



**ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN
VERİMLİLİĞİ ÜZERİNE PERSONEL ALGISI:
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

Hatice AŞAR

**Yüksek Lisans Tezi
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı
Dr.Öğr. Üyesi Malik YILMAZ
2020
Her Hakkı Saklıdır**

**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

Hatice AŞAR

**ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN
VERİMLİLİĞİ ÜZERİNE PERSONEL ALGISI: ATATÜRK
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEZ YÖNETİCİSİ
Dr.Öğr. Üyesi Malik YILMAZ**

ERZURUM - 2020



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ BEYAN FORMU



10/01/2020

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum "**Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Verimliliği Üzerine Personel Algısı**" adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim *.

☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

☐ Tezimin/Raporumun makale için **altı ay**, patent için **iki yıl** süreyle erişiminin ertelenmesini istiyorum.

H. Aşar

10.01.2020

Hatice Aşar

*** LİSANSÜSTÜ TEZLERİN ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLANMASI, DÜZENLENMESİ VE ERİŞİME AÇILMASINA İLİŞKİN YÖNERGE**

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Lisansüstü tezlerin erişime açılmasının ertelenmesi MADDE 6– (1) Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.

(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.

Gizlilik dereceli tezler MADDE 7– (1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

F-83/00/22.12.2016



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Dr. Öğr. Üyesi Malik YILMAZ danışmanlığında, Hatice AŞAR tarafından hazırlanan bu çalışma 10/01/2020 tarihinde aşağıda isimleri yazılı jüri tarafından. Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Hakan ANAMERİÇ

İmza:

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Nermin ÇAKMAK

İmza:

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Malik YILMAZ

İmza:

Prof. Dr. Sait UYLAŞ

Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	IV
ABSTRACT	V
KISALTMALAR DİZİNİ	VI
ŞEKİLLER DİZİNİ	VII
TABLolar DİZİNİ	VIII
GRAFİKLER DİZİNİ	IX
ÖNSÖZ.....	X
GİRİŞ	1
I. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI.....	2
II. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	2
III. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMI	3
IV. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	3
V. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	3
VI. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	4
VII. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	5
VIII. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ	6

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ VE BİLGİ YÖNETİMİ

1.1. BİLGİ YÖNETİMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ	7
1.1.1. Bilginin Önemi ve Türleri	8
1.1.2. Bilgi Yönetimi.....	9
1.1.3. Bilgi Yönetim Sistemi	11
1.1.4. Kurumsal Bilgi	12
1.1.5. Kurumsal Bilgi Kaynakları	13
1.2. BELGE YÖNETİMİ.....	13
1.2.1. Tarihsel Gelişim Sürecinde Belge Yönetimi.....	14
1.2.2. Kurumsal Belge Yönetimi.....	15
1.2.3. Belge Yönetiminin Amacı ve Belge Yönetim Sistemi.....	15
1.3. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SÜREÇLERİ.....	16
1.3.1. Elektronik Belgelerin Özelliği	17

1.3.2. Elektronik Belgelerin Yararları	18
1.3.3. Elektronik Belgelerin Sakıncaları	19

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK DEĞİŞİM

2.1. E-DEVLET	20
2.1.1. E-Devletin Unsurları	21
2.1.2. E-devletin amaçları	22
2.1.3. E-Devletin Yararları	24
2.1.4. E-Devleti Gerekli Kılan Nedenler	24
2.2. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)	26
2.2.1. Türkiye’de EBYS	29

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-ÜNİVERSİTE ÇERÇEVESİNDE ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

3.1. EBYS VE VERİMLİLİK	32
3.1.1. Verimliliğin Önemi	32
3.1.2. Verimliliği Etkileyen Faktörler	33
3.1.3. Verimliliğin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi	34
3.2. ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ VE EBYS	34
3.3. KAYITLI ELEKTRONİK POSTA (KEP) VE ATATÜRK ÜNİVERSİTESİNE FAYDALARI	50
3.3.1. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Tanımı	51
3.3.2. Kayıtlı Elektronik Posta Standartları	52
3.3.3. Dünyada Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)	53
3.3.4. Türkiye’de Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)	54
3.3.5. KEP’in Atatürk Üniversitesine Faydaları	56

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRMESİ

4.1. BULGULAR	63
4.1.1. Katılımcıların Genel Özellikleri	63

4.1.2. Katılımcıların EBYS Anketindeki Verimlilik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek için Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Durumu	67
4.1.3. Katılımcıların EBYS Anketindeki Yönetmelik Kontrol Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Durumu	70
4.1.4. Katılımcıların EBYS Anketindeki Yenilik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek için Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Durumu	72
4.1.5. Katılımcıların EBYS Anketindeki Personel Memnuniyeti Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Durumu	73
4.1.6. Katılımcıların EBYS Anketindeki Güvenlik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Durumu	76
4.1.7. Katılımcıların EBYS Anketindeki Kullanışlılık Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Durumu	78
4.1.8. Katılımcıların EBYS Anketindeki Destek Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı	78
4.1.9. Katılımcıların EBYS Anketindeki Etkinlik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Durumu	80
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	82
KAYNAKÇA	88
EKLER.....	95
ÖZGEÇMİŞ.....	99

ÖZET**YÜKSEK LİSANS TEZİ****ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMLERİNİN VERİMLİLİĞİ
ÜZERİNE PERSONEL ALGISI: ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ****Hatice AŞAR****Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Malik YILMAZ****2020, 99 sayfa****Jüri: Prof. Dr. Hakan ANAMERİÇ
Dr. Öğr. Üyesi Malik YILMAZ
Dr. Öğr. Üyesi Nermin ÇAKMAK**

Teknolojideki gelişmeler, bilginin elde ediliş biçiminide değiştirmiştir. Önceden bilgiye fiziksel olarak erişim mümkünken, teknolojideki gelişmelerle birlikte elektronik ortamda erişim de mümkün hale gelmiştir.

Tezin amacı, Atatürk Üniversitesinde kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sisteminin (EBYS) verimliliği üzerine personelin algısını incelemek ve EBYS'yi daha iyi tanıtmaktır. Bu kapsamda çalışmanın kuramsal kısmını bilgi, bilgi yönetimi, belge, belge yönetimi, belge yönetimi süreçleri EBYS, Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) ve verimlilik gibi konular oluşturmaktadır. Araştırmada nicel araştırma yöntemi olan betimsel araştırma kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Çalışma grubunu 2019 yılında Atatürk Üniversitesinde çalışan 4368 akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Verilerin analizinde betimsel istatistikler olan yüzde (%) ve sayılardan (N) yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan durum saptaması yapılmıştır. Tespit edilen sorunlara yönelik öneriler ortaya koyulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Belge Yönetimi (EBYS), E-Devlet, KEP, Verimlilik, Atatürk Üniversitesi

ABSTRACT**MASTER’S THESIS****THE PERCEPTION OF PERSONNEL ON THE EFFICIENCY OF
ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMS: ATATÜRK
UNIVERSITY****Hatice AŞAR****Advisor: Assist. Prof. Dr. Malik YILMAZ****2020, Page: 99****Jury: Prof. Dr. Hakan ANAMERİÇ****Assist. Prof. Dr. Malik YILMAZ****Assist. Prof. Dr. Nermin ÇAKMAK**

Advances in technology have changed the way information is obtained. While physical access to information was previously possible, electronic developments have become possible with advances in technology.

The aim of this thesis is to examine the perceptions of the personnel on the efficiency of Electronic Document Management System (EDMS) used in Atatürk University and to introduce EDMS better. In this context, the theoretical part of the study consists of knowledge, knowledge management, document, document management, document management processes, EDMS, Registered Electronic Mail (REM) and productivity. Descriptive research, which is a quantitative research method, was used in the study. Survey technique was used as data collection tool. The study group consists of 4368 academic and administrative staff working at Atatürk University in 2019. Descriptive statistics (%) and numbers (N) were used in the analysis of the data. As a result of the research, the situation was determined from the findings. Suggestions were made for the problems identified.

Keywords: Electronic Document Management (EDM), E-Government, Registered Electronic Mail (REM), Productivity, Atatürk University

KISALTMALAR DİZİNİ

AÜ	: Atatürk Üniversitesi
BİT	: Bilgi İletişim Teknolojileri
BKZ	: Bakınız
BT	: Bilgi Teknolojileri
BTk	: Bilgi Teknolojileri Kurumu
DAGM	: Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü
EBYS	: Elektronik Belge Yönetim Sistemi
E-İmza	: Elektronik İmza
E-Dönüşüm	: Elektronik Dönüşüm
E-Devlet	: Elektronik Devlet
E-Posta	: Elektronik Posta
E-Tebliğat	: Elektronik Tebliğat
ESHS	: Elektronik Sertifika Hizmet Sağlayıcıları
IETF RFC	: Internet Engineering Task Force Request for Comments
İİBF	: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
KamuSM	: Kamu Sertifikasyon Merkezi
KEPHS	: Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısı
KEP	: Kayıtlı Elektronik Posta
MERNİS	: Merkezi Nüfus İdare Sistemi
NES	: Nitelikli Elektronik Sertifika
PTT	: Posta ve Telgraf Teşkilatı
SDP	: Standart Dosya Planı
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TNB-KEP	: Türkiye Noterler Birliği Kayıtlı Elektronik Posta
ÜBYS	: Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 3.1. Ara Yüz.....	36
Şekil 3.2. Kullanıcı Girişi ve Rol Reçimi	37
Şekil 3.3. Kullanıcı Menüsü	38
Şekil 3.4. Bekleyen Belge Listesi	38
Şekil 3.5. Elektronik Belge Gezgini	39
Şekil 3.6. Belge Listeleme	40
Şekil 3.7. Belge Türetme	41
Şekil 3.8. E-Posta Kutusu ve Belge Arama	42
Şekil 3.9. E-Posta Listelenmesi	42
Şekil 3.10. Yeni Elektronik Belge Üst Verisi Alanı	43
Şekil 3.11. Editör Alanı	43
Şekil 3.12. Muhatap Alanı	44
Şekil 3.13. İmza Alanı	44

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 3.1. Standart Elektronik Posta ve Kayıtlı Elektronik Posta Arasındaki Fark.....	52
Tablo 4.1. Katılımcıların Genel Özellikleri.....	63
Tablo 4.2. Katılımcıların EBYS Anketindeki Verimlilik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek için Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı	67
Tablo 4.3. Katılımcıların EBYS Anketindeki Yönetmelik Kontrol Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı.....	71
Tablo 4.4. Katılımcıların EBYS Anketindeki Yenilik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Dağılımı	72
Tablo 4.5. Katılımcıların EBYS Anketindeki Personel Memnuniyeti Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı.....	73
Tablo 4.6. Katılımcıların EBYS Anketindeki Güvenlik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı	76
Tablo 4.7. Katılımcıların EBYS Anketindeki Kullanışlılık Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Dağılımı.....	78
Tablo 4.8. Katılımcıların EBYS Anketindeki Destek Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı	79
Tablo 4.9. Katılımcıların EBYS Anketindeki Etkinlik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Dağılımı	81

GRAFİKLER DİZİNİ

Grafik 4.1. Cinsiyet.....	64
Grafik 4.2. Eğitim Durumu.....	64
Grafik 4.3. Pozisyon	65
Grafik 4.4. Yaş Aralığı.....	66
Grafik 4.5. Hizmet Yılı	66



ÖNSÖZ

Bu tezin konusunu, günümüzde popüler olan kamu yönetimi ile bilgi ve belge yönetiminin bilgi teknolojileriyle harmanlanıp gelişip değişime uğraması sonucu fiziksel yazışmaların elektronik ortamda yürütüldüğü, “Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Verimlilik: Atatürk Üniversitesi Örneği” oluşturmaktadır.

Çalışmama gerek bilgisi olsun gerek tecrübesi olsun katkıda bulunan her zaman destek veren danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Malik YILMAZ’a yüksek lisans eğitimim boyunca her konuda benim arkamda duran anneme, babama, kardeşlerime ve bu süreçte beni bıkmadan dinleyen, beni yüreklendiren, yardımcı olan eşime ve kızıma teşekkürlerimi arz ederim.

Erzurum 2020

Hatice AŞAR

GİRİŞ

Gelişen dünyada yaşanan e-dönüşüm süreci kamu hizmetlerinin de etkilemiştir. Kamu hizmetlerindeki değişimin, e-devlet ile başladığı söylenebilir. Kurumlar e-devlet ile vatandaşlara sunduğu hizmetleri elektronik ortama taşımıştır. E-devletin vatandaş ile kurumu elektronik ortamda buluşturan bir araç görevi üstlendiği söylenebilir. Kurumlar sundukları hizmetleri hızlı ve kolay gerçekleştirebilmek için, kurumsal hedefler ve beklentiler doğrultusunda yenilikleri ve değişimleri takip ederek kendilerini çağın gereklilikleri doğrultusunda yeniden yapılandırmalıdır. Teknolojinin yanı sıra nitelikli insan gücü, bu yapılanmada en önemli kaynak rolündedir. Atatürk Üniversitesi, belge yönetim sürecini elektronik ortama taşımak için 2008/16 Sayılı Başbakanlık Genelgesi gereğince 2015 yılında Elektronik Belge Yönetim Sistemini uygulamaya koymuştur.

Atatürk Üniversitesinde kullanılan EBYS'nin kurumsal verimliliği üzerinde personel algısının incelendiği bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde araştırmanın amacı, kapsamı, yöntemi, önemi, evren ve örnekleme ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde çalışma ile ilgili ve çalışmaya temel oluşturacak kuramsal bilgiler yer almaktadır. Nitekim bu bölümde EBYS'nin temeli olan bilgi, bilgi yönetiminin gelişimi, belge, belge yönetimi, EBYS ile ilgili kavramlar, EBYS süreçleri yer almaktadır. Bu kuramsal bilgilerin ele alınması EBYS'yi anlamak ve daha iyi ifade etmek açısından önemlidir.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise şeffaf yönetim anlayışının bel kemiğini oluşturan e-devlet tanıtılmış bu bağlamda e-devletin unsurları, amaçları, faydaları ve e-devleti gerekli kılan nedenler ele alınmıştır. Beraberinde EBYS açıklanmış Türkiye'de EBYS sürecine EBYS ile ilgili yasa ve yönetmeliklere değinilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde Atatürk Üniversitesinde uygulanan EBYS tanıtılmış, sistem ana hatları ile incelenmiştir. Bir başka entegre sistem olan KEP sistemine de yine bu bölümde değinilmiştir. Çalışmanın ana konusunun kuramsal bilgileri EBYS ve verimlilik başlığı altında bu bölümde sunulmuştur.

Dördüncü bölüm, çalışmanın bulgularının ve değerlendirmesinin yapıldığı bölümdür. Bu bölümde Atatürk Üniversitesi personeline uygulanan anketin analizi yapılmış, tablolar halinde sunulmuş ve anketin değerlendirilmesi yapılmıştır.

I. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI

Kurumlar çağın gerekliliklerinden faydalanarak hizmetlerini tasarrufla, az sürede, çok kişiye ulaştırmayı hedeflemektedir. E-devlet modern ve şeffaf devletin temelini oluşturan önemli bir hizmet sunma aracıdır. Vatandaş e-devlet ile kurumun sunduğu hizmetleri elektronik ortamdan alabilmektedir. Bu hizmetleri elektronik ortamdan sunmak için EBYS'ye ihtiyaç duyulmaktadır.

Araştırmanın amacı Atatürk Üniversitesinde 2015 yılında kurulan ve 2015 yılının ortalarında kullanıma sunulan EBYS'nin kurumsal verimliliği üzerinde personel algısını araştırmak, EBYS ile ilgili tanıtıcı bilgiler sunmak ve entegre sistem olan KEP sistemini tanıtmak, sistemi daha iyi anlamaya yardımcı olmaktır. Araştırılacak kamu kurumu olarak Atatürk Üniversitesi seçilmiştir. Atatürk Üniversitesinin seçilmesindeki amaç, bu üniversitede çalıştığım zaman boyunca EBYS alt yapısının oluşumundan, uygulanmasına kadar bu süreçlerde görev almış olmamdır. Personel algısının EBYS'nin verimliliği üzerine nasıl bir etkiye sahip olduğunu görmek için Atatürk Üniversitesi personeli çalışmanın alanını ve kapsamını oluşturmaktadır.

II. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Atatürk Üniversitesi Doğu Anadolu bölgesinin en köklü üniversitelerindendir. Dönüşüm sürecine girerken kurumda uygulanacak olan EBYS için akademik idari pozisyonlardaki personelin hepsine e-imza alması bütün personeli sürece dâhil etmesi dolayısıyla da önemli olduğu düşünülmektedir.

Atatürk Üniversitesi üst yönetimi EBYS'yi tek bir sistem olarak değil de kampus otomasyonu şeklinde entegreli bir sistem olarak düşünüp, EBYS'nin bir bütün sistem olarak tasarlanmasını desteklemektedir. Böylelikle üst yönetim dönüşümün hem entegreli sistemler olarak hem de personel olarak, hep birlikte sağlanacağı kanaatindedir. Personelin dönüşüm sürecinin her alanına dâhil edilmesi personelin önemsendiğinin göstergesi olmaktadır. Araştırmanın önemini şu şekilde özetlemek mümkündür:

1. Bu çalışma, personelin kullandığı EBYS'nin kurumsal verimliliği üzerine personel algısını ölçmesi açısından önemlidir. Ayrıca bu çalışma ile kurumda uygulamaya konulan EBYS'nin tanıtılması sağlanarak, EBYS hakkında sunulan kuramsal bilgilerin anlaşılması hedeflenmektedir.
2. EBYS'nin kurumsal verimlilik etkisini ölçmek üzere ankette sunulan sorulara verilen yanıtlar EBYS'nin kurumsallaştırılmasını sağlaması beklenmektedir.
3. Araştırmada saptanan bulgular, personelin EBYS üzerinde verimlilik algısının ne olduğunu ortaya koymuştur. EBYS'den ne ölçüde yararlandıklarını, EBYS'nin ne kadar etkili olduğunu belirlemek için mevcut personel düşüncesini ortaya çıkarması açısından önemli bir çalışma olduğu düşünülmektedir.

III. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMI

Bu çalışmanın varsayımı, *“Atatürk Üniversitesinde kullanılan EBYS'nin verimliliği personel algısını olumlu etkilediği, bu sistemin belgeleri koruduğu ve verimliliği arttırdığı düşünülmektedir”* hipotezini sınama üzerine kurulmuştur. Çalışmanın alt hipotezleri ise şunlardır;

H1: EBYS ile birlikte personelin iş yükü artmıştır.

H2: EBYS kurumsal çalışmayı düzenleyip, kolaylaştırmaktadır.

H3: EBYS yönetim faaliyetlerinin daha kolay yapılmasını sağlar.

IV. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu çalışmanın sınırını, Atatürk Üniversitesinde bulunan 4368 akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Evrenin büyük olması, çalışmanın bütün evrene uygulanmasında zaman, maliyet açısından bir kısıtlılık getirdiği için araştırma için uygulanacak anketin, örneklem üzerinden test edilmesi yoluna gidilmiştir.

V. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada, Atatürk Üniversitesinde uygulanan EBYS'nin kurumsal verimlilik üzerine personel algısını araştırmaya yönelik olarak, nicel araştırma yöntemi

kullanılmıştır. Nicel araştırmaların temelinde mantık ve matematik vardır. Veriler mantığa uygun olmalı ve matematik diline, sayıya çevrilmelidir (Sönmez ve Alacapınar, 2014: 40). Çalışmada, nicel araştırmalarma türleri içinden betimsel araştırma kullanılmıştır. Betimlemsel araştırma neyin ne olduğunu, şeylerin nasıl başlayıp sürdüğünün ya da bir durumun, kişinin ya da olayın neye benzediğinin resmini çizmektir. Betimleme karmaşık şeyleri kavranabilir kılmakla ilgilidir (Punch, 2011: 16). Betimsel araştırmalar bize o olgunun niçin öyle olduğunu o ilişkinin niçin öyle kurulduğunu açıklamazlar (Kırbaş ve Çevik, 2017: 80). Betimsel araştırma yaşananların, hali hazırda var olanların, yaşananların ne olduğunun betimlenip açıklanarak ortaya konulması olarak ele alınabilir (Sönmez ve Alacapınar, 2014: 47).

VI. ARAşTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Bir çalışmaya başlamadan önce evrenin tanımlanması ve sınırlarının bilinmesi gerekmektedir. Evren her araştırmanın konusuna göre farklılık göstermektedir. Bu çalışmanın evrenini Atatürk Üniversitesinde bulunan akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Anketin uygulandığı dönemde (15 Şubat – 15 Mayıs 2019) 1770 idari personel, 2598 akademik personel görev yapmaktadır (Bilgi Sistemleri, 2019). Toplamda çalışmanın evrenini 4368 personel oluşturmaktadır.

$$n_0 = [(t \times S) / d]^2$$

$$n = [n_0 / (1 + (n_0 / N))]$$

N: Evren büyüklüğü (4368)

t: Güven düzeyine gelen tablo değeri (1,96)

S: Standart sapma değeri (0,5)

d: Araştırmada evrenin özelliğine ilişkin yapılacak tahminle ilgili hoş görölmek (tolere edilmek) istenen hata payı (doğruluk derecesi) (0,05)

p: İlgilenilen olayın belirli bir özelliğe sahip olma oranı/sıklığı (0,5)

q: İlgilenilen olayın belirli bir özelliğe sahip olmama oranı/sıklığı (1-p=0,5)

$$n_0 = [(1,96 \times 0,5) / 0,05]^2 = 384,16$$

$$n = [384,16 / (1 + (384,16 / 4368))] = 353,10$$

Araştırmanın evrenini oluşturan Atatürk Üniversitesi personel sayısı 4368 kişidir. %5 hata payı ile örneklem sayısının en az 353 kişi olması gerekmektedir. Çalışmada kullanılan anket tüm Atatürk Üniversitesi personeline yollanmış ve 354 kişiden geri dönüş sağlanmıştır. Dolayısıyla basit tesadüfi örneklem ile seçilen 354 kişinin, evreni temsil edebilecek güce sahip olduğu belirlenmiştir.

VII. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Sosyal bilimlerde araştırma yaparken evren ve örneklem belirlendikten sonraki en önemli aşama, doğru bilgi ve verileri elde etme aşamasıdır. Anket, belli bir konuda saptanmış hipotezlere ya da sorulara bağlı olarak bir evren ya da örneklemini oluşturan kaynak kişilere sorular yöneltmek suretiyle sistemli veri toplama tekniği olarak tanımlanabilir (Balcı, 2010: 146). Bu tanımdan anlaşılacağı üzere sosyal bilimlerde en önemli faktör insandır. Bu yüzden sosyal bilimlerde en çok kullanılan veri toplama yöntemi olarak anket gelmektedir.

Çalışmada, Atatürk Üniversitesinde kullanılan EBYS'nin verimliliği üzerine personel algısını belirlemek için, literatür taraması yapılmış, başlık ve içerikler belirlenmiş ve son olarak da anket tekniği kullanılarak katılımcılardan veri toplanmıştır. Çalışma için elektronik ortamda oluşturulan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm Atatürk Üniversitesi personelinin betimsel özelliklerini içermektedir. Birinci bölümde Atatürk Üniversitesi personeline, cinsiyet, eğitim durumu, çalıştığı birimdeki pozisyonu, yaş aralığı, hizmet yılı gibi beş tanımlayıcı soru yöneltilmiştir. Anketin ikinci bölümü ise, Atatürk Üniversitesinde kullanılan EBYS'nin verimliliği üzerine personel algısını ölçmek amacıyla 28 ifadeden oluşmaktadır. Bu ifadeler verimlilik, yönetsel kontrol, personel memnuniyeti, yenilik, etkinlik, güvenlik, destek ile ilgili ifadelerden oluşmaktadır. Atatürk Üniversitesinde kullanılan EBYS'nin verimliliği üzerine personel algısını ölçmek için anket ifadeleri 5'li Likert tipi 1=Kesinlikle Katılmıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum şeklinde oluşturulmuş ve önceki çalışmalardan (Karakuş, 2015; Saydam, 2015; Turma 2017) yararlanılmıştır.

Araştırmada kullanılan kaynakların gönderme yapma ve kaynakçada gösterme şekilleri Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün hazırladığı Tez Yazım

Kılavuzunda bulunan “güncel yöntem” kullanılarak hazırlanmıştır (Tez Yazım Kılavuzu, 2019).

VIII. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

Anketlerden elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Anket verilerinin analizinde betimleyici istatistik tekniğinden (sayılar ve yüzdeler) yararlanılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ VE BİLGİ YÖNETİMİ

1.1. BİLGİ YÖNETİMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Bilgi yönetimi Amerikan Üretim ve Kalite Merkezi tarafından, bilginin ortaya çıkması ve değer yaratması için doğru zamanda ve doğru insana yayılmasını sağlamak için sistematik yaklaşımlar olarak tanımlanmıştır (Buckman, 2004: 17). Diğer bir tanıma göre ise bilgi yönetimi temel olarak örgüt ortamında sürekli artan bilgi kapasitesini güncelleyen, oluşan bilgileri ulaşılabilir kılan, gerekli bilgiye ulaşmak için gerekli olan işlemleri tanımlayan ve gerekli bilginin şirket çalışanlarıyla paylaşılmasını sağlayan bir disiplindir (Harrison ve Kessels, 2004: 39). Gelişen teknoloji, kurum ve kuruluşların ve diğer organizasyonların en önemli parçasını oluşturan bilgiyi de etkilemektedir. Bu gelişme bilgiyi hem kavramsal olarak etkilemiş hem de bilginin ortamını değiştirmiştir. Kurum ve kuruluşlar, bilgiyi etkin yönetmekle kurumsal prestij sağlayabilmekte ve bilgiyi organize bir biçimde ve doğru şekilde kullanabilmektedir. Bilgiyi etkin şekilde yöneten kurumlar bilgiyi sağlarken, üretirken, oluştururken ve iletirken bu döngü içerisinde başarılı olmaktadır. Kurum bilgiyi sağlarken kurumun yönetim anlayışına göre hareket etmelidir. Kurumun yönetim anlayışını benimsemeyen bilgi, kuruma destek olmaz, aksine kurumun imajını zedeleyebilir. 20. Yüzyıldan sonra internetin kullanılmasıyla birlikte bilgi üretimi ve bilgi paylaşımı da artmıştır. Fiziksel bilgi, sistem ağları arayıcılığı ile elektronik ortamdan sunulmaya başlanmıştır. Bilginin, kullanım alanları arttıkça denetim altına alınması zorlaşmaktadır, bu da kurumların faaliyetlerini olumsuz etkilemektedir. Kurumlar, bilgiyi denetim altına almak için bilginin oluşturulmasından, arşivine kadar süreçleri içeren, bilgi ve belgelerin denetimli bir biçimde alınması, oluşturulması, işlenmesi ve iletilmesi etkinliklerini yerine getirmektedir. Bu durum bilgi ve belge yönetimi kavramını ve uygulamasını ortaya çıkarmıştır.

1.1.1. Bilginin Önemi ve Türleri

Bilgi, kurum ve kuruluşlarda önemli olduğu kadar diğer disiplinlerde de önem göstermektedir. Bilgi, kurum, kuruluşlar ve diğer disiplinler için değişim ve gelişimin ana kaynağı olduğu için, her alanda temel taşı olma niteliğine ve özelliğine sahiptir.

Bilgi çağında bilgi, hammadde ve sermayenin önüne geçmiştir. Kurum ve kuruluşlar bilgiyi verimli kullandıkları zaman, gelişen bilgi teknolojileriyle birlikte kurumsal faaliyetlerinin de kolaylaşacağı görülecektir. Bilgi kavramı bazı uzmanlara göre farklılık göstermektedir. Veri, enformasyon ve bilgi kavramları birbiriyle ilişkili olmakla birlikte içerik olarak farklı anlamları ifade ederler. Bununla birlikte bu kavramlar Türkçe’de tek bir kavram olan ‘bilgi’ olarak ifade edilmektedir. Yılmaz (2009: 98) çalışmasında veriyi tek başına anlam ifade etmeyen, kullanılmayan bununla birlikte enformasyona ve bilgiye temel olan ilişkilendirmeye gruplandırmaya, yorumlandırmaya, anlamlandırılmaya, analiz etmeye gereksinim duyulan ham bilgi şeklinde tanımlamıştır. Verinin anlamlandırılmış hali ise enformasyonu oluşturmaktadır.

Veri ve enformasyon Türkçe anlam olarak bilgi kelimesini ifade etsede, aralarında anlamlı bir farklılık vardır. Verinin bir araya getirilip anlamlı olması durumu ise enformasyon olarak ifade edilmektedir. İçeriğine göre bilgi bireysel ve kurumsal olmak üzere ikiye ayrılır. Bireysel bilgi, kurumsal bilgi tabanının gelişmesi için gerekli olan kişisel bilgi, beceri ve yeteneklerden oluşmaktadır. Kurumsal bilgiyi ise Özdemirci (2007: 168) çalışmasında kurumsal bilginin, kurumsal etkinliklerin ve gereksinimlerin bir sonucu olarak sistematik çalışma, araştırma ve geliştirme çalışmalarından kaynaklandığına dikkat çekmektedir.

Yönetim bilimciler bilgiyi, erişilebilir olması ve kayıt altına alınması adına açık ve örtük olmak üzere ikiye ayırmaktadırlar. Açık bilgi herkes için kolay erişilebilen bilgidir. Kurum ve kuruluşlar da açık bilgi ise kurumların faaliyetleri sonucunda oluşan ve ortaya çıkan herkesin erişebildiği bilgi olarak tanımlanmaktadır. Bu bilgi kişiden kişiye bölümden bölüme kolayca aktarılabilir. Yorumu açık ve objektif bir bilgidir (Durna ve Demirel, 2008: 143).

