



ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ AKADEMİK PERSONELİNİN ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ'NDEN (EBYS) BEKLENEN HİZMET KALİTESİ, ALGILANAN HİZMET KALİTESİ VE MEMNUNİYET DEĞERLERİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ*

EVALUATION OF ÇANAKKALE ONSEKİZ MART UNIVERSITY ACADEMIC STAFF'S EXPECTED SERVICE QUALITY, PERCEIVED SERVICE QUALITY AND SATISFACTION LEVELS FROM THE ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM(EDMS) ACCORDING TO DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS

Şeniz ANBARLI BOZATAY**
Burak KAVASLAR***

Öz

Devlet kurumlarının hizmet sunma yöntemlerinde teknolojik dönüşümü ifade eden elektronik devlet anlayışının getirdiği yeniliklerden biri de elektronik belge yönetim sistemidir. Elektronik belge yönetim sistemi ile klasik belge yönetimi süreci sanal ortama taşınmıştır. EBYS ile kurum içi ve kurumlar arası belge dolaşımı yapılacağından standartlar üzerine kurulu bir alt yapının oluşturulması gerekmektedir. Bu doğrultuda kamu kurumları da EBYS'ye geçmektedirler. Elektronik belgelerin günümüzde kullanılması, beraberinde birçok yarar getirmiştir. Bu yararlar ile kamu yönetiminde bir çığır açılmıştır.

Kamu kurumları ve üniversiteler, kendi belirledikleri programlar ile veya dışarıdan EBYS programları satın alarak belge yönetim sistemlerini oluşturmaktadırlar. Bu çerçevede e-devlet anlayışına bağlı olarak Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi de 2016 yılında elektronik belge yönetim sistemini uygulamaya başlamıştır. EBYS aktörlerinden en önemlisi şüphesiz personeldir. Buradan hareketle bu çalışma ile Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi akademik personelinin kullandığı EBYS'den beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyetinin demografik açıdan karşılaştırılması amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Belge Yönetimi Sistemi, Elektronik Belge, Hizmet Kalitesi, Memnuniyet.

Abstract

Electronic document management system is an innovation which is brought by the electronic government understanding that expresses a technological transformation in the service delivery methods by public institutions. Traditional document management process has been moved to a virtual environment by the electronic document management system. Since EDMS will achieve a document circulation within and between the institutions, it is required an infrastructure to be built on standards. In line with this purpose, public institutions are being to integrated into EDMS. Today the usage of electronic documents have brought many benefits. With these benefits, a significant breakthrough has been achieved in public administration.

Public institutions and universities are creating their own document management systems with the programs they determined or EDMS programs they purchased. In this context, Çanakkale Onsekiz Mart University has started to implement electronic document management system as of 2016. The staff certainly has the most important role in EDMS. Consequently this study aims to analyze demographically the expected service quality, perceived service quality and user satisfaction of the EDMS used by the staff of Çanakkale Onsekiz Mart University.

Keywords: Electronic Document Management System, Electronic Document, Service Quality, Satisfaction.

GİRİŞ

Modern örgütlerde, belgelerin arşivi ve korunmasının önemi giderek artmaktadır. Geçtiğimiz on yıllardaki deneyim; nitel ve nicel değişiklikleri gündeme getirmiştir. Bu durum, mevzuatın da bununla uyumlu olarak gelişmesini zorunlu kılmıştır. Yirminci yüzyılın son on yıllarında bilgisayarların gelişmesi ve geleneksel olmayan yöntemlerin devreye girmesiyle, her aşamada tasarruf etmek için yeni yöntemler ortaya çıkmıştır. E-devlet süreci, arşivin dijital olarak korunmasını bir zorunluluk haline getirmiştir. Dünya çapında bazı hükümetler elektronik devleti işletmek adına büyük adımlar atmıştır (Kittanah vd., 2016, 4).

* Bu çalışma, Doç. Dr. Şeniz Anbarlı Bozatay danışmanlığında Öğr. Gör. Burak Kavaslar tarafından hazırlanan "Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nden Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde Bir Uygulama" adlı yüksek lisans tezinden, akademik personele ilişkin veriler yeniden yorumlanarak ve teorik çerçeve- literatür geliştirilerek üretilmiştir.

** Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, seniz.bozatay@balikesir.edu.tr

***Öğr. Gör., Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Hisarcık Meslek Yüksekokulu, burak.kavaslar@dpu.edu.tr



Kamu kurumlarının belge yönetimini elektronik ortama taşıyan bir uygulama olan Elektronik Belge Yönetim Sisteminde (EBYS), kurum içi ve kurum dışı iletişim, elektronik ortamda yapılmaktadır. EBYS’de kurum personeli en önemli aktördür. EBYS’den beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyet düzeylerinin demografik özellikleri açısından karşılaştırılmasını ölçmek amacıyla yapılan bu çalışmanın örnekleme, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi akademik personelidir. Elde edilen veriler SPSS 19 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırmada yüzde ve frekans analizi, t-testi, ANOVA (F testi) kullanılmıştır.

Çalışmada, akademik personelin EBYS’den bekledikleri hizmet kalitesi ile cinsiyet durumu arasında; EBYS’den algıladıkları hizmet kalitesi ile unvanları arasında; memnuniyet düzeyleri ile ise bilgisayar eğitimi alıp almadıklarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

“Elektronik Belge Yönetim Sistemi’nden Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi’nde Bir Uygulama” adlı yüksek lisans tezinden üretilen bu makale, akademik personele ilişkin verilerin yeniden yorumlanarak ve literatür geliştirilerek üretilmesiyle hazırlanmıştır. Aynı tezden üretilen bir bildiri, UNESAK Balıkesir Üniversitesi 27 Ekim 2018’de sunulmuş ve tam metin olarak yayımlanmıştır. Ancak bu makale, gerek literatür gerekse “yalnızca akademik personel açısından” ayrı bir değerlendirmeyi esas alması bakımından, bahse konu bildirden ayrılmaktadır. Burak KAVASLAR tarafından hazırlanan yüksek lisans tezi, Doç.Dr. Şeniz ANBARLI BOZATAY yürütücülüğünde Proje ID:1327 ile Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi BAP Projesi olarak desteklenmiş olup, yüksek lisans tez projesi 06.08.2018 tarihinde tamamlanmıştır.

1. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ

Dijital çağda, bilgi teknolojisi ve internet ağı, toplumsal faaliyetlerin hemen hemen tüm alanlarında, hızla yayılmaktadır. İnternetin zaman ve mesafe kısıtı olmaksızın iletişimi mümkün kılması sonucunda birçok devlet kurumu, performansı ve verimliliğini arttırmada bilgi teknolojilerinden yararlanmaktadır (Srirahayu, 2018, 1205).

Bu teknolojilerden kamu yönetimi açısından çok öne çıkanı, elektronik belge yönetim sistemidir. Bu sistem, belgelerin hazırlanması, saklanması ve korunması aşamalarında elektronik ortamda işleyen bir sistem olarak, yeni kamu yönetimi yaklaşımının da en önemli aracı olarak dikkati çekmektedir.

1.1. Belgelendirme (Dokümantasyon) ve Elektronik Belge

Belgelendirme (dokümantasyon) süreci yüzyıllar boyunca farklı medeniyetleri tanımlamak noktasında büyük öneme sahip olmuştur. Günümüzde dokümantasyon süreci ilk medeniyetlerden itibaren farklı araç ve yöntemlerle uygulanagelmıştır. Antikalar, madeni paralar ve bilgi içeren eski yazılar kendi zamanının ve mekânının izlerini taşımaktadır. Medeniyetlerin günlük yaşamlarına dair detaylar kültürler, gelenek ve göreneklerle hakkındaki bilgi kaynakları olan bu bilgiler, tarihin okunmasına katkıda bulunmaktadır. Belgelendirme, bilgi kaynaklarını toplama, depolama, organize etmektir. Belgeye erişmeyi kolaylaştırmak için, teknik dokümantasyon işlemlerinin sağlanması, kullanımı, bilgi, kataloglama ve sınıflandırma, analiz edilen için kurallar ve düzenlemelere uygun olarak sunulmaktadır (Kittannah vd., 2016, 4-5).

Elektronik ortamda üretilen, gönderilen ve korunan belge olarak elektronik belge; e-imza ile imzalanarak hukuki delil oluşturulabilen ve elektronik ortamda bir yazılım tarafından üretilen, kullanılan, erişilen ve dosyalanan belgedir (Akdoğan, 2015, 19). Elektronik belge, henüz yazıcıdan çıktısı alınmamış olmakla birlikte, çıktısı alınmaya hazır, bir bilgisayar yazılımı ile üretilmiş elektronik ortam içeriğidir. Söz konusu içerik, kâğıt belgeler üzerine çıktısı alınabilecek her türlü metin, resim, tablo vs. olabilir (Güven, 2007, 26).

Elektronik belgelerin üretilmeden önce, hangi klasörde saklanacağına kadar tüm ayrıntıların belirlenmesi ve tanımlanması gerekmektedir. Belgelerin korunmasında en önemli husus, belgenin bulunduğu donanımdır. Zira elektronik belgeler zamanla kaybolup silinebilir, belgelerin bulunduğu donanımlar eskiebilir, kullanılamaz hale gelebilir. Bu nedenle belge koruma işlemleri teknolojiye ayak uydurmak durumundadır. Belgelerin yeni koruma teknolojilerine aktarılması gerekmektedir. Dolayısıyla elektronik belgeler de kâğıt belgeler gibi oluşturulmasından saklanması ve imhasına kadar iyi bir yönetim gerektirir. Elektronik belgelerin de işlev olarak kâğıt belgelerden farklı olmamasından yola çıkarak, bu belgelerin de kaydedilmesi, belirli bir formatta tutulması ve ulaşılabilir olması gerektiğinin altı çizilmelidir (Aydm, 2005, 92-94).

1.2. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Özellikleri



Bilgi iletişim teknolojisi, çalışma ve öğrenme biçimimizde devrim yarattı. Geleneksel iletişim yöntem ve yaklaşımları, medya, bilgi işleme ve yayma konusunda yaşamın her alanında meydan okudu. Bu meydan okuma, elektronik olarak bilinen yeni yönetim yöntemlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Günümüzde e-devlet hizmetleri elektronik belge yönetim sistemleri gerektirmektedir (Haider vd., 2015, 36).

EBYS, "belge akış ve işlem süreçlerinin elektronik ortama taşınarak, belge/evrak ve dokümanların güvenli elektronik ortamda üretilmesini ve dışarıdan elektronik ortama aktarılan belge/evrak ve dokümanlarla birlikte yasal ve idari düzenlemelere uygun olarak yönetilmesini, kayıt altına alınmasını, paylaşılmasını, arşivlenmesini ve raporlanmasını sağlayan web tabanlı, esnek ve diğer uygulamalarla entegre olabilen e-imza destekli" bir bilgi yönetim sistemidir (Esgin, 2015, 51).

Yönetim, ortak bir bilgi alanı oluşturmaktır. Bilgi ve personelin hızlı biçimde etkileşimi için bir fırsat sağlayan entegre bir sistemdir. EBYS'de işlemler, bir kuruluşun ortak bir bilgi iletişim ortamının oluşturulmasını sağlar. Bilgi yönetimi çerçevesinde, bir kurum/kuruluşun tüm bilgi alanı bir dizi olarak anlaşılır. Gelen, giden ve dâhili bilgiler kurumun organizasyonun faaliyetlerini yansıtır, dikkate alınır. Tüm belge akışlarına katılan bilgi sistemleri, kurumun bilgi kaynaklarını ortak bir bilgi alanına dönüştürmektedir. Kurumsal bilgileri entegre etmek ve kullanmak beraberinde verimliliği de getirecektir (Paramonova, 2016, 136-137).

