

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Kullanımında
Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri:
Devlet Üniversitesi Örneği

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan

Mert NUR

ANKARA - 2025

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Kullanımında
Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri:
Devlet Üniversitesi Örneği

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan

Mert NUR

Tez Danışmanı:

Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRÇİ

ANKARA - 2025

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Kullanımında
Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri:
Devlet Üniversitesi Örneği

Mert NUR

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı:

Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı

Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ

Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ

Prof. Dr. Nevzat ÖZEL

Tez Savunması Tarihi:

13.01.2025

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ danışmanlığında hazırladığım
“Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Kullanımında
Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Devlet Üniversitesi Örneği
(Ankara 2025)” adlı yüksek lisans tezindeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu, başka kaynaklardan aldığım bilgileri metinde ve kaynakçada eksiksiz olarak gösterdiğimi, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallarına uygun olarak davrandığımı ve aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

06.02.2025

Mert NUR

ÖNSÖZ

Günümüzde teknolojinin hızla evrim geçirdiği bir dönemde, kurumlar iş süreçlerini daha verimli ve etkili bir şekilde yönetme ihtiyacıyla karşı karşıyadır. Bu çerçevede, kurumsal elektronik belge yönetim sistemleri (EBYS), belge tabanlı iş süreçlerini dijitalleştirmek ve yönetmek adına önemli bir rol oynamaktadır. Ancak, bu teknolojik gelişmelerle birlikte karşılaşılan zorluklar, EBYS uygulamalarının etkili bir şekilde kullanımını engelleyebilmektedir.

Bu tez, kurumsal EBYS kullanımında mevcut sorunları belirleme ve bu sorunlara yönelik etkili çözüm önerileri sunma amacını taşımaktadır. Bu çalışma, kurumların belge yönetimi süreçlerini daha sürdürülebilir ve verimli bir şekilde optimize etmelerine katkı sağlamayı hedeflemektedir.

Tez çalışmaları sürecinde başta danışman hocam Sayın Prof. Dr. Fahrettin ÖZDEMİRCİ' ye, hayat arkadaşım, değerli eşim Semra NUR' a, emeği geçen bütün hocalarıma teşekkür eder, çalışmanın belge yönetimi alanındaki uygulayıcılara, araştırmacılara ve karar alıcılara faydalı bir kaynak olmasını temenni ederim.

Saygılarımla,

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER	ii
KISALTMALAR.....	v
TABLolar	vi
ŞEKİLLER	viii

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı	1
1.2. Araştırmanın Kapsamı ve Önemi	4
1.3. Araştırmanın Problemi ve Hipotezi	5
1.4. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Tekniği.....	7
1.5. Araştırmanın Düzeni.....	8

İKİNCİ BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

2.1. Belge Yönetimi ve Süreçleri.....	9
2.1.1. Belge Yönetimi Tanımı	9
2.1.2. Belge Yönetiminin Amacı	11
2.1.3. Belge Yönetimi Süreçleri.....	13
2.2. Elektronik Belge Yönetim Sistemi.....	16
2.2.1. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Amaçları.....	19
2.2.2. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Faydaları.....	22
2.2.3. Türkiye’de Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Gelişim Süreçleri.....	26
2.3. Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi’nde Elektronik Belge Yönetim Sistemi	32
2.3.1. Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Genel Yapısı	32
2.3.2. Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi’nde Elektronik Belge Yönetim Sistemi Yapısı ve İşleyişi	32

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KURUMSAL ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ KULLANIMINDA GÜNCEL SORUNLARIN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları	36
3.2. Kullanıcıların Mevzuat ve Yetkilendirme Bilgilerine Ait Analiz Verileri.....	38
3.3. Kullanıcıların Elektronik Belge Yönetim Sistemi Eğitimi Konusundaki Görüşlerine Ait Analiz Verileri	42
3.4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanımı ve Farkındalığına Ait Analiz Verileri	45

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. SONUÇ	61
4.2. ÖNERİLER.....	64
KAYNAKÇA	67
EKLER	71
EK-1. Anket Formu.....	71
ÖZET	75
ABSTRACT	76

KISALTMALAR

ASBÜ:	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
BBY	Bilgi ve Belge Yönetimi
BEYAS:	Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi
BY:	Bilgi Yönetimi
BYS:	Bilgi Yönetim Sistemi
DAİ:	Değerlendirme- Ayıklama- İmha
DETSİS:	Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi
DTVT:	Devlet Teşkilatı Veri Tabanı
e-Arşiv:	Elektronik Arşiv
e-Belge:	Elektronik Belge
e-Devlet:	Elektronik Devlet
EİK	Elektronik İmza Kanunu
GDBUEHY	Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
ISO:	International Organization for Standardization
KEP	Kayıtlı Elektronik Posta
NAA	National Archives of Australia
RYUEHY	Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
TS13298	Elektronik Belge Yönetimi Standardı

TABLÖLAR

Tablo 1. Kullanıcıların Cinsiyet Dağılımları.....	36
Tablo 2. Kullanıcıların Yaş Grupları	36
Tablo 3. Kullanıcıların Unvan/Görev Pozisyonları	37
Tablo 4. Kullanıcıların Eğitim Düzeyleri.....	37
Tablo 5. RYUEHY Hakkında Bilgi Durumu	38
Tablo 6. Üniversitede Kullanılan EBYS Yetki ve Sorumlulukları	39
Tablo 7. Üniversitede Kurumsal Belge Yönetimi Politikaları.....	39
Tablo 8. EBYS Yetkilendirmelerinin Yeterlik Durumu	40
Tablo 9. GDBUEHY Hakkında Bilgi Durumu	41
Tablo 10. EBYS Eğitimlerinin Kişisel Bilgi ve Becerilere Etkileri	42
Tablo 11. Kurumdan Alınan EBYS Eğitimleri Yeterlik Durumu	43
Tablo 12. EBYS Eğitimlerinin Sürekliliği	43
Tablo 13. Üniversitede Kullanılan EBYS Hakkında Bilgi Seviyesi	45
Tablo 14. Belge Yönetimi İşleminde Sorumlu Birim Bilgi Durumu	46
Tablo 15. Daha Önce Çalışılan Kurumda EBYS Kullanımı	46
Tablo 16. EBYS Kullanım Sıklığı	47
Tablo 17. EBYS'nin Üst Yönetim Tarafından Desteklenmesi	48
Tablo 18. EBYS'nin Zaman Yönetimini Kolaylaştırması	48
Tablo 19. Belge Yönetim Süreçlerinde Uzman Personel Yeterliliği.....	49
Tablo 20. EBYS Kullanımında Zorlanma.....	50
Tablo 21. EBYS Kullanımının İleri Düzeyde Teknik Bilgi Gerekliliği	50
Tablo 22. Elektronik Belgenin Çıktısını Alma ve Saklama	51

Tablo 23. Fiziksel Ortam Elektronik Ortama Göre Daha Güvenli.....	52
Tablo 24. EBYS Hakkında Olumsuz Düşünme	52
Tablo 25. EBYS'nin Güven Vermemesi.....	53
Tablo 26. EBYS Arayüzü Tasarımını Kullanıcı Dostu Olması	54
Tablo 27. EBYS'nin Kuruma Yenilik Katması.....	54
Tablo 28. EBYS' de Sorun Yaşandığında Kurumsal Destek Durumu	55
Tablo 29. EBYS Yardım Menüsü Kullanışlılığı ve Anlaşılması	56
Tablo 30. EBYS'deki Yardım Videoları Hakkında Bilgi Durumu	56
Tablo 31. Yardımlar İçin EBYS Sorun Talep Kaydı.....	57
Tablo 32. EBYS'nin İşlemlerin Yavaşlamasına Neden Olması.....	58

ŞEKİLLER

Şekil 1. Belge Yönetimi	12
Şekil 2. Belge Yaşam Döngüsü Sistematiği.....	15
Şekil 3. Belge Yaşam Döngüsü Süreçleri	16
Şekil 4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi	19
Şekil 5. Resmi Yazışma Yönetmeliği Yıl Çizelgesi.....	32

1.BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Son yıllarda bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, kurumları iş süreçlerini daha etkili yönetmeye sevk etmektedir. Bu çerçevede, kurumsal elektronik belge yönetim sistemleri (EBYS), belge tabanlı iş süreçlerini dijitalleştirmek ve yönetmek amacıyla kullanılan önemli araçlardan biri olmaktadır. EBYS, belge akışını düzenlemek, bilgiye hızlı erişim sağlamak ve kurumsal verimliliği artırmak için tasarlanmıştır.

Ancak, kurumsal EBYS kullanımında karşılaşılan güncel sorunlar, sistemin etkili bir şekilde uygulanmasını engelleyebilmektedir.

Teknolojinin hızla evrim geçirdiği bir dönemde, kurumlar iş süreçlerini daha verimli ve şeffaf bir şekilde yönetme ihtiyacıyla karşı karşıya kalmaktadır. Bu noktada, EBYS'nin sağladığı potansiyel avantajlar dikkate alındığında, kurumların bu sistemleri etkin bir biçimde kullanmaları, rekabet avantajı elde etmelerine olanak tanıyabilmektedir. Ancak, mevcut literatür ve gözlemler, birçok kurumun kurumsal EBYS uygulamalarında çeşitli sorun ve zorluklarla karşılaştığını göstermektedir.

Araştırmanın temel hedefleri şunlardır:

- Kurumsal EBYS kullanımındaki güncel sorunları belirlemek.
- Belirlenen sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirmek.
- Kurumsal EBYS'nin etkin ve sürdürülebilir bir şekilde kullanılmasına katkı sağlamak.

Bilgi ve teknoloji alanında son dönemde gerçekleşen ilerlemeler, her sektörde çeşitli zorunlu değişiklikleri beraberinde getirmektedir. Bu gelişmeler, klasik belge yönetimini dönüştürerek, belge yönetim sürecine farklı bir perspektif getirmektedir.

Teknolojik yeniliklerin etkisiyle bu süreçler artık e-ortamda ilerletilmekte ve bu da "Elektronik Belge Yönetimi" kavramını yaşantımıza dahil etmektedir. Elektronik belge (e-belge) yönetiminin benimsenmesi, belge yönetimi işlemlerine getirdiği yeniliklerle birlikte, temelde belgeleri düzenli bir şekilde yönetme amacını sürdürmektedir. Günümüzde üniversiteler, karmaşık ve yoğun bir belge akışına sahip kurumsal yapılar olarak bilgi yönetimi konusunda çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu bağlamda, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi'nin (ASBÜ) kurumsal elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) kullanımındaki güncel sorunları ve çözüm önerilerini inceleyen bu araştırma, üniversitenin belge yönetimi süreçlerinde karşılaşılan sorunları anlamak ve çözümler geliştirmek amacını taşımaktadır.

Kayıt altına alınan bilgi, bilginin habercisi ve ön şartıdır yaklaşımı, bir kurumun gerçekleştirdiği işlemler sonucunda elde edilen bilgilerin sistematik şekilde düzenlenmesini hedeflemektedir. Bu yaklaşım, bilgilerin doğru ve güvenli bir biçimde kaydedilmesini sağlayarak, kurumun bilgi yönetimi (BY) sürecinin temellerini atmaktadır. Kurum içindeki tüm veriler, belirli bir düzenle kayda alınarak, her türlü bilgiye hızlı ve kolay erişim imkanı sunmaktadır. Bu sistematik kayıt süreci, kurumsal bilginin etkin bir şekilde denetlenmesi ve yönetilmesine olanak tanımaktadır. Kayıtlı bilgilerin düzenli olarak izlenmesi ve denetlenmesi, kurumun işleyişinin şeffaflığını artırırken, bilgi güvenliği ve gizliliğini de güvence altına almaktadır. Bu sayede, kurumlar hem iç işleyişlerini daha verimli bir şekilde yönetebilir hem de dış denetimlere karşı hazırlıklı olmaktadır (Özdemirci, 2003, s. 225-246).

Belgelerin üretim aşamasından başlayarak erişimi, kullanımı, paylaşımı ve arşivlenmesi teknolojiye uyumlu olarak yeni elektronik platformlar kullanılması ihtiyacını doğurmuştur. Bu ihtiyaca yönelik çok yönlü bir sistem olan Elektronik Belge

Yönetim Sistemi (EBYS), kurumların günlük faaliyetleri sırasında ürettikleri tüm belgelerin yönetilmesini sağlayan bir sistemdir. Bu sistem, kurumun işlemleriyle ilgili önemli olan belgeleri ayıklayarak, belgelerin içeriksel yönden, uygulanan format biçimini ve diğer ilişkili özelliklerini korumaktadır. EBYS, belgelerin üretim aşamasından en son imhasına kadar geçen süreçte etkin bir şekilde izlenmesini ve yönetilmesini sağlamaktadır. Böylece, kurumun faaliyetlerine dair kanıt niteliğindeki belgeler düzenli bir şekilde saklanmakta ve gerektiğinde erişilebilir hale gelmektedir. (TS13298 Elektronik Belge Yönetimi ve Arşiv Standardı, 2015, s. 5).

Araştırmanın hedeflerinden biri, EBYS kullanıcılarının sistemi ne kadar tanıyıp ne kadar verimli şekilde işlemlerini yapabildiklerini tespit etmek ve genel anlamda kullanıcıların EBYS'yi daha etkin, denetlenebilir ve yönetilebilir şekilde sürdürebilmeleri için yapılması gerekenleri, EBYS fonksiyonları ve uygulamakla yükümlü olduğu standartlar ile yasal ve idari düzenlemeler kapsamında değerlendirmektir.

Kurumların yaşam döngülerini devam ettirebilmeleri, kurumsal belleklerini koruyup geliştirebilmeleri için, yönetsel yapılarının gelişen teknoloji ile entegre bir şekilde çalışması kaçınılmaz bir gerçeklik haline gelmiştir. EBYS'ler kurumlarda iş ve işlem süreçlerinin gerektirdiği belgeleri e-ortamda;

- Üretilmesi,
- Onay süreci sonrasında e-imza ile imzalanması,
- Versiyon izleme işlemi gerçekleştirilmesi,
- Saklanması/muhafazası,
- İlgili konumlara çevrimiçi dağıtım yapılması,

- Belge yönetimi ve arşiv prensiplerine uygun olarak tasfiye aşamalarının yürütülmesi,
- Belge üretim, kullanım, yetkilendirme ve erişim gibi süreçlerini güvenli ve sürdürülebilir olarak yürütülmesi,
- Süreçlere ilişkin ihtiyaç duyulan raporlarının alınması,
- Kurum içi-dışı bilgi sistemleriyle entegrasyonunun sağlanması gibi
- İş süreçlerinin bir sistem içerisinde yürütülmesini sağlamaktadır.

Çalışmanın temel amacı EBYS kullanıcılarının sistemi etkin bir şekilde kullanmaları için EBYS iş ve işlem süreçlerinde karşılaştıkları sorunları belirleyerek çözüm önerilerinde bulunmaktır.

Araştırma sonuçları, yalnızca mevcut uygulamaların değerlendirilmesiyle kalmayacak, aynı zamanda yeni araştırmalara da zemin hazırlayarak literatüre önemli katkılarda bulunmayı hedeflemektedir.

1.2. Araştırmanın Kapsamı ve Önemi

Araştırmada, belge yönetimi ve elektronik belge yönetimi kavramlarıyla bu terimlere bağlı diğer konular genel bir çerçevede incelenmektedir. Bu inceleme sürecinde, Elektronik Belge Yönetim Sistemleri (EBYS) üzerinden sistem süreçleri yönetimi yaklaşımı ve bu sistemlerin uygulama alanları kullanıcı deneyimlerine dayalı olarak ele alınmaktadır. Ayrıca, EBYS'lerin gelişim süreçleri ile sistemin sağladığı faydalar arasındaki ilişki, literatürden çıkarılan bilgilerle açıklanmaya çalışılmaktadır.

Bu genel çerçeveden ayrı olarak, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi'nde çalışan 514 personele sunulup 201 personelin cevapladığı anket ve görüşmelerle, üniversitenin kullanmakta olduğu EBYS üzerinde incelemeler gerçekleştirilmektedir. 201 personele

uygulan anket ile EBYS kullanımını, mevzuat bilgisi, yönetim desteği vb. konularda veri toplanmaktadır.

Araştırma, aşağıdaki konuları içermektedir:

- Üniversitenin EBYS kullanımının mevcut durumu, sistemin ne kadar etkin bir şekilde kullanıldığını ve hangi alanlarda iyileştirme gerektiğini belirlemek.
- ASBÜ'nün kurumsal EBYS kullanımında karşılaşılan güncel sorunları (kullanım kolaylığı, mevzuat, yönetsel, EBYS eğitimi vb.) tespit etmek, bu sorunların kaynaklarını belirlemek ve etkilerini analiz etmek
- Tespit edilen sorunlara yönelik çözüm önerilerinin geliştirilmesi için, literatür taraması, anket ile toplanan veriler, uzman görüşleri ve benzer kurumların en iyi uygulamalarının dikkate alınması.

Bu kapsamda, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi'nin belge yönetimi süreçlerini daha etkin ve sürdürülebilir bir hale getirmek amacıyla bir dizi strateji ve çözüm önerisi ortaya konulmaktadır. Araştırma, sürecin sonunda EBYS'nin gelişimi ve uygulanabilirliği hakkında daha fazla bilgi sunarak, akademik ve pratik alanlarda bilgi birikimini artırmak amacıyla önem arz etmektedir.

1.3. Araştırmanın Problemi ve Hipotezi

Günümüzde kurumlar, giderek karmaşıklaşan iş süreçleri, artan belge hacmi ve uzaktan çalışma gibi dinamiklere ayak uydurmak zorundadır. Bu bağlamda, birçok kurum, iş süreçlerini daha etkin ve işlevsel olarak yönetmek, bilgi akışını hızlandırmak ve belge tabanlı iş süreçlerini dijitalleştirmek amacıyla kurumsal elektronik belge yönetim sistemlerine (EBYS) yönelmektedir. Aynı zamanda kamu kurumlarının EBYS kullanımları yönündeki zorunluluklar da EBYS'nin yaygın kullanımında etkin olmaktadır. Ancak, bu sistemlerin uygulanması ve kullanımında karşılaşılan güncel

sorunlar, kurumların bu teknolojiden beklenen potansiyel faydaları tam anlamıyla elde etmelerini engelleyebilmektedir.

Bu sorunlar arasında belge akışındaki aksamalar, güvenlik zafiyetleri, kullanıcı eğitimi eksiklikleri, uyum sorunları ve sistem entegrasyonu gibi konular öne çıkmaktadır.

Araştırmanın temel soruları:

- Üniversitede kullanılan mevcut EBYS için kullanıcı eğitimleri yapılmakta mıdır?
- Üniversitede kurumsal iç düzenleme bağlamında belge yönetim politikaları var mıdır?
- Üniversitede Belge yönetimi iş ve işlemlerinden sorumlu birim mevcut mudur?
- Üniversitede Belge yönetim süreçlerini yönetecek uzman personel sayısı yeterli midir?
- Üniversitede kullanılan EBYS’de yetki ve sorumluluklar belirlenmekte midir?
- Üniversite üst yönetiminin EBYS kullanımına ilişkin sağladığı destek yeterli midir?
- Üniversitede kullanıcılar Belge Yönetimiyle ilgili mevzuattan (yönerge, yönetmelik vb.) haberdar mıdır?

Bu araştırmanın temel hipotezi şu şekildedir:

“Kurumsal EBYS kullanımında sorunlarla karşılaşmakta ve bu sorunlara yönelik etkili çözümler geliştirmeye ihtiyaç duyulmaktadır.”

Belirtilen sorunların çözümü, kurumların belge yönetimi süreçlerini daha etkili bir şekilde sürdürebilmelerine yardımcı olacak, bu da genel verimliliği artırmaya ve iş süreçlerinin daha etkin sürdürülmesini sağlayacaktır.

Bilgi teknolojilerindeki hızlı değişim, gerek insanların sosyal yaşamlarında gerekse kurumsal hizmet faaliyetlerinde yeni hizmet ve metotların benimsenmesine ve kullanılmasına temel oluşturmuş ve oluşturmaya devam etmektedir. Bu bağlamda bilgi teknolojileri temelli bilgi ve belge sistemlerinin etkili şekilde kullanılması gerekliliği iş ve işlemlerin süreçlerini daha hızlı, kolay ve verimli bir şekilde etkileyeceği

öngörülmektedir. Bu kapsamda EBYS kullanımında gözlemlenen problemlerin kaynaklarının tespit edilerek yaşanan aksaklıkların giderilmesi ve bu doğrultuda gerekli tedbirlerin alınarak süreç yönetiminin ve denetiminin etkili bir şekilde yapılması gerekliliği öncelikler arasında yer almaktadır.

1.4. Araştırma Yöntemi ve Veri Toplama Tekniği

Bu anket, 12.03.2024 tarihli ve 85434274-050.04.04/1301749 sayılı Ankara Üniversitesi Etik Kurulu Başkanlığı uygun görüş kararına istinaden uygulanmaktadır. Araştırma, kurumsal EBYS yapısının hem kullanım açısından hem de mevzuat açısından kullanıcılar tarafından nasıl değerlendirildiğinin incelenmesi amacıyla araştırma evreninin tümüne (Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi personeli) 157 idari (12 üst düzey yönetici, 22 orta düzey yönetici ve 123 standart kullanıcı) ve 357 akademik kadroya gönderilen ve 201 personelin cevapladığı anket ve 34 üst/orta düzey yönetici ile yarı yapılandırılmış görüşme yöntemleri uygulanarak gerçekleştirilmektedir.

Katılımcılara, Google Forms aracılığıyla hazırlanan ve e-posta ile gönderilen bir anket uygulanmaktadır. Anket analizlerinde sayı/frekanslar, yüzdeler ve aritmetik ortalamaları içeren “Tanımlayıcı İstatistik Tekniği” kullanılmıştır. ASBÜ’de araştırma yapılmasının sebepleri ise; kurumun 2013 yılında kurulmuş yeni bir üniversite olması, dijitalleşme süreçlerine önem vermesi, küçük ölçekli bir üniversite olduğundan, EBYS uygulanabilirliği açısından daha az karmaşık yapıya sahip olması ve bu bağlamda EBYS süreçlerini incelemek için iyi bir örnek teşkil etmesidir. Anket kapsamında kullanıcıların cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, kurumdaki görevi gibi değişkenler baz alınarak aktif EBYS kullanım sıklığı, mevzuat bilgisi yeterliliği, birimlerde EBYS iş ve işlemleri için görevlendirilen personel sayısı ve farkındalığı, kurum içi EBYS eğitimleri sıklığı ve

eğitim veren kişilerin yetkinliği, teknik destek hizmeti yöntemleri ve memnuniyeti, EBYS kullanımında karşılaştıkları diğer sorunlar değerlendirilmektedir.

1.5. Araştırmanın Düzeni

Çalışma, dört ana bölümden oluşmaktadır. Birinci kısımda, çalışmanın ana konusu belirtilerek araştırmanın temel sorunu ve bu soruna yönelik hipotezler işığında, araştırma konusu, amacı, kapsamı ve uygulanan yöntem (araştırma yöntemi, veri toplama teknikleri) ayrıca araştırma problemi ve hipotezi detaylı bir şekilde açıklanmaktadır. Bu bölümde ayrıca çalışmanın önemi de belirtilmektedir.

İkinci kısımda, belge yönetiminin süreçleri, e-belge, elektronik belge yönetimi sisteminin faydaları, Türkiye’de EBYS’lerin gelişim süreçleri kavramlarından yola çıkararak, EBYS’lerin kurumsal açıdan verimliliğin artırılmasının, yönetimsel süreçlerin kolaylaştırılmasının, kullanıcı dostu sistemlerin gerekliliklerinin önemi vurgulanmaktadır. Ayrıca, EBYS ile ilgili hukuki kurallar, standartlar, düzenlemeler ve uygulamalar ele alınmaktadır.

nc bölümde, örnek bir çalışma olarak seçilen Ankara Sosyal Bilimler niversitesi’nin elektronik belge yönetimi ve arşiv sistemleri işlemlerini gerçekleştirdiği EBYS uygulamasının kullanımı ile ilgili anketin değerlendirilmesi yapılmaktadır. Bu bağlamda, kullanıcıların anket yoluyla ilettikleri geri bildirimler ele alınarak EBYS’nin kurum bazında kullanım elverişliliği değerlendirilmektedir.

Dördüncü ve son bölümde, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi (ASBÜ) EBYS uygulaması kullanıcılarına uygulanan anket sonuçları değerlendirilmektedir. Bu bölümde araştırma sonuçlarına ve önerilere yer verilmektedir.

2. BÖLÜM

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ

2.1. Belge Yönetimi ve Süreçleri

2.1.1. Belge Yönetimi Tanımı

İşletmelerde belge yönetimi, modern iş dünyasının vazgeçilmez bir parçası haline gelmektedir. Etkin bir belge yönetimi için çeşitli yazılım ve sistemlerin geliştirilmesi, uygulamaya konulması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, işletmelere önemli avantajlar sağlamaktadır. Kurumsal faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için, belgelerin sistematik bir şekilde üretilmesi, yasal mevzuatta öngörülen süreler boyunca muhafaza edilmesi, geçerliliğini yitiren belgelerin uygun yöntemlerle imha edilmesi ve kurumsal hafıza açısından değerli belgelerin profesyonel arşivleme teknikleriyle korunması büyük önem taşımaktadır (Özdemirci, 2007, s. 219-220).

Belge yönetimi kapsamında yürütülen faaliyetlere idari ve yasal koşullar yön vermektedir (Külcü, 2013 s. 268). Bu sistem, belgelerin düzenlenmesini sağlayarak, ihtiyaç anında kolaylıkla erişilebilmelerini temin etmekte, dolayısıyla kurumun etkinliği ve işleyişi için önemli bir rol oynamaktadır.

Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO), belge kavramını kapsamlı bir şekilde ele almaktadır. ISO'nun tanımına göre belge, kurumsal ve bireysel düzeydeki iş süreçlerinin yürütülmesinde ve yasal sorumlulukların yerine getirilmesinde kullanılan, üretilen, alınan ve kanıt niteliği taşıyan her türlü kayıtlı bilgiyi kapsamaktadır. Bu tanım, modern iş dünyasında belgelerin hem operasyonel hem de yasal açıdan taşıdığı kritik önemi vurgulamaktadır (ISO 15489, 2001, s.2).

TS ISO 15489-1 standardında belge yönetimi; kurumsal faaliyetlerin belgelendirilmesi ve yönetilmesi sürecini kapsayan yönetim disiplini olarak tanımlanmaktadır (TS ISO 15498-1, 2007, s.9). Bu disiplin, belgelerin yaşam döngüsünün her aşamasını-üretiminden tasfiyesine kadar-sistemik ve verimli bir şekilde yönetmeyi amaçlamaktadır. Ayrıca, kurumsal bilgi ve kanıtların profesyonel standartlara uygun olarak kayıt altına alınmasını ve korunmasını sağlamaktadır. Bu yaklaşım, modern organizasyonlarda belge yönetiminin stratejik önemini vurgulamakta ve kurumsal hafızanın sürdürülebilirliğini garanti altına almaktadır.

BEYAS terimler ve tanımlar sözlüğü tanımında belge yönetimi; kurumsal belgelerin yaşam döngüsünü kapsayan bütüncül bir yaklaşımı temsil etmektedir. Bu yaklaşım, belgelerin üretiminden başlayarak, sistemik bir şekilde dosyalanmasını, güvenli bir biçimde korunmasını, etkin kullanımını ve nihayetinde uygun koşullarda tasfiye edilmesini içeren entegre bir süreç yönetim sistemini ifade etmektedir. Bu tanım, belge yönetiminin sadece belgelerin saklanması değil, aynı zamanda kurumsal verimliliği artıran stratejik bir yönetim aracı olduğunu vurgulamaktadır. (Özdemirci vd., 2009, s. 355). Bir diğer tanımlamada belge yönetimi, bir kurumun ürettiği veya kurumsal faaliyetler açısından önem arz ettiği için saklama ihtiyacı duyduğu tüm materyallerin yaşam döngüsü boyunca etkin kontrolünü sağlayan, bu kontrolün başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli olan tüm süreç, işlem ve uygulamaları kapsayan sistemik bir disiplindir (Külcü, 2000, s.22). Bu yaklaşım, belge yönetiminin kurumsal süreçlerdeki bütünleşik rolünü ve stratejik önemini vurgulamaktadır.

Özdemirci'ye göre belge yönetimi; kurumsal belge sisteminin omurgasını oluşturan temel bir bileşen olmaktadır. Bu sistem, belgelerin oluşturulmasından başlayarak, standart şablonların geliştirilmesi, kurumsal hiyerarşiye uygun dosyalama sistemlerinin kurulması ve belgelerin güvenli bir şekilde işlenmesini içeren bütünleşik

bir yapıyı kapsamaktadır. Ayrıca, kurum içi ve dışı belge transferi, gelişmiş arama sistemleri, profesyonel dizinleme yöntemleri, barkod teknolojilerinin kullanımı ve belgelerin yaşam döngüsü sonunda değerlendirilmesi, ayıklanması ve imha süreçlerini de içeren kapsamlı bir yönetim yaklaşımını temsil etmektedir (Özdemirci, 2013, s. 84).



Şekil 1. Belge Yönetimi (<https://bilgibilimi.net/wp-content/uploads/2020/04/belge-y%C3%B6netimi.jpg>)

2.1.2. Belge Yönetiminin Amacı

Tanımlardan da yola çıkacak olursak, belge yönetimi bir olay ve/veya durumdan ibaret olmayıp kurumun faaliyetlerinde yer alan ve birbirini tamamlayıcı uygulamalardan oluşan bir süreç yönetimidir. Bu bağlamda belge yönetiminin amaçları da kurumun en üst düzeyde faydasına olacak süreçlerden oluşmalıdır.

Özdemirci'ye göre etkili bir belge yönetimi sistemi üniversitenin fonksiyonlarını destekleyecek ve şunları garanti altına alacaktır.

- Yasal ve idari düzenlemelere uyum sağlanması,
- Fiziksel alanların etkili bir şekilde kullanılması,
- Çalışanların zamanının verimli kullanılması,
- Bilgiye dayalı varlıkların başarılı bir şekilde yönetilmesi,
- Belge kayıplarına ilişkin riskin azaltılması,
- Üniversitenin itibarının korunması (Özdemirci, 2009, s. 39).

Kurumlarda belge yönetimi ve kayıt altına alma süreci, beş temel kurumsal amacı içermektedir. Kandur'un belirttiği üzere, bu amaçlar şunlardır:

- Kurumsal karar alma süreçlerinin etkinliğini artırmak ve paydaşların ihtiyaçlarına hızlı ve doğru yanıt verebilmek.
- Kurumsal kaynakların tedarik, kullanım ve yönetim süreçlerinin şeffaf bir şekilde dokümante edilmesini sağlamak.
- Kurum çalışanlarının, müşterilerin ve hizmet alan tüm paydaşların yasal haklarını korumak ve güvence altına almak.
- Kurumun yasal düzenlemelere ve mevzuata uygunluğunu belgeleyerek yasal yükümlülüklerin yerine getirildiğini kanıtlamak.
- Kurumun gelişim sürecini ve kurumsal hafızayı sistematik bir şekilde kayıt altına alarak sürdürülebilir bir kurumsal kimlik oluşturmak (Kandur, 2011, s. 3).

Belge yönetimi, kurumların iletişim süreçlerini optimize etmeyi, yönetimin isabetli kararlar almasını sağlamayı, geçmiş uygulamaların izlenebilirliğini korumayı ve kurumsal denetimi güvence altına almayı hedefleyen kapsamlı bir yönetim yaklaşımıdır.

Bu yaklaşım, belgelerin yaşam döngüsünün her aşamasını-üretiminden imhasına kadar sistematik bir şekilde yönetmeyi içermektedir. Bu süreç, belgelerin ihtiyaç duyulan miktarda ve zamanda üretilmesini, profesyonel standartlara uygun şekilde düzenlenmesini, etkin dağıtımını, güvenli saklanmasını ve değerlendirme sonucunda ya kurumsal arşivlere transfer edilmesini ya da uygun koşullarda imha edilmesini kapsayan bütünlük bir program çerçevesinde yürütülmektedir (Külcü, 2007, s. 57-81).

