



E-DEVLET UYGULAMASI OLARAK ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ VE ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ İDARİ PERSONELİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA*

ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM AS AN E-GOVERNMENT APPLICATION AND A RESEARCH CONCERNING THE ADMINISTRATIVE STAFF OF ÇANAKKALE ONSEKİZ MART UNIVERSITY

Şeniz ANBARLI BOZATAY**

Burak KAVASLAR ***

Öz

20.yüzyılın kamu yönetimi alanında getirdiği en önemli yenilik, e-devlettir. Devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik olarak sunulmasına dayanan e-devlet, devlet ve birey ilişkilerinin yapısını bütünüyle değiştirmiştir. Kamu otoriteleri tarafından geleneksel yöntemlerle sunulan ve hizmet talep eden aktörlerin de geleneksel yollarla talep ettiği kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde karşılaşılan sorunların varlığı, e-devlet sürecinin en önemli nedenidir. Geleneksel yöntemlerin terk edildiği süreç, kamu yönetiminde yeni yaklaşımların ortaya çıkması ile sonuçlanmıştır. Söz konusu süreçte bir e-devlet uygulaması olarak Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), belgelerin dijital ortamda hazırlanması, dağıtımı, güvenliği, saklanması ve imzalanması gibi boyutlarla gerçekleşen bir yönetim sistemidir. Çalışma ilk olarak, e-devlet sürecinin kapsamı, bu konudaki engeller ve Türkiye'deki dönüşümü ana hatları ile ele almaktadır. EBYS'nin yetenekleri, gerekleri ve avantajlarını konu edinen teorik çerçeve, çalışanların sistem konusundaki algılarının ele alındığı alan çalışmalarıyla örneklenmiştir. Çalışmanın alan araştırma bölümünde, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi idari personelinin EBYS'den beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin demografik özelliklerine göre değerlendirilmesine ve beklentileri ile algılamalarının karşılaştırılmasına yer verilmiştir. Araştırma bulgularının, EBYS'nin başta üniversiteler olmak üzere, kamu kurumlarında geliştirilmesine katkı bulunacağı beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: E-devlet, Yeni Kamu Yönetimi Yaklaşımı, Elektronik Belge Yönetim Sistemi, E-belge, E-arşiv.

Abstract

In the field of public administration, the most important innovation of the 20th century is the e-government. E-government that allows the public services in electronic environment changes relationship between state and individuals completely. The existence of the problems which are faced by implementing the traditional services provided by public authorities and demanded by served actors, is the main reason for e-government process. The procedure in which the traditional method has been abolished has resulted new approaches to exist. In this procedure, as an e-government application, Electronic Document Management System is a management system that take place in the aspect of preparation, distribution, security, storage and signing of the paper in digital environment. The research primarily addresses the essentials in content of e-government process, obstacles and transformation in Turkey. A theoretical framework which focuses on abilities, requirements and advantages of EDMS is exemplified with researches made by dealing with perception of personnel on the system. In the field study part of this research, demographically analyzing the expected service quality, perceived service quality and user satisfaction of the EDMS used by the staff of Çanakkale Onsekiz Mart University has taken place. Research findings are expected to contribute in development of the public institutions, in particular the universities.

Keywords: E-government, New Public Management Approach, Electronic Document Management System, E-document, E-archive.

GİRİŞ

Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), yazışmaları standart hale getiren, belge dolaşım ve imza sürelerini kısaltan, kırtasiye giderlerinden tasarruf edilmesini ve yazışmaların düzenli bir şekilde arşivlenmesini sağlayan bir belge yönetim sistemidir. EBYS, kamu hizmetlerinin sunulmasında ve vatandaşlar tarafından talep edilmesinde zaman kaybını ortadan kaldırma yolunda önemli bir adımdır. Elektronik belge yönetim sistemleri kurumların belge transfer süreçlerini daha etkin bir hale getirdiğinden, hizmet sunumunda verimliliği de artırmaktadır.

Çalışmanın teorik bölümünde e- devlete geçiş süreci, geleneksel sistemlerdeki dönüşüm bağlamında ele alınırken, bu konuda karşılaşılan engeller, Türkiye'deki gelişmeler değerlendirilmiştir. İkinci ana başlık

* Bu çalışma, Doç.Dr. Şeniz ANBARLI 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, idari personele ilişkin veriler yeniden yorumlanarak ve teorik çerçeve- literatür geliştirilerek üretilmiştir. Bahse konu 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.

** 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



altında, Elektronik Belge Yönetim Sisteminin yetenekleri, gerekleri ve avantajlarına ilişkin tespitler yapılmıştır. EBYS'nin çalışanlar nezdinde nasıl algılandığına ilişkin bazı alan çalışmaları da çalışmaya dâhil edilmiştir. Çalışmanın son bölümleri, tarafımızdan gerçekleştirilen alan araştırmasının veri ve bulgularının değerlendirilmesine ayrılmıştır.

Kamu kurumlarında e-devlet anlayışına bağlı olarak EBYS'ye geçiş kapsamında Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi de 2016 yılında elektronik belge yönetim sistemini uygulamaya başlamıştır. İdari personelin EBYS aktörleri içinde sürecin en önemlilerinden biri olduğundan hareketle bu çalışmada, üniversite idari personelin hemen her türlü yazışmada kullandığı EBYS'den beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki fark ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiyi ölçmek amaçlanmıştır.

1. E- DEVLET

E-devlet, vatandaşlara devlet tarafından verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulması biçiminde tanımlanabilir. Çağdaş toplumlarda, devlet ve birey ilişkilerinin doğası değişmektedir. Devletin yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve hizmetler ile vatandaşların devlete karşı olan görev ve hizmetlerinin karşılıklı olarak elektronik iletişim ve işlem alanında kesintisiz ve güvenli olarak yürütülmesine e-devlet denilmektedir (Çarıkçı, 2010,98).

1.1. Geleneksel Yönetim Sistemlerinden E-Devlete Geçiş Süreci

Kamu hizmetlerinin geleneksel yöntemlerle halka sunulması aşamasında karşılaşılan sorunlar, yöntem arayışlarının yenilenmesine yol açmıştır. 1980'lerde başlayan yeni kamu yönetimi anlayışıyla hızlı, etkin ve toplam kaliteye dayalı bir kamu hizmeti sunma amacı güdülmüştür. 20. yüzyılın sonundan başlayarak da kamu hizmeti sunumunda bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı artmıştır. E-devlet kavramı, bu gelişme sonrasında ortaya çıkmıştır. Elektronik devlet anlamında kullanılan e-devlet kavramı, 21. yüzyılın en önemli kamu yönetimi reformlarından birisidir. 2000'li yılların başından itibaren kamu yönetimi reformlarını hayata geçiren Türkiye, e-devlet alanında birçok atılıma imza atmıştır. Türkiye, e-devlet için gereken teknoloji, insan kaynakları, teşkilatlanma ve yasal altyapı konularında gelişim süreci içindedir. Özellikle 2010'lu yıllar, Türkiye'nin önemli yükseliş eğiliminde olduğunu göstermektedir (Ekinci, 2018,334).

Kamu kurumları, yalnızca halka hizmet etme niyetiyle hükümetler tarafından kurulmuştur. Bununla birlikte, geleneksel olarak kamu yönetimi personeli tarafından benimsenen yaklaşım, bilgiyi müşteriye dâhil etmek ve onların görüşlerini dikkate almak yerine, karar verme sürecini yalnız yürütmektir. Geleneksel kamu yönetimi uygulamasındaki dezavantajlar, hiyerarşik organizasyon yapısı, bölümler arası bürokratik karmaşıklık, zaman kaybıdır. Oysa bugün, vatandaşın görüşleri dikkate alınarak, daha verimli, etkin hizmet ve müşteri memnuniyeti sağlanabilmektedir (Kolachalam, 2002, 4). Bu çerçevede e-devlet, potansiyel olarak verimli bir araştırma alanıdır. E-devlet, katkıda bulunan disiplinleri genişletmektedir. Yeni analitik boyutlar ve yeni değişkenler getiren kavramlar, kamu yönetimi, siyaset bilimi ve sosyoloji için yeni çalışma konuları yaratmaktadır (Grönlund, Horan, 2014, 726).

Günümüzde 1. ve 2. nesil bilgi sistemleri küresel olarak yeniden yapılandırılmaktadır. İnsanların e-devlete erişmelerini sağlayan kullanıcı dostu sistemler, e-yönetişim için ihtiyaç duyulan değişim yönetimi ve yeni kamu yönetimi sürecinin sonuçlarıdır. Devletle doğrudan veya dolaylı olarak etkileşimde bulunan bireyler ve kuruluşlar, e-devletin temel aktörleridir. E-devletin işleyişi, hükümetten hükümete, devletten işletmeye, devletten çalışana ve devletten vatandaşa doğrudur (Kolachalam, 2002, 1-2). E-devletin işleyişi diğer elektronik sistemlerden farklılık arz etmektedir. Çiçek vd., bu durumu kamu kurumlarının doğası ile açıklamaktadır. "E-devleti, e-ticaretten ayıran temel özellik, kamu kurumlarının politik doğasıdır. E-devlet aracılığıyla sunulan hizmetlerde vatandaş ile devlet arasında e-ticaretin aksine zorunlu bir ilişki oluşmaktadır" (Çiçek vd., 2007,3).

E-devlet, politika, strateji ve kuralları itibarıyla, önceki yönetim sistemlerinden önemli bir ayrılığı sembolize etmektedir. Bu ayrılık, e devlete yönelik çerçeve kurullarla açıklanabilir.

E-devlete yönelik çerçeve ve kurallar (Grönlund, Horan, 2014, 717);

- E-devlet politikaları, stratejileri ve uygulaması
- E-devlet araştırması için yöntem ve araçlar
- Katılma, e-demokrasi ve e-oylama
- Bir adımda hükümet, elektronik servis teslimi, mobil servisler
- Uluslararası ve bölgesel projeler, vaka çalışmaları ve en iyi uygulamalar
- İdari süreç tasarımı ve değişimi, işbirlikçi faaliyetler, yasal yorumlama
- Güven ve güvenlik: hükümler ve araçlar
- Bilgi yönetimi, kamu bilgisi, karar süreci desteği



- Birlikte çalışabilirlik ve standartlar, anlamsal standardizasyon
- Değişim yönetimi ve yeni organizasyonel düzenlemeler: kamu-özel ortaklıkları,
- Sanal takımlar
- E-devletin yasal, toplumsal ve kültürel yönleri
- Uluslararası boyutlar: işbirliği, karşılaştırmalar, ağlar
- E-devlet öğretimi

Kolachalam, geleneksel hizmet sunumları e-devlete dönüşürken, karşılaşılan potansiyel engelleri beş boyut altında toplamıştır; (Kolachalam, 2002, 5-6);

- Organizasyonel: Personelin farklı seviyelerde ve farklı bölümlerde çalışması nedeniyle, takım çalışmasıyla ortaklaşa etkileşimde bulunmasının zorluğu söz konusudur. Bu noktada gereken kurum kültürünün yerleşmesi sağlanmalıdır.

- Sosyoekonomik: Sağlanacak fonlarla mevcut hizmetlerin entegrasyonunun sağlanması, kullanıcı ara yüzlerinin konuşlandırılması ve servislerin maksimum erişime çıkarılması gerekir. Toplumsal dışlanmaya karşı alınacak özel önlemlere özen gösterilmelidir.

- Demokratik: Siyasi partiler arasında, reform çalışmaları ile ilgili bir fikir birliği olmalıdır. Lider ve güç değişimi mümkün olmalıdır.

- Yasal: Yürütme ve yargı bölümleri evrimsel olarak ortaya çıkmalı, kamu reformlarını destekleyici tedbirler alınmalıdır.

- Teknolojik: Dijital imza kullanımı, veri gizliliği, güvenli e-işlem gibi durumlar dışında, açık standartlar ve ücretsiz kaynak yazılımı üzerinde de çalışmak gerekmektedir.

İnternet teknolojisinin altyapısı devlet tarafından kurulmaktadır. İyi bir alt yapı, önemli ölçüde bir kaynak sorunudur. Bu sorunu, e-devlet sürecinde bilgi yönetiminin rolü ve ihtiyacının tartışılması izlemektedir (Wagner, Cheung vd., 2003, 1).

E-Devlet sürecinde karşılaşılan engellerden birisi de kurumsal yapılanmalarda ve sistemler arasında standartların olmayışıdır. Kamu kurumlarının birbirlerinden bağımsız olarak geliştirdikleri e-devlet projelerinde, veri paylaşımında sorunların yaşanmasına yol açabilecek durumlar şöyle özetlenebilir; Verilerin tanımlanma biçimlerindeki farklılıklar, sistemlerde farklı ve birbirleriyle uyumsuz yazılımların kullanılması, bilgilerin güvenliği, gizlilik ve kimlik doğrulama gibi konularda belirli bir standardın olmayışı, farklı kurumsal mimari ve teknik standartların varlığı. Belirtilen standartların eksikliği yanında, kurumların bağımsız bütçelerinin varlığı ve kurumların bütçelerine uygun yapılanmaları beraberinde başka sorunları getirecektir. Genel bütçeden büyük pay alan kurumlar e-devlet konusunda daha başarılı uygulamalar geliştirebilirken, küçük bütçeli kurumlar ise bu konuda geri planda kalabilmektedir. Bu durum da bütün yapıyı olumsuz etkileyebilecektir. Dolayısıyla e-devlet hizmetlerinin bireyler ve kurumlar tarafından kullanılarak sistemin yaygınlaşabilmesi için idari ve yasal düzenlemelerin yapılması gereklidir (Seferoğlu vd., 2011, 296-297).

Tablo 1: Yönetimden Yönetişime (Grönlund, Horan, 2014, 719).

YÖNETİM	YÖNETİŞİM
Üst yapıya özgü ilişkiler	İşlevsellik
Kararlar	Süreçler
Kurallar	Hedefler
Kurallar	Performans
Uygulama	Koordinasyon
Çıktılar	Sonuçlar
E-devlet	E-yönetişim
Elektronik servis dağıtımı	Elektronik danışma
Elektronik iş akışı	Elektronik kontrolörlük
Elektronik oylama	Elektronik katılım
Elektronik verimlilik	Toplumsal rehberlik ağı

Tablo 1, yönetimden yönetişime geçiş sürecinde, her birinin dayandığı temel ilkeleri özetlemektedir. Dolayısıyla, geleneksel yönetim yerini önce e-devlete dayalı yönetim sistemlerine daha sonra da e-yönetişime bırakmış görünmektedir.

E-devletin belirleyicileri ve geliştiricileri, sistemin düşük maliyetle sürdürülebilirliğini ve geliştirilmesini tartışmaktadır. Vatandaşların, kamu sektörü ve demokrasiyi dönüştürecek güce ulaşacağı belirtilmektedir. Zira demokratik kültürün gelişmesi, bilgi teknolojilerinin kullanımındaki artış, e-devletin olgunlaşması; birbirine etki eden süreçlerdir. Devletlerin bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda



performansının artması, kamu sektörüne ve devlete bakışı olumlu anlamda değiştirecektir (Atmaca, 2009, 37). Kamu kurumlarının performanslarının akademik, politik ortamlarda ve kamuoyu vicdanında sıkça sorgulandığına dikkat çeken Baştan ve Gökbunar, performans düzeyinin düşüklüğü, hizmetlerin toplumun bütün katmanlarına adil dağıtılamaması, kırtasiyecilik, verimsizlik ve kaynak israfı gibi bürokratik hastalıkların kamu yönetim sistemine yöneltilen eleştirilerin ana hatlarını oluşturduğunu savunmaktadır (Baştan, Gökbunar, 2004, 75).

"E-devletin başarısı, e-devlet uygulamalarındaki tüm taraflara bağlıdır ve başarının ölçüsü sadece hangi hizmetlerin sağlandığı değil, bu hizmetlerden ilgili tarafların (vatandaş, iş dünyası ve diğer kamu kurumları) nasıl, ne kadar yararlandığı ve sağlanan hizmetlerin beklentileri karşılayıp karşılamadığıdır." (Atmaca, 2009, 34).

1.2. Türkiye'de E-Devlete Geçiş Sürecine İlişkin Bir Değerlendirme

Kamu hizmet maliyetlerinin düşmesi, kamu harcamalarının azalması, kamu hizmetlerinin sunumunda zaman tasarrufu ve kamu hizmet kalitesinin artacağı yönünde bazı yararların sağlanacağına inanılan e-devlet uygulamaları ile Türk kamu yönetiminde kamu hizmetleri ve idari süreçlerin elektronik ortama taşındığı bir politika olarak benimsenmiştir (Demirhan, Türkoğlu, 236).

Türkiye'de e-devlet uygulamaları, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü'nün 1970'li yılların başında başlattığı Merkezi Nüfus İstatistikleri Projesi (MERNİS)'ne kadar geri götürülebilmektedir. Nüfus yönetiminin bilgisayarlaşması ve ülke genelinde birbirine bağlanması olarak tanımlanabilecek bu proje, ulusal ve uluslararası kurum ve kaynakların desteği ile tamamlanmıştır (Demirhan, Türkoğlu, 2014, 241). Türkiye'de e-devlet dönüşüm süreci, yoğun olarak iletişim ve elektronik dâhil olmak üzere birlikte çalışma sistemlerini içermektedir (Sezgin, Medeni vd, 2013, 280).

Kamu hizmeti sunulmasında e-devlet uygulamalarına geçilmesinin yararları, kamu sektörü ile ilgili bilgi, yasa ve yönetmeliklere daha yüksek düzeyde erişim sağlanması, maliyetleri düşürme, sunulan hizmetlerde hız ve kaliteyi artırma, açık-şeffaf kamu yönetiminin oluşması, yolsuzluğun azaltılmasında etkinliğin sağlanmasıdır. Türkiye'de e-devlete geçiş sürecinde karşılaşılan sorunlar; internet ve bilgisayar kullanımına dair eğitim eksikliği, vatandaşların güvenlik endişeleri, kurumların internet sitelerinin güncellik ve işlevsellikten uzak olmasıdır. Dolayısıyla ulusal ve yerel düzeyde maliyetlerin düşürülmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve vatandaşlık bilincinin geliştirilmesi noktasında etkili bir e-devlet uygulamasının geliştirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda başta online hizmet güvenliğinin sağlanması olmak üzere, risklerin belirlenmesi ve kamu yönetiminin kontrol süreci önem kazanmaktadır (Çiçek vd., 2007, 21).

Bilgiyi üretme noktasında lider olan ülkeler ve bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanan ülkeler, elde ettikleri verimlilik artışıyla uluslararası alanda önemli kazanımlar elde etmektedir. Ülkelerin, günümüzde dünya pazarında aktif olarak yer alabilmesi ve vatandaşlarının refahını artırabilmesi için, elektronik devletin de içinde yer aldığı bilgi toplumuna dönüşmesi şarttır (Odabaş, 2007, 419). Elektronik devlet günümüz dünyasındaki gelişmelerin sonucu olarak ülkelerin gündemine zorunlu olarak girmiştir. Ülkemiz de bu gelişmelerden etkilenmiş ve bilim ve teknoloji alanında araştırma ve geliştirme politikalarının tespit edilmesi ve yönlendirilmesi amacıyla 1983 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kurulmuştur. Bu kurulun almış olduğu kararlar ile ülkenin elektronik devlet anlayışına geçmesinde önemli adımlar atılmıştır (Tarhan, 2011, 174-175). 1997 yılında Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu tarafından alınan 29 karardan 3'ü doğrudan bilgi altyapısının oluşturulmasına yöneliktir. Bunlar, Ulusal Enformasyon Altyapısı Ana Planı (TUENA)'nın hazırlanması, Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM)'in kurulması ve elektronik ticaret ağının oluşturulmasıdır (Odabaş, 2007, 421).

Ülkemizde elektronik devlet uygulamalarında etkisi olan bir başka girişim ise, Avrupa Komisyonu tarafından Aralık 1999'da kabul edilen "e-Avrupa Girişimi"dir. Girişim, Avrupa'yı dünyadaki en dinamik ve rekabet gücü yüksek pazar haline getirmek amacıyla, internet alanında kurulacak gerekli altyapı için hedefler geliştirmiştir. Türkiye'ye Avrupa Komisyonu tarafından Şubat 2001'de "e-Avrupa+ Eylem Planı" adıyla anılan programa katılması için davette bulunulmuş ve Türkiye'de E-Devlet Girişimi çalışmaları başlamıştır (Tarhan, 2011, 175). E-devlet çalışmaları, e-Avrupa+ girişiminden sonra, "e-Türkiye Projesi" ve "e-Dönüşüm Türkiye Projesi"nin hayata geçirilmesiyle hız kazanmıştır. 27 Şubat 2003 tarihinde yayımlanan Başbakanlık genelgesi ile e-Dönüşüm Türkiye Projesi'nin amaçları ve uygulama esasları belirlenmiştir. Söz konusu projenin hayata geçirilmesinden sonra e-Türkiye Projesi kapsamında sekiz adet çalışma grubu oluşturulmuş, bu gruplardan biri olan e-Devlet Çalışma Grubu'nun eşgüdüm görevi Devlet Planlama Teşkilatı'na verilmiştir (Odabaş, 2007, 424).

24.03.2006 tarihli ve 2006/10316 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı 20 Nisan 2006 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanmasıyla, kamu kurumlarının dağınık halde sunduğu e-devlet hizmetlerinin ortak bir sunucudan sunumu ve vatandaşın devlet hizmetlerine elektronik ortamdan güvenli ve etkin bir biçimde



erişimini sağlamak amacıyla e-Devlet kapısı kurulmuştur. Ülkemizin bilgi toplumuna geçişinde önemli bir aşama olan ve devlet hizmetlerini elektronik ortamda tek bir platformda birleştiren e-Devlet Kapısı, 18 Aralık 2008 tarihinde hizmete açılmıştır (Tarhan, 2011, 185-186).

Türkiye'nin e-devlet görünümünün gelişime açık olduğunu, dinamik bir karakter taşıdığını ve e-devlet konusunda üst seviyeye ulaşmış ülkelere yaklaştığını savunan Ekinci, E-Devlet Kapısının, özellikle vatandaş odaklı düşünüldüğünde standartların çok ötesinde olduğu görüşündedir. Ekinci'ye göre, uluslararası raporlarda üst sıralarda yer alan ülkelerin daha çok incelenmesi ve istikrarlı bir biçimde üst sıralarda yer almalarını sağlayan unsurların belirlenerek uyarlama sağlanmasına dikkat çekmektedir. Nitekim Türkiye'nin 2016-2019 "Ulusal E-Devlet Stratejisi ve Eylem Planı" bu konulara odaklanmaktadır. Bahse konu eylem planında Türkiye'nin uluslararası e-devlet endekslerindeki konumu değerlendirilmektedir. Dolayısıyla bu endekslerin değerlendirilmesi gerekmektedir (Ekinci, 2018, 344).

2. ELEKTRONİK BELGE YÖNETİM SİSTEMİ (EBYS)

Belge Yönetim Sistemi, en kısa anlatımla bir belgeyi uygun bir yere depolama işlemi olarak tanımlanabilir. Belge yönetimi sistemleri, depolama, sürüm oluşturma, güvenlik ve indeksleme yeteneklerini içerir. Sistem, verileri verimli ve etkili bir şekilde saklamaktadır. Bu, zamanı azaltır, daha hızlı erişim sağlar ve insan maliyetini düşürür. Bu özellik nedeniyle, Belge Yönetim Sistemi güvenliğe sahip olmalıdır. Sistem ve kolay ara yüz seviyesi sayesinde güvenli ve kullanımı kolay bir ortam sağlayacaktır (Ajala, 2015, 11).

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).

2.1. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Yetenekleri

Kayıt veya belge yönetim sistemlerinin geçmişi, 1970'lerin başında belgelerin bilgisayarlarda depolanmasına kadar uzanmaktadır. Zamanla önemi ve kullanımı artan bu uygulamalar, belge yönetimi olarak tanımlanmıştır. Teknolojik gelişime paralel olarak belgeleme şekli değişmiş ve elektronik belge yönetim sistemleri güçlü bir pozisyon kazanmıştır (Sezgin, Medeni vd, 2013, 280).

Elektronik Belge Yönetim Sistemleri ile organizasyon içerisinde her türlü belgenin tamamen elektronik ortamda;

- Hazırlanması,
- Onay sürecinden geçirilmesi sonrasında e-imza ile imzalanması,
- Sürüm takibinin yapılması,
- Saklanması/korunması,
- Ağ üzerinden ilgili adreslere dağıtımı,
- Otomatik olarak arşivlenmesi ve yok edilmesi,
- Direktif, yapılan işlemler ve güvenliğine yönelik takibinin yapılması,
- Raporlarının alınması,
- Diğer EBYS'leri ile entegrasyonunun sağlanması,
- İş süreçlerine dinamik olarak dâhil edilmesi gibi fonksiyonların amaçlanarak yukarıda sıralanan ihtiyaçların karşılanması hedeflenmektedir (Önaçan vd., 2012, 14).

Belge yönetim sistemleri belge yaşam döngüsünü kontrol etmek için kullanılır. Sistemler genellikle modülerdir. Belge döngüsünün onaylanması, dağıtılması ve diğer aşamalarında sistemi yöneten bir donanım ve yazılım kümesi bulunur. Belgeleri yönetmek, yalnızca elektronik belgeler kullanmak anlamına gelmez (Giandon, Mendes, Scheer, 2002, 2). Doğru sistemi seçmek ve uygulama sürecinden ödün vermemek çok önemlidir. Otomasyon sisteminin sağlayacağı önemli yararlar vardır. Bu faydalar, kuruluşun etkinliğini de bir bütün olarak etkilemektedir (Mokhun, Bodyn, Yuxhnevich, 2013, 9).

EBYS, üç modüle bölünmüştür (Mahmood, Okumuş, 2017, 12);

- Belge yönetimi: Belge yönetimi gelişmiş bir sistemdir. Harici belgeler taranarak elektronik bir sisteme dönüştürülür.
- Belge depolama: Bu sistemde, dosya sunucusu belgeleri saklamak için kullanılır. Depolamanın amacı, sunucu sistem güvenliğini artırmak ve belgelerin arşivlenmesidir.
- Belge alma ve paylaşma: Bu sistemde kullanıcılar yazma dâhil çeşitli eylemler, (arama, gönderme, düzenleme, raporlama, ekleme, yönlendirme ve onaylama) gerçekleştirebilir.

Günümüzde kamu ve özel sektör kuruluşlarının çoğu, son derece iyi organize olmuş modern bilişim teknolojilerinin bir kombinasyonu olan belge depolama sistemlerini kullanmaktadır. Bu sistemler, kamu ve



özel sektörde teknik olarak başarılı biçimde işlemektedir. Belge yönetim sistemi modeli bireyler ve işletmeler için hizmet sunumunda kullanılır (Brumec, Dobrovi, Tomcic, 2006, 32).

2.2. Elektronik Belge Yönetimi Sisteminin Gereklere

EBYS değişimlerinin başarıyla sürdürülebilmesi için sisteme entegrasyonu sağlanacak kullanıcıların, bu değişimi kabullenmeleri ve benimsemeleri gerekmektedir. Ancak çalışanların hepsinin değişime aynı düzeyde uyum sağlaması çok zordur. Kullanıcılardan beklenen bu farkındalığın artırılması için EBYS değişimi ile birlikte bazı kurumsal yenilikler ve değişimler de gerçekleştirilmelidir. Bu yenilik ve değişimler; elektronik belge yönetimi politika ve prosedürlerinin oluşturulması, kurumsal iletişimin sağlanarak artırılması, personelin beklentilerinin analizi, çekince, kaygı ve endişelerinin giderilmesi, EBYS sürecinin getireceği yeni iş, sorumluluk ve görevlerin belirlenmesi, destek ve eğitim ile sistemin uygulanma süreçleridir (Saydam, Yalçınkaya, 2018, 5).

Bilişim sistemleriyle oluşturulan otomasyon, iş görme teknik, yöntem ve alışkanlıklarını değiştirmekte, kamu kurumlarının yapılarında, performanslarında önemli değişiklikleri gündeme getirmektedir. Bilişim teknolojileri, taraflar arasındaki gerilim yaratıcı şartları ortadan kaldırabilme potansiyeline sahiptir. Günümüzde milyonlarca insana ait bilgi ve kayıtların saklanması transferi ve transferi bürokrasinin önlemlerinin yetersiz kalmasına yol açmaktadır. Bu durum özellikle büyük kitlelere hizmet sunan kamu kuruluşları için söz konusu olduğundan, teknoloji kullanımı büyük önem arz etmektedir. Dolayısıyla kamu hizmetlerinin ihtiyacı olan bilginin elektronik yöntemlerle işlenmesi, iletilmesi ve elektronik veri tabanlarında saklanması alternatifsiz bir çözüm olarak görülmektedir. Ancak birbirinden bağımsız ve standartları olmayan kamu otomasyon sistemleri, sürecin en önemli dezavantajlarıdır. Bütünleşik bir yapı içinde vatandaşlardan istenilen herhangi bir bilgiye ya da interaktif hizmete ulaşabilmesi mümkündür. Bu çerçevede gelişmiş ülkelerde izlenen son eğilim, tümleşik e-devlet bilgi sistemi ile tek noktadan bütün hizmetlerin sunumuna dayanan modellerin geliştirilmesidir. Tümleşik e-devlet sistemi ile kamu bürokrasisinin etkin çalışmasının sağlanabilmesi yanında, kamu kurumlarının verimli olmayan iş düzenlerini değiştirmeleri imkânı da ortaya çıkabilecektir. Bu gelişmeler ise kamu yönetiminin yeniden yapılanmasında anahtar konumdadır (Baştan, Gökbnar, 2004, 75, 79).

Kullanıcı ihtiyaç ve taleplerini ve katma değeri entegre etmeli ve birlikte çalışabilir sistemler oluşturulmalıdır. Bu bağlamda yeni sistemleri kişiselleştirmek gerekir. Kişiselleştirmek içinse, daha esnek ve daha işlevsel sistemlerin kullanıcılarına göre planlanması gerekecektir. (Sezgin, Medeni, 2013, 297).

2.3. Elektronik Belge Yönetim Sisteminin Avantajları

EBYS, kurumların yaptıkları işin yapılış biçiminden diğer bilgi sistemleri ile entegrasyonuna kadar uzanan ve yalnızca teknik uygulamalardan ibaret olmayan bir süreci ifade etmektedir. Kurumların EBYS'yi sadece bir yazılım projesi olarak algıladıkları bilinmektedir. Bu durumun iki nedenden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. İlki, organizasyonların EBYS'nin sınırları konusunda öngörüdürden uzak bir yaklaşım sergileyerek, onu sıradan bir yazılım projesi olarak değerlendirmeleridir. İkincisi ise EBYS'yi uygulamak isteyen kurumların nereden başlayacakları ve nasıl hareket edeceklerini bilmemeleridir (Yalçınkaya, 2015, 23).

Buradan hareketle belge yönetiminin ilk zamanlarında, belgeleri saklamak için çok fazla alan gerekmesi nedeniyle sistemler giderek hantal hale gelmiştir. Bu son derece verimsiz yöntem, zaman ve enerji kaybına yol açmıştır. Belgelerin fiziksel kopyaların alınmasındaki zorluklar da şirketleri bir dizi sorunla yüz yüze bırakmıştır. Ayrıca afet ve yangın gibi felaket tehdidi durumu daha da zorlaştırmıştır. Belirtilen trajedilerin ortadan kalkması ancak elektronik belge yönetimi ile mümkün olabilmektedir. Bilgisayarlarda oluşturulan belgelere ilişkin sistemler, ilk yerel dosya sistemleridir. Bu sistemlerin çoğu daha sonra belge görüntüleme sistemleri olarak tanınmıştır. Elektronik belgeler, işbirliği araçları, güvenlik, iş akışı ve denetim yetenekleri ile son yıllarda ortaya çıkmıştır (Ajala, 2015, 10-12).

EBYS'nin temel avantajı yalnızca zamandan ve sarf malzemelerinden tasarruf etmek değil, şirketin iş süreçlerinin yeni ve daha doğru bir şekilde düzenlenmesidir. EBYS'nin uygulanması şunları sağlar (Mokhun, Bodyn, Yuhnevich, 2013, 2-3);

- Uygulamanın otomatik olarak izlenmesi, kurum genelinde her seviyede şeffaflık nedeniyle daha etkin bir yönetim;
- Kalite sistemini uluslararası normlara uygun şekilde desteklemek
- Etkin depolama, yönetimin ve bilgi ve bilgiye erişimi destekleyici tavrı
- Her çalışanın faaliyetlerinin geçmişini destekleme imkânı ile personel esnekliğinin sağlanması
- İşletmenin genel olarak faaliyetlerinin günlüğe kaydedilmesi (şirket içi araştırmalar, alt birimlerin faaliyetlerinin analizi, işteki "sıcak noktaların" belirlenmesi)



- İş süreçlerinin optimizasyonu ve uygulama ve izleme mekanizmalarının otomasyonu
- İşletmedeki kâğıt evrak dolaşımının dışlanması veya azami azaltılması. Kaynak tasarrufları, organizasyon içindeki yönetimin ciroları için maliyet düşürme ile sağlanır.

EBYS'nin personel verimliliğine katkıları ise şu noktalardadır (Önaçan vd., 2012,17);

- Personelin belge işleri içinde zaman kaybetmesi engellenerek işine odaklanmasına imkân sağlar.

- Daha ferah bir ortamda çalışma fırsatı yaratılır.

- Teknolojik ve daha modern bir ortamda çalışan personelin kendini daha iyi hissetmesi sağlanır, kuruma olan inancı artırılır.

- Belgeye daha kolay ve hızlı erişim sağlanacağından ve belgeyle ilgili birçok süreç kendiliğinden gerçekleşir. Bu da iş yapma şevkini kıracak mazeretleri bertaraf eder.

- Organizasyon içerisinde ortak belge, iş akışı ve form kullanımı ile kurumsallaşma desteklenir.

- Aynı işin tekrar yapılması engellenir.

- Ofis içi, hem ofisler arası, ofis dışı kullanım ve evrak havuzuna erişim imkânı sağlanır.

EBYS sayesinde maliyetleri düşüren kurumlar, belge güvenliğini sağlamanın yanında, hataları en aza indirmek imkânına kavuşmaktadırlar. Sistem kullanıcıların belge ve bilgi paylaşımlarını sağlar, bilgiyi senkronize ederek sonunda arşivleme yapar. Bu işlevsellik veri bütünlüğünü sağlar ve veri kaybı önler. Donanım, sistem kullanıcıları için bir kimlik oluşturularak dijital imza için de kullanılabilir (Mahmood, Okumuş, 2017, 16).

Görülebileceği gibi, kuruluşun verimliliğini artırmak iki yoldan olabilir: maliyetleri düşürerek ve / veya üretimi artırarak. İyi geliştirilmiş elektronik belge yönetim sistemleri her iki değişkeni de uygulayabilir. Öncelikle maliyetleri azaltabilecek faktörler göz önüne alınır. Kâğıt belgelerin maliyeti düşürülür ve harcanan zaman azaltılır. Bunun sonucu, bilginin hızlı akması ve kurum kültürünün değişmesidir (Mokhun, Bodyn, Yukhnovich, 2013, 1).

2.4. EBYS Kullanımı Açısından Kamu Çalışanlarına Yönelik Alan Çalışması Örnekleri

Sezgin, Medeni vd., kullanıcıların kabulü açısından bir EBYS örneği incelemesinde; teknolojinin benimsenmesi, belge literatürünü dikkate alınarak yönetim sistemleri, e-dönüşüm, e-devlet/ e-yönetişim ve teknoloji kabul çalışmaları için kavramsal bir model önermiştir. Kullanıcıların EBYS kullanımına karşı tutumlarını açıklamaya yönelik çalışmanın örneklemini, 320 kişidir. Ankete katılan kullanıcıların çoğunluğu sistemi olumlu algılamaktadır. Kullanıcıların yüzde 62'si sistemi faydalı bulmuş, çalışmalarının işlevini hızlı biçimde sağladığına karar vermişlerdir, Çalışmanın nitel bölümüne katılan 180 kullanıcıdan kırkı, kullanıcı kullanım kolaylığı ve sistemin pratik yapısına, otuzu, zamandan, kâğıttan ve iletişimden tasarruf, yirmi kullanıcı güvenilirlik hakkında özellikle yorum yapmıştır. EBYS'nin olumlu yönleri arasında özellikle maliyet unsurunun öne çıktığı dikkat çekmektedir (Sezgin, Medeni vd., 2013, 292, 294).

Saydam ve Yalçınkaya'nın, örneklemini, Marmara Üniversitesinde ve Bağcılar Belediyesinde çalışan ve EBYS'yi iş süreçlerinde doğrudan kullanan idari personelin oluşturduğu araştırmada ortaya çıkan sonuçlar dikkate değerdir. Kurum çalışanlarının EBYS'yi kurumsal kimliğin bir parçası olarak gördükleri iddia edilebilmektedir. EBYS'nin bir şeffaflık aracı olarak görülmesi ile ilgili bilinç düzeyi oldukça yüksektir. Araştırmanın en önemli bölümlerinden birisi EBYS hakkındaki kaygı, endişe ve çekinceler ile ilgilidir. EBYS kullanımının ileri teknolojik bilgi gerektirmediği bu araştırmadan çıkan sonuçlardan biridir. Fiziksel ortamla elektronik ortamın karşılaştırıldığı önermeler, çalışanların elektronik ortama güvendiği sonucunu vermiştir. EBYS'nin çalışanları kendilerini daha değerli hissetmesini sağlayacak yapıda kurgulanması önemlidir. EBYS'ler kurumlara iletişim temelli bir katma değer sağlamaktadırlar. Araştırmada yalnızca bu iki kurumdan elde edilen sonuçlara göre EBYS'ye alışmamakla ilgili çekincenin cinsiyet ile herhangi bir ilişkisi olmadığı belirlenmiştir. Aynı şekilde yaş kuşakları arasında fiziksel ortamı elektronik ortama göre daha güvenli bulma durumu söz konusu değildir (Saydam, Yalçınkaya, 2018, 23-24).

Arısoy ve Özdemirci'nin e-arşiv ile ilgili olarak farklı kamu kurum ve kuruluşlarını kapsayan araştırmasında, kamu kurum ve kuruluşlarının neredeyse tamamının Milli Arşiv'in gerekli olduğu yönündeki ifadeleri dikkat çekmektedir. Araştırmanın belli başlı sonuçları şu şekilde özetlenebilir; Türkiye'deki kamu kurum ve kuruluşları e-arşivlerin sağlıklı bir şekilde gelecek nesillere aktarılması için gerekli tedbirlerin yeteri kadar etkin şekilde alınmadığı görüşündedir. Bu noktada, etkin bir e-arşiv sisteminin verimli olarak kullanılabilmesi için "tüm kamu kurum ve kuruluşlarının katılımı ile genel katılımlı çalışma toplantıları yapılmalı, yasal düzenlemeler ile birlikte yaptırım süreçleri hızla hayata geçirilmeli ve Milli Arşive e-belgelerin transferi sürecini kapsayan kamu kurum ve kuruluşlarına rehberlik edecek bir "Milli Arşiv Politika Metni" oluşturulması gerekmektedir" (Arısoy, Özdemirci, 2017, 1269).



Demirhan ve Türkoğlu'nun Ankara Sincan merkez ilçesindeki Adliye, Nüfus Müdürlüğü ve Vergi Dairesindeki bazı kamu çalışanları ile odak grup görüşmesi ve mülakat yöntemiyle görüşmelere dayanarak gerçekleştirdiği araştırmada, e-devlet projeleri ile birlikte memurların iş ve işlem miktarında bir azalma olup olmadığı, bir hizmet için gerekli işlem basamaklarının elektronik ortama geçiş ile birlikte sadeleştirilip sadeleştirilmediği, kamu kurumlarının kâğıt tüketim miktarında bir değişim olup olmadığı, kamu binalarına hizmet almak için gelenlerin sayısında bir değişiklik olup olmadığı, kamu hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesiyle beraber memur sayısının bundan etkilenip etkilenmediği gibi temel sorular sorulmuştur. Araştırmada e-devlet uygulamalarıyla kamu hizmet harcamalarında azalