

**T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**ÜNİVERSİTELERDE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ
(EBYS)'NİN KULLANIM YÖNÜNDEN ELVERİŞLİLİĞİ: BİR VAKIF
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
GÜLBİN GÖKCE YEŞİLBUDAK
1700005586**

**Anabilim Dalı: İşletme
Program: İşletme**

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Andaç TOKSOY

Ocak 2020

**T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**ÜNİVERSİTELERDE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ
(EBYS)'NİN KULLANIM YÖNÜNDEN ELVERİŞLİLİĞİ: BİR VAKIF
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
GÜLBİN GÖKCE YEŞİLBUDAK
1700005586**

**Anabilim Dalı: İşletme
Program: İşletme**

**Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Andaç TOKSOY
Jüri Üyeleri: Dr. Öğr. Üyesi Özge Nalan BİLİŞİK
Dr. Öğr. Üyesi Çağla ARIKER**

Ocak 2020

ÖNSÖZ

Kurumların son yıllardaki gelişmelerine bağlı olarak değer yaratma başarısı; kurumsal bilgi kaynaklarının en verimli biçimde kullanılabilmesinin gerekliliğini arttırmaktadır. Günümüzde rekabet ortamının artması ile birlikte buna bağlı olarak becerilerini ve bilgilerini biriktiren ve bu bilgileri bünyesinde tutmayı başarabilen kurumların piyasa değeri artmaktadır. Yeni ekonomi dönemi 1990'ların başından bu yana belirginleşmekte ve bu durum bilgi ve belge yöneticilerinin dikkatini çekmeye başlamaktadır. Bilgiye ulaşım nasıl yapılması gerektiği konusunda yöneticiler, bilginin değerinin ve bu bilgilerden en verimli geri dönüşü almak gerektiğinin zorunlu olduğunun farkına varmaktadır. Bilginin kayıt altına alınması ve kaybolmaması, doğru yönetilmesi ve boş yere harcanmaması için bilgi ve belge yöneticilerine önem verilmeye başlanmıştır. Belge yönetimi de teknolojinin gelişmesiyle elektronik belge yönetimi uygulaması olarak karşımıza çıkmaktadır.

Ülkemizde elektronik belgenin kullanımı, Elektronik İmza Kanunu'nun çıkması ile yaygınlaşmaya başlamıştır. Kağıttan ziyade elektronik belgelerin üretilmesi ve kullanımı belge yönetiminde iş sürecinin önemli basamağını oluşturmuştur. Bu iş sürecinde belgelerin sahipliği ile alakalı olarak elektronik imza gibi vasıtalar devreye girmektedir.

“Üniversitelerde Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS)'nin Kullanım Yönünden Elverişliliği: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği ” konulu bu çalışmanın amacı, elektronik belge yönetiminin ve belge yönetim süreçlerinin kolaylığının ve gerekliliğinin vurgulanmasıdır.

Tez araştırmamda ve gerçekleştirilmesinde benden desteklerini esirgemeyen değerli sayın hocam Dr. Öğr. Üyesi Andaç TOKSOY'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Bu zamana kadar desteklerini ve sevgilerini benden esirgemeyen annem, babam ve kardeşlerime, bu zorlu süreçte her anlamda yanımda olan eşim Fatih YEŞİLBUDAK'a teşekkür ederim.

Gülbin Gökce YEŞİLBUDAK

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x
ÖZET.....	1
ABSTRACT.....	3
GİRİŞ.....	5

1. BÖLÜM

BİLGİ, BELGE VE ENFORMASYON NEDİR?

1.1. BİLGİ.....	7
1.1.1. BİLGİNİN TANIMI.....	7
1.1.1.1. Bilgi Hiyerarşisi.....	10
1.1.2. BİLGİ YÖNETİMİNİN TANIMI.....	12
1.1.3. BİLGİ YÖNETİMİNİN AMACI ve SÜRECİ.....	15
1.1.4. BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİLEYEN UNSURLAR.....	17
1.2. BELGE.....	19
1.2.1. BELGENİN TANIMI.....	19
1.2.2. BELGE YÖNETİMİ TANIMI.....	21
1.2.3. BELGE YÖNETİMİNİN AMACI.....	24
1.2.4. BELGE YÖNETİMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	25
1.2.5. BELGE YÖNETİM SÜREÇLERİ.....	27
1.2.5.1. Belgenin Üretimi.....	28
1.2.5.2. Belgenin Dağıtımı.....	29
1.2.5.3. Belgenin Kullanımı.....	29
1.2.5.4. Belgenin Dosyalanması ve Erişimi.....	30
1.2.5.5. Belgenin Transferi ve İmha Edilmesi.....	31

1.3. ENFORMASYON.....	32
1.3.1. ENFORMASYONUN TANIMI.....	32
1.3.2. ENFORMASYON YÖNETİMİ.....	33

2. BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ (EBYS)

2.1. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ.....	35
2.1.1. ELEKTRONİK BELGE TANIMI.....	35
2.1.2. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ (EBYS) TANIMI.....	36
2.1.3. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ (EBYS) AMACI.....	37
2.1.4. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SÜREÇLERİ.....	38
2.1.4.1. Elektronik Belgelerin Üretimi.....	38
2.1.4.2. Elektronik Belgelerin Muhafazası.....	39
2.1.4.3. Elektronik Belgelerin İmhası.....	39
2.1.4.4. Elektronik Belgelerin Yaşam Döngüsü.....	40
2.2. EBYS'DE KULLANICI FARKINDALIĞININ UNSURLARI.....	40
2.2.1. FARKINDALIK ÖLÇME SÜRECİ.....	40
2.2.1.1. Kullanıcıların Bilgilendirilmesi.....	40
2.2.1.2. EBYS Uygulamasına Karşı Tutumlar.....	41
2.2.1.3. EBYS Farkındalığı.....	43
2.2.2. EBYS UYGULAMALARINDA BAŞARI UNSURLARI.....	43
2.2.2.1. Elektronik Belge Yönetimi Politikalarının Oluşturulması.....	44
2.2.2.2. Kullanıcıları İşin Bir Parçası Yapmak.....	45
2.2.2.3. Yeni İş, Sorumluluk ve Görevlerin Belirlenmesi.....	45
2.2.2.4. Kullanıcıların Eğitimi.....	46

3. BÖLÜM

ARAŞTIRMA MODELİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	48
3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	48
3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	49
3.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	49

4. BÖLÜM

BULGULARIN ANALİZİ

4.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	50
4.2. ÇALIŞANLARIN ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ (EBYS)'NE BAKIŞ AÇILARINA İLİŞKİN BULGULAR.....	52
4.2.1. ÜNİVERSİTE İÇİN ÖNEMİ.....	52
4.2.2. ÇEKİNCE, KAYGI VE ENDİŞELER.....	54
4.2.3. EBYS KULLANIMI.....	56
4.2.4. EBYS UYGULAMA SONRASI.....	58
4.2.5. EBYS SONRASI BEKLENTİLER.....	59
5. SONUÇ.....	63
KAYNAKÇA.....	65
EKLER.....	76

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Bilgi Yönetimi Yaklaşımları ve Uygulamaları.....	14
Tablo 2: Enformasyon ve Bilgi Yönetimi: Nesnelere, Terimler ve İlgili Disiplinler.....	34
Tablo 3: Katılımcıların Cinsiyetleri.....	50
Tablo 4: Katılımcıların Yaş Aralıkları.....	50
Tablo 5: Katılımcıların Eğitim Düzeyleri.....	51
Tablo 6: Katılımcıların Çalıştıkları Pozisyonlar.....	51
Tablo 7: Katılımcıların EBYS Hakkında Bilgi Sahibi Olması.....	52
Tablo 8: Katılımcıların Daha Önce EBYS Kullanma Oranı.....	52
Tablo 9: Üniversitede Uygulanan EBYS Projesinin Üst Yönetim Tarafından Desteklenmesi.....	53
Tablo 10: EBYS Uygulamasının Başarısı, Kurumsal Kimliğin Gelişimine Katkı Sağlaması.....	53
Tablo 11: Katılımcıların EBYS İle Çalışma Saatlerini Daha Verimli Kullanması.....	54
Tablo 12: EBYS'nin Kurumlar Arası Belge Paylaşımında Kolaylık Sağlaması.....	54
Tablo 13: Katılımcıların Bilgi Teknolojileri Alanında Zayıf Olması Sonucu EBYS'ye Alışmama Çekincesi.....	55
Tablo 14: Katılımcıların Fiziksel Ortamda Yapılan İşleri Elektronik Ortama Göre Daha Güvenli Bulması.....	55
Tablo 15: Katılımcıların Elektronik Sistemlerde Yaşanan Sorunlar Nedeniyle EBYS Hakkında Olumsuz Düşünmesi.....	56
Tablo 16: Katılımcıların EBYS Konusunda Kurumdan Aldığı Eğitimlerin Yeterli Olup Olmaması.....	56
Tablo 17: Katılımcıların EBYS Arayüzünün Kullanımını Rahat Bulması.....	57
Tablo 18: Katılımcıların EBYS Kullanırken İşinde Kendini Değerli Hissetmesi.....	57
Tablo 19: Katılımcıların EBYS'de Sorun Yaşadıklarında Hızlı ve Etkili Kurumsal Destek Alması.....	58
Tablo 20: EBYS'nin Sunduğu Yardım Menüsü 'Sık Sorulan Sorular' Gibi Destekleyici Dokümanların Kullanışlılığı Analizi.....	59

Tablo 21: Katılımcıların EBYS'yi İlk Kullandığı Zamanla Son Zaman Arasında Olumlu Değişikliklerinin Olması.....	59
Tablo 22: Katılımcıların Erişebileceği EBYS Hakkında Eğitim Videoları Hazırlanması.....	60
Tablo 23: Katılımcıların EBYS Yardımı Almak İçin Çağrı Merkezi Oluşturulması.....	60
Tablo 24: Katılımcılara EBYS Eğitimlerinin Düzenli Olarak Devam Ettirilmesi.....	61
Tablo 25: Katılımcılara EBYS Hakkında Tartışıp Yardım Alabileceği Bir Forum Yapısı Geliştirilmesi.....	61



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Bilginin Oluşması.....	9
Şekil 2. Bilgi Hiyerarşisi.....	10
Şekil 3: Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi Döngüsü.....	13
Şekil 4: Belge Yaşam Döngüsü.....	20
Şekil 5: Kurumsal Belge Yönetimi Etkileşimleri.....	23
Şekil 6: Belge Yönetim Süreçleri.....	28
Şekil 7: EBYS Eğitim Grupları.....	47



KISALTMALAR LİSTESİ

- BY : Bilgi Yönetimi
EBY : Elektronik Belge Yönetimi
EBYS : Elektronik Belge Yönetimi Sistemi
EY : Enformasyon Yönetimi



Enstitüsü : **Lisansüstü Eğitim Enstitüsü**
Dalı : **İşletme**
Programı : **İşletme**
Tez Danışmanı : **Dr. Öğr. Üyesi Andaç TOKSOY**
Tez Türü ve Tarihi : **Yüksek lisans – Ocak 2020**

ÖZET

ÜNİVERSİTELERDE ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ (EBYS)'NİN KULLANIM YÖNÜNDEN ELVERİŞLİLİĞİ: BİR VAKIF ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Gülbin Gökce YEŞİLBUDAK

Değişen ve gelişen teknoloji birçok dalda olduğu gibi bilgi ve belge yönetimi alanında da önemli oranda yenilenmeler sağlamaktadır. Gerçekleştirilmek istenen değişimde organizasyonun temelde elektronik ortama ayak uydurmasının yanında insan gücünün de etkilenmesine yol açmaktadır. Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS) geleneksel olan iş süreçlerini elektronik ortama taşımakla başlamıştır. Elektronik belge yönetimi sisteminde süreçlerine uyum sağlayabilmek için kullanıcıların yeni teknolojilere ve düzene adapte olması gerekmektedir.

Yapılan çalışmada ‘bilgi yönetimi’, ‘belge yönetimi’ ve ‘elektronik belge yönetimi’ kavramları incelenerek, bilginin daha hızlı ve güvenli yönetilebilmesi için elektronik belge yönetiminin kullanım açısından elverişliliği ele alınacaktır.

İlk bölümde; bilgi, belge ve enformasyon kavramlarının tanımları yapılarak belgenin tarihsel gelişimi ele alınacaktır.

İkinci bölümde, elektronik belge yönetimi kavramının tanımı ve EBYS'nin personel üzerindeki farkındalığına yer verilecektir.

Üçüncü bölümde, araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın yöntemi, veri toplama araçları ve araştırmanın evreni ve örnekleme ele alınacaktır.

Dördüncü bölümde ise; EBYS'nin personel kullanımı açısından değerlendirilmesi, çekince, kaygı ve endişeler, elektronik belge yönetimi sisteminin kullanım açısından elverişliliği ve EBYS kullanımı sonrası beklentiler ele alınarak bulguların analizine yer verilecektir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi, Belge, Bilgi Yönetimi, Belge Yönetimi, Enformasyon, Elektronik Belge Yönetimi, Bilgi ve Belge Yönetimi.

Institute : **Institute of Graduate Education**
Department : **Business Administration**
Program : **Business Administration**
Thesis Advisor : **Assist. Prof. Dr. Andaç TOKSOY**
Thesis Type and Date : **Master – January 2020**

ABSTRACT

CONVENIENCE FOR USE OF ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM (EDMS) AT UNIVERSITIES: EXAMPLE OF A FOUNDATION UNIVERSITY

Gülbin Gökce YEŞİLBUDAK

Changing and developing technology provides dramatically renewal as is in all fields, in information and document management field. Basically, keep up with electronic system and manpower at organization affected by asked to be realized change. Electronic Document Management System (EDMS) started with transferring of traditional work in processes to electronic system. Users have to adapt to new Technologies and order to ensure compliance with processes of electronic document management system.

In the study, concepts ‘information management’, ‘document management’ and ‘electronic document management’ and convenience for use of electronic document management to be managed of information faster and safer will be analysed.

In the first chapter, concepts of knowledge, document and information will be described and historical development of document will be analysed.

In the second chapter, definition of concept of electronic document management and personnel awareness in the EDMS will be analysed.

In the third chapter, purpose and importance of research, method of research, method of data collection and universe and sample of research will be analysed.

In the fourth chapter, be evaluated of EDMS in terms of using of personnel, drawback, worry and anxieties, convenience for use of electronic document management system and expectations after using EDMS, analysis of findigs will be analysed.

Keywords: Knowledge, Document, Information Management, Document Management, Information, Electronic Document Management, Information and Document Management.



GİRİŞ

Belge yönetimi 1934 yıllarında ortaya çıkmıştır. İşletmelerde belgenin üretimi, kodlaması, depolanma ve iletilmesi yeni bir kavram değilse de, bu alanda örgütsel uygulamalar günümüzde dikkat çeker haldedir. Belge yönetimi kavramı yeni olmamasına rağmen teknolojik gelişmeler ışığında güncel yaklaşımlar ortaya çıkmaktadır. Belge yönetiminin birçok bileşeni vardır. Bunu anlamak için 'belge' ve 'belge yönetimi' kavramlarını tanımlamak ve sonrasında 'belge yönetim süreçlerini' değerlendirmek gerekir. Teknolojinin gelişmesi ve çağa ayak uydurmak gereksinimi ile Elektronik Belge Yönetimi kavramı günümüzde daha çok kullanılmaktadır.

Enformasyon teknolojisi belge ve belge yönetimi ile ilgili farklı bakış açısı geliştirilmesini öne sürmektedir. Bu durumda belge üretimi ve yönetimi süreçleri ve buna bağlı olarak da kurumun belge yönetimi sistemleri etkilenmektedir.

Belge geleneksel ortamda kağıt halinde üretildiği gibi elektronik ortamda da düzenlenmektedir. Elektronik belgelerin özelliği iletişim teknolojisinin bir parçası olmasıdır. Buna göre elektronik belgeyi, elektronik araç vasıtasıyla sayısal mekanda üretilip, gönderilen, alınabilen, depolanabilen kayıtlı bilgi olarak değerlendirmek gerekmektedir.

Bilgi işletmeler açısından en önemli unsurdur. Kurumların etkin olabilmesi için doğru, tam ve zamanında sağlanabilen bilgiye ihtiyaçları vardır. Bu sebeple, kurumlardaki bilgi kaynağının düzenlenmiş olması, üretilen bilgi ve belgelerin doğru yönetimi önemli hale gelmektedir. Günümüzde yönetimde küreselleşme, rekabet, değişim, en mükemmellik gibi anlayışlar ortaya çıkmaktadır. Bilgi değişen ve gelişen bir olgudur. Değişim oldukça yenilenmek gerekmektedir. Teknolojik gelişmelerin yanı sıra belge yönetiminde de teknolojik anlamda ilerlemeler olmaktadır. Elektronik ortamda bilgi yönetimi erişilebilirliği hızlandırmaktadır.

İşletmelerde belge yönetim süreçleri hızlı ilerlemiyorsa işletmede büyük problemler doğacaktır. Yapılması gereken çağın gereklerine ayak uydurabilecek belge yöneticilerinin eğitim almasını daha da ilerletmektir. Kurum için belge yönetim sürecinin hızlı ve sistematik bir şekilde ilerlemesi gerekmektedir.

Yönetimde işletmenin bilgi kaynağı verimli ve etkin şekilde kullanılması gerekmektedir. İşletmelerde bilgi, üretimin artması ve kullanılması, bilgi aşamalarının da yönetilmesini zorunlu hale getirmektedir. Kurumlarda oluşan belge yönetimi süreçleri de olabildiğince mükemmelere yakın olmalıdır. Çünkü kurumların varlığını sürdürebilmeleri için doğru bilgiye kısa zamanda ve eksiksiz olarak ulaşması gerekmektedir.

Yönetim anlayışında değişim ve rekabet, işletmelerde donanımlı kişilerin çalışması gerektiğini vurgulamaktadır. Belge yönetiminin sistemli olması işletmenin başarı anahtarlarından birisidir. Bunun için belge yönetim süreçlerinin eksiksiz işlenmesi gerekmektedir.

Globalleşen dünyada teknolojinin getirdiği olanaklardan da yararlanılmaktadır. Hızlı ve erişilebilirlik ne kadar iyi olursa işletme o kadar iyidir. Günümüzde bilgi, ekonomik yaşamın bir parçasıdır. Bilgi değiştikçe çağa ayak uydurmak gerekmektedir. İşte kurumlar arası rekabet burada devreye girmektedir. Belge yönetiminin önceki yıllara göre kolaylaştığı görülmekte, fakat bilginin değişimi nedeniyle zorluğu yine de fark edilmektedir. Belge yöneticisi kendini ne kadar yeniliğe açık tutarsa işletme o kadar zirveye doğru adım atmaktadır.

Araştırma kapsamında olan 'elektronik belge yönetimi sistemi', 'belge yönetimi süreçleri', 'elektronik belge yönetimi süreçlerinin kurumlar için elverişliliği' kavramları araştırılmış ve değerlendirilmiştir.

Çalışmanın amacı; elektronik belge yönetim süreçlerinin elverişliliğini vurgulamaktır. Elektronik belge yönetim süreçleri kurumların işletmesini hızlandırmaktadır. Kurumlar için en önemli ve kaçınılmaz olan şey, belge yönetiminin doğru sürdürülebilmesidir. Kurum stratejilerinin önemini arttırmada en büyük destekçi doğru belge yönetimidir. Bu çalışmada da belge yönetiminin kurumlar için önemli ve kaçınılmaz olduğu vurgulanmaktadır.

BÖLÜM 1:

BİLGİ, BELGE VE ENFORMASYON NEDİR?

1.1.BİLGİ

1.1.1. BİLGİNİN TANIMI

Geçmişten bugüne kadar bilginin tanımına yönelik tüm dinler, felsefeler ve pozitif bilimler birbirinden farklı yaklaşımlarda bulunmaktadır. Gündelik kullanımda çoğu kez bilgi, değer yargısı, inanç, sezgi, altıncı duyu gibi kendisini andıran terimlerle iç içe geçmektedir (Sparrow, 1998, 24-25).

Bilgi çoğu zaman çeşitli yollarla karşımıza çıkmakta ve farklı nitelikleri olan veri ve enformasyon gibi unsurların birbirleriyle bağlantıları ile birlikte tanımlanmaktadır. Veri, bilgi işlem sürecinin temel hammaddesi olarak, işlenmeye hazır işlenmemiş gerçeklerdir (Griffin, 1996, 667).

Barutçugil (2002)'e göre; “Bilgi, enformasyon birimlerinin anlamlı ve yararlanılabilir bir şekilde bir araya getirilmesidir. Şekillendirilmiş enformasyon olarak da tanımlanmaktadır. Davranış ve kararlara yol göstermektedir. İnsanlar arasındaki iletişim ile oluşan enformasyon akışı, bilginin doğmasını sağlamaktadır. Deneyim, yargı, değerler, inançlar ve sezgi; bilgiyi oluşturan bileşenlerdir.”

Bilgi ile enformasyon birbirinden farklı ve bilgi, tahmin yapmak ya da durum değerlendirmeleri yapmak için kullanılmaktadır. Bu özelliğe bakarak bilgi enformasyonun harekete geçmesini sağlamaktadır. (Bhatt, 2001, 68-75).

Bilgi (knowledge) ve enformasyon (information) bilgi yönetimi yaklaşımlarının en önemli basamaklarını oluşturmaktadır. Kurumlarda bilgi yönetimini gerekli hale getiren en önemli unsur bilgidir. Bilgi ile enformasyon arasında benzerlik olmasına rağmen yapısı ve ortaya çıkışı yönleriyle farklı özellikler göstermektedirler. Genel olarak enformasyon ses içerikli gürültülü vb. kayıt ortamları içerisinde yer almaktayken, bilgi kişilerin zihninde yerleşik olarak yer almaktadır. Buna bağlı olarak enformasyon somut bir kavram olarak karşımıza çıkarken, bilgi soyut enformasyonlardan oluşmaktadır (Odabaş, 2006, 99-108).

Bilginin kavram olarak ele alınması için bilgi kavramıyla ilişkili olan veri ve enformasyon terimlerinin de biliniyor olması gerekmektedir. Veri genel anlamıyla,

işlenmemiş gerçekler olarak ifade edilmekte, örgütler açısından gerçekleştirilen işlemlerin belli biçimde kayıtlı olarak tutulması şeklinde tanımlanmaktadır. Veri sadece gerçekleşen olayların bir bölümünü açıklamakta; içerisinde değerlendirme, yorum yer almaz ve karar verme yönünden güvenli bir temel oluşturmamaktadır (Davenport ve Prusak, 2001, 22). Enformasyon, düzenli kullanılabilen verilerdir. Örgüt çalışanlarının şimdiki ve gelecekteki kararları için reel bir değer taşıyan, anlamlı bir biçimde işlenmiş veriler olarak tanımlanmaktadır (Türk, 2003, 78).

Örgütler açısından bilgi (Anameriç, 2005, 167-173);

- 1- Doğru karar verirken,
- 2- Geleceğe yönelik tahmin yürütürken,
- 3- Sağlıklı bir iletişim gerçekleştirirken,
- 4- Standart bir ürün/hizmet gerçekleştirirken,
- 5- Var olan problemin çözümünde ve doğabilecek sorunlara çözüm bulunmasında; kullanılan araçtır.

Bilgi, belirli bir düzen içerisindeki deneyimler, değerler ve enformasyonların bir araya getirilerek bir tablo oluşturan esnek bir bileşen olarak açıklanmaktadır. Örgütlerde yalnızca kayıt ortamında veya dolaplarda değil, gündelik çalışmalarda, süreç ve uygulamalarda da kendisini göstermektedir (Davenport ve Prusak, 2001, 27).

Bilginin, veri ve enformasyondan ayrı olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Veriler işlenmemiş gerçekler olarak tanımlanmakta ve bazen az miktarda veri bile yararlı olmaktadır. Verinin enformasyona dönüşmesi için, sınıflandırılması, özetlenmesi, aktarılması ve düzeltilmesi gerekmektedir (Celep ve Çetin, 2003, 7).

Bilgi, bilgisayarda, kişilerde veya kitaplarda saklanmış halde olabilmektedir. Bilgi, enformasyonun bir biçimidir ve yalnızca kişilerin hafızalarında yer almaktadır. Bilgi öznel bir oluşumdur; bir kişiden diğer bireye direkt olarak aktarımı gerçekleştirilemez veya iletilemez, fakat enformasyona dönüştürülebilmektedir. Enformasyona ise, bilgiye yönelik bir amaç ve araç olarak bakılmalıdır (Kautz ve Thaysen, 2001, 350).

Bilgi, enformasyon ve veri arasındaki ilişki şu şekilde tanımlanmaktadır (Çapar, 2005, 179);

- 1- Bilgi temelinde veri ve enformasyon yer almaktadır.
- 2- Bilgi, enformasyonun akla uygun şekilde süzgeçten geçirilmesi, yorumlanması ve kullanılmasıyla ortaya çıkmaktadır.

3- Bilginin temelinde, karar vermek, planlamak, değerlendirmek, karşılaştırmak, tahmin, analiz etmek, tanı vb. gibi eylemler yer almaktadır.

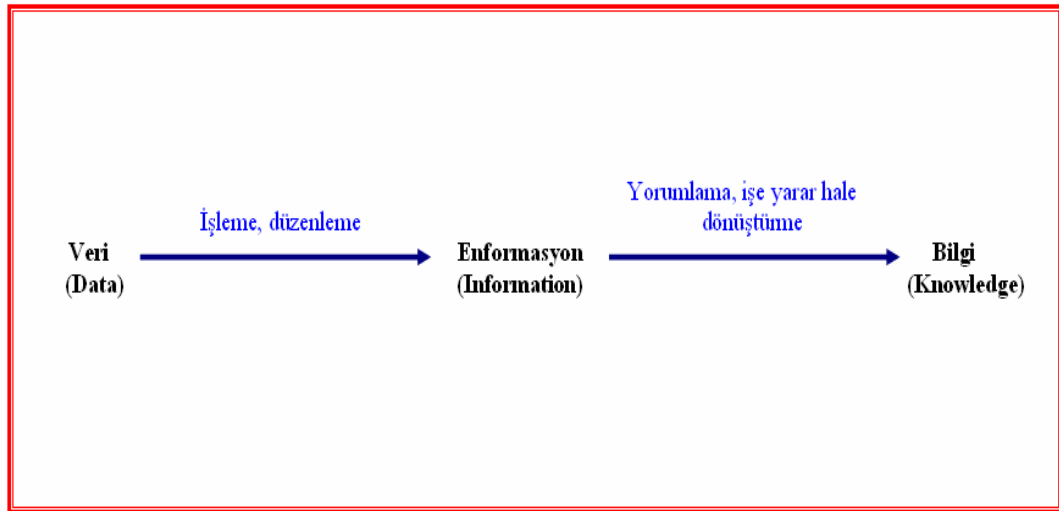
Bilgi, insan aklının alabileceği olgu, gerçek ve ilkelerin bütünü olarak tanımlanmaktadır. Öğrenmek, araştırmak ve gözlemlemek ile elde edilen gerçektir ve insan zekasının çalışmasının sonucunda ortaya çıkmış düşünce ürünüdür (Türk Dil Kurumu, 2011).

Bilgi reel ve ispatlanmış inançlar olarak açıklanmaktadır (Nonaka ve Takeuchi, 1995). Bilgi, bireysel, grup, kurumsal ve kurum içi deneyimler, değerler, enformasyon ve yönetici görüşlerinin anlamlı bütünü olarak tanımlanmaktadır (Small ve Sage, 2005, 153-169).

Veri ve enformasyon, bilgiyi meydana getiren ve kaybolmamasını sağlayan önemli iki kavramdır. Veri olmadan enformasyonu elde etmek, enformasyon olmadan da bilgiye ulaşmak zorlaşmaktadır (Abdullah ve Diğerleri, 2005, 39-54).

Bu üç kavram arasındaki ilişki aşağıdaki gibi gösterilmektedir.

Şekil 1. Bilginin Oluşması

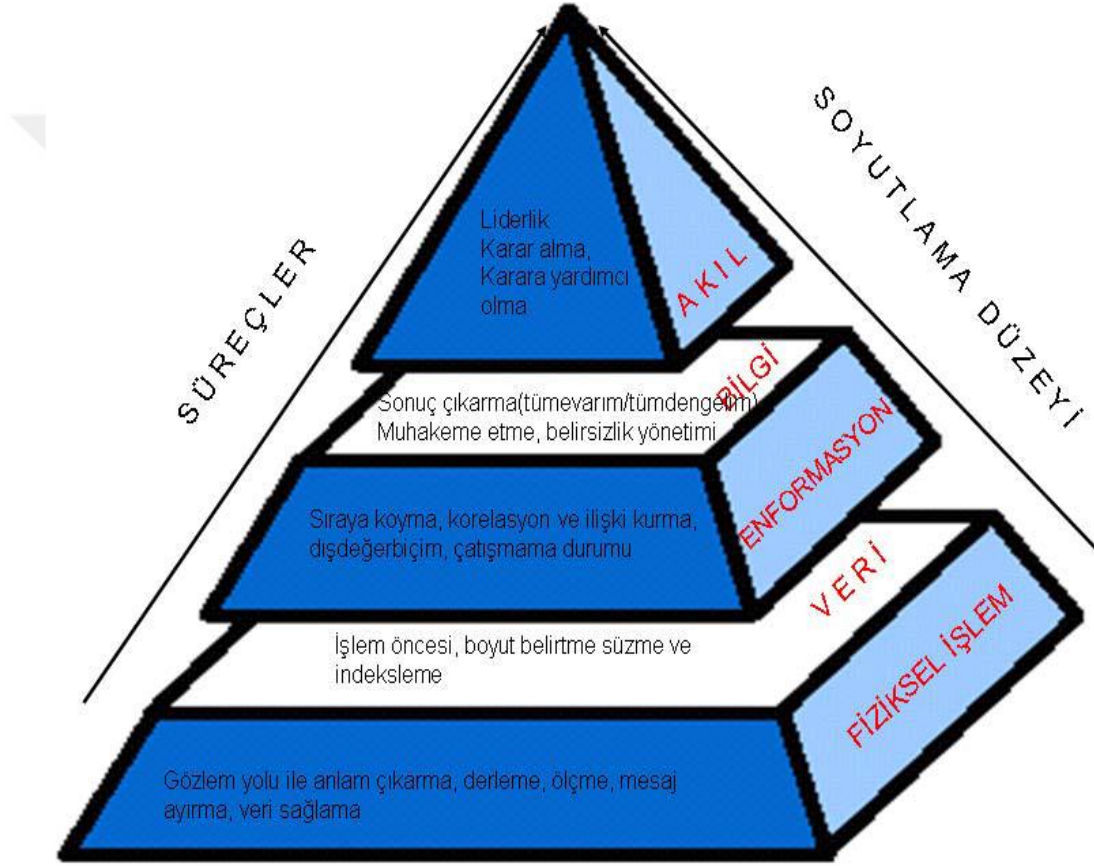


Kaynak: Güçlü, N., Sotrofski, K., 'Bilgi Yönetimi', Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 4(4), 351-371, 2006.

1.1.1.1. Bilgi Hiyerarşisi

Kurumlarda en temel girdi olarak görülen bilgin, bazı aşamalardan geçerek bilgi halini aldığı görebilmek için bilginin hiyerarşisine göz atmak gerekmektedir. Bilgi hiyerarşisinin soyutlama düzeyi fiziksel işlem-veri-enformasyon-bilgi-akıl olarak 5 aşamada açıklanmaktadır (Waltz, 1998, 50).

Şekil-2. Bilgi Hiyerarşisi



Kaynak: Waltz, E, Information warfare: Principles and operations. London: Artech House, ss:50, 1998.

Bilgi hiyerarşisinde yer alan ilk aşamada, ortamdaki belirsizlik ve bulanıklık, fiziksel bir süreç ile önceden belirlenen hedefler ile giderilmeye çalışılmaktadır. Bulgular, uygun işlemin yapılabilmesi için gözlem yolu kullanarak kodlanmakta ve veri elde edilmektedir. (<https://www.researchgate.net/publication/265920738>).

İkinci aşama, elde edilen sonuçların organizasyonunu gerektirmekte ve veri adını taşımaktadır. Bu aşamadaki verileri sıralama, birbirleri ile olan ilişkileri kümeleme, ayıklama, aralarındaki ilişkiyi kurma gibi kurumsal süreçleri uygulamalarda verinin enformasyona dönüştürülmesinde kullanılmaktadır (<https://www.researchgate.net/publication/265920738>).

Üçüncü aşamada yer alan enformasyon, aslında kurumun enformasyonunu varlığa dönüştürdüğü aşamadır. Bu evrede enformasyon, başka bir enformasyon ile yargılanmakta ve belirsizlikleri ortadan kaldırılmaktadır. Buna bağlı olarak önceden elde edilmiş enformasyon, anlaşılıp ve açıklanıp belirsizliği kaldırılmışsa bilgi haline dönüşmüştür. Bilgi, kurumun çeşitli yöntemlerle sahip olduğu dahili ve harici kaynakların hepsini oluşturmaktadır (Daft, Sormunen ve Parks, 1988, 123-139).

Piramide göre son aşama akıldır. Bu aşama bilginin kurum içinde uygulama evresine girmesidir. Liderler bilginin kurumsal kararlara yardımcı olmasını sağlaması için en önemli noktada yer almaktadırlar. Bundan dolayı liderlik bilginin akılla kaynaşması evresinden doğmakta ve kurumsal yeterlilik için liderlik son derece öneme sahip olmaktadır (<https://www.researchgate.net/publication/265920738>).

1.1.2. BİLGİ YÖNETİMİNİN (BY) TANIMI

Bilgi yönetimi: bilginin tanımlanması, yorumlanması, dağılması ve kullanılması, bilgiyi koruma süreçleri ve bunun sonucunda ortaya çıkan bilgi yaratımıdır (Jarnett, 1996, 4). Kurumların deneyimler ve yetenekler aracılığı ile kazanmış olduğu ortak bilgiyi tanımlaması ve kullanmasıdır (Celep, 2003, 5-25).

Bilgi yönetimi, ihtiyaç duyulan gereksinimlere karşılık verme, kazanılmış bilgi hazinesini belirleme ve geliştirme, yeni fırsatlar yaratmak için dikkatli bir şekilde bilgiyi yönetme süreci olarak tanımlanmaktadır (Quintas, s.126).

Bilgi yönetimi, eğitimin, öğrenimin ve deneyimlerin örgütsel faaliyetlere yansıtılması neticesinde oluşup birey ve kurum açısından, kayıtlı veya kayıtsız her bilginin kaynağının belirlenmiş olması, tanımlaması, yönetilebilmesi ve paylaşılabilen işlemleri kurumun yapısı gereğince derleyen ve uygulayan yönetim bilimi olarak tanımlanmaktadır. Bir kurumun hedefine göre değerinin artması, rakipleri ile arasındaki gelişmenin farkını kapatmak veya rekabetçi bir ortam sağlama için dışarıdan veya içeriden bilgi kaynaklarını işletmenin hedefleri ile bir araya getirerek, toplanması, düzenlenmesi, çalışanların hepsine ulaştırılması, buna bağlı olarak bireysel ve örgütsel verimliliğe katkıda bulunması şeklinde açıklanmaktadır (Odabaş, 2005a, 108).

Bilgi yönetimi diğer örgütsel fonksiyonlardan farklı olup ve çok daha fazla sorumluluğu barındırmaktadır. Nedeni ise bilgiyi araştırmak, üretmek, derlemek, işlemek ve geliştirmek önemli derecede belirsizlik doğmasından ve örgüt çalışanlarının farklı özelliklere sahip olmasından kaynaklanmaktadır. İşletmede herkes bilgi yönetiminde aktif bir katılımcıdır. Fakat bilginin önemi ve rekabetçi üstünlüğü sağlamadaki rolü düşünüldüğünde örgütsel yapı içerisinde temel fonksiyon olarak bir liderin sorumluluğu altında yönetilmesi gerekmektedir (Özdemirci ve Aydın, 2007, 167).

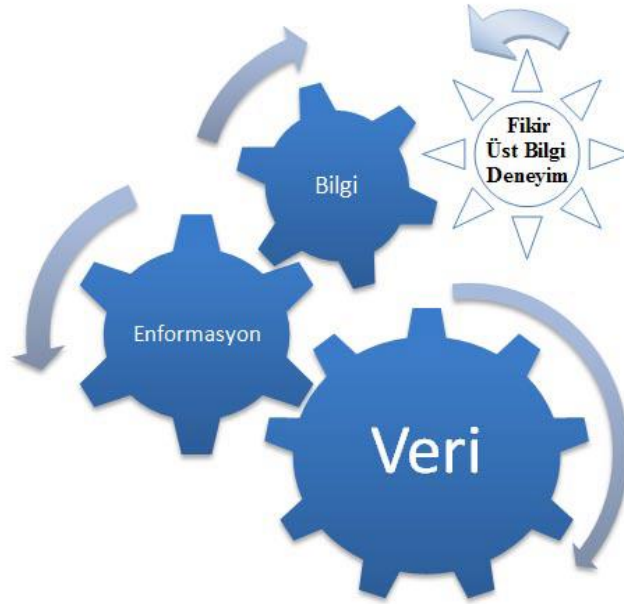
Bilgi yönetiminde saydamlık olmazsa olmaz koşul olarak nitelendirilmektedir. Erişilemeyen veya örgüt bünyesinde dolaşımına izin verilmeyen bilginin kurumsal bilgi birikimi veya kurumsal sermaye olarak değerlendirilmemektedir (Odabaş, 2006, 99-108).

Bilgi yönetimi, çalışanların ve örgütlerin sahibi olduğu her türlü bilgi kaynağına yeni anlamlar ekleyerek ve bu bilgileri yeniden yorumlayarak bilgi üretmesi, çoğalması, kullanması, paylaşması ve koruması süreçlerinden oluşan bir sistem olarak

tanımlanmaktadır. Bu yönden bilgi yönetimi çalışanların kişisel becerilerini geliştirmek ya da örgütlerin iç süreçlerini düzenlemek ve daha verimli hale getirmek için kullanılmaktadır. Bilgi yönetimi, işletmelerde bilginin üretilmesinde, örtük bilgilerin açık bilgilere, yapılandırılmamış bilgilerin yapılandırılmış bilgilere dönüştürülmesinde ve ilgili kişiler arasında paylaşılmasında kullanılan araçların ve uygulamaların belli bir düzen içinde, dengeli ve uyumlu biçimde koordine edildiği sistematik yapılar olarak tanımlanmaktadır (Odabaş, 2008, 2-5).

Ünal (2019)'a göre; “bilgi yönetimi farklı disiplinlerde uzmanlaşmış kişilerden oluşan bir ekip tarafından gerçekleştirilmesi gereken bir süreç olarak değerlendirilebilir. Yukarıda verilen tanımlar da göz önünde bulundurulduğunda bu sürecin hiçbir zaman tamamlanamayacağı, sürekli bir değişim ve gelişim içerisinde olması gerektiği, farkına varılması gereken bir durumdur.” şeklinde açıklanmaktadır.

Şekil 3: Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi Döngüsü



Kaynak: Aktan, C.C, Vural, İ.Y. (2005). Bilgi çağında bilginin yönetimi ve bilgi sistemleri içinde (1-30). Yay. Haz: C.C. Aktan, İ.Y. Vural. Konya: Çizgi Kitabevi.

Bilgi yönetimi, kişisel ve kurumsal bilgi kaynaklarını etkili bir biçimde örgütleyen, bu kaynakları en yüksek seviyede kuruma katan ve kurumun hedeflerine ulaşması için her türlü bilgi kaynağını kurumla bütünleştiren bir disiplin olarak açıklanmaktadır (Celep ve Çetin, Fedor ve Diğerleri 2003, 513-539). Bundan ötürü bilgi yönetiminin özelliklerini ve amaçlarını daha iyi ifade edebilmek için veri,

enformasyon ve bilgi olguları ile bilginin de üstünde değerlendirilen üst bilgi veya yetenek kavramlarının özellikleri üzerinde durmak gerektiği açıklanmaktadır (Spiegler, 2002, 1-7).

Bilgi yönetimi, kurumdaki tüm bilgi türlerinin, değer yaratmaya ve rekabet üstünlüğü sağlamaya yönelik olarak, etkili bir biçimde kullanılması ve yönetilmesi ile ilgili faaliyetlerin tamamını oluşturmaktadır (Zaim, 2005, 81).

Bilgi yönetimi, kurumların en iyi kararları alarak rekabet üstünlüğü yaratmaları için, bilginin sistematik ve planlı bir şekilde oluşturulması, devamlı olarak yenilenmesi, depolanması, paylaşılması ve kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Atılgan, 2009, 206).

Tablo 1: Bilgi Yönetimi Yaklaşımları ve Uygulamaları

Bilgi Yönetimi Yaklaşımı / Uygulaması	Uzmanlar
Bilginin Yaratılması	Nonaka (1996)
Bilgi Değerleri	Wilkins (1997) ve Wiig (1997)
Örgütsel Öğrenme	Heijst (1997)
Örgütsel Yenilik	Johannessen (1999)
Entellektüel Sermaye	Liebowitz ve Wright (1999)
Stratejik Yönetim	Drew, Hendriks ve Vriens (1999)
Örgütsel Etki	Hendriks ve Vriens (1999)
Düşünen Sistemler	Rubenstein ve Montana (2001)
Yapay Zeka ve Uzman Sistemler	Liebowitz (2001)
Sürdürülebilir Bilgi	Liao (2002)

Kaynak : Shu-hsien Liao, "Knowledge Management Technologies and Applications – literature from 1995 to 2002, Expert Systems with Applications, Vol. 25, 2003, s. 155 – 164.

Tablo 1’de görüldüğü üzere bilginin meydana gelmesi ile başlayan süreç entellektüel sermaye, düşünen sistemler ve yapay zekaya kadar ulaşmaktadır. Devam eden bilgi anlayışı için sürdürülen bu süreç zaman içerisinde bilgi yönetime yapılan yaklaşımın gelişimini açıklamaktadır (Kurgun, 2006, 281).

BY ile ilgili önemli görüşlerden bir kaçını aşağıda yer almaktadır:

Hibbard (1997)’a göre BY, “Organizasyonun kolektif tecrübelerinin bulunduğu yerden toplanması, elde edilmesi ve sonuca ulaşacak şekilde paylaşılması sürecidir”.

O'Dell (1998)'e göre BY, "Doğru bilginin doğru zamanda, doğru insanlara ulaştırılması ve çalışanlarla bilginin paylaşılmasıdır. Aynı zamanda bilgi yönetimi, örgütsel performansın iyileştirilmesi sürecinde, enformasyonun harekete geçirilmesi konusunda bilinçli bir stratejidir".

Buckman (2004)'a göre BY, "Bilginin ortaya çıkması ve değer yaratması için doğru zamanda ve doğru insana yayılmasına sağlamak için sistematik bir yaklaşımdır".

Harrison (2003)'e göre BY, "Temel olarak örgüt ortamında sürekli artan bilgi kapasitesini güncelleyen, oluşan bilgileri ulaşılabilir kılan, gerekli bilgiye ulaşmak için gerekli olan işlemleri tanımlayan ve gerekli bilgilerin şirket çalışanlarıyla paylaşılmasını sağlayan bir disiplindir".

1.1.3. BİLGİ YÖNETİMİNİN AMACI ve SÜRECİ

Bilgi yönetimin en önemli amacı, kurumlarda var olan kayıtlı ya da potansiyel bilgi kaynaklarını meydana çıkarmak ve iş süreçlerini dahil etmek olarak açıklanmaktadır. Çalışanların var olan enformasyon kaynaklarından yararlanarak yeni bilgilerin üretilmesini sağlamak olarak tanımlanmaktadır (Odabaş, 2005a, 105).

