



İstanbul Üniversitesi  
Edebiyat Fakültesi  
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü



## **Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi**

The Journal of Information and Documentation Studies

Sayı/Number: 9, Sayfa/Pages: 1-25, İstanbul, Kış/Winter 2018

Basılı Nüsha ISSN: 1307-6655

Elektronik Nüsha ISSN: 2148-8975

# **ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ: BAĞCILAR BELEDİYESİ İLE MARMARA ÜNİVERSİTESİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ\***

**The Effect on the Implementation Process of Personnel Awareness in Electronic Records Management Implementations: Comparative Analysis of Bağcılar Municipality and Marmara University Evaluation**

Varol SAYDAM

Marmara Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.  
varol.saydam@marmara.edu.tr

Bahattin YALÇINKAYA

Marmara Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.  
yalcinkaya@marmara.edu.tr

Alındığı tarih: 20.03.2018; Kabul tarihi: 19.09.2018

### **Öz**

Değişen ve gelişen teknoloji, her alanda olduğu gibi belge yönetimi alanındaki iş ve işlemlerin gerçekleştirilmesinde önemli değişikliklere sebep olmaktadır. Organizasyonlar teknolojik etkinin yanı sıra hizmet ve kalite standartlarında artış, rekabet anlayışı ve yasal zorunluluklar gibi etkenlerden dolayı

\* Bu makale “Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme” adlı yüksek lisans tezindeki verilerin yeniden yorumlanması ile üretilmiştir.

## VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

bu değişikliklere uyum sağlamak durumundadır. Gerçekleştirilmek istenen e-değişim, organizasyonun temelde bütün faaliyetlerinin elektronik ortama aktarılmasına sebep olmakla birlikte faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde en önemli faktör olan insan gücünün de etkilendiği farklı değişimlere neden olmaktadır. Gerçekleştirilen e-dönüşüm projelerinde personelin yeni sisteme karşı tutum ve davranışlarının; uygulanan sistemin devamlılığına etki ettiği, olumlu tepkilerin sürdürülebilirliğe katkı sağladığı, olumsuz tepkilerin ise sistemin sürdürülebilirliğini zor duruma düşürdüğü görülmüştür. Bu araştırmanın amacı, özellikle Elektronik Belge Yöntemi Sistemine (EBYS) geçişte kurum ve kuruluşlara yol göstermek ve bu tür bir değişimi sadece teknik boyut ile değil aynı zamanda sosyal ve psikolojik boyutu ile düşünmeleri konusundaki öngörülerin ispatlanmasını sağlamaktır. Bu doğrultuda, farklı yapıdaki iki kamu kurumunda EBYS uygulamasına geçiş sürecinde personel farkındalığının değişim sürecine etkisi ve değişimin başarıyla gerçekleştirilebilmesi adına farkındalığın nasıl arttırılabileceği literatür, yapılan değerlendirmeler ve anket çalışmasıyla ele alınmıştır. İki kurum çalışanlarının EBYS ile ilgili tutum, davranış ve düşünceleri 5'li likert ölçeği kullanılarak nicel araştırma yöntemleriyle incelenmiştir. Yapılan testlerin sonuçlarına göre gruplar normal dağılım koşulunu yerine getirmediği için Bağımsız T Testi yerine non-parametrik Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Çalışma sonucunda personel farkındalığının EBYS uygulama sürecine katkı sağladığı görülmüştür. Personelin bilgilendirilmesi, düşüncelerinin alınması ve projeye katılımının sağlanması, üst yönetim desteği ve sistem eğitimlerinin sürekliliğinin EBYS uygulamasının başarısı için önemli hususlar olduğu ortaya çıkarılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Elektronik belge yönetimi, değişim yönetimi, personel farkındalığı.

### Abstract

The changing and emerging technology leads to important changes in the execution of work and operations in the field of records management as is the case with all other fields. Along with the technological impacts, organizations have to adapt to these changes due to factors such as an increase in the standards of service and quality, the sense of competition and legal challenges. The desired e-change causes the organization to transfer all of its operations to the electronic environment and leads to different changes in which the human power, the most important factor in the realization of the operations, is also influenced. In the realized e-transformation projects, it was found that personnel's attitudes and behavior towards the new system impact the continuity of the applied system; positive reactions contribute to sustainability and negative reactions make the sustainability of the system difficult. The purpose of this research is to provide guidance to institutions and establishments in the transition to the Electronic Records Management System (ERMS), and to provide proof of such a change not only in terms of technical dimension but also in social and psychological dimension. In this

## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

respect, it was revealed through examinations and literature and survey studies in two public institutions of different structure the impact of awareness of the personnel in the process of transition to electronic records management and how the awareness of the personnel can be expanded so as to successfully carry out the transition. The attitudes, behaviors and thoughts of the employees of the two institutions were analyzed using quantitative research methods using a 5-point likert scale. Since the groups did not fulfill the normal distribution condition according to the results of the tests performed, the mean difference between the groups was found with the non-parametric Mann Whitney U Test instead of the Independent T Test.

**Keywords:** Electronic records management, change management, staff awareness.

### Giriş

Günümüzde Elektronik Belge Yönetim Sistemleri (EBYS) kullanımını giderek yaygınlaşmaktadır. Bunun temelinde çağımızın teknolojik ilerlemeleri, kurum ve kuruluşların bu ilerlemelere ayak uydurma çabası yer almaktadır. EBYS dönüşümlerinde çalışanlar ve yöneticiler bu sistemin diğer bilgi sistemleri gibi olmadığını fark etmeye başlamışlardır. EBYS'yi diğer sistemlerden ayıran en önemli özellik kurumun iş yapış biçiminde bazı değişikliklere yol açma potansiyeli, teknik konuları ve bununla birlikte teknik olmayan psikolojik ve sosyal bazı durumları barındırmasıdır. EBYS'lerde belge üretimi ve dosyalama süreci teknik bir konu iken; EBYS'nin kullanımında çalışanlarda sisteme karşı oluşacak direnç ise psikolojik bir konudur. Bu araştırmanın amacı EBYS uygulama sorunlarını sosyal ve psikolojik açıdan incelemektir.

Tüm bu gelişmelerle birlikte Türkiye'de 2000'li yıllardan itibaren artan EBYS geçişleri, başarılı ve başarısız uygulamaları beraberinde getirmiştir. Günümüzde de devam eden EBYS geçişlerinin dört temel dinamik üzerinde şekillendiği, bu dinamiklerin uygulanmasındaki başarının, değişim sürecinin başarıyla tamamlanmasına ve sürdürülebilmesine etki ettiği görülmüştür. Farklı kaynaklarda da ifade edilen bu dinamikler; yöneticilerin desteği ve kararlı duruşu (Gregory, 2005, s. 85), doğru uygulama yazılımının temini (Downing, 2009, s. 45), kurumun kendi öz kaynağı olarak başta bilgi işlem olmak üzere, belge yönetimi, arşiv işlemleri ve yazı işleri gibi büro çalışanlarının da bulunacağı nitelikli bir proje ekibinin oluşturulması (Gregory, 2005, s.82), sistem kullanıcılarının yenilikçi bir bakış açısıyla değişim ve dönüşümü kabul edip farkındalık sağlanması olarak karşımıza çıkmaktadır (Gregory, 2005, s. 85). Bu 4 temel dinamikten birinin yeteri kadar iyi uygulanamaması, sistemin entegrasyonu başarıyla sağlansa bile ilerleyen dönemde sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu çalışmada, yukarıda ifade edilen dinamiklerden yola çıkılarak, belirlenen iki kurumdaki sistem kullanıcılarının gerçekleştirilmek istenen değişim ve dönüşüm hakkındaki farkındalıkları ve bu farkındalığın sürece ne şekilde etki ettiği üzerine odaklanılacaktır.

Çalışmanın gerçekleştirildiği kurumlardan biri olan Bağcılar Belediyesi, 1992 yılında 3806 sayılı kanun ile müstakil belediye ve ilçe statüsü kazanmıştır. 2017 yılı itibariyle nüfusu 748.483'tür ("Bağcılar Belediyesi", 2017). Bağcılar Belediyesinin bu çalışmaya konu olmasında en önemli etkenler yenilikçi yönetim anlayışı ve belge yönetimi konusundaki gelişmeleri çok yakından ve ciddi olarak takip etmeleridir. Çalışmanın gerçekleştirildiği bir diğer kurum Marmara Üniversitesi ise 16 Ocak 1883 tarihinde Hamidiye Ticaret Mektebi Âlisi adıyla kurulmuştur. 1959 yılında İstanbul İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi olarak eğitim veren kurum, 1982 yılında ise Marmara Üniversitesi adını almıştır. Bu çalışmada Marmara Üniversitesinin yer alma sebebi ise EBYS'ye ilk geçiş yapan üniversitelerden biri olmasıdır (Ağaoğlu, Yüce, Esgin ve Yalçinkaya, 2016).

### **1. Elektronik Belge Yönetiminin Neden Olduğu Değişim ve Farkındalık**

Günümüzde gerek kamu gerekse özel sektörde geleneksel belge yönetimi anlayışından EBYS'ye geçişler hız kazanmıştır. Bu geçişlerin artmasındaki en önemli sebeplerin teknoloji etkisi, yenilikçi anlayış, rekabet ortamı, hizmetlerde kalite ve verimliliğin artırılması çalışmaları ile yasal düzenlemeler olduğu görülmektedir. Bu yüzden organizasyonlar EBYS uygulamalarına geçiş yaparak belge yönetimi anlayışıyla beraber iş süreçlerinde ve organizasyon yapılarında da değişime gitmektedirler.