EBYS'nin üç ana özelliği vardır (Mahmood ve Okumus, 2017, 10):

- Yönetim: Kullanıcıların çalışmalarını kolaylaştırmak, dosyaları kısa sürede almak, çok sayıda dosyayı arayabilmek, veri işleyebilmek.
- Güvenlik: Dijital imza, kullanıcının erişimini kontrol etmek için kullanılır.
- Kontrol: Kontrol; kullanıcıya, veri, erişim, yedekleme ve geri yükleme imkânı tanımaktadır.

Tablo 1: EBYS'nin Özellikleri (Volarcvc vd., 2014, 197)

BELGE YÖNETİMİ	EBYS
Kayıp zaman/verimlilik-bölümler arasında dolaşan belgeler	Otomatik değişim yönetimi
Bilgi bulmak/yeniden bulmak için harcanan zaman	Belge formatının bağımsızlığı
Yeni düzenlemelerin dağıtılması, işletilmesi ile ilgili sorunlar prosedürler vs.	Doküman dahil etmek için sanal belgeler-bağlantılar
Uzun üretim zaman düzeltmeleri, revizyon, onay	Sürümleri ve yorumlamaları kullanma
Tek kullanıcı mülkiyeti	Otomatik inceleme ve onay
Baskı, dağıtım ve depolama maliyetleri	Belge yaşam döngüsü için iş akışı
Zayıf ve pahalı güvenlik	Erişim ve izleme, güvenli kullanım
Artan belge miktarı	Elektronik imza
Uzak alıcılar için nakliye masrafları	Kullanıcı onayı

EBYS'nin diğer belge yönetim sistemlerinden farklılıklarını ve sistemin genel özelliklerini gösteren Tablo 1'de, bilgiye erişim, zaman, düzeltme, güvenlik ve kırtasiyecilik çerçevesinde her iki sistem arasındaki büyük ayrılık noktaları dikkati çekmektedir. Tablo 1'den hareketle, EBYS'nin, internet çağının kurumlar nezdindeki en önemli kazanımı olarak görülmesi mümkündür.

Elektronik belge yönetim sistemi, dokümanların elektronik formatta oluşturulmasını, alınmasını, düzenlenmesini, saklanmasını ve kontrollü dolaşımını kolaylaştıran bir sistemdir. "Kurumsal veya elektronik belge yönetim sistemleri" belgelerde yer alan bilgi veya bilgileri değil, belgeleri yönetirler. Bu nedenle, bir kurum üzerindeki etkileri, belge depolama ve, bilgi erişiminde sağladıkları verimliliktedir (Yatin vd., 2015, 82).

EBYS, belirtilen kişiye belge gönderme imkânı sağlar. Belgenin gönderileceği hedef kitleye ulaşma imkânı sağlar. Belge durumu hakkında bilgi sahibi olunur. Belirtilen belgeyle sistemde oturum açılması ve bu belgeyi teslim alması için kullanıcıya e-posta ile bilgi gönderme seçenekleri de bulunur. Her belgeye elektronik imza ekleme seçeneği ile işlevsellik kazandırılır (Owczarek vd., 2006, 791).

EBYS'nin amacı, tüm elektronik belgelerin yönetilmesini ve kontrol edilmesini sağlamaktır. Elektronik belgelerin sürüm kontrolü, her belge için çeşitli güvenlik düzeyleriyle belgelere erişimi denetleyerek güvenliğini sağlar (Groenewald, 2004, 55).

1.3. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Avantajları/Yararları



EBYS, kurumlar tarafından onları verimli kılan ve maliyetleri düşüren süreçleri otomatikleştirmek için kullanılabilir. EBYS, üretkenliği ve verimliliği teşvik eder, müşteriler, şirket yöneticileri, ortaklar arasındaki etkileşimi artırır. Çalışanlar ve standart işletim tarafından denetlenen gelişmiş işbirliği sayesinde müşterilerin tümüne hizmet edebilir. EBYS'nin uygulanması birçok fayda sağlasa da, sistem daha çok örgütsel ve teknolojik değişikliklerden dolayı çeşitli zorlukları da beraberinde getirebilir (Heider vd., 2015, 38).

EBYS'nin katkısına yönelik çalışanlar üzerine yapılan bir araştırmada (Kittanah vd.,2016, 10, 13-14) belge yönetim sistemine yönelik olumlu bir eğilimin varlığı dikkati çekmektedir. Katılımcıların, sistemde destek alma hızı, bilgi depolama hızı ve ağır düzenli olarak bakımı noktasındaki oranlar oldukça yüksektir. Elektronik belge kalitesinin ve etkilerinin değerlendirildiği söz konusu çalışmada, iş prosedürlerini kolaylaştırma konusunda da yüksek oranlarla karşılaşılmıştır. Hizmet kalitesi ve performans arasında doğrudan bir ilişki gözlenmiştir. EBYS'yi kullanan çalışanlar nezdinde, dokümantasyon sürecinin kullanımı ve elektronik kimlik doğrulama işleminin kolaylaştırmaya yardımcı olduğu noktasında anlamlı bir ilişki görülmüştür.

EBYS'nin beklenen avantajlar/yararlar şu şekildedir (Al-Sami 2006'dan aktaran, Shobaki vd., 2017, 7):

- Zarar, kayıp, hırsızlık veya el ile dosya kaydetme ve işlem yapma sorunlarını ortadan kaldırmak
- Dosya konusu, belgeler ve konularla ilgili veriler düzeyinde katılım
- Tasarruf sorunlarının ortadan kaldırılması (% 90'a kadar)
- Her kullanıcı için şifre tanımlanması
- Birden fazla kullanıcı arasındaki doküman oturumları için izlenecek yolların tanımlanması
- Belgelerin alınması, iletilmesi ve belge ve bilgilerin başkalarına aktarma hızı
- Belgesel döngüsünün başlangıcından itibaren tüm prosedürlerin tamamlanması ve tüm olanakların tamamlanmasına kadar süren yönetim
- Sınıflandırma ve indeksleme sistemleri sayesinde, doğrudan dosya ve bilgilerin içeriğine hızlı erişim
- Veri içeren veri tabanları üzerinden raporlara, istatistiklere ve karşılaştırmalı tablolara kolay ve rahat erişim
- Dokümanların ve bilgilerin iletilmesinde sorun yaşamadan diğerleriyle aynı anda bağlantı kurulabilmesi
- Kurum içindeki ve dışındaki doküman ve işlemlerin işlenmesinde koordinasyon
- Başkalarıyla iş yaparken teknik sistemlerin belge ve bilgiler için güvenilirliği ve geçerliliği
- Alternatiflerin varlığı ile her türlü riske karşı hız, sigorta ve dosya ve bilgilerin muhafaza edilmesi
- Zamandan, emekten ve mali harcamalardan tasarruf.

Elektronik belge yönetim sistemlerine yapılan yatırımlar ilk bakışta yüksek maliyetli olarak gözükebilir. EBYS'ye geçmemiş olan kurumlardaki çalışanlar işe ayırdıkları zamanlarının %25'ini belge arayarak geçirmektedirler. Elektronik belge yönetimi sayesinde bu zaman çok düşük bir seviyeye inmektedir (Güven, 2007, 29). Elektronik belge yönetimi ile beraber bürokrasinin olumsuz özelliği olan kırtasiyecilik azalmakta, belgelerin hızlı bir şekilde aktarılması sağlanmaktadır.

1.4. Hizmet Kalitesi

Hizmet, bir kişi ya da kuruluşun bir başka kişi ya da kuruluşa sunduğu elle tutulamaz faaliyet biçiminde tanımlanmaktadır (Karafakioğlu, 2005, 129). Çok boyutlu bir kavram olan hizmet kalitesi ise hizmet alıcıların kaliteyi değerlendirmeleri, hizmet alınan işletmenin-kurumun fiziksel özelliklerinden, güvenilirliğinden, çalışanların müşterilere-vatandaşlara davranış biçimlerine kadar birçok unsuru içinde barındırmaktadır. Hizmet alıcıların memnuniyet düzeyleri, günümüzde işletmelerin-kurumların başarısının temel unsuru sayılmaktadır. Memnuniyeti sağlamanın temelinde ise işletmeden ya da kurumdan beklentilerin bilinmesi yatmaktadır (Şahin ve Şen, 2017, 1176). Hizmet Kalitesi, "işletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilme ve geçme yeteneği" olarak tanımlanabilir. Hizmet kalitesinde müşteri tarafından algılanan kalite öne çıkmaktadır (Torlak, 1998, 360).



Müşteri memnuniyeti ise ürün ve hizmeti kullanacak olan kişinin beklenti, talep ve hayal bile edemediklerinin, sunulan ürün ve hizmetle karşılanması ve memnuniyetinin en yüksek düzeye ulaştırılmasıdır (Şahin ve Şen, 2017, 1178).

Çalışmada, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nin kullanmış olduğu Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nden akademik personelin beklenen, algılanan hizmet kalitesinin ve memnuniyet değerlerinin ölçülmesi amaçlandığından, hizmet kalitesi kavramının açıklanması gerekmektedir. Hizmet kalitesi genel olarak çok boyutlu, karmaşık bir olgu olarak kabul edilmektedir. Hizmet kalitesini belirlemek için kişilerin beklemedikleri ve algıladıkları hizmetlerin sonucunda oluşan fikirlerine gerek duyulur. Parasuraman vd.'e (1988) göre hizmet kalitesi, hizmetin genel üstünlüğü ve mükemmelliği ile ilgili olarak bütün yargılar veya davranışlar olarak tanımlanmıştır (Türk, 2009, 400). Parasuraman'a (1988) göre algılanan hizmet kalitesi ise; müşterilerin bir hizmeti almadan önce kendilerinde oluşan beklenti ile onlara sunulan hizmetin karşılaştırılması sonucu elde edilen değerdir (Parasuraman, 1988).

Beklenen hizmet, algılanan hizmetten büyük ise; algılanan kalite tatmin edici değildir. Beklenen hizmet, algılanan hizmete eşit ise; algılanan kalite tatmin edicidir. Algılanan hizmet, beklenen hizmetten büyük ise; yine algılanan kalite tatmin edicidir ve bu aradaki fark arttıkça istenen kaliteye ulaşma seviyesine yaklaşılır. Bu bağlamda hizmeti ölçmek için hizmeti alanların beklentilerini ve o hizmetten algıladıkları kalite seviyesini ölçmek gerekmektedir. Dolayısıyla bu aradaki fark hizmet kalitesini belirlemektedir. Hizmet kalitesinin belirlenmesi sonucunda gerçekleşen memnuniyet veya memnun kalmama durumu o hizmeti tekrar alma veya kullanma davranışlarını da etkileyecektir (Öztürk ve Seyhan, 2005, 122).