Bilgi yönetimin amaçlarını Çapar şu şekilde açıklamaktadır (Çapar, 2003, 417);

- 1- Kurum bünyesinde yeni bilgilerin üretimi,
- 2- Dış kaynaklardan önemli bilgilerin kuruma kazandırılması,
- 3- Kurumsal kararlar alınırken ulaşılması kolay bilginin kullanılması,
- 4- Bilginin belge, veri tabanı ve yazılım vasıtası ile sunulması,
- 5- Toplumsal kültürün bilginin büyümesini kolaylaştırması,
- 6- Kurumsal bilginin bir başka kurum içerisindeki bilgi ile transferlerinin sağlanması,
- 7- Kurumsal bilginin entelektüel sermayeye çevrilip, bilginin yönetimi sonucunda ölçülmesi.

Bilgi yönetiminin temel amacı, işletmenin aydın sermayesini, işletmeye rekabet gücünü kazandıracak şekilde kullanarak, piyasadaki payını devamlı ve kalıcı üstünlüğe dönüştürmek için gerekli etkinliklerin organize edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Gülseçen, 2014, 65).

Barutçugil (2002)'e göre bilgi yönetiminin amacı, "Üretim bilimlerinde yeni teknolojilerin üretime uyarlanarak, verimliliğin artırılması, maliyetlerin düşürülmesi, iş bölümünün sağlanması, rekabet gücünün artırılması, yatırımlar ve isabetli kararlar ile işletmenin istikrarlı büyümesinin sağlanmasıdır".

Bilgi yönetiminin amaçları ve sağladığı yararlar (Offsey, 1997, 115);

- 1- Bilgi çalışanlarının bilgi konusundaki farkındalığının artması,
- 2- Bilginin kolay ulaşabilir olması,
- 3- Bilginin kullanılabilir olması,
- 4- Bilgi elde etmeye ilişkin etkili ve etkin zamanlamayı sağlamak olarak açıklanmaktadır.

Bilgi yönetimin temel amaçlarını Özgener ve Plunkett şu şekilde sıralamaktadır (Özgener, 2002, 485; Plunkent, 2001, 15);

- 1- Öğrenme doğrusunu hızlandırmak,
- 2- Daha hızlı iyileştirmeyi gerçekleştirmek,
- 3- Kurum içinde yeni bilgi üretmek,
- 4- Doğru bilginin, doğru insanlara, en doğru zamanda iletilmesini sağlamak,
- 5- Dış kaynaklardaki önemli ve değerli bilgileri kuruma kazandırmak,

Bilgi yönetim süreçleri (Beijerse, 2000, 162-174);

- 1- Gerekli bilginin belirlenmesi; bilgi akışının düzenlenmesine başlamadan evvel, işletmenin hedefleri açısından öncelikli olan bilginin hangisi olduğunun belirlenmesi önemlidir.
- 2- Erişilebilir bilginin tespit edilmesi; lazım olacak bilginin saptanmasının yanında, işletmede hazır halde erişilebilen bilginin hangisi olduğuna karar verilmesi sürecini oluşturmaktadır.
- 3- Bilgi uçurumunun belirlenmesi; gerekli ve erişilebilir bilgiler arasındaki fark, bilgi uçurumu olarak açıklanmaktadır. Bu uçurumun kapatılması var olan potansiyel bilgi kaynaklarını toplamak ve çalışanlar arasında paylaşım ile mümkün olacaktır.
- 4- Bilgi geliştirme; bilgi uçurumu işletmede bilgi geliştirmede uğraşılması gereken çabanın boyutunu ortaya çıkarmaktadır.

- 5- Bilgi edinimi; bilgi geliştirme faaliyeti örgütsel çabalar ile gerçekleştirilemiyorsa, dışarıdan elde etme yönetimine başvurulmaktadır.
- 6- Bilgi kanalı oluşturma; satın alınan ya da geliştirilen bilgilerden üretilen yapısal ve sistematik bilgiler bilgi kanalı aracılığı ile işletmelerde çalışan herkesin erişebileceği bir yapı üzerinde yerleştirilmektedir.
- 7- Bilgi paylaşımının sağlanması; bilgi yönetim anlayışının içerisinde yer alan önemli bir konuda paylaşımaya hazır hale getirilmiş bilgilerin karşılıklı olarak bütün işletmede çalışanlar ve yöneticiler arasında paylaşılmasıdır. Bilgi paylaşımı işletmenin kültürel yapısı gereğince işletilen bilgi akışı sistemi ile gerçekleştirilmektedir.
- 8- Bilgiden yararlanma; işletmelerde bilgi yönetimi süreci ile hedeflenen son noktayı ifade etmektedir. Personeller bilgiden yararlanma konusunda yöneticiler tarafından özellikle teşvik ve motive edilmelidirler.
- 9- Yararlanılan bilgiyi değerlendirme; faydalanılan her türlü bilgi kurum tarafından değerlendirilmeli ve bu değerlendirme büyük ölçüde devamlılık özelliği taşımalıdır.

1.1.4. BİLGİ YÖNETİMİNİ ETKİLEYEN UNSURLAR

Bilgi yönetimi, kurumsal bilgiyi kontrol altında tutmak için bir örnek olarak değerlendirilmekte ve çeşitli unsurlardan oluşmaktadır. Bu unsurlar bilgi yönetim uygulaması tasarımı ve aktif olarak uygulanması sırasında dikkat edilmesi gereken unsurlar olarak tanımlanmakta ve aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Barutçugil, 2002):

- **Bilgi Yönetimi Birimi ve Sorumlusu:** Günümüzde işletmelerde bilgi yönetiminden sorumlu olarak kurum içindeki herkes gösterilmektedir. Kurumdaki herkes bilgi yönetiminin aktif olarak katılımcılarından. Bilginin yönetilmesi için tasarımdan uygulanmasına kadar belirli bir düzen sağlanması gerekmektedir ve bir yönetim birimi ile yöneticilere ihtiyaç duyulmaktadır. Bilginin tespit edilmesi ve toplanması, kurumlar arası iletimi, çalışanlar arasında dolaşması, bir akış içinde yürütülmesi, bu akışta uygulanacak adımların belirlenmesi bilgi yöneticilerinin görev ve sorumluluklarındandır. (Barutçugil, 2002).

- **Teknoloji:** Günümüz koşullarında teknolojinin gelişimi geçmişe oranla bilginin değerinin daha geniş alanlara ulaşmasını sağlamaktadır. İletişim teknolojilerindeki hızla artan gelişmeler, kurum içi ve kurum dışı üretim ve iletişim açısından bilgi akışının ve paylaşımını hızlandırmakta ve kolaylaştırmakta, böylelikle kurumsal etkinliği artırmaktadır. Bu nedenle bilgisayar yazılımı, donanım, telefon, faks gibi dijital teknolojilerin kurumsal bilginin yönetilmesinde verimli şekilde kullanılması sağlanmaktadır (Odabaş, 2003).
- **Organizasyonun Bakış Açısı:** Organizasyonların bilgi yönetimine bakış açıları, organizasyonu oluşturan bireylerin bilgiye verdikleri değeri gösterip, bu anlamda kültürel bir konu olarak değerlendirmektedir. Organizasyondaki kültür, personelin kurumla ilgili duygularını ve düşüncelerini yansıtmakta ve kurumlarını ne şekilde algıladıklarını açıklamaktadır. Buna bağlı olarak personel yeni bilgiler edinip, bu bilgileri paylaşım sınırsız kullanmaya açık olmaktadır. Veya personel bu konuda çekingen ve isteksiz davranmaktadırlar. Başka bir deyişle organizasyonel kültürü destekleyici veya engel olucu olabilmektedirler (Barutçugil, 2002).
- **İşbirliği ve Standartlar:** Kurum içi veya kurum dışı yapılan paylaşımlar, bilginin yönetilme evresinden başlayıp taze ve faydalı bilgilerin toplanması, üretimi, paylaşım kurumun yeni konular edinmesini çalışanların hakiki gereksinimlerinin neler olduğunu algılanmasını sağlamaktadır. Bilginin yönetimi için ulusal ve uluslararası standartlara uygun olup olmadığı konusu da incelenmelidir (Barutçugil, 2002).

1.2.BELGE

1.2.1. BELGENİN TANIMI

Belgeyle alakalı bugüne kadar birçok tanımlama yapılmıştır. Bu tanımlamalarda genel olarak birbirleriyle aynı olan ifadeler yer almaktadır. Emerson belgeyi şu şekilde tanımlamaktadır: "İş etkinlikleri sırasında bir kurum tarafından üretilen ya da sağlanan doküman araçları." Penn ise, "İşlemler için gerekli olan ve tekrar üretilen enformasyon aracı" şeklinde tanımlamaktadır. Bu tanımlamaların devamında belge yönetiminin ne olduğu sorusuna cevaben Özdemirci' nin Batkowski' den aktardığı belge yönetimi, "Belgelerin üretimi, organizasyonu, korunması, kullanımı, erişimi ve düzenlenmesinde ekonomi ve verimlilik sağlamak için oluşturulan bir programın uygulanmasıdır." şeklinde açıklanmaktadır (Özdemirci, 1999, 101-111).

Belge, kurumlarda yönetimden ayrı tutulmayan bir parçadır. Kurumlar için hizmet üreten, kaynağını ve yetkisini kullanan personelin 'yaptıklarının kayıt altına alınması' ve 'kayıtlı bulunan süreçlere uygun olarak işlemlerin devam ettirilmesi' yönetimde modern anlayışın temellerini oluşturmaktadır. Kurumda gerçekleştirilen faaliyetlerin kayıtlı olması ve bu faaliyetlerin gelecek nesle aktarılmasını sağlamaktadır. Belge yönetiminin türü ve amacı ne olursa olsun tüm kurum ve kuruluşlarda yer alan ve alması gereken önemli bir fonksiyondur (Kandur, 2011, 3).

Belge, yapılan faaliyetlerin veya alınan kararların bir kanıtıdır. Her işletme yapmış olduğu faaliyeti veya aldığı kararı gösteren belgeleri muhafaza etmek zorundadır. İçeriksel ve formel kurallar bir belgenin doğruluğu ve bütünlüğünü kanıtlayan önemli göstergedir. Aynı zamanda belgenin zaman içerisinde kullanım özelliğini kaybetmemesi için uygun koşullar altında saklanması gerekmektedir (Odabaş, 2008, 8).

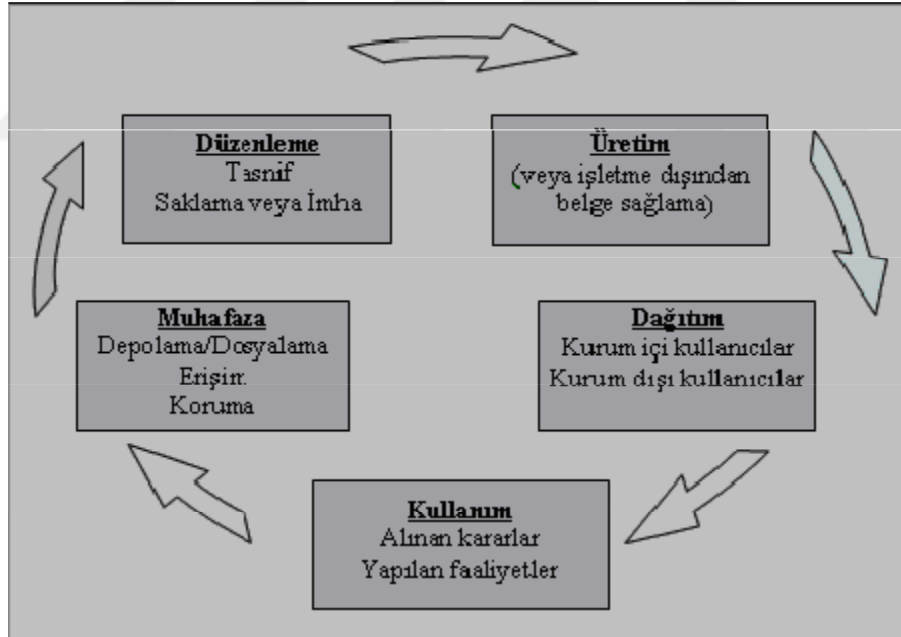
Ataman (1995) belgeyi; "bilgi ile bu bilginin üzerinde veya içinde kayıtlı bulunduğu ortamın, delil olarak ve danışma amacıyla kullanılacak bileşke olarak tanımlanmaktadır. Belge, bir organizasyon, kurum ve kuruluşun işlemleri ve yasal yükümlülükleri sonucunda oluşan, ortamına ve biçimine bakılmaksızın kayıtlı bilgiyi taşıyan her türlü aracı (dokümanı) ifade etmektedir." şeklinde tanımlamaktadır.

Kurumda bir dokümanın belge niteliğinde değerlendirilmesi için, o belgenin bir takım yönetsel, yasal ve teknik ilkelere göre üretilmesi gerekmektedir. Daha sonra o belgenin kullanılması ve saklanması zorunluluğu bulunmaktadır. Örnek verecek

olursak, dokümanın belge özelliğini kazanması ve bu özelliği koruması için yöneticiler tarafından biçimsel ölçütler çerçevesinde onaylanması ve sayfa sayılarının eksiksiz yer alması gibi bazı kurallara uygun olması gerekmektedir. Buna benzer kurallar elektronik belgeleri de kapsamaktadır. Elektronik belgelerin de belge olarak nitelendirilmesi için bazı özellikler gerekmektedir. Bu özellikler genel olarak ülkelerin ulusal belge yönetimi ve arşiv politikalarına yön vermekte olan kuruluşları aracılığı ile tespit edilip, bir rehber ile bütün kamuya duyurulmaktadır. Bugüne kadar hazırlanmış olan rehberlerin çoğunda belge, ‘kurumlarda yapılan iletişim, alınan kararın içeriklerini ortaya çıkaran ve yapılmış aktivitelerin doğru şekilde yansımaları sağlayan belge’ şeklinde tanımlanmaktadır (Odabaş, 2008, 9).

Belge, kayıtlı bilginin rastgele bir form, kayıtlı bulunmayan sözlü anlatımlardan ziyade rastgele bir işletme tarafından üretilen ve iletilmesi gereken bilgi olarak tanımlanmaktadır (Diamonds, 1995, 2).

Şekil 4: Belge Yaşam Döngüsü



Kaynak: J.R. Smith, N.F.Kallaus Records Management, Cincinnati, South- Western Educational Publishing, 1997, s:15

Şekil 4’te görüldüğü gibi yaşam döngüsü, belgenin üretiminden güncel kullanım ve korunması ile birlikte, belgelerin ortadan kaldırılması ya da arşiv kurumlarına transferi ile gerçekleşen son düzenlemeye kadar kesintisiz tüm aşamaları tanımlayan bir kavram olarak açıklanmaktadır. Yaşam döngüsü, üretilmesinden arşiv

düzenlemesine kadar belgenin geçtiği süreci ifade etmektedir. Bu süreç genel olarak üretim, saklama ve kullanım ile arşiv düzenlemesi olarak sıralanabilecek üç temel evreden oluşmaktadır (Design criteria standard for electronic records management, 2002, 14).

Belge, kullanıldığı ortam ve çeşidine bakılmadan işletme içerisindeki her türlü iletişim ağı aracılığı ile dolaşan bilgi olarak tanımlanmaktadır (Aydın, 2003, 31). Bir başka tanıma göre belge, kurumların ihtiyaçları gereğince ürettikleri fiziksel yapısına ve şekline bakılmayan kayıtlı bilgi olarak açıklanmaktadır (Dearstyne, 1999, 8).

Tonta (2004) ise belgeyi şu şekilde tanımlamaktadır:

“Çok genel anlamıyla, bilgi taşıyan kil tablet, yontu, papirüs, harita, yazma, kitap, dergi, resim, film, kaset, CD-ROM,DVD, ağ aracılığıyla erişilebilen Web sayfası, vb. gibi nesnelere belge olarak adlandırılmaktadır. Tıpkı bilgi (information) terimi gibi, belge terimi de tanımlanması güç terimlerden biridir. Belge terimi öğretmeye veya bilgilendirmeye yarayan ders, deney ya da metin gibi araçlar için kullanılmaktadır (Buckland, 1991, 47). Madam Dokümantasyon olarak anılan Fransız dokümantalist Suzanne Briet, “bir fiziksel ya da entelektüel olguyu temsil etmek, yeniden yaratmak ya da ispatlamak için korunan ya da kaydedilen tüm somut ve sembolik dizinsel işaretleri” belge olarak tanımlamıştır. Briet, “Yıldız bir belge midir? Selden sürüklenen bir tas belge midir? Yasayan bir hayvan belge midir?” diye sormakta ve yanıtını da vermektedir. “Hayır. Ama yıldızların fotoğrafları ve katalogları, mineraloji müzesindeki taşlar, kataloglanmış ve hayvanat bahçesinde gösterilen hayvanlar belgedir” şeklinde açıklamaktadır (Briet, 1951, 2).

1.2.2. BELGE YÖNETİMİ TANIMI

Belge yönetimi, belgenin ve bu belgenin içermiş olduğu bilgilerin üretilmesine, güncel ihtiyaçlar için korunmasına ve yeniden üretilmesine ilişkin yöntem ve uygulamalar olarak tanımlanmaktadır (Penn, 1989, 5).

Belge yönetimi, kurum ve kuruluşlarda yürütülen faaliyetleri kayıt altına alma amacıyla üretilen, üretimden arşiv düzenlemesine kadar belge yaşam süresi içinde geçen bütün aşamalarda belgeleri yönetsel, hukuki, mali ve tarihi gerçekler nedeniyle kontrol altına almaya yönelik uygulamalardan oluşan disiplin olarak açıklanmaktadır (Yazıcı, 2011, 6).

Belge yönetimi çağın teknik ve bilimsel gelişmelerinden doğrudan etkilenen bir alandır. Gelişen sistemler yönetim alanında değişimler yaratmakta ve belge yönetimini doğrudan etkilemektedir. İşletmeler tarafından oluşturulan iş akış şemaları, aynı zamanda çalışanların belgeler ile ne tür işlem yapması gerektiğini ve bu belgeleri hangi yetkiler ile kullanması gerektiğini belirlemektedir (Tortop, 1982, 11).

Kurumlardaki bilginin ve belge akışının elektronik ortama aktarılması ve kullanılan sistem üzerinden bu bilgilerin ve belgenin anlık olarak hızlı bir şekilde yönetilmesini hedefleyen sistem olarak açıklanmaktadır. Kurum içi ve dışı yazışmalara ait süreçleri standart hale getirmeyi amaçlamaktadır. Bu yazışmalar için harcanan kağıt, insan gücü ve fotokopyi en aza indirmeyi amaçlamaktadır. Kurumlarda belgeler gerçekleştirilen faaliyetleri belgelemeleri nedeni ile saklanması ve belirli bir süre için belli bir düzende yönetilmesi gerekmektedir. Belge yönetimi, disiplinli bir şekilde işletmelerde belgenin üretiminden arşivleme evresine kadar geçen bütün aşamalar boyunca evrakları standart kurallar doğrultusunda denetim altında tutması ve düzenlenmesini sağlayan bir disiplin olarak tanımlanmaktadır (<https://ebysportal.saglik.gov.tr/TR.2006/elektronik-belge-yonetim-sistemi-nedir.html>).

Hare (1997) belge yönetimini, “kurumsal bilginin üretiminden kullanımına, kalıcı olarak saklanmasından değerini yitirmesiyle birlikte imhasına kadar, kağıt, disk, optik ya da film şeklinde her türlü fiziksel ortamdaki belgelerin, sistematik olarak üretimi, düzenlenmesi, erişimi ve korunmasını içeren çalışmaların bütünü” şeklinde tanımlamaktadır.

Newton (1986)’a göre belge yönetimi, “bir kurumun kendi çalışmaları sırasında oluşturduğu enformasyon kaynaklarının denetimi için uygun yöntem ve tekniklerinin uygulanması” olarak ifade edilmektedir.

Belgelerin etkin şekilde yönetilmesi için birçok programların geliştirilmesi, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması işletmeler için avantajlı uygulamalardandır. İşletmelerde yönetim eyleminin gerçekleştirilebilmesi için gerekli belgelerin üretilmesi, yasalarda belirtilen süre boyunca saklanması, gereksiz belgelerin imhası ve kalıcı değere sahip belgelerin gerekli işlemlerden geçirilerek arşivlenmesi gereklidir (Özdemirci, 2007, 219-220).

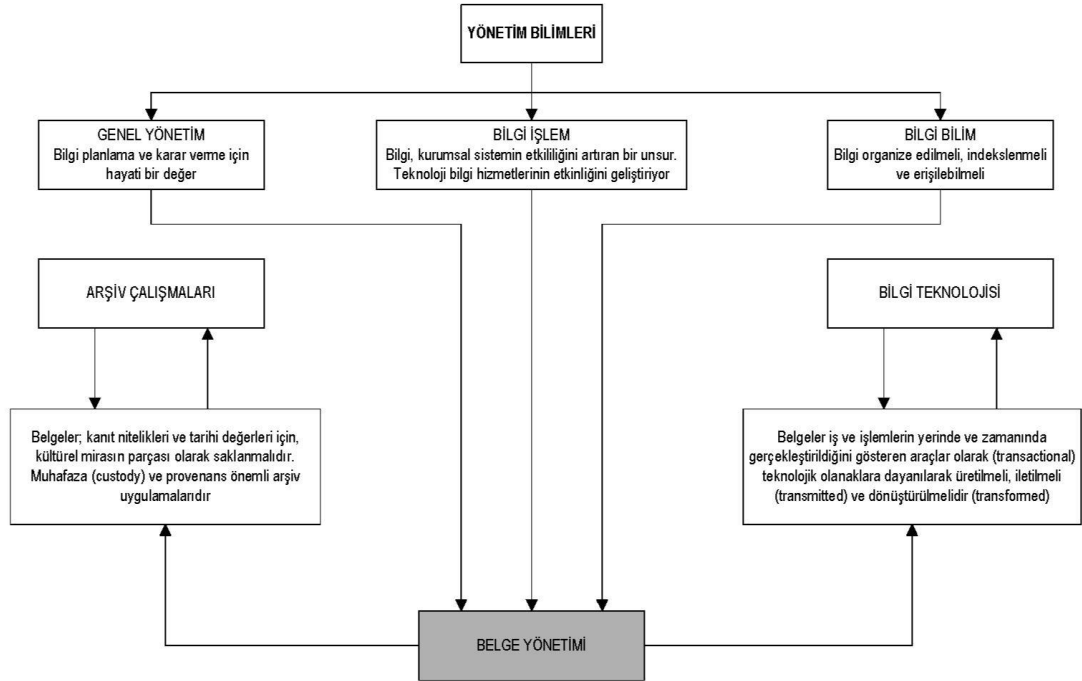
Arşivcilik Terimleri Sözlüğü (1995)’de belge yönetimi, “belgelerin üretim, korunma, kullanım ve düzenlenmesinde veya bütün yaşam döngüsü sürecinde erkinlik ve ekonomi sağlamayı güden idari yöntemin bir bölümü” şeklinde ifade edilmektedir.