EBYS değişiminin yoğun ve karmaşık bir süreç olduğu bilinmesine rağmen, EBYS uygulamaları oldukça önemli faydalara sahiptir. EBYS'nin koordinasyon, daha yüksek kalite, verim, sürdürülebilirlik konularında kurumlara öncülük ederek işlemlerde hız, şeffaflık ve hesap verebilirliği sağlayacağı kabul edilmektedir (Saydam, 2015, s. 26). Organizasyonlar açısından bakıldığında teknoloji karşısında değişim sadece teknolojik yazılım ve ekipman ile olmayacaktır. Yapılan çalışmalarda geçişlerin başarıyla tamamlanması için değişim yönetimi anlayışından faydalanılmak gerektiği görülmüştür. Bu değişim, gerek organizasyon gerekse personel yapısında farklı etkilere yol açacaktır. Yani değişime uyum sağlamak için yeni metotlara, becerilere, yapılara kısacası yeni bir organizasyona ihtiyaç duyulacaktır (Argın, 2000, s. 1).

EBYS gibi kapsamlı bir değişim gerçekleştirecek kurumlarda, ilk olarak üst yönetim desteği sağlanmalı, sonrasında proje yönetimi doğrultusunda EBYS değişimi planlanmalıdır. Bilgi teknolojileri ve iletişimi çalışanları, arşivciler, yazı işleri ve dolaylı da olsa EBYS ile ilişki içerisindeki birim çalışanlarından proje ekibi oluşturulmalıdır. Bütün organizasyonu kapsayacak bir iletişim ağı ile tüm süreçlerden kullanıcıları haberdar etmek de faydalı olacaktır. Sistemin son kullanıcılarının teknoloji ve sistem kullanımı ile ilgili eğitim ihtiyaçlarının karşılanması ve motivasyonlarının üst seviyede tutulması da uygulamanın başarısına katkı sağlayacaktır. Ayrıca bu planlamalar yapılıp ve süreçler yürütülürken tüm organizasyonu etkileyecek EBYS değişiminin yöne-

## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

tilme kabiliyetinin, uygulama sürecinin başarısına etki edeceği unutulmamalıdır (Saydam, 2015, s. 26).

EBYS değişim sürecinde projenin başarıyla tamamlanması için gerçekleştirilmesi gereken aşamalardan biri çalışanların sisteme entegrasyonu olacaktır. Bu entegrasyonun organizasyondaki çalışanları kapsama oranı sistemin kullanıcılar tarafından ne düzeyde kabul edildiğini gösterecek ve ilerleyen dönemlerde sistemin sürdürülebilirliğine ışık tutacaktır. Entegrasyonun başarıyla sağlanabilmesi için, çalışanların EBYS farkındalıklarının değişim konusunda yeterli olup olmadığı önemlidir. Burada EBYS farkındalığından kastedilen yeni sistem hakkında bilgi sahibi olma, sistemin getireceklerini bilme ve kendini hazırlama, bu değişimi gerekli görüp uyum sağlamaya çalışma gibi durumlardır.

### **2. Elektronik Belge Yönetimini Etkileyen Unsurlar**

Organizasyonlarda uygulanacak EBYS değişimlerinin başarıyla sürdürülebilmesi için sisteme entegrasyonu sağlanacak kullanıcıların, farkındalık sağlayarak bu değişimi kabullenmeleri ve benimsemeleri gerekmektedir. Ancak bütün çalışanların değişime aynı seviyede uyum sağlaması çok zordur. Kullanıcılardan beklenen bu farkındalığın artırılması için ise EBYS değişimi ile birlikte bazı kurumsal yenilikler ve değişimlerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Elektronik belge yönetimi politika ve prosedürlerinin oluşturulması, kurumsal iletişimin sağlanması ve artırılması, personelin beklentilerinin analizi, personelin çekince, kaygı ve endişelerinin giderilmesi, EBY sürecinin getireceği yeni iş, sorumluluk ve görevlerin belirlenmesi, destek ve eğitim ile sistemin uygulanma süreçleri bu yenilik ve değişimler arasındadır.

#### **2.1. Elektronik Belge Yönetimi Politikalarının Oluşturulması**

Belge yönetim politikası, bir kurumun belgelerini neden koruması gerektiğini, bu koruma işleminin elektronik ortamda mı yoksa fiziksel olarak mı gerçekleştirileceği gibi konularda kurum çalışanlarına yol gösterici kurallar bütünüdür. Kurumlar, elektronik belge yönetimi programında başarıya ulaşabilmek için, elektronik ve fiziksel tüm formatlarda bilgi ve belge yönetimine yönelik geliştirilmiş politikaları içeren sürdürülebilir bir belge yönetim alt yapısı oluşturulmalıdır. Elektronik ortamdaki belgelerin yönetimi için oluşturulacak politikalar, elektronik belge yönetimi üzerine odaklanmakla beraber, her formatta belge için de geçerli olmalıdır. Bir politika oluştururken, politikadan elde edilmek istenilen sonucun belirlenmesi çok önemlidir (IRMT, 2009, s. 6-7).

#### **2.2. Personel Beklentilerinin Analizi**

EBYS'ye geçiş süreci tüm organizasyonu etkileyeceği gibi onları ayakta tutan faaliyetlerin gerçekleştirilmesine katkı sağlayan insan unsurunu da etkileyecektir. EBYS uygulamalarının başarıyla gerçekleştirilmesinin arkasında ise her ne kadar iyi bir sistem, iyi bir organizasyon varmış gibi görünse de dönüşüm, temelde insan üzerinden gerçekleştiğinden beklentilerin ve tepkilerin

sonuca etki ettiği açıkça görülmektedir. Personelin bu sürece vereceği tepki EBYS uygulamasının başarısına ve sürdürülebilirliğine doğrudan etki edecektir (Saydam, 2015, s. 45). Genel olarak bakıldığında, EBYS dönüşümünün kurumsal kimliğe katkısı, EBYS eğitimlerinin personelin kişisel bilgi ve becerilerinin gelişimine etkisi, EBYS'nin insana dayalı hataları azaltacağı düşüncesi, sistem ile zaman ve mekâna bağımlı çalışma ortamının değişeceği, EBYS ile yapılan işlerde ve sorumluluklarda değişiklikler olacağı düşüncesi ve kurumdaki sarf malzemelerinin tüketiminin azalacağı konusu personel beklentileri açısından analiz edilebilecek unsurlar olarak düşünülebilir.

### **2.3. Personelin Çekince, Kaygı ve Endişeleri**

Personelin yaşadığı çekince, kaygı ve endişeler, EBYS konusundaki beklentileri ve düşünceleri olumsuz etkilemektedir. Sistem sonrası işini kaybedeceği, yetki ve sorumluluklarının azalacağı, üstleri tarafından izlenecekleri ve arkadaşları tarafından kontrol edilecekleri gibi düşünceler bireyleri rahatsız edebilmektedir. Bunun yanında, farklı alanlarda değişimler yaşamış, yaşça daha büyük çalışanların yeni sistem kullanımı ve eğitimlere katılım konusunda daha negatif oldukları bilinen bir durumdur (Gunnlaugsdottir, 2009, s. 55). Teknolojik değişimden korkan bireyler EBYS veya diğer teknolojik değişimlerle ilgili durumlara karşı çıkabilmektedir. Yeni sistemin getireceği sorumlulukları tam olarak tahmin edemeyen bireyler kimi zaman sorumluluklarının artabileceğini de düşünebilmektedir. Bunun yanında yıllardır süregelen fiziksel belge yönetimi alışkanlıklarını değiştirmek zor gelebilmektedir. Sistemlerde yaşanabilecek bağlantı hataları, kesintiler, sorunlar ve güncellemeler zaten önyargılı yaklaşan bireylerin bu düşüncelerini daha da olumsuz etkileyebilecek unsurlar olarak görülmektedir. Bu gibi durumların etkisini azaltabilmek için ilk olarak kurum çalışanlarıyla olan iletişim güçlendirilmelidir. EBYS ile iş performanslarının yöneticiler ve iş arkadaşları tarafından izlenebileceği hissi çalışanları huzursuz edebileceği düşüncesini azaltmak için uygunsuz ve yetkisiz kişilerin kendileri hakkında herhangi bir bilgiye ulaşamayacakları kendilerine anlatılmalıdır. Her ne kadar olumsuz düşünen kullanıcılar olsa da, EBYS'nin fiziksel belge yönetimine göre olumlu yönleri olan belge üretim, paylaşım, dağıtım ve erişim hızı, şeffaflık, esneklik ve verimlilik konuları etkin bir şekilde vurgulanmalıdır. Birey ve kurum açısından getirileri belirtilmeli, bu değişimin bir macera değil gereklilik olduğu anlatılmalıdır. Bu noktada bir diğer önemli husus ise eğitim ihtiyacının belirlenmesidir. Her çalışanın farkındalık düzeyinin farklı olacağı unutulmamalıdır. Eğitim sonrasında uygulamalar yapılarak eğitimin verimliliği kontrol edilmelidir. Mümkün olduğunca uygulamalı eğitim imkânı sağlanmalıdır.

### **2.4. Yeni İş, Sorumluluk ve Görevlerin Belirlenmesi**

Organizasyonel değişimi de beraberinde getiren EBYS, yeni iş, sorumluluk ve görevlerin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu değişimlere uyum sağlamak için öncelikle bunun bir gereklilik olduğu organizasyondaki tüm çalışanlara net bir şekilde anlatılmalıdır. Değişim sürecinde çalışanların teknolo-

## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

jik gelişim ve değişimleri takip etmeleri, tehdit olarak gördükleri durumları fırsata dönüştürmelerine yardımcı olacaktır. Özellikle belge yöneticileri ve bilgi teknolojileri (BT) yöneticileri bu değişimden daha fazla etkilenecektir. Belge yöneticileri açısından bakılırsa, daha önce fiziksel olarak yapılan bütün iş ve işlemlerin elektronik ortama aktarılmasıyla, belge üretiminden arşivlemeye kadar bütün süreçler değişecek, bu alandaki kişiler kurum içerisinde öne çıkma fırsatı bulacaklardır. Ayrıca çalışanların, belge yönetimi planının oluşturulmasını ve sürdürülmesini koordine etmek, belge yönetimi planının kontrolünü sağlamak, belge yönetim stratejisinin gelişimi ile ilgili her yıl ilgili birime rapor sunmak, kendi biriminin belge yönetimini geliştirmek için eylem planını takip etmek gibi yeni görevleri olacaktır (Borglund, Anderson ve Samuelson, 2009, s. 63-64). Belge yöneticileri sadece kendi birimlerinden değil tüm organizasyonel işleştiren sorumlular olacaklar ve BT birimi ile sıkı bir işbirliği içerisinde bulunacaklardır.

### **2.5. Destek ve Eğitim**

Bilginin hızla yayılması ve yenilenmesi sebebiyle günümüzde organizasyonların faaliyetlerini verimli ve etkin olarak gerçekleştirebilmeleri için sürekli öğrenmeye açık olmaları gerekmektedir. Bu gereklilik, organizasyonların değişimleri ve yenilikleri takip etmesi, uyum sağlaması ve bu yönde planlamalar yapmasıyla gerçekleştirilebilir. Çalışanlara verilecek eğitim, bilgi çeşitliliği ve yenilikçi düşünceleri arttırarak, organizasyonel değişim ve dönüşüme katkı sağlayacaktır (Demirtaş, 2013, s. 266-267).

EBYS değişimi ile organizasyon yapısının ve iş süreçlerinin değişimi, nitelikleri ne olursa olsun organizasyondaki her çalışanın yeni sistem ile ilgili eğitim almasını zorunlu kılmaktadır. Ancak eğitim alma gerekliliği, herkesin aynı oranda eğitim alması anlamına gelmemektedir. Tasarlanan eğitim programı, belge yönetiminin fonksiyonlarının ve faydalarının kurum genelinde anlaşılmasını sağlamalıdır. Politikaların, prosedürlerin ve uygulanan süreçlerin gerekliliğinin personel tarafından anlaşılmasını sağlayacak açıklamalar da bulunmalıdır (ISO/TR 15489-1, 2003, s. 23).

Organizasyondaki her kullanıcının iş pozisyonuna göre eğitim alması maddi ve manevi açıdan da önem taşımaktadır. Gereğinden fazla ve yoğun eğitim, organizasyonu maddi açıdan etkileyecek ve çalışanları süreçten uzaklaştıracaktır. Bu sebeple öncelikle eğitim ihtiyaçları belirlenmelidir. İnsan kaynakları çalışmaları ile eğitim ihtiyaç düzeyleri analizi yapılmalıdır. Sınıf ortamı gibi yerlerde ders şeklinde verilen eğitim yerine birebir eğitim için şartlar zorlanmalıdır. Bu tür bir eğitim, hem eğitimcilere hem kullanıcılara faydalı olacaktır. Eğitimciler, kullanıcıların alanlarında daha iyi eğitim almalarına yardımcı olacak ve kullanıcıları cesaretlendirerek onların sınıf ortamında soramadıklarını sorabilmelerini sağlayacaktır (Saydam, 2015, s. 30). BT personeli, yöneticiler, arşivciler, belge üreticileri ve kullanıcılarının eğitim ve öğrenim ile ilgili tüm ihtiyaçlarının karşılanması sistemin işlerliğini olumlu yönde etkileyecektir.

EBYS eğitimine sadece arşivciler, belge yöneticileri, yöneticiler ve BT çalışanları değil organizasyondaki tüm çalışanların dâhil edilmesi gerekmektedir.

Çalışanların görev ve iş tanımlarına göre eğitim ihtiyaç seviyeleri ve içerikleri farklılık gösterebilmektedir. BT personeli, EBYS'nin mevcut teknolojik ortama nasıl entegre edeceği, yazılımı, donanımı, sistem yapılandırması ve yükseltmelerinin nasıl yönetileceğiyle ilgili gerekli eğitimi almak durumundadır. Belge yöneticileri, dosya planının güncellenmesi, kullanıcı ekleme çıkarma, kullanıcı izinlerinin tanımlanması, raporlama ve sistemin kullanımının takibi gibi sistem yönetimiyle ilgili teknik olmayan konular hakkında eğitim almalıdır. Sistem kullanıcıları ise belge oluşturma ve sisteme alma, arama ve eylemlerinin belge yönetim politikaları çerçevesinde olması ile ilgili eğitim almalıdır (IRMT, 2009, s. 64).

## **2.6. Uygulama Sürecinde Üst Yönetim**

EBYS dönüşümlerinin başarıyla gerçekleştirilmesinde bazı dinamikler mevcuttur. Bu dinamiklerden biri olan üst yönetim desteğinin kullanıcılar tarafından hissedilmesinin sürecin sağlıklı bir şekilde yürütülmesine imkân sağlayacağı düşünülmektedir. Bu sebeple EBYS dönüşümünde istenilen sonuçların elde edilmesinde üst yönetimin, çalışanları ve proje ekibini cesaretlendirmesinin önemi büyüktür (Gregory, 2005, s. 85). Ayrıca EBYS uygulamasında başarıya ulaşmak için personelin projeye ilgisinin sağlanması, motivasyonun üst düzeyde tutulması ve sistem kullanımının artırılması gereklilik olarak görülmektedir (Gunnlaugsdottir, 2009, s. 67). Bununla birlikte sistem kullanımı sırasında sağlanacak kurumsal destek kullanıcı motivasyonunun düşmesini engelleyecektir. Eğitimlerin belirli aralıklarla sürekli olarak yenilenmesi ve sistemde yapılan güncellemelerin tüm sistem kullanıcılarına bildirilmesi de uygulamaya olumlu etki edecektir.

## **3. Araştırmaya Dair Bulgular**

### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Elektronik Belge Yönetim Sistemleri genellikle kurum ve kuruluşlarda bir yazılımın ediniminden çok bir sistemin kurulmasını ifade eden bir uygulama olarak bilinmektedir. Bu sistem, aynı zamanda kurum ve kuruluşların iş yapış biçimini köklü bir şekilde etkiler. Teknik anlamda sistemin işlerliği sistemin organizasyon çalışanları tarafından nasıl algılandığı ile doğrudan ilintili olarak düşünülmelidir. Bu araştırmada kurum ve kuruluşların iş yapış biçimlerinde organizasyon kültürü açısından köklü değişikliğe yol açan EBYS'lerin dosya planı, dosyalama sistemi, saklama planı, iş akışı, diğer sistemlerle entegrasyon konuları gibi EBYS'nin teknik boyutu ele alınmamıştır. Bu araştırmada EBYS'lerin kullanıcılar üzerindeki etkileri bu konuda başarılı olduğu bilinen iki kamu kuruluşu karşılaştırılarak değerlendirilmiştir.

Bu araştırmanın amacı, özellikle EBYS uygulamasına geçişte kurum ve kuruluşlara yol göstermek ve bu tür bir değişimi sadece teknik boyut ile değil



## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

aynı zamanda sosyal ve psikolojik boyutu ile düşünceleri konusundaki öngörülerin ispatlanmasını sağlamaktır. Her iki kurumda kullanıcıların EBYS farkındalıkları ve bu farkındalığın sistemin uygulanabilirliği ve sürdürülebilirliği ne etkisi bu araştırmanın çıktıları arasında değerlendirilebilir.

### 3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Marmara Üniversitesinde ve Bağcılar Belediyesinde çalışan ve EBYS'yi iş süreçlerinde doğrudan kullanan idari personel oluşturmaktadır. Bu itibarla çalışma evreni olarak her iki kurumdaki idari personelin toplam sayısı referans alınmıştır.

2015 yılında Bağcılar Belediyesinde 566, Marmara Üniversitesinde ise 1800 civarında idari personelin/memurun görev yaptığı bilinmektedir. Araştırmanın çalışılabilir evren grubu ise, EBYS'yi aktif kullananlar ile sınırlandırılmıştır. Buna göre evren sayısı Bağcılar Belediyesi için 260, Marmara Üniversitesi için ise 320 olarak belirlenmiştir.

Örneklem grubu, olasılığa göre sınıflama tekniklerinden biri olan olasılıklı örnekleme metodu ve bu metodun türlerinden biri olan basit rastgele örnekleme yoluyla belirlenmiştir (Erkuş, 2005, s. 82-84). Örneklem büyüklüğü %95 güvenlilikle belirlenirken kullanılan formül aşağıdaki gibidir (Çıngı, 1994, s. 61):

$$1- \quad n = \frac{t^2 pq}{d^2} \qquad 2- \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

N= Evren

n= Örneklem büyüklüğü

n<sub>0</sub>: Başlangıç denek sayısı

t= 1.96 (örneklem hatası)

p= 0.20 (evrende görülme olasılığı)

q= (1-p) (evrende görülmemeye olasılığı)

d= 0.05 (sapma miktarı)

Belirli bir evren büyüklüğü için örneklem büyüklüğünü veren tablolara da bakıldığında % 95 güvenlilik için, örneklemin evrenin % 10'una tekabül ettiği görülmektedir (Erkuş, 2005, s. 91). Bu nedenle çalışmanın evreni, Bağcılar Belediyesi için 260, Marmara Üniversitesi için 320 olarak tespit edilmiştir. Ancak bu çalışmada, örneklemin evrenin temsil gücünü artırması amacıyla hem Bağcılar Belediyesi hem de Marmara Üniversitesinde 75 kişilik bir örneklem grubu ile çalışılmıştır.

### 3.3. Araştırmanın Tasarımı, Soruları ve Uygulanan Yöntemler

Araştırmada, katılımcılara Şekil 1'deki kriterlerde 6'şar soru yöneltilmiştir. Bir soru ise kriterlerin altında sınıflandırılmamış ve müstakil olarak her iki kurumdaki katılımcılara sorulmuştur. Sorular beşli likert ölçeği kullanılarak yöneltilmiştir.

## VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA



Şekil 1-Araştırmanın tasarımı

Araştırmada, EBYS'nin teknik olmayan boyutu yani psikolojik ve sosyal boyutu ile ilgili herhangi bir ölçek olmadığı için literatür gözetilerek EBYS ilgili kriterler altı başlık altında tasarlanmıştır. Bu kriterler, EBYS'nin genel olarak değerlendirilmesi, EBYS'ye olan destek, EBYS'den beklentiler, EBYS hakkında kaygı, endişe ve çekince, EBYS kullanım etkisi ve EBYS uygulama sonrası durumun değerlendirilmesidir. Her bir kriterin ortaya çıkması için altı adet soru yöneltilmiştir. Bu sorulara verilen cevaplar ortalama değerler açısından incelenmiştir. Bu ortalama değerlerin anlamlandırılması için Tablo 1'e bakılmalıdır.

