

T.C
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA:
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Hasan TURMA

Danışman
Prof. Dr. Abdullah KARAKAYA

Karabük
ARALIK-2017

T.C
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA:
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Hasan TURMA

Danışman
Prof. Dr. Abdullah KARAKAYA

Karabük
ARALIK-2017

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Hasan TURMA'ya ait "*Elektronik Belge Yönetim Sistemi Üzerine Bir Araştırma: Karabük Üniversitesi Örneği*" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans tezi olarak oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı	:Prof.Dr.Abdullah KARAKAYA	
Danışman Üye	: Prof.Dr.Abdullah KARAKAYA	
Üye	:Doç.Dr.Murat YILDIRIM	
Üye	:Yrd.Doç.Dr.Mehmet Fatih BAYRAMOĞLU	

Tez Sınavı Tarihi :11.12.2017

TEZ DOĞRULUK BEYANI

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum, bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğunu ve bu eserleri her kullanımında alıntı yaparak yararlandığımı belirtir; bunu onurumla doğrularım.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

11/12/2017

Hasan TURMA

İmzası

TEŞEKKÜR

Tezimin hazırlanma sürecinde öncelikle desteğini esirgemeyen, çalıőmamda bana doğru yolu göstererek yapıcı bir Şekilde beni yönlendiren tez danıőmanım Prof. Dr. Abdullah KARAKAYA'ya Őukranlarımı sunarım. Ayrıca her zaman yanımda olan aileme, tez savunma jürisinde görev alan değerli hocalarıma, araştırma boyunca verdikleri destekten dolayı iş arkadaşlarıma teőekkürü bir borç bilirim.

Hasan TURMA

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
TEŞEKKÜR	i
İÇİNDEKİLER	ii
KISALTMALAR	v
TABLolar LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	vii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ VE BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ

1.1. BİLGİ KAVRAMI	3
1.1.1. Bilgi Kavramının Tanımı ve Türleri.....	3
1.1.2. Bilginin Önemi.....	7
1.1.3. Bilginin Özellikleri.....	9
1.2. BİLGİ YÖNETİMİ	11
1.2.1. Bilgi Yönetiminin Tanımı	12
1.2.2. Bilgi Yönetiminin Önemi ve Amacı	15
1.2.3. Bilgi Yönetimi Süreci	17
1.2.4. Bilgi Yönetiminin Yararları	20
1.2.5. Bilgi Yönetiminin Önündeki Engeller	22
1.3. YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ	24
1.3.1. Yönetim Bilgi Sisteminin Tanımı ve Amacı	24
1.3.2. Yönetim Bilgi Sisteminin Gelişim Süreci	27
1.3.3. Yönetim Bilgi Sisteminin Elemanları	29

İKİNCİ BÖLÜM

BELGE VE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ

2.1. BELGE VE BELGE YÖNETİMİ.....	32
2.1.1. Belgenin Tanımı.....	32
2.1.2. Belge Yönetimi.....	34
2.2. ELEKTRONİK BELGE KAVRAMI.....	38
2.2.1. Elektronik Belgenin Tanımı	38
2.2.2. Elektronik Belge Türleri.....	40
2.2.2.1. Basit Elektronik Belgeler	40
2.2.2.2. Tümeşik Elektronik Belgeler	41
2.2.3. Elektronik Belgelerin Yaşam Döngüsü	41
2.3. ELEKTRONİK İMZA.....	44
2.3.1. Elektronik İmza Kavramı.....	44
2.3.2. Elektronik İmza Altyapısı ve Sertifikası	47
2.4. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ	49
2.4.1. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Tanımı	50
2.4.2. Sistemin Oluşturulması.....	52
2.4.3. Sistemin Özellikleri	56
2.4.4. Sistemin Avantajları.....	59

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİNE YÖNELİK ALAN

ARAŞTIRMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN TANITILMASI	62
3.1.1. Araştırmanın Alanı ve Kapsamı	62
3.1.2. Araştırmanın Amacı.....	62
3.2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ	63
3.2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	63
3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	66

3.2.3. Araştırma Verilerinin Toplanması	67
3.2.4. Araştırma Verilerinin Analizi	67
3.3. BULGULAR	68
3.3.1. Ölçeğin Geçerlilik ve Güvenirliğine Yönelik Bulgular	69
3.3.2. Karabük Üniversitesi Personelinin Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular	71
3.3.3. EBY Sistemine İlişkin Düşüncenin Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı.....	72
SONUÇ	79
KAYNAKLAR	83
EKLER	101
ÖZET	103
ABSTRACT.....	105
ÖZGEÇMİŞ	107

KISALTMALAR

- ABD** : Amerika Birleşik Devletleri
- DPT** : Devlet Planlama Teşkilatı
- EBYS** : Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- ERP** : Kurumsal Kaynak Planlaması
- m** : Madde
- OCR** :Optik Karakter Tanımlama
- TDK** : Türk Dil Kurumu
- TSE** : Türk Standartları Enstitüsü
- UETA** : Elektronik İşlemler Hareketi
- Vb** : Ve Benzeri
- Vd** : Ve Diğerleri
- YBS** : Yönetim Bilgi Sistemi

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No
Tablo 1. Karabük Üniversitesi EBYS'ne İlişkin Faktör Analizi	69
Tablo 2. Tanımlayıcı Bilgilere Yönelik Bulgular	72
Tablo 3. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Cinsiyetine Göre Karşılaştırması..	73
Tablo 4. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Yaşına Göre Karşılaştırması.....	74
Tablo 5. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Medeni Durumuna Göre Karşılaştırması	75
Tablo 6. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırması	76
Tablo 7. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Çalışma Şekline Göre Karşılaştırması	77
Tablo 8. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Hizmet Süresine Göre Karşılaştırması	78

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No
Şekil 1. Veri, Enformasyon (Bilgi) ve Üstbilgi Arasındaki İlişki	4
Şekil 2. Bilgi Dönüşüm Süreci	5
Şekil 3. Kurumlarda Belge Yönetimi	37
Şekil 4. Elektronik Belgelerin Yaşam Döngüsü	42
Şekil 5. Belge Yönetim Sisteminin Tasarımı ve Uygulanması	53
Şekil 6. Araştırmanın Modeli.....	64

GİRİŞ

Geçmişten günümüze tarihin her safhasında bilgiye ihtiyaç duyulmuştur. Günlük faaliyetlerin sürdürülebilmesinde, karşılaşılan sorunların çözümlerinde, hayatın daha fazla kolaylaştırılmasında bilgi daima kullanılmıştır. Günümüz bilgi çağında ise, insanların para, insan gücü ve malzeme ile eşdeğer bir kaynak olarak gördükleri bilgiye olan ihtiyaçları, bilgiye erişme yöntemleri ve bilgiyi kullanma biçimleri değişmiştir. Bu süreçte bilgi ve bilgiyi sağlayan bilgi sistemleri başarılı olmanın ön koşulu haline gelmiştir.

Bilgi sistemleri tüm alanlarda olduğu gibi devlet kurumlarında da yaygınlaşmış ve özellikle dünyanın gelişmiş ülkelerindeki kurumlar artan bir şekilde sistemlerini kurup geliştirmişlerdir. Kurumlarda bilgi sistemlerinin aktif bir biçimde kullanılması birçok sorumluluğu, görevi, uygulamayı da beraberinde getirmiştir. Böyle bir ortamda hizmetlerini daha etkin bir şekilde sunmak için gerekli bilgi ve verileri toplamak, kullanmak, paylaşmak isteyen kurumlar, tüm yönetim kademelerini, güncel, doğru ve tam bilgiyle donatmakla, önemli oranda rekabet güçlerini arttırmış ve hizmet kalitesinde üstünlük kazanmışlardır.

Kurumlar sundukları hizmetler veya yerine getirmiş oldukları faaliyetler sonucunda çeşitli kayıtlar oluşturmaktadırlar. Belge olarak adlandırılan bu kayıtlar, önceleri kâğıt ortamında üretilirken günümüzde ise ya oluşturulan kâğıt belgeler dijital ortama aktarılmaktadır veya belgeler doğrudan elektronik ortamda üretilmektedir. Başka bir deyişle bilgi ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler, kayıtların basılı ortamların yanı sıra elektronik ortamlarda da üretilmesine, iletilmesine ve yönetilmesine neden olmuş ve kayıtların belgelere dönüştürüldüğü ortamlar da değişmiştir. Buna bağlı olarak belge yönetimi ile ilgili süreçlerin elektronik ortamda yürütülmesi, Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS) olarak adlandırılan uygulamaların ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Artık günümüzde EBYS uygulamaları sayesinde bilgiler, kurumun iç ve dış çevresinden çok farklı biçimlerde

aktarılmakta, tüm bilgiler kurumda belirli bir sistem kapsamında belgeye dönüştürülmekte, üretilmekte, bu belge olarak saklanmakta, ileriki zamanlarda ise arşivlenmekte veya imha edilmektedir.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; bilgi, bilgi yönetimi ve bilginin yönetilmesi ihtiyacının bir sonucu olarak geliştirilen yönetim bilgi sistemi kavramları incelenmiştir.

İkinci bölümde; belge ve belge yönetimi ile belgenin tanımı, belge yönetimi, bilgi sistemi tasarımından ve belge üretimi aşamasından belgelerin arşivlerdeki düzenlenme aşamalarına kadar belgelerin geçirmiş olduğu aşamalar üzerinde durularak elektronik belge yönetimi, elektronik imza ve elektronik belge yönetim sistemi konuları detaylı bir biçimde ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde ise elektronik belge yönetim sistemi üzerine Karabük Üniversitesi'nde gerçekleştirilmiş olan bu çalışmada e-anket sistemi uygulanarak alan üzerinde gerçekleştirilen çalışma ile ilgili temel bilgiler ile çalışma neticesinde elde edilen kapsamlı verilerden çıkarılan sonuçlara yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ VE BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ

1.1. BİLGİ KAVRAMI

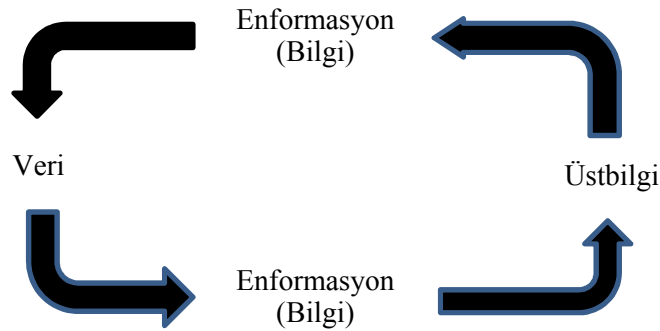
Günümüzde radikal bir değişim süreci yaşanmaktadır. Bu değişim bilim, kültür, teknoloji, siyaset, sosyal ve ekonomik alanlarda yoğun bir değişimi beraberinde getirmiştir (Ağır ve Turhan, 2014: 284; Kocacık, 2003: 3). Özellikle üretim biçiminde ve üretimin dayandığı teknoloji tabanında yaşanan köklü değişimlerle sanayi toplumundan bilgiye dayalı topluma geçiş süreci yaşanmaktadır (Kırmaz, 2010: 212; Kırışık ve Sezer, 2015: 200). Bu süreçte toplumsal bir varlık olan insan, bilgiyi üreterek, kullanarak, ileterek ve geliştirerek kendi yaşam tarzında değişimlere neden olmuştur. İnsan, içinde yaşamını sürdürdüğü toplumsal yapıda da belirleyici bir rol oynamış olup (Alaca ve Yılmaz, 2016: 508), bu süreçte bilgi kamu kurumlarının verimliliği için yeni öncelikler haline gelmiştir (Özer, .2005: 7).

1.1.1. Bilgi Kavramının Tanımı ve Türleri

Latince “informato” kökünden gelen, “biçim vermek”, “biçimlendirmek” ve “haber vermek” anlamlarında kullanılan bilgi kavramı üzerine ortak bir fikir birliği sağlanmamıştır (Selvi, 2012: 193; Öner, 2005: 95). Bilgi sözcüğünün geçmişi eskilere dayanmasına rağmen kavram üzerinde ortak bir tanım geliştirilememiş olması ve özellikle son 50 yıldır farklı fenomenlere “bilgi” denilmesi, kavrama çeşitli anlamlar yüklenerek tanımlanmasına yol açmıştır (Uçak, 2010: 707). Dolayısıyla günümüze kadar kavram üzerinde bir fikir birliği olmaması, bilgi sözcüğünün disiplinler arası farklı tanımlarının yapılmasından ve zamana göre farklı tanımlar geliştirilebilen dinamik özelliğinden kaynaklanmıştır (Fidan, 2013: 95).

Bilgi'nin Türkçedeki anlamı; “insan aklının erebildiği olgu, gerçek ve ilkeler bütünü”, “öğrenmek, araştırmak ya da gözlemleyerek ulaşılan gerçek, vukuf” ve “çalışan insan zekâsının sonucunda ortaya çıkan düşünce demeti” biçiminde ifade edilmektedir (Kevük, 2006: 323). Oxford sözlüğünde ise; tecrübeye, gözleme veya çalışarak kazanılmış olan bir anlayışa bilgi denilmektedir (Işık ve Kılınç, 2013: 23-24). Bilgi genel anlamda düşünmek, yargılamak, akıl yürütmek, okumak, gözlemlemek ve deneyimleyerek ulaşılan “düşünsel ürün” veya “öğrenilen şey” olarak tanımlanabilir (Balay, 2004: 65). Bilgi, bir şeyin ya da bir olayın belirli bir özelliğini tanımlamak için kullanılan bir terimdir (Taşçı, 2004: 3). Bilgi, gerçekliğin anlamı veya kendisine neden olan bir anlamın bilgisidir (Anlı, 2011: 68). Bilgi, deneyimler, değerler, amaca odaklanmış ve uzmanlık bakış açısının bir bileşimidir (Aydıntan vd., 2010: 4). Bilgi, belirli formlarda işlenen ve onu kullanacak olan kişi için anlam taşıyan, yönetsel kararlarda önemli işlevler üstlendiği varsayılan veya gerçeklik değeri yüksek olan veri setidir (Bedük, 2002: 696). Bilgi, doğruluğu lehinde birtakım gerekçelere veya güvenceye sahip olunan inanç ya da iddialar bütününe ifade eder (Cevizci, 2015: 15). Bilgi görülebilen, işitilebilen, dokunulabilen şeyler üzerine inşa edilen bir olgudur (Yıldırım, 2004: 112).

Yukarıdaki tanımlamalar kapsamında veri, bilgi ve üstbilgi arasındaki ilişki Şekil 1'deki gibi gösterilebilir.



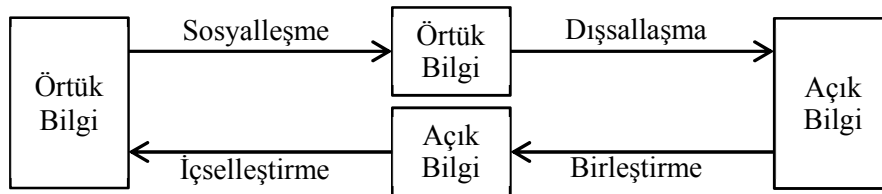
Şekil 1. Veri, Enformasyon (Bilgi) ve Üstbilgi Arasındaki İlişki

Kaynak: Michels, S., Goucher, N. P. ve McCarthy, D. (2006) “Considering Knowledge Uptake within a Cycle of Transforming Data, Information and Knowledge”, *Review of Policy Research*, (23) 1, s. 273.

Şekil 1’de görüldüğü üzere; bilginin kavram olarak, farklı biçimlerde algılandığı söylenebilir. Yüklenilen amaca uygun göre üç farklı biçimde ifade edilen

bilgi kavramı aslında her biçimde değişik bir anlam kazanmaktadır. Bu üç kullanım şekli; veri (data), bilgi (information), ve üstbilgi (knowledge) dir (Işık, 2015: 3; Keskin ve Kalkan, 2005: 178). Veri kavramı, data sözcüğüne karşılık gelmekte ve datum sözcüğünün çoğuludur. Veri kavramı, çeşitli durum, gözlem ya da olayların her türlü gösterimidir. Bu gösterimler, sembol, sayısal veya alfabetik karakterler biçiminde olduğu gibi, çeşitli şekillerdeki grafik çizimler ve diğer tür gösterim türleri de olabilmektedir (Erdoğan, 1998: 2). Bilgi ise söz konusu verinin, belirli süreçlerden geçirilerek karar vericiler açısından anlamlı ve kullanışlı hale gelmesidir. Başka bir deyişle bilgi, karar alma süreçlerine destek olacak biçimde analiz edilip işlenerek anlamlı bir şekle getirilerek ulaşılan sonuçlara denilmektedir (Kağnıcıoğlu, 2003: 5). Üst bilgi ise spesifik bir amaç veya amaçlara yönelik olarak bilgilerin analiz edilerek, sınıflandırılarak ve gruplandırılarak, ileriki zamanlarda kullanılmak üzere hazırlanmış potansiyel bilgilerdir (Işık, 2015: 3; Kağnıcıoğlu, 2003: 5).

Bilgi türleri konusunda en çok karşılaşılan bilgi sınıflandırması modeli Nonaka ve Takeuchi'nin modelidir. Bu modelde bilgi, örtülü bilgi (tacit knowledge) ve açık bilgi (explicit knowledge) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Atlı, 2014: 3). Nonaka ve Takeuchi'ye göre örtülü bilginin açık bilgiye dönüşürken izlediği yol Şekil 2'deki gibi gösterilebilir.



Şekil 2. Bilgi Dönüşüm Süreci

Kaynak: Turgut, E. ve Beğenirbaş, M. (2016) “Yenilikçi İklimin ve Sosyal Sermayenin Bilgi Paylaşımı ve Yenilikçi Davranışa Etkisi,” *Savunma Bilimleri Dergisi*, 15 (1), s.120

Şekil 2’de görüldüğü üzere; örtülü bilgi, tecrübeler ve iş aracılığıyla insan aklına yerleştirilen, insanın kendi iç dünyasında, zihninde taşımış olduğu birikimler ya da enformasyondan oluşan bilgidir. Örtülü bilgi, yıllar itibariyle kazanılmış olan tecrübelerden gelen sezgiler, duygular, değerler ve inançları kapsayan bilgidir. Bu bilgi ayrıca, açık bilgiye dönüştürülmek üzere kullanılan bilgi türüdür ve diyaloglar, senaryolar ve metaforlar kullanılarak iletilen bilgidir. Örtülü bilgi kişisel ve

başkalarıyla paylaşımı zordur olmakla birlikte kolay fark edilmekte ve ifade edilebilmektedir (Bahar, 2011: 53). Açık Bilgi (Explicit Knowledge); belli bir sistem içerisinde ifade edilen, ulaşılan ve aktarılan bilgi türüdür (Atlı, 2014: 4). Açık bilgi örtülü bilginin tersine, kolay bir şekilde bulunabilmekte, kullanılabilen ve başka yerlere iletilebilmektedir. Açık bilgi belge, kitap ve veri tabanı gibi yerlerde bulunup kolay bir biçimde ulaşılabilir (Boztaş ve Özmızrak, 2012: 67). Açık bilgi, kurallara, rutinlere ve prosedürlere kodifiye edildiğinde kurala dayalı bilgi haline gelir. Açık bilgi belli bir sistem içerisinde biçimlendirildiğinde, üretimde etkin bir biçimde kullanılmak üzere değere dönüştürülebilir (Aydıntan vd., 2010: 4).

Bilgi türleri ile ilgili bir diğer sınıflandırma Lundvall ve Jonhson'ın yapmış oldukları sınıflandırmadır. Lundvall ve Jonhson (1994: 27-28) bilginin; know-what, know-why, know-how ve know-who olmak üzere dört türü olduğunu belirtmişlerdir. Buna göre; Know-what gerçekleri konu alan bilgiyi ifade eder. Örneğin; New York'ta kaç kişi yaşamaktadır, krep yapımında kullanılan malzemeler nelerdir ve büyük yenilgi ne zamandı? Know-why; doğal ortamdaki, insan düşüncesindeki, toplumsal yapıdaki hareket kanunları ve bilimsel bilgi ilkelerini ifade etmektedir. Bu bilgiye sahip olduğu takdirde teknolojik gelişmeleri hızlandırmak ve deneme süreçlerindeki hataları en aza indirmek mümkündür. Know-how bir şey yapabilme düzeyi veya yeteneğini ifade eder. Bu bilgi türü, üretimle birlikte ekonomik alandaki diğer faaliyetlerle de ilgilidir.

Bilgi türlerinden diğer ikilisi derin ve yüzeysel (sığ) bilgidir. Sığ bilgi, karar vericiye asgari düzeyde katkı sağlayan bilgidir (Osmanlı, 2013: 32). Derin bilgi ise, tecrübeler yoluyla elde edilmekle birlikte zor karar ve problemleri çözmek için kullanılan bilgi türüdür (Güçlü ve Sotirofski, 2006: 354). Başka bir deyişle derin bilgi, özel bir konu kapsamında, belirli bir amaç veya amaçları hedefleyen bilgilerin bir takım analiz, tasnif ve gruplandırma işlemlerinden geçirilmesi sonucunda oluşturulan bilgi türüdür (Tekin vd., 2006: 51).

Bir diğer bilgi sınıflandırması bireysel ve kolektif bilgidir. Buna göre bireysel açıdan bilgi, kişinin geçmiş zaman diliminde öğrendiklerinin ve deneyimlerinin toplamından oluşmaktadır. İnsanlar arasındaki iletişim ile oluşan enformasyon akışı, bilginin oluşmasına katkı sağlamaktadır. Deneyimler, yargılar, değerler, inançlar ve

sezgiler bilgiyi oluşturan unsurlardır (Atılğan, 2009: 202). Kolektif bilgi, bir grup, kurum veya kuruluş içerisindeki kişiler tarafından aktararak paylaşılan bilgi türüdür. Kolektif bilgi grubun, kurum veya kuruluşun paylaşılan normları, kuralları ve iş programları içerisinde bulunabilir. Kolektif bilgi grup, kurum veya kuruluş içindeki mevcutlar arasından ziyade bireyler arasından toplanabilen ve paylaşılabilen bilgiden oluşmaktadır. Kolektif bilgi örgüt içi bireylerin bilgilerinin toplanmasının yanı sıra, örgüt içi bireylerin bilgilerinin örgütsel bilgiye dönüştürülmesi sonucu ortaya çıkan bir değerler bütünüdür (Durna ve Demirel, 2008: 151).

İşletmelerde bilgi, örgüt yönetimi açısından bilgi ve stratejik bilgi olmak üzere iki düzeyde ele alınabilir (İraz ve Yıldırım, 2004: 84). Örgüt yönetimi açısından bilgi; karar mekanizmasına destek olmak üzere veriler bütünüdür. Yönetim açısından bilgi, bir kurum veya kuruluş için kendi faaliyetlerini gösteren, saklanan, işlenen, değişime uğrayan ve en önemlisi gerekli kademelere ve yöneticilere rapor olarak sunulan anlamlı veriler topluluğudur (Anameriç, 2005: 27). Stratejik bilgi, rakiplere ve stratejilerine, içinde faaliyette bulunulan pazar dilimine ve değişen müşteri tercihlerinde yaşanan değişimlere, teknolojik gelişmelere ve bunların işletme işlevlerine uyarlanmasına yönelik bilgileri içeren bilgi türüdür. Stratejik bilgi üretim kaynakları içerisinde en kıt olan kaynak olup günümüz ekonomisinde rekabet üstünlüğünü elde etmenin ve bunu sürdürmenin tek ve güvenilir kaynağı olarak nitelendirilmektedir (Karakaya, 2002: 307).

1.1.2. Bilginin Önemi

Küreselleşen dünya, en değerli kaynağın bilgi olduğu, bilgiyi üretmenin ve iletmenin yaygınlaştığı, bilgi çalışanlarının daha fazla olduğu, öğrenmenin süreklileştiği ve bilgilenmenin zorunlu bir hal aldığı yeni toplumsal ve ekonomik dönemi temsil etmektedir (Bedük, 2002: 695). Bu dönemin neden olduğu değişim rüzgârının yaratabileceği potansiyel sonuçlara karşı önlem almak, insanı ve toplumu bu sürece hızlı uyum sağlayabilecek bir hale getirmek veya hazırlamak önemli hale gelmiştir. Çünkü bu süreç, her alanda bilgilenmeyi hayati derecede zorunlu kılmakta (Balay, 2004: 75) ve bunun bir sonucu olarak ülkeleri bilgiye daha fazla yatırım yapmaya zorlamaktadır. Nitekim gelişmiş ve gelişmekte (Güney Kore, Singapur, Çin,

Tayland vb.) olan ülkeler bilginin sosyal ve ekonomik gelişmedeki katkısını hızlı bir biçimde kavramış ve hızlı bir büyüme süreci yaşamışlardır (Işık ve Kılınç, 2013: 22).

Sanayi toplumuna geçişle birlikte insanlığın yaşadığı köklü değişim ve dönüşüm sürecine benzer bir süreç, günümüz bilgi çağında da yaşanmaktadır. Bilgi teknolojilerinin artan bir biçimde yaygın hale gelmesi ve bilginin üretim faktörlerinin en başına yerleştirilip ekonomik sisteme dâhil edilmesi, bilgiye verilen önemin arttığının bir kanıtıdır (Tekin vd., 2003: 50). Teknoloji alanında yaşanan gelişim ve değişimlerin temel anahtarı olan bilgi, kurumları ve kurumların tüm birimlerini etkilemektedir (Alagöz ve Özpeynirci, 2007: 169). Bilginin yerleştirildiği konum nedeniyle diğer üretim faktörleri olan hammadde, sermaye ve işgücü ikincil derece öneme sahip kazançlar haline gelmişlerdir. Artık söz konusu kaynaklar belirli bir bilgi sağlandığı durumunda kolayca elde edebilmek mümkün hale gelmiştir (İraz, 2005: 245). Bir amaca yönelik işlenmiş veriler bütünü olan bilgi (Savaş vd., 2012: 2), yaşamın her alanında esneklik, çeşitlilik, yaratıcılık, yenilik gibi kavramları ön plana çıkarmış olup yeni bilgi teknolojileri vasıtasıyla; kişilerin bu teknolojilere ulaşma ve bu teknolojileri kullanma olanağı bulduğu bir durum yaratmıştır (Bulduklu ve Türkmenoğlu, 2015: 48-49).

Günümüzde, gelecekte ortaya çıkabilecek belirsizlikleri önlemeyi amaçlayan bilgi (Koza, 2008: 73), bilginin yoğun bir biçimde üretilmesi, geniş kitleler tarafından değerlendirilmesi ve bunun sonucu olarak da etkili bir güç unsuru olarak algılanması gibi özelliklerle ön plana çıktığı söylenebilir (Alaca ve Yılmaz, 2016: 509). Dolayısıyla yaşadığımız çağda bu tür özelliklere sahip olan bilgi, toplumların birikimli bilgiye ulaşma sürelerini ve hızlarını, onların refah düzeylerini ve gelişmişlik durumlarını doğrudan etkileyebilecek önemli bir hale gelmiştir (Geçit ve Şeyihoğlu, 2011: 328).

Bilgi, sanayiye dayalı toplum yapısından bilgiye dayalı topluma geçişle birlikte, her alanda olduğu gibi kurum veya kuruluşların başarısında da önemli roller oynamaya başlamıştır. Geçmişten günümüze doğru kurum veya kuruluşlar açısından bilginin rolünde önemli değişimler yaşanmaktadır. Kurum veya kuruluşların karşılaştıkları belirsizlik ortamı ve dünyada her alanda yaşanan hızlı değişimler, bilgiyi en önemli unsur haline getirmiştir (Koçel, 1998: 315). Daha açık bir ifadeyle bilgi;

örgütsel büyüme ve sürdürülebilir rekabet avantajı açısından özellikle de belirsizliğin yoğun olduğu çevrelerde faaliyet gösteren kurumlar için değerli bir kaynak olarak görülmeye başlanmıştır (Uğurlu, 2016: 148).

Sonuç olarak kurum veya kuruluşlar açısından bilgi, sosyo-ekonomik ortam, bilgi teknolojilerinin değerinin anlaşılması ve kullanımının artmasıyla küresel bir yapıya bürünmüştür. Bilgi bu durum rekabet avantajı elde etmenin köşe taşı haline gelmiştir. Kurum ve kuruluşlar faaliyetlerini teknolojiye dayalı bilgi aracılığıyla yaymış ve rekabet çabalarında hem bilgiyi hem de bilgi teknolojilerini stratejik bir güç olarak kullanmışlardır (Kevük, 2006: 320). Bilginin önem taşımasının bir diğer nedeni ise günümüzün stratejik kaynağı olması kadar bu kaynağın dinamik bir özellik taşımasıdır. Bilgi, yön verdiği kararlar ve hareketler açısından sonuç üretmektedir. Bilgi bu yönüyle rakiplerle, müşterilerle ve dağıtım kanallarıyla ilgili zekice kararlar verilmesine neden olan temel güçtür (İnce ve Oktay, 2006: 17).

1.1.3. Bilginin Özellikleri

Verilerin, bireylerin veya kurumların kararlarına etki edebilecek mesajlara dönüştürülmesini ifade eden bilginin, kullanıcı açısından belirli bir değer taşıyabilmesi için bazı temel özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özelliklerden bazıları aşağıdaki gibi tanımlanabilir.

İlişki: Bilgi, istenen konuyla ilişkisi varsa ve karar vericilere yardımcı oluyorsa iyi bilgidir. Kişiler, yığın durumdaki bilgiden, ilgilendiği konuyla alakalı olanı seçtiği durumlarda gereksiz pek çok bilgiyle karşılaşmamalıdır. Karar vericilerin yalnızca ihtiyaç duydukları bilgilerin kendilerine ulaştırılması ve alakasız konularla ilgili bilgilerin verilmemesi, karar verme durumlarında odaklanarak doğru ve zamanında karar vermelerinde büyük önem taşımaktadır (Kağnıcıoğlu, 2003: 6).

Güvenilirlik: Bilginin kullanıcılar açısından yararlı olması, bilginin güvenilir olmasını gerektirmektedir. Hata ve ön yargıdan önemli ölçüde arındırılmış, temsil etmeyi amaçladıkları olguya bağlı olarak kullanılan bilgi, güvenilir bilgidir. Bilginin güvenilirliği, olayı temsil etmede doğru, kanıtlanabilir ve tarafsız olma özelliklerine sahip olması ile gerçekleşebilir (Topaloğlu ve Koç, 2002: 130).

Zamanlılık: Bilgi gereken yer ve zamanda hazır olmak durumundadır. Doğru ve uygun olduğu halde zamanında gelmeyen bilginin pek bir anlamı yoktur. Zamanlılık, özellikle şartların sürekli bir biçimde değişiklik göstermesinden etkilenen kararların verilmesinde önemli olmaktadır (Durna ve Demirel, 2008: 135).

Gizlilik ve Erişilebilirlik: Gizlilik; bilginin yalnızca erişim yetkisi verilen kişiler tarafından erişilebilir olduğunu garantiye almayı ifade eder. Erişilebilirlik ise yetkisi olan kullanıcıların, gerek duymaları halinde bilgiye ve bilgiyle ilişkisi olan kaynaklara erişebileceklerini garantiye alma olarak tanımlanabilir (Sağiroğlu ve Alkan, 2007: 27-28).

Kaliteye Uygunluk: Bilginin kullanılabilmesi için kalite konusunda yüksek bir düzeye sahip olması gerekir. Petersen'e göre bilgi kalitesi, kurumların ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurumlar arasında paylaşılan bilginin düzeyini göstermektedir (Zhou ve Benton, 2007: 1350-1351). Bu düzey ne kadar yüksek belirlenmişse, kurumun performansı da o oranda yüksek olmaktadır (Çemberci vd., 2015: 146). Kalite bünyesinde bir takım unsurları barındırmaktadır. Buna göre, kaliteli bilginin doğruluğu ve geçerliliği olması gerekmektedir. Bilginin içermiş olduğu ayrıntıların, mevcut durumu doğru bir biçimde yansıtmadığı durumlarda alınacak kararların olumsuz etkilenebileceği belirtilmektedir. Bilginin diğer bir özelliği açık ve anlaşılır olma niteliklerine sahip olmasıdır. Kullanılması planlanan bilgi karar vericiler için açık ve anlamlı olmalı, iyi bir biçimde düzenlenmeli ve karar vericilere yardımcı olabilecek niteliklere sahip olması gerekmektedir. Bunun yanı sıra hangi bilginin karar vericilere iletileceği açısından bilginin sunulabilirliği de büyük önem taşımaktadır (İraz ve Yıldırım, 2004: 81).

Doğru Bilgi Biçimi: Bilginin karar vericilere destek sunabilmesi için doğru bir şekilde sunulması gerekmektedir. Bilgi şekilsel olarak öyle uygun olmalıdır ki, başka işlemlerden geçmesine gerek duyulmadan karar vericiler tarafından kullanılabilmelidir. Bilginin sunulduğu zaman, grafik, resim ve hatta video görüntüleri gibi yardımcı araçların kullanılması bilgiyi daha anlaşılır kılabilir. Bilginin anlaşılır ve kullanılabilir olması bakımından doğru olan bilginin seçimi önemli bir konudur. Aksi takdirde, sunulmuş olan bilginin karar veriler tarafından yanlış anlaşılabilme veya hiç anlaşılmama durumu doğabilir (Kağnıcıoğlu, 2003: 6).