Örtük bilgi ise insanların zihninde bulunan ancak bir şekilde açıklanmayan bilgiyi ifade eder. Örtük bilgi deneyimler ve yaşantılar sonucunda elde edilmektedir. Bilginin açıkça ortaya konulmaması durumu olarakta ifade edilmektedir (Karamanlıoğlu, Şenkul

ve Sıgır, 2019: 104). Kurumlarda örtük bilgiyi açık bilgi haline getirmek kurumun çalışma verimliliğini etkileyecektir. Kurumsal platformda bilginin erişilebilir olması personelin bilgiye erişmesi anlamına gelmektedir.

Bilgi, kurumlar için önemli bir entellektüel kaynaktır. Örtük bilgiyi açık bilgiye çevirmeyi başaran kurumlar, kurumsal bilgiyi etkin yönettikleri zaman kuşkusuz kurumsal imaja olumlu katkı sağlayacaklardır. Kurumsal bilgi artan rekabet ortamında stratejik olarak kullanıldığı ve kontrol altına alındığı zaman kurumlar için pozitif izlenim sağlayacaktır. Bu bağlamda kurumlarda bilgi üretirken kurumun yapısı göz önünde bulundurulmalı kontrollü bir şekilde bilgi üretilmelidir. Gelişen dünyada değişen olanaklar bilginin ortamını da değiştirmiştir. Bilgi, kurumlarda fiziksel olarak kayıt altına alınırken, bu değişimle birlikte elektronik ortama geçilmiş ve kurumsal faaliyetler çoğunlukla elektronik ortamda yürütülmeye başlanmıştır.

1.1.2. Bilgi Yönetimi

Bilgi üretilen ortamların artmasıyla birlikte bilgide de artış meydana gelmiştir. Matbaa bulunmadan önce bilgi, hayvan derisi, ağaç, taş parçacıkları, kil tabletler, papirüs gibi araçlarla gelecek nesillere aktarılmıştır. Ancak ilerleyen zamanlarda bilginin bu şekilde taşınamayacağı anlaşılmış ve pratik çözüm yolları düşünülmeye başlanmıştır. Matbaadan sonra bilgi üretiminde serileşmeye geçilince bilgi akışı artmıştır. Yine aynı şekilde bilgisayar teknolojileri de bu akışı hızlandırmıştır. Bu gelişmelerden sonra bilgi yönetimi kavramı ortaya çıkmıştır.

Bilgi yönetimi, eğitim, öğrenim ve deneyimlerin kurumsal faaliyete yansımaları sonrasında oluşan bireysel ve kurumsal, kayıtlı ve kayıtlı olmayan her türlü bilgi kaynağının belirlemesi, tanımlanması, yönetilmesi ve paylaşılması işlemlerini organizasyonun yapısına göre uyarlayan ve uygulayan bir disiplin dalıdır. Özetle bilgi yönetimi, bilgi, iletişim ve insan kaynaklarının uyumlu ve düzenli bir biçimde aynı ortam içerisinde yönetilmesidir (Odabaş, 2005: 4). Yönetim kademelerinin karar verme sürecinde yararlandığı bilgi, tüm sistemlerin en önemli girdisi ve uygulanan faaliyetlerin sonucudur (Anameriç, 2005: 18).

Her kurum ve kuruluşun yönetim stratejisi birbirinden farklı olabilir. Bu yüzden kurumlar bilgi yönetimini ve sistemini oluşturmada önce değerlendirmeyi şu unsurlara göre yapmalıdır. Kurum Stratejisi, Kurumun Yapısı, Kurumun Kültürü, Kurumun Sistemi.

Kurumun Stratejisi: Kurumun gelecekteki hedefleri ve ana planının ne olduğunu ifade eder.

Kurumun Yapısı: Kurumun kurumsal düzeni, birimleri, görev ve sorumlulukları, yatay ve düşey ilişkileri içerir.

Kurum Kültürü: Kurumun değerleri normları, çalışanları ile olan ilişkileri ve bilgi paylaşımına bakışını ifade eder.

Kurum Sistemi: Personelin günlük işlerini yaparken uymak zorunda olduğu kurallar, ilkeler araçlardır (Odabaş, 2005: 5).

Bu dört unsur bilgi yönetimi ve sistemleri oluşturulurken göz önüne alındığında kuruma sağlayacağı yarar yadsınamaz bir gerçektir. Artan rekabet ortamında bilginin öne çıkması ile birlikte kurumun, bilgiyi etkin yönettiğinde bir adım öne çıkması kaçınılmazdır.

Kurum ve kuruluşların bilgi sistemlerini sağlarken tasarım ve uygulama konusunda bazı adımları atmaları önemlidir. Bu adımların başında kurumun altyapısının araştırılması ve bilgi sistemlerinin o alt yapıya uygunluğunun analiz edilmesi gelmektedir. Kurumun faaliyetleri sonucu üretilen bilgi ve belgeleri gözlemesi gerekir. Kurumlar ürettikleri ve gereksinim duydukları kurumsal bilgi ve belgelere göre bilgi sistemlerini tasarlamalıdır. Kurumların, gereksinimleri doğrultusunda gelişen ve değişen bilgi teknolojilerine ayak uydurmaları gerekmektedir. Bu gereksinimler tespit edilmeli ve sisteme aktarılmalıdır. Kurum için yeni sistemler oluştururken en önemli aşama kurumdaki personelin sistemi benimsemesidir. Personel sistemin kullanımı veya gerekliliği konusunda eğitilmeli, bilgilendirilmeli ve bilinçlendirilmelidir. Kurumlar değişime açık olması gereken organizasyonlardır. Değişim beraberinde yeniliği getirir.

Oluşturulup kurulan bilgi yönetim sistemlerinin kurumun gereksinimlerine cevap vermesi gerekir ve kurumsal beklentileri karşılayacak biçimde tasarlanmalıdır. Maliyet

analizine göre sistemin rafine edilmesi de ayrıca yapılacaklar arasındadır (Odabaş, 2005: 7).

1.1.3. Bilgi Yönetim Sistemi

Bilgi teknolojilerindeki artışla birlikte kurumlar stratejilerini bilgi eksenli dönüşüm doğrultusunda oluşturmaktadır. Değişimlere bu eksenle ayak uydurarak, kurumsal imajlarını artan rekabet ortamında bilgi ile korumaya başlamışlardır. Birey olarak insan çağın gereksinimlerine ayak uydurmalıdır veya uydurmak zorunda bırakılmıştır. Örneğin, hiçbir insan kalkıp ben telefon kullanamam diyemez, çünkü artık teknoloji zorunlu ihtiyaç haline gelmiştir. Bu örnekten hareketle kurumlara bir uyarılama yapıldığında ise hiçbir kurumun teknolojiyi geride bırakıp da ilerleme kaydedemeyeceği ortaya çıkmaktadır. Teknolojinin getirmiş olduğu yenilikler kurum tarafından benimsenmeli ve desteklenmelidir. Teknoloji bilgi sistemleri için en önemli unsurdur. Bilgi sistemlerini oluştururken veya uygularken bu unsuru da etkin ve verimli bir şekilde kullanmak gerekmektedir.

Kurum ve kuruluşlarda teknoloji, bilgi sistemleri için en önemli unsur olsa da, bilgi sistemleri, yasal düzenlemeler ve standartlar çerçevesinde korunmalıdır. Çünkü bilgi sistemleri ve paylaşımı sadece kurum içi olmamakla birlikte aynı zamanda kurum dışında da gerçekleşmektedir. Bu durumlarda kurumlar belli kurallara bağlı kalarak bilgi sistemlerini kurup, bilgi paylaşımlarını ise o kurallar çerçevesinde yapmak durumundadır. Bilgi ve bilgi yönetimi için geliştirilmiş standartlar ve yasal düzenlemeler kurumlarda var olan bilgi yönetim sistemlerinin işleyişlerini daha düzenli hale getirmiştir. Bilgi yönetim sistemleri bilgi yönetimi teknolojilerinden yararlanarak bilgi yönetim süreçlerini desteklemektedir. Bu süreçler bilgi keşfetme sistemleri, bilgi elde etme sistemleri, bilgi paylaşma sistemleri ve bilgi uygulama sistemleri olarak dört başlık altında toplanmaktadır (Gülseçen, 2013: 30).

Son dönemlerde bilginin işletmeler için bir üretim faktörü olmasından dolayı kurum ve kuruluşlarda maddi olmayan unsurlar güçlenmiştir ve kurumsal yaklaşımlarda bilgi odaklı düşünölmeye başlanmıştır. Bilgi yönetiminde en büyük zorunluluk dış çevreye uyum ve rekabet ortamlarının artmasından kaynaklanır. Hiç bir kurum ve kuruluş dış çevreden bağımsız olmak istemez. Rekabet ortamında kendilerini tanııtma ve faaliyetlerini

sunma zorunluluğu hissederler. Bu ortamda sunacakları bilgi yönetim sistemleri, kurumlarını ön plana çıkaracaktır. Kurumlarda var olan bilgi sistemlerinin teknoloji ile bir entegreolmasını sağlayan en önemli faktör ise yönetimdir. Yöneticiler bilgi yönetim sistemini ne kadar benimserlerse bilgi sistemlerine karşı kurumlarda oluşan önyargılar o kadar ortadan kalkacaktır. Yöneticilerin desteklediği sistemler sorunlara kalıcı çözümler üretmeleri açısından, kurumlara önemli fayda sağlayacağı kesindir. Bilgi yönetim sistemlerinin etkin ve verimli kullanılması ve kullanımının personele özverili bir şekilde anlatılmasıyla yönetimler personelin desteğini sağlayacaktır (Uzun ve Durna, 2008: 39).

1.1.4. Kurumsal Bilgi

Teknolojiler, teknikler ve insanlar arasındaki karşılıklı etkileşim sonucunda oluşan kurumsal bilgi kavramı içine müşteriler, ürünler, süreçler, hatalar ve başarılar hakkında her türlü bilgi girer. Bu yüzden kurumsal bilgi belli bir süreç gerektiren bilgi olarak da nitelendirilebilir (Yıldız, 2005: 26).

Kurumların artan rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri için kurumsal bilgileri ile stratejilerini geliştirmeye ihtiyaçları vardır. Kurumsal bilgiyi doğru kullandıklarında rekabet ortamını belki de kendilerinin belirleme gücünü ellerinde tutacaklardır. Giderek artan teknoloji ve gelişen iletişim teknikleri ile kurumların statik bir ortamda kalıp kendilerini teknolojinin ve özellikle bilgi iletişim teknolojilerinin gerisinde bırakmaları kurumsal imajı kötü şekilde etkileyen bir durumdur.

Kurum ve kuruluşların başarılı olmasındaki en büyük etken, kurumların üst düzey yöneticilerinin yönetim anlayışlarıdır. Çünkü hem kurumsal bilginin gelişmesi için gereken ortam, hem bilginin etkili ve etkin yönetilmesi hem de çalışanların davranışları yönetim anlayışına bağlı olarak şekillenmektedir (Yıldız, 2005: 27).

Kurumsal bilgi etkin yönetildiğinde kurum ve kuruluşlar için stratejik bilgi olduğu önceki paragrafta belirtilmişti. Stratejik bilgi ise, rekabet ortamında kurum ve kuruluşları istedikleri hedefe ulaştıran, amaçlarını gerçekleştirme doğrultusunda onları öne geçiren bilgidir. Bu bilgi kuruma özel olmakla birlikte transfer edilmesi ve erişilmesi kolay bilgi değildir.

1.1.5. Kurumsal Bilgi Kaynakları

Kurumsal bilgi, kurumun etkinliği, denetimi, yönetimi, geliştirilmesi vb. ile ilgili olarak üretilen, alınan, kullanılan ve bu nedenle özel bir nitelik kazanan her türlü malumat, fikir ve olgulardır (Özdemirci, 2001: 2). Burada dikkat çeken bir nokta kurumsal bilginin özel bilgi oluşudur. Kurumsal bilgi kaynakları etkin yönetildiğinde bu özel bilginin kuruma yarar sağlayacağı bir gerçektir.

Kurumsal belgeler, kurum personeli, insan kaynakları ve bütçe kurumsal bilgi kaynaklarının içinde yer almaktadır.

1.2. BELGE YÖNETİMİ

Çalışmanın bu başlığında belge ve belge yönetim kavramı üzerinde durulacaktır. Belge “kurum ve kuruluşların etkinliklerini yürütürken ve yasal yükümlölüklerini yerine getirirken ürettiği, aldığı her türlü dokümanı ifade eder” (Özdemirci, 2007: 218).

Kurumlar için hayati öneme sahip olan belgeler kurumların bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için ortaya çıkmışlardır. Giderek artan rekabet ortamında belgeler, kurumlar için vazgeçilmez kurumsal sermayedir. Özdemirci (2007: 219) belgeler için “kurumsal yönetimin geleceğe yönelik karar verme sürecini etkileyen stratejik verileri sağlayan, üretilmiş ve depolanmış birinci el bilgi kaynaklarıdır” vurgusunu yapmaktadır. “Belge” kurumların her türlü işleyişinde ön plana çıkan kavramdır ve hiç bir zaman kurum yönetiminden ve faaliyetinden ayrı tutulamaz. Belgenin kurum için hayati önemi, kuşkusuz ki iyi bir belge yönetimi ile ilgilidir. Belge ne kadar düzenli yönetilirse, kurumun kurumsal hafızası o kadar iyi korunur. Bu bakımdan belgenin kurumların stratejik konumunu, kurumlar arası prestijini de etkileyen bir kavram olduğunu söylemek yanlış olmaz.

Belge yönetimi farklı kaynaklarda farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi (BEYAS) terimler ve tanımlar sözlüğünde “Belge yönetimi belgelerin verimli ve sistematik bir şekilde üretilmesi, dosyalanması, korunması, kullanımı ve tasfiyesi ile ilgili süreç yönetim sistemi” olarak tanımlanmaktadır (BEYAS, 2009). Bu ifadeye göre belge yönetimi kurumsal bir süreçtir. Kurumların ayrılmaz bir parçasıdır ve yürütölen faaliyetler kapsamında oluşturulan belgeler kurumun hafızası

hükmündedir. Odabaş (2009: 111) çalışmasında belge yönetimini “kurumların faaliyetleri sırasında ürettikleri ve/veya dışarıdan aldıkları belgelerin üretiminin kontrol altına alınmasına, uygun bir biçimde dağıtılmasına, erişilmesine, dosyalanmasına, ayıklanmasına ve/veya imha edilmesine yönelik her türlü kurumda uygulanabilecek bir kontrol ve yönetim sistemi” olarak tanımlamaktadır. Bu tanımla belge yönetimi kurumsal yönetimde önem verilmesi gereken bir disiplin olarak ifade edilmektedir.

1.2.1. Tarihsel Gelişim Sürecinde Belge Yönetimi

Geçmişten günümüze, bir takım değişikliklerden, farklı formatlardan geçerek gelen belgelerin tarihsel gelişimleri çok eskiye dayanmaktadır. Yazının bulunmasıyla başlayan bilgi birikimi killere, tabletlere yazılmasıyla tarihin ilk belgeleri ortaya çıkmıştır. İlkçağ toplumlarının göçebe toplum olması, ayrıca kayıt araçlarının killer ve tabletler olması bu belgelerin taşınmasını zorlaştırmıştır. Bu nedenden ve bilgi birikimlerinin artarak devam etmesinden ötürü, bilgilerin farklı formatlarda kayıt altına alınması kaçınılmaz olmuştur. Bilgi birikimin artarak devam etmesi belge kavramını ortaya çıkarmıştır

Belge Yönetimi tarihinde Fransız Devrimi’nin yeri büyüktür. Fransız Devrimi’nden sonra halk hem haklarını korumak hemdearaştırma yapmak için belgeleri kullanmışlardır (Budak, 2011: 114).

ABD Ulusal Arşiv kurulmadan önce belgeler korunaksız ortamda güvenlikleri alınmadan tutuluyordu. 1935 yılında arşiv personelinin kayıtları düzenlemesiyle birlikte bu kayıtlar bir yıl sonra ulusal arşiv binasına taşındı (History, 2019).

1941 yılında ABD’de Ulusal Arşiv ilk defa belgelerin düzenlenmesi, dosyalanması ve alıkoyma işlemlerinde standart ortaya koyan bir belge denetim programı tasarlamıştır (Külcü, 1999: 385). Bu programın çalışmanın konusu açısından önemli olması, kurumlar için özel doküman teknikleri sunması yönünden ilginçtir. Belge yönetimi kavramının kurumlarda yer alması bu tarihten sonra başlamıştır. 1950 yılında Amerika’da kabul edilen Belge Yönetimi Yasası (Federal Records Act) (Külcü, 1999: 386) belgelerle ilgili bir takım teknikler geliştirmiş, belgelerin oluşumundan imhasına kadar bütün süreçlerde bu teknikleri uygulamıştır.

1955 yılında Belge Yöneticileri Derneği (Association of Records Executive and Administrators) ve Belge Yönetim Derneği’nin (American Records Management

Association) kurulmasıyla birlikte bu iki dernek belge yönetimi alanını özgün bir çalışma alanı olarak benimsemiştir (Külcü, 2005: 60).

Belge yönetimi kavramı ortaya atan ilk görüşün arşivistlerden çıktığını belirten Külcü (1999: 386) arşivistlerin belge yönetimini, belgelerin son düzenlemelerini gerçekleştirebilmek için güncel belgelerin kontrolü olarak tanımladıklarını çalışmasında ifade etmektedir. Arşivistlerin bu girişiminden sonra kurumlarda belge yönetimi ilgi duyulan alan haline gelmiştir. Kurumlardaki belge yöneticileri çalışmalarını ekonomik ve etkinlik artırıcı programlara yoğunlaştırmış bu kavramların üzerinde durmuştur (Külcü, 1999: 385-387).

1.2.2. Kurumsal Belge Yönetimi

20. Yüzyıldan itibaren gelişen bilgi iletişim teknolojileri kurum ve kuruluşlarda belge yönetimi sisteminin zorunluluğunu ortaya koymuştur. Belge yönetimi kurum ve kuruluşlar için bürokrasi olduğundan dolayı kurumsal faaliyetlerin ana unsurunu oluşturmaktadır. Kurumsal belge yönetimi ise kurumun hafızasının kayıt altına alındığının göstergesi olarak ifade edilmektedir. Kurumsal belgeler, ne kadar düzgün yönetilirse, kurumun geçmişini, anını ve geleceğini o kadar aydınlatır. Kurum ve kuruluşlar, belgelerin oluşturulması, düzenlenmesi, tasnifi veya imhası gibi belgelerin yaşam döngüsü şemasına uyum sağlayarak kurumsal işleyişi sağlamaktadır. Kurumlarda belge yönetimi çalışmalarının en önemli hedefleri arasında, kurumsal işleyişi üretilen belgelere dayalı olarak denetim altına almak yer almaktadır (Külcü, 2005: 3). Böylelikle belgeler kolaylıkla işlenerek denetlemesinin belli kurallar dâhilinde yapılabilmesi, belgeyi zamandan ve mekândan bağımsız tutarak erişim sıkıntısının önüne geçmektedir.

1.2.3. Belge Yönetiminin Amacı ve Belge Yönetim Sistemi

Belge yönetiminin amacı, kurumsal faaliyetlerin bir sonucu olan belgelerin oluşumundan iletimine, erişimine ve imhasına kadar bütün yönetsel süreçleri göz önünde bulundurarak kurumsal beklentileri karşılayacak şekilde düzenlenmesi ve yönetilmesidir. Kurumların en önemli yönetim parçası olan belge yönetimi, kurumlar için değerli olan kurumsal hafızayı barındırdığından dolayı, kurumun olmazsa olmazlarındandır. Rekabet ortamının artmasıyla birlikte kurumsal bilgi ve belge

yönetimiyle bu rekabet ortamından güçlü çıkacaklarını anlayan kurumlar ellerindeki bu doğal gücü etkin ve verimli kullanarak fark yaratabileceklerdir. Böylelikle bilgiyi etkin ve verimli kullanan kurumun, stratejik planları hayata geçirilecektir (Özdemirci, 1999: 104).

Kurumlarda belge yönetimi, yönetsel faaliyetlerin yerine getirilmesinde önemli rol üstlenir. Bu önem hiyerarşik yapının üst düzeyinden alt düzeyine bütün personelin bilgi ve belgeyi kullanmalarından kaynaklandığı gösterebilir. Bilgi ve belgeye duyulan gereksinimin karşılanması, belge yönetim sistemi kavramını ortaya çıkarır. Belge yönetim sistemi kurumlarda karar verme sistemini güçlendirir. Yasal destek ve doküman sağlayarak kurumların devlete veya kurum içindeki ve dışındaki paydaşlara hesap verilebilirliğini kolaylaştırdığı söylenebilir. Kırtasiyeciliği önleyerek kurumunun maliyetini azaltabilir. Belgelerin kontrolü için sistematik yaklaşımı sağlayarak etkin ve verimli belge yönetimini sağlanabilir. Değerli evrak ya da dosyaları koruyarak istenilen zamanda erişilebilen bir mekanizma oluşabilmektedir. Gereksiz belge üretimine izin vermeyerek nitelikli belge sağlamaya yardımcı olur. Kurumun bilgi gereksinimlerini karşılayarak yönetsel işlemlerin kolayca yapılmasına imkânlanır. Tarihsel araştırmalara kaynak olarak kurumun belleğini koruma altına alır. Ayrıca belge yönetim sistemi arşivsel çalışmalara nitelik kazandırarak belgeleri lazım olduğu andan sonrası içinde korunmasını, düzenlenmesini ve erişimini sağlayarak kurumsal arşivi koruma altına alır (Özdemirci, 1999: 105). Bu ve buna benzer nedenlerden ötürü kurumlarda ve kuruluşlarda belge yönetim sistemi zorunlu hale gelmiştir. Yönetsel faaliyetler belgelerle kanıtlandığı için kurum ve kuruluşların her alanında belge üretilir, işlenir ve kullanılır. Bu da beraberinde bilgilerin ve belgelerin yığılması sonucunu doğurabilir. Belgeler arşivlerde etkin yönetilmezse kullanılmaktan öte kuruma bir yük oluşturabilir. Bu yükün altından kalkabilmek ve belgelerin oluşumundan imhasına kadar denetimini sağlayabilmek için belge yönetim sisteminin kurulması ve bu sistemin etkin kullanımının sağlanması gerekebilir.

1.3. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SÜREÇLERİ

Elektronik belge, bilgisayar ya da diğer elektronik cihazlar arayıcılığıyla elektronik ortamda kurumların iş süreçleri sonucunda oluşturulan, erişilen, iletilen ve imha edilen

yani yaşam döngüsünden geçen ve elektronik ortamda bulunan her türlü belgeyi ifade eder (Aydın ve Özdemirci, 2011: 106).

1.3.1. Elektronik Belgelerin Özelliği

Elektronik belgelerin özgünlük, güvenilirlik, bütünlük ve kullanılabilirlik gibi dört özelliği vardır. Elektronik belgenin, belge özelliğine sahip olabilmesi için içerik bağlam ve yapısal özelliklere sahip olması gerekmektedir (Aktaran: Odabaş, 2007: 190).

Özgünlük (Authenticity)

Elektronik belgelerin özgünlüğünü koruyan güvenlik yöntemleri içinde şifreleme, erişim kısıtlaması, elektronik ya da sayısal imza kullanımı yer almaktadır. Belgelerin özgün olmasını isteyen kurumlara, yasal düzenlemelerin gerekliliğinden bahsetmek yanlış olmaz. Özgün bir belge, kurum ve kuruluşların belirlediği prosedür, standart, yasal düzenleme, hukuksal çerçeve içerisinde, kurumların faaliyetlerini korumakla yükümlüdür.

Güvenilirlik (Reliability)

Elektronik belgelerin güvenilir olmasındaki en büyük faktör yasal uygulamalar, yönetmelikler, standartlar ve prosedürlerdir. Kurum ve kuruluşlar elektronik belgelerini yönetmek için sağladıkları sistemler bahsi geçen yasal düzenlemeler ve bağlayıcı veriler çerçevesinde sistemin güvenliğini sağlamak durumundadır (Aktaran: Odabaş, 2007: 196).

Bütünlük (Integrity)

Bütünlük, belgeyi oluşturan üst verilerin ayrı ayrı olmaması durumunu olarak ifade edilebilir. Bütünlüğü tanımlarken elektronik belgenin unsurları olan içerik, bağlam ve yapının belgenin yaşam döngüsü içerisindeki her süreçte bozulmadan korunması gerektiğini söylenebilir. Belgede bulunması gereken bütünlük unsuru altı başlık altında değerlendirilmektedir. Bunlar, izlenebilirlik, saklama süreleri, uygulama kuralları, standartlar, yasal yükümlülükler ve risklerdir (Aktaran: Odabaş, 2007: 200).

Kullanılabilirlik (Usability)

Elektronik belge, belgenin oluşumundan imhasına kadar yaşamsal döngü halinde kurumlarca yönetilirler. Kullanılabilirlik kavramı aslında arşivsel işlemlerin iyi yapıp

yapılmadığına bağlı olarak değişebilmektedir. Kullanılabilirliğin sorunsuz bir şekilde var olması için arşivsel işlemlerin yasal mevzuat gereği düzenlenip kurumun ihtiyaç duyduğu beklentileri karşılayacak şekilde dizaynedilmelidir. Geleneksel belge yönetiminde kullanılabilirlik fiziksel şartlar ölçüsünde yerine getirilebilirken, elektronik belge yönetiminde opsiyonlu seçeneklerle kullanıcıyı karşılamaktadır. Elektronik belge sisteme aktarılırken belgeye ait özgün üst verilerde sistemde yerini alır. Kullanıcı için sonradan lazım olan belgeyi geri çağırma, geleneksel belge yönetiminde var olan fiziksel erişimle mümkünken, elektronik belge yönetiminde ise üst veri alanlarına göre basit ve gelişmiş arama yaparak veri kullanılabilir hale gelmektedir. Aslında kullanılabilirlik belgeye istenilen zaman, istenilen yerde, erişebilirliğin göstergesidir. Var olan sistemler elektronik belge yönetirken kullanılabilirliğine ilişkin verileri, yasal düzenlemeler çerçevesinde sunmalıdır (Aktaran: Odabaş, 2007: 201).

1.3.2. Elektronik Belgelerin Yararları

Odabaş'a (1999: 361) göre elektronik belgeler üretiliş amacına göre iki ayrı grupta ele alınmaktadır. Bunlardan ilki doğrudan elektronik ortamda üretilip, işlenip, iletilip arşivlenen belgelerken; ikincisi ise, fiziksel ortamda olup tarayıcılar arayıcılığıyla elektronik ortama aktarılan ya da doğrudan elektronik ortamda üretilen belgelerdir. Tarihsel değeri yüksek olan belgelerin elektronik ortamda bulundurulması, belgelere fiziksel olarak erişirken oluşan hasar riskini sıfıra indirmektedir.

Belgeler fiziksel belge olarak arşivlendiği zamanda konu, birim, tarih vb. gibi üst verilerden aranarak arşivdeki konumundan bulunmaktaydı. Gelişen yazılımlar sayesinde elektronik belgeler üst verilerde sunulan alanlardan, metin içi arama yapma teknikleri de kullanılarak anında erişim kolaylığına sahip olabilmektedir.

Kurum ve kuruluşlarda elektronik belgenin tercih edilmesindeki bir başka neden ise fiziksel olarak kapladıkları alanın yok denecek kadar az olmasıdır. Fiziksel ortamda rafta tutulan bir belge elektronik ortamda tutulan bir belgeye göre daha az dayanıklıdır. Fiziksel belgenin raf ömürleri fiziksel şartlara ve kurumun politikalarına göre değişirken, elektronik belgenin ömrü ise ulusal standartlar çerçevesinde yasal yükümlülüklerle uygun olarak düzenlenip erişimleri sürdürülebilmektedir.

1.3.3. Elektronik Belgelerin Sakıncaları

Elektronik ortamda üretilen belgelerin yönetilmesinde donanım, yazılım ve bilgi iletişim teknolojilerinin payının büyük olduğu söylenilebilir.

Elektronik belge için arşivlenme safhası, sonradan o belgeye ihtiyaç duyulması halinde belgeye erişim açısından önemlidir. Bu bağlamda, arşivciler ile elektronik belge için sistemi kuracak olan yazılımcılar uyum içerisinde olmalıdır. Kurum ve kuruluşlara uygulayacakları belge yönetim sistemlerini birbirlerinin bilgi birikiminden yararlanarak sunmaları gerekmektedir. Aksi durumda bilgi iletişim teknolojilerinden ve yazılımdan haberi olmayan arşivciler sistemi bilmedikleri için problem çözmede zorluk yaşayacak ve bu zorluk birtakım aksaklığı da beraberinde getirebilmektedir.

Elektronik belgeye hızla geçiş, teknolojik gelişmelere bağlı değişimi beraberinde getirmesi beklenmektedir. Bu değişim, fiziksel belgenin kullanım oranını azaltarak, elektronik belgelerin daha aktif kullanılmasını sağlayabilir. Değişime ayak uydurmayan kurumlar sundukları bilgi ve belgelere erişim konusunda sorunlarla karşılaşabilirler.

Elektronik belgelerle birlikte ortaya çıkan güvenlik sorunları TÜBİTAK tarafından güvenli elektronik imza sertifikasıyla imzalanarak giderilebilir. Her ne kadar imza sertifikasıyla güvenlik sorunu giderilmeye çalışıldıysa da bilgi iletişim teknolojilerinin sunduğu yenilikleri de dikkate alıp bu şekilde kendilerini donatmaları gerekebilir. Buda maliyet açısından çok yüksek olabilir. Berber (2000: 551) “insan faktörü” nedeni ile elektronik imzanın kırılganlıkları devam edeceğini ve her ne kadar elektronik belgelerin üçüncü şahıslarla paylaşılmaması söylensede bu iddayı ispat etmenin mümkün olmayacağını savunmaktadır.