2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu başlık altında Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi akademik personelinin Elektronik Belge Yönetim Sistemi'nden beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin demografik özellikleri ile karşılaştırılmasına yarayan araştırmamızın amaçları ve önemi, kapsamı ve yöntemi ortaya koyulmuştur. Bu veriler ışığında yapılan araştırmadan elde edilen veriler yorumlanmış ve değerlendirilmiştir.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel amacı Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi akademik personelinin EBYS'den beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin demografik özelliklerine göre değerlendirilmesidir.

Bu temel amaç kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- EBYS kullanan akademik personelin cinsiyetlerine göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan akademik personelin yaş gruplarına göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan akademik personelin unvanlarına göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan akademik personelin eğitim durumlarına göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan akademik personelin Üniversite içerisinde idari bir görevi olup olmamasına göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan akademik personelin bilgisayar eğitimi alıp almamasına göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?

Bilim ve teknoloji alanında ortaya çıkan gelişmelere bağlı olarak devletler de yönetim modellerinde güncellemelere yönelmişlerdir. Elektronik Belge Yönetim Sistemi, e-devlet çalışmaları sonucunda ortaya çıkan ve kurumların yani devletin faaliyetlerinin kanıtı olan belgelerin elektronik ortama aktarılmasıdır.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, 2016 yılında EBYS'yi kullanmaya başlamıştır. EBYS ile, kurum içinde birimler arası ve diğer kurumlarla olan yazışmalar bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Bu sistem ile amaçlanan yazışmaların standartlaşması, havale, paraf ve onay süreçlerinin hızlandırılması, harcanan emeğin ve kırtasiye masraflarının azaltılması ve yazışmaların sağlıklı bir şekilde arşivlenmesidir. Bu çalışma Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde kullanılan EBYS'nin geliştirilmesine yardımcı olması açısından önemlidir.

2.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmamızda veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmamızda kullanılan anketin birinci bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, unvan, eğitim durumu,



idari bir görevi olup olmadığı, bilgisayar eğitimi alıp almadığı) belirlemek amacıyla 6 adet soru sorulmuştur. Bu sorular araştırmamızın amacına uygun olarak; bilimsel çalışmalar incelenerek ve uzman görüşlerine danışılarak hazırlanmıştır. Anketimizin ikinci bölümünde, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde EBYS'yi kullanan akademik personelin beklenen ve algılanan hizmet kalitelerini ölçmek amacıyla Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Malhotra (2005) tarafından geliştirilen ESQUAL internet hizmet kalite ölçeği kullanılmıştır (Güllülü vd., 2016, 129). İkinci bölümde katılımcılara EBYS'yi kullanmadan önceki beklentileri ve kullanmaya başladıktan sonraki algılamalarını ölçmek amacıyla aynı sorulara çift taraflı cevaplar vermeleri istenmiştir. Anketin üçüncü bölümünde katılımcıların EBYS'den memnuniyetlerini ölçmek amacıyla 5 ifadeye yer verilmiştir.

2.3. Güvenirlilik Analizi

Güvenirlilik, araştırmada uygulanan tekniğin araştırmacıya üzerinde çalıştığı evren hakkında doğru veriler aldığına duyulan inançtır. Güvenirliliğin ölçümü, araştırmada kullanılan tekniğin aynı şartlarda aynı sonuçları verip vermediği ve ölçeği oluşturan soruların kendi içinde tutarlı olup olmadığı test edilerek yapılır (Saruhan ve Özdemirci, 2013, 178).

Tablo 2: Araştırma Sonuçlarına Göre Ölçeklere Ait Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Kullanılan Ölçekler	Derecesi	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha Katsayısı (α)
Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği	5'li Likert	29	0,97
Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği	5'li Likert	29	0,93
Memnuniyet Ölçeği	5'li Likert	5	0,90

Tablo 2'de 217 akademik personel üzerinde yapılan araştırma sonucunda kullanılan ölçeklerin (beklenen hizmet kalitesi ölçeği, algılanan hizmet kalitesi ölçeği, memnuniyet ölçeği) güvenirlilik katsayısı (Cronbach's Alpha) gösterilmektedir. Bu tabloya göre, beklenen hizmet kalitesi ölçeğine ait güvenirlilik katsayısı $\alpha=0,97$, algılanan hizmet kalitesi ölçeğine ilişkin güvenirlilik katsayısı $\alpha=0,93$ ve memnuniyet ölçeğine ait güvenirlilik katsayısı $\alpha=0,90$ olarak hesaplanmıştır. Ortaya çıkan bu sonuçlar, değerlendirildiğinde her üç ölçeğin de "yüksek derecede güvenilir" olduğu tespit edilmiştir.

2.4. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmada, zaman, ulaşılabilirlik ve ekonomik faktörler göz önüne alınarak kapsamı kısıtlama yoluna gidilmiştir. Bu nedenle araştırma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan akademik personelle sınırlandırılmıştır. Hazırlanan anket soruları Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde görev yapan akademik personele uygulanmış ve anlamlı sonuçlar elde edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmaya katılan Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi akademik personelinin anket sorularına verdikleri yanıtlardan elde edilen veriler, sosyal bilimler için geliştirilmiş olan istatistik paket programına aktarılmış olup bu yazılım üzerinde analiz edilmiştir.

Araştırmamızda yüzde ve frekans analizi, t-testi ve ANOVA (F testi) kullanılmıştır.

3. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

3.1. Araştırmaya Katılan Akademik Personelin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 3'te araştırmaya katılan Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan akademik personelin demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde değerleri yer almaktadır.

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler		f	%
Cinsiyet	Kadın	100	46,1
	Erkek	117	53,9
Yaş	30 ve altı	24	11,1
	31 - 40 arası	115	53
	41 - 50 arası	63	29
	51 ve üzeri	15	6,9
Unvan	Prof. Dr.	11	5,1
	Doç. Dr.	23	10,6
	Dr. Öğr. Üyesi	63	29
	Öğretim Görevlisi	92	42,4
	Araştırma Görevlisi	28	12,9
Eğitim Durumu	Doktora	112	51,6



	Yüksek Lisans	90	41,5
	Lisans	15	6,9
İdari Bir Göreviniz Var Mı?	Evet	51	23,5
	Hayır	166	76,5
Bilgisayar Eğitimi Aldınız Mı?	Evet	144	66,4
	Hayır	73	33,6

Tablo 3'e göre, ankete katılan personelin %46,1'i kadınlardan, %53,9'u ise erkeklerden oluşmuştur. Katılımcıların %11,1'i 30 ve altı yaşında olduğu görülürken %53'ü 31-40, %29'u 41-50, %6,9'u ise 51 ve üzeri yaş aralığındadır. Katılımcıların unvanları incelendiğinde, profesör doktorların oranı %5,1, doçent doktorların oranı %10,6, doktor öğretim üyelerinin oranı %29, öğretim görevlilerinin oranı %42,4, araştırma görevlilerinin oranı %12,9 olarak gösterilmektedir. Ankete katılan personelin %51,6'sı doktora, %41,5'i yüksek lisans mezunu iken %6,9'u lisans mezunudur. Ayrıca ankete katılan akademik personele idari bir görevleri olup olmadığı sorulmuştur. 217 akademik personelin % 23,5'inin idari bir görevi var iken %76,5'inin ise idari bir görevi bulunmamaktadır. Diğer taraftan ankete katılan personelin %66,4'ü daha önce bilgisayar eğitimi almışken %33,6'sı bilgisayar eğitimi almamıştır.

3.2. Demografik Özelliklere Göre Değerlendirme

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde görev yapan akademik personelin beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin demografik özellikleri ile (cinsiyet, yaş, unvan, eğitim durumu, idari bir görevleri olup olmadığı, bilgisayar eğitimi alıp almadıkları) karşılaştırılmasına ait t-Testi ve ANOVA sonuçları değerlendirilecektir.

3.2.1. Cinsiyetlerine Göre Değerlendirme

Tablo 4'te Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan akademik personelin beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ait t-Testi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 4: Beklenen Hizmet Kalitesi, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Değerlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Cinsiyet	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	100	4,37	0,56	2,01	0,045*
	Erkek	117	4,20	0,66		
Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	100	3,60	0,53	0,24	0,81
	Erkek	117	3,62	0,56		
Memnuniyet	Kadın	100	3,25	0,72	0,27	0,79
	Erkek	117	3,22	0,86		

* : $p < 0,05$

Tablo 4'te gösterilen sonuçlara göre, beklenen hizmet kalitesi ($p=0,045 < 0,05$) cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterirken; algılanan hizmet kalitesi ($p=0,81 > 0,05$) ve memnuniyet ($p=0,79 > 0,05$) cinsiyet durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir.

Bu sonuçlar değerlendirildiğinde, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi akademik personelinin EBYS'den bekledikleri hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeleri cinsiyet durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir. Kadın akademik personellerin EBYS'den beklentileri, erkek akademik personellerin beklentilerinden daha fazladır.

3.2.2. Yaş Gruplarına Göre Değerlendirme

Tablo 5'te Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan akademik personelin beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ait ANOVA sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 5: Beklenen Hizmet Kalitesi, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Değerlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Ölçekler	Yaş	n	\bar{X}	s.s.	F	p	Çoklu Karşılaştırma (Scheffe)
Beklenen Hizmet Kalitesi	30 ve altı	24	4,45	0,45	2,257	0,083	-
	31 - 40 arası	115	4,34	0,58			
	41 - 50 arası	63	4,16	0,71			
	51 ve üzeri	15	4,07	0,69			



	Toplam	217	4,28	0,62			
Algılanan Hizmet Kalitesi	30 ve altı	24	3,55	0,50			
	31 - 40 arası	115	3,62	0,56			
	41 - 50 arası	63	3,56	0,51	1,41	0,24	-
	51 ve üzeri	15	3,86	0,62			
	Toplam	217	3,61	0,54			
Memnuniyet	30 ve altı	24	3,39	0,58			
	31 - 40 arası	115	3,21	0,80			
	41 - 50 arası	63	3,17	0,84	0,815	0,487	-
	51 ve üzeri	15	3,44	0,88			
	Toplam	217	3,23	0,80			

Tablo 5'e göre, beklenen hizmet kalitesi ($p=0,083>0,05$), algılanan hizmet kalitesi ($p=0,24>0,05$) ve memnuniyet ($p=0,487>0,05$) düzeyleri akademik personelin yaş gruplarına göre anlamlı farklılıklar göstermemektedir.

3.2.3. Unvanlarına Göre Değerlendirme

Tablo 6'da Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan akademik personelin beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin unvanlarına göre karşılaştırılmasına ait ANOVA sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 6: Beklenen Hizmet Kalitesi, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Değerlerinin Unvanlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Ölçekler	Unvan	n	\bar{X}	s.s.	F	p	Çoklu Karşılaştırma (Scheffe)
Beklenen Hizmet Kalitesi	Prof. Dr.	11	4,21	0,81			
	Doç. Dr.	23	4,48	0,44			
	Dr.Öğr.Üyesi	63	4,33	0,52	1,008	0,40	-
	Öğretim Görevlisi	92	4,21	0,69			
	Araştırma Görevlisi	28	4,29	0,62			
Algılanan Hizmet Kalitesi	Prof. Dr.	11	3,56	0,68			
	Doç. Dr.	23	3,44	0,56			
	Dr.Öğr.Üyesi	63	3,64	0,57	2,628	0,036*	4-5
	Öğretim Görevlisi	92	3,71	0,51			
	Araştırma Görevlisi	28	3,39	0,45			
Memnuniyet	Prof. Dr.	11	3,31	0,96			
	Doç. Dr.	23	2,96	0,66			
	Dr.Öğr.Üyesi	63	3,25	0,91	1,323	0,26	-
	Öğretim Görevlisi	92	3,33	0,78			
	Araştırma Görevlisi	28	3,07	0,62			