Günümüzde bilgi, daima üretilebilen, artabilen, iletişim yoluyla taşınabilen, bölünebilen, paylaşılabilen ve üretim faktörleriyle ikame edebilen bir ürün haline almıştır. Kurumlar ve bireyler arası ilişkilerin almış olduğu karmaşık durum, bilgiyi üretmenin ve karşı tarafa iletilmesinin güvenliğini ve güvenilirliğini azaltabilmektedir (Koza, 2008: 59). Bu nedenle vazgeçilmezliği ve değerli olmasıyla önem kazanan bilginin güvenliği veya güvenilir olması da, artık dikkate alınması gereken bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda yapılan işin nitelik veya işle ilgili süreçlerin yapısı ne olursa olsun, teknolojiyle ilişkili olmayan süreç yönetimlerinde bile, bilgi güvenliğinin de etkinliği, sürekliliği ve başarılı bir şekilde sağlanıp yönetilmesi önemli gereksinimler arasındadır. İşlerin ve süreçlerin sağlıklı yönetimi, beraberinde ilgili bilgi güvenliği süreçlerinin de sağlıklı yönetimini zorunlu kılmaktadır. Bilgi güvenliği stratejisi ve bunu yönetebilmek için etkin yöntemleri olmayan kurumların, yalnızca güvenlik açısından değil, operasyonel ve diğer her türlü iş süreçlerinin yönetiminde de önlenemez sorunlar, maddi ve manevi yönden zararlarla yüzleşeceği söylenebilir (Eminağaoğlu ve Gökşen, 2009: 2).

1.2. BİLGİ YÖNETİMİ

Bilginin yönetimi iki temel kavramdan meydana gelmektedir. Bu kavramlardan ilki pek çok disiplinin temel ögesi olan bilgidir. İkincisi de toplum bilimlerde üzerinde en çok tartışılan konulardan biri olan yönetimdir (Sezgin ve Saatçioğlu, 2014: 28). Yönetim, hem kavram ve düşünce olarak hem de uygulama açısından insanlık tarihi kadar eskidir. Ancak bilim olarak gelişmesi 18. yüzyılda başlamıştır (Uçar ve Karakaya, 2014: 153; Özalp, 2004: 3). İnsanların birbirleriyle iletişim kurmaya başladıkları günden bu yana yönetim olgusunun varlığından söz edilebilir. Bu olgu, farklı yer ve zamanlarda farklı değişkenlere bağlı olarak şekiller almıştır. Yaşanmış olan ekonomik, siyasal, kültürel durumlar yönetim kavramının insanlar arasındaki etkisini belirleyen faktörler olmuştur (Anameriç, 2005: 26). Ancak yakın geçmişteki teknolojik gelişmeler yönetim bakış açısını değiştirmiştir (Bhatti vd., 2011: 2847). Günümüz yönetim bakış açısına bağlı olarak gelişen bilgi yönetimi konusunda, süreç ve etkileşim yaklaşımları olmak üzere iki yaklaşım öne sürülmektedir. Bu yaklaşımlardan ilki bilginin kullanımını temel almaktadır ve

bilginin kullanımı sürecinde gerçekleştirilen planlamanın, yaratmanın, bütünleştirmenin, düzenlemenin, aktarmanın, yaşatmanın ve değerlendirmenin önemli aşamaları olduğu ifade edilmektedir. İkinci yaklaşımda ise hem örtülü bilginin öneminin ve ortaya çıkarılmasının hem de bilgi işleme sürecinin üzerinde durulmaktadır (Tonta, 2004: 3).

1.2.1. Bilgi Yönetiminin Tanımı

Bilgi ve yönetim kavramları, ilk görüşte yan yana olmaları zor görünen iki kavram gibi gelmektedir. Bilgi, önemli oranda bilmeye, kavramaya yönelik ileri düzeydeki kişisel bir kavramı ifade etmektedir. Yönetim ise, ortak amaçlara yönelik olup grup çalışmasını gerektiren kurumsal süreçleri ifade etmektedir. Günümüzde kullanım alanı genişleyen bilginin stratejik üstünlük sağlayan örgütsel kaynak olması yönetilmesini de şansa bırakmayacak kadar zorunluluk arz etmektedir (Barutçugil, 2002: 55; Güçlü ve Sotirofski, 2006: 355). Bilginin yönetilmesi şüphesiz ki, yeni bir olgu değildir. İnsanlar, tarihsel süreç içerisinde, ister bireysel düzeyde isterse insan toplulukları düzeyinde, amaçlara ulaşabilmenin temel aracı olan bilgiyi etkin bir biçimde yönetme arayışında olmuşlardır. Ancak bilgiyi yönetmenin bir disiplin olarak ortaya çıkması ve kurumlar açısından kurumsal bir süreç olarak tanımlanması, bilgi teknolojilerinin gelişimiyle etkileşimli olarak, içinde bulunulan dönemde gerçekleşebilmiş (Kalkan ve Keskin, 2005: 182) olup kavramı ilk olarak kullanan kişi 1986 yılında Dr. Karl Wiig olmuştur (Gümüştakin, 2004: 202).

Örgütsel yönetimle ilgili faaliyetleri konu alan bilgi yönetimi, son zamanlarda ciddi bir çalışma ya da akademik bilgi aktarımı alanına dönüşen bir kavramdır (Wiig, 1997: 7). Bilgi yönetimi kavramı, farklı kaynaklarda farklı uzmanlar tarafından ufak ayrıntılar dışında benzer şekilde tanımlanmaktadır (Sezgin ve Saatçioğlu, 2014: 28). Konuyla ilgilenen pek çok uzman, bilgi yönetiminin; bilgiyi üretmek, elde etmek, paylaşmak, kullanmak ve yönetmek gibi faaliyetlerden oluştuğunu savunmaktadır (Atılğan, 2009: 205). Bu yönüyle bilgi yönetimi, bilginin oluşturulduğu, elde edildiği, dönüştürüldüğü ve kullanıldığı faaliyetleri kapsayan bir süreçtir. Bu süreç öğrenme, işbirliği ve deney gibi çeşitli faaliyetlerin entegrasyonunun yanı sıra internet, intranet ve

extranet gibi güçlü bilgi sistemlerinin uygulanmasına kadar bir dizi etkinlik içerir (Bhatt, 2002: 32).

Bilgi yönetimi, farklı kaynaklardan bilginin elde edilmesi ve ortak anlayışın paylaşılması yeteneğidir (Bahar, 2011: 53). Bilgi yönetimi, kurumsal bilginin ölçülmesini, üretilmesini, paylaşılmasını, yararlanılmasını ve iletilmesini amaçlayan bütün faaliyetleri içine alır (Alagöz ve Özpeynirci, 2007: 176). Bu yönüyle bilgi yönetimi, deneyim, öğrenim ve eğitimlerin kurumsal faaliyetlere yansımaları sonucunda meydana gelen bireysel ve kurumsal, kayıtlı veya kayıtlı olmayan her türlü bilgi kaynaklarının belirlenmesi, tanımlanması, yönetilmesi ve paylaşılması süreçlerini kurumun yapısına göre uyarlayan ve uygulayan yönetim biliminin bir alanıdır (Ağır ve Turhan, 2014: 285). Bilgi yönetimi, doğrudan kurum içinden veya kurum dışı bilgi kaynaklarından elde edilen verilerin tasnif edilmesi, stoklanması, yorumlanmak üzere doğru zamanda ilgili yerlere dağıtılması ve sahip olunan bilginin güncellenmek üzere gözden geçirilmesi süreci olarak da tanımlanabilir (Gümüştekin, 2004: 203).

Malhotra'ya göre; bilgi yönetimi; bilgi teknolojilerinin, bilgi ve bilgi işleme kapasitesinin sinerjik bir kombinasyonunu ve insanların yaratıcı ve yenilikçi kapasitesi gibi örgütsel süreçleri bünyesinde barındıran bir kavramdır (Malhotra'ya, 2000: 11). Bilgi yönetimi; rekabet üstünlüğünü artırmak için bilgiyi yaratmayı, elde etmeyi ve harekete geçirmeyi sağlayan stratejiler ve süreçler bütünü olarak tanımlanabilir. Bilgi yönetimi, beşeri sermayenin yenilikçi ve yaratıcı kapasitesi ile bilgi ve iletişim teknolojilerinin veri ve bilgi işleme yeteneğini birleştiren ve beşeri sermayenin yaratıcı gücünden en üst düzeyde yararlanmayı hedefleyen kurumsal bir süreci ifade etmektedir (Çiçek, 2009: 69).

Bilgi yönetimi; doğru bilgiyi, doğru kişilerce, doğru zamanda elde ederek, örgütsel performansı artıracak yollarla paylaşmaya ve bilgiyi eyleme dönüştürmeye yönelik bir stratejidir (Girard ve Girard, 2015: 2). Bilgi yönetimi, kurumun örtülü ve açık entelektüel bilgi kaynakları ile elde etmiş olduğu başarı arasında doğru bir neden-sonuç ilişkisi kuran bir disiplindir. Bilgi yönetimi, doğru zamanda doğru kişiler için doğru bilgilerin elde edilmesi, dağıtılması ve kurumun gelişmesi için bilgiyi uygun bir formatta saklamanın kapsamlı bir stratejisi olarak da tanımlanabilir (Odabaş, 2008: 122). Bilgi yönetimi; bilgiyi tanımlama, elde etme ve

yararlanma stratejileri ve süreçleri olarak tanımlanabilir (Bhatti vd., 2011: 2847). Başka bir tanıma göre bilgi yönetimi; kurumdaki ortak beceri ve zekânın kullanılması yoluyla kurumsal öğrenmenin sürekli kılınmasını ve böylelikle yeniliğin teşvik edilmesini sağlayan bir süreç olarak ifade edilebilir. Bilgi yönetiminin bu tanımına göre asıl işlev, örgütsel yeniliği geliştirmektir (Bahar, 2011: 53).

Yukarıdaki tanımlardan hareketle bilgi yönetiminin bazı temel özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Çapar, 2003: 3):

- Bilgi yönetiminin konusunu kuruma ait örtülü (personelin zihninde yer alan), açık (prosedürlerde yer alan), dış (kurumun dışında bulunan), iç (kurumun sınırları içinde bulunan) bilgi ile bu bilgiye ilişkin süreçler oluşturmaktadır. Temel fonksiyonu bilgiyi üretken kılmaktır. Entelektüel sermayeyi kurum içerisinde en verimli biçimde kullanılmayı, yani bilimsel olarak yaratılan bilgiyi kurumsal alana transfer eder,
- Amacı karar vermek, üretim, kaynak aktarımı, rekabet, süreklilik, gelişim süreçlerini hızlandırmak için kurum içindeki örtük bilgiyi açığa çıkarmak ve açık bilginin de dolaşımını sağlayarak kurumun verimine katkı yapacak doğru kişilere en uygun şekilde ulaştırmaktır. Bunu gerçekleştirirken teknoloji kullanılıyor olsa da bilgi döngüsüne ağırlık verdiği için dolayı bilgisayar biliminin değil, bilgi biliminin sınırları içerisinde yer almaktadır. Bilgiyi, teknolojiyi ve personelin yaratıcılığını birleştirerek kurumsal sorunlara hızlı ve etkili çözümler bulunmasını sağlamaktadır. Bilgiyi üretmekle, saklamakla, aktarmakla, bilgiye erişmekle ve bilgiyi kullanmakla uğraşmaktadır. Kurum personelinin doğru bilgiyi doğru zamanda uygulamasına yardımcı olmaktadır,
- Bilgi yönetimi disiplinler arasıdır. Uygulamalarında bilgi ve iletişim teknolojisi, iletişim, yeni ekonomi, bilgi bilimi, işletme, finans, psikoloji, sosyoloji, mühendislik alanlarından yararlanan disiplinler arası bir faaliyettir,
- Bilgi yönetimi açısından örgüt kültürünün çok önemli bir yeri vardır. Bilgi yönetimi işbirliğinin, bilgi paylaşımının ve birbirlerinin fikirlerini kullanmanın üzerine kurulmuş olup bu kültürün kurum içerisinde gelişmesini sağlamaktadır. Yani, bilgiyi yönetmenin yalnızca teknoloji ile olmayacağını, bunun bilgi kültürüne dayanması ve geliştirilmesi gerektiğini ifade eder,

- Bilgi yönetimi sürekliliği olan bir uygulama alanıdır. Kuruma özeldir. Bilgi yönetim sistemi her kurumun ve kurumda çalışan personelin özel gereksinimleri doğrultusunda oluşturulmakta ve gözden geçirilmektedir. Bu özelliği ile genel sorunları çözmek üzere geliştirilmiş bir süreç, işlemler bütünü ve araç olan bilgi teknolojilerinden farklılık gösterir,
- Bilgi yönetimi liderlik, düzen, öğrenme, teknoloji, kurumsal işlemlere destek, kişi ve birime göre içerik yaymak, bilgiyi paylaşmak ve ortak kullanmak, çalışma sürecinin bir parçası olarak örtük bilgiyi açığa çıkarmak, bilgi varlığını ölçmek, kurumsal bilgi kültürünü yaratmak ve bilgi teknolojilerine dayanmaktadır,
- Kapalı bilginin açığa çıkarılmasını sağlayarak kurum için önemli ve kritik olan bilginin kurum dışına çıkmasını önler.

Günümüzde bilginin kapsamı ve teknolojik gelişmelerin büyük bir hızla değiştiği ve yayıldığı görülebilmektedir (Gülcü vd., 2013: 198). Dolayısıyla bilgi yönetimi de gelişimini büyük ölçüde bilgi teknolojisine borçludur. Günümüzde kurumların birçoğu bilgi yönetiminin gerekli olduğunu fark etmişlerdir ve bilgi işleme yeterliliklerini artıracak projeler ve diğer faaliyetleri yürütmektedirler. Ancak bilgi yönetimini kapsamlı bir felsefe olarak ele alanların sayısının çok az olduğu söylenebilir (Doğan ve Kılıç, 2009: 90).

1.2.2. Bilgi Yönetiminin Önemi ve Amacı

Kurumlar pek çok kaynak çeşidine sahip olabilirler. Ancak kurumlara rekabet avantajı üstünlüğü kazandıracak olan kaynakların merkezinde benzersizlik, taklit edilemezlik ve değerli kaynaklar yer almaktadır. Bilgi işte böyle değerli bir kaynak olma özelliği taşımaktadır. Bilgiyi yaratan, edinen ve onu kurumun tümüne yöneterek yayan kurumlar başarılı olabilen kurumlardır (Turgut ve Beğenirbaş, 2016: 120). Bilgi yönetimi, günümüzde yaygınlığını giderek arttırarak tüm kurumlarda uygulanmaya çalışılan bir disiplin olarak anlam kazanmış bulunmaktadır. Bilgi yönetimi, kurumların sürekli öğrenmelerini ve değişen çevrelerine uyumlarını, hizmet ve ürün üretiminde maliyetleri azaltmalarını ve rekabet avantajı elde etmelerini sağlamaktadır. Bununla birlikte, bilgi varlıklarından yararlanılmasını amaçlayan bir disiplin ve uygulama alanı

olarak, bilginin üretilmesini ve kurumsal performansı olumlu şekilde etkileyebilmektedir. Ayrıca bilginin kurumsal düzeyde kullanılabilmesini ve paylaşılabilmesini sağlamaktadır (Yılmaz, 2009: 107). Başka bir deyişle bilgi yönetimi, bilgiyi edinmeyi, kullanmayı, bilgiyi tekrar kullanmak için gerekli işlemleri yapmayı ve yeni koşullara uyum sağlayacak şekilde var olan bilgileri uyarlamayı sağlaması bakımından önemli bir süreçtir. Bu çerçeveden incelendiğinde bilgi yönetiminin amacının, bilginin birden fazla kişinin (kurumun, toplumun vb.) kullanabilmesi için elverişli, yani paylaşılabilir bir hale getirilmesini sağlamaktır (Altunoğlu ve Doğan, 2014: 23).

Bilgi yönetiminin amacı, kurumun çevresinde yaşanan, bilimle ve teknolojiyle ilgili yenilikler ile kavramsal gelişmelerden önceden haberdar olması ve bunun kuruma yansıtılmasıdır (Celep ve Çetin, 2003: 31). Bilgi yönetimi, bilgi kaynaklarını derlemeyi, düzenlemeyi, muhafaza etmeyi ve kurumsal faaliyetler sırasında kullanmayı hedeflemektedir (Sağlık, 2015: 292). Yani bilgi yönetimi, örgüt içinde bilginin elde edilmesi, kullanılması ve aktarılmasına yönelik etkinliği artırmak için strateji geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bunun yolu bilgi kaynaklarının çeşitli hale getirilmesinden ve bilgi neredeyse ona ulaşmayla mümkün olmaktadır (Moffett vd., 2003: 8). Bu durumda teknoloji, bilgi yönetimi uygulamalarının her aşamasının başarıyla gerçekleşmesini sağlayan veya onlara yön veren temel güçlerden biri olmaktadır (Alkan, 2003: 130).

Bilgi yönetimi, kuruma katma değer sağlamanın yanı sıra, kurumun sürekli öğrenme ve çevresel değişimlere uyum sağlamasını gerçekleştirmek amacıyla, bilgiyi kullanma yeteneğini geliştirmeyi ve örgütsel etkinliklerde bilgi kaynaklarından en üst seviyede yararlanmayı sağlamaktadır. Bu sebeple bilgi yönetimi, kurum personelinin sahip olduğu örtük bilgiyi açığa çıkartmalarını sağlamakla birlikte personelin örtük bilgiyle neler geliştirdiğini, gözlemlediğini ve deneyimlerinden neler öğrendiğini ortaya çıkarma amacını da taşımaktadır (Yılmaz, 2009: 112). Bilgi yönetiminin bir diğer amacı; karar vermenin, üretimin, kaynak aktarımının, rekabetin, sürekliliğin, gelişimin hızlandırılması için kurum içindeki örtülü bilginin açığa çıkarılarak, açık bilginin ise dolaşımının sağlanarak, kurumun verimine katkı yapacak doğru kişilere en uygun biçimde ulaştırılmasıdır (Özdemirci ve Aydın, 2008: 62).

Bilgi yönetimi, kurumdaki mevcut kayıtlı ya da potansiyel bilgi kaynaklarını ortaya çıkarmayı ve iş süreçlerine dâhil etmeyi amaçlamaktadır. Bilgi yönetiminin bir diğer amacı da, personelin mevcut bilgiye erişimini mümkün kılarak bilgi kaynaklarından yeni bilgilerin üretilmesini sağlamaktır (Uzun ve Durna, 2008: 35). Bilgi yönetiminin amaçları gerçekleştirebilmesi için öncelikle bilgi yönetimini oluşturabilecek ve geliştirebilecek bir ortamın yaratılması gerekmektedir. Bilgi yönetimine yönelik bu alt yapıyı oluşturan başlıca etkenler örgüt kültürü ve örgüt yapısıdır. Kurumlarda bilgi yönetiminin uygulanması için kurumun bilgiyi elde edip kurum içinde yayılımını sağlayacak yapıya ve kültüre sahip olması gerekmektedir. Kurum, bilgi yönetimi için gerekli altyapıyı oluşturduktan sonra bu yapı bilgi yönetiminin süreçlerini de etkileyecektir (Çakar vd., 2010: 72).

1.2.3. Bilgi Yönetimi Süreci

Bilgi yönetiminin kurumsal bir süreç olarak ele alınması 1990'lı yıllardan bu yana geniş kabul gören bir yaklaşım olmuştur. Bu, kurumların kendi kurumsal ve kolektif bilgilerini yaratmaları ve kullanmaları süreci olarak da ifade edilebilmektedir (Kalkan ve Keskin, 2005: 183). Dolayısıyla bir kurumda bilgilerin doğru sınıflandırılabilmesi; o bilginin doğru bir biçimde yönetilmesini sağlayacağı belirtilmektedir (Sezgin ve Saatçioğlu, 2014: 52). Bu çerçevede Becerra ve Sabherwal (2006: 231) bilgi yönetim süreci; bilgiyi keşfetmek (üretmek), elde etmek, paylaşmak ve uygulamak olmak üzere dört temel aşamadan oluştuğunu ifade etmişlerdir. (Ok, 2013: 26). Bu aşamalar aşağıdaki gibi detaylı bir biçimde tanımlanabilir.

Bilgi keşfedilmesi aşaması oldukça kapsamlı bir aşamadır. Öncelikle kurumun eksikliğini hissettiği bilginin, bir başka ifade ile edinilmesi gereken bilginin, belirlenmesi ve tanımlanması gerekir. Daha sonra bilgi mutfağına (bilginin her türlü işleminden geçirilerek işlendiği yer) inilir. Bilgi üretiminin yapılacağı yer keşfedilerek, bilgi yönetimi uygulamasına nereden başlanması gerektiği açığa çıkartılır. Eğer bilgi üretimi olmuyorsa, bilginin ne paylaşılmasından ne yapılandırılmasından ne kullanılmasından ve ne de denetlenmesinden söz etmek mümkün olabilir. Kurumlar bazında bilgi mutfağı içerisinde bilgiyi üretenler kişiler personellerdir. Kurumlar toplu olarak bilgiyi üretmezler. Personelin işe yönelik elde etmiş olduğu deneyimleri, teknik

bilgileri ve becerileri, işe ilişkin sezgileri ve davranışları, onların kurumda gerçek birer bilgi üreticisi olduklarını göstermektedir. Bu süreçte etkin olamamak ve bilgi gereksinimine yönelik olarak isabetli çıkarımlarda bulunamamak, kurumun verimsiz çalışmasını ve kaynak israfının doğmasını beraberinde getirecektir (Kalkan, 2006: 29; Güney, 2015: 24).

Bilgi üretiminin sosyalleşme, dışsallaşma, içselleşme ve birleşme olmak üzere dört türü vardır: Buna göre *bilginin sosyalleşmesi*, örtülü bilginin sosyal etkileşimler ve kurum paydaşları arasında paylaşılan deneyimler vasıtasıyla yeni örtülü bilgiye dönüşmesini ifade eder. Bu süreçte bireyler deneyimlerini paylaşarak, birbirlerinin örtülü bilgilerini elde ederler. Sosyalleştirmenin en güzel örneği usta-çırak ilişkisidir. Çıraklar gözlem, taklit ve uygulama aracılığı ile ustalarının örtülü bilgilerine erişmektedirler. *Bilginin dışsallaşması*, örtük bilginin açık bilgiye dönüşümünü ifade etmektedir. Örtülü bilginin açık bilgiye dönüşmesi aşamasında bireyler örtülü bilgilerini kelimeler, kavramlar, analogiler, hikâyeler ya da görüntülü araçlar yoluyla açıklarlar. Diyalog da örtülü bilginin açık bilgiye dönüşmesini destekler (Yılmaz, 2009: 44-45). *Bilginin içselleşmesi*, açık bilgidan yeni örtülü bilginin oluşması olarak tanımlanmaktadır. Örneğin, bilginin içselleşmesi, kurumsal dokümanların okunması sonucu gerçekleşen öğrenmedir. *Bilginin birleşmesi* ise mevcut açık bilginin birleştirilerek, sınıflandırılarak ve sentezlenerek yeni açık bilginin üretilmesi sürecidir. Buna en iyi örnek, literatür taraması raporlarıdır (Esgin, 2015: 33).

İkinci aşama, bilginin elde tutulduğu aşamadır. Bu aşamada bilgiler çeşitli biçimlerde elde tutulur ve bu bilgiye en yaygın ve kısa sürede erişim olanağı sağlanmaktadır. İşletmelerin yeni bilgi üretmeleri ya da mevcut bilgisini etkili bir biçimde kullanarak ondan değer yaratmaları geçmişten gelen bilgi birikimleri ile gerçekleştirebilmektedir. Bu nedenle kurumların, kurumsal bilgilerini ileride yeniden kullanabilecekleri biçimde elde tutmaları gerekmektedir (Zaim, 2005: 216). Bu aşamada birey, grup ya da takımlara yani kısaca kurum personeline ait örtülü ya da açık bilgilere erişilmektedir. Personel dışında örgütsel varlıklarla, (birimler ve kurum içi ağlar) ve kurum içindeki uygulamalar, teknolojiler ve havuzlarla da örtük ya da açık bilgilere ulaşılabilir. Bu aşamanın dışsallaştırma ve içselleştirme olmak üzere iki alt süreci vardır. Buna göre *dışsallaştırma*; örtük bilgilerin; kelimeler, kavramlar, görüntüler ve figüratif dillerle açık bilgiye dönüşmesini ifade etmektedir.

İçselleştirme de ise açığa çıkarılmış olan bilgilerin farklı öğrenme modellerine bağlı olarak tekrardan örtük hale getirilmesini ifade etmektedir (Sağsan, 2006: 28).

Bilgi yönetim sürecinin üçüncü aşaması bilginin paylaşılmasıdır. Paylaşmak kavramı bilgi yönetimi içerisinde, genel olarak bilginin değiş tokuş edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Paylaşma, kavram olarak bilginin tutulması, yayılması, dağıtılması ve aktarılması için kullanılmaktadır (Tomor, 2010: 14). Başka bir deyişle bilgi paylaşımı, personelin yaptıkları işe ilişkin sahip oldukları tecrübelerini kurumdaki diğer kişiler, gruplar ve paydaşlar ile gönüllü olarak paylaşmalarıdır (Köseoğlu vd., 2011: 220). Kurumların sürekliliği açısından hangi bilgilerin, nasıl, niçin, ne zaman ve ne kadar paylaşılması gerektiği son derece önemlidir. Bilgiye sahip olmanın çok ayrıcalıklı bir güce sahip olma anlamı taşıması sebebiyle bilgiyi paylaşımının da bu gücün yitirilmemesine neden olması gerekmektedir. Bu kapsamda bilgiyi paylaşma konusunda önem kazanan konular bilgiyi paylaşmanın ne olduğu ve bilgiyi paylaşmayı etkileyen faktörlerin neler olduğudur (Selvi, 2012: 205). Dolayısıyla bilginin açık veya örtük olması bilgi paylaşma sürecini etkilemektedir. Açık bilgi sözlü iletişimle aktarılabilirken, örtülü bilgi ise gözlem, sosyalleşme ve çıraklık gibi yollarla ve hikâyeler, metaforlar ve analoglar ile de yapılabilmektedir (Köseoğlu vd., 2011: 221).

Bilginin uygulanması süreci bilgi yönetim sonuçlarının ölçülmesi açısından önemlidir (Demirci, 2012: 65). Bilgi yönetiminin anahtar noktası bir örgütte mevcut olan bilginin örgütün yararına verimli bir şekilde uygulanmasıdır. Bilginin etkin bir şekilde uygulanması işletmelere etkinliklerini arttırma ve maliyetlerinin düşürme konularında yardımcı olur. Bilginin uygulanması karar verme, problem çözme için faaliyet ve uygulamayı içerir (İpçioğlu ve Kahya, 2016: 183). Bilgi yönetim sürecinde; bilgiyi keşfetmek, elde etmek ve paylaşmak gibi aşamaların tamamı önemli olsa da bilgi ancak uygulandığı ve değerlendirildiği ölçüde fayda sağlamaktadır. Bir başka ifade ile bilgi yönetim sürecinde bilginin üretilmesi, tasnif edilmesi ve paylaşılması kuruma değer katacak bir şekilde uygulandığında anlamlı bir faaliyete dönüşebilmektedir (Aslıyüce, 2010: 40). Bilginin uygulanması, kurum veya kurulun araştırma ve eğitim programının olması, organizasyon içerisinde bilgi kullanılarak takım çalışmasının teşvik edilmesi, işlerin kolaylaşması için elektronik veri değişiminin yoğunlukla kullanılması, çalışanların getirdikleri yeni öneriler

karşılığında teşvikler ve yan haklar sağlanması ile geliştirilir. Aynı zamanda, bilgi paylaşımını teşvik eden bir örgüt kültürü ve firmada görevlerin yerine getirilmesi için gerekli iş akış şemalarının kullanılması da firmada bilgi kullanımının faktörleridir (Sözbilir, 2013: 87).

Bilgi yönetimi süreçlerine yönelik literatür incelendiğinde, konu ile ilgilenen uzmanların aynı sözcükleri kullanarak farklı anlaşılmalara yol açtıkları görüldüğü söylenebilir. Bu farklılıkların bilgi yönetimi literatürüne kökten bir zenginlik getirdiği tartışılmazdır. Ancak bilgi yönetimi süreçlerini oluşturan aşamaların neler olduğu ve her bir aşamada ne anlatılmak istendiğine yönelik bir terim birliğine varılması, hem bilgi yönetimi eğitimi açısından, hem de bilgi yönetimini uygulayacak mevcut kurum personelinin standardizasyonu açısından son derece önem taşımaktadır (Sağsan, 2006: 29).

1.2.4. Bilgi Yönetiminin Yararları

Bilgi yönetimi esas olarak, belirli süreçler ve teknikler yoluyla bilginin üretilerek, geliştirilerek, düzenlenerek ve saklanarak, transfer edilerek, paylaşarak, kullanılarak ve değerlendirilerek bilgiden en üst düzeyde katma değer yaratmayı hedeflemektedir (Özdemirci ve Aydın, 2008: 62). Bu yönüyle bilgi yönetimi, kurumsal amaçların daha iyi bir şekilde gerçekleştirilmesi için bilginin kolektif ve sistematik olarak personel, takım ve bütün kurumca elde edilmesi, paylaşılması ve uygulanması olarak sağlamaktadır (Demirel ve Seçkin, 2008: 110). Bilgi yönetimini açıklamanın alternatif bir yolu da onu kaynakları yeteneklere dönüştürmeye imkân sağlayan bir eşgüdüm mekanizması olarak görmektir. Bilgi yönetimi, sadece maliyet açısından etkin olabilmek için değil, aynı zamanda problem çözmek, karar vermek, yenilik yapmak ve rekabetçiliği korumak ve geliştirmek konularında da önemli yararlar sağlar (İpçioğlu ve Kahya, 2016: 180-181).

Günümüzdeki kurum sistemleri çok farklı faaliyetlerden ve kademelerden meydana gelmektedir. Yöneticiler bu kurumsal faaliyetleri planlamayı, organize etmeyi, yönlendirmeyi, kontrol etmeyi ve bu faaliyetlerle ilgili etkin kararlar vermeyi yerine getirmek durumundadırlar. Yönetimin yerine getirmiş oldukları bu faaliyetlerde başarılı olmaları, ihtiyaç duydukları tam ve doğru bilgilere ulaşmalarıyla mümkün

olabilmektedir. Bu ise kurumda bilginin etkin bir biçimde yönetimi aracılığıyla sağlanabilir (Selvi, 2012: 203). Daha açık bir ifadeyle bilginin kurumlar tarafından bir ihtiyaç olarak görülmesi ile başlayan bilgi yönetimi, verimliliği artırmak amacıyla bilgileri ortaya çıkarmayı ve etkin bir şekilde kullanmayı sağlamaktadır (Uralman, 2006: 113).

Bilgi yönetimi, gizli bir güç olarak kurumlarda sağlıklı ve güçlü bir etkiye sahiptir (Celep ve Çetin, 2003: 40). Dolayısıyla, bilgi yönetiminde etkinlik sağlanması; kaynakların kullanımına, dış ve iç çevre ile sağlıklı iletişim ve geribildirim sayesinde gereksinimlerin doğru bir şekilde belirlenmesine ve çözüm geliştirilmesine, yeni teknik, yöntem ve bilgilerin öğrenilmesine, hizmet kalitesinin geliştirilmesine önemli katkılar sağlamaktadır (Sözbilir ve Yeşil, 2015: 20). Bilgi yönetimi, kurum ve kurum personeline, kurumsal amaçları daha iyi sağlayabilmek ve yürütebilmek için bilgiyi birleşik ve sistematik olarak üretme, paylaşma ve uygulama konularında faydalar sağlar (Eroğlu ve Külcü, 2014: 330). Yukarıdaki açıklamalardan hareketle bilgi yönetiminin yararları aşağıdaki şekilde özetlenebilir (İraz, 2005: 249-250):

- *Bilgi kaybını önlenmek*: Kurumsal bir bellek oluşturarak, küçülme, işten ayrılma, emeklilik ve değişimler sebebiyle oluşabilecek kritik üst bilgi kayıplarını önler ve kurumun kritik uzmanlığını korumasına olanak sağlar.
- *Daha iyi kararlar alabilmek*: Gerekli üst bilginin tipini ve kalitesini belirleyerek etkin kararlar alınabilmesini ve bilgiye erişimi olanaklı kılar. Bu da kurumda daha alt düzeydeki personelin daha kaliteli ve daha hızlı kararlar alabilmelerine neden olur,
- *Uyarlanabilirlik ve esneklik*: personelin yaptığı işe daha hâkim olmasına, çözümler konusunda yenilikçi olmasına, daha az doğrudan gözetim ile çalışabilmesine ve personelin yaptığı işe daha az karışılmasına zemin hazırlar. Dolayısıyla, personelin çapraz fonksiyonel gruplarda çalışmasına ve kurum içerisinde moralinin artmasına olanak sağlar,
- *Rekabet avantajı*: Kurumun faaliyette bulunduğu yerdeki mevcut paydaşlarını tam olarak tanımasına imkân sağlayarak rekabete yönelik boşlukları ve fırsatları belirlemeye yardım eder,
- *Varlık geliştirme*: Entelektüel mülkiyete yönelik yasal korumanın sermayeye eklenebilmesi için, kurumun yeteneklerini geliştirir. Aksi durumda patent,

tescilli marka, lisans, ticari sır ve kopya hakkı vb. doğru zamanda uygulanmayabilir. Bu da yasal korumanın ve entelektüel mülk için pazar değerinin daha düşük düzeyde gerçekleşmesine neden olur,

- *Hizmet iyileştirme*: Kurumun, yerine getirmiş olduğu hizmetlere bilgiyi eklemesine imkân tanır. Böylece, yerine getirilen hizmetin algılanan değeri, hizmetteki bilginin düzeyine ve hizmetin kalitesine bağlı olarak doğrudan artmış olur,
- *Müşteri yönetimi*: Kurumun, kurum içerisinde verilen hizmetlere ve müşterilerine (öğrencilerine) odaklanmasını sağlar. Öğrencilere ilişkin artan bilgilere, öğrencilerden gelen sorgu, istek ve şikâyetlere daha hızlı yanıt verilebilir. Ortak bir “öğrenci sorunları ve çözümleri” veri tabanına erişim sayesinde, benzer sorunlar daha kolay bir şekilde çözülebilir.
- *İnsan sermayesine yatırım değerinin artması*: Elde edilmiş olan davranışsal bilgilerin yakalanması, bilgilerin paylaşılması veya iletilmesi ile kuruma alınmış olan personelin eğitilmesi için yapılan yatırımların değeri daha çok artar.

Bilgi yönetimi, karmaşık ve yoğun rekabetin yaşandığı günümüzde, kurumların stratejik yönetim faaliyetlerini etkileyen bir uygulama olması sebebiyle önem taşıyan bir konudur. Kurumlar karmaşık ve rekabetçi çevrede, diğer benzer kurumlardan farklılaşmak amacıyla iş yapma yöntemlerinde ve stratejilerinin belirlenmesinde bilgidan yararlanmaktadırlar (Kurt, 2005: 259) . Ancak burada söz konusu olan bilginin kendisinden çok, kurumun mevcut bilgisinden yeni bilgiler yaratma yeteneği ve bu bilgidan rekabet üstünlüğü yaratacak faaliyetlerde bulunmasıdır (Alavi ve Leidner, 2001: 108).

1.2.5. Bilgi Yönetiminin Önündeki Engeller

Günümüzün eğitim yapısını ve diğer toplumsal davranışlara yön veren temel faktörler bilgi ve teknolojidir (Kaynak ve Karaca, 2012: 49). Bilgi ve teknolojinin kullanımı nedeniyle karşılaşılan tehditler artmış olsa da, günümüzde bilgi ve teknolojiden yoksun olarak yaşamak hemen hemen olanaksız hale gelmiştir (Henkoğlu ve Yılmaz, 2013: 452). Dolayısıyla bilgi üretimindeki hızlı artış ve teknoloji alanında

yaşanan yoğun gelişimler kurumlara yeni fırsatlar sunarken, tehditleri de beraberinde getirmektedir. Geçmişte herhangi bir disiplinle ilgili temel bilgileri iyi öğrenmek, söz konusu disiplinde başarılı olabilmek için yeterliyken, temel özelliği değişim olan günümüzde öğrenilen bilgiler çok kısa sürede geçerliğini yitirmektedir (Polat, 2006: 250). Bu durum, günümüz kurumlarının kendilerini sürekli geliştirmelerini hayati derecede zorunlu kılmaktadır.

Kurumlar, bilgi yönetim uygulamalarının temel dinamiğini oluşturan bilgiyi genellikle bünyelerinde barındırmaktadırlar. Ancak kurumların, kurumsal bilgiyi tanımlamadaki, ortaya çıkarmadaki ve katma değer yaratmak için bu bilgiyi kullanmadaki yetersizlikleri bilgi yönetiminin önündeki en önemli engeldir (Güney, 2015: 57). Uygulamada her kurum bir şekilde bilgiyi yönetmektedir. Ancak rekabetin yoğun yaşandığı günümüzde, başarılı ve başarısız olma arasındaki fark, kurumların bilgi yönetiminde ne kadar başarılı olduklarının altında yatmaktadır. Kurumda bilgi akışı ve iş süreçlerinde yaşanan problemler kendisini, hata ve iş tekrarları, yaratıcılıktan yoksunluk, müşteri odaklı yapıdan uzaklaşmak, iş süreçlerin yavaşlamak, koordinasyonsuzluk vb. olarak göstermektedir. Tüm bu süreçlerde karşılaşılan bu problemler kurumların maliyetlerini büyük ölçüde artırmaktadır (Doğan, 2013, 32-33).

Bilgi yönetimi çok daha fazla sorumluluk gerektiren bir uğraş alanıdır. Bunun temel nedenleri, bilgiyi araştırırken, üretirken, derlerken, işlerken ve geliştirirken önemli ölçüde belirsizliklerle karşılaşılması ve kurum personelinin farklı niteliklere sahip olmasıdır. Kurumlardaki bilgi yönetiminde herkes aktif bir katılımcıdır. Ancak bilginin stratejik önemi ve rekabette üstün olmak için oynadığı rolü dikkate alındığında, kurum içerisinde temel bir fonksiyon olarak bir yöneticinin sorumluluğunda yönetilmesi büyük önem taşımaktadır (Özdemirci ve Avcı, 2008: 63). Kurumların bilgi yönetiminde karşılaşmış olduğu bazı temel sorunlar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Hashempour ve Önal, 2015: 237):

- Uzun süreli olarak bilgilerin korunması,
- Donanım ve yazılım güncellemelerindeki maliyetlerin artması,
- Bilgilerin büyük sayıda depolanması,
- Meta veri yönetimi vb.

Günümüzde birçok kurum yukarıda özetlenen sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu sorunlar genellikle, doğru politikaların benimsenmediği, doğru yazılım ve donanımların seçilmediği, bilgi yönetimi konusunda uzman kişilerin istihdam edilmediği, sistem kullanıcılarının tam olarak entegrasyonunun sağlanamadığı ve üst yönetim desteğinin yeterli olmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bilgi yönetiminde bu etkenleri dikkate alan ve doğru biçimde bir araya getiren kurumların uygulamalarında daha başarılı sonuçlar elde ettikleri söylenebilir (Saydam, 2015: 244). Öte yandan bilgi yönetimine yönelik ilk girişimler, elektronik veri tabanları, ağ sistemleri ve yazılımlar üzerine odaklanmış ancak bu mekanizmaların günümüzde tatmin edici olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yakın zamandaki bilgi paylaşımı davranışını motive etmeye yönelik çabaların, güdüleyici ödüller, güven, biçimsel olmayan ilişkiler gibi sosyo-bilişsel yaklaşımlara odaklandığı söylenebilir (Uğurlu, 2016: 149).

1.3. YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ

21. yüzyılda bilgi kapsamı, hızı ve bilgiye erişim biçiminde değişiklikler meydana gelmekte, bilgiye erişim konusunda yeni yollar denenmekte ve bilgi dayalı teknolojiler, artan bir şekilde her alanda etkin olarak kullanılmaktadır (Atalay ve Anagün, 2014: 10). Dolayısıyla teknolojinin ilerlemesiyle birlikte her gün yeni imkânlar ortaya çıkmakta (Doğan, 2011: 74) ve bilgiye dayalı rekabet ortamında mevcut kurumsal yapıların ve anlayışların değişimi, kurumların ayakta kalabilmeleri için hayati önem taşımaktadır. Hızlı bir biçimde gelişen bilgi ve teknolojinin tetiklediği bu süreç, ekonomik alanda olduğu kadar ekonomi dışı diğer alanlarda da kendini hissettirmekte ve geleneksel yaklaşımlarla hareket eden kurumları farklı alanlarda çözüm arayışlarına sevk etmektedir (DPT, 2004: 1). Bu kapsamda araştırmanın bu kısmında bu arayışlara cevap niteliği taşıyan yönetim bilgi sistemi konusu ele alınmıştır.

1.3.1. Yönetim Bilgi Sisteminin Tanımı ve Amacı

Bilgiye olan ihtiyacın bu kadar ön plana çıkması, bilginin sistematik bir şekilde saklanması ve gerektiğinde saklanmış olan bu bilgiler içerisinden istenen bilgilerin

tekrar alınarak işleme konulması ihtiyacını da beraberinde getirmektedir. Bu ihtiyaç, sürekli bir gelişim içerisinde olan bilgisayar ve internet teknolojisinin belli bir sistem içerisinde kullanılmasını önemli bir gereksinim haline getirmiştir (Efendioğlu ve Sezgin, 2007: 220). Dolayısıyla yönetim bilgi sistemi olarak adlandırılan bu sistemin etkin bir şekilde kullanımı; verimlilik amacıyla disipline edilmiş bir insan kaynağı ve plânlama, uygulama, ölçme fonksiyonlarıyla ilgili süreçleri etkili bir şekilde gerçekleştirecek uzmanlaşmış ve kaliteli bir yönetici grubu ile sağlanabileceği görüşü kurumlarda hâkim olmaya başlamıştır (Özer, 2005: 19).

Yönetim bilgi sistemi tanımına geçmeden önce sistem, bilgi sistemi ve yönetim sistemi kavramlarının tanımlanmasında yarar var. Buna göre sistem, günlük hayatta başarılı sonuçlar elde etmek amacıyla belli bir düzene bağlı olarak izlenen yol, usul, metot biçiminde tanımlanmaktadır. Ancak, sistem kavramı bilgi dünyasında daha geniş ve kapsamlı bir biçimde ele alınmaktadır. Buna göre sistem, mantıksal açıdan bir bütünlük ve tutarlılık içinde bulunan fikirler ve prensipler toplamı, çift yönlü ilişkide ve etkileşimde bulunan parçaların meydana getirmiş olduğu bütün veya belirli ilkeler göre işleyen bir mekanizma olarak ifade edilmektedir (Işık, 2015: 5; Saruhan, 2013: 18). Sistem, belli bir çevre içerisinde, birimlerin ve bu birimler arası etkileşimlerin belli bir amaç veya amaçlar doğrultusunda oluşturmuş olduğu yapay veya doğal işleyişlerin bütünü olarak tanımlanabilir (Şahin, 2004: 58). Bilgi sistemi; kurumlarda teknik olarak karar vermede ve kontrolü sağlamada destek olmak için bilgilerin toplanmasını veya dönüştürülmesini, işlenmesini, saklanmasını ve tekrar dağıtılmasını ifade eden birbirleriyle ilişkisi olan bir yapı şeklinde tanımlanabilir (Laudon ve Paudon, 2006: 5). Bilgi sistemleri denilince, akla bilgisayar, telekomünikasyon ve kurumsal otomasyon teknolojileri gelmektedir (Koza, 2008: 73). Yönetim sistemi ise yapı, yöntem ve en önemlisi olan insan boyutundan oluşan bir bütünü ifade etmektedir (Kırmaz, 2010: 213).

Bu çerçevede yönetim bilgi sistemi (YBS); bilgisayar bilimi ve yönetim bilimi perspektiflerinden bir yaklaşım olmakla birlikte araştırma yöntemlerine dayalı bütün uygulamaları da içeren bir kavramdır (Yahyagil: 2001: 7). YBS; bilginin toplanmasına, saklanmasına, işlenmesine, erişilmesine ve dağıtılmasına yardımcı olan teknolojiler, uygulamalar ve hizmetler bütünü olarak tanımlanabilir. Başka bir deyişle YBS; yöneticilerin karar vermelerine yardımcı olabilecek bilgilerin değişik

kaynaklardan toplanmasını, işlenmesini, saklanmasını ve verinin raporlanmasını sağlayan formal bir bilgi sistemidir (Güleş, 2000: 104-105). Hasıloğlu (2007: 79)'na göre YBS; verilerin, karar vericiler açısından belirli amaç veya amaçları gerçekleştirmek üzere yararlı üst bilgilere dönüştürülmesini sağlayan yönetsel süreçlerden oluşan bir bütündür.

YBS; kurumun içinden dışından çevreden aldığı verileri derleyen, belirli işlemlerden geçirerek bilgi haline getirdikten sonra yöneticilere sunan ve yöneticilerin gereksinimini karşılayacak olan bilgiyi üretmeleri için gerekli araçları sağlayan bir sistemdir (İraz ve Zerenler, 2008: 380). YBS, iletişim ve bilgisayar teknolojilerini kapsayan bir sistem olmakla birlikte bilgi yönetiminin boyutları olan bilgiyi kullanmayı, toplamayı ve başkalarıyla paylaşmayı sağlayan bir sistemdir (Sözbilir ve Yeşil, 2015: 19). YBS, doğru zaman dilimi içerisinde, yöneticilerin karar alma süreçlerinde etkili olan bilgileri, daha az maliyetle ve doğru bir şekilde onlara sağlayan, insan-makineden oluşan bütünlük bir sistemdir (Koza, 2008: 77).

YBS, kurumların temel kaynağı olan bilginin kullanımını, işlenmesini ve yönetimini gerektiren eylem ve sistem takımlarının tümünü ifade eden bir kavramdır (2004: 127). YBS; yöneticilerin ihtiyacı olan bilgiyi en iyi şekilde elde etmeyi, işlemeyi, düzenlemeyi ve istenilen amaca uygun hale getirmeyi hedefleyen sistemlere denilmektedir (Erdursun, 2011: 112). YBS, veri işleme sistemlerinin sağladığı bilgileri kullanarak kurumun temel faaliyetleri ile ilgili özetlenmiş raporları üretmektedir. Veri işleme sistemlerinden alınan temel veriler düzenli bir biçimde hazırlanıp, özetlenerek raporlar halinde sunulmaktadır. Bu raporlar çoğunlukla online biçiminde teslim edilmektedir. Yönetim bilgi sistemi, genellikle haftalık, aylık ve yıllık raporlarla ilgilenmekle birlikte, gerektiğinde saatlik ve günlük raporları da yöneticiye sunabilmektedir (Laudon, ve Paudon, 2006: 24-25).

YBS; kurumsal amaç, standart ve bütçelerin oluşturulmasına destek sağlamakla birlikte kurum faaliyetlerine ilişkin planlamayı da kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle, kurumda oluşturulmuş olan YBS; hızlı bir şekilde planlama yapma ve karar almanın yanı sıra; denetimi etkin bir biçimde yapmak için ihtiyaç duyulan bilgiyi sağlamaya yardımcı olmaktadır. Böylece, doğru zamanda ve doğru bir şekilde elde edilen doğru bilgiyle yöneticiler; gerçekçi olarak, planlama yapabilmekte ve

amaçlarına ulaşmaya yönelik denetleme sürecini izleyebilmektedirler. Özellikle bilgisayar destekli bilgi sistemleri, yöneticilere kendi denetleme sistemlerini geliştirmelerinde fırsatlar sunmaktadırlar (Gümüştekin, 2004: 203). YBS'ler aşağıda belirtilen amaçları yerine getirmek için çaba göstermektedirler (Topaloğlu ve Koç, 2002: 135):

- Kurumun ileriki süreçte gereksinim duyabileceği bilgilerin elde edilmesi için gerekli verilerin toplanıp saklanması sağlamak,
- Kurumun günlük faaliyetlerini kolaylaştırmak için yapılan işe ait bilgileri uygun bir şekilde sağlamak ve çalışanların daha kolay iş yapmasına yardımcı olmak,
- Kurumun geleceği için kabul edilebilir en doğru kararın verilmesi amacıyla yöneticilere stratejik bilgiler sağlamak,
- Kurumun üretmiş olduğu hizmetlerin daha kaliteli ve ucuza mal edilmesinin sağlanması vb.

Yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi için kurumların görev ve hizmetlerinde basitleştirme, standartlaştırma, erişim, iletişim, hız, gizlilik, güven, etkinlik, kaynak temini, ağ yapıları gibi bir dizi faktör ve faaliyetleri gerçekleştirmeleri gerekmektedir (Durna ve Özel, 2008: 4-5).

1.3.2. Yönetim Bilgi Sisteminin Gelişim Süreci

Bilgiyi yönetmenin geçmişi insanlık tarihi kadar eskilere gitmektedir. İlkel toplum düzeninden neolitik (tarıma dayalı) toplum düzenine, oradan da sanayiye dayalı toplum düzenine geçiş belli teknolojilerin kullanımı ve yönetimi aracılığıyla gerçekleşmiştir (Ağır ve Turhan, 2014: 285). 1960 yıllarla birlikte bazı sosyal bilimciler ABD ve Japonya gibi ileri düzeyde gelişmiş ülkelerde toplumun temel karakteristik yapısında köklü değişim eğilimlerin meydana geldiğini gözlemlemişlerdir. Birçok yönden sanayi toplumundan farklılık gösteren bu yeni döneme bilgi çağı adı verilmiştir (Göksel ve Baytekin, 2008: 82).

Bilişim teknolojilerindeki ilerlemeler, yaklaşık olarak 1910-1920 yılları arasında başlayan bilimsel ofis yönetimi hareketini ortaya çıkarmıştır. 1950'li yıllardan 1970'li yıllara kadar olan dönemde modern dijital bilgisayar çağı veya ana

bilgisayar çağı, yönetim bilgi sistemleri kavramını ileriye götürmüştür. 1970’li ve 1980’li yıllardaki mikro bilgisayar çağı, kişisel bilgisayarların gelişinin habercisi olmuştur (Albayrak, 2007: 16). Özellikle ikinci dünya savaşı sırasında bilim ve teknoloji alanındaki gelişmeler ile 1990’lı yıllardan sonraki bilgiye dayalı toplum düzenine geçişle birlikte bilgi ve teknolojide de yoğun gelişmeler olmuştur. Bu dönemde hem ekonomik hem de diğer toplumsal alanlarda köklü değişimler ve dönüşümler yaşanmıştır (Sözen, 2013: 71; Ağır ve Turhan, 2014: 285). Böyle bir süreçte kurum yönetiminde en temel süreç olan karar alma mekanizmasını destekleyen yönetim bilgi sistemleri (Hasiloğlu, 2007: 79), daha da önem kazanmaya başlamıştır.

Bilgi toplumu kavramının ortaya çıkması ve gelişmiş ülkelerin bu kavrama uygun bir toplum yapısına dönüşmeye başladığı süreç göz önüne alındığında yönetim bilgi sistemlerinin geliştirilmesi konusunda Türkiye’nin biraz geç kaldığı söylenebilir. Bilgiye gereken önemin verilmemesi, iletişim teknolojilerine geç kavuşulması ve bilginin birçok alanda etkili ve yeterli düzeyde kullanılmaması bu durumun nedenleri olarak düşünülebilir (Alaca ve Yılmaz, 2016: 511). Bilgiyi yönetme konusunda doğal olarak geleneksel yapıdan teknolojiye dayalı düzene geçiş bir anda olmamıştır. Teknolojiye dayalı düzene geçişin sağlanabilmesi için öncelikle kurumlar açısından yasal dayanak oluşturulmuş ve ilan edilmiştir. Sonrasında kurumların sorumlulukları, yapmaları gereken idari ve teknik süreçler düzenlenmiştir. Bu düzenlemelerle birlikte, elektronik ortamda ortak kural ve ilkelerin işletilebilmesi için standartlaşma çalışmaları yapılmıştır. Hedeflenen noktalar ise devlet politikalarına şekil vermek amacıyla hazırlanan kalkınma planlarında açıklanmış ve bu dönüşüm devletin bir politikası haline gelmiştir (Yılmaz ve Üstündağ, 2015: 144).

Günümüzde teknolojik, ekonomik ve toplumsal gelişmeler, bir yandan kurumların hizmet verdikleri ağları genişletirken, öte yandan da, bu hizmetlerin verilme yöntemlerinde veya şekillerinde dönüşme baskısı yaratmaktadır (Durna ve Özel, 2008: 29). Bu dönemde hizmet alanların, istek ve ihtiyaçlarını karşılayacak bilgiye en kısa sürede ulaşabilme olanaklarına sahip olmaları, kurumların hizmet sunma yöntemlerini etkilemiştir. Kurumlar, bu süreçte paydaşlarına daha hızlı ve güvenli bilgiyi güncel bir biçimde sunmak için e-devlet uygulamalarına önem vermeye başlamışlardır. Birçok kurum hukuki altyapı çalışmaları yürüterek ve belirli

standartları oluşturarak faaliyet veya işlemlerinde yönetim bilgi sistemlerinden yararlanmaya başlamışlardır (Ülker, 2015: 278).

1.3.3. Yönetim Bilgi Sisteminin Elemanları

Yönetim bilgi sistemleri denilince akla, bilgisayara dayalı bilgi sistemleri gelmektedir. Bilgisayara dayalı bilgi sistemleri genel olarak yazılım, donanım, insan kaynakları, dosyalar (veritabanı), yöntem ve prosedürlerden oluşan ve bu elemanların birleşimi sonucu bilgiyi üretmeye yarayan sistemlerdir (Işık, 2015: 7). Bu elemanlar aşağıdaki gibi tanımlanabilir.

Yazılım: Yazılım, bütün bilgisayar programlarına verilen genel isimdir. Başka bir deyişle genel olarak yazılım, bilgisayar programlarının işleyebilmesi için gerekli olan ve maddi olmayan komutlara denilmektedir (Güneş, 2004: 43). Yazılım, bir problemin bilgisayar yardımıyla çözümünü sağlamakta, donanım elemanlarını işletmekte, yönlendirmekte, belli bir düzen içerisinde çalışmasını ve kullanılmasını sağlamaktadır (Yalçın, 2011: 49). Bu çerçevede; bilgisayar sisteminin işletimini kontrol eden ve destekleyen işletim sistemi programları (windows, unix OS/2 gibi), bilgisayarın işletimini yönlendiren programlardan oluşan uygulama yazılımlarını (muhasabe, istatistik yazılımları vb.) ve bilgi sistemini kullanan insanlar için işletim talimatlarını içeren yöntemleri, yazılım kaynaklarına örnek vermek mümkündür (Kağmcıoğlu, 2004: 9).

Donanım: bilgisayarı oluşturan fiziksel parçalara donanım adı verilmektedir. Bu fiziksel parçalar kendi aralarında giriş birimleri, işlem birimi, bellek birimleri ve çıkış birimleri olarak gruplandırılabilir. Giriş birimleri, dış ortamdan bilgisayar ortamına veri girişi yapmak amacıyla kullanılan birimlerdir. İşlem birimi, mikro işlemci olarak isimlendirilir ve bilgisayarda gerçekleşen işlemlerin tamamını bizzat yapar veya diğer birimler tarafından yapılan işlemleri denetler (Osmanlı, 2013: 47). Donanım, bilgi sistemlerini işlemek, toplanan bilgiler depolamak, bu bilgileri analiz etmek ve raporlanmak için gerekli olan yazılımların çalışmasını sağlayan fiziksel unsurlardır. Bu bilgisayar unsurlarına; yazıcıları, tarayıcıları, klavyeleri, mouse'leri, ses birimlerini, kameraları, diskleri, disketleri ve monitörleri örnek olarak vermek mümkündür (Arı, 2014: 10).

İnsan kaynakları: Kurumlardaki, sistemlerin tasarım aşamasından uygulama aşamasına gelinceye kadar yapılması gerekli olan işleri yürütmekle görevli olan sistem analistlerine, sistem mühendislerine, sistem tasarımcılarına, programcılara ve operatörlere bilgi sistemleri personeli denilmektedir (Aslıyüce, 2010: 57). Günümüz kurumları yoğun rekabet, bilgi ve teknolojinin hızlı geliştiği bir ortamda faaliyet göstermektedirler. Bu ortamda kurumların avantajlı bir konuma gelmelerini sağlayacak temel unsurlardan biri de bilgi sistemleri kadrosunda faaliyet gösteren insan kaynağıdır (Benligiray, 2004: 8).

Veri tabanı: Veri tabanı kurumdaki bilgi işçilerinin bilgiyi anlamaları ve uygulamaları konusunda başarılı olmalarında önemli rol oynamaktadır (Yazıcıoğlu vd., 2012: 57). Veri tabanı; çeşitli kullanıcılar tarafından çok farklı amaçlar için kullanılmak üzere verilerin bir araya getirilmesi sonucunda ortaya çıkan veri kümeleridir (Yüksek, 2003: 3). Veri tabanında ne tür verilerin tutulduğu önemli bir konudur. Verilerin bir kısmı kullanım miktarına ve zamana bağlı olarak değişen dinamik verilerdir. Bir kısmı ise kısa sürede veya zamana bağlı olarak değişim göstermeyen statik verilerdir. Verilerin girişinde, bilgi sistemlerinin güvenliği bakımından belirli standartların olması zorunludur. Ancak güvenlik standartlarının veri girişlerini kısıtlayabilecek uygulamalara yol açmaması gerekir. Güncellenmenin zamanında yapılabilmesi için farklı birimlerde faaliyet gösteren birçok personelin veri girişine olanak tanıyacak biçimde esnek yapılanması gerekmektedir. Veri girişleri için hazırlanmış olan standartlar, veri girişlerini kolaylaştıracak biçimde planlanmalıdır (Kulaklı ve Birgün, 2005: 42-43).

Metot ve prosedürler: Yapılması gerekli olan işlemleri, üstlenilecek görev ve sorumlulukları en ince ayrıntısına kadar tanımlayan metot ve prosedürler, sistemin etkin bir biçimde işlemesi için zorunlu olan biçimsel talimatlardır. En önemli metot ve prosedürlerin, birbirleri ile ilişki içerisinde olması ve kıyaslanabilen esnek bir yapı arz etmesi ve bilgisayar kullanımına dayalı YBS kapsamında yapılacak faaliyetleri içermesi gerekir. Ayrıca metot ve prosedürler, yöneticilerin ayırt edici ve anlamlı karşılaştırmaları yapabilmelerini sağlayacak, önceden hazırlanmış bütün bileşen ve ayrıntılarıyla yalnızca mevcut durumu yansıtmaktan da öte kararlara yön verecek şekilde tasarlanmış olmalıdırlar (Akkoç, 2009: 18).



İKİNCİ BÖLÜM

BELGE VE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ

2.1. BELGE VE BELGE YÖNETİMİ

Günümüzde kurumların başarılarını devam ettirebilmeleri ve bunun için faaliyet göstermeleri oldukça önemlidir. Kurumlar bu faaliyetler sırasında sahip oldukları ve kullandıkları bilgileri çeşitli ortamlara kaydetmektedirler. Bu ortamlardan biri de kurumların en önemli kaynaklarını oluşturan belgelerdir. Kurumların başarısı için bu belgelerin verimli bir biçimde kullanılması ve verimli kullanım için de yönetilmesi gerekmektedir. Bu gereklilik, belgeleri düzenlemeyi, korumayı ve doğru bir şekilde kullanmayı sağlayan belge yönetimi kavramını ortaya çıkarmıştır (İpek ve Sökeli, 2014: 3). Dolayısıyla araştırmanın bu kısmında belge ve belge yönetimi kavramları incelenmiştir.

2.1.1. Belgenin Tanımı

Belge kavramı TDK Büyük Türkçe Sözlüğünde “*bir gerçeğe tanıklık eden yazı, fotoğraf, resim, film vb. vesika, doküman*” olarak tanımlanmıştır (TDK, 2017; Gözel, 2015: 146). Belge; bir olguyu yasal olarak kabul edilir şekilde doğrulama aracıdır. Belge, bir kurumun faaliyetlerini ve yasal sorumluluklarını yerine getirdiği sırada, işlemlerin delili niteliği taşıyan taşınabilen ve anlaşılabilen bilgi kayıtlarının bulunduğu dokümandır (Çiçek, 2007: 135-136). Herhangi bir bireysel veya kurumsal faaliyetin yerine getirilmesi amacıyla alınan veya faaliyetin sonucunda üretilen, içerik, ilişki ve formatı ile ait olduğu faaliyet için delil özelliği taşıyan kayıtlı bilgi, belge olarak tanımlanmaktadır (Civelek ve Turan, 2010: 3; Arıkan, 2017: 1). Belge, kayıtlı olmayan sözlü anlatımdan farklı olarak, herhangi bir kişi veya tüzel kuruluş tarafından

üretilmiş olan ve iletilmesi gereken kayıtlı bilginin herhangi bir formu olarak tanımlanabilir (Külcü, 2000: 20).

Belge, kurumsal faaliyetlerin kanıtı ve yasal dayanağı olmakla birlikte kurumlarda iş ve iletişim sürecini sağlayan dokümanlar olarak ifade edilmektedir (Eroğlu ve Külcü, 2014: 330). Bilgi Edinme Kanununda belge; “*kurum ve kuruluşların sahip oldukları bu Kanun kapsamındaki yazılı, basılı veya çoğaltılmış dosya, evrak, kitap, dergi, broşür, etüt, mektup, program, talimat, kroki, plân, film, fotoğraf, teyp ve videokaseti, harita, elektronik ortamda kaydedilen her türlü bilgi, haber ve veri taşıyıcıları*” olarak tanımlanmıştır (4982: m.3/d). Hukuk Muhakemeleri Kanununda belge; “*uyuşmazlık konusu vakıaları ispata elverişli yazılı veya basılı metin, senet, çizim, plan, kroki, fotoğraf, film, görüntü veya ses kaydı gibi veriler ile elektronik ortamdaki veriler ve bunlara benzer bilgi taşıyıcıları*” biçiminde tanımlanmıştır. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’te belge; “*herhangi bir bireysel işlemin, kurumsal fonksiyonun veya kurumsal işlemin yerine getirilmesi için alınmış ya da idare tarafından hazırlanmış; içerik, ilişki ve formatı ile ait olduğu fonksiyon veya işlem için delil teşkil ederek aidiyet zincirini muhafaza eden el yazısı ya da güvenli elektronik imzayla imzalanmış ve EBYS ya da kurumsal belge kayıt sistemleri içinde kayıt altına alınmış her türlü kayıtlı bilgi veya doküman*” şeklinde tanımlanmıştır (29255: m.3/b).

Belge; kurumların hukuki sorumluluklarını ve kurumsal faaliyetlerini yerine getirirken ürettikleri, aldıkları her türlü doküman olarak ifade edilmektedir (Özdemirci, 2007: 218). Belge Yönetimi ve Arşiv Terimleri Sözlüğüne göre elektronik belge; “*Çeşitli bilgisayar ve taşınabilir elektronik araçlar gibi bilgi ve iletişim teknolojileriyle oluşturulan, herhangi bir kurum ve/veya kişiden başka bir kurum ve/veya kişiye aktarılan veya aynı ortamlarda da saklanan her türlü yazılı, sesli ve görüntülü kaydedilmiş bilgi şeklindedir.*”(Karakaş vd., 2009: 19).

Belge, işlem ve süreçlerin için gereken ve tekrar üretilebilme olanağına sahip olan bilgi aracı biçiminde tanımlanabilir (Erdursun, 2011: 112). Belge, yönetim faaliyetlerinin ve politikalarının bir delili olmak üzere; iş akışlarına, çalışmaların sürdürülmesinde, yönetim tarafından alınan kararların gösterilmesinde ve doğrulanmada kanıt olma özelliği taşıyan evraklardır (Güven, 2007: 16). Belge,

iletişim amacıyla kullanılmak üzere kişi veya kişiler tarafından üretilen ve insanlar tarafından anlaşılabilen, simgesel anlamı ve kalıcı biçimleri olan tanımlanabilir bir varlıktır (İpek ve Sökeli, 2014: 2). Belge, üzerindeki kayıt gerecinin türüne ve özelliğine bakmadan, bir kurumun işlem veya faaliyetlerini gerçekleştirdiği sırada ürettiği, başka yerlerden sağladığı ve kullandığı ve kayıt altına aldığı her türlü yazılı, basılı veya gömülü bilgiyi ifade etmektedir (Odabaş, 2007: 125).

Belge, herhangi bir gerçekliğe tanıklık eden yazılar, fotoğraflar, resimler, grafikler, haritalar, filmler, disketler, manyetik bantlar vb. vesika ve doküman anlamı taşımaktadır (Gündüz, 2013: 4). Başka bir deyişle; bilgi içeren kil tabletler, yontular, papirüsler, haritalar, yazmalar, kitaplar, dergiler, resimler, filmler, kasetler, CD-ROM'lar, DVD'ler, ağ aracılığıyla erişilebilen Web sayfaları vb. gibi nesnelere "belge" olarak tanımlanmaktadır (Tonta, 2004: 2). Belgeler kurumlarda idari amaç veya amaçları gerçekleştirmek için üretilir. Üretilen bu belgeler ve içerdikleri bilgiler, kurum ve kurum yönetimi için çok önemli araçlardır. Belgeler doğru biçimde üretildiği ve etkin bir şekilde yönetildiği zaman kurumun amaç veya amaçlarına hizmet eden vazgeçilmez kurumsal bilgi kaynakları olabilmektedir (Ülker, 2015: 278).

2.1.2. Belge Yönetimi

Kavram olarak belge yönetimi, 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren, kurumlarda resmi iletişimi gerçekleştirmek, iş süreçlerinin gerektirdiği yasal koşulları yerine getirmek, yapılanları kayıt altına almak vb. nedenlerle tanımlanmaya başlanmıştır (Külcü, 2008: 371-372). Belge yönetimi, özellikle sanayileşmenin ve kentleşme düzeyinin artmasının kurumlarda yaratmış olduğu kurumsallaşma derecesine ve günümüze doğru kurumlarda belge üretim miktarında yaşanan hızlı artışa paralel bir şekilde gelişen bir disiplindir. Geçtiğimiz yüzyılın ikinci çeyreğinde Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde ortaya çıkıp olgunlaşan belge yönetimi, günümüze doğru tüm dünyada yayılmış ve uygulama alanı bulmuş bir disiplindir (Odabaş, 2008: 123).