Belge yönetimi genel olarak sıralanan şu maddelerle doğrudan ilişkilidir (Yusof ve Chell, 1999, 11):

- 1- Herhangi bir belgenin korumasından ve yok edilmesine kadar olan bütün süreçlerde yönetilmesi,
- 2- İşletmenin ihtiyaç duyduğu belgeleri toplaması, koruması ve kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda hizmetlerine sunması,
- 3- Yasal zorunluluk veya kanıtlama özelliği sebebiyle tam, doğru, uygun ve kullanılan belgeleri saklaması,
- 4- Belgelerin değer veya bilgi kaynağı olarak nitelendirilip yönetilmesi,
- 5- Hem belgenin hem de kurumun daha etkin yönetilmesi ve tasarruf sağlamasıdır.

Günümüzde belge yönetiminin çalışma kapsamını belirleyen etkenleri ve belge yönetimin kurumsal etkileşimlerini Şekil 5’te görmek mümkündür.

Şekil 5: Kurumsal Belge Yönetimi Etkileşimleri



Kaynak: Zawayad, M.Y ve Chell, R.W. (2002). Towards at theoretical construct for records management, Records Management Journal, 12(2), 55-64

1.2.3. BELGE YÖNETİMİNİN AMACI

Kurumlarda kayıt altına alma ve belge yönetimi fonksiyonu beş temel kurumsal amacı barındırmaktadır. Bu amaçlar (Kandur, 2011, 3):

- Güncel olarak karar verme, ihtiyaçlara doğru şekilde cevap verilmesi,
- Kurumsal kaynakların ne şekilde temin edildiğinin ve kullanıldığının belgelenmesi,
- İşletmenin, çalışanların ve hizmet sunulan kitlelerin haklarının gözetilmesi,
- Kurumun tâbi olduğu mevzuata uygun davrandığının belgelenmesi,
- Tarihsel süreç içinde kurumsal devamlılığın izlenebilmesi, şeklinde sıralanmaktadır.

Arşivsel değerlendirme ve sağlamada belge yönetim uygulamalarının taşıdığı önem; belgelerin üretimi, korunması ve yararlanılmasındaki genel amaçların başarılmasıdır. İyi bir belge yönetimi programı ile çok sayıda belge biriktirilirken, uygun şartlarda da yerleştirilmelidir. Belge yönetimi belgenin tüm yaşam evresini ilgilendiren bir aşama içerir. Belge yönetimi gerekli olmayan belgelerin ortaya çıkışını önlemektedir. Yönetimsel işlerin yerine getirilmesi için belgenin üretilmesi ve kullanılması belge yönetiminin en önemli yönünü oluşturmaktadır. Belge üretiminin en güç görevi en değerli belgelerle uğraşmaktır. Belgelerin önemi ve değeri arttıkça onları idare etmek de o kadar güçlenmektedir (Özdemirci, 1996).

Belge yönetimi sistemleri kurumlarda aşağıda sıralanacak yararlarından dolayı zorunlu bir hale gelmiştir (Özdemirci, 1999,104-105):

- “Yasal destek ve yasal belge sağlama,
- Kırtasiyeciliği önleme ve maliyet azaltma,
- Yeni belgeler için referans olma,
- Karar verme,
- Belgelerin kontrolü için sistematik yaklaşım sağlama,
- Kurumsal verimliliği artırma,
- Değerli dosyaları koruma,

- Gereksiz belgelerin üretimini önleme,
- Kurumun bilgi gereksinimlerini karşılama,
- Tarihsel araştırmalara kaynak olma,
- Kurumun tarihini koruma,
- Arşivsel çalışmalara nitelik kazandırma.”

Bir başka açıklamaya göre belge yönetimin amacı (Territores, 2002, 1):

- Belgelerin yönetimi için standart ve yöntemler oluşturmak,
- Dosyalama sistemi ve standart saklama planı geliştirmek,
- Belgenin üretim, kullanım ve koruma alanlarını belirlemek,
- Belgeleri en az maliyetle ve verimli şekilde saklamanın yollarını bulmak,
- Saklanması gereken belgeleri korumak ve değeri kalmayanlarını imha etmek, olarak açıklanmaktadır.

Belge yönetiminin genel olarak amaçları (Yusof ve Chell, 1999, 12):

- İhtiyaç duyulan belgeleri verimli şekilde depolamak, yönetmek, saklamak ve ihtiyaç bitiminde imhasını sağlamak,
- Herhangi bir sebepten dolayı-idari, ticari, teknik, yasal, bilimsel, tarihi nedenlerden ötürü-saklanması gereken belgelerin hepsini bekletmeksizin düzenleyip, uygun şartlara göre depolamak, şeklinde ifade edilmektedir.

1.2.4. BELGE YÖNETİMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Belge yönetimine dair ilk çalışmaların M.Ö. 2000 yıllarında Mezopotamya’da devlet ve tapınak arşivleri olduğu bilinmektedir. Batıda ilk arşivler Yunan ve İtalyan manastırlarında kurulmuştur. Modern anlamda ilk arşiv alışmaları 1789 Fransız İhtilali ile başlamıştır. Devrimin beraberinde Fransa’da 1789 yılında Ulusal Arşiv (Archives Nationales) kurulmuştur. Bu gelişmeleri takiben 1838 yılında İngiliz Devlet Arşiv Yasası (British Public Record Office Act) ıkarılmıştır. ABD’de 1889 yılında, İngiltere’deki düzenlemeye benzer bir yasal uygulama ile Genel Belge Düzenleme Yasası (General Records Disposal Act) Senatodan ıkarılmıştır. Bu yasa ile uzun vadede değerini kaybetmiş resmi nitelikteki belgelerin düzenlemesi ile ilgili ilkeler belirlenmiştir (Bradsher, 1988, 25-28).

Özellikle 20. yüzyılın başlarıyla birlikte artan belge üretimi, belge işlemlerini oldukça yüklü bir maliyet getirmesi ve belgeleri saklama sorunu, resmi kuruluşlar tarafından denetlenmesi gerektiğini ortaya çıkarmaktadır. 1930'lu yıllardan itibaren belgelerin klasik olarak yönetildiği düzenlemenin yetersiz kaldığı anlaşılmış ve beraberinde yeni uygulamalar getirilmiştir. 1934'te ABD'de Ulusal Arşiv (National Archives of United States)'in kurulması ile belgelere yönelik 'yaşam döngüsü' kavramı günyüzüne çıkmaktadır. Bu kavram günümüzde belge yönetimi temellerini oluşturmaktadır (Hare, 1997, 2).

Belge yönetiminin ortaya çıkmasında, 1941 yılında resmi kurum arşivistlerinin çabalarının önemli bir yeri olmuştur. Arşiv Materyellerinin Azaltılması alt Komitesi (Reduction of Archival Materials), 1941'de adını Belge İdaresi Komitesi (Committee on Records Administration) şeklinde değiştirmiştir. Komite'nin programında; güncel olan belgeler içinden ayıklanma çalışmaları, gerekli görülmeyenlerin imhası, kullanım değeri taşıyan fakat güncelliğini kaybetmiş belgelerin arşive gönderilmesi, dosyalaması ve düzenlenmesi uygulamalarının geliştirilmesi yer almaktadır (Daniels, 1984, 26).

Yakın bir tarihe kadar belge yönetimin ne olduğunu hangi bilim dalları ile nasıl bir ilişki içerisinde olduğunu meydana çıkarmaya çalışan iki farklı görüş söz konusu olmuştur. Arşivistler belge yönetimini tanımlamaya çalışan ilk girişimciler olmuşlardır. Arşivistlere göre belge yönetimi, belgelerin son düzenlemelerini gerçekleştirebilmek için güncel belgelerin kontrolü olarak tanımlanmaktadır. Arşivistlerin çabalarının ardından kurumların idari yönetim birimleri de belge yönetimine ilgi göstermeye başlamıştır. İdari yönetim ise belge yönetimini, günlük iş akışı içerisinde etkinliği artırmak ve maliyeti düşürmek için uygulanan bir yöntem olarak tanımlamaktadır. Bu görüş 1960'lı yıllardan itibaren ağırlığını hissettirmeye başlamıştır (Cook, 1993, 24).

Bilgisayar uygulamaları işletmelerde 1950'li yıllarda başlamış ve bilgisayara dayalı olarak yönetsel ve ticari işlemlerin yürütülebilmesi olanağını yaratmıştır. Enformasyon teknolojisinin, gerek bilgisayar alanında gerekse bilgi işlem tekniklerinde kaydettiği gelişmeler, günümüzde her çalışanın merkezi bir bilgisayara bağlı kanallar ile her türlü bilgi ve belge işlemini hızlı ve etkin bir şekilde yapmasına imkan yaratmıştır. Özellikle son 25 yıl içerisinde yoğunlaşan gelişmeler, yeni koşullara uygun olarak belge ve belge yönetimini tanımlamada yasal düzenlemeler geliştirme gereksinimini ortaya çıkarmıştır (Hare, 1997, 2-3).

Belge ile ilgili işlemlerle uğraşan kişiler ve işletmeler, II. Dünya Savaşı yılları sırasında belge üretiminin artmasıyla çeşitli sorunlar yaşamışlardır. Bu yıllara kadar, gereksiz belge üretimin önüne geçilememesi, üretilen belgelerin uygun sistemlerde dosyalanamaması bundan ötürü de aranan belgelerin bulunamaması gibi sorunlar özel ve resmi işletmelerde, kendi belgesel düzenlemeleri konusundan çaba göstermeye zorlamıştır (Odabaş, 2005b, 40).

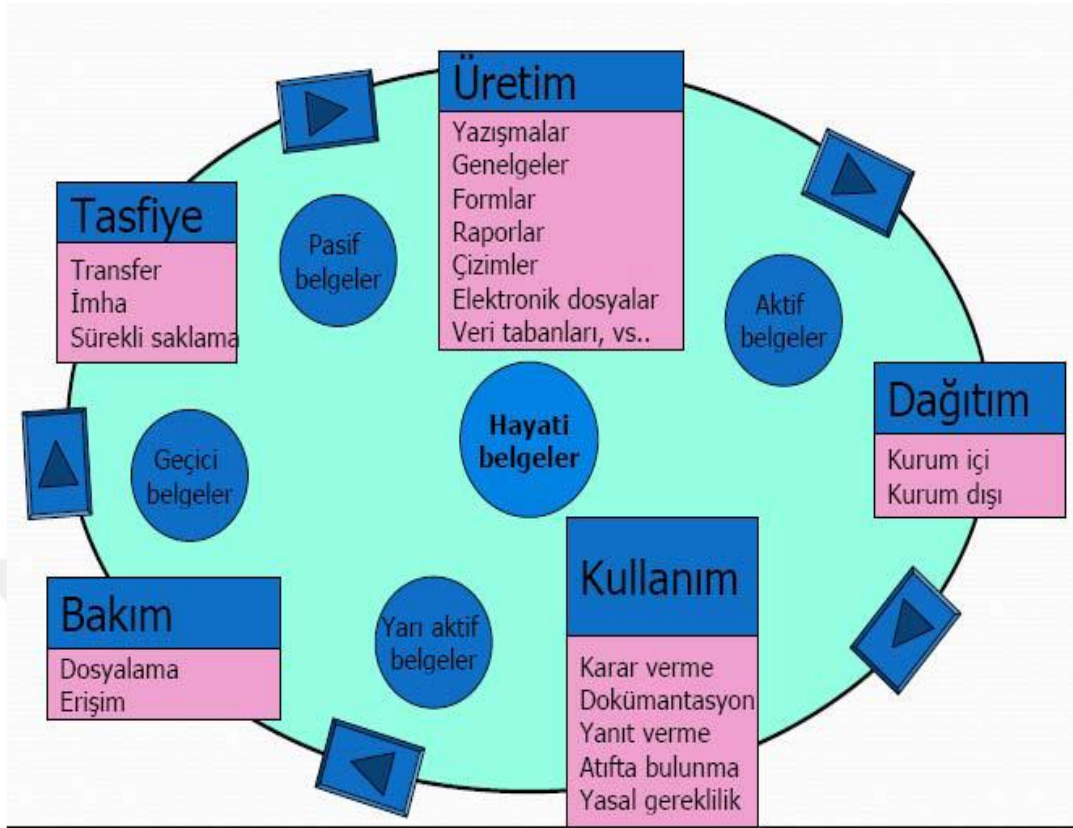
ABD’de yaşam döngüsü kavramının gelişmeye başlaması ile belgelerin üretilmesi, korunması ve düzenlemesindeki temel yaklaşımlar belge yönetimini ortaya çıkarmıştır (Özdemirci, 1996, 11).

1.2.5. BELGE YÖNETİM SÜREÇLERİ

Yaşam döngüsü kavramına göre belgeler kullanım, bilgi değeri ve muhafazaları açısından çeşitli süreçlerden geçmektedir. Bu süreçler aktif, yarı aktif ve pasif olmak üzere üç taneden oluşmaktadır. Belgeler aktif süreçte üretim, dağıtım, kullanım ve dosyalama; yarı aktif süreçte saklama ve depolama; pasif süreçte ise tasfiye işlemlerine tabi tutulmaktadır (Yazıcı, 2011, 15).

Şekil 6’da görüldüğü gibi belgelerin üretilmesi, kullanılması, paylaşılması, muhafaza edilmesi ve yönetilmesi belgenin aktif ve yarı aktif dönemi olarak adlandırılmaktadır. Belgelerin arşive transferi ve kültürel araştırmalar için kullanıma açılması belgenin pasif dönemi olarak adlandırılmaktadır. Belge yönetimi belgenin hayatı boyunca meydana gelen her şeyiyle ilgilenmekte ve üretiminden arşiv halinde yeniden doğuşlarına kadar bütün süreyi kapsamaktadır (Yazıcı, 2011, 15-16).

Şekil 6: Belge Yönetim Süreçleri



Kaynak: Hamza Kandur, Elektronik Belgelerin Standartlarla Yönetimi Sunumu, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Bilgilendirme Toplantısı, (13-16 Nisan 2009)

1.2.5.1. Belgenin Üretimi

İşletmelerin karar verirken doğru bilgiye doğru zamanda ulaşabilmelerinin ilk kuralı, bilginin kayıtlı olarak yer aldığı belgelerin standartlar çerçevesinde üretilmiş olması, dosyalanması ve kontrol edilmesi olarak açıklanmaktadır (Yazıcı, 2011, 17).

Penn (1898) belge üretimini; “örneğin kişi iş ortağına bir mektup yazdığına, bir aday organizasyonundaki açık bir pozisyon başvuru yaptığına ya da var olan bir belge fotokopi makinesinde çoğaltıldığında belge üretilmiş olur” şeklinde ifade etmektedir.

Belge üretiminde amaç, belgelerin üretimini denetim altına almaktır. Ricks (1988)’e göre bu denetim için gerekli olanlar;

- 1- Örgütsel ve yönetsel işlemlerde gerekli olan belgelerin bulunması,
- 2- Mühim olan belgelerin tanımlanması ve üretimde gerekli alanlarının belirlenmesi,
- 3- Belgelerin en ekonomik ve etkin şekilde üretilmesini sağlamaktır.

Belgelerin üretilmesinin denetim altında tutulmasındaki amaç, gerekli olmayan belgelerin sayılarını azaltıp, belgenin kalitesini yükseltmektir. Yapılan araştırmalar neticesinde sistematik bir belge üretiminin belge işleyişinde %70'e varan oranlarda tasarruf sağlandığını göstermektedir (Mazikane, 1990, 13).

Belge yönetimi sürecinde belge üretildikten veya işletmeye ulaştıktan sonra kayıt altına alınmalıdır. Belge kayıt işlemi, işletmeye belli bir konuda kişiden veya başka bir kurum tarafından yazının gelip gelmediğini belirlemek için yapılmaktadır (Kandur ve İcimsoy, 2002, 28). Belge kayıt işlemi üç farklı şekilde yapılmaktadır (Yazıcı, 2011, 19):

- 1- Belgelerin kayıt altındaki defterleri,
- 2- Belgenin kayıt fişi,
- 3- Bilgisayar formatlı belge kayıt işlemleri.

1.2.5.2. Belgenin Dağıtımı

Genellikle işletmeler kurum içi ve kurum dışı belge akışını koordine eden bir birim oluşturmaktadır. İdari yönetim içerisinde faaliyetlerini yürüten bu birimler kurumda tüm belge akışını düzenlemektedir. Dağıtımda asıl olan ilgili birimlere belgeleri üreten kişiler tarafından belgelerin gönderilmesidir. Birim tarafından gerçekleştirilebileceği gibi dağıtım için ayrı bir birimin çalışması şeklinde de olabilmektedir (Külcü, 1998, 42).

1.2.5.3. Belgenin Kullanımı

Belgeyi ilk kullanan kişi belgeyi belli bir hedef için üretmiş kişi olarak ifade edilmektedir. Belgenin üretildikten sonra ilgili alıcıya gönderilmesidir. Gündelik iş akışını gerçekleştirmek, içerisindeki bilginin yayılması ve iletişim kanallarının sağlanması için belgeler ilgili birimler arasında dolaştırılmaktadır. İşletmelerde bir işi gerçekleştirme hızı ile o iş için gerekli belgenin ilgili birimler arasındaki dolaşım hızı eşit orantıdadır (Kandur, 2000).

Bu süreçte belge bilgi kaynağı olarak kullanılmakta ve belge ve bilgi aktif olarak kullanılıp paylaşılmaktadır. Süreç boyunca belge içerisindeki bilgiye en doğru zamanda ve daha kolay ulaşabilmek için uygun ortam sağlanmaktadır. Güncel, doğru

ve maliyeti uygun bilgiye dayanılarak karar verilmektedir. Doğru ve iyi karar verebilme ihtimali, bilginin kalitesi arttıkça yükselmektedir (Yazıcı, 2011, 20).

Bir belge yönetim programı oluştururken kurumda güncel belgeleri kullananların profillerini oluşturmak gerekmektedir. Böylece (Chown, 1997, 120):

- 1- Belge yönetim programının istenilen düzeyde tasarlanması sağlanır.
- 2- Etkin bilgi kullanımı gerçekleştirilir.
- 3- Belgelerin yaşam döngüsü boyunca kullanımı cesaretlendirilir.
- 4- İşletmelerde belge yönetim programları içerisindeki kurum personelinin eğitim gereksinimi saptanır.

1.2.5.4. Belgenin Dosyalanması ve Erişimi

Belgenin üretilmesinden sonra güncel belgelerin bir sistem içerisinde düzenlenmesi, saklanması ve erişimini mümkün kılacak dosyalama sisteminin oluşturulması gerekmektedir. Belge erişimi, güncel veya güncelliğini yitirmiş resmi olarak kayıtlı bilgi içeren belgelerin, üretilmesinden başlayarak bütün evrelerinde ihtiyaç görüldüğünde mümkün olduğunca en kısa zamanda, maliyeti düşük ve en doğru şekilde ele geçmesinin sağlanmasıdır (Özdemirci, 1996, 50).

İşletme tarafından bir şekilde üretilmiş belgelerin devamlılığını sağlamak o belgeye ihtiyaç duyulduğunda erişilebilir olması ile sağlanmaktadır. Belgeye erişimi sürekli kılan ise bir dosyalama sistemidir (İcimsoy, 1998). Dosyalama sistemi; kurumun faaliyetleri sonrasında üretilen belgelerin belli bir sistem içerisinde düzenlenmesi ve yerleştirilmesi şeklinde ifade edilmektedir. Kurumsal kararların doğru bir şekilde verilmesi, kararlar verilirken kullanılan bilginin tümüne gereksinim duyulduğu anda ulaşabilmesine bağlıdır. Üretilen bilgiler bir bütünlük içerisinde bir arada tutulması gerekmektedir. Bu da ancak bilginin kurumun fonksiyonlarına paralel bir şekilde küçük parçalara bölünerek dosyalanmasıyla sağlanmaktadır (Kandur, 1998, 17).

Kurumlarda üretilen ve kullanılan bütün belgelerin tekrar erişilebilir olacak şekilde sınıflandırılarak düzenlenmesi için bir dosya tasnif planının oluşturulması gerekmektedir. İyi bir tasnif planı, bir dizi faaliyetleri yer alan iş süreçleri sonucundan oluşturulmaktadır. Bu iş süreçlerinde, verilerin toplanması, analiz, planının geliştirilmesi ve uygulama gibi faaliyetler yer almaktadır (Parker, 1999, 24-39).