Elektronik belgeler istenilen zamanda ve yerde istenilen an erişilebilen belgeler oldukları için evrensel ve ulusal unsurlar dikkate alınarak üretilmeli ve kullanılmalıdır. Bu unsurlar önemsenmeden kurulan yazılımlar, bilgi güvenliğini tehdit ederek belgenin güvenilirliğini tehlikeye sokmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK DEĞİŞİM

Değişimler her zaman beraberinde bir takım gelişmeleri de getirmiştir. Artan bilgi teknolojileri de beraberinde bilgi çağı kavramını insanoğlunun kullanımına sunmuştur. Kurumlarda da durum aynıdır. Kurumlar bilgi çağına ayak uydurmak, bilgi çağının getirdiği yenilikleri kendilerine uygulamak durumunda kalmıştır. Bilgi çağının beraberinde getirdiği en önemli yenilik kamu da olan ve kurumlarda uygulanan e-devlet modelidir.

2.1. E-DEVLET

Bilgi teknolojilerindeki yenilikler, insan yaşantısının her alanında etkili olmuşken, kamu yönetiminde de bu etkileri görmek mümkündür. İnsanoğlu ilk çağdan bu zamana kadar belli değişimlerin sonucunda doğan gereklilikler kapsamında bilgiyi işlemiş, üretmiş, gereksinimlerine uygun ve bulunduğu çağın gerekliliklerine göre hareket etmiştir. Bilginin gücünü ve stratejik önemini anladıkları zamana “Bilgi Çağı” adını vermiştir.

Bilgi çağında yaygınlaşan bilgi ve iletişim teknolojileriyle birlikte yaşam olanaklarına getirilen kolaylıklar karşısında bireyler hizmet talep ettikleri kurumlardan daha hızlı, daha doğru ve daha ucuz hizmet istemekte ve beklemektedir (Çağtürk, 2006: 80). E-devlet tanımı bu beklentiler çerçevesinde gelişmiştir. Elektronik devlet bilgi toplumunun gereklilikleri arasında sayılmaktadır. Bilgi toplumuna geçmek için bir araç olarak nitelendirilebilir. E-devlet sistemi ve uygulaması, bilgiyi istenilen yerden ve istenilen zamanda ulaşabilir kılmaktadır. Bu ulaşılabilirlik vatandaş ile devlet arasındaki bürokratik işlemleri en az seviyeye indirmiştir.

Bilgi çağı ile e-devlet kavramları yakından ilişkilidir. Bilgi çağı maddesel üretimin dışında, bilginin etkin ve verimli üretilmesi, stratejik bir hamle olarak kullanılması dönemini ifade etmektedir. E-devlet elektronik devlet diye tanımlanmaktadır. E-devlet kamu kurumlarını ve diğer disiplinleri ilgilendiren disiplinler arası bir konudur. E-devletin temelinde, bilginin vatandaşlara, kurumlara veya şirketlere hızlı, verimli, etkili ve daha kolay ulaştırılması amacı yatmaktadır. Bu amaçları yerine getirmede etkin bir e-devlet politikası önemlidir.

E-devlet, bir devletin teknoloji, bilgi ve iletişim alanlarını kullanarak vatandaşa sunduğu bürokratik işlemleri en aza indiren, zamandan bağımsız olarak devletin, vatandaşa karşı sunmuş olduğu görevleri, en hızlı şekilde yerine getiren bir yönetim anlayışıdır. Genel olarak e-devlet, devletin bütün alanlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanıldığı devletten talep edilen herhangi bilgi, belge veya işleme kolaylıkla erişilebilen bir sistemin tasarlanmasıdır. E-devlet vatandaş odaklıdır. E-devlet ile geleneksel devlet anlayışı karşılaştırılırken; e-devletten önce var olan geleneksel devlet anlayışında vatandaş pasif konumdayken, e-devlette ise vatandaş sürecin içindedir hatta süreci yürüten vatandaşın işlemleridir. Eski kamu yönetiminde kâğıda dayalı fiziksel iletişim varken, e-devlette ise elektronik iletişim mevcuttur.

2.1.1. E-Devletin Unsurları

E-devleti kurmak için kendi içinde bir takım yazılım, donanım, bilgi teknolojileri vb. gibi etkenler gerekse de, temel unsurları olan e-vatandaş, e-şirket, e-kurum unsurlarını unutmamak gerekir.

- **Vatandaşlar (e-vatandaş)**

Devlet oluşumundaki vazgeçilmez unsur olan “vatandaş” tanımı elektronik devlet kavramında da önemini korumaktadır. Vatandaşın devlet kurum ve kuruluşlarıyla olan bağlantısı öncelikle etkileşimli olarak sürmektedir. Bu süreçte doğumuyla birlikte başlayan “vatandaş” kimliği sosyal yaşantısında, iş hayatında veya yaşamının herhangi bir aşamasında “devlet” anlayışını görmek mümkündür (Çağtürk, 2006: 85).

- **Şirketler (e-şirket)**

Şirketler, devlet içerisinde ekonomik yönden bağımsız yapılanmalardır. Şirketler devlet organizasyonuna göre yenilikleri daha kolay benimseyen ve uygulayan birimler olmakla birlikte e-devlet yapısı içerisinde e-şirket olarak kendini göstermektedir (Çağtürk, 2006: 86).

Şirketler rekabet ortamından kolaylıkla etkilendikleri için bilgi iletişim teknolojilerindeki yenilikleri bünyelerinde barındırmalıdır. Bu durum, aslında rekabet ortamında bugün ve yarın gelişen şirketler için sürekli yeniliklere ayak uydurmaya ve yenilikleri stratejik bir hamle gibi görerek, rekabet farkındalığını arttırmayı

amaçlanmaktadır. Şirketler iş ve işlemlerini yasal çerçevede yapabilmek adına devletle bağlantılı olan önemli kuruluşlardır. Bu bağlamda e-şirketler de e-devletin bir parçası haline gelmiştir.

• Kurumlar (e-kurum)

Kurumlar devlet yapılanması içerisinde hem vatandaşın hemde şirketlerin hizmet aldıkları iş ve işlemlerini yaptırdıkları devlet müesseseleridir. Kurumlar e-devlet sistemi içinde e-kuruma geçmek zorundadır. E-devlet kurumlara bu zorunluluğu getirmekle birlikte, az zamanda tasarruf yaptırarak, gerek iş olsun gerekse iş gücü olsun bilgi teknolojilerinin getirdiği yenilikleri uygulamak gibi görevleri yüklemektedir. E-devlet, kurumları geleneksel devlet anlayışındaki hantal yapıdan kurtarmış, etkileşimli devlet anlayışını kurumlara yeni bir soluk olarak getirmiştir. Etkileşimli devlet halkın birebir bağlantı kurabildiği devlet anlayışıdır. E-devlet tanımının bir eşdeğeri olarak kabul edilebilir (Çağtürk, 2006: 86).

• Kamu Çalışanları (e-memur)

Bilgi teknolojilerindeki artış, işlerin insanlarla yönetilmesinin yanı sıra sistemler ile de yönetilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Kurum ve kuruluşlara gelen bu teknoloji, işgücü maliyetini azaltmıştır; ama devlet yönetiminde insan kaynaklarının gücü de yadsınamaz bir gerçektir. İnsan kaynaklarının fazla olmasındansa, bilgi teknolojilerini etkin kullanan personelin varlığı, hem devlet için hemde şirketler için daha karlı olmaktadır. Bilgi teknolojilerini kullanma yeteneğine ve yetkisine sahip memurlar e-memur olarak tanımlanmaktadır (Çağtürk, 2006: 88).

2.1.2. E-devletin amaçları

E-devlet geleneksel devletin sunamadığıyada kısıtlı sunduğu imkânları, bilgi teknolojilerini kullanarak ve devletin fonksiyonlarını daha etkin hale getirerek sunmaktadır. E-devlet vatandaşla etkileşimli olan birebir iletişim sağlanan kamu yönetim modelidir. Bu kamu yönetim modeli oluşturulurken bir takım amaçları yerine getirmek hedeflenmiştir. Bu amaçların bazıları şunlardır (Demirel, 2006: 87);

1. **Tasarruf sağlanması:** Geleneksel kamu yönetiminin merkezinde olan fiziksel belgeler, elektronik devletle birlikte elektronik ortama aktarılmıştır. E-devlet

sayesinde kâğıt israfının önemli bir şekilde önüne geçilmiştir. Sadece kâğıt olmamakla birlikte, devletin üzerindeki bürokratik işlemlerden de tasarruf maksimum düzeyde sağlanmıştır. Bürokratik işlemler iş oluş süreçlerini fazlasıyla etkilemektedir. Hatta var olan sistemleri pasivize edebilmektedir. E-devletin kamuda başarı sağladığı en fazla alanın başında kırtasiyecilik masraflarını önlemesi gelmektedir. Bu sayede kamuda masrafların azaltılması hedeflenmektedir. Bilgi iletişim teknolojileri sayesinde elektronik ortama aktarılan hizmetler, bürokrasinin yavaşlamasının önüne geçerek, vatandaşın birçok hizmete elektronik ortamdan ulaşabilmesini sağlamaktadır (Arı, 2014: 18).

2. **Fiziksel belgelerin kontrol altına alınması:** E-devlet uygulamasının tasarruf yaptığı alanlardan biri de fiziksel belgelerdir. Geleneksel yönetim anlayışına göre oluşturulan belgeler kurum arşivlerinde saklanmaktadır. Bilgiye duyulan ihtiyaç, gelişen iletişim olanakları belgelerin üretimindeki artış belgelerin kontrol altına alınmasını gerektirmektedir. Kontrol altına alınan belgelere erişim elektronik ortamdan daha kolay, hızlı ve güvenilir bir biçimde olmaktadır (Arı, 2014: 18).
3. **Şeffaflık:** E-devlet için şeffaflık halkın bilgi edinmesini kolaylaştırması anlamına gelmektedir. Geleneksel devlet anlayışının tam tersine vatandaş odak noktasını oluşturur. Vatandaşın isteklerini ve beklentilerini dinleyerek, devletin yönetilmesinde ve devlet fonksiyonlarının düzenlenmesinde bu istek ve beklentileri dâhil ederek, şeffaflık özelliği sayesinde vatandaşlara daha avantajlı çözümler sunmayı hedeflemektedir (Arı, 2014: 17).
4. **Hizmet kalitesi:** Devletin sunduğu hizmetlerde zamandan ve mekândan tasarruf sayesinde ihtiyaç duyulan hizmete kolaylıkla erişebilmektedir. Bu kamu hizmetlerinde kalitenin artmasını sağlamakta, kamuda standartlaşma oluşturmakta ve kamu hizmetlerinden yararlanan kişilerin artmasına olanak tanımaktadır (Arı, 2014: 18).
5. **7 gün 24 saat kamu hizmeti:** Geleneksel kamu yönetiminde verilen hizmetler 08:00-17:00 arasına sığdırılmaktaydı. E-devlet sayesinde kamu kurumlarına gitmeden ihtiyaç duyulan bilgi ve belgeye ulaşmak mümkün hale gelmiştir. Devlet ile hizmet alan vatandaş arasındaki bağlantıyı bilgi iletişim teknolojileri ile sağlam tutmak ve vatandaşın iletişim teknolojisinin kullandığı yerden anında erişilebilir olmasını sağlamaktadır (Arı, 2014: 17).

Erişilebilirlik, e-devlet teknolojisinin bir özelliğidir. Bilgi çağı toplumunda, bilgi dört duvar arasında olmaktan çıkıp, teknolojinin içinde olduğu her alanda rahatlıkla kullanılmaya başlanmıştır. Bilgi, bilgi çağında iki kapak arasında kalmaktan çıkmıştır. Bilgiye anında erişebilen yeni nesillerin bilgi kullanımını bu ifadeyi güçlendirmektedir.

E-devlet için erişilebilirlik, önemli bir anlam ifade etmektedir. Bu geleneksel devlette pasif konumda olan vatandaşın, e-devlette aktif konuma geçmesi durumudur. Yani e-devlet vatandaş merkezinde oluşturulmuştur.

Kesintisiz biçimde hızlı-etkin hizmet ve hizmette üretkenlik ve verimlilik, vatandaşın yönetime etkin katılması olarak açıklanmaktadır.

2.1.3. E-Devletin Yararları

Elektronik devletin kamusal ve toplumsal alana önemli faydaları vardır. Bütün alanlarda kalkınmayı hedef alan elektronik devlet bilgi iletişim teknolojilerini kullanarak şeffaf politika yönetimini benimsemektedir.

Harcamalardan tasarruf sağlanması, kırtasiyeciliğin önüne geçilmesi, herkes için eşit yönetim anlayışı, devlet hizmetlerinin kalitesinin artması ve hizmetlerin vatandaş odaklı iyileştirilmesi, istenilen yerden istenilen zaman alınabilen kamu hizmeti, vatandaşın kamu binasına gitmektense evinden aldığı kamu desteği, bilgi iletişim teknolojileri sayesinde kolay ve hızlı istenilen bilgiye erişim, ekonominin kalkınmasına olan destek, vatandaş devlet etkileşimli bir yapı, politika oluşturulurken vatandaş odaklı düşünebilme, ekolojikdengeyi koruma gibi çeşitli faydalarından bahsetmek mümkündür (Çakır, 2015: 41).

2.1.4. E-Devleti Gerekli Kılan Nedenler

E-devlet geleneksel devletten bir kamu yönetim modeli olarak ayrılmaktadır. E-devleti gerekli kılan en önemli nedenler arasında bilgi teknolojilerinde var olan gelişmeler ve değişimler gelmektedir. Kurumların kamusal hizmetlerde işlem süresini kısaltma sağlanmıştır. E-devlet yönetim modeli bazı kurumsal işlemlerin tekrarlı bir biçimde yapılmasını önlemesi, kurumsal bilgi sistemlerinin entegre olabilmesi vatandaşların ve/veya işletmelerin zamandan ve mekândan bağımsız şekilde işlem yapabilmesi gibi pek

çok avantajları nedeniyle hizmet maliyetinin önemli ölçüde azalmasını sağlamaktadır (Tamtürk, 2015: 6).

E-devletin temel bileşenleri, vatandaşlar, kamu kurumları ve şirketlerdir. E-devlet yapılandırmasını ve gelişimini bu bileşenler etrafında oluşturmak ve geliştirmek durumundadır. E-devlet kendi bileşenlerinin beklentilerini ve isteklerini karşılayarak etkileşimli olarak kendini yenilemelidir (Çağtürk, 2006: 107).

Gelişen teknoloji ile insanoğlunun beklentileri değişmiş ve istekleri de farklılaşmıştır. Bu beklentiler vatandaşın kamu alanında aldığı hizmetlerde de kendini göstermektedir. Vatandaşın aldığı hizmet kuruma giderek değil, yerinden iletişimle mümkün hale gelmiştir. Kolaylıkla bilgi iletişim teknolojileri sayesinde istenilen bilgiye sahip olan vatandaşlar, kamu kurumlarında verilen hizmetlere yönelik bilgi iletişim teknolojileriyle birlikte anında bilgi ve belgeye ulaşabilmektedir. Vatandaş, istediği bilgiyi, istediği zamanda, istediği yerden talep etme özgürlüğüne sahip olmuştur. Zamanını devlet dairesi koridorlarında harcamak istemeyen vatandaşlar, harcanan iş kaybının büyük bir kısmının önüne e-devlet ile bu şekilde geçmektedir. Gereksiz kırtasiyeciliği minimuma indirmeyi amaçlayan e-devlet, etkili ve verimli yönetim anlayışını benimsemektedir. Bu sayede kırtasiyeciliğe ödenecek maliyeti azaltarak, ekolojik çevreye olumlu katkılar sunacaktır.

E-devletin diğer bir birleşeni olan şirketler, rekabet ortamının en fazla olduğu yerlerdir. Bürokrasinin en fazla olduğu bileşen olarak da ifade edilmektedir. Şirketler iş ve iş süreçlerini gerçekleştirirken devlete bağlı olmak durumundadır. Hızlı ve etkili hareket edebilenin ayakta kaldığı rekabet ortamlarında, şirketlerin yaptıkları iş ve işlemler saygınlıklarına olumlu ya da olumsuz şekilde etki etmektedir.

E-devletin diğer önemli birleşeni kamusal alanlardır. E-devlet modelinde kamu hizmetleri bütünleştirilmiş elektronik bilgi sistemleri vasıtasıyla yapılır (Tamtürk, 2017: 855). Kamusal alan denilince EBYS aklımıza gelen e-devlet araçlarından biridir. Vatandaşa kamu hizmetleri sağlanırken, hızlı ve güvenilir bir standart dâhilinde sunduğu faydalar açısından önemlidir. Bu bağlamda düşünüldüğünde, israfın önüne geçerek iş gücü maliyetiyle beraber, kırtasiyecilik maliyetini en aza indirecektir. EBYS e-devletle entegreli olarak yürütülen bir sistemdir.

2.2. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)

Değişen dünyaya hızla ayak uyduran bilgi de “Bilgi Çağı” olarak adlandırılan bir dönemde belge yönetimi alanında da kendini göstermiştir. Eski yönetim anlayışından farklı olarak belgeler artık elektronik ortamdan oluşturulmaya, erişilmeye, kullanılmaya başlanmıştır. Kurum ve kuruluşlarda, kurum arşivi kurumsal hafızanın ana kaynağı rolündedir. Bilgi teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte kurum arşivleri, kendilerini yenilemek durumunda kalmıştır. Kurum ve kuruluşlar için arşivler kurumun yaptığı işlerin hukuksal dayanağı, yapacağı işlerin de yol göstericisi olmuşlardır. Kurum arşivleri böylesine önemli bir görevi üstlenirken arşivler daha iyi nasıl yönetilebilir? sorusunun yanıtını EBYS vermektedir. EBYS konu olarak geniş kapsamlı, disiplinler arası bir sistemi ifade etmektedir. Bu çalışmada daha çok kamusal alan konusunda EBYS ele alınmıştır.

EBYS tanımlanırken farklı kaynaklardan yararlanılmıştır. Kurumsal belgeleri kurumların iş ve sürdürdükleri iş süreçleri oluşturmaktadır. Bilgi teknolojilerinin her alana girmesiyle kurumlarda yazılı form olarak kullandıkları belgeleri uygun koşullarda birim ve kişiler arasında dolaşımının gerçekleşmesini sağlayacak bir sistem oluşturmuşlardır (Esgin, 2015: 40). EBYS, kurumların günlük işlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümantasyon içerisinde kurum aktivitelerinin delili olabilecekleri ayıklamak bunların içerik, format ve ilişkisel özelliklerini korumak ve bu belgeleri, üretimi, kullanımı, saklaması ve tasfiyesine kadar olan süreç içerisinde yönetmektir (Bektaş, 2015: 22). E-devlet ile birlikte uyumlu yürütülen EBYS resmi belgelere erişimi kolay kılmaktadır (Esgin, 2015: 48). Genel olarak EBYS belgenin elektronik ortamda yaşam döngüsünü aktif olarak yürütmesini sağlayan bir sistemdir. Elektronik ortamda belgenin oluşturulması, bu belgeyi kurumun iş akışlarına uygun olarak yürütecek sistemin dizayn edilmesi, gerekli alt yapının sağlanması, elektronik ortamda iş akış şemalarının oluşturulması, personelin bu sisteme uyum sağlaması gibi süreçleri de içermektedir. EBYS’nin amacı bütün elektronik belgeleri yönetip, kontrol altına almaktır (Groenewald, 2004: 55).

EBYS’nin temelini standart dosya planı oluşturmaktadır. Standart dosya planı çalışmalarına başlanması gerektiği, Başbakanlığın 2005/7 genelgesinde şöyle açıklanmaktadır: “Kamu kurum ve kuruluşlarınca elektronik ortamda veya evrak

düzeninde oluşturulan belgelerin dosyalanmasında genel bir yöntem belirlenerek, ihtiyaç halinde bu belgelere kolay ve hızlı bir şekilde erişim imkânı sağlamak amacıyla Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün koordinasyonunda “Standart Dosya Planı” çalışmaları başlatılmıştır” (2005/7 sayılı Standart Dosya Planı Genelgesi, 2005). Her kurum bağlı bulunduğu bakanlık ya da kurum aracılığıyla ana faaliyetlerine yönelik oluşturacağı dosya planlarını Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğüne göndererek, müdürlüğün onaylanması halinde bu dosya planları kullanılmaya başlanacaktır (2005/7 sayılı Standart Dosya Planı Genelgesi, 2005). Böylelikle kurumun ana hizmetlerine yönelik dosya planları oluşturularak EBYS’de arşivleme kolaylıkla sağlanılabilecektir.

EBYS kurumsallaştırılırken kurumsal bilgi birikiminden yararlanılmalıdır. EBYS’ye yönelik politikalar oluşturulmalıdır. Bu politikaların uygulanması için çeşitli stratejiler geliştirilmelidir. Bunu yaparken kurum kültürüne uygun hareket edilmelidir. EBYS uygulanırken en kritik görev, alanında etkin ve uzman personele düşmektedir. Bu personel kurumsal amaçlar ve hedefler doğrultusunda, yerel ve genel standartlar çerçevesinde, kurumsal bir EBYS oluşturma sürecine dâhil edilmelidir. EBYS’yi oluşturan en önemli öge EBYS yazılımıdır (Çakır, 2018: 16). Bu süreçte, gereken yazılım ve donanım sağlanmalıdır. Kurum yönetimi elektronik belgelerle ilgili resmi bir politika üretmelidir. İş akış şemaları oluşturularak elektronik belgenin üst verileri belirlenmelidir. Böylelikle fiziksel olarak kurumun belge akışı nasılsa, elektronik olarak da aynı belge akışı ya da farklı tür belge akışlarını standart belge akışı haline getirmek amaçlanmaktadır.

EBYS kurulurken, bu sistemi kullanacak personel bilgilendirilmeli, çeşitli uygulamalarla personele bu sistem öğretilmelidir. Kurum personelinin, geri bildirimleri sayesinde EBYS değerlendirilmeli, dizaynı yenilenebilir olmalıdır. EBYS’de belgeler üst verilerle birlikte tutulmalıdır. Bir belgenin üst verisi belge hakkındaki tanımlayıcı alanlardan oluşmaktadır. Örneğin, belgenin alıcısı, kullanıcısı, tarihi, konusu, belgeyi imzalayan, paraflayan, şeklinde belge ile ilgili herhangi bir bilgi veren alanlar bulunmaktadır. Bu bağlamda kurumsallaşma sürecinde EBYS’ni kullanırken belgeler ile ilgili çok sayıda üstveri şeması ve standart geliştirilmiştir.

EBYS’de belgelerin güvenliği e-imza sayesinde sağlanmaktadır. Nitelikli Elektronik Sertifikaya sahip (NES) e-imza, belgenin kanıtlanabilirliğinin en önemli

sebebidir. E-imzanın hukuki boyutu ve bağlayıcılığı ele alındığında, ıslak imzadan farkının olmadığı görülecektir. Elektronik ortamda gönderilen belgelerin, göndericisinin, alıcısının, içeriğinin değişmediğini güvenli e-imza sayesinde söylemek mümkündür.

Niçin EBYS? sorusunu, EBYS kurumsallaştıktan sonra kuruma, topluma ve ekolojik çevreye sağladığı yararlar bakımından yanıtlamak mümkündür.

- ✓ Kurumlardaki süreçlerin daha şeffaf ve daha etkin bir biçimde yönetilmesini sağlar. Kurumu bürokrasinin dar kalıplarından kurtarır.
- ✓ Kurumsal verimliliği arttırarak az zamanda daha çok iş prensibinin yerleşmesine olanak tanır. Kurum personeli mesai zamanını daha verimli kullanmaya başlar.
- ✓ Doğru istatistikler verir. Kurumların iş ve iş süreçlerini EBYS üzerinden yapması verileri EBYS’de daha kolay şekilde yorumlamaya fırsat verir.
- ✓ Kırtasiyeciliği azaltarak, ekolojik dengeyi korumayı hedefler.
- ✓ Posta, nakliye, arşivleme, evrak güvenliği gibi maliyetleri azaltır. Kurumsal kalkınmayı sağlar.
- ✓ Belgelere hızlı ve anında ulaşımı sağlar. Fiziksel belgenin arşivden bulunup getirilmesi yerine elektronik ortamda tek tıkla belgeye ulaşma özgürlüğü sunar.
- ✓ Belgelerin toplumunun ortak hafızasına dönüşmesini destekler. Belgeleri güvenli bir biçimde korur. Fiziksel belgede olduğu gibi belge kayıplarının, yıpranmalarının önüne geçer. Belgeyi seneler sonra bile bulabilmeyi kolaylaştırır.
- ✓ Kurumdaki iş süreçlerinin daha kolay olmasını sağlar. Zamandan ve mekândan tasarruf ederek bilgisayar ortamından daha hızlı verimli çalışmayı destekler.
- ✓ Kurumun idari işleyişindeki yükümlülükleri yerine getirir (Bektaş, 2015: 23).

EBYS’nin yararlarının yanısıra sistemin denetlemesini yaparken karşılaştığı gerek kullanıcı hatasından, gerekse güvenlikten kaynaklanan bir takım riskleri Yıldız (2010: 15) şu şekilde açıklamıştır;

- ✓ Belgenin sisteme tam olarak alınmaması,
- ✓ Sisteme alınması sırasında belgenin bütünlüğünün kaybolması,
- ✓ Sisteme alımının hemen sonrasında belgede değişiklik yapılması veya kasıtlı olarak tahrif edilmesi,
- ✓ Belgenin yanlış klasör ve üst verilerle ilişkilendirilmesi,

- ✓ Belgelere teknolojik değişiklikler nedeniyle erişim sağlanamaması,
- ✓ Belgelerin ihtiva ettiği bilgilerin yetkisiz kişilerce açıklanması, değiştirilmesi veya bozulması,
- ✓ Belgelerin doğru şekilde sınıflandırılmaması,
- ✓ Belgelerin üst verilerinde değişiklikler yapılması,
- ✓ Belgelerin zamanından önce ve yetkisiz kişilerce imha edilmesi veya etkin şekilde imha edilememesi.

Bu risklerle başa çıkmanın yolu, EBYS’de var olan risklerin doğru bir şekilde tespiti ve etkin biçimde yürütölen analizlerle ortaya çıkan sorunların çözümünden geçmektedir. Bu sayede kurumlarda uygulanan EBYS kurumun ihtiyaçlarını karşılayacak, itibarını arttırarak kurumsal güvenliği sağlayacaktır.

2.2.1. Türkiye’de EBYS

Türkiye’de tüm kamu kurum ve kuruluşların elektronik ortamdaki iç ve dış haberleşme ve iş süreçlerine yönelik bilgi paylaşımı uygulamalarını ortak bir standartta ve mevzuata dayayarak gerçekleştirmesi adına önemli adımlar atılmıştır (Esgin, 2015: 50). Bunlar şu şekilde sıralanabilir;

- ✓ Elektronik belge tanımı (213 sayılı Vergi Usul Kanunu [VUK], 2001: 4. Madde) elektronik belge ilk defa bu kanunla tanımlanmıştır.
- ✓ Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (2004: 10. Madde). Bu yönetmeliğin amacı elektronik ortamda bilgi edinme hakkını kullanırken elektronik ortamdaki bilgi ve belgenin paylaşılması hakkındaki usul ve esasları içermektedir.
- ✓ 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu [EİK], 2004: 1. Madde. Bu kanun ile ıslak imza ile aynı geçerliliğe ve kimliğe sahip elektronik imzanın hukuki ve teknik yönleri ile kullanımına ilişkin esasları düzenlemek amaçlanmıştır. E-imza ile iş süreçlerinin elektronik ortamda da devam edebilmesinin önü açılmıştır. Elektronik İmza Kanunu elektronik imza ile ilgili bir takım tanımları açıklarken, her alanda kullanılacak olan güvenli elektronik imzanın nasıl kullanılacağına ilişkin işlemleri de kapsamaktadır.

- ✓ Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik (2004: 1. Madde). Bu yönetmeliğin amacı, resmi yazışma kurallarını belirlerken, bilgi ve belge alışverişinin sağlıklı, hızlı ve güvenli bir biçimde iletilmesini sağlamaktır. Bu yönetmelik resmi yazışmalarla ilgili bir takım tanımları da içermektedir.
- ✓ TS13298 Elektronik Belge Yönetim Standartı (TS13298, 2006) Temel olarak Avrupa Birliği Belge Yönetimi Standardı olarak bilinen MoReq 2, DoD5015.2 ve ISO 15489'a dayandırılarak geliştirilen TS 13298 standardı, elektronik belge yönetimi yazılım uygulamaları için önemli bir referans kaynağı olarak nitelendirilmektedir (Eroğlu ve Külcü, 2014: 335). Standart sistem kriteri, belge kriteri ve üst veri elemanları olmak üzere üç bölüme ayrılmıştır. Her bölüm kendi içerisinde alt bölümlerden oluşmaktadır. Alt bölümler sistem gereksiniminin nasıl olması gerektiği hakkında yol göstermektedir.
- ✓ 2008/16 Sayılı Başbakanlık Genelgesi (2008/16 Sayılı EBS genelgesi, 2008: 26938). Kurumlar elektronik ortamda belge yaşam döngüsünü sağlamak için kuracakları EBYS'nin devlet arşivleri tarafından geliştirilen TS13298 standardına uygun olarak kurulumunun gerçekleştirilmesine yönelik başbakanlık genelgesidir. Genelgenin yayımından itibaren iki yıl içerisinde kurum ve kuruluşlar bu standarda uyumlu hale getirileceğini ifade etmektedir.
- ✓ 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu (5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu, 2008: 27050) ile elektronik haberleşme sektöründe düzenleme ve denetleme yoluyla etkin rekabetin tesisi, tüketici haklarının gözetilmesi, ülke genelinde hizmetlerin yaygınlaştırılması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, haberleşme alt yapı, şebeke ve hizmet alanında teknolojik gelişimin ve yeni yatırımların teşvik edilmesi amaçlanmıştır.
- ✓ 2 Şubat 2015 tarihinde 29255 sayılı resmi gazetede yayımlanan Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelikle birlikte e-yazışma projesinin hukuki dayanağı tamamlanmıştır. Bu yönetmelik, kamu kurum ve kuruluşların Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından çıkarılan e-Yazışma Teknik Rehberine uyumu zorunlu hale getirmiştir (E-yazışma, 2019).