* : $p<0,05$



Tablo 6'da gösterilen sonuçlara göre, akademik personelin hizmet kalitesi ($p=0,036<0,05$) algılamaları unvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Bu farklılıkların hangi ikili gruplardan kaynaklandığını görebilmek için çoklu karşılaştırma testi (Scheffe) sonuçlarına baktığımızda; akademik personelin hizmet kalitesi algılamalarındaki farklılıklar Öğretim Görevlileri ile Araştırma Görevlileri arasındadır. Buna göre Öğretim Görevlilerinin EBYS'den hizmet kalitesi algılamaları Araştırma Görevlilerine göre daha fazladır.

3.2.4. Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirme

Tablo 7'de Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan akademik personelin beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin eğitim durumlarına göre karşılaştırılmasına ait ANOVA sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 7: Beklenen Hizmet Kalitesi, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Değerlerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Ölçekler	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	s.s.	F	p	Çoklu Karşılaştırma (Scheffe)
Beklenen Hizmet Kalitesi	Doktora	112	4,33	0,51	0,818	0,44	-
	Yüksek Lisans	90	4,22	0,75			
	Lisans	15	4,25	0,15			
Algılanan Hizmet Kalitesi	Doktora	112	3,60	0,54	0,088	0,91	-
	Yüksek Lisans	90	3,61	0,56			
	Lisans	15	3,67	0,93			
Memnuniyet	Doktora	112	3,24	0,83	0,047	0,95	-
	Yüksek Lisans	90	3,23	0,80			
	Lisans	15	3,17	0,47			

Tablo 7'ye göre, beklenen hizmet kalitesi ($p=0,44>0,05$), algılanan hizmet kalitesi ($p=0,91>0,05$) ve memnuniyet ($p=0,95>0,05$) düzeyleri akademik personelin eğitim durumlarına göre anlamlı farklılıklar göstermemektedir.

3.2.5. İdari Bir Görevi Olup Olmamasına Göre Değerlendirme

Tablo 8'de Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan akademik personelin beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin idari bir görevi olup olmamasına göre karşılaştırılmasına ait t-Testi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 8: Beklenen Hizmet Kalitesi, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Değerlerinin İdari Bir Görevi Olup Olmamasına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t-Testi Sonuçları

Ölçekler	İdari Görev	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Beklenen Hizmet Kalitesi	Evet	51	4,23	0,57	-0,70	0,48
	Hayır	166	4,30	0,64		
Algılanan Hizmet Kalitesi	Evet	51	3,66	0,55	0,77	0,44
	Hayır	166	3,60	0,54		
Memnuniyet	Evet	51	3,28	0,83	0,45	0,65
	Hayır	166	3,22	0,79		



Tablo 8’de gösterilen sonuçlara göre, EBYS’den beklenen hizmet kalitesi ($p=0,48>0,05$), algılanan hizmet kalitesi ($p=0,44>0,05$) ve memnuniyet ($p=0,65>0,05$) akademik personelin idari bir görevi olup olmamasına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir.

3.2.6. Bilgisayar Eğitimi Alıp Almadıklarına Göre Değerlendirme

Tablo 9’da Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi’nde çalışan akademik personelin beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin bilgisayar eğitimi alıp almadıklarına göre karşılaştırılmasına ait t-Testi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 9: Beklenen Hizmet Kalitesi, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Değerlerinin Bilgisayar Eğitimi Alıp Almadıklarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Bilgisayar Eğitimi	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Beklenen Hizmet Kalitesi	Evet	144	4,27	0,58	-0,35	0,72
	Hayır	73	4,30	0,70		
Algılanan Hizmet Kalitesi	Evet	144	3,59	0,54	-0,86	0,39
	Hayır	73	3,66	0,56		
Memnuniyet	Evet	144	3,15	0,82	-2,16	0,032*
	Hayır	73	3,40	0,74		

* : $p<0,05$

Tablo 9’a göre, EBYS’den memnuniyet ($p=0,032<0,05$) akademik personelin bilgisayar eğitimi alıp almadıklarına göre anlamlı farklılık gösterirken beklenen hizmet kalitesi ($p=0,72>0,05$) ve algılanan hizmet kalitesi ($p=0,39>0,05$) personelin bilgisayar eğitimi alıp almadıklarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir.

Bu sonuçlara göre, daha önce bilgisayar eğitimi almış olan akademik personelin EBYS’den memnun kalma düzeyleri bilgisayar eğitimi almamış olanlara göre daha düşüktür. Bu sonuç, bilgisayar bilgisine sahip olmanın EBYS’den memnun kalma seviyesini etkilediği şeklinde yorumlanabilir.

SONUÇ

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi akademik personelinin kullandığı EBYS’den beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin demografik özelliklerine göre karşılaştırılmasına yönelik yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre;

217 akademik personel katılmış olup bunlardan 100 tanesi kadın 117 tanesi erkektir. Katılan personelin %53’ü 31-40 yaş arasında yer alırken %11,1’i 30 ve altı, %29’u 41-50 arası, %6,9’u ise 51 ve üzeri yaş aralığındadır. Katılımcıların unvanlarına göre dağılımı ise, %5,1’i profesör doktor, %10,6’sı doçent doktor, %29’u doktor öğretim üyesi, %42,4’ü öğretim görevlisi ve %12,9’u araştırma görevlisidir. Katılımcılardan %51,6’sı doktora mezunu iken %41,5’i yüksek lisans, %6,9’u ise lisans mezunudur. Katılımcı akademik personelin %23,5’inin aynı zamanda bir idari görevi vardır. Katılımcı personelin %66,4’ü bilgisayar eğitimi almıştır.