2.1.3. Belge Yönetimi Süreçleri

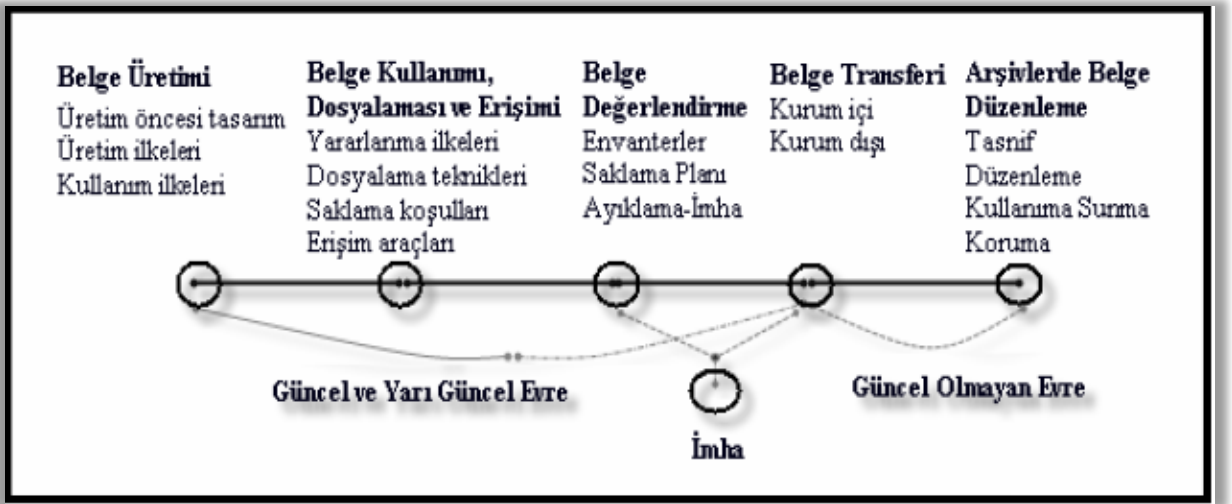
Belgeler, gerçekleştirilen faaliyetlere, yürütülen işlere ve işlemlere uygun olarak özenle oluşturulmaktadır. Bilgi sağlama ve delil olma özelliklerini korudukları ve arşivsel değer taşıdıkları sürece kullanılmakta ve saklanmaktadır. Bu değerlerin sürdürülebilmesi için belgelerin özneliklerinin zaman içerisinde korunması gerekir (Sağlık, 2024, s. 1). Belgelerin üretiminden tasfiyesine kadar olan süreçleri, yani belge ve arşiv yönetim süreçlerini, bütünlük içinde değerlendirmek; iş süreçlerini, yetki ve sorumlulukları bu bağlamda belirlemek, yönetim açısından önemli bir katkı sağlamaktadır.

Özdemirci'ye göre, belgelerin, belge ve arşiv yönetim süreçlerini kapsayan yaşam evresi:

- Belgelerin üretim süreçleri,
- Dolaşım süreçleri,
- Belgelerin sistemde kullanım süreçleri,
- Belgelerin koruma süreçleri,
- Belgelerin düzenleme süreçlerinden oluşmaktadır (Özdemirci, 1996, s. 16-17).

Odabaş, belgelerin yaşam döngüsünü, içerdikleri bilginin değeri ve kullanım sıklığına göre üç temel evrede incelemektedir: güncel, yarı-güncel ve güncel olmayan dönemler. Bu sınıflandırmaya göre belgeler, güncel ve yarı-güncel dönemlerinde bir dizi

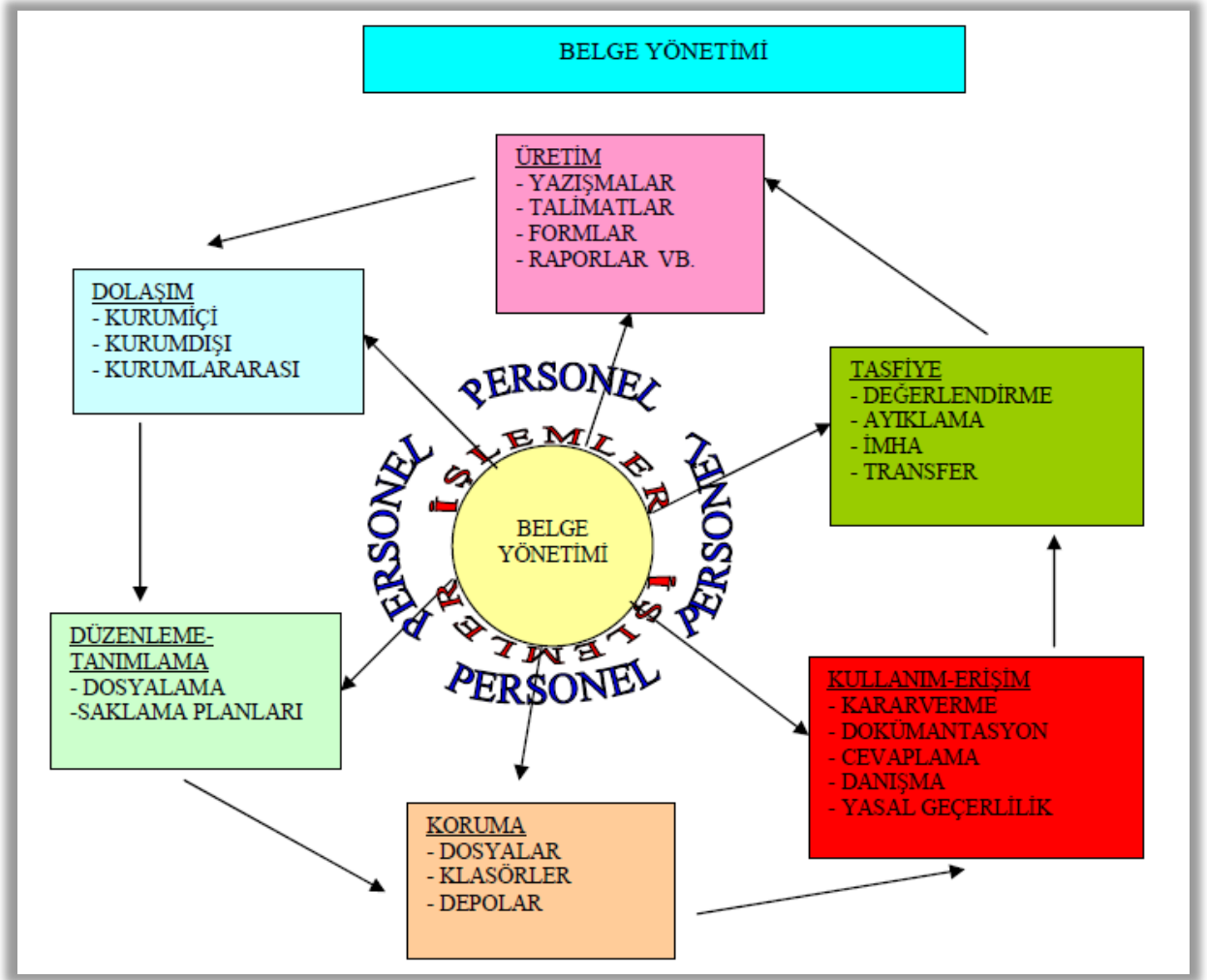
sistematiik iŖleme tabi tutulmaktadır. Bu iŖlemler, belgenin üretim öncesi tasarımından başlayarak, belgenin üretilmesi, kullanımı, dağıtım süreci, dosyalaması, değerlendirmesi, belgenin saklama süreci ve gerektiğinde değerlendirme-ayıklama ve imha (DAİ) süreçlerini kapsamaktadır. Belgelerin güncel olmayan döneminde ise süreç daha farklı işlemektedir; bu aşamada belgeler devir-teslim aşamaları, ayıklama-imha süreçleri ve düzenleme aşamaları gibi arşivsel işlemlerden geçirilmektedir. Bu yaklaşım, belgelerin gelişim süreçleri boyunca sistematiik ve organize bir şekilde yönetilmesinin önemini vurgulamaktadır (Odabaş, 2007, s. 158).



Şekil 2. Belge Yaşam Döngüsü (Odabaş, 2007, s. 158)

Özdemirci'ye göre belgenin yaşam döngüsü 6 temel evreden oluşmaktadır. Bunlar "üretim, tasfiye, kullanım-erişim, koruma, düzenleme-tanımlama ve dolaşım" süreçleridir. Ayrıca, kurumsal bilginin etkin yönetimi için belirli temel süreçlerin sistematiik bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Belge yönetimi, kurumsal bilgi yönetiminin temel altyapısını oluşturan vazgeçilmez bir unsuru haline gelmektedir. Bir kurumun belge yönetimi süreçlerini başarıyla yönetemediği durumlarda, kurumsal bilgi yönetimini etkili bir şekilde gerçekleştirmesi mümkün olmamaktadır. Bu bağlamda,

belge yönetimi, kurumsal bilgi yönetimine giden yolda kritik bir köprü görevi görmektedir (Özdemirci, 2002, s. 5).



Şekil 3. Belge Yaşam Döngüsü Süreçleri (Özdemirci, 2002, s. 5)

Buradan da anlaşılacağı üzere, belge yönetiminin aşamaları, belgenin yaşam döngüsüne bağlı olarak bir dişlinin çarkı gibi ayrılmaz bir bütün biçiminde ve birbirini takip eden süreçler ile kurumsal faaliyetlerin yürütülmesinde çok önemli bir rolü üstlenmektedir.

2.2. Elektronik Belge Yönetimi Sistemi

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kamu kurum kuruluşlarının belgeleri dijital ortamda yönetmelerini sağlamak için belirlenen standartları ve prosedürleri içermektedir. EBYS'nin gereklilikleri, bilgi güvenliği, yasal uyumluluk, erişilebilirlik, saklama ve paylaşım gibi alanlarda düzenlenmektedir. Buna bağlı olarak EBYS'ler belirli standartlara uygun olarak, belgelerin güvenlik ve gizlilik önlemlerini sağlayacak şekilde, süreç yönetimini sürdürülebilir ve izlenebilir şekilde yürüterek, dijital imza ve onay mekanizmalarını destekler şekilde tasarlanmalıdır. Ayrıca bu sistemler kullanıcı erişimi açısından görev ve yetki bazında etkin bir yönetim sağlamalıdır.

TSE 13298 Elektronik Belge Yönetim Sistemi standardına (2015, s. 3) göre ise Elektronik Belge Yönetimi (EBY); kurumların günlük operasyonları sırasında ürettikleri çeşitli dokümanlar arasından, kurumsal faaliyetlerin kanıtı niteliğindeki belgelerin sistematik bir şekilde seçilmesini ve bu belgelerin içeriklerinin, uygun formatının ve diğer ilişkisel özelliklerinin korunmasını kapsamaktadır. Bu süreç, belgelerin üretimin aşamasından en son tasfiyesine kadar yaşam döngüsünün bütüncül bir yaklaşımla yönetilmesini hedeflemektedir.

EBYS'ler günümüzde kurumlar ve kuruluşlar için önemli bir bilgi yönetim aracı haline gelmiştir. EBYS, belgelerin yaşam döngüsünü etkin biçimde takip ederken, belge erişimini kolaylaştırmakta, iş akışlarını hızlandırmakta ve verimliliği artırmaktadır. EBYS, geleneksel belge yönetiminin getirdiği depolama ve erişim maliyetlerini minimize etmektedir. Sistem, belgelerin tüm yaşam döngüsünü dijital ortamda takip etmeye olanak tanımaktadır. Belge üzerinde yapılan bütün işlemler, değişiklikler ve güncellemeler otomatik olarak kaydedilmektedir (Fernando, Hewavitharana & Perera, 2019, s. 273-278). Ayrıca, belgelerin kimler tarafından görüntülediği, düzenlendiği ve hangi onay süreçlerinden geçtiği şeffaf bir şekilde

izlenebilmektedir. EBYS, güvenlik önlemleriyle donatılmış olup yasal gerekliliklere uyum sağlamak için gerekli kontrolleri içermektedir. Kurumlar için EBYS, belge yönetim süreçlerini modernize etmek, kağıt kullanımını azaltmak, veri güvenliğini sağlamak ve bilgiye hızlı erişim imkanı sunmak açısından büyük önem taşımaktadır.

EBYS, kurumların operasyonel süreçlerinde ürettikleri çeşitli dokümanlar arasından, kurumsal aktivitelerin resmi kanıtı niteliğindeki belgelerin seçilerek, bu belgelerin bütünlüğünü ve özgünlüğünü koruma altına alan kapsamlı bir yönetim platformudur. Bu sistem, belgelerin yaratılmasından nihai olarak arşivlenmesine veya imha edilmesine kadar geçen tüm süreçleri sistematik bir yaklaşımla yönetmeyi hedeflemektedir. EBYS'nin merkezinde, özel olarak tasarlanmış yazılım çözümleri yer almaktadır. Bu yazılımlar, belge yönetimi süreçlerini dijitalleştirerek, kurumların daha verimli ve güvenli bir şekilde çalışmasını sağlamaktadır. Ancak başarılı bir EBYS için sadece yazılım yeterli değildir; aynı zamanda bu alanda uzmanlaşmış teknik personel ve iyi tanımlanmış iş süreçlerine de ihtiyaç duyulmaktadır (Kandur, 2006, s. 7).

EBYS, kurumlar ve kuruluşlar tarafından kullanılan bir bilgi yönetim sistemidir (BYS). EBYS, belgelerin dijital ortamda oluşturulmasını, yönetilmesini, depolanmasını ve paylaşılmasını sağlamaktadır. Geleneksel kağıt tabanlı belge yönetimi süreçlerini dijitalleştirerek, belgelerin daha etkin bir şekilde yönetilmesini, erişilebilirliğinin artırılmasını ve iş akışlarının iyileştirilmesini sağlamaktadır. EBYS, belgelerin yaşam döngüsünü takip etmekte, güvenliğini sağlamakta ve yasal gerekliliklere uyum sağlamaktadır. Ayrıca, belge arama ve paylaşım süreçlerini hızlandırarak çalışma verimliliğini artırmaktadır. EBYS, kurumların belge yönetimi süreçlerini modernize etmek ve bilgiye erişimde kolaylık sunmak için önemli bir araçtır konumdadır.

Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi (BEYAS) Terimler ve Tanımlar Sözlüğü'ne (Özdemirci, 2009 s. 357) göre EBYS; kurumların yasal çerçeve içerisinde gerçekleştirdikleri faaliyetler sırasında ürettikleri her türlü bilgi ve belgenin elektronik ortamda yönetilmesini sağlayan bütünleşik bir sistemdir. Bu sistem, belgelerin orijinal özelliklerini ve içeriklerini koruyarak, hem yasal delil niteliği taşıyabilecek hem de kurumsal hesap verebilirliği destekleyecek şekilde yapılandırılmıştır.

Elektronik belgelerin tanımlanmasında, kullanım alanlarına bağlı olarak farklılıklar gözlemlenebilmektedir. Özellikle elektronik belge yönetimiyle ilgili araştırmalar ve çalışmalar, ilgi çekici açıklamalar getirmektedir. İdari ve hukuksal işlemler bağlamında, elektronik belgenin saptanan yapısal özellikleri ve orijinalliği önem taşırken, belge yönetimi çalışmalarında süreçlerin gelişim aşamaları konusu kadar, belgenin bir işlev sonucunda üretilmesi, içeriği, organik ilişkileri ve formatıyla ilgili yapılan işlemlere delil teşkil etmesi öne çıkmaktadır. Kurumsal açıdan örneklemek gerekirse, ihale işleviyle ilişkili olarak ihale komisyonu tutanağı, yapılan işlemin belgelendirmesinin yanında, devam ettirilen işlem ve kararların delili niteliğinde olup ilgili işlevin içeriğinde daha sonra gerçekleştirilecek işlemlerin temel dayanağı olmaktadır (Çiçek, 2011, s. 90).



Şekil 4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)

<https://www.elementbilgisayar.com.tr/elementyazilimlar-Elektronik-Belge-Yonetim-Sistemi>

Avustralya Ulusal Arşivi (NAA)' ne göre EBYS: kurumsal faaliyetlerin elektronik ortamda belgelendirilmesi, bu belgelerin yaşam döngüsü boyunca yönetilmesi ve gerektiğinde sistemli bir şekilde imha edilmesi süreçlerini kapsayan otomatize bir sistemdir. EBYS'nin en önemli özelliklerinden biri, belgelerin üst verilerini (metadata) ve belgeler arasındaki ilişkileri koruyarak, bunların delil niteliğini güvence altına almasıdır. Bu yaklaşım, elektronik belgelerin sadece içerik olarak değil, aynı zamanda kurumsal bağlam ve ilişkiler açısından da bütünlüğünün korunmasına vurgu yapmaktadır (National Archives of Australia, 2005).

2.2.1. Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Amaçları

Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin (EBYS) temel amaçlarından biri, belgelerin oluşturulmasından imha edilmesine kadar olan tüm süreçlerini dijital ortamda yönetmektir. Bu sistemler, belgelerin düzenli bir şekilde sınıflandırılmasını ve hızlı bir

şekilde erişilebilir olmasını sağlamaktadır. EBYS, belgelerin güvenilir bir şekilde saklanıp ve korunmasını sağlayarak, iş süreçlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırmaktır. EBYS, belgelere dayalı işlemlerin otomatikleştirilmesi ve iş akışlarının düzenlenmesi yoluyla iş süreçlerini hızlandırmakta ve kolaylaştırmaktadır. EBYS'ye geçiş sürecinde, basılı belgelerin yerini dijital ortama bırakmasında mevzuat ve standartlar belirleyici bir rol oynamaktadır (Kutlutürk ve Özdemirci, 2023, s. 5).