Kurumlar tarafından üretilmiş veya sağlanmış olan belgeler, resmi anlamdaki faaliyetlerinin iletişimini gerçekleştirmenin yanı sıra, ait oldukları işe ilişkin kanıt niteliği ve karar verme süreçlerinde sağlamış oldukları birincil kaynak olan bilgi ile

üretim süreçlerini takip eden belirli bir süre kullanım değeri taşırlar. Bu süreçte, etkin bir şekilde üretilmiş olan belgelerin yönetilmesi başlı başına belge yönetimi disiplininin kapsamına girmektedir (Külcü, 2008: 371). Belge yönetimi; sistematik bir kontrol olarak belgeleri, üretim aşamasından son düzenlenme aşamasına kadar geçen süreçleri takip eden bir alandır. Böyle bir sistematik yaklaşım; kurumların tüm dokümantasyon ihtiyaçlarını karşılamanın yanı sıra, kurumlardaki tarihi kayıtları korumada ve belgelerin geçirmiş oldukları tüm aşamalarını kontrol etmek için gerekli olan bir uygulamadır (Ermiş, 2006: 139-140).

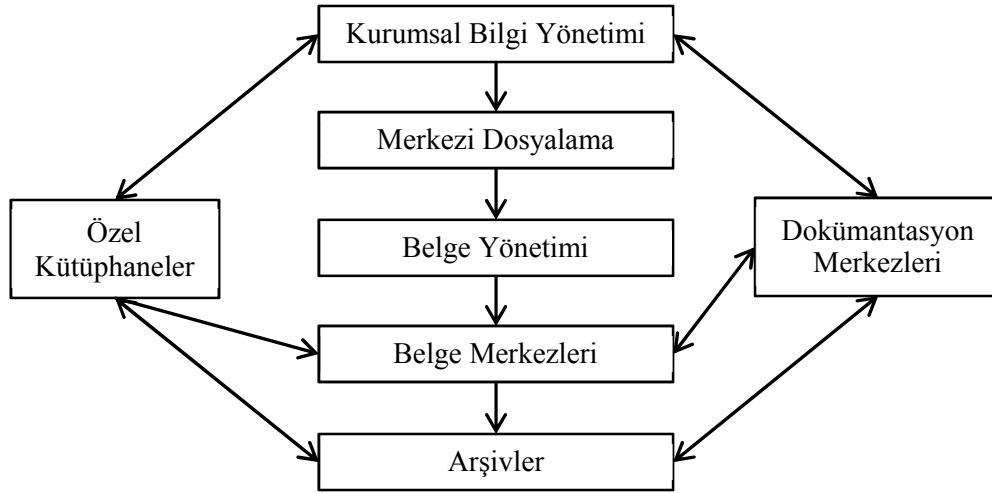
Bu çerçevede belge yönetimi; kurumların işlemleri ve faaliyetleriyle ilgili enformasyonun ve kanıtların belge formunda elde edilmesinin yanında, belgelerin yaşam döngüsü süresince sistematik kontrolünün ve etkinliğinin gerçekleştirildiği bir çalışma alanı olarak tanımlanabilir (Önaçan vd., 2012: 4). Belge yönetimi, kurumsal verimliliği sağlamak üzere belgelerin belli bir sistem dâhilinde üretilmesinden, alınmasından, korunmasından, kullanımından ve tasfiyesinden sorumlu olan ve kurumsal işlemlere ait bilgi ve delilleri belgelerle kayıt altına almayı amaçlayan bir yönetim alanıdır. Yani kurumlarda belgelerin yaşam döngülerini sağlayan bir sürecin yönetimidir (Özdemirci, 2007: 219). Belge yönetimi, belgelerin oluşturulma düşüncesi aşamasından belgelerin imhası aşamasına kadar geçmesi gereken tüm işlemlerin yönetimine ve organizasyonuna denilmektedir. Belge yönetimi, bir belgenin oluşturulma aşaması ile başlamakta ve o belgenin kanunen saklanma süresinin dolması aşamasına kadar devam eden bir sürece verilen isimdir (Sultanov ve Gündüz, 2013: 10).

Belge yönetimi, bilgi sistemi tasarımından ve belge üretimi aşamasından belgelerin arşivlerdeki düzenlenme aşamalarına kadar belgelerin geçirmiş olduğu bütün aşamalar boyunca üretilen her belgenin etkili, verimli ve uygun bir şekilde işleme konmasını sağlayan belge düzenleme uygulamasıdır. Belge yönetimi, belgelerin, hem arşivsel hem de kurumsal düzeyde etkin bir şekilde hizmet vermesini sağlamak amacıyla gerekli olan bir disiplindir (Odabaş, 2009: 415). Belge yönetiminin amacı ve türü ne olursa olsun, bütün kurumlarda mevcut olan veya mevcut olması gerekli olan bir fonksiyondur (Kandur, 2011: 3). Belge yönetiminin temel amaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir (İpek ve Sökeli, 2014: 3-4):

- Oluşturulma aşamasında olan ve mevcut olan belgelerin kontrollerini sağlamak,
- Kullanılabilecek olan belgelere istenen zamanda erişimini kolaylaştırmak,
- Geçerlilik veya sürelerini tamamlamış olan belgeleri ayırmak,
- Belgelerin korumayı sağlamak,
- Tüm açılardan kurumlara kaynak olan ve kurumsal belleği oluşturan Kamu Arşivine katkı sağlamak ve oluşumuna yardımcı olmaktır.

Belge yönetimi; kurumsal politika ve standartları oluşturmak, sorumlulukları belirlemek, prosedür ve rehberleri hazırlamak, belgelerin kullanımı ve yönetimine ait hizmetleri belirlemek, ilgili sistemleri tasarlamak ve belge yönetim uygulamalarının iş süreçlerine uygulanması işlemlerinden oluşmaktadır (Alır, 2008: 24-25). Başka bir deyişle belge yönetimi, yeterli, uygun ve güvenilir bir belge sisteminin tasarımı ve kurulumu için gerekli olan politikaları, işlemleri, rehberleri, araçları, teknikleri, kaynakları ve eğitim hizmetlerinin tümünü kapsayan genel bir uygulama alanının sembolik bir ifadesidir (Odabaş, 2007: 135). Dolayısıyla belge yönetimi, belgelerin yönetimine yönelik tüm işlemler ve süreçlerin önceden standart kural ve işleyişe bağlı kılınarak yapılmasını, kurumda gerçekleştirilen süreçlerin de kurumsallaşmasına hizmet eden bir uygulamadır (Bayram vd., 2012: 3).

Belge yönetimi, kurumlarda gerçekleşen gereksiz belge üretimini önlemek, bunları etkili şekilde hizmete sunmak ve uygun şekilde düzenlemek için gerekli olan bir yoldur (Tümer ve Külcü, 2010: 405). Bunun için ise güncel kullanımda belge yönetiminin kurumlar için neyi ifade ettiğinin bilinmesi ve belge yönetiminin kurum yönetimi içerisindeki yerinin belirlenmesi gerekmektedir. Çağdaş kurumlarda belge yönetimi, kurum içi ve kurumla ilgili tüm bilgi ve belge hizmetlerini koordine eden bir üst yönetim olarak tanımlanan ve idari yönetimin bir alt sistemi olan bilgi yönetimi bünyesinde yer almaktadır (Külcü, 2000: 22). Belge yönetiminin kurumlarda işleyişi Şekil 3'teki gibi gösterilebilir.



Şekil 3. Kurumlarda Belge Yönetimi

Kaynak: Külçü, Ö. (2000) “Modern Kurumlarda Bir Denetim Aracı Olarak Belge Yönetimi ve Ülkemizdeki Durum,” *Türk Kütüphaneciliği*, 14 (1), s.23.

Şekil 3’te görüldüğü üzere, bilgi yönetimi kapsamındaki tüm birimler çift yönlü bir iletişim halindedirler ve bu birimlerin hepsi birbirinden bağımsız olarak hareket etmemektedirler. Belge yönetiminin, Şekil 3’teki gibi yeri göz önünde bulundurulduğunda, sıradan bir birim olmanın ötesinde, kurumlar açısından yasal sonuçları olan önemli bir birim olduğunu söylemek mümkündür (Kandur, 2011: 3).

Yukarıda yapılan tanımlardan da anlaşılacağı üzere, belge yönetiminin temel fonksiyonunun, kurumlara ait belgelerin sistematik bir yaşam döngüsü çerçevesinde idare etme anlamı taşıdığı birçok kişi tarafından bilinen ve pek çok kaynakta tekrar edilen bir bilgidir. Yani belge yönetiminin üretme, dağıtma, kullanma, dosyalama, saklama, tasfiye etme, arşivleme ve imha etme aşamalarını dikkate alınarak belirli kurallara göre işleyen bir alandır (Çiçek, 2015:170). Sonuç olarak belge yönetimi, karar vermek, yasal destek sunmak ve yasal belge sağlamak, kırtasiyeciliği önlemek ve maliyetleri azaltmak, yeni belgeler için referans olmak, belgelerin kontrolü için sistematik yaklaşım sağlamak gibi önemli katkılar sağlamaktadır. Ayrıca, kurumsal verimliliği artırmayı, değerli dosyaları korumayı, gereksiz belge üretimini önlemeyi, kurumun bilgi ihtiyacını karşılamayı, tarihsel araştırmalara kaynak olmayı, kurumun tarihini korumayı, kurum çalışmalarına nitelik kazandırmayı sağladığı için günümüzde birçok ülkede faaliyette bulunan kurumlarda önem verilen konuların başında gelmektedir (Ülker, 2015: 278).

2.2. ELEKTRONİK BELGE KAVRAMI

Dünyada ve ülkemizde son yıllarda büyük değişimler yaşanmış, gelişen, değişen teknoloji ve beraberinde getirdiği uygulamalar yaşamın tüm alanlarında etkili olmuş ve büyük yenilikler getirmiştir. Bu gelişmeler, belge kavramına da elektronik belge kavramı gibi kavramlar eklemiş ve kurumlarda elektronik belge kavramı önem kazanmıştır (Ermiş, 2006: 140). Dolayısıyla gelecekte ulusal, kurumsal ve kişisel olarak alınan kararların, uygulanan süreçlerin ve varılan anlaşmaların en önemli ve tek delilinin elektronik belgeler olacağı bir döneme girilmiş bulunmaktadır (Yılmaz, 2013: 6).

2.2.1. Elektronik Belgenin Tanımı

En basit ifadeyle sayısal olarak elektronik ortamda kodlanmış olan verilere elektronik belge denilmektedir (Gözel, 2015: 158). Elektronik belge, elektronik ortamda oluşturulabilen, gönderilebilen ve saklanabilen her türlü belge şeklinde tanımlanmaktadır (Civelek ve Turan, 2010: 3). Elektronik belge, belli bir içeriği kapsamakla birlikte, belgenin kimliğini tanıtan bir ilişkiyi ve verilen hizmetin türüne göre özel biçimsel bir yapıya sahip dokümanı ifade eder (Erdursun, 2011: 117). Uniform Electronic Transaction Act (UETA)'da elektronik belge; herhangi bir elektronik araç üzerinden üretilebilen, gönderilebilen, kullanılabilen, alınabilen veya depolanabilen doküman şeklinde tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre elektronik belgeler, türüne bakılmadan belge depolama araçları olarak adlandırılan mikro bilgisayarlar, mini bilgisayarlar veya ana bilgisayarlar, belleği olan daktilolar, hesap makineleri gibi küçük ofis araçları, ağ veya sabit belleklerin herhangi biri üzerinden kullanılan, muhafaza edilen ve paylaşılan dokümanlardır (Odabaş, 2007: 183).

Maliye Bakanlığı 2006 yılında yayınlamış olduğu Vergi Usul Genel Tebliğinde elektronik belgeyi, şekil hükümlerine bakılmadan, Vergi Usul Kanunu'na göre düzenlenmesi zorunlu hale getirilen belgelerde yer alan bilgileri kapsayan elektronik kayıtların tümü şeklinde tanımlanmıştır (Maliye Bakanlığı, 2006). Elektronik belge; klavyeler, tarayıcılar, kameralar, videolar, müzik setleri, elektronik postalar, teleksler, faksler vb. araçlar yardımıyla elektronik ortama aktarılabilen her tür metin, ses, görüntü ve grafik bilgilerinden oluşturulan belge biçiminde tanımlanabilir (Ermiş,

2006: 140). Elektronik belge; bilişim teknolojileri sayesinde oluşturulabilen, iletilebilen ve korunabilen belgelerdir (Eroğlu ve Külcü, 2014: 331).

Belgeler, kâğıt ortamda üretilbildiği gibi elektronik ortamlarda da düzenlenebilmektedir. Buna göre elektronik belgeler, bir elektronik araç aracılığıyla sayısal ortamda üretilmekte, gönderilmekte, alınmakta ve depolanmaktadır. Bu çerçevede elektronik belgelerin en önemli özelliğinin taşıyıcı ortamın analog bir sistemin değil, iletişimi sağlayan teknolojilerin bir ürünü olmasıdır (iek, 2011: 89). Başka bir deyişle, elektronik ortamda üretilen belgelerin fiziksel olarak çok az yer kaplamalarının en temel özellikleri olduğu söylenbilir (Bektaş, 2015: 21). Elektronik belgelerin bu özelliğinin yanı sıra hukuki açıdan kanıt niteliği taşımaları ve bilimsel olmaları bakımından da bazı ayırt edici özellikleri vardır. Bu temel özelliklerinden birisi, belgelerin içermiş olduğu bilgilerin hangi mesajı vermek istediğinin, hangi fonksiyonu yerine getirdiğinin ispatı olabilecek nitelikte olmasıdır. Elektronik belgelerin ikinci özelliği, ifade edilmek istenen amacı içeren, üretilmesi ve iletilmesi ile ilgili sorumluluğa sahip organizasyonlar ya da kişiler tarafından zamanında üretilmesini ve iletilmesini temsil eden orijinal olma durumudur. nc zellik, elektronik belgenin tam ve değiştirilmediğini garanti etmek üzere herhangi bir manipülasyona mahal vermeden oluşturulduğunu gösteren bütünlük özelliğidir. Elektronik belgelerin bir diğer özelliği ise belgelerin sunum özellikleri dikkate alınarak muhafaza edilip erişilmesine ve yorumlanmasına olanak tanıyan kullanabilir olma özelliğidir (Yalıncıkaya, 2015: 222-223). Elektronik belgelerin temel özellikleri aşağıdaki gibi özetlenebilir (Arıcı ve Kandur, 2015: 69):

- Tanımlanabilir olmalıdır,
- Tanımsal, fiziksel ve entelektüel bütünlük içerisinde olmalıdır,
- Kayıt ve onay bilgisi içermelidir,
- Sunum ve form özellikleri kabul edilebilir olmalıdır,
- Belgelerin retimindeki kurumsal, fonksiyonel ilişkinin ve mülkiyet zinciri,
- Teknolojik zellikler vb.

Yukarıda bahsedilen temel özelliklerden hareketle elektronik belgelerin, kullanıldığı alana göre farklılıklar gösterdiği söylenbilir. Özellikle elektronik belge yönetimini açıklamak üzere yapılan çalışmalarda dikkat çekici açıklamalar vardır.

Buna göre elektronik belgelerin kimlik tespiti ve orijinalliği hukuki ve idari işlemlerde önemli görüldüğü söylenebilir. Belge yönetimi ile ilgili çalışmalarda ise otantik olmanın yanı sıra belgenin bir işlem sonucunda üretilmesinin, içerik, organik ilişki ve format açılarından üretilmiş olduğu işleme ait süreçlerin kanıtı olması bakımından ön plana çıktığı ifade edilebilir (Çiçek, 2011: 90). Elektronik belgelerin, içerik ve format yönünden sahip oldukları özelliklerin geleneksel belgelere benzer iken, organik ilişki özelliği bakımından geleneksel belgelerden farklı olduğu söylenebilir. Organik ilişki, belgenin üretim yerini, üretim tarihini, sorumlu kurumu ve onaylama verilerini taşımakla birlikte belgenin içerik ve fiziksel yönünü ortaya koymaktadır. Organik ilişki, elektronik belgelere iliştilirilmiş olan ayrı bir doküman şeklinde olabileceği gibi elektronik belgenin içinde gömülü olarak bulunabilmektedir (Odabaş, 2009: 416).

Sonuç olarak, geleneksel olarak yerine getirilen faaliyetlere delil niteliği taşıyan basılı belgelerle yürütölen belge yönetimi uygulamaları; günümüzde teknoloji alanında yaşanan gelişmelerden dolayı artık elektronik ortamlarda yürütölmektedir. Elektronik ortamda üretilmiş olan belgelerin kurumlara sağlamış oldukları birçok fayda vardır. Bunlar; maliyet düşüklüğü, elektronik ortamda oluşturulan belgelerin sevk ve idaresinde elde edilen zaman tasarrufu, şeffaflık, kolay yönetebilme ve hızlı erişimin yanı sıra, standartlaştırma, arşivleme ve kâğıt tasarrufu gibi konularda sağladığı faydalardan dolayı elektronik belge yönetiminin ve bu amaçla geliştirilen sistemlerin tercih edildiği söylenebilir (Yalçın, 2015: 135).

2.2.2. Elektronik Belge Türleri

Elektronik belgelerin basit ve tümleşik olmak üzere iki türü vardır. Bunlar aşağıdaki gibi tanımlanabilir.

2.2.2.1. Basit Elektronik Belgeler

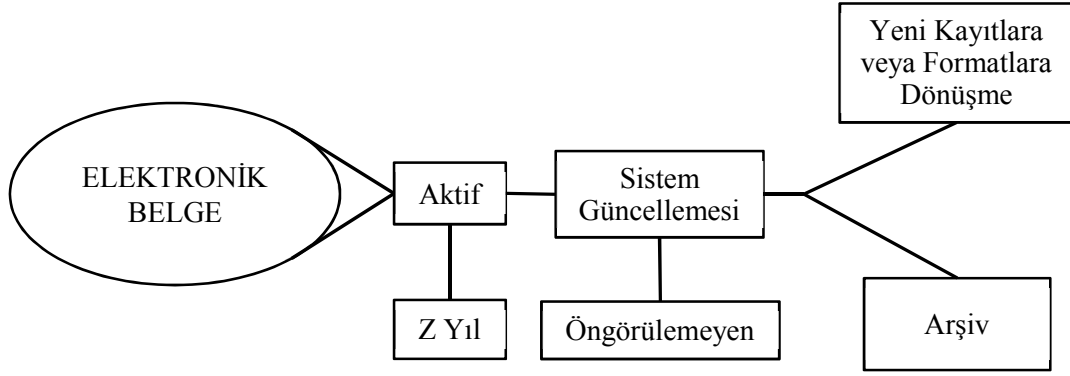
Basit elektronik belgeler, bir tek uygulama yazılımının kullanımı sonucu elde edilen belgelerdir. Bu tür belgelere ofis programları aracılığıyla üretilmiş olan ve evrensel uzantı isimleri doc, xls, ppt, pps vs. olarak örnek verilebilir. Ayrıca e-posta mesajları, sesler, videolar ve resim dosyaları gibi evrensel standartlara uygun ekleri olmayan uygulamalarda basit elektronik belgeler kategorisinde değerlendirilir (Güven, 2007: 27).

2.2.2.2. Tümüleşik Elektronik Belgeler

Tümüleşik elektronik belgeler, birden çok uygulama parçalarının tek bir doküman üzerinde birleştirilmesiyle oluşturulmaktadır (Güler, 2015: 30). Tümüleşik belgelere örnek olarak; ekleri olan elektronik posta, web sayfası, bazı grafikler ve masa üstü yayıncılık uygulamaları en yaygın tümleşik belgeler kategorisinde değerlendirilebilir. Bu dokümanları yönetmek için kurulan elektronik belge yönetim sistemlerinde, mevcut dosya formatları entegre edilmekte ve ileride ortaya çıkacak yeni formatlar için de sistem ayarlanmaktadır. Kurumlarda oluşturulan elektronik belge yönetim sistemlerinde, tümleşik dokümanlar tek bir belge olarak sisteme entegre edebilmekte ve söz konusu dokümanları oluşturan parçalar da ayrı bir şekilde kayıt altına alınabilmektedir (Dağdaş, 2005: 85).

2.2.3. Elektronik Belgelerin Yaşam Döngüsü

Yaşam döngüsü kavramı, belgelerin üretim anından güncel kullanımını ve korunması aşaması dâhil, belgelerin imha edilmesi veya arşiv etmek amacıyla bir belge merkezine gönderilmesi sonucu gerçekleşen son düzenlemeye kadar kesintisiz bir şekilde devam eden tüm aşamaları kapsayan bir kavramdır (Tümer ve Külcü, 2010: 405). Yaşam döngüsü, kâğıt belgelerin üretimini, dağıtımını, korunmasını, kullanılmasını ve imhasını tanımlamak için geçen süreyi içermekte olan bir kavramdır. Gerçekte bu tanımlama, belge yönetimi anlayışının ortaya çıktığı tarihten beri var olan bir değerlendirmedir. Ancak elektronik belge kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte, elektronik belgenin yaşam döngüsünü tam olarak karşılayamayan bu tanımlamanın gözden geçirilmesi de zorunlu hale gelmiştir. nitekim kâğıt belgelerin yaşam döngüsü üretim aşamasından itibaren başlamaktayken, elektronik belgelerin yaşam döngüsü bilgisayara dayalı bilgi sisteminin dizaynı aşamasında başlamaktadır. Bundan dolayı, elektronik belgelerin saklanması, imhası, sınıflandırılması ve sistem içindeki akışıyla ilgili kararlar bu aşamada alınmaktadır (Aydın, 2010: 13). Kurumlarda belgelerin elektronik ortamda yönetilmesi EBYS tarafından sağlanmaktadır (Ergun ve Çelik, 2015: 200). Elektronik belgelerin yaşam döngüsü Şekil 4'te sunulmuştur.



Şekil 4. Elektronik Belgelerin Yaşam Döngüsü

Kaynak: Akdoğan, Z. ve Özdemirci, F. (2015) “Dijitalleştirme ve e-Arşivlemede İzlenecek Yol ve Yöntemler,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.196.

Şekil 4’te görüldüğü üzere; elektronik belgelerin yaşam döngüsü, EBYS için kurulmuş olan teknik alt yapıya bağlı olarak sürdürülebilirlikleri sağlanmaktadır.

Elektronik belge yaşam döngüsünün ilk evresi belgenin üretilmesidir. Belge üretimi, kurumların faaliyetleri sonucu yaptıkları işlemlere yönelik olarak oluşturulan belgelerin istenen zamanda, istenen nitelik ve nicelikte olmakla birlikte en düşük maliyetle üretimlerini sağlayabilecek biçimde bir araya getirilmesidir (Karakaş vd., 2009: 9). Tanımdan da anlaşılacağı üzere üretilecek elektronik belgenin, kurumların amaçları için anlam ifade eden içeriğe sahip olması ve kanıt niteliği taşıması gerekmektedir. Üretim, elektronik olarak elektronik belgeler olabileceği gibi kâğıt ortamından tarayıcılar aracılığıyla da aktarılmış olabilir. Çok çeşitli biçimlerde ve sistemlerde üretilen ve farklı sistemlerdeki kullanıcılara hitap edecek olan elektronik belgeler için ulusal ve uluslararası standartlar büyük önem taşımaktadır (Yılmaz, 2013: 20).

Belgelerin kullanımı, belgenin yaşam döngüsünde güncel ve yarı güncel dönemini kapsar. Belgeler, üretim amacı olan iş süreciyle ilgili bilgiler içerirler. Bu bilgiler işin yapılması için gerekli bilgilerdir. Belgenin içeriğindeki bilgi, karar verici tarafından gelecekle ilgili belirsizlikleri azaltmak için kullanılmaktadır. Belge ne kadar çabuk üretilir, kullanılması gereken yere ne kadar çabuk ulaşırsa, yapılması gereken iş o denli hızlanır (Aydınlı, 2013: 23).

Belge düzenli ve sık sık kullanılmadığı durumlarda, belgenin üretilmiş olduğu ortam dışındaki depolama alanlarında tutulmaktadır. Yaşam döngüsünün bu

aşamasının sonrasında, belge üzerinde bir değerlendirme yapılmakta olup, belgenin imha edilmesi veya arşivsel değere sahip olup olmadığına karar verilmektedir. Bu karar sonrasında belgenin arşivsel değeri çerçevesinde uzun dönemli korumaya alınarak pasif duruma geçirilerek dördüncü aşamaya girilmektedir. Arşivsel değeri olan belgeler, bütün belgelerin yaklaşık %5'i kadarını oluşturmaktadır. Geriye kalan diğer belgeler imha edilmektedir (Sert, 2008: 62). Kâğıt belgelerden farklı ortamlarda ve yapılarda üretilen elektronik belgeler için saklanma aşaması da doğal olarak farklı ve kendine özel koşullar içermektedir. Özellikle oluşturulan format türüne, saklanması gereken süre ve kullanım amacına göre koşullar farklılık göstermektedir. Elektronik belgelerin uygun saklanması için gereken bazı şartları şu şekilde sıralanabilir (Yılmaz, 2015: 10-11):

Depolanan Malzeme: muhafaza edilmesi gereken malzemelerinin hangi türde olacağı veya malzemelerin nasıl bir formatta olacağını ifade etmektedir. Bu kapsamda muhafaza edilecek olan belgenin veri, grafik ve video gibi formatlardan hangisini içereceğinin tespiti önemlidir.

Saklama Süresi: Elektronik belgenin kullanım ihtiyacı göz önünde bulundurularak, belgenin ne kadar süreyle saklanması gerektiği ve nasıl bir ortamda muhafaza edileceği belirlenmelidir.

Kullanım: Kullanıcıların belgeye çevirim içi, anında ve tüm metni iletme gibi ulaşım yollarından hangisini kullanabileceği belirlenmelidir.

Sayısallaştırma: belge muhafaza aşamasının etkin işleyebilmesi için yaşam döngüsü çerçevesinde elektronik belgenin hangi aşamada sayısal ortama aktarılacağını tespit edilmesi önemlidir.

Saklama Ölçütleri: belgelerin hız, fiyat, kapasite, kolay taşınabilirlik, süreklilik gibi uzun dönem saklama seçenekleri belirlenmeli veya sağlanmalıdır.

Geleneksel belgelere göre elektronik belgelerin muhafaza edilmesi daha karmaşıktır ve zordur. Bu karmaşıklık elektronik ortamın doğasından kaynaklanmaktadır. Elektronik belgelerin muhafaza edilmesi, donanım, yazılım, özgünlük ve doğruluk gibi nedenlerden dolayı sorunludur. Bununla birlikte yoğun teknolojik gelişme ile gelişen ve birçok alanda önemi artan format eskimesi sorunu da eski dosyalara erişilebilirliğin korunmasını zorlaştırmaktadır. Teknolojinin değişmesi

nedeniyle ortaya çıkabilecek format, yazılım ve donanım değişiklikleri mevcut teknolojiler veya daha önceki teknolojilerle üretilen elektronik belgelere erişim sorununa sebep olabilecek bir durumdur. Bu sebeple etkin bir teknoloji sahip olunmaması, en iyi şekilde korunan elektronik ortamdaki bilgilerin ve belgelerin kullanışsız olmalarını etkileyebilecektir (Saydam, 2015: 245).

Günümüzün gelişmiş teknolojileri ve altyapı olanakları belgelerin elektronik ortamda üretilmesini önemli oranda kolaylaştırmıştır. Ancak bu belgelerin ihtiyaç duyulduğu anda yeniden kullanılabilmelerinin sağlanması, kullanım değeri uzun süreleri kapsayan ya da resmi niteliğe sahip elektronik belgelerin özgünlük ve güvenilirlik açılarından korunması, üzerinde önemle durulması gereken bir konudur (Külcü ve Çakmak, 2009: 290). Dolayısıyla kurumlarda üretilen elektronik bilgilerin ve belgelerin mali, idari, tarihi ve hukuki nedenlerden dolayı korunmasını ve bunların gelecek nesillere aktarılmasının sağlanması, standart belge yapılarının oluşturulmasıyla olabilmektedir. Bu nedenle elektronik belgeye ilişkin standartlar kapsamında belgelerin korunması ve erişimine imkân sağlayacak tedbirlerin alınması elektronik belge yönetim sistemlerinin tasarım aşamasında ele alınması gerekmektedir (Başbakanlık, 2008).

2.3. ELEKTRONİK İMZA

Çağı yakalayan devlet olmak için ülkelerde özel ve kamu kurumları yeni bir yapıya doğru evirilmekte ve değişim göstermektedir. Bu evrimin veya değişimin getirmiş olduğu yeniliklerden bir hizmet sunumunda önem kazanan e-devlet uygulamalarıdır (Bektaş ve Bir, 2015: 80). Bu uygulamalardan biri olan elektronik imza (E-imza), kurumsal süreçlerin elektronik ortama taşınması ve bu süreçlerle ilgili onay işlemlerinin elektronik ortamda gerçekleştirilmesi ihtiyacı sonucu geliştirilmiştir (Önaçan vd., 2012: 7). Dolayısıyla araştırmanın bu kısmında söz konusu uygulamalardan biri olan elektronik imza konusu ele alınmıştır.

2.3.1. Elektronik İmza Kavramı

İmza, bir belgenin düzenleyeni gösteren eşsiz bir araçtır (Gözel, 2015: 165). Tanımsal anlamda geleneksel imza veya ıslak imza; elle atılan, çoğu zaman atan kişiye özgü olan ve imzalayanın adı ve soyadının farklı bir estetikle karakterini ortaya koymaktadır. Ayrıca şekilsel olarak değişiklik göstermeyip, imzalayan kişinin imzalanan evrakları veya dokümanların içeriğini anladığını ve onayladığını gösteren ve hukuken anlam taşıyan düzenli veya anlamlı şekil ya da karakterleri içermektedir (Sağiroğlu ve Alkan, 2007: 53). E-İmza ise genel bir kavramı ifade etmekle birlikte parmak izleri, tarayıcı aracılığıyla sayısallaştırılmış imzaları ve kimliği belirleyen dijital imzaları kapsamaktadır. E-imzalarda verilerin kime ait olduğu sayısal bir kodla gösterilmektedir ve veri özetleri şifrelenip deşifre edilerek korunmaktadır (Eslami, 2010: 30). Başka bir deyişle E-imza; kalemle atılmış imzaya göre daha hızlı ve kolay atılabilen, noterlik işlere olan ihtiyacı ortadan kaldırabilen, afetlere karşı korunması kolay olabilen, imzalayan kişinin belli olduğu, imzalanan veri ile imza sahibini ilişkilendirebilen ve imzalanan verinin değiştirilmediğini ispat eden bir uygulamadır (Gümüş, 2015: 107).

E-imza, verilerin bütünlüğü bozulmadan üçüncü tarafların erişimine kapalı bir ortamda ve tarafların kimlikleri doğrulanarak iletilebilen, elektronik veya benzeri araçlarla garantiye alan harfler, karakterler veya sembollerden oluşan bir seti ifade etmektedir (Ermiş, 2006: 122-123). 5070 sayılı Elektronik İmza Kanun’unda elektronik imza; *“başka bir elektronik veriye eklenen veya elektronik veriyle mantıksal bağlantısı bulunan ve kimlik doğrulama amacıyla kullanılan elektronik veri”* olarak ifade edilmiştir (5070: m.3/b). Tanımda dikkat çeken nokta, E-imzanın, imzalanmış olan elektronik veri ile mantıksal bağlantısının olmasıdır. Günlük hayatta atılan imzalarda, bütün belgelere aynı imza atılmakta ve atılan imzanın belgeyle bir bağlantısı yoktur. E-imzada ise atılmış olan her imzanın, atılan belgeye bağlı olarak değişiklik gösterdiği görülmektedir. Bunun nedeni atılmış olan imzanın, belgeye bağlı matematiksel bir fonksiyon olmasıdır ve bu fonksiyon kendi içerisinde kriptografik öğeler barındırmaktadır (Ergun ve Çelik, 2015: 200).

E-imza; elektronik belgenin üretiminin, iletiminin, kullanımının, saklanması ve imhasının sorumlu kişi veya kişilerce gerçekleştirilmiş olduğunu kanıtlayan dijital bir işarettir ve çeşitli şekillerde ortaya çıktığı görülmektedir (Kandur, 2006: 54). Bunların en önemlileri şunlardır: Kişilerin biyometrik özelliklerine dayalı

yöntemler (bunlar ses, göz retinası ve parmak izi taraması gibi yöntemlerdir), PIN kodları, elle atılmış imzanın tarayıcıdan geçirilerek elektronik ortama aktarılmış hali, bilgisayar ekranlarına bu amaçla yapılmış özel kalemlerle atılan imza veya çift anahtarlı kriptografiyle oluşturulan dijital imzalar (Gözel, 2015: 166). Sağıroğlu ve Alkan (2007: 63-64) E- imzaları; inkâr edilemez imza, tuzak imza, sahte imza, vekâlet imza ve kör imza olmak üzere 5 grupta sınıflandırmışlardır. Yazarlara göre; inkâr edilemez imza, imzayı atanın bilgisi olmadan doğruluğu kanıtlanamayan imza şeklindedir. Bir kimsenin, içeriğini görmeden veya bilmeden bir belgeyi imzalamasına imkân veren e-imza tipi ise kör imza olarak bilinir. Atılan bir e-imzanın sahte olduğunu kanıtlamaya çalışan e-imza yaklaşımı ise tuzak imza olarak isimlendirilir. Bir diğer imza şekli de vekâlet imzadır. E-imza kullanacak kişiye, kendi gizli anahtarını açmadan bir başkasına imzasını kullandırma hakkı tanıyabilmesine imkân veren imza şeklindedir.

Elektronik imza mahiyeti bakımından ıslak imzadan farklıdır. Elektronik imza, elektronik ortamda üretildiğinden ötürü teknolojinin kullanımına muhtaçtır. Islak imza içinse yalnızca kâğıt ve kalem yeterlidir. Bu bakımdan ıslak imza daha avantajlıdır. Oysa Elektronik imzanın ıslak imzaya göre taklit edilememe, imzanın doğruluğu, mesajın doğruluğu, kontrol edilme kolaylığı ve verimlilik gibi çeşitli avantajları bulunmaktadır (Tamtürk, 2015: 11). Elektronik temel yararları ise kimlik doğrulama, bütünlük kontrolü ve inkar etmeyi ortandan kaldırmadır. Bu yararların nasıl sağlandığı aşağıdaki gibi özetlenebilir (Bensghir ve Topcan, 2008: 98-99):

Kimlik doğrulama: sayısal olarak saklanan ve iletilen herhangi bir bilgiye, elektronik imzanın eklenmesiyle, iletilen verinin kaynağı olan kişinin kimliği kesin olarak tespit edilebilir. Elektronik imza kişiye ait gizli anahtarla oluşturulur ve oluşturulan imza sadece ilgili gizli anahtarla matematiksel bağı olan açık anahtar kullanılarak doğrulanabilir. İmzanın bu özelliği imzayı oluşturan kişinin kimliğinin doğrulanmasını sağlamaktadır.

Bütünlük kontrolü: Elektronik imzalı bilgi, imzalandıktan sonra değişime uğrarsa bilginin alıcısı bu değişimi fark eder. Elektronik imza, imzalanan veriye bağlı olarak oluşturulur. Kullanılan özet algoritmasının bir özelliği olarak veride yapılan en ufak bir değişiklik imza doğrulanırken yeniden oluşturulan özet değerinin farklı

oluşmasına sebep olur. Verinin değiştirilmesi durumunda, doğrulama sırasında elde edilen özet değeri ile imza sahibinin oluşturduğu özet değeri birbirinden farklı olur ve imza doğrulanamaz.

İnkâr edilmeme: İmza, iddia edilen kişiye ait özel anahtar kullanılması yoluyla oluşturulmaktadır. Söz konusu teknik açıdan özel anahtarın dışında başka yöntemlerin kullanılması yoluyla sahte imzayı oluşturmak mümkün değildir. Özel anahtar, istenen güvenlik koşullarında saklandığı ve kullanımı sağlandığı durumda verinin iddia edilen kişi tarafından imzalandığı garanti edilmektedir. Söz konusu özel anahtar yalnızca sahibinde mevcut olduğu, bir eşi daha bulunmadığı ve başka bir kopyası tutulmadığı için imzalayan kişi imzayı attığını inkâr edemez.

Günümüzde, EBYS'ler içerisinde e-imza kullanılması yoluyla oluşturulmuş olan belgelerin kullanımı standart haline gelmiş ve kurumlar da bu teknolojiye yönelik yatırımlarını artırmaya başlamışlardır. Bu yatırımların artmış olması olumlu olmakla birlikte teknik anlamda donanım ve yazılım yatırımlarını gerekli kılan bu çalışmaların en önemli kısmını kurum içerisinde bir e-imza kullanma kültürünün geliştirilmesi oluşturmaktadır. Bunun için kurum içi eğitim ve bilgilendirmeler yoluyla e-imza kullanımı ve e-imza mantığının iyi bir şekilde öğretilmesi gerekmektedir (Erdursun, 2011: 116).

2.3.2. Elektronik İmza Altyapısı ve Sertifikası

E-imza altyapısı ve sertifikalandırma ile ilgili çalışmalar 23 Ocak 2004 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanmış olup 23 Temmuz 2004 tarihinde yürürlüğe giren Elektronik İmza Kanunu'nda düzenlenmiştir. Söz konusu kanunda güvenli elle atılan imza gibi e-imzanın da aynı ispat gücüne sahip olması ve bu şekilde oluşturulan elektronik verilerin hukuken de geçerli olması gibi hususlar düzenlenmiştir (DPT, 2004: 15). Kanunda güvenli e-imza; münhasıran imza sahibine bağlı olan, sadece imza sahibinin tasarrufunda bulunan güvenli elektronik imza oluşturma aracı ile oluşturulan, nitelikli elektronik sertifikaya dayanarak imza sahibinin kimliğinin tespitini sağlayan, imzalanmış elektronik veride sonradan herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığının tespitini sağlayan imza türü olarak tanımlanmıştır (5070; m.4).

Güvenli elektronik imza oluşturma araçları 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 6. maddesinde açık bir biçimde belirtilmiştir. Buna göre; imza oluşturma araçları; üretmiş olduğu elektronik imza oluşturma verilerinin kendi aralarında bir eşi daha bulunmamalıdır (5070; m.6/a). Üzerinde kayıtlı olan elektronik imza oluşturma verilerinin araç dışına hiçbir biçimde çıkarılamaması önlemeli ve gizliliğini korumalıdır (5070; m.6/b). Üzerinde kayıtlı olan elektronik imza oluşturma verilerinin, üçüncü kişilerce elde edilmesini, kullanılmasını önemli ve elektronik imzayı sahteciliğe karşı korumalıdır (5070; m.6/c). Ayrıca imza oluşturma aracı, imzalanacak verinin imza sahibi dışında değiştirilememesini ve bu verinin imza sahibi tarafından imzanın oluşturulmasından önce görülebilmesini sağlamalıdır (5070; m.6/d).

Güvenli elektronik imza doğrulama araçları 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 7. maddesinde düzenlenmiştir. Buna göre; imza doğrulama aracı, imzanın doğrulanması için kullanılan verileri, değiştirmeksizin doğrulama yapan kişiye göstermelidir (5070; m.7/a). İmza doğrulama işlemini güvenilir ve kesin bir biçimde çalıştırmalı ve doğrulama sonuçlarını değiştirmeksizin doğrulama yapan kişiye göstermelidir (5070; m.7/b). Gerektiğinde, imzalanmış verinin güvenilir bir biçimde gösterilmesini sağlamalıdır (5070; m.7/c). İmzanın doğrulanması için kullanılan elektronik sertifikanın doğruluğunu ve geçerliliğini güvenilir bir biçimde tespit ederek sonuçlarını değiştirmeksizin doğrulama yapan kişiye göstermelidir (5070; m.7/d). İmza sahibinin kimliğini değiştirmeksizin doğrulama yapan kişiye göstermelidir (5070; m.7/e). İmzanın doğrulanması ile ilgili şartlara etki edecek değişikliklerin tespit edilebilmesini sağlamalıdır (5070; m.7/f).

Elektronik imzanın sağlayacağı imkânlardan yararlanabilmek için, Kanun'da belirtilen nitelikleri haiz bir elektronik sertifika hizmet sağlayıcısından elektronik sertifika temin edilmesi yeterli olacağı belirtilmiştir (DPT, 2004: 16). Elektronik sertifika; imza sahibinin imza doğrulama verisini ve kimlik bilgilerini birbirine bağlayan elektronik kayıt olarak tanımlanmaktadır (5070: m.3/1). Sertifika, imzayı oluşturacak kişinin tespit edilmesi ve sertifikada belirtilen anahtar çifti kullanma yetkisinin yine sertifikada belirtilen kişide olduğunu ispatlamak nedeniyle kullanıldığı için imzalama ve sonrasında imza doğrulama aşamalarında kesinlikle kontrol edilmesi gereken önemli bir faktördür (Ergun ve Çelik, 2015: 201).

Elektronik sertifikanın nitelikleri 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 9. maddesinde düzenlenmiştir. Buna göre; nitelikli elektronik sertifikada “nitelikli elektronik sertifika” olduğuna dair bir ibarenin olması gerekir (5070; m.9/a). Sertifikada hizmet sağlayıcısının kimlik bilgilerinin ve kurulduğu ülke adının olması şarttır (5070; m.9/b). Sertifikada imza sahibinin teşhis edilebileceği kimlik bilgileri olmalıdır (5070; m.9/c). Sertifikada elektronik imza oluşturma verisine karşılık gelen imza doğrulama verisi bulunmalıdır (5070; m.9/d). Sertifikanın geçerlilik süresinin başlangıç ve bitiş tarihleri olmalıdır (5070; m.9/e). Sertifikanın seri numarası (5070; m.9/f) ve eğer sertifika sahibi diğer bir kişi adına hareket ediyorsa bu yetkisine ilişkin bilgiler bulunmalıdır (5070; m.9/g). Sertifika sahibi talep ederse meslekî veya diğer kişisel bilgileri yazılabilmelidir (5070; m.9/h). Varsa sertifikanın kullanım şartları ve kullanılacağı işlemlerdeki maddî sınırlamalara ilişkin bilgiler (5070; m.9/ı) ile sertifika hizmet sağlayıcısının sertifikada yer alan bilgileri doğrulayan güvenli elektronik imzası olmalıdır (5070; m.9/j).

5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 11. maddesinde nitelikli elektronik sertifikaların, hangi durumlarda sertifika sağlayıcısı tarafından iptal edileceği belirtilmiştir. Buna göre; nitelikli elektronik sertifika sahibinin talebi, sağlanan nitelikli elektronik sertifikaya ilişkin veri tabanında bulunan bilgilerin sahteliğinin veya yanlışlığının ortaya çıkması veya bilgilerin değişmesi durumunda, nitelikli elektronik sertifika sahibinin fiil ehliyetinin sınırlandırıldığı, iflâsının veya gaipliğinin ya da ölümünün öğrenilmesi durumlarında verilen nitelikli elektronik sertifikalar derhâl iptal edilir (5070; m.11).

2.4. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ

Kurumlar, faaliyetlerini yerine getirmek için belgeleri üretmek, saklamak ve bunları gerektiği zaman tekrar kullanmak zorundadırlar. Fakat kurumlar, belge sayısında meydana gelen artış nedeniyle bu durumla baş etmede çeşitli zorluklar yaşamaktadırlar. Bu zorluklar bilgi sistemlerinin günlük yaşamdaki yerini ve önemini günden güne artırmakta ve belge üretiminin, kabulünün ve saklanması bu sistemlere entegre edilmesini zorunlu kılmaktadır (Akkaya, 2015: 45). Dolayısıyla kurumların yerine getirdikleri faaliyetler sonucu oluşturulan belgelerin kayıt altına

alınması ve bu belgelerin ihtiyaç duyulduğu zamanda erişimi kolay olacak biçimde yönetilmesi, kurumsal faaliyetlerin ayrılmaz bir parçası olarak nitelendirilmektedir. Herkesin, her zaman ve her yerden kolaylıkla ulaşabileceği şeffaf, verimli ve sade bir kurum yapısı günümüzde modern kurumların temel amacı haline gelmiş bulunmaktadır. Elektronik ortamda sunulan hizmetlerin ve e-kurum yapısının temelini elektronik belge yönetim sistemleri oluşturmaktadır (Başbakanlık, 2008).

2.4.1. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Tanımı

Bilgi teknolojilerinin gelişimiyle beraber belgeler bilgisayar ortamlarına aktarılmaya başlanmış ve kurumlar web alt yapısına sahip Elektronik Belge Yönetim Sistemlerini (EBYS) kullanmaya başlamışlardır (Sultanov ve Gündüz, 2013: 10). Belge yönetim sürecini bir otomasyon sistemi çerçevesinde yürüten bilgi sistemlerine EBYS adı verilmektedir (Yalçın, 2015: 136). EBYS, kurumların faaliyetlerini yerine getirmeleri sırasında oluşturmuş oldukları her çeşit dokümantasyonun içerisinden yapılan faaliyetleri kanıtlayabilecek belgelerin ilişkisel, içerik ve formata ilişkin özelliklerini koruyarak bu belgeleri üretim aşamasından en son tasfiye aşamasına kadar yönetilmesini sağlayan bir yönetim bilgi sistemidir (Arıcı ve Kandur, 2015: 66). EBYS, kurumlarda elektronik ortamda üretilmiş olan veya sonradan elektronik ortama aktarılmış olan belgelerin niteliklerini kaybetmeden kaydedilmesini, düzenlenmesini, uygun saklama planları çerçevesinde ayıklanmasını, imhasını ve korunması uzun süre gerektiren arşiv belgelerinin de aynı şartlarda değerini kaybettirmeden saklanmasını sağlayan bir sistemdir (Umut ve Külcü, 2014: 104).

EBYS; kurum yöneticilerinin yerine getirmiş oldukları işlemler sonucu oluşturmuş oldukları her türlü dokümantasyonun üretim sürecinden nihai tasfiye sürecine kadar olan bütün süreçlerin yönetimini sağlayan bir sistemdir (29255: m.3/d; <http://www.sisobys.com.tr>, 2017; <http://www.edmbilisim.com.tr>, 2017). EBYS, gereksinimler kapsamında şekillendirilebilme olanağı olan bir çözüm paketidir. Bu paket, hizmet alıcılarıyla yaşanan etkileşimin yönetimini gerçekleştiren bir iş zekâsıdır (<http://www.teksistem.com>, 2017). EBYS; elektronik ortamda belgelerin üretilmesi ile başlayıp, yazışma tekniği, kurumsal dosyalama sistemi ve saklama planıyla,

değerlendirme-ayıklama-imha ve arşivleme işlemleri olmak üzere bir bütünü oluşturan bir süreçler bütünüdür (Bektaş ve Bir, 2015: 81).

EBYS, kurumların faaliyetlerini yerine getirmek üzere sayısal ortamda var olan bilgilerin, belgelerin ve dokümanların organize edilmesini ve yönetimini gerçekleştirmek için geliştirilen uygulamalardır (<https://www.fokusakademi.com.tr>, 2017). EBYS, elektronik olarak üretilmiş olan her türlü veri ve belgenin, sayısal ortamın şartlarına uygun olarak güvenilir ve bir şekilde hizmete sunulmasını ve yönetilmesini yardımcı olan bir sistemdir (Solhan, 2015: 50). EBYS, kurumsal bilgi sisteminin omurgasını oluşturmaktadır. Bilgi sisteminin diğer parçaları, bu yapı üzerinden diğer alt sistemlerle bilgi/belge paylaşımını yürütmektedir. Böylece tüm birimlerin işlem veya süreçleri kontrol edilebilmekte ve tüm bu işlemlere yönelik olarak hazırlanmış olan bilgi ve belgeler arşivlenebilmektedir (Bayram vd., 2012: 3).

EBYS; oluşturulan her türlü belgenin ilişki, içerik ve format bakımından özellikleri korunarak üretim aşamasından, arşivleme ve imha aşamasına kadar geçen süreçlerin, kurumsal yönetimin faaliyetlerinin bir delili olabilecek biçimde organize edilmesine ve yönetilmesine yardımcı olan sistemler olarak ifade edilmektedir (Gümüş, 2015: 101). EBYS sayesinde kâğıt ve kalem kullanılmadan elektronik ortamda belgeler oluşturulmaktadır. Oluşturulmuş olan bu belgeler güvenli elektronik imza ile imzalanmaktadır. Belgeler ve ekleri daha önceden belirlenmiş olan kurumsal organizasyon içerisinde dolaşıma sunulmaktadır. Dolaşıma sunulmuş olan belgelere erişim yetki dâhilinde olması olanağı vermektedir. Kullanıcı hatalarını minimuma indirerek belirlenmiş olan resmi yazışma usul ve esasları çerçevesinde belgelerin hazırlanmasına yardımcı olmaktadır. Belgeler saklama planları çerçevesinde saklanmaktadır. Belgelerin elektronik ortam aracılığıyla transferleri yapılabilmektedir (<http://artibel.com.tr>, 2017). EBYS ile yapılacak işlemler aşağıdaki gibi özetlenebilir (<http://ebysyardim.firat.edu.tr>, 2017);

- Tanımlanmış iş akışı ilkeleriyle belgeleri doğru zaman, kişi ve yoldan ulaştırabilme imkânı sağlar,
- Birimler 7 gün 24 saat evrak alma ve gönderme yapabilir,
- Belgelerin dolaşım sırasındaki durumlarını takip etmeyi sağlar,
- Belgeleri hızlı bir şekilde dosyalayarak arşivleyebilmektedir,

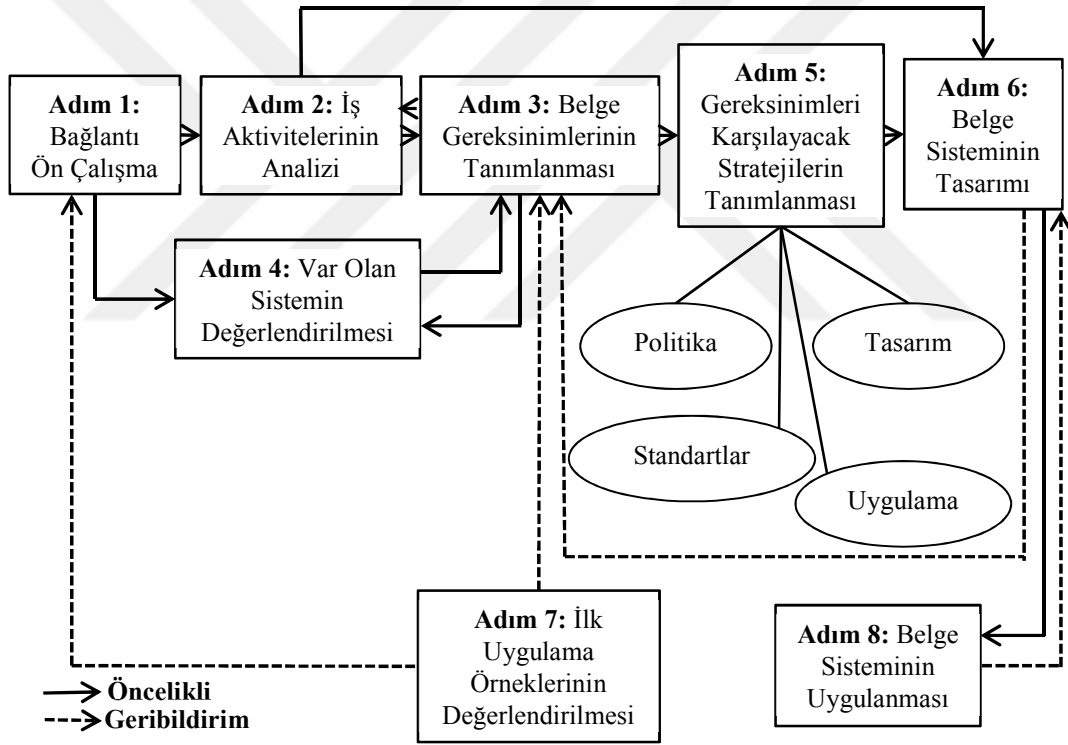
- Yetki derecesine göre birtakım arama kriterleri kullanılarak belgelere tek tuşla ulaşılmasını sağlar,
- Aynı belgenin birden fazla noktadan aynı anda erişimini kolaylaştırır,
- Belgelerin dağıtım sırasındaki ve dolaşımındaki paraflama sürecini ve sırasını tanımlayabilmektedir,
- Aynı anda birden fazla noktaya (örneğin; tüm illere) tek tuşla belge dağıtımını sağlayabilir,
- İzne çıkıldığında veya gece nöbet sistemi mevcut olan birimlerde görevleri yürütecek birine vekâlet verilebilmektedir,
- Bekleyen ve işlem yapılan evrakların kontrol edilmesi yoluyla personelin performansı değerlendirilebilmektedir,
- Belgelere erişimi ve erişilmeme güvenliğini sağlamaktadır vb.

EBYS, hem kurum içi yazışmalarda hem de diğer kurumlarla olan yazışmaların bilgisayar ortamında yapılmasını sağlayarak; yazışmaların standartlaşmasını, sevk, paraf ve onay sürelerinin kısaltılmasını, harcanan emek, zaman ve kırtasiye maliyetlerinden tasarruf edilmesini ve yazışmaların sağlıklı bir şekilde arşivlenmesini hedeflemektedir (<https://eimza.cumhuriyet.edu.tr>, 2017). EBYS, teknolojik altyapıya, iş süreçlerine, insan ve stratejik yönetim gibi boyutlara odaklanmayı gerektiren karmaşık ve bütünleşik bir yapıyı temsil etmektedir. Uygun bilgi teknolojisi ve stratejisi kullanılarak kurumsallaştırılan EBYS, kurumun performansını, verimliliğini, hizmet kalitesini, kârlılığını ve kullanıcı memnuniyetini önemli ölçüde etkilemektedir (Arıcı ve Kandur, 2015: 66). Bu etkilerden hareketle özellikle 2000’li yılların başında ülkemizde, belge yönetim sistemlerinin geliştirilmesi ve ilgili alanda uluslararası standartların yakalanması amacıyla bir dizi kuramsal çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların gelecekte uygulama modeli, standart ve yasal düzenlemelerin geliştirilmesine zemin oluşturacağı düşünülmüştür (Külcü, 2007: 265-266).

2.4.2. Sistemin Oluşturulması

Elektronik belge kullanmayı düşünen kurumlarda öncelikle yapılması gerekli olan elektronik belge yönetimi altyapısının oluşturulmasıdır. Bunun için öncelikle

teknolojiye dayalı altyapının, hukuki boyutun, faaliyetlerin ve işlem süreçlerinin, kurumda üretilen belgenin etkin yönetimi, kullanımı ve erişimi için kurumsal yapıya ve gereksinimlere göre şekillendirilmesi gerekir (Akdoğan, 2015: 18). Kurumsal analizler yoluyla belirlenmiş olan gereksinimler kapsamında, kurumda belgelerin üretimine, sağlanmasına, korunmasına, imhasına ve tekrar erişimine yönelik stratejilerin belirlenmesi ve bu stratejileri içeren bir belge yönetimi politikasının oluşturulması gerekmektedir. Oluşturulmuş olan belge yönetimi politikaları çerçevesinde de kurum için gerekli EBYS programının geliştirilmesinin ve sürdürülmesinin sağlanması zorunluluk arz etmektedir (Umut ve Külcü, 2014: 104). Belge yönetim sisteminin oluşturulmasında izlenmesi gereken yollar Şekil 5'te sunulmuştur.



Şekil 5. Belge Yönetim Sisteminin Tasarımı ve Uygulanması

Kaynak: Külcü, Ö. (2007) “Belge Yönetiminin Değişen Yüzü: Standartlaşma Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar,” *Bilgi Dünyası*, 8 (2), s.258.

Ülkemizde, Başbakanlığın 2008/16 sayılı Genelgesi ile kurumların EBYS oluştururken Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından hazırlanmış olan 13298 Elektronik Belge Yönetim Standardına göre hareket edilmesi gerektiği kararlaştırılmıştır (Başbakanlık, 2008). Bu standart, EBYS’deki dosyaların tasnif

planlarına, saklama sürelerine, elektronik belgelerin kayıt altına alınmasına, belgelerin sistem içerisinde kullanımına ve erişimine yönelik sistem kriterlerini ele almaktadır. Ayrıca standartta, teknolojik özellikler, tanımlanabilme ve bütünlük gibi belge kriterlerinin yanı sıra üst veri elemanları da değerlendirilmektedir (TSE, 13298 Elektronik Belge Yönetim Standardı, 2007). Dolayısıyla bu genelgenin sonucunda kurumların EBYS kurarken bu standarda uygun olarak hareket etmesi zorunlu hale getirilmiştir (Sağlık, 2015: 294).

Sistemin kurulması için gerekli olan temel unsurların başında EBYS yazılımı gelmektedir. Elektronik belgeyi yönetmeyi düşünen her kurum bu konuda uzmanlaşmış olan bir yazılıma gereksinim duyacaktır. Bir EBYS yazılımı hiç şüphesiz kurumsal kaynak planlaması (ERP) yazılımlarının bir parçası olarak üretilebilmekte veya kurum fonksiyonlarını elektronik ortamda yürütmek amacıyla kullanılan diğer yazılımlarla entegre olabilen bağımsız bir paket de olabilmektedir. Sistemi oluşturan bir diğer unsur kurumsal politikalar ve prosedürlerdir. Kurumsal bilgilerin ve belgelerin yönetimine ilişkin politika ve prosedürler EBYS için ciddi bir girdi olarak düşünülebilir (Erdursun, 2011: 117; <http://www.sisoebys.com.tr>, 2017).

Elektronik belge yönetimi önemli ölçüde karmaşık ve geniş bir alanı temsil etmektedir. Bu nedenle söz konusu alan bir sistem yaklaşımı perspektifinden ele alınmalı ve sistemi oluşturan öğelerin birbiriyle uyumlu bir şekilde çalışabilmesi için gerekli olan önlemler alınması büyük önem taşımaktadır (Gümüş, 2015: 101). Elektronik belgeler oluşturulmuş oldukları elektronik sistem içerisinde tek başlarına yönetilemezler. Kurumların iş süreçleri sonucunda oluşturmuş oldukları elektronik belgelerin, EBYS'ler tarafından yönetilmesi, denetlenmesi ve kontrol edilmesi gerekmektedir (Akdoğan, 2015: 21). Bu kapsamda TS 13298 standardının EBYS sistemleri üzerinde yapılmasını gerekli gördüğü uygulamalar genel olarak aşağıdaki gibi sıralanabilir (Eroğlu ve Külçü, 2014: 336-337):

- EBYS'nin Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü tarafından tanımlanmış olan dosya planı standardıyla uyumlu olması gibi pek çok işlemin yetkilere ayrılması ve yetkiler kapsamında yapılması,
- Bütüncül sistem düşüncesini getirerek, elektronik belge üzerinde yapılmış olan her çeşit işlemi kayıt altına almak ve bu kayıtları muhafaza etmek,

- EBYS'nin raporlama düzeyinin dinamik olmasının ve sistematik bir biçimde rapor alınmasının sağlanması,
- EBYS'nin döküm listelerinin oluşturulmasına olanak tanınması,
- EBYS'nin saklama planlarının tanımlanmasına imkân sağlanmasını, saklama süresi dolan elemanların takip edilerek uyarı verilmesini ve tasfiye işlemlerinin otomatik olarak yapılmasını sağlayacak özellikler barındırması,
- Sisteme her türlü elektronik belgenin dâhil edilebilmesi ve sisteme dâhil edilen belgelerin içerik bakımından değiştirilmelerinin engellenmesi, e-posta entegrasyonu gibi kolaylıkların olması,
- Programın kullanıcı dostu bir ara yüze sahip olması, kullanıcının en son yaptığı arama kriterlerini kaydedebilmesi, uygun belgeler üzerinde tam metin arama yapılabilmesi,
- Sisteme girişlerin belirli yetkiler dâhilinde olması, yapılan işlemler için kimin, ne zaman, hangi belge üzerinde işlem yaptığı bilgileri ile deliller elde edilmesinin sağlanması,
- Sistemin çevrimiçi yardıma sahip olması,
- Sistemin e-imzayı bünyesinde barındırması, bu sayede e-imzanın sağlamış olduğu kimlik doğrulama, veri bütünlüğü ve inkâr edilemezlik gibi özelliklerle internet ortamında karşılaşılan güvenlik problemlerinin aşılması,
- Elektronik olarak üretilmiş veya metin haline dönüştürülmüş dokümanların (OCR vb. sistemler ile) içeriklerinin taranması,
- Elektronik olmayan belgelerin yer bilgilerine vs. sistem vasıtasıyla kolaylıkla erişilebilmesi,
- Sistemin sayısal görüntüleme sistemleri ile elektronik ortama aktarılan fiziksel belgeleri görüntü olarak veya OCR kullanarak metin haline getirilmiş doküman olarak kaydedebilmesi,
- Sistemin üst veri eleman tanımlamaları için herhangi bir sınırlama getirmemesi vb.

Kurumların, yukarıda belirtilen uygulamalar çerçevesinde EBYS'ni kurlmaları için Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü ile Türk Standartları Enstitüsünün ortak çalışmalarıyla hazırlanmış olan TS 13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardına uygun bir yazılımı kullanmak zorundadırlar. Nitekim bu standardın asıl

amacı da elektronik ortam üzerinden yapılacak tüm hizmetlerin belirli bir standart çerçevesinde işlenmesini sağlamaktır. TS 13298 standardının gerekli ve zorunlu olmasının temel nedeni, özellikle kurumlar arası elektronik belge transferi sayesinde kırtasiye malzemesi kullanılmadan kurumlar birbirlerine belge transferi etkin bir biçimde yapılmasını yardımcı olmaktır (<http://isyazilim.com.tr>, 2017).

2.4.3. Sistemin Özellikleri

EBYS'nin en temel özelliği, kurumsal yapıyı değiştirebilme, düzenleyebilme yeteneğine sahip birçok uygulamayı içerisinde barındırmasıdır. Başka bir deyişle, kurumsal kültürün değişmesine neden olmaktır. Bu sayede, kurumların sunmuş oldukları hizmetlerden faydalanacak olan kişilerin daha verimli, daha şeffaf, izlenebilir bir hizmet almasını kolaylaştırmaktır (<http://isyazilim.com.tr>, 2017). EBYS, belgelerin değiştirilmesi veya imha edilmesine izin vermemekte, belgelerin ancak saklama planları kapsamında kontrol edilmiş bir ortamda imha edilmesine olanak tanımaktadır. Bu süreçte belge veya sistem yöneticisi tarafından tanımlanan tasnif sistemine bağlı olarak depolama işlemlerinin gerçekleştirilmesini sağlar. Ayrıca EBYS, kurumsal hafızayı korunmakta ve kurumsal faaliyetlere kanıt niteliği taşıyacak belgelerin güvenilirliğini sağlamayı hedeflemektedir (Erdursun, 2011: 113). Kandur (2006: 36-39), EBYS'nin kullanım özelliklerini aşağıdaki gibi özetlemiştir;

- EBYS'nin, içerisinde bulundurduğu tüm elemanların arama, görüntüleme ve yazdırma gibi kullanım fonksiyonlarını taşıması gerekir,
- EBYS, sağlanan bilgi güvenliği süresince belirtilen bu fonksiyonların yerel ve geniş alan ağları ile internet üzerinden de gerçekleştirilebilme özelliğine sahip olmalıdır,
- Belirlenen bu fonksiyonlar EBYS tarafından, kullanıcıya bir grafik ara yüz ile sunulabilmelidir. Bu ara yüz, seri ve klasör listelerini gözden geçirerek istenen belgelerin erişimini sağlayacağı gibi, anahtar kelimeler ya da referans kodlarıyla da erişebilmeyi sağlamalıdır,
- EBYS, içerisindeki elemanların üst veri bilgileri üzerinden arama yapabilmelidir. Arama kapsamına elektronik belge yöneticisinin tanımlanmış

olduğu üst veri elemanlarının yanı sıra kullanıcılar tarafından tanımlanmış olan üst veri bilgileri de dâhil edilmelidir,

- Üst veri bilgilerini oluşturmak için eğer kontrollü terminoloji kullanılıyorsa arama işlemi de kontrollü terminoloji üzerinden yapılmak durumundadır,
- EBYS, bünyesinde bulundurduğu belgeler üzerinden full-text arama yapma olanağı sunabilmelidir,
- Arama ara yüzünün, üst veri bilgilerinin ve belge içeriklerinin aynı anda taranabilmesine olanak tanınmalıdır,
- Kullanıcılar, arama işlemi sırasında herhangi bir elemana ait üst veri bilgilerini veya herhangi belgeye ait içeriği kaynak gösterebilmelidir, Bu durumda arama işlemi kaynak dosya içinde geçen anahtar kelimeler üzerinden yapılmalıdır,
- Arama işlemi birden çok kavram ile yapılabilmelidir ve bu kavramların farklı kaynaklardan gelebilmelerine olanak tanınmalıdır,
- EBYS, sık kullanılma potansiyeli taşıyan arama kriterlerini standart olarak sunmak durumundadır,
- EBYS, kullanıcıların oluşturmuş oldukları aramaları kaydetmelerini ve ileride tekrar kullanmalarını sağlayabilmelidir,
- EBYS arama fonksiyonunun ve, veya, eşit, eşit değil gibi mantıksal operatörlerin kullanılmasına, kısmi eşleşmelerin bulunmasına, jokey karakterlerin kullanılmasına uygun olmalıdır,
- Kullanıcı arama sonuçlarına liste şeklinde ulaşabilmeli ve arama sonucunun olumsuz olduğu durumlarda kullanıcı uyarılabilmelidir,
- Arama sonucunda erişilen elektronik belgenin bağlı bulunduğu klasör ve/veya seri ikinci bir aramaya gerek kalmadan erişilebilmelidir,
- Arama sonucunda çeşitli klasörlerden elde edilmiş olan belgelerin kullanıcının tanımlayacağı farklı bir klasörde tutabilmesini sağlamalıdır. Bu işlem, belgelerin kopyalanması yoluyla yapılabildiği gibi sadece linklerin saklanması yoluyla da gerçekleştirilebilmektedir,
- Arama sonucu listelenmiş olan dokümanlar, kullanıcının erişim hakları göz önüne alınarak filtrelenmelidir,
- EBYS'nin kendi arama fonksiyonları dışındaki üçüncü parti arama motorlarını desteklemesi artı özellik olarak değerlendirilmelidir,

- EBYS, aramalar sonucu listelenmiş olan klasörlere ve belge içeriklerine doğrudan erişimi destekleyebilmelidir. Dolayısıyla kullanıcılar arayacakları belgeleri görüntülemek için ikinci bir işlem yapmaya gerek duymamalıdır,
- EBYS, bünyesindeki elektronik belgeler orijinal üretildikleri uygulama programlarındaki görsel sunum özelliklerini koruyarak görüntülenmelidir,
- EBYS, birçok parçadan oluşan elektronik belgeleri tek bir ünite olarak görüntüleme özelliğine sahip olmalıdır. Özellikle çoklu ortam dosyalarını tek bir tümleşik dosya olarak kullanıcıya sunulabilmelidir,
- EBYS, elektronik belgeleri görüntülerken, o belgenin üretiminde kullanılan uygulama programına ihtiyaç duymamalıdır. Bu özellik iki şekilde gerçekleştirilebilir; EBYS farklı dosya formatlarını okuyabilecek universal bir görüntüleyiciye (viewer) sahip olabilir. EBYS bünyesine kaydedilen elektronik belgeler standart bir formata dönüştürülebilir,
- EBYS, elektronik belgelerin aynı anda birden fazla kullanıcının görebilmesini sağlayabilmelidir,
- EBYS, elektronik belge ve söz konusu belgelere ilişkin üst veriler de talep edildiği zaman görüntülenebilmelidir,
- EBYS, içerisinde bulundurduğu elektronik belgelerin orijinal sunum özelliklerini koruyarak yazdırılabilme olanağı tanınmalıdır. Bu işlem sırasında normal yazdırma rutini dışında bir işleme gerek duyulmamalıdır,
- EBYS, ihtiyaç duyulduğu zaman, mevcut elektronik belgelerin, klasörlerin veya diğer elemanlara ait üst verilerin yazdırılmasına izin verebilmelidir,
- EBYS, yazdırılması mümkün olmayan elektronik belgeler (ses ve hareketli görüntü dosyaları gibi) için uygun çıktı ortamı sağlayabilmelidir,
- EBYS, sistemi yöneten kişiye veya yetkili kullanıcılara sistemin yönetimi, kullanıcıların aktivitelerini ve istatistik raporlarını sunabilmelidir,
- EBYS, dosya tasnif planı elemanlarının bir bölümünü ya da tamamını liste halinde raporlamalıdır,
- Üretilmiş olan raporların, ekrana ve yazıcıya yönlendirilmesi mümkün olmalıdır,
- EBYS içerisinde gerçekleştirilen kullanıcı aktivitelerinin raporlanması bağlamında; belli bir dönem içerisinde sisteme kayıt edilen elemanlara ait

detay ve istatistik raporların, belli bir dönem içerisinde açılan ve kapatılan klasörlere ait detay ve istatistik raporların, belli bir kullanıcının aktivite raporlarının ve belli bir kayıt üzerindeki aktivite raporlarının üretilmesi mümkün olmalıdır,

- EBYS, sisteme kayıtlı elektronik belgeleri tür, uygulama, üretici, güvenlik kategorisi, statüsü, dosya büyüklüğü vb. gibi unsurlara göre listelenebilmeli ve istatistikler üretebilmelidir,
- EBYS, saklama planları, transfer ve imha listeleri ile bunlara ait istatistikleri raporlamalıdır.

