı olur.	Katılmıyorum	13	32	17	62	12,3
	Kararsızım	8	33	39	80	15,8
	Katılıyorum	63	108	83	254	50,2
	Tamamen Katılıyorum	26	44	28	98	19,4
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.19’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, çalışanların performansının kontrol edilmesine yardımcı olur.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2,4’ü Hiç Katılmıyorum, %12,3’ü Katılmıyorum, %15,8’si Kararsızım, %50,2’si Katılıyorum, %19,4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumlarla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%69,6 yüzdelik dilimi ve 352 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, çalışanların performansının kontrol edilmesine yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.20’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.21’de eğitim durumları, Tablo 3.22’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.20: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesine Yardımcı Olma & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	5	3	3	1	0	12	2,4
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	13	32	12	3	2	62	12,3
çalışanların	Kararsızım	15	30	26	8	1	80	15,8
performansının kontrol	Katılıyorum	56	82	76	37	3	254	50,2
edilmesine yardımcı olur.	Tamamen Katılıyorum	22	34	33	8	1	98	19,4
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

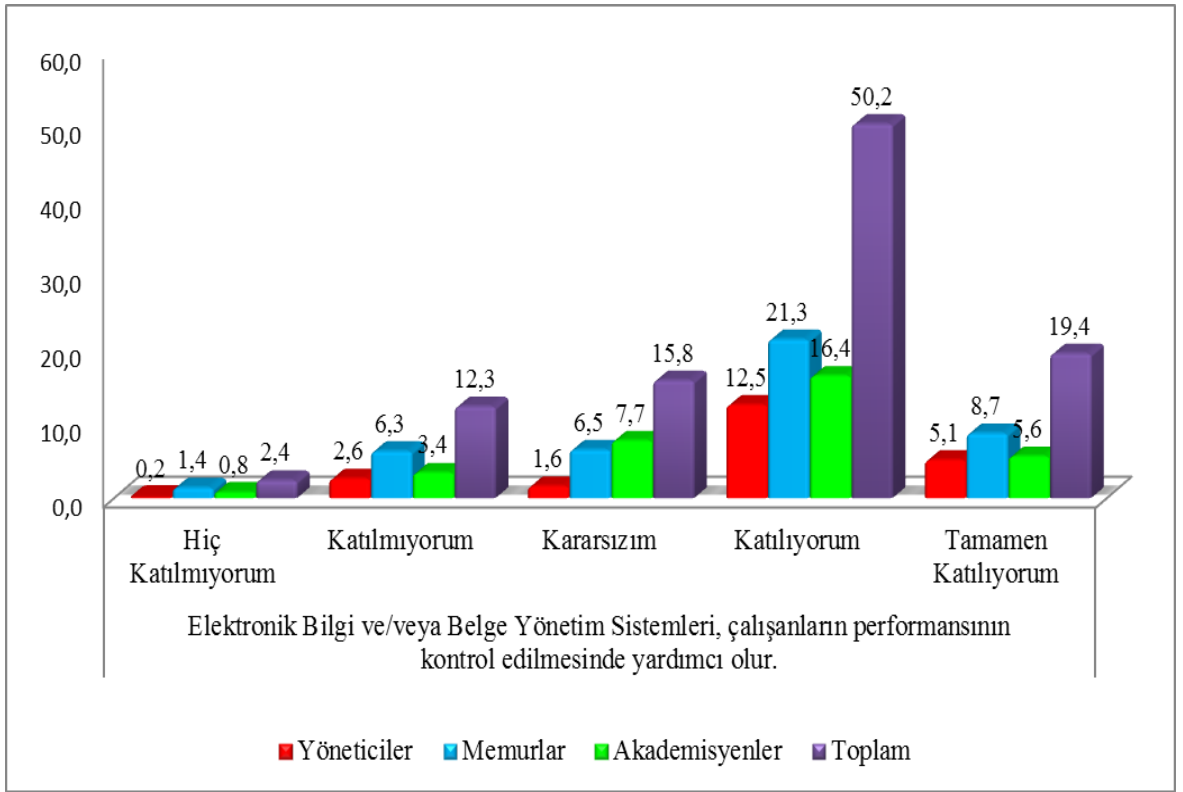
Tablo 3.21: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesine Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	1	5	3	3	12	2,4
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	1	6	31	14	10	62	12,3
çalışanların	Kararsızım	1	7	24	18	30	80	15,8
performansının kontrol	Katılıyorum	9	22	113	54	56	254	50,2
edilmesine yardımcı olur.	Tamamen Katılıyorum	2	6	47	30	13	98	19,4
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.22: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesine Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	3	2	3	2	2	12	2,4
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	21	13	8	8	12	62	12,3
çalışanların	Kararsızım	25	9	9	17	20	80	15,8
performansının kontrol	Katılıyorum	79	29	34	32	80	254	50,2
edilmesine yardımcı olur.	Tamamen Katılıyorum	25	22	12	14	25	98	19,4
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.9: Çalışanların Performansının Kontrol Edilmesinde Yardımcı Olma



Yukarıda Grafik 3.9’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %2,6’sı Katılmıyorum %1,6’sı Kararsızım, %12,5’i Katılıyorum, %5,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %1,4,’ü Hiç Katılmıyorum, %6,3’ü Katılmıyorum %6,5’i Kararsızım, %21,3’ü Katılıyorum, %8,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %3,4’ü Katılmıyorum, %7,7’si Kararsızım, %16,4’ü Katılıyorum, %5,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Çalışma Takviminin Kontrolü

Tablo 3.23: Çalışma Takviminin Kontrolü & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri,	Hiç Katılmıyorum	0	1	0	1	0,2
çalışma takviminin kontrolünü kolaylaştırır.	Katılmıyorum	5	19	6	30	5,9
	Kararsızım	14	28	20	62	12,3
	Katılıyorum	65	139	102	306	60,5
	Tamamen Katılıyorum	27	37	43	107	21,1
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.23’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, çalışma takviminin kontrolünü kolaylaştırır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %5,9’u Katılmıyorum, %12,3’ü Kararsızım, %60,5’i Katılıyorum, %21’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumlarla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, sistem ile ilgili yeterli eğitim verilmemiş olması, kullanılan sistemin eksiklikleri veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%81,6 yüzdelik dilimi ve 413 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, çalışma takviminin kontrolünü kolaylaştırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.24’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.25’de eğitim durumları, Tablo 3.26’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.24: Çalışma Takviminin Kontrolü & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	1	0	0	0	0	1	0,2
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	6	12	10	2	0	30	5,9
çalışma takviminin	Kararsızım	13	27	12	9	1	62	12,3
kontrolünü kolaylaştırır.	Katılıyorum	66	104	92	40	4	306	60,5
	Tamamen Katılıyorum	25	38	36	6	2	107	21,1
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

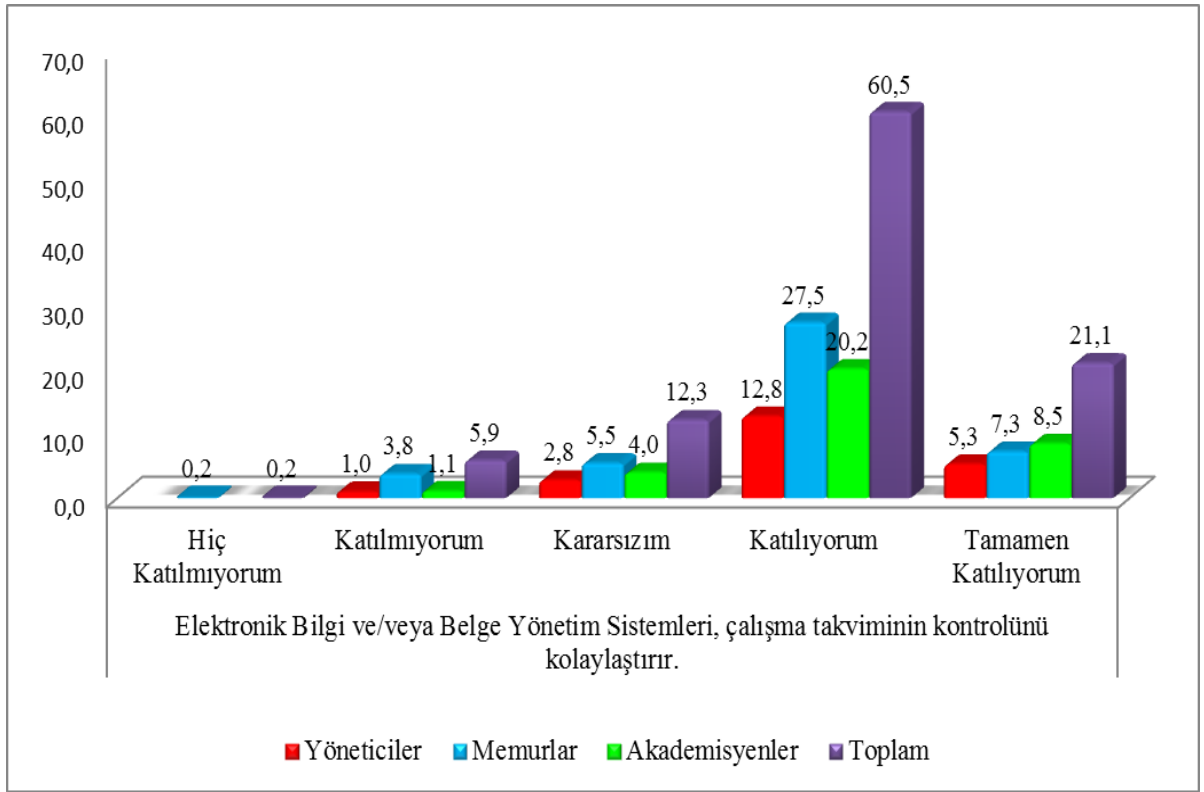
Tablo 3.25: Çalışma Takviminin Kontrolü & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	0	1	0	0	1	0,2
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	0	2	18	4	6	30	5,9
çalışma takviminin	Kararsızım	2	10	21	16	13	62	12,3
kontrolünü kolaylaştırır.	Katılıyorum	9	23	136	66	72	306	60,5
	Tamamen Katılıyorum	2	7	44	33	21	107	21,1
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.26: Çalışma Takviminin Kontrolü & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	1	0	0	0	1	0,2
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	9	8	2	4	7	30	5,9
çalışma takviminin	Kararsızım	18	13	7	7	17	62	12,3
kontrolünü kolaylaştırır.	Katılıyorum	96	34	38	48	90	306	60,5
	Tamamen Katılıyorum	30	19	19	14	25	107	21,1
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.10: Çalışma Takviminin Kontrolü



Yukarıda Grafik 3.10’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1’i Katılmıyorum %2,8’i Kararsızım, %12,8’i Katılıyorum, %5,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %3,8’i Katılmıyorum %5,5’i Kararsızım, %27,5’i Katılıyorum, %7,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1,1’i Katılmıyorum, %4’ü Kararsızım, %20,2’si Katılıyorum, %8,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi

Tablo 3.27: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş süreçlerinin kontrol edilmesine yardımcı olur.	Hiç Katılmıyorum	0	1	0	1	0,2
	Katılmıyorum	3	14	6	23	4,5
	Kararsızım	5	15	17	37	7,3
	Katılıyorum	72	144	103	319	63,0
	Tamamen Katılıyorum	31	50	45	126	24,9
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.27’te görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, iş süreçlerinin kontrol edilmesine yardımcı olur.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %4,5’i Katılmıyorum, %7,3’ü Kararsızım, %63’ü Katılıyorum, %24,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumlarla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, sistemin eksiklikleri veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%87,9 yüzdelik dilimi ve 445 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, iş süreçlerinin kontrol edilmesine yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.28’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.29’da eğitim durumları, Tablo 3.30’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.28: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	1	0	0	0	0	1	0,2
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	6	9	7	1	0	23	4,5
iş süreçlerinin kontrol	Kararsızım	9	14	8	4	2	37	7,3
edilmesine yardımcı olur.	Katılıyorum	68	113	89	44	5	319	63,0
	Tamamen Katılıyorum	27	45	46	8	0	126	24,9
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

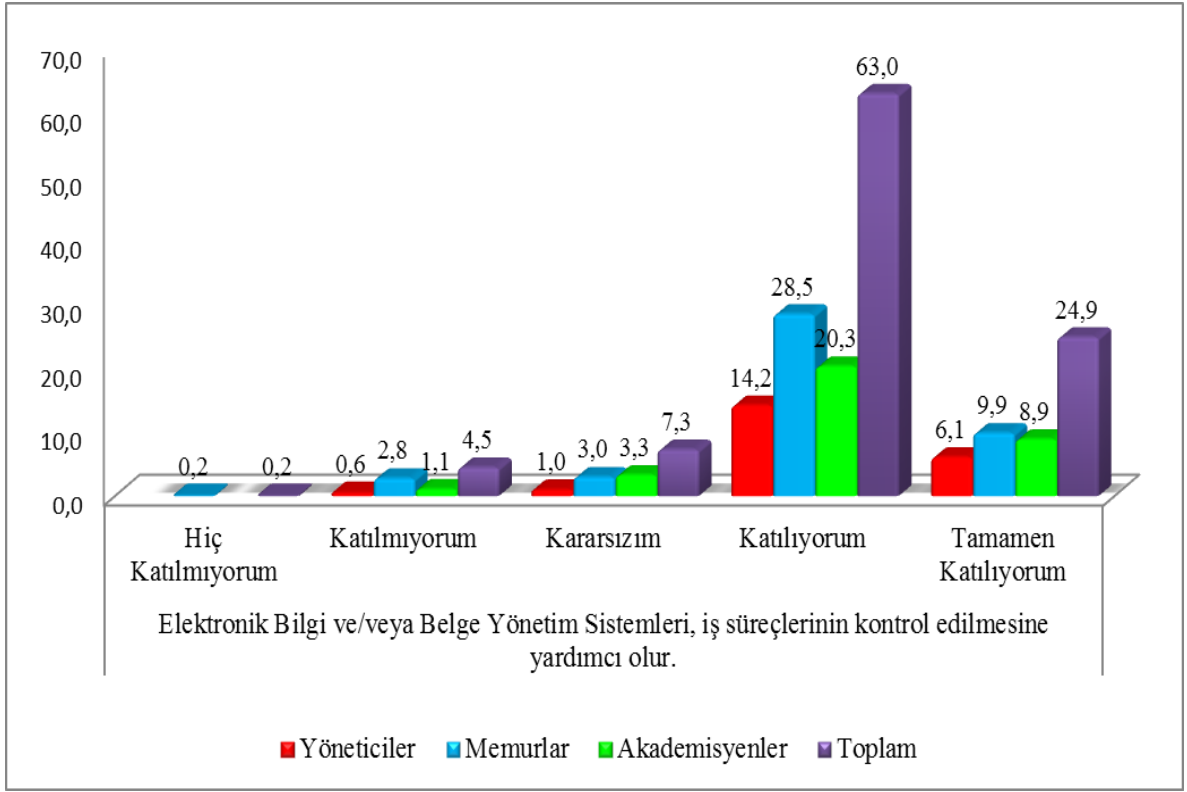
Tablo 3.29: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	0	1	0	0	1	0,2
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	1	4	11	4	3	23	4,5
iş süreçlerinin kontrol	Kararsızım	0	4	16	5	12	37	7,3
edilmesine yardımcı olur.	Katılıyorum	9	24	136	78	72	319	63,0
	Tamamen Katılıyorum	3	10	56	32	25	126	24,9
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.30: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	1	0	0	0	1	0,2
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	9	4	2	3	5	23	4,5
iş süreçlerinin kontrol	Kararsızım	15	2	5	4	11	37	7,3
edilmesine yardımcı olur.	Katılıyorum	96	44	37	46	96	319	63,0
	Tamamen Katılıyorum	33	24	22	20	27	126	24,9
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.11: İş Süreçlerinin Kontrol Edilmesi



Yukarıda Grafik 3.11’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,6’sı Katılmıyorum %1’i Kararsızım, %14,2’si Katılıyorum, %6,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %2,8’i Katılmıyorum %3’ü Kararsızım, %28,5’i Katılıyorum, %9,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1,1’i Katılmıyorum, %3,3’ü Kararsızım, %20,3’ü Katılıyorum, %8,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

İş Gücünün Etkin Kullanılması

Tablo 3.31: İş Gücünün Etkin Kullanılması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş gücünün etkin kullanılmasını kolaylaştırır.	Hiç Katılmıyorum	0	2	1	3	0,6
	Katılmıyorum	6	24	6	36	7,1
	Kararsızım	16	30	28	74	14,6
	Katılıyorum	60	116	91	267	52,8
	Tamamen Katılıyorum	29	52	45	126	24,9
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.31’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, iş gücünün etkin kullanılmasını kolaylaştırır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,6’si Hiç Katılmıyorum, %7,1’i Katılmıyorum, %14,6’sı Kararsızım, %52,8’i Katılıyorum, %24,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumlarla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%77,7 yüzdelik dilimi ve 393 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, iş gücünün etkin kullanılmasını kolaylaştırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.32’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.33’de eğitim durumları, Tablo 3.34’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.32: İş Gücünün Etkin Kullanılması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	1	2	0	0	3	0,6
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	4	17	11	3	1	36	7,1
iş gücünün etkin	Kararsızım	14	35	18	6	1	74	14,6
kullanılmasını kolaylaştırır.	Katılıyorum	61	83	81	38	4	267	52,8
	Tamamen Katılıyorum	32	45	38	10	1	126	24,9
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

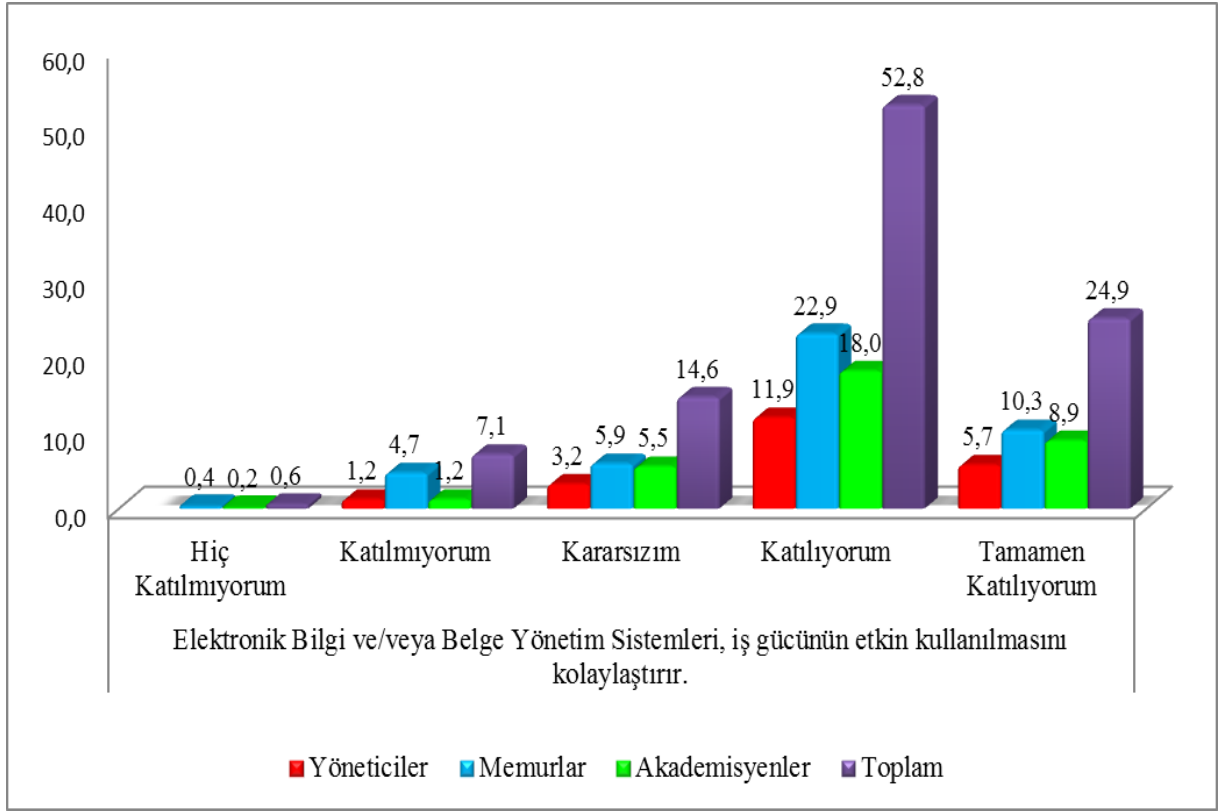
Tablo 3.33: İş Gücünün Etkin Kullanılması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	0	1	1	1	3	0,6
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	2	3	21	5	5	36	7,1
iş gücünün etkin	Kararsızım	1	5	24	26	18	74	14,6
kullanılmasını kolaylaştırır.	Katılıyorum	8	24	121	52	62	267	52,8
	Tamamen Katılıyorum	2	10	53	35	26	126	24,9
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.34: İş Gücünün Etkin Kullanılması & Hizmeti Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	0	2	1	0	3	0,6
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	7	6	2	8	13	36	7,1
iş gücünün etkin	Kararsızım	25	14	9	10	16	74	14,6
kullanılmasını kolaylaştırır.	Katılıyorum	83	32	36	36	80	267	52,8
	Tamamen Katılıyorum	38	23	17	18	30	126	24,9
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.12: İş Gücünün Etkin Kullanılması



Yukarıda Grafik 3.12’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1,2’si Katılmıyorum %3,2’si Kararsızım, %11,9’u Katılıyorum, %5,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %4,7’si Katılmıyorum %5,9’u Kararsızım, %22,9’u Katılıyorum, %10,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %1,2’si Katılmıyorum %5,5’i Kararsızım, %18’i Katılıyorum, %8,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi

Tablo 3.35: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri,	Hiç Katılmıyorum	0	1	5	6	1,2
yönetim faaliyetlerinin etkin yürütülmesini sağlar.	Katılmıyorum	5	20	5	30	6,0
	Kararsızım	14	29	31	74	14,6
	Katılıyorum	67	138	94	299	59,1
	Tamamen Katılıyorum	25	36	36	97	19,1
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.35’te görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, yönetim faaliyetlerinin etkin yürütülmesini sağlar.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,2’si Hiç Katılmıyorum, %6’sı Katılmıyorum, %14,6’sı Kararsızım, %59,1’i Katılıyorum, %19,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumlarla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, sistemin eksiklikleri veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%78,3 yüzdelik dilimi ve 396 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, yönetim faaliyetlerinin etkin yürütülmesini sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.36’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.37’de eğitim durumları, Tablo 3.38’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.36: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	0	0	6	1,2
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	7	11	8	3	1	30	6,0
yönetim faaliyetlerinin	Kararsızım	17	30	19	5	3	74	14,6
etkin yürütülmesini sağlar.	Katılıyorum	63	106	88	40	2	299	59,1
	Tamamen Katılıyorum	23	32	32	9	1	97	19,1
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

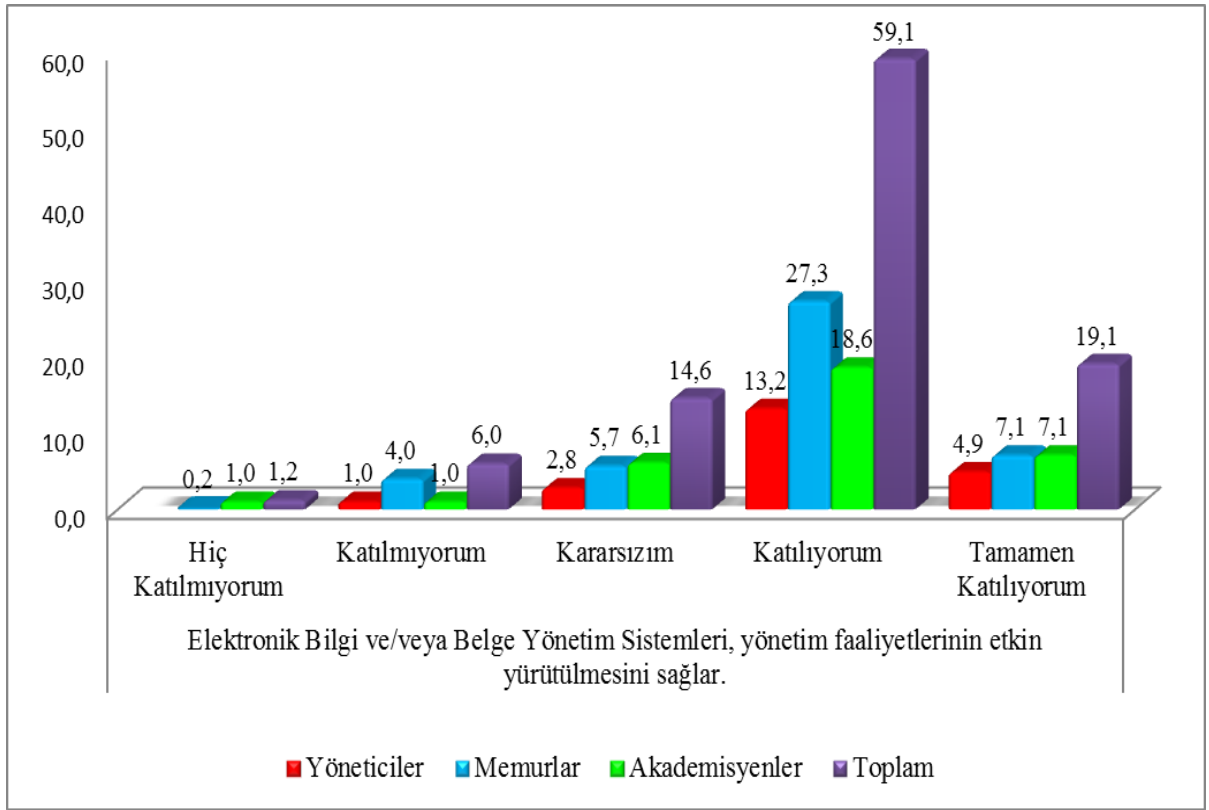
Tablo 3.37: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	0	0	2	4	6	1,2
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	0	5	16	7	2	30	6,0
yönetim faaliyetlerinin	Kararsızım	1	4	28	21	20	74	14,6
etkin yürütülmesini sağlar.	Katılıyorum	11	24	136	60	68	299	59,1
	Tamamen Katılıyorum	1	9	40	29	18	97	19,1
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.38: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	1	1	1	1	2	6	1,2
Belge Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	10	5	2	6	7	30	6,0
yönetim faaliyetlerinin	Kararsızım	25	10	11	11	17	74	14,6
etkin yürütülmesini sağlar.	Katılıyorum	88	42	39	43	87	299	59,1
	Tamamen Katılıyorum	29	17	13	12	26	97	19,1
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.13: Yönetim Faaliyetlerinin Etkin Yürütülmesi



Yukarıda Grafik 3.13’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1’i Katılmıyorum %2,8’i Kararsızım, %13,2’si Katılıyorum, %4,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %4’ü Katılmıyorum %5,7’si Kararsızım, %27,3’ü Katılıyorum, %7,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1’i Hiç Katılmıyorum, %1’i Katılmıyorum %6,1’i Kararsızım, %18,6’sı Katılıyorum, %7,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma

Tablo 3.39: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri,	Hiç Katılmıyorum	1	2	4	7	1,4
doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırır	Katılmıyorum	16	37	25	78	15,4
	Kararsızım	24	58	62	144	28,5
	Katılıyorum	54	96	59	209	41,3
	Tamamen Katılıyorum	16	31	21	68	13,4
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.39’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,4’ü Hiç Katılmıyorum, %15,4’ü Katılmıyorum, %28,5’i Kararsızım, %41,3’ü Katılıyorum, %13,4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumlarla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%54,7 yüzdelik dilimi ve 277 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.40’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.41’de eğitim durumları, Tablo 3.42’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.40: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	1	2	4	0	0	7	1,4
Belge Yönetim	Katılmıyorum	18	36	13	9	2	78	15,4
Sistemleri, doğru ve etkili	Kararsızım	35	58	37	12	2	144	28,5
karar almayı kolaylaştırır	Katılıyorum	35	62	76	34	2	209	41,3
	Tamamen Katılıyorum	22	23	20	2	1	68	13,4
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

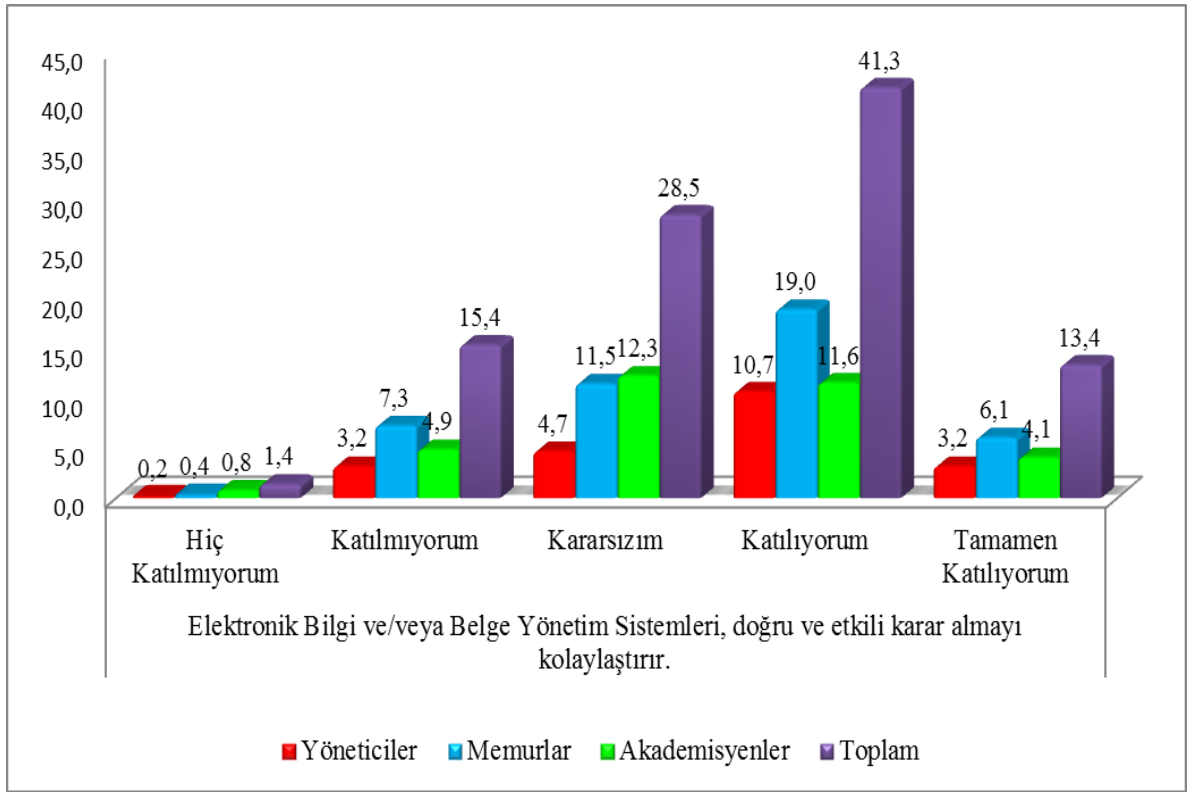
Tablo 3.41: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	0	1	2	4	7	1,4
Belge Yönetim	Katılmıyorum	0	7	28	22	21	78	15,4
Sistemleri, doğru ve etkili	Kararsızım	1	9	64	34	36	144	28,5
karar almayı kolaylaştırır	Katılıyorum	11	22	95	40	41	209	41,3
	Tamamen Katılıyorum	1	4	32	21	10	68	13,4
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.42: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	1	1	2	2	1	7	1,4
Belge Yönetim	Katılmıyorum	24	13	11	10	20	78	15,4
Sistemleri, doğru ve etkili	Kararsızım	50	27	17	19	31	144	28,5
karar almayı kolaylaştırır	Katılıyorum	53	21	28	35	72	209	41,3
	Tamamen Katılıyorum	25	13	8	7	15	68	13,4
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.14: Doğru ve Etkili Karar Almayı Kolaylaştırma



Yukarıda Grafik 3.14’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %3,2’si Katılmıyorum %4,7’si Kararsızım, %10,7’si Katılıyorum, %3,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %7,3’ü Katılmıyorum %11,5’i Kararsızım, %19’u Katılıyorum, %6,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %4,9’u Katılmıyorum %12,3’ü Kararsızım, %11,6’sı Katılıyorum, %4,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Aşağıda Tablo 3.43’de tüm sorulara verilen cevapların yüzdelik dilimleri ve kişi sayıları görülmektedir. Buna göre; sorular içinde en fazla olumlu yanıt alan (Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum) 471 kişi ve %93,1 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırır.” sorusu alırken, en az olumsuz yanıtı (Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum) 12 kişi ve %2,4 yüzdelik dilimi ile yine bu soru almıştır. Diğer sorular genelde %69,6 ve üzerinde olumlu yanıt alırken sadece “Elektronik bilgi ve /veya belge yönetim sistemleri, doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırır.” Sorusu 277 kişi sayısı ve

%54,7 yüzdelik dilimi ile en az olumlu yanıt alan soru olmuştur. Yine bu soru 85 kişi sayısı ve %16,8 yüzdelik dilimi ile en fazla olumsuz yanıt alan soru olmuştur. En fazla kararsızım cevabı 144 kişi sayısı ve %28,5 yüzdelik dilimi ile yine bu soruya verilirken, en az kararsızım cevabı 23 kişi sayısı %4,5 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırır.” sorusuna verilmiştir.

Tablo 3.43: Yönetmelik Kontrol İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bilgiye ve belgeye daha fazla erişilmesinde dolayı kontrol alanımı genişletir.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışanların performansının kontrol edilmesine yardımcı olur.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma takviminin kontrolünü kolaylaştırır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş süreçlerinin kontrol edilmesine yardımcı olur.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş gücünün etkin kullanılmasını kolaylaştırır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yönetim faaliyetlerini etkin yürütülmesini sağlar.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırır	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	0,8	4			2,4	12	0,2	1	0,2	1	0,6	3	1,2	6	1,4	7
Katılmıyorum	5,3	27	2,4	12	12,3	62	5,9	30	4,5	23	7,1	36	5,9	30	15,4	78
Toplam	6,1	31	2,4	12	14,6	74	6,1	31	4,7	24	7,7	39	7,1	36	16,8	85
Kararsızım	8,7	44	4,5	23	15,8	80	12,3	62	7,3	37	14,6	74	14,6	74	28,5	144
Toplam	8,7	44	4,5	23	15,8	80	12,3	62	7,3	37	14,6	74	14,6	74	28,5	144
Katılıyorum	58,7	297	57,3	290	50,2	254	60,5	306	63,0	319	52,8	267	59,1	299	41,3	209
Tamamen Katılıyorum	26,5	134	35,8	181	19,4	98	21,1	107	24,9	126	24,9	126	19,2	97	13,4	68
Toplam	85,2	431	93,1	471	69,6	352	81,6	413	87,9	445	77,7	393	78,3	396	54,7	277

Sonuç olarak, yönetmelik kontrol açısından elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin; kontrol alanımızı genişletmekte, çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırmakta, çalışanların performansının kontrol edilmesinde yardımcı olmakta, çalışma takviminin kontrolü kolaylaştırmakta, iş süreçlerinin kontrol edilmesine yardımcı olmakta, işgücünün etkin kullanılmasını kolaylaştırmakta, yönetim faaliyetlerinin etkin yürütülmesini sağlamakta, doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırmakta olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri yönetmelik kontrol açısından verimliliği olumlu yönde ve önemli bir şekilde etkilemektedir.

3.1.6. Verimlilik

Anket incelendiğinde; zaman kazandırma, daha çok iş yapılması, bölümler arası iş birliği, koordinasyonu kolaylaştırma, verimlilik, geçmiş yıllara ait bilgi ve belgelere erişebilme, bilgi ve belgelerin tasnif edilmesi (sınıflanması), dosyalanması ve saklanması, bilgi ve belgelere hızlı (kolay) ulaşım, zaman ve mekândan bağımsız çalışabilme, birden fazla kişinin aynı bilgi ve belgeye ulaşabilmesi, bilgi ve belgelerin düzenli güncellenmesi, iş ve işlemlerin tanımlanması ve kayıt altına alınması, mükerrer iş yapılmasının engellenmesi, dosyalama sürecindeki hataların engellenmesi ve dosyaya erişim sorunlarının ortadan kalkması sorularının verimlilik ile ilgili olduğu görülmektedir.

Zaman Kazandırma

Tablo 3.44: Zaman Kazandırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, zaman kazandırır.	Hiç Katılmıyorum	1	5	3	9	1,8
	Katılmıyorum	3	6	5	14	2,8
	Kararsızım	1	9	11	21	4,2
	Katılıyorum	44	92	70	206	40,7
	Tamamen Katılıyorum	62	112	82	256	50,6
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.44’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, zaman kazandırır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,8’i Hiç Katılmıyorum, %2,8’i Katılmıyorum, %4,2’si Kararsızım, %40,7’si Katılıyorum, %50,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, (sistemin Microsoft programlarına (Word, Excel) uyumsuz olması, evrakları tek tek taranarak sisteme atılmasının zaman kaybına neden olması) veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin, sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya

başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%91,3 yüzdelik dilimi ve 462 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, zaman kazandırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.45’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.46’da eğitim durumları, Tablo 3.47’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.45: Zaman Kazandırma & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, zaman kazandırır.	Hiç Katılmıyorum	0	5	3	1	0	9	1,8
	Katılmıyorum	3	4	5	1	1	14	2,8
	Kararsızım	3	9	4	4	1	21	4,2
	Katılıyorum	40	77	64	23	2	206	40,7
	Tamamen Katılıyorum	65	86	74	28	3	256	50,6
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

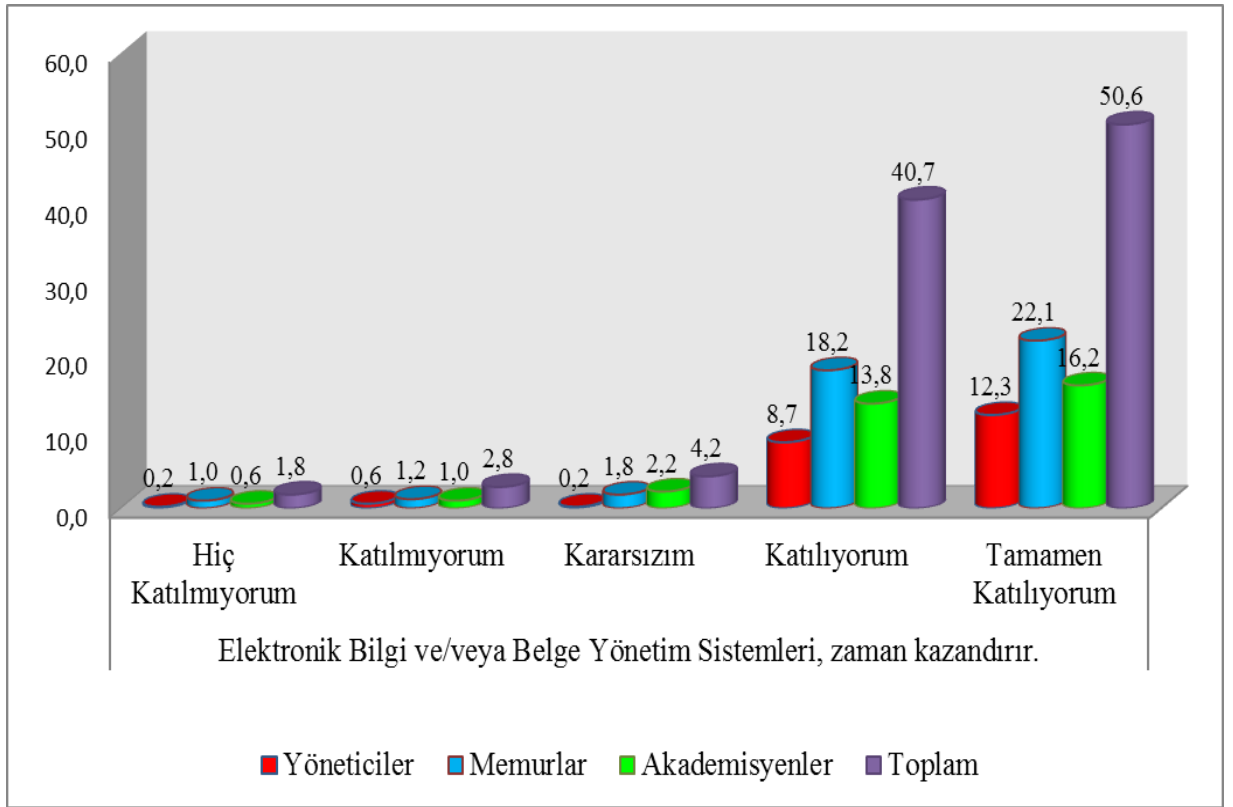
Tablo 3.46: Zaman Kazandırma & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, zaman kazandırır.	Hiç Katılmıyorum	0	1	6	1	1	9	1,8
	Katılmıyorum	1	1	6	3	3	14	2,8
	Kararsızım	0	4	4	4	9	21	4,2
	Katılıyorum	7	16	87	45	51	206	40,7
	Tamamen Katılıyorum	5	20	117	66	48	256	50,6
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.47: Zaman Kazandırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, zaman kazandırır.	Hiç Katılmıyorum	1	3	1	2	2	9	1,8
	Katılmıyorum	5	2	0	2	5	14	2,8
	Kararsızım	4	6	1	4	6	21	4,2
	Katılıyorum	60	21	31	36	58	206	40,7
	Tamamen Katılıyorum	83	43	33	29	68	256	50,6
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.15: Zaman Kazandırma



Yukarıda Grafik 3.15’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %0,6’sı Katılmıyorum %0,2’si Kararsızım, %8,7’si Katılıyorum, %12,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %1’i Hiç Katılmıyorum, %1,2’si Katılmıyorum %1,8’i Kararsızım, %18,2’si Katılıyorum, %22,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %1’i Katılmıyorum %2,2’si Kararsızım, %13,8’i Katılıyorum, %16,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Daha Çok İş Yapılması

Tablo 3.48: Daha Çok İş Yapılması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, daha çok işin yapılmasını sağlar.	Hiç Katılmıyorum	1	3	5	9	1,8
	Katılmıyorum	14	22	17	53	10,5
	Kararsızım	10	31	25	66	13,0
	Katılıyorum	53	92	76	221	43,7
	Tamamen Katılıyorum	33	76	48	157	31,0
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.48’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, daha çok işin yapılmasını sağlar.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,8’i Hiç Katılmıyorum, %10,5’i Katılmıyorum, %13’ü Kararsızım, %43,7’si Katılıyorum, %31’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi (sistemin Microsoft programlarına (Word, Excel) uyumsuz olması) veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%74,7 yüzdelik dilimi ve 378 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, daha çok işin yapılmasını sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.49’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.50’de eğitim durumları, Tablo 3.51’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.49: Daha Çok İş Yapılması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, daha çok işin yapılmasını sağlar.	Hiç Katılmıyorum	2	5	2	0	0	9	1,8
	Katılmıyorum	10	22	11	8	2	53	10,5
	Kararsızım	13	32	11	8	2	66	13,0
	Katılıyorum	44	68	81	26	2	221	43,7
	Tamamen Katılıyorum	42	54	45	15	1	157	31,0
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

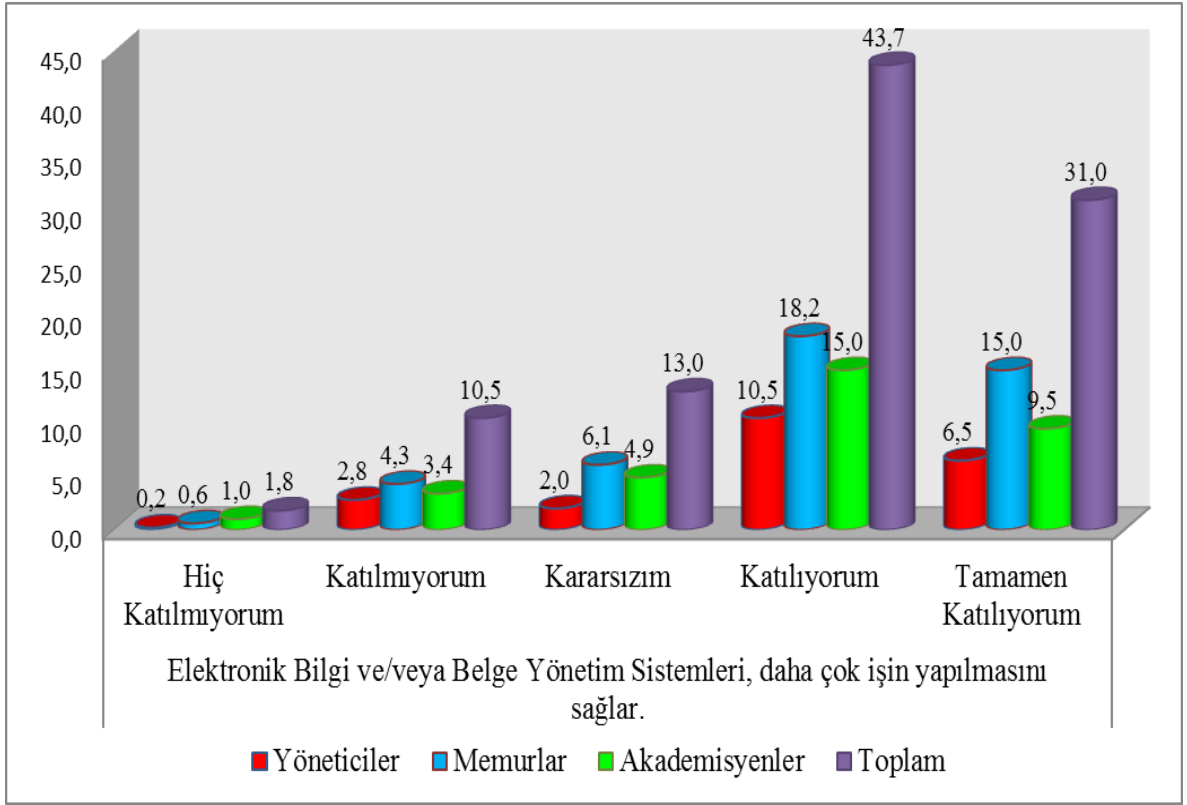
Tablo 3.50: Daha Çok İş Yapılması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, daha çok işin yapılmasını sağlar.	Hiç Katılmıyorum	0	0	4	2	3	9	1,8
	Katılmıyorum	0	1	23	16	13	53	10,5
	Kararsızım	0	6	27	19	14	66	13,0
	Katılıyorum	10	19	94	44	54	221	43,7
	Tamamen Katılıyorum	3	16	72	38	28	157	31,0
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.51: Daha Çok İş Yapılması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, daha çok işin yapılmasını sağlar.	Hiç Katılmıyorum	3	2	0	3	1	9	1,8
	Katılmıyorum	14	10	6	7	16	53	10,5
	Kararsızım	18	14	8	11	15	66	13,0
	Katılıyorum	63	22	31	36	69	221	43,7
	Tamamen Katılıyorum	55	27	21	16	38	157	31,0
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.16: Daha Çok İş Yapılması



Yukarıda Grafik 3.16’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %2,8’i Katılmıyorum %2’si Kararsızım, %10,5’i Katılıyorum, %6,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %4,3’ü Katılmıyorum %6,1’i Kararsızım, %18,2’si Katılıyorum, %15’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1’i Hiç Katılmıyorum, %3,4’ü Katılmıyorum %4,9’u Kararsızım, %15’i Katılıyorum, %9,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Bölümler Arası İşbirliğini Kolaylaştırma

Tablo 3.52: Bölümler Arası İşbirliğini Kolaylaştırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bölümler arası iş birliğini kolaylaştırır.	Hiç Katılmıyorum	0	4	6	10	2,0
	Katılmıyorum	4	21	13	38	7,5
	Kararsızım	13	21	23	57	11,3
	Katılıyorum	64	115	86	265	52,4
	Tamamen Katılıyorum	30	63	43	136	26,9
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.52’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, bölümler arası iş birliğini kolaylaştırır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2’si Hiç Katılmıyorum, %7,5’i Katılmıyorum, %11,3’ü Kararsızım, %52,4’ü Katılıyorum, %26,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, sistem ile ilgili yeterli eğitim verilmemiş olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%79,2 yüzdelik dilimi ve 401 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, bölümler arası iş birliğini kolaylaştırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.53’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.54’de eğitim durumları, Tablo 3.55’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.53: Bölümler Arası İşbirliğini Kolaylaştırma & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	4	4	0	0	10	2,0
Yönetim Sistemleri, bölümler	Katılmıyorum	7	17	13	1	0	38	7,5
arası iş birliğini kolaylaştırır.	Kararsızım	13	18	15	7	4	57	11,3
	Katılıyorum	51	97	78	37	2	265	52,4
	Tamamen Katılıyorum	38	45	40	12	1	136	26,9
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

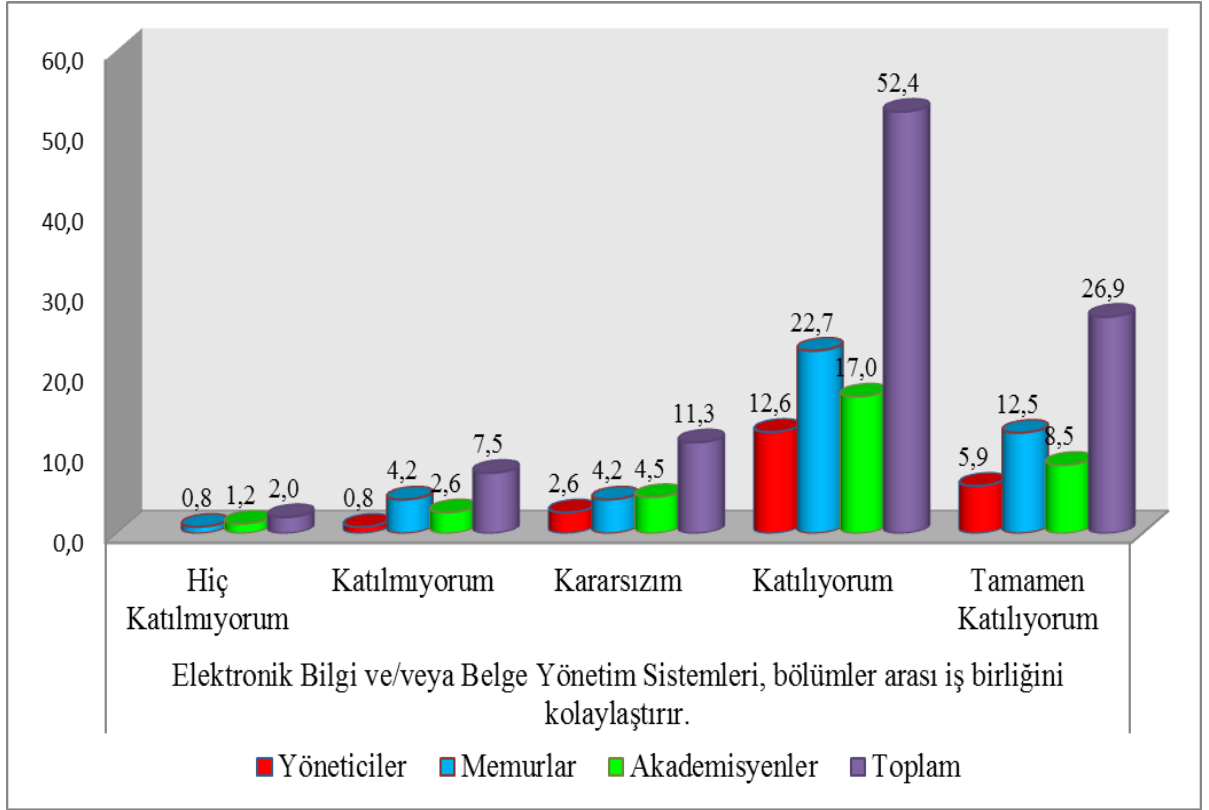
Tablo 3.54: Bölümler Arası İşbirliğini Kolaylaştırma & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	1	4	2	3	10	2,0
Yönetim Sistemleri, bölümler	Katılmıyorum	1	3	18	5	11	38	7,5
arası iş birliğini kolaylaştırır.	Kararsızım	1	5	22	11	18	57	11,3
	Katılıyorum	8	23	112	61	61	265	52,4
	Tamamen Katılıyorum	3	10	64	40	19	136	26,9
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.55: Bölümler Arası İşbirliğini Kolaylaştırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	3	3	0	2	2	10	2,0
Yönetim Sistemleri, bölümler	Katılmıyorum	9	10	6	5	8	38	7,5
arası iş birliğini kolaylaştırır.	Kararsızım	15	4	9	14	15	57	11,3
	Katılıyorum	80	34	36	36	79	265	52,4
	Tamamen Katılıyorum	46	24	15	16	35	136	26,9
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.17: Bölümler Arası İş Birliğini Kolaylaştırma



Yukarıda Grafik 3.17’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,8’i Katılmıyorum %2,6’sı Kararsızım, %12,6’sı Katılıyorum, %5,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %4,2’si Katılmıyorum %4,2’si Kararsızım, %22,7’si Katılıyorum, %12,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1,2’si Hiç Katılmıyorum, %2,6’sı Katılmıyorum %4,5’i Kararsızım, %17’si Katılıyorum, %8,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Koordinasyonu Kolaylaştırma

Tablo 3.56: Koordinasyonu Kolaylaştırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, personel arası bilgi akışını düzenleyerek koordinasyonu kolaylaştırır.	Hiç Katılmıyorum	0	3	2	5	1,0
	Katılmıyorum	5	14	7	26	5,1
	Kararsızım	7	28	19	54	10,7
	Katılıyorum	63	125	92	280	55,3
	Tamamen Katılıyorum	36	54	51	141	27,9
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.56’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, personel arası bilgi akışını düzenleyerek koordinasyonu kolaylaştırır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1’i Hiç Katılmıyorum, %5,1’i Katılmıyorum, %10,7’si Kararsızım, %55,3’ü Katılıyorum, %27,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, sistem ile ilgili yeterli eğitim verilmemiş olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle veya sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%83,2 yüzdelik dilimi ve 421 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, personel arası bilgi akışını düzenleyerek koordinasyonu kolaylaştırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.57’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.58’de eğitim durumları, Tablo 3.59’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.57: Koordinasyonu Kolaylaştırma & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	2	2	0	0	5	1,0
Yönetim Sistemleri, personel	Katılmıyorum	4	11	10	1	0	26	5,1
arası bilgi akışını düzenleyerek	Kararsızım	11	21	12	7	3	54	10,7
koordinasyonu kolaylaştırır.	Katılıyorum	60	94	87	36	3	280	55,3
	Tamamen Katılıyorum	35	53	39	13	1	141	27,9
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

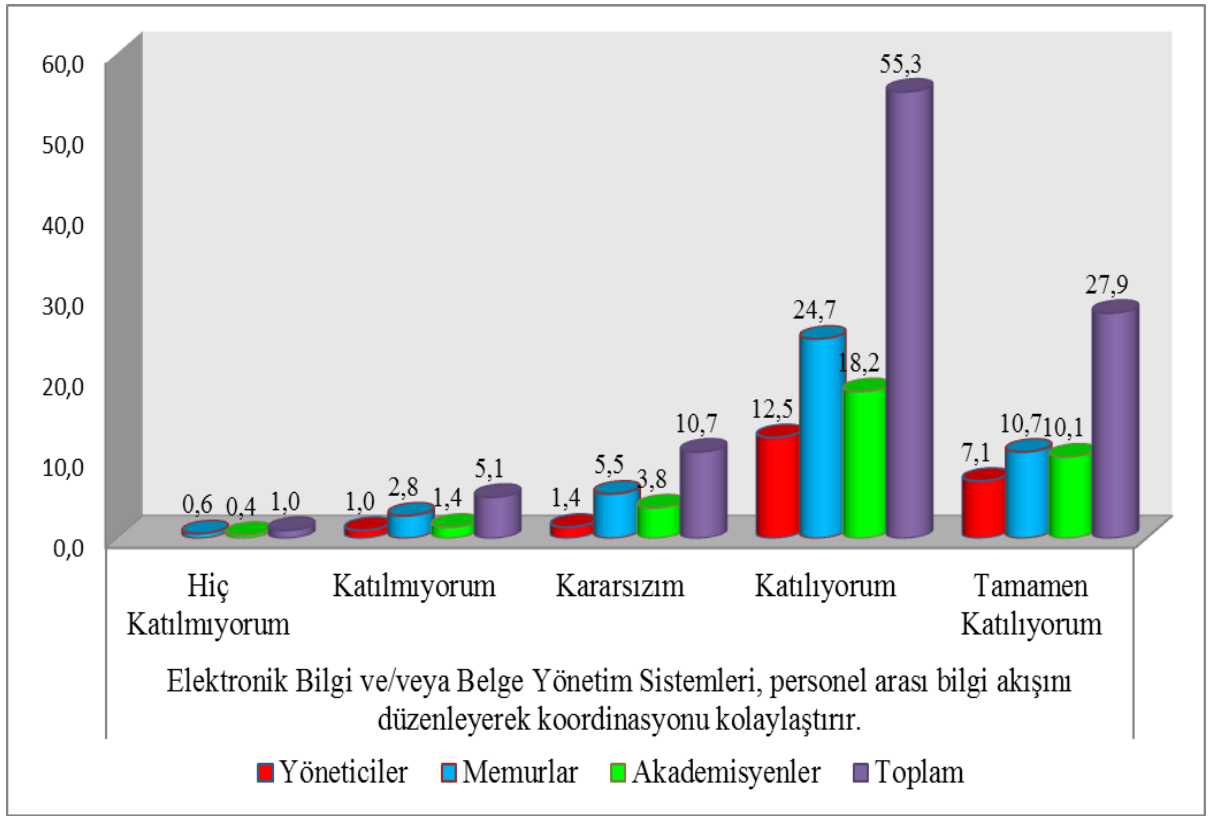
Tablo 3.58: Koordinasyonu Kolaylaştırma & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	3	0	2	5	1,0
Yönetim Sistemleri, personel	Katılmıyorum	1	2	14	5	4	26	5,1
arası bilgi akışını düzenleyerek	Kararsızım	0	7	20	13	14	54	10,7
koordinasyonu kolaylaştırır.	Katılıyorum	10	20	124	58	68	280	55,3
	Tamamen Katılıyorum	2	13	59	43	24	141	27,9
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.59: Koordinasyonu Kolaylaştırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	2	0	1	1	5	1,0
Yönetim Sistemleri, personel	Katılmıyorum	5	6	1	5	9	26	5,1
arası bilgi akışını düzenleyerek	Kararsızım	17	8	6	8	15	54	10,7
koordinasyonu kolaylaştırır.	Katılıyorum	84	33	38	42	83	280	55,3
	Tamamen Katılıyorum	46	26	21	17	31	141	27,9
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.18: Koordinasyonu Kolaylaştırma



Yukarıda Grafik 3.18’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1’i Katılmıyorum %1,4’ü Kararsızım, %12,5’i Katılıyorum, %7,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %2,8’i Katılmıyorum %5,5’i Kararsızım, %24,7’si Katılıyorum, %10,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %1,4’ü Katılmıyorum %3,8’i Kararsızım, %18,2’si Katılıyorum, %10,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Verimlilik

Tablo 3.60: Verimlilik & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kullanımı kurumumda verimliliği azalttı.	Hiç Katılmıyorum	39	63	32	134	26,5
	Katılmıyorum	52	115	89	256	50,6
	Kararsızım	14	24	22	60	11,9
	Katılıyorum	5	18	18	41	8,1
	Tamamen Katılıyorum	1	4	10	15	3,0
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Bu soru diğerlerinden farklıdır. Diğer sorularda verimliliği dolaylı olarak ölçerken burada direkt bir ölçüm yapmış oluyoruz. Ayrıca soruyu olumsuz sorarak katılımcıların dikkatini ölçüyoruz.

Tablo 3.60’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, kurumumda verimliliği azalttı.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %26,5’i Hiç Katılmıyorum, %50,6’sı Katılmıyorum, %11,9’u Kararsızım, %8,1’i Katılıyorum, %3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, kullanılan sistemin eksiklikleri (sisteme yalnızca kurum içinden erişilebilmesi, kurum dışından erişilememesi) veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi olmaması nedeniyle veya sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılmıyorum ve Hiç Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%77,1 yüzdelik dilimi ve 390 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, kurumlarda verimliliği artırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.61’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.62’de eğitim durumları, Tablo 3.63’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.61: Verimlilik & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	30	56	35	11	2	134	26,5
Yönetim Sistemleri, kullanımı	Katılmıyorum	55	82	83	33	3	256	50,6
kurumumda verimliliği azalttı.	Kararsızım	12	25	12	10	1	60	11,9
	Katılıyorum	12	12	15	1	1	41	8,1
	Tamamen Katılıyorum	2	6	5	2	0	15	3,0
	Genel Toplam	111	181	150	57	7	506	100,0

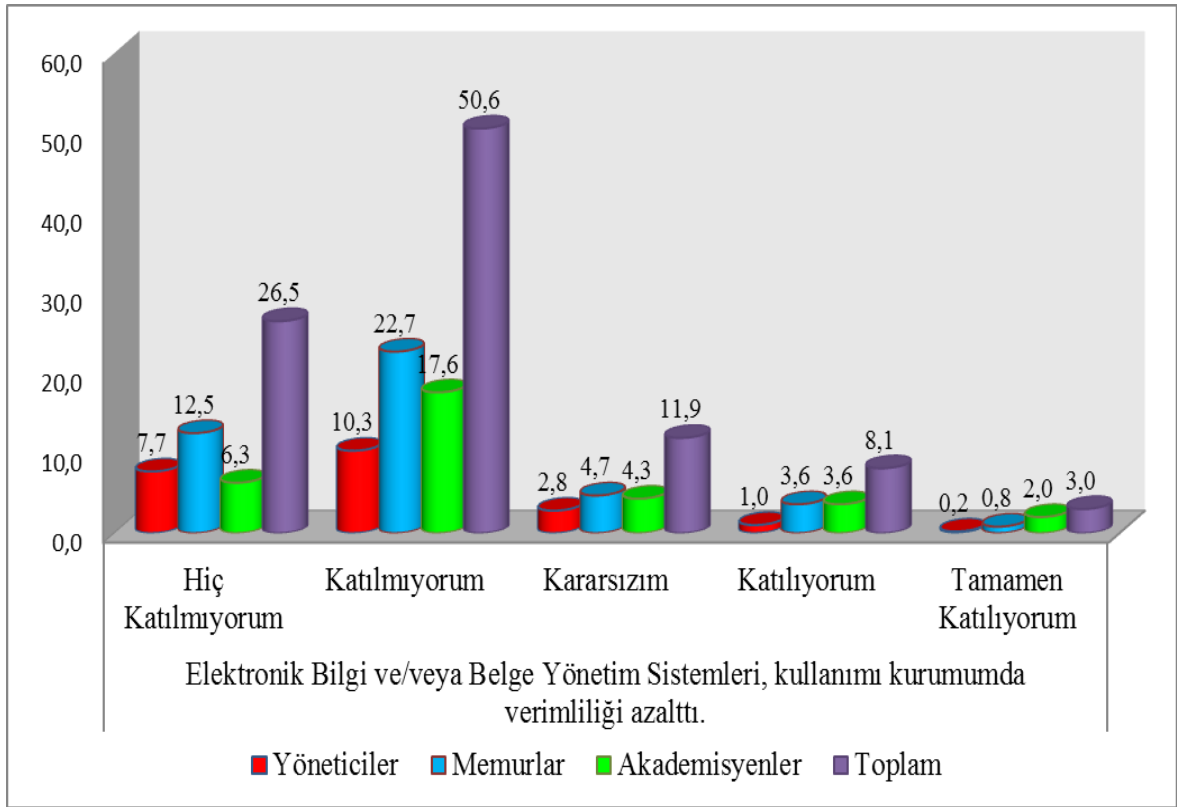
Tablo 3.62: Verimlilik & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	4	9	68	37	16	134	26,5
Yönetim Sistemleri, kullanımı	Katılmıyorum	9	17	110	58	62	256	50,6
kurumumda verimliliği azalttı.	Kararsızım	0	8	23	10	19	60	11,9
	Katılıyorum	0	5	18	8	10	41	8,1
	Tamamen Katılıyorum	0	3	1	6	5	15	3,0
	Genel Toplam	13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.63: Verimlilik & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	34	35	18	14	33	134	26,5
Yönetim Sistemleri, kullanımı	Katılmıyorum	81	25	35	40	75	256	50,6
kurumumda verimliliği azalttı.	Kararsızım	15	9	7	10	19	60	11,9
	Katılıyorum	18	5	4	6	8	41	8,1
	Tamamen Katılıyorum	5	1	2	3	4	15	3,0
	Genel Toplam	153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.19: Verimlilik



Yukarıda Grafik 3.19’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %7,7’si Hiç Katılmıyorum, %10,3’ü Katılmıyorum %2,8’i Kararsızım, %1’i Katılıyorum, %0,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %12,5’i Hiç Katılmıyorum, %22,7’si Katılmıyorum %4,7’si Kararsızım, %3,6’sı Katılıyorum, %0,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %6,3’ü Hiç Katılmıyorum, %17,6’sı Katılmıyorum %4,3’ü Kararsızım, %3,6’sı Katılıyorum, %2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme

Tablo 3.64: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	10	5	16	3,2
Yönetim Sistemleri ile geçmiş	Katılmıyorum	10	20	21	51	10,1
yıllara ait bilgi ve belgelere	Kararsızım	23	44	43	110	21,7
rahat erişebiliyorum.	Katılıyorum	50	113	74	237	46,8
	Tamamen Katılıyorum	27	37	28	92	18,2
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.64’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile geçmiş yıllara ait bilgi ve belgelere rahat erişebiliyorum.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %3,2’si Hiç Katılmıyorum, %10,1’i Katılmıyorum, %21,7’si Kararsızım, %46,8’i Katılıyorum, %18,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, soruda geçen durumla birebir karşılaşılmaması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, sistem ile ilgili yeterli eğitim verilmemiş olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi (geçmişe yönelik bilgi ve belgeye erişilememesi) veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi ya da deneyimi olmaması nedeniyle veya sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%65 yüzdelik dilimi ve 329 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile geçmiş yıllara ait bilgi ve belgelere rahat erişilebilmekte olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.65’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.66’da eğitim durumları, Tablo 3.67’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.65: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	7	4	3	0	16	3,2
Yönetim Sistemleri ile geçmiş	Katılmıyorum	12	15	16	6	2	51	10,1
yıllara ait bilgi ve belgelere	Kararsızım	25	38	31	14	2	110	21,7
rahat erişebiliyorum.	Katılıyorum	48	88	71	28	2	237	46,8
	Tamamen Katılıyorum	24	33	28	6	1	92	18,2
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

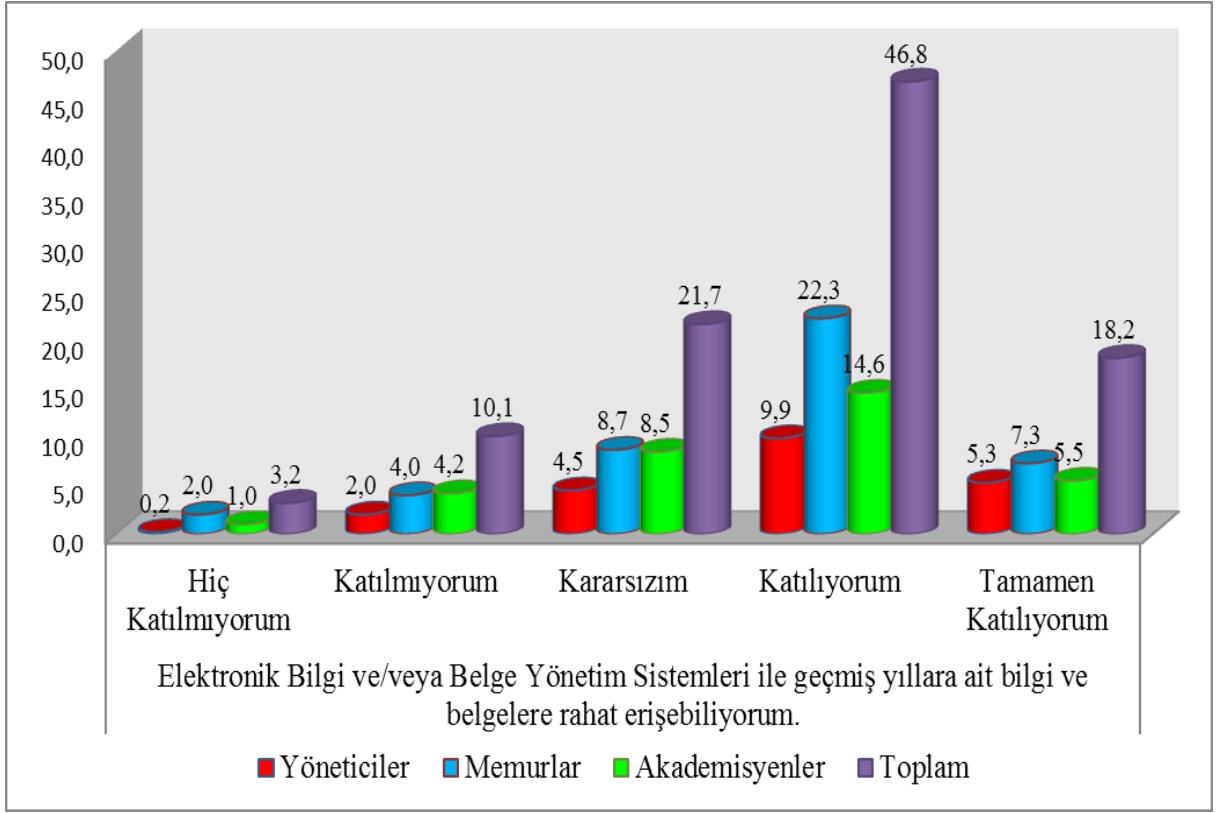
Tablo 3.66: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	3	6	4	3	16	3,2
Yönetim Sistemleri ile geçmiş	Katılmıyorum	0	4	21	11	15	51	10,1
yıllara ait bilgi ve belgelere	Kararsızım	1	8	52	13	36	110	21,7
rahat erişebiliyorum	Katılıyorum	11	20	98	64	44	237	46,8
	Tamamen Katılıyorum	1	7	43	27	14	92	18,2
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.67: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	3	3	3	2	5	16	3,2
Yönetim Sistemleri ile geçmiş	Katılmıyorum	16	5	5	5	20	51	10,1
yıllara ait bilgi ve belgelere	Kararsızım	32	18	13	22	25	110	21,7
rahat erişebiliyorum	Katılıyorum	72	33	30	34	68	237	46,8
	Tamamen Katılıyorum	30	16	15	10	21	92	18,2
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.20: Geçmiş Yıllara Ait Bilgi ve Belgelere Erişebilme



Yukarıda Grafik 3.20’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %2’si Katılmıyorum %4,5’i Kararsızım, %9,9’u Katılıyorum, %5,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %2’si Hiç Katılmıyorum, %4’ü Katılmıyorum %8,7’si Kararsızım, %22,3’ü Katılıyorum, %7,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1’i Hiç Katılmıyorum, %4,2’si Katılmıyorum %8,5’i Kararsızım, %14,6’sı Katılıyorum, %5,5si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması

Tablo 3.68: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işimle ilgili bilgi ve belgeler düzenli biçimde tasnif edilmekte (sınıflanmakta), dosyalanmakta ve saklanmaktadır.	Hiç Katılmıyorum	0	6	1	7	1,4
	Katılmıyorum	8	14	9	31	6,1
	Kararsızım	14	29	45	88	17,4
	Katılıyorum	61	133	87	281	55,5
	Tamamen Katılıyorum	28	42	29	99	19,6
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.68’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile işimle ilgili bilgi ve belgeler düzenli biçimde tasnif edilmekte (sınıflanmakta), dosyalanmakta ve saklanmaktadır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,4’ü Hiç Katılmıyorum, %6,1’i Katılmıyorum, %17,4’ü Kararsızım, %55,5’i Katılıyorum, %19,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, sistem ile ilgili yeterli eğitim verilmemiş olması (kullanıcıların evrakları dosyalama sisteminde hangi dosyaya yerleştireceklerini bilemedikleri için yanlış dosyalama yapılması ve sonrasında aranılan bilgi ve belgeye ulaşılmaması) kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, geleneksel alışkanlıklar veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi olmaması veya sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%75,1 yüzdelik dilimi ve 380 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin bizimle ilgili bilgi ve belgelerin tasnif edilmesini (sınıflanmasını), dosyalanmasını ve saklanmasını sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.69’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.70’de eğitim durumları, Tablo 3.71’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.69: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	4	1	1	0	7	1,4
Yönetim Sistemleri ile işimle	Katılmıyorum	7	11	9	4	0	31	6,1
İlgili bilgi ve belgeler düzenli	Kararsızım	21	32	22	10	3	88	17,4
biçimde tasnif edilmekte	Katılıyorum	57	103	85	33	3	281	55,5
(sınıflanmakta), dosyalanmakta	Tamamen Katılıyorum	25	31	33	9	1	99	19,6
ve saklanmaktadır.								
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

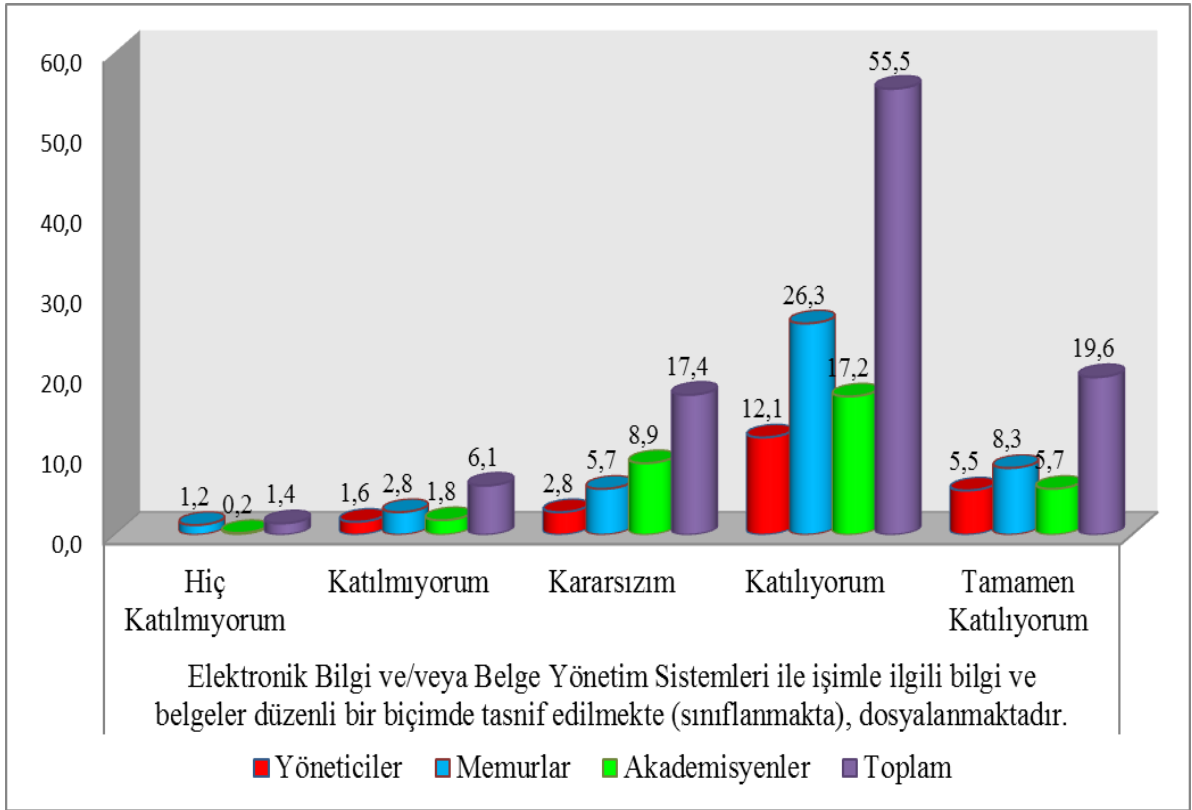
Tablo 3.70: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	4	2	1	7	1,4
Yönetim Sistemleri ile işimle	Katılmıyorum	0	3	13	8	7	31	6,1
İlgili bilgi ve belgeler düzenli	Kararsızım	1	6	32	24	25	88	17,4
biçimde tasnif edilmekte	Katılıyorum	11	23	126	61	60	281	55,5
(sınıflanmakta), dosyalanmakta	Tamamen Katılıyorum	1	10	45	24	19	99	19,6
ve saklanmaktadır								
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.71: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	3	2	0	1	1	7	1,4
Yönetim Sistemleri ile işimle	Katılmıyorum	10	1	6	5	9	31	6,1
İlgili bilgi ve belgeler düzenli	Kararsızım	28	17	7	14	22	88	17,4
biçimde tasnif edilmekte	Katılıyorum	81	39	44	38	79	281	55,5
(sınıflanmakta), dosyalanmakta	Tamamen Katılıyorum	31	16	9	15	28	99	19,6
ve saklanmaktadır								
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.21: Bilgi ve Belgelerin Tasnif Edilmesi (Sınıflanması), Dosyalanması ve Saklanması



Yukarıda Grafik 3.21’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1,6’sı Katılmıyorum %2,8’i Kararsızım, %12,1’i Katılıyorum, %5,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %1,2’si Hiç Katılmıyorum, %2,8’i Katılmıyorum %5,7’si Kararsızım, %26,3’ü Katılıyorum, %8,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %1,8’i Katılmıyorum %8,9’u Kararsızım, %17,2’si Katılıyorum, %5,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım

Tablo 3.72: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile aradığım bilgi ve belgeye kolayca (hızlı) ulaşabiliyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	7	3	11	2,2
	Katılmıyorum	4	12	16	32	6,3
	Kararsızım	11	28	28	67	13,2
	Katılıyorum	63	127	94	284	56,1
	Tamamen Katılıyorum	32	50	30	112	22,1
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.72’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile aradığım bilgi ve belgeye kolayca (hızlı) ulaşabiliyorum.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2,2’si Hiç Katılmıyorum, %6,3’ü Katılmıyorum, %13,2’si Kararsızım, %56,1’i Katılıyorum, %22,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi (aranılan bilgi ve belgeye ulaşılamaması) veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%78,3 yüzdelik dilimi ve 396 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile aranılan bilgi ve belgeye (hızlı) kolayca ulaşılabilmekte olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.73’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.74’de eğitim durumları, Tablo 3.75’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.73: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	7	0	3	0	11	2,2
Yönetim Sistemleri ile aradığım	Katılmıyorum	6	12	11	2	1	32	6,3
bilgi ve belgeye kolayca (hızlı)	Kararsızım	10	25	20	9	3	67	13,2
ulaşabiliyorum.	Katılıyorum	67	101	80	34	2	284	56,1
	Tamamen Katılıyorum	27	36	39	9	1	112	22,1
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

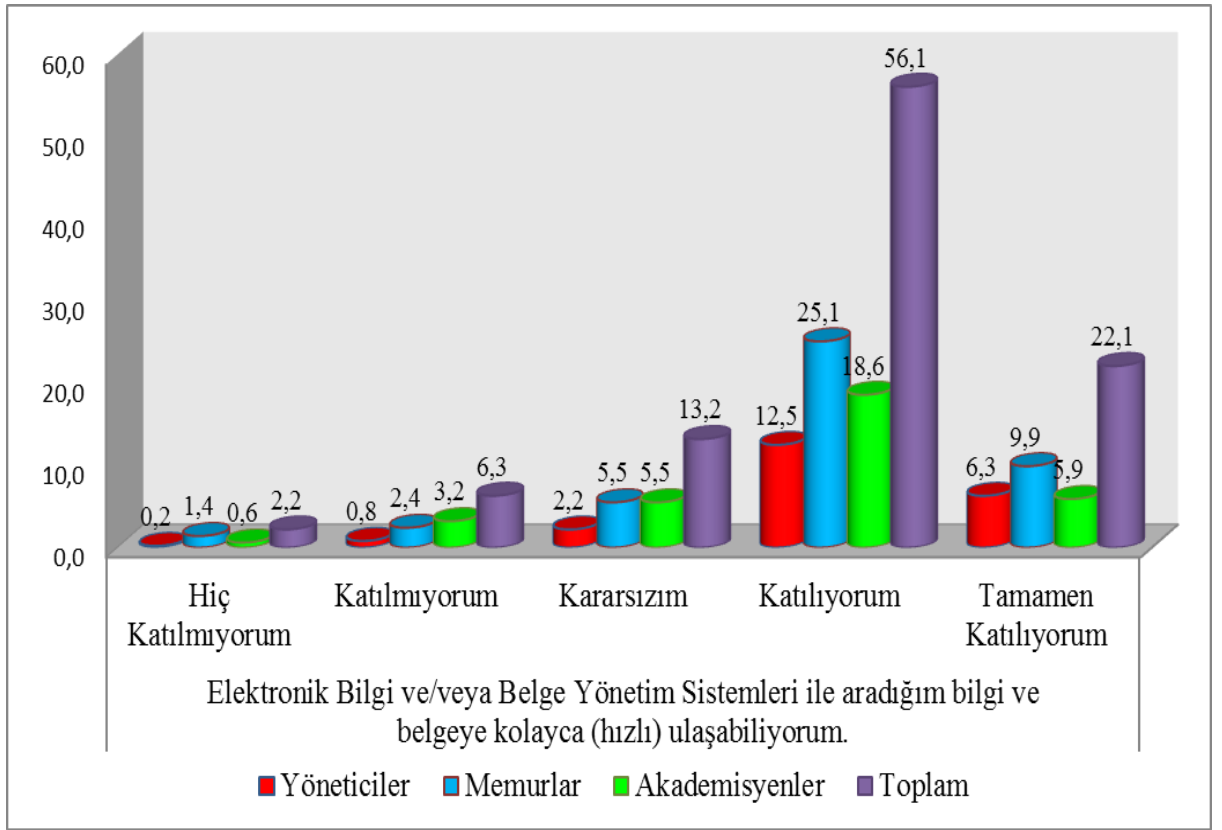
Tablo 3.74: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	2	4	4	1	11	2,2
Yönetim Sistemleri ile aradığım	Katılmıyorum	0	2	9	7	14	32	6,3
bilgi ve belgeye kolayca (hızlı)	Kararsızım	1	4	31	12	19	67	13,2
ulaşabiliyorum.	Katılıyorum	7	23	125	67	62	284	56,1
	Tamamen Katılıyorum	5	11	51	29	16	112	22,1
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.75: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	3	3	1	1	3	11	2,2
Yönetim Sistemleri ile aradığım	Katılmıyorum	10	5	2	4	11	32	6,3
bilgi ve belgeye kolayca (hızlı)	Kararsızım	15	10	12	9	21	67	13,2
ulaşabiliyorum.	Katılıyorum	92	40	37	41	74	284	56,1
	Tamamen Katılıyorum	33	17	14	18	30	112	22,1
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.22: Bilgi ve Belgelere Hızlı (Kolay) Ulaşım



Yukarıda Grafik 3.22’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum %0,8’i Katılmıyorum, %2,2’si Kararsızım, %12,5’i Katılıyorum, %6,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %1,4’ü Hiç Katılmıyorum, %2,4’ü Katılmıyorum %5,5’i Kararsızım, %25,1’i Katılıyorum, %9,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %3,2’si Katılmıyorum %5,5’i Kararsızım, %18,6’sı Katılıyorum, %5,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme

Tablo 3.76: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	12	5	19	3,8
Yönetim Sistemleri ile	Katılmıyorum	14	32	23	69	13,6
kurumumuz, zaman ve	Kararsızım	20	54	33	107	21,1
mekandan bağımsız çalışma	Katılıyorum	49	86	77	212	41,9
potansiyeline sahiptir.	Tamamen Katılıyorum	26	40	33	99	19,6
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.76’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile kurumumuz, zaman ve mekândan bağımsız çalışma potansiyeline sahiptir.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %3,8’i Hiç Katılmıyorum, %13,6’sı Katılmıyorum, %21,1’i Kararsızım, %41,9’u Katılıyorum, %19,6’sı’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sisteme sadece kurum içinden giriş yapılabilmesi kurum dışından giriş yapılamaması veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%61,5 yüzdelik dilimi ve 311 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile kurumların zaman ve mekândan bağımsız çalışma potansiyeline sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.77’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.78’de eğitim durumları, Tablo 3.79’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.77: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	4	11	3	1	0	19	3,8
Yönetim Sistemleri ile	Katılmıyorum	19	22	18	9	1	69	13,6
kurumumuz, zaman ve	Kararsızım	26	41	25	15	0	107	21,1
mekandan bağımsız çalışma	Katılıyorum	39	67	73	28	5	212	41,9
potansiyeline sahiptir.	Tamamen Katılıyorum	23	40	31	4	1	99	19,6
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

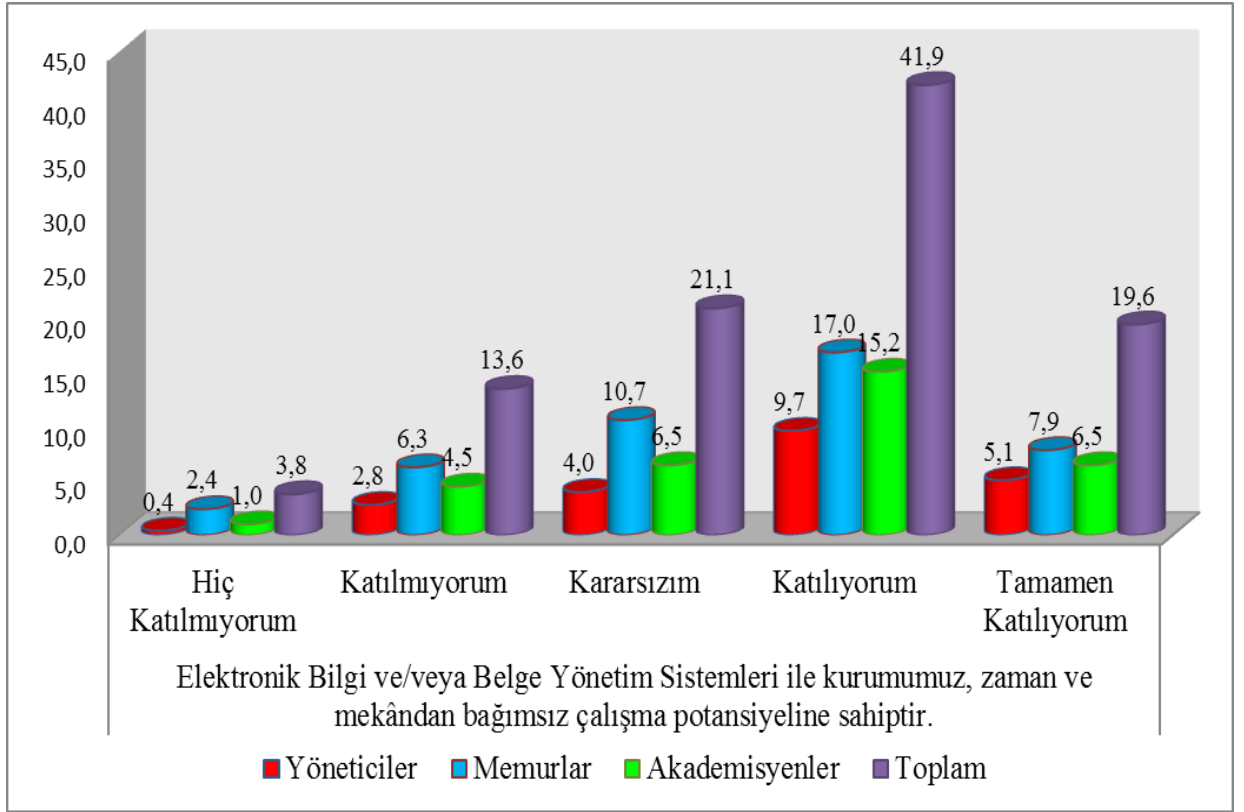
Tablo 3.78: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	0	13	3	2	19	3,8
Yönetim Sistemleri ile	Katılmıyorum	1	6	30	18	14	69	13,6
kurumumuz, zaman ve	Kararsızım	0	16	53	20	18	107	21,1
mekandan bağımsız çalışma	Katılıyorum	9	13	85	46	59	212	41,9
potansiyeline sahiptir.	Tamamen Katılıyorum	2	7	39	32	19	99	19,6
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.79: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	6	6	4	2	1	19	3,8
Yönetim Sistemleri ile	Katılmıyorum	26	10	4	7	22	69	13,6
kurumumuz, zaman ve	Kararsızım	37	14	14	13	29	107	21,1
mekandan bağımsız çalışma	Katılıyorum	50	27	31	36	68	212	41,9
potansiyeline sahiptir.	Tamamen Katılıyorum	34	18	13	15	19	99	19,6
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.23: Zaman ve Mekândan Bağımsız Çalışabilme



Yukarıda Grafik 3.23’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,4’ü Hiç Katılmıyorum %2,8’i Katılmıyorum, %4’ü Kararsızım, %9,7’si Katılıyorum, %5,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %2,4’ü Hiç Katılmıyorum, %6,3’ü Katılmıyorum %10,7’si Kararsızım, %17’si Katılıyorum, %7,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1’i Hiç Katılmıyorum, %4,5’i Katılmıyorum %6,5’i Kararsızım, %15,2’si Katılıyorum, %6,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi

Tablo 3.80: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, birden fazla kişinin aynı bilgi ve belgeye ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde çalışma yapabilmesini sağlamıştır.	Hiç Katılmıyorum	0	3	1	4	0,8
	Katılmıyorum	11	24	12	47	9,3
	Kararsızım	14	28	29	71	14,0
	Katılıyorum	57	130	98	285	56,3
	Tamamen Katılıyorum	29	39	31	99	19,6
	Genel Toplam	111	224	171	506	100,0

Tablo 3.80’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, birden fazla kişinin aynı bilgi ve belgeye ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde çalışma yapabilmesini sağlamıştır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %9,3’ü Katılmıyorum, %14’ü Kararsızım, %56,3’ü Katılıyorum, %19,6’sı’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle veya sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından da anlaşılabacağı gibi (%75,9 yüzdelik dilimi ve 384 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, birden fazla kişinin aynı bilgi ve belgeye ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde çalışma yapabilmesini sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.81’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.82’de eğitim durumları, Tablo 3.83’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.81: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	4	0	0	0	4	0,8
Yönetim Sistemleri, birden fazla	Katılmıyorum	11	17	17	2	0	47	9,3
kişinin aynı bilgi ve belgeye	Kararsızım	14	35	16	5	1	71	14,0
ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde	Katılıyorum	62	92	85	41	5	285	56,3
çalışma yapabilmesini sağlamıştır	Tamamen Katılıyorum	24	33	32	9	1	99	19,6
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

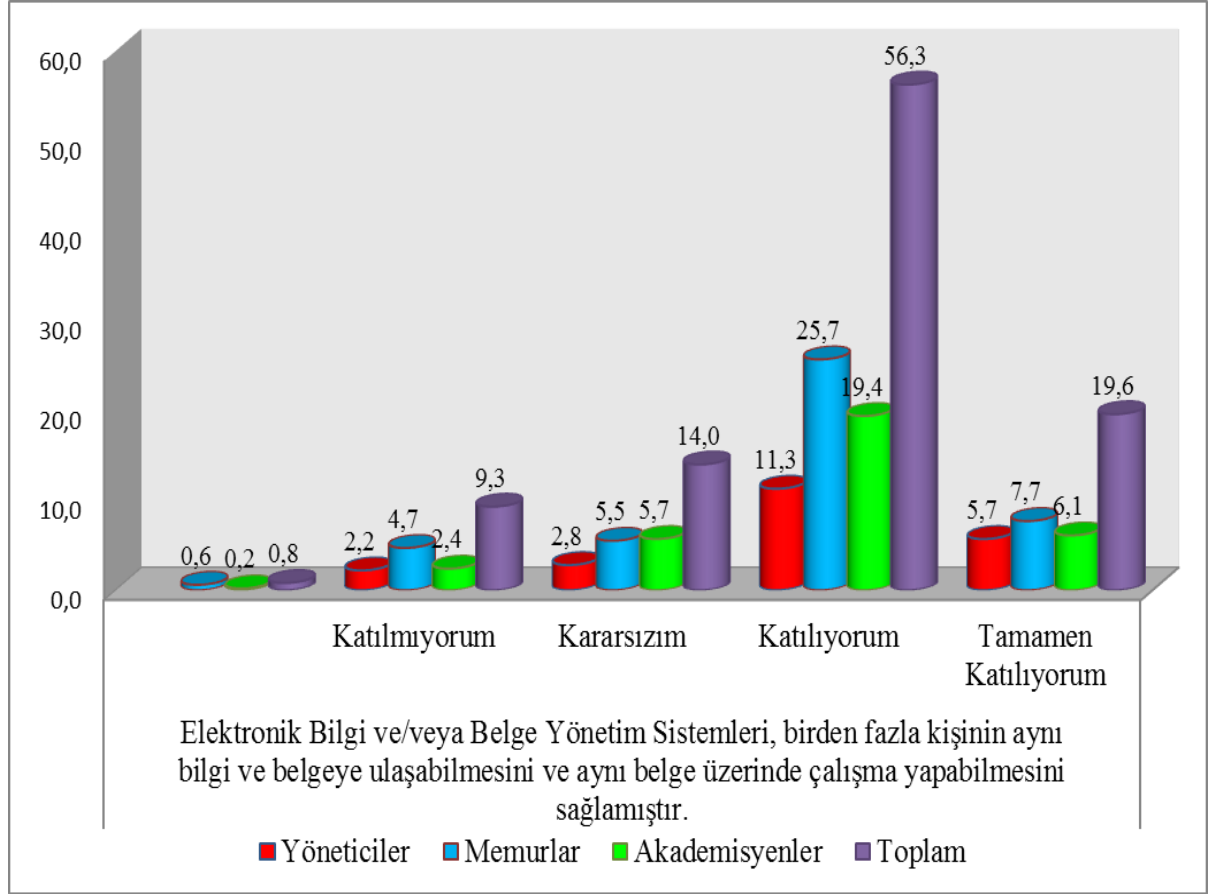
Tablo 3.82: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	2	1	1	4	0,8
Yönetim Sistemleri, birden fazla	Katılmıyorum	1	4	29	7	6	47	9,3
kişinin aynı bilgi ve belgeye	Kararsızım	1	8	29	17	16	71	14,0
ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde	Katılıyorum	9	23	114	68	71	285	56,3
çalışma yapabilmesini sağlamıştır	Tamamen Katılıyorum	2	7	46	26	18	99	19,6
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.83: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	2	1	1	0	4	0,8
Yönetim Sistemleri, birden fazla	Katılmıyorum	15	8	5	9	10	47	9,3
kişinin aynı bilgi ve belgeye	Kararsızım	25	15	7	13	11	71	14,0
ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde	Katılıyorum	85	34	37	35	94	285	56,3
çalışma yapabilmesini sağlamıştır	Tamamen Katılıyorum	28	16	16	15	24	99	19,6
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.24: Birden Fazla Kişinin Aynı Bilgi ve Belgeye Ulaşabilmesi ve Aynı Belge Üzerinde Çalışma Yapabilmesi



Yukarıda Grafik 3.24’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %2,2’si Katılmıyorum, %2,8’i Kararsızım, %11,3’ü Katılıyorum, %5,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %4,7’si Katılmıyorum %5,5’i Kararsızım, %25,7’si Katılıyorum, %7,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %2,4’ü Katılmıyorum %5,7’si Kararsızım, %19,4’ü Katılıyorum, %6,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi

Tablo 3.84: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	6	1,2
Yönetim Sistemleri ile ürünler,	Katılmıyorum	5	16	14	35	6,9
hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla	Kararsızım	26	61	57	144	28,5
ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir	Katılıyorum	62	121	76	259	51,2
biçimde güncellenmektedir.	Tamamen Katılıyorum	17	24	21	62	12,3
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.84’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile ürünler, hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir biçimde güncellenmektedir.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,2’si Hiç Katılmıyorum, %6,9’u Katılmıyorum, %28,5’i Kararsızım, %51,2’si Katılıyorum, %12,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi olmaması ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%63,4 yüzdelik dilimi ve 321 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile ürünler, hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla ilgili bilgi ve belgelerin düzenli bir biçimde güncellenmekte olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.85’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.86’da eğitim durumları, Tablo 3.87’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.85: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	3	2	0	0	6	1,2
Yönetim Sistemleri ile ürünler,	Katılmıyorum	7	12	12	4	0	35	6,9
hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla	Kararsızım	32	56	36	20	0	144	28,5
ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir	Katılıyorum	54	88	81	30	6	259	51,2
biçimde güncellenmektedir.	Tamamen Katılıyorum	17	22	19	3	1	62	12,3
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

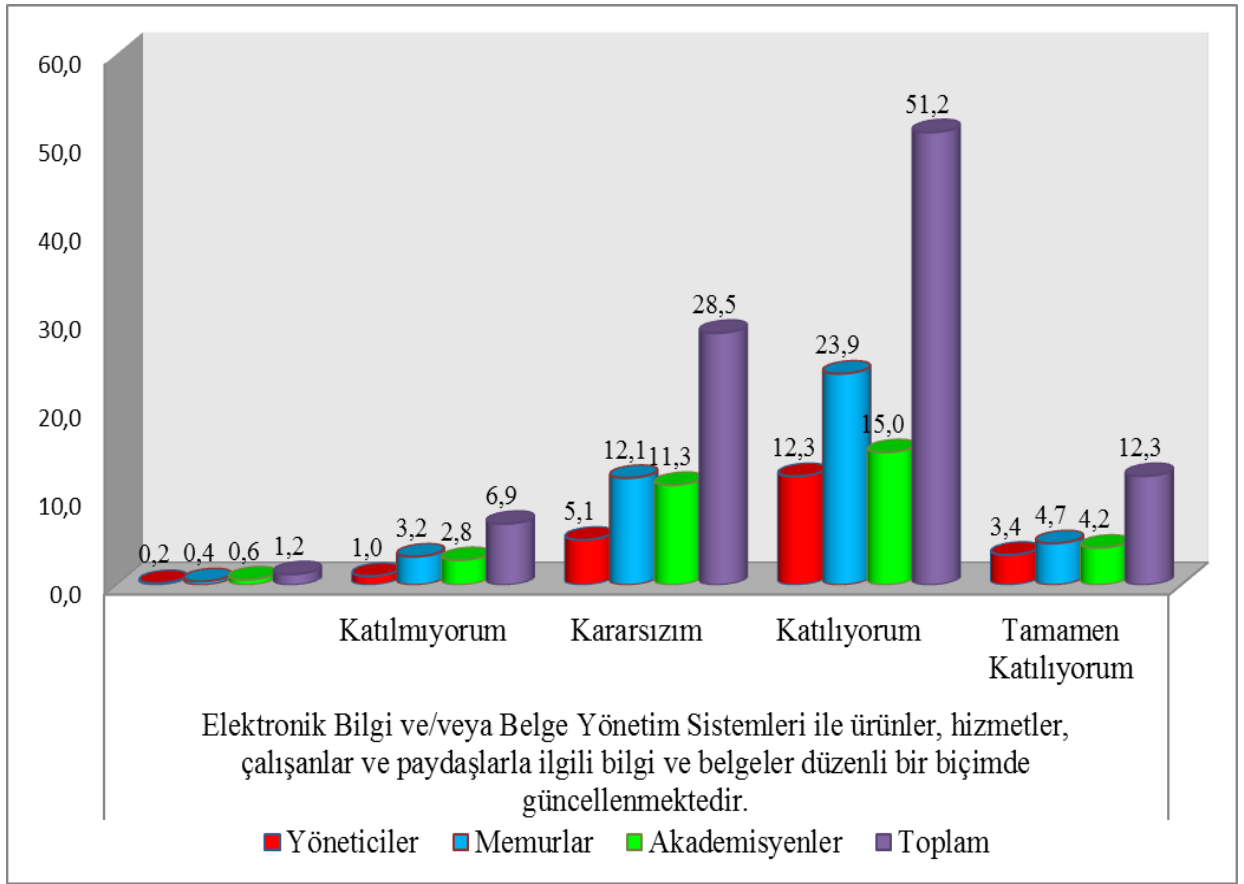
Tablo 3.86: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	2	2	2	6	1,2
Yönetim Sistemleri ile ürünler,	Katılmıyorum	0	1	20	6	8	35	6,9
hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla	Kararsızım	1	9	56	36	42	144	28,5
ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir	Katılıyorum	11	28	116	57	47	259	51,2
biçimde güncellenmektedir.	Tamamen Katılıyorum	1	4	26	18	13	62	12,3
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.87: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	2	1	2	0	6	1,2
Yönetim Sistemleri ile ürünler,	Katılmıyorum	10	7	2	5	11	35	6,9
hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla	Kararsızım	50	20	19	24	31	144	28,5
ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir	Katılıyorum	72	34	39	32	82	259	51,2
biçimde güncellenmektedir.	Tamamen Katılıyorum	20	12	5	10	15	62	12,3
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.25: Bilgi ve Belgelerin Düzenli Güncellenmesi



Yukarıda Grafik 3.25’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %1’i Katılmıyorum, %5,1’i Kararsızım, %12,3’ü Katılıyorum, %3,4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %3,2’si Katılmıyorum %12,1’i Kararsızım, %23,9’u Katılıyorum, %4,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %2,8’i Katılmıyorum %11,3’ü Kararsızım, %15’i Katılıyorum, %4,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması

Tablo 3.88: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	4	2	6	1,2
Yönetim Sistemleri ile yaptığımız işler	Katılmıyorum	10	11	12	33	6,5
ve işlemler tanımlanmıştır ve kayıt altına alınmaktadır.	Kararsızım	6	23	29	58	11,5
	Katılıyorum	68	142	97	307	60,7
	Tamamen Katılıyorum	27	44	31	102	20,2
	Genel Toplam	111	224	171	506	100,0

Tablo 3.88’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile yaptığımız işler ve işlemler tanımlanmıştır ve kayıt altına alınmaktadır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,2’si Hiç Katılmıyorum, %6,5’i Katılmıyorum, %11,5’i Kararsızım, %60,7’si Katılıyorum, %20,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi olmaması ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%80,8 yüzdelik dilimi ve 409 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile yapılan işler ve işlemlerin tanımlanmakta ve kayıt altına alınmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.89’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.90’da eğitim durumları, Tablo 3.91’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.89: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile yaptığımız işler ve işlemler tanımlanmıştır ve kayıt altına alınmaktadır.	Hiç Katılmıyorum	1	4	1	0	0	6	1,2
	Katılmıyorum	5	19	5	4	0	33	6,5
	Kararsızım	17	19	12	9	1	58	11,5
	Katılıyorum	60	108	99	35	5	307	60,7
	Tamamen Katılıyorum	28	31	33	9	1	102	20,2
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

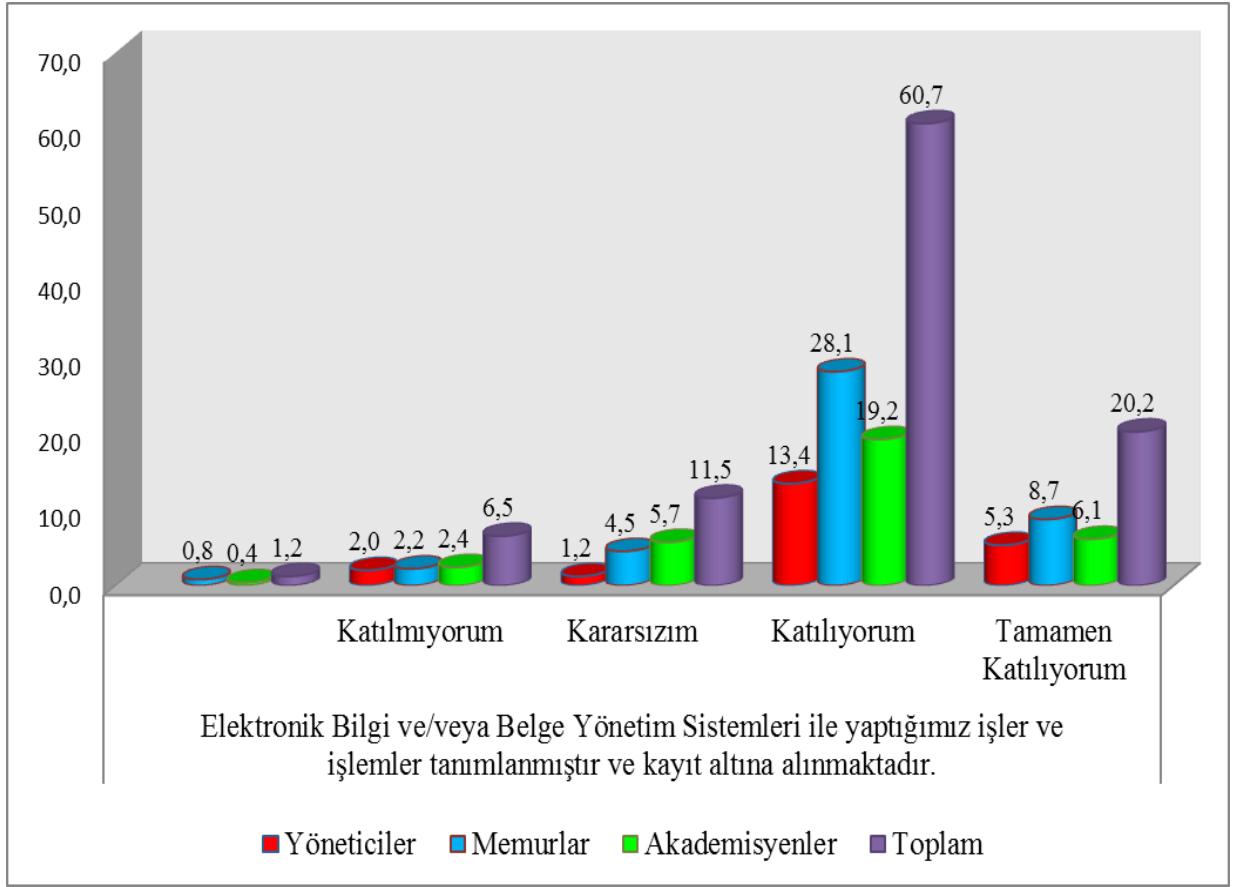
Tablo 3.90: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile yaptığımız işler ve işlemler tanımlanmıştır ve kayıt altına alınmaktadır.	Hiç Katılmıyorum	0	1	3	1	1	6	1,2
	Katılmıyorum	0	3	9	15	6	33	6,5
	Kararsızım	0	6	22	13	17	58	11,5
	Katılıyorum	10	21	143	62	71	307	60,7
	Tamamen Katılıyorum	3	11	43	28	17	102	20,2
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.91: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile yaptığımız işler ve işlemler tanımlanmıştır ve kayıt altına alınmaktadır.	Hiç Katılmıyorum	1	4	0	1	0	6	1,2
	Katılmıyorum	9	4	5	7	8	33	6,5
	Kararsızım	23	7	7	4	17	58	11,5
	Katılıyorum	89	46	37	45	90	307	60,7
	Tamamen Katılıyorum	31	14	17	16	24	102	20,2
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.26: İş ve İşlemlerin Tanımlanması ve Kayıt Altına Alınması



Yukarıda Grafik 3.26’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %2’si Katılmıyorum, %1,2’si Kararsızım, %13,4’ü Katılıyorum, %5,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %2,2’si Katılmıyorum %4,5’i Kararsızım, %28,1’i Katılıyorum, %8,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %2,4’ü Katılmıyorum %5,7’si Kararsızım, %19,2’si Katılıyorum, %6,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi

Tablo 3.92: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, mükerrer iş yapılmasını engeller.	Hiç Katılmıyorum	1	9	1	11	2,2
	Katılmıyorum	15	33	20	68	13,4
	Kararsızım	19	33	36	88	17,4
	Katılıyorum	54	118	92	264	52,2
	Tamamen Katılıyorum	22	31	22	75	14,8
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.92’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, mükerrer iş yapılmasını engeller.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2,2’si Hiç Katılmıyorum, %13,4’ü Katılmıyorum, %17,4’ü Kararsızım, %52,2’si Katılıyorum, %14,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, bazı uygulamalar (devlet kurumu olan Maliye’nin ödemeler ile ilgili e imzalı belge kabul etmesinden dolayı aynı belgelerin ıslak imza ile de hazırlanması) veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%67 yüzdelik dilimi ve 339 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin mükerrer iş yapılmasını engellemekte olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.93’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.94’de eğitim durumları, Tablo 3.95’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.93: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, mükerrer iş yapılmasını engeller.	Hiç Katılmıyorum	3	6	2	0	0	11	2,2
	Katılmıyorum	14	31	16	7	0	68	13,4
	Kararsızım	18	31	26	13	0	88	17,4
	Katılıyorum	58	95	77	29	5	264	52,2
	Tamamen Katılıyorum	18	18	29	8	2	75	14,8
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

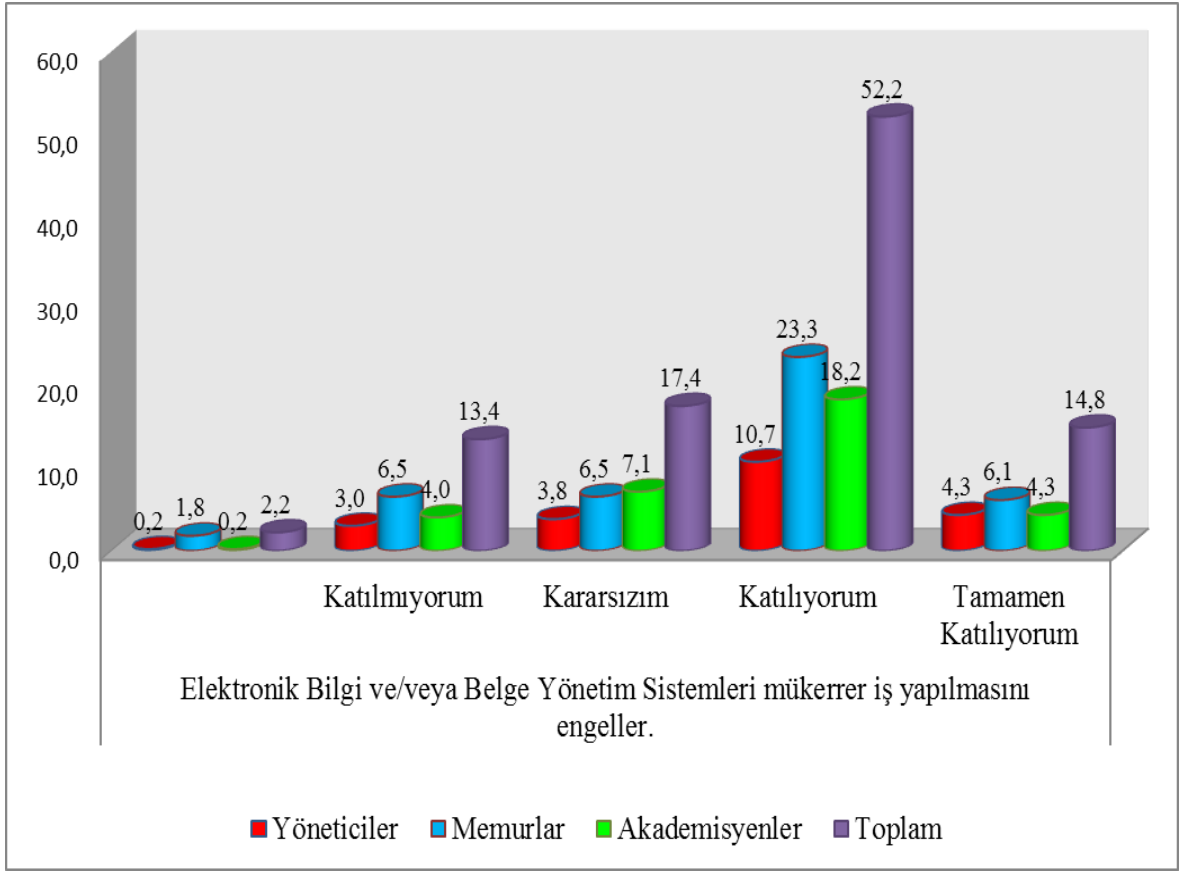
Tablo 3.94: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, mükerrer iş yapılmasını engeller.	Hiç Katılmıyorum	0	2	4	4	1	11	2,2
	Katılmıyorum	3	5	29	14	17	68	13,4
	Kararsızım	2	8	34	21	23	88	17,4
	Katılıyorum	8	20	118	60	58	264	52,2
	Tamamen Katılıyorum	0	7	35	20	13	75	14,8
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.95: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, mükerrer iş yapılmasını engeller.	Hiç Katılmıyorum	5	3	1	1	1	11	2,2
	Katılmıyorum	18	16	8	11	15	68	13,4
	Kararsızım	23	12	10	18	25	88	17,4
	Katılıyorum	90	31	40	30	73	264	52,2
	Tamamen Katılıyorum	17	13	7	13	25	75	14,8
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.27: Mükerrer İş Yapılmasının Engellenmesi



Yukarıda Grafik 3.27’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %3’ü Katılmıyorum, %3,8’i Kararsızım, %10,7’si Katılıyorum, %4,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %1,8’i Hiç Katılmıyorum, %6,5’i Katılmıyorum %6,5’i Kararsızım, %23,3’ü Katılıyorum, %6,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %4’ü Katılmıyorum %7,1’i Kararsızım, %18,2’si Katılıyorum, %4,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması

Tablo 3.96: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, dosyalama sürecindeki hataları engeller ve dosyaya erişim sorunlarını ortadan kaldırır.	Hiç Katılmıyorum	1	1	1	3	0,6
	Katılmıyorum	8	17	12	37	7,3
	Kararsızım	20	48	37	105	20,8
	Katılıyorum	62	127	96	285	56,3
	Tamamen Katılıyorum	20	31	25	76	15,0
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.96’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, dosyalama sürecindeki hataları engeller ve dosyaya erişim sorunlarını ortadan kaldırır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %7,3’ü Katılmıyorum, %20,8’i Kararsızım, %56,3’ü Katılıyorum, %15’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, kullanıcıların sistemle ilgili yeterli eğitimi almamış olmaları (buna bağlı olarak belgelere hatalı dosyalama yapmaları ve sonrasında aranılan belgeye ulaşamaması) veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; bu konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmaması nedeniyle ya da sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%71,3 yüzdelik dilimi ve 361 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin dosyalama sürecindeki hataları engellemekte ve dosyaya erişim sorunlarını ortadan kaldırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.97’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.98’de eğitim durumları, Tablo 3.99’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.97: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması & Yaş Aralığı Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralığı					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	1	0	1	0	3	0,6
Yönetim Sistemleri, dosyalama	Katılmıyorum	10	15	7	5	0	37	7,3
sürecindeki hataları engeller ve	Kararsızım	24	35	30	13	3	105	20,8
dosyaya erişim sorunlarını ortadan	Katılıyorum	53	105	90	34	3	285	56,3
kaldırır.	Tamamen Katılıyorum	23	25	23	4	1	76	15,0
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

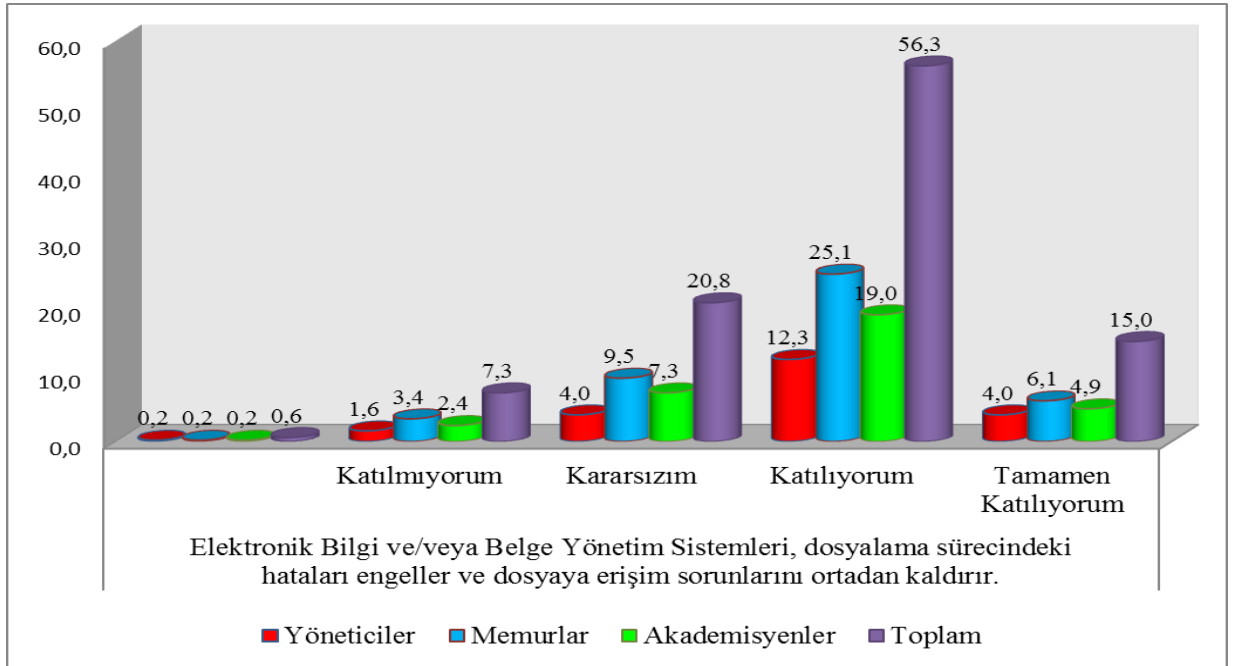
Tablo 3.98: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	1	1	1	3	0,6
Yönetim Sistemleri, dosyalama	Katılmıyorum	1	2	14	11	9	37	7,3
sürecindeki hataları engeller ve	Kararsızım	1	8	48	25	23	105	20,8
dosyaya erişim sorunlarını ortadan	Katılıyorum	10	26	123	61	65	285	56,3
kaldırır.	Tamamen Katılıyorum	1	6	34	21	14	76	15,0
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.99: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	0	1	0	1	3	0,6
Yönetim Sistemleri, dosyalama	Katılmıyorum	12	7	3	7	8	37	7,3
sürecindeki hataları engeller ve	Kararsızım	31	14	10	17	33	105	20,8
dosyaya erişim sorunlarını ortadan	Katılıyorum	83	43	40	38	81	285	56,3
kaldırır.	Tamamen Katılıyorum	26	11	12	11	16	76	15,0
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.28: Dosyalama Sürecindeki Hataların Engellenmesi ve Dosyaya Erişim Sorunlarının Ortadan Kalkması



Yukarıda Grafik 3.28’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %1,6’sı Katılmıyorum, %4’ü Kararsızım, %12,3’ü Katılıyorum, %4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %3,4’ü Katılmıyorum %9,5’i Kararsızım, %25,1’i Katılıyorum, %6,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %2,4’ü Katılmıyorum %7,3’ü Kararsızım, %19’u Katılıyorum, %4,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Aşağıda Tablo 3.100’de Verimlilik bölümü için tüm sorulara verilen cevapların yüzdelik dilimleri ve kişi sayıları görülmektedir. Buna göre sorulan içinde en fazla olumlu yanıt alan (Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum) 462 kişi ve %91,3 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, zaman kazandırır.” sorusu alırken, en az olumsuz yanıtı (Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum) 23 kişi ve %4,5 yüzdelik dilimi ile yine bu soru almıştır. Sorular genelde % 61,5 ve üzerinde olumlu yanıt almıştır. En fazla olumsuz yanıtı 88 kişi sayısı ve %17,4 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi/belge yönetim sistemi ile kurumumuz zaman ve mekândan bağımsız çalışma potansiyeline sahiptir. “ sorusu almıştır. En fazla kararsızım cevabı 144 kişi sayısı ve % 28,5 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri

ile ürünler, hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir biçimde güncellenmektedir.” sorusu alırken en az kararsızım cevabı 21 kişi ve %4,2 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, zaman kazandırır.” sorusu almıştır.

Tablo 3.100: Verimlilik İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, zaman kazandırır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, daha çok işin yapılmasını sağlar.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bölümler arası iş birliğini kolaylaştırır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, personel arası bilgi akışını düzenleyerek koordinasyonu kolaylaştırır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kullanımı kurumumda verimliliği azalttı.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile geçmiş yıllara ait bilgi ve belgelere rahat erişebiliyorum.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işimle ilgili bilgi ve belgeler düzenli biçimde tasnif edilmekte (sınıflanmakta), dosyalanmakta ve saklanmaktadır.	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	1,8	9	1,8	9	2,0	10	1,0	5	26,5	134	3,2	16	1,4	7
Katılmıyorum	2,8	14	10,5	53	7,5	38	5,1	26	50,6	256	10,1	51	6,1	31
Toplam	4,5	23	12,3	62	9,5	48	6,1	31	77,1	390	13,2	67	7,5	38
Kararsızım	4,2	21	13,0	66	11,3	57	10,7	54	11,9	60	21,7	110	17,4	88
Toplam	4,2	21	13,0	66	11,3	57	10,7	54	11,9	60	21,7	110	17,4	88
Katılıyorum	40,7	206	43,7	221	52,4	265	55,3	280	8,1	41	46,8	237	55,5	281
Tamamen Katılıyorum	50,6	256	31,0	157	26,9	136	27,9	141	3,0	15	18,2	92	19,6	99
Toplam	91,3	462	74,7	378	79,2	401	83,2	421	11,1	56	65,0	329	75,1	380

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile aradığım bilgi ve belgeye kolayca (hızlı) ulaşabiliyorum.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile kurumumuz, zaman ve mekandan bağımsız çalışma potansiyeline sahiptir.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, birden fazla kişinin aynı bilgi ve belgeye ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde çalışma yapabilmesini sağlamıştır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile ürünler, hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir biçimde güncellenmektedir.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile yaptığımız işler ve işlemler tanımlanmıştır ve kayıt altına alınmaktadır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, mükerrer iş yapılmasını engeller.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, dosyalama sürecindeki hataları engeller ve dosyaya erişim sorunlarını ortadan kaldırır.	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	2,2	11	3,8	19	0,8	4	1,2	6	1,2	6	2,2	11	0,6	3
Katılmıyorum	6,3	32	13,6	69	9,3	47	6,9	35	6,5	33	13,4	68	7,3	37
Toplam	8,5	43	17,4	88	10,1	51	8,1	41	7,7	39	15,6	79	7,9	40
Kararsızım	13,2	67	21,1	107	14,0	71	28,5	144	11,5	58	17,4	88	20,8	105
Toplam	13,2	67	21,1	107	14,0	71	28,5	144	11,5	58	17,4	88	20,8	105
Katılıyorum	56,1	284	41,9	212	56,3	285	51,2	259	60,7	307	52,2	264	56,3	285
Tamamen Katılıyorum	22,1	112	19,6	99	19,6	99	12,3	62	20,2	102	14,8	75	15,0	76
Toplam	78,3	396	61,5	311	75,9	384	63,4	321	80,8	409	67,0	339	71,3	361

Sonuç olarak, elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri zaman kazandırmakta, daha çok iş yapılmasını, bölümler arası iş birliğini sağlamakta, koordinasyonu kolaylaştırmakta, verimliliği, geçmiş yıllara ait bilgi ve belgelere erişebilmeyi, bilgi ve belgelerin tasnif edilmesi (sınıflanması), dosyalanması ve saklanmasını, bilgi ve belgelere hızlı (kolay) ulaşımı, zaman ve mekândan bağımsız çalışabilmeyi, birden fazla kişinin aynı bilgi ve belgeye ulaşabilmesini, bilgi ve belgelerin düzenli güncellenmesini, iş ve işlemlerin tanımlanması ve kayıt altına alınmasını, mükerrer iş yapılmasının engellenmesini, dosyalama sürecindeki hataların engellenmesini ve dosyaya erişim sorunlarının ortadan kalkmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla verimliliği olumlu yönde ve önemli bir şekilde etkilemektedir.

3.1.7. Kullanışlılık

Anket incelendiğinde kullanılabilirlik, erişilebilirlik sorularının kullanışlılık ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu bölümdeki sorular diğerlerinden farklı olarak katılımcının dikkatini ölçmek için olumsuz şekilde sorulmuştur.

Kullanılabilirlik

Tablo 3.101: Kullanılabilirlik & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri'ni kullanmakta zorlanıyorum.	Hiç Katılmıyorum	43	73	35	151	29,8
	Katılmıyorum	56	102	79	237	46,9
	Kararsızım	8	25	25	58	11,4
	Katılıyorum	3	23	22	48	9,4
	Tamamen Katılıyorum	1	1	10	12	2,4
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.101'de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerini kullanmakta zorlanıyorum.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %29,8'i Hiç Katılmıyorum, %46,9'u Katılmıyorum, %11,4'ü Kararsızım, %9,4'ü Katılıyorum, %2,4'ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, kullanılan sistemin çok karışık bir yapıya sahip olması, kullanıcıların sistemle ilgili yeterli eğitimi almamış olmaları, geleneksel alışkanlıklar veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%76,7 yüzdelik dilimi ve 388 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin kullanışlı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.102’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.103’de eğitim durumları, Tablo 3.104’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.102: Kullanılabilirlik & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	32	69	35	14	1	151	29,8
Belge Yönetim	Katılmıyorum	50	68	84	31	4	237	46,9
Sistemleri’ni kullanmakta	Kararsızım	12	25	16	4	1	58	11,4
zorlanıyorum.	Katılıyorum	15	12	12	8	1	48	9,4
	Tamamen Katılıyorum	2	7	3	0	0	12	2,4
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

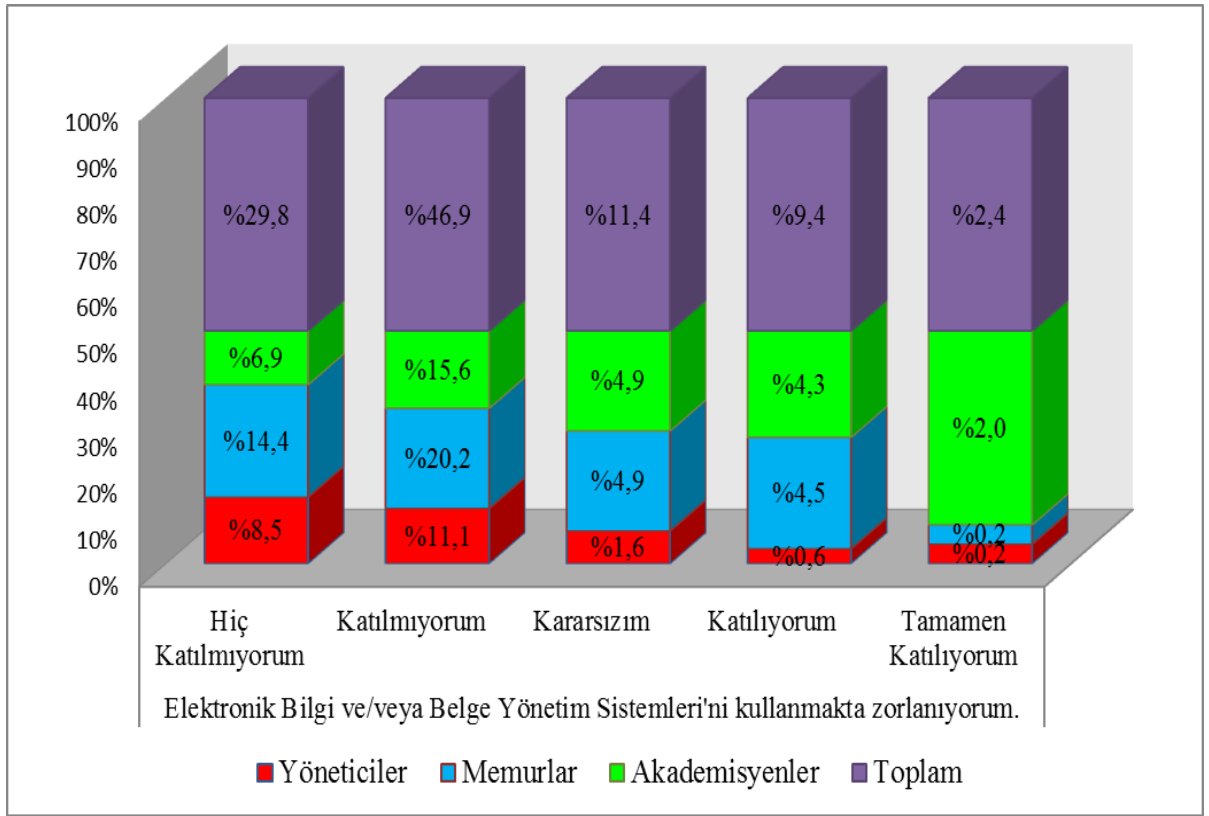
Tablo 3.103: Kullanılabilirlik & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	3	12	73	41	22	151	29,8
Belge Yönetim	Katılmıyorum	9	13	111	48	56	237	46,9
Sistemleri’ni kullanmakta	Kararsızım	1	4	23	15	15	58	11,4
zorlanıyorum.	Katılıyorum	0	12	13	11	12	48	9,4
	Tamamen Katılıyorum	0	1	0	4	7	12	2,4
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.104: Kullanılabilirlik & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	43	31	23	22	32	151	29,8
Belge Yönetim	Katılmıyorum	70	28	29	35	75	237	46,9
Sistemleri’ni kullanmakta	Kararsızım	18	10	7	7	16	58	11,4
zorlanıyorum.	Katılıyorum	18	5	4	6	15	48	9,4
	Tamamen Katılıyorum	4	1	3	3	1	12	2,4
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.29: Kullanılabilirlik



Yukarıda Grafik 3.29’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %8,5’i Hiç Katılmıyorum, %11,1’i Katılmıyorum, %1,6’sı Kararsızım, %0,6’sı Katılıyorum, %0,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %14,4’ü Hiç Katılmıyorum, %20,2’si Katılmıyorum %4,9’u Kararsızım, %4,5’i Katılıyorum, %0,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %6,9’u Hiç Katılmıyorum, %15,6’sı Katılmıyorum %4,9’u Kararsızım, %4,3’ü Katılıyorum, %2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Erişilebilirlik

Tablo 3.105: Erişilebilirlik & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile istediğim bilgiye kolayca erişemiyorum.	Hiç Katılmıyorum	23	45	26	94	18,5
	Katılmıyorum	50	85	85	220	43,5
	Kararsızım	13	34	27	74	14,6
	Katılıyorum	20	51	23	94	18,6
	Tamamen Katılıyorum	5	9	10	24	4,8
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.105’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile istediğim bilgiye kolayca erişemiyorum.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %18,5’i Hiç Katılmıyorum, %43,5’i Katılmıyorum, %14,6’sı Kararsızım, %18,6’sı Katılıyorum, %4,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi (istenilen bilgiye erişilememesi), kullanılan sistemin çok karışık bir yapıya sahip olması, kullanıcıların sistemle ilgili yeterli eğitimi almamış olmaları, geleneksel alışkanlıklar veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%62 yüzdelik dilimi ve 314 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile istenilen bilgiye kolayca erişilebilmekte olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.106’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.107’de eğitim durumları, Tablo 3.108’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir

Tablo 3.106: Erişilebilirlik & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	25	37	24	8	0	94	18,5
Belge Yönetim Sistemleri	Katılmıyorum	42	77	69	29	3	220	43,5
ile istediğim bilgiye	Kararsızım	18	25	20	9	2	74	14,6
kolayca erişemiyorum.	Katılıyorum	21	31	30	10	2	94	18,6
	Tamamen Katılıyorum	5	11	7	1	0	24	4,8
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

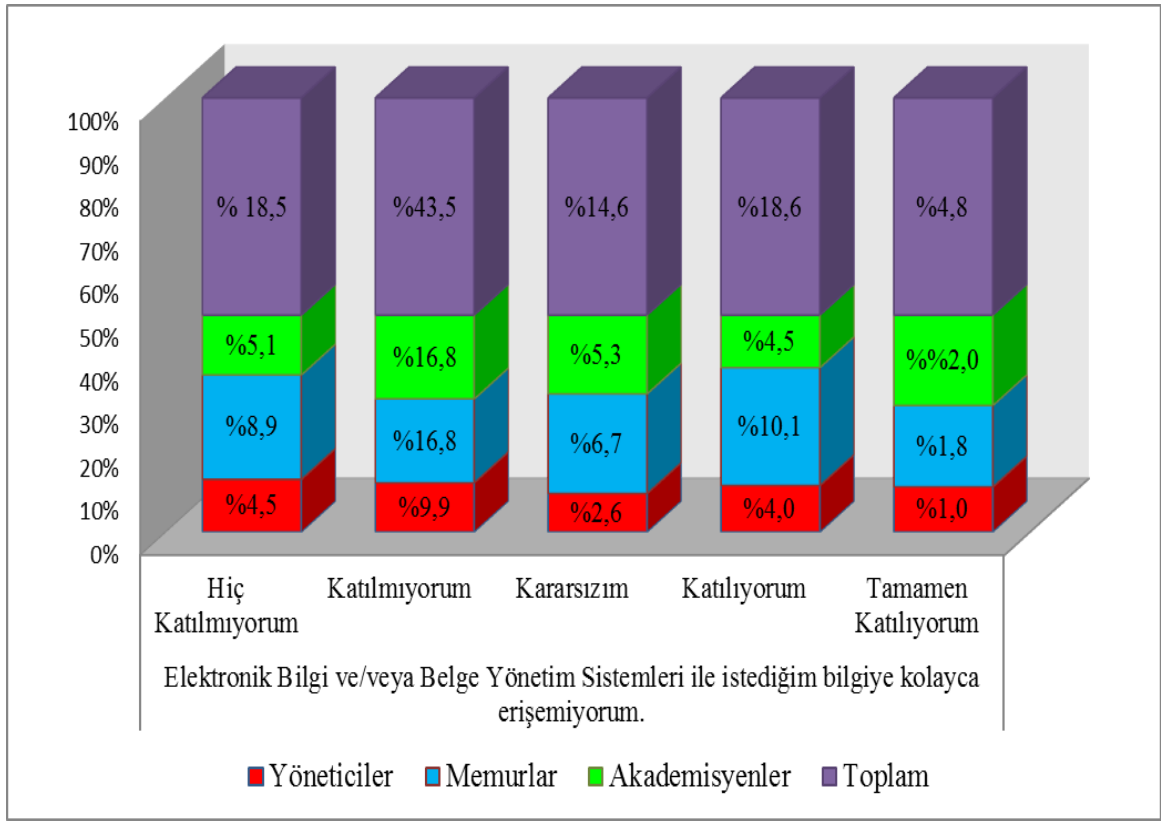
Tablo 3.107: Erişilebilirlik & Eğitim Durumları Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumları					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	0	9	42	29	14	94	18,5
Belge Yönetim Sistemleri	Katılmıyorum	8	10	90	50	62	220	43,5
ile istediğim bilgiye	Kararsızım	0	10	33	15	16	74	14,6
kolayca erişemiyorum.	Katılıyorum	4	12	44	22	12	94	18,6
	Tamamen Katılıyorum	1	1	11	3	8	24	4,8
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.108: Erişilebilirlik & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya	Hiç Katılmıyorum	33	17	11	12	21	94	18,5
Belge Yönetim Sistemleri	Katılmıyorum	57	32	26	36	69	220	43,5
ile istediğim bilgiye	Kararsızım	25	8	10	12	19	74	14,6
kolayca erişemiyorum.	Katılıyorum	30	13	16	8	27	94	18,6
	Tamamen Katılıyorum	8	5	3	5	3	24	4,8
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.30: Erişilebilirlik



Yukarıda Grafik 3.30’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %4,5’i Hiç Katılmıyorum, %9,9’u Katılmıyorum, %2,6’sı Kararsızım, %4’ü Katılıyorum, %1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %8,9’u Hiç Katılmıyorum, %16,8’i Katılmıyorum %6,7’si Kararsızım, %10,1’i Katılıyorum, %1,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %5,1’i Hiç Katılmıyorum, %16,8’i Katılmıyorum %5,3’ü Kararsızım, %4,5’i Katılıyorum, %2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Aşağıda Tablo 3.109’da Kullanışlılık bölümü için tüm sorulara verilen cevapların yüzdelik dilimleri ve kişi sayıları görülmektedir. Buna göre sorular içinde en fazla olumlu yanıtı alan (Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum) 338 kişi sayısı ve 76,7 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerini kullanmakta zorlanıyorum.” sorusu alırken, en az olumsuz yanıtı (Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum) 60 kişi sayısı ve 11,9 yüzdelik dilimi ile yine bu soru almıştır. En fazla kararsızım cevabı 74 kişi sayısı ve 14,6 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile istediğim bilgiye kolayca erişemiyorum.” sorusu alırken en

az kararsızım cevabı 58 kişi sayısı 11,5 yüzdelerik dilimi “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerini kullanmakta zorlanıyorum.” sorusu almıştır.

Tablo 3.109:Kullanışlılık İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelerik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile istediğim bilgiye kolayca erişemiyorum.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri’ni kullanmakta zorlanıyorum.	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	18,6	94	29,8	151
Katılmıyorum	43,5	220	46,8	237
Toplam	62,1	314	76,7	388
Kararsızım	14,6	74	11,5	58
Toplam	14,6	74	11,5	58
Katılıyorum	18,6	94	9,5	48
Tamamen Katılıyorum.	4,7	24	2,4	12
Toplam	23,3	118	11,9	60

Sonuç olarak, elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, kullanımı kolay ve istenilen bilgiye kolayca erişimi sağlamaktadır. Dolayısıyla verimliliği olumlu yönde etkilemektedir.

3.1.8. Çalışan Memnuniyeti

Anket incelendiğinde çalışma motivasyonuna olum etki, ferah bir çalışma ortamı, işini severek yapma, değer verildiğini hissetme, iş yükünün azalması sorularının çalışan memnuniyeti ile ilgili olduğu görülmektedir.

Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki

Tablo 3.110: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkiler.	Hiç Katılmıyorum	2	3	5	10	2,0
	Katılmıyorum	7	17	17	41	8,1
	Kararsızım	16	50	49	115	22,7
	Katılıyorum	70	122	81	273	54,0
	Tamamen Katılıyorum	16	32	19	67	13,2
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.110’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkiler.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2’si Hiç Katılmıyorum, %8,1’i Katılmıyorum, %22,7’si Kararsızım, %54’ü Katılıyorum, %13,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, kullanıcıların sistemle ilgili yeterli eğitimi almamış olmaları veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%67,2 yüzdelik dilimi ve 340 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkilemekte olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.111’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.112’de eğitim durumları, Tablo 3.113’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.111: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkiler.	Hiç Katılmıyorum	2	4	2	2	0	10	2,0
	Katılmıyorum	8	18	11	4	0	41	8,1
	Kararsızım	26	45	25	16	3	115	22,7
	Katılıyorum	53	93	92	32	3	273	54,0
	Tamamen Katılıyorum	22	21	20	3	1	67	13,2
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

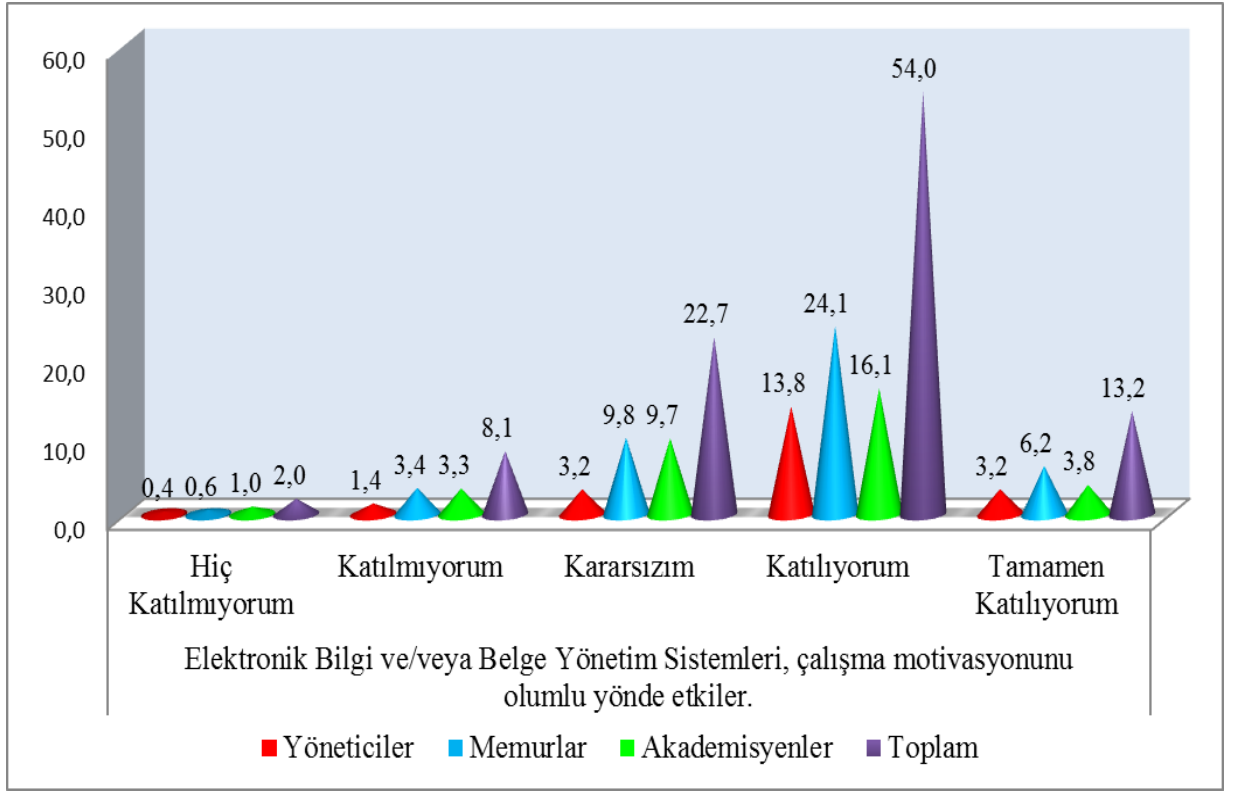
Tablo 3.112: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkiler.	Hiç Katılmıyorum	0	1	2	5	2	10	2,0
	Katılmıyorum	0	3	16	11	11	41	8,1
	Kararsızım	1	8	47	24	35	115	22,7
	Katılıyorum	11	24	128	56	54	273	54,0
	Tamamen Katılıyorum	1	6	27	23	10	67	13,2
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.113: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkiler.	Hiç Katılmıyorum	2	4	0	2	2	10	2,0
	Katılmıyorum	14	4	7	7	9	41	8,1
	Kararsızım	36	16	17	14	32	115	22,7
	Katılıyorum	77	37	35	43	81	273	54,0
	Tamamen Katılıyorum	24	14	7	7	15	67	13,2
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.31: Çalışma Motivasyonuna Olumlu Etki



Yukarıda Grafik 3.31’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %1,4’ü Katılmıyorum, %3,2’si Kararsızım, %13,8’i Katılıyorum, %3,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %3,4’ü Katılmıyorum %9,8’i Kararsızım, %24,1’i Katılıyorum, %6,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1’i Hiç Katılmıyorum, %3,3’ü Katılmıyorum %9,7’si Kararsızım, %16,1’i Katılıyorum, %3,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Ferah Bir Çalışma Ortamı

Tablo 3.114: Ferah Bir Çalışma Ortamı & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	4	3	5	12	2,4
Yönetim Sistemleri, personelin	Katılmıyorum	8	16	11	35	6,9
dosya dolaplarının daha az	Kararsızım	16	30	23	69	13,6
olduğu ferah bir ortamda	Katılıyorum	59	121	90	270	53,4
çalışmasını sağlar.	Tamamen Katılıyorum	24	54	42	120	23,7
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.114’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, personelin dosya dolaplarının daha az olduğu ferah bir ortamda çalışmasını sağlar.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2,4’ü Hiç Katılmıyorum, %6,9’u Katılmıyorum, %13,6’sı Kararsızım, %53,4’ü Katılıyorum, %23,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%77,1 yüzdelik dilimi ve 390 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, personelin dosya dolaplarının daha az olduğu ferah bir ortamda çalışmasını sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.115’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.116’da eğitim durumları, Tablo 3.117’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.115:Ferah Bir Çalışma Ortamı & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	4	3	3	0	12	2,4
Yönetim Sistemleri, personelin	Katılmıyorum	5	16	11	3	0	35	6,9
dosya dolaplarının daha az	Kararsızım	6	29	22	10	2	69	13,6
olduğu ferah bir ortamda	Katılıyorum	66	87	83	30	4	270	53,4
çalışmasını sağlar.	Tamamen Katılıyorum	32	45	31	11	1	120	23,7
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

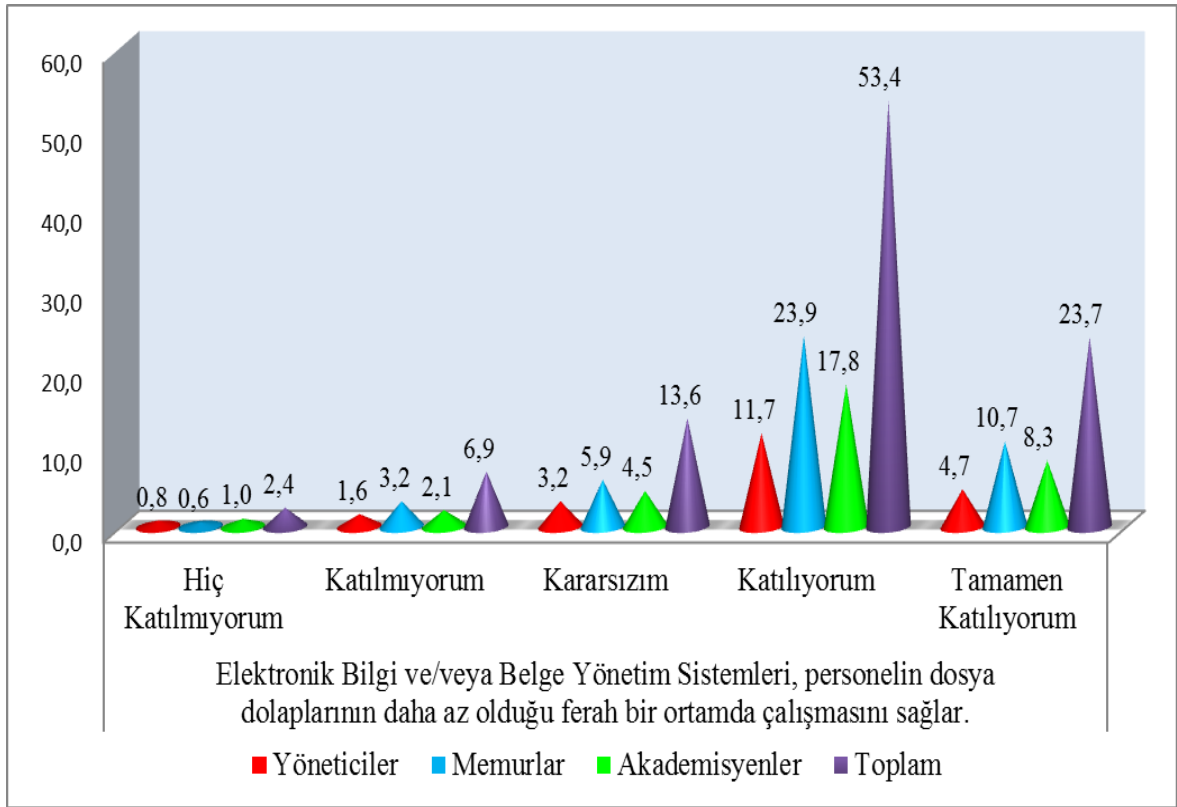
Tablo 3.116: Ferah Bir Çalışma Ortamı & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	3	3	4	2	12	2,4
Yönetim Sistemleri, personelin	Katılmıyorum	1	3	15	7	9	35	6,9
dosya dolaplarının daha az	Kararsızım	2	2	31	15	19	69	13,6
olduğu ferah bir ortamda	Katılıyorum	9	23	123	60	55	270	53,4
çalışmasını sağlar.	Tamamen Katılıyorum	1	11	48	33	27	120	23,7
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.117:Ferah Bir Çalışma Ortamı & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	3	2	2	2	3	12	2,4
Yönetim Sistemleri, personelin	Katılmıyorum	5	7	7	6	10	35	6,9
dosya dolaplarının daha az	Kararsızım	14	13	7	14	21	69	13,6
olduğu ferah bir ortamda	Katılıyorum	91	30	33	38	78	270	53,4
çalışmasını sağlar.	Tamamen Katılıyorum	40	23	17	13	27	120	23,7
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.32: Ferah Bir Çalışma Ortamı



Yukarıda Grafik 3.32’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %1,6’sı Katılmıyorum, %3,2’si Kararsızım, %11,7’si Katılıyorum, %4,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %3,2’si Katılmıyorum %5,9’u Kararsızım, %23,9’u Katılıyorum, %10,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1’i Hiç Katılmıyorum, %2,1’i Katılmıyorum %4,5’i Kararsızım, %17,8’i Katılıyorum, %8,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

İş Severe Yapma

Tablo 3.118: İş Severe Yapma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işimi severe yapıyorum.	Hiç Katılmıyorum	1	6	4	11	2,2
	Katılmıyorum	4	14	10	28	5,5
	Kararsızım	19	43	51	113	22,3
	Katılıyorum	63	121	75	259	51,2
	Tamamen Katılıyorum	24	40	31	95	18,8
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.118’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile işimi severe yapıyorum.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2,2’si Hiç Katılmıyorum, %5,5’i Katılmıyorum, %22,3’ü Kararsızım, %51,2’si Katılıyorum, %18,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, kullanılan sistemin çok karmaşık ve hantal bir yapıya sahip olması sebebiyle iş yapmanın zorlaşması veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%70 yüzdelik dilimi ve 354 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, işin sevilerek yapılmasını sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.119’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.120’de eğitim durumları, Tablo 3.121’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.119: İşi Severek Yapma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işini severek yapıyorum.	Hiç Katılmıyorum	3	7	1	0	0	11	2,2
	Katılmıyorum	5	12	7	3	1	28	5,5
	Kararsızım	25	49	25	13	1	113	22,3
	Katılıyorum	56	82	85	32	4	259	51,2
	Tamamen Katılıyorum	22	31	32	9	1	95	18,8
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

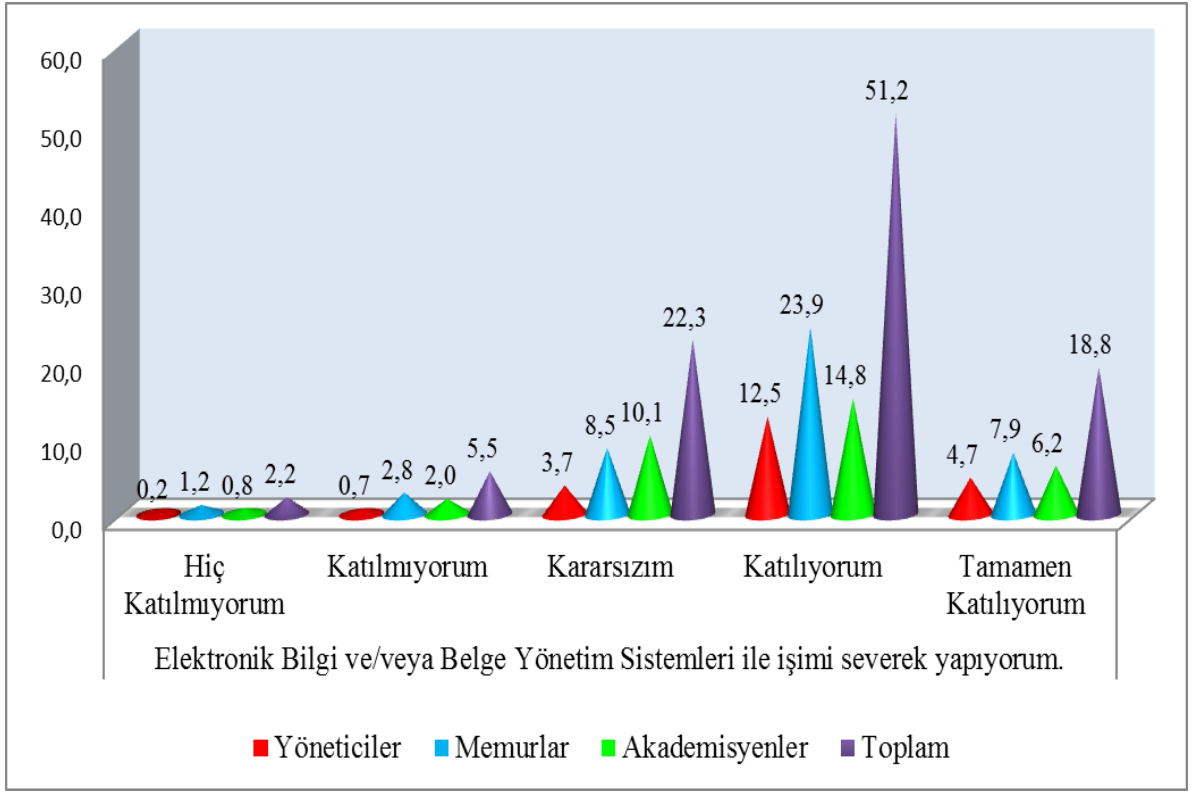
Tablo 3.120: İşi Severek Yapma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işini severek yapıyorum.	Hiç Katılmıyorum	0	1	3	4	3	11	2,2
	Katılmıyorum	0	1	11	10	6	28	5,5
	Kararsızım	2	7	36	29	39	113	22,3
	Katılıyorum	10	23	123	55	48	259	51,2
	Tamamen Katılıyorum	1	10	47	21	16	95	18,8
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.121: İşi Severek Yapma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işini severek yapıyorum.	Hiç Katılmıyorum	6	3	1	0	1	11	2,2
	Katılmıyorum	6	4	6	4	8	28	5,5
	Kararsızım	36	19	16	16	26	113	22,3
	Katılıyorum	77	32	28	44	78	259	51,2
	Tamamen Katılıyorum	28	17	15	9	26	95	18,8
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.33: İşi Severek Yapma



Yukarıda Grafik 3.33’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %0,7’si Katılmıyorum, %3,7’si Kararsızım, %12,5’i Katılıyorum, %4,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %1,2’si Hiç Katılmıyorum, %2,8’i Katılmıyorum %8,5’i Kararsızım, %23,9’u Katılıyorum, %7,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %2’si Katılmıyorum %10,1’i Kararsızım, %14,8’i Katılıyorum, %6,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Değer Verildiğini Hissetme

Tablo 3.122: Değer Verildiğini Hissetme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kurumunun bana değer verdiğini hissettiriyor.	Hiç Katılmıyorum	7	27	18	52	10,3
	Katılmıyorum	21	46	38	105	20,8
	Kararsızım	26	70	47	143	28,3
	Katılıyorum	39	64	54	157	31,0
	Tamamen Katılıyorum	18	17	14	49	9,7
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.122’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, kurumumun bana değer verdiğini hissettiriyor.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %10,3’ü Hiç Katılmıyorum, %20,8’i Katılmıyorum, %28,3’ü Kararsızım, %31’i Katılıyorum, %9,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; kullanılan sistemlerin kurumun faydası düşünülerek alındığı kadar çalışanların da faydasına olduğunun hissettirilmemiş olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. (%31 yüzdelik dilimi oluşturan 157 kişi) **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. (%28,3’ü oluşturan 143 kişi) **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında alınan sistemlerin çalışanların faydasına olduğu hissettirilmiştir, dolayısıyla %40,7’yi oluşturan 206 kişi bu soruya olumlu yanıt vermişler. %50’nin altında kalmasına rağmen toplam cevap verenlerin içinde en yüksek yüzdelik dilimi (%40,7) olumlu yanıt oluşturduğu için elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, kurumun çalışanlarına değer verdiğini hissettirmekte olduğu söylenebilir.

Tablo 3.123’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.124’de eğitim durumları, Tablo 3.125’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.123: Değer Verildiğini Hissetme & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	12	22	12	6	0	52	10,3
Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	24	41	28	11	1	105	20,8
kurumumun bana değer	Kararsızım	33	58	37	14	1	143	28,3
verdiğini hissettiriyor.	Katılıyorum	28	45	59	20	5	157	31,0
	Tamamen Katılıyorum	14	15	14	6	0	49	9,7
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

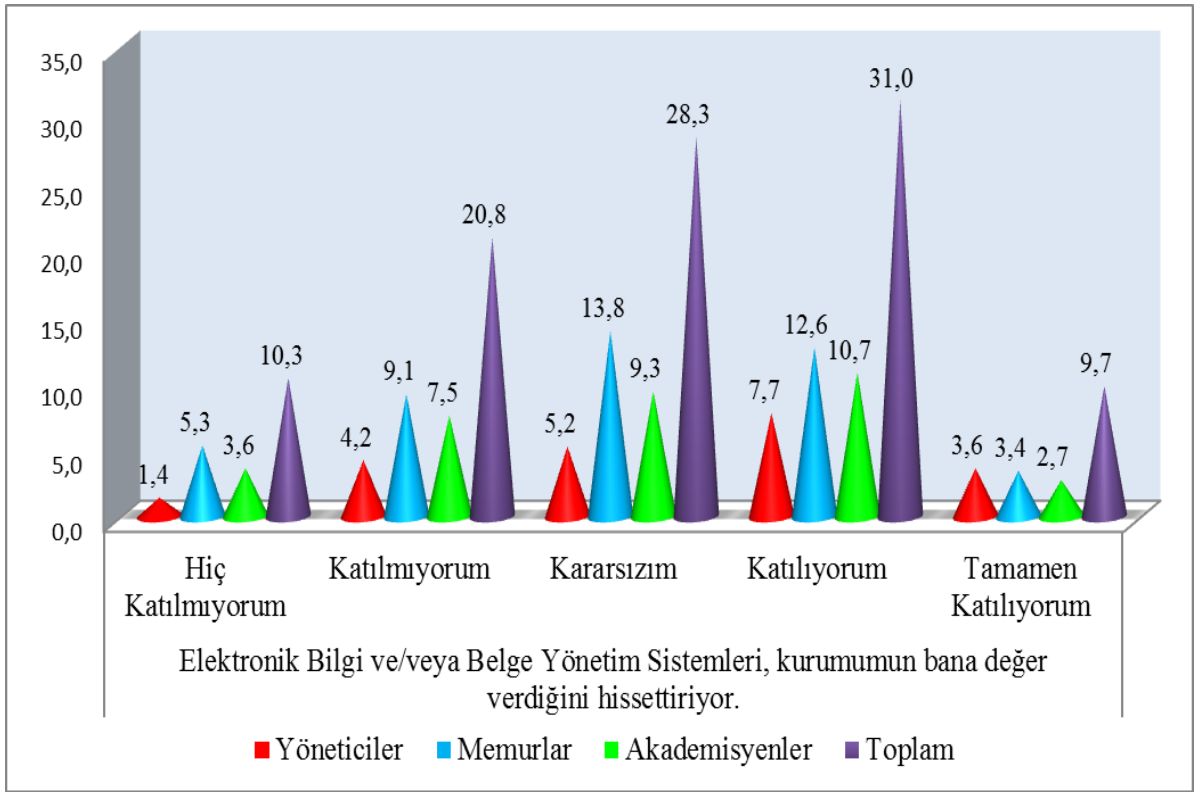
Tablo 3.124: Değer Verildiğini Hissetme & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	4	18	18	12	52	10,3
Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	0	8	42	29	26	105	20,8
kurumumun bana değer	Kararsızım	5	12	64	34	28	143	28,3
verdiğini hissettiriyor.	Katılıyorum	7	9	79	24	38	157	31,0
	Tamamen Katılıyorum	1	9	17	14	8	49	9,7
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.125: Değer Verildiğini Hissetme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	18	9	7	7	11	52	10,3
Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	33	18	13	16	25	105	20,8
kurumumun bana değer	Kararsızım	44	25	18	21	35	143	28,3
verdiğini hissettiriyor.	Katılıyorum	44	15	21	22	55	157	31,0
	Tamamen Katılıyorum	14	8	7	7	13	49	9,7
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.34: Değer Verildiğini Hissetme



Yukarıda Grafik 3.34’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1,4’ü Hiç Katılmıyorum, %4,2’si Katılmıyorum, %5,2’si Kararsızım, %7,7’si Katılıyorum, %3,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %5,3’ü Hiç Katılmıyorum, %9,1’i Katılmıyorum %13,8’i Kararsızım, %12,6’sı Katılıyorum, %3,4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %3,6’sı Hiç Katılmıyorum, %7,5’i Katılmıyorum %9,3’ü Kararsızım, %10,7’si Katılıyorum, %2,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

İş Yükünün Azalması

Tablo 3.126: İş Yükünün Azalması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş yükümü azalttı.	Hiç Katılmıyorum	3	13	11	27	5,3
	Katılmıyorum	15	39	34	88	17,4
	Kararsızım	23	38	42	103	20,4
	Katılıyorum	46	100	62	208	41,1
	Tamamen Katılıyorum	24	34	22	80	15,8
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.126’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, iş yükümü azalttı.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %5,3’ü Hiç Katılmıyorum, %17,4’ü Katılmıyorum, %20,4’ü Kararsızım, %41,1’i Katılıyorum, %15,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, kullanılan sistemin çok karmaşık ve hantal bir yapıya sahip olması sebebiyle iş yapmanın zorlaşması, kurumdaki tüm personelin yazışma yapması sebebiyle iş yükünün arttığı düşünülmesi, gizli evraklar ve kurum dışı evraklar eski usul ile yapıldığı için iki ayrı iş yapıldığının düşünülmesi, bazı uygulamalar (devlet kurumu olan Maliye’nin ödemeler ile ilgili e imzalı belge kabul etmesinden dolayı aynı belgelerin ıslak imza ile de hazırlanması) veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%56,9 yüzdelik dilimi ve 288 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, iş yükünün azalmasını sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.127’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.128’de eğitim durumları, Tablo 3.129’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.127: İş Yükünün Azalması & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş yükümü azalttı.	Hiç Katılmıyorum	1	14	9	3	0	27	5,3
	Katılmıyorum	23	30	22	12	1	88	17,4
	Kararsızım	18	47	26	11	1	103	20,4
	Katılıyorum	47	63	73	21	4	208	41,1
	Tamamen Katılıyorum	22	27	20	10	1	80	15,8
	Genel Toplam	111	181	150	57	7	506	100,0

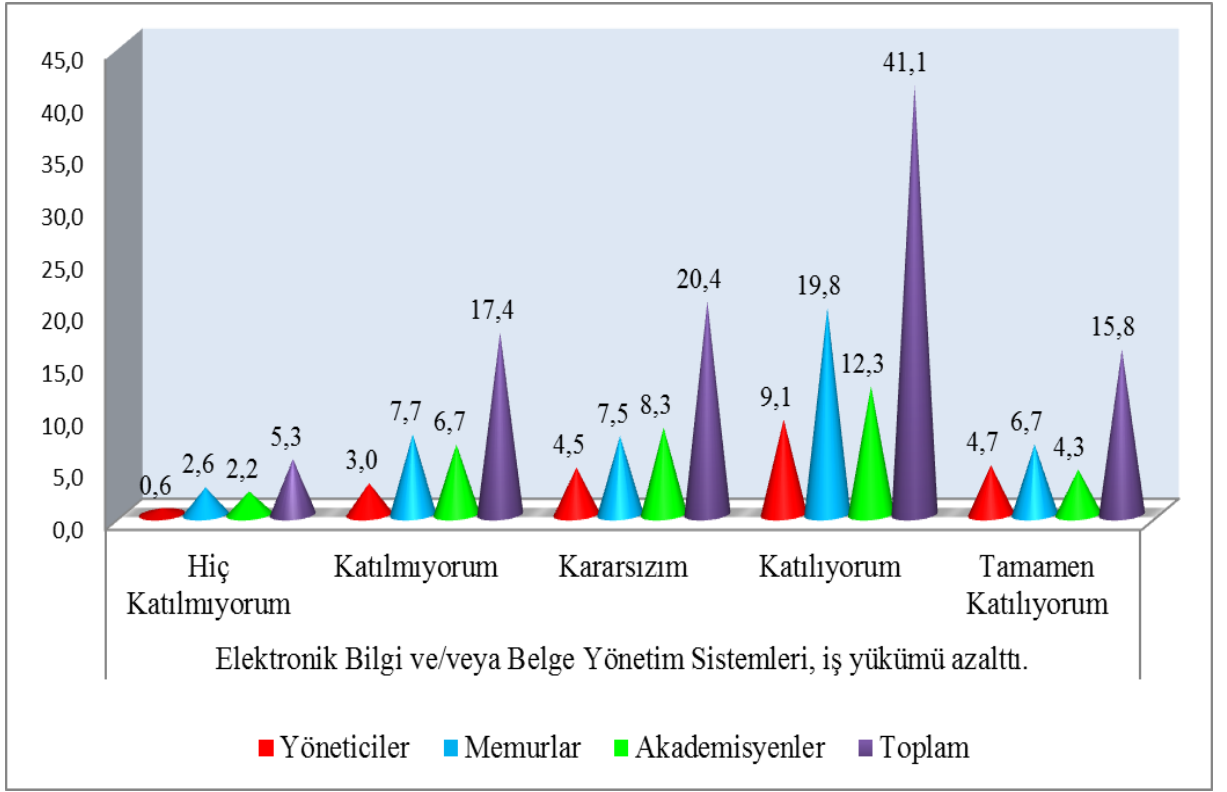
Tablo 3.128: İş Yükünün Azalması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş yükümü azalttı.	Hiç Katılmıyorum	0	2	6	11	8	27	5,3
	Katılmıyorum	0	5	37	23	23	88	17,4
	Kararsızım	2	8	43	22	28	103	20,4
	Katılıyorum	10	20	95	41	42	208	41,1
	Tamamen Katılıyorum	1	7	39	22	11	80	15,8
	Genel Toplam	13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.129: İş Yükünün Azalması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş yükümü azalttı.	Hiç Katılmıyorum	5	6	5	5	6	27	5,3
	Katılmıyorum	27	13	10	17	21	88	17,4
	Kararsızım	29	18	13	14	29	103	20,4
	Katılıyorum	66	22	30	26	64	208	41,1
	Tamamen Katılıyorum	26	16	8	11	19	80	15,8
	Genel Toplam	153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.35: İş Yükünün Azalması



Yukarıda Grafik 3.35’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %3’ü Katılmıyorum, %4,5’i Kararsızım, %9,1’i Katılıyorum, %4,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %2,6’sı Hiç Katılmıyorum, %7,7’si Katılmıyorum %7,5’i Kararsızım, %19,8’i Katılıyorum, %6,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %2,2’si Hiç Katılmıyorum, %6,7’si Katılmıyorum %8,3’ü Kararsızım, %12,3’ü Katılıyorum, %4,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Aşağıda Tablo 3.130’da Çalışan Memnuniyeti bölümü için tüm sorulara verilen cevapların yüzdelik dilimleri ve kişi sayıları görülmektedir. Buna göre sorular içinde en fazla olumlu yanıt alan (Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum) 390 kişi sayısı ve %77,1 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri personelin dosya dolaplarının daha az olduğu ferah bir ortamda çalışmasını sağlar.” sorusu alırken en az olumsuz yanıtı (Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum) 39 kişi sayısı ve %7,7 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile işimi severek yapıyorum.” sorusu almıştır. Diğer sorular %56,9 ve üzerinde olumlu yanıt alırken

“Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri kurumumun bana değer verdiğini hissettiriyor.” Sorusu %40,7 ile %50’nin altında kalmıştır. En fazla kararsızım cevabı da 143 kişi sayısı ve %28,3 yüzdelik dilimi ile yine bu soruya verilmiştir. En az kararsızım cevabı 69 kişi sayısı ve %13,6 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri personelin dosya dolaplarının daha az olduğu ferah bir ortamda çalışmasını sağlar.” sorusu almıştır.

Tablo 3.130: Çalışan Memnuniyeti İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkiler.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, personelin dosya dolaplarının daha az olduğu ferah bir ortamda çalışmasını sağlar.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile işimi severek yapıyorum.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kurumumun bana değer verdiğini hissettiriyor.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş yükümü azalttı.	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	2,0	10	2,4	12	2,2	11	10,3	52	5,3	27
Katılmıyorum	8,1	41	6,9	35	5,5	28	20,8	105	17,4	88
Toplam	10,1	51	9,3	47	7,7	39	31,0	157	22,7	115
Kararsızım	22,7	115	13,6	69	22,3	113	28,3	143	20,4	103
Toplam	22,7	115	13,6	69	22,3	113	28,3	143	20,4	103
Katılıyorum	54,0	273	53,4	270	51,2	259	31,0	157	41,1	208
Tamamen Katılıyorum	13,2	67	23,7	120	18,8	95	9,7	49	15,8	80
Toplam	67,2	340	77,1	390	70,0	354	40,7	206	56,9	288

Sonuç olarak, elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, çalışma motivasyonunu olumlu etkilemekte, ferah bir çalışma ortamı sağlamakta, işin sevilerek yapılmasını sağlamakta, kurumun kişiye değer verdiğini hissettirmekte, iş yükünün azalmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla verimliliği olumlu yönde etkilemektedir.

3.1.9. Etkinlik

Anket incelendiğinde gereksinim duyulan bilgi ve belgelerin karşılanması, değişen ihtiyaçlara cevap verme, kaliteyi artırma, değer yaratma, değişen koşullara uyum sağlamanın etkinlikle ilgili olduğu görülmektedir.

Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması

Tablo 3.131: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, gereksinim duyulan bilgi ve belgelerin karşılanmasında yardımcı olur.	Hiç Katılmıyorum	0	3	2	5	1,0
	Katılmıyorum	5	19	3	27	5,3
	Kararsızım	11	39	29	79	15,6
	Katılıyorum	74	135	116	325	64,2
	Tamamen Katılıyorum	21	28	21	70	13,8
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.131’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, gereksinim duyulan bilgi ve belgelerin karşılanmasında yardımcı olur.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1’i Hiç Katılmıyorum, %5,3’ü Katılmıyorum, %15,6’sı Kararsızım, %64,2’si Katılıyorum, %13,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi (ihtiyaç duyulan bilgi ve belgelere ulaşılamaması veya geç ulaşılması), kullanılan sistemin çok karmaşık ve hantal bir yapıya sahip olması veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%78,1 yüzdelik dilimi ve 395 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, gereksinim duyulan bilgi ve belgelerin karşılanmasında yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.132’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.133’de eğitim durumları, Tablo 3.134’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.132: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	2	2	0	0	5	1,0
Yönetim Sistemleri, gereksinim	Katılmıyorum	8	11	5	3	0	27	5,3
duyulan bilgi ve belgelerin	Kararsızım	14	34	19	12	0	79	15,6
karşılanmasında yardımcı olur.	Katılıyorum	69	106	106	38	6	325	64,2
	Tamamen Katılıyorum	19	28	18	4	1	70	13,8
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

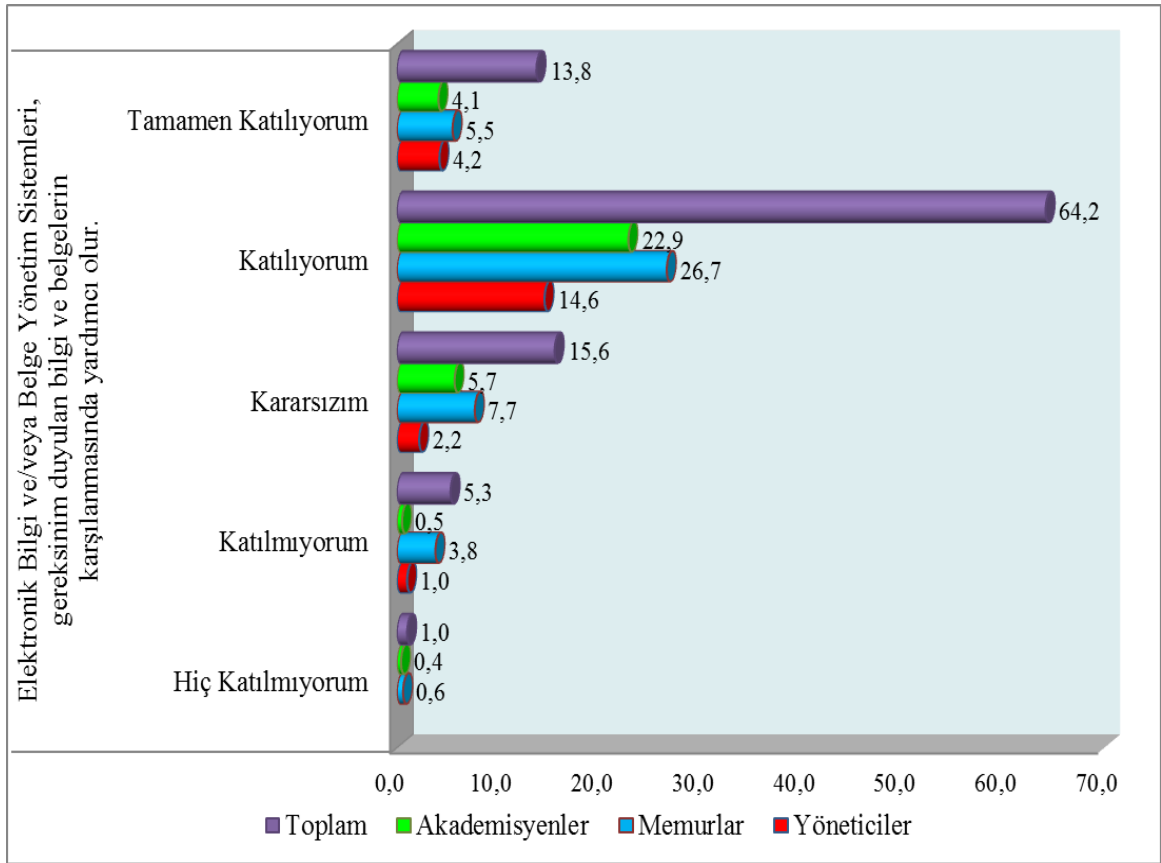
Tablo 3.133: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	1	1	1	2	5	1,0
Yönetim Sistemleri, gereksinim	Katılmıyorum	0	1	13	10	3	27	5,3
duyulan bilgi ve belgelerin	Kararsızım	2	8	31	16	22	79	15,6
karşılanmasında yardımcı olur.	Katılıyorum	10	26	145	71	73	325	64,2
	Tamamen Katılıyorum	1	6	30	21	12	70	13,8
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.134: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	1	1	2	0	5	1,0
Yönetim Sistemleri, gereksinim	Katılmıyorum	10	6	1	3	7	27	5,3
duyulan bilgi ve belgelerin	Kararsızım	20	15	9	15	20	79	15,6
karşılanmasında yardımcı olur.	Katılıyorum	98	37	47	44	99	325	64,2
	Tamamen Katılıyorum	24	16	8	9	13	70	13,8
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.36: Gereksinim Duyulan Bilgi ve Belgelerin Karşılanması



Yukarıda Grafik 3.36’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1’i Katılmıyorum, %2,2’si Kararsızım, %14,6’sı Katılıyorum, %4,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %3,8’i Katılmıyorum %7,7’si Kararsızım, %26,7’si Katılıyorum, %5,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %0,5’i Katılmıyorum %5,7’si Kararsızım, %22,9’u Katılıyorum, %4,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme

Tablo 3.135: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.	Hiç Katılmıyorum	0	3	1	4	0,8
	Katılmıyorum	1	18	9	28	5,5
	Kararsızım	35	64	42	141	27,9
	Katılıyorum	59	114	94	267	52,8
	Tamamen Katılıyorum	16	25	25	66	13,0
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.135’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %5,5’i Katılmıyorum, %27,9’u Kararsızım, %52,8’i Katılıyorum, %13’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması sebebiyle değişen ihtiyaçların neler olabileceğini ve sistemin bunu karşılayıp karşılayamayacağını kestiremedikleri için bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%65,8 yüzdelik dilimi ve 333 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerin, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.136’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.137’de eğitim durumları, Tablo 3.138’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.136: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.	Hiç Katılmıyorum	2	1	1	0	0	4	0,8
	Katılmıyorum	7	13	6	2	0	28	5,5
	Kararsızım	17	55	45	21	3	141	27,9
	Katılıyorum	67	85	82	30	3	267	52,8
	Tamamen Katılıyorum	18	27	16	4	1	66	13,0
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

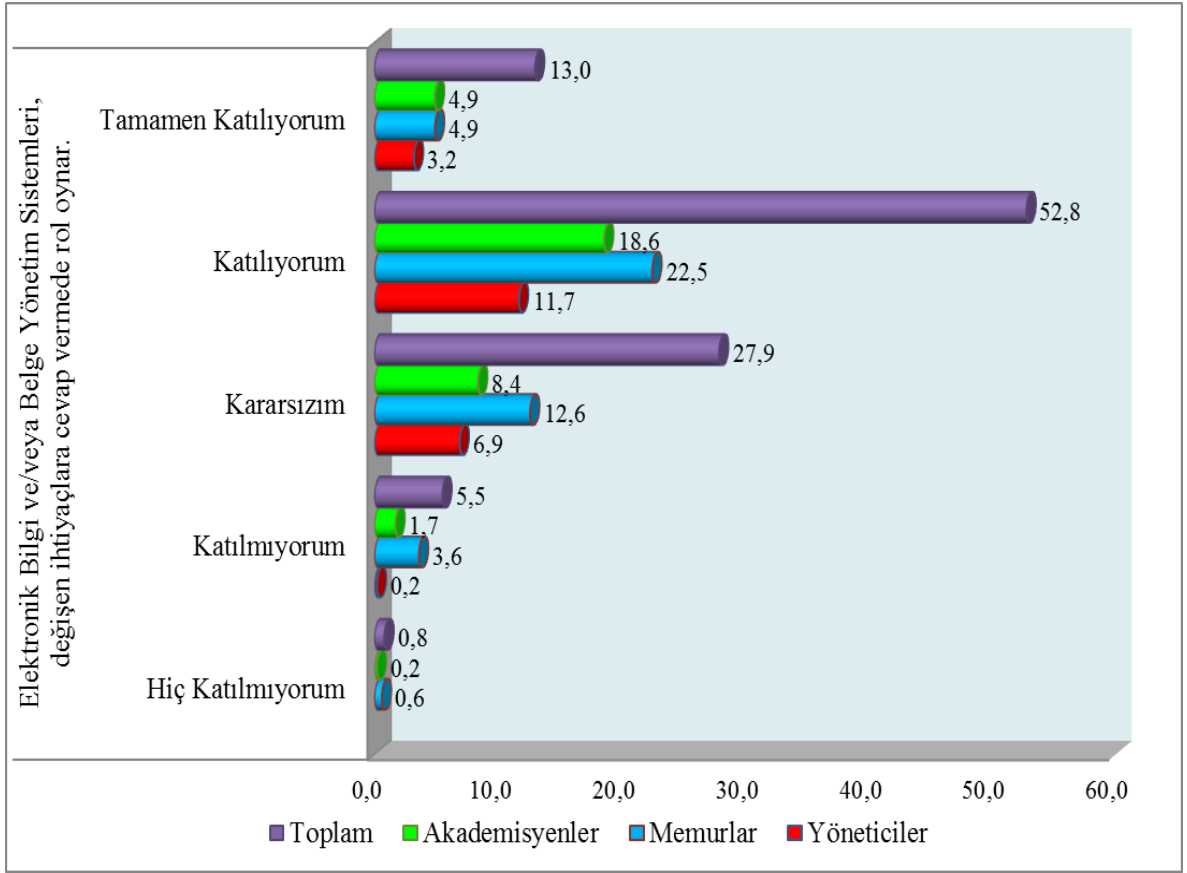
Tablo 3.137: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.	Hiç Katılmıyorum	0	2	0	1	1	4	0,8
	Katılmıyorum	0	1	11	7	9	28	5,5
	Kararsızım	2	16	62	27	34	141	27,9
	Katılıyorum	10	19	117	66	55	267	52,8
	Tamamen Katılıyorum	1	4	30	18	13	66	13,0
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.138: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.	Hiç Katılmıyorum	2	0	1	1	0	4	0,8
	Katılmıyorum	9	7	2	5	5	28	5,5
	Kararsızım	29	20	20	23	49	141	27,9
	Katılıyorum	90	32	37	33	75	267	52,8
	Tamamen Katılıyorum	23	16	6	11	10	66	13,0
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.37: Değişen İhtiyaçlara Cevap Verme



Yukarıda Grafik 3.37’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Katılmıyorum, %6,9’u Kararsızım, %11,7’si Katılıyorum, %3,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %3,6’sı Katılmıyorum %12,6’sı Kararsızım, %22,5’i Katılıyorum, %4,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %17’si Katılmıyorum %8,4’ü Kararsızım, %18,6’sı Katılıyorum, %4,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Kaliteyi Artırma

Tablo 3.139: Kaliteyi Artırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kaliteyi artırır.	Hiç Katılmıyorum	0	2	2	4	0,8
	Katılmıyorum	4	12	8	24	4,7
	Kararsızım	13	32	33	78	15,4
	Katılıyorum	62	134	92	288	56,9
	Tamamen Katılıyorum	32	44	36	112	22,1
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.139’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, kaliteyi artırır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %4,7’si Katılmıyorum, %15,4’ü Kararsızım, %56,9’u Katılıyorum, %22,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması veya sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap veremediği için bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%79,1 yüzdelik dilimi ve 400 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, kaliteyi artırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.140’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.141’de eğitim durumları, Tablo 3.142’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.140: Kaliteyi Artırma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kaliteyi artırır.	Hiç Katılmıyorum	1	0	2	1	0	4	0,8
	Katılmıyorum	1	11	5	7	0	24	4,7
	Kararsızım	18	31	21	6	2	78	15,4
	Katılıyorum	63	99	87	36	3	288	56,9
	Tamamen Katılıyorum	28	40	35	7	2	112	22,1
	Genel Toplam	111	181	150	57	7	506	100,0

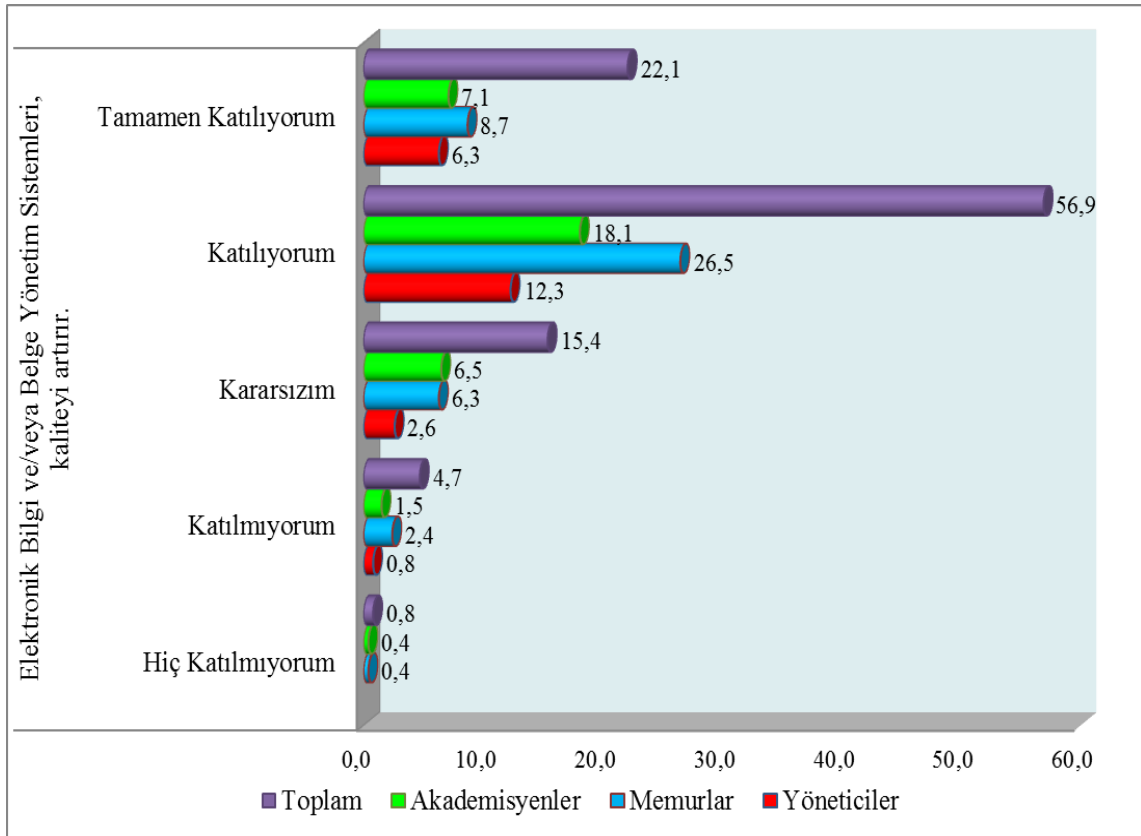
Tablo 3.141: Kaliteyi Artırma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kaliteyi artırır.	Hiç Katılmıyorum	0	2	0	1	1	4	0,8
	Katılmıyorum	0	2	10	4	8	24	4,7
	Kararsızım	2	8	33	15	20	78	15,4
	Katılıyorum	9	16	126	71	66	288	56,9
	Tamamen Katılıyorum	2	14	51	28	17	112	22,1
	Genel Toplam	13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.142: Kaliteyi Artırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kaliteyi artırır.	Hiç Katılmıyorum	1	0	0	2	1	4	0,8
	Katılmıyorum	3	5	3	3	10	24	4,7
	Kararsızım	26	12	10	11	19	78	15,4
	Katılıyorum	88	38	38	41	83	288	56,9
	Tamamen Katılıyorum	35	20	15	16	26	112	22,1
	Genel Toplam	153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.38: Kaliteyi Artırma



Yukarıda Grafik 3.38’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,8’i Katılmıyorum, %2,6’sı Kararsızım, %12,3’ü Katılıyorum, %6,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %2,4’ü Katılmıyorum %6,3’ü Kararsızım, %26,5’i Katılıyorum, %8,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %1,5’i Katılmıyorum %6,5’i Kararsızım, %18,1’i Katılıyorum, %7,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Değer Yaratma

Tablo 3.143: Değer Yaratma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değer yaratmada rol oynar.	Hiç Katılmıyorum	1	2	2	5	1,0
	Katılmıyorum	6	21	16	43	8,5
	Kararsızım	29	52	53	134	26,5
	Katılıyorum	57	120	75	252	49,8
	Tamamen Katılıyorum	18	29	25	72	14,2
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.143’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, değer yaratmada rol oynar.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1’i Hiç Katılmıyorum, %8,5’i Katılmıyorum, %26,5’i Kararsızım, %49,8’i Katılıyorum, %14,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, kullanılan sistemin çok karmaşık ve hantal bir yapıya sahip olması sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları veya soruyu anlayamadıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%64 yüzdelik dilimi ve 324 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, değer yaratmada rol oynamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.144’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.145’de eğitim durumları, Tablo 3.146’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.144: Değer Yaratma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değer yaratmada rol oynar.	Hiç Katılmıyorum	0	2	2	1	0	5	1,0
	Katılmıyorum	6	20	13	4	0	43	8,5
	Kararsızım	26	45	39	22	2	134	26,5
	Katılıyorum	57	89	76	27	3	252	49,8
	Tamamen Katılıyorum	22	25	20	3	2	72	14,2
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

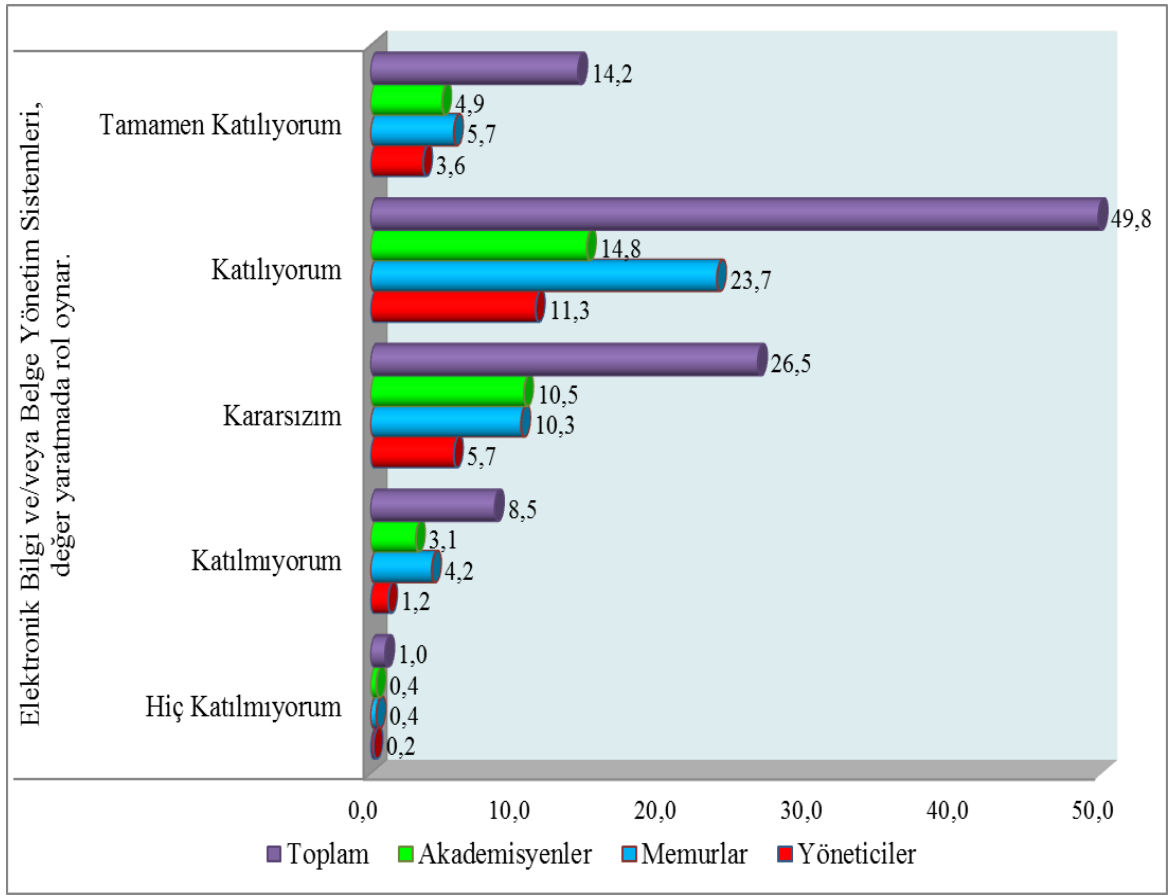
Tablo 3.145: Değer Yaratma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değer yaratmada rol oynar.	Hiç Katılmıyorum	0	1	0	2	2	5	1,0
	Katılmıyorum	0	6	15	10	12	43	8,5
	Kararsızım	2	8	58	28	38	134	26,5
	Katılıyorum	10	20	114	61	47	252	49,8
	Tamamen Katılıyorum	1	7	33	18	13	72	14,2
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.146: Değer Yaratma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değer yaratmada rol oynar.	Hiç Katılmıyorum	0	1	1	2	1	5	1,0
	Katılmıyorum	11	8	4	10	10	43	8,5
	Kararsızım	40	17	15	21	41	134	26,5
	Katılıyorum	75	37	37	31	72	252	49,8
	Tamamen Katılıyorum	27	12	9	9	15	72	14,2
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.39: Değer Yaratma



Yukarıda Grafik 3.39’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %1,2’si Katılmıyorum, %5,7’si Kararsızım, %11,3’ü Katılıyorum, %3,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %4,2’si Katılmıyorum %10,3’ü Kararsızım, %23,7’si Katılıyorum, %5,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %3,1’i Katılmıyorum %10,5’i Kararsızım, %14,8’i Katılıyorum, %4,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Değişen Koşullara Uyum Sağlama

Tablo 3.147: Değişen Koşullara Uyum Sağlama & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen koşullara uyum sağlamada yardımcı olur.	Hiç Katılmıyorum	1	0	0	1	0,2
	Katılmıyorum	0	14	5	19	3,8
	Kararsızım	22	39	24	85	16,8
	Katılıyorum	72	135	113	320	63,2
	Tamamen Katılıyorum	16	36	29	81	16,0
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.147’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, değişen koşullara uyum sağlamada yardımcı olur.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %3,8’i Katılmıyorum, %16,8’i Kararsızım, %63,2’si Katılıyorum, %16’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları veya soruyu anlayamadıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%79,2 yüzdelik dilimi ve 401 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, değişen koşullara uyum sağlamakta yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.148’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.149’da eğitim durumları, Tablo 3.150’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.148: Değişen Koşullara Uyum Sağlama & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	0	1	0	1	0,2
Yönetim Sistemleri, değişen	Katılmıyorum	3	9	5	2	0	19	3,8
koşullara uyum sağlamada	Kararsızım	12	30	28	13	2	85	16,8
yardımcı olur.	Katılıyorum	71	104	103	39	3	320	63,2
	Tamamen Katılıyorum	25	38	14	2	2	81	16,0
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

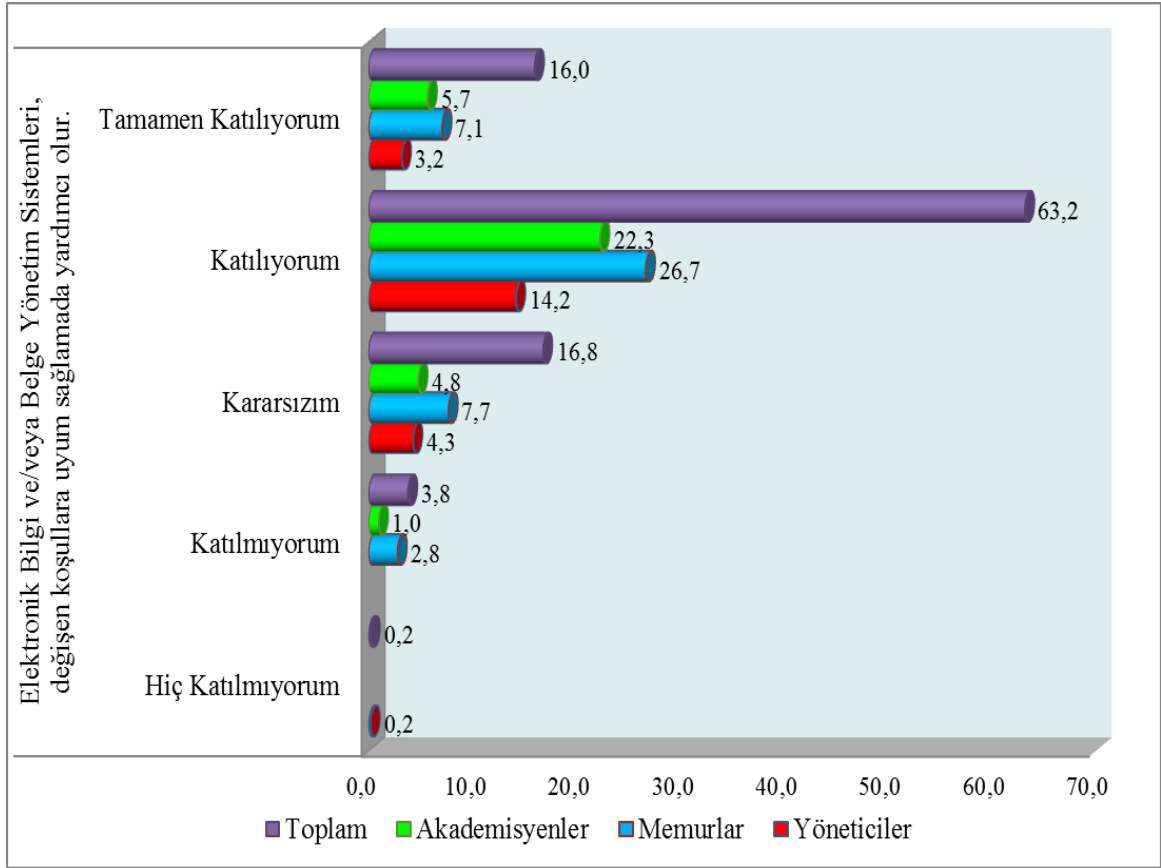
Tablo 3.149: Değişen Koşullara Uyum Sağlama & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	0	1	0	1	0,2
Yönetim Sistemleri, değişen	Katılmıyorum	0	4	6	3	6	19	3,8
koşullara uyum sağlamada	Kararsızım	2	5	41	16	21	85	16,8
yardımcı olur.	Katılıyorum	9	28	140	73	70	320	63,2
	Tamamen Katılıyorum	2	5	33	26	15	81	16,0
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.150: Değişen Koşullara Uyum Sağlama & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	0	0	1	1	0,2
Yönetim Sistemleri, değişen	Katılmıyorum	4	4	2	6	3	19	3,8
koşullara uyum sağlamada	Kararsızım	21	14	8	15	27	85	16,8
yardımcı olur.	Katılıyorum	94	39	45	46	96	320	63,2
	Tamamen Katılıyorum	34	18	11	6	12	81	16,0
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.40: Değişen Koşullara Uyum Sağlama



Yukarıda Grafik 3.40’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %4,3’ü Kararsızım, %14,2’si Katılıyorum, %3,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %2,8’i Katılmıyorum %7,7’si Kararsızım, %26,7’si Katılıyorum, %7,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1’i Katılmıyorum %4,8’i Kararsızım, %22,3’ü Katılıyorum, %5,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Aşağıda Tablo 3.151’de Etkinlik bölümü için tüm sorulara verilen cevapların yüzdelik dilimleri ve kişi sayıları görülmektedir. Buna göre sorular içinde en fazla olumlu yanıt (Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum) 401 kişi sayısı ve %79,2 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, değişen koşullara uyum sağlamada yardımcı olur.” sorusu alırken en az olumsuz yanıtı (Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum) 20 kişi ve %4 yüzdelik dilimi ile yine bu soru almıştır. En fazla kararsızım yanıtını 141 kişi sayısı %27,9 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.” sorusu alırken,

en az kararsızım yanıtını 78 kişi sayısı %15,4 yüzdelerik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, kaliteyi artırır.” sorusu almıştır. Soruların geneline verilen cevaplara bakıldığında olumsuz yanıtlar (Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum) Kararsızım yanıtlarının altında kalmıştır.

Tablo 3.151: Çalışan Memnuniyeti İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelerik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, gereksinim duyulan bilgi ve belgelerin karşılanmasında yardımcı olur.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kaliteyi artırır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değer yaratmada rol oynar.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, değişen koşullara uyum sağlamada yardımcı olur.	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	1,0	5	0,8	4	0,8	4	1,0	5	0,2	1
Katılmıyorum	5,3	27	5,5	28	4,7	24	8,5	43	3,8	19
Toplam	6,3	32	6,3	32	5,5	28	9,5	48	4,0	20
Kararsızım	15,6	79	27,9	141	15,4	78	26,5	134	16,8	85
Toplam	15,6	79	27,9	141	15,4	78	26,5	134	16,8	85
Katılıyorum	64,2	325	52,8	267	56,9	288	49,8	252	63,2	320
Tamamen Katılıyorum	13,8	70	13,0	66	22,1	112	14,2	72	16,0	81
Toplam	78,1	395	65,8	333	79,1	400	64,0	324	79,2	401

Sonuç olarak, elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri gereksinim duyulan bilgi ve belgelerin karşılanmasını sağlamakta, değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol almakta, kaliteyi artırmakta, değer yaratmada rol almakta, değişen koşullara uyum sağlamada yardımcı olmaktadır. Dolayısıyla verimliliğe olumlu yönde katkı sağlamaktadır.

3.1.10. Yenilik

Anket incelendiğinde yeni fikirler yaratmada yardımcı olma, yeni düşüncelerin denenmesinde yardımcı olma, iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasına yardımcı olma, problemlerin çözülmesinde yardımcı olmanın yenilikle ilgili olduğu görülmektedir.

Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma

Tablo 3.152: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yeni fikirler yaratmada yardımcı olur.	Hiç Katılmıyorum	1	2	8	11	2,2
	Katılmıyorum	10	31	28	69	13,6
	Kararsızım	35	63	51	149	29,4
	Katılıyorum	51	100	60	211	41,7
	Tamamen Katılıyorum	14	28	24	66	13,0
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.152’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, yeni fikirler yaratmada yardımcı olur.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2,2’si Hiç Katılmıyorum, %13,6’sı Katılmıyorum, %29,4’ü Kararsızım, %41,7’si Katılıyorum, %13’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları veya soruyu anlayamadıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%54,7 yüzdelik dilimi ve 277 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, yeni fikirler yaratmada yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.153’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.154’de eğitim durumları, Tablo 3.155’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.153: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	7	2	1	0	11	2,2
Yönetim Sistemleri, yeni	Katılmıyorum	18	31	14	6	0	69	13,6
fikirler yaratmada yardımcı olur.	Kararsızım	29	55	43	20	2	149	29,4
	Katılıyorum	40	64	79	25	3	211	41,7
	Tamamen Katılıyorum	23	24	12	5	2	66	13,0
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

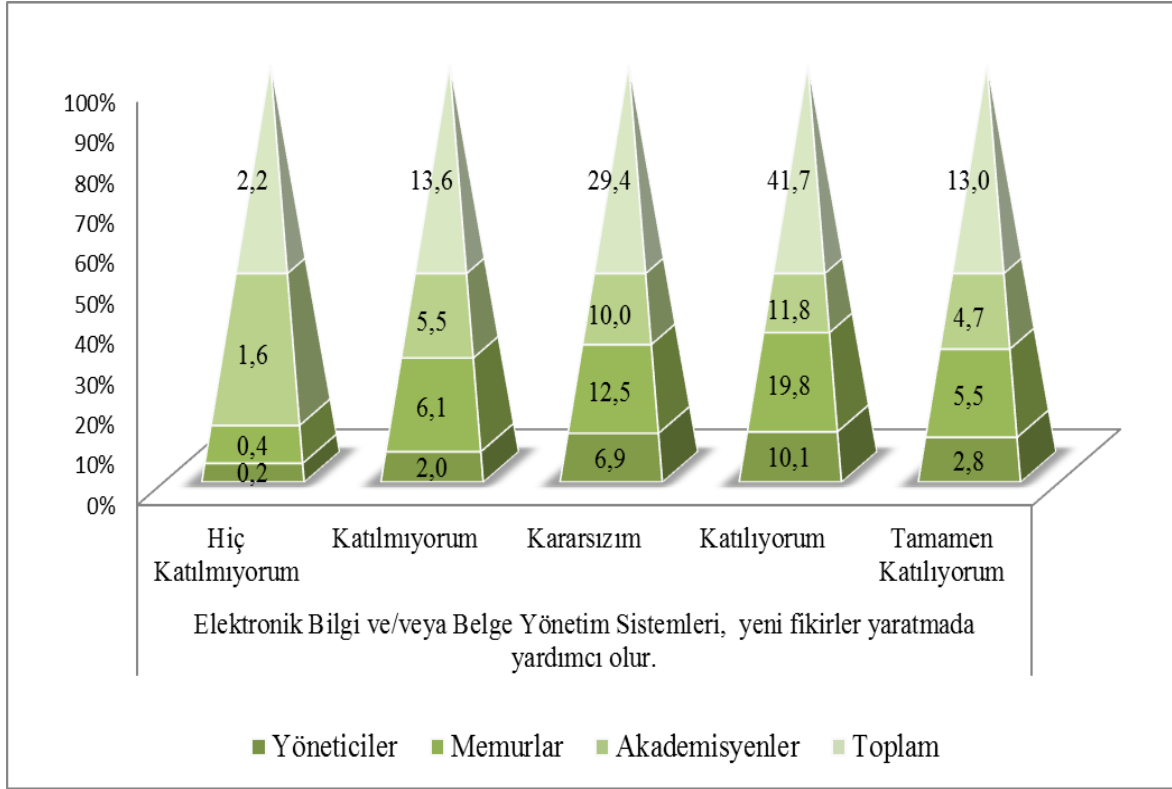
Tablo 3.154: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	1	1	7	2	11	2,2
Yönetim Sistemleri, yeni	Katılmıyorum	1	3	23	19	23	69	13,6
fikirler yaratmada yardımcı olur.	Kararsızım	2	7	75	30	35	149	29,4
	Katılıyorum	8	24	97	42	40	211	41,7
	Tamamen Katılıyorum	2	7	24	21	12	66	13,0
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.155: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	4	2	1	3	1	11	2,2
Yönetim Sistemleri, yeni	Katılmıyorum	21	16	11	9	12	69	13,6
fikirler yaratmada yardımcı olur.	Kararsızım	43	18	21	22	45	149	29,4
	Katılıyorum	57	26	27	33	68	211	41,7
	Tamamen Katılıyorum	28	13	6	6	13	66	13,0
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.41: Yeni Fikirler Yaratmada Yardımcı Olma



Yukarıda Grafik 3.41’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %2’si Katılmıyorum, %6,9’u Kararsızım, %10,1’i Katılıyorum, %2,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %6,1’i Katılmıyorum %12,5’i Kararsızım, %19,8’i Katılıyorum, %5,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1,6’sı Hiç Katılmıyorum, %5,5’i Katılmıyorum %10’u Kararsızım, %11,8’i Katılıyorum, %4,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma

Tablo 3.156: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yeni düşüncelerin denenmesinde yardımcı olur.	Hiç Katılmıyorum	1	3	6	10	2,0
	Katılmıyorum	9	31	24	64	12,6
	Kararsızım	34	61	49	144	28,5
	Katılıyorum	51	104	72	227	44,9
	Tamamen Katılıyorum	16	25	20	61	12,1
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.156’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, yeni düşüncelerin denenmesinde yardımcı olur.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2’si Hiç Katılmıyorum, %12,6’sı Katılmıyorum, %28,5’i Kararsızım, %44,9’u Katılıyorum, %12,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları veya soruyu anlayamadıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%56,9 yüzdelik dilimi ve 288 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, yeni düşüncelerin denenmesinde yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.157’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.158’de eğitim durumları, Tablo 3.159’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.157: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	8	0	1	0	10	2,0
Yönetim Sistemleri, yeni	Katılmıyorum	15	29	14	5	1	64	12,6
düşüncelerin denenmesinde	Kararsızım	25	54	50	14	1	144	28,5
yardımcı olur.	Katılıyorum	50	69	71	33	4	227	44,9
	Tamamen Katılıyorum	20	21	15	4	1	61	12,1
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

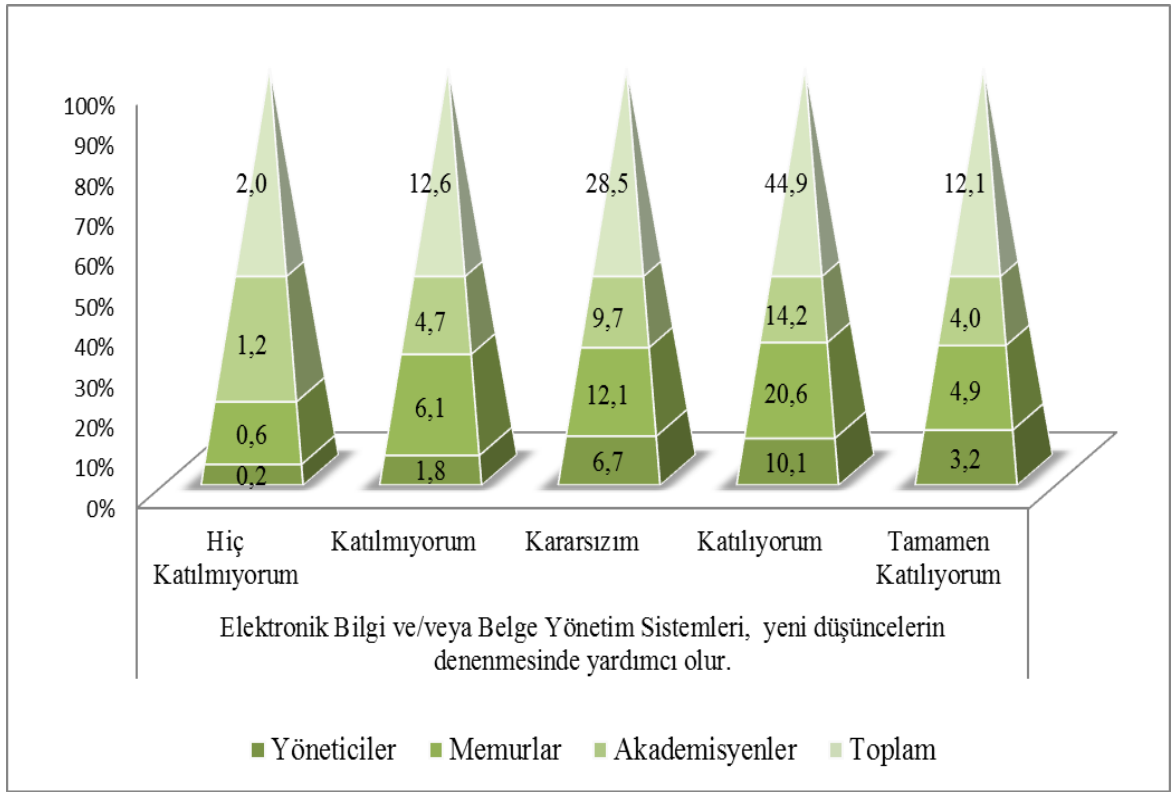
Tablo 3.158: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	1	6	3	10	2,0
Yönetim Sistemleri, yeni	Katılmıyorum	1	4	23	18	18	64	12,6
düşüncelerin denenmesinde	Kararsızım	3	8	69	30	34	144	28,5
yardımcı olur.	Katılıyorum	7	25	104	44	47	227	44,9
	Tamamen Katılıyorum	2	5	23	21	10	61	12,1
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.159: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	3	3	2	1	1	10	2,0
Yönetim Sistemleri, yeni	Katılmıyorum	18	15	9	13	9	64	12,6
düşüncelerin denenmesinde	Kararsızım	40	15	22	28	39	144	28,5
yardımcı olur.	Katılıyorum	67	29	28	25	78	227	44,9
	Tamamen Katılıyorum	25	13	5	6	12	61	12,1
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.42: Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Yardımcı Olma



Yukarıda Grafik 3.42’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %1,8’i Katılmıyorum, %6,7’si Kararsızım, %10,1’i Katılıyorum, %3,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %6,1’i Katılmıyorum %12,1’i Kararsızım, %20,6’sı Katılıyorum, %4,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1,2’si Hiç Katılmıyorum, %4,7’si Katılmıyorum %9,7’si Kararsızım, %14,2’si Katılıyorum, %4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma

Tablo 3.160: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	3	3	8	1,6
Yönetim Sistemleri, iş	Katılmıyorum	4	28	18	50	9,9
performansının artırılması için	Kararsızım	29	48	40	117	23,1
yeni yollar bulunmasına	Katılıyorum	64	117	88	269	53,2
yardımcı olur.	Tamamen Katılıyorum	12	28	22	62	12,3
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.160’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasına yardımcı olur.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,6’sı Hiç Katılmıyorum, %9,9’u Katılmıyorum, %23,1’i Kararsızım, %53,2’si Katılıyorum, %12,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları veya soruyu anlayamadıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%65,4 yüzdelik dilimi ve 331 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasına yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.161’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.162’de eğitim durumları, Tablo 3.163’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.161: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	5	1	2	0	8	1,6
Yönetim Sistemleri, iş	Katılmıyorum	10	23	13	4	0	50	9,9
performansının artırılması için	Kararsızım	28	44	29	12	4	117	23,1
yeni yollar bulunmasına yardımcı olur.	Katılıyorum	53	82	97	35	2	269	53,2
	Tamamen Katılıyorum	20	27	10	4	1	62	12,3
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

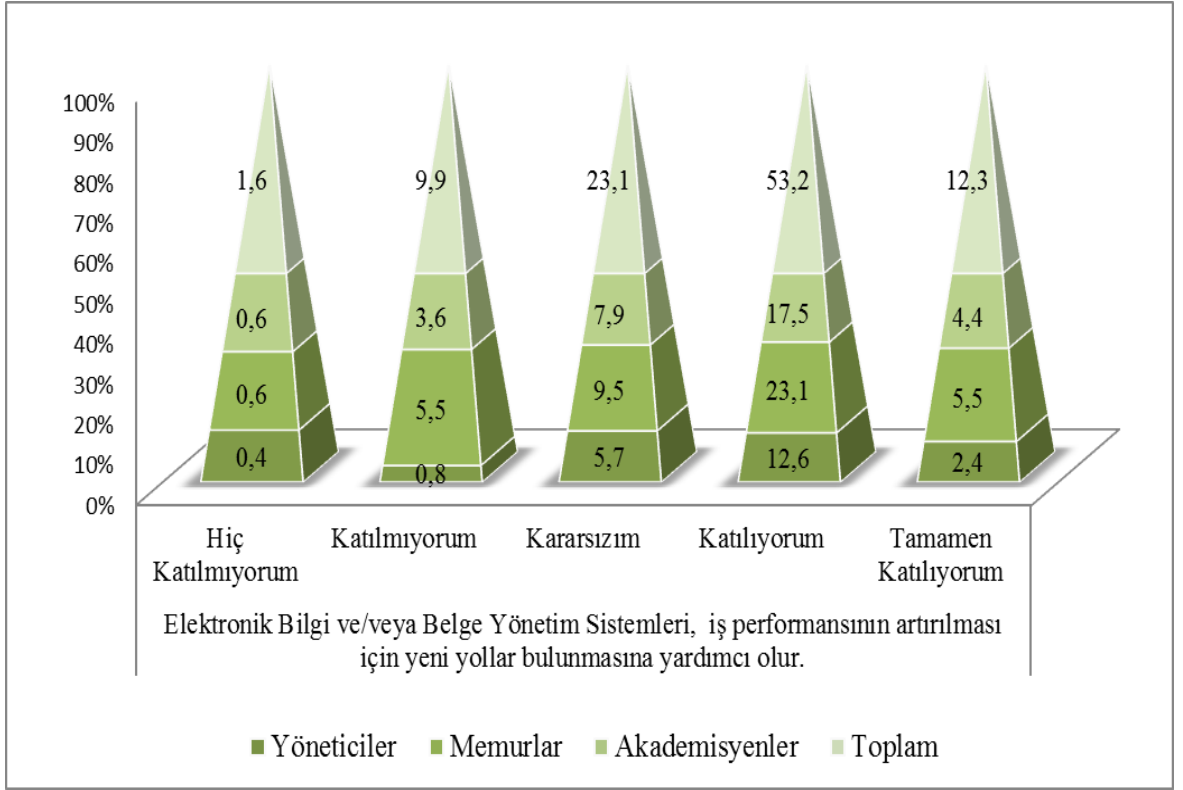
Tablo 3.162: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	1	2	4	1	8	1,6
Yönetim Sistemleri, iş	Katılmıyorum	2	2	18	14	14	50	9,9
performansının artırılması için	Kararsızım	1	7	51	31	27	117	23,1
yeni yollar bulunmasına yardımcı olur.	Katılıyorum	8	26	123	52	60	269	53,2
	Tamamen Katılıyorum	2	6	26	18	10	62	12,3
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.163: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	1	2	2	2	8	1,6
Yönetim Sistemleri, iş	Katılmıyorum	11	12	8	10	9	50	9,9
performansının artırılması için	Kararsızım	42	13	16	17	29	117	23,1
yeni yollar bulunmasına yardımcı olur.	Katılıyorum	76	32	33	38	90	269	53,2
	Tamamen Katılıyorum	23	17	7	6	9	62	12,3
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.43: İş Performansının Artırılması İçin Yeni Yollar Bulunmasına Yardımcı Olma



Yukarıda Grafik 3.43’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %0,8’i Katılmıyorum, %5,7’si Kararsızım, %12,6’sı Katılıyorum, %2,4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %5,5’i Katılmıyorum %9,5’i Kararsızım, %23,1’i Katılıyorum, %5,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %3,6’sı Katılmıyorum %7,9’u Kararsızım, %17,5’i Katılıyorum, %4,4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma

Tablo 3.164: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, problemlerin çözülmesinde yardımcı olur.	Hiç Katılmıyorum	2	4	6	12	2,4
	Katılmıyorum	12	20	14	46	9,1
	Kararsızım	27	62	46	135	26,7
	Katılıyorum	59	113	84	256	50,6
	Tamamen Katılıyorum	11	25	21	57	11,3
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.164’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, problemlerin çözülmesinde yardımcı olur.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2,4’ü Hiç Katılmıyorum, %9,1’i Katılmıyorum, %26,7’si Kararsızım, %50,6’sı Katılıyorum, %11,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları veya soruyu anlayamadıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%61,9 yüzdelik dilimi ve 313 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, problemlerin çözülmesinde yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.165’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.166’da eğitim durumları, Tablo 3.167’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.165: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	4	5	2	0	12	2,4
Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	5	24	12	5	0	46	9,1
problemlerin çözülmesinde	Kararsızım	28	50	39	15	3	135	26,7
yardımcı olur.	Katılıyorum	59	80	81	32	4	256	50,6
	Tamamen Katılıyorum	18	23	13	3	0	57	11,3
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

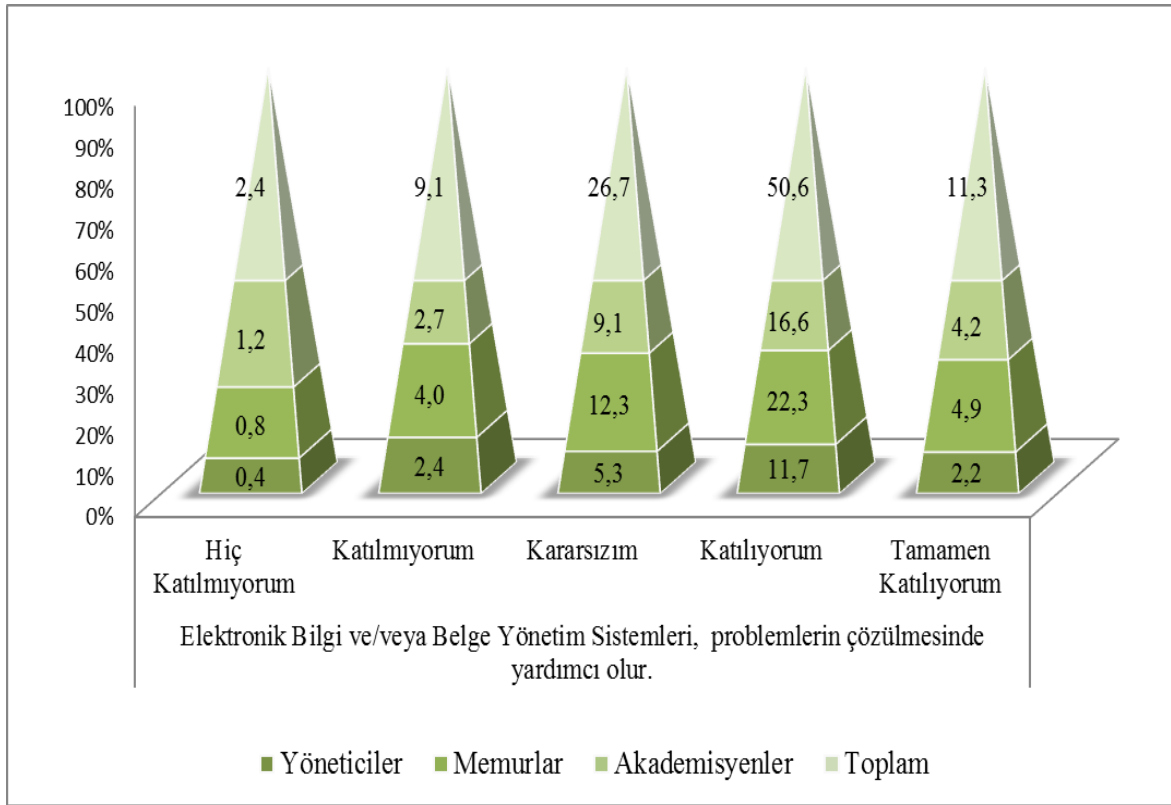
Tablo 3.166: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	3	2	4	3	12	2,4
Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	1	3	17	12	13	46	9,1
problemlerin çözülmesinde	Kararsızım	1	13	59	31	31	135	26,7
yardımcı olur.	Katılıyorum	10	18	119	54	55	256	50,6
	Tamamen Katılıyorum	1	5	23	18	10	57	11,3
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.167: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	3	3	0	4	2	12	2,4
Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	10	8	10	7	11	46	9,1
problemlerin çözülmesinde	Kararsızım	40	21	16	20	38	135	26,7
yardımcı olur.	Katılıyorum	77	29	35	36	79	256	50,6
	Tamamen Katılıyorum	23	14	5	6	9	57	11,3
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.44: Problemlerin Çözülmesinde Yardımcı Olma



Yukarıda Grafik 3.44’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %2,4’ü Katılmıyorum, %5,3’ü Kararsızım, %11,7’si Katılıyorum, %2,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %4’ü Katılmıyorum %12,3’ü Kararsızım, %22,3’ü Katılıyorum, %4,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1,2’si Hiç Katılmıyorum, %2,7’si Katılmıyorum %9,1’i Kararsızım, %16,6’sı Katılıyorum, %4,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Aşağıda Tablo 3.168’de Yenilik bölümü için tüm sorulara verilen cevapların yüzdelik dilimleri ve kişi sayıları görülmektedir. Buna göre sorular içinde en fazla olumlu yanıtı (Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum) 331 kişi sayısı %65,4 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasına yardımcı olur. “ sorusu alırken en az olumsuz yanıtı yine 58 kişi sayısı ve %11,5 yüzdelik dilimi ile bu soru almış ve “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, problemlerin çözülmesinde yardımcı olur. “ sorusu ile eşitliği paylaşmıştır. En fazla kararsızım yanıtını 149 kişi sayısı ve %29,4 yüzdelik

dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, yeni fikirler yaratmada yardımcı olur. “ sorusu alırken, en az kararsızım yanıtını 117 kişi sayısı ve 23,1 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasına yardımcı olur. “ sorusu almıştır. Soruların geneline bakıldığında olumsuz yanıtların kararsızım yanıtlarının altında kaldığı görülmüştür.

Tablo 3.168: Yenilik İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yeni fikirler yaratmada yardımcı olur.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yeni düşüncelerin denenmesinde yardımcı olur.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasına yardımcı olur.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, problemlerin çözülmesinde yardımcı olur.	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	2,2	11	2,0	10	1,6	8	2,4	12
Katılmıyorum	13,6	69	12,6	64	9,9	50	9,1	46
Toplam	15,8	80	14,6	74	11,5	58	11,5	58
Kararsızım	29,4	149	28,5	144	23,1	117	26,7	135
Toplam	29,4	149	28,5	144	23,1	117	26,7	135
Katılıyorum	41,7	211	44,9	227	53,2	269	50,6	256
Tamamen Katılıyorum	13,0	66	12,1	61	12,3	62	11,3	57
Toplam	54,7	277	56,9	288	65,4	331	61,9	313

Sonuç olarak, elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, yeni fikirler yaratmada, yeni düşüncelerin denenmesinde, iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasında, problemlerin çözülmesinde yardımcı olmaktadır. Dolayısıyla verimliliği olumlu yönde etkilemektedir.

3.1.11. Bilgi Yönetimine Katkı

Anket incelendiğinde bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırma, bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılmasını sağlama, kâğıtsız verimli çalışan bir ofis ortamına geçiş, bilgi/belgenin vatandaşla kolay, ekonomik ve güvenli ulaştırılmasının bilgi yönetimine katkı ile ilgili olduğu görülmektedir.

Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma

Tablo 3.169: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	3	1	4	0,8
Yönetim Sistemleri , bilgi ve belge	Katılmıyorum	0	7	7	14	2,8
paylaşımını kolaylaştırmıştır	Kararsızım	5	14	7	26	5,1
	Katılıyorum	65	141	100	306	60,5
	Tamamen Katılıyorum	41	59	56	156	30,8
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.169’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %2,8’i Katılmıyorum, %5,1’i Kararsızım, %60,5’i Katılıyorum, %30,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, kullanılan sistemin çok karmaşık ve hantal bir yapıya sahip olması veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%91,3 yüzdelik dilimi ve 462 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.170’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.171’de eğitim durumları, Tablo 3.172’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.170: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri , bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır.	Hiç Katılmıyorum	0	2	2	0	0	4	0,8
	Katılmıyorum	2	4	7	1	0	14	2,8
	Kararsızım	4	11	6	5	0	26	5,1
	Katılıyorum	69	111	87	33	6	306	60,5
	Tamamen Katılıyorum	36	53	48	18	1	156	30,8
	Genel Toplam	111	181	150	57	7	506	100,0

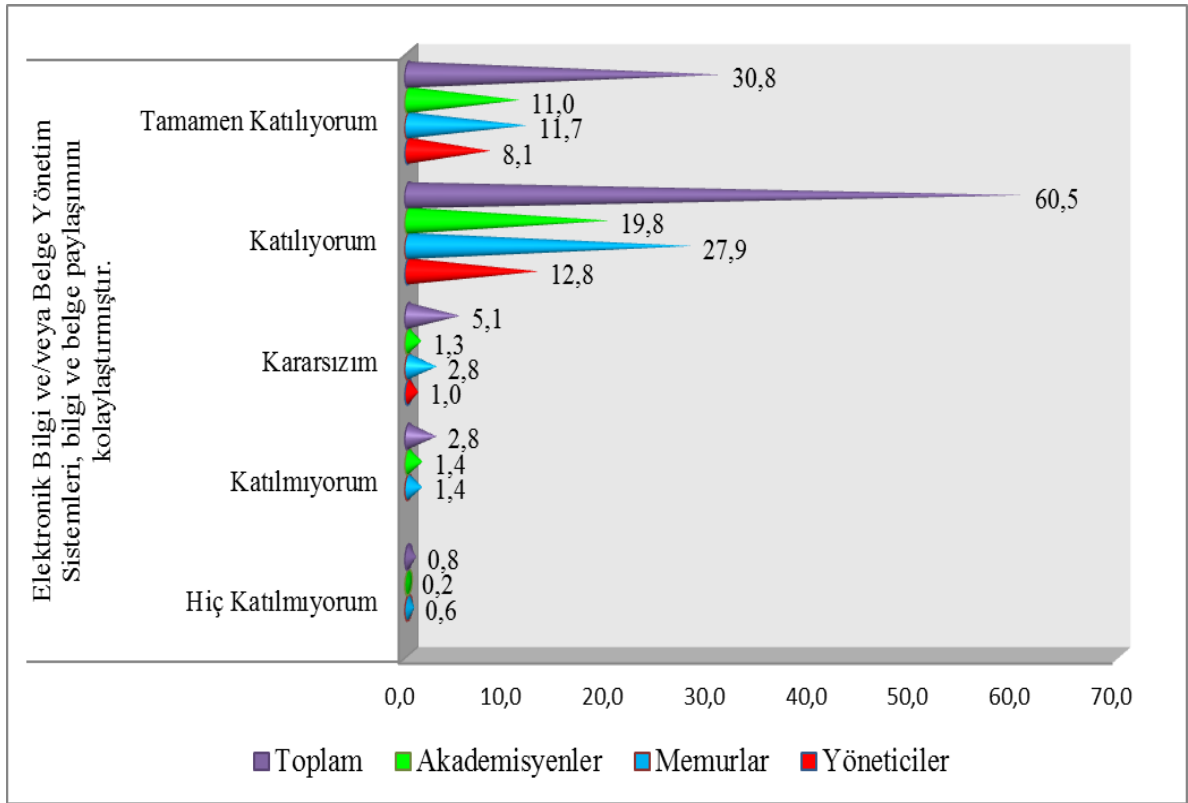
Tablo 3.171: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri , bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır	Hiç Katılmıyorum	0	0	4	0	0	4	0,8
	Katılmıyorum	0	2	3	2	7	14	2,8
	Kararsızım	1	5	13	0	7	26	5,1
	Katılıyorum	8	25	131	75	67	306	60,5
	Tamamen Katılıyorum	4	10	69	42	31	156	30,8
	Genel Toplam	13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.172: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri , bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır	Hiç Katılmıyorum	1	1	0	1	1	4	0,8
	Katılmıyorum	6	1	0	4	3	14	2,8
	Kararsızım	5	4	5	4	8	26	5,1
	Katılıyorum	94	45	40	38	89	306	60,5
	Tamamen Katılıyorum	47	24	21	26	38	156	30,8
	Genel Toplam	153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.45: Bilgi ve Belge Paylaşımını Kolaylaştırma



Yukarıda Grafik 3.45’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1’i Kararsızım, %12,8’i Katılıyorum, %8,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %1,4’ü Katılmıyorum %2,8’i Kararsızım, %27,9’u Katılıyorum, %11,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %1,4’ü Katılmıyorum %1,3’ü Kararsızım, %19,8’i Katılıyorum, %11’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Bilginin Karar Vericilere Sistematik Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama

Tablo 3.173: Bilginin Karar Vericilere Sistematik Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	2	1	3	0,6
Yönetim Sistemleri, bilginin karar	Katılmıyorum	5	7	4	16	3,2
vericilere sistematik bir şekilde	Kararsızım	10	15	13	38	7,5
ulaştırılmasını sağlar.	Katılıyorum	55	150	107	312	61,7
	Tamamen Katılıyorum	41	50	46	137	27,1
	Genel Toplam	111	224	171	506	100,0

Tablo 3.173’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılmasını sağlar.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %3,2’si Katılmıyorum, %7,5’i Kararsızım, %61,7’si Katılıyorum, %27,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, sistem ile ilgili bilgi eksikliği veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%88,7 yüzdelik dilimi ve 449 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılmasını sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.174’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.175’de eğitim durumları, Tablo 3.176’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.174: Bilginin Karar Vericilere SistematiK Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	1	1	1	0	3	0,6
Yönetim Sistemleri, bilginin karar	Katılmıyorum	4	6	6	0	0	16	3,2
vericilere sistematiK bir şekilde	Kararsızım	6	19	8	5	0	38	7,5
ulaştırılmasını sağlar.	Katılıyorum	73	108	90	35	6	312	61,7
	Tamamen Katılıyorum	28	47	45	16	1	137	27,1
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

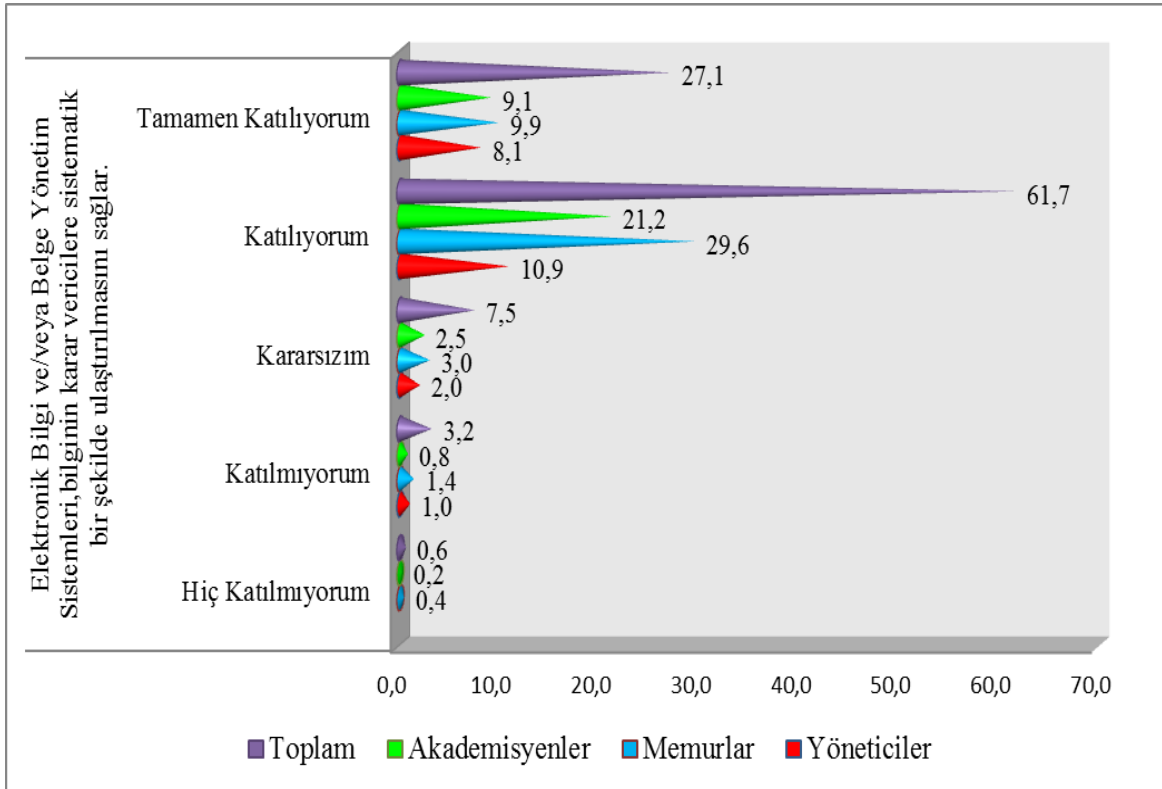
Tablo 3.175: Bilginin Karar Vericilere SistematiK Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	1	2	0	0	3	0,6
Yönetim Sistemleri, bilginin karar	Katılmıyorum	0	2	6	4	4	16	3,2
vericilere sistematiK bir şekilde	Kararsızım	0	4	16	8	10	38	7,5
ulaştırılmasını sağlar.	Katılıyorum	9	27	130	75	71	312	61,7
	Tamamen Katılıyorum	4	8	66	32	27	137	27,1
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.176: Bilginin Karar Vericilere SistematiK Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	1	0	1	1	3	0,6
Yönetim Sistemleri, bilginin karar	Katılmıyorum	5	1	2	3	5	16	3,2
vericilere sistematiK bir şekilde	Kararsızım	12	6	2	10	8	38	7,5
ulaştırılmasını sağlar.	Katılıyorum	96	48	43	41	84	312	61,7
	Tamamen Katılıyorum	40	19	19	18	41	137	27,1
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.46: Bilginin Karar Vericilere Sistematik Bir Şekilde Ulaştırılmasını Sağlama



Yukarıda Grafik 3.46’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1’i Katılmıyorum, %2’si Kararsızım, %10,9’u Katılıyorum, %8,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %1,4’ü Katılmıyorum %3’ü Kararsızım, %29,6’sı Katılıyorum, %9,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %0,8’i Katılmıyorum %2,5’i Kararsızım, 21,2’si Katılıyorum, %9,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş

Tablo 3.177: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	5	3	9	1,8
Yönetim Sistemleri, hatırlatma notları	Katılmıyorum	8	13	14	35	6,9
ve kâğıtlarla dolu bir ofis ortamından	Kararsızım	17	24	22	63	12,5
kâğıtsız ve verimli çalışan bir ofis	Katılıyorum	49	127	86	262	51,8
ortamına geçişi sağlar.	Tamamen Katılıyorum	36	55	46	137	27,1
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.177’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, hatırlatma notları ve kâğıtlarla dolu bir ofis ortamından kâğıtsız ve verimli çalışan bir ofis ortamına geçişi sağlar.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,8’i Hiç Katılmıyorum, %6,9’u Katılmıyorum, %12,5’i Kararsızım, %51,8’i Katılıyorum, %27,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%78,9 yüzdelik dilimi ve 399 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, hatırlatma notları ve kâğıtlarla dolu bir ofis ortamından kâğıtsız verimli çalışan bir ofis ortamına geçişi sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.178’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.179’da eğitim durumları, Tablo 3.180’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.178: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	6	0	1	0	9	1,8
Yönetim Sistemleri, hatırlatma notları	Katılmıyorum	7	14	10	4	0	35	6,9
ve kağıtlarla dolu bir ofis ortamından	Kararsızım	8	25	21	8	1	63	12,5
kağıtsız ve verimli çalışan bir ofis	Katılıyorum	60	88	77	32	5	262	51,8
ortamına geçişi sağlar.	Tamamen Katılıyorum	34	48	42	12	1	137	27,1
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

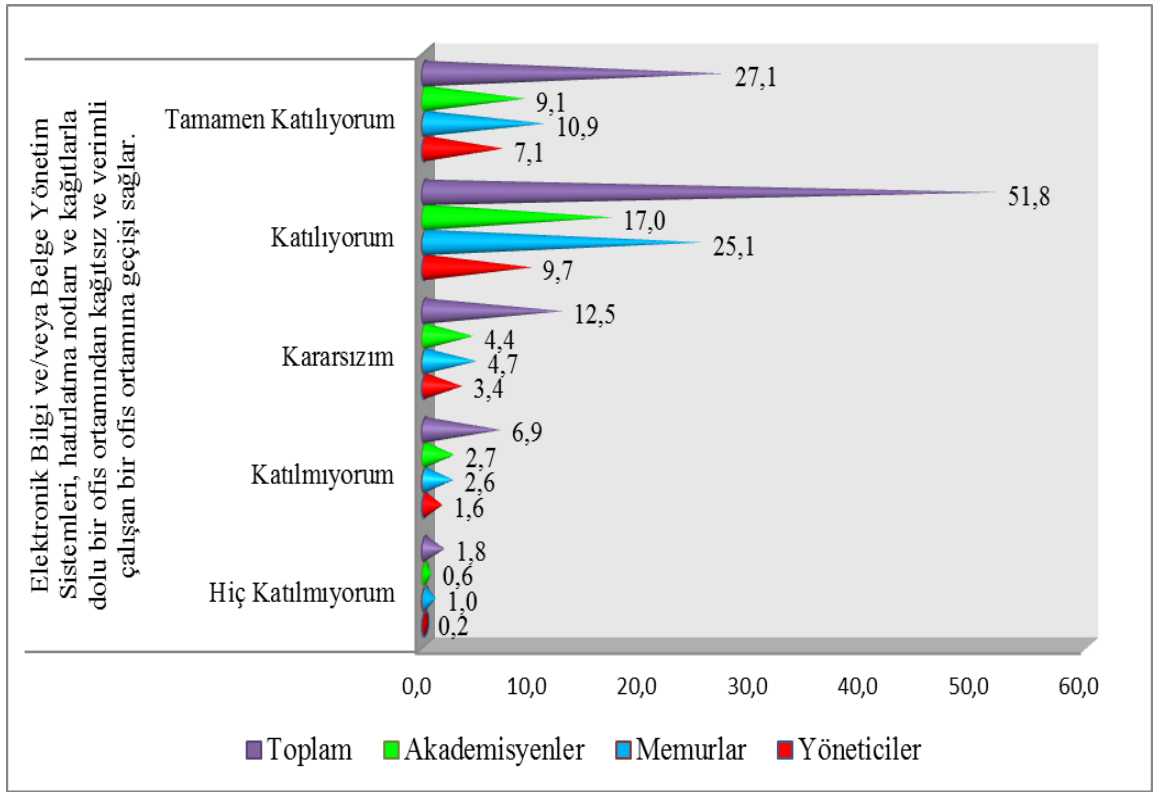
Tablo 3.179: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	1	2	5	1	9	1,8
Yönetim Sistemleri, hatırlatma notları	Katılmıyorum	0	2	14	9	10	35	6,9
ve kağıtlarla dolu bir ofis ortamından	Kararsızım	1	1	27	15	19	63	12,5
kağıtsız ve verimli çalışan bir ofis	Katılıyorum	8	22	121	52	59	262	51,8
ortamına geçişi sağlar.	Tamamen Katılıyorum	4	16	56	38	23	137	27,1
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.180: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	4	2	2	0	1	9	1,8
Yönetim Sistemleri, hatırlatma notları	Katılmıyorum	11	5	3	6	10	35	6,9
ve kağıtlarla dolu bir ofis ortamından	Kararsızım	14	9	12	9	19	63	12,5
kağıtsız ve verimli çalışan bir ofis	Katılıyorum	79	37	32	41	73	262	51,8
ortamına geçişi sağlar.	Tamamen Katılıyorum	45	22	17	17	36	137	27,1
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.47: Kâğıtsız ve Verimli Çalışan Bir Ofis Ortamına Geçiş



Yukarıda Grafik 3.47’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %1,6’sı Katılmıyorum, %3,4’ü Kararsızım, %9,7’si Katılıyorum, %7,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %1’i Hiç Katılmıyorum, %2,6’sı Katılmıyorum %4,7’si Kararsızım, %25,1’i Katılıyorum, %10,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %2,7’si Katılmıyorum %4,4’ü Kararsızım, %17’si Katılıyorum, %9,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması

Tablo 3.181: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	3	4	3	10	2,0
Yönetim Sistemleri, Bilgi Edinme	Katılmıyorum	6	12	5	23	4,5
Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin	Kararsızım	20	30	29	79	15,6
vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli	Katılıyorum	60	132	101	293	57,9
olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.	Tamamen Katılıyorum	22	46	33	101	20,0
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.181’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %2’si Hiç Katılmıyorum, %4,5’i Katılmıyorum, %15,6’sı Kararsızım, %57,9’u Katılıyorum, %20’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi, sistem ile ilgili bilgi eksikliği veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%77,9 yüzdelik dilimi ve 394 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.182’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.183’de eğitim durumları, Tablo 3.184’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.182: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	5	0	3	0	10	2,0
Yönetim Sistemleri, Bilgi Edinme	Katılmıyorum	1	10	9	3	0	23	4,5
Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin	Kararsızım	16	32	21	9	1	79	15,6
vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli	Katılıyorum	66	92	95	35	5	293	57,9
olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.	Tamamen Katılıyorum	26	42	25	7	1	101	20,0
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

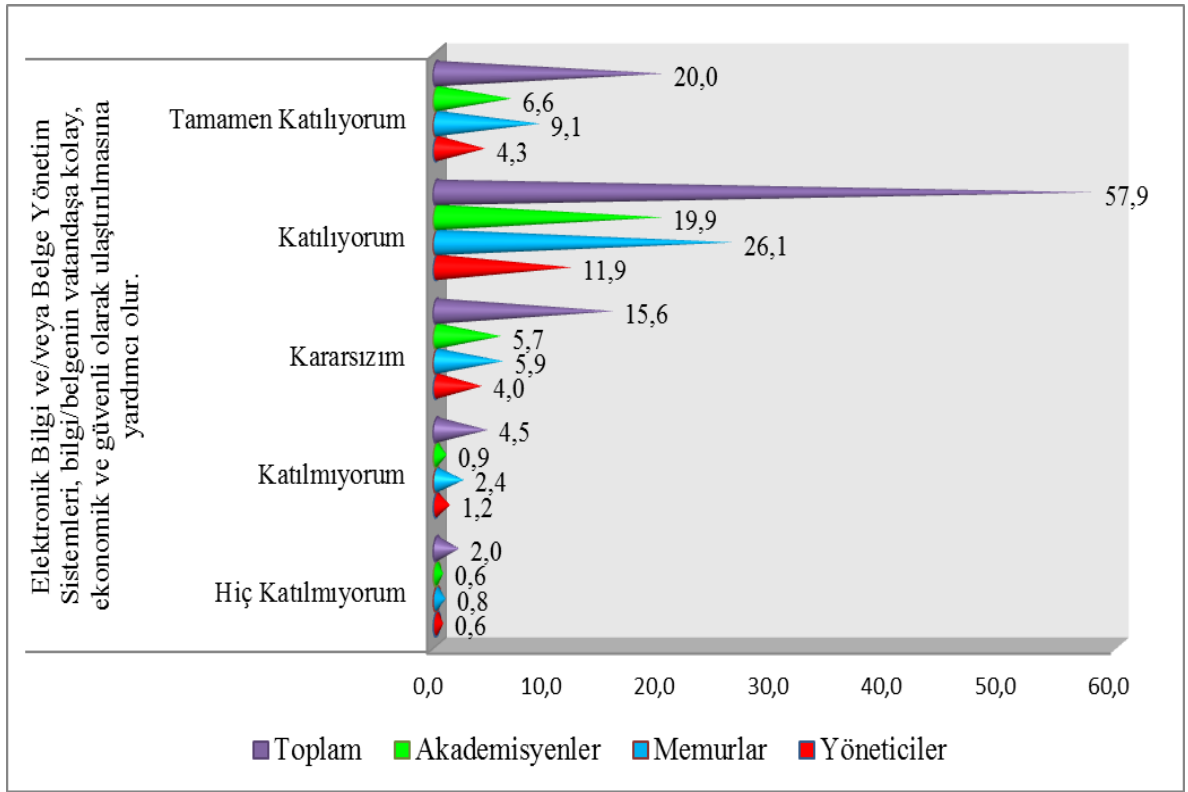
Tablo 3.183: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	2	3	2	3	10	2,0
Yönetim Sistemleri, Bilgi Edinme	Katılmıyorum	0	2	11	5	5	23	4,5
Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin	Kararsızım	0	3	34	18	24	79	15,6
vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli	Katılıyorum	10	27	129	63	64	293	57,9
olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.	Tamamen Katılıyorum	3	8	43	31	16	101	20,0
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.184: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	3	1	1	3	10	2,0
Yönetim Sistemleri, Bilgi Edinme	Katılmıyorum	6	2	1	5	9	23	4,5
Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin	Kararsızım	24	13	12	10	20	79	15,6
vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli	Katılıyorum	89	36	37	45	86	293	57,9
olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.	Tamamen Katılıyorum	32	21	15	12	21	101	20,0
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.48: Bilgi/Belgenin Vatandaşa Kolay, Ekonomik ve Güvenli Ulaştırılması



Yukarıda Grafik 3.48’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %1,2’si Katılmıyorum, %4’ü Kararsızım, %11,9’u Katılıyorum, %4,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %2,4’ü Katılmıyorum %5,9’u Kararsızım, %26,1’i Katılıyorum, %9,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %0,9’u Katılmıyorum %5,7’si Kararsızım, %19,9’u Katılıyorum, %6,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Aşağıda Tablo 3.185’te Bilgi Yönetimine Katkı bölümü için tüm sorulara verilen cevapların yüzdelik dilimleri ve kişi sayıları görülmektedir. Buna göre sorulan içinde en fazla olumlu yanıt alan (Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum) 462 kişi sayısı ve %91,3 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır.” sorusu olurken, en az olumsuz yanıt alan (Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum) 18 kişi sayısı ve %3,6 yüzdelik dilimi ile yine bu soru olmuştur. En fazla kararsızım yanıtını 63 kişi sayısı ve %12,5 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında,

bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.” sorusu almıştır. En az kararsızım yanıtını 26 kişi sayısı ve %5,1 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır.” sorusu almıştır. En fazla olumsuz yanıtı 44 kişi sayısı ve %8,7 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, hatırlatma notları ve kâğıtlarla dolu bir ofis ortamından kâğıtsız verimli çalışan bir ofis ortamına geçiş sağlar.” sorusu almıştır.

Tablo 3.185: Bilgi Yönetimine Katkı İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılmasını sağlar.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, hatırlatma notları ve kâğıtlarla dolu bir ofis ortamından kâğıtsız ve verimli çalışan bir ofis ortamına geçişi sağlar.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, Bilgi Edinme Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	0,8	4	0,6	3	1,8	9	2,0	10
Katılmıyorum	2,8	14	3,2	16	6,9	35	4,5	23
Toplam	3,6	18	3,8	19	8,7	44	6,5	33
Kararsızım	5,1	26	7,5	38	12,5	63	15,6	79
Toplam	5,1	26	7,5	38	12,5	63	15,6	79
Katılıyorum	60,5	306	61,7	312	51,8	262	57,9	293
Tamamen Katılıyorum	30,8	156	27,1	137	27,1	137	20,0	101
Toplam	91,3	462	88,7	449	78,9	399	77,9	394

Sonuç olarak, elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmakta, bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılmasını sağlamakta, kâğıtsız verimli çalışan bir ofis ortamına geçişi sağlamakta, bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli ulaştırılmasını sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla verimliliği olumlu yönde etkilemektedir.

3.1.12. Maliyet

Anket incelendiğinde kâğıttan tasarruf, kurye ve posta maliyetlerinde azalma, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesi, kaynak israfını önleme, personel tasarrufunun maliyetle ilgili olduğu görülmektedir.

Kâğıttan Tasarruf

Tablo 3.186: Kâğıttan Tasarruf & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde ihtiyaç duyulan çıktı sayısı	Hiç Katılmıyorum	0	3	4	7	1,4
	Katılmıyorum	7	11	5	23	4,5
	Kararsızım	3	12	6	21	4,2
	Katılıyorum	37	103	68	208	41,1
azalacağından kâğıttan tasarruf edilir.	Tamamen Katılıyorum	64	95	88	247	48,8
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.186’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde ihtiyaç duyulan çıktı sayısı azalacağından kâğıttan tasarruf edilir.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,4’ü Hiç Katılmıyorum, %4,5’i Katılmıyorum, %4,2’si Kararsızım, %41,1’i Katılıyorum, %48,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistemin yeni olmasına bağlı olarak elektronik ortamda üretilen belgelerin fiziksel ortamda da saklanması, kullanılan sistemin yavaş olmasına bağlı olarak fiziksel evrak üretmenin daha kolay gelmesi, alışkanlıklar, e imzalı olarak gönderilen evrakın gönderildiği kurum evrakı kabul etmemesi nedeniyle ıslak imzalı olarak tekrar gönderilmesi hukuk işlerinde adli makamlara sunulacak belgelerin onaylı suretleri gerektiği için bu belgelerde eski usul ile çalışılmaya devam edilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap

veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%89,9 yüzdelik dilimi ve 455 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde ihtiyaç duyulan çıktı sayısı azalacağından kâğıttan tasarruf sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.187’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.188’de eğitim durumları, Tablo 3.189’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.187:Kâğıttan Tasarruf & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	5	2	0	0	7	1,4
Yönetim Sistemleri, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde	Katılmıyorum	4	7	6	4	2	23	4,5
	Kararsızım	4	9	5	3	0	21	4,2
	Katılıyorum	39	73	63	29	4	208	41,1
ihtiyaç duyulan çıktı sayısı								
azalacağından kâğıttan tasarruf edilir.	Tamamen Katılıyorum	64	87	74	21	1	247	48,8
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

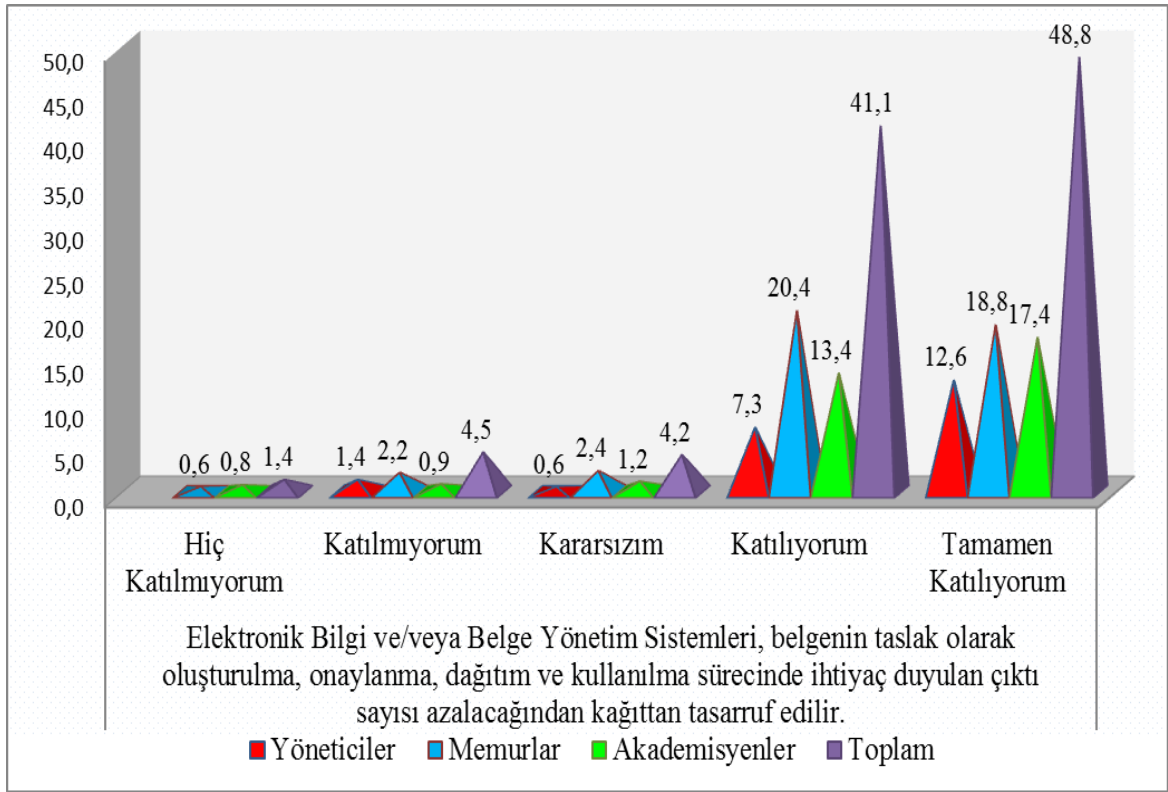
Tablo 3.188: Kâğıttan Tasarruf & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	0	2	1	3	7	1,4
Yönetim Sistemleri, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde	Katılmıyorum	0	3	12	5	3	23	4,5
	Kararsızım	0	4	11	0	6	21	4,2
	Katılıyorum	7	18	89	44	50	208	41,1
ihtiyaç duyulan çıktı sayısı								
azalacağından kâğıttan tasarruf edilir.	Tamamen Katılıyorum	5	17	106	69	50	247	48,8
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.189: Kâğıttan Tasarruf & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	3	1	1	2	7	1,4
Yönetim Sistemleri, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde	Katılmıyorum	6	3	3	5	6	23	4,5
	Kararsızım	6	5	2	3	5	21	4,2
	Katılıyorum	60	22	25	31	70	208	41,1
ihtiyaç duyulan çıktı sayısı								
azalacağından kâğıttan tasarruf edilir.	Tamamen Katılıyorum	81	42	35	33	56	247	48,8
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.49: Kâğıttan Tasarruf



Yukarıda Grafik 3.49’da katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1,4’ü Katılmıyorum, %0,6’sı Kararsızım, %7,3’ü Katılıyorum, %12,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %2,2’si Katılmıyorum %2,4’ü Kararsızım, %20,4’ü Katılıyorum, %18,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %0,9’u Katılmıyorum %1,2’si Kararsızım, %13,4’ü Katılıyorum, %17,4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma

Tablo 3.190: Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kurye ve posta maliyetlerini azaltır.	Hiç Katılmıyorum	0	2	1	3	0,6
	Katılmıyorum	4	7	4	15	3,0
	Kararsızım	6	17	7	30	5,9
	Katılıyorum	36	114	72	222	43,9
	Tamamen Katılıyorum	65	84	87	236	46,6
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.190’da görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, kurye ve posta maliyetlerini azaltır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %3’ü Katılmıyorum, %5,9’u Kararsızım, %43,9’u Katılıyorum, %46,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, e imzalı olarak gönderilen evrakın gönderildiği kurum evrakı kabul etmemesi nedeniyle ıslak imzalı olarak tekrar gönderilmesi, kurum dışına gönderilen evraklarda eski usul ile çalışılmaya devam edilmesi, hukuk işlerinde adli makamlara sunulacak belgelerin onaylı suretleri gerektiği için bu belgelerde eski usul ile çalışılmaya devam edilmesi, ödeme ile ilgili evrakların ıslak imza ile istenmesi, sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%90,5 yüzdelik dilimi ve 458 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, kurye ve posta maliyetlerini azaltmakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.191’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.192’de eğitim durumları, Tablo 3.193’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.191: Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	1	1	0	0	3	0,6
Yönetim Sistemleri, kurye ve posta	Katılmıyorum	2	5	8	0	0	15	3,0
maliyetlerini azaltır.	Kararsızım	7	15	3	5	0	30	5,9
	Katılıyorum	47	71	66	32	6	222	43,9
	Tamamen Katılıyorum	54	89	72	20	1	236	46,6
	Genel Toplam	111	181	150	57	7	506	100,0

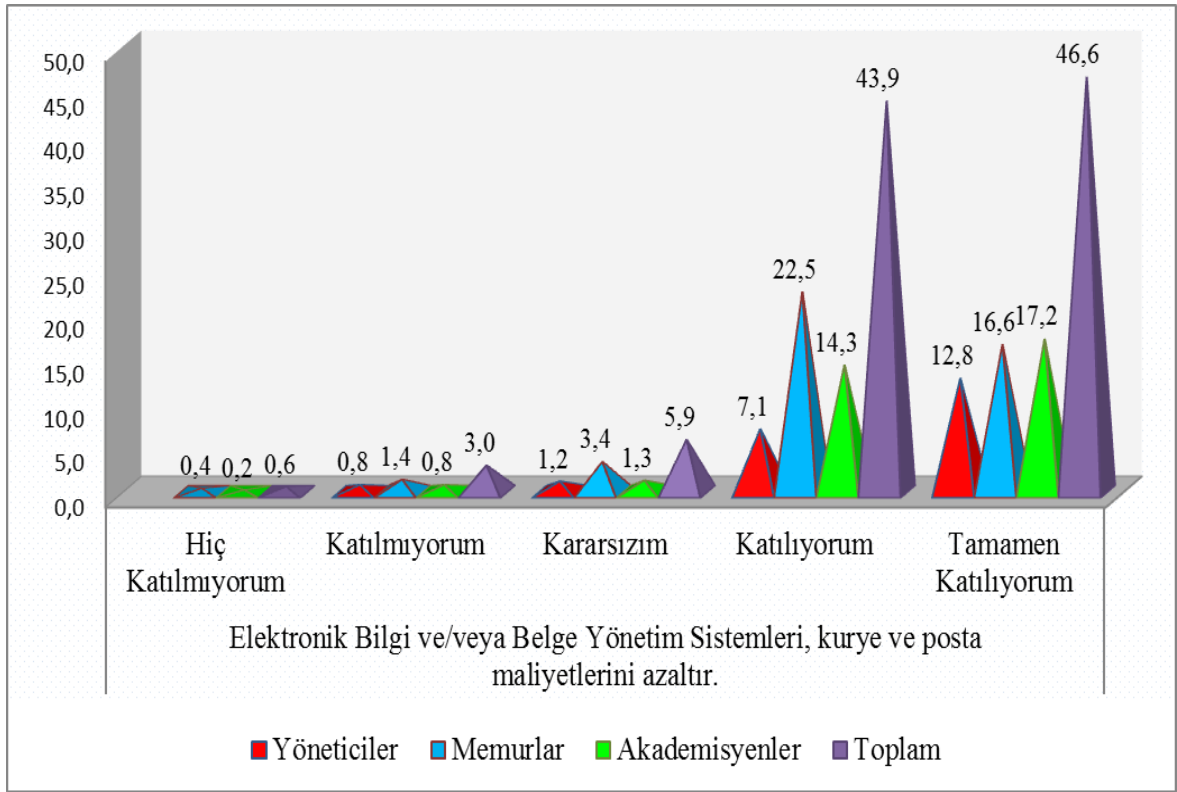
Tablo 3.192:Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	1	1	1	0	3	0,6
Yönetim Sistemleri, kurye ve posta	Katılmıyorum	1	1	7	3	3	15	3,0
maliyetlerini azaltır.	Kararsızım	0	1	16	9	4	30	5,9
	Katılıyorum	8	19	100	43	52	222	43,9
	Tamamen Katılıyorum	4	20	96	63	53	236	46,6
	Genel Toplam	13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.193: Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	1	0	0	1	3	0,6
Yönetim Sistemleri, kurye ve posta	Katılmıyorum	3	3	2	4	3	15	3,0
maliyetlerini azaltır.	Kararsızım	9	8	4	3	6	30	5,9
	Katılıyorum	70	22	22	33	75	222	43,9
	Tamamen Katılıyorum	70	41	38	33	54	236	46,6
	Genel Toplam	153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.50: Kurye ve Posta Maliyetlerinde Azalma



Yukarıda Grafik 3.50’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,8’i Katılmıyorum, %1,2’si Kararsızım, %7,1’i Katılıyorum, %12,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %1,4’ü Katılmıyorum, %3,4’ü Kararsızım, %22,5’i Katılıyorum, %16,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %0,8’i Katılmıyorum, %1,3’ü Kararsızım, %14,3’ü Katılıyorum, %17,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi

Tablo 3.194: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	4	2	7	1,4
Yönetim Sistemleri, belge	Katılmıyorum	2	15	7	24	4,7
dosyalama, arşivleme ve depolama	Kararsızım	13	14	11	38	7,5
giderlerinin minimum seviyeye	Katılıyorum	46	107	76	229	45,3
inmesini sağlar.	Tamamen Katılıyorum	49	84	75	208	41,1
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.194’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlar.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,4’ü Hiç Katılmıyorum, %4,7’si Katılmıyorum, %7,5’i Kararsızım, %45,3’ü Katılıyorum, %41,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi (sistemde aranılan bilgi ve belgeye ulaşılamaması nedeniyle belgelerin dosya dolaplarında saklanmaya devam edilmesi) sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%86,4 yüzdelik dilimi ve 437 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.195’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.196’da eğitim durumları, Tablo 3.197’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.195: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	2	1	2	0	7	1,4
Yönetim Sistemleri, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlar.	Katılmıyorum	6	11	5	2	0	24	4,7
	Kararsızım	4	18	10	4	2	38	7,5
	Katılıyorum	46	72	74	33	4	229	45,3
	Tamamen Katılıyorum	53	78	60	16	1	208	41,1
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

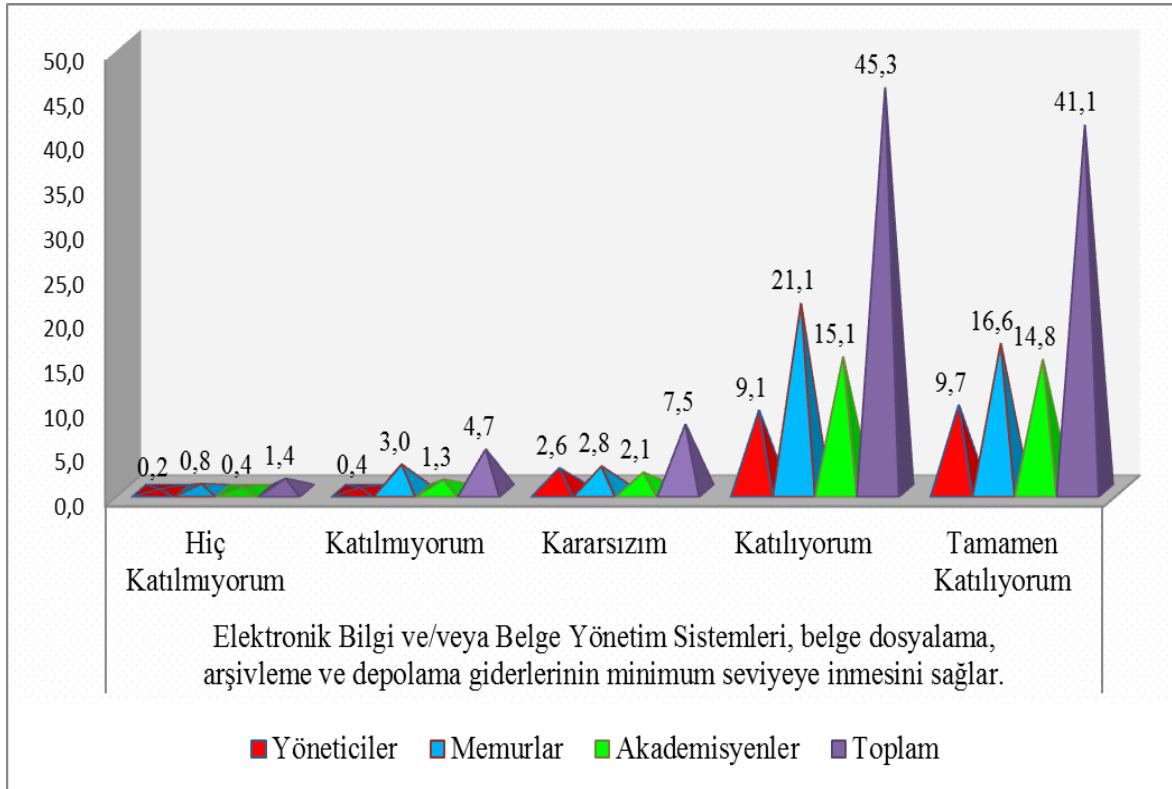
Tablo 3.196: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	2	2	2	1	7	1,4
Yönetim Sistemleri, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlar.	Katılmıyorum	1	1	10	6	6	24	4,7
	Kararsızım	0	1	20	8	9	38	7,5
	Katılıyorum	7	21	103	43	55	229	45,3
	Tamamen Katılıyorum	5	17	85	60	41	208	41,1
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.197: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	1	1	0	3	7	1,4
Yönetim Sistemleri, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlar.	Katılmıyorum	9	5	3	4	3	24	4,7
	Kararsızım	8	9	6	5	10	38	7,5
	Katılıyorum	68	22	26	36	77	229	45,3
	Tamamen Katılıyorum	66	38	30	28	46	208	41,1
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.51: Belge Dosyalama, Arşivleme ve Depolama Giderlerinin Minimum Seviyeye İnmesi



Yukarıda Grafik 3.51’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %0,4’ü Katılmıyorum, %2,6’sı Kararsızım, %9,1’i Katılıyorum, %9,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,8’i Hiç Katılmıyorum, %3’ü Katılmıyorum %2,8’i Kararsızım, %21,1’i Katılıyorum, %16,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %1,3’ü Katılmıyorum %2,1’i Kararsızım, %15,1’i Katılıyorum, %14,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Kaynak İsrafını Önleme

Tablo 3.198: Kaynak İsrafını Önleme & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, aynı belgenin/bilginin farklı makamlarda mükerrer olarak depolanmasını ve dolayısıyla kaynak israfını önler.	Hiç Katılmıyorum	1	2	3	6	1,2
	Katılmıyorum	4	11	8	23	4,5
	Kararsızım	12	25	15	52	10,3
	Katılıyorum	52	114	85	251	49,6
	Tamamen Katılıyorum	42	72	60	174	34,4
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.198’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, aynı belgenin/bilginin farklı makamlarda mükerrer olarak depolanmasını ve dolayısıyla kaynak israfını önler.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,2’si Hiç Katılmıyorum, %4,5’i Katılmıyorum, %10,3’ü Kararsızım, %49,6’sı Katılıyorum, %34,4’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması ve buna bağlı olarak her birimin kendisini garantiye almak amacıyla gelen belgeleri ayrıca dosyalamaları, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi (sistemde aranılan bilgi ve belgeye ulaşılamaması nedeniyle belgelerin dosya dolaplarında saklanmaya devam edilmesi) sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%84 yüzdelik dilimi ve 425 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, aynı belgenin/bilginin farklı makamlarda mükerrer olarak depolanmasını ve dolayısıyla kaynak israfını önlemekte olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.199’da katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.200’de eğitim durumları, Tablo 3.201’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.199: Kaynak İsrafını Önleme & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	2	1	1	0	6	1,2
Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	6	10	5	2	0	23	4,5
aynı belgenin/bilginin farklı makamlarda	Kararsızım	4	25	15	6	2	52	10,3
mükerrer olarak depolanmasını ve	Katılıyorum	56	81	74	36	4	251	49,6
dolayısıyla kaynak israfını önler.	Tamamen Katılıyorum	43	63	55	12	1	174	34,4
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

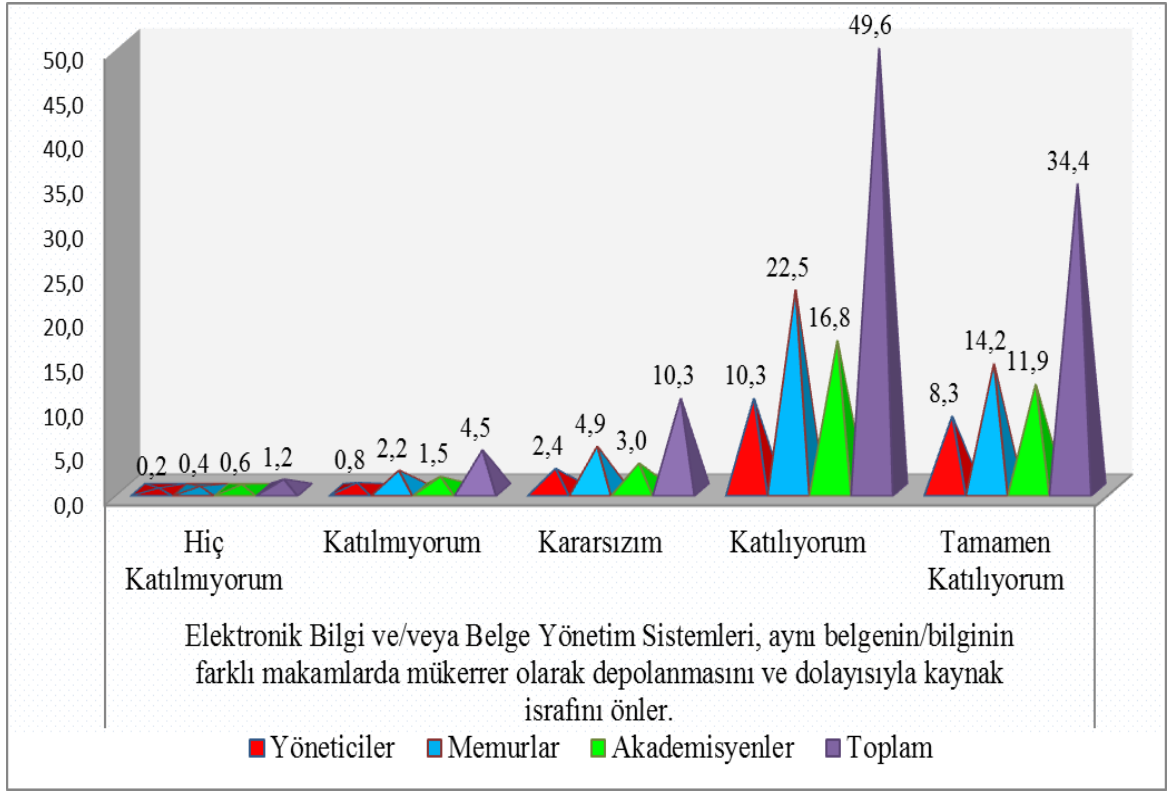
Tablo 3.200: Kaynak İsrafını Önleme & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	0	0	3	2	1	6	1,2
Yönetim Sistemleri,	Katılmıyorum	0	3	11	4	5	23	4,5
aynı belgenin/bilginin farklı makamlarda	Kararsızım	0	2	26	9	15	52	10,3
mükerrer olarak depolanmasını ve	Katılıyorum	11	25	103	54	58	251	49,6
dolayısıyla kaynak israfını önler.	Tamamen Katılıyorum	2	12	77	50	33	174	34,4
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.201: Kaynak İsrafını Önleme & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	2	1	1	0	2	6	1,2
Yönetim Sistemleri, aynı	Katılmıyorum	7	8	2	3	3	23	4,5
belgenin/bilginin farklı makamlarda	Kararsızım	12	9	7	10	14	52	10,3
mükerrer olarak depolanmasını ve	Katılıyorum	78	26	31	38	78	251	49,6
dolayısıyla kaynak israfını önler.	Tamamen Katılıyorum	54	31	25	22	42	174	34,4
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.52: Kaynak İsrafını Önleme



Yukarıda Grafik 3.52’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,2’si Hiç Katılmıyorum, %0,8’i Katılmıyorum, %2,4’ü Kararsızım, %10,3’ü Katılıyorum, %8,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %2,2’si Katılmıyorum %4,9’u Kararsızım, %22,5’i Katılıyorum, %14,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %1,5’i Katılmıyorum %3’ü Kararsızım, %16,8’i Katılıyorum, %11,9’u Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Personel Tasarrufu

Tablo 3.202: Personel Tasarrufu & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	5	10	7	22	4,3
Yönetim Sistemleri, yapılacak işlerin	Katılmıyorum	17	31	26	74	14,6
azalması ile personel tasarrufu	Kararsızım	24	44	38	106	20,9
sağlanır.	Katılıyorum	42	100	67	209	41,3
	Tamamen Katılıyorum	23	39	33	95	18,8
	Genel Toplam	111	224	171	506	100,0

Tablo 3.202’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlanır.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %4,3’ü Hiç Katılmıyorum, %14,6’sı Katılmıyorum, %20,9’u Kararsızım, %41,3’ü Katılıyorum, %18,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, kullanılan sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verememesi veya değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıtı verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%60,1 yüzdelik dilimi ve 304 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.203’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.204’de eğitim durumları, Tablo 3.205’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.203: Personel Tasarrufu & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	6	11	4	1	0	22	4,3
Yönetim Sistemleri, yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlanır.	Katılmıyorum	17	26	22	8	1	74	14,6
	Kararsızım	17	48	22	17	2	106	20,9
	Katılıyorum	47	56	79	25	2	209	41,3
	Tamamen Katılıyorum	24	40	23	6	2	95	18,8
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

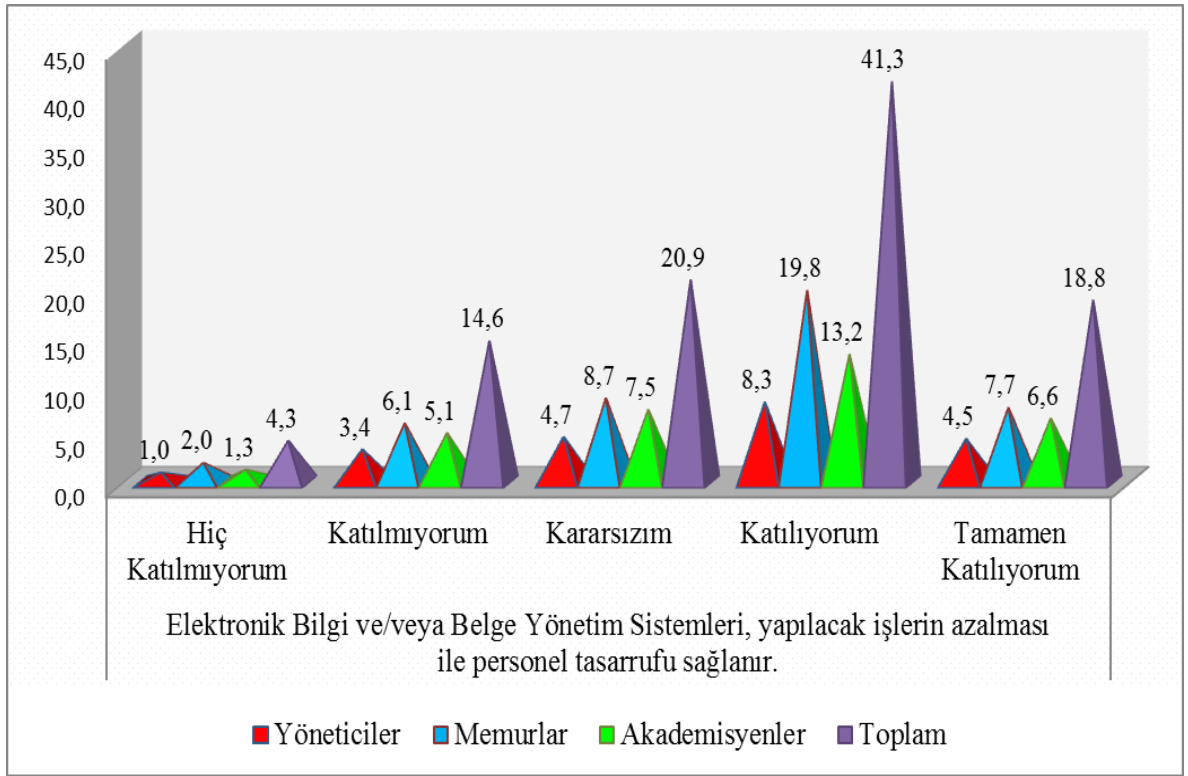
Tablo 3.204: Personel Tasarrufu & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	1	1	7	10	3	22	4,3
Yönetim Sistemleri, yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlanır.	Katılmıyorum	1	8	32	15	18	74	14,6
	Kararsızım	3	6	41	27	29	106	20,9
	Katılıyorum	7	19	98	39	46	209	41,3
	Tamamen Katılıyorum	1	8	42	28	16	95	18,8
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.205: Personel Tasarrufu & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge	Hiç Katılmıyorum	8	4	5	2	3	22	4,3
Yönetim Sistemleri, yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlanır.	Katılmıyorum	23	11	9	11	20	74	14,6
	Kararsızım	22	20	18	18	28	106	20,9
	Katılıyorum	67	20	21	32	69	209	41,3
	Tamamen Katılıyorum	33	20	13	10	19	95	18,8
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.53: Personel Tasarrufu



Yukarıda Grafik 3.53’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %1’i Hiç Katılmıyorum, %3,4’ü Katılmıyorum, %4,7’si Kararsızım, %8,3’ü Katılıyorum, %4,5’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %2’si Hiç Katılmıyorum, %6,1’i Katılmıyorum %8,7’si Kararsızım, %19,8’i Katılıyorum, %7,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1,3’ü Hiç Katılmıyorum, %5,1’i Katılmıyorum %7,5’i Kararsızım, %13,2’si Katılıyorum, %6,6’sı Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Aşağıda Tablo 3.206’da Maliyet bölümü için tüm sorulara verilen cevapların yüzdelik dilimleri ve kişi sayıları görülmektedir. Buna göre sorular içinde en fazla olumlu yanıtı (Katılıyorum ve Tamamen katılıyorum) 458 kişi sayısı ve %90,5 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, kurye ve posta maliyetlerini azaltır.” sorusu alırken en az olumsuz yanıtı (Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum) 18 kişi sayısı ve %3,6 yüzdelik dilimi ile yine bu soru almıştır. En fazla kararsızım yanıtını 106 kişi sayısı ve %20,9 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu

sağlanır.” sorusu almıştır. Ayrıca yine bu soru en fazla olumsuz yanıtı alan soru olmuştur. En az kararsızım yanıtını 21 kişi sayısı ve 4,2 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde ihtiyaç duyulan çıktı sayısı azalacağından kâğıttan tasarruf edilir.” sorusu almıştır.

Tablo 3.206: Maliyet İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde ihtiyaç duyulan çıktı sayısı azalacağından kâğıttan tasarruf edilir		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, kurye ve posta maliyetlerini azaltır.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlar.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, aynı belgenin/bilginin farklı makamlarda mükerrer olarak depolanmasını ve dolayısıyla kaynak israfını önler.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlanır.	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	1,4	7	0,6	3	1,4	7	1,2	6	4,3	22
Katılmıyorum	4,5	23	3,0	15	4,7	24	4,5	23	14,6	74
Toplam	5,9	30	3,6	18	6,1	31	5,7	29	19,0	96
Kararsızım	4,2	21	5,9	30	7,5	38	10,3	52	20,9	106
Toplam	4,2	21	5,9	30	7,5	38	10,3	52	20,9	106
Katılıyorum	41,1	208	43,9	222	45,3	229	49,6	251	41,3	209
Tamamen Katılıyorum	48,8	247	46,6	236	41,1	208	34,4	174	18,8	95
Toplam	89,9	455	90,5	458	86,4	437	84,0	425	60,1	304

Sonuç olarak, elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri kâğıttan tasarruf sağlamakta, kurye ve posta maliyetlerini azaltmakta, dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlamakta, kaynak israfını önlemekte, personel tasarrufu sağlamaktadır. Dolayısıyla verimliliği olumlu yönde etkilemektedir.

3.1.13. Güvenlik

Güvenli Olma

Tablo 3.207: Güvenli Olma & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.	Hiç Katılmıyorum	2	1	5	8	1,6
	Katılmıyorum	4	10	8	22	4,3
	Kararsızım	6	25	28	59	11,7
	Katılıyorum	60	132	88	280	55,3
	Tamamen Katılıyorum	39	56	42	137	27,1
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.207’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %1,6’sı Hiç Katılmıyorum, %4,3’ü Katılmıyorum, %11,7’si Kararsızım, %55,3’ü Katılıyorum, %27,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, sistem ile ilgili bilgi eksikliği, sistemin güvenilir olmadığına düşünülmesi (şifrelerin kırılarak kişisel bilgilere erişilebileceğinin düşünülmesi) değişime direnç gösterilmesi sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelik dilimlerinin daha fazla olmasından (%82,4 yüzdelik dilimi ve 417 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenli olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.208’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.209’da eğitim durumları, Tablo 3.210’da hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.208: Güvenli Olma & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.	Hiç Katılmıyorum	2	3	1	2	0	8	1,6
	Katılmıyorum	5	8	6	3	0	22	4,3
	Kararsızım	13	24	15	6	1	59	11,7
	Katılıyorum	61	98	85	32	4	280	55,3
	Tamamen Katılıyorum	30	48	43	14	2	137	27,1
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

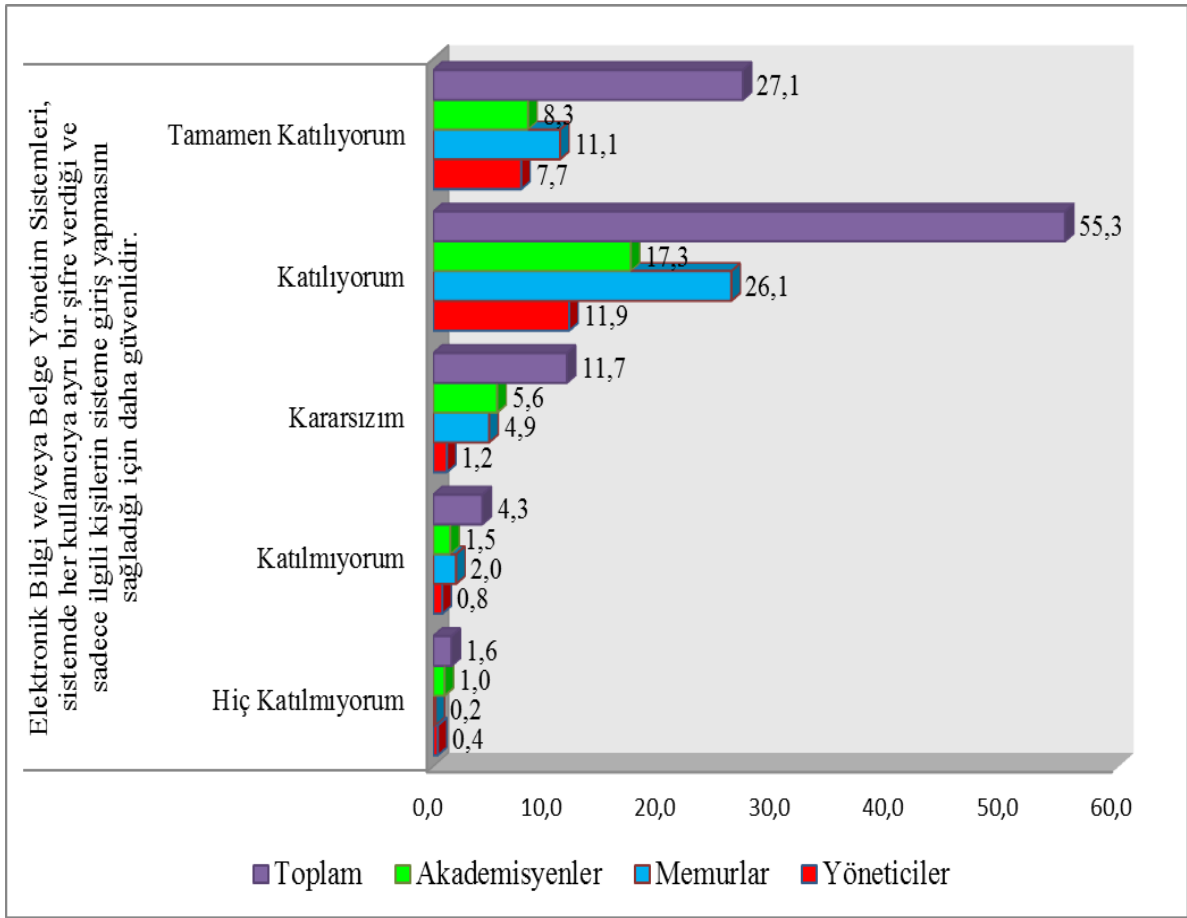
Tablo 3.209: Güvenli Olma & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.	Hiç Katılmıyorum	0	0	3	3	2	8	1,6
	Katılmıyorum	0	4	8	5	5	22	4,3
	Kararsızım	2	7	14	18	18	59	11,7
	Katılıyorum	9	16	135	62	58	280	55,3
	Tamamen Katılıyorum	2	15	60	31	29	137	27,1
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.210: Güvenli Olma & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.	Hiç Katılmıyorum	2	1	2	1	2	8	1,6
	Katılmıyorum	7	2	5	2	6	22	4,3
	Kararsızım	20	9	8	9	13	59	11,7
	Katılıyorum	87	38	30	42	83	280	55,3
	Tamamen Katılıyorum	37	25	21	19	35	137	27,1
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.54: Güvenli Olma



Yukarıda Grafik 3.54’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %0,4’ü Hiç Katılmıyorum, %0,8’i Katılmıyorum, %1,2’si Kararsızım, %11,9’u Katılıyorum, %7,7’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %2’si Hiç Katılmıyorum, %2’si Katılmıyorum %4,9’u Kararsızım, %26,1’i Katılıyorum, %11,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %1’i Hiç Katılmıyorum, %1,5’i Katılmıyorum %5,6’sı Kararsızım, %17,3’ü Katılıyorum, %8,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması

Tablo 3.211: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması & Gruplar Karşılaştırma Tablosu

		Gruplar			Toplam	Yüzde (%)
		Yöneticiler	Memurlar	Akademisyenler		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.	Hiç Katılmıyorum	0	0	3	3	0,6
	Katılmıyorum	0	5	7	12	2,4
	Kararsızım	11	22	19	52	10,3
	Katılıyorum	54	132	95	281	55,5
	Tamamen Katılıyorum	46	65	47	158	31,2
Genel Toplam		111	224	171	506	100,0

Tablo 3.211’de görüldüğü üzere “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.” sorusuna Yöneticiler, Memurlar ve Akademisyenler gruplarının %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %2,4’ü Katılmıyorum, %10,3’ü Kararsızım, %55,5’i Katılıyorum, %31,2’si Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, **Hiç Katılmıyorum ve Katılmıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin kurumlarında; sistemlerin yeni kullanılmaya başlanmış olması, konu ile ilgili bilgi sahibi olunmaması sebebiyle bu yanıt verdiği söylenebilir. **Kararsızım** şeklinde cevap veren kişilerin; sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak çekimser kaldıkları için bu cevabı verdiği söylenebilir. **Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum** şeklinde cevap veren kişilerin yüzdelerinin daha fazla olmasından (%86,8 yüzdelerlik dilimi ve 439 kişi sayısı ile) elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin/belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğinin sağlamakta olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.212’de katılımcıların bu soruya verdiği cevapların yaş aralıkları, Tablo 3.213’de eğitim durumları, Tablo 3.214’de hizmet yılı grupları gösterilmiştir.

Tablo 3.212: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması & Yaş Aralıkları Karşılaştırma Tablosu

		Yaş Aralıkları					Toplam	Yüzde (%)
		20-29	30-39	40-49	50-59	60 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.	Hiç Katılmıyorum	1	1	1	0	0	3	0,6
	Katılmıyorum	6	4	2	0	0	12	2,4
	Kararsızım	4	26	16	6	0	52	10,3
	Katılıyorum	60	93	86	38	4	281	55,5
	Tamamen Katılıyorum	40	57	45	13	3	158	31,2
Genel Toplam		111	181	150	57	7	506	100,0

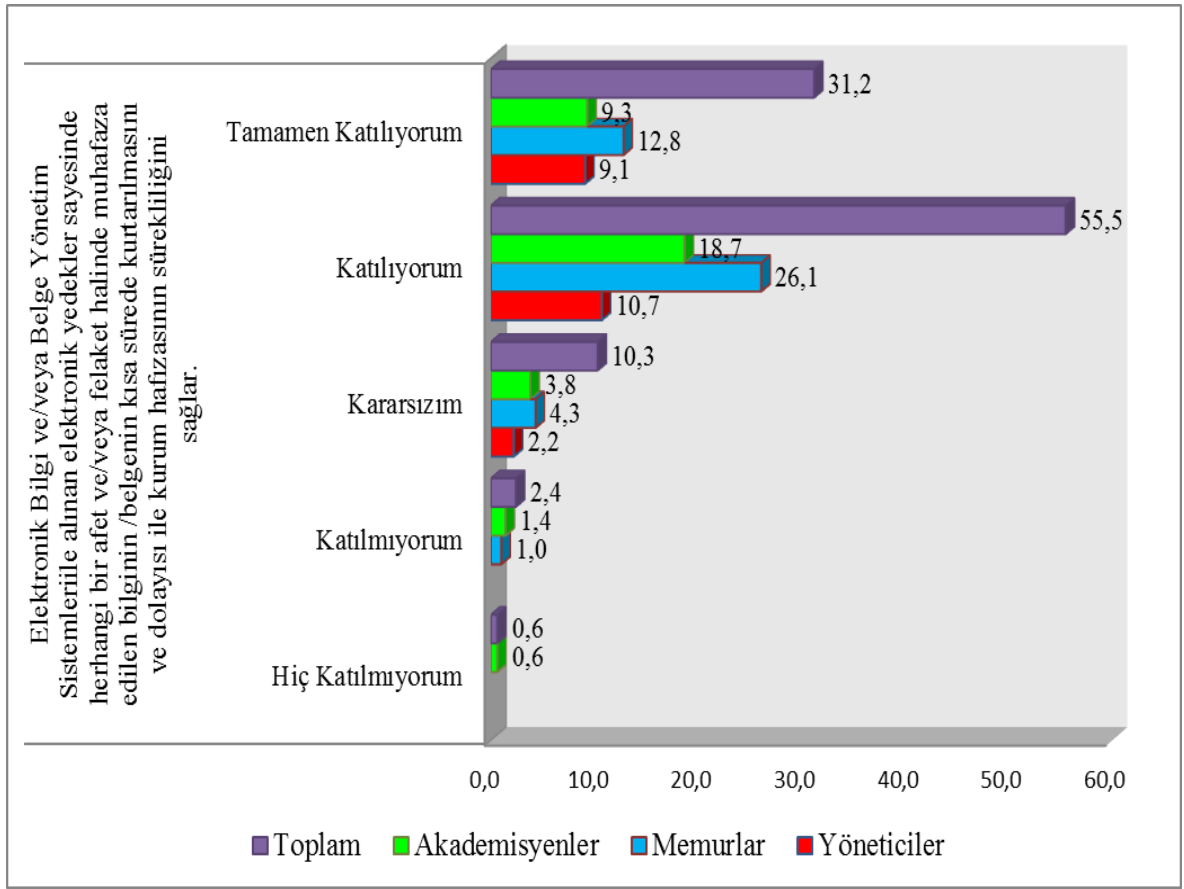
Tablo 3.213: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması & Eğitim Durumu Karşılaştırma Tablosu

		Eğitim Durumu					Toplam	Yüzde (%)
		Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.	Hiç Katılmıyorum	0	0	0	1	2	3	0,6
	Katılmıyorum	0	2	2	3	5	12	2,4
	Kararsızım	1	4	20	12	15	52	10,3
	Katılıyorum	9	21	123	64	64	281	55,5
	Tamamen Katılıyorum	3	15	75	39	26	158	31,2
Genel Toplam		13	42	220	119	112	506	100,0

Tablo 3.214: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması & Hizmet Yılı Karşılaştırma Tablosu

		Hizmet Yılı					Toplam	Yüzde (%)
		0-5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16-20 yıl	21 ve üstü		
Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.	Hiç Katılmıyorum	1	0	1	1	0	3	0,6
	Katılmıyorum	8	2	1	0	1	12	2,4
	Kararsızım	12	9	7	8	16	52	10,3
	Katılıyorum	85	33	33	40	90	281	55,5
	Tamamen Katılıyorum	47	31	24	24	32	158	31,2
Genel Toplam		153	75	66	73	139	506	100,0

Grafik 3.55: Kurum Hafızasının Sürekliliğini Sağlaması



Yukarıda Grafik 3.55’de katılımcı grupların verdikleri cevaplar, yüzdelik dilimleri ile birlikte gösterilmiştir. Buna göre Yöneticiler grubundan %2,2’si Kararsızım, %10,7’si Katılıyorum, %9,1’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Memurlar grubunun %1’i Katılmıyorum %4,3’ü Kararsızım, %26,1’i Katılıyorum, %12,8’i Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir. Akademisyenler grubunun %0,6’sı Hiç Katılmıyorum, %1,4’ü Katılmıyorum %3,8’i Kararsızım, %18,7’si Katılıyorum, %9,3’ü Tamamen Katılıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Aşağıda Tablo 3.215’te Güvenlik bölümü için tüm sorulara verilen cevapların yüzdelik dilimleri ve kişi sayıları görülmektedir. Buna göre sorular içinde en fazla olumlu yanıtı (Katılıyorum ve Tamamen Katılıyorum) 439 kişi sayısı ve %86,6 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.” sorusu almıştır. Yine bu soru 15 kişi sayısı ve %3 yüzdelik dilimi

ile en az olumsuz yanıtı alan soru almıştır. Ayrıca en az kararsızım cevabı 52 kişi sayısı ve %10,3 yüzdelik dilimi ile yine bu soru almıştır. En fazla kararsızım yanıtını 59 kişi sayısı ve %11,7 yüzdelik dilimi ile “Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.” sorusu almıştır.

Tablo 3.215: Güvenlik İçin Tüm Sorulara Verilen Cevapların Yüzdelik Dilimleri ve Kişi Sayıları Tablosu

	Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.		Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.	
	Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Yüzde (%)	Kişi Sayısı
Hiç Katılmıyorum	1,6	8	0,6	3
Katılmıyorum	4,3	22	2,4	12
Toplam	5,9	30	3,0	15
Kararsızım	11,7	59	10,3	52
Toplam	11,7	59	10,3	52
Katılıyorum	55,3	280	55,5	281
Tamamen Katılıyorum	27,1	137	31,2	158
Toplam	82,4	417	86,8	439

Sonuç olarak elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri güvenlidir ve kurum hafızasının sürekliliğini sağlamaktadır. Dolayısıyla verimliliği olumlu yönde etkilemektedir.

SONUÇ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin büyük oranda günlük hayatımızda kullanılması, Devlet tarafından vatandaşlara sunulan hizmetlerin elektronik ortamlarda verilmesini kaçınılmaz hale getirmiştir. Bu kapsamda kamu kurumlarında bilgi sistemleri yaygın olarak kullanılmaya başlamıştır. Bunun yanında elektronik belge yönetim sistemlerinin de kullanılması için gerekli düzenlemeler yapılmış ve kamu kurumları bu sistemleri hızlı bir şekilde bünyelerinde yapılandırmaya başlamıştır.

Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin kamu kurumlarında verimliliğe etkisi ölçüldüğü bu araştırmada aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır:

- Kamu Kurumlarının %69,9'u elektronik bilgi ve belge yönetim sistemleri kullanmakta, %30,1'i ise henüz kullanmamaktadır.
- Bazı kurumlarda sistemler ile ilgili, kullanıcılara yeterli eğitim verilmemiş veya kullanıcılar tarafından yeterli eğitim alınmamış olduğu görülmüştür. Buna bağlı olarak kullanıcılar sistemde evrakları hangi dosyaya yerleştireceklerini bilmedikleri için yanlış dosyalama yapılmakta ve sonrasında aranılan bilgi ve belgeye erişilememektedir.
- Bazı kurumlarda kullanılan sistemin kısıtları veya eksiklikleri olduğu görülmüştür. Örneğin sisteme yalnızca kurum içinden erişilebilmekte, kurum dışından erişim sağlanamamaktadır. Bu durum ise bu kurumlarda zamana ve mekâna bağımlılığı sürdürmektedir. Ayrıca bazı sistemlerin yavaş olması katılımcılara geleneksel yöntemleri daha cazip göstermekte ve bu nedenle fiziksel evrak üretimine devam edilmekte olduğu anlaşılmıştır.
- Bazı kurumlarda sistemin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap veremediği görülmüştür. Buna bağlı olarak kullanıcılar geçmişe yönelik bilgi ve belgeye erişememektedir. Dolayısıyla kullanıcılar bilgi ve belgelerini dosya dolaplarında saklamaya devam etmektedir. Ayrıca sistem Microsoft programlarına (Word, Excel) uyumsuz olduğu için kullanıcıları yorduğu ve zaman tasarrufu sağlamadığı anlaşılmıştır.

- Bazı kullanıcıların geleneksel alışkanlıklarına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu kullanıcılar geleneksel yöntemlerle çalışmanın kendileri için daha kolay ve hızlı olduğunu ifade etmişlerdir.
- Bazı kullanıcıların değişime direnç gösterdikleri anlaşılmaktadır.
- Devlet kurumlarının büyük çoğunluğu, elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemi kullanmaya başlamış olmalarına rağmen bazı belgeleri ikinci bir iş olarak ıslak imzalı şekilde tekrar hazırlamaktadırlar. Örneğin yine bir devlet kurumu olan Maliye'nin ödemelerle ilgili e-imzalı belgeleri kabul etmemesinden dolayı aynı belgelerin ıslak imza ile hazırlanması gerekmektedir. Yine hukuk işlerinde adli makamlara sunulacak belgelerin onaylı suretleri gerektiği için bu belgelerde eski usul ile çalışılmaya devam edilmektedir.
- Kurumlarda gizli evraklar ve kurum dışına giden evraklar eski usul ile yapıldığı için kullanıcılar iki ayrı iş yaptıklarından dolayı iş yüklerinin arttığını ifade etmişlerdir. Diğer bir şekilde elektronik olarak üretilen belge imzalaması gereken kişi tarafından elektronik olarak imzalanmadığından sistemden çıktı alınarak ıslak imzaya sunulup sonrasında tekrar sisteme yüklendiğinden personele iş yükünün arttığını düşündürmektedir.
- Bazı kurumlarda kullanılan sistemin çok karışık ve hantal bir yapıya sahip olduğu anlaşılmıştır. Kullanıcılar bu sebepten iş yapmanın zorlaştığını ifade etmişlerdir.
- Kullanılan bu sistemlerin kurumun faydası düşünülerek alındığı kadar çalışanın faydasının da düşünülerek alındığının personele hissettirilmemiş olduğu görülmüştür.
- Bazı kullanıcılar kurumdaki tüm personelin yazışma yapması gerektiğinden dolayı iş yükünün arttığını düşünmektedir.

- Bazı birimlerin kendisini garantiye almak amacıyla sistemde gelen belgelerin çıktısını alarak ayrıca dosyalama yapmakta olduğu anlaşılmıştır.
- Bazı katılımcıların sistemin güvenilir olmadığını düşündüğü anlaşılmıştır. (Örneğin katılımcılar şifrelerin kırılarak kişisel bilgilere erişilebileceğini düşünmekte.)
- Soruyu anlayamayan katılımcıların, konu ile ilgili bilgisi veya deneyimi olmayan katılımcıların ve sistemin kurum bünyesinde yeni kullanılmaya başlanmasına bağlı olarak bazı sorularda çekimser kalan katılımcıların kararsızım seçeneğini işaretledikleri anlaşılmıştır.
- Maliyet konusunda bir katılımcımız görüşlerini şöyle açıklamıştır: “*Personelden tasarruf sağlar ancak nitelikli personel gerektirir. Depolama alanından tasarruf sağlar ancak teknik donanım yatırımı gerektirir. Felaket Kurtarma Merkezi ve İş Sürekliliği Merkezi gibi yatırımlar yapmayı gerektirir. FKM ve İSM kurulmaz ise felaket halinde geri dönüş zor, bazı durumlarda imkânsız olabilir.*” Bu görüşlerin dikkate alınmasının önemli olduğu değerlendirilmiştir.
- Genel olarak incelenen tüm başlıklar için (Yönetmelik Kontrol, Verimlilik, Kullanılabilirlik, Çalışan Memnuniyeti, Etkinlik, Yenilik, Bilgi Yönetimine Katkı, Maliyet, Güvenlik) katılımcılardan olumlu yanıt alınmıştır. Bu ise elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin sorularda geçen tüm durumları sağladığını dolayısıyla verimliliği olumlu yönde ve önemli bir şekilde etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Bununla birlikte katılımcıların görüşlerinde belirttikleri yukarıdaki sonuçlar tek tek incelenmesi sistem ile ilgili yapılabileceklerin bir an evvel yapılmasının önemli olduğu değerlendirilmiştir.

ÖNERİLER

Elektronik bilgi ve belge yönetim sistemlerine geçiş düşünüldüğünde sistemi kullanacak olan personel ile görüşülmesi, şimdiki yaptığı işler ile EBYS sistemine geçiş sonrası yapacağı işlerin karşılaştırılarak, bu sistemin faydalarının anlatılması, personel tarafından sisteme karşı olacak direncin kırılması açısından önemlidir. Ayrıca personelin desteğinin alınması sistemin kurulması ve yürütülmesi aşamalarında kuruma büyük fayda sağlayacaktır.

Sistemin yürürlüğe girdiği aşamada, kullanıcılara destek verecek bir ekibin olması ve bu ekibin sistem ile ilgili sıkıntı yaşandığı aşamada kullanıcılara yardımcı olması gerekir. Ayrıca sistemle ilgili yapılması düşünülen değişiklik veya eklenmesi gereken bir şey varsa kullanıcılardan gelen taleplerin ilgili yere iletilmesi sistemin işlerliğinin sağlanması ve devamlılığı noktasında önem taşımaktadır.

Sistemin güvenliği konusunda bilgilendirilme yapılması, kullanıcıların kafalarındaki soru işaretlerinin ve endişelerin giderilmesi faydalı olacaktır.

Kurumun ihtiyaçları göz önüne alınarak kurum için en iyi olan uygulama yazılımlarının seçilmesi bunun için EBYS uygulama yazılımı geliştirmiş olan firmalarla görüşülmesi yararlı olacaktır. Ayrıca benzer bir sistemi kullanan kurumlar varsa görüşülmesi ve sistemle ilgili bilgi alınması, kuruma alınacak sistem için yararlı olabilir.

Seçilen sistem uygulamaya geçerken pilot uygulama birimi seçilerek öncelikle bu birimde gerçekleşmesi, kurumun ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı konusunda bir fikir verebilir.

KAYNAKLAR

KİTAPLAR

1. **Aktan Coşkun Can ve Vural İstiklal Y.**, *Bilgi Çağı Bilgi Yönetim ve Bilgi Sistemleri*, Çizgi Kitapevi, Konya 2005.
2. **Bayraktaroğlu, Serkan**, *İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri*, Sakarya Kitapevi, Adapazarı 2002.
3. **Bensghir, Tülay Kaya**, *Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim*, TODAIE Yayınları, 1.Baskı, Ankara 1996.
4. **Demir, Mehmet Özer**, *Sosyal Bilimlerde İstatistiksel Analiz: SPSS 20 Kullanım Kılavuzu*, Detay Yayıncılık, Ankara 2012.
5. **Gürsoy Bedri**, *Verimlilik Üzerine Düşünceler*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No:32, Ankara 1985.
6. **Gürüz Demet, Emet Gürel**, *Yönetim ve Organizasyon Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme*, Nobel Yayın ve Dağıtım, 1. Baskı, Ankara 2006.
7. **Hoşcan Yaşar, Oktal Özlem, Hepkul Ayşe, Kağncıoğlu Hakan, Sevim Adnan**, *Yönetim Bilgi Sistemi* T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No:1471, Açıköğretim Fakültesi Yayını No:784 6. Baskı, Eskişehir 2008.
8. **Kandur, Hamza**, *Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (v.2.0)* Gözten geçirilmiş 2. Basım, Ankara 2006.
(http://www.devletarsivleri.gov.tr/assets/content/MicroSiteler/Arsiv_Uzmanlari/Mevzuat/EBYS_v_2_0.pdf linkinden erişilmiştir. Erişim Tarihi: 24.09.2014)
9. **Kul, R. Haluk**, *İşletmeler İçin Bilişim Sistemleri Temelleri ve Uygulamaları*, Papatya Yayıncılık Eğitim, 2009.
10. **Milli Prodüktivite Merkezi**, *Verimlilik Raporu 3 “Sürdürülebilir Büyümenin Anahtarı: Verimlilik*, Ankara 2004.
11. **Mirze, S. Kadri**, *İşletme*, Literatür Yayıncılık, 1. Baskı, İstanbul 2010.
12. **Orta Mesut**, *“Elektronik İmza ve Uygulaması”*, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2005.

13. **Öğüt, Adem**, *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 5.baskı Mart 2012.
14. **Ramsay, M. R.**, *İşletme Verimliliği Ölçümü ve Uluslararası İşgücü Verimliliği El Kitabı* (Çeviri: İlknur Yavuz), Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara 2008.
15. **Seyidoğlu, Halil**, *Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı*, Genişletilmiş 8. Baskı, Güzem Yayınları, İstanbul 2000.
16. **Uğur, Adem**, *İşletmelerde Verimlilik*, Sakarya Kitapevi 2003.
17. **Yozgat, Uğur**, *Yönetim Bilişim Sistemleri*, Beta Yayınları, İstanbul 1998.

TEZLER

18. **Ağır, Ahmet**, *Bilgi Yönetimi Sistemleri ve Eğitimde Bilgi Yönetimi Sistemi Uygulaması*, Marmara Ün. Sosyal Bilimler Ens. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul 2005.
19. **Baytekin, Evrim Pelin**, *Bir Halkla İlişkiler Görevi Olarak Örgütsel Verimliliğin Arttırılmasında Bilgi Yönetimi*, Ege Ün. Sosyal Bilimler Ens. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir 2006.
20. **Gülenç, Murat**, *Yönetim Bilgi Sistemlerinin, Yönetimin Etkinliği ve Verimliliğe Etkisi (E-Okul Örneği)*, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Ens. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya 2011.
21. **Güven, Gökhan**, *Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Yüksek Öğretim Kurumları İçin Bir Öneri*, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Ens. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri 2007.
22. **Küçükönder, Abdullah**, *İSAM (İslam Araştırmaları Merkezi) Arşivi İçin Elektronik Belge ve Doküman Yönetim Modeli*, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2006.
23. **Şen, Tekin**, *Türkiye’de Kamu Kuruluşlarında Bilgi ve Belge Yönetimi*, Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2010.

MAKALELER

24. **Akansel Koç**, “Ülkemizi Verimlilik Kavramı ile Tanıştıran Bir Kurum:MPM”, *TİSK İşveren Dergisi*, Mart-Nisan 2010 s. 62-65.
25. **Akgün, Ali Ekber; Keskin, Halit; Günsel, Ayşe**, “Bilgi Ekonomisi Kapsamında Teknoloji Transferinin Bilgi Transferine Dönüşümüne Dair Bir Literatür Taraması”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* Cilt:19, Sayı:1, Nisan 2005, s. 227-242.
26. **Anameriç, Hakan**, “Yönetim Bilgi Sistemlerinin Yönetim Fonksiyonları Üzerine Etkisi”, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi* 45,2 (2005) s.25-43.
27. **Arslan, Arzu**, “Hazır Giyim İşletmelerinin Ergonomik Olarak Düzenlenmesinin Çalışma Verimliliği ve Kalite Üzerindeki Etkisi” *Verimlilik Dergisi*, 2012-4 s.40
28. **Atılğan, Doğan**, “Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi”, *Türk Kütüphaneciliği* 23 1(2009), s.201-212
29. **Aydın Cengiz, Özdemirci Fahrettin**, “Elektronik Belgelerin Arşivlenmesinde Gerçekliği ve Bütünlüğün Korunması”, *Bilgi Dünyası*, 12(1) 2011, s.105-127
30. **Aydın, Cengiz**, “Bilgi Teknolojilerinin Belge Yönetimine Etkisi ve Elektronik Belge Yönetimi”, *Bilgi Dünyası*, 6(1) 2005, s.89-97
31. **Balcı Asım, Kırılmaz Harun**, “Kamu Yönetiminde Yeniden Yapılanma Kapsamında E-Devlet Uygulamaları”, *Türk İdare Dergisi*, 81(463-464), 2009, s.45-70
32. **Baransel A. Eser, Tabak İ. İlker, Sezer Önder, Erdağ Hüseyin**, "Evrak İzleme Sistemlerinden Bütünleşik Belge Yönetimi ve İş Akış Sistemi Çözümlerine Bir Örnek: BilişimBYS." *Türk Kütüphaneciliği* 20(2), 2006, s. 227-238
33. **Bertan Kaya**, “Kurumsal Verimliliğin Artırılmasında Yeni Bir Araç: İç Kontrol” *Anahtar Dergisi*, Eylül-Ekim 2011, s.10-14.

34. **Ermış, Kemal**, “Sayısal İmza ve Elektronik Belge Yönetimi”, *Bilgi Dünyası*, 7(1), 2006, s.121-146.
35. **Erol Hüseyin, Akcayol M.Ali**, “Kurumsal Ağlarda Elektronik İmza ve Gazi Üniversitesi İçin Uygulama”, <http://www.ueimzas.gazi.edu.tr/pdf/poster/62.pdf> (27 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)
36. **Güngör, Kamil**, “İktisadın Tarihine Kısa Bir Bakış ve Merkantilizmden Günümüze İktisadi Düşünceler”, http://www2.aku.edu.tr/~kgungor/kamil_gungor.pdf (03 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)
37. **Işık Oğuz, Akbolat Mahmut**, “Bilgi Teknolojileri ve Hastane Bilgi Sistemleri Kullanımı: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Bilgi Dünyası* 2010, 11 (2) 365-389
38. **Kandur, Hamza**, “Türkiye’de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları”, *Bilgi Dünyası* 2011, 12(1) 2-12
39. **Karabağ, Solmaz Filiz**, “Bilgi Yönetiminde Donanım ve Yazılım Teknolojileri”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 01/2005; 14(1):297-316.
40. **Külcü, Özgür**, “Küreselleşme Sürecinde Avrupa Birliği’nde Belge Yönetimi Uygulamaları ve Türkiye” *Bilgi Dünyası*, 2006 7(2) s.202-229.
41. **Külcü, Özgür**, “Türkiye’de Kurumsal Elektronik Bilgi ve Belge Yönetimi Uygulamalarına Dönük Koşulların Değerlendirilmesi: 57 Örnek Kurumun Analizi”, *Türk Kütüphaneciliği* 26 1 (2012) 30-52.
42. **Odabaş, Hüseyin**, (2009) “Bilgi Kaynaklarının İşletiminde Elektronik Doküman Yönetimi ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Rolü”, *Akademik Bilişim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri, 11-13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa* (https://odabashuseyin.files.wordpress.com/2011/04/odabas_ab09-2014.pdf)

43. **Odabaş, Hüseyin**, “Belge Yönetimi ve Türkiye’de Belge Yönetimi Gereksinimi”, *Bilgi Dünyası* 2005, 6(1):36-57
44. **Odabaş, Hüseyin**, “Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 2008. S.121-142.
45. **Odabaş, Hüseyin**, “Elektronik Belgeler ve Arşivler” (Bilginin Serüveni: Dünyü, Bugünü ve Yarını Sempozyumu, 17-21 Kasım 1999)
46. **Önaçan, Mehmet Bilge Kağan & Medeni, Tunç Durmuş& Özkanlı, Özlem**, “EBYS’nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı 85 Nisan-Haziran 2012.
47. **Önder Belgin**, ”Hizmet Sektöründe Verimlilik”, <http://www.bilisimdergisi.org/s127/pdf/112-115.pdf> s.115 (7 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)
48. **Özdemirci, Fahrettin**, “Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivler”, *Türk Kütüphaneciliği* 21, 2(2007) 218-229.
49. **Serin, Nesrin**, “İşletmelerimizde Verimliliğe Ne Kadar Önem Veriyoruz? “ Verimliliğin Önemi Kısmı 13 Mart 2014, <http://www.teshiad.org.tr/isletmelerimizde-verimlilik-ne-kadar-onem-veriyoruz.html> (6 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)
50. **Sezer, Özcan**, “Kamu Hizmetlerinde Müşteri (Vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme” *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* Cilt 4, Sayı 8, 2008 s.147-171.
51. **Suiçmez, Halit**, “Tarihsel ve Güncel Bakışla Etkinlik ve Verimlilik Terimleri”, *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, Yıl:2003, Sayı:3, s.10.
52. **Suiçmez, Halit**, “Verimlilik Düşüncesinin Kısa Tarihi”, *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, Yıl: 1999, Sayı:1, s.10.
53. **Suiçmez, Halit**, “Verimlilik Ekonomisi ve Politika Arayışları”, *Verimlilik Dergisi*, 2013-4, Sayfa:33-77.

54. **Şahin İpek, E.Ayşe & Şataf, Ceyda**, “Kamu Kurumlarının Etkinliği Sorunsalı” *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:35 Yıl:2013-2 (s.28-53)
55. **Şeyhanlıoğlu, Hüseyin**, “Postmodern Kamu Yönetiminde E-Devlet”, *Türk İdare Dergisi*, <https://onedrive.live.com/?cid=fa31008c133e11fb&id=FA31008C133E11FB%21182> (s.81-106)
56. **Uslu Abdullah, Kutukız Doğan, Çeken Hüseyin**, “Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Aldığı Hizmet İçi Eğitimin Verimliliğe Etkisi” *Verimlilik Dergisi*, 2013-2 s.(101-116)
57. **Yeşil, Sezen & Alkan, Mustafa & Acarer, Tayfun**, “E-imza uygulamalarında AB ve Türkiye mevcut durum ve öneriler “ M. Alkan ve Ş. Sağıroğlu (Yay. haz.), “Ulusal Elektronik İmza Sempozyumu” bildirileri: 07-08 Aralık 2006 Ankara içinde (s.1-9). Ankara: Telekomünikasyon Kurumu, TÜBİTAK ve Gazi Üniversitesi
58. **Yıldırım, Murat**, “Kamu Yönetiminde Bilgi Yönetiminin Gerekliliği Üzerine Bir İnceleme”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt:7 Sayı:1 Yıl:2010 Sayfa 1311-1334.
59. **Yıldız, Özcan Rıza**, “Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Denetim”, *Sayıştay Dergisi*, Sayı 78 Yıl:2010.
60. **Yılmaz, Şule**, “Bilgi Yönetimine Giden Yol: E- Türkiye Sürecinde Elektronik Belge Yönetiminin Önemi ve Mevcut Durum Çalışmaları” s69-90 <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-11.pdf> (15.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)
61. **Zaim, Halil & Seçgin, Gökhan**, “Bilgi Yönetiminde Bilgi Dönüştürme ve SECI Modeli: Hizmet Sektöründe Bir Alan Araştırması”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 41,1 , (2012) 1-12

YABANCI KAYNAKLAR

62. **Alavi, Maryam & Leidner Dorothy E.,** *Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues*, MIS Quarterly Vol.25, No:1 March 2001, s.114
63. **Arden, Christine & Miller, April & O'Shea, Greg & Nordland, Lori Podolsky & Smith, Kelvin,** *International Records Management Trust Model 2, Planning and Managing an Electronic Records Management Programme*, V/1 (2009)
http://www.irmt.org/documents/educ_training/term%20modules/IRMT%20TERM%20Module%202.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişildi.) s.11
64. **Bryan P. Bergeron,** "Tallying Information From Filled-in "Bubbles"", *Postgraduate Medicine*, Vol:104 No:2 Ağustos 1998
http://www.omrsolutions.com/new_web/www/documents/roo4.pdf (01 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)
65. **Cavalcanti, George & Filho, Edson,** "An Architecture for Document Management." *Image Processing* 3:2002, s.973
66. **Christine, M. Ardern,** "Change is here! What are We Doing about It", *Records Management Quarterly*, 32 (1), 1998, s. 13.
67. **Electronic Records Management Guidelines,** *Electronic And Digital Signatures*, State Archives Department, Minnesota Historical Society Marc 2004, Versiyon 4, Page 1
68. **Electronic Records Management Guidelines,** *Electronic and Digital Signatures*, Minnesota State Archives, Minnesota Historical Society Marc 2012
V:5 P:8 S.1
http://www.mnhs.org/preserve/records/electronicrecords/docs_pdfs/ElectronicandDigitalSignatures-v5-march2012_000.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişildi.)
69. **Goh, Elaine & Katuu, Shadrack & Miller ,April & Nordland, Lori Podolsky & Sebina, Peter,** *International Records Management Trust Module 3 Managing The Creation, Use And Disposal Of Elecktronic Records* (2009) s.6

http://www.irmt.org/documents/educ_training/term%20modules/IRMT%20TERM%20Module%203.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)

70. **Johere Rusnah**, *Electronic Records Management*, Self Instructional Material SMM750, Faculty Of Information Management, Universiti Teknologi Mara Malaysia 2008
71. **Keakopa, Segomotso & Millar, Laura & O'Shea, Greg & Nordland Lori, Podolsky & Suderman, Jim**, *International Records Management Trust , Module 1 Understanding The Context Of Electronic Records Management V/1* (2009)
http://www.irmt.org/documents/educ_training/term%20modules/IRMT%20TERM%20Module%201.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)
72. **Kenneth C. Loudon & Jane P. Loudon**; *Essentials Of Management Information Systems*,
73. **Lucey Terry**, *Management Information Systems*; Earslerg:DP. Publications. Martensson, M. 2000 "A. Critical Review of Knowledge Management as a Management Tool" *Savinol of Knowledge Management*, Vol.4 Number 3, 1987
74. **Managing Public Sector Records**, *Glossary*
http://www.irmt.org/documents/educ_training/term%20modules/IRMT%20TERM%20Glossary%20of%20Terms.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)
s.1-34
75. **Managing Public Sector Records**, *Managing Electronic Records*,
http://www.irmt.org/documents/educ_training/public_sector_rec/IRMT_electronic_recs.pdf (18 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.) S. 1-187
76. **Ryan David**, "The Future of Managing Electronic Records", *Records Management Journal* 15(3):2005, s.129
77. **Terry D. Lundgren**, "Document Management", *Journal of Education For Business* Vol:69 Issue:3 1994 s.178

İNTERNET KAYNAKLARI

78. **Barkod**, <http://www.bilkur.com.tr/turkce/barkod.htm> (01 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)
79. **Dinç, Oğuz & Berber, Mehmet**, Toplam Verimlilik Yönetimi Verimlilik Analizi Kütahya Dumlupınar Üniversitesi (<http://www.shazinem.com/maden-muhendisligi/50667-verimlilik-analizi.html#ixzz3AN2ba7BZ>) (14 Ağustos 2014 tarihinde erişildi.)
80. **Elektronik İmzanın Özellikleri**, <http://www.e-imza.gen.tr/index.php?Page=EImzaNedir&YaziNo=6> (15.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)
81. **Elektronik Belge Standartları**, Başbakanlık 2008/16 sayılı genelge http://www.basbakanlik.gov.tr/genelge_pdf/2008/2008-0010-006-08467.pdf#page=1 (22 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)
82. **Fizyokrasi**, <http://www.canaktan.org/ekonomi/iktisat-okullari/okullar/merkantilizm-fizyo.htm> (03 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)
83. **İşletmelerde Verimlilik Artırmada İş Ölçüm Tekniği 4** <http://enm.blogcu.com/isletmelerde-verimlilik-artiriminda-is-olcumu-teknigi-4/11722731> (14 Ağustos 2014 tarihinde erişildi.)
84. www.kobitek.com. “Kağıtsız Ofise Geçiş:Elektronik Doküman Yönetimi” http://kobitek.com/kagitsiz_ofise_gecis_elektronik_dokuman_yonetimi (21 Ağustos 2014 tarihinde erişilmiştir.)
85. **Milli Prodüktivite Merkezi**, http://tr.wikipedia.org/wiki/Milli_Prodük tivite_Merkezi (13.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)
86. **Oran, Gülnur** “Verimlilik ve İşletmelerde Verimliliğin Önemi” <http://akademikblog.com/verimlilik-ve-isletmelerde-verimliliğin-onemi/> (3 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)
87. **Özbay İnce, Hacer**, Kalite ve Verimlilik Eğitimi Sunumu (<https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.kayitliustihda>

m.com%2FAssets%2FUpload%2FKALITEVEVERIMLILIKe%25C4%259Fiti%20msunumu.ppt&ei=K4LrU8u2K8bmyQOd7YLYDQ&usg=AFQjCNHtB3SySsHtqFCu6LiZ5XBKYC_gvA&sig2=XhrDFn3uG8HquznIcUJsZQ&bvm=bv.72938740,d.bGQ) adresinden 13.08.2014 tarihinde erişilmiştir.

88. **Sorumluluk Düzeylerine Göre Bilgi Sistemleri,**
<http://notoku.com/sorumluluk-duzeylerine-gore-bilgi-sistemleri/> (20.09.2014 tarihinde erişilmiştir.)
89. **Verimlilik Genel Müdürlüğü,** <http://vgm.sanayi.gov.tr/About.aspx?lng=tr>
(13.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)
90. **Wikipedia Ansiklopedisi, Optical Mark Recognition Maddesi,** (Çevrimiçi)
http://en.wikipedia.org/wiki/Optical_mark_recognition (29.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)
91. **Wikipedia, Bilgi Sistemlerinin Amaçları**
http://tr.wikipedia.org/wiki/Bilgi_Sistemi (31.08.2014 tarihinde erişilmiştir.)
92. **Wikipedia Ansiklopedisi, Optik Karakter Tanıma Maddesi,**
http://tr.wikipedia.org/wiki/Optik_karakter_tan%C4%B1ma (01 Eylül 2014 tarihinde erişilmiştir.)
93. **5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu**
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2004/01/20040123.htm#1> (15.08.2014 tarihinde erişilmiştir)

EKLER

EK1: Anket

Değerli Katılımcı,

Aşağıda sunulan anket, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı için hazırlanan “**Elektronik Bilgi ve Belge Yönetim Sistemlerinin Kamu Kurumlarında Verimliliğe Etkisi**” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasının araştırma bölümü için hazırlanmıştır.

Araştırmadaki amaç Elektronik Bilgi ve Belge Yönetim Sistemleri’nin kamu kurumlarında verimliliğe etkisinin ortaya çıkarılmasıdır. Anket çalışması tamamen akademik amaçlı bir çalışma olup, ankete verilen cevaplar sadece istatistiki bilgiler için kullanılacaktır. Değerli zamanınızı ayırarak soru formuna vereceğiniz yanıtlar, bu çalışmanın sonuçlandırılmasına çok önemli katkılar sağlayacaktır.

Göstermiş olduğunuz ilgiden ve ayırmış olduğunuz zamandan dolayı teşekkür ederim.

Sema KARAKUŞ

Marmara Üniversitesi

Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü

Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

BÖLÜM 1

1-Kurumunuz.

Başbakanlık ve Başbakanlığa Bağlı Kurumlar

Bakanlıklar ve Bakanlıklara Bağlı Kurumlar

Yükseköğretim Kurumları (Devlet Üniversiteleri)

2-Kurumunuzda Elektronik Bilgi ve/veya Elektronik Belge Yönetim Sistemi kullanılıyor mu?

a)EVET

b)HAYIR

BÖLÜM 2

KİŞİSEL BİLGİLER

1-Yaş aralığınızı işaretleyiniz.

a)20’nin altı
üstü

b)20-29

c)30-39

d)40-49

e)50-59

f)60 ve

2-Eğitim durumunuzu işaretleyiniz.

a)İlköğretim

b)Lise

c)Önlisans

d)Lisans

e)Yüksek Lisans

f)Doktora

3-Çalışma/Mevcut durumunuz.

a)Akademik Personel Unvan.....

b)İdari Personel Kadro Unvanınız.....

4-Hizmet yılınız.

a)0-5yıl

b)6-10yıl

c)11-15

d)16-20

e)21 ve üstü

BÖLÜM 3

Aşağıdaki önermelerden kurumunuzda kullanılan sistemleri (*Elektronik Bilgi Yönetim Sistemi, Elektronik Belge Yönetim Sistemi, her ikisi de kullanılıyorsa her iki sistemi*) düşünerek sizin düşüncenizi yansıtan birini işaretleyiniz.

(1)Hiç Katılmıyorum (2)Katılmıyorum (3)Kararsızım (4)Katılıyorum (5)Tamamen Katılıyorum.

YÖNETSEL KONTROL

1-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **bilgiye ve belgeye daha fazla erişilmesinden dolayı kontrol alanımı genişletir.**

2- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **çalışma süreçlerinin izlenmesini kolaylaştırır.**

3- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **çalışanların performansının kontrol edilmesine yardımcı olur.**

4- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **çalışma takviminin kontrolünü kolaylaştırır.**

5- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **iş süreçlerinin kontrol edilmesine yardımcı olur.**

6- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **iş gücünün etkin kullanılmasını kolaylaştırır.**

7- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **yönetim faaliyetlerinin etkin yürütülmesini sağlar.**

8- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **doğru ve etkili karar almayı kolaylaştırır.**

VERİMLİLİK

9- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **zaman kazandırır.**

10- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **daha çok işin yapılmasını sağlar.**

11- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **bölümler arası iş birliğini kolaylaştırır.**

12-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **personel arası bilgi akışını düzenleyerek koordinasyonu kolaylaştırır.**

13- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **kullanımı kurumumda verimliliği azalttı.**

14- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile **geçmiş yıllara ait bilgi ve belgelere rahat erişebiliyorum.**

15-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile **işimle ilgili bilgi ve belgeler düzenli biçimde tasnif edilmekte (sınıflanmakta), dosyalanmakta ve saklanmaktadır.**

16-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile **aradığım bilgi ve belgeye kolayca (hızlı) ulaşabiliyorum.**

17-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile **kurumumuz, zaman ve mekandan bağımsız çalışma potansiyeline sahiptir.**

18- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **birden fazla kişinin aynı bilgi ve belgeye ulaşabilmesini ve aynı belge üzerinde çalışma yapabilmesini sağlamıştır.**

19-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile **ürünler, hizmetler, çalışanlar ve paydaşlarla ilgili bilgi ve belgeler düzenli bir biçimde güncellenmektedir.**

20-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile **yaptığımız işler ve işlemler tanımlanmıştır ve kayıt altına alınmaktadır.**

21- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **mükerrer iş yapılmasını engeller.**

22- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **dosyalama sürecindeki hataları engeller ve dosyaya erişim sorunlarını ortadan kaldırır.**

KULLANIŞILILIK

23- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri'ni **kullanmakta zorlanıyorum.**

24- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile **istediğim bilgiye kolayca erişemiyorum.**

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

25-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **çalışma motivasyonunu olumlu yönde etkiler.**

26- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **personelin dosya dolaplarının daha az olduğu ferah bir ortamda çalışmasını sağlar.**

27-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile **işimi severek yapıyorum.**

28-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri **kurumumun bana değer verdiğini hissettiriyor.**

29-Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **iş yükümü azalttı.**

ETKİNLİK

30- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **gereksinim duyulan bilgi ve belgelerin karşılanmasında yardımcı olur.**

31- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **değişen ihtiyaçlara cevap vermede rol oynar.**

32- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **kaliteyi artırır.**

33- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **değer yaratmada rol oynar.**

34- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **değişen koşullara uyum sağlamada yardımcı olur.**

YENİLİK

35- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **yeni fikirler yaratmada yardımcı olur.**

36- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **yeni düşüncelerin denenmesinde yardımcı olur.**

37- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **iş performansının artırılması için yeni yollar bulunmasına yardımcı olur.**

38- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **problemlerin çözülmesinde yardımcı olur.**

BİLGİ YÖNETİMİNE KATKI

- 39- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri , **bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır.**
- 40- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **bilginin karar vericilere sistematik bir şekilde ulaştırılmasını sağlar.**
- 41- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **hatırlatma notları ve kağıtlarla dolu bir ofis ortamından kağıtsız ve verimli çalışan bir ofis ortamına geçişi sağlar.**
- 42- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **Bilgi Edinme Kanunu kapsamında, bilgi/belgenin vatandaşa kolay, ekonomik ve güvenli olarak ulaştırılmasına yardımcı olur.**

MALİYET

- 43- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **belgenin taslak olarak oluşturulma, onaylanma, dağıtım ve kullanılma sürecinde ihtiyaç duyulan çıktı sayısı azalacağından kağıttan tasarruf edilir.**
- 44- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **kurye ve posta maliyetlerini azaltır.**
- 45- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **belge dosyalama, arşivleme ve depolama giderlerinin minimum seviyeye inmesini sağlar.**
- 46- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **aynı belgenin/bilginin farkı makamlarda mükerrer olarak depolanmasını ve dolayısıyla kaynak israfını önler.**
- 47- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **yapılacak işlerin azalması ile personel tasarrufu sağlar.**

GÜVENLİK

- 48- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri, **sistemde her kullanıcıya ayrı bir şifre verdiği ve sadece ilgili kişilerin sisteme giriş yapmasını sağladığı için daha güvenlidir.**
- 49- Elektronik Bilgi ve/veya Belge Yönetim Sistemleri ile **alınan elektronik yedekler sayesinde herhangi bir afet ve/veya felaket halinde muhafaza edilen bilginin /belgenin kısa sürede kurtarılmasını ve dolayısı ile kurum hafızasının sürekliliğini sağlar.**

DİĞER

Ekleme istediğiniz görüşleriniz varsa lütfen belirtiniz.

EK2: Araştırma İçin Seçilen Kurumların Listesi**ARAŞTIRMA İÇİN SEÇİLEN KAMU KURUM VE KURULUŞLARI**

SAYI	KAMU KURUM VE KURULUŞLARI
1	BAŞBAKANLIK
2	AFET VE ACİL DURUM YÖNETİMİ BAŞKANLIĞI
3	ANADOLU AJANSI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (AA)
4	ATATÜRK KÜLTÜR, DİL VE TARİH YÜKSEK KURUMU BAŞKANLIĞI
5	BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU BAŞKANLIĞI (BDDK)
6	BASIN-YAYIN VE ENFORMASYON GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
7	DIYANET İŞLERİ BAŞKANLIĞI
8	GENELKURMAY BAŞKANLIĞI
9	HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI
10	KAMU DÜZENİ VE GÜVENLİĞİ MÜSTEŞARLIĞI
11	MİLLİ GÜVENLİK KURULU GENEL SEKRETERLİĞİ (MGK)
12	MİLLİ İSTİHBARAT TEŞKİLATI MÜSTEŞARLIĞI (MİT)
13	RADYO VE TELEVİZYON ÜST KURULU BAŞKANLIĞI (RTÜK)
14	SERMAYE PİYASASI KURULU BAŞKANLIĞI (SPK)
15	TASARRUF MEVDUATI SİGORTA FONU BAŞKANLIĞI (TMSF)
16	TOPLU KONUT İDARESİ BAŞKANLIĞI (TOKİ)
17	TÜRK İŞBİRLİĞİ VE KOORDİNASYON AJANSI BAŞKANLIĞI (TİKA)
18	TÜRKİYE CUMHURİYET MERKEZ BANKASI BAŞKANLIĞI (TCMB)
19	TÜRKİYE CUMHURİYETİ ZİRAAT BANKASI ANONİM ŞİRKETİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
20	TÜRKİYE HALK BANKASI ANONİM ŞİRKETİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
21	TÜRKİYE İHRACAT KREDİ BANKASI ANONİM ŞİRKETİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (EXIMBANK)
22	TÜRKİYE İNSAN HAKLARI KURUMU BAŞKANLIĞI
23	TÜRKİYE KALKINMA BANKASI ANONİM ŞİRKETİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
24	TÜRKİYE RADYO-TELEVİZYON KURUMU GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (TRT)
25	TÜRKİYE VAKIFLAR BANKASI TÜRK ANONİM ORTAKLIĞI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
26	TÜRKİYE YATIRIM DESTEK VE TANITIM AJANSI BAŞKANLIĞI (TYDTA)
27	VAKIFLAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
28	YURTDIŞI TÜRKLER VE AKRABA TOPLULUKLAR BAŞKANLIĞI
29	ADALET BAKANLIĞI
30	MİLLİ SAVUNMA BAKANLIĞI (MSB)
31	İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
32	DIŞİŞLERİ BAKANLIĞI
33	MALİYE BAKANLIĞI
34	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI (MEB)
35	ÇEVRE VE ŞEHİRCİLİK BAKANLIĞI
36	SAĞLIK BAKANLIĞI
37	ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
38	GIDA TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞI
39	ÇALIŞMA VE SOSYAL GÜVENLİK BAKANLIĞI
40	BİLİM SANAYİ VE TEKNOLOJİ BAKANLIĞI

41	ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI
42	KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
43	AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI
44	AVRUPA BİRLİĞİ BAKANLIĞI
45	EKONOMİ BAKANLIĞI
46	GENÇLİK VE SPOR BAKANLIĞI
47	GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI
48	KALKINMA BAKANLIĞI
49	ORMAN VE SU İŞLERİ BAKANLIĞI
50	ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
51	ABDULLAH GÜL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
52	ADANA BİLİM VE TEKNOLOJİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
53	ADIYAMAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
54	ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
55	AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
56	AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
57	AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
58	AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
59	AKSARAY ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
60	AMASYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
61	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
62	ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
63	ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
64	ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
65	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
66	BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
67	BARTIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
68	BATMAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
69	BAYBURT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
70	BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
71	BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
72	BİTLİS EREN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
73	BOĞAZİÇİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
74	BOZOK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
75	BURSA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
76	BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
77	CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
78	CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
79	ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
80	ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
81	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
82	DİCLE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
83	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
84	DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

85	DÜZCE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
86	EGE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
87	ERCIYES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
88	ERZİNCAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
89	ERZURUM TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
90	ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
91	FIRAT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
92	GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
93	GAZİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
94	GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
95	GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
96	GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ REKTÖRLÜĞÜ
97	GİRESUN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
98	GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
99	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
100	HAKKARİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
101	HARRAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
102	HİTİT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
103	IĞDIR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
104	İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
105	İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
106	İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
107	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
108	İZMİR KATİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
109	İZMİR YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ REKTÖRLÜĞÜ
110	KAFKAS ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
111	KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
112	KARABÜK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
113	KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
114	KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
115	KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
116	KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
117	KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
118	KİLİS 7 ARALIK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
119	KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
120	MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
121	MARMARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
122	MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
123	MERSİN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
124	MİMAR SİNAN GÜZEL SANATLAR ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
125	MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
126	MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
127	MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
128	NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

129	NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
130	NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
131	NİĞDE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
132	ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
133	ORDU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
134	ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
135	OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
136	PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
137	RECEP TAYYİP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
138	SAKARYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
139	SELÇUK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
140	SİİRT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
141	SİNOP ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
142	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
143	ŞIRNAK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
144	TRAKYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
145	TUNCELİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
146	TÜRK ALMAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
147	ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
148	UŞAK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
149	YALOVA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
150	YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
151	YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
152	YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

EK3:Katılımcı Yorumları

KATILIMCI YORUMLARI

Eskiden yazışmaları yazı işleri yaparken, şimdi herkes yazı yazmak durumunda kalmaktadır. Yazışmayı öğrenme sürecinde personel zorlanmaktadır. Yazışmaların da kişiler tarafından yapılması personele işlerinin arttığını düşündürmektedir.
45, 47, 49 da yer alan tasarruf boyutları hangi açıdan bakıldığına bağlıdır. Personelden tasarruf sağlar, ancak nitelikli personel gerektirir. Depolama alanından tasarruf sağlar, ancak teknik donanım yatırımı gerektirir. Felaketten korumak için ek maliyet gerektirir. Felaket Kurtarma Merkezi ve İş Sürekliliği Merkezi gibi yatırımlar yapmayı gerektirir. FKM ve İSM kurulmaz ise felaket halinde geri dönüş zor bazı durumlarda imkânsız olabilir.
Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri (Kurumumuzda elektronik belge sistemi yaklaşık bir yıldır kullanılmaktadır) bağlı olduğumuz üst kuruluşlar ve diğer devlet kurumları ile entegre olmadığı için, ya da henüz ilgili soruda geçen durumlar birebir karşılaşılmadığı için soruların bir kısmına kararsızım seçeneği işaretlenmiştir. Sistem genel olarak evrak akış hızını olumlu olarak etkilemiştir. Ancak sistem dosya kodunun ya da evrakın kaydı sırasında girilen bilgilerle orantılı olarak evraklara iletişimi kolaylaştırmakta ya da zorlaştırmaktadır. Bu nedenle geçmiş tarihli bir evraka ulaşmak dosya kodunun doğru seçilmesi, konunun ya da ilginin doğru ve anlaşılır olarak girilmesiyle doğru orantılı olarak değişmektedir. Yardımcı olabildiğimi umuyorum. Çalışmanızın sonuçlarıyla ilgili bilgilendirilmek ricasıyla, başarılar dilerim.
Sistemin en ciddi faydaları evrak kaybolmasının engellenmesi ve yöneticilerinin kâğıt üzerinde oynama hevesinin karşılanamaması oldu. Tabii bir de ağaç katliamını azalttı.
Yazışmalar haricinde EBYS'yi çok fazla kullandığımız söylenemez, ancak sadece yazışmalarda sağladığı kolaylık dahi çok değerli. Zaman ve kâğıt israfını ciddi oranda önledi.
Özellikle tüm kamu kurumlarının en kısa sürede elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerini kullanmaya başlaması gereklidir. Sistem sadece zaman ve kâğıt tasarrufu değil, aynı zamanda yazıcı ve toner tasarrufu da sağlamaktadır.
Soruların bazılarına katılmıyorum. Çünkü belge yönetim sisteminin üzerinde bürokrasinin olduğunu unutmayalım.
Elektronik belgeye geçimizle beraber pozitif yönde çalışmalarımıza katkısı oldu fakat bence bu sistemin en yetersiz kaldığı nokta; sayfada herhangi bir yazı yazarken elektriklerin gitmesi veya başka bir sebeple yazılan tüm yazının yok olması bilgisayar tekrar başlatıldığında yazının taslak olarak karşımıza çıkmaması, yani tüm çalışmanın çöpe gitmesi.

Elektronik belge yönetim sistemlerinin daha etkin kullanılabilmesi için, ana birimin alt birimlerle koordinasyonu sağlaması daha verimli olacaktır. Örneğin kullanılan programda birliktelik sağlanmalıdır.(YÖK'ün alacağı bir programın tüm üniversitelerle ortak kullanıma sunulması gibi) Bilgi alışverişi daha hızlı ve sağlıklı yürütülür.
1. Bu sistemin günümüz şartlarında güvenilirliğinden endişeliyim. 2. Her ne kadar kâğıt kullanımında azalma oldu ise de bu ancak %10'dur ve yetersizdir.
Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemi tasarruf sağlandığı sanılsa da maalesef alınan elektronik malzemeler ve gerekli olan kartuş veya toner giderleri ayrıca elektronik imza ile yollayıp tekrar ıslak imza görülmüştür şeklinde evrakın aslını yollamayla ne kâğıttan tasarruf olur ne de posta giderlerinden aksine daha fazla masraf çıkardığını söyleyebilirim. Burada sadece avantajımız evrakın gereken yere sanal ortamda daha çabuk gitmesidir başka da yararı yoktur.
Sadece kurum içerisinde değil internet erişiminin olduğu tüm alanlarda kullanılabilmesi ki personelin EBYS üzerinde bulunan evraklarına her an ulaşımı sağlansın... İyi Çalışmalar.
Bazı evraklarda halen ıslak imza istendiğinden (personel fazla çalışma puantajlarının görev yapılan bütün fakülte/yüksekokul/MYO idarecileri tarafından imzalanması) EBYS'nin yetersiz kaldığı noktalardır. İkinci öğretimi olan 14 fakülteyi tek tek dolaşarak imza almak gerçekten yorucu. Gizli evraklar ve kurum dışı evrakların dağıtımı eski usulde yapılmaktadır.
Bu EBYS de rapor ve arama tam olarak olmamakta. Açık ve net değil. Bazı kurumların alt birimlerine evrak gönderirken detay bulunamıyor. Mesela Maliye Bakanlığı (Bütçe ve Mali Kont. Gen Müdürlüğü) şeklinde değil de. Ya bakanlık adı ya da (Bütçe ve Mali Kont. Gen Müdürlüğü) gönderilecek makam kısmında görünüyor. (Bütçe ve Mali Kont. Gen Müdürlüğü) kısmı adrese yazınca ancak kurum ve alt birimi birlikte çıkıyor. Konu kısmına detay yazılamıyor.
Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerinin daha etkin kullanılmasında kaliteli donanım, kullanıcı ve internet bağlantısının olması gerekiyor. Bunun yanında akıllı telefonlar içinde uygulama geliştirilmesi kullanıcıların ofis ve mesai saatleri dışında evrakları inceleme takip edebilme imkânı sağlayacaktır.
Kurumumuzda elektronik belge sistemi yeni olduğundan ve sistemde sizin yazdığınız sorulara karşılık olarak kesinlikle kolay olmayan işleri iki kere yaptıran, şu anda angarya olarak işlemekte.
Hukuk işlerinde, adli makamlara sunulacak bilgi ve belgelerin onaylı suretleri gerektiği için sistem bu yönüyle eksiktir. Tarama suretiyle sisteme eklenen fiziki evrakların da sistem tarafından onaylanması gerekmektedir.

Ödeme ile ilgili evraklarda devlet kurumu Maliye Bakanlığı ıslak imza istediğinden evraklar hem EBYS üzerinden yazılıyor ve dolaşıyor hem de ıslak imzalanıyor. Bu sebeple iş yükümüz arttı aynı zamanda mevcut EBYS programı word'e uyumsuz olduğundan zaman kaybımız oldukça arttı.
Söz konusu sistemin her kurum tarafından farklı bir yazılımla (programla) işletildiği aşikârdır. Dolayısıyla teste geçen denetim, verim arşiv... vb elektronik belgenin artı özellikleri tüm kurumların ortak bir program kullanması ve belgelere aynen KBS veya HGS sistemi gibi tek bir porttan kontrolü ve uygulanması zaman geçtikçe artı yönleri ortaya çıkarabileceği kanaatindeyim.
Elektronik belgeleme sisteminin arşivleme yönünden eksik olduğunu düşünüyorum. Geçmişe yönelik (5 yıl öncesinin bir evrakı) evrakları sistemde bulmakta sorun yaşayacağımızı düşünüyorum.
Sistem tamamen kurumların ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde tasarlanmamış. Her problemin çözümüne cevap vermiyor. Her evrakı istediğimiz zaman bulamıyor. Sistem tam randımanlı çalışmıyor. Her programda düzgün çalışmıyor, bir evrakı hazırladım ama daha sonra o evraktan vazgeçtim diyelim o evrakı sistemden kaldırmıyor, sistemde o evrak aynı şekilde görülüyor, vazgeç butonu çalışmıyor vb. birçok eksiklikleri var.
Kararsızım' ifadelerimin çoğu, o konuda çok bilgim veya deneyimim olmadığını ifade eder. Sorular, teknoloji veya bilgisayar yazılımını 'her işi kolaylaştıran/her sorunu çözen' özellikte ifade edilmiştir. İnsan unsuru işin içinde olduğu sürece, her şey manipüle edilir!!! Kolay gelsin, başarılar.
Kurumlarda kullanılan her EBYS programı ayrı özellikler içermekte bu yüzden bütün soruları kurumumda kullanılmakta olan sisteme göre cevapladım. Kullanmakta olduğumuz sistem zaman kazandırmaktan öte zaman kaybettiriyor microsoft office programları ile yazılarımı daha kolay ve kısa zamanda hazırlayabiliyordum ayrıca programın arşivleme bölümü çok kötü aranılan belge çok zor bulunuyor bu yüzden çıktı almak zorunda kalıyorum bu da kağıt israfını çözmedi....Saygılar ve iyi çalışmalar.
Kurumlar arası (Maliye Bakanlığı vs) tam entegrasyon sağlanmadığı için EBYS'de tahakkuk ile ilgili hazırlanan belgelerin çıktıları alınıp "Belgenin Aslı Elektronik İmzalıdır" kaşesi basılmakta ve ilgili yönetici tarafından imzalanmaktadır. Bu bağlamda kâğıt israfının sürdüğünü düşünüyorum. Dolayısıyla anketinizdeki bazı sorulara temenni ile yaklaşıp cevap verdim. Çalışmanızda başarılar dilerim.
EBYS kullanımı için kullanıcıların gönüllü olması gerekir, aksi takdirde evrak kişiye gönderiliyor, ama cevabı alınmadığı için daha fazla efor harcanarak gerekli cevabın alınması gerekiyor.

Kâğıt tasarrufu olduğunu düşünmüyorum çünkü elektronik olarak gönderilen evraklardan çıktı alınıp dosyalama yapılıyor. Ayrıca eki olan evrakları tek tek tarayıp eklemek gerektiği için zaman kaybının arttığını ve kâğıt israfının arttığını düşünüyorum. Teşekkürler.
Sistem çok avantajlar sağlamakla birlikte, temel sorun sistemi kullanmayı bilen kişi ve eleman azlığıdır. Soruları, bu problemin halledilmesi halinde düşündüklerim olarak cevapladım.
Öncelikle bu ankete verilen cevaplar değerlendirilirse gayet güzel sonuçlar elde edileceğine inanıyorum. EBYS sistemi gerçek anlamda kullanılması halinde yalnızca kâğıttan değil aynı zamanda toner ve elektrik tasarrufu da sağlamaktadır. Eksik olan yanı birimlerde kullanıcılara tam bir eğitim verilmemesidir. En kısa zamanda Türkiye genelindeki bütün resmi kurumlarda kullanıma geçilmesi büyük faydalar sağlayacaktır. Sistem üzerinde kurumların kullandığı standart formlar bir an önce oluşturulmalıdır. Bütün kurul kararları da sistem üzerinden bir an önce yapılırsa kolaylık olması adına büyük bir yol kat edilmiş olacaktır.
Konu ile ilgili kısa bir ön bilgilendirme olsaydı daha iyi olabilirdi zira bazı maddeleri bilgi eksikliği nedeniyle kararsız olarak işaretledim.
Şu an eski ve yeni sistemin birleştiği bir sistem uyguluyoruz. Ne tam olarak eski sistem ne de tam olarak yeni sistemdeyiz. Hala yazışmalarımın ıslak imzalı isteniyor. Eklerinin ıslak imzalı isteniyor. Eklerin ıslak imzalı istenildikten sonra scannerden taratıp sisteme yüklemenin faydası nedir? Kâğıttan tasarruf falan diye bir şey yok. Kesinlikle zamandan tasarruf etmediğim gibi aksine zamanım daha fazla gidiyor. Sistemde word kullanamıyoruz. Tablo çizemiyoruz. Dışarıda oluşturduğumuz Word ve Excel dosyasını sisteme girdiğimizde bozulmalar oluyor ve dakikalarca düzeltmeye uğraşıyoruz, ve düzelmiyor. Bölüm başkanları da dahil tüm personel elektronik imzaya geçmedikçe bu ıslak imza dediğimiz olgu kalkmadıkça EBYS'nin bize bir getirisi yok. Hala tüm yazıların çıktısını alıp dosya oluşturuyorum reelde. Benim memnun olmadığım gibi etrafımdaki birçok arkadaşım da memnun değil. Bu sistemin daha geliştirilmesi lazım. Kolay gelsin.
Bence, elektronik bilgi sistemlerinin kurumlarda yaygın kullanılması personelin daha eğitilmiş, daha bilgili kişilerden oluşmasını sağlamada rol sahibidir.
Elektronik belge yönetiminin tam olarak verimli ve sürekliliğini sağlamak için elektronik imza ile beraber kullanılması gerektiğini düşünmekteyim.
Kurumların kullandığı belge yönetim sistemlerinin birbirinden farklı özellikler taşıdığını düşünüyorum. Bu nedenle bazı sorular kendi kurumlarımız açısından anlamsız kalıyor. Belki de hakkında sorular sorulan sistemin tanımı yapılsa ya da sınırları belirlenseydi daha anlamlı cevaplar alınabilirdi. Ayrıca tamamen bağımsız bir (f) şıkkı ile sorunun kendi kurumu açısından anlamsız olup olmadığı işaretlenebilirdi. Kolay gelsin.

Elektronik bilgi ve belge sisteminin varlığı beklenen faydaların alınmasını garantilemez. Sistemin hangi amaca hizmet etmek için oluşturulduğu daha büyük öneme sahip olup, sistemin daha çok üstlerin astları kontrolü ve hâkimiyeti amacıyla oluşturulduğu, bu nedenle kendisinden beklenen faydaların çoğunun görülmediği düşünülmektedir.
Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri tüm kamuda zorunlu olmalıdır. Bunun için kamu bir yazılım geliştirip bunu tüm kamu kurum ve kuruluşlarına bu yazılı vermeli ve entegre etmelidir. En azından kurum içi yazışmalar bu kapsamda yapılarak geçiş sağlanmalıdır. Sonra buna dış yazışmalar da eklenmelidir.
İlgili teknolojiyi etkin kullanılabilecek bir kadro olmadan istenilen verimin alınacağına pek emin değilim. Güncel ve geleceğe dönük ciddi potansiyeli olan bir alanın uygulamada karşılaşacağı zorlukları görebiliyorum. Umarım anketin ima ettiği başarılarla ulaşabilecek düzen kurulur.
EBYS'nin verimli olabilmesi için kurum çalışanlarına daha yaygın bir eğitimin verilmesi gerektiğine inanıyorum. Aksi halde kurum çalışanlarının çoğunun sistemden haberi bile olmaz.
Kanımca bu sistemlerin kullanıcı ara yüzü, kullanım kolaylığı gibi etmenler hem sistemin kullanım performansı hem de kullanıcılarındaki sistem algısının olumlu ya da olumsuz olması açısından oldukça önemlidir. Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile ilgili bir kullanıcı anket çalışması yapılırken bu konunun biraz daha ağırlık kazanması gerektiğini düşünmekteyim. Teşekkürler, iyi çalışmalar.
EBYS'yi severek kullanıyorum ancak belgelerin açılmasını yavaş buluyorum. Bir de belgelerin, sistemde oluşabilecek olası arızalara karşı güvenlik altına alınıp alınmadığı ve belge güvenliği bakımından gerekli önlemin alınıp alınmadığı konusunda kararsızım.
Geçmiş yıllara ait bilgi ve belgelere son zamanlarda ulaşamadığım için (sistemden kaynaklanabilir) bazı sorularınıza olumsuz yanıt verdim. Özellikle kâğıt israfını engellemek, depolama kolaylığı, iş gücünü etkin kullanma gibi özelliklerinden dolayı gerekliliğine inanıyorum. Başarılar.
Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemlerine geçildiğinde sadece şu anda kullanan personele gerekli bilgilendirme yapılmayıp, tüm personele parça parça eğitim ve bilgilendirme yapılmalıdır.
Elektronik bilgiyi kullanma ile belge yönetim sistemi bence aynı şey değil.... Bir akademisyen olarak elektronik bilgidен çok faydalaniyorum, ancak belge yönetim sistemlerinde çok eksiklikler olduğunu deneyimleyebiliyorum. Kanımca anket ikiye ayrılmış olsa daha verimli olabilirdi...

Elektronik bilgi ve belge yönetim sistemleri artık çağımızın vazgeçilmezidir. Eksikler her zaman vardır ama giderilebilirler; yeter ki programlar kurumların işleyişine uygun olsun ve zamanın gerisinde kalmasın.
EBYS ile anabilim dalı başkanlarına yönlendirilen yazıların anabilim dallarındaki diğer öğretim üyelerine ulaştırılması anabilim dalı başkanının inisiyatifinde olduğu için haberdar olmam gereken her belgenin bana ulaştığından emin değilim. Bu konuda da diğer her konuda olduğu gibi anabilim dalı başkanlarına çok fazla ayrıcalık tanındığı, gereksiz güç verildiği kanısındayım.
Yukarıda ifade edilen yararlar için iyi çalışan, pratik bir program, iyi bir bilgisayar ve internet ağı gerekir. Bunlardan biri eksik ise çalışana zaman ve emek kaybı ayrıca ruh sağlığı olumsuz etkilenir...
Marmara Üniversitesi EBYS sistemi çok yavaş çalışmaktadır, bizim kullandığımız sistem de henüz yeterince pratik bir kullanıma sahip değildir.
Elektronik bilgi ve belge yönetim sistemleri tüm kurumlar için gereklidir ve çok önemlidir. Ancak ülkemizde bu sistemler çok verimsiz bir şekilde kullanıldığından dolayı ciddi bir iyileştirme sürecine ihtiyaç vardır. İş bilen kişiler görevlerini işi bilmeyenlere yıkmadan verimliliği arttıracak şekilde sistemleri düzenleyebilirlerse kurumlarımızın çağ atlayabileceğini sanıyorum...
EBYS sisteminin "sorunsuz işleyen, kuruma değer katan ve personeli gereksiz emek ve iş gücünden kurtaran" duruma gelebilmesi için, tüm birimlerde gerek bilgisayar donanımı, gerek internet teknik alt yapısının kurulması ve bu yapının düzgün işler hale getirilmesi (teknik kadrolar atanarak) gerekmektedir.
Aradığımız belgeye ulaşamıyoruz postalama sırasında ıslak imzalı ekleri postaya biz veriyoruz ayrıca iş yükü çıkmıştır.
Elektronik bilgi ve/veya belge yönetim sistemleri ile iş akışı kolaylığı muhakkak sağlanabilir ancak kurumda çalışan ve bilgisayar kullanmakta yeterli olmayan, evrakı yazılı bir şekilde görmek isteyenler olduğu müddetçe, ne kâğıt ne zaman ne de personel tasarrufu yapılabilir.
Eğer altyapısı farklı lokasyonlarda ve düzenli yedekli olarak yapılandırılırsa, kullanılan ara yüz ve otomasyonun performansı iyi olursa çok iyi olur aksi halde verim alınamaz.
Kullanılan programın işlevselliği, mesela Üniversitemizde kullanılan program çok hantal bu inanılmaz bir zorluk getiriyor istenilen bilgiye çok geç ulaşıyor. (Aç-kapa defalarca)

Elektronik sistemlerin kolaylık sağlaması, o sistemi kullanan kullanıcılarla sınırlıdır. Elektronik ortamı kullanarak yerden, malzemeden tasarruf sağlanacağı ön görülmektedir. Ancak ne olur ne olmaz diye bu belgelerin çıktısı alınmaya devam edilirse (eski alışkanlıklardan dolayı vb.) istenen tasarruf sağlanamayacak ve hem fiziksel ortamda hem de dijital ortamda gereksiz bir belge şişkinliğine neden olacaktır.
Bütün olarak eski düzen devlet yapısını değiştirmektedir. Kamuda yapılan işlerin hızlanmasına ve çalışan personelin iş yükünün azalmasına neden olmaktadır. Böylece kurumlarda çalışanların performansı maksimum düzeye çıkmaktadır. Bu açıdan kamusal hizmetlere çok büyük katkısı vardır.
Elektronik bilgi ve belge yönetim sistemleri ülkemizdeki süreci çok yeni. Bununla ilgili mevzuat çalışmalarına ve gelişmelere bakıldığında bu işin bir süreç olduğunu ve sürecin önceden başladığını net olarak görüyoruz. Süreç tam anlamıyla tamamlandığında; burada belirtilmeyen birçok konu başlığı iş sektörü açılması beklenmekte (örnek kep sistemler, güvenli elektronik posta lisanslamaları, takip vs.). ayrıca şuan yetersiz görünen birçok başlık veya konu da gelişmeye bağlı olarak iyileştirilecektir.
Elektronik ortamın artıları olduğu gibi eksileride var. Hack'lenerek kişiye özel bilgilerin sızdırılması gibi bir olay var ki bu da bence büyük bir sıkıntı, ikincisi ise sonuçta bilgiler hard-disk yoluyla yedekleniyor ki hard-diskler bozulursa arşiv olmadığı için bilgiler gider. Haricinde eğer hard-disklerin maliyetini düşürsek ve saklanan veri istenen boyutta değilse bence arşiv daha mantıklı ve daha ucuz olur. Gösterdiğiniz ilgiden dolayı teşekkür eder iyi çalışmalar dilerim.
Elektronik ortamda yapılması güzel fakat şifrelerin kırılması durumunda kurumun bütün gizlilikleri ele geçirilebilir. O yüzden yazılım programının şifrelenmesi muhafaza altına alınması ve yedek şifrelerle desteklenmesi gerektiğini düşünüyorum.
Belge ve doküman arama menüleri yetersiz. Genelde numarator olmadan bulamıyoruz. Versiyonun güncellenmesi gerek. Verimsiz. Taslak halinde yazılan evrak yazılmaktan vazgeçildiğinde direkt kapatıyor ondan sonra bul bulabilirsen evrakı.
Kurumların iç arşiv hizmetlerinin daha verimli hale getirilmesi için bazı konu başlıklarının serbestliği gerekmektedir.(Örneğin kişiler hakkında yazışmaların direk kendi özlük dosyası adı altında açılarak arşivlenmesi kağıt israfı ve arşivden uzak çalışma sağlar.)
Elektronik bilgi ve belge yönetim sistemleri ile bilgiye daha kolay ulaşabiliyoruz ve maliyet yönünden düşük ücretle sahip olabiliyoruz. Zaman yönünden tasarruf yapıyoruz. Bana göre tek eksi yönü araştırmacıları veya kişileri tembelliğe sevk etmesidir. Hazırcılık ve kolaycılık bize yaramıyor. saygılar.....

İdari amirlerin(Vali gibi) elektronik sisteme entegre aşamaları geç oldukları için önce kağıt ortamında hazırlatıp imzalayıp ardından EBYS de hazırlatmaktadırlar.