1.2.5.5. Belgenin Transferi ve İmha Edilmesi

Bu süreç belgenin yaşam döngüsünün en son sürecidir. Belge işletmede değerini kaybetmeye başladığında pasif döneme geçmiş olmaktadır. İşletme için değerini kaybetmiş belgeler bu adımda yok edilmektedir. Diğer yandan saklanması gereken belgeler ise arşivlere gönderilmektedir. (Yazıcı, 2011, 22).

Belgelerin kullanım sıklığı, transfer edilmesini gerektiren temel göstergedir. Belge kullanımını üç grupta değerlendirilmektedir (Smith ve Kallaus, 1997, 161):

- 1-Aktif Belgeler: İşletmenin gündelik işlemleri için gereksinim duyulan ve ayda üç kez ya da daha fazla kullanılan belgeler olarak tanımlanmaktadır. Bu tür belgeler aktif depolama alanında yer alan farklı donanımlar üzerine kaydedilmelidir.
- 2-Aktif Olmayan Belgeler: Devamlı olarak erişimi zorunlu olmayan fakat yasal, tarihi ve yönetsel ihtiyaçları karşılamak için tutulan zorunlu ve yıllık kullanımı on beşten daha az olan belgeler olan açıklanmaktadır. Bu belgeler daha az maliyete sahip depolama alanlarında saklanmaktadır. Zaman zaman yarı aktif belge olarak da ifade edilmektedir.
- 3-Arşiv Belgeleri: Tarihi bir değere sahip olan bu belge türü, uzun süreli veya sürekli olarak saklanmaktadır.

1.3. ENFORMASYON

1.3.1. ENFORMASYONUN TANIMI

Enformasyon, belirli bir mantık çerçevesinde sınıflanmış ve her kişi için benzer anlamları ifade etmekte olan veri topluluğu şeklinde tanımlanmaktadır. Bunlara bağlı olarak veri ve enformasyon kavramları arasında bir ayrım var gibi görünse de ikisini birbirinden ayırmak net olarak mümkün değildir. Bugüne kadar yapılan çalışmalarda enformasyon kavramı bireysel ve kurumsal olarak, bilgi ise bir tek bireysel olarak karşımıza çıkmaktadır. Enformasyon kayıtlı ortamda kayıtlı şekilde bulunurken, bilgi ise hafızalarda saklandığı iddia edilmektedir (Odabaş, 2009, 178).

Enformasyon kavramının asıl amacı, yaşam süreci içinde her aşamada bilginin en üst seviyede işlenmesi ve bu yöntemle devam ettirilen faaliyetlerin verimliliklerinin artırılmasının sağlanması şeklinde ifade edilmektedir (Firestrone ve McElroy, 2003).

Enformasyon, verilerin belli bir hedef için bir araya getirilmesi olarak açıklanmaktadır. Verilerin anlam kazanması enformasyonun temelini oluşturmaktadır. Bunun sonucu olarak enformasyona anlam kazanmış veriler de denmektedir (Yılmaz, 2009, 98).

Dervişoğlu (2004)' nun Laudon ve Laudon (1998)'den aktardığına göre “veriler dağınık bir doğaya sahipken, enformasyon söz konusu olduğunda biçimlendirme, düzenleme, belli bir amaca hizmet etme ve yarar sağlama kavramıyla karşılaşılır”. Davenport ve Prusak (2001) enformasyonu bir mesaj olarak algılayarak “genellikle belge şeklindeki ya da görsel ve işitsel mesaj” şeklinde tanımlamaktadır.

Enformasyon, düzenlenmiş veri olarak tanımlanmakta ve veriden çok daha zengin içeriğe sahip olduğu ifade edilmektedir. Enformasyon, yazılı, sözlü veya görsel bir mesaj olarak açıklanmaktadır (Barutçugil, 2002, 57).

Türk Dil Kurumu (2011)'nda enformasyonun kelime anlamı ise; danışma, tanıtma veya haber alma, haber verme ve haberleşme olarak ifade edilmektedir.

1.3.2. ENFORMASYON YÖNETİMİ (EY)

Günümüz koşullarında, enformasyon kayıt ortamlarındaki çokluk ve enformasyon üretiminin artışı, birçok alanda olduğu gibi, kurumlarda da enformasyon kaynaklarının yönetilmesini gerektirmektedir (Yılmaz, 2009, 102). Bu durumu Gürdal (2000): “Enformasyon bugün her yerde ve her ortamda bulunmaktadır ve enformasyonun üretimi öylesine hızlı bir ivme kazandırmıştır ki teknolojinin tüm olanaklarına karşın, denetlenmesi giderek zorlaşmaktadır; denetim işleminin bireylerce tek başına yerine getirilmesi mümkün değildir. Bundan dolayı üretilen milyonlarca enformasyon yığınının amaç doğrultusunda, başka bir deyişle onu kullanacak bireylerin gereksinimleri yönünde düzenlemesi gerekmektedir.” şeklinde açıklamaktadır.

Enformasyon yönetimi, kaynakları gözetim altına almak, yönetmek ve bu kaynaklardan yüksek seviyede yararlanma zorunluluğuna göre, uzmanlarca geliştirilen uygulama esaslı bir yöntem olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz, 2009, 102).

Harrod’s Librarians Glossary (2000)’de EY, “bir kuruluşu daha verimli işlevlere yönelten, hangi formatta olursa olsun iç ve dış kaynaklardan elde edilen enformasyonun etkin üretimine, eşgüdümüne, depolanmasına, erişimine ve yayımına olanak sağlayan çeşitli etkinliklerin yönetimi” şeklinde tanımlanmaktadır.

Lee (2008): “EY, uzun zamandan beri kütüphanelerin ve kütüphanecilerin etki alanındadır. Kütüphaneciler ve enformasyon uzmanları, enformasyonun aranması, seçimi, sağlanması, düzenlenmesi, korunması, yeniden paketlenmesi, yayımı ve hizmete sunulması çalışmalarında eğitilmiş bireylerdir. Bununla birlikte bilgi teknolojisi ve sistemi uzmanları, enformasyon sistemlerinin temelini oluşturan ve destekleyen enformasyon teknolojisi ve sistemlerindeki son gelişmelerin kendi alanlarını etkilemesinden ötürü EY ile ilgilenmektedir.” şeklinde açıklamaktadır.

Tablo 2’de; enformasyon yönetimi(ey) ile bilgi yönetimi(by) temel yaklaşımların nesnelere, terimler ve ilgili disiplinlere göre özetlenmiş halini içermektedir. EY ve BY birçok disiplin ve etkinlik ile ilişkilidir. Bu nedenle enformasyon sistemleri ve iş enformatiğinin enformasyon teknolojisi yönetim sonucunun olduğu görülmektedir. Kurumsal ve yönetsel bilim öncelikle BY ile ilgilenmektedirler. EY kütüphanecilik ve enformasyon bilimleri ile belge yönetiminin etki alanları içerisinde yer almaktadır (Yılmaz, 2009, 105)

Tablo 2: Enformasyon ve Bilgi Yönetimi: Nesnelere, Terimlere ve İlgili Disiplinlere

Nesneler		Terimler		Disiplinler
		Dar Terimler	Geniş terimler	
enformasyon teknolojisi		veri yönetimi	enformasyon teknolojileri yönetimi (enformasyon yönetimine yönelik teknoloji)	enformasyon sistemleri işletme enformatiği
	enformasyon sistemi	enformasyon sistemlerinin yönetimi		
	enformasyon	enformasyon altyapısının yönetimi		
kodlanmış enformasyon	içsel	belge yönetimi	(içerik-yönelik) enformasyon yönetimi	belge yönetimi kütüphanecilik ve enformasyon bilimi
	dışsal	dış enformasyonun sağlanması		
bilginin üretimi ve paylaşımı ile ilgili olan çalışma uygulamaları				örgütsel bilimler yönetim bilimleri
entelektüel varlıklar		entelektüel sermayenin yönetimi	Bilgi yönetimi	

Kaynak: Schlogl, C. (2007). Information and Knowledge Management: Dimensions and Approaches.

27 Kasım 2019 tarihinde <http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html> adresinden erişildi.

BÖLÜM 2:

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ (EBYS)

2.1. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ (EBY)

2.1.1. ELEKTRONİK BELGE TANIMI

Elektronik belgeler genel olarak bir bilgisayar sisteminde üretilen, işlenen ve saklanan belgeleri tanımlamaktadır (Kandur, 1999b, 16). Bu belgeler, fiziki evraklardaki gibi düzenlendikten sonra yalnızca gerektiğinde işlem yapılan belgeler değildir. Zamanla birlikte erişilebilirliğini devam ettirmek için aktif bir veri yönetimi gerekir. Elektronik belgenin korunduğu ortam sürekli değişim içindedir ve elektronik belgelere devamlı özen gösterilmeli, bunun için değişen teknolojiye paralel olarak gerekli yazılım ve donanım güncellemeleri yapılmalıdır (Aydın, 2010: 12).

Elektronik belge tanımlarında daha çok arşivcilik, diplomatik ve belge yönetiminin göz önüne alındığı anlaşılmaktadır. Örneğin, elektronik belge yönetimi standardının 2007 ve 2009 yılında yayınlanan versiyonlarında elektronik belge, herhangi bir bireysel veya örgütsel fonksiyonun yerine getirilmesi için alınmış ya da fonksiyonun sonucunda üretilmiş, içerik, ilişki ve formatı ile ait olduğu fonksiyon için delil niteliği taşıyan kayıtlı bilgi olarak tanımlanmaktadır (Türk Standartları Enstitüsü [TSE], 2007, 2; [TSE], 2009, 1).

Elektronik belgelerin kullanım alanlarına göre tanımları da farklılık göstermektedir. Hukuki ve idari işlemler açısından elektronik belgenin kimlik tespiti ve orijinalliği önemliken, belge yönetimi çalışmalarında geleneksellikten ziyade belgenin fonksiyon sonucunda üretilmesi, içerik, organik ilişki ve format itibarıyla üretildiği fonksiyona ait işlemlerin delili olması ön plana çıkmaktadır. Örneğin, bir ihale girişiminde ihale komisyon tutanağı, komisyonun yürüttüğü işlemi belgelemesinden ziyade yürütülen işlemin ve alınan kararın delili olup girişim kapsamında yürütülecek diğer işlemlerin dayanağıdır (Çiçek, 2011, 90).

Belge Yönetimi ve Arşiv Terimleri Sözlüğü (2009)'nde elektronik belge; "Çeşitli bilgisayar ve taşınabilir elektronik araçlar gibi bilgi ve iletişim teknolojileriyle oluşturulan, herhangi bir kurum veya kişiden başka bir kurum veya kişiye aktarılan ve

aynı ortamlarda da saklanan her türlü yazılı, sesli ve görüntülü kaydedilmiş bilgi” olarak tanımlanmaktadır.

Kurum ve kuruluşlar, özel sektörde elektronik belgelerin hukuksal açıdan bir nitelik barındırması için yapılmış düzenlemeler yer almaktadır. Bunlar Kayıtlı Elektronik Posta (KEP), Bilgi Edinme Hakkı, e-imza gibi düzenlemeler olarak ifade edilmektedir (Güler, 2015, 28).

Görüldüğü gibi belge ve elektronik belge tanımları günün şartlarına göre değişik ifadeler kullanılarak aynı esaslar çerçevesinde açıklanmaya çalışılmıştır. Genel olarak, yasal olan iş ve işlemleri belgeleme zorunluluğu bulunan işletmelerin üretmiş olduğu bütün basılı veya elektronik ortamda oluşan veriler, belge olarak tanımlanmaktadır. Üretilen bilgi kalabalığının elektronik ortamda işlenmesi ve muhafazası yapıyor ise elektronik belge yönetimi sistemi dahilinde işlem gören bilginin çıktısı ise elektronik belge olarak tanımlanmaktadır (Arısoy, 2018, 17).

2.1.2. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ (EBYS) TANIMI

Günümüzde gerek kamu alanında gerekse özel sektörde EBYS’ye geçişler hızla artmaktadır. Bu geçişlerin en önemli nedenleri teknolojinin değişimi, rekabet ortamının çoğalması, yeniliğe açık bir çağ yetişmesi ve verimliliği artırma çalışmaları etkili olmuştur. (Saydam, 2015, 8).

Elektronik belge yönetimi, doğrudan elektronik ortamda üretilen ya da geleneksel bilgi kayıt ortamlarından sayısallaştırılarak alınan belgelerin düzenlemesi, kullanılması ve arşivlenmesine yönelik ilke ve uygulamalar bütünü şekilde tanımlanmaktadır. Belge yönetimi uygulamaları belgelerin kayıtlı bulunduğu kayıt ortamında değil, ne türde olursa olsun belgenin varlığına bağlı olarak sürdürülmektedir. Bu açıdan geleneksel belge yönetimi yaklaşımının temel özellikleri elektronik belge yönetiminde de bulunmaktadır (Odabaş, 2008, 11).

Elektronik belge yönetimi, elektronik belgelerin üretiminden arşiv belgesi niteliğinde korunmasına kadar geçen bütün süreçler boyunca güvenilir, eksiksiz, erişilebilir ve sağlam şekilde korumasını, kullanıma sunulmasını ve saklanmasını sağlayan ilke ve uygulamaları ortaya koyan bir disiplin olarak tanımlanmaktadır.

Elektronik belgelerin söz konusu yaklaşımların altında yönetilmesi (Odabaş, 2008, 11):

- Bu belgelerin bir tek elektronik belge niteliğinde değil, yasal, yönetsel ve kültürel nedenlerden ötürü yönetilmesinin,
- Yalnızca yönetsel ihtiyaçlar doğrultusunda değil, bunun yanında arşivsel amaçlar için de saklanmasının,
- Yapı, içerik ve bağlam bilgilerini bir bütün olarak muhafaza edilmesini,
- Onlara, belgesel ve örgütsel fonksiyonların her birini yansıtacak şekilde erişiminin sağlanması,
- Sistemde kayıtlı olarak yer alan elektronik belgelerin, saklama planları çerçevesinde yeni kayıt alanlarına aktarılması, ayıklanması ve gereksiz olan belgelerin imha edilmesini sağlayacaktır. Bu bakımdan elektronik belge yönetimi, elektronik bir yazılım sistemi üzerinde devam eden ve disiplinler arası yardımlara ihtiyaç duyan kapsamlı bir disiplindir.

Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS), organizasyonların günlük işlerini yerine getirirken oluşturdukları her türlü dokümanın içerisinde kurum faaliyetlerinin delili niteliği taşıyabilecek belgelerin ayıklanarak bunların format, içerik ve özelliklerini korumak ve üretiminden tasfiyesine kadar olan süre içerisinde, yönetmek amacıyla kullanılan sistem olarak açıklanmaktadır. EBYS'yi oluşturan en önemli özellik EBYS yazılımıdır. Elektronik belgeyi yönetmek isteyen işletme bu konuda uzmanlaşmış bir yazılıma ve ekibe ihtiyacı var demektir. (Kandur, 2006, 7).

2.1.3. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ (EBYS) AMACI

Elektronik belgelerin, küçük alanlar işgal etmesi ve kolay çoğaltılabilmesi, en büyük avantajlarından. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin amacı, üretilen veya sisteme katılan bir belgenin, sahip olacağı üst veriler yardımıyla çok kolay sıralanabilir, aranabilir, incelenebilir ve tekrar arşivlenebilir niteliğe kavuşmasını sağlamak olarak ifade edilmektedir (Budak, 2011, 157).

Elektronik Belge Yönetim Sisteminin amaçları (Eslami, 2010, 39):

- Zaman ve mekan açısından sınırlama getirmemek,

- Depolama işlemlerinin daha kolay gerçekleştirilmesini sağlamak,
- Belgelerin, basılmasını ve çoğaltılmasını daha kolay ve hızlı hale getirmek,
- Hata oranlarını en aza indirmek,
- Kağıt tasarrufu sağlamak ve dolayısıyla daha az ağaç kesilmesi nedeniyle çevreye katkı sağlamak, şeklinde açıklanmaktadır.

Elektronik belge yönetim sisteminin yukarıda belirtilen faydalarının yanında (Özdemirci, 1997, 164);

- Kurum hafızasına, kurumsal kaynağa ve karar vermeye yardımcı olma,
- Yasal destekte bulunma ve hukuki belge sağlama,
- Kırtasiye maliyetini azaltma,
- Yeni belgelere referansta bulunma,
- Belgelerin kontrol edilmesi için sistematik bir yöntem belirleme,
- Kurumsal verimliliğin, değerli dosyaların korunması ve gerekli görülmeyen belgelerin arşivlenmesini önleme,
- Yasa koyucu ve düzenleyicilerin bilgi ihtiyaçlarını karşılama,
- Tarih araştırmalarına doküman/bilgi sağlama,
- Kurumsal tarihin korunmasına katkıda bulunma, gibi fonksiyonları da yer almaktadır.

2.1.4. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SÜREÇLERİ

2.1.4.1. Elektronik Belgelerin Üretimi

Genel tabiriyle, bilgisayar sistemlerindeki programlar ve yapı içindeki farklı birimlerde üretilmiş her çeşit bilgiyi kapsamaktadır. Elektronik belgeler bir programda veya birbirine bağlı birçok program üzerinde oluşturulabileceği gibi, bir elektronik belge birden çok belge yapısı içerebilmektedir (Kandur, 1999b, 16).

Belgeler üretilmeden önce sistem tanınmalı ve belgenin yok edilmesine kadar olan evreler belirlenmelidir. Bunun nedeni, elektronik belgelerin üretim aşamasında kontrol edilmesi geleneksel kağıt belgeye göre daha zordur. Elektronik üretim yalnızca kurum içi faaliyetler sonucunda değil, elektronik posta, web gibi yollarla da

yapılmaktadır. Web içerikli devamlı olarak güncellemeler sonucunda yoğun olarak belge üretimi ortaya çıkmaktadır (Aydın, 2005, 93).

2.1.4.2. Elektronik Belgelerin Muhafazası

Elektronik belgelerin yaşam süreci boyunca bilginin düzenlenmesinde, hızlı ve kolay erişim sağlamak önemlidir. Elektronik belgeler geleneksel belgelere göre farklı saklama koşulları gerektirmektedir. Geleneksel kağıt belge için bir tek okuyacak personel yeterli iken, elektronik belgelerden bilginin temini için araçlara ihtiyaç duyulmaktadır. Elektronik belgelerin muhafazasını doğru şekilde yürütebilmek için (Rhodes, 1991, 16):

- **Depolanan Malzeme:** Ne tür malzemenin muhafaza edileceği, video, grafik, veri gibi formatların hangisinin yer alacağını,
- **Saklama Süresi:** Elektronik belgelerin ne kadar zaman saklanması, ne kadar süre kullanılacağı ve muhafaza ortamları,
- **Kullanım:** Kullanıcıların belgeye hangi araçlarla ulaşacağı, yani çevrimiçi, anında, tüm metnin iletimi gibi şekilleri,
- **Sayısallaştırma:** Elektronik belgelerin yaşam döngüsünün hangi evresinde sayısal platforma aktarılacağı,
- **Saklama Ölçütleri:** Maliyet, hız, kolay taşınabilirlik, kapasite, süreklilik gibi uzun zaman saklama ölçütleri, gibi hususların tespit edilmesi gerekmektedir.

Elektronik belgelerin korunmasında ilk önemli şart, bulunduğu donanımdır. Buna bağlı olarak elektronik ortamda yer alan veriler yazılım veya donanım eksikliği ile belli bir zaman sonra kullanılamaz hale gelebilmektedir (Shepherd, 1994, 43). İkinci önemli şart ise yazılımdır. Elektronik veriler yazılım özelliklerine göre değişebilmektedir. Yazılımdaki gelişmeler takip edilerek eski elektronik belgelerin yeni yazılımlara uyumlu bir hale getirilmesi gerekmektedir (Aydın, 2005, 94).

2.1.4.3. Elektronik Belgelerin İmhası

Elektronik belgelerin yok edilmesi yaşam süreçlerinin olabildiğince erken evresinde belirlenmelidir. EBYS' de belgelerin imha süreci, kullanıcıların bilgiyi

kaydetme ve kullanma yolları hakkındaki temel gerçek etrafında dönmektedir. Üniversitelerde EBYS'den sorumlu kişiler çeşitli belgeleri üretmekte, bu belgelerin gerekli olanlarını almakta ve yaşam döngüsünün son aşamasına geldiği düşünülen belgeleri imha etmektedir. Yasal ve kurumsal gereklilikler doğrultusunda imha süreci belirlenmektedir. Elektronik belge yönetimi yapısının yönetilmesi ve pasif belgelerin karışmaması için düzenli olarak belgelerin imhası sağlanmaktadır (Aydın, 2003, 42).

2.1.4.4. Elektronik Belgelerin Yaşam Döngüsü

Elektronik belgelerin yaşam döngüsü, belgelerin üretilmesi, kullanılması, saklanması, pasif olan dosya planları, aktif dosyalara aktarımı ve en son evre olan imhasını içinde barındıran süreç olarak açıklanmaktadır (Gill, 1998, 5).

Kağıt belgeler için yaşam döngüsü kavramı belgelerin üretiminden, dağıtımına, korunmasına, kullanılmasına ve imhasına kadar olan süreçleri içermektedir. Bu kavramlar belge yönetiminin tanımında yer almakta ve elektronik belge yönetiminin ortaya çıkmasıyla gözden geçirilmesini zorunlu kılmaktadır. Dolayısıyla bu süreçler elektronik belgelerin yaşam döngüsünü tam anlamıyla karşılayamamaktadır. Geleneksel belgelerin yaşam döngüsü, üretilmesinden itibaren başlarken, elektronik belgelerin yaşam döngüsü bilgisayara dayalı bilgi sisteminin tasarım aşamasında başlamaktadır. Belgelerin saklama süresi ve imhası, belgenin sınıflandırılması ve sistem içindeki bilgi akışıyla ilgili kararlar tasarım aşamasında alınmaktadır (Kandur, 1999a, 40).

2.2. EBYS'DE KULLANICI FARKINDALIĞININ UNSURLARI

2.2.1. FARKINDALIK ÖLÇME SÜRECİ

2.2.1.1. Kullanıcıların Bilgilendirilmesi

Kullanıcılar yapısı gereği bilmediği uygulamalardan korkabilmektedir. Bundan ötürü üst yönetimin EBYS'ye geçme kararı aldıktan sonra bu kararı, üniversite genelinde kullanıcılara duyurması, kullanıcıların süreçle ilgili düşüncelerini olumlu etkilemektedir. Üst yönetim kullanıcılara bu kararı duyursa bile yine de olumsuz

tepkiler ile karşılaşabilmektedir. Nedeni ise, konu ile ilgili hiçbir fikri olmayan kişilerin değişime vereceği tepki ile ayrıntılı bilgi verilen kişilerin tutum ve davranışları farklı olmaktadır. Kullanıcıların değişime çabuk adapte olabilmesi için bazı faktörler aşağıda yer almaktadır (Sabuncuoğlu, 2009, 170):

- **Değişim nedenlerini açıklamak:** Uygulama başladığında kullanıcılara değişimin neden gerekli olduğu açıklıkla anlatılmalı, fazla ve detaylı bilgi verilmeli, kullanıcılar yeni gelişmelerden en kısa sürede haberdar olmalıdır.
- **Kullanıcılar ile birebir konuşmak:** E-postalar yerine kullanıcılar ile birebir yüz yüze konuşmak kullanıcıları motive etmektedir.
- **Kullanıcılara doğruyu söylemek:** Değişim ile ilgili doğru olmayan ve saklanan bilgiler ileriki süreçte çarpıklıklara, yanlış anlamalara ve eleştirilere sebep olmaktadır.
- **Kullanıcıları dinlemek:** Üst yönetim kullanıcıları dinlemeli, duygu ve düşüncelerini ifade etmelerine imkan sağlamadılar.
- **Duyguları paylaşmak:** Liderler duygularını saklamaz, kullanıcıların duygularını anlamak ve paylaşmak için çaba gösterirler.
- **Cesaretlendirmek:** Kullanıcıları yeni bilgi ve beceri elde etmek için cesaretlendirmek, destekleyici konuşmak gerekmektedir.
- **Vizyon oluşturmak:** Uzun süreli hedeflerin belirlenmesi, değişimin kolay sahiplenilmesini sağlamakta ve olumsuz tepkilerin azalmasına yardımcı olmaktadır.

2.2.1.2. EBYS Uygulamasına Karşı Tutumlar

Kullanıcılar değişim sürecinde olumlu, olumsuz ve nötr tepkiler verebilmektedir. Bu süreçte kullanıcıların yaşadığı duygusal tepkiler şu şeklide sıralanmaktadır (Sabuncuoğlu, 2009, 168):

- **Odaklanmama:** Düşünme, hissetme, konsantre olmakta zorluk çekilmektedir.
- **Reddetme:** Bu süreçte kullanıcılar hiçbir şey değişmeyecek gibi eski sistem üzerinden çalışmaya devam etmektedirler.
- **Direnme:** Kullanıcılar her şeyi sorgulamaya başlamakta ve şüphe, kızgınlık, hayal kırıklığı, korku gibi duygulara bürünmektedir.

- **Oluruna bırakma:** Kullanıcılar değişememenin zararlarını bilmelerine rağmen geçmişten kopamamaktadır.
- **Değişimi özümseme:** Kullanıcılar bu süreçte öğrendiklerinin farkına varmakta ve deneyimlerini benzer tutumda olan kişilere aktarmaktadır.
- **Değişime adanma:** Kendisine ve diğer kişilere güven duymaya başlayan ve öğrendiklerini işine, yaşamına entegre eden kullanıcılar kendilerini değişime adamaya hazırdır.

Değişim sürecinde kullanıcıların tutum ve davranışlarına etki edebilecek durumlarda bazıları aşağıda yer almaktadır (Taşkın, 2001, 64-65):

- **Bilinmeyenden korkmak:** Korku fiziksel ya da psikolojiktir. Kullanıcılar kendisini neyi beklediğini bilmemekte ve değişimin rahatlıklarını, güvenliğini olumsuz etkilemesinden korkmaktadır.
- **Kendinden şüphelenmek:** Kullanıcılar değişim süresinde kendileri ile ilgili olumsuz duygu ve düşüncelere kapılmaktadır.
- **Alay edilmekten korkmak:** Kullanıcılar kabul edilmemekten korkmakta ve değişim sürecinde kendisi ile alay edilmesinden korkmakta ve çekingen davranmaktadır.
- **Olumsuz motivasyon:** Kullanıcılar olumsuz motivasyon ile karşılaştıklarında gösterdikleri çabanın alt düzeyine iner ve daha az öğrenmeye başlar.
- **Başarısızlık korkusu ve eleştirilmek:** Başarısızlıktan korkan kullanıcılar yeni girişimler konusunda çekingen davranmaktadır.

Değişim için dikkat edilmesi gereken bazı hususlar aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir (Argın, 2000, 27-28):

- “Güvene dayalı ilişkiler kurmak,
- Açık iletişimde bulunmak,
- İki yönlü geri beslenmeyi teşvik etmek,
- Kişisel endişeleri tanımlamak,
- Değişime hazırlığı keşfetmek,
- Değişim hakkında spesifik olmak,
- Değişimin neden gerekli olduğunu göstermek,
- Değişim hakkında sürekli bilgilendirmek.”

2.2.1.3. EBYS Farkındalığı

Günümüzde belge yönetimi konusunda bazı sorunlar yer almaktadır. Kandur (2011) şöyle ifade etmektedir: “ Son yıllarda geliştirilen ve kullanılmakta olan e-devlet uygulamalarında süreçlerin belgelenmesi konusunda çeşitli eksikliklerin olduğu gözlenmektedir. Elektronik ve dinamik bir ortamda gerçekleştirilen kurumsal süreçlerin, eğer müdahale edilmezse, belgelenmeden yapılabildiği, süreç otomasyonuna yönelik sistemlerin de özel bir çaba gösterilmediği takdirde, elektronik belgelerin kayıt altına alınmasını ve korunmasını sağlayamadığı görülmektedir. Bu sistemlerdeki temel eksikliğin kurumsal süreçlerin her aşamasında belgelendirme ihtiyacının göz ardı edilmesinden kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, gerek kurumsal süreç yönetimine yönelik sistem geliştirenlerde gerekse bu sistemleri uygulayanlarda belge yönetimi farkındalığının gereken düzeyde olmadığı gözlenmektedir. Bu eksikliğin temel göstergelerinden birisi gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde yapılan ve ülkelerin e-devlet uygulamalarından yaygınlık ve etki ölçümlerini gösteren çalışmalarda kurumların belge yönetimi açısından yeterliliğinin ölçülmemesidir.”

Kurumlarda tüm kullanıcıların EBYS değişiminden etkileneceği ve iş-işlem süreçlerinin değişeceği aşıkardır. Bundan ötürü EBYS farkındalığı doğru belge yönetimi üzerine oluşturulmalı, elektronik belge yönetimi değişim süreci bu temel üzerine kurulmalıdır (Saydam, 2015, 41).

2.2.2. EBYS UYGULAMALARINDA BAŞARI UNSURLARI

Kullanıcı farkındalığının artırılmasına katkı sağlaması açısından EBYS'nin kurumlara ve kullanıcılara sağlayacağı faydalar aşağıdaki gibi aktarılmaktadır (Johnson ve Bowen, 2005, 134):

Hız:

- Belge üretim, paylaşım, dağıtım ve erişim hızının artması,
- Anlık olarak performans ve buna dayalı verilerin izlenmesi,
- İstenilen bilgiye hızlı ulaşım sayesinde iş ve işlemlerin gerçekleştirilme hızının artması sağlanmaktadır.

Güvenlik:

- Belgenin güvenliğini sağlamak için, şifreleme, elektronik imza, diğer ağ güvenlik vb önlemler alınabilmesi,
- Sistem ile işlerin takibinin sağlanması,
- Kullanıcılara yetkileri çerçevesinde hareket izni verilmesi,
- Kullanıcıların ne zaman, ne yaptığının kayıt altına alınması,

Maliyet:

- Kağıt, toner vb. malzemelerin alımında düşüş sağlanması,
- Dosyalama ve arşivleme maliyetlerinin azalması,
- Tekrar eden aynı belgelerin önüne geçilmesi,

Verimlilik:

- Geleneksel belge yönetiminde akışın sonuçlanması günler alırken, EBYS'de kısa zaman içerisinde akış tamamlanması,
- Bir belgeye yetki dahilinde aynı anda birden fazla kişinin ulaşabilmesi,
- Bilgi ve belge paylaşımında artış sağlanması, şeklindedir.

2.2.2.1. Elektronik Belge Yönetimi Politikalarının Oluşturulması

Güçlü ve etkili bir belge politikasının sahip olması gerek nitelikler aşağıda bahsedilmektedir (IRMT, 2009, ,5):

- “Belge yönetimi programları işletmenin genel amaç ve hedefleri ile ilişkili olmalıdır.
- Kurumun tüm ortaklıklarına uygun oluşturulmalıdır.
- Erişim, gizlilik ve uluslararası belge standartlarına uygun olarak düzenlemelidir.
- İşletmenin tüm işlerinde şeffaflık olması ve hesap verilebilirlik üzerine temel oluşturması gereklidir.
- Bilgi ve belge yönetimi için görevler tanımlanmalı ve belge yöneticileri ile kullanıcıların görev tanımları belirlenmelidir.”

2.2.2.2. Kullanıcıları İşin Bir Parçası Yapmak

EBYS sürecinde sistemin işletilmesi için önemli bir yeri olan dosya planı veya teknoloji kullanımı gerektiren meziyet ön planda tutulduğunda, kullanıcıların sürecin başlamasından itibaren çalışmalara dahil edilmesi gerekmektedir (Spong, 2006, 5).

Kullanıcılar için, EBYS uygulamasının değişmesi ile ilgili yeni bazı kavramlar soru işaretlerine neden olmaktadır. Örnek verecek olursak, e-imza kullanımı hakkında kullanıcıları bilgilendirmek gerekmektedir. Bilgi eksikliğinden kaynaklanan, e-imzanın yasal sorumluluklarının yerine getirilmesi açısından kullanıcılarda endişe oluşmaktadır (Yalçınkaya, 2016, 35).

Bilgi ve belge yönetimi uzmanlarının yapmaması gereken bazı tutum ve davranışlar aşağıda verilmektedir (McLeod, Childs ve Hardiman, 2011, 83):

- EBYS’yi geleneksel belge yönetimi kavramı ile aynı tutarak uygulamaya çalışmak,
- Bilgi ve belge yönetimi uzmanlarının bilgi işlem uzmanları ile ortak paydada buluşabilmesi için iletişimi kuvvetlendirmemek,
- EBYS’yi sadece profesyonellerin kullanacağını düşünmek,
- EBYS’nin sadece belge yönetimine faydasından değil ekonomik ve ekolojik faydalarının da göz ardı edilmesi,
- Bilgi ve belge yönetimi uzmanlarının EBYS’ye bakış açılarındaki ‘sadece evrak kayıt memuru’ algısından doğan belge yönetiminde oluşan güven problemi,
- EBYS ile ilgili mantıklı kurallar koymamak, bilgi ve belge yönetimi uzmanlarının hatalı davranışlarından.

2.2.2.3.Yeni İş, Sorumluluk ve Görevlerin Belirlenmesi

Bilgi ve belge yönetimi uzmanları ve bilgi işlemciler değişimden en çok etkilenenlerdir. Buna göre belge yöneticileri açısından bakılırsa, daha önce fiziksel olarak yaptıkları bütün işlerin elektronik ortama aktarılması, belgelerin üretiminden arşivlenmesine kadar bütün süreçler değişmektedir. Kullanıcıların belge yönetimi planının oluşturulmasını ve sürdürülmesini takip etmek, belge yönetiminin kontrolünü sağlamak, kendi biriminin belge yönetimi geliştirmek için eylem planlarını takip

etmek gibi yeni görevleri olmaktadır (Borglund, Anderson ve Samuelson, 2009, 63-64). EBYS sistem yöneticileri yani belge yöneticileri sadece kendi biriminden değil tüm kurumsal işleyişten sorumlu olmakta ve bilgi işlem ile sıkı bir işbirliği içinde bulunmaktadır (Saydam, 2015, 47).

Bilgi işlem tarafında ise EBYS geçiş ile birlikte alacakları sorumluluklar bulunmaktadır (Johare, Masrek ve Sa'ari, 2013, 107):

- “Belge koruma politikası ile bilgi sistemleri politika uygulamalarına dahil olmak,
- Yazılım, donanım ve depolama ortamının değişiminde elektronik belge göçünü yönetmek,
- Belge yöneticileri ile birlikte elektronik belgelerin yönetimi için standart ve kontrol sağlamak,
- Elektronik belgelerin korunması ve erişimi ile ilgili yeni teknolojik çözümler hakkında bilgi ve belge yöneticilerine tavsiyede bulunmak,
- Standart ve prosedürlere göre elektronik belgelerin arşiv kurumuna transferini sağlamak ve imha planlarını gerçekleştirmek.”

2.2.2.4. Kullanıcıların Eğitimi

EBYS uygulamasının kurumlarda yapılandırmaya çalışmak olabildiğince iyi bir eğitim planlaması ile gerçekleşmektedir. Eğitim planı yapılırken bazı adımların atlanılması, kullanıcıların eğitim almış olmalarına rağmen başarısız olmalarını sağlamaktadır. Bundan ötürü eğitim planı yaparken kullanıcıların yoğunluğu ve eğitimin zamanlaması dikkate alınmalıdır. Eğitim planı kullanıcılara daha önceden bildirilmelidir. Herhangi bir eğitimi kaçıran kullanıcı için diğer eğitime katılma imkanı sağlamak gerekmektedir. Eğitimi verenler, eğitime katılan kullanıcıların dikkatlerini dağıtmayacak ve ilgisinin yüksek olmasını sağlayacak uygulamalar sunmalıdır. Eğitimde zaman zaman mola vermek, bir seferde çok fazla bilgi yüklemesi yaparak kullanıcıların dikkatinin dağılmasını önlemektedir (Yalçınkaya, 2016, 34).

Kurumlarda EBYS ile ilgili eğitim planlamalarında, özellikle kullanıcıların eğitim düzeyi ve alanı dikkate alınarak gruplara bölmek ve o gruplara yönelik eğitim planı oluşturmak gerekmektedir. Yöneticiler içinse, kurumun politikası ön planda tutulacağından ayrı bir eğitim planı oluşturmak gerekmektedir. Bilgi ve belge yönetimi

uzmanlarına da konu ile ilgili daha etkin roller üstleneceği için ayrı bir eğitim planı yapılmaktadır (IRMT, 2009, 77).

Şekil 7: EBYS Eğitim Grupları



Kaynak: Yalçınkaya, B. (2016). Elektronik Belge Yönetimi (EBY) Uygulamalarında Başarıyı Olumsuz Etkileyen Risk Unsurları. Bilgi ve Belge Yönetimi Araştırmaları Dergisi, No:4,20-40, İstanbul.

Eğitim sırasında anahtar kelimeleri sık sık tekrar etmek kullanıcıların hafızasına daha çabuk yerleşmesini sağlayan bir strateji olarak açıklanmaktadır. EBYS ile ilgili mesajları net olarak vermek kullanıcıların dikkatini dağıtmamaktadır. Eğitimin yanı sıra bilgi ve belge yöneticilerinin hazırladıkları dokümanları sistem kılavuzu olarak sunması kullanıcılara yardımcı olmaktadır (IRMT, 2009, 79).

Kullanıcılardan gelen geri bildirimler, eğitim kadar eğitim sürecini iyileştirmek için önemli bir adımdır. Sistem henüz hazır değilken eğitimleri bitirmek riskli bir ilerleme olmaktadır. Sistem hazır değilken verilen eğitimler kullanıcılarda sadece pratikte kalmakta uygulamada zayıf olacakları alan yaratmaktadır (Yalçınkaya, 2016, 34).

BÖLÜM 3:

ARAŞTIRMA MODELİ

1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın amacı, bir vakıf üniversitesinde Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS)'nin kullanımını, kullanım açısından elverişliliğini, kuruma ne gibi faydalar sağladığını saptamaktır.

Araştırma EBYS hakkında görüşleri keşfetmeye yöneliktir. Bu araştırma sonucunda EBYS kullanımının önemi hakkında elde edilecek bilgiler ile yeni araştırmalara literatür katkısı sağlanmaktadır.

1.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada araştırma yöntemi olarak veri toplama yöntemi olan anket yöntemi kullanılmıştır. Katılımcılara Google form üzerinden oluşturulan anket çalışması uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan anketin içeriği altı bölümden oluşmaktadır;

Birinci bölüm; katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla hazırlanmış olup, 4 sorudan oluşmaktadır.

İkinci bölüm; EBYS hakkında genel değerlendirme sorularını içermekte olup, EBYS'nin üniversite için önemini tespiti amacıyla hazırlanmıştır. Bu bölüm 17 sorudan oluşmaktadır. EBYS'nin kullanıcılara sağladığı faydalara ve üniversite için yararlarına ilişkin sorulara yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde; kullanıcıların EBYS kullanımında yaşadıkları çekince, endişe ve kaygılara ilişkin sorular yer almaktadır. Bu bölüm çoktan seçmeli 7 sorudan oluşmaktadır.

Dördüncü bölümde; EBYS özelliklerinin ve kullanımının kullanıcılar açısından değerlendirilmesine yer verilmektedir. Bu bölümde 6 soru yer almaktadır.

Beşinci bölümde; EBYS uygulamasının başlamasından sonrasına kadar kullanıcılara ne gibi katkıları olduğunu içeren sorulara yer verilmiştir. Bu bölümde 6 soru yer almaktadır.

Altıncı bölümde; kullanıcıların EBYS sonrasına beklentilerini içeren 4 soruya yer verilmektedir.

1.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Veri toplama aracı olarak araştırmanın amacı doğrultusunda anket yöntemi kullanılmıştır. Anketteki sorular Varol SAYDAM'ın 2015 yılında "Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme" adlı yüksek lisans tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

1.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini bir vakıf üniversitesinde çalışan idari ve akademik kadro personelleri oluşturmaktadır. Araştırma için belirlenen evrene ulaşmak zaman bakımından zor olacağından araştırmaya katılacak kişiler kolay örneklem yoluyla seçilmiştir. Kolay örnekleme yoluyla 155 kişiye ulaşılmıştır.

BÖLÜM 4:

BULGULARIN ANALİZİ

Bu bölümde araştırma sonuçlarına detaylı olarak yer verilmiştir. Analizde SPSS 22 programı kullanılmıştır.

4.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerini görmek amacıyla frekans analizleri yapılmış ve Tablo 3' te verilmiştir.

Tablo 3: Katılımcıların Cinsiyetleri

Cinsiyet	Frekans	%
Kadın	93	60,0
Erkek	62	40,0
Toplam	155	100,0

Araştırmada elde edilen frekans analizlerinin sonuçlarına göre ankete katılanların %60'ı kadın, %40'ı erkektir. Araştırmaya katılan çoğu çalışanın kadın olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların Yaş Aralıkları

Yaş	Frekans	%
18-24	11	7,1
25-34	56	36,1
35-44	54	34,8
45-54	21	13,5
54 üzeri	13	8,4
Toplam	155	100,0

Tablo 4'te elde edilen bilgilere göre, ankete yanıt verenlerin %7,1'i 18-24, %36,1', 25-34, %34,8'i 35-44, %13,5'i 45-54 yaş aralığında, %8,4'ü ise 54 yaş üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Katılımcıların Eğitim Düzeyleri

Eğitim Düzeyleri	Frekans	%
İlköğretim	0	0
Lise	5	3,2
Ön Lisans	13	8,4
Lisans	34	21,9
Lisansüstü	103	66,5
Toplam	155	100,0

Eğitim düzeylerine bakıldığında; ankete katılanların %3,2'si lise, %8,4'ü ön lisans, %21,9'u lisans, %66,5'i lisansüstü derecelerine sahiptir. Katılımcıların çoğu lisansüstü eğitim derecesine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 6: Katılımcıların Çalıştıkları Pozisyonlar

Pozisyonlar	Frekans	%
İdari Kadro	79	51,0
Akademik Kadro	76	49,0
Toplam	155	100,0

Anketi cevaplayan katılımcıların çalıştıkları pozisyonlar belirlenmiş olup, katılımcıların unvanları incelendiğinde; %51,0'ı idari kadro, %49,0'ı ise akademik kadro şeklinde gözlemlenmektedir.

4.2. ÇALIŞANLARIN ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİNE BAKIŞ AÇILARINA İLİŞKİN BULGULAR

4.2.1. ÜNİVERSİTE İÇİN ÖNEMİ

Araştırmaya katılan üniversite çalışanlarına EBYS ile ilgili genel değerlendirme soruları sorarak, EBYS'nin üniversite için önemini ölçmek için frekans analizi yapılmıştır.

Tablo 7: Katılımcıların EBYS Hakkında Bilgi Sahibi Olması

	EBYS hakkında bilgi sahibiyim				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	26	43	7	3	0
Akademik Kadro	33	29	10	3	1
Frekans	59	72	17	6	1
%	38,1	46,5	11,0	3,9	0,6

Tablo 7'ye göre EBYS hakkında bilgi sahibi olan idari kadro çalışanlarının 69, akademik kadro çalışanlarının ise 62 kişi olduğu gözlemlenmiştir. Bu verilere bakarak katılımcı oranının %84,6 olduğu gözlenmektedir.