- ✓ TS 13298 standardı 2015 yılında güncellenmiştir. Bu güncelleme ile standart 4 ana bölüme ayrılmıştır. Birinci bölüm sistem kriteri, sistem tasarımı ve elektronik belgelerin sisteme aktarılması için gerekenlerden oluşmaktadır. İkinci bölüm belge kriterleri, elektronik belgenin özellikleri, sayısal görüntüleme sistemleri ve fiziksel ortamdaki belgelerin yönetimi ve EBYS'ye entegrasyonu gibi konuların açıklandığı bölümdür. Üçüncü bölüm Elektronik Arşivleme Referans Modeli (ELAS/ RM) ve elektronik ortamda bulunan veya elektronik ortama sonradan aktarılan arşiv malzemesinin yönetim kriterlerinin tanımlanmasıdır. Dördüncü bölüm ise üst veri yönetiminin ve Elektronik Arşivleme Referans Modeline Ait üst veri gereksinimlerinin karşılandığı bölümdür (E-Belge Yönetimi, 2019). TS 13298, 2015 güncellenmiş standardı ürün Sertifikasyonu ve Kurum Yeterlilik Sertifikasyonu olmak üzere iki sertifikalama getirmektedir (TS 13298, 2015).
- ✓ Ankara Üniversitesi ve TSE arasında 11 Nisan 2016 tarihinde imzanan standardizasyon, uygunluk değerlendirme, elektronik belge, elektronik arşiv, bilgi yönetimi ve bilişim sistemleri alanında ortak çalışmalar yapılmasına yönelik işbirliği protokolü.
- ✓ 2017/21 sayılı e-Yazışma Projesi konulu başbakanlık genelgesiyle birlikte 158 kamu kurum ve kuruluşun EBYS kullanmaya başladığı belirtilmektedir. EBYS yazılımlarının kısa sürede e-Yazışma Teknik Rehberiyle uyumlu hale getirilmesinin vurgulandığı genelgede, bu sürecin uyum içinde gerçekleşmesi için dikkat edilecek hususlar açıklanmıştır (E-yazışma projesi, genelge, 2017).
- ✓ 2019/12 sayılı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri'ne ilişkin genelge ile bilginin dijital ortamlara taşınması, bilgiye erişimin kolay olması, bilgi yönetim sistemlerinin yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte ciddi güvenlik risklerinden bahsedilmiştir. Bunun için risklerin azaltılması, kritik türdeki verilerin güvenliğini sağlamak için alınacak tedbirlerden bahsedilmiştir (2019/12 sayılı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi, 2019: 30823).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

E-ÜNİVERSİTE ÇERÇEVESİNDE ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

3.1. EBYS VE VERİMLİLİK

Verimlilik, disiplinlerarası bir kavramdır. Verimliliği tanımlarken bu kavramın her alanda o alana özgün tanımlaması mevcuttur. Verimlilik sistemsel olarak düşünüldüğünde üretim için kullanılan her bir elemanın etkin olarak kullanılmasını ifade eder. Sistemlerin kaynaklarının ne derece etkili kullanıldığını, en etkili nasıl kullanılması gerektiğini ifade etmektedir. Uzay (2005: 4) çalışmasında verimliliği bir üretim ya da hizmet sisteminde yaratılan çıktı ile bu çıktıyı yaratmak için sağlanan girdi arasındaki ilişki olarak tanımlamaktadır. Ayrıca verimliliği etkenlik ve etkililiğin toplamından ibaret bir kavram olduğunu vurgulamaktadır.

3.1.1. Verimliliğin Önemi

Verimlilik günümüz teknolojisinde bilgiyi aktif şekilde kullanan kurumlar için çok önemlidir. Kurum ve kuruluşlarda maliyetin düşürülmesini, yapılacak olan işin daha kolay bir biçimde yapılmasını üretim ve kalitenin artmasını, zamandan tasarrufu sağlamaktadır. Bir bakımdan düşünüldüğünde sistemin girdisinin en aktif bir biçimde çıktıya dönüşmesini ya da aynı girdinin daha fazla çıktı vermesini ve ya aynı girdinin artarak devam etmesini sağlar.

Kurum ve kuruluşların sistemlerini etkili bir biçimde yönetmek istemesi en doğal ihtiyaçtır. Bunun için verimlilik ilkelerinden olan

- İhtiyaç duyulan ürünün/hizmetin
- Müşterinin talep ettiği zamanda- etkin zamanda
- Doğru miktarda
- Az maliyetle
- Beklenen kalitede
- Daha yüksek değer katarak
- İnsan kaynaklarını gözeterek

- Çevreye zarar vermeden üretilmesinden hareket ederek kurum veya kuruluşları yönetmesi gerekir (Uzay, 2005: 8).

3.1.2. Verimliliği Etkileyen Faktörler

Verimliliği etkileyen faktörleri;

- İşletme içi faktörler
- İşletme dışı faktörler olarak ikiye ayrılmak mümkündür (Milli Prodüktivite Merkezi, 2011: 25).

Verimlilikte doğru işleri, doğru anda doğru strateji ile yapmak çok önemlidir. İşletme içi faktörler işletmenin kontrolünde ve denetiminde olan faktörlerdir. İşletme içi faktörlerde biri diğerinden daha kolay değişebilmesine göre de kendi, içinde katı faktörler ve esnek faktörler olarak ikiye ayrılmaktadır (Milli Prodüktivite Merkezi, 2011: 26).

Katı Faktörler: Kurumun istediği anda kısa sürede ve kolayca değiştiremeyeceği faktördür. Planlı ve programlı, etkin yönetim anlayışı ile katı faktörlerinde değişebileceğini söylemek mümkündür (Milli Prodüktivite Merkezi, 2011: 27).

Esnek Faktörler: Kurumun kendi kontrolünde olan verimliliğin artması yönünde değiştirilebilen unsurlardan oluşmaktadır. Bunları iş gören, organizasyon, sistemler, çalışma metotları çalışma şartları ve yönetim şekli oluşturmaktadır (Karakuş, 2015: 68)

İşletme dışı faktörler, işletmeyi etkilemekte; fakat işletmenin üzerinde denetleme yapamadığı faktörlerdir. Bu faktörlerin hangileri olduğu bilinmeli verimlilik programları uygulanırken bu faktörlerde dikkatlice incelenmelidir. İşletme dışı faktörler, yapısal faktörler, doğal kaynaklar, hükümet ve altyapı diye kendi içinde gruplanmaktadır (Milli Prodüktivite Merkezi, 2011: 32)

E-devlet geleneksel devlet yönetiminin dışında modern devlet yönetimini ifade eder. Modern devlet yönetiminde en az maliyetle en çok işi en etkili bir biçimde yapma anlayışı olduğu söylenebilir. E-devletin kurum ve kuruluşlarda var olan hizmetlerin en etkili bir biçimde kullanılması amacını gerçekleştirmesi beklenmektedir. Bu bakımdan düşünüldüğünde e-devlet kurum ve kuruluşlarda verimliliğin sağlanması adına atılmış bir adım olarak nitelendirilebilir. Vatandaşın devletten beklediği hizmetleri en hızlı ve zamanında alması verimliliğe katkı sağlaması beklenmektedir. Bunun yanı sıra artan bilgi

teknolojilerini kurum ve kuruluşlara uygulamak ve kurum ve kuruluşların küreselleşen dünyaya ayak uydurabilmesi için kullanılan sistemlerin çağın beklentilerine cevap verebilmesi gerekmektedir.

EBYS, değişen kamu yönetiminin modern devlet anlayışının ürünüdür. EBYS kurum ve kuruluşlarda uygulama koyulduktan sonra kurumsal politikalar ve prosedürler çerçevesinde geliştirilmeli ve yenilenmelidir. EBYS'nin sağladığı kurumsal etki ölçülmeli ve bu beklentiler karşılanmalıdır. Modern yönetim anlayışının en temel iki değerleri kamu kaynaklarının verimli ve etkin kullanılmasını sağlamasıdır (Arslan ve Kaya, 2017: 2001).

Her sistem belli amaçları gerçekleştirmek üzerine kuruludur. Örneğin kütüphane hizmetlerini yerine getirmek için kütüphane otomasyon sistemleri geliştirilmektedir. Elektronik belge yönetim sistemindeki amaç ise resmi evrakların kolaylıkla ve maksimum tasarrufla işleyişini hızlandırmaktır. Verimlilik ise bu maksimum tasarrufu ve kolaylığı ölçmektedir. Elektronik belge yönetim sisteminin verimliliğini ölçmek bu sistemi kullanan kullanıcılar/personel ile bire bir ilişkilidir.

3.1.3. Verimliliğin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Verimlilik üretkenliğin artması ve bu üretkenliğin değerlendirilmesi amacını taşımaktadır. Uzay (2005: 21) üretim sürecinde kullanılan diğer girdilerinde teker teker veya topluca üretimle ilgisi olduğunu söylemektedir. Bunların miktar ve kalitelerindeki artış ve azalışların üretim seviyesi üzerinde etkili olduğunu düşünmektedir. Ayrıca bir kurum için verimliliğin amaçları şu başlıklar altında toplamaktadır.

3.2. ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ VE EBYS

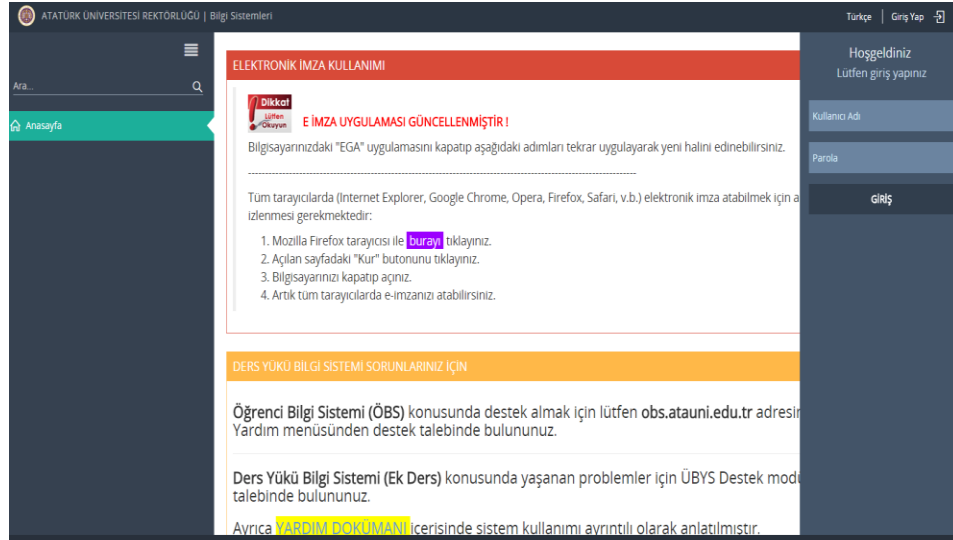
Atatürk Üniversitesi 7 Haziran 1957'de Erzurum'da kurulan ilk devlet üniversitesidir. Doğu Anadolu Bölgesi'nin köklü üniversitesi olan Atatürk Üniversitesi 23 Fakülte, 1 Yüksekokul, 1 Konservatuar, 12 Meslek Yüksekokulu, 8 Enstitü, 25 Araştırma ve Uygulama Merkezi ile eğitim ve öğretim hayatına devam etmektedir. 2598 Akademik ve 1770 idari kadrosu ile bölgesel ve ulusal düzeyde sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunabilen, analiz ve sentez yapabilen öğrendiğini uygulayabilen, iletişim, takım çalışması ve liderlik becerilerine sahip mezunları ve sorun çözebilen, uluslararası

düzeyde bilgi ve teknoloji üreten, öğretme ve öğrenme coşkusuna sahip çalışanları ile ürettiği bilgi ve hizmeti toplumun yararına sunmayı görev olarak benimsemiştir (Kimlik, 2019).

Atatürk Üniversitesi üst yönetimi, E-Kampüs Projesi çalışmaları kapsamında rektörlük makamının 21 Temmuz 2014 tarihli onayıyla Atatürk Üniversitesi E-Kampüs Proje Koordinasyon Kurulunu oluşturmuştur. Proje kapsamında Üniversite Bilgi Yönetim Sistemleri (ÜBYS) oluşturulmuştur. Bu tarihten itibaren oluşturulmaya başlanan EBYS pilot birimler uygulaması öncelikle seçilen birimlerde Eğitim Fakültesi, İletişim Fakültesi, Personel Daire Başkanlığı BAUM’da test edilmiş, aksaklıklar giderilmeye çalışılmıştır. Seçilen pilot birimlerin akademik ve idari personeline eğitimler verilmiş, EBYS konusunda farkındalık oluşturulmaya çalışılmış ve EBYS ana hatları ile açıklanmış ve tanıtılmıştır. Verilen eğitimlerde her personelin kurumsal e-posta adresi test ortamında denenmiştir. Böylelikle uygulamalı bir eğitim verilerek personele daha kalıcı bir eğitim ile EBYS hakkında bilgiler sunulmuştur. Pilot birimlerden istenilen başarıyı alan Atatürk Üniversitesi, ‘Atatürk Üniversitesi EBYS ve E-İmza Yetkileri Yönergesi’ni hazırlayarak, 2015 yılının Haziran ayı itibariyle bütün birimleriyle birlikte EBYS’ye geçmiştir. Bu süreçte E-imzanın kurumsal dayanağını ve rol ve görevleri bu yönerge ile belirlemiştir.

ÜBYS’nin arka planında üst yönetici, yazılımcılar, ÜBYS eğiticileri yer almaktadır. ‘Atatürk Üniversitesi ve EBYS2 detaylandırılarak bu başlıkta anlatılmıştır. Sistemin işleyişinin nasıl olduğu belirtilerek, entegre sistemlerinden bahsedilmiştir.

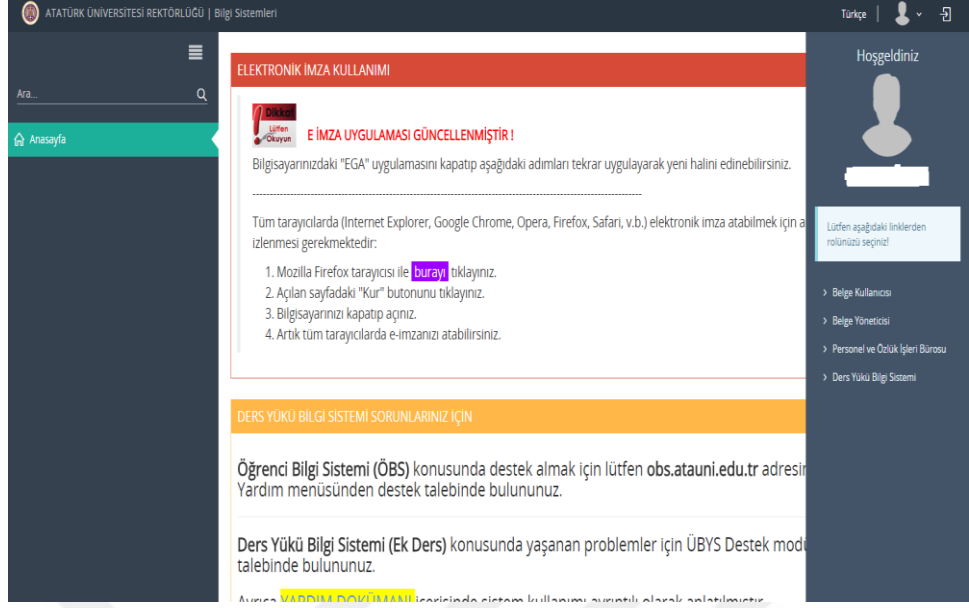
Atatürk Üniversitesinin EBYS ara yüzü Şekil 3.1’de görüldüğü gibidir. Kullanıcı tarafından kolayca kavranabilen bir biçimde tasarlanan ara yüzden kullanıcı girişi ile birlikte EBYS ya da ÜBYS ile ilgili olan duyuruları da görmek mümkündür. Çeşitli yönlendirici duyurularla kullanıcıya kolaylık sunmaktadır. Ayrıca teknik desteğin nasıl yapılacağı ile ilgili bilgiler de duyuruların altında kalan bölümde belirtilmiştir.



Şekil 3.1. Ara Yüz

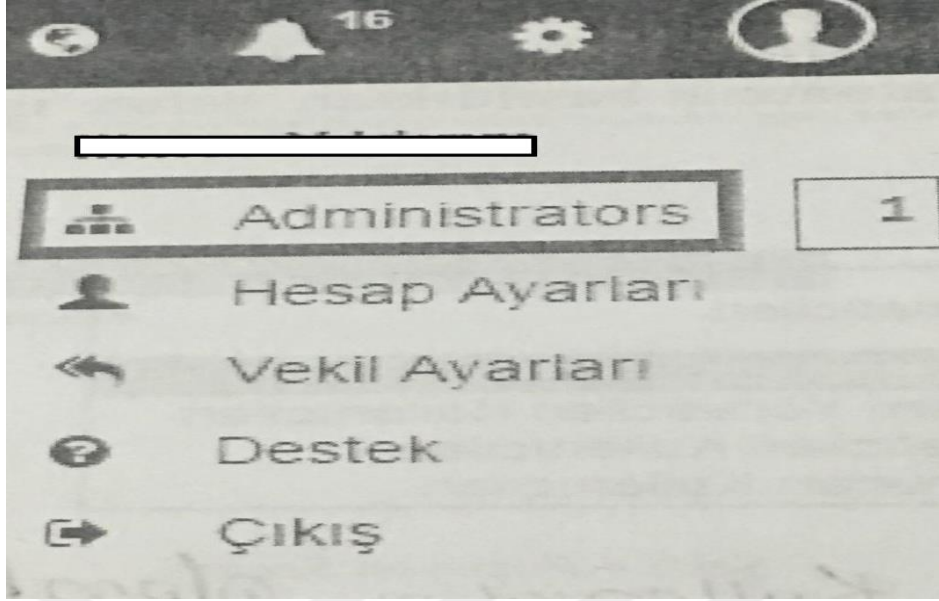
Sol taraftaki giriş sekmesine gelindiğinde kurumsal e-postanın @’ten önceki kısmı girilerek kullanıcı adı yazılmaktadır.

Kullanıcı sisteme giriş yaptıktan sonra sistem yöneticisi arayıcılığı ile tarafına verilen pozisyonlar sağ altta sunulmuştur. Kullanıcı hangi pozisyonuyla belge hazırlayacağı ya da hangi pozisyonundan o pozisyonu ile ilgili belgeleri görebileceği veya üzerinde işlem yapabileceği seçeneği rolü itibarıyla belirlemektedir. Tek bir görevi olan kullanıcılar “*Belge Kullanıcısı*” kapsamına girmektedir. “*Belge Yöneticisi*” rolüne sahip olanlar birimlerde amirler tarafından belirlenen kişilerdir. Bir veya iki kişi olabilmektedir. “*Belge Yöneticileri*” devlet tarafından belirlenen standart dosya plan kodlamasına uygun olarak belgelerin tasniflerini düzgün yapabilme yetkisine sahiptir. Ayrıca ilgili birimdeki belge işlerinin genel düzenlemesini, yeni gelen personele kullanıcı tanımlamasının yapılması görevleri arasında gelmektedir. “*Personel ve Özlük İşleri Bürosu*” rolü genel olarak Personel Daire Başkanlığının yaptığı işlemlerin veya birimdeki personel ile ilgilenen kişinin yaptığı işleri ilgilendirmektedir. “*Ders Yüğü Bilgi Sistemi*” ise akademik personelin ders programlarını görüntüleyebilecekleri, ders ekleme silme güncelleme işlemlerinin yapabilecekleri, ders programlarını alabilecekleri, ek ders formlarını üretebilecekleri bir modül olarak ÜBYS entegreli alt sistemlerden biri olarak ifade edilmektedir (Ders Yüğü Bilgi Sistemi, 2019).



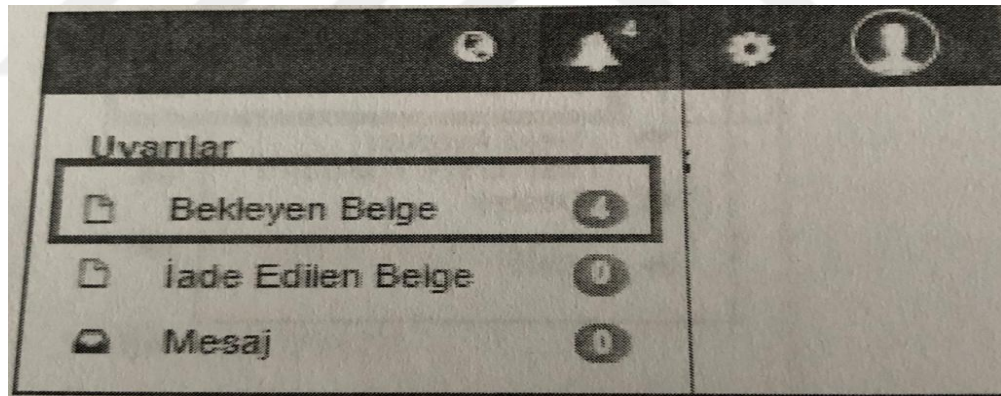
Şekil 3.2. Kullanıcı Girişi ve Rol Reçimi

Kullanıcı menüsü, ekranın sağ üst köşesinde bulunan butondur. Kullanıcı menüsünün altında sistem yöneticisi tarafından verilen pozisyonları görebilmek mümkündür. Kullanıcı menüsünden yapılabilen bir başka şey hesap ayarlarının değiştirilebilmesidir. Buraya giriş yapıldığında kullanıcı hesabıyla ilgili ayarları yapmak mümkündür. Vekil ayarları da bu menünün altında yer almaktadır. Vekil verebilme yetkisi buradan yapılmaktadır. Destek kısmı da yine aynı menü altındadır. Destek kısmında, kullanıcıların karşılaştığı sorunlar sistem üzerinden giderilmeye çalışılmaktadır. EBYS biriminde çalışan destek personelinin, kullanıcıların sorunlarını gidermeye yönelik kullanıcı menüsü alt butonudur. Çıkış ise EBYS'den güvenli bir biçimde çıkmayı sağlar.



Şekil 3.3. Kullanıcı Menüsü

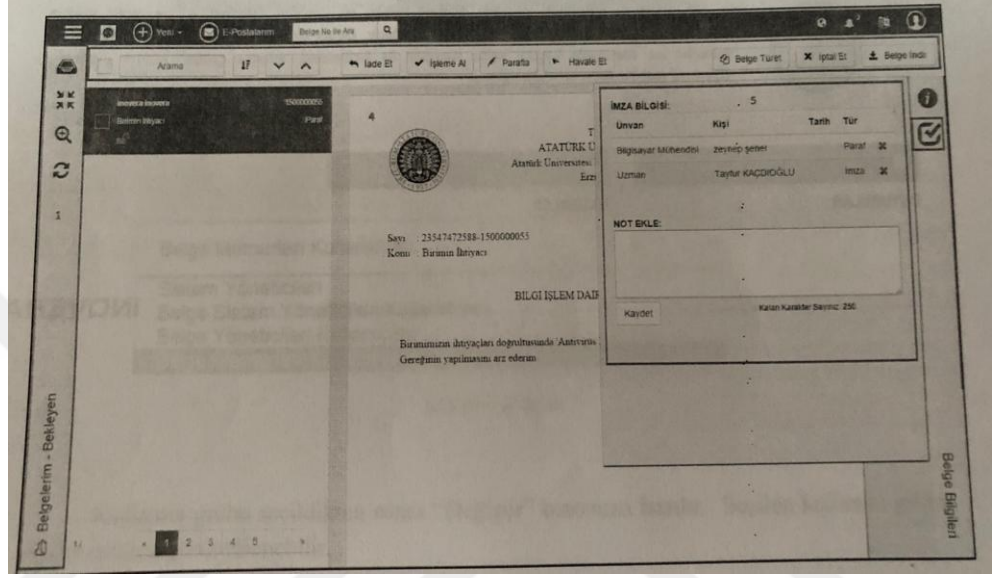
Şekil 3.4’te görülen ekrandan koyu zil şeklindeki butona basılınca alt kısımda görünen “bekleyen belge” “iade edilen belge” ve “mesajlar” görülebilmektedir.



Şekil 3.4. Bekleyen Belge Listesi

Elektronik belge gezgini ekran görüntüsü şekil 3.5’te gösterilmiştir. Ekrandaki sol bölüm kişinin şahsına ve/veya makamına gelmiş belgeler ile ilişkili birim/birimler ile ilgili belgelerin klasör yapısında görüntülendiği alandır. Bu ekran belgeleri görüntüleme, belge ile ilgili işlemler yapma, yeni belge üretme, imzalama ve paraflama gibi fonksiyonların gerçekleştirilebildiği ekrandır. Ekran ilk açıldığında imzaya gelen belgeler ekranda listelenir. Elektronik belge gezgini ekranı sağ bölümde seçili halde bulunan belge için ön izleme yapılır. Şekil 3.5’te örnek bir belge gösterilmektedir.

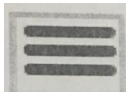
Elektronik belge gezgini ekranında bulunan arama menüsünden istenilen evrak anahtar kelimelerle kolaylıkla aranabilmektedir. Anahtar kelimeler belge ismi, belge sayı numarası, gibi belge üst verisinde olan herhangi bir kelimedede olabilir. Ayrıca elektronik belge gezgininden seçili bir belge için iptal etme, iade etme, havale etme, işleme alma, imzalama, paraflama ve belge türetme gibi işlemlerde buradan yapılmaktadır.



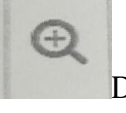
Şekil 3.5. Elektronik Belge Gezgini

Bir belgenin gönderici kişi tarafından geri çekilmesini önlemek amacıyla geldiğinde “işleme al” butonuna tıklanarak işleme alınır. Bu bir nevi belgeyi elektronik ortamda zimmete almadır. Eğer belgede herhangi bir hata varsa belge seçili iken işleme almadan önce “iade et” butonuna tıklanır ve belge iade edilir. Üzerinde paraf ya da imza olan herhangi bir belgeyi iptal etme nedeni belirterek iptal eden “iptal et” butondur. Bu butona tıklandığında iptal nedeni belirtilerek belge iptal edilir. İptal edilen belge, belge üreticisinin, belgeyi paraflayanın ve imzalayanın iptal edilen belgeler klasöründe görülür. Bir belge kontrol edilmeden işleme alınmışsa bu muhatabına iade edilemez. Bunun tek yolu belgenin iptal edilmesi seçeneğidir.

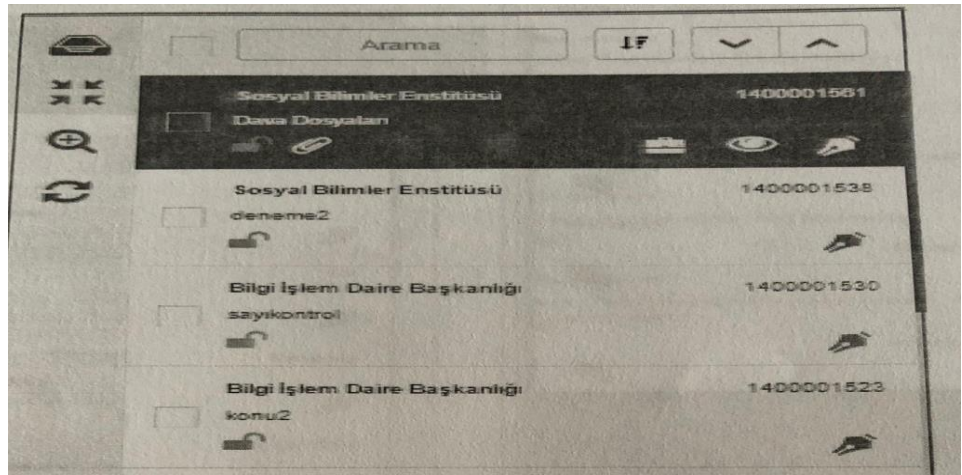
Elektronik belge gezginin sol tarafında genel işlem menüsü bulunmaktadır.



- EBYS'ye giriş yapılan kullanıcı grubuna ait işlem menüsü sunulmaktadır.

-  Kullanıcıların işlem yapmak istediği klasörlerin seçimini yaptığı, klasörleri yönetebildiği, işlem yaptığı klasörlerin içindeki belgeleri yönetebildiği butondur.
-  Açılan klasörleri ana başlıklar halinde toplayan butondur.
-  Detaylı belge aramak için kullanılan butondur
-  EBYS'ye gelen/giden evrakların sayılarının yenilendiği butondur.

Elektronik belge gezginin sol tarafında belgeleri listeleyebileceğimiz alan mevcuttur. Elektronik belge gezgini ilk açıldığında gelen belge dosyası karşıya çıkmaktadır. Şekil 3.6'da görüldüğü üzere seçili belge tıklandığında karşınıza çeşitli simgeler gelmektedir. Dosya klasörünün bulunduğu simge  seçilen belgeyi kullanıcının kişisel klasörüne ekler. Yanındaki göz olarak simgelenen buton  seçili belgenin üst verisini aynı ekran üzerinde görüntüleyerek belge ile ilgili detaylı bilgiler sunar. İmza simgesi ise  seçili belgenin imzalayanın ya da paraflayanının kim olduğu bilgisini tarihleri ile birlikte getirmektedir.

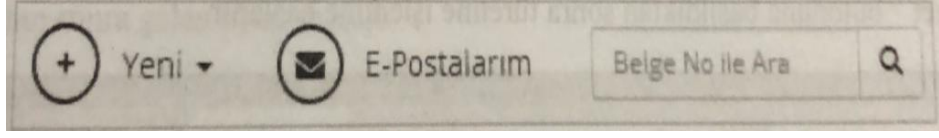


Şekil 3.6. Belge Listeleme

“Belge türet” butonu belge iade edildikten sonra düzenlemeleri buradan yapabilmeye olanak tanır. Belge türet butonu tıklanınca belgenin üst verisinin görüntülediği alan çıkmaktadır. Sol üst tarafta “Düzenle” butonuna basılarak belgede istenilen alanlarda düzenleme yapılarak dolaşıma çıkarılabilir. “Kaydet” butonuna basıldığında belge başka bir numara alır ve dolaşıma çıkarılır.