Külcü'ye göre; Belge yönetimi ve elektronik belge yönetimi sistemleri, kurumların bilgi yönetiminde kritik bir rol oynamaktadır. Bu sistemlerin temel amacı, kurumsal iletişimi güçlendirmek, yönetimin karar alma mekanizmalarını iyileştirmek ve kurumsal hafızayı korumaktır. Bu doğrultuda, belgelerin yaşam döngüsü boyunca - üretiminden imhasına kadar - sistematik bir yaklaşımla yönetilmesi gerekmektedir. Belgeler, ihtiyaca uygun miktarda ve zamanda üretilmeli, profesyonel standartlara göre düzenlenmeli, etkin bir şekilde dağıtılmalı ve güvenli bir biçimde saklanmalıdır. Belgelerin güncelliğini yitirmesi durumunda ise, ya kurumsal arşivlere transfer edilmeli ya da belirlenen prosedürler çerçevesinde imha edilmelidir. Bu süreçlerin tamamı, kurumsal şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri gözetilerek yürütülmelidir (Külcü, 2007, s. 57-81).

EBYS'nin sunduğu bir diğer önemli avantaj da, iş akışlarını düzenleyerek ve otomatikleştirerek iş süreçlerinin hızını ve verimliliğini artırmasıdır. Bunu belgelere dayalı işlemleri otomatikleştirerek ve iş akışlarını düzenleyerek gerçekleştirmektedir. Bu özellik, belgelerin doğru kişilere doğru zamanda ulaşmasını ve işlemlerin hızlı ve hatasız bir şekilde tamamlanmasını sağlamaktadır.

Belge yönetimi uygulamaları, belgelerin fiziksel veya elektronik ortamda olmasından bağımsız olarak, belgenin kendisinin varlığına odaklanmaktadır. Bu perspektiften bakıldığında, geleneksel belge yönetiminin temel prensipleri ve

metodolojik yaklaşımları, elektronik belge yönetimi sistemlerinde de aynen geçerliliğini korumaktadır. Yani belgenin üretimi, düzenlenmesi, sınıflandırılması, saklanması ve gerektiğinde imha edilmesi gibi temel süreçler, belgenin formatından bağımsız olarak benzer şekilde uygulanmaktadır (Odabaş, 2008, s. 131).

EBYS'nin kurumsal işleyişe katkıda bulunan çeşitli amaçları bulunmaktadır. Özdemirci'nin belirttiği üzere, bu sistemler öncelikle kurumsal hafızanın korunmasında ve karar alma süreçlerinde önemli bir rol oynamaktadır. EBYS'ler aynı zamanda hukuki süreçlerde gerekli belgelerin sağlanması ve yasal desteğin sunulmasında da kritik bir öneme sahip olmaktadır. Sistemin diğer önemli amaçları arasında kağıt tüketiminin ve buna bağlı maliyetlerin azaltılması, belgelere kolay referans verilmesinin sağlanması ve belge kontrolü için sistematik yöntemlerin geliştirilmesi yer almaktadır. EBYS'ler ayrıca kurumsal verimliliği artırırken, değerli dokümanların korunmasını ve gereksiz belgelerin arşivlenmesinin önlenmesini sağlamaktadır. Bunların yanı sıra, EBYS'ler yasal düzenleyicilerin ve denetleyicilerin bilgi ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir araç olarak hizmet vermektedir. Sistemin bir diğer önemli işlevi ise, kurumsal tarihin korunmasına katkıda bulunması ve tarihsel araştırmalar için gerekli doküman ve bilgilerin sağlanmasıdır (Özdemirci, 1997, s. 164).

Ayrıca, EBYS, belgelerin güvenli bir şekilde saklanmasını ve korunmasını sağlamaktadır. Bu, belgelerin yetkisiz erişime karşı korunmasını ve belgelerin kaybolmasını veya zarar görmesini önlemektedir. Bu özellik, belgelerin güvenliğini ve gizliliğini sağlamak açısından çok önemlidir.

EBYS'nin bir diğer önemli amacı da belge yönetimi ile ilgili yasal gerekliliklerin ve standartların yerine getirilmesine yardımcı olmaktır. Bu, belgelerin doğru şekilde arşivlenmesini, saklanmasını ve imha edilmesini içermektedir. Bu özellik, kuruluşların

yasal gerekliliklere uygun olarak hareket etmesini ve belgeleri etkin bir şekilde yönetmesini sağlamaktadır.

Belge Yönetiminin ve aynı zamanda arşiv sisteminin üniversitenin fonksiyonlarını etkili bir şekilde desteklemesi şunları garanti altına alacağı öngörülmektedir:

- Yasal ve idari düzenlemelere uyumun sağlanması,
- Fiziksel alanların etkili bir şekilde kullanılması,
- Çalışanların zamanının verimli kullanılması,
- Bilgiye dayalı varlıkların başarılı bir şekilde yönetilmesi,
- Belge kayıplarına ilişkin riskin azaltılması,
- Üniversitenin itibarının korunması (Özdemirci vd., 2009, s.39).

2.2.2. Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Faydaları

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurum ve kuruluşlar tarafından oluşturulan bilgi ve belgeleri, toplumsal olarak paylaşılan bilgi bankası haline getiren bir sistemdir. Bu sistem sayesinde, kurumsal bilgilerin saklanması ve erişilebilir olması, aynı zamanda delil niteliğinin korunması garanti edilmektedir. Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin (EBYS) temel işlevlerinden biri, belgelerin oluşturulmasından imha edilmesine kadar olan tüm süreçlerini dijital ortamda yönetmektir. Bu sistemler, belgelerin düzenli bir şekilde sınıflandırılmasını ve hızlı bir şekilde erişilebilir olmasını sağlamaktadır. Ayrıca, EBYS belgelerin güvenli ve güvenilir bir şekilde saklanmasını ve korunmasını garantilemektedir. EBYS elektronik belgelerin uzak lokasyonlara anında iletilmesini sağlayarak iş süreçlerini hızlandırmaktadır. Geleneksel belge yönetiminde harcanan süreyi önemli ölçüde azaltmakta ve aynı işlemlerin tekrar tekrar yapılmasını önleyerek kurumsal verimliliğini artırmaktadır. Bu sayede hem personelden

hem de kurumsal kaynaklardan ciddi şekilde tasarruf elde edilmektedir (Önaçan vd. 2012, s. 85).

Baransel ve Tabak'a göre Elektronik Belge Yönetim Sistemleri (EBYS), kurumların karşılaştığı çeşitli operasyonel zorlukları çözmek için tasarlanmaktadır. Bu sistemlerin hedeflediği temel sorunlar şunlardır:

- Fiziksel belge yönetiminden kaynaklanan kaynak israfı (zaman, mekan ve finansal kaynaklar)
- Belge ve bilgiye hızlı erişim eksikliğinden kaynaklanan iş süreçlerindeki gecikmeler
- Hatalı dosyalama ve belge kayıpları sonucu oluşan operasyonel aksaklıklar
- Çalışma süreçlerindeki verimsizlik ve zaman kayıpları
- Kurumsal bilgi bütünlüğünün sağlanmasındaki zorluklar
- Hassas belgelerin güvenliğine yönelik riskler ve yetkisiz erişim tehditleri

Bu sorunların çözümü için EBYS, dijital dönüşümün önemli bir bileşeni olarak karşımıza çıkmaktadır (Baransel ve Tabak, 2006, s. 93).

Diğer bir önemli faydası, iş süreçlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırmaktır. EBYS, belgelere dayalı işlemlerin otomatikleştirilmesi ve iş akışlarının düzenlenmesi yoluyla iş süreçlerini hızlandırmakta ve kolaylaştırmaktadır. Bu sistemler, belge yönetimi ile ilgili yasal gerekliliklerin ve standartların yerine getirilmesine yardımcı olmaktadır.

Johnston ve Bowen'in araştırmalarına göre, elektronik belge yönetimi üç ana paydaş grubuna önemli faydalar sağlamaktadır:

1. Bireysel Kullanıcılar İçin Faydalar

- Gerekli bilgilere anında ve kolay erişim imkanı
- İş performansında verimlilik ve etkinlik artışı
- Bilgi kayıplarından kaynaklanan çatışmaların minimuma indirilmesi
- İş süreçlerinin belgelendirilmesi ve kanıtlanabilirlik

2. Kurumsal Faydalar

- İş süreçlerinde hızlanma ve optimizasyon
- Operasyonel verimlilikte artış
- Süreç kalitesinde iyileşme
- Finansal performansta gelişme
- Yasal uyum ve denetlenebilirlik

3. Toplumsal Faydalar

- Kurumsal şeffaflık ve hesap verebilirlik
- Yasal düzenlemelere uygunluğun sağlanması
- Toplumsal yaşam kalitesinde artış
- Tarihi belgelerin güvenli ve erişilebilir arşivlenmesi

Bu faydalar, EBYS'nin sadece bir teknolojik çözüm değil, aynı zamanda kurumsal ve toplumsal dönüşümün önemli bir aracı olduğunu göstermektedir (Johnston ve Bowen, 2005, s. 134).

Özdemirci'ye göre Elektronik Belge Yönetim Sistemleri, kurumların yönetim ve belge yönetimi fonksiyonları açısından çeşitli kazanımlar sağlamaktadır:

Yönetimsel Kazanımlar

- E-devlet dönüşümünün temel bileşenlerinden biri olarak kamu elektronik kayıt sistemine geçişi destekleme
- Kurumsal harcamalarda önemli tasarruf sağlama ve kaynak optimizasyonu
- Kurumsal standardizasyonunu sağlama (Kurum içi-dışı)
- Kurumsal şeffaflık ve hesap verebilirliği güçlendirme
- İletişim süreçlerinde hız ve etkinlik artışı sağlama
- Yönetimsel karar alma süreçlerine veri bazlı destek sağlama
- Kurumsal performans kriterlerinin ölçümlenmesine olanak tanıma

Belge Yönetimi Kazanımları

- Kurumsal bilgi varlıklarının sistematik kaydı ve kontrolü
- Belgelerin kapsamlı metadata ile tanımlanması ve kolay erişilebilirliği
- Kurumsal hafızanın sürdürülebilir şekilde korunması
- Yasal ve idari yükümlülüklerin güvence altına alınması
- Belge kayıplarının ve hasarlarının önlenmesi
- Arşiv yönetiminde bütünlük ve tutarlılığın sağlanması
- Kırtasiye ve bürokratik işlemlerde kaynak tasarrufu
- Belge üretiminde hata ve tekrarların minimuma indirilmesi

Bu kazanımlar, EBYS'nin kurumlarda yapısal bir dönüşüm aracı olarak işlev gördüğünü ve verimliliği artırdığını göstermektedir (Özdemirci, 2013, s. 22-23).

Kurumların maliyetleri azaltma ve verimliliği yükseltme hedefleri, tamamen dijital bir ortamda işlem yapmanın önemini vurgulamaktadır. Bilgi varlıklarının farklı ve birbirleriyle uyumlu olmayan sistemlerde yönetilmesi, finansal ve insan kaynakları,

donanım ve zamanın verimsiz kullanılmasına yol açabilmektedir. Kurumsal bilgi sistemlerinin entegre bir şekilde düzenlenmesi, sadece teknik bir zorunluluk değil, aynı zamanda yönetimsel olarak stratejik bir bakış açısını da gerektirmektedir.

2.2.3. Türkiye’de Elektronik Belge Yönetim Sistemlerinin Gelişim Süreçleri

Türkiye’de Elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) çalışmalarının tarihi 1990’lı yıllara kadar uzanmaktadır. Bu süreç, 1991 yılında başbakanlık tarafından yayınlanan bir genelgeyle ivme kazanmıştır. Genelge, tüm kamu kurum ve kuruluşlarını ve bunların merkez ve taşra teşkilatlarını, resmi yazışmalarda kullanılacak yazışma kodlarını oluşturarak Başbakanlığa bildirmeye çağırılmaktadır. Başbakanlığa sunulan bu bilgiler, devlet teşkilatı veri tabanının (DTV) oluşumunda kritik bir rol oynamıştır. Bu adım, Türkiye'deki EBYS uygulamalarının temel taşlarını oluşturmuştur. Ancak, bu çabaların olumlu etkileri 90’lı yılların başlarından bu yana süregelmiş olsa bile, EBYS uygulamalarının bir devlet politikası olarak kabul görmesi ve resmi bir şekilde benimsenmesi 2000’li yılların başından itibaren gerçekleşmiştir.

2000’li yılların başından itibaren EBYS uygulamaları, bir devlet politikası olarak kabul görmeye ve resmi bir şekilde benimsenmeye başlanmıştır. Bu, EBYS'nin kamu kurumları ve organizasyonları arasında ne kadar önemli hale geldiğini göstermektedir. EBYS’lerde standardizasyon amacıyla 2000’li yıllarda Avrupa, İngiltere, Kanada, Amerika ve Avustralya’da çeşitli standartlaşma çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Türkiye’de elektronik belge yönetimi standartlaşma çalışmaları, uluslararası örnekler ve başarılı uygulamalar incelenerek 2003 yılında başlatılmıştır. Bu süreç, global standartların yerel ihtiyaçlarla uyumlu hale getirilmesi ve ulusal bir çerçevenin oluşturulması açısından önemli bir dönüm noktası olmuştur (Kandur, 2011, s. 5). EBYS uygulamalarının yaygınlaşması ve bu sistemlerin kullanımının artması, Türkiye'deki

kamu hizmetlerinin kalitesinde ve hızında önemli bir artışa yol açmıştır. Elektronik belge yönetim sistemlerinin Türkiye'deki kamu kurumları ve organizasyonları arasındaki önemi, bu sistemlerin verimliliği ve etkinliği artırmada ne kadar kritik bir rol oynadığını göstermektedir. Bu nedenle, EBYS uygulamaları, Türkiye'deki kamu hizmetlerinin geleceği için hayati bir öneme sahiptir.

Bu süreç, Türkiye'de teknolojinin ve dijitalleşmenin hızla geliştiği bir dönemde gerçekleşmiştir. EBYS'nin kamu kurumları ve organizasyonları tarafından benimsenmesi, hem hükümetin hizmetlerini daha etkili ve etkin bir şekilde sunmasına, hem de vatandaşların bu hizmetlere daha kolay ve hızlı bir şekilde erişmesine olanak sağlamıştır. EBYS'nin getirdiği dijitalleşme, belgelerin ve bilgilerin daha düzenli, güvenli ve erişilebilir olmasını sağlamıştır. Bunun yanı sıra, EBYS uygulamaları, belgelerin yetkisiz erişime karşı korunmasını ve belgelerin kaybolmasını veya zarar görmesini önlemeyi de içermektedir.

2004 yılında Elektronik İmza (e-imza) mevzuatının yürürlüğe girmesi ve dijital belgelerin yasal statü kazanması, kamu kurumlarında EBYS kullanımının önünü açmıştır. Bu gelişme, e-devlet dönüşümünün hızlanmasıyla birlikte, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kamu sektöründe yaygınlaşmasına önemli katkı sağlamıştır. E-imza, dijital çağın getirdiği yeniliklerle birlikte hem bireysel hem kurumsal işlemlerin güvenli ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesinde vazgeçilmez bir araç haline gelmiştir. Bu teknoloji, fiziksel imza gerektiren süreçleri elektronik ortama taşıyarak, zaman ve maliyet tasarrufu sağlamaktadır (Bandi vd., 2018, s. 38). Sonuç olarak, Türkiye'de EBYS çözümlerinin geliştirilmesi ve uygulanması ivme kazanmıştır (Yıldız, 2010, s. 26).

Elektronik Belge Yönetimi konusundaki önemli gelişmelerden biri, 13 Temmuz 2005 tarihinde Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü öncülüğünde gerçekleşmiştir. Marmara Üniversitesi'nden Prof. Dr. Hamza Kandur ve proje ekibinin katkılarıyla, "Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (v.1.0)" başlıklı çalışma yayınlanmıştır. Bu model, Türkiye'de EBYS uygulamalarının standartlaştırılması yolunda atılan ilk adımlardan biri olarak kabul edilmektedir (Kandur, 2011, s. 6).

İlk referans model, her ne kadar kurumlar arası belge paylaşımı konusunda detaylı yönergeler içermese de, elektronik belge yönetiminin üç temel boyutunu - yasal, teknik ve idari yönlerini - kapsamlı bir şekilde ele almıştır. Model, EBYS için gerekli minimum sistem gereksinimlerini tanımlamış ve özellikle iki kritik noktaya odaklanmıştır: Bunlar, belgelerin arşivsel değerlerinin korunması ve hukuki geçerliliklerinin güvence altına alınmasıdır. Bu yaklaşım, kamu kurumlarının iş süreçleriyle entegrasyonu açısından temel bir çerçeve oluşturmuştur (Civelek ve Turan, 2010, s. 11-12).