Akademik personelin EBYS’den beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırdığımızda EBYS’den beklenen hizmet kalitesi cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiğini görmekteyiz. Kadın akademik personellerin EBYS’den beklentileri, erkek akademik personellerin beklentilerinden daha fazladır.

Katılımcı akademik personelin EBYS’den hizmet kalitesi algılamaları unvanlarına göre de anlamlı farklılık göstermiştir. Hizmet kalitesi algılamalarındaki bu farklılık öğretim görevlileri ile araştırma görevlileri arasındadır. Öğretim Görevlilerinin EBYS’den hizmet kalitesi algılamaları araştırma görevlilerine göre daha fazladır.

Personelin bilgisayar eğitimi alıp almadıklarına göre karşılaştırma yaptığımızda ise, memnuniyet değerlerinde anlamlı farklılık bulunmuştur. Daha önce bilgisayar eğitimi almış olan akademik personelin EBYS’den memnun kalma düzeyleri bilgisayar eğitimi almamış olanlara göre daha düşük gerçekleşmiştir. Buna göre eğitim sayesinde bilgisayar bilgisine sahip olmak memnuniyet seviyesini etkilemektedir.

Tüm bu sonuçlara göre Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi akademik personelinin demografik özelliklerine göre EBYS’den beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerleri sırasıyla cinsiyet, unvan ve bilgisayar eğitimi alıp almadıklarına göre farklılık gösterdiğini söylemek mümkündür.

KAYNAKÇA



- Arkan, Mahmood; Ibrahim Taner Okumus (2017). Design and Implementation of an Electronic Document Management System. *MAKÜ-Uyg. Bil. Derg.* S. 1(1), s. 9-17.
- Groenewald, Thomas (2004). Electronic Document System:A Human Resaource Management Case Study. *Journal of Human Resource Management*, S. 2(1), s. 54-62.
- Güllülü, Uğur; Uçan, Ömer Faruk; Karabulut, Turgut (2016). E-S-Qual Kullanarak, Kitap Satışı Yapan Web-Sitelerin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bu Hizmet Kalitesinin Algılanan Değer ve Sadakat Niyeti Üzerine Etkisi:Erzincan Üniversitesi Akademisyenleri Üzerine Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, S. 30(1), s. 121-141.
- Haider A. A., Aryati, Mahadi B. (2015). Opportunities and Challenges in Implementing Electronic Document Management Systems. *Asian Journal of Applied Sciences* (ISSN: 2321 - 0893) Volume 03 - Issue 01, February , s. 36-39.
- Karafakioğlu, Mehmet (2005). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Kittanah, Khairymustaffa Said, Saharfalehawardabujarour (2016). The Impact of Electronic Documents Management on Performance. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*. S. 16(1) Version 1.0, s.1-15.
- Mazen J. Al Shobaki, Samy S. Abu Naser, Mohammed Khair I. Kassab (2017). The Reality of the Application of Electronic Document Management System in Governmental Institutions -an Empirical Study on the Palestinian Pension Agency. *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS)* ISSN: 2000-000X S. 1 Issue 2, April, s. 1-14.
- Owczarek, D., J. Wojciechowski, J. Murlewski, B. Sakowicz, A. Napieralski (2006). Electronic Document Management System. *S. Mixdes, Gdynia, Poland 22 - 24 June*, s. 791-792.
- Öztürk, Yüksel; Seyhan, Kadir (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, S. 16(2), s. 170-182.
- Paramonova, I.E. (2016). Electronic Document-Management Systems: A Classification and New Opportunities for a Scientific Technical Library. *Scientific and Technical Information Processing* S. 43(3), s. 36-143.
- Parasuraman; Zeithaml; Malhotra (2005). E-S-Qual:A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, S. 7, s. 213-233.
- Parasuraman; Zeithhhaml; Berry (1988). Servqual: A Multiple -Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Saruhan, Şadi Can; Özdemirci, Ata (2013). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*. İstanbul: Beta Basım.
- Srirahayu., Dyah Puspitasari (2018), Implementation of Electronic Document Management to Support World-Class University: a Case Study in Airlangga University. *The 2nd International Conferance on Vocational Hihher Education (ICVHE) 017*, KnE Social Sciences, s .1205-1213.)
- Şahin, Azize; Şen, Serkan (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 10 S. 52, s. 1176-1184.
- Torlak, Ömer (1998). Hizmet Kalitesini İyileştirmede Belediye Hizmet Kullanıcılarının Şikayet Sürecinin Düzenlenmesi. *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi*, 26- 27.Mayıs, Ankara, TODAİE Yayın No. 289, I. Cilt, s. 357-370.
- Türk, Zeynep (2009). Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Servperf Ölçeği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 18(1), s. 399-416.
- Volarovic, M., Strasberger, V., & Pacelat, E. (2000). A philosophy of the electronic document management. *22nd Int. Conf. information Technology Interfaces/TI2000*. June 13-16, Pula, Croatia'den aktaran Hang Thu Pho, Torben Tambo (2014). Integrated management systems and workflow-based electronic document management: An empirical study. *Journal of Industrial Engineering and Management JIEM*, S. 7(1) s.194-217.
- Yatin, Saiful Farik Mat. Ahmad Azman Mohamad Ramli, Hasnah Shuhaimi, Husain Hashim, Wan Ab Kadir Wan Dollah, Muhamad Khairulnizam Zaini, Mohd Razilan Abdul Kadir (2015). Electronic Document Management System: Malaysian Experience. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, S. 9(3), s. 82-89.