Yukarıdaki özelliklerden hareketle EBYS'ler ile yapılmaya çalışılan; kâğıt ve belgelerin düzene sokulmasından çok, bilginin yönetilmesi gayreti olduğu söylenebilir. Bilginin etkin bir şekilde yönetilmesi için ise, mümkün olduğunca çok bilginin elektronik ortamda ele geçirilmesinde, kaydedilmesinde ve organize edilmesinde verimliliğin sağlanması gerekliliğidir. Bu, zaman ve mekândan bağımsız olarak, ağa (internet, intranet, extranet) bağlanmak üzere, fiziksel ortamdaki dosyalara bağlı kalınmadan işlemlerin gerçekleştirilebilmesini mümkün kılmaktadır (Önaçan vd., 2012: 5).

2.4.4. Sistemin Avantajları

Geleneksel yöntemlerle eldeki belgelerin korunması, yapılan işlemlerde yavaşlama, dosyalama sürecindeki hata oranının artmasına ve dolayısıyla erişimde de sorunların yaşanmasına neden olabilmektedir. İşte EBYS, belgelerin daha kısa sürede erişiminin sağlanmasında, uyarı sistemi aracılığıyla hata riskinin azaltılmasında, iş gücü performansının artırılmasında ve dolayısıyla kurumsal verimliliğin artırılmasında kurumlara önemli avantajlar sağlamaktadır (Sultanov ve Gündüz, 2013: 11). Bununla birlikte EBYS, kurumda üretilen bilgi ve belgelerin toplumun ortak hafızasına dönüşmesini destekler. Bunun sonucunda kayıt altına alınan kurumsal bilgi ve belgelere ulaşım ve bu bilgi ve belgelerin delil niteliğinin korunması garanti altına alınmış olur. EBYS'nin kurumlara en temel faydası, kurumdaki iş süreçlerinin daha kolay tamamlanmasında, daha az çabanın harcanmasında, daha kaliteli ve daha kolay

ulaşılabilir olma gibi konularda olmaktadır (Bektaş, 2015: 23). EBYS'nin başlıca avantajları aşağıdaki gibi sıralanabilir (<http://eimza.saglik.gov.tr>, 2017):

- İ ve dış çevreden, zamanında, doğru bir biçimde, tam olan bilgi veya belgelerin, mümkün olan en düşük maliyette elde edilmesi, gereken yerlere dengeli ve adil bir biçimde dağıtılması, iletilmesi ve kurumsal faaliyetlerin etkin bir biçimde işlemesine katkı sunar,
- Belgelerin üretiminin, kaydının, erişiminin ve muhafaza işlemlerinin belli bir plan dâhilinde yürütülmesi yoluyla, kayıtlı bilgilerin olabildiğince etkili bir biçimde işleme konulmasını sağlar,
- Belgelerin üretiminin, dosyalanmasının, dağıtımının ve saklanmasının belli bir plan içerisinde sürdürülmesini sağlayarak, kurumlardaki belgeyle ilgili işlemlerin maliyetlerinde ve dolayısıyla işletme maliyetlerinde düşüş sağlar,
- Kurumlardaki belgelere ilişkin işlemlerde düzenlilik, ekonomiklik ve etkili bir biçimde sürdürülebilirlik sağlayarak, müşterilerin ya da kurum paydaşlarının daha nitelikli hizmet almasını sağlamak,
- Belgelerin geleneksel yöntemlerle muhafaza altına alınması, işlemlerin yavaşlamasına, dosyalama sürecinde hata yapılmasına ve dolayısıyla erişimde sorunların yaşanmasına neden olabilmektedir. Kurulacak sistem sayesinde belgelere daha kısa sürede erişim sağlanabilmekte, uyarı sistemi aracılığıyla hata riski azaltılabilmekte, iş gücü performansı arttırılabilmekte ve dolayısıyla kurumsal verimlilikte artış olabilmektedir.
- Özellikle belge üretiminin çok olduğu kurumlarda, genellikle fiziksel belgeler için ayrılan arşiv alanı çok geniş bir yer kaplayabilmektedir. Dolayısıyla geleneksel yöntemlerle belge yönetimini gerçekleştiren kurumlarda üretilmiş olan belgeleri depolamak için ihtiyaç duyulan personel ve depolama alanının maliyeti oldukça yüksek olmaktadır. Bunun yanı sıra belge üretiminde yaşanan artış, belgelerin güvenliğini sağlamak için alınması gereken koruma tedbirlerinin ve tahrip olan belgelerin bakımı gibi etkenlerin de kurumlara ek maliyetler getirdiğini söylemek mümkündür. Buna karşın kurulacak EBYS'de fiziksel depolama alanına ihtiyaç duyulmayacaktır. Ayrıca söz belgelerin depolanması için ayrılan alanın yönetimi için çok sayıda personele ve koruma önlemlerine duyulan gereksinim de daha düşük düzeyde olacaktır.

- Elektronik depolamaya kıyasla fiziksel depolamanın güvenlik riskinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Yangın, su taşkını, nem, ısı, hırsızlık ve yetkisiz müdahale gibi kalıcı ya da geçici risk faktörlerine karşı geniş geleneksel depolama alanlarını koruma, elektronik depolamaya kıyasla daha güç bir durumdur. Bu sebeple kurulacak olan sistemin, geleneksel belge sistemine nazaran daha güvenli bir ortam sağlayacağı söylenebilir.

Elektronik belge yönetim sistemleri, elektronik ortama aktarılan kâğıt belgeleri ve elektronik ortamda oluşturulan belgeleri tutmak için geliştirilen yazılım uygulamalarıdır. Bu sistemler, belgelerin tümünü veya ihtiyaç duyulanları daha sonra kullanılmak üzere saklamakta, güvenlik altına almakta ve arşivlemektedirler (Güven, 2007: 28). EBYS, geçmişte oluşturulmuş olan bilgilerin gelecek nesillere aktarılmasını hedeflemektedir. Bu çerçevede belgelerin oluşturulmasını ve yetki bilgilerinin kontrol altında tutulabilmesini, belgelerin tüm sürümlerinin her belge için görülebilmesini, arşivlenen belgelere aynı program ve ekran üzerinden erişimi sağlamaktadır. Ayrıca yetkisiz erişimi engellemekte, fiziksel yıpranma ve kaybolmayı önlemekte, imha tarihine kadar olan süreçte bir arşiv niteliği taşımakta ve belgelere ait tüm iş ve işleyişleri kolaylaştırmaktadır (Gümüş, 2015: 101-102).

Sonuç olarak elektronik ortamda üretilen belgelerin kurumlara sağladığı birçok avantajdan söz etmek mümkündür. Buna göre; elektronik belge yönetimi; maliyet, belgelerin sevk ve idaresinde zaman tasarrufu, şeffaflık, kolay yönetebilme ve hızlı erişilebilirliğin yanı sıra, standartlaştırma, arşivleme ve kâğıt tasarrufu gibi konularda kurumlara avantajlar sağlamaktadır (Yalçın, 2015: 136). EBYS'nin, kurumlara sağladığı operasyonel avantajlarla birlikte uzun vadeli stratejik avantajlar da sağlamaktadır. Bunun en temel yolu ise EBYS'nin karar destek kapasitesi üzerinde odaklanmasından geçmektedir. Bu nedenle EBYS'nin operasyonel ve taktiksel kararlarda mı yoksa stratejik düzeydeki kararlara mı destek vereceği ve bu kapasiteyi tam olarak kullanabilmek için hangi stratejilerin geliştirilmesi gerektiğini kurumların netleştirmesi gerekmektedir (Arıcı ve Kandur, 2015: 67).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİNE YÖNELİK ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN TANITILMASI

Araştırmanın bu kısmında, araştırma alanı ve kapsamıyla ilgili temel bilgiler verildikten sonra araştırmanın amacı ve önemi ile ilgili bilgiler verilmiştir.

3.1.1. Araştırmanın Alanı ve Kapsamı

Karabük Üniversitesi, 29 Mayıs 2007 tarihli ve 26536 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 5662 sayılı “Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanununda ve Yükseköğretim Kurumları Öğretim Elemanlarının Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye Ekli Cetvellerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile kurulmuştur.

2007 yılında kurulan üniversiteler arasında yer alan Karabük Üniversitesi hızlı bir büyüme eğilimi göstermiş ve birçok alanda başarılı çalışmalara imza atmıştır. Bu hızlı büyüme yeni otomasyon programı ihtiyacını doğurmuş ve bu konuda otomasyon yazılımı için çalışmalar başlatılmıştır. Karabük Üniversitesi personelinin elektronik belge yönetim sistemi araştırma kapsamına alınmıştır.

3.1.2. Araştırmanın Amacı

Günümüzde günlük faaliyetleri sürdürebilmek, yaşanan sorunları minimum düzeye indirip çözümlenmek ve hayatı kolaylaştırmak için bilgiye geçmiş dönemlerden daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Bilgi sistemleri tüm alanlarda olduğu gibi devlet kurumlarında da yaygınlaşmış ve özellikle dünyanın gelişmiş ülkelerindeki kurumlar

artan bir şekilde sistemlerini kurup geliştirmişlerdir. Bu kurumlardan biri olan Üniversitelerde bilgi sistemlerinin aktif bir biçimde kullanılması birçok sorumluluğu, görevi, uygulamayı da beraberinde getirmiştir. Böyle bir ortamda hizmetlerini daha etkin bir şekilde sunmak için gerekli bilgi ve verileri toplamak, kullanmak, paylaşmak isteyen kurumlar, tüm yönetim kademelerini, güncel, doğru ve tam bilgiyle donatmakla, önemli oranda rekabet güçlerini arttırmış ve hizmet kalitesinde üstünlük kazanmışlardır.

Üniversiteler sundukları hizmetler veya yerine getirmiş oldukları faaliyetler sonucunda çeşitli kayıtlar oluşturmaktadırlar. Belge olarak adlandırılan bu kayıtlar, önceleri kâğıt ortamında üretilirken günümüzde ise ya oluşturulan kâğıt belgeler dijital ortama aktarılmaktadır veya belgeler doğrudan elektronik ortamda üretilmektedir. Başka bir deyişle bilgi ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler, kayıtların basılı ortamların yanı sıra elektronik ortamlarda da üretilmesine, iletilmesine ve yönetilmesine neden olmuş ve kayıtların belgelere dönüştürüldüğü ortamlar da değişmiştir. Buna bağlı olarak belge yönetimi ile ilgili süreçlerin elektronik ortamda yürütülmesi, Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS) olarak adlandırılan uygulamaların ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Dolayısıyla bu çalışmada, günümüzde bilgileri, üniversitenin iç ve dış çevresinden çok farklı biçimlerde alan, tüm bilgileri üniversitede belirli bir sistem kapsamında belgeye dönüştüren, üreten, saklamaya yardımcı olan EBYS'ye ilişkin memnuniyetin belirlenmesi amaçlanmıştır.

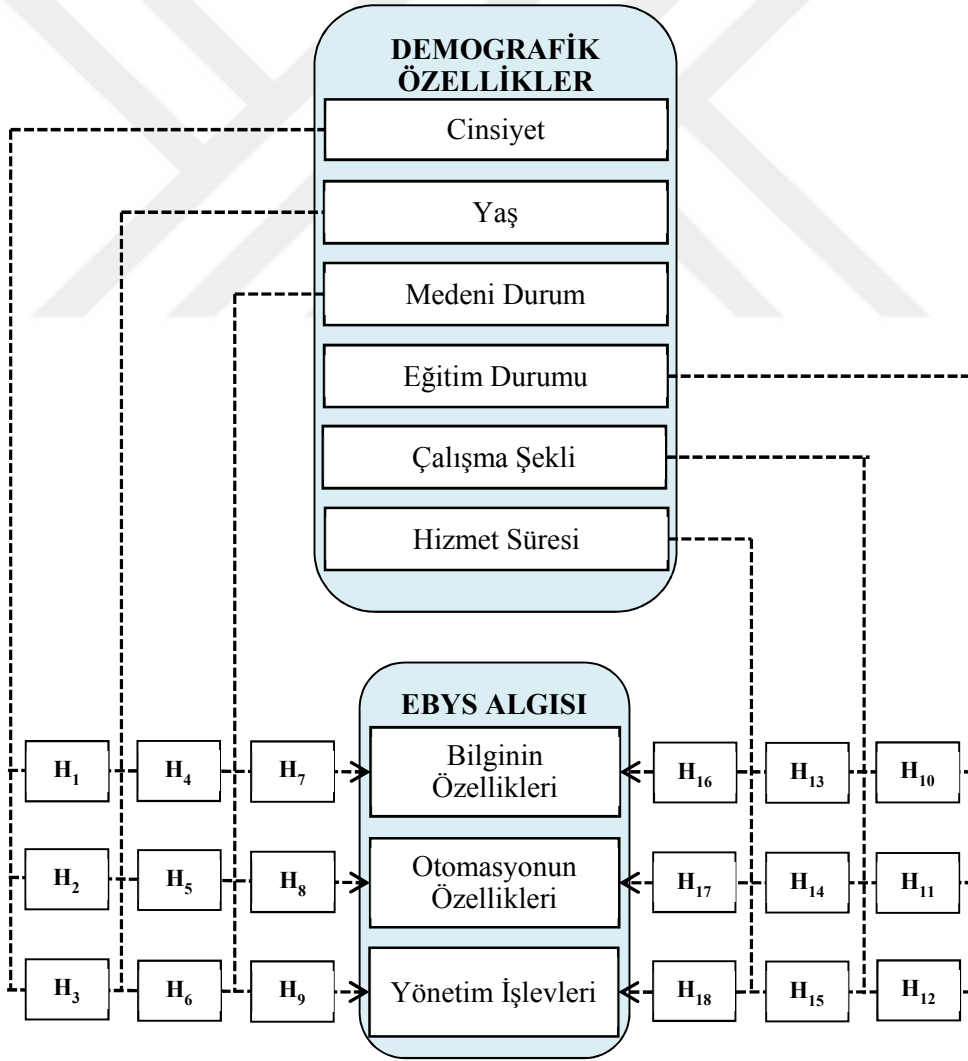
3.2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Çalışmanın bu kısmında, Elektronik Belge Yönetim Sistemi'ne yönelik olarak Karabük Üniversitesi'nde gerçekleştirilen alan çalışması ile ilgili temel bilgiler verilmiştir.

3.2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırmada nicel araştırma türü kullanılmıştır. Nicel araştırmalar sayısal olarak ölçülebilen verilerin istatistiki yöntemlerle çözümlemeleri yoluyla sosyal olguların incelendiği ve bu olgular arasındaki neden-sonuç ilişkilerinin ortaya

koyularak sosyal düzenin problemlerini ortaya koymayı amaçlayan araştırmalardır (şavran, 2009: 79-80). Nicel araştırma yöntemlerinde önceden belirlenen hipotez ya da hipotezler test edilmektedir. Bu tür araştırmalarda, veri toplama yöntemi olarak anket, deney, tarama ve yapılandırılmış görüşme teknikleri kullanılmaktadır. Araştırmaya başlamadan önce iyi bir planlama gerektirmektedir. Eğer yapılacak araştırmada hipotezler bulunuyorsa ve istatistiksel olarak sonuç elde edilecekse bu metodoloji benimsenmelidir (Padem vd., 2012: 58). şekil 1’de belirlenen araştırma türü kapsamında oluşturulan araştırma modeli sunulmuştur. Araştırma modelinde, bağımsız değişken, Karabük Üniversitesinde çalışan personelin demografik özellikleridir. Bağımlı değişken ise Karabük Üniversitesi bünyesinde kullanılan EBY sistemine ilişkin algıdır.



şekil 6. Araştırmanın Modeli

Karabük Üniversitesi personelinin EBY sistemine ilişkin algısını doğru bir biçimde belirlemek amacıyla çeşitli hipotezler geliştirilmiştir. Bu hipotezler aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- **H₁**: EBYs'nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.
- **H₂**: EBYs'nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.
- **H₃**: EBYs'nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.
- **H₄**: EBYs'nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin yaşına göre farklılık göstermektedir.
- **H₅**: EBYs'nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin yaşına göre farklılık göstermektedir.
- **H₆**: EBYs'nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin yaşına göre farklılık göstermektedir.
- **H₇**: EBYs'nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.
- **H₈**: EBYs'nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.
- **H₉**: EBYs'nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.
- **H₁₀**: EBYs'nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.
- **H₁₁**: EBYs'nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.
- **H₁₂**: EBYs'nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.
- **H₁₃**: EBYs'nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin çalışma şekline göre farklılık göstermektedir.
- **H₁₄**: EBYs'nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin çalışma şekline göre farklılık göstermektedir.

- **H₁₅**: EBYS'nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin çalışma şekline göre farklılık göstermektedir.
- **H₁₆**: EBYS'nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin hizmet süresine göre farklılık göstermektedir.
- **H₁₇**: EBYS'nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin hizmet süresine göre farklılık göstermektedir.
- **H₁₈**: EBYS'nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin hizmet süresine göre farklılık göstermektedir.

3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Nicel çalışmalarda alan araştırmasına başlamadan önce evrenin açıkça tanımlanması ve sınırlarının doğru bir şekilde belirlenmesi gerekmektedir (Özmen, 1999: 26). Evren, üzerinde alan çalışması yapılarak sonuçları temsil etme kapasitesine sahip ve belirli bir tanıma uyan aynı cinsten kişilerin kurumların vb. tümüne verilen isimdir (İftar, 1999: 7). Evren, araştırmanın konusuna göre değişiklik göstermektedir (Padem, vd., 2012: 63). Bu çerçevede araştırmanın evreni, Karabük Üniversitesinde faaliyet gösteren personelden oluşmaktadır. Evren hacminin çok geniş olması zaman ve maddi kısıtlardan dolayı çoğunlukla tam sayımı olanaksız hale getirmektedir. Bu durumda izlenmesi gerek en mantıklı yolun, hedef kitlenin içinde yer alan, özellikleri ve verdikleri cevapların evreni yansıtacak daha küçük bir gruptaki kişilerden bilgi toplanması olduğu ifade edilmektedir (Şavran, 2012: 145). Bu çalışmada da evrenden bir örneklem alınması yoluna gidilmiştir (İftar, 1999: 7).

Örneklem, evrendeki kişiler arasından seçilmiş olup evrenin tümünü temsil edebilecek kişi, aile, kurum vb. birimlerden oluşan daha küçük birimler olarak tanımlanabilir (Nakip, 2013: 263). Karabük Üniversitesi personelinin özelliklerini taşıyabilecek örneklemin belirlenmesinde, olasılığa dayalı örnekleme türlerinden biri olan basit tesadüfi (rassal) örneklem seçim tekniği kullanılmıştır. Tesadüfi örneklem, örnekleme teşkil üzere seçim yapılırken evreni oluşturan birimler arasında herhangi bir ayrıcalık gözetilmeksizin, hedef kitleye eşit seçilme şansı verilmesi olarak tanımlanmaktadır (Özmen, 1999: 32). Bu çalışmanın yapıldığı dönemde Karabük Üniversitesinde 1500 personel görev yapmaktadır (Personel Daire Başkanlığı, 2017).

İncelenen olayın görülüş sıklığı ($p = 0,5$) ve görülmemesi sıklığı ($q = 0,5$) olarak tespit edilmiştir. 0,5 hata payı ve %95 güven aralığında t tablosuna göre bulunan değer 1,96 olarak tespit edilmiştir (Sekaran, 2003; Krejcie ve Morgan, 1970; Nakip, 2013). Bu evreni temsil edecek örneklem sayısı 306'dır.(Altunışık ve diğerleri 2012:137)

3.2.3. Araştırma Verilerinin Toplanması

Sosyal bilimlerde yapılan çalışmalarda evren ve örneklem belirlendikten sonra doğru verilerin ve bilgilerin toplanması aşaması gelmektedir. Sosyal olay ve olgulara ilişkin doğru veri ve bilgilerin elde edileceği temel kaynak insan olduğundan, bu kaynaktan doğrudan bilgi alma yöntemlerinden biri olan e-anket tekniği kullanılmıştır. Anket tekniği, yapılan çalışmanın ana problemi çerçevesinde şekillendirilmiş ve örneklemden doğru bilgileri elde etmek amacıyla tasarlanmış olan veri formları olarak tanımlanmaktadır (Nakip, 2013: 173).

Bu çerçevede, Karabük Üniversitesi bünyesinde kullanılan EBYS'ne yönelik personel algısını tespit etmek için e-anket tekniği kullanılmış olup söz konusu e-anket formu iki bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölüm, Karabük Üniversitesi personelinin (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma şekli, hizmet süresi) tanımlayan 6 sorudan meydana gelmektedir. E.anket formunun ikinci bölümü ise toplam 32 ifade ve 3 alt boyuttan (bilginin özellikleri, otomasyonun özellikleri ve yönetim işlevleri) oluşan bir ölçekten oluşmaktadır. Bu ölçek, Serap Osmanlı'nın 2013 yılında Karabük Üniversitesi özelinde gerçekleştirmiş olduğu çalışmasından alınmıştır. Karabük Üniversitesi personelinin EBYS'ne ilişkin algısını ölçmeyi amaçlayan ölçek ifadeleri 5'li Likert tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum" ile derecelendirilmiştir. Çalışmada kullanılan Anket Formu EK 1'de sunulmuştur.

3.2.4. Araştırma Verilerinin Analizi

2016-2017 eğitim öğretim yılında gerçekleştirilen alan çalışması sonucunda elde edilen verilerin analizi için SPSS 20 istatistik paket programı kullanılmıştır. Araştırma verilerinin analizi çerçevesinde öncelikle, ölçek boyutlarının tespiti için açıklayıcı faktör analizi, güvenilirlik değerleri ve ölçek ifadelerinin aritmetik ortalama

değerleri hesaplanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi, araştırmacının değişkenler arasındaki ilişkiler hakkında tam bir bilgiye sahip olmadığı durumlarda, bu ilişkilerin belirlenip açıklanmasını ifade eden bir analiz türüdür (Padem vd., 2012: 193). Açıklayıcı faktör analizinde iki temel değer vardır. Bu değerlerden ilki olan Barlett değeri; alan çalışması sonucu elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunu gösteren bir değerdir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ise, örnekleme dâhil edilen kişilerin yeterliliğini gösteren bir değerdir. İstatiksel olarak KMO değerinin 0.50'den düşük olması durumunda, faktör analizine devam edilemeyeceği ifade edilmektedir (Kaya, 2013: 180). Güvenirlik ise, araştırmada kullanılan ölçeğin farklı ölçümlerde benzer bulguların elde edildiğini tespit etmeye yarayan bir değerdir (Şavran, 2012: 69). Alfa katsayısından hareketle ölçeğin güvenilirliği, “ $0,00 \leq \alpha < 0,40$ için güvenilir değildir, $0,40 \leq \alpha < 0,60$ için güvenilirlik düşüktür, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ için oldukça güvenilir ve $0,80 \leq \alpha < 1,00$ için güvenilirlik yüksektir” biçiminde yorumlanmıştır (Kalaycı, 2010: 405).

Analizler kapsamında, araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerinin ve ölçek ifadelerine katılım düzeylerinin tespiti için tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Yerli halkın ölçek ifadelerine katılım oranları “1.00-1.80 = kesinlikle katılmıyorum, 1.81-2.60 = katılmıyorum, 2.61-3.40 = kararsızım, 3.41-4.20 = katılıyorum ve 4.21-5.00 = kesinlikle katılıyorum” biçiminde yorumlanmıştır (Özdamar, 2001: 145). Analizlerin üçüncü aşamasında, EBYS'ne ilişkin algının Karabük Üniversitesi personelinin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu çerçevede bağımsız iki grup arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için t-Testi (independent sample t test) ve ikiden çok bağımsız değişken arasındaki anlamlı farklılığı belirlemek için yapılan One-Way ANOVA testinden yararlanılmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 172-186).

3.3. BULGULAR

Çalışmanın bulguları kapsamında, araştırmada kullanılan EBYS'ne ilişkin ölçeğin geçerlik ve güvenilirliği, ölçek ifadelerine katılım düzeyi, personelin demografik özellikleri ve EBYS'ne ilişkin düşüncenin personelin demografik özelliklerine göre karşılaştırmasına yönelik sonuçlara yer verilmiştir.

3.3.1. Ölçeğin Geçerlilik ve Güvenirliğine Yönelik Bulgular

EBYS'ne ilişkin ölçeğin geçerliliğinin test edilmesinde faktör analizinden, güvenilirliğinin belirlenmesinde Cronbach's Alpha değerlerinden ve ölçek ifadelerine katılım düzeylerinin belirlenmesi için betimsel testlerden yararlanılmıştır. Bu çerçevede EBYS sistemine ilişkin ölçeğin geçerlilik, güvenilirlik ve ifadelerin aritmetik ortalama değerleri Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Karabük Üniversitesi EBYS'ne İlişkin Faktör Analizi

İfadeler	1.Faktör: Otomasyon Programı	2.Faktör: Bilginin Özelliği	3.Faktör: Yönetim İslevleri	\bar{x}
S12	,777			3,700
S19	,765			3,790
S14	,761			3,871
S17	,749			3,580
S20	,746			3,635
S16	,733			3,445
S11	,730			3,625
S21	,722			3,322
S18	,720			3,583
S22	,714			3,467
S13	,707			3,893
S15	,646			3,400
S3		,753		3,567
S4		,737		3,596
S7		,712		3,512
S2		,697		3,400
S6		,691		3,471
S5		,689		3,464
S1		,686		3,480
S9		,661		3,274
s10		,604		2,938
S8		,595		3,171
S30			,754	3,483
S31			,738	3,296
S27			,709	3,551
S32			,666	3,525
S23			,666	3,574
S26			,651	3,190
S29			,631	3,064
S25			,630	2,912
S24			,623	3,232

S28			,613	3,306
Özdeğerler	7,092	5,255	3,694	
Varyans Açıklama Oranı	22,162	16,423	11,544	
Kümülatif Varyans	22,162	38,585	50,129	
Alt Boyut Güvenilirliği	0,921	0,878	0,866	
Genel Ölçek Güvenilirliği		0,826		

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,899 Bartlett testi: $\chi^2 = 4481,348$; $p=0,000$

Tablo 1’de görüldüğü üzere; Karabük Üniversitesi EBY sistemi ile ilgili toplanan veriler üzerinde, temel bileşenler (principal components) yöntemi ve varimax rotasyonuna göre faktör analizi yapılarak Karabük Üniversitesi personelinin EBYS’ne ilişkin düşüncelerinin boyutları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Söz konusu personelin EBYS’ne yönelik düşüncelerini ölçen 32 ifadeyle yapılan faktör analizinde, yüklenme değeri 0,40, özdeğeri 1’in üzerinde olan ve toplam varyansın %50’sini açıklayan 3 faktör elde edilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliğinin 0,899 ($p=0.000$) olması, Kalaycı’ya (2010) göre veri setinin faktör analizine uygun olduğu söylenebilir. Ayrıca faktör analizi sonucunda ifadelerin faktör yüklerinin de kabul edilebilir seviyede olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte alan çalışmasında kullanılan ölçeğin ve alt boyutlarının ölçeğin iç tutarlılık düzeyi açısından güvenilir düzeyde olduğu ifade edilebilir (Kayış, 2009: 405).

Tablo 1’de görüldüğü üzere; faktör analizi sonuçları beklenen faktör yapısı ile aynı çıkmıştır. Bu çerçevede en yüksek varyansı açıklayan (%22.162) ve 12 ifadeden oluşan Faktör 1, “otomasyon programının özellikleri” olarak isimlendirilmiştir. Personelin otomasyon sisteminin özelliklerine yönelik düşünceleri incelendiğinde; üniversitede kullanılan EBYS otomasyon sisteminin etkin olduğu ($\bar{x}=3,70$) ve sistemin sağladığı faydaların yeterince tanıtıldığına ($\bar{x}=3,79$) inandıkları tespit edilmiştir. Çalışmada personelin, sistemde yaşanan sorunların kısa sürede çözümlendiğine ($\bar{x}=3,87$), otomasyon sisteminin üniversite bünyesindeki birimlerin gereksinimlerini üst düzeyde karşıladığına ($\bar{x}=3,58$) ve otomasyonun sunduğu bilgi ve raporların yeterli ($\bar{x}=3,63$) olduğunu düşündükleri ortaya çıkmıştır. Çalışmada otomasyon sisteminin ilgili tüm ihtiyaçları üst düzeyde karşıladığı ($\bar{x}=3,44$) ve sistemdeki bilgilere ulaşabilmek için gerekli yetkilendirmelerin yeterli ($\bar{x}=3,62$) olduğu düşüncesi hâkimdir. Üniversite personeli, otomasyon sistemini kullanırken sık sık sorunlarla karşılaştıkları yönündeki yargıya katılmadıkları ($\bar{x}=3,32$) saptanmıştır. Üniversitenin kullanmış olduğu sistemde yazışma kodunun, birim adının, yazıyı yazan

personel bilgilerinin vb. kayıt tekrarlarının bulunduğu ($\bar{x}=3,58$), virüs saldırılarına karşı korunduğu ($\bar{x}=3,46$) ve EBYS otomasyonun yeteri düzeyde etkili olduğu ($\bar{x}=3,89$) sonucuna ulaşılmıştır. Ancak otomasyon sistemi ile ilgili kullanıcı önerilerinin dikkate alınması konusunda ($\bar{x}=3,40$) bir kararsızlık olduğu tespit edilmiştir.

10 ifadenin bir araya gelmesiyle oluşan Faktör 2, bilginin özelliği olarak isimlendirilmiş olup Varyans açıklama oranı %16.423'tür. Bilginin özelliğine yönelik ifadelerle katılım düzeyleri incelendiğinde; otomasyon sisteminden alınan bilgilerin anlaşılabilir nitelikte ($\bar{x}=3,56$) ve bilgilerin güncel ($\bar{x}=3,59$) olduğuna dair olumlu bir düşüncenin hâkim olduğu söylenebilir. Üniversite personeli, otomasyon sistemindeki bilgilere ($\bar{x}=3,47$), belge konusu ile ilgili bilgilere kolay ulaşabilmekte ($\bar{x}=3,46$) bilgilerden gerektiğinde yeni bilgiler üretebilmekte ($\bar{x}=3,51$) ve sistemden aldığı bilgilerin doğruluğuna inanmaktadır ($\bar{x}=3,40$). Bununla birlikte personelin, otomasyon sisteminden gerekli bilgileri zamanında alabildiği ($\bar{x}=3,48$) tespit edilmiştir. Ancak personelin, sistemi kullanmanın kolay olması ($\bar{x}=3,27$), sisteminin sunduğu bilgilerin güvenilir olması ($\bar{x}=2,93$) ve sistemin, üniversitenin yazışma maliyetlerini azalttığı ($\bar{x}=3,17$) yönündeki ifadelerle katılım konusunda kararsız kalmışlardır.

Faktör 3 (yönetim işlevleri), varyansın %11,544'ünü açıklayan 10 ifadeden meydana gelmiştir. Yönetici işlevlerine ilişkin sonuçlara göre; personelin, otomasyon sisteminin etkin çalışmasının iş motivasyonunu ($\bar{x}=3,48$) ve yaratıcılığını (3,29) artırdığını, sistemin günlük işlerin kaydı dışında koordinasyon ($\bar{x}=3,57$) ve planlama ($\bar{x}=3,55$) işlevlerinde de yardımcı olduğunu ve sistemin üniversitedeki üst yönetim tarafından da desteklendiğine inanıldığı ortaya çıkmıştır ($\bar{x}=3,52$). Ancak sistemin günlük işlerin yanı sıra kontrol ($\bar{x}=3,19$), yürütme ($\bar{x}=2,91$) ve örgütleme ($\bar{x}=3,23$) işlevlerine yardımcı olmasıyla ilgili olarak bir kararsızlık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte sistemin iletişimi kolaylaştırması ($\bar{x}=3,06$) ve karar verme sürecine destek ($\bar{x}=3,30$) olup olmadığı ile ilgili olarak katılımcıların kararsız kaldıkları söylenebilir.

3.3.2. Karabük Üniversitesi Personelinin Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Karabük üniversitesi kapsamında kullanılan EBYS'ne yönelik personel algısının araştırıldığı bu çalışmada, alan çalışmasına katılan personelin demografik özelliklerinin frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır. Bu çerçevede, araştırmaya dâhil olan üniversite personelinin (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma biçimi ve) bilgileri Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Tanımlayıcı Bilgilere Yönelik Bulgular

Cinsiyet	f	%	Yaş	f	%
Kadın	122	39,4	30 Yaş ve Altı	63	20,3
Erkek	188	60,6	31-35 Yaş	65	21,0
Medeni Durum	f	%	36-40 Yaş	71	22,9
Evli	195	62,9	41-45 Yaş	51	16,5
Bekâr	115	37,1	46 Yaş ve Üstü	60	19,4
Eğitim Durumu	f	%	Hizmet Süresi	f	%
Üniversite	128	41,3	1 Yıl Altı	35	11,3
Lisansüstü	182	58,7	1-2 Yıl	67	21,6
Çalışma Biçimi	f	%	3-4 Yıl	58	18,7
Memur	117	37,7	4 Yıl Üstü	150	48,4
Akademisyen	115	37,1	Genel Toplam	310	100
Yönetici	78	25,2			

Çalışmaya katılan toplam 310 kişiden 122’si kadın ve 188’i erkektir. Erkek ve kadınlardan 195’i evli ve 115’i bekârdır. Personelin, 63’ü 30 yaş ve altında, 65’i 31-35 yaşında, 71’i 36-40 yaşında, 51’i 41-45 yaşında ve 60’ı 45 yaşın üzerindedir. Personelin 128’i üniversite mezunu olmakla birlikte lisansüstü mezunu olanların sayısı da 182’dir. Çalışmaya 117 memur, 115 akademisyen ve 78 yönetici katılmıştır. Hizmet süresi itibariyle, 35 kişi 1 yılın altında, 67 kişi 1-2 yıldır, 58 kişi 3-4 yıldır ve 150 kişi 4’ün üzerinde yıldır Karabük Üniversitesi’nde çalışmaktadır.

3.3.3. EBY Sistemine İlişkin Düşüncenin Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Araştırmanın bu kısmında; Karabük Üniversitesinde faaliyet gösteren idari ve akademik personelin EBYS ile ilgili bilginin ve otomasyonun özellikleri ile yönetim işlevlerine ilişkin düşüncelerinin, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Dolayısıyla iki değişken arasındaki olası farklılığı

belirlemek için Independent Sample t Testi ve ikiden çok değişken arasındaki olası farklılığı belirlemek için uygulanan One-Way ANOVA testi sonuçları yorumlanmıştır. Bu çerçevede Tablo 3'te Karabük Üniversitesinde kullanılan EBYS ile ilgili düşüncenin personelin cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 3. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Cinsiyetine Göre Karşılaştırması

Boyutlar	Cinsiyet	N	\bar{X}	SD	t	p
Bilginin Özellikleri	1. Kadın	122	3,199	0,918	-3,026	0,003*
	2. Erkek	188	3,510	0,860		
Otomasyon Programı	1. Kadın	122	3,457	1,082	-2,100	0,037*
	2. Erkek	188	3,708	0,996		
Yönetim İşlevleri	1. Kadın	122	3,362	0,901	0,768	0,443
	2. Erkek	188	3,282	0,889		
TOPLAM		310				

*: $p < 0,05$

Araştırmaya katılan kadın ve erkek personelin bilginin ($t = -3,026$; $p = 0,003$) ve otomasyon programının özelliklerine ($t = -2,100$; $p = 0,037$) yönelik düşüncelerinin birbirinden farklı olduğu görülmektedir. Dolayısıyla araştırmaya katılan erkek personelin, bilginin ve otomasyonun sahip oldukları özelliklere yönelik düşüncelerinin kadın personelden daha olumlu olduğu söylenebilir. Bununla birlikte hem kadın personelin hem de erkek personelin EBYS'nin yönetim işlevlerine yönelik düşüncelerinin birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir. Bu çerçevede, "**H₁**: EBYS'nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir" ($p=0,003$) ve "**H₂**: EBYS'nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir" ($p=0,037$) hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak "**H₃**: EBYS'nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir" ($p=0,443$) hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 4'te Karabük Üniversitesi'nde kullanılan EBYS ile ilgili düşüncenin personelin yaşına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Yaşına Göre Karşılaştırması

Boyutlar	Yaş	N	\bar{X}	SD	F	p	Tukey
Bilginin Özellikleri	1. 30 Yaş ve Altı	63	3,382	0,825	3,131	0,015*	3>2
	2. 31-35 Yaş	65	3,110	0,971			
	3. 36-40 Yaş	71	3,645	0,839			
	4. 41-45 Yaş	51	3,417	0,955			
	5. 46 Yaş ve üstü	60	3,363	0,827			
Otomasyon Programı	1. 30 Yaş ve Altı	63	3,629	1,038	1,675	0,156	
	2. 31-35 Yaş	65	3,425	1,143			
	3. 36-40 Yaş	71	3,860	0,840			
	4. 41-45 Yaş	51	3,552	0,976			
	5. 46 Yaş ve üstü	60	3,540	1,145			
Yönetim İşlevleri	1. 30 Yaş ve Altı	63	3,547	0,919	2,715	0,030*	1>5
	2. 31-35 Yaş	65	3,424	0,852			
	3. 36-40 Yaş	71	3,212	0,887			
	4. 41-45 Yaş	51	3,309	0,866			
	5. 46 Yaş ve üstü	60	3,071	0,890			
TOPLAM		310					

*: p<0,05

Yaş oranları itibariyle, elektronik belge yönetim sistemindeki bilginin özellikleri (F = 3,131; p = 0,015) ve yönetim işlevlerine (F = 2,715; p = 0,030) ilişkin düşüncenin farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu çerçevede, bilginin özelliklerine 36-40 yaşında olan personelin, 31-35 yaşında olan personelden daha olumlu bir yaklaşım içinde olduğu tespit edilmiştir. Yönetim işlevleri konusunda ise 30 yaş ve altında olan personelin, 45 yaşın üzerinde olanlardan daha olumlu düşüncelere sahip oldukları söylenebilir. Ancak yaş oranları açısından personelin, otomasyonun taşıdığı özelliklere ilişkin düşüncelerinde bir farklılık olmadığı ve otomasyona yönelik düşüncelerinin birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla “**H₄**: EBYS'nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin yaşına göre farklılık göstermektedir”(p=0,015) ve “**H₆**:

EBYS'nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin yaşına göre farklılık göstermektedir”(p=0,030) hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak “**H₅**: EBYS'nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin yaşına göre farklılık göstermektedir” (p=0,156) hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 5’te Karabük Üniversitesinde kullanılan EBYS ile ilgili düşüncenin personelin medeni durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 5. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Medeni Durumuna Göre Karşılaştırması

Boyutlar	Medeni Durum	N	\bar{X}	SD	t	p
Bilginin Özellikleri	1. Evli	195	3,493	0,860	2,732	0,007*
	2. Bekâr	115	3,208	0,927		
Otomasyon Programı	1. Evli	195	3,674	0,962	1,442	0,150
	2. Bekâr	115	3,499	1,148		
Yönetim İşlevleri	1. Evli	195	3,232	0,921	-2,090	0,037*
	2. Bekâr	115	3,451	0,830		
TOPLAM		310				

*: p<0,05

Karabük Üniversitesi personelinin medeni durumuna göre, EBYS’ndeki bilginin özellikleri (t = 2,732; p = 0,007) ve EBY sisteminin yönetim işlevlerine ilişkin (t = -2,090; p = 0,037) düşüncelerinin farklılık gösterdiği saptanmıştır. Dolayısıyla evli olan personel, bilginin sahip olduğu özelliklere ilişkin düşüncesi daha olumluyken, yönetim işlevlerine ilişkin düşüncesinin bekâr olanlardan daha olumsuz olduğu söylenebilir. Ayrıca hem evli hem de bekâr personelin otomasyon sistemine yönelik düşüncelerinin birbirine yakın olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, “**H₇**: EBYS'nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir”(p=0,007) ve “**H₉**: EBYS'nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir”(p= 0,037) hipotezleri kabul edilmiştir. Ancak “**H₈**: EBYS'nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir”(p=0,150) hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 6’da Karabük Üniversitesinde kullanılan EBYS ile ilgili düşüncenin personelin medeni durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 6. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırması

Boyutlar	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	SD	t	p
Bilginin Özellikleri	1. Üniversite	128	3,603	0,865	3,634	0,000*
	2. Lisansüstü	182	3,235	0,887		
Otomasyon Programı	1. Üniversite	128	3,714	0,958	1,491	0,137
	2. Lisansüstü	182	3,536	1,085		
Yönetim İşlevleri	1. Üniversite	128	3,267	0,904	-0,771	0,441
	2. Lisansüstü	182	3,346	0,887		
TOPLAM		310				

*: $p < 0,05$

Tablo 6’da görüldüğü üzere; Karabük Üniversitesi personelinin eğitim durumuna göre, EBYS’ndeki bilginin özelliklerine ilişkin ($t = 3,634$; $p = 0,000$) düşünceleri farklılık göstermektedir. Buna göre, bilginin özellikleri konusunda üniversite mezunu olan personelin, lisansüstü mezunu olan personelden daha olumlu düşüncelere sahip oldukları söylenebilir. Bununla birlikte hem üniversite hem de lisansüstü mezunu olan personelin, otomasyon sistemi ve yönetim işlevlerine ilişkin düşüncelerinin birbirine yakın olduğu saptanmıştır. Sonuçlar, “**H₁₀**: EBYS’nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir” ($p=0.000$) hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir. Ancak “**H₁₁**: EBYS’nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir” ($p=0,137$) ve “**H₁₂**: EBYS’nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir” ($p=0,441$) hipotezleri kabul edilmemiştir.

Tablo 7’de Karabük Üniversitesinde kullanılan EBYS ile ilgili düşüncenin personelin çalışma şekline göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 7. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Çalışma Şekline Göre Karşılaştırması

Boyutlar	Çalışma Şekli	N	\bar{X}	SD	F	p	Tukey
Bilginin Özellikleri	1. Memur	117	3,418	0,879	0,165	0,848	
	2. Akademisyen	115	3,386	0,902			
	3. Yönetici	78	3,343	0,917			
Otomasyon Programı	1. Memur	117	3,819	0,910	3,972	0,020*	1>3
	2. Akademisyen	115	3,505	1,095			
	3. Yönetici	78	3,449	1,086			
Yönetim İşlevleri	1. Memur	117	3,358	0,921	3,313	0,038*	3>2
	2. Akademisyen	115	3,156	0,890			
	3. Yönetici	78	3,479	0,828			
TOPLAM		310					

*: $p < 0,05$

Karabük Üniversitesi personelinin çalışma şekline göre, elektronik belge yönetim sistemi ($F = 3,972$; $p = 0,020$) ve sistemin yönetim işlevlerine ilişkin düşüncelerinin ($F = 3,313$; $p = 0,038$) farklılık gösterdiği saptanmıştır. Buna göre; otomasyon programı konusunda, memurların yöneticilerden ve yönetim işlevleri konusunda yöneticilerin akademisyenlerden daha olumlu düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır. Ancak bilginin özellikleri konusunda memur, akademisyen ve yöneticilerin benzer düşüncelere sahip oldukları saptanmıştır. Dolayısıyla “**H₁₃**: EBYS’nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin çalışma şekline göre farklılık göstermektedir” ($p=0,848$) hipotezi kabul edilmemiştir. Ancak “**H₁₄**: EBYS’nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin çalışma şekline göre farklılık göstermektedir” ($p=0,020$) ve “**H₁₅**: EBYS’nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin çalışma şekline göre farklılık göstermektedir” ($p=0,038$) hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 8’de Karabük Üniversitesinde kullanılan EBYS ile ilgili düşüncenin personelin hizmet süresine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 8. EBYS ile İlgili Düşüncenin Personelin Hizmet Süresine Göre Karşılaştırması

Boyutlar	Hizmet Süresi	N	\bar{X}	SD	F	p
Bilginin Özellikleri	1. 1 Yıl Altı	35	3,465	1,049	0,866	0,459
	2. 1-2 Yıl	67	3,274	0,925		
	3. 3-4 Yıl	58	3,305	0,847		
	4. 4 Yıl Üstü	150	3,452	0,862		
Otomasyon Programı	1. 1 Yıl Altı	35	3,881	0,989	1,863	0,136
	2. 1-2 Yıl	67	3,399	1,105		
	3. 3-4 Yıl	58	3,569	1,073		
	4. 4 Yıl Üstü	150	3,656	0,992		
Yönetim İşlevleri	1. 1 Yıl Altı	35	3,231	0,934	0,947	0,418
	2. 1-2 Yıl	67	3,471	0,888		
	3. 3-4 Yıl	58	3,308	0,915		
	4. 4 Yıl Üstü	150	3,264	0,878		
TOPLAM		310				

*: $p < 0,05$

Tablo 8’de görüldüğü üzere; Karabük Üniversitesi personelinin EBYS’ne ilişkin düşüncesinin hizmet süresi açısından farklılık göstermediği ve boyutlar bazından personelin düşüncelerinin birbirine yakın olduğu söylenebilir. Buna göre; “**H₁₆**: EBYS’nin bilginin özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin hizmet süresine göre farklılık göstermektedir., **H₁₇**: EBYS’nin otomasyon özellikleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin hizmet süresine göre farklılık göstermektedir ve **H₁₈**: EBYS’nin yönetim işlevleri alt boyutuna ilişkin algı, Karabük Üniversitesi personelinin hizmet süresine göre farklılık göstermektedir” hipotezleri kabul edilmemiştir ($p > 0.05$).

SONUÇ

Bilgi teknolojisinin gelişmesiyle birlikte belge yönetimi ile ilgili süreçler elektronik ortamda yürütülmeye başlanmış ve kurumların giderek Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS) olarak adlandırılan uygulamaları kullanmalarına zemin hazırlamıştır. Artık günümüzde EBYS uygulamaları sayesinde bilgiler, kurumun iç ve dış çevresinden çok farklı biçimlerde aktarılmakta, tüm bilgiler kurumda belirli bir sistem kapsamında belgeye dönüştürülmekte, üretilmekte, bu belge olarak saklanmakta, ileriki zamanlarda ise arşivlenmekte veya imha edilmektedir. Bu çerçevede belgenin yaşam süresinde meydana gelen bu değişiminin nasıl algılandığının bilinmesi, sistemin sürdürülebilirliği açısından büyük önem taşımaktadır.

Bu önemden hareketle Karabük Üniversitesi özelinde bir alan çalışması yapılmıştır. Araştırmada, Karabük Üniversitesi bünyesinde kullanılan EBYS ile ilgili personelin algısı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Elde edilen verilere göre; üniversitede kullanılan EBYS otomasyon sisteminin etkin kullanıldığı ve sistemin sağladığı faydaların yeterince tanıtıldığına inanıldığı tespit edilmiştir. Yapılan e-anket sonuçlarından elde edilen verilerin analizinde personelin, sistemde yaşanan sorunların kısa sürede çözümlendiğine, otomasyon sisteminin üniversite bünyesindeki birimlerin gereksinimlerini üst düzeyde karşıladığına ve otomasyonun sunduğu bilgi ve raporların yeterli olduğunu düşündükleri ortaya çıkmıştır. Çalışmada otomasyon sisteminin ilgili tüm ihtiyaçları üst düzeyde karşıladığı ve sistemdeki bilgilere ulaşabilmek için gerekli yetkilendirmelerin yeterli olduğu düşüncesi hâkimdir. Üniversite personeli, otomasyon sistemini kullanırken sık sık sorunlarla karşılaştıkları yönündeki yargıya katılmadıkları saptanmıştır. Üniversitenin kullanmış olduğu sistemde yazışma kodunun, birim adının, yazıyı yazan personel bilgilerinin vb. kayıt tekrarlarının bulunduğu, virüs saldırılarına karşı korunduğu ve EBYS otomasyon sisteminin yeteri düzeyde etkili olduğu sonucuna

ulaşılmıştır. Ancak otomasyon sistemi ile ilgili kullanıcı önerilerinin dikkate alınması konusunda bir kararsızlık olduğu tespit edilmiştir.

Karabük Üniversitesi personelinin otomasyon sisteminden aldığı bilgilerin anlaşılabilir nitelikte ve bilgilerin güncel olduğuna inandığı söylenebilir. Üniversite personeli, otomasyon sistemindeki bilgilere, belge konusu ile ilgili bilgilere kolay ulaşabilmekte bilgilerden gerektiğinde yeni bilgiler üretebilmekte ve sistemden aldığı bilgilerin doğruluğuna inanmaktadır. Bununla birlikte personelin, otomasyon sisteminden gerekli bilgileri zamanında alabildiği tespit edilmiştir. Ancak personelin, sistemi kullanmanın kolay olması, sisteminin sunduğu bilgilerin güvenilir olması ve sistemin, üniversitenin yazışma maliyetlerini azalttığı yönündeki ifadelere katılım konusunda kararsız kalmışlardır.

Personelin, otomasyon sisteminin etkin çalışmasının iş motivasyonunu ve yaratıcılığını artırdığını, sistemin günlük işlerin kaydı dışında koordinasyon ve planlama işlevlerinde de yardımcı olduğunu ve sistemin üniversitedeki üst yönetim tarafından da desteklendiğine inanıldığı ortaya çıkmıştır. Ancak sistemin günlük işlerin yanı sıra kontrol, yürütme ve örgütleme işlevlerine yardımcı olmasıyla ilgili olarak bir kararsızlık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte sistemin iletişimi kolaylaştırması ve karar verme sürecine destek olup olmadığı ile ilgili olarak katılımcıların kararsız kaldıkları söylenebilir.

Çalışmada, Karabük Üniversitesi personelinin EBYS ile ilgili bilginin ve otomasyonun özellikleri ile yönetim işlevlerine ilişkin düşüncelerinin, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Buna göre; kadın ve erkek personelin bilginin ve otomasyon programının özelliklerine yönelik düşüncelerinin birbirinden farklı olduğu görülmüştür. Dolayısıyla araştırmaya katılan erkek personelin, bilginin ve otomasyonun sahip oldukları özelliklere yönelik düşüncelerinin kadın personelden daha olumlu olduğu söylenebilir. Bununla birlikte hem kadın personelin hem de erkek personelin EBYS'nin yönetim işlevlerine yönelik düşüncelerinin ise birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir.

Personelin yaşları açısından, elektronik belge yönetim sistemindeki bilginin özellikleri ve yönetim işlevlerine ilişkin düşüncelerinin farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu çerçevede, bilginin özelliklerine 36-40 yaşında olan personelin, 31-35

yaşında olan personelden daha olumlu bir yaklaşım içinde olduğu tespit edilmiştir. Yönetim işlevleri konusunda ise 30 yaş ve altında olan personelin, 45 yaşın üzerinde olanlardan daha olumlu düşüncelere sahip oldukları söylenebilir. Ancak yaş oranları açısından personelin, otomasyonun taşıdığı özelliklere ilişkin düşüncelerinde bir farklılık olmadığı ve otomasyona yönelik düşüncelerinin birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir.

EBYS'ndeki bilginin özellikleri ve EBY sisteminin yönetim işlevlerine ilişkin düşüncenin medeni duruma göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Dolayısıyla evli olan personel, bilginin sahip olduğu özelliklere ilişkin düşüncesi daha olumluyken, yönetim işlevlerine ilişkin düşüncesinin bekâr olanlardan daha olumsuz olduğu söylenebilir. Ayrıca hem evli hem de bekâr personelin otomasyon sistemine yönelik düşüncelerinin birbirine yakın olduğu görülmektedir.

EBYS'ndeki bilginin özelliklerine ilişkin düşüncenin personelin eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, bilginin özellikleri konusunda üniversite mezunu olan personelin, lisansüstü mezunu olan personelden daha olumlu düşüncelere sahip oldukları söylenebilir. Bununla birlikte hem üniversite hem de lisansüstü mezunu olan personelin, otomasyon sistemi ve yönetim işlevlerine ilişkin düşüncelerinin birbirine yakın olduğu saptanmıştır.

Karabük Üniversitesi personelinin çalışma şekline göre, elektronik belge yönetim sistemi ve sistemin yönetim işlevlerine ilişkin düşüncelerinin farklılık gösterdiği saptanmıştır. Buna göre; otomasyon programı konusunda, memurların yöneticilerden ve yönetim işlevleri konusunda yöneticilerin akademisyenlerden daha olumlu düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır. Ancak bilginin özellikleri konusunda memur, akademisyen ve yöneticilerin benzer düşüncelere sahip oldukları saptanmıştır. Ayrıca çalışmada Karabük Üniversitesi personelinin EBYS'ye ilişkin düşüncesinin hizmet süresi açısından farklılık göstermediği ve boyutlar bazında Tablo 8'de görüldüğü üzere personelin düşüncelerinin birbirine yakın olduğu saptanmıştır.

Karabük Üniversitesi EBYS uygulamaları bir bütün olarak değerlendirildiğinde sistemin çoğunlukla etkin ve verimli işlediği anlaşılmaktadır. Bununla birlikte sistemin kendinden beklenen faydayı daha çok artırması için bazı yeni uygulamalarla desteklenmesi yararlı olacaktır. Bu kapsamda her türlü ticari, hukuki

yazışma ve belge paylaşımlarının gönderdiği biçimde koruyan, alıcının kim olduğunu kesin olarak tespit eden, içeriğin kesinlikle değişmemesini ve içeriği yasal geçerli ve güvenli, kesin delil haline getiren Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sisteminin mevcut sisteme entegrasyonunun yapılması sistem ve yazışma güvenliği açısından son derece önemlidir. Ayrıca sistem üzerinde yapılan evrak sorgulamalarında (arşiv taramaları) özellikle yılsonlarında evrak ve yazışmaların daha çok artmasından dolayı geçmiş yıllara ait evrakların sistem üzerinde taranması sisteme bir yük getirerek mevcut yapının oldukça ağırlaşmasına neden olmaktadır. Bu tür sorunları ortadan kaldırmak için geçmiş yıllara ait yazışmaların yıllara ve aylara bölünerek sorgulanabilir hale getirilmesi veya bu evrakların cloud (bulut) sistemi gibi yedeklenebilir sistem ile desteklenmesi sistemdeki evrakların güvenliği ve arşiv taramasının daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesine olanak sağlayarak sistemin daha hızlı çalışmasına vesile olacaktır.

KAYNAKLAR

- 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu, (2003, 24 Ekim), *Resmi Gazete*, 25269.
- 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu, (2004, 23 Ocak), *T.C. Resmi Gazete*, 25355.
- 6100 Sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu, (2011, 4 Şubat), *Resmi Gazete*, 27836.
- Ağır, O. ve Turhan, A. (2014) “Demokratik Toplumda Bilginin Önemi ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu,” *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5 (2), 283-312.
- Akdoğan, Z. (2015) Elektronik Belge Yönetimi ve Arşivleme Sistemlerinde Kurumsallaştırma Süreci: Ankara Üniversitesi Örneği, Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Akdoğan, Z. ve Özdemirci, F. (2015) “Dijitalleştirme ve e-Arşivlemede İzlenecek Yol ve Yöntemler,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.195-198.
- Akkaya, U. M. (2015) “TS 13298: EBYS Denetimine Yeni Yaklaşımlar,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.45-48.
- Akkoç, L. (2009) Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS)’nin Isparta’da Bulunan Sağlık Kuruluşları Üzerindeki Etkililiğinin Araştırılması, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Alaca, E. ve Yılmaz, B. (2016) “Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımı ve Bilgi Toplumuna Dönüşüm: Türkiye’de Durum,” *Türk Kütüphaneciliği*, 30 (3), 507-523.
- Alagöz, A. ve Özpeynirci, R. (2007) “Bilgi Toplumunda Entelektüel Varlıklar ve Raporlanması,” *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 9 (2), 167-184.

- Alavi, M. ve Leidner, D. E. (2001) "Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues," *MISQ REVIEW*, 25 (1), 107-136.
- Albayrak, R. A. (2007) *Bilişim Sistemleri Gelişmişlik Düzeyi ve Yönetim Önceliklerinin Bilişim Sistemleri Üst Düzey Yöneticisinin Rollerine Etkisi: Finans, Sanayi ve Kamu Sektörlerinde Bir İnceleme*, İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Alır, G. (2008) *E-Türkiye Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Alkan, N. (2003) "Tıp ve Sağlık Kuruluşlarında Bilgi Yönetimi," *Bilgi Dünyası*, 4 (2), 122-145.
- Altunışık, R ve Diğerleri (2012) "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı", Sakarya Yayıncılık, s.137.
- Altunoğlu, A. E. ve Doğan, B. (2014) "Bilgi Yönetimi, Çevre, Teknoloji ve Örgütsel Performans İlişkileri," *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 5 (1), 21-37.
- Anameriç, H. (2005) "Yönetim Bilgi Sistemlerinin Yönetim Fonksiyonları Üzerine Etkisi," *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 45 (2), 25-43
- Anlı, Ö.F. (2011) "Sosyal Bir Fenomen Olarak Bilimsel Bilgi-Bilim Sosyolojisinden Bilimsel Bilginin Sosyolojisine", *Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi*, (12), 53-78.
- Arı, S. (2014) *Üniversitelerde Çalışan Yöneticilerin ve Diğer Personellerin Yönetim Bilişim Sistemleri Hakkındaki Algı ve Dirençlerinin Karşılaştırılması: Selçuk Üniversitesi Örneği*, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Arıcı, G. ve Kandur, H. (2015) "Elektronik Belge Yönetim Sistemleri (EBYS) Yazılımlarının Geliştirilmesinin Kurumsal Karar Destek Sistemleri (KDS) İçin

Önemi,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.65-77.

Arıkan, D. (2017) “TSE 13298 Elektronik Belge Yönetimi: Açıklamalarla Standardın Bir Özeti ve Elektronik İmza,” <http://ab.org.tr/ab13/bildiri/177.pdf> (Erişim Tarihi: 04.05.2017).

Ashyüce, A. (2010) *Kriz Ortamlarında Bilgi Yönetim Sistemleri ve Hava Taşımacılığında Bilgi Sistemleri Destekli Kriz Yönetimi Modeli*, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Atalay, N. ve Anagün, Ş. S. (2014) “Kırsal Alanlarda Görev Yapan Sınıf Öğretmenlerinin Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımına İlişkin Görüşleri,” *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 2 (3), 9-27.

Atılğan, D. (2009) “Bilgi Yönetimi Kavramı ve Gelişimi,” *Türk Kütüphaneciliği*, 23 (1), 201-212.

Atlı, D. (2014) “Bilgi Çağında İşletmeler Açısından Bilgi Yönetimi ve Stratejik Önemi,”

https://scholar.google.com.tr/scholar?q=Bilgi+%C3%87a%C4%9F%C4%B1nda+%C4%B0%C5%9Fletmeler+A%C3%A7%C4%B1s%C4%B1ndan+Bilgi+Y%C3%B6netimi+ve+Stratejik+%C3%96nemi&hl=tr&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwiW6Oyji7fUAhWDchQKHQPnBrUQgQMIHzAA (Erişim Tarihi: 02.04.2017).

Aydın, C. (2010) *Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Elektronik Belgelerin Arşivlenmesi ve Erişim*, Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Aydınlı, S. (2013) *Türk İnşaat Sektörü İçin Bir Belge Yönetim Sistemi Önerisi*, Adana: Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Aydıntan, B., Göksel, A. ve Bingöl, D. (2010) “Örtülü Bilgi Paylaşım Niyeti Üzerinde Sosyal Sermaye Ve Denetim Merkezi Odaklılığının Rolü: Hekimlikte Bir Alan

- Araştırması,” *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12 (1), 1-26.
- Bahar, E. (2011) “Konaklama İşletmelerinde Bilgi Yönetimi: Altyapı, Uygulama ve Karşılaşılan Engeller,” *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3 (2), 51-68.
- Balay, R. (2004) “Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim,” *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37 (2), 61-82.
- Barutçugil, İ. (2002) *Bilgi Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başbakanlık (2008) “Elektronik Belge Standartları Hakkında Genelge (2008/16),” (2008, 16 Temmuz), *T.C. Resmi Gazete*, 26938.
- Becerra, F. I. ve Sabherwal, R. (2006), “ICT and Knowledge Management Systems”, *Encyclopedia of Knowledge Management [Elektronik Sürüm]*, Bar-Ilan University, Israel:230-237.
- Bedük, A. (2002) “Bilgi Çağı, Örgütlerde Bilginin Önemi ve Bilgi Teknolojilerinin Örgütlere Sundukları Değişim ve Olanaklar”, *I. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, Kocaeli.
- Bektaş, M. (2015) *Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)’nin İnsan Kaynaklarının Dönüşümüne Etkisi: Marmara Üniversitesi Örneği*, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Bektaş, M. ve Bir, B. (2015) “Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Kurumsallaştırılması ve İnsan Kaynaklarının Dönüşümüne Etkisi: Marmara Üniversitesi,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.79-96.
- Benligiray, S. (2004) “İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütlenmesi,” *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ed.; Geylan, R. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1561, 1-28.
- Bensghir, K. T. ve Topcan, F. (2008) “Türkiye’de E-İmza Altyapısı ve Kamu Kurumlarında Uygulamalar,” *Amme İdaresi Dergisi*, 41 (1), 95-111.

- Bhatt, G. D. (2002) "Management Strategies for Individual Knowledge and Organizational Knowledge", *Journal of Knowledge Management*, 6 (1), 31-39.
- Bhatti, W. A., Zaheer, A. ve Rehman, U. K. (2011) "The Effect of Knowledge Management Practices on Organizational Performance: A Conceptual Study," *African Journal of Business Management*, 5 (7), 2847-2853.
- Boztaş, M. ve Özmızrak, M. (2012) "Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP) Yazılımları Kurulum Ve Kullanım Sürecinin Bilgi Yönetimi Kavramıyla Etkileşimi," *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, (21), 65-79.
- Bulduklu, Y. ve Türkmenoğlu, A.T. (2015) "Bilgi Toplumunda Kamu Kurumlarının Bilgi Edinme Birimleri ve Halkla İlişkiler," *Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, (22), 47-64.
- Büyüköztürk, Ş.(2007) *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Celep, C. ve Çetin, B. (2003) *Bilgi Yönetimi*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Cevizci, A. (2015) *Bilgi Felsefesi*, 3. Baskı, İstanbul: Say Yayınları.
- Civelek, Y. D. ve Turan, K. H. (2010) *Kurumlar Arası e-Yazışma Çalışma Raporu*, DPT Çalışma Raporu No: 1.
- Çakar, D. N., Yıldız, S. ve Dur, S. (2010) "Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Etkinlik İlişkisi: Örgüt Kültürü ve Örgüt Yapısının Temel Etkileri," *Ege Akademik Bakış*, 10 (1), 71-93.
- Çapar, B. (2003) "Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsangücü?" http://strateji.deu.edu.tr/wp-content/uploads/2014/09/BilgiY%C3%B6netimi_Nas%C4%B1-Bir%C4%B0nsang%C3%BCc%C3%BC.pdf (Erişim Tarihi: 05.05.2017).
- Çemberci, M., Sözer, E. G. ve Civelek, M. E. (2015) "Firmalar Arası Bilgi Paylaşımı İle Tedarik Zinciri Yönetimi Performansı İlişkisinde Bilgi Kalitesinin Moderatör Etkisi," *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13 (25), 141-159.
- Çiçek, E. (2009) "İşletmelerin Rekabet Avantajı Sağlamasında Bilgi Yönetiminin Rolü," *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 12 (1-2), 67-77.

- Çiçek, N. (2007) "Hukuksal Geçerlilik Bakımından Resmi Belgelerin Biçimsel Özellikleri," *Amme İdaresi Dergisi*, 40 (4), 133-153.
- Çiçek, N. (2011) "Elektronik Belgelerin Diplomatik Analizi ve Arşivsel Bağın Kurulmasındaki Önemi: Türkiye'deki Uygulamalar Işığında Bir İnceleme," *Bilgi Dünyası*, 12 (1), 87-104.
- Çiçek, N. (2015) "Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Dosya Bütünlüğü Problemi," *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.163-172.
- Dağdaş, Y. (2005) *Elektronik Belge tanımlaması ve Uluslararası Elektronik Belge Tanımlama Standartları*, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Demirci, Y. (2012) *Yerel Yönetimlerde Bilgi Yönetimi Algısı: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Örneği*, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2008) "Bilgi Yönetimi Uygulamasında Etkili Olan Faktörler Üzerine Mobilyacılık Sektöründe Bir Araştırma," *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (8), 107-122.
- Doğan, A. (2011) "Elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi ve Fonksiyonları," *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 2 (2), 51-80.
- Doğan, B. (2013) *Örgütlerde Bilgi Yönetimi ve Örgüt Performansı İlişkisi: Sivil Toplum Kuruluşları Örneği*, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2009) "Bilgi Yönetiminde Liderliğin Rolü Üzerine Kavramsal Bir İnceleme," *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 87-111.
- DPT (Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, 2004), *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı 2003-2004*, http://akgul.bilkent.edu.tr/DPT-BTD/yayin/KDEP_Kitapcik_092004.pdf (Erişim Tarihi: 06.04.2017).

- Durna, U. ve Demirel, Y. (2008) "Bilgi Yönetiminde Bilgiyi Anlamak," *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 129-156.
- Durna, U. ve Özel, M. (2008) "Bilgi Çağında Bir Yönetimsel Dönüşüm Yaklaşımı: E-(Yerel) Yönetim," *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (10), 1-32.
- Efendioğlu, A. ve Sezgin, E. (2007) "E-Devlet Uygulamalarında Bilgi ve Paylaşım Güvenliği," *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 219-236.
- Eminağaoğlu, M. ve Gökşen, Y. (2009) "Bilgi Güvenliği Nedir, Ne Değildir, Türkiye'de Bilgi Güvenliği Sorunları ve Çözüm Önerileri," *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (4), 1-15.
- Erdoğan, M. (1998) "Sistem Kavramı ve Bilgi İşleme," *Muhasebe Bilgi Sistemi*, Anadolu Üniversitesi Yayını No: 963, 1-9.
- Erdursun, A. Ö. (2011) "Elektronik Doküman Yönetim Sistemleri Genel Bilgilendirme," *Dış Denetim Dergisi*, Temmuz-Ağustos-Eylül Sayısı, 111-118.
- Ergun, T. ve Çelik, V. (2015) "E-Arşiv ve Dönemli Doğrulama," *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.199-203.
- Ermış, K. (2006) "Sayısal İmza ve Elektronik Belge Yönetimi," *Bilgi Dünyası*, 7 (1), 121-146.
- Eroğlu, Ş. ve Külcü, 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 Kurumsal Bilgi Yönetimi İçin E-Dönüşüm Modeli: Marmara Üniversitesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi Örneği, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Eslami, J. M. (2010) Küçük ve Orta Boy İşletmelerde Elektronik Belge Yönetimi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Fidan, H. (2013) "İktisadi Açından Bilgi Kavramı Ve Bilgi Kavramına Yaklaşımlar Üzerine Bir İnceleme," *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4 (9), 94-104.
- Geçit, Y. ve Şeyihoğlu, A. (2011) "Türkiye'de Bilgisayar Destekli Coğrafya Öğretimi Konusunda Yapılan Çalışmaların İncelenmesi," *Marmara Coğrafya Dergisi*, (23), 327-351.
- Girard, J. ve Girard, J. (2015) "Defining Knowledge Management: Toward an Applied Compendium," *Online Journal of Applied Knowledge Management*, 3 (1), 1-20.
- Göksel, A. B. ve Baytekin, A. P. (2008) "Bilgi Toplumunda İşletmeler Açısından Önemli Bir Zenginlik Entelektüel Sermaye Halkla İlişkiler Perspektifinden Bir Değerlendirme," *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (31), 81-98.
- Gözel, A. (2015) "Belgede Sahtecilik Suçlarının Konusu Olarak Belge ve Elektronik Belge," *S.D.Ü. Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5 (1), 143-201.
- Güçlü, N. ve Sotirofski, K. (2006) "Bilgi Yönetimi," *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4 (4), 351-371.
- Gülcü, A., Solak, M., Aydın, S. ve Koçak, Ö. (2013) "İlköğretimde Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin Eğitimde Teknoloji Kullanımına İlişkin Görüşleri," *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 8 (6) 195-213.
- Güler, C. (2015) Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Problemler: Teknik Şartnamelerin İncelenmesi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Güleş, H. K. (2000) "Bilişim Sistemlerinin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi," *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 15 (1), 103-113.
- Gümüş, H. (2015) "Kurumlarda EBYS ve Arşiv Çalışmaları, Yaşanan Sorunlara Genel Bir Bakış," *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.97-108.

- Gümüştekin, E. G. (2004) “İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri,” *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11 (1), 125-141.
- Gümüştekin, G. E. (2004) “Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi,” *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18 (3-4), 201-212.
- Gündüz, K. A. (2013). Doküman Yönetim Sistemi Geliştirilmesi ve Üniversite Uygulamalarına Adaptasyonu, Bişkek: Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Güneş, A. (2004) “Bilgisayar Yazılımı,” *Temel Bilgi Teknolojileri*, Edirne: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1418, 41-56.
- Güney, N. (2015) Bilgi Yönetiminde, Kalite Yönetim Sistemlerinin Rolü ve Bir Uygulama, İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Güven, G. (2007) Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Yüksek Öğretim Kurumları İçin Bir Öneri, Kayseri: Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Hashempour, L. ve Önal, İ. (2015) “Bulutta Belge Yönetimi,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.235-242.
- Hasiloğlu, S. B. (2007) *Elektronik Posta İle Pazarlama*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.ř.
- Henkoğlu, T. ve Yılmaz, B. (2013) “Avrupa Birliği (AB) Bilgi Güvenliği Politikaları,” *Türk Kütüphaneciliği*, 27 (3), 451-471.
- <http://artibel.com.tr/TS13298-elektronik-belge-C414/yonetim-sistemi-P1.html>
(Erişim Tarihi: 06.02.2017).
- <http://ebysyardim.firat.edu.tr/tr/node/23> (Erişim Tarihi: 06.02.2017).
- <http://eimza.saglik.gov.tr/TR,2006/elektronik-belge-yonetim-sistemi-nedir.html>
(Erişim Tarihi: 06.02.2017).
- <http://isyazilim.com.tr/haber/39/Elektronik%20Belge%20Y%C3%B6netimi%20Sistemleri%20Nedir> (Erişim Tarihi: 06.02.2017).
- <http://www.edmbilisim.com.tr/e-belge-yonetim-sistemi/> (Erişim Tarihi: 06.02.2017).

- <http://www.sisoebys.com.tr/2011/03/ebys-nedir/> (Erişim Tarihi: 06.02.2017).
- <http://www.teksistem.com/urunlerimiz/ebys> (Erişim Tarihi: 06.02.2017).
- <https://eimza.cumhuriyet.edu.tr/ebysDestek/ebysDestek101.php> (Erişim Tarihi: 06.02.2017).
- <https://www.fokusakademi.com.tr/elektronik-belge-yonetim-sistemi.html> (Erişim Tarihi: 06.02.2017).
- Işık, N. ve Kılınç, E. C. (2013) “Bilgi Ekonomisi ve İktisadi Büyüme: OECD Ülkeleri Üzerine Bir Uygulama,” *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (26), 21-54.
- Işık, O. (2015) “Sağlık Bilgi Sistemlerinin Gelişimi,” *Sağlık Kurumlarında Bilgi Sistemleri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 2862.
- İftar, K. G. (1999) “Bilim ve Araştırma,” *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* Ed.; A. A. Bir, 1-10, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1081.
- İnce, M. ve Oktay, E. (2006) “Bilginin Bir Stratejik Güç Olarak Önemi ve Örgütlerde Bilgi Yönetimi,” *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, (10), 15-29.
- İpçioğlu, İ. ve Kahya, D. (2016) “Bilgi Yönetimi Sürecinin Örgütsel Performansa Etkisi ve Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma,” *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 179-204.
- İpek, C. A. ve Sökeli, E. (2014) “Kamu Hizmetlerinde Belge Yönetimi,” https://www.kaysis.gov.tr/Makaleler/AsuCihanIpek_ElvanArarat_dbys.pdf (Erişim Tarihi: 18.02.2017).
- İraz, R. (2005) “İşletmelerde Bilgi Yönetiminin Yenilik ve Rekabet Gücü Üzerindeki Etkileri,” *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 19 (1), 243-258.
- İraz, R. ve Yıldırım, E. (2004) “İşletmelerde Stratejik Bilgi Yönetiminin Yenilikçi Faaliyetlerin Sürdürülebilirliğine Etkisi,” *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8, 79-95.
- İraz, R. Zerenler, M. (2008) “Turizm İşletmelerinde Yönetim Bilgi Sisteminin Kullanımının Yönetimsel Kararlar Üzerindeki Etkisi,” *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (15), 375-391.

- Kağnıcıoğlu, H. (2003) “Çağdaş Bilgi Sistemi ve Dijital İşletmeler,” *Yönetim Bilgi Sistemi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1471, 1-19.
- Kalkan, V. D. (2006) “Örgütsel Öğrenme Ve Bilgi Yönetimi Kesişim ve Ayrışma Noktaları,” *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (16), 22-36.
- Kalkan, V. D. ve Keskin, H. (2005) “KOBİ’lerde Bilgi Yönetimi Süreci ve Araçları: Literatür Değerlendirmesi ve Bir Araştırma,” *Bilgi*, (35), 173-206.
- Kandur, H. (2006) *Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (v.2.0)*, Gözden Geçirilmiş 2. Basım, İstanbul: Kitap Matbaacılık.
- Kandur, H. (2011) “Türkiye’de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları,” *Bilgi Dünyası*, 12 (1), 2-12.
- Karakaş, H. S., Rukancı F. ve Anameriç, H. (2009) *Belge Yönetimi ve Arşiv Terimleri Sözlüğü*, Ankara: Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Yayını No: 24.
- Kayış, A. (2009) *Güvenirlilik Analizi*, Ed.; Kalaycı Ş. *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kaynak, S. ve Karaca, Z. (2012) “Bilgi ve İletişim Teknolojileri Talebi: Bir Uygulama,” *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (23), 49-68.
- Kevük, S. (2006) “Bilgi Ekonomisi,” *Journal of Yasar University*, 1 (4), 319-350.
- Kırışık, F. ve Özer, Ö. (2015) “Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin (BİT) Kamu Politikası Oluşturma Sürecindeki Rolü,” *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11 (2), 199-215.
- Kırmaz, B. (2010) “Bilgi Çağı Lideri,” *Ankara Barosu Dergisi*, (3), 207-222.
- Kocacık, F. (2003) “Bilgi Toplumu ve Türkiye,” *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27 (1), 1-10.
- Koçel, T. (1998) *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Koza, M. (2008) *Bilgi Yönetimi*, İstanbul: Kum Saati Yayınları.

- Köseoğlu, M. A., Gider, Ö. ve Ocak, S. (2011) “Bilgi Paylaşımı Tutumunu Etkileyen Faktörler Nelerdir? Bir Kamu Hastanesi Örneği,” *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6 (1), 215-243.
- Krejcie, R. V. ve Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities, *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kulaklı, A. ve Birgün, S. (2005) “Müşteri Merkezli Operasyonel Bilgi Yönetimi İçin Veri Yönetiminin Ölçülmesi,” *İTÜ Dergisi/B Sosyal Bilimler*, 2 (1), 37-48.
- Kurt, M. (2005) “İşletmelerde Bilginin Rolündeki Değişim ve Bilgi Yönetimi,” *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*, Ed.; . C. C. Aktan ve İ. Y. Vural, Konya: Çizgi Kitabevi, 249-265.
- Külcü, Ö. (2000) “Modern Kurumlarda Bir Denetim Aracı Olarak Belge Yönetimi ve Ülkemizdeki Durum,” *Türk Kütüphaneciliği*, 14 (1), 18-46.
- Külcü, Ö. (2007) “Belge Yönetiminin Değişen Yüzü: Standartlaşma Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar,” *Bilgi Dünyası*, 8 (2), 230-279.
- Külcü, Ö. (2008) “Hacettepe, British Columbia ve Simon Frazer Üniversitelerinde Belge Yönetimi Uygulamalarının Karşılaştırmalı Analizi,” *Bilgi Dünyası*, 9 (2), 370-398.
- Külcü, Ö. ve Çakmak, T. (2009) “Elektronik Belge Yönetimi Üzerine Interpares Projesi ve Türkiye Takımı Faaliyetleri,” *Bilgi Dünyası*, 10 (2), 287-302.
- Laudon, K. C. ve Paudon, J. P. (2006) *Management Information Systems*, Çev. A. Naralan, Newjersey: Pearson Education Inc.
- Lundvall, B. A. ve Johnson, B. (1994) “The Learning Economy,” *Journal of Industry Studies*, 1 (2), 23-42.
- Malhotra, Y. (2000) “Knowledge Management For E-Business Performance: Advancing Information Strategy To Internet Time”, *Information Strategy, The Executive's Journal*, 16 (4), 5-16.
- Maliye Bakanlığı (2006) Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğ Sıra No: 361. (2006, 11 Temmuz), *T.C. Resmi Gazete*, 26225.

- Michels, S., Goucher, N. P. ve McCarthy, D. (2006) "Considering Knowledge Uptake within a Cycle of Transforming Data, Information and Knowledge", *Review of Policy Research*, (23) 1, s. 267-279.
- Moffett, S., McAdam, R. ve Parkinson, S. (2003) "An Empirical Analysis of Knowledge Management Applications," *Journal of Knowledge Management*, 7 (3), 6-26.
- Nakip, M. (2013) *Pazarlama Araştırma Teknikleri*, 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Odabaş, H. (2007) *Elektronik Belge Yönetim ve Kamu Kurum ve Kuruluşları*, Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Odabaş, H. (2008) "Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E-Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi," *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), 121-142.
- Odabaş, H. (2009) "Bilgi Kaynaklarının İşletiminde Elektronik Doküman Yönetimi ve Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinin Rolü," *Akademik Bilişim’09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*, Şanlıurfa: Harran Üniversitesi, 411-421.
- Ok, K. (2013) "Bilgi ve Bilgi Yönetimine Giriş," *Bilgi ve Bilginin Yönetimi*, Ed.; S. Gülseçen, Ankara: Papatya Yayıncılık Eğitim.
- Osmanlı, S. (2013) *Yönetim Bilgi Sistemlerinde Otomasyon Programlarının Rolü: Karabük Üniversitesi Yöneticilerine Yönelik Bir Araştırma*, Karabük: Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Önaçan, M. B. K., Medeni, T. D. ve Özkanlı, Ö. (2012) "Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)’nin Faydaları ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası," *Sayıştay Dergisi*, (85), 1-26.
- Öner, N. (2005) *Bilginin Serüveni*, Ankara: Vadi Yayınları.
- Özalp, İ. (2004) "Yönetim Kavramı," *Yönetim ve Organizasyon*, Ed.; C. Koparal, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1457, 1-18.
- Özdamar, K. (2001) *Spss İle Biyoistatistik*, 4. Basım, Eskişehir: Kaan Kitabevi.

- Özdemirci, F. (2007) “Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivleri,” *Türk Kütüphaneciliği*, 21 (2), 218-229.
- Özdemirci, F. ve Aydın, C. (2008) “Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi,” *Türk Kütüphaneciliği*, 22 (1), 59-81.
- Özer, M. A. (2005) “Günümüzün Yükselen Değeri: Yeni Kamu Yönetimi,” *Sayıştay Dergisi*, (59), 3-46.
- Özlem, B. Özdemirci, F. ve Şen, Z. (2012) “Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinde Kurumsallaştırma Süreci: Ankara Üniversitesi Elektronik Belge Yönetim ve Arşivleme Sistemi Çalışmaları,” *Bilgi Eksenli Kuram ve Uygulamalar: Sorgulayıcı ve Çözümleyici Yaklaşımlar Sempozyumu*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.1-9.
- Polat, C. (2006) “Bilgi Çağında Üniversite Eğitimi İçin Bir Açılım: Bilgi Okuryazarlığı Öğretimi,” *A.Ü. Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, (29), 249-266.
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, (2015, 2 Şubat), *Resmi Gazete*, 29255.
- Sağiroğlu, Ş. ve Alkan, M. (2007) *Elektronik İmza ve Uygulamaları*, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayını No: 2007-56.
- Sağlık, Ö. (2015) “İstanbul’daki İlçe Belediyelerinin Kurumsal Bilgi Kaynakları Hizmeti: Stratejik Planlar ve Performans Programları Işığında Bir İnceleme,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.287-302.
- Sağsan, M. (2006) “Bilgi Yönetimi Bakış Açısından Bilgi Süreçleri ve Bir Model Önerisi,” *ÜNAK’06 Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu*, 27-44.
- Saruhan, Ş. C. (2013) “Yönetim Düşüncesinin ve Uygulamalarının Gelişimi,” *Yönetimde Güncel Yaklaşımlar*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 2663, 2-45.

- Savaş, S., Topaloğlu, N. ve Yılmaz, M. (2012) “Veri Madenciliği Ve Türkiye’deki Uygulama Örnekleri,” *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, (21), 1-23.
- Saydam, V. (2015) “Elektronik Arşivlemede Temel Prensipler,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.243-249.
- Sekaran, U. (2003) *Research Methods for Business*, Fourth Edition, John Wiley & Sons Inc.
- Selvi, Ö. (2012) “Bilgi Toplumu, Bilgi Yönetimi ve Halkla İlişkiler,” *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, (3), 191-214.
- Sert, M. (2008) *Elektronik Belgeler ve Telif Hakları*, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Sezgin, M. ve Saatçioğlu, Ö. Y. (2014) “Bilginin Yönetiminde Kutupsallaşan Anlayış,” *Bilgi Dünyası*, 15 (1), 27-54.
- Solhan, S. (2015) “Fizikselden Elektroniğe; Belge Yönetim ve Arşivleme Sürecinin Sürdürülebilirliği,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.49-63.
- Sözbilir, F. (2013) *Bilişim Teknolojileri, Bilgi Yönetimi ve İnovasyon İlişkisi: Türkiye’de Bir Alan Araştırması*, Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Sözbilir, F. ve Yeşil, S. (2015) “Bilişim Teknolojileri Yeterliğinin Bilgi Yönetimi Üzerindeki Etkisi: Türkiye’de Bir Alan Araştırması,” *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13 (3), 18-39.
- Sözen, C. (2013) “Öğrenen Örgütler,” *Yönetimde Güncel Yaklaşımlar*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 2663, 70-84.
- Sultanov, R. ve Gündüz, K. A. (2013) “Kurum İçi Elektronik Doküman Yönetim Sisteminin Geliştirilmesi,” *Manas Journal of Engineering*, 1 (1), 9-22.
- Şahin, M. (2004) “Sistem Yaklaşımı,” *Yönetim ve Organizasyon*, Ed.; C. Koparal, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1457, 55-68.

- Şavran, G. T. (2009) “Sosyolojide Araştırma Yöntem ve Teknikleri,” Ed.: N. Suğur, *Araştırma Yöntem ve Tekniklerinin Seçimi*, 116-137, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Tamtürk, E. (2015) Kamu Yönetiminde Elektronik Belge Yönetim Sistemi: Türkiye İş Kurumu Örneği, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Taşçı, C. (2004) “Bilgi Teknolojileri,” *Temel Bilgi Teknolojileri*, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1418, 1-20.
- Tekin, M., Güleş, H. K. ve Öğüt, A. (2003) *Teknoloji Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tomor, M. (2010) İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinde Bilgi Paylaşımı ve Yönetim Kontrolü İnkilemi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Tonta, Y. (2004) “Bilgi Yönetiminin Kavramsal Tanımı ve Uygulama Alanları,” *Kütüphaneciliğin Destanı Sempozyumu*, Ankara, s.1-9.
- Topaloğlu, M. ve Koç, H. (2002) *Büro Yönetimi, Kavramlar ve İlkeler*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Turgut, E. ve Beğenirbaş, M. (2016) “Yenilikçi İklimin ve Sosyal Sermayenin Bilgi Paylaşımı ve Yenilikçi Davranışa Etkisi,” *Savunma Bilimleri Dergisi*, 15 (1), 113-147.
- Tümer, D. ve Külcü, Ö. (2010) “Eğitim Kurumlarında Belge Yönetimi Koşullarının Değerlendirilmesi: 22 İlk ve Orta Dereceli Özel Okulda Yapılmış Bir Araştırma,” *Türk Kütüphaneciliği*, 24 (3), 404-438. *Bilgi Dünyası*, 2014, 15 (1) 102-124.
- Uçak, Ö. N. (2010) “Bilgi: Çok Yüzlü Bir Kavram,” *Türk Kütüphaneciliği*, 24 (4), 705-722.
- Uçar, M. ve Karakaya, A. (2014) “Yönetimsel Reformlar Perspektifinden Türkiye’de Yönetimin Gelişimi Üzerine Bir İnceleme,” *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (2), 152-169.

- Uğurlu, Y. Ö. (2016) “Sosyal Sermaye ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Örtülü Bilgi Paylaşımı Davranışının Aracılık Etkisi: Sigortacılık Sektöründe Bir Araştırma,” *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (1), 147-164.
- Umut, G. ve Külcü, Ö. (2014) “Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunların Analizi Ve Çözüm Önerileri: Kalkınma Bakanlığı Örneği,” *Bilgi Dünyası*, 15 (1), 102-124.
- Uralman, H., (2006) “Müzelerin Topluma Ulaşabilirliğinde Bilgi Yönetimi,” *ÜNAK’06 Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi*, s.108-122.
- Uzun, H. ve Durna, U. (2008) “İşletmelerde Rekabet Unsuru Olarak Bilgi Yönetimi,” *Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 1 (1), 33-40.
- Ülker, İ. (2013) “Milli Eğitim Bakanlığı Doküman Yönetim Sistemi’nin (DYS) Önemi ve Kullanıcı Gereksinimlerini Karşılama Düzeyi,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.277-286.
- Wiig, K. M. (1997) “Knowledge Management: An Introduction and Perspective”, *The Journal of Knowledge Management*, 1 (1), 6-14.
- Yahyagil, M. Y. (2001) *KOBİ’lerde Bilgisayar Teknolojileri Uygulamaları*, İstanbul: İTO Yayın No: 26.
- Yalçın, H. (2015) “Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Elektronik Arşiv Sistemleriyle Entegrasyonu: İKCU UBS Örneği,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.135-142.
- Yalçın, K. (2011) *Temel Bilgisayar Teknolojileri Eğitimi*, Konya: Eğitim Akademi Yayınevi.
- Yalçınkaya, B. (2015) “E-Arşiv Uygulamalarına Teknolojik ve Altyapı Kapsamında Yaklaşımlar: Güvenilir E-Arşivleme Koşulları Yol Haritası,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.221-233.
- Yazıcıoğlu, O., Varol, K. ve Borat, O. (2012) “Bilgi Yönetimi Teknolojileri,” *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, (21), 53-63.

- Yıldırım, S. (2004) “Bilgi Ekonomisi ve Bilgi Ekonomisinin Türkiye Açısından Değerlendirilmesi,” *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (12), 105-124.
- Yılmaz, İ. A. (2009) Ağır İletmeler Yöneticilerinin Bilgiye ve Bilgi Yönetimine Yönelik Yaklaşımları: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama, Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yılmaz, M. (2009) “Enformasyon ve Bilgi Kavramları Bağlamında Enformasyon Yönetimi ve Bilgi Yönetimi,” *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 49 (1), 95-118.
- Yılmaz, M. (2013) Elektronik Ortamda Belgelerin Güvenli Paylaşımı; Ülke Uygulamaları ve Ülkemiz İçin Öneriler, Ankara: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, Yayınlanmamış İdari Uzmanlık Tezi.
- Yılmaz, Y. (2015) Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Hizmetinin Kamu Kuruluşlarına Ait Elektronik Belge Yönetimi Sistemlerinde Kullanılmasına Yönelik Süreç Modeli Önerisi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Bilişim Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yılmaz, Y. ve Üstündağ, M. T. (2015) “Kamu Kurumlarının Resmi Elektronik Yazışmalarında Kullanılacak Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) Sistemi Sürecinde İhtiyaç Duyulan Düzenlemeler,” *e-BEYAS Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Ankara: Ankara Üniversitesi, s.143-153.
- Yüksek, Y. (2003) Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi İçin Veri Ambarı ve Veri Madenciliğinin Oluşturulması, Çanakkale: Çanakkale Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Zaim, H. (2005) “Bilgi Yönetimi Süreçleri,” *Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri*, Ed.: . C. C. Aktan ve İ. Y. Vural, Konya: Çizgi Kitabevi, 207-228.
- Zhou, H. ve Benton, W. C. (2007) “Supply Chain Practice and Information Sharing,” *Journal of Operations Management*, 25 (6), 1348-1365.

EKLER

Ek1: Anket Formu

Bu anket formu “Elektronik Belge Yönetim Sistemi Üzerine Bir Araştırma: Karabük Üniversitesi Örneği” isimli Yüksek Lisans tezi ile ilgilidir. Bu araştırma tamamen akademik bir amaca yönelik olarak hazırlanmış olup göstereceğiniz ilgiden dolayı teşekkür ederiz. Saygılarımızla						
Prof. Dr. Abdullah KARAKAYA Tez Danışmanı			Hasan TURMA Yüksek Lisans Öğrencisi			
Yaşınız:.....						
Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın						
Medeni Durumunuz: () Evli () Bekâr						
Eğitim Durumunuz: () Üniversite () Lisansüstü						
Çalışma Şekliniz: () Memur () Yönetici () Akademisyen						
Hizmet Süreniz: () 1 yıl ve altı () 1-2 yıl arası () 2-3 yıl arası () 4 yıl ve üstü						
BİLGİNİN ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN SORULAR						
DEĞERLENDİRME: 1: Kesinlikle Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kararsızım 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle Katılıyorum						
Lütfen aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.						
		1	2	3	4	5
1	Otomasyon sisteminden gerekli bilgileri zamanında alıyorum.					
2	Otomasyon sisteminden aldığım bilgiler doğrudur.					
3	Otomasyon sisteminden aldığım bilgiler anlaşılabilir niteliktedir.					
4	Otomasyon sisteminden aldığım bilgiler günceldir.					
5	EBYS otomasyon sisteminde belge konusu ile ilgili bilgilere kolay ulaşıyorum.					
6	EBYS otomasyon sisteminde EBYS bilgilerine kolay ulaşabiliyorum.					
7	Otomasyon sistemindeki bilgilerden gerektiğinde yeni bilgiler üretmek mümkündür.					
8	EBYS otomasyon sistemi üniversitemizin yazışma maliyetlerini azaltmaktadır.					
9	EBYS otomasyon sisteminin kullanımı kolaydır (Kullanıcı dostudur).					
10	Otomasyon sisteminin sunduğu bilgiler güvenilirdir.					
OTOMASYON PROGRAMINA İLİŞKİN SORULAR						
11	EBYS otomasyon sistemindeki bilgilere ulaşabilmek için gerekli yetkilendirmeler yeterlidir.					
12	Üniversitemizde kullanılan EBYS otomasyon sistemi etkindir.					
13	Üniversitemizde kullanılan EBYS otomasyon sistemi etkilidir.					

14	Otomasyon sisteminde sorun yaşandığında kısa sürede çözümlenebilmektedir.						
15	Otomasyon sistemi ile ilgili kullanıcı önerileri dikkate alınmaktadır.						
16	EBYS otomasyon sistemi bu konu ile ilgili tüm ihtiyaçlarını üst düzeyde karşılamaktadır.						
17	Otomasyon sistemleri üniversite içindeki birimlerin gereksinimlerini üst düzeyde karşılamaktadır.						
18	Otomasyon sisteminde yazışma kodu, birim adı, yazıyı yazan personel bilgileri gibi kayıt tekrarları bulunmaktadır.						
19	EBYS otomasyon sisteminin sağladığı faydalar yeterince tanıtılmıştır.						
20	EBYS otomasyonunun sunduğu bilgiler ve raporlar yeterlidir.						
21	Sistemi kullanırken sıkça sorunlarla karşılaşmaktadır.						
22	EBYS otomasyon sistemi virüs saldırılarına karşı korunmaktadır.						
YÖNETİM İŞLEMLERİNE İLİŞKİN SORULAR							
23	EBYS otomasyon sistemi günlük işlerin kaydı dışında planlama işlevinde de yardımcı olmaktadır.						
24	EBYS otomasyon sistemi günlük işlerin kaydı dışında örgütlenme (organizasyon) işlevinde de yardımcı olmaktadır.						
25	EBYS otomasyon sistemi günlük işlerin kaydı dışında yürütme işlevinde de yardımcı olmaktadır.						
26	EBYS otomasyon sistemi günlük işlerin kaydı dışında kontrol işlevinde de yardımcı olmaktadır.						
27	EBYS otomasyon sistemi günlük işlerin kaydı dışında koordinasyon işlevinde de yardımcı olmaktadır.						
28	EBYS otomasyon sisteminin karar sürecine sağladığı destek yeterlidir.						
29	EBYS otomasyon sistemi üniversite birimleri arasında iletişimi kolaylaştırıyor.						
30	EBYS otomasyon sisteminin sistemli çalışması iş motivasyonumu artırıyor.						
31	EBYS otomasyon sistemine katkı sağlayabilmem beni daha yaratıcı yapıyor.						
32	EBYS otomasyon sisteminin üniversite üst yönetimince desteklendiğine inanıyorum.						

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Karabük Üniversitesinde kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sisteminin etkinliği ile ilgili personel algısını ölçmektir. Bu amaçla. e-anket tekniği kullanılarak elde edilen verilerin analizi için “Independent-Samples t” ve “One-Way Anova” testleri kullanılmıştır.

Analizler sonucunda EBYS otomasyon sisteminin etkin olduğu ve sistemin sağladığı faydaların yeterince tanıtıldığı, sistemde yaşanan sorunların kısa sürede çözümlendiği, otomasyon sisteminin birimlerin gereksinimlerini karşıladığı ve otomasyonun sunduğu bilgi ve raporların yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Otomasyon sisteminden alınan bilgilerin anlaşılabilir nitelikte ve bilgilerin güncel olduğu, sistemdeki bilgilere, belge konusu ile ilgili bilgilere kolay ulaşabildiği, bilgilerden gerektiğinde yeni bilgiler üretebildiği ve sistemden alınan bilgilerin doğruluğuna inanıldığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte otomasyon sisteminin etkin çalışması iş motivasyonunu ve yaratıcılığı artırdığı, sistemin günlük işlerin kaydı dışında koordinasyon ve planlama işlevlerinde de yardımcı olduğu ve sistemin üniversitedeki üst yönetim tarafından da desteklendiğine inanıldığı ortaya çıkmıştır.

Bilginin özellikleri, otomasyon programının özellikleri ve yönetim işlevlerinin personelin bazı demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sisteminin mevcut sisteme entegrasyonunun yapılması ve arşivleme sisteminin cloud (bulut) sistemi gibi yedeklenebilir sistem ile desteklenmesi yararlı olacaktır.

Arşiv Kayıt Bilgileri

Tezin Adı	: Elektronik Belge Yönetim Sistemi Üzerine Bir Araştırma: Karabük Üniversitesi Örneği
Tezin Yazarı	: Hasan TURMA
Tezin Danışmanı	: Prof. Dr. Abdullah KARAKAYA
Tezin Konumu	: Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	: 11.12.2017
Tezin Alanı	: İşletme Anabilim Dalı
Tezin Yeri	: KBÜ/SBE
Anahtar Sözcükler	:Bilgi, Belge, Elektronik Belge, Elektronik Belge Yönetim Sistemi



ABSTRACT

The aim of the study is to measure the perception of the personnel related to the efficiency of the Electronic Document Management System used in Karabük University. With this purpose, "Independent-Samples t" and "One-Way Anova" tests were used to analyse the collected data using e-survey method.

It was reached to the conclusion for the analyses that the EDMS automation system is efficient and the benefits of it are promoted conveniently, that the problems in the system are solved rapidly, that the automation system meets the requirements of the units, and that the information and reports provided by the automation are enough. It was determined that the information provided by the automation system is qualified as understandable and it is up-to-date, that the data in the system or information on document subject are quite reachable, that new information can be created from the available data, and that the information in the system is believed to be accurate. In addition, it was revealed that the automation system working efficiently increases the work motivation and creativity, that it provides help in coordination and planning besides recording the daily work, and that it is believed that the system is supported by the high management at the university.

It was detected that the attributes of the information differ significantly according to the features of the automation program and some demographic characteristics of the management functions personnel. It will be beneficial to integrate the Recorded Electronic Mail (REM) system to the current system and to support the archiving system with a back-up system, such as cloud system.

Archive Record Information

Name of the Thesis : A Research on Electronic Document Management System:
Karabük University Example

Writer of the Thesis : Hasan Turma

Advisor of the Thesis : Prof. Dr. Abdullah KARAKAYA

Status of the Thesis : Master of Degree

Date of the Thesis : 11.12.2017

Field of the Thesis : Bussines Management

Place of the Thesis : KBÜ/SBE

Key Words : Information, Document, Electronic Document, Electronic
Document Management System

ÖZGEÇMİŞ

Hasan TURMA, 1977 yılında Adıyaman'da doğmuştur. İlköğretim ve liseyi Adıyaman'da okudu. Anadolu Üniversitesi İşletme bölümünde başladığı lisans öğrenimini 2013 yılında Yüksek Onur Belgesi ile tamamladı. 2013 yılında Karabük Üniversitesi İşletme Programında tezli yüksek lisans öğrenimine başladı. Halen Karabük Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nda Şube Müdürü olarak çalışmaktadır. Evli ve 2 Çocuk babasıdır.