2006 yılına gelindiğinde birinci referans model hakkındaki görüş ve önerilere istinaden "Elektronik Belge Yönetimi Sistem Kriterleri Referans Modeli (v2.0)" yeni ve güncel bir referans modeli yayımlanmıştır. Akabinde bu güncel referans modelin kamu kurumlarında standartlaştırılması için çalışmalara başlanmıştır. 2006-2010 yıllarını içeren eylem planında (Bilgi Toplumu Stratejisi Eylem Planı) kamu kurum ve kuruluşlarındaki ortak iş ve işlemleri geliştirmek ve işlevselleştirmek amacıyla Devlet Planlama Teşkilatı aracılığıyla EBYS incelemeleri yapılmıştır.

2007 yılında "TS13298 Elektronik Belge Yönetimi Sistemi Standardı" yayımlanmıştır. 16.08.2008 tarihli ve 2018/16 sayılı Başbakanlık Genelgesi'nin yürürlüğe girmesiyle bu standardın bütün kamu kuruluşlarında kullanılması zorunluluğu getirilmiştir (TS13298, 2007, s. 3). TS13298 Elektronik Belge Yönetimi Standardı, e-belge yönetimi alanında kapsamlı bir rehber niteliği taşımaktadır. Bu standart, kamu

kurumlarının dijital dönüşüm süreçlerinde kritik bir rol oynamış, özellikle dört temel alanda önemli katkılar sağlamıştır. Öncelikle, kurumların belge yönetim politikalarının ve prosedürlerinin şekillenmesinde yol gösterici olmuştur. İkinci olarak, elektronik ortamda üretilen belgelerin yasal geçerliliğinin sağlanması konusunda net çerçeveler çizmiştir. Üçüncü olarak, e-imza uygulamalarının teknik altyapısının oluşturulmasında referans kaynak işlevi görmüştür. Son olarak, elektronik belgelerin güvenli ve sistematik bir şekilde arşivlenmesi konusunda standart oluşturmuştur (Civelek ve Turan, 2010, s. 12). EBYS alımlarının TS13298 standardına uygunluğu önem arz etmektedir (Güler, 2020, s. 91).

2010 yılında başlatılan e-Yazışma Projesi (EYP), kamu kurumları arasında elektronik ortamda gerçekleştirilen resmi yazışmaların standartlaştırılması ve güvenliğinin sağlanması amacıyla önemli bir dönüm noktası olmuştur. Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi'nin öncülüğünde geliştirilen bu proje, kurumlar arası dijital iletişimin ortak bir çerçevede yürütülmesini hedefleyen kapsamlı bir protokol setini hayata geçirmiştir.

İlk olarak 16.12.2011 tarihinde EYP 1.0 taslak sürümüyle yayımlanan paket son olarak 10.06.2024 tarihinde EYP Projesine eklenen yeni özelliklerle oluşturulan e-Yazışma Teknik Rehberi 2.1 versiyonuyla, 26 Nisan 2022 tarihinde 31821 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ile birlikte yapılan çeşitli e-imza güncellemeleri doğrultusunda, yönetmelikte belirtilen Güvenlik Kodu Değişikliği gibi üst veri bilgilerini saklamak amacıyla bir e-Yazışma Güncelleme Paketi yapısı geliştirilmiştir.

1 Temmuz 2012 tarihinde Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) sistemi, Türkiye'de 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu kapsamında düzenlenmiş olup yürürlüğe girmiştir.

KEP sistemine dair detaylar, bu kanunun elektronik tebligat ve yazışmalara yönelik maddeleriyle belirlenmiştir. Ayrıca, 19 Ocak 2013 tarihli Resmî Gazete' de yayımlanan "Kayıtlı Elektronik Posta Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" ile KEP' in kullanımına yönelik teknik detaylar ve yasal süreçler açıklığa kavuşturulmuş ve bu yönetmelik de aynı tarihte yürürlüğe girmiştir. Ayrıca KEP sistemi kurumlar arası yazışmalarda; güvenilirlik, şeffaflık, kaynakların etkin kullanılması, gönderici ve alıcının yasal haklarının muhafazası, kaliteli hizmet yönetimi, etkin bir rekabet ortamı, standartlaşma adımlarının sağlamaştırılması, bilgi ve belge güvenliğinin artırılması, kişisel verilerin korunması gibi ölçütlerin ve bu konulardaki tedbirlerin sağlanması açısından son derece önem arz etmektedir.

Türkiye'de tebligat süreçlerinin dijitalleşmesi kapsamında Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi (UETS) hayata geçirilmiştir. Bu önemli adım, 1 Ocak 2019 tarihinden itibaren resmi tebligatların elektronik ortamda yapılmasına olanak sağlamıştır (Yeşilbudak, 2020, s. 36).

18 Ekim 2019 tarihli ve 30922 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanan Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik ile hem fiziksel hem de elektronik arşiv (e-arşiv) için belirli düzenlemeler getirilmiştir. Bunlar EBYS'lerin Standart Dosya Planları' na ve bunlara bağlı olarak düzenlenen saklama sürelerine uyumlu olmalarını gerektirmektedir. Ayrıca yönetmeliğin 25. Maddesine göre kurumsal denetimlerin yapılması da zorunlu hale getirilmiştir.

Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin ilk versiyonu varsayılan, mülga Başbakanlık tarafından yayımlanan "Resmî Yazışma Kuralları" başlıklı 1994/9 sayılı Genelge ile kamu kurum ve kuruluşları içerisinde yapılan yazışmalarda standart sağlanması amaçlanmıştır. Zamanla ortaya çıkan

ihtiyaçlar doğrultusunda, 2004, 2015 ve 2020 yıllarında Yönetmelik üzerinde çeşitli güncellemeler yapılmış, her iki düzenlemede de temel hedef uygulama birliğini sağlamak olmuştur.

2 Şubat 2015'te 29255 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanarak, 1 Mart 2015'te yürürlüğe giren "Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" e-Yazışma Projesi kapsamında e-ortamda yazışma yapacak kamu kurumlarını, Kalkınma Bakanlığı'nın hazırladığı e-Yazışma Teknik Rehberine uyma zorunluluğuna tabi tutmuştur. Bu yönetmeliğe göre, Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) olmayan kurumlar, yönetmeliğe uygun alternatif sistemler seçmek zorundadır. EBYS kullananlar ise, yönetmelik yürürlüğe girdikten sonra bir yıl içinde sistemlerini uyumlu hale getirmelidir. Ayrıca, 6 ay içerisinde e-yazışma sürecine uygun erişim hesaplarının oluşturulması gerektiği ifade edilmiştir. Son olarak 10 Haziran 2020'de yürürlüğe giren Yönetmelik ile kamu hizmetlerinin modernizasyonu hedeflenerek, tüm resmi kurumların yazışmalarını EBYS üzerinden yapmasını zorunlu kılınmıştır. Bu düzenleme, bürokrasinin hızlandırılması, vatandaş odaklı hizmet anlayışının güçlendirilmesi ve bilgi yönetim sistemlerinin daha verimli kullanılması amacıyla hayata geçirilmiştir (Aydın, 2020, s. 32). Aşağıdaki yenilikler yönetmeliğe eklenmiştir:

- Belgede logo kullanımı,
- Belgelerin tek nüsha olarak e-ortamda oluşturulması,
- Sayı kısmında belgenin hazırlama aşamasının belirtilmesi,
- Arşiv imzası kullanımı,
- Karekod ve doğrulama kodu kullanımı,
- Yabancı dilde oluşturulan belgeler için düzenlemeler,
- Metin içeriği hakkında detaylı bilgilendirme,
- Yurtdışı temsilciliklerince düzenlenen belgeler ile ilgili örnekler,
- Kişiyi Özel belgelere ilişkin bilgilendirme,

- Yönetmelik hükümlerini detaylandırarak bir Kılavuz hazırlanması.



Şekil 5. Remi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (<https://www.tccb.gov.tr/assets/dosya/resmiyazisma/dosyalar/kilavuz.pdf>)

2.3. Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi'nde Elektronik Belge Yönetim Sistemi

2.3.1. Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Genel Yapısı

ASBÜ, 2013 yılında sosyal bilimler alanındaki araştırmalara katkı sağlamak amacıyla kurulan ve bu alanda kurulan Türkiye'deki ilk ve tek devlet üniversitesidir. Genel teşkilat yapısı olarak; 7 Fakülte, 4 Enstitü, 1 Yüksekokul, 22 Araştırma ve Uygulama Merkezi, 14 Koordinatörlük, 7 Daire Başkanlığı, 5 Genel Sekreterliğe bağlı Müdürlükten oluşmaktadır. Üniversite misyonu; Sosyal bilimler alanında eğitim, araştırma, girişimcilik ve toplumsal sorumluluk faaliyetleriyle bilimin, toplumun ve insanlığın ilerlemesine katkı sağlamaktır. Vizyonu ise; bir ihtisas üniversitesi olarak gerçekleştirdiği öncü çalışmalar ile sosyal bilimler alanının ilerlemesine liderlik yapmaktır.

2.3.2. Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi'nde Elektronik Belge Yönetim Sistemi

Yapısı ve İşleyişi

Kuruluş tarihi itibarıyla EBYS kullanımı aktif olan üniversite, ilk olarak İnovera yazılım sistemine ait EBYS kullanırken, 2018 yılından itibaren CBK Soft firmasına ait Envision sistemini kullanmaya başlamıştır. Üniversitedeki EBYS ve arşiv çalışmaları 2013-2019 yılları arasında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülmekte iken,

2019 yılında kurulan Belge Yönetimi Şube Müdürlüğü, EBYS idari ve e-imza süreçlerini Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'ndan; DETSİS süreçlerini Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı'ndan devralarak EBYS ve Arşiv süreçlerinin tek bir birim tarafından yönetilmesi vizyonu ile faaliyetlerine devam etmektedir. Belge Yönetimi Şube Müdürlüğü'nün misyonu ise;

- Üniversite genelinde kapsamlı bir belge yönetimi ve arşiv sistemi kurmak ve bu sistemi etkin bir şekilde sürdürmek.
- Tüm birimlerde üretilen belgelerin türüne bakılmaksızın ekonomik ve verimli bir şekilde yönetimini sağlamak için sürdürülebilir programlar geliştirmek ve uygulamak.
- Belge yönetimi ve arşiv prensiplerinin üniversite personeline öğretilmesini ve bu prensiplerin uygulamada hayata geçirilmesini teşvik etmek.
- Üniversitenin yasal, mali ve idari süreçlerinde bilgiye erişimi kolaylaştırarak karar alma süreçlerini desteklemek.
- Belgelerin oluşturulması, düzenlenmesi, erişimi, saklanması ve imhasında modern ve yenilikçi teknolojilerden yararlanmak.
- Tarihi değere sahip belgeleri belirleyerek, bu belgelerin üniversite arşivine veya ulusal arşive kazandırılmasını sağlamak.
- Üniversite bünyesindeki tüm birimlerde yazışma, dosyalama ve arşivleme işlemlerini bütünsel bir yapıya kavuşturarak standartlara uygun hale getirmek ve elektronik belge yönetimi çalışmalarını desteklemek.
- Üniversitenin e-belge yönetim sistemine geçişini sağlamak ve bu geçişin sürdürülebilirliğini güvence altına almak.

Üniversite belge yönetimi ve arşiv çalışmaları 60 (altmış) ana birim ile bağlantılı bir şekilde yürütülmektedir. Bu birimlerde her birimden en az iki personel olacak şekilde “birim belge yöneticileri” bulunmaktadır. Birimlerdeki sorumlu personel Belge Yönetimi Şube Müdürlüğü ile bağlantılı olarak çalışmalarını yürütmektedir. Bu 60 ana birim; 7 Fakülte, 4 Enstitü, 1 Yüksekokul, 22 Araştırma ve Uygulama Merkezi, 14 Koordinatörlük, 7 Daire Başkanlığı, 5 Genel Sekreterliğe bağlı Müdürlükten oluşmaktadır.

3. BÖLÜM

KURUMSAL ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS) KULLANIMINDA GÜNCEL SORUNLARIN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Anket, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi bünyesindeki 201 personele beşli likert ölçeği yöntemiyle uygulanmıştır. Anket sonuçları aşağıdaki üç alt amaç kapsamında değerlendirilmiştir:

- EBYS kullanıcılarının mevzuat ve yetkilendirme bilgileri,
- Kullanıcıların EBYS eğitimleri konusundaki görüşleri,
- EBYS kullanımı ve farkındalığına yönelik kullanıcı verileri analizleri.

Ayrıca bazı belirleyici anket soruları Kutu Grafiği (Boxplot) kullanılarak analiz edilmiştir. Kutu grafiği (Boxplot), sayısal verilerin dağılımını ve değişkenliğini görselleştirmek için kullanılan bir yöntemdir. Veriyi çeyrekler veya yüzdelik dilimler halinde göstererek, ortalama ve diğer istatistiksel özetleri net bir şekilde sunar. Veri analizi çalışmalarında sıkça tercih edilen bir grafik türüdür.

Kutu grafikleri (Boxplot), veri topluluğunun 5 temel özelliğine erişim sağlar: en düşük ölçülen (min.) değer, %25' lik kısma giren ilk çeyreklik, ortalama değerleri içeren medyan değeri, %75' lik kısımda yer alan 3. Çeyreklik ve en yüksek ölçülen (max.) değer.

Çalışmanın bu bölümünde Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi çalışanlarına (akademik, idari personel) uygulanan ve SPSS 23 programı kullanılarak analiz edilen anket sonuçlarına yer verilmiştir.

3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklere Göre Dağılımları

Aşağıdaki tablolarda ankete katılan EBYS kullanıcılarının demografik özelliklerinin frekans analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1. Kullanıcıların Cinsiyet Dağılımları

Cinsiyet	Frekans Değeri	%
Kadın	98	48,7
Erkek	103	51,2
Toplam	201	100,0

Yapılan araştırmadaki frekans analizlerine göre katılımcıların %48,7'sini kadınlar, %51,2'sini ise erkekler oluşturmaktadır. Çalışmaya katılanların çoğunluğunun erkek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2. Kullanıcıların Yaş Grupları

Yaş	Frekans Değeri	%
18-24	8	4,0
25-34	59	29,3
35-44	85	42,2
45-54	35	17,4
55 yaş ve üzeri	14	6,9
Toplam	201	100,0

Araştırma analizlerinden edinilen bilgilere göre, kullanıcıların %4'ünün 18-24 yaş grubu aralığında, %29,3'ünün 25-34 yaş grubu aralığında, %42,2'sinin 35-44 yaş grubu aralığında, %17,4'ünün 45-54 yaş grubu aralığında, %6,9'unun ise 55 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Kullanıcıların Unvan/Görev Pozisyonları

Görev Pozisyonları	Frekans Değeri	%
İdari Kadro	105	52,3
Akademik Kadro	96	47,7
Toplam	201	100,0

Araştırmaya katılım sağlayan kullanıcıların kurumdaki çalışma pozisyonlarından edinilen bilgilere göre, %52,3'ünün idari kadroda, %47,7'sinin akademik kadroda görev aldığı belirlenmiştir.

Tablo 4. Kullanıcıların Eğitim Düzeyleri

Eğitim Düzeyleri	Frekans Değeri	%
İlköğretim	0	0
Lise	1	0,4
Ön Lisans	0	0
Lisans	89	44,2
Lisansüstü	111	55,4
Toplam	201	100,0

Kullanıcıların eğitim düzeyleri dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, %0,4'ünün lise mezunu, %44,2'sinin lisans mezunu, %55,4'ünün lisansüstü eğitim derecesinde olduğu gözlemlenmektedir. Ankete katılan kullanıcıların neredeyse tamamının yüksek öğrenim gördüğü belirlenmiştir.

3.2. Kullanıcıların Mevzuat ve Yetkilendirme Bilgilerine Ait Analiz Verileri

Aşağıdaki tablolarda ankete katılan EBYS kullanıcılarının mevzuat ve sistem yetkilendirilmesi konusundaki farkındalıklarının frekans analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 5. Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Hakkında Bilgi Durumu

	Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hakkında bilgi sahibiyim.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	6	6	9	47	37
Akademik Kadro	6	12	11	38	29
Frekans	12	18	20	85	66
%	6,0	9,0	10,0	42,2	32,8

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının ilgili mevzuat farkındalığı dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %75'inin bu yönetmelik hakkında bilgi sahibi olduğu gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %10'u bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %15'i ise bu yönetmelik hakkında yeterince bilgi sahibi olmadığını ifade etmiştir. Katılımcıların çoğunluğunun ilgili mevzuat hakkında bilgi sahibi oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 6. Üniversitede Kullanılan EBYS Yetki ve Sorumlulukları

	Üniversitede kullanılan EBYS yetki ve sorumlulukları yeterlidir.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	3	4	16	60	22
Akademik Kadro	2	2	18	58	16
Frekans	5	6	34	118	38
%	2,5	3,0	16,9	58,7	18,9

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS yetki ve sorumlulukları farkındalığı dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %77,6'sının tanımlanan yetki ve sorumluluklar hakkında bilgi sahibi olduğu gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %16,9'u bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %5,5'i ise yetki ve sorumlulukların yeterince belirlenmediğini ifade etmiştir.

Tablo 7. Üniversitede Kurumsal İç Düzenleme Bağlamında Belge Yönetim Politikaları

	Üniversitede kurumsal iç düzenleme bağlamında belge yönetim politikaları mevcuttur.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	3	3	35	49	15
Akademik Kadro	2	0	38	46	10
Frekans	5	3	73	95	25
%	2,5	1,5	36,3	47,3	12,4

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının kurumsal iç düzenleme bağlamında belge yönetim politikaları farkındalığı dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %59,7'sinin kurumsal iç düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olduğu gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %36,3'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %4'ü ise iç politikalar hakkında yeterince bilgi sahibi olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 8. EBYS Yetkilendirmelerinin Yeterlik Durumu

	EBYS yetkilendirmelerim gerçekleştirdiğim işlemler için yeterlidir.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	3	3	18	50	31
Akademik Kadro	3	1	16	50	26
Frekans	6	4	34	100	57
%	3,0	2,0	17,0	49,7	28,3

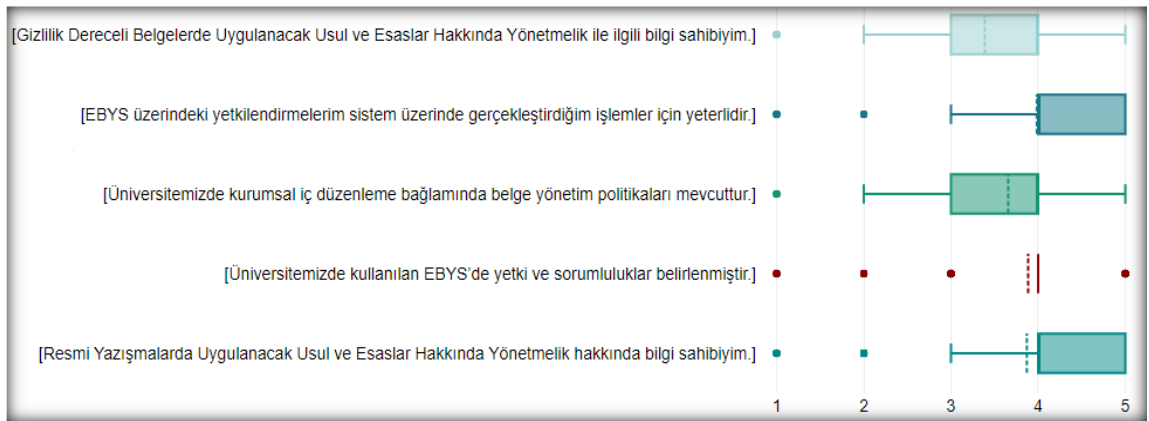
Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS yetkilendirmeleri yeterliliği verilerinin dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %78'inin yetkilendirmeleri yeterli gördüğü gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %17'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %5'i ise yetkilendirmelerin gerçekleştirdiği işlemler için yeterli olmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 9. Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Bilgi Durumu

	Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hakkında bilgi sahibiyim.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	11	10	24	37	23
Akademik Kadro	12	11	28	28	17
Frekans	23	21	52	65	40
%	11,5	10,5	25,9	32,3	19,8

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının ilgili mevzuat farkındalığı dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %52,1'inin bu yönetmelik hakkında bilgi sahibi olduğu gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %25,9'u bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %22'si ise bu yönetmelik hakkında yeterince bilgi sahibi olmadığını ifade etmiştir.

Grafik 1. EBYS Kullanıcılarının Mevzuat ve Yetkilendirme Bilgileri



Kullanıcıların mevzuat ve yetkilendirme konusunda veri ortalamaları 3,76 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ile özellikle akademik personelin verilerine bakıldığında

mevzuat kısmında daha kararsız oldukları gözlenmektedir. Kararsızım seçeneğinin daha çok mevzuat kısmında yoğunlaştığı grafikte görülmektedir. Özellikle Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında yönetmelik farkındalığı kullanıcılar tarafından benimsenmemiştir. Genel olarak yetkilendirme konusu da ele alındığında ilk çeyrekte kayda değer bir sonuca ulaşılammış olup mevzuat ve yetkilendirme bilgilerinin üçüncü çeyreğe yakın olduğu tespit edilmiştir.

3.3. Kullanıcıların Elektronik Belge Yönetim Sistemi Eğitimleri Konusundaki Görüşlerine Ait Analiz Verileri

Aşağıdaki tablolarda ankete katılan EBYS kullanıcılarının kurumda gerçekleştirilen EBYS eğitimleri konusundaki farkındalıklarının frekans analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 10. EBYS Eğitimlerinin Kişisel Bilgi ve Becerilerin Gelişimine Etkileri

	EBYS Eğitimleri bu alanda kişisel bilgi ve becerilerimi geliştirecektir.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	5	2	7	44	47
Akademik Kadro	1	2	9	48	36
Frekans	6	4	16	92	83
%	3,0	2,0	8,0	45,7	41,3

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS eğitimlerinin kişisel bilgi ve becerilerine katkı sağlaması konusundaki verilerinin dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %87'sinin bu eğitimlerin kişisel gelişimine katkı konusunda yeterli gördüğü gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %8'i bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %5'i ise EBYS eğitimlerinin

bu alanda kişisel bilgi ve becerilerini geliştirme hususunda yeterli olmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 11. Kurumdan Alınan EBYS Eğitimleri Yeterlik Durumu

	EBYS konusunda kurumumuzdan aldığım eğitimler yeterlidir.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	7	7	13	60	18
Akademik Kadro	6	9	21	46	14
Frekans	13	16	34	106	32
%	6,5	7,9	17,0	52,7	15,9

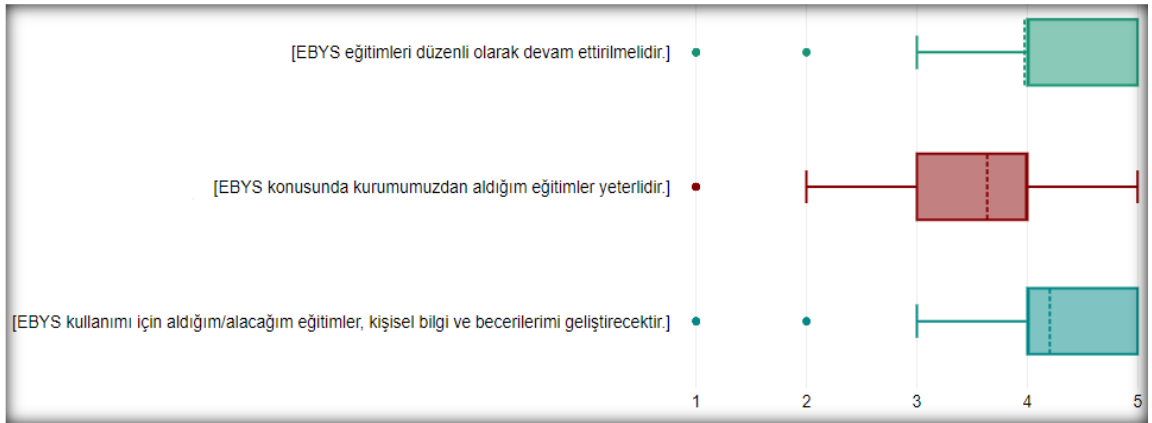
Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS eğitimlerinin yeterliliği konusundaki verilerinin dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %68,6'sının bu eğitimleri yeterli gördüğü gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %17'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %6,5'i ise EBYS eğitimlerinin yeterli olmadığını belirtmişlerdir.

Tablo 12. EBYS Eğitimlerinin Sürekliliği

	EBYS eğitimleri düzenli olarak devam ettirilmelidir.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	5	3	15	51	31
Akademik Kadro	3	1	14	53	25
Frekans	8	4	29	104	56
%	4,0	2,0	14,4	51,7	27,9

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS eğitimlerinin devamlılık sağlanması konusundaki verilerinin dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %79,6'sının bu eğitimlerin düzenli olarak devam etmesi konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %14,4'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %6'sının ise EBYS eğitimlerinin düzenli olarak devam ettirilmemesi konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Grafik 2. EBYS Kullanıcılarının EBYS Eğitimleri Konusundaki Görüşlerine Ait kutu grafiği



Kullanıcıların kurumsal EBYS eğitim süreçleri konusunda veri ortalamaları 3,94 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ile kurum içi EBYS eğitiminin kullanıcılar açısından EBYS hakkında kişisel bilgi ve becerilerini geliştireceği yönünde bir sonuç gözlenmektedir. Kararsızlık yaşanan konunun daha çok alınan eğitimlerin yeterli görülmediğinden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.4. Elektronik Belge Yönetim Sistemi Kullanımı ve Farkındalığına Ait Analiz Verileri

Aşağıdaki tablolarda ankete katılan EBYS kullanıcılarının sistem kullanımındaki aktif süreçlerine ve karşılaştığı sorunların tespit edilmesine dair frekans analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 13. Üniversitede Kullanılan EBYS Hakkında Bilgi Seviyesi

	Üniversitede kullanılan EBYS hakkında bilgi sahibiyim.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	5	6	0	47	47
Akademik Kadro	2	3	2	52	37
Frekans	7	9	2	99	84
%	3,5	4,5	1,0	49,2	41,8

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS hakkında bilgi sahibi olma konusundaki verilerinin dağılımlarından elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %91'inin EBYS hakkında bilgi sahibi olduğu konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %1'i bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %8'inin ise EBYS hakkında bilgisinin olmadığı konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 14. Belge Yönetimi İşlemlerinden Sorumlu Birim Hakkında Bilgi Durumu

	Belge yönetimi işlemlerinden sorumlu birim hakkında bilgi sahibiyim.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	6	5	8	45	41
Akademik Kadro	3	3	15	43	32
Frekans	9	8	23	88	73
%	4,5	4,0	11,4	43,8	36,3

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının belge yönetimi işlemlerinden sorumlu birim hakkında bilgi sahibi olup olmadıklarına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %80,1'inin belge yönetimi birimi hakkında bilgi sahibi olduğu konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %11,4'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %8,5'inin ise belge yönetimi birimi hakkında bilgisinin olmadığı konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 15. Daha Önce Çalışılan Kurumda EBYS Kullanımı

	Daha önce çalıştığım kurumda EBYS kullandım.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	35	24	4	19	23
Akademik Kadro	41	21	0	18	16
Frekans	76	45	4	37	39
%	37,8	22,4	2,0	18,4	19,4

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının daha önce çalıştıkları kurumlarda EBYS kullanımına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %60,2'sinin daha önce EBYS kullanımı gerçekleştirmediği konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %2'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %37,8'inin ise daha önce de EBYS kullanımı gerçekleştirdiği konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 16. EBYS Kullanım Sıklığı

	EBYS'yi meslek hayatımda sıklıkla kullanıyorum.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	6	13	10	29	47
Akademik Kadro	4	15	12	25	40
Frekans	10	28	22	54	87
%	5,0	14,0	11,0	26,8	43,2

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS'yi meslek hayatlarında ne sıklıkta kullandıklarına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %70'inin EBYS'yi sıklıkla kullandığı konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %11'i bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %19'u ise EBYS'yi sıklıkla kullanmadıkları konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 17. EBYS'nin Üst Yönetim Tarafından Desteklenmesi

	EBYS üst yönetim tarafından desteklenmektedir.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	4	3	10	47	41
Akademik Kadro	2	1	6	44	43
Frekans	6	4	16	91	84
%	3,0	2,0	8,0	45,3	41,7

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS'nin üst yönetim tarafından desteklenmesine dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %87'sinin üst yönetim tarafından desteklendiği konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %8'i bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %5'i ise üst yönetim tarafından desteklenmediği konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 18. EBYS'nin Zaman Yönetimini Kolaylaştırması

	EBYS zaman yönetimini kolaylaştırmaktadır.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	4	3	5	35	58
Akademik Kadro	2	3	3	39	49
Frekans	6	6	8	74	107
%	3,0	3,0	4,0	36,8	53,2

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS'nin zaman yönetimi kolaylığı sağlamasına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %90'ının zaman yönetimi kolaylığı sağladığı konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %4'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %6'sının ise zaman yönetimini kolaylaştırmadığı konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 19. Belge Yönetimi Süreçlerinde Uzman Personel Yeterliliği

	Belge yönetimi süreçleri için uzman personel sayısı yeterlidir.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	10	11	38	36	10
Akademik Kadro	5	9	43	32	7
Frekans	15	20	81	68	17
%	7,4	10,0	40,3	33,4	8,4

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS için uzman personel sayısına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %41,'inin uzman personel sayısının yeterli olduğu konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %40,3'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %17,4'ü ise uzman personel sayısının yetersizliği konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 20. EBYS Kullanımında Zorlanma

	Bilgi teknolojileriyle barışık olmadığım için EBYS kullanımında zorluk çekiyorum.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	54	29	7	10	5
Akademik Kadro	41	33	10	10	2
Frekans	95	62	17	20	7
%	47,3	30,9	8,4	10,0	3,4

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının bilgi teknolojileriyle barışıklığına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %78,2'sinin bilgi teknolojileri kullanımıyla barışık olduğu konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %8,4'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %13,4'ünün ise bilgi teknolojileriyle barışık olmadığı konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 21. EBYS Kullanımının İleri Düzeyde Teknik Bilgi Gerekliliği

	EBYS kullanımının ileri düzeyde teknik bilgi gerektirdiğini düşünüyorum.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	24	41	16	21	3
Akademik Kadro	24	40	17	13	2
Frekans	48	81	33	34	5
%	23,0	40,5	16,4	16,8	3,3

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS'nin teknik bilgi gerektirdiğine dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %63,5'inin ileri düzeyde teknik bilgi gerektirmediği konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %16,4'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %20,1'inin ise ileri düzeyde teknik bilgi gerektirdiği konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 22. Elektronik Belgenin Çıktısını Alma ve Saklama

	Elektronik belgenin çıktısını alıp saklıyorum.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	42	30	15	14	4
Akademik Kadro	40	33	11	10	2
Frekans	82	63	26	24	6
%	41,0	31,5	13,0	11,5	3,0

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının elektronik belge çıktılarını saklamalarına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %72,5'inin çıktı alıp saklamadığı konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %13'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %14,5'inin ise çıktı alıp sakladığı konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 23. Fiziksel Ortam Elektronik Ortama Göre Daha Güvenli

	Fiziksel ortamdaki evrak işlerini elektronik ortama göre daha güvenli buluyorum.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	30	26	21	16	12
Akademik Kadro	23	31	21	13	8
Frekans	53	57	42	29	20
%	26,5	28,6	20,9	14,0	10,0

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının fiziki ortamı daha güvenli bulmalarına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %55,1'inin fiziki ortamı daha güvenli bulmadığı yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %20,9'u bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %24'ünün ise fiziki ortamın daha güvenli olduğu konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 24. EBYS Hakkında Olumsuz Düşünme

	Elektronik sistemlerdeki aksaklıklar nedeniyle EBYS hakkında olumsuz düşünüyorum.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	36	50	9	7	3
Akademik Kadro	29	49	15	3	0
Frekans	65	99	24	10	3
%	32,8	49,7	11,5	5,0	1,0

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının elektronik sistem aksaklıklarına bağlı EBYS düşüncelerine dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %82,5'inin böyle bir sorunun olmadığı yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %11,5'i bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %6'sı ise bu tür aksaklıkların EBYS hakkında olumsuz düşüncelerine neden olduğu konusunda görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 25. EBYS'nin Güven Vermemesi

	Bilgi ve belge konusunda EBYS güven vermemektedir.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	39	36	19	7	4
Akademik Kadro	32	44	12	6	2
Frekans	71	80	31	13	6
%	35,3	39,8	15,4	6,5	3,0

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS'yi güvenli bulup bulmamalarına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %75,1'inin EBYS'yi güvenli bulduğu yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %15,4'ü bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %9,5'inin ise EBYS'yi güvenli bulmadığı yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 26. EBYS Arayüzü Tasarımının Kullanıcı Dostu Olması

	EBYS arayüzü tasarımını kullanıcı dostu buluyorum.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	4	7	29	48	17
Akademik Kadro	4	7	30	45	10
Frekans	8	14	59	93	27
%	4,0	6,5	29,5	46,0	14,0

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS arayüzü tasarımını kullanıcı dostu bulup bulmamalarına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %60'ının EBYS arayüzünü kullanıcı dostu bulduğu yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %29,5'i bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %10,5'inin ise EBYS arayüzü tasarımını kullanıcı dostu bulmadığı yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 27. EBYS'nin Kuruma Yenilik Katması

	EBYS arayüzü tasarımını kullanıcı dostu buluyorum.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	44	30	12	14	5
Akademik Kadro	39	30	9	17	1
Frekans	83	60	21	31	6
%	41,0	30,0	10,6	15,4	3,0

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS'nin kurumumuza yeni bir şey katıp katmadığına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %71'inin EBYS'nin bu yönde faydalı olduğu yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %10,6'sı bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %18,4'ünün ise EBYS'nin bu yönde bir faydasının bulunmadığı yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 28. EBYS'de Sorun Yaşadığında Kurumsal Destek Durumu

	EBYS'de sorun yaşadığında hızlı ve etkili kurumsal destek almaktayım.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	5	6	17	42	35
Akademik Kadro	3	2	17	45	29
Frekans	8	8	34	87	64
%	3,9	3,9	17,0	43,7	31,5

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS'deki sorunlarına karşı olan geri dönüşlere dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %75,2'sinin EBYS için aldığı kurumsal desteği yeterli gördüğü gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %17'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %18,4'ünün ise EBYS'deki sorunlara karşı bu yönde bir destek alamadığı yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 29. EBYS Yardım Menüsü Kullanışlılığı ve Anlaşılması

	EBYS yardım menüsü anlaşılır ve kullanışlıdır.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	6	4	22	51	22
Akademik Kadro	4	4	22	53	13
Frekans	10	8	44	104	35
%	5,0	3,9	22,0	51,7	17,4

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS'deki yardım menüsü kapsamındaki geri dönüşlere dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %69,1'inin EBYS yardım menülerini yeterli gördüğü gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %22'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %8,9'unun ise EBYS'deki yardım menüsünü kullanışlı bulmadığı yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 30. EBYS'deki Yardım Videoları Hakkında Bilgi Durumu

	EBYS'deki yardım videoları hakkında bilgi sahibiyim.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	16	23	22	31	13
Akademik Kadro	16	18	18	36	8
Frekans	32	41	40	67	21
%	16,0	20,5	20,0	33,0	10,5

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının EBYS'deki yardım videoları hakkında geri dönüşlere dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %43,5'inin EBYS yardım videoları hakkında bilgi sahibi oldukları gözlemlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %20'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %36,5'inin ise EBYS'deki yardım videoları hakkında bilgi sahibi olmadıkları yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 31. Yardımlar için EBYS Sorun Talep Kaydı

	Yardımlar için EBYS'den sorun talep kaydı oluşturuyorum.				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	18	30	17	29	11
Akademik Kadro	18	26	17	29	6
Frekans	36	56	34	58	17
%	18,7	28,8	16,2	28,3	18,0

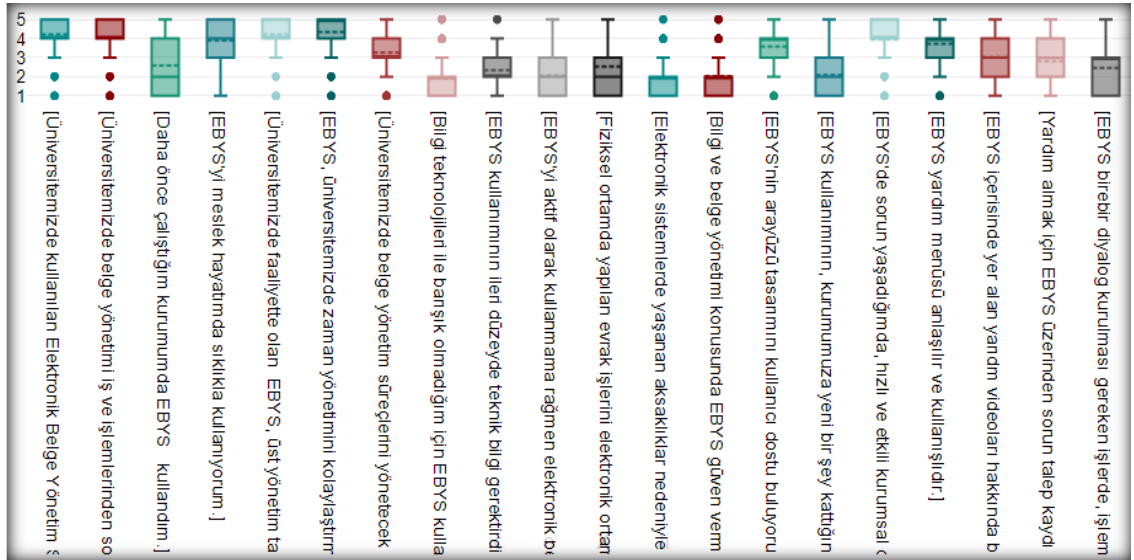
Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının yardım talebi oluşturmalarına dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %47,5'inin EBYS üzerinden yardım talebi oluşturmadıkları belirlenmektedir. Buna karşın kullanıcıların %16,2'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %46,3'ünün ise EBYS üzerinden yardım talebi oluşturdukları yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Tablo 32. EBYS'nin İşlemlerin Yavaşlamasına Neden Olması

	EBYS birebir diyalog kurulması gereken işlerde, işlemlerin yavaşlamasına neden olacaktır.				
	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İdari Kadro	33	22	30	17	3
Akademik Kadro	21	24	30	19	2
Frekans	54	46	60	36	5
%	27,2	22,5	29,8	18,0	2,5

Ankete katılım sağlayan idari ve akademik kadro kullanıcılarının birebir diyalog işlemlerinde EBYS rolüne dair elde edilen bilgilere göre, kullanıcıların %49,7'sinin EBYS'nin bu konuda bir aksaklığa neden olmayacağı ifade edilmektedir. Buna karşın kullanıcıların %29,8'i bu konuda kararsız olduğunu belirtmiş, %20,5'i ise EBYS'nin bu yönde bir aksaklığı neden olabileceği yönünde görüş bildirdiği gözlemlenmektedir.

Grafik 3. EBYS Kullanımı ve Farkındalığına Ait Kutu Grafiği



Anketin güvenilirliğinin örneklem büyüklüğünün yeterliliğine göre değerlendirilmesi sebebiyle (Özdamar, K. 2013, s.58), güven düzeyi ve hata payı değerlendirmesi aşağıdaki formülasyonlar sonucu hesaplanmıştır:

Güvenirlilik Düzeyi Hesaplaması

$$Z = \frac{e \cdot \sqrt{n \cdot (N - 1)}}{\sqrt{p \cdot (1 - p) \cdot (N - n)}}$$

- Z = Güven düzeyi katsayısı
- e = Hata payı (0.05 veya %5)
- n = Mevcut örneklem büyüklüğü (201)
- N = Evren büyüklüğü (514)
- p = Olumlu/başarı oranı (0.5)

Bu hesaplamalara göre 201 personelin katılım sağladığı anketin güvenirlilik düzeyi yaklaşık %93.05 olarak tespit edilmiştir. Bu güvenlik düzeyi standart olarak kabul edilen %95 değerine yakın olduğundan kabul edilebilir bir düzeydir.

Hata Payı Hesaplaması

$$e = \sqrt{\frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{n} \cdot \frac{N - n}{N - 1}}$$

- e = Hata payı
- Z = %95 güven düzeyi için Z katsayısı (1.96)
- p = Olumlu/başarı oranı (0.5)
- n = Mevcut örneklem büyüklüğü (201)
- N = Evren büyüklüğü (514)

Ankete katılım sağlayan 201 personel ile hesaplanan hata payı oranı yaklaşık %5.4 olarak tespit edilmiştir. Anket hata payı standart olarak %5 olarak değerlendirildiğinden bu oran kabul edilebilir seviyededir.

Özetle, 201 personelin katılım sağladığı bu anket %93.05 güven düzeyi ve %5.4 hata payı oranları ile güvenilir sayılabilmektedir.

4. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. Sonuç

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın sonuçlarına ilişkin bilgiler anket yoluyla toplanan verilerin analizinden elde edilen bulgulara dayanarak varılan sonuçlar ve bu sonuçlara yönelik geliştirilen öneriler yer almaktadır.

EBYS kullanımı, özellikle kamu kurum ve kuruluşlarında belge akışının düzenlenmesi, yazışmaların daha hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Kamu hizmetlerinin kesintisiz ve etkin bir şekilde yürütülmesi için EBYS'nin doğru bir şekilde kullanılması büyük bir önem taşımaktadır. Bu bağlamda, kamu sektöründe uzun yıllardır görev yapan deneyimli çalışanların yanı sıra, kamuya yeni başlayan personelin de bu sistemin işleyişini kavrayarak etkin bir şekilde kullanabilmesi gerekmektedir.

Çünkü EBYS, sadece teknik bir araç değil, aynı zamanda modern bir iş süreçlerinin düzenleyicisi konumundadır. Belgelerin oluşturulmasından arşivlenmesine kadar her aşamada bu sistemi doğru kullanmak, iş süreçlerinin verimliliğini artırmak ve yasal gerekliliklere uygunluğu sağlamak adına kritik bir rol oynamaktadır. Kamu çalışanlarının bu alandaki bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve kurumsal hedeflere ulaşılması açısından kaçınılmazdır. Bu nedenle, kamu kurumlarında hem mevcut hem de yeni personelin EBYS kullanımına yönelik yeterli eğitim alması, sisteme adapte olması ve sistemi etkin bir şekilde kullanabilmesi bir zorunluluk haline gelmektedir.

Analiz edilen verilerden elde edilen sonuçlar aşağıda detaylandırılmıştır:

- Ankete katılan kullanıcıların EBYS kullanımı, mevzuat bilgileri, EBYS değerlendirmeleri cinsiyet değişkenine göre değerlendirildiğinde herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Farklı cinsiyetlerden benzer oranda yanıtların gelmesi kullanılan EBYS programının herkes tarafından kullanım kolaylığına sahip olduğu görüşünü desteklemektedir.
- Yaş değişkeni incelendiğinde ankete katılım sağlayan özellikle 45 yaş ve üzeri olan kullanıcıların EBYS kullanırken özellikle teknolojik açıdan diğer yaş gruplarına göre daha fazla zorlandıkları varsayılarak fiziksel ortamı daha fazla tercih ettikleri ve güvendikleri tespit edilmiştir (%24 oranında fiziksel ortam tercih edilmiştir).
- Üniversitenin idari ve akademik kadrosunun, anket sürecini başarılı bir şekilde yürüttüğü ve bu süreçte etkili bir katılım sağladığı gözlemlenmiştir. Anket uygulamasına yönelik bu olumlu tutum, hem çalışanların sistemli bir yaklaşımla hareket ettiklerini hem de kurumsal bağlılıklarının yüksek olduğunu göstermektedir.
- Kullanıcılar EBYS yetkilendirmeleri konusunda kendilerini yeterli görmekteler ve işlemlerini etkin bir şekilde gerçekleştirmektedirler. Ancak mevzuat konusunda akademik/idari bütün kullanıcılarda bilgi eksiklikleri tespit edilmiştir (%47,9 oranında kararsız ve olumsuz görüş mevcuttur.).
- Genel olarak EBYS eğitimlerinin devamlılığı tüm kullanıcılar tarafından talep edilmiştir. Eğitimlerin kullanıcıların EBYS kullanımlarındaki gelişimleri açısından gerekli ve faydalı olduğu yönünde ortak bir görüş öne çıkmaktadır.

- Kullanıcıların büyük bir çoğunluğunun daha önce çalıştıkları kurumlarda EBYS kullanmadıkları tespit edilmiş olup yine de EBYS kullanımı konusunda zorluk çekmedikleri saptanmıştır. Bu sonuca göre EBYS'nin kullanım kolaylığı sağladığı gözlemlenmiştir.
- EBYS'de üretilen belgelerin çıktılarının alınıp saklanması konusunda kullanıcıların büyük bir çoğunluğunun bu tutumdan kaçındığı tespit edilmiştir. Yine de %15'lik özellikle idari kadrodan personelin çıktı alma tutumuna devam ettiği de gözlemlenmiştir.
- EBYS yardım menüleri ve sistem arayüzü kullanıcılar tarafından yeterli görülmektedir. Belge Yönetimi Süreçleri için uzman personel sayısının yetersiz olduğu gözlemlenmiştir (%57,7 oranında personel sayısı yetersizliği sonucuna ulaşılmıştır.).
- Kullanılan EBYS'nin üst yönetim tarafından desteklediği kullanıcı görüşleri doğrultusunda tespit edilmiştir.
- Kullanıcılar EBYS'de genel olarak hızlı ve etkili geri dönüş almaktadırlar fakat yine de bu konuda kararsız kullanıcıların da bulunduğu gözlemlenmiştir (%24,8 oranında kullanıcılar teknik desteği yetersiz görmüşlerdir.).
- Bilgi ve Belge Yönetimi konusunda kullanıcıların çoğu EBYS'yi güvenli bulsa da bu konuda kararsız kalan kullanıcıların bulunduğu tespit edilmiştir (%24,9 oranında kullanıcı EBYS'yi güvensiz bulmaktadır.).

4.2. Öneriler

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular göz önünde bulundurularak ve ilgili literatürde yer alan bilgilerle birlikte değerlendirildiğinde, aşağıda detaylı bir şekilde açıklanan öneriler sunulabilir. Bu öneriler, araştırma sonuçlarından çıkarılan temel veriler ile literatürdeki çalışmaların ortaya koyduğu yaklaşımlar doğrultusunda şekillendirilmekte ve çözüm odaklı bir bakış açısıyla geliştirilmektedir.

- Mevzuat açısından değerlendirme yapıldığında, burada kullanıcılara üniversitenin duyuru kanallarıyla ilgili mevzuatı genel olarak bildirmek, yönetmeliği daha anlaşılır kılan kılavuzlar varsa (Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Kılavuzu gibi) bu kılavuzların da duyurusu ve hatta eğitimleri düzenlenmelidir. Bu sayede kullanıcılar EBYS ile ilgili mevzuata daha hakim olacaklar ve EBYS’yi daha etkin, verimli şekilde kullanabileceklerdir. Ayrıca kullanıcıların yetkilendirmelerinin sistem yöneticisi tarafından doğru olarak yapılması da sistemin sağlıklı bir şekilde devam edebilmesi için büyük önem arz etmektedir.
- EBYS eğitimi, çalışanların sistemi etkin ve doğru bir şekilde kullanmalarını sağlamak açısından son derece önemlidir. Bu eğitimler, belge yönetimi süreçlerinde oluşabilecek hataların azaltılmasına yardımcı olarak iş akışının daha düzenli ve hızlı ilerlemesine katkıda bulunabilmektedir. Ayrıca, çalışanların EBYS’nin sunduğu tüm özellikleri etkin bir şekilde kullanabilmesi, kurumsal verimliliği artırır ve yasal gerekliliklere uyumu kolaylaştırabilmektedir. Eğitimler sayesinde, kurumun bilgi güvenliği politikaları daha etkili bir şekilde uygulanabilir ve belgelerin gizliliği, erişilebilirliği ve bütünlüğü korunabilmektedir.

Sonuç olarak, EBYS eğitimi, dijitalleşme sürecinde bireysel ve kurumsal yetkinlikleri geliştiren kritik bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

- EBYS arayüzünün geliştirilmesi, kullanıcı deneyimini iyileştirmek ve sistemin etkinliğini artırmak için kritik bir öneme sahiptir. Kullanıcı dostu bir tasarım, çalışanların iş süreçlerini hızlandırabilmekte, hataları azaltabilmekte ve sistemden daha verimli şekilde faydalanmalarını sağlayabilmektedir. Teknolojik gelişmelere uyumlu, sade ve erişilebilir bir arayüz, öğrenim sürecini kolaylaştırırken kurum içi ve dışı iletişimi güçlendirebilir. Bu iyileştirmeler hem çalışan memnuniyetini artırabilmekte hem de kurumsal hedeflere daha hızlı ulaşılmasına katkı sağlayabilmektedir.
- EBYS, şeffaflık, hesap verebilirlik ve bilgi güvenliğini sağlamak için denetlenebilir bir yapıda olmalıdır. Belgeler, bilgi güvenliği standartlarına uygun şekilde korunmalı ve erişim yetkileri sınırlandırılmalıdır. Kurum içi ve dışı denetim süreçlerini desteklemek amacıyla sistemde yetkilendirme mekanizmaları etkin şekilde çalışmalıdır. Denetlenebilir bir EBYS, hem iç işleyişi optimize eder hem de dış denetimlerin hızlı ve güvenilir bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayabilmekte, böylece kurumsal itibar ve verimlilik artırılabilir.
- Üniversite üst yönetiminin EBYS uygulaması konusunda sağlamış olduğu desteğin devamlılığı konusunda kararlılığı sağlanmalı ve bu süreç canlı tutulmalıdır.
- EBYS uygulamasını hayata geçirecek kurumlarda öncelikle kullanıcılar arasında farkındalık oluşturulması önemlidir. Kullanıcılar, sistemin sağladığı faydaları ve iş süreçlerine katkısını net bir şekilde anlamalıdır.

Kullanıcıların sisteme uyum süreci, başarı için kritik olup, bu süreçte sağlanacak eğitim ve destek, kullanıcıların daha hızlı uyum sağlamasına yardımcı olacaktır.

- EBYS uygulamalarının etkinliği için nitelikli ve yeterli sayıda personelin istihdam edilmesi önemlidir. Ayrıca, sistemin kullanımı ve üzerinde gerçekleştirilen işlemlerin geçerliliğini açıkça tanımlayan yasal düzenlemelerin geliştirilmesi veya mevcut düzenlemelerin güncellenmesi sistemin sürdürülebilirliği açısından önem arz etmektedir.
- EBYS işlemlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi için bu alana özel bir birimin kurulması, sistemin sorunsuz bir şekilde işlemlerini sağlamak ve kurumsal süreçlerin daha düzenli bir şekilde yürütülmesine katkı sunmak amacıyla kritik bir önem taşımaktadır. Üniversitede “Belge Yönetimi ve Arşiv Daire Başkanlığı” biriminin kurularak idari ve teknik boyutların koordine bir şekilde çalışması sağlanmalıdır. Bu birim, belgelerin oluşturulmasından arşivlenmesine kadar olan tüm süreçlerin standartlara uygun bir şekilde yönetilmesini sağlarken, aynı zamanda bilgi güvenliği, hızlı erişim ve iş süreçlerinin verimliliğini artırma hedeflerini destekleyecektir. Ayrıca birim, EBYS ile ilgili teknik destek, kullanıcı eğitimi ve sistemin geliştirilmesine yönelik stratejilerin oluşturulmasında merkezi bir rol üstlenecektir. Bu birim, belgelerin takip ve denetim süreçlerini kolaylaştırarak, yasal gerekliliklerin yerine getirilmesini ve kurumsal şeffaflığın artırılmasını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Aydın, F. (2020). *İnsan ve Bilgisayar Etkileşimi Çerçevesinde EBYS'lerin Kullanılabilirliği ve Teknolojik Hazır Oluşu Üzerine Bir Analiz Çalışması*. [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi.
- Bandi, A., Fella, A., Bondalapati, H., & Corson, M. (2018). *Mobile Usability Testing: Gathering Evidence For Designing User Interfaces For Emergency Disaster Management Systems*. In Proceedings of ISCA 28th International Conference on Software Engineering and Data Engineering, pp. 23-52.
- Baransel, A. E. Tabak, İ. İ. (2006). E-dönüşüme Giden Yolda Belge Yönetim ve İş Akış Sistemleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 20 (1), ss. 89-100.
- Civelek, D. Y. & Turan, H. K. (2010). *Kurumlar Arası e-Yazışma Çalışma Raporu* Devlet Planlama Teşkilatı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı, Ankara.
- Çiçek, N. (2011). Elektronik Belgelerin Diplomatik Analizi ve Arşivsel Bağın Kurulmasındaki Önemi: Türkiye'deki Uygulamalar Işığında Bir İnceleme, *Bilgi Dünyası*, 12(1), ss. 87-104.
- Etikan, I., & Bala, K. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics. International Journal*, 5(6), ss. 215-217.
- Fernando, H., Hewavitharana, T., & Perera, A. (2019). *Evaluation Of Electronic Document Management (Edm) Systems For Construction Organizations*. In 2019 Moratuwa Engineering Research Conference (MERCon), IEEE, pp. 273-278.
- Güler, C. (2020). Kamu kurumlarındaki EBYS yazılımlarının TS 13298 fonksiyonel kriterlerine uygunluğu. *Bilgi ve Belge Araştırmaları*, 14(1), ss. 85-104.

Johnston, G.P. & Bowen, D. (2005). The Benefits of Electronic Records Management Systems: A General Review of Published and Some Unpublished Cases, *Records Management Journal*, 15 (3), pp. 131-140.

Kandur, H., (2006). *Elektronik Belge Yönetimi Referans Kriterleri Modeli V.2.0*, 2. Basım, Ankara, T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, s. 12.

Kandur, H. (2011) *Türkiye’de Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Mevcut Durum Analizi ve Farkındalığın Artırılması Çalışmaları*, Ankara, T.C. Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, s. 12.

Kandur, H. (2016, Ekim 21-22). *Kamu Kurumlarında Elektronik Belge Yönetimi: Güncel Sorunlar ve Geleceğe Yönelik Beklentiler* [Bildiri sunumu]. e-Beyas 2015 Sempozyumu Kurumsal Belleklerin Geleceği Dijitalleştirme Elektronik Arşiv Elektronik Belge Yönetimi, Ankara.

Kutlutürk L., Özdemirci F. (2023). Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Kullanılabilirlik. *Türk Kütüphaneciliği*, 37(1), ss. 4-28.

Külcü, Ö. (2000). Modern Kurumlarda Bir Denetim Aracı Olarak Belge Yönetimi ve Ülkemizdeki Durum. *Türk Kütüphaneciliği*, 14 (1), ss. 18-46.

Külcü, Ö. (2007). *Değişen Koşullarda Belge Yönetimi Çalışmaları ve Uluslararası Uygulamalar*”, XII. Türkiye’de İnternet Konferansı 8-10 Kasım, Ankara, ss. 57-81.

Külcü, Ö., Turan, M. (2013). Kamu Hukukunda Geleneksel Ve Elektronik İletişim, Bilgi ve Belge Yönetimi Uygulamaları. *Türk Kütüphaneciliği*, 27 (2), ss. 266-300.

- National Archives of Australia. (2005). *Glossary*. URL: www.naa.gov.au/recordkeeping/er/guidlines/14-glossary.html.
- Odabaş, H. (2007). *Elektronik Belge Yönetimi ve Kamu Kurum ve Kuruluşları*, [Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi], YÖK Tez Merkezi.
- Odabaş, H. (2008). Elektronik Belge Düzenleme Yaklaşımları ve Türkiye’de E- Devlet Uygulamalarında Elektronik Belge Yönetimi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (2), ss. 121-142.
- Önaçan, M. B. K, Medeni, T. D. ve Özkanlı Ö. (2012). Elektronik Belge Yönetim Sistemi (Ebys)’nin Faydaları Ve Kurum Bünyesinde EBYS Yapılandırmaya Yönelik Bir Yol Haritası, *Sayıstay Dergisi*, ss. 85-90.
- Özdamar, K. (2013). *Modern bilimsel araştırma yöntemleri*, Nisan Kitabevi.
- Özdemirci, F. (1997). *Belge kontrolü ve belge yönetimi. Yönetimde Verimlilik Sempozyumu-97*, 19-20 Haziran, Konya, ss. 163-174.
- Özdemirci, F. (2002). *E-arşivlere giden yolda belge yönetim birimleri e-Türkiye Sürecinde Kütüphaneler: 38. Kütüphane Haftası bildiriler*, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, ss. 126–141.
- Özdemirci, F. (2003). İlk Uluslararası Belge Yönetim Standardı: Ülkemiz Açısından Bir Değerlendirme, *Türk Kütüphaneciliği*, 17: 3, ss. 225-246.
- Özdemirci, F. (2007). Üniversitelerde Belge Yönetimi ve Arşivler, *Türk Kütüphaneciliği*, 21, (2), ss. 218-229.
- Özdemirci, F., Torunlar, M., & Saraç, S. (2009). *Üniversiteler İçin Belge Yönetimi ve Arşiv Sistemi İşlemleri (BEYAS) El Kitabı*, Ankara.

Özdemirci, F. ve diğeri. (2013). *Elektronik belge yönetimi ve arşivleme sistemi: Geçiş süreci ve uygulama yönetimi*, Ankara.

Sağlık, Ö. (2024). Elektronik belgelerin arşivsel güvenilirliğinin başarıyla korunmasında üstverilerin rolü. Ö. Sağlık (Ed.), *Dijital süreçlerin bilgi profesyonellerine yansımaları: değişen özellik ve beklentiler*, İdealonline, ss. 89-106.

TS13298 Elektronik Belge ve Arşiv Yönetim Sistemi. (2015). Ankara: TSE, ss. 1-8.

TSISO 15489-1 Bilgi ve Dokümantasyon – Belge Yönetimi. (2007), Ankara: TSE, ss. 2-12.

Yeşilbudak, G. G. (2020). *Üniversitelerde Elektronik Belge Yönetimi Sistemi (EBYS) 'nin Kullanım Yönünden Elverişliliği: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

Yıldız, Ö. R. (2010). Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ve Denetimi, *Sayıştay Dergisi*, Sayı 78, Temmuz-Eylül, ss.1-29.

EKLER

EK-1. Anket Formu

“Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Kullanımında Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri:

Devlet Üniversitesi Örneği”

Anket Formu

Sayın Hocam,

Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalında yapmakta olduğum “Kurumsal Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) Kullanımında Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Devlet Üniversitesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tezimde Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi’ndeki akademik/idari personelin EBYS kullanım amaçları ve sıklıkları belirlenerek mevcut durum analiz edilecektir.

Bu anket sonucunda ulaşılabilecek veriler ve bilgiler yapılacak yüksek lisans çalışmam için kullanılacaktır. Bilimsel çalışma için kullanılacak veriler başka bir amaç için kullanılmayacaktır. Anketin uygulanma izni Ankara Üniversitesi Etik Kurulu tarafından verilmiştir. Anketi yanıtlamak yaklaşık 15 dakikanızı alacaktır. Zaman ayırdığınız için teşekkür eder, saygılar sunarım.

Mert NUR

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Belge Yönetimi Şube Müdürlüğü

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

Buradaki söylemlere katılım durumunuzu belirtiniz.		kesinlikle katılmıyorum	katılmıyorum	kararsızım	katılıyorum	kesinlikle katılıyorum
1	Üniversitemizde kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) hakkında bilgi sahibiyim.	()	()	()	()	()
2	Üniversitemizde belge yönetimi iş ve işlemlerinden sorumlu birim hakkında bilgi sahibiyim.	()	()	()	()	()
3	Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hakkında bilgi sahibiyim.	()	()	()	()	()
4	Daha önce çalıştığım kurumumda EBYSkullandım.	()	()	()	()	()
5	EBYS'yi meslek hayatımda sıklıkla kullanıyorum.	()	()	()	()	()
6	Üniversitemizde faaliyette olan EBYS, üst yönetim tarafından desteklenmektedir.	()	()	()	()	()
7	EBYS kullanımı için aldığım/alacağım eğitimler, kişisel bilgi ve becerilerimi geliştirecektir.	()	()	()	()	()
8	EBYS, üniversitemizde zaman yönetimini kolaylaştırmaktadır.	()	()	()	()	()
9	Üniversitemizde belge yönetim süreçlerini yönetecek uzman personel sayısı yeterlidir.	()	()	()	()	()

10	Bilgi teknolojileri ile barışık olmadığım için EBYS kullanımında zorluk çekiyorum.	()	()	()	()	()
11	Üniversitemizde kullanılan EBYS’de yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir.	()	()	()	()	()
12	EBYS kullanımının ileri düzeyde teknik bilgi gerektirdiğini düşünüyorum.	()	()	()	()	()
13	EBYS'yi aktif olarak kullanmama rağmen elektronik belgenin çıktısını da alıp saklıyorum.	()	()	()	()	()
14	Fiziksel ortamda yapılan evrak işlerini elektronik ortama göre daha güvenli buluyorum.	()	()	()	()	()
15	Üniversitemizde kurumsal iç düzenleme bağlamında belge yönetim politikaları mevcuttur.	()	()	()	()	()
16	Elektronik sistemlerde yaşanan aksaklıklar nedeniyle EBYS hakkında olumsuz düşünüyorum.	()	()	()	()	()
17	Bilgi ve belge yönetimi konusunda EBYS güven vermemektedir.	()	()	()	()	()
18	EBYS konusunda kurumumuzdan aldığım eğitimler yeterlidir.	()	()	()	()	()
19	EBYS'nin arayüzü tasarımını kullanıcı dostu buluyorum.	()	()	()	()	()
20	EBYS kullanımının, kurumumuza yeni bir şey kattığına inanmıyorum.	()	()	()	()	()
21	EBYS'de sorun yaşadığımda, hızlı ve etkili kurumsal destek almaktayım.	()	()	()	()	()

22	EBYS yardım menüsü anlaşılır ve kullanışlıdır.	()	()	()	()	()
23	EBYS içerisinde yer alan yardım videoları hakkında bilgi sahibiyim.	()	()	()	()	()
24	Yardım almak için EBYS üzerinden sorun talep kaydı oluşturuyorum.	()	()	()	()	()
25	EBYS eğitimleri düzenli olarak devam ettirilmelidir.	()	()	()	()	()
26	EBYS birebir diyalog kurulması gereken işlerde, işlemlerin yavaşlamasına ve/veya aksamasına neden olacaktır.	()	()	()	()	()
27	Gizlilik Dereceli Belgelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ile ilgili bilgi sahibiyim.	()	()	()	()	()
28	EBYS üzerindeki yetkilendirmelerim sistem üzerinde gerçekleştirdiğim işlemler için yeterlidir.	()	()	()	()	()

ÖZET

Bu çalışma, kurumsal elektronik belge yönetim sistemi (EBYS) kullanımındaki mevcut sorunları belirlemeyi ve bu sorunlara etkili çözüm önerileri sunmayı amaçlamaktadır. Günümüzde, iş süreçlerinin dijitalleşmesi ve belge tabanlı bilgi yönetimi, kurumların etkinliğini artırmak adına önemli bir rol oynamaktadır. Ancak, birçok kuruluş, EBYS uygulamalarını etkili bir şekilde kullanırken karşılaştığı çeşitli zorluklarla mücadele etmek durumundadır.

Araştırmanın ana hedefleri arasında, kurumsal EBYS kullanımındaki sorunları belirleme, bu sorunlara çözüm önerileri geliştirme ve kurumların daha etkin bir belge yönetimi sağlamalarına katkıda bulunma yer almaktadır.

Araştırma, kapsamlı bir literatür taraması, anketler ve mülakatlar yoluyla elde edilen verileri içermektedir. Sorunlar arasında belge akışındaki aksamalar, güvenlik zafiyetleri, kullanıcı eğitimi eksiklikleri ve uyum sorunları gibi konular öne çıkmaktadır. Çözüm önerileri ise teknolojik altyapının güçlendirilmesi, eğitim programlarının geliştirilmesi, güvenlik protokollerinin iyileştirilmesi ve belge yönetimi politikalarının revize edilmesi gibi pratik yaklaşımları içermektedir.

Bu tez, kurumsal EBYS kullanımında karşılaşılan güncel sorunlara yönelik bilgiler sunarak, bu sorunlara çözüm arayan araştırmacılara, karar alıcılara ve ilgili endüstri uzmanlarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Bu çerçevede, kurumların belge yönetim süreçlerini daha etkili ve sürdürülebilir bir şekilde optimize etmelerine katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Anahtar Kelimeler: EBYS, Belge Yönetimi, Elektronik Belge, Yönetim Bilişim Sistemleri, Bilgi Yönetimi.

ABSTRACT

This study aims to identify the existing challenges in the use of institutional Electronic Records Management Systems (ERMS) and to propose effective solutions to address these issues. In today's world, the digitalization of business processes and records-based information management play a significant role in enhancing institutional efficiency. However, many organizations face various challenges when utilizing ERMS applications effectively.

A primary goal of this research is to assist institutions aiming to integrate their business processes with technological advancements in understanding the current issues in ERMS usage and developing effective solutions to address these challenges. The primary goals of the study include identifying problems in institutional ERMS use, proposing solutions to these challenges, and contributing to improved document management practices within organizations.

The research incorporates comprehensive literature reviews, surveys, and interviews to collect relevant data. Key issues identified include disruptions in document workflows, security vulnerabilities, lack of user training, and compatibility problems. Proposed solutions involve strengthening technological infrastructure, enhancing training programs, improving security protocols, and revising document management policies to ensure practical outcomes.

This thesis seeks to provide insights into current challenges in institutional ERMS usage and offers solutions for researchers, decision-makers, and industry professionals addressing these issues. In this context, the research intends to enhance the efficiency of

records management practices within organizations, promoting the adoption of more effective and sustainable strategies.

Keywords: ERMS, Records Management, Electronic Records, Management Information Systems, Information Management.