**Tablo 1:** Soru Puan Aralığının Yorumlanması

Kesinlikle Katılmıyorum	1	1,79
Katılmıyorum	1,8	2,59
Kararsızım	2,6	3,39
Katılıyorum	3,4	4,19
Kesinlikle Katılıyorum	4,2	5

Çalışma ile ilgili anket soruları, elektronik belge yönetimi sistem kriterleri, uygulama yazılımı, iş memnuniyeti ve iş süreci adımlarının uygulanabilirliği ana temaları çerçevesinde oluşturulmuştur. Soru tipleri, önceden farklı disiplinlerde yapılan model çalışmalar değerlendirilerek belirlenmiştir. Soruların oluşturulmasında edinilen tecrübeler ışığında yapılan ön görüşmelerden, alan ile ilgili kitap, makale, tez, standart ve raporlardan yararlanılmıştır.

Bu araştırmada cevap aranan sorular şunlardır?

1. *EBYS Hakkında Genel Bilgi Sahibi olma ve Değerlendirme* ile ilgili her kurum çalışanların verdiği cevapların ortalaması nedir ve bu ne anlama gelmektedir?
2. *EBYS Hakkında Genel Bilgi Sahibi olma ve Değerlendirme* ile ilgili iki kurumun ortalamaları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
3. *EBYS'ye Sağlanan Destek* ile ilgili her kurum çalışanların verdiği cevapların ortalaması nedir ve bu ne anlama gelmektedir?
4. *EBYS'ye Sağlanan Destek* ile ilgili iki kurumun ortalamaları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
5. *EBYS'den Beklentiler* ile ilgili her kurum çalışanların verdiği cevapların ortalaması nedir ve bu ne anlama gelmektedir?
6. *EBYS'den Beklentiler* ile ilgili iki kurumun ortalamaları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
7. *EBYS Hakkında Kaygı, Endişe, Çekince* ile ilgili her kurum çalışanların verdiği cevapların ortalaması nedir ve bu ne anlama gelmektedir?
8. *EBYS Hakkında Kaygı, Endişe, Çekince* ile ilgili iki kurumun ortalamaları arasında anlamlı bir fark var mıdır?

## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

9. *EBYS Kullanımının Etkisi* ile ilgili her kurum çalışanların verdiği cevapların ortalaması nedir ve bu ne anlama gelmektedir?
10. *EBYS Kullanımının Etkisi* ile ilgili iki kurumun ortalamaları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
11. *Uygulama Sonrasının Değerlendirilmesi* ile ilgili her kurum çalışanların verdiği cevapların ortalaması nedir ve bu ne anlama gelmektedir?
12. *Uygulama Sonrasının Değerlendirilmesi* ile ilgili iki kurumun ortalamaları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
13. *EBYS Bakış Açısında Değişim* sorusu ile ilgili her kurum çalışanların verdiği cevapların ortalaması nedir ve bu ne anlama gelmektedir?
14. *Bilgi Teknolojileri İle Barışık Olmadığım İçin EBYS'ye Alışmamaktan Çekiniyorum* önermesinin cinsiyet ile ilgisi var mıdır?
15. *Fiziksel Ortamı Elektronik Ortama Göre Güvenli Bulma* önermesi yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde anlamlı farklar oluşuyor mu?

Anketlerden elde edilen veriler SPSS 22.0 programına girilerek frekans, yüzde analizi testlerine tabi tutulmuştur. Gruplar normal dağılım koşulunu yerine getirmediği için Bağımsız T Testi yerine non-parametrik Mann Whitney U Testi ile gruplar arasındaki ortalama farkları incelenmiştir.

Ayrıca, kriteri oluşturan soruların ortalaması ile uygulamada başarılı olduğu düşünülen iki farklı kamu kurum arasında farklılıkların olup olmadığı ve bu farklılığın anlamlılık düzeyleri de analiz edilmiştir. Bu yaklaşım gruplar arasındaki farklılıkları ortaya koymaktan öteye gitmemektedir. Ayrıca bu çalışma bir faktör analizi olarak değerlendirilmemelidir. Sadece EBYS ile ilgili psikolojik ve sosyal olarak kurum ve kuruluşların başvurabilecekleri istatistiksel yaklaşımlar olarak değerlendirilmeleri için uygundur.

### 4. Araştırmaya İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmaya ilişkin bulgular, katılımcıların cinsiyet, yaş ve eğitim durumu bilgileri de dikkate alınarak EBYS'nin genel olarak değerlendirilmesi, EBYS'ye sağlanan destek, EBYS'den beklentiler, EBYS hakkında kaygı, çekince ve endişeler, EBYS kullanımını etkisi ve EBYS uygulama sonrası faktörlerine göre değerlendirilmiştir.

**Tablo 2:** Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

	Marmara Üniversitesi		Bağcılar Belediyesi		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
<b>Kadın</b>	47	62,7	29	38,7	76	50,7
<b>Erkek</b>	28	27,3	46	61,3	74	49,3
<b>Toplam</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılanların toplamına bakıldığında 76 kişi (%50,7) kadın, 74 kişi (%49,3) erkektir. Marmara Üniversitesinde kadınların sayısı 47 kişi

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

(%62,7) ve erkekler ise 28 kişidir (%27,3). Bağcılar Belediyesi'nde ise kadınlar 29 kişi (%38,7) ve erkekler 46 kişi (%61,3) şeklindedir.

**Tablo 3:** Katılımcıların Yaşlara Göre Dağılımı

Yaş Aralığı	Marmara Üniversitesi		Bağcılar Belediyesi		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
<b>18-24</b>	7	9,3	6	8	13	8,7
<b>25-34</b>	37	49,3	37	49,3	74	49,3
<b>35-44</b>	15	20	16	21,3	31	20,7
<b>45-54</b>	14	18,7	15	20	29	19,3
<b>54 ve üstü</b>	2	2,7	1	1,3	3	2
<b>Toplam</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılanların %49,3'ü 25-34 yaş aralığındadır. Yaş ortalaması Marmara Üniversitesinde 35,2 Bağcılar Belediyesinde 35,6 olarak, tüm katılımcı grubunda yaş ortalaması 35,4 olarak tespit edilmiştir.

**Tablo 4:** EBYS Hakkında Genel Bilgi Sahibi Olma ve Değerlendirme Soru Analizleri

1. EBYS Hakkında Genel Değerlendirme	Marmara Üniversitesi		Bağcılar Belediyesi		Toplam	
	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)
1.1.Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) hakkında bilgi sahibiyim.	4,27	0,60	4,53	0,66	4,40	0,65
1.2.EBYS hakkında kurumum tarafından bilgilendirildim.	3,81	1,06	4,33	0,84	4,07	0,99
1.3.Kurumumuzda uygulanan EBYS ile ilgili politika ve yönergeleri biliyorum.	3,48	1,14	4,03	1,04	3,75	1,12
1.4.Daha önce Intranet/DYS(Doküman Yönetim Sistemi) kullandım.	2,64	1,29	2,77	1,39	2,71	1,34
1.5.Daha önce Evrak Kayıt Yönetim Sistemi kullandım.	3,04	1,36	2,97	1,46	3,01	1,41
1.6.Bilgi ve belge yönetimi konusunda EBYS güven vermektedir.	2,47	1,04	2,17	1,26	2,32	1,16

Bu tabloda her bir soruya verilen cevapların iki kurum açısından ortalama değerleri incelenmiştir. Buna göre EBYS hakkında bilgi sahibi olma sorusunun Marmara Üniversitesi için ortalama değeri (X=4,27), Bağcılar Belediyesi için ortalama değer (X=4,53) olarak ölçülmüştür. Tablo 1'deki aralıklar dikkate alındığında her iki kurum için de bu durum kesinlik ifade eden bir anlam taşımaktadır ve kullanıcıların bu konuda bilgili oldukları söylenebilir. Kurumlarının kullanıcıları bilgilendirmesi ile ilgili olarak Marmara Üniversitesinde orta-

## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

lama (X=3,81) ve Bağcılar Belediyesinde (X=4,33) olarak ölçülmüştür. Sadece ortalamalara bakarak Bağcılar Belediyesinin Marmara Üniversitesine göre daha iyi bir bilgilendirme faaliyeti yaptığını söylemek mümkündür. Kurumdaki EBYS ilgili politika ve yönergeleri bilinme durumu incelendiğinde Marmara Üniversitesi (X=3,48) ortalama ile kararsızlık seviyesindeyken Bağcılar Belediyesinde bu ortalama değer (X=4,03) ile daha iyi durumdadır. Daha önce bir doküman yönetimi ya da intranet kullanım durum incelendiğinde ise Marmara Üniversitesi (X=2,64) ve Bağcılar Belediyesi (X=2,77) ile kararsızlık seviyesinde kalmışlardır. Daha önce bir evrak kayıt sistemi kullanma durumu incelendiğinde de Marmara Üniversitesi (X=3,04) ve Bağcılar Belediyesi (X=2,97) aynı kararsızlık seviyesinde olduğu gözlenmiştir. Bu kriterin en önemli sorularından olan “EBYS bilgi ve belge yönetimi konusunda güven vermektedir” ifadesi katılımcılara önce olumsuz bir ifade ile sorulmuş analizler aşamasında cevaplar ters çevrilmiştir. Buna göre Marmara Üniversitesindeki katılımcıların verdiği yanıtların ortalaması (X=2,47) ve Bağcılar Belediyesi için ortalama değer (X=2,32) olarak gözlemlenmiştir. Bu durumda EBYS'nin güven vermesine her iki kurum da “katılmıyorum” şeklinde cevap vermiştir diye iddia edilebilir.

**Tablo 5:** Kurumlar Arasında *EBYS Hakkında Genel Bilgi Sahibi Olma ve Değerlendirme* Ortalamalarının Farkının Anlamlılığını Test Etmek İçin Yapılan Non-Parametrik Man Whitney U Testi Sonuçları

Kurumlar	Sayı (N)	Sıra Ortalaması (SO)	U	Z	p
Marmara Üniversitesi	75	68,72	2304	-1,91	0,055
Bağcılar Belediyesi	75	82,28			

Yukarıdaki tablodan anlaşılacağı üzere; EBYS hakkında genel bilgi sahibi olma durumunun iki kurum arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığına bakmak için yapılan testte  $p > 0,055$  sonucu çıkmıştır.  $p > 0,05$  olduğu için bu kriter için anlamlı bir farklılığın olmadığını söylemek mümkündür.

**Tablo 6:** EBYS'ye Sağlanan Destek Soru Analizleri

2.EBYS'ye Sağlanan Destek	Marmara Üniversitesi		Bağcılar Belediyesi		Toplam	
	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)
2.1.Kurumumuzda uygulanan EBYS projesi, üst yönetim tarafından desteklenmektedir.	4,01	0,74	4,41	0,84	4,21	0,82
2.6.EBYS ile çalışma ortamında (zaman ve mekân açısından) esneklik olacaktır.	3,88	0,90	3,92	1,09	3,90	0,99
2.8.EBYS, iş/işlem, uğraş ve sorumluluklarımda önemli herhangi bir değişikliğe yol açmayacaktır.	3,47	1,02	3,99	1,07	3,73	1,07

## VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

2.9.EBYS, kurumumuzda zaman yönetimini kolaylaştıran bir unsur olacaktır.	4,03	0,79	4,11	1,10	4,01	0,95
2.10.EBYS, kurumumuzda sarf malzemelerinin (kâğıt, toner vb.) tüketimini azaltacaktır.	3,99	0,98	4,32	0,95	4,15	0,97
2.12.EBYS, kurumlar arası belge paylaşımı işlerimizde büyük bir kolaylık sağlayacaktır.	4,01	0,78	4,37	0,77	4,19	0,79

EBYS projelerinin kurum veya kuruluşlarda başarılı olabilmesi için en önemli şartlardan birisi olan üst yönetim desteği konusu her iki kuruma sorulmuştur. Verilen cevapların ortalamalarına bakıldığında Marmara Üniversitesi (X=4,01) sonucu çıkmıştır. Bu yönetim desteğinin kuvvetli olduğu anlamını taşımaktadır. Ancak Bağcılar Belediyesinin ortalaması (X=4,41) ile Marmara Üniversitesine göre daha kuvvetli bir üst yönetim desteği sağlamıştır. Destek başlığı altında EBYS'nin çalışma ortamında esneklik sağlaması konusu da ele alınmıştır. Verilen cevapların ortalaması analiz edildiğinde Marmara Üniversitesi (X=3,8) ve Bağcılar Belediyesi (X=3,92) ortalaması elde edilmiştir. Bu ortalamaların anlamı ise her iki kurum da EBYS ile birlikte daha esnek çalışma olanağı bulacakları konusuna katıldıklarını ifade etmişlerdir. Bir başka soruda ise çalışanların işlerinde ve sorumluluklarında herhangi bir değişikliğin olup olmayacağı yönünde olmuştur. Verilen cevaplar analiz edildiğinde Marmara Üniversitesi (X=3,47) ve Bağcılar Belediyesi (X=3,99) sonucu elde edilmiştir. Bu sonuçlara göre iş ve sorumluluklarda herhangi bir değişikliğe yol açmayacağına dair yaygın bir kanaat vardır sonucuna ulaşılabilir. EBYS'nin desteklenmesinde en önemli unsurlar arasında sayılabilecek bir başka konu zaman yönetimini etkin hale getirmesi olarak değerlendirilmiş ve bu soru katılımcılara yöneltilmiştir. Verilen cevaplar analiz edildiğinde Marmara Üniversitesi (X=4,03) ve Bağcılar Belediyesi (X=4,11) sonucu elde edilmiştir. Bu sonuçlar yorumlandığında her iki kurumda da EBYS'nin zaman yönetimine önemli katkı sağlayacağına dair yaygın bir kanaat olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bir başka destek unsuru olan tasarruf konusu kurumlara yöneltilmiştir. Verilen cevaplar analiz edildiğinde Marmara Üniversitesi (X=3,99) ve Bağcılar Belediyesi (X=4,32) ortalama yanıtlarını vermişlerdir. Bu yanıtlar dikkate alındığında her iki kurumda buna inancının tam olduğunu belirtmişlerdir. Ancak Bağcılar Belediyesinin buna olan inancının daha kuvvetli olduğu ortalamalar arasındaki sayısal farka bakarak iddia edilebilir. Destek başlığının son maddesi belge paylaşımı konusunda EBYS'nin getireceği kolaylığa olan inanç ölçüldüğünde Marmara Üniversitesi (X=4,01) ve Bağcılar Belediyesi (X=4,37) ortalama sonuçları elde edilmiştir. Bu her iki kurumun da belge paylaşımı konusunda EBYS'nin etkili olacağına dair izlenim edildiğinin anlamına gelmektedir.

## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

**Tablo 7:** Kurumlar Arasında **EBYS'ye Sağlanan Destek** Ortalamalarının Farkının Anlamlılığını Test Etmek İçin Yapılan Non-Parametrik Man Whitney U Testi Sonuçları

Kurumlar	Sayı (N)	Sıra Ortalaması (SO)	U	Z	p
Marmara Üniversitesi	75	66,03	2102,5	-2,68	0,007
Bağcılar Belediyesi	75	84,97			

Bu tabloda Marmara Üniversitesi ile Bağcılar Belediyesi'nin EBYS'ye sağlanan destek ortalamalarının anlamlı olup olmadığını ölçmek için yapılan test sonucuna bakıldığında ( $p=0,007$ )  $p$  değerinin  $0,05$ 'de küçük olduğu gözlemlenmiştir. Bu iki kurum arasında EBYS'ye sağlanan destek açısından anlamlı fark olduğu söylenebilir. Bağcılar Belediyesinin Marmara Üniversitesine göre daha pozitif bir tutum içinde olduğunu söylemek mümkündür.

**Tablo 8:** EBYS'den Beklentiler Soru Analizleri

3. EBYS'den Beklentiler	Marmara Üniversitesi		Bağcılar Belediyesi		Toplam	
	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)
2.2.EBYS uygulamasının başarısı, kurumsal kimliğimizin gelişimine katkı sağlayacaktır.	4,15	0,71	4,48	0,76	4,31	0,75
2.3.EBYS kullanımını için aldığım/alacağım eğitimler, kişisel bilgi ve becerilerimi geliştirecektir.	3,91	0,86	4,25	0,84	4,08	0,86
2.4.EBYS, kurumumuzda iş ve işlemleri daha şeffaf hale getirecektir.	4,13	0,68	4,40	0,79	4,27	0,75
2.5.EBYS ile insana dayalı hatalar azalacaktır.	3,85	0,93	4,11	0,97	3,98	0,95
2.7.EBYS ile çalışma saatleri daha verimli kullanılacaktır.	3,97	0,94	4,01	1,11	3,99	1,03
2.11.EBYS, kişisel gelişime katkı sağlayacaktır.	3,45	0,96	3,79	1,12	3,62	1,05

EBYS'den beklentiler kriteri, destek kriteri ile iç içe sorulan sorularla ölçümlenmiştir. Burada temel amaç her iki kurumdaki çalışanların EBYS'den neler beklediğini ortaya koymaktır. EBYS uygulamasının başarısı kurumsal kimliğimize katkı sağlayacaktır önermesine Marmara Üniversitesi ( $X=4,15$ ) Bağcılar Belediyesi ( $X=4,48$ ) ortalama cevap vermişlerdir. Bu her iki kurumda da EBYS'nin kurumsal kimliğin gelişiminde katkı sağlayacağı anlamına gelmektedir. Bağcılar Belediyesi, Marmara Üniversitesine göre daha kuvvetli bir inanç sergilediğini beyan etmiştir. Bir başka önermede ise EBYS konusunda alınan eğitimlerin kişilerin gelişimine katkı sağlayıp sağlamadığı ölçümlenmiş-

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

tir. Marmara Üniversitesi (X=3,91) ve Bağcılar Belediyesi (X=4,25) ortalamalarında cevaplar vermişlerdir. Bu cevaplar dikkate alındığında her iki kurumda da bu önermeye karşı müspet bir bakış açısı olduğunu söyleyebiliriz. Ancak Bağcılar Belediyesi gene bu anlamda daha kuvvetli bir yaklaşım sergilemiştir. Diğer bir önermede ise, EBYS ile şeffaflaşmaya dair kanaat ölçülmeye çalışılmıştır. Marmara Üniversitesi (X= 4,13) ve Bağcılar Belediyesi (X=4,4) ortalama ile bu konuda kanaatlerini beyan etmişlerdir. Her iki kurumun da bu konuda oldukça bilinçli olduğunu söylemek mümkündür. Ancak Bağcılar Belediyesi daha kuvvetli bir kanaat ortaya koymuştur. Bir başka konu EBYS'nin insana dayalı hataları azaltacağı konusundaki ifadenin incelenmesidir. Bu konuda Marmara Üniversitesi (X=3,85), Bağcılar Belediyesi (X=4,11) ortalama ile bu konuya katıldıklarını yani insana dayalı hatalarda azalma olacağını beyan etmişlerdir. EBYS ile birlikte çalışma saatlerinin daha verimli kullanılacağına dair inanç Marmara Üniversitesi için (X=3,97), Bağcılar Belediyesi için (X=3,99) olarak ölçülmüştür. Bu her iki kurumda çalışan EBYS kullanıcılarının da daha verimli çalışacaklarına inandıkları anlamına gelmektedir. Son olarak bu kriter altında EBYS'nin kişisel gelişime etkisi olup olmayacağı konusu irdelenmiştir. Marmara Üniversitesi çalışanlarının verdiği yanıtların ortalaması (X=3,45), Bağcılar Belediyesi çalışanlarının verdiği yanıtların ortalaması (X=3,79) olarak ölçülmüştür. Her iki kurum çalışanlarının verdiği yanıtların ortalaması bu konuda olumlu bir izlenim olduğunu göstermektedir.

Tablo 9-Kurumlar Arasında EBYS'den Beklentiler Ortalamalarının Farkının Anlamlılığını Test Etmek İçin Yapılan Non-Parametrik Man Whitney U Testi Sonuçları

Kurumlar	Sayı (N)	Sıra Ortalaması (SO)	U	Z	p
Marmara Üniversitesi	75	64,68	2016	-3,01	0,003
Bağcılar Belediyesi	75	86,12			

Kurumlar arasında EBYS'den beklentiler kriterinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı konusunun irdelendiğinde, yapılan test sonucu p değerinin (p=0,003) olduğu ve bunun da p<0,05 olması nedeniyle iki kurum arasında fark olduğu anlamı taşıdığı tespit edilmiştir. Bu anlamlı fark Bağcılar Belediyesinin lehine gerçekleşmiştir.

Tablo 10: EBYS Hakkında Kaygı, Endişe, Çekinme Soru Analizleri

4. EBYS hakkında kaygı, endişe, çekince	Marmara Üniversitesi		Bağcılar Belediyesi		Toplam	
	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)
3.1.Bilgi teknolojileri ile barışık olmadığım için EBYS'ye alışmamaktan çekiniyorum.	1,79	0,96	1,77	1,10	1,81	1,03
3.2.EBYS kullanımının ileri düzeyde teknik bilgi ve beceri	2,27	1,04	2,45	1,26	2,36	1,15



## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

gerektirdiğini düşünüyorum.

3.3.EBYS'nin sorumluluklarını arttıracaklarını düşünüyorum.	2,60	1,19	3,37	1,28	2,99	1,29
3.4.Fiziksel ortamda yapılan evrak işlerini elektronik ortama göre daha güvenli buluyorum.	2,71	1,15	3,23	1,48	2,97	1,35
3.5.EBYS'yi aktif olarak kullanmama rağmen elektronik belgenin çıktısını da alıp saklamak isterim.	2,75	1,34	2,76	1,41	2,75	1,37
3.6.Elektronik sistemlerde yaşanan problemler nedeniyle EBYS hakkında olumsuz düşünmüyorum.	3,32	1,14	3,53	1,19	3,39	1,17

Bu bölüm özellikle EBYS'nin psikolojik etkilerinin ele alındığı bölüm olarak değerlendirilebilir. Bu kriter altındaki sorular olumsuz bir yargıyla katılımcılara yöneltilmiştir. Verilen cevaplar değerlendirildiğinde EBYS'nin çalışanlar tarafından nasıl algılandığına dair yargılara ulaşmak mümkündür. Bu aynı zamanda elektronik ortama bakış açısının değerlendirilmesi anlamına gelmektedir. İlk önermede EBYS'ye alışmamaktan çekinip çekinilmediği incelenmiştir. Verilen cevapların ortalamasına bakıldığında Marmara Üniversitesi için ( $X=1,84$ ), Bağcılar Belediyesi için ( $X=1,77$ ) sonuçları elde edilmiştir. Her iki kurum çalışanları da bu ifadeye kesinlikle katılmadıklarını belirtmişlerdir. EBYS uygulamasının ileri düzeyde bilgi ve beceri gerektirdiğini düşünüp düşünmemeleri önermesine ise Marmara Üniversitesi ( $X=2,27$ ) Bağcılar Belediyesi ise ( $X=2,45$ ) ortalama ile cevap vermişlerdir. Bu iki kurumda EBYS kullanıcılarının bu sistemi kullanmaları için ileri teknik beceri ve bilgi olmadan da sistemin kullanılabilmesi anlamına gelmektedir. EBYS'nin sorumlulukları arttıracaklarına dair önermede ise Marmara Üniversitesi ( $X=2,60$ ), Bağcılar Belediyesi ( $X=2,99$ ) ortalama cevaplar vererek kararsızlık seviyesi sergilemişlerdir. Diğer bir önermede, kullanıcılara fiziksel ortamla elektronik ortamın güvenlik açısından değerlendirilmesi istenmiştir. Verilen cevapların ortalamasına göre Marmara Üniversitesi ( $X=2,71$ ), Bağcılar Belediyesi ise ( $X=3,23$ ) ile elektronik bu konuda kararsızlık sergilemişlerdir. Fakat burada kararsızlık seviyeleri arasında 0,52 puanlık bir fark olduğunu söylemek gerekir. Bağcılar belediyesinin kararsızlığı bu anlamda biraz daha negatif durumdadır. Katılımcılara EBYS kullanmalarına rağmen belgelerin çıktılarını alıp saklamak istekleri olup olmadığı sorulmuştur. Her iki kurumdaki EBYS kullanıcılarının verdiği cevaplar birbirine çok yakın çıkmıştır. Marmara Üniversitesi ( $X=2,75$ ), Bağcılar Belediyesi ( $X=2,76$ ) ortalama ile cevap vermişlerdir. Bu önceki önermelerde olduğu gibi kararsızlık belirtmektedir. Bu kriter altında kullanıcılara sistemde herhangi bir problem yaşanması halinde olumsuz düşünüp düşünmeyecekleri önermesinde bulunulmuştur. Alınan cevaplara göre Marmara Üniversitesi ( $X=3,32$ ), Bağcılar Belediyesi ( $X=3,39$ ) ortalama ile cevap vermişlerdir. Bu her

## VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

iki kurumdaki kullanıcıların da yaşanabilecek sistem hataları nedeniyle EBYS hakkında olumsuz bir düşünceye girmeyeceklerini ifade eder.

**Tablo 11:** Kurumlar Arasında EBYS Hakkında Kaygı, Endişe, Çekince Ortalamalarının Farkının Anlamlılığını Test Etmek İçin Yapılan Non-Parametrik Man Whitney U Testi Sonuçları

Kurumlar	Sayı (N)	Sıra Ortalaması (SO)	U	Z	p
Marmara Üniversitesi	75	67,17	2188	-2,35	0,018
Bağcılar Belediyesi	75	83,83			

Kurumlar arasında EBYS hakkında kaygı, endişe ve çekince kriterinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı konusu incelendiğinde, yapılan test sonucu p değerinin ( $p=0,018$ ) olduğu ve bunun da  $p<0,05$  olması nedeniyle iki kurum arasında fark olduğu anlamı taşıdığı tespit edilmiştir. Bu anlamlılık Marmara Üniversitesi lehine gerçekleşmiştir.

**Tablo 12:** EBYS Kullanımının Etkisi Soru Analizleri

5. EBYS Kullanımının Etkisi	Marmara Üniversitesi		Bağcılar Belediyesi		Toplam	
	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)
4.1.EBYS konusunda aldığım eğitimler yeterlidir.	3,17	1,11	3,37	0,96	3,31	1,04
4.2.EBYS'nin ara yüzünün kullanımını rahat buluyorum.	3,63	0,98	3,52	1,10	3,57	1,04
4.3.EBYS birebir diyalog kurulması gereken işlerde, işlemlerin yavaşlamasına/aksamasına neden olacaktır.	3,08	0,98	3,08	1,12	3,08	1,05
4.4.EBYS'yi kullanmak, işimde kendimi daha değerli hissetmemi sağlamıştır.	2,89	1,01	3,48	1,13	3,19	1,11
4.5.EBYS'nin, uzmanı olduğum iş ve işlemlerde etkinliğimi azaltmayacağına inanıyorum.	3,33	1,10	3,49	1,16	3,41	1,12
4.6. EBYS kullanımının, kurumumuza yeni bir şey kattığına inanmıyorum.	3,29	1,24	3,53	1,49	3,41	1,37

Elektronik Belge Yönetim Sistemi bir bütün olarak değerlendirildiğinde kullanıcıların bu sistemi kullanmalarının etkisini ölçmek önemli bir kriter olarak değerlendirilmelidir. Bu anlamda kullanıcıların aldıkları eğitim konusu incelendiğinde Marmara Üniversitesi ( $X=3,17$ ), Bağcılar Belediyesi ( $X=3,44$ ) ortalama sonuçla kararsızlık seviyesinde olduklarını belirtmişlerdir. Bir başka konu insan-bilgisayar etkileşimi konusu ölçümlendiğinde ise Marmara Üniver-

## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

sitesi (X=3,63) Bağcılar Belediyesi (X=3,52) ortalama ile bu konuda kullandıkları yazılımların, kullanıcı ara yüzlerinin kolay, rahat olduğunu ifade etmişlerdir. Bir başka kullanım etkisi ise direkt iletişim gerektiren konularda EBYS'nin bir yavaşlamaya ya da aksamaya neden olacağı konusudur. Bu anlamda her iki kurumun verdiği cevapların ortalaması aynı değerde çıkmıştır: Marmara Üniversitesi (X=3,08) ve Bağcılar Belediyesi (X=3,08). Bu cevaplar her iki kurumda da kullanıcıların kararsızlık seviyesinde olduğunu göstermektedir. EBYS kullanım etkisi ile ilgili bir diğer inceleme konusu da çalışanların EBYS kullanımını neticesinde kendini değerli hissedip hissetmediği konusudur. Bu anlamda Marmara Üniversitesi (X=2,89) ile zayıf bir kararsızlık sergilemiştir. Diğer taraftan Bağcılar Belediyesi (X=3,48) ortalama ile bu konuya katıldıklarını belirtmişlerdir. Bir başka inceleme konusu ise EBYS'nin, çalışanların uzmanı olduğu işlerde etkinliğini azaltıp azaltmayacağı konusudur. Bu anlamda verilen cevapların ortalaması incelendiğinde Marmara Üniversitesi (X=3,33) ile kararsızlık seviyesi sergilerken, Bağcılar Belediyesi (X=3,49) ortalama ile bu konuda etkinliklerinin azalacağına inandıklarını ifade etmişlerdir. EBYS'nin kullanım etkisi kriterinde son olarak kuruma bir şey katıp katmadığı sorgulanmıştır. Marmara Üniversitesi (X=3,29), Bağcılar Belediyesi (X=3,53) ortalamalar vermişlerdir. Bu sonuçlara göre Marmara Üniversitesi (X=3,29) ortalama ile bir önceki sonuçta olduğu gibi kararsızlık gösterirken, Bağcılar Belediyesi (X=3,53) ortalama ile EBYS'nin kurumlarına yeni bir şey kattığına dair tutum sergilemiştir.

**Tablo 13:** Kurumlar Arasında EBYS Kullanımının Etkisi Ortalamalarının Farkının Anlamlılığını Test Etmek İçin Yapılan Non-Parametrik Man Whitney U Testi Sonuçları

Kurumlar	Sayı (N)	Sıra Ortalaması (SO)	U	Z	p
Marmara Üniversitesi	75	69,19	2339,5	-1,78	0,074
Bağcılar Belediyesi	75	81,81			

Kurumlar arasında EBYS kullanımının etkisi ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı konusu incelendiğinde, yapılan test sonucu p değerinin (p=0,074) olduğu ve bunun da p>0,05 olması nedeniyle iki kurum arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

**Tablo 14:** Uygulama Sonrasının Değerlendirilmesi Soru Analizleri

6. Uygulama Sonrasının Değerlendirilmesi	Marmara Üniversitesi		Bağcılar Belediyesi		Toplam	
	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)
5.1.EBYS'de sorun yaşadığımda, çok hızlı ve etkili kurumsal destek almaktayım.	3,28	1,15	3,59	1,08	3,43	1,12

## VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

5.2.EBYS'de yaşadığım sorunları, tanıdık desteği ile hızlı ve etkili biçimde çözmekteyim.	2,96	1,10	3,76	1,03	3,36	1,13
5.3.EBYS'nin sunduğu yardım menüsü "sık sorulan sorular" gibi destekleyici dokümanlar son derece anlaşılır ve kullanışlıdır.	2,99	1,06	3,43	1,08	3,21	1,09
5.4.EBYS yardım menüsü, kullanışlıdır.	3,15	1,01	3,07	0,98	3,11	0,99
5.5.EBYS, verimliliğimi olumlu yönde etkilemiştir.	3,55	1,09	3,72	1,10	3,63	1,10
5.6.EBYS değişim sürecinde çalışanlardan alınan geri bildirimlerin, sistemin iyileştirilmesinde kullanıldığını düşünüyorum.	3,45	1,02	3,83	1,11	3,64	1,08

İki kurum arasında EBYS kullanımı ile ilgili son kriter olarak uygulama sonrasında neler olduğu analiz edilmeye çalışılmıştır. Bu anlamda her iki kurum çalışanlarına EBYS’de yaşadıkları sorunlara hızlı ve etkili destek alıp alamadıkları sorulmuştur. Marmara Üniversitesi (X=3,28) ortalama ile kararsızlık sergilemiştir. Bağcılar Belediyesi(X=3,59) ortalama ile bu konuda hızlı etkili destek bulduklarını ifade etmişlerdir. Ancak burada iki kurum arasına 0,21’lik bir puan farkı olması dikkate alınmalıdır. EBYS konusunda çözümleri bir tanıdık vasıtasıyla çözüme durumuna gelince Marmara Üniversitesi (X=2,96) ile kararsızlık sergilemiştir. Bağcılar Belediyesi (X=3,76) ortalama ile bu görüşe katıldığını ifade etmiştir. Bu cevaplar arasındaki farkın iki kurumun lokasyon bazında farklı bir yapıda olmasına bağlı olduğu iddia edilebilir. EBYS kullanım özelliklerinden birisi olan sık sorulan soruların anlaşılabilirliği konusu incelendiğinde Marmara Üniversitesi (X=2,99) ortalama ile kararsızlık sergilemiştir. Bağcılar Belediyesi ise (X=3,43) ortalama ile daha sık sorulan soruların daha anlaşılır olduğunu beyan etmişlerdir. Bu soruya benzer şekilde her iki kurum EBYS kullanıcılarına yardım menüsünün kullanışlı olup olmadığı sorulmuştur. Verilen cevaplara bakıldığında Marmara Üniversitesi (X=3,15) ve Bağcılar Belediyesi (X=3,07) ile kararsızlık seviyesinde olduklarını belirtmişlerdir. EBYS kullanımının verimliliğe etkisine bakıldığında Marmara Üniversitesi (X=3,55) ve Bağcılar Belediyesi (X=3,72) ortalamaları her iki kurumda da etkili olduğu söylenebilir. Bu kriterin sonucu önermesi kullanıcıların geri bildirimlerinin sistemin iyileştirilmesinde kullanılıp kullanılmadığı konusudur. Verilen cevapların ortalamaları dikkate alındığında Marmara Üniversitesi (X=3,45), Bağcılar Belediyesi (X=3,83) ortalamaları bu konuda görüşlerinin dikkate alındığını beyan etmişlerdir.

## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

**Tablo 15:** Kurumlar Arasında Uygulama Sonrasının Değerlendirilmesi Ortalamalarının Farkının Anlamlılığını Test Etmek İçin Yapılan Non-Parametrik Man Whitney U Testi Sonuçları

Kurumlar	Sayı (N)	Sıra Ortalaması (SO)	U	Z	p
Marmara Üniversitesi	75	65,15	2016	-2,92	0,003
Bağcılar Belediyesi	75	85,85			

Kurumlar arasında uygulama sonrasının değerlendirilmesi kriterinin ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı konusu incelendiğinde, yapılan test sonucu p değerinin ( $p=0,003$ ) olduğu ve bunun da  $p<0,05$  olması nedeniyle iki kurum arasında anlamlı bir fark olduğu anlamı taşıdığı tespit edilmiştir. Bu anlamlılık Bağcılar Belediyesi lehine gerçekleşmiştir.

**Tablo 16:** EBYS Bakış Açısında Değişim

7. EBYS'ye Bakış Açısında Değişim	Marmara Üniversitesi		Bağcılar Belediyesi		Toplam	
	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)	Ortalama (X)	Standart Sapma (SS)
5.7.EBYS'yi ilk kullandığım zamanla bugün arasında bakış açısında olumlu değişiklikler olmuştur.	3,67	1,11	4,09	0,95	3,88	1,05

Herhangi bir kriter altında incelenmemiş tek başına incelenmiş bir başka önerme de EBYS'yi ilk kullandığı zamanla bugün arasında bakış açısındaki değişimin ölçülmesi olmuştur. Marmara Üniversitesi ( $X=3,67$ ) ve Bağcılar Belediyesi ( $X=4,09$ ) bu önermeye katıldıklarını ifade etmişlerdir.

**Tablo 17:** Bilgi Teknolojileri İle Barışık Olmadığım İçin EBYS'ye Alışmamaktan Çekinirim Önermesinin Cinsiyetle İlgisini Gösteren Non-Parametrik Man Whitney U Testi Sonuçları

Cinsiyet	Sayı (N)	Sıra Ortalaması (SO)	U	Z	p
Kadın	76	70,17	2407	-1,76	0,094
Erkek	74	80,97			

EBYS projesinin bir sonucu olarak, hangi cinsiyetin EBYS'ye alışmamaktan çekindiği konusu incelenmiştir. Veriler iki kurumu bir bütün olarak incelemek üzere değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda sıra ortalamaları Kadın ( $SO=70,17$ ) ve Erkek ( $SO=80,97$ ) olarak ölçülmüştür.  $p=0,094$ ,  $p>0,05$  değeri cinsiyetin EBYS'ye alışmama çekincesi üzerinde herhangi bir etkisi olmadığını ifade etmektedir.

## VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

Araştırmada kaygı çekince ve endişeler başlığı altında sınıflandırılmış sorulardan “fiziksel ortamdaki yapılan evrak/belge işlerini elektronik ortama göre daha güvenli buluyorum” önermesine verilen cevaplar üzerinden değerlendirme yapılmıştır. Araştırmaya katılanlar için yaş aralığı yeniden gruplandırılarak 18-34 yaş arası 1. grup 35 ve üstü ise 2. grup olarak yeniden kodlanmıştır.

**Tablo 18:** Yaş Gruplarına göre EBYS Kullanıcılarının Fiziksel Ortamı Elektronik Ortama Göre Güvenli Bulma Durumunu Gösteren Non-Parametrik Man Whitney U Testi Sonuçları

Yaş Aralığı	Sayı (N)	Sıra Ortalaması (SO)	U	Z	p
18-34	87	75,51	2740	-0,002	0,998
35+	63	75,49			

Fiziksel ortamı elektronik ortama göre daha güvenli bulma durumunun yaş ile alakalı olup olmadığı konusundaki düşünceleri açıklığa kavuşturmak için yapılan testte, her iki kurumdaki katılımcıların verdikleri cevaplar ortak incelemeye tabi tutulmuştur. Değerlendirme sonucunda 18-34 yaş arası kullanıcıların (SO=75,51) ve 35+ yaş üstü kullanıcıların (SO=75,49) olarak ölçülmüştür.  $p=0,998$  değeri ile  $p>0,05$ 'den olduğu için kullanıcıların yaşının elektronik ortama olan güven ya da güvensizlikle ilgisinin olmadığı söylenebilir.

### Sonuç

Bu araştırma; EBYS kullanımı konusunda başarılı olduğu bilinen iki kurumdaki EBYS dönüşümlerinde teknik konular dışında kalan psikolojik ve sosyal durumu ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Araştırma; iki kurumu mukayese etmesi ve araştırma sonuçlarının diğer kurumlara uyarlanması açısından amacına ulaşmıştır. Çalışmanın ilgili tüm personelle yapılmamış olması bir sınırlılık olarak düşünülse bile hata payı %10'luk bir dilimle araştırma sonuçlarının güvenilir olduğu kabul edilebilir.

Benzer bir araştırma EBYS'nin teknik yönlerini kapsayacak şekilde kurum ve kuruluşlara uyarlanabilir. Teknik boyutta dosyalama sistemi, dosya planı kullanımının etkililiği, kullanılan sistemin performans durumu, iş ve işlemlerin elektronik ortama uyumlu hale getirilmesinde yaşanan sorunlar, insan bilgisayar etkileşimi vb. konular incelenebilir. Ancak bu araştırmada bu konular incelenmemiş ve EBYS uygulamasının kullanıcılar açısından psikolojik ve sosyal boyutu ele alınmıştır.