Şekil 3.7. Belge Türetme

Elektronik belge gezgini ekranının sol üst tarafında “yeni” butonu elektronik belgenin oluşturulacağı alandır. Bu butona tıklanıldığında alt sekmesinde “Elektronik Belge”, “Harici Elektronik Belge”, “Fiziksel Belge”, “Şablon”, “İş Akışı” bulunmaktadır. Elektronik belge sisteme belgeyi elektronik ortamda oluşturup yükleyen sekmedir. “Harici Elektronik Belge” word excel gibi uygulamalarda üretilen EBYs içerisine alınan, imza sürecinin EBYs’de belirlendiği belgelerdir. Sistemde tanımlanmış şablon belge formunda oluşturulan belgeler “Şablon” diye ifade edilmektedir. “İş akışları” önceden belirlenmiş iş akışlarına göre belgelerin otomatik olarak üretilmesini ve dolaşıma çıkarılmasını sağlar. Bu alt sekmeler EBYs’ye belge yüklerken hangi formda yükleneceğini göstermektedir.



Şekil 3.8. E-Posta Kutusu ve Belge Arama

“E-postalarım” kullanıcıların kurumsal e-posta adreslerine gelen kutusuna ulaşır. Belgeyi EBYS içerisine alır. Bu butona seçildiği zaman kurumsal e-posta adresine ait şifre ile giriş yapmak mümkündür. Şekil 3.9’da görüldüğü gibi belirlenen tarihler arasında kurumsal e-postaya gelen mailleri görüntüleyip EBYS’ye aktarır. “Belge no ile arama” ilgili alana belgenin numarasını girerek yapılan aramanın gerçekleştirildiği alandır.

Şekil 3.9. E-Posta Listelenmesi

Yeni elektronik belge üretilirken kişisel belge ve birim adına oluşturulan belge olarak seçim yapılabilir. Kullanıcı ilgili olanı seçerek yeni elektronik belge oluşturacağı üst veri alanlarını girebileceği ekrana yönlendirilmektedir. Bu üst veri alanını Şekil 3.10’da görmek mümkündür. Bu ekran görüntüsüne bakıldığında belgelerin tanımlanması ile ilgili çeşitli alanların mevcut olduğu görülmektedir. Belge üst verisi alanında belgelerle ilgili tanımlayıcı bilgiler girilmektedir. Fiziksel belgede ilk bakıldığında görülebilen belge türü, belge tarihi, belgenin kategorisi, dosya plan kodu başlığı, açıklaması, üretici makam bilgisi, üretim yeri, dil, versiyon, gizlilik derecesi, ivedilik derecesi, telif yasası, bilgi edinme kapsamında olup olmadığı, kişisel bilgi içerip içermediği gibi burada yer alan alanları kullanarak doldurabilmek mümkündür.

Belge Türü	Yazı	Belge Tarihi	29.04.2014
Belge Kategorisi	Kurum İçi Yazışma	Bile Tarihi	
Dosya Planı Kodu	ÖSYM ile gelenler - [17.04.2014 19:39:18] 01.4251		
Konu	Örnek Yeni Elektronik Belge		
Başlık			
Açıklama			
Üretici Makamı Bilgisi	Mühendislik Mimarlık Fakültesi E	Dil	Türkçe
Üretim Yerinin İd	Mühendislik Mimarlık Fakültesi	Mayor Versiyon	No
Telif Yasası Kapsamında		Gizlilik Derecesi	Tasnif Dışı
Bilgi Edinme Kapsamında		İvedilik Derecesi	Normal
Kişisel Bilgi İçerir			

Şekil 3.10. Yeni Elektronik Belge Üst Verisi Alanı

Editör alanında belgenin içeriği oluşturulmaktadır. Bu alan herhangi bir metinden kopyala/yapıştır yapılmasına izin verir, ayrıca tablo da oluşturulabilir. Burada yazılan yazılar Resmi Yazışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmeliğe göre Times New Roman ve 12 punto yazılmaktadır.

Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Kılavuzu için oluşturulan Örnek Elektronik Belgenin metnini oluşturacak alandır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Kılavuzu için oluşturulan Örnek Elektronik Belgenin metnini oluşturacak alandır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Kılavuzu için oluşturulan Örnek Elektronik Belgenin metnini oluşturacak alandır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Kılavuzu için oluşturulan Örnek Elektronik Belgenin metnini oluşturacak alandır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Kılavuzu için oluşturulan Örnek Elektronik Belgenin metnini oluşturacak alandır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanım Kılavuzu için oluşturulan Örnek Elektronik Belgenin metnini oluşturacak alandır.

Şekil 3.11. Editör Alanı

Muhatap bilgisi alanında belgenin gönderim yeri ve nasıl gönderileceği bilgisinin girişi sağlanmaktadır. Şekil 3.12'ye bakıldığında alıcı olarak birim seçilebildiği gibi kişi, pozisyon, kamu kurumu, şirket, birim tipleri türünde muhatap seçerek, seçilen muhataba

“Bilgi”, “Gereği”, “Olur” işlem tiplerinden hangisi için gönderim yapılacağı belirtilebilir. Gerekenler seçildikten sonra ekle butonuna tıklanır ve oluşturulan belge için muhatap EBYS’ye girilmiş olur.

Şekil 3.12. Muhatap Alanı

İmza bilgisi alanında belgelerin paraçlıklarının ve imzacılarının eklendiği alandır. İmzacı ya da paraçlı seçildikten sonra temsili türünden Asaleten Vekâleten ve Adına seçeneklerinden istenilen seçilir. Sonrasında olarak “İmza”, “Paraf”, “Olur”, “Koordinasyon”, “Uygun Görüşe Arz” olarak belirlenen imza türlerinden biri seçilerek EBYS’ye eklenir.

Şekil 3.13. İmza Alanı

Ek alanı belgenin ekinde gösterilecek dokümanın ya da belgenin EBYS’ye eklenme alanıdır. EBYS’ye ilgili belge ile ilgili ekler üç şekilde aktarılmaktadır. Eğer sistem üzerinden oluşturulan bir elektronik belge eklenmek isteniyorsa “Belge no ile” belge numarası eklenerek eklenebilir. Ek olacak belge yeni oluşturulacak belge ile ilişkili ise

“İlişkili Belge” işaretlenir. Bilgisayarda var olan dosyadan eklenmek isteniyorsa “Dosya İle” eklenme seçilerek dosyanın EBYS’ye aktarılması sağlanır. Eğer belge imzalı ise imza kısmı işaretlenmelidir. Dosyadan ek yüklemeye açıklama gerekli olduğu zamanlarda açıklamaya veri girişi sağlanabilmektedir. “Tarayıcı ile” ek eklendiğinde tarayıcıdan geçerek eklenecek eklerden bahsedilmektedir. Taratıp kaydetme işlemi yapmadan doğrudan ek olarak eklemeye olanak verir.

Şekil 3.14. Ek Alanı

İlgi alanı oluşturulacak belgeye ilgi tutulması işleminin gerçekleştiği alandır. Belge numarası ile diğer durumları belirterek diye iki durumda oluşturulacak belgeye ilgi tutulabilir. Belge numarasını girerek sistemden gelen belgeye kolaylıkla ilgi tutulması mümkündür. EBYS’de olmayan belgeler için diğer durum belirterek ilgi tutulması gerekir.İlgili durum manuel olarak diğer durum sekmesine girilerek EBYS’ye eklenmektedir.

Şekil 3.15. İlgili Referans Alanı

Çapraz referans alanı üst veri alanında seçilen Standart Dosya Planı dışında, eğer belgenin başka bir klasörle de ilişkisi varsa ilgili belge için çapraz referans/lar dosya plan kodu verilmek için kullanılmaktadır.

Şekil 3.16. Çapraz Referans Alanı

Dinamik üst veri alanı seçilen belge türlerine göre alandır. Belge tipine eklenen bir üst veri söz konusu ise bu alandan doldurulması gerekir. Bütün alanlar doldurulduktan sonra kaydedilir. Kaydedilen dokümanın ekran görüntüsü şekil 3.17’de görüldüğü gibidir. Düzenlenecek bir alan varsa düzenleme butonu tıklanarak o alan düzeltilir tekrar kaydedilir.

[illegible]

Şekil 3.17. Dinamik Üst Veri Alanı

Eğer doküman belge olmaya hazır ise dolaşıma çıkarılır. Dolaşıma çıkarmak ifadesi bir nevi dokümanın belge olma yolunda parafçısına veya imzacısına EBYS üzerinden düşmesi demektir.Bu şekilde elektronik belge oluşturulmaktadır.Dolaşıma çıkan belge sistem üzerinde “*Gönderimde Olanlar*” klasörüne düşer.Takibi buradan yapılır.Paraf ve imza işi bittikten sonra belge “*Gönderimi Tamamlananlar*” klasörüne görülmektedir.

Şekil 3.18. Dolaşıma Çıkar Ekranı

Harici belge oluştururken elektronik belge oluşturma yolları izlenir. Harici belgenin elektronik belgeden farkı EBYS’de üretilemeyip bir uygulama programında üretilip EBYS’ye aktarılabilen belge olmasıdır. Elektronik belgedeki editör kısmı harici belge de harici belge olarak tanımlanmıştır. Şekil 3.19’da görüldüğü üzere dosya seç butonunu tıklayarak harici belgeyi yüklemek mümkündür. Eğer eklenen fiziksel belgenin metin indekslemesini yapmak isteniyorsa “OCR İşlemi Yapılsın” işaretlenebilmektedir.

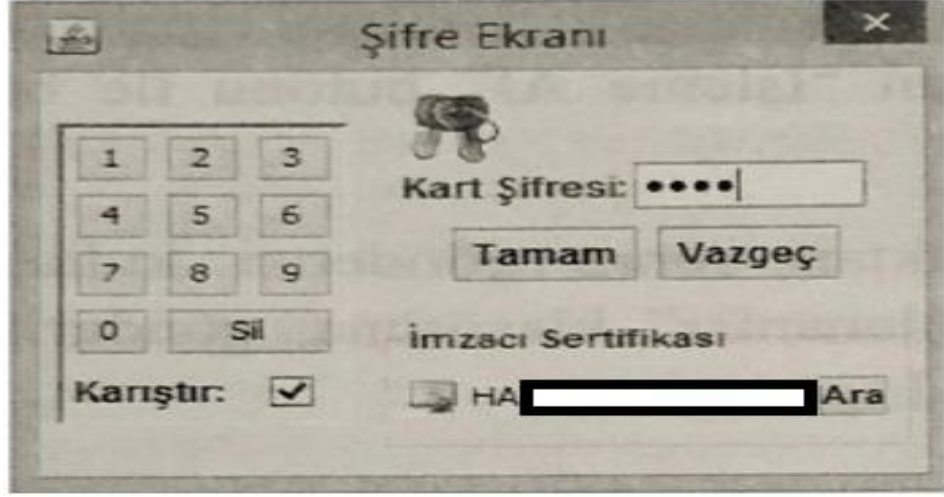
Şekil 3.19. Harici Belge Yükleme

Fiziksel belgeleri EBYS'e yüklerken belgenin taranarak bilgisayara aktarılması gerekmektedir. Elektronik belgede olduğu gibi aynı yollar izlenmektedir. Fiziksel belgenin elektronik belgeden farklı, "Editör" sekmesi yerine "Fiziksel Belge" sekmesinin yer almasıdır. Bir diğer farkı fiziksel belge için zaten üzerinde gereken imza olduğu için imza bilgisi eklemesi zorunlu değildir. İmza bilgisi belgeyi EBYS'ye aktaranın sorumluluğu anlamına gelmektedir. Şekil 3.20'de görüldüğü üzere fiziksel belge belgenin sayısı, belgenin tarihi, gönderim şekli, işlem tipi, fiziksel arşiv bilgisi girilerek EBYS'ye aktarılır. Bunun dışında kalan alanlar elektronik belgedeki sirkülasyon gibi doldurulur. Kaydedilerek belge dolaşıma çıkarılır.

Şekil 3.20. Fiziksel Belge Yükleme

Belgenin dolaşımını tamamlayabilmesi için alıcısı tarafından işleme alınması gerekmektedir. Gönderilen belge kullanıcısının "Bekleyenler" klasöründe yer almaktadır. Belge kullanıcısına paraflaması veya imzalaması için gönderilmişse "Bekleyen" klasöründen gelen belgenin üst verisini göster butonu tıklanarak belge üst veri alanına getirilir. Burada e-imza ya da parafla butonu aktif hale gelir. Belge imzalandıktan ve ya paraflandıktan sonra işleme alınmasına gerek yoktur. İmzalama ve paraflama zaten o belgenin işleme alındığını göstermektedir.

E-imza seçildiğinde şekil 3.21 de görülen ekran ortaya çıkmaktadır. E-imzanın kart şifresi güvenli bir şekilde girilir. "Tamam" işaretlenince imzalama bilgisi doğru biçimde gerçekleştiyse belgenin sonunda ki imzacı ismin üstüne "**e-imzalanmıştır**" yazısı çıkar ve imzalanma tarihi gösterilir. Belgenin üst verisinde belge imzalı  olarak değişir.



Şekil 3.21. E-İmza Ekranı

Karşı görüş belirtme işlemi belgeye şerh koyan kişi ya da kişiler tarafından üst veride yer alan “*Karşı Görüş*” bölümüne yazılır. Ayrıca Atatürk Üniversitesi tarafından kullanılan EBYS’de detaylı belge arama, dosya plan gezgini, belgelerle ilgili istatistik alma, raporlandırma, dosya tasnif planları yapma, saklama ve tasnif işlemleri, kişisel klasör oluşturma gibi alanlarda bulunmaktadır. Böylelikle bir belgenin dolaşıma EBYS üzerinden gerçekleşmektedir.

3.3. KAYITLI ELEKTRONİK POSTA (KEP) VE ATATÜRK ÜNİVERSİTESİNE FAYDALARI

Kamu kurumlarının e-devlete dönüşümüyle birlikte geleneksel ortamdaki yazışmalar elektronik ortamda üretilmeye, kullanılmaya ve saklanmaya başlanmıştır. E-imzanın yasal sürecini tamamlamasıyla birlikte kamu kurumlarında e-imza kullanımı artmış ve e-imza ıslak imza ile aynı özelliklere haiz hale gelmiştir. Daha çok EBYS üzerinden süreçlerini tamamlayan belgeler e-imza ile imzalanmaktadır.

Geleneksel ortamda üretilen belgelerin işleyişi kurum içinde de geleneksel iletişim teknikleriyle yürütülmekteydi ve belgeler geleneksel yolla iletilmekteydi. Nitekim kurum dışına iletimi, posta aracılığıyla yapılmaktaydı. Bilgi teknolojilerindeki artış ve artan rekabet ortamında kurumlar bilgiye dayalı yönetilmeye başlamıştır. Geleneksel belge yönetiminden elektronik belge yönetimine geçiş rekabet ortamının baskısıyla bilgiyi kullanacak stratejik hedeflerle başlamıştır.

Kamu kurumlarının diğer kamu kurumlarına, özel sektöre ve insanlara elektronik belge yönetimi üzerinden ürettikleri bilgi ve belgeleri bir iletişim kaynağı üzerinden göndermesi gerekmektedir. Elektronik ortam açısından düşünüldüğünde bilgi ve belge paylaşımında yaygın olarak kullanılan e-postanın, fiziki ortamlar yerine bu işlemlerin daha hızlı ve kolay yapılmasına olanak sağlayan önemli bir araç olduğu düşünülebilir. Ancak e-posta, resmi ve hukuki uygulamalarda ve bilgi ve belge paylaşımında içeriğin bütünlüğünü koruyan, maliyeti düşüren, hızlı, teknik güvene sahip, inkâr edilemez ve yasal geçerliliği olan bir iletişim ortamı sunmaktadır (Yılmaz ve Üstündağ, 2015: 206).

3.3.1. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Tanımı

Kayıtlı elektronik posta (Kep), gönderici ve alıcı kimliklerinin belli olduğu, gönderi zamanının ve içeriğin değiştirilmediği, uyuşmazlık durumunda hukuki geçerliliği olan güvenli elektronik posta hizmetidir (KEP Nedir?, 2019). 25 Ağustos 2011 tarihinde 28036 sayılı resmi gazetede yayınlanan yönetmeliğe göre (2011: 4. Madde). KEP, elektronik iletilerin, gönderimi ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukuki delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şeklini ifade eder. Daha açık ifadeyle, KEP, gönderici ve alıcı tarafların belli olduğu, tüm elektronik iletişimin zamanlarının ve gönderim içeriğinin bütünlüğünün korunduğu, bununla beraber oluşan elektronik kayıtların uyuşmazlık durumunda hukuki geçerliliği olan güvenli elektronik posta hizmetidir (Yılmaz ve Üstündağ, 2015: 147).

KEP'in gönderi zamanının belli olması hem iletiyi gönderen kurum adına hem de iletiyi alan kurum adına delil teşkil etmektedir. Bazı evraklar içerdiği bilgi bakımından ivedi, günlük, çok ivedi olurken diğer evraklarında bir aciliyet durumu olmamaktadır. Bir evraktan doğan yasal yükümlülükler göndericinin zamanını görmekle giderilebilmektedir. KEP'te gönderici ve alıcı kimlikleri bellidir ve açıktır. Kamu kurumları, tüzel veya gerçek kişiler KEP adresleri aldıkları zaman bu yükümlülükleri kabul etmektedirler. Bir kurumdan başka bir kuruma, tüzel kişilere veya gerçek kişilere gönderilen iletilerin teslim edilme zamanı iletiyi okunduktan sonra otomatik olarak alıcının sistemine düşmektedir. Buda evraklarveKEP sistemi için yasal bir dayanak oluşturmaktadır. KEP, belgelerin içeriğinin bütünlüğünü koruyarak bilgi güvenliği açısından sahip olduğu özellikleri ortaya koymaktadır.

KEP'i vatandaşlar, kamu kurumları ve tüzel kuruluşların hepsi evraklarına yasallık kazandırmak adına kullanabilmektedir. Güvenli şekilde evrak gönderimini ve alımını KEP sistemi üzerinden sağlayabilmektedirler.

KEP'in kurum ve kuruluşlara sağladığı yararları anlayabilmek için Standart Elektronik Posta ile karşılaştırılması daha uygun olacaktır. Neden kurum ve kuruluşlarda KEP yerine standart elektronik posta kullanılmadığının cevabı ortaya çıkacaktır.

Tablo 3.1. Standart Elektronik Posta ve Kayıtlı Elektronik Posta Arasındaki Fark

Standart Elektronik Posta	Kayıtlı Elektronik Posta
Hesap kimliği net ve kesin değildir. Güvenlik riski taşır.	Alıcının ve göndericinin kimliği net ve kesindir. E-imza sayesinde bütün veriler görülür ve güvenlidir.
Karşı tarafa gönderim sağladıktan sonra gönderiyi teslim aldığına ve okuduğuna dair bir bilgi ve kayıt sağlamaz.	Tüm gönderi ve teslimat aşamaları kayıt altına alınır.
Hukuki geçerliliğe sahip değildir.	Hukuki geçerliliği yasalarla korunmuştur.

Tablo 3.1'de görüldüğü üzere KEP standart e-postaya göre hem daha güvenlidir hem de bütün işlemler kayıt altına alındığı için güvenilirdir. Standart e-postadan en önemli farkı ise hukuki geçerliliğe sahip olmasıdır (Yılmaz, 2015: 206).

3.3.2. Kayıtlı Elektronik Posta Standartları

KEP sistemi ile ilgili düzenlemeleri yapmakla görevlendirilen kurum Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumudur (BTK). 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun 1525. maddesiyle ihtiyaç duyulan resmi iletişim alt yapısını üzerinde durulmuştur. (TTK, 2011: 1525. Madde) KEP'i daha iyi anlamak için, var olan kanunlara, yönetmeliklere, genelgelere, bakanlar kurulu kararlarına, tebliğlere, kurul kararlarına ve bu hukuksal veriler çerçevesinde oluşturulan standartlara bakmak çalışmaya hukuki gerekçeleri eklemek adına da yararlı olacaktır.

KEPHS olmak isteyenler KEPHS olma talebini eksiksiz bir şekilde BTK'ya sunarlar. Yönetmelikte, başvuru sırasında adaylar eksik bilgi ve belgeyi tamamlayınca başvuru işleme alınır ve 2 ay içerisinde sonuçlandırılır. Kabul edilen başvurular BTK tarafından KEPHS olarak yetkilendirilir ve faaliyete başlar. KEPHS olarak faaliyete

başladıktan sonra yapmış olduğu başvuruda vermiş olduğu bilgilerde değişiklik olması halinde 7 gün içerisinde BTK'ya bildirmek durumundadır.

KEP hesabına sahip olmak isteyen gerçek ve tüzel kuruluş KEPHS'ye başvuru yapar. Gerçek kişilerin kimlikleri T.C. kimlik numaraları ile tüzel kişilerin kimlikleri mernis vasıtası ile tespit edilir. Başvuru esnasında tüzel kişinin belirlediği bir işlem yetkilisinin bilgileri de ayrıca KEPHS'ye bildirilir. KEPHS'den gerekli kontrollerden geçenlerin başvurusu kabul edilir. KEP hesabı oluşturulur. KEPHS oluşturulan KEP adresine ait bilgileri başvurucaya güvenli bir şekilde teslim eder.

KEP sistemi, bir elektronik iletinin tarafları veya muhatapları arasında KEP hesabı vasıtasıyla hukuki ve teknik güvenliğe sahip bir şekilde gönderilip alınmasını sağlamak ve güvenli iletişimde bulunmak gibi amaçlarla kullanılır (İnter KEP, 2019).

Diğer yönetmelikler olarak Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminde Kullanılan İşlem Sertifikasına İlişkin Usul Esaslar (06.06.2012 tarih ve 2012DK-15259 sayılı Kurul Kararı) ve Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcılarının Birlikte Çalışabilirliğine İlişkin Usul ve Esaslar (09.09.2014 tarih ve 2014/DK-BTD/447 sayılı Kurul Kararı) kapsamında KEPHES'lerin kullanmakta olduğu sertifikalar ve tüm KEPHS'lerin ortak çalışabilmesi amacıyla sistemin çalışmasına ilişkin teknik hususlar belirlenmiştir (Yılmaz ve Üstündağ, 2015: 212).

3.3.3. Dünyada Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)

Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sistemi, Türkiye'de yeni olmasına rağmen dünyada yaygın olarak kullanılmaktadır. Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü (ETSI) tarafından 20 Kasım 2008 tarihinde, KEP sistemi ve bileşenleri resmi olarak bir telekomünikasyon standardı (ETSI/TS 102 640) olarak üç bölüm halinde düzenlenmiştir (Samast, 2012). ETSI TS 102 640 standardında 1 numaralı bölümde kayıtlı elektronik posta sisteminin mimarisi, kullanılacak formatları ve genel politikaları belirlenmektedir. 2. bölümünde ise kayıtlı elektronik postanın delil özelliğine sahip olacak şekilde imzalanması için ihtiyaç duyulan veri tipleri ve formatları açıklanmaktadır. Sonuncu bölümde ise sistemde bulunması gereken bilgi güvenliği yönetim modeli tanımlanmakta ve bunun için gerekli olan şartlar düzenlenmektedir (Tanrıkulu, 2009: 317).

İtalya, 11 Şubat 2005 tarihinden itibaren kayıtlı e-posta sistemini “certified e-mail (cep)” olarak yasal düzenlemelerini yapmış şekilde uygulamaktadır (Samast, 2012).

Fransa, 2005 yılı içerisinde kayıtlı elektronik posta ile ilgili yasal düzenleme yapmıştır. KEP sistemini 2000/31/AB sayılı e-Ticaret Direktifinin ülke hukukuna uyarlanmasına dayanak getirmiştir (Tanrıkulu, 2009: 319).

Almanya, Vatandaş Portalı Kanunu hazırlayarak, tüm vatandaşlarını KEP sistemine dâhiletmiştir. Kanuna göre vatandaşlar yetkili hizmet sağlayıcılarından gerekli kimlik kontrolleri sonrasında tebligatları elektronik ortamdan alabilmek için KEP adresleri almaları gerektiği tanımlanmaktadır (Yılmaz,2015). KEP sistemini “E-Devlet 2.0” programının önemli bir parçası olarak De-Mail Sistem adıyla 2009 yılının ortasından itibaren Friedrichshafen’da 2010 yılında da ülke genelinde uygulamaya başlayacağını duyurmuştur. ABD, 2000 yılı Haziran ayında çıkardığı “Electronic Signatures in Global and National Commerce Act” ile kayıtlı elektronik postanın yasal altyapısını düzenlemiş ve uygulamaya başlamıştır (Samast, 2012).

3.3.4. Türkiye’de Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)

Türkiye de KEP sistemi tüzel ve gerçek kişilere BTK tarafından yetkilendirilen KEPHS’ler aracılığıyla sunulmaktadır. 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununda öngörüldüğü üzere (TTK, 2011) KEP ile ilgili yasal düzenlemeyi yapma, işlerin yürütmesini sağlama görevi BTK’ya verilmiştir. Tüzel kuruluşlara ve gerçek kişilere KEP hesabı açma hizmeti ise KEPHS’lere verilmektedir. Kanunda gerekli bilgi ve belgeyi sağlayanlar ön değerlendirmeye alınarak başvuruları kabul edilirse KEPHS olabilmek yetkisine haiz olabilmektedirler. Türkiye’de 2019 yılı itibarıyla 8 adet KEPHS ile KEP hizmeti sunulmaktadır (BTK,2019). Hazırlanan yasal düzenleme ile KEP’e ilişkin usul ve esaslar belirlenmiş, KEP’in kullanım amacı güvenliği gibi durumlar için KEPHS’nin yükümlülükleri bu yasal düzenlemelerle açıklanmıştır.

Türkiye hâlihazırda var olan e-dönüşümle birlikte, kurum ve kuruluşlar etkili iletişim yöntemlerini kullanmaya başlamıştır. E-devlet ile birlikte kamu kurumlarında yapılan bazı işlemler tek tuşla kullanıcının hizmetine sunulabilmektedir. Kullanıcı zamandan ve mekândan tasarruf ederek verilen hizmetleri kolayca alabilmektedir.2018 yılı itibarıyla e-devlet hizmetinden yararlanan kullanıcı sayısı 39 milyon 69 bin kişidir

(CNN, 2018). Bu kullanıcı sayısı gelişen bilgi iletişim teknolojilerine kullanıcıların pasif kalmadığının ayrıca kurumların e-dönüşüm sürecine geçerken veya geçtikten sonra kullanıcıların farkındalıkları doğrultusunda daha hızlı yol kat edeceklerini gösterebilir. E-dönüşüm çerçevesinde en büyük değişim yaşanan konunun EBYS olduğu söylenebilir. Başbakanlığın yayımladığı 2008/16 genelge ile kurumlar, EBYS'i kurarken TS 13298 standardına uyma durumundadır. Bu genelge, kurumlara, oluşturacakları belgelere ait ortak bir standart geliştirme hizmetini sağlamaktadır. Çalışmanın yılı itibariyle birçok kurum ve kuruluş EBYS kurma ve geliştirme faaliyeti içerisinde olmuştur/olmaktadır. EBYS'yi geliştirme faaliyetleri kapsamında Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sistemlerinin kurulması kurumlar açısından iletişim teknolojileri bakımından büyük önem arz etmektedir. Kurumlar KEP kurulmadan önce belgelerini fiziksel ortamda elden gönderirken KEP sisteminden sonra elektronik ortamda oluşturdukları evraklarını yine elektronik ortamda güvenli bir şekilde zaman damgalı olarak gönderebilirler. KEP sistemi etkili kullanıldığı zaman evrak kayıt biriminin masasında biriken zarf yığınları da yavaş yavaş yerini elektronik ortama bırakacağı beklenilir. KEP sistemi iletilen ve alıcının bilgi güvenliğini korumak, verinin bütünlüğünü sağlamak, birlikte çalışabilir sistem oluşturmak ve uluslararası standartları sağlamak gibi çeşitli unsurları barındırmaktadır.

KEP'in kurum ve kuruluşlara sunduğu yararlar şu şekilde sıralanabilir (TNBKEP, 2019);

- KEP sistemi iletilen alan ya da iletilen gönderen arasında bağımsız tarafsız yasal koruma ve güvence sunar.
- KEP sistemi gönderici, iletilen imzalandıktan sonra iletilen teslim etme ve okuma garantisi sunar; çünkü iletilen teslim edildikten 24 saat sonra alıcısı tarafından okundu olarak kabul edilir.
- Gönderinin veri bütünlüğünü güvence altına alır, müdahalede bulundurmaz.
- Elektronik ortamdan bilgi alışverişinde bulunulduğu için hızlı ve güvenli bilgi akışını sağlar.
- Belgeler elektronik ortamda üretilip gönderildiği için kâğıttan ve maliyetten tasarruf sağlar.
- Zamandan ve mekândan bağımsız özelliğe sahip olması verimliliği artırır, kurumsal iletişimi güçlendirir.

3.3.5. KEP'in Atatürk Üniversitesi'ne Faydaları

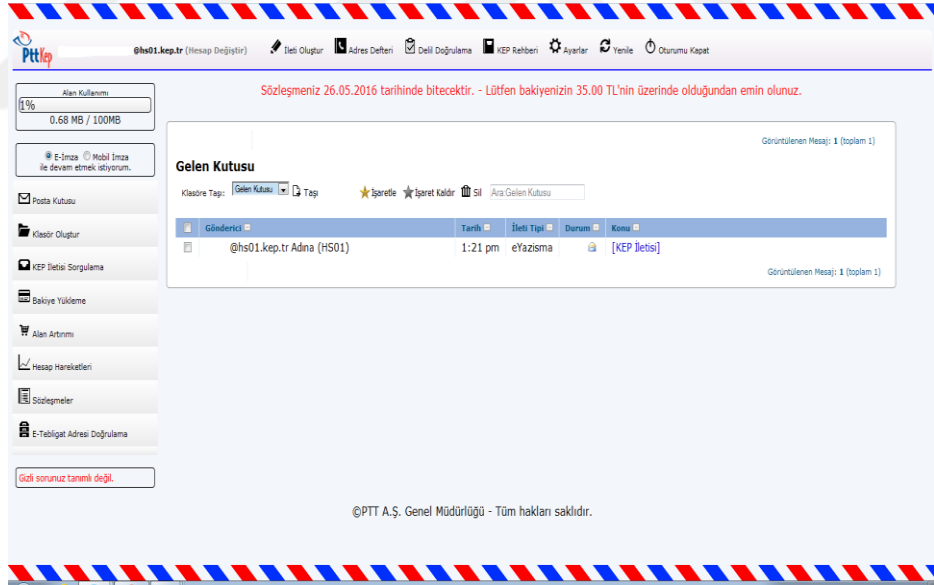
KEP karşılıklı gönderilebilen elektronik posta olarak literatürde yer alırken KEP'i ana hatlarıyla uygulamla üzerinde tanıtmak çalışma için daha yararlı olacaktır. KEPHS'ler kurum ve kuruluşlara KEP hizmeti sunmaktadır. BTK tarafından yetkilendirilmiş KEPHS ler yetkilendirme sırasına göre numara almaktadırlar. Bu KEPHS'lerden ilk yetkilendirileni ve kurum ve kuruluşlar için en yaygın kullanılanı PTTKEP'tir. Birçok kamu kurum ve kuruluşları Posta ve Telgraf Teşkilatı (PTT) Anonim Şirketi'nin sunduğu KEP sistemini kullanmaktadır. Atatürk Üniversitesi de PTTKEP'ten alınan KEP adresini kullanmaktadır. Kullanıcı girişini e-imza, mobil imza, sms ile giriş biçiminde üç farklı opsiyonla sunmaktadır. Sms ile girişlerde TC kimlik numarası ve PTT'den alınan parola ile giriş sağlanır. Elektronik imza ile giriş yaparken KamuSM (Kamu sertifikasyon merkezi, 2019) aracılığıyla kişiye verilen gerçek imza hüviyetinde elektronik imza ile giriş yapabilmek mümkündür. NES (Nitelikli Elektronik Sertifika) sayesinde elektronik imza ile giriş yapıldığında sistem otomatik olarak e-imza sahibi kişiyi tanımlayacak ve bilgisini ekrana getirecektir (Yılmaz,2015). E-imzayı kullanabilmek için Java'nın güncel olmasına, e-imzayı destekleyen internet tarayıcısından kullanıcı girişi yapıldığına dikkat edilmelidir. Mobil imza ile giriş yaparken sisteme kayıtlı olan gsm numarasında mobil imzanın tanımlanmış olması gerekmektedir.



Şekil 3.22. PTTKEP Kullanıcı Girişi

Standart elektronik posta gibi ileti oluşturulup, gönderilebilen veya alınabilen ara yüz Şekil 3.23'te gösterilen görüntüye sahiptir. Sol üst tarafta hesap ismi yer almaktadır devamında ileti oluştururken kullanılan sekme vardır. Adres defteri KEP için olmazsa olmazlardandır. Kurum ve organizasyonlar aldıkları kep hesaplarının adreslerini bilgi amaçlı gönderdiği zaman her kurum adres defterine onları ekler ve adres defterinde önceden eklediği adreslerde yer almaktadır. KEP'i kullanan personel güncellemeleri ve değişiklikleri gerektiğinde yapabilmektedir. Delil doğrulama sekmesi tıkladığında dosyadan evrak seçilmesi gerektiği görülecektir. Bu şekilde evrak doğru'ya tıkladıktan sonra evraklar doğrulanabilecektir. Kep rehberi gerçek ve tüzel kişilerin hesaplarını sorgulamaya yarayan bir sekmedir. Bu sekmede rehberde bulunan kişiler çeşitli arama kriterleri ile sorgulanabilmektedir.

Ayarlar sekmesi KEP hesabıyla ilgili ayarların yapıldığı yerdir. Müşteri bilgilerinin, kartvizit bilgilerinin yer aldığı parolanın değiştirilebildiği gizi sorunun tanımlandığı alanı ifade etmektedir.



Şekil 3.23. PTTKEP Ara Yüzü

Ara yüzün sağ alt tarafında yer alan kısımda posta kutusu, klasör oluşturma, KEP iletisi sorgulama, bakiye yükleme, alan artırımı, hesap hareketleri, sözleşmeler, e-tebligat adresi doğrulama sekmeleri mevcuttur. KEP hesabında alan kullanımı da gösterilmektedir.

Posta kutusu, standart e-posta ile aynı mantıkla oluşturulan bir alandır. Gelen kutusu, giden kutusu taslaklar, çöp kutusu gibi alt sekmelerinin olması yanı sıra ayrıca KEP hesaplarında delil kutusu da göze çarpmaktadır. Delil kutusu giden e-postanın ne zaman gönderildiğini, ulaştığını ve okunduğunu zaman damgası ile gösteren kutudur. KEP ile gönderilen veya alınan iletiler delil hükmünde olduğu için bu kutudaki bilgiler, herhangi bir anlaşmazlık sonucu delil hükmünde kabul edilmektedir. Klasör oluştur sekmesinde kurum ve kuruluşlar için önemli ve konusu farklı olan evrakları farklı klasöre koyabilmek için klasör oluşturmaya imkân verir. KEP iletisini sorgulama sekmesinden gelen ve gönderilen iletiler tarih aralığı veya konu girilerek sorgulama yapmasına imkân verir.

Bakiye yükleme sekmesi KEP hesabı açanlar için önemli bir sekmedir. Standart evrak gönderimi yapılırken gönderici firmaya verilen ücret'in karşılığı olarak, elektronik ortamda bakiye yükleme sekmesinden karşılanmaktadır. KEP hesabına yatırılacak miktar belirlendikten sonra elektronik olarak kart bilgileri girilerek yükleme yapılmaktadır.

Alan artırımı sekmesi ise, kurum ve kuruluşlara sağlanan elektronik alanı ifade etmektedir. Yasal düzenlemelere göre 100MB'tan az 10240 MB'tan fazla alım yapılamaz. Bu sekmede MB alımı ücretlidir. Seçilen MB tıkanıldığında onay sayfasına yönlendirilir ve alan artırımı gerçekleşir.

Hesap hareketlerinde alınan KEP adresi açılma ücretiyle başlayıp yükleme yapılan geçmiş bilgilere ve kim tarafından yükleme yapıldığına da ulaşmak mümkündür.

Sözleşme, iki tarafın birbirine karşı sorumluluklarını garanti altına almayı ifade eder. Sözleşme sekmesinde, kurumun KEP hesabı ve E-Tebliğat için PTTKEP ile yaptığı sözleşmeler görülebilmektedir.

E-Tebliğat adresi doğrulama, bu sayfaya girildiğinde Elektronik Tebligata uygun KEP adresinin Tebligat alımına açık olup olmadığının kontrolünü sağlar.



Şekil 3.24. PTTKEP Ara Yüzü

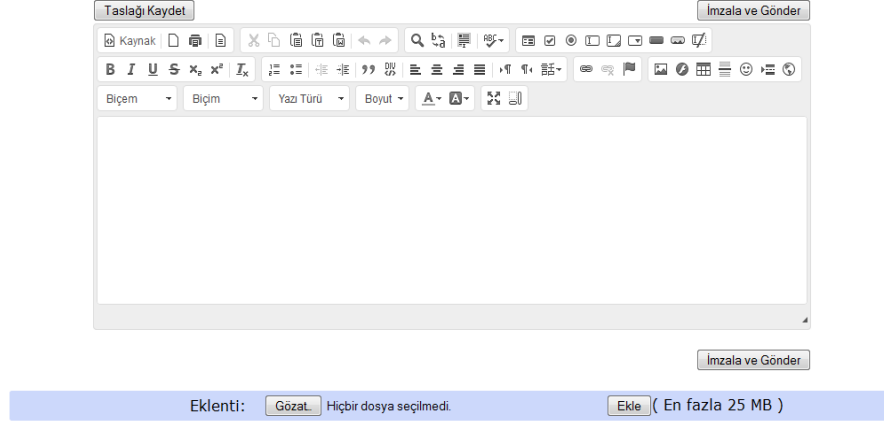
Atatürk Üniversitesi'nde KEP işleyişini anlayabilmek için gelen kutusunu iyice kavramak gerekmektedir. Gelen kutusu kurum ve kuruluşların elektronik ortamdan oluşturduğu ve yine elektronik ortamdan ilettiği gönderilerin bulunduğu kutudur. Kamu kurum kuruluşlarından veya diğer organizasyonlardan gelen mesajların alıcı tarafından görüldüğü ve açıldığı yerdir. Standart e-postada olduğu gibi aynıdır. Zaman damgası ve hukuki delil sağlaması açısından standart e-postadan ayrılmaktadır. Gelen iletinin ne zaman geldiği hangi KEP adresinin gönderdiği, ileti tipinin ne olduğu ve konusuyla ilgili bilgiler sunmaktadır. Gönderen kurum ve kuruluşlara ait gönderici kep adresi, alıcı kep adresi, iletinin konusu, iletinin gönderilme tarihi ve zamanı, ileti tipi ve çeşitli seçeneklerin bulunduğu seçenekler kısmı görülmektedir. Bazı kurum ve kuruluşlar KEP sistemini, EBYS ile entegreli bir biçimde kullandıkları için ileti gönderirken artı bir alan olan gönderici ID'si de alıcı tarafından görülebilmektedir. Buna ek olarak yine aynı durumda ileti tipi değişmekte ve e-yazışma olarak görülmektedir.

İleti ekleri kısmında iletinin içeriği ve KEPHS imzası bulunmaktadır. KEPHS imzası zaman damgası olmasından ötürü önemlidir. Daha sonra hangi KEPHS'den olduğunu yazıp bir posta olduğuna dair bir mesaj görülmektedir. Mesaj tıklandığında doğrudan iletinin ve gönderici imzasının bulunduğu linke yönlendirecektir. Link tıklanıldığında iletiyi görebilmek mümkün olacaktır. Hemen alt kısmında delillerin olduğu görülebilmektedir. Kabul delili, teslim edildi ve okundu delili tarih ve zamanıyla birlikte verilmektedir. Doğrulasını buradan yapmak mümkündür. Göndericinin delil kutusuna, kabul edildiğinde, teslim edildiğinde ve okunduğunda bilgi iletisi de ayrıca gönderilmektedir. Bu durum KEP adreslerinin gerekli düzenlemelerle güvence altına alındığının belgesini oluşturmaktadır. KEP adreslerinde delil kutusunun olması, bir nevi teslim alma işlemi yapıldıktan sonra imza atma ve evrakın o kurumda olmasının göstergesidir.

Kurum ve kuruluşlar KEP hesapları aracılığıyla ileti oluşturabilmektedir. KEP'te ileti oluşturmak standart e-postadan farklı bir durum değildir; fakat hukuksal delil arz ettiği için bu bağlamda e-postadan ayrılabilir. İleti oluştururken alıcı kısmına alıcı kurum ve kuruluşun kep adresi yazılmaktadır. Manuel olarak yazmaya imkân verdiği gibi adres defterinden veya KEP rehberinden de ekleme yapılabilir. Çoklu bir ileti gönderimi yapıldığı zaman diğer alıcılara da aynı şekilde göndericinin KEP hesap adresleri girilir. Konu kısmında gönderilen iletinin konusu yazılmaktadır. KEP ileti türü EBYS ile entegre kurumlarda e-yazışma olurken EBYS ile entegre olmayan kurumlarda KEP olarak belirlenmektedir.

Şekil 3.25. İleti Oluşturma

İletinin içeriği manuel olarak girmeye imkân tanınmasının yanı sıra seçilen dosyanın sisteme eklenmesine de fırsat tanıyan özellikte tasarlanmıştır. Her iki durumda gönderi yapmak için işlem yetkilisinin imzası gerekmektedir. Güvenlik e-imza ile imzaladıktan sonra evrak ilgili KEP adresine gitmektedir. Delil kutusundan teslim zamanı, iletilme zamanı ve okundu delillerini de görmek ayrıca mümkündür.



Şekil 3.26. İleti Oluşturma

Kurumsal hafızanın bir bütün olarak oluşturulabilmesi için kurum ve kuruluşların satın aldığı bilgi sistemlerinin bir arada entegreli bir biçimde yürütülmesi gerekmektedir. Kurumlarda ortaya çıkan bilgi ve belgeler kurumların kurumsal hafızlarıdır. Bu bilgi ve belgeyi yöneten sistemlerin entegre halinde çalışması, kurumun dış paydaşlara karşı prestijini artırır, kurum dışarıdan beğeni ile karşılaşır. Birlikte çalışabilirlik bilgi sistemleri için en önce gelen ve en özel bir durumdur. Kurum ve kuruluşların bünyesindeki birimler, bilgi ve belgeyi etkin ve verimli bir şekilde yöneterek kurumsal verimliliğe katkıda bulunur. Kurum içi düzgün ve etkin yönetilen bilgi ve belgeler kurum dışında da aynı bir biçimde daha az maliyetle daha kısa sürede, ekolojik açıdan doğaya zararı en azami seviyeye indirilmiş, verimliliğe maksimum düzeyde katkı sağlayarak devam etme düşüncesi KEP sisteminin varlığını ortaya çıkarmıştır. KEP sistemi kurum ve kuruluşlar için böylelikle tanımış ve kullanılmış oldu. Kurum ve kuruluşlar için KEP adresleri e-Tebliğat iletimi açısından zorunludur. KEP adresleri daha çok e-yazışma için yaygınlaşmasa da yavaş yavaş yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Atatürk Üniversitesi KEP adresini kullanmaya 1 Mart 2015 itibariyle geçmiştir (KEP Lasmanı, 2016). KEP Atatürk Üniversitesine çeşitli faydalar sağlamaktadır.

Kurumsal hafızanın daha verimli şekilde yönetilmesinde önemli bir görev üstlenmiştir. KEP, bilginin zaman ve mekândan bağımsız olarak anında iletilmesi, bürokrasinin daha etkin işlenmesine olanak tanımaktadır. Böylelikle masada biriken zarf yığınlarının yerine personelin etkin ve verimli çalışması yer almıştır. Zamandan bağımsız olarak güvenli bir şekilde sunulan evrakların hem hukuki geçerliliğe sahip olması, hem de zaman damgası olması açısından zimmet defterini tarihe gömecek gibi durmaktadır.

Şüphesiz ki küreselleşen dünyada giderek tüketim toplumu haline gelinmesi, üretilecek bir şey bulanamadığında en büyük zararları çevrenin göreceğinin delili olmaktadır. KEP sistemi bunun açık bir örneğidir. Kurumsal bilgi ve belgeyi yüksek koruma yöntemleri ile güvenli bir şekilde gönderip, güvenli bir şekilde alabilen sistem olan KEP ileride Atatürk Üniversitesinde olduğu gibi bütün üniversiteler ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarında etkin ve daha verimli kullanıldığında, kurumsal faaliyetleri yürütürken daha kolay bir platformda daha iyi öngörüle bulunmayı sağlayacaktır. Sadece kuruma değil, aynı zamanda e-devlet kapsamında e-dönüşüm projesine katkı sağlayarak ülke olarak bilgi iletişim teknolojilerini ne kadar yerinde kullandığının göstergesi olacaktır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRMESİ

4.1. BULGULAR

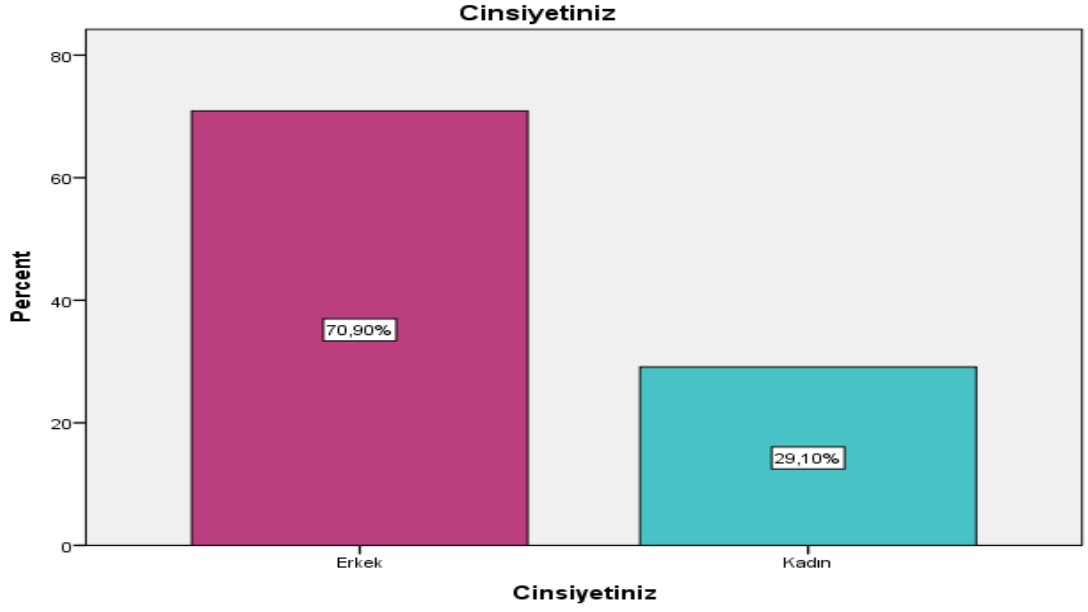
Çalışmanın bulguları kapsamında, araştırmada kullanılan EBYS'nin kurumsal verimliliği üzerine personel algısını ölçmek için oluşturulmuş anketin bulguları sunulacaktır. Mevcut verilerin analizinde istatistiksel yöntemler olarak yüzde (%) ve sayılardan (n) yararlanılmış ve bu veriler yorumlanmıştır.

4.1.1. Katılımcıların Genel Özellikleri

Bu kısımda, ölçeğin demografik özelliklerinin analizi yapılmıştır. Analizlerin sonucu tablo ve grafik olarak verilmiştir. Tablolar ve grafikler yorumlanmıştır.

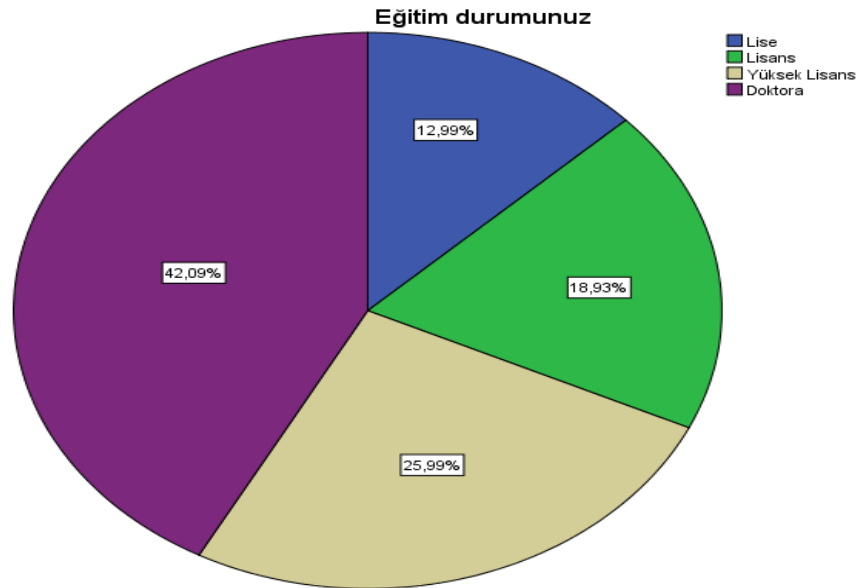
Tablo 4.1. Katılımcıların Genel Özellikleri

Cinsiyet	n (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
Erkek	251	70,9
Kadın	103	29,1
Eğitim durumu	n	%
Lise	46	13
Lisans	67	18,9
Yüksek Lisans	92	26
Doktora	149	42,1
Çalıştığınız birimdeki pozisyonun	N (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
Akademik	208	58,8
İdari Personel	146	41,2
Yaş aralığı	N (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
20-29 yaş	64	18,1
30-39 yaş	126	35,6
40-49 yaş	102	28,8
50-59 yaş	62	17,5
Hizmet yılı	N (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
0-5 yıl	93	26,3
6-10 yıl	68	19,2
11-15 yıl	59	16,7
16-20 yıl	56	15,8
21 yıl üzeri	78	22



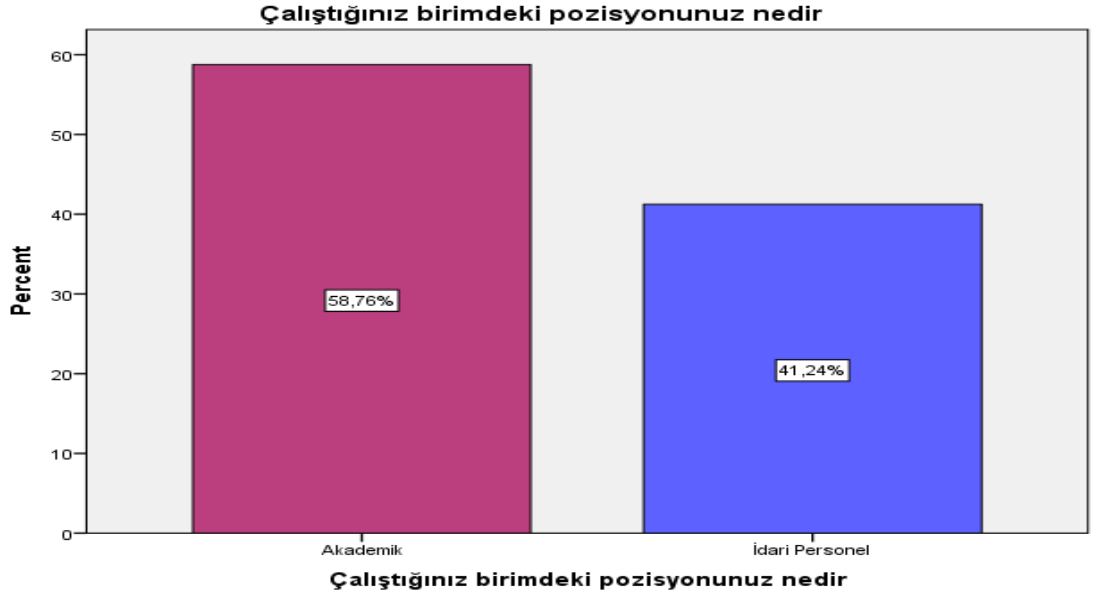
Grafik 4.1. Cinsiyet

Grafik 4.1'e bakıldığında Atatürk Üniversitesinde kullanılan EBYS'nin verimliliği üzerine personel algısını tespit etmek amacıyla 354 personele anket uygulanmıştır. Ankete cevap veren erkeklerin oranı %70,9 iken anketi cevaplandıran kadınların oranı ise %29,1 olarak tespit edilmiştir. Yani bir başka ifadeyle anketi cevaplandıranların 251'i erkek 103'ü kadındır. Bu çerçevede ankete en fazla katılım sağlayan cinsiyet grubu erkeklerdir çıkarımında bulunmak mümkündür.



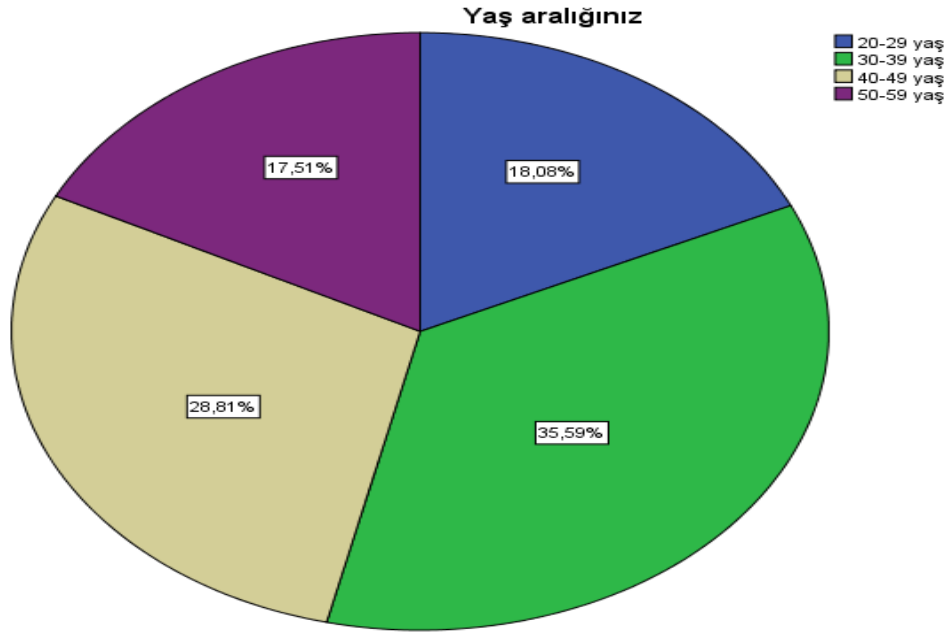
Grafik 4.2. Eğitim Durumu

Eğitim durumu ile ilgili yukarıda gösterilen grafik 4.2'e bakıldığında ankete cevap verenlerin büyük çoğunluğu %42,09 la doktora eğitime sahip kişilerdir. Bunu sırayla %25,99 ile yüksek lisans eğitimi alanlar, %18,93 ile lisans eğitimi alanlar %12,99 ile lise eğitim düzeyine sahip olanlar takip etmektedir. Bir başka ifadeyle ankete cevap veren 354 personelin 149'u doktora 92'si yüksek lisans 67'si lisans ve 46'sı lise eğitime sahiptir. Oranlara bakıldığında anketi cevaplandıran personelin çoğunluğunun eğitim düzeyi yüksek personel olduğu söylenebilir.



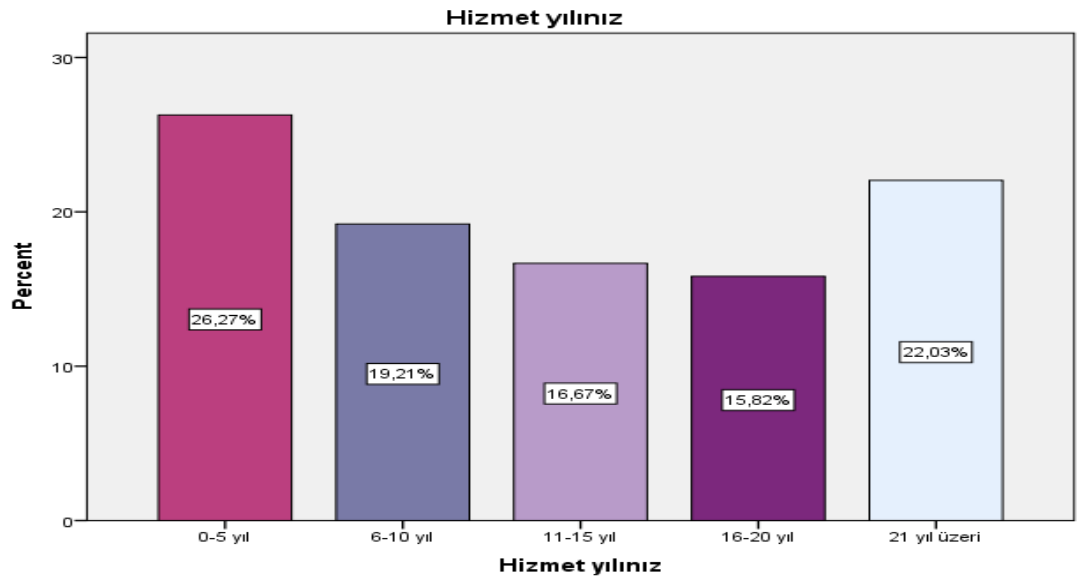
Grafik 4.3. Pozisyon

Çalışılan birimdeki pozisyonla ilgili bilgiler yukarıda Grafik 4.3'te sunulmuştur. Grafik 4.3'e göre anketi cevaplandıran akademik personelin, anketi cevaplandıran tüm personel içindeki oranı %58,76'dır. İdari personelin oranı ise %41,24'tür. Diğer bir ifadeyle anketi cevaplandıran 354 personelin 258'i akademik personel 146'sı ise idari personeldir.



Grafik 4.4. Yaş Aralığı

Anketi cevaplandıran personelin yaş aralığı Grafik 4.4’de sunulmuştur. Grafik 4.4’e bakıldığında ankete en fazla katılım sağlanan yaş aralığı %35,59 ile 30-39 yaş aralığındaki personel grubudur. En az katılım sağlayan grup ise %17,51 ile 50-59 yaş aralığındaki personel grubudur. Yaş oranlarına bakıldığında ankete en fazla katılım sağlayan grubun orta yaş grubu olduğu söylenebilir.



Grafik 4.5. Hizmet Yılı

Anketi cevaplandıran personelin hizmet yılı verileri Grafik 4.5’de gösterilmiştir. Ankete cevap veren personelin %26,27’si 0-5 yıl, %19,21’i 6-10 yıl, %16,67 si 11-15 yıl, %15,82 si 16-20 yıl, %22,03’ü 21 ve üzeri hizmet yılına sahiptir. Yani kurumla yeni tanışmış EBYS’nin verimliliği üzerine personel algısı anketini en çok cevaplandıran grup olduğu anlaşılmaktadır.

4.1.2. Katılımcıların EBYS Anketindeki Verimlilik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek için Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Durumu

Anket katılımcılarına EBYS’nin verimliliği konusunda düşüncelerini öğrenmek için aşağıdaki sorular sorulmuştur. Verdikleri cevaplara ilişkin veriler Tablo 4.2’de yer almaktadır.