Tablo 8: Katılımcıların Daha Önce EBYS Kullanma Oranı

	Daha önce EBYS kullandım				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	23	30	6	8	12
Akademik Kadro	26	23	7	11	9
Frekans	49	53	13	19	21
%	31,6	34,2	8,4	12,3	13,5

Tablo 8'e göre daha önce EBYS kullanan idari kadroda çalışan 53 kişi, akademik kadroda çalışan 49 kişi yer almaktadır. Bu verilere göre daha önce EBYS kullanan

katılımcıların oranının %65,8 olduğu, kullanmayan katılımcı oranının ise 25,8 olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 9: Üniversitede Uygulanan EBYS Projesinin Üst Yönetim Tarafından Desteklenmesi

Kurumumuzda uygulanan EBYS projesi, üst yönetim tarafından desteklenmektedir	Frekans	%
Kesinlikle Katılıyorum	73	47,1
Katılıyorum	58	37,4
Kararsızım	20	12,9
Katılmıyorum	3	1,9
Kesinlikle Katılmıyorum	1	0,6
Toplam	155	100,0

Tablo 9’da yer alan araştırmaya katılan çalışanların kurumlarında uygulanan EBYS projesinin üst yönetim tarafından desteklenmesi frekans analizine göre, %84,5 katılımcı olumlu cevap verdiği görülmektedir.

Tablo 10: EBYS Uygulamasının Başarısı, Kurumsal Kimliğin Gelişimine Katkı Sağlaması

	EBYS uygulamasının başarısı, kurumsal kimliğimizin gelişimine katkı sağlayacaktır				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	38	36	4	0	1
Akademik Kadro	37	23	11	4	1
Frekans	75	59	15	4	2
%	48,4	38,1	9,7	2,6	1,3

Araştırmaya katılan idari ve akademik kadro çalışanlarının EBYS uygulamasının başarısı, kurumsal kimliğin gelişimine katkı sağlayacaktır analizine bakıldığında, %86,5’inin olumlu cevap verdiği gözlemlenmiştir.

Tablo 11: Katılımcıların EBYS İle Çalışma Saatlerini Daha Verimli Kullanması

	EBYS ile çalışma saatleri daha verimli kullanılacaktır				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	26	34	15	2	2
Akademik Kadro	30	22	18	4	2
Frekans	56	56	33	6	4
%	36,1	36,1	21,3	3,9	2,6

Araştırmaya katılan çalışanların EBYS ile çalışma saatlerinin daha verimli kullanılması analizi incelendiğinde, %72,2'sinin olumlu cevap verdiği görülmektedir.

Tablo 12: EBYS'nin Kurumlar Arası Belge Paylaşımında Kolaylık Sağlaması

EBYS, kurumlar arası belge paylaşımı işlerimizde büyük bir kolaylık sağlayacaktır	Frekans	%
Kesinlikle Katılıyorum	73	47,1
Katılıyorum	61	39,4
Kararsızım	15	9,7
Katılmıyorum	5	3,2
Kesinlikle Katılmıyorum	1	0,6
Toplam	155	100,0

Tablo 12'de, EBYS'nin kurumlar arası belge paylaşımında kolaylık sağlaması analiz sonuçlarına göre, %86,5 oranında katılımcı olumlu cevap vermektedir.

4.2.2. ÇEKİNCE, KAYGI VE ENDİŞELER

Araştırmaya katılan üniversite çalışanlarının EBYS hakkında çekince, kaygı ve endişelerini ölçmek için frekans analizi yapılmıştır.

Tablo 13: Katılımcıların Bilgi Teknolojileri Alanında Zayıf Olması Sonucu EBYS'ye Alışmama Çekincesi

	Bilgi teknolojileri ile barışık olmadığım için EBYS'ye alışmamaktan çekiniyorum				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	1	3	5	29	41
Akademik Kadro	0	6	12	36	22
Frekans	1	9	17	65	63
%	0,6	5,8	11,0	41,9	40,6

Araştırmaya katılan idari ve akademik kadro çalışanlarının EBYS kullanımındaki çekinmesi analizine göre, %82,5'inin bilgi teknolojileri ile barışık olduğu ve EBYS kullanmaktan çekinmediği gözlemlenmiştir.

Tablo 14: Katılımcıların Fiziksel Ortamda Yapılan İşleri Elektronik Ortama Göre Daha Güvenli Bulması

	Fiziksel ortamda yapılan evrak işlerini elektronik ortama göre daha güvenli buluyorum				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	11	15	13	20	20
Akademik Kadro	4	15	20	24	13
Frekans	15	30	33	44	33
%	9,7	19,4	21,3	28,4	21,3

Araştırmaya katılan çalışanların fiziksel ortamda yapılan işleri elektronik ortama göre daha güvenli bulma frekans analizi incelediğinde, katılımcıların %29,1'i katılıyorken, %49,7'sinin katılmadığı görülmektedir.

Tablo 15: Katılımcıların Elektronik Sistemlerde Yaşanan Sorunlar Nedeniyle EBYS Hakkında Olumsuz Düşünmesi

	Elektronik sistemlerde yaşanan sorunlar nedeniyle EBYS hakkında olumsuz düşünüyorum				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	1	5	12	38	23
Akademik Kadro	3	8	23	28	14
Frekans	4	13	35	66	37
%	2,6	8,4	22,6	42,6	23,9

Araştırmaya katılan üniversite çalışanlarının elektronik sistemlerde yaşanan sorunlar nedeniyle EBYS hakkında olumsuz düşünmesi analizine bakıldığında, çalışanların % 66,5'i katılmıyorum, %11'i katılıyorum ve %22,6'sı ise kararsızım cevabını vermiştir. Bu durumda büyük çoğunluk EBYS hakkında olumlu düşünmektedir.

4.2.3. EBYS KULLANIMI

Araştırmaya katılan üniversite çalışanlarının EBYS kullanımı ve programın kullanım özelliklerini değerlendirmek için frekans analizi yapılmıştır.

Tablo 16: Katılımcıların EBYS Konusunda Kurumdan Aldığı Eğitimlerin Yeterli Olup Olmaması

	EBYS konusunda kurumumuzdan aldığım eğitimler yeterlidir				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	12	40	7	14	6
Akademik Kadro	7	23	24	14	8
Frekans	19	63	31	28	14
%	12,3	40,6	20,0	18,1	9,0

Tablo 16'ya göre, araştıramaya katılan çalışanların %52,9'u EBYS konusunda almış olduğu eğitimlerin yeterli olduğunu düşünmekte, %20'lik kısım bu konuda kararsız ve %27,1'lik çalışan ise eğitim almamış olarak gözlemlenmektedir. Analiz sonuçlarına göre idari kadro çalışanlarından 52 kişi, akademik kadrodan ise 30 kişi eğitim aldığını düşünmektedir. Bu durumda EBYS hakkında idari kadro alanına daha çok ağırlık verildiği gözlemlenmiştir.

Tablo 17: Katılımcıların EBYS Arayüzünün Kullanımını Rahat Bulması

	EBYS'nin arayüzünün kullanımını rahat buluyorum				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	16	37	14	11	1
Akademik Kadro	5	30	20	11	10
Frekans	21	67	34	22	11
%	13,5	43,2	21,9	14,2	7,1

Araştırmaya katılan üniversite çalışanlarının %56,7'si EBYS'nin arayüzünün kullanılmasını rahat bulup, %21,9'u bu konuda kararsız kalmakta ve %21,3'ü ise bu konuda olumsuz düşünmekte olduğu gözlemlenmiştir. Analize göre idari kadro çalışanlarından EBYS arayüzü hakkında olumsuz düşünen 12 kişi, akademik kadrodan ise 21 kişi yer almaktadır. Buna göre akademik kadro çalışanlarının EBYS arayüzüne olumsuz bakma oranı daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 18: Katılımcıların EBYS Kullanırken İşinde Kendini Değerli Hissetmesi

	EBYS'yi kullanmak, işimde kendimi daha değerli hissetmemi sağlamıştır				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	9	29	22	11	8
Akademik Kadro	4	22	18	18	14
Frekans	13	51	40	29	22
%	8,4	32,9	25,8	18,7	14,2

Tablo 18’de araştırmaya katılan üniversitesi çalışanlarının %41,3’ü EBYS kullanırken işinde kendini daha değerli hissettikleri, %25,8’inin bu konuda kararsız olması ve %32,9’unun değerli hissetmedikleri gözlemlenmiştir. Değerli hissetmeye ve kararsız kullanıcıların toplamına bakıldığında değerli hissedenlerde fazla olduğu görülmektedir.

4.2.4. EBYS UYGULAMA SONRASI

Araştırmaya katılan çalışanların EBYS uygulama sonrası karşılaştıkları çıkarımların frekans analizine yer verilmiştir. EBYS uzmanları ve EBYS yardım menüsünün EBYS kullanımında ne kadar yardımcı olduğunun analizi tespit edilmiştir.

Tablo 19: Katılımcıların EBYS’de Sorun Yaşadıklarında Hızlı ve Etkili Kurumsal Destek Alması

	EBYS’de sorun yaşadığımda çok hızlı ve etkili kurumsal destek almaktayım				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	22	36	13	7	1
Akademik Kadro	15	30	20	10	1
Frekans	37	66	33	17	2
%	23,9	42,6	21,3	11,0	1,3

Araştırmaya katılan üniversite çalışanlarının EBYS’de yaşadığı sorunlara hızlı ve etkili kurumsal destek alması analizine göre, %66,5’inin bu konuda destek aldığını düşünmekte ve %21,3’ünün kararsız kaldığı gözlemlenmiştir.

Tablo 20’de, EBYS’nin sunduğu yardım menüsünün destekleyici dokümanları kullanması analizine göre, araştırmaya katılan idari ve akademik kadro çalışanlarının %52,2’si olumlu cevap verirken, %37,4’ü kararsız kaldığı gözlemlenmiştir.

Tablo 20: EBYS'nin Sunduğu Yardım Menüsü 'Sık Sorulan Sorular' Gibi Destekleyici Dokümanların Kullanışlılığı Analizi

	EBYS'nin sunduğu yardım menüsü 'sık sorulan sorular' gibi destekleyici dokümanlar son derece anlaşılır ve kullanışlıdır				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	10	36	28	5	0
Akademik Kadro	11	24	30	5	6
Frekans	21	60	58	10	6
%	13,5	38,7	37,4	6,5	3,9

Tablo 21: Katılımcıların EBYS'yi İlk Kullandığı Zamanla Son Zaman Arasında Olumlu Değişikliklerinin Olması

	EBYS'yi ilk kullandığım zamanla bugün arasında bakış açısında olumlu değişiklikler olmuştur.				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	26	32	16	2	3
Akademik Kadro	17	28	21	9	1
Frekans	43	60	37	11	4
%	27,7	38,7	23,9	7,1	2,6

Araştırmaya katılan idari ve akademik kadro çalışanlarının EBYS'yi ilk kullandığı günden son güne kadar bakış açılarındaki değişiklik frekans analizine göre, katılımcıların %66,4'ü bu konuda olumlu geri bildirim sağladığı gözlemlenmiştir.

4.2.5. EBYS SONRASI BEKLENTİLER

Araştırmaya katılan idari ve akademik kadro çalışanlarının EBYS uygulama sonrası beklentilerinin frekans analizine yer verilmektedir.

Tablo 22: Katılımcıların Erişebileceği EBYS Hakkında Eğitim Videoları Hazırlanması

	EBYS hakkında kullanıcıların kolayca erişebileceği eğitim videoları hazırlanabilir				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	33	34	7	5	0
Akademik Kadro	23	33	16	2	2
Frekans	56	67	23	7	2
%	36,1	43,2	14,8	4,5	1,3

Araştırmaya katılan idari ve akademik kadro çalışanlarının EBYS hakkında kolayca erişebileceği eğitim videolarının hazırlanması analizine bakıldığında, %79,3'ünün bu konuda hem fikir olduğu görülmektedir. Buna dayanarak EBYS hakkında eğitim videolarının oluşturulması kullanıcılara kolaylık sağlayacağı gözlemlenmiştir.

Tablo 23: Katılımcıların EBYS Yardımı Almak İçin Çağrı Merkezi Oluşturulması

	EBYS yardımı almak için bir çağrı merkezi oluşturulabilir				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	22	28	16	8	5
Akademik Kadro	21	30	15	8	2
Frekans	43	58	31	16	7
%	27,7	37,4	20,0	10,3	4,5

Araştırmaya katılan üniversite çalışanlarının EBYS yardımı almak için bir çağrı merkezi oluşturulabilir frekans analizine bakıldığında, katılımcıların %65,1'i bu konuya olumlu baktığı görülmektedir.

Tablo 24'e göre, araştırmaya katılan idari ve akademik kadro çalışanlarının EBYS eğitimlerinin düzenli olarak devam ettirilmesi konusunda frekans analizine bakıldığında, %78,1'i olumlu cevap verdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 24: Katılımcılara EBYS Eğitimlerinin Düzenli Olarak Devam Ettirilmesi

	EBYS eğitimleri düzenli olarak devam ettirilebilir				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	30	34	9	6	0
Akademik Kadro	25	32	13	5	1
Frekans	55	66	22	11	1
%	35,5	42,6	14,2	7,1	0,6

Tablo 25: Katılımcılara EBYS Hakkında Tartışıp Yardım Alabileceği Bir Forum Yapısı Geliştirilmesi

	EBYS hakkında tartışılacak, yardımlaşabilecek bir forum yapısı geliştirilebilir				
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İdari Kadro	22	35	15	4	3
Akademik Kadro	14	31	17	10	4
Frekans	36	66	32	14	7
%	23,2	42,6	20,6	9,0	4,5

Araştırmaya katılan idari ve akademik kadro üniversite çalışanlarının EBYS hakkında tartışabilecekleri bir forum yapısının oluşturulabilmesi analizine göre, katılımcıların %65,8'i bu konuda olumlu cevap verdiği görülmekte, %20,6'sı ise kararsız kaldığı görülmektedir.

Bütün bu bulgulara bakıldığında, ankete katılanların çoğunluğunun genç ve eğitimli olduğu gözlemlenmiştir. Ankete katılanların %51,0'ını idari kadro, %49,0'ını ise akademik kadronun oluşturduğu görülmüştür.

EBYS hakkında bilgi sahibi olan idari ve akademik kadro çalışanlarının hemen hemen aynı sayıda olduğu gözlemlenmiştir. %15,4'lük kısmın kararsız ve bilgi sahibi olmadığı görülmektedir. Daha önce EBYS kullanan idari personel ile akademik

personel sayıları da birbirine yakındır. %34,2'lik kısım ise EBYS kullanmadığı ve bu konuda tecrübesi olmadığı görülmüştür.

Bu vakıf üniversitesinde EBYS uygulamasının üst yönetim tarafından büyük oranda desteklendiği görülmektedir. Üniversitede EBYS uygulamasında idari kadro çalışanlarının çalışma saatlerini akademik kadro çalışanlarına göre daha verimli kullandığı saptanmıştır. Araştırmaya katılan idari kadro çalışanlarının bilgi teknolojileri ile daha barışık olduğu için EBYS'yi akademik kadro çalışanlarına göre daha verimli kullandığı gözlemlenmiştir.

Aynı zamanda kurumlar arası belge paylaşımı konusunda EBYS %86,5 oranda kolaylık sağlamaktadır.

Akademik kadro çalışanları, elektronik ortamda yapılan işlemleri fiziksel ortama göre daha güvenli bulurken, idari kadro çalışanları bu fikre biraz daha az katılmaktadır.

Eğitim videoları, çağrı merkezi, eğitimlerin devam ettirilmesi ve forum yapısı konusundaki beklentiler idari kadro ve akademik kadro tarafından eşit oranda olduğu görülmektedir.

5. SONUÇ

Bulduğumuz yüzyılda gelişmiş teknolojiler, son on yıl içerisinde yerel değerlerimizin zayıflamasına, ekonomide manevi unsurların güçlenmesine ve kurum yaklaşımlarındaki değişimlere neden olmuştur. Artan rekabet ortamı ve küreselleşme kurumların yönetimdeki anlayışlarının gözden geçirmelerini zorunlu hale getirmiştir. Kurumlar sahibi olduğu açık ve örtük bilgileri daha verimli kullanarak, daha dinamik bir iş ortamı oluşturmaktadır. Sürekli bir değişim zorunluluğu etkisi kurumları değişime yön veren bilgiye bağımlı hale getirmiştir. Bilgi ve belge yöneticileri tarafından gerçekleştirilen kurum içi bilgi ve belge akışından sorumlu birimler, işletmelerde bilgiyi, doğru formatta, ilgililere, en verimli zaman içinde, uygun şartlarda sağlamakla görevlidirler. İşletmenin iş akış sonucunda oluşan bilgi ve belgeler, kurumsal işleyişte her adımın kayıt altına alınmış halidir. Geleceğe yönelik kararların daha doğru verilmesi için geçmişte üretilmiş olan belgeleri inceleyip değerlendirmek gerekmektedir. Öncelikle yönetim evrelerinin verimli şeklide yerine getirilmiş olması gerekir. Yöneticiler bu evrede verimli olmaları ve düzgün karar alabilmeleri için işletmede üretilen bilgi ve belgenin işletme amacına yön verecek olması, işletmeye değer katması gereğince önem taşımaları gerekmektedir.

Günden güne yaşanan değişimler olumlu ve olumsuz sonuçları da beraberinde getirmiştir. Değişimlerin başarıyla uygulanmasının temelinde; yöneticilerin desteği, doğru uygulama ve yazılımın temin edilmesi, üniversitenin öz kaynağı olan başta bilgi işlem, bilgi ve belge yönetimi, yazı işleri gibi idari kadro çalışanlarının yer alacağı nitelikli bir proje ekibinin oluşturulması ve sistem kullanıcılarının değişime ve yeniliğe hazır olması gerekmektedir.

İdari ve akademik kadro üniversite çalışanlarının anketi başarıyla uyguladığı görülmüştür. Çalışanların EBYS ve değişim süreci ile ilgili bilgilendirilmeleri süreci olumlu yönde geliştirmiştir.

Üniversitede üst yönetimin EBYS uygulamasını desteklediği, idari ve akademik kadro çalışanlarını sisteme geçiş sırasında desteklediği, doğru uygulama ve yazılımların seçildiği, proje ekibinin seçili ve alanında uzman kişilerden oluşturulduğu ve kullanıcıların EBYS'ye bakış açılarının olumlu yönde olduğu tespit edilmiştir.

Kullanıcı görüşlerini dikkate alınarak geliştirilen EBYS uygulaması, çalışanların düşüncelerine değer verildiğini göstermiş ve bu da sistemin kullanıcılar tarafından daha rahat benimsenmesine yol açmıştır.

EBYS uygulama öncesi ve sonrası üst yönetim tarafından gerekli desteğin sağlanması, çalışanların beklentilerinin sağlanması, çekince ve endişelerinin giderilmesi çalışan faktörü açısından projenin başarıyla uygulanmasına etki ettiği görülmüştür. Çalışanların 6 bölümden oluşan anket uygulaması sonucu, EBYS hakkında bilgi sahibi oldukları, sistem hakkında çekince ve endişelerinin düşük seviyede olduğu, EBYS arayüzünü kullanımda rahat buldukları ve elektronik ortamda yapılan işlemleri fiziksel ortamdaki daha güvenli buldukları tespit edilmiştir.

Araştırmanın son bulgularına göre, üniversite çalışanlarının çoğunluğu EBYS hakkında eğitimlerin devam ettirilmesi ve EBYS hakkında tartışıp fikir alabilecekleri bir forum yapısının oluşturulması konusunda hem fikir olduğu gözlemlenmiştir.

Çalışmanın ana temasını oluşturan Üniversitelerde EBYS'nin Kullanım Yönünden Elverişliliği, çalışanların değişime ve yeniliğe açık olduğu ve EBYS uygulamasının rahat kullanımın üst düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Elde edilen frekans dağılımına göre içerik çalışmalarında aşağıda yer alan hipotezler kullanılabilir:

- Araştırmaya katılan idari ve akademik kadro üniversite çalışanları EBYS hakkında bilgi sahibidir.
- Katılımcılar elektronik ortamda yapılan işleri fiziksel ortama göre daha güvenli bulmaktadır.
- EBYS uygulaması üst yönetim tarafından desteklenmekte, üniversite çalışanlarının geri bildirimleri dikkate alınarak uygulamada düzenlemeler yapılmaktadır.
- Çalışanlar bilgi sistemleri ile barışık olduğu için EBYS uygulamasını kullanırken çekince, kaygı ve endişe yaşamamaktadır.
- EBYS uygulaması öncesi ve sonrasında beklentiler büyük orandan aynıdır.
- EBYS uygulaması çalışanlar tarafından ara yüzü rahat ve yardım menüsü de kullanışlı bulunmaktadır.
- İdari ve akademik kadro çalışanlarının EBYS kullanımını elverişli bulma oranı eşit düzeydedir.

KAYNAKÇA

AKTAN, C.C., VURAL, İ.Y. (2005). Bilgi çağında bilginin yönetimi ve bilgi sistemleri içinde (1-30). Yay. Haz: C.C. Aktan, İ.Y. Vural. Konya: Çizgi Kitabevi.

ANAMERİÇ, H. (2005). Bilgi sistemleri ve yönetimde bilgi sistemlerinin kullanımı. Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri içinde (ss.121-173). Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural (Edi). Konya: Çizgi Kitabevi.

ARGIN, A. (2000). Bankacılıkta Değişim Yönetimi, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.

ARISOY, Y.E. (2018). ‘Türkiye’de Elektronik Belge Yönetiminde Milli Arşiv Politikalarının Geliştirilmesi’. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, Doktora Tezi.

ATAMAN, B.K. (1995). Arşivcilik Terimleri Sözlüğü, İstanbul, s:13.

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

AYDIN, C. (2003). Bilgi Teknolojilerindeki gelişmeler ışığında arşivcinin değişen rolü, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul.

AYDIN, C. (2005). Bilgi Teknolojilerinin Belge Yönetimine Etkisi ve Elektronik Belge Yönetimi, Bilgi Dünyası, 6(1). 89-97.

AYDIN, G. (2008). E-Türkiye Uygulamaları: Elektronik Belge Yönetimi ve Üst Veri. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

BARUTÇUGİL, İ., Bilgi Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2002.

Belge Yönetimi ve Arşiv Terimleri Sözlüğü, Düz. H. Sekine Karakaş, Fatih Rukancı, Ankara, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Yayınları, 2009, s.19.

BEIJERSE, R.P. uit. (2000). Knowledge management in small and medium- sized companies: Knowledge management for entrepreneurs. *Journal of Knowledge Management*, 4(2): 162-174.

BETTY, R. RİCKS ve KAY F. GOW. *Information Resource Management: A Records System Approach*. 2nd ed. Cincinnati: South Western, 1988, s.9.

BHATT, Ganesh D., “Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques and people”, *Journal of Knowledge Management*. Vol.5, No:1, 2001.

BORGLUND, E., ANDERSON, K. ve SAWELSON, G. (2009). “How Requirements of Record Managers Change After Implementing New Electronic Records Managers Systems”, *The 3rd European Conference on Information Management and Evaluation*, ed, Jan Ljungberg ve Kerstin Grunden, University of Gothenburg, Sweden on 17-18, September, ss.63-63.

BRADSHER, J.G. (1988). *History of Archival Administration Managing Archives and Archival Institutional*, Chicago: The University of Chicago Press, s.25-28.

BUCHMAN, H. (2004). *Building a knowledge driven organization*. Boston: McGraw Hill.

BUDAK, Y. (2011). *Kurumsal Yönetim Aracı Olarak Elektronik Belge Yönetimi*. Marmara Üniversitesi. Doktora Tezi, İstanbul.

CARL, N. (1986). *Information or Malformation? Records Management in Information Systems*. London: Aslib.

CELEP, C. ve ÇETİN, B. (2003). *Bilgi Yönetimi*. Ankara: Anı Yayıncılık.

CHOWN, J. (1997). "Establishing a Profile of the Users of a Records Management System", *Records Management Journal*, 7,2: 115-129.

COOK, M. (1993). *Information Management and Archival Data*, London: Library Association Pub.

ÇAPAR, B. (2003). *Bilgi Yönetimi: nasıl bir insan gücü?* Tahir Büyükakın ve Figen Büyükakın (Yay. Haz.) II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı içinde (ss.421-432), İstanbul: Beta Basım Yayım.

ÇAPAR, B. (2005). "Bilgi Yönetimi". *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri* içinde (Ed. Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural). (175-195). Konya: Çizgi Kitabevi.

ÇİÇEK, N. (2011). *Elektronik Belgelerin Diplomatik Analizi ve Arşivsel Bağın Kurulmasındaki Önemi: Türkiye'deki Uygulamalar Işığında Bir İnceleme*, *Bilgi Dünyası*, 12(1), 87-104.

DAFT, R.L; SORMUNEN, J. ve PARKS, D. (1988). *Cheif executive scannig, environ-mental characteristics, and company performance: An emprical study.* *Strategic Management Journal*, 9:123-139.

DANIELS, M.F. (1984). "İtroduction to Archival Terminology". *A modern Archives Readers: Basic Reading on Archival Theory and Practice.* M.F. Daniels and T. Walch (Ed.). Washington: National Archives and Records Services.

DAVENPORT, T. ve PRUSAK, L. (2001). *İş dünyasında bilgi yönetimi: Kuruluşlar Ellerindeki Bilgiyi Nasıl Yönetirler.* (Çev. Günhan Günay), İstanbul: Rota Yayınları.

DEARSTYNE, B.W. (1999). *Records management of the future: Anticipate, adapt and succeed.* *Information Management Journal*, 33(4), 4-17.

DERVİŞOĞLU, H. GÖKÇE (2004). *Stratejik Bilgi Yönetimi*, İstanbul: Dışbank.

Design criteria standart for electronic records management software applications: Washington: Department of Defense Records Management Program, 2002, s:14.

DIAMONDS, S. Records Management: Policies, Practices, Techniques, Chicago, 1995, s.2.

ESLAMI, M.J. (2010), Küçük ve Orta Boy İşletmelerde Elektronik Belge Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

FEDOR, D.B., GHOSH, S., CADWELL, S.D., MAURER, T.J., SINGHAL, V.R. (2003), The effects of knowledge management on team members ratings of Project success and impact, Desicion Sience, 34(3), 513-539.

FIRESTONE, J.M. ve MCELROY, M.W. (2003), Information management and knowledge management, The New Knowledge Management içinde. Butterworth-Heinemann, 27.11.2019 tarihinde http://common.books24x7.com/book/id_8776/books.asp adresinden erişildi.

GILL, S.L. (1998). File Management and information retrieval systems, Colorado: Libraries Unlimited.

GRIFFIN, R.W. (1996). Management Houghton Mifflin Company, Boston.

GÜÇLÜ, N. ve SOTIROFSKI, K. “Bilgi Yönetimi”, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 4(4), 351-371, 2006.

GÜLER, C. (2015). Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Problemler: Teknik Şartnamelerin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

GÜLSEÇEN, S. (2014). “Bir Değer Olarak Bilgi ve Bilginin Yönetimi”. Türk Kütüphaneciliği, 28,1, 62-68.

HARE, C.E. ve MCLEOD, J. (1997). Developing a Record Management Programme, London: Aslib.

HARRISON, R. (2003). Human resource development in a knowledge economy. New York: Palgrave Macmillan.

Harrod's Librarians Glossary: and Reference Book. (2000). Comp. By Ray Prytherch Ninth Ed. Aldershot: Gower Publishing Company Limited.

HIBBARD, J. (1997). Knowledge revolution. Information Week, 663, 49-54. IBM, 2011.

International Records Management Trust, Training in Electronic Records Management, Module 2 Planning and Managing Electronic Records Management Programme, İngiltere, IRMT, 2009.

İCİMSOY, A.O. (1998). Kamu Sektöründe Evrak Yönetiminin Önemi ve Gerekliliği. I. Milli Arşiv Şurası, Ankara, 20-21 Nisan.

JARNETT, L.DE, "Knowledge the latest thing". Information Strategy, No:12, 1996.

JOHARE, R., MASREK, M.N and SA'ARİ, H., "Information Technology Leadership on Electronic Records Management: The Malaysian Experience". The 9th European Conference on Management Leadership and Governance, ed. Dr. Maria Th. Semmelrock-Picej ve Dr. Ales Novak, Avusturya, 2013, s.107.

JOHNSON, G.P. ve BOWEN, D.V.. "The Benefits of Electronic Records Management Systems A General Review of Published and Some Unpublished Cases". Records Management Journal, C.15, No:3, 2005, s.134.

KANDUR, H., Belediyelerde Arşiv Yönetimi, 1998, s.17.

KANDUR, H., (1999a). Management of electronic records: Educating archivist and records managers. Arşiv Araştırmaları Dergisi, 1(1), 35-45.

KANDUR, H., (1999b). Elektronik arşivler ve arşivlik mesleğinin geleceği, “Bilgi Çağı, Bilgi Merkezler ve Bilgi Teknolojileri” Sempozyumu bildirileri: 7-8 Mayıs içinde (ss 15-21), Ankara: Ankara Üniversitesi.

KANDUR, H., Kamu sektöründe toplam kalite çalışmaları açısından arşivlerin önemi, *Journal of Archival Studies*, 2000.

KANDUR, H. ve İCİMSOY, A.O., İş Yazıları ve Dosyalama Teknikleri, İstanbul: Milli Eğitim Basımevi, 2002, s.28.

KANDUR, H., (2006). Elektronik Belge Yönetimi Referans Kriterleri Modeli V.2.0, 2. Basım, Ankara, T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü.

KANDUR H., (2009). Elektronik Belgelerin Standartlarla Yönetimi Sunumu, Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Bilgilendirme Toplantısı, 13-16 Nisan.

KANDUR, H., (2011). “Türkiye’de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları”, *Bilgi Dünyası*, 12(1), 2-12.

KAUTZ, K. and KIM, T. (2001). “Knowledge, Learning and IT Support in A Small Software Company”. *Journal of Knowledge Management*, 5(4): 349-357.

KURGUN, O.A., “Bilgi Sistemlerinin Yapılandırılması”, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:8, Sayı:1, 2006, 274-291.

KÜLCÜ, Ö., (1998). Üniversitelerle Belge Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

LAUDON, K. and LAUDON, J.P. (1998). *Management Information Systems*, 5th Edition, New Jersey: Prantice Hall (Dervişoğlu, 2004 s.23’den alıntı).

LEE, Hwa-Wei. (2007). *Knowledge Management and The Role of Libraries*. 27 Kasım 2019 tarihinde <http://white-clouds.com/iclc/cliej/cl19lee.htm> adresinden eşildi.

LIAO, Shu-hsien, "Knowledge Management Technologies and Applications- literature from 1995 to 2002, Expert Systems Eith Applications, Vol.25, 2003.

MCLEOD, J., CHILDS, S. and HARDIMAN, R. (2011). Accelerating positive change in electronic records management- headline findings from a major research Project: Archives & Manuscripts, 39(2), 66-94.

MAZIKANE, PETER C. (1990). Archives and Records Management for Desicion Makers: A RAMP Study, Paris: UNESCO.

NONAKA, I ve TAKEUCHİ, H. (1995). The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. New York: Oxford University Press.

NURİ, T. (1982). Yönetim Bilimi. Ankara: Ankara Üniversitesi İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi.

ODABAŞ, H. (2005a). "Bilgi Yönetimi Sistemi", Bilgi çağı bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri içinde (101-120), Ed: Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural. Konya: Çizgi Kitabevi.

ODABAŞ, H. (2005b). Belge Yönetimi ve Türkiye'de Belge Yönetimi Gereksinimi, Bilgi Dünyası, 6(1): 36-57.

ODABAŞ, H. (2006). "Bilgi Yönetimi". Bilgi..... içinde (99-108). Ed: Hüseyin Odabaş ve Hakan Anameriç. Ankara: Referans Yayıncılık.

ODABAŞ, H. (2008). Bilgi Yönetimi ve yükseköğrenim kurumlarında kurumsal açık erişim. XIII. Türkiye'de İnternet Konferansı, 22-23 Aralık 2008. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.

ODABAŞ, H. (2009). Örgütlerde Enformasyon- Bilgi Yönetimi ve Süreci, Tülin Aren Armağanı, Pamuk Yayıncılık, s.177-188, (Kitap Bölümü).

O'DELL, C. (1998). If only we knew what what we know: The transfer of internal knowledge and best practice, San Francisco: Free Press.

OFFSEYİ S. "Knowledge Management: Linking People to Knowledge for Bottom Line Results", Journal of Knowledge Management, Vol:1, N:2, December, 1997.

ÖZDEMİRCİ, F. ve AYDIN, C. "Kurumsal Bilgi Kaynakları ve Bilgi Yönetimi", Türk Kütüphaneciliği, 21, 2.(2007), 164-185.

ÖZDEMİRCİ, F., "Kurum ve Kuruluşlarda belge üretiminin denetlenmesi ve belge yönetimi", İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1996, s.20.

ÖZDEMİRCİ, F. (1997). Belge kontrolü ve belge yönetimi. Yönetimde Verimlilik Sempozyumu-97, 19-20 Haziran 1997. Konya, 163-174.

ÖZDEMİRCİ, F. (1999). "Organizasyonlarda Belge Yönetimi ve Toplam Kalite", Türk Kütüphaneciliği, 13(2), 101-111.

ÖZDEMİRCİ, F. (2007). "Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivler", Türk Kütüphaneciliği, 21, 2(2007), 218-229.

ÖZGENER, Ş. (2002). "Global Ölçekte Değer Yaratan Bilgi Yönetimi Stratejileri", 1. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Mayıs.

PARKER, E., Managing Your Organization's Records, Library Association Publishing, London, 1999, s.24-39.

PENN, I.A., Records Management Handbook, Anne Mordel, Goil Penix, Kelvin Smith: Gower, 1989.

PLUNKETT, P.T. (2001). "Managing Knowledge& Work: An Overwiev of knowledge Management", Knowledge Management Working Group of the Federal Chief Information Officers Council, August.

QUINTAS, L.P., OUIUTAS, J., “Knowledge Management: a strategic agende”, Longe Range Plannig, Vol.30.

RHODES, S.B. (1991). Archival and records management automation, Records Management Quarterly, 25(1), 12-43.

SABUNCUOĞLU, Z., İnsan Kaynakları Yönetimi, 4. Bs., Bursa: Furkan Ofset, 2009.

SAYDAM, V. (2015). Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

SCHLOGH, C. (2007). Information and Knowledge Management: Dimentions and Approaches, 27 Kasım 2019 tarihinde <http://informationr.net/ir/10-4/paper235.html> adresinden erişildi.

SHEPHERD, E.(1994). Managing electronic records. Records Management Journal, 4(3), 39-49.

SMALL, T. ve SAGE, P. (2005). Knowledge management and knowledge sharing: A Review, IOS Press: Information, Knowledge, Systems Management, 5(3), 153-169.

SMITH, J.R. and KALLAUS, N.F., Records management, Cincinnati, South-Western Educational Publishing, 1997.

SPARROW, J. (1998). Knowledge in organizations: Access to thinking at work. London: Sage Publication.

SPIEPLER, I. (2002). Technology and knowledge: Bridging a “generating” gap. Information& Management, 2013, 1-7.

SPONG, T.M. (2006). UK Implementing EDRMS for success, The Into IT Journals, 23, 1-8.

TAŞKIN, E., İşletme Yönetiminde Eğitim ve Geliştirme, İstanbul, Papatya Yayıncılık, 2001.

TERRITORES, N., What is Records Management? Records Management Bulletin, (3), 2002, s:1.

TONTA, Y. (2004). Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu Bildiriler 21-24 Ekim 2004, “Bilgi Yönetiminin Kavramsal Tanımı ve Uygulama Alanları”, Haz: Sacit Arslantekin, Fahrettin Özdemirci, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara.

Türk Dil Kurumu, (2011). Büyük Türkçe Sözlüğü, 11 bs., Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.

TÜRK, M. (2003). Küreselleşme sürecinde işletmelerde bilgi yönetimi. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Türk Standartları Enstitüsü (TSE). (2009). Elektronik belge yönetimi, Ankara: Yazar. (TS 13298:2009).

ÜNAL, H. (2019).”Dijitalleştirme ve Kurumsal Elektronik Arşiv Yönetimi Sistemlerinin Yapılandırılması”, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi. S:21.

WALTZ, E. (1998). Information warfare: Principles and operations. London: Artech House, ss:50.

YALÇINKAYA, B. (2016). Elektronik Belge Yönetimi (EBY) Uygulamalarında Başarıyı Olumsuz Etkileyen Risk Unsurları, Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi, No:4, 20-40, İstanbul.

YAZICI, S. (2011). “Belge Yönetimi Süreçlerinin Kurumsal Kararlar Üzerindeki Etkisi: Tübitak Bilim Adamı Yetiştirme Grubu Belgeleri Üzerinde Bir İnceleme”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

YILMAZ, M. (2009). Enformasyon ve Bilgi Kavramları Bağlamında Enformasyon Yönetimi ve Bilgi Yönetimi, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih- Coğrafya fakültesi Dergisi 49, (1), 95-118.

YUSOF, Z.M. ve CHELL, R.W. (1999). The eluding definitions of records and records management: Is a universally acceptable definition possinle? Record Management Journal, 9(1), 9-20.

ZAİM, H. (2005). Bilginin artan önemi ve bilgi yönetimi, İstanbul: İşaret Yayınları.

ZAWİYAD, M.Y. ve CHELL, R.W. (2005). Towards at theoretical construct for records management, Records Management Journal, 12(2), 55-64.

<https://ebysportal.saglik.gov.tr/TR,2006/elektronik-belge-yönetim-sistemi-nedir.html>

Erişim tarihi: 01.11.2019.

<https://www.researchgate.net/publication/265920738> Erişim tarihi: 20.11.2019.

EKLER

Anket

Değerli Katılımcı;

“Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS)’nin Kullanım Yönünden Elverişliliği: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği” isimli lisansüstü çalışma kapsamında hazırlanan bu ankette EBYS’nin elverişliliğini ölçmek hedeflenmektedir. Amacımız Vakıf Üniversitelerinde EBYS kullanımının kullanıcılar tarafından nasıl değerlendirildiğini ölçmektir. Vereceğiniz cevaplar araştırmanın sonucunu doğrudan etkileyeceği için lütfen dikkatle okuyup, size en uygun seçeneği işaretleyiniz. Bu anketten elde edilecek bilgiler gizli tutulacak, sadece lisansüstü tez çalışması için bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

Katkılarınız için teşekkür ederim.

Gülbin Gökce YEŞİLBUDAK

DEMOGRAFİK BİLGİLER						
1	Cinsiyetiniz?*	(Kadın)	(Erkek)			
2	Yaşınız?*	(18-24)	(25-34)	(35-44)	(45-54)	(54 üzeri)
3	Unvanınız/Göreviniz?*	Akademik kadro	İdari kadro			
4	Eğitim Durumunuz?*	İlköğretim	Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisansüstü

Aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz.		kesinlikle katılıyorum	katılıyorum	kararsızım	katılmıyorum	kesinlikle katılmıyorum
1	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) hakkında bilgi sahibiyim.	()	()	()	()	()
2	EBYS hakkında kurumum tarafından bilgilendirildim.	()	()	()	()	()
3	Kurumumuzda uygulanan EBYS ile ilgili ilke ve yönergeleri biliyorum.	()	()	()	()	()
4	Daha önce EBYS kullandım.	()	()	()	()	()
5	Daha önce Evrak kayıt sistemi kullandım.	()	()	()	()	()
6	Kurumumuzda uygulanan EBYS projesi, üst yönetim tarafından desteklenmektedir.	()	()	()	()	()
7	EBYS uygulamasının başarısı, kurumsal kimliğimizin gelişimine katkı sağlayacaktır.	()	()	()	()	()
8	EBYS kullanımı için aldığım/alacağım eğitimler, kişisel bilgi ve becerilerimi geliştirecektir.	()	()	()	()	()
9	EBYS, kurumumuzda iş ve işlemleri daha şeffaf hale getirecektir.	()	()	()	()	()
10	EBYS ile insana dayalı hatalar azalacaktır.	()	()	()	()	()
11	EBYS ile çalışma ortamında (zaman ve mekan açısından) esneklik olacaktır.	()	()	()	()	()
12	EBYS ile çalışma saatleri daha verimli kullanılacaktır.	()	()	()	()	()
13	EBYS, iş/işlem, uğraş ve sorumluluklarımda önemli değişikliklere yol açacaktır.	()	()	()	()	()
14	EBYS, kurumumuzda zaman yönetimini kolaylaştıran bir unsur olacaktır.	()	()	()	()	()

15	EBYS, kurumumuzda sarf malzemelerin (kağıt, toner vb.) tüketimini azaltacaktır.	()	()	()	()	()
16	EBYS, kişisel gelişimime katkı sağlayacaktır.	()	()	()	()	()
17	EBYS, kurumlar arası belge paylaşımı işlerimizde büyük bir kolaylık sağlayacaktır.	()	()	()	()	()
18	Bilgi teknolojileri ile barışık olmadığım için EBYS'ye alışmamaktan çekiniyorum.	()	()	()	()	()
19	EBYS kullanımın ileri düzeyde teknik bilgi ve beceri gerektirdiğini düşünüyorum.	()	()	()	()	()
20	EBYS'nin sorumluluklarımı arttıracığını düşünüyorum.	()	()	()	()	()
21	Fiziksel ortamda yapılan evrak işlerini elektronik ortama göre daha güvenli buluyorum.	()	()	()	()	()
22	EBYS'yi aktif olarak kullanmama rağmen elektronik belgenin çıktısını da alıp saklıyorum.	()	()	()	()	()
23	Elektronik sistemlerde yaşanan sorunlar nedeniyle EBYS hakkında olumsuz düşünüyorum.	()	()	()	()	()
24	Bilgi ve belge yönetimi konusunda EBYS güven vermemektedir.	()	()	()	()	()
25	EBYS konusunda kurumumuzdan aldığım eğitimler yeterlidir.	()	()	()	()	()
26	EBYS'nin arayüzünün kullanımını rahat buluyorum.	()	()	()	()	()
27	EBYS birebir diyalog kurulması gereken işlerde, işlemlerin yavaşlamasına/aksamasına neden olacaktır.	()	()	()	()	()
28	EBYS'yi kullanmak, işimde kendimi daha değerli hissetmemi sağlamıştır.	()	()	()	()	()

29	EBYS'nin uzmanı olduğum iş ve işlemlerde etkinliğimi azaltacağına inanmıyorum.	()	()	()	()	()
30	EBYS kullanımının, kurumumuza yeni bir şey kattığına inanmıyorum.	()	()	()	()	()
31	EBYS'de sorun yaşadığımda, çok hızlı ve etkili kurumsal destek almaktayım.	()	()	()	()	()
32	EBYS'nin sunduğu yardım menüsü 'sık sorulan sorular' gibi destekleyici dokümanlar son derece anlaşılır ve kullanışlıdır.	()	()	()	()	()
33	EBYS yardım menüsü, soruların yetersizliğinden, yeteri kadar açık olmayışından, aşırı yönlendirmeler yapmasından dolayı kullanışlı değildir.	()	()	()	()	()
34	EBYS verimliliği olumlu yönde etkilemiştir.	()	()	()	()	()
35	EBYS değişim sürecinde çalışanlardan alınan geri bildirimlerin, sistemin iyileştirilmesinde kullanıldığını düşünüyorum.	()	()	()	()	()
36	EBYS'yi ilk kullandığım zamanla bugün arasında bakış açımda olumlu değişiklikler olmuştur.	()	()	()	()	()
37	EBYS hakkında kullanıcıların kolayca erişebileceği eğitim videoları hazırlanabilir.	()	()	()	()	()
38	EBYS yardımı almak için bir çağrı merkezi oluşturulabilir.	()	()	()	()	()
39	EBYS eğitimleri düzenli olarak devam ettirilebilir.	()	()	()	()	()
40	EBYS hakkında tartışılacak, yardımlaşabilecek bir forum yapısı geliştirilebilir.	()	()	()	()	()