Genel olarak değerlendirildiğinde iki kurum arasında çok büyük farklılıklar bulunmadığı görülmektedir. Genel değerlendirmeler çerçevesinde bakıldığında tüm faktörlerde Bağcılar Belediyesinin Marmara Üniversitesine göre daha iyi sonuçlar ortaya koyduğu görülmüştür.

## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

Araştırmanın gerçekleştirildiği kurumda EBYS hakkında kullanıcılar yeterince bilgilendirilmiştir. Kurum ve kuruluşların EBYS ile ilgili politika ve yönergelerini daha açık ve anlaşılır biçimde oluşturmaları, bu oluşturma sürecine kullanıcıları dâhil etmeleri daha müspet sonuçların oluşmasına yardımcı olacaktır. EBYS'nin bilgi ve belge yönetimi konusunda çalışanlara daha çok güven vermesi için EBYS sağlayıcıları ve teknik personel daha çok çaba sarf etmelidir.

Bir EBYS projesinin bütünüyle başarılı olabilmesinin en önemli gerekliliği üst yönetim desteğidir. Bu araştırma sonuçları da bu yargıyı destekler mahiyettedir. Çalışanların ve yöneticilerin zaman ve mekân açısından esnek çalışmalarına imkân sağlayabilmek için EBYS içerisindeki bazı yan uygulamaların geliştirilmesi daha faydalı sonuçlar oluşturacaktır. Özellikle mobil cihazlarda EBYS kullanımını çalışan ve yöneticilerde EBYS kullanımını daha etkili bir hale getirecektir. EBYS'nin iş ve işlemlerle ilgili çalışan sorumluluklarında değişikliklere yol açacağına dair yaygın kanaat bu araştırma ile aksi yönde neticelenmiştir. Daha şeffaf ve daha iyi yönetilebilir bir yapının oluşmasına yol açacağı için sorumluluklarda çok fazla değişiklik olmayacağı bilinmelidir. Bir diğer sonuç EBYS'nin zaman yönetimi kolaylaştıran bir unsur olarak değerlendirilmesidir. Bu araştırma sonuçları EBYS'nin zaman yönetimini kolaylaştıracağı ile ilgili olumlu sonuçları barındırmaktadır. EBYS aynı zamanda bir tasarruf aracı olarak kıymet bulur mu sorusunun cevabı da yine bu araştırma içerisinde incelenmiştir. Çalışanların çok büyük bir çoğunluğu EBYS kullanımı ile kâğıt, toner vb. sarf malzemelerinde tüketimin azalacağına dair kanaat beyan etmişlerdir. Bu sonuç EBYS'nin ekolojik dengeye bir katkısı olarak değerlendirilmelidir. EBYS'nin kurum içi kullanımının tek başına yeterli olmayacağı, diğer kurum ve kuruluşlarla muhaberatı EBYS'ler üzerinden sağlamaları gerektiği, benzer araştırmalarda olduğu gibi bu araştırmanın da bir sonucu olarak kabul edilebilir.

EBYS ile ilgili beklentiler bölümünde ise kurum çalışanlarının EBYS'yi kurumsal kimliğin bir parçası olarak gördükleri iddia edilebilir. Aynı zamanda çalışanlar açısından değerlendirildiğinde EBYS ile ilgili alınan eğitimlerin kendi kişisel bilgi ve becerilerinin gelişimine katkı sağladığı görülmektedir. EBYS'nin bir şeffaflık aracı olarak görülmesi ile ilgili bilinç düzeyi oldukça yüksektir. Bu anlamda insana dayalı hataların azalacağı, bilgi akışında sorunların ortadan kalkacağı, merkezi ve bütünleşik bir belge yönetiminin yapısının oluşacağını ifade etmek gerekir.

Bu araştırmanın en önemli bölümlerinden birisi EBYS hakkındaki kaygı, endişe ve çekinceler kısmıdır. EBYS kullanımının ileri teknolojik bilgi gerektirmediği bu araştırmadan çıkan sonuçlardan biridir. Fiziksel ortamla elektronik ortamın karşılaştırıldığı önermeler çalışanların elektronik ortama güvendiği sonucu vermiştir. Bu güven EBYS'de yaşanacak herhangi bir aksaklıkta dahi hemen azalmayacaktır. Bu sürdürülebilir ve katılımcı bir elektronik dönüşüm için en önemli unsurlardan biri olarak değerlendirilmelidir.

Kullanıcılar aldıkları eğitimi çok yeterli bulmamışlardır. Bu yargıdan hareketle eğitimlerin, günümüzün teknolojik imkânları doğrultusunda yeniden tasarlanması gerektiği savunulabilir. Yani kullanıcılar için daha çeşitli ve etkili (birebir, sürekli, uzaktan veya multimedya) eğitim metotlarına yönelmek faydalı olacaktır. Ayrıca EBYS ara yüzünün de kullanıcılar açısından önemli bir kavram olduğu bu araştırmanın bir başka sonucudur. EBYS'nin çalışanları kendilerini daha değerli hissetmesini sağlayacak yapıda kurgulanması çok önemlidir. Yani çalışan öncelikle hata yapma riskini bir saplantı haline getirmeyecek ve sonrasında EBYS ile iş ve işlemleri hızlı ve etkili bir biçimde yapma konusunda kendini güvende hissedecektir. Bu anlamda değerlendirildiğinde EBYS'ler kurumlara iletişim temelli bir katma değer sağlamaktadırlar.

EBYS uygulama süreçlerinde ya da sistem geliştirme süreçlerinde kullanıcıların düşünce ve görüşlerinin dikkate alınması da çok önemli bir ektendir. Bu etken kullanıcıların ihtiyaçlarını daha hızlı ve daha verimli bir şekilde çözüme kavuşturacaktır.

Bu çalışmada sadece bu iki kurumdan elde edilen sonuçlara göre EBYS'ye alışmamakla ilgili çekincenin cinsiye ile herhangi bir ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir. Aynı şekilde yaşlar veya yaş kuşakları arasında fiziksel ortamı elektronik ortama göre daha güvenli bulma durumu söz konusu değildir. Bu her iki konu araştırmacıların zihninde oluşabilecek sorulara cevap olabilecek mahiyettedir.

Kurum ve kuruluşlarda EBYS'leri tek başına teknik yönüyle kurgulamak, çalışanları ve yöneticileri bu sürecin bir parçası haline getirmemek EBYS'nin başarılı bir uygulama olmasının önünde bir engel olacaktır. Teknik açıdan yeterli ve kullanım açısından ergonomik EBYS'ler kurumsal elektronik dönüşümün en önemli taşıyıcıları olarak dijital çağa ışık tutacaklardır.

### ***Teşekkür***

Bu çalışmanın oluşmasında göstermiş olduğu katkı ve destek için Prof. Dr. Niyazi Çiçek'e teşekkürü bir borç biliriz.

### ***Makale Görev Dağılımı***

Bu makale ilk yazarın yüksek lisans tezinden genişletilerek üretilmiştir. Makaledeki literatür değerlendirmesi Varol Saydam tarafından hazırlanmıştır. Araştırmanın teknik olarak değerlendirilmesi SPSS 22 Versiyonu kullanılarak Bahattin Yalçinkaya tarafından yapılmıştır. Araştırma soruları ve giriş, sonuç gibi bölümler yazarların ortak çalışması sonucunda ortaya çıkmıştır.



## ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

### Kaynakça

- Ağaoğlu, M., Yüce, H., Esgin, E. ve Yalçınkaya B. (2016). Kurum ve kuruluşlarda EBYS uygulamaları: Marmara Üniversitesi örneği. G. Güneş, N. Özel ve T. Çakmak (Ed.), *ÜNAK 2013 Konferansı: Bilgi Sistemleri, Platformlar, Mimariler ve Teknolojiler* (içinde s. 237-243). Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği.
- Argın, A. (2000). *Bankacılıkta değişim yönetimi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.
- Bağcılar Belediyesi (2017). Sayılarla ilçemiz. Erişim adresi: <http://www.bagcilar.bel.tr/icerik/498/31/sayilarla-ilcemiz.aspx>
- Borglund, E., Anderson, K. ve Samuelson, G. (2009). How requirements of record managers change after implementing new electronic records management systems. *The 3rd European Conference on Information Management and Evaluation*, ed. Jan Ljungberg ve Kerstin Grunden, University of Gothenburg, Sweden on 17-18 September 2009, 59-66.
- Çıngı, H. (1994). *Örnekleme Kuramı*. 2. bs. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi.
- Demirtaş, Ö. (2013). Stratejik insan kaynakları yönetimi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi*, 35(2), 289-261.
- Downing, L. (2009). Implementing EDMS: putting people first. *The Information Management Journal*, July/August, 44-50.
- Erkuş, A. (2005). *Bilimsel araştırma sarmalı*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Gregory, K. (2005). Implementing an electronic records management system: a public sector case study. *Records Management Journal*, 15(2), 80-85.
- Gunnlaugsdottir, J. (2009). The human side of erms: an Icelandic study. *Records Management Journal*, 19(1), 54-72.
- Henriksen, H. Z., Andersen, K. V. (2008). Electronic records management systems implementation in the Pakistani local government. *Records Management Journal*. 18(1), 40-52.
- Johnston, G. P., Bowen, D. V. (2005). The benefits of electronic records management systems a general review of published and some unpublished cases. *Records Management Journal*, 15(3), 131-140.
- Saydam, V. (2015). Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Personel Farkındalığının Artırılması: Değişim Yönetimi Açısından Bir İnceleme. *Bilgi ve Belge Araştırmaları*, (3), 23-32.
- The British Standards Institution, (2001). *ISO/TR 15489-1 "Information and Documentation, Records Management: Part 1: General*. İngiltere.
- Türk Standardları Enstitüsü, (2015). *TSE 13298 Elektronik Belge ve Arşiv Yönetimi Standardı*. Ankara.