Tablo 4.2. Katılımcıların EBYS Anketindeki Verimlilik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek için Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	Sayı (n)	% (Yüzde)
EBYS kurumsal çalışmamı düzenlemiş, kolaylaştırmıştır		
Kesinlikle Katılmıyorum	5	1,4
Katılmıyorum	16	4,5
Kararsızım	36	10,2
Katılıyorum	71	20,1
Kesinlikle Katılıyorum	226	63,8
EBYS az zamanda çok işin yapılmasına yardımcı olur		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	38	10,7
Kararsızım	42	11,9
Katılıyorum	70	19,8
Kesinlikle Katılıyorum	204	57,6
EBYS birimler arası işbirliğini kolaylaştırır		
Kesinlikle Katılmıyorum	4	1,1
Katılmıyorum	9	2,5
Kararsızım	61	17,2
Katılıyorum	114	32,2
Kesinlikle Katılıyorum	166	46,9
EBYS personel arasındaki bilgi akışını kolaylaştırır		
Kesinlikle Katılmıyorum	21	5,9
Katılmıyorum	15	4,2
Kararsızım	18	5,1
Katılıyorum	90	25,4
Kesinlikle Katılıyorum	210	59,3

Tablo 4.2. (Devamı)

EBYS de yapılan işlemler kayıt altındadır		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	5	1,4
Kararsızım	49	13,8
Katılıyorum	81	22,9
Kesinlikle Katılıyorum	219	61,9
EBYS de herkesin yapacağı iş tanımlanmıştır		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	50	14,1
Kararsızım	131	37
Katılıyorum	96	27,1
Kesinlikle Katılıyorum	77	21,8
EBYS kağıttan tasarruf sağlayan bir sistemdir		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	-	-
Kararsızım	4	1,1
Katılıyorum	134	37,9
Kesinlikle Katılıyorum	216	61
EBYS kurye ve posta maliyetini azaltmıştır		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	-	-
Kararsızım	4	1,1
Katılıyorum	100	28,2
Kesinlikle Katılıyorum	250	70,6
Toplam	354	100

“EBYS kurumsal çalışmamı düzenlemiş, kolaylaştırmıştır” ifadesine katılımcıların %1,4’ü kesinlikle katılmıyorum, %4,5’i katılmıyorum, %10,2’si kararsızım, %20,1’i katılıyorum ve %63,8’i kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle Katılmıyorum ve Katılmıyorum cevabını veren personelin bu konuda bilgi sahibi olmadığı, değişime direnç gösteren personel grubu olduğu söylenebilir. Kararsız kalanların oranına bakıldığında bu cevabı veren personel grubunun kurumla yeni tanışan personel olduğu söylenebilir. Katılıyorum ve Kesinlikle Katılıyorum cevabını veren personel, EBYS’yi kullanırken kurumsal çalışmaları düzenlediğini ve kolaylaştırdığını ifade etmiştir.

“EBYS az zamanda çok işin yapılmasına yardımcı olur” ifadesine katılımcıların %10,7’si katılmıyorum, %11,9’u kararsızım, %19,8’i katılıyorum ve %57,6’sı kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Katılmıyorum cevabını veren personelin bu konuda bilgi eksikliği olduğunu söylemek mümkündür. Kararsızım cevabını veren personel kurumla yeni tanışmış personel olabilir.

Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevabını veren personel EBYS'nin az zamanda çok iş yaptığını düşündüğünü ifade etmiştir.

“EBYS birimler arası işbirliğini kolaylaştırır” ifadesine katılımcıların %1,1'i kesinlikle katılmıyorum, %2,5'i katılmıyorum, %17,2'si kararsızım, %32,2'si katılıyorum ve %46,9'u kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum cevabı verenler, kurumla yeni tanışmış EBYS konusunda bilgi sahibi olmayan personel olduğu söylenebilir. Kararsızım cevabını verenler bu konuda bilgili ve deneyimli olmadığını söylenebilir. Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum cevabını verenler, EBYS'nin birimler arası işbirliğini kolaylaştırdığını düşündüğü söylenebilir.

“EBYS personel arasındaki bilgi akışını kolaylaştırır” ifadesine katılımcıların %5,9'u kesinlikle katılmıyorum, %4,2'si katılmıyorum, %5,1'i kararsızım, %25,4'ü katılıyorum ve %59,3'ü kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorumun oranlarına bakıldığında personel kendi aralarında da EBYS'nin bilgi akışını kolaylaştırdığını düşündüğü söylenilebilir.

“EBYS de yapılan işlemler kayıt altındadır” ifadesine katılımcıların %1,4'ü katılmıyorum, %13,8'i kararsızım, %22,9'u katılıyorum ve %61,9'u kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Bu konuda kararsız kalanlara bakıldığında bu konuda personelin yeteri kadar bilgiye sahip olmadığı veya personelin kuruma yeni katıldığı söylenebilir.

“EBYS de herkesin yapacağı iş tanımlanmıştır” ifadesine katılımcıların %14,1'i katılmıyorum, %37'si kararsızım, %27,1'i katılıyorum ve %21,82i kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Kararsız yanıtının oranına bakıldığında diğerlerine göre yüksek olduğu görülmektedir. Personelin EBYS'de herkesin yapacağı iş tanımlanmıştır konusunda çekimser kaldığı görülebilir.

“EBYS kâğıttan tasarruf sağlayan bir sistemdir” ifadesine katılımcıların %1,1'i kararsızım, %37,9 'u katılıyorum ve %61'i kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum yanıtının oranlarına bakıldığında personel EBYS'nin kâğıttan tasarruf sağladığını düşündüğü söylenebilir.

“EBYS kurye ve posta maliyetini azaltmıştır” ifadesine katılımcıların%1,1’i kararsızım, %28,2’si katılıyorum ve %70,6’sı kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum yanıtını verenler EBYS’nin kurye ve posta maliyetini azalttığı düşüncesindedir.

Katılımcıların Verimlilik konusundaki düşüncelerini yansıtan ifadeler incelendiğinde “EBYS de herkesin yapacağı iş tanımlanmıştır” ifadesine Kesinlikle Katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarının oranlarının oldukça az olduğu görülmektedir. EBYS de iş tanımının yetersiz olduğu konusunda biraz daha düşünmemiz gerektiğini göstermektedir. Katılımcıların en çok kararsız kaldıkları ifade yine “EBYS de herkesin yapacağı iş tanımlanmıştır” ifadesi olmuştur. “EBYS kurye ve posta maliyetini azaltmıştır” ifadesine Kesinlikle katılıyorum oranı oldukça fazla (%70,6) olduğu görülmektedir. Kesinlikle katılıyorum oranı yüksek olan bir diğer ifadenin “EBYS kurumsal çalışmamı düzenlemiş, kolaylaştırmıştır” ifadesi olduğu görülmektedir.

4.1.3. Katılımcıların EBYS Anketindeki Yönetsel Kontrol Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Durumu

Anket katılımcılarına EBYS’nin yönetsel kontrol konusunda düşüncelerini öğrenmek için aşağıdaki sorular sorulmuştur. Verdikleri cevaplara ilişkin veriler Tablo 4.3’de yer almaktadır.

Tablo 4.3. Katılımcıların EBYS Anketindeki Yönetsel Kontrol Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	n (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
EBYS varolan iş gücünün etkin kullanılmasını sağlar		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	5	1,4
Kararsızım	36	10,2
Katılıyorum	110	31,1
Kesinlikle Katılıyorum	203	57,3
EBYS yönetim faaliyetlerinin kolayca yürütülmesine yardımcı olur		
Kesinlikle Katılmıyorum	16	4,5
Katılmıyorum	5	1,4
Kararsızım	37	10,5
Katılıyorum	89	25,1
Kesinlikle Katılıyorum	207	58,8
EBYS bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	-	-
Kararsızım	48	13,6
Katılıyorum	152	42,9
Kesinlikle Katılıyorum	154	43,5
Toplam	354	100

“EBYS varolan iş gücünün etkin kullanılmasını sağlar” ifadesine katılımcıların %1,4’ü katılmıyorum, %10,2’si kararsızım, %31,1’i katılıyorum ve %57,3’ü Kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Kararsız kalanların oranına bakıldığında personelin bu konuyla ilgili bilgi sahibi olmadığı görüşü çıkarılabilir. Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum yanıtını verenlerin oldukça yüksek olduğu söylenebilir. Personel EBYS’nin varolan iş gücünü etkin kullandığını söylenebilir

“EBYS yönetim faaliyetlerinin kolayca yürütülmesine yardımcı olur” ifadesine katılımcıların %4,5’i kesinlikle katılmıyorum, %1,4’ü katılmıyorum, %10,5’i kararsızım, %25,1’i katılıyorum ve %58,5’i kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum yanıtını veren katılımcılar EBYS’nin yönetim faaliyetlerini kolayca yürüttüğüne inanmaktadır.

“EBYS bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır” ifadesine katılımcıların %13,6’sı kararsızım, %42,9’u katılıyorum ve %43,5’i kesinlikle katılıyorum yanıtını

vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Bu konuda kararsız oranına bakıldığında personelin kurumla yeni tanıştığı ve ya bu konuda bilgi sahibi olamadığı söylenilebilir. Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum oranlarına bakıldığında personel EBYS'nin bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırdığını düşündüğü söylenebilir.

Katılımcıların Yönetmelik Kontrol konusundaki düşüncelerini yansıtan ifadeler incelendiğinde; “EBYS var olan iş gücünün etkin kullanılmasını sağlar” ve EBYS yönetim faaliyetlerinin kolayca yürütülmesine yardımcı olur” ifadelerine tamamen katılma oranları oldukça yüksek ve birbirine yakın bulunmuştur. “EBYS bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır” ifadesine kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum yanıtını veren katılımcı olmamasına rağmen kararsızım diyenlerin oranı daha yüksek olduğu görülmektedir.

4.1.4. Katılımcıların EBYS Anketindeki Yenilik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek için Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Durumu

Anket katılımcılarına EBYS'nin yenilik konusundaki düşüncelerini öğrenmek için aşağıdaki sorular sorulmuştur. Verdikleri cevaplara ilişkin veriler Tablo 4.4'de yer almaktadır.

Tablo 4.4. Katılımcıların EBYS Anketindeki Yenilik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	n (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
EBYS değişen koşullara uyum sağlayabilen bir sistemdir		
Kesinlikle Katılmıyorum	16	4,5
Katılmıyorum	5	1,4
Kararsızım	137	38,7
Katılıyorum	139	39,3
Kesinlikle Katılıyorum	57	16,1
Toplam	354	100

“EBYS değişen koşullara uyum sağlayabilen bir sistemdir” ifadesine katılımcıların %4,5'i kesinlikle katılmıyorum, %1,4'ü katılmıyorum, %38,7'si kararsızım, %39,3'ü katılıyorum ve %16,1'i kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kararsızım yanıtını verilen cevaplara bakıldığında oranın oldukça yüksek olduğunu görmek mümkündür.

EBYS'nin değişen koşullara uyum sağlaması konusunda personel çekimser kalmıştır. Bu çekimserlik, personelin kurumla yeni tanışması ve ya bu konuda bilgi sahibi ve deneyim sahibi olmadığından kaynaklanabilir. Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum yanıtı verenler EBYS'nin değişen koşullara uyum sağlayan bir sistem olduğunu düşünmektedir.

Katılımcıların yenilik konusundaki düşüncelerini yansıtan ifadelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde; EBYS nin değişen koşullara uyum sağlayabilen bir sistem olduğu ifadesine kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum yanıtlarının oranı oldukça düşük olmakla beraber kesinlikle katılıyorum oranının da düşük olduğu görülmektedir. Bu konuda kararsız olma oranı yüksek bulunmuştur.

4.1.5. Katılımcıların EBYS Anketindeki Personel Memnuniyeti Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Durumu

Anket katılımcılarına EBYS'nin personel memnuniyeti konusundaki düşüncelerini öğrenmek için aşağıdaki sorular sorulmuştur. Verdikleri cevaplara ilişkin veriler Tablo 4.5'de yer almaktadır.

Tablo 4.5. Katılımcıların EBYS Anketindeki Personel Memnuniyeti Konusundaki düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	n (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
EBYS zamandan tasarruf sağlar		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	21	5,9
Kararsızım	36	10,2
Katılıyorum	102	28,8
Kesinlikle Katılıyorum	195	55,1
EBYS gereksiz dosya yığınlarının oluşmasını engeller		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	27	7,6
Kararsızım	36	10,2
Katılıyorum	76	21,5
Kesinlikle Katılıyorum	215	60,7
EBYS motivasyonumu artırır		
Kesinlikle Katılmıyorum	15	4,2
Katılmıyorum	51	14,4
Kararsızım	84	23,7
Katılıyorum	76	21,5
Kesinlikle Katılıyorum	128	36,2

Tablo 4.5. (Devamı)

EBYS sayesinde işimi severek yaparım		
Kesinlikle Katılmıyorum	24	6,8
Katılmıyorum	90	25,4
Kararsızım	11	11,3
Katılıyorum	106	29,9
Kesinlikle Katılıyorum	94	26,6
EBYS kurumun bana değer verdiğini hissettiriyor		
Kesinlikle Katılmıyorum	27	7,6
Katılmıyorum	64	18,1
Kararsızım	127	35,9
Katılıyorum	91	25,7
Kesinlikle Katılıyorum	45	12,7
EBYS İş yükümü arttırmıştır		
Kesinlikle Katılmıyorum	98	27,7
Katılmıyorum	127	35,9
Kararsızım	83	23,4
Katılıyorum	37	10,5
Kesinlikle Katılıyorum	9	2,5
Toplam	354	100

“EBYS zamandan tasarruf sağlar” ifadesine katılımcıların %5,9’u katılmıyorum, %10,2’si kararsızım, %28,8’i katılıyorum ve %55,1’i kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum yanıtını veren katılımcılar EBYS’nin zamandan tasarruf sağladığını düşünmektedir. Bu soruda kararsız kalan ve bu soruya katılmayan katılımcıların EBYS’yi tam olarak kullanmadıkları, EBYS’yi iyi bilmedikleri veya kurumla yeni tanışmış personel oldukları çıkarımında bulunulabilir.

“EBYS gereksiz dosya yığınlarının oluşmasını engeller” ifadesine katılımcıların %7,6’sı katılmıyorum, %10,2’si kararsızım, %21,5’i katılıyorum ve %60,7’si kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtını veren katılımcılar EBYS’nin dosya yığınlarından kurtardığı düşüncesine sahiptir. Kararsız kalan katılımcılar, bu konuda bilgi sahibi olmadıkları söylenebilir.

“EBYS motivasyonumu artırır” ifadesine katılımcıların %4,2’si kesinlikle katılmıyorum, %14,4’ü katılmıyorum, %23,7’si kararsızım, %21,5’si katılıyorum ve

%36,2'si kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Bu konuda kararsız kalan katılımcıların oranına bakıldığında kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum yanıtlarının oranından yüksek olduğu görülmektedir. Kurumla yeni tanışmış veya EBYS konusunda bilgi eksikliği yaşana personel bu konuda çekimser kalmış olabilir.

“*EBYS sayesinde işimi severek yaparım*” ifadesine katılımcıların %6,8'i kesinlikle katılmıyorum, %25,4'ü katılmıyorum, %11,3'ü kararsızım, %29,9'u katılıyorum ve %26,6'sı kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum yanıtını veren katılımcılar, EBYS ile işlerini daha motivasyonlu ve severek yaptığını belirtmişlerdir. Bu durumda yapılan işlerde EBYS kullanarak daha özenli davranıldığını gösterebilir.

“*EBYS kurumun bana değer verdiğini hissettiriyor*” ifadesine katılımcıların %7,6'sı kesinlikle katılmıyorum, %18,1'i katılmıyorum, %35,9'u kararsızım, %25,7'si katılıyorum ve %12,7'si kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Bu ifadeye verilen yanıtlara bakıldığında en yüksek oranı kararsızım cevabını veren katılımcılar oluşturmuştur denilebilir. Kararsız yanıtını veren katılımcılar, kurumla yeni tanışan katılımcılar olduğu söylenebilir.

“*EBYS İş yükümü arttırmıştır*” ifadesine katılımcıların %27,7'si kesinlikle katılmıyorum, %35,9'u katılmıyorum, %23,4'ü kararsızım, %10,5'i katılıyorum ve %2,5'i kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum yanıtını veren katılımcılar, EBYS'nin iş yükünü hafiflettiğini düşünmektedir. Kararsız kalan katılımcılar ise, kurumla yeni tanışmış personeller olduğu söylenebilir.

Katılımcıların Personel memnuniyeti konusundaki düşüncelerini yansıtan ifadelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde; EBYS nin zamandan tasarruf sağlaması gereksiz dosya yığınlarının oluşmasını engellemesi ve iş yükünü azaltması ifadelerine katılma oranları oldukça yüksek bulunmuştur. Personel memnuniyeti konusundaki en az katılma oranının “*EBYS kurumun bana değer verdiğini hissettiriyor*” ifadesi olmuştur.

4.1.6. Katılımcıların EBYS Anketindeki Güvenlik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Durumu

Anket katılımcılarına EBYS'nin güvenlik konusundaki düşüncelerini öğrenmek için aşağıdaki sorular sorulmuştur. Verdikleri cevaplara ilişkin veriler Tablo 4.6'de yer almaktadır.

Tablo 4.6. Katılımcıların EBYS Anketindeki Güvenlik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	n (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
EBYS tüm olumsuzluklara karşı belgeyi muhafaza altına alır, kurumsal hafızayı korur		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	-	-
Kararsızım	36	10,2
Katılıyorum	147	41,5
Kesinlikle Katılıyorum	171	48,3
EBYS güvenilirdir		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	10	2,8
Kararsızım	148	41,8
Katılıyorum	79	22,3
Kesinlikle Katılıyorum	117	33,1
EBYS üzerinden yaptığım işlemler korunur		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	10	2,8
Kararsızım	95	26,8
Katılıyorum	124	35
Kesinlikle Katılıyorum	125	35,4
EBYS bilgilerimi 3. şahıslarla paylaşmaz		
Kesinlikle Katılmıyorum	5	1,4
Katılmıyorum	21	5,9
Kararsızım	121	34,2
Katılıyorum	96	27,1
Kesinlikle Katılıyorum	111	31,4
Toplam	354	100

“EBYS tüm olumsuzluklara karşı belgeyi muhafaza altına alır, kurumsal hafızayı korur” ifadesine katılımcıların %10,2’si kararsızım, %41,5 ‘i katılıyorum ve %48,3 ‘ü

kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır.

“*EBYS güvenilirdir*” ifadesine katılımcıların %2,8’i katılmıyorum, %41,8’i kararsızım, %22,3’ü katılıyorum ve %33,1 ‘i kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Kararsızım yanıtı veren katılımcılara bakıldığında EBYS’nin güvenliği konusunda çekimser kaldıklarını görmek mümkündür. Bu katılımcılar ya kuruma yeni gelmiş katılımcılar ve ya EBYS’nin güvenliğinden tam olarak emin olmayan katılımcılar olduğu düşünülebilir.

“*EBYS üzerinden yaptığım işlemler korunur*” ifadesine katılımcıların %2,8’i katılmıyorum, %26,8’i kararsızım, %35’i katılıyorum ve %35,4 ü kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtlarında bakıldığında personel EBYS üzerinden yapılan işlemlerin korunduğunu düşmektedir. Kararsızım yanıtını veren katılımcılara bakıldığında, katılımcıların EBYS üzerinden yapılan işlemler korunun ifadesine çekimser kaldıkları söylenebilir.

“*EBYS bilgilerimi 3. şahıslarla paylaşmaz*” ifadesine katılımcıların %1,4’ü kesinlikle katılmıyorum, %5,9’u katılmıyorum, %34,2’si kararsızım, %27,1’i katılıyorum ve %31,4’ü kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kararsızım yanıtını veren katılımcılara bakıldığında bu ifadede ki en yüksek orana sahip olduğu görülecektir. Bu konuda kararsız kalmaları EBYS’nin bilgileri üçüncü şahıslarla paylaşmaz konusunda çekimser olduğunu ve bu konuda EBYS ye güvenip güvenememe problemi yaşadıklarını gösterebilir.

Katılımcıların güvenlik konusundaki düşüncelerini yansıtan ifadelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde; EBYS tüm olumsuzluklara karşı belgeyi muhafaza altına alır, kurumsal hafızayı korur ifadesine tamamen katılma oranının oldukça yüksek olduğu görülmüştür. EBYS güvenilirdir ifadesine kararsız kalma oranının oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

4.1.7. Katılımcıların EBYS Anketindeki Kullanışlılık Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Durumu

Anket katılımcılarına EBYS'nin kullanılabilirlik konusundaki düşüncelerini öğrenmek için aşağıdaki sorular sorulmuştur. Verdikleri cevaplara ilişkin veriler Tablo 4.7'de yer almaktadır.

Tablo 4.7. Katılımcıların EBYS Anketindeki Kullanışlılık Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	n (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
EBYS de belgeler kolaylıkla dosyalanır		
Kesinlikle Katılmıyorum	16	4,5
Katılmıyorum	15	4,2
Kararsızım	16	4,5
Katılıyorum	125	35,3
Kesinlikle Katılıyorum	182	51,4
Toplam	354	100

“EBYS'de belgeler kolaylıkla dosyalanır” ifadesine katılımcıların %4,5'i kesinlikle katılmıyorum, %4,2'si katılmıyorum, %4,5'i kararsızım, %35,3'ü katılıyorum ve %51,4'ü kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorduma verdikleri yanıtlara bakıldığında EBYS'nin belgeleri kolaylıkla dosyaladıklarını ifade etmişlerdir. Bu durumda dosyalama konusunda EBYS'ye güvendikleri söylenebilir.

Katılımcıların kullanılabilirlik düşüncesini yansıtan ifadeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; EBYS'de belgeler kolaylıkla dosyalanır olduğu ifadesine katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum yanıtlarının oranının oldukça yüksek olduğu görülmüştür.

4.1.8. Katılımcıların EBYS Anketindeki Destek Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı

Anket katılımcılarına EBYS'nin destek konusundaki düşüncelerini öğrenmek için aşağıdaki sorular sorulmuştur. Verdikleri cevaplara ilişkin veriler Tablo 4.8'de yer almaktadır.

Tablo 4.8. Katılımcıların EBYS Anketindeki Destek Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Sorulara Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	n (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
Destek birimi EBY de yaşadığım problemle ilgilenir		
Kesinlikle Katılmıyorum	9	2,5
Katılmıyorum	29	8,2
Kararsızım	61	17,2
Katılıyorum	176	49,7
Kesinlikle Katılıyorum	79	22,3
EBYS de yaşanan değişiklikler/yenilikler hakkında ara ara bilgilendirilmekteyim		
Kesinlikle Katılmıyorum	13	3,7
Katılmıyorum	85	24
Kararsızım	59	16,7
Katılıyorum	123	34,7
Kesinlikle Katılıyorum	74	20,9
Destek birimi yaşadığım problemleri çözer		
Kesinlikle Katılmıyorum	9	2,5
Katılmıyorum	34	9,6
Kararsızım	100	28,2
Katılıyorum	124	35
Kesinlikle Katılıyorum	87	24,6
EBYS de sorun yaşadığımda telefonla görüşerek veya yüz yüze destek almaktayım		
Kesinlikle Katılmıyorum	16	4,5
Katılmıyorum	17	4,8
Kararsızım	68	19,2
Katılıyorum	153	43,2
Kesinlikle Katılıyorum	100	28,2
Toplam	354	100

“Destek birimi EBYS’de yaşadığım problemle ilgilenir” ifadesine katılımcıların %2,5’i kesinlikle katılmıyorum, %8,2’si katılmıyorum, %17,2’si kararsızım, %49,7’si katılıyorum ve %22,3’ü kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtını veren katılımcılara bakıldığında destek personelinin yaşanan problemlerle ilgilendiklerini ifade etmişlerdir. Kararsızım yanıtını veren katılımcılar, kuruma yeni başlamış katılımcılar olduğu söylenilebilir.

“EBYS’de yaşanan değişiklikler/yenilikler hakkında ara ara bilgilendirilmekteyim” ifadesine katılımcıların %3,7’si kesinlikle katılmıyorum, %24’ü katılmıyorum, %16,7’si

kararsızım, %34,7'si katılıyorum ve %20,9 'u kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtını veren katılımcılara bakıldığında EBYS'de yaşanan değişikliklerden bilgi sahibi olduklarını söylebilir.

“Destek birimi yaşadığım problemleri çözer” ifadesine katılımcıların %2,5'i kesinlikle katılmıyorum, %9,6'sı katılmıyorum, %28,2'si kararsızım, %35'i katılıyorum ve %24,6'sı kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtını veren katılımcılara bakıldığında destek birimin yaşadıkları problemleri çözdüğünü düşündükleri söylenebilir.

“EBYS'de sorun yaşadığımda telefonla görüşerek veya yüz yüze destek almaktayım” ifadesine katılımcıların %4,5'i kesinlikle katılmıyorum, %4,8'i katılmıyorum, %19,2'si kararsızım, %43,2'si katılıyorum ve %28,2'si kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtını veren katılımcıların oranlarına bakıldığında EBYS'de sorun yaşayan katılımcılar telefonla görüşerek ve ya yüz yüze destek alarak problemlerini çözdüklerini ifade etmişlerdir. Bu durum destek personelinin EBYS için ne kadar önemli olduğunu düşündürebilir.

Katılımcıların Personel destek konusundaki düşüncelerini yansıtan ifadelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde; Destek birimi yaşadığım problemleri çözer ifadesine kararsız kalma oranının oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Destek konusundaki diğer ifadelere tamamen katılma oranı düşük olsa da katılıyorum oranlarının oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

4.1.9. Katılımcıların EBYS Anketindeki Etkinlik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Durumu

Anket katılımcılarına EBYS'nin etkinlik konusundaki düşüncelerini öğrenmek için aşağıdaki sorular sorulmuştur. Verdikleri cevaplara ilişkin veriler Tablo 4.9'de yer almaktadır.

Tablo 4.9. Katılımcıların EBYS Anketindeki Etkinlik Konusundaki Düşüncelerini Öğrenmek İçin Sorulan Soruya Verdikleri Yanıtların Dağılımı

	n (Kişi Sayısı)	% (Yüzde)
EBYS kurumsal kaliteyi artırır		
Kesinlikle Katılmıyorum	-	-
Katılmıyorum	16	4.5
Kararsızım	47	13.3
Katılıyorum	155	43.8
Kesinlikle Katılıyorum	136	38.4
Toplam	354	100

“EBYS kurumsal kaliteyi artırır” ifadesine katılımcıların %4,5’i katılmıyorum, %13,3’ü kararsızım, %43,8’i katılıyorum ve %38,4’ü kesinlikle katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Kesinlikle katılmıyorum yanıtını veren olmamıştır. Kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum yanıtını veren katılımcılar, EBYS’nin kurumsal kaliteyi arttırdığı düşünmektedirler. Bu durum kurumsal imaj açısından oldukça önemli olduğu, kurumsal kalitenin kurumsal imajı etkileyebileceğini gösterebilir.

Katılımcıların etkinlik konusundaki düşüncelerini yansıtan ifadeye verdikleri yanıtlar incelendiğinde; EBYS kurumsal kaliteyi artırır ifadesine katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum yanıtlarının oranının oldukça yüksek olduğu görülmüştür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Gelişen teknolojilerle birlikte kurumlarda kendini geliştirmeli, kurumsal yapılarını bu gelişmelerle birlikte yeniden oluşturmalarıdır. Çağın gerisinde kalan kurumlar kurumsal verimliliklerini arttıramadığı gibi kurumsallaşma sorununu da beraberinde yaşamaktadır. Bir kurumun artan rekabet ortamında misyon ve vizyonlarını gerçekleştirebilmesi için bu rekabet ortamından başarıyla çıkması gerekmektedir. Bunu değişen dünyada yerinde saymayıp kendini geliştirmesi ile yapması mümkündür. Kamu kurumlarının bel kemiğini oluşturan e-devlet anlayışı kurumlarda da EBYS sisteminin varlığını oluşturmaktadır. Devlet tarafından çıkarılan yasal mevzuatlar, kanunlar, kanunhükümünde kararname, standartlar bu değişimin ve gelişimin devlet tarafından desteklendiğinin göstergesidir. Devlet kurumlarının çağın gerisinde kalmamaları için ortak standartlar çerçevesinde EBYS'nin gelişmesine olanak tanınmalıdır. Bu sayede kurumlar resmi işlerin ana kaynağı olan belgeleri, elektronik ortamda daha hızlı daha güvenilir ve daha kolay bir şekilde yönetebilmektedir. Çıkarılan kanunlar ve kanun hükümündeki kararname ve diğer mevzuat ile EBYS'nin hangi yasal düzenlemeler baz alınarak ortaya çıkması ve uygulanması gerektiğini göstermektedir. Bununla birlikte kurumların altyapılarını EBYS'nin kullanımına yönelik oluşturmaları gerekmektedir. Bu tür altyapıyı oluşturmayan kurumların EBYS kullanmaya başlamaları durumunda, ileride ortaya çıkabilecek sorunların çözümünde zorlanacakları bir gerçektir.

Atatürk Üniversitesi'nin çağın gerektirdiği değişimlere uyum sağlamak için kurumsal dönüşümü gerçekleştirerek ayak uydurmaya çalıştığı görülmektedir. E-dönüşüm sürecine girmeyi sağlayan en büyük etken devlet tarafından ortaya konan ve kurumların uyması zorunlu mevzuattır. Uyulması gereken bu mevzuatlar ve Atatürk Üniversitesinin kurumsallaşma sürecinde değişimlere ayak uydurmaya çalışma isteği ve ortaya koyduğu çaba EBYS'nin varlığını ve kullanımını beraberinde getirmiştir. Yapılan çalışmada ortaya çıkan sonuç, EBYS'de personel farkındalığının yüksek olduğu düşünülmektedir. Ayrıca yönetimin kurumsal dönüşümü sağlamak için EBYS'yi desteklediğini, çıkardığı yönergeler ile kurum personelinin EBYS'ye alışma ve etkin kullanma konusunda desteklediği de çalışmada ulaşılan başka bir sonuçtur.

EBYS'nin verimliliği üzerine personel algılarının ne olduğunu saptamak için yapılan bu çalışmada, araştırmanın hipotezlerini sınamak için betimleme tekniği

uygulanmıştır. Betimleme yönteminde belirtildiği üzere, mevcut durumlar saptanıp anket tekniği ile veriler toplanıp değerlendirilmiş ve hipotezler doğrulanmıştır.

Ana hipotez olan “Atatürk Üniversitesinde kullanılan EBYS’nin verimliliği personel algısını olumlu etkilediği, bu sistemin belgeleri koruduğu ve verimliliği arttırdığı düşünülmektedir” ifadesine katılımcıların %48,3’ü (n= 171) kesinlikle katıldıklarını ve % 41,5’i (n=147) katıldıklarını beyan etmişlerdir. Personel, EBYS’nin belgeleri muhafaza altına alıp, kurumsal hafızayı koruduğunu düşünmektedir.

H1: EBYS ile birlikte personelin iş yükü artmıştır.

Personel, EBYS’nin iş yükünü azalttığını düşünmektedir. Çalışmada katılımcıların %35,9 u (n=127) bu ifadeye katılmıyorum cevabını %27,7’si (n=98) ise bu ifadeye kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir. Böylece bu hipotez reddedilir.

H2: EBYS’nin kurumsal çalışmayı düzenleyip, kolaylaştırmaktadır.

Personel, EBYS’nin kurumsal çalışmasını düzenleyip kolaylaştırdığını düşünmektedir. Çalışmada katılımcıların %63,8’i (n=226) kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir ve %20,1’i (n=71) ise katılıyorum yanıtını vermiştir. Hipotez desteklenmiştir.

H3: EBYS yönetim faaliyetlerinin daha kolay yapılmasını sağlar

Personel, EBYS’nin yönetim faaliyetlerini kolaylıkla yürüttüğünü düşünmektedir. Çalışmada katılımcıların %58,8 i (n=207) kesinlikle katılıyorum ve %25,1’i (n=89) ise katılıyorum yanıtını vererek yönetim faaliyetlerinin EBYS sayesinde kolaylıkla yürütüldüğünü ifade etmişlerdir.

Çalışmada Atatürk Üniversitesi personelinin EBYS’nin verimliliği üzerine personel algısı düşünceleri saptanmaya çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda ortaya çıkan veriler IBM SPSS statistics 22 programında analiz edilmiş ve araştırmanın bulgularında sunulmuştur. Bu çerçevede verilerin çözümlenmesi ile aşağıda yer alan sonuçlara da ulaşılmıştır.

- 1- Anket katılımcılarının %70,9’u erkek , %29,1 i kadındır. Bu sonuca bakıldığında erkek katılımcıları kadın katılımcılara göre EBYS’nin verimliliği üzerine personel algısı anketini en çok değerlendiren gruptur (Bkz. Grafik 4.1).
- 2- Anket katılımcılarının pozisyonlarına bakıldığında ankete akademik personelin daha çok katılım sağladığı görülmektedir. Akademik personel,

EBYS'nin verimliliği üzerine personel algısı anketini en çok cevaplandıran grup olduğu söylenebilir. Bu durum akademik personelin EBYS'yi aktif bir biçimde kullandığını fikrinin doğmasına sebep olmaktadır (Bkz. Grafik 4.3).

- 3- EBYS'nin kurumsal çalışmaları düzenleyip kolaylaştırdığı personelin çoğu tarafından kabul edilen bir düşüncedir (Bkz. Tablo 4.2).
- 4- Personelin EBYS'de iş tanımlamaları konusunda sıkıntı yaşadığı düşüncesi verimliliği etkilemektedir. EBYS'de görev tanımlamalarının tam yapılmaması katılımcıların bir karar belirtmediği durumlar arasındadır. Diğer taraftan katılımcılar iş bölümünün tam olarak belirlenmemesiyle birlikte EBYS'nin iş yüklerini arttırdığı düşüncesine sahiptir. EBYS'de belirlenen görev tanımlamalarının tam olmaması bir personelin bütün işleri yapması durumunu ortaya çıkarmaktadır. Bu da EBYS'nin kurumsal verimliliğini etkileyebilmektedir. EBYS üzerinden yapılacak görev tanımlamaları personelin verimliliğini arttıracakı söylenebilir (Bkz. 4.2).
- 5- EBYS'nin personel arası bilgi akışı kolaylaştırarak personelin daha az zamanda daha çok işi yapmasına olanak tanıyacağı söylenebilir (Bkz. Tablo 4.2).
- 6- Personel EBYS'nin kuryenin posta ve maliyetini azalttığı düşüncesindedir. Kurum içi evrak alış verişlerinde EBYS'nin etkin rol alması kurum dışı evrak alışverişlerinde KEP'in etkili kullanılması bu görüşü desteklemektedir (Bkz. 4.2).
- 7- Personel EBYS kullanımıyla birlikte gereksiz kâğıt israfının önüne geçildiğini kâğıt tasarrufunun yapıldığını düşünmektedir (Bkz. 4.2).
- 8- Personel EBYS'nin fiziksel evrak yönetimine göre daha kolay ve düzenli olduğunu düşünmektedir. Ayrıca personel EBYS ile var olan iş gücünü daha etkin kullandığı görüşündedir. EBYS'nin sağladığı faydalar arasında bürokratik işlerin hızlıca ve daha kolay bir şekilde yürütülmesine yardımcı olmak da yer almaktadır. Böylelikle yönetim faaliyetlerinin daha kolay ve düzenli bir şekilde devam edeceği kanaatindedirler (Bkz. Tablo 4.3).
- 9- Personel EBYS'nin yönetim faaliyetlerini de kolayca yürüttüğünü düşünmektedir. Nitekim personelde, EBYS'nin zamandan tasarruf sağlayarak işlerin daha hızlı zamanda ve daha verimli bir şekilde yürütüldüğü düşüncesi de hâkimdir (Bkz. Tablo 4.3).

- 10- EBYS durağan bir sistem değildir. Yeniliklere ve değişikliklere ayak uyduran bir sistem olan EBYS, personelin beklentilerini, ihtiyaçlarını ya da yaşadığı sorunları göz önünde bulundurup çözüme kavuşturulması beklenen bir sistemdir. Araştırmanın sonucuna göre personel EBYS'nin değişimlere uyum sağladığı konusunda görüş bildirmekten çekinmiştir. Bu durum personele güncelleştirme hakkında bilgi sunulmadığından kaynaklandığı söylenebilir (Bkz. 4.4).
- 11- EBYS'nin dosya yığınlarından kurtardığı düşüncesi katılımcıların çoğunluğu tarafından kabul edilmektedir. EBYS'ye geçilmeden önce birimler arasında evrak alışverişlerinde zaman, iş gücü önemliken EBYS'ye geçildikten sonra personel zamanı etkili ve verimli kullanabilmektedir (Bkz. Tablo 4.5).
- 12- Personel, EBYS kurumda uygulandıktan sonra yapılan iş ve işlemler daha az sürede daha kolay bir biçimde gerçekleştiği kanaatindedir. Bununla birlikte çıkan sonuca göre personel işlerin daha kolay ve rahat yapılmasıyla motivasyonunun arttığını belirtmiştir (Bkz. Tablo 4.5).
- 13- Araştırmada ulaşılan bir başka sonuç ise personelin EBYS sayesinde işini daha verimli ve sevak yapmasıdır. Bu da EBYS'nin personelin iş motivasyonunu arttırdığını göstermektedir (Bkz. Tablo 4.5).
- 14- Fiziksel belge yönetiminde çok sık belge kaybı, belgenin yanlış dosyaya konulması vs. gibi olumsuzluklar EBYS uygulanmaya başladıktan sonra ortadan kalktığına olan inanç yüksektir. Personel bir evrakın oluşturulmasından imzalanmasına, imzalanmasından gönderimine kadar evrakla ilgili bütün bilgileri EBYS sayesinde kayıt altına alabilmektedir. Araştırmanın sonuçlarına bakıldığında personelin evrakla ilgili bütün işlemleri kayıt altına alabilmesi EBYS'nin kurumsal verimliliği açısından önemlidir ve personel EBYS'nin bu özelliğini olumlu bulmaktadır. Bu durum kurumlarda şeffaf yönetim anlayışını da beraberinde getirir (Bkz. Tablo 4.6).
- 15- Personelin EBYS'nin güvenilirliği ve EBYS'de yaptıkları işlemlerin veya kişisel bilgilerinin üçüncü şahıslarla paylaşılması konusunda tereddüt yaşadığını söylemek mümkündür (Bkz. 4.6).

- 16- EBYS'nin, belgelerin kolaylıkla dosyalanabilmesini sağlayarak fiziksel dosyalamanın bir problemi olan mekân sorununun önüne geçtiği düşünülmektedir (Bkz. Tablo 4.7).
- 17- Atatürk Üniversitesinde kurulan EBYS'de insan kaynaklarını oluşturanlar ÜBYS eğiticileri, EBYS'yi kuran birim ve yazılımcılardır. Sistemsel olarak düşünüldüğünde yazılımcılar EBYS'yi oluşturan mimarlardır. ÜBYS eğiticileri EBYS konusunda destek birimi görevi de görmektedir. Kurumdaki personele EBYS konusunda yaşadığı sorunlara destek olmak için çalışmaktadır. Araştırmanın sonucuna göre; personelin yaşadığı problemleri destek birimi çözer ifadesi konusunda katılımcıların büyük çoğunluğunun kaldıklarını söylemek mümkündür (Bkz. Tablo 4.8).
- 18- EBYS ile ilgili sorun yaşayan ya da EBYS konusunda bilgi almak veya sorunu çözmek isteyen personelin destek birimi ile ya yüz yüze ya da telefonla görüşerek sorununu giderdiği anlaşılmaktadır (Bkz. 4.8).
- 19- EBYS'nin kurumsal kaliteyi arttırdığı düşüncesi personelin çoğunluğunda hâkimdir. Bu düşünce kurumsallaşmanın gerçekleştirilmesi adına kurum için önemlidir (Bkz. 4.9).

Bu sonuçlardan özetle EBYS'nin verimliliği üzerine personel algısı konusunda sunulan çeşitli öneriler şunlardır;

- 1- EBYS'nin personelin bakış açısını değiştirdiği bir gerçektir. Personel EBYS'nin fiziksel belge yönetimine göre daha kolay olduğunu düşünmeli, kurumsal hafızanın etkin bir şekilde yönetilmesine katkıda bulunduğu personele hissettirilmelidir.
- 2- EBYS'nin uygulanmasında oluşturulmayan iş tanımları personele bir yük gibi gelmektedir ve personelin verimli bir şekilde çalışmasını engellemektedir. Bu durum kurumsal verimliliği de etkilemektedir. EBYS'de yapılacak iş tanımlamaları personelin yükünü hafifleterek kendi işini daha kolay ve daha şeffaf yapmasına sağlayacaktır.
- 3- EBYS'nin güvenilirliği konusunda personel, daha fazla bilgilendirilmelidir (Bkz. 4.6).
- 4- Kuruma yeni katılacak personele destek birimi tarafından eğitimler verilmeli kurumsal uyumları sağlanmalıdır (Bkz. 4.8).

Sonuç olarak, kurumlarda yeni bir sistemin uygulanması personel ve yönetim birlikteliğini gerektirebilir. Kurumsal verimliliği arttırmak için alt yapıyı kurumsal hedefler, beklentiler, stratejiler çerçevesinde oluşturmak gerekmektedir. Bu yapılırken kurumların ana paydaşı olan personelin beklentileri de unutmamalıdır. Personelin ihtiyaçlarını en iyi karşılayan sistemler personelin kolaylıkla kabulleneceği sistemler olmalıdır.



KAYNAKÇA

- 213 Sayılı Vergi Usul Kanunu (2001).Ek.4731/4 maddesi *T. C. Resmi Gazete*, 10703-10705.28 Aralık 2001.
- 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu (2004). *T. C. Resmi Gazete*, 25355. 23 Ocak 2004.
- 2005/7 Sayılı Standart Dosya Planı Genelgesi (2005). Standart Dosya Planı. T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.
- 2008/16 Sayılı EBS Genelgesi (2008). Elektronik Belge Standartları. T.C. Başbakanlık Personel ve Prensipier Genel Müdürlüğü.
- 2019/12 Sayılı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi (2019). Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri. T.C. Cumhurbaşkanlığı.
- 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu (2008). *T. C. Resmi Gazete*, 5809, 5 Kasım 2008.
- Anameriç, H. (2005). “Bilgi Merkezlerinin Yönetiminde Bilgi Sistemlerinin Rolü”. *Bilgi Dünyası*, 6 (1), 15- 35.
- Aydın,C., Özdemirci F. (2011). “Elektronik Belgenin Arşivlenmesinde Gerçekliğin ve Bütünlüğün Korunması”. *Bilgi Dünyası*, 12 (1), 105-127.
- Arı, B. E. (2014). *E-Devlet ve Türk Emniyet Teşkilatı Polnet Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arslan, M., Kaya, T. (2017). “E-Devlet Uygulaması Olarak EBYS’ninEtkinliğive Verimliliği Üzerine Bir Araştırma: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi EBYS Örneği”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (15), 1999-2019.
- Balcı, A. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*. Ankara: Pegem Yayınevi.
- Berber, L.K. (2000). ““İmzalıyorum O Halde Varım” Dijital İmza, Dijital İmza Hakkında Yasal Düzenlemeler, Dijital İmzalı Elektronik Belgelerin Hukuki Değeri”. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 12 (2), 551.

- Bilgi Edinme Hakkı Kan. U.İ.E. ve U.Hk. Yönetm. (2004). *T. C. Resmi Gazete*, 25445. 27 Nisan 2004.
- Bilgi Sistemleri (2019). <https://ubys.atauni.edu.tr/>
- Bektaş, M. (2015). *Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)'nin İnsan Kaynakları Dönüşümüne Etkisi: Marmara Üniversitesi Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü.
- BEYAS Tanımlar Sözlüğü (2009). http://beyas.ankara.edu.tr/wp-content/uploads/beyas/dosyalar/BEYAS_sozluk.pdf
- Budak, Y. (2011). *Kurumsal Yönetim Aracı Olarak Elektronik Belge Yönetimi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Buckman, R. (2004). *Building a Knowledge-Driven Organization*. USA: McGraw-Hill Companies Pub.
- BTK. (2019). <https://btk.gov.tr/kayitli-elektronik-posta-hizmet-saglayicilar>
- CNN. (2018). <https://www.cnnturk.com/ajanda/e-devlet-kullanici-sayisi-39-milyonu-asti>
- Çağtürk, A. T. (2006). *Bilgi Toplumuna Dönüşüm Sürecinde e-Yaşam Olanakları ve e-Devletin Gerekliliği Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale: 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çakır, C. (2015). “E-Devlet Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 4 (7), 37-48.
- Çakır, E. (2018). “Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Yazılımı Seçiminde Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri: Bir Belediye Örneği”. *Business Economics and Management Research Journal*, 1 (1), 15-30.
- Demirel, D. (2006). “E-Devlet ve Dünya Örnekleri”. *Sayıştay Dergisi*, (61), 83-118. <https://dergi.sayistay.gov.tr/?id=2015>
- Ders Yüku Bilgi Sistemi (2019). <http://posta.atauni.edu.tr/atabulut/index.php/s/Nq60ngHW7CzTyOp>

- Durna, U., Demirel Y. (2008). “Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak”. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 30, 129-159
- Ebelgeyönetimi. (2019). <https://ebelgeyonetimi.com/ts-13298-ebys-kapsam-ve-amaci/>
- Eroğlu, Ş., Külçü, Ö. (2014). “TS 13298 Çerçevesinde Kurumsal Bilgi Sistemleri ve Elektronik Belge Yönetimi Standartlarının Değerlendirilmesi: İçişleri Bakanlığı Örneği”. *Bilgi Dünyası*, 15 (2), 327-352.
- Esgin, E. (2015). *Kamuda Kamusal Bilgi Yönetimi İçin e-Dönüşüm Modeli: Marmara Üniversitesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi Örneği*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- E-Yazışma (2019). <http://www.e-yazisma.gov.tr/SitePages/eyazismaana.aspx>, e-Yazışma Projesi, Genelge (2017/21). *T.C. Resmi Gazete*, (30210), 14 Ekim 2017.
- Gülseçen, S. (2013). *Bilgi ve Bilginin Yönetimi*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Groenewald, T. (2004). “Electronic Document Management: A Human Resource Management Case Study”. *SA Journal of Human Resource Management*, 2 (1), 54-62.
- Harrison, R. ve Kessels, J. (2004). *Human Resource Development in a Knowledge Economy*. New York: Palgrave Macmillan Pub.
- History (2019). <https://www.archives.gov/about/history>.
- İnter Kep (2019). https://www.inter-kep.com.tr/dosyalar/KEP_Uygulama_Esasları.pdf
- Karamanlıoğlu, A. U., Şenkul, G., Sıgır, Ü. (2019). “Dönüşümlü Liderlik ve Bilgi Yönetimi: Bilgi ve İletişim Teknolojileri Firmaları Üzerine Nitel Bir Araştırma”. *Alanya Akademik Bakış*, 3 (2), 99-122.
- Karakuş S. (2015). *Elektronik Bilgi ve Belge Yönetim Sistemlerinin Kamu Kurumlarında verimliliğe etkisi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırma Enstitüsü.
- Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik. (2011). *T. C. Resmi Gazete*, 28036, 25 Ağustos 2011.
- Kayıtlı Elektronik Posta Sisteminde Kullanılan İşlem Sertifikasına İlişkin Usul Esaslar. (2012). *T. C. Resmi Gazete*, 15259, 6 Haziran 2012.

- Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcılarının Birlikte Çalışabilirliğine İlişkin Usul ve Esaslar. (2014). *T. C. Resmi Gazete*, 2014/DK-BTD/447, 9 Eylül 2014.
- KEP Lansmanı. (2016). <http://gazete.atauni.edu.tr/index.php/ebys-programi-lansmani-yapildi/>
- KEP Nedir? (2019). <http://www.tnbkep.com.tr/kep/kep-nedir.html>
- Kırbaş, D., Çevik, F.E. (2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Araştırma Etiği*. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri
- Kimlik. (2019). <http://www.atauni.edu.tr/kimlik>
- Külcü, Ö. (2005). *Kamu Üniversitelerinde Kalite Yönetimi ve Kalite Sistem Dokümantasyonu Çerçevesinde Belge Yönetimi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Külcü, Ö. (1999). “Kurumsal Bilginin Denetlenmesinde Belge Yönetimi: Üniversitelerde Belge Yönetimi Çalışmaları”. *Bilginin Serüveni Dünü Bugünü Yarını. Türk Kütüphaneciler Derneğinin Kuruluşunun 50. Yılı: Uluslararası Sempozyum Bildirileri Kitabı*, (ss. 384-421), Ankara: TKD.
- Kamu Sertifikasyon Merkezi Nitelikli Elektronik Sertifika(2019). <http://www.kamusm.gov.tr/>
- Milli Prodüktivite Merkezi (2011). *Verimlilik Yönetimi El Kitabı*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Odabaş, H. (2007). *Elektronik Belge Yönetimi ve Kamu Kurum ve Kuruluşları*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Odabaş, H. (2009). *E-Devlet Sürecinde Elektronik Belge Yönetimi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Odabaş, H. (1999). “Elektronik Belgeler ve Arşivler”. *Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını... Türk Kütüphaneciler Derneğinin Kuruluşunun 50.Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri, 17-21 Kasım 1999: Ankara içinde*, (ss. 356-365). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

- Odabaş, H. (2005). “Belge Yönetimi ve Türkiye’de Belge Yönetimi Gereksinimi”. *Bilgi Dünyası*, 6 (1), 36-57.
- Özdemirci, F. (1999). “Organizasyonlarda Belge Yönetimi ve Toplam Kalite”. *Türk Kütüphaneciliği*, 13 (2), 101-111
- Özdemirci, F. (2007). “Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivler”. *Türk Kütüphaneciliği*, 21 (2), 218-229.
- Özdemirci, F. (2007). “Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi”. *Türk Kütüphaneciliği*, 21 (2), 164-185.
- Özdemirci, F. (2001). “Belge Üretimi ve Kurumsal Bilgi Yönetimi”. *21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu Sempozyumu: Bildiriler, 19-20 Nisan 2001: Hatay içinde*, (ss. 179-186). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2004). T. C. Resmi Gazete, 25658. 2 Aralık 2004.
- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (2015). T.C. Resmi Gazete, 29255. 2 Şubat 2015.
- Samast, Y. (2012). “Kayıtlı Elektronik Posta”, *III. Bilgi Teknolojileri Yönetişim ve Denetim Konferansı’nda sunulan bildiri*, 1-2 Mart 2012 İstanbul <http://www.btyd.org/tr/3sunum/ysamast.pdf>
- Saydam, V. (2015). *Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Arttırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uzay, N. (2005). *Verimlilik ve Büyüme*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Uzun, H., Durna, U. (2008). “İşletmelerde Rekabet Unsuru Olarak Bilgi Yönetimi”. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1 (1), 33-40.
- Punch, K. F. (2011). *Sosyal Araştırmalara Giriş Nicel ve Nitel Yaklaşımlar*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Sönmez, V., Alacapınar, F. G. (2014). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.

- Şavran, G. T. (2009). “Sosyolojide Araştırma Yöntem ve Teknikleri”, Ed.: N. Suğur, *Araştırma Yöntem ve Tekniklerinin Seçimi*, 116-137, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Şen, T. (2010). *Türkiye’de Kamu Kuruluşlarında Bilgi ve Belge Yönetimi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü.
- Tabakalı Örneklem (2018). kisi.deu.edu.tr/hamdi.emec/8_ORNEKLEME.
- Tamtürk, E. (2015). *Kamu Yönetiminde Elektronik Belge Yönetim Sistemi: Türkiye İş Kurumu Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tamtürk, E. (2017). “Kamu Yönetiminde Elektronik Belge Yönetim Sistemi”. *Muş Alpaslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (3), 851-863.
- Tanrıkulu, C. (2009). “Türk ve Avusturya Hukukunda Elektronik Tebligat”. *TBB Dergisi*, (85), 315-331.
- Tez Yazım Kılavuzu (2019). <https://atauni.edu.tr/tez-yazim-kilavuzu-1>
- TNBKEP (2016). <http://www.tnbkep.com.tr/bilgi-bankasi/kep-mevzuati.html>
- TNBKEP (2019). <http://www.tnbkep.com.tr/kep/kep-kullanmanin-faydalari.html>
- Turksat (2016). <http://www.haberler.com/e-devlet-ten-faydalanan-kullanici-sayisi-26-5-8288318-haberi/>
- Turma, H. (2017). *Elektronik Belge Yönetim Sistemi Üzerine Bir Araştırma: Karabük Üniversitesi Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karabük: Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Türk Ticaret Kanunu. (2011). *T. C. Resmi Gazete*, 27846, 14 Şubat 2011.
- TS 13298 (2006). *Elektronik Belge Yönetimi*. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü.
- TS 13298 (2015). *Elektronik Belge Yönetimi*. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü.
- Yalçinkaya, B. (2008). *Elektronik İmzalı Belgelerin Yönetimi ve Arşivlenmesi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü.

- Yıldız, A. K. (2005). *Kurumsal Bilginin Stratejik Planlamadaki Rolü*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü.
- Yıldız, Ö. R. (2010). “Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Denetim”. *Sayıştay Dergisi*, (78), 1-29.
- Yılmaz, M. (2009). “Enformasyon ve Bilgi Kavramları Bağlamında Enformasyon Yönetimi ve Bilgi Yönetimi”. *DTCF Dergisi*, 49 (1), 95-118.
- Yılmaz, Y. (2015). *Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Hizmetinin Kamu Kuruluşlarına Ait Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinde Kullanılmasına Yönelik Süreç Model Önerisi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü.
- Yılmaz, Y., Üstündağ, M. T. (2015). “Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetinin Kamu Kuruluşlarına Ait Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Kullanılması”. *Bilgi Dünyası*, 16 (2), 204-221.
- Yılmaz, Y., Üstündağ, M.T. (2015). “Kamu Kurumlarının Resmi Elektronik Yazışmalarında Kullanılacak Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Sistemi Sürecinde İhtiyaç Duyulan Düzenlemeler”. *E- beyas 2015 Sempozyumu: Kurumsal Belleklerin Geleceği: Dijitalleştirme- Elektronik Arşiv- Elektronik Belge Yönetimi Bildiriler*, 21-22 Ekim 2015 Ankara. file: ///C: /Users/Pc/Downloads/ KURUMSAL%20BELLEKLER%C4%B0N%20GELECE%C4%9E%C4%B0_%20Dijitalle%C5%9Firme-Elektronik%20Ar%C5%9Fiv-Elektronik%20Belge %20Y%C3%B6netimi%20 (2).pdf

EKLER

Ek 1. Araştırma İzni



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Personel Daire Başkanlığı



Sayı : 16710634-04-000-E.1900045982
Konu : Anket Çalışması (Hatice AŞAR)

07.02.2019

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 05.02.2019 tarihli ve 48553601-000-E.1900043534 sayılı belge.

Enstitünüz, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencisi Hatice AŞAR, Dr. Öğr. Üyesi Malik YILMAZ'ın danışmanlığında "Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Verimlilik: Atatürk Üniversitesi Örneği" konulu yüksek lisans tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlamış olduğu anket çalışmasını Üniversitemiz personeline uygulayabilmesi Rektörlüğümüzce uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof.Dr. Sezai ERCİŞLİ
Rektör Yardımcısı



EK 2. Anket Formu

30.04.2019

Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Verimlilik: Atatürk Üniversitesi Örneği

Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Verimlilik: Atatürk Üniversitesi Örneği

Değerli Katılımcı,

Bu anket "Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Verimlilik: Atatürk Üniversitesi Örneği" konulu yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacaktır. Çalışma yükseköğretim kurumlarında EBYS'nin verimliliğini ölçmek adına örnek teşkil etmektedir. Bu yüzden çalışmanın amacına ulaşması değerli katkılarınıza bağlıdır. Sorulara vereceğiniz her yanıt, çalışma için büyük önem arz etmektedir. Anket verileri ikinci şahıslarla kesinlikle paylaşılmayacaktır. Katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Hatice Aşar

Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi

1. Cinsiyetiniz

Yalnızca bir şıkka işaretleyin.

- ☐ Kadın
☐ Erkek

2. Eğitim durumunuz

Yalnızca bir şıkka işaretleyin.

- ☐ Lise
☐ Lisans
☐ Yüksek Lisans
☐ Doktora

3. Çalıştığınız birimdeki pozisyonunuz nedir

Yalnızca bir şıkka işaretleyin.

- ☐ Yönetici
☐ Akademik Personel
☐ İdari Personel

4. Yaş aralığınız

Yalnızca bir şıkka işaretleyin.

- ☐ 20'nin altı
☐ 20-29
☐ 30-39
☐ 40-49
☐ 50-59
☐ 60 ve üstü

5. Hizmet yılınız

Yalnızca bir şıkka işaretleyin.

- ☐ 0-5
☐ 6-10
☐ 11-15
☐ 16-20
☐ 21 ve üstü

30.04.2019

Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Verimlilik: Atatürk Üniversitesi Örneği

6. Size en uygun olan ifadeyi seçiniz

Her satırda yalnızca bir şıkla işaretleyin.

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
EBYS kurumsal çalışmamı düzenlemiş, kolaylaştırmıştır.	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS varolan iş gücünün etkin kullanılmasını sağlar	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS yönetim faaliyetlerinin kolayca yürütülmesine yardımcı olur	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS zamandan tasarruf sağlar	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS gereksiz dosya yığınlarının oluşmasını engeller	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS az zamanda çok işin yapılmasına yardımcı olur	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS birimler arası işbirliğini kolaylaştırır	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS personel arasındaki bilgi akışını kolaylaştırır	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS'de belgeler kolaylıkla dosyalanır	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS'de yapılan işlemler kayıt altındadır.	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS motivasyonumu artırır	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS sayesinde işimi severek yaparım	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS kurumun bana değer verdiğini hissettiriyor	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS'de herkesin yapacağı iş tanımlanmıştır.	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS İş yükümü artırmıştır.	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS değişen koşullara uyum sağlayabilen bir sistemdir	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS kurumsal kaliteyi artırır	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS bilgi ve belge paylaşımını kolaylaştırmıştır	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS kağıttan tasarruf sağlayan bir sistemdir.	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS kurye ve posta maliyetini azaltmıştır	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS tüm olumsuzluklara karşı belgeyi muhafaza altına alır, kurumsal hafızayı korur	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS güvenilirdir.	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS üzerinden yaptığım işlemler korunur	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS bilgilerimi 3. şahıslarla paylaşmaz	☐	☐	☐	☐	☐
Destek birimi EBYS'de yaşadığım problemle ilgilenir	☐	☐	☐	☐	☐

30.04.2019

Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Verimlilik: Atatürk Üniversitesi Örneği

	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
EBYS'de yaşanan değişiklikler/yenilikler hakkında ara ara bilgilendirilmekteyim	☐	☐	☐	☐	☐
Destek birimi yaşadığım problemleri çözer	☐	☐	☐	☐	☐
EBYS'de sorun yaşadığımda telefonla görüşerek veya yüz yüze destek almaktayım	☐	☐	☐	☐	☐

Powered by

 Google Forms

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Hatice AŞAR
Doğum Yeri/ Tarihi	Çaykara/20.11.1990
Eğitim Durumu	
Lisans Eğitimi	Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Yüksek Lisans Eğitimi	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı
Yabancı Dil	İngilizce-Orta seviye
İş Deneyimi	
Çalıştığı Kurumlar	Türk Tarih Kurumu Başkanlığı- 2012 Atatürk Üniversitesi Kütüphane Dokümantasyon Daire Başkanlığı- 2013 Atatürk Üniversitesi E-Kampüs Koordinatörlüğü -2015 Bingöl Üniversitesi Evrak Kayıt Şube Müdürlüğü-2016 Bingöl Üniversitesi Kütüphane Dokümantasyon Daire Başkanlığı-2016
İletişim	
E-Posta Adresi	hatic6155@gmail.com
Tarih	30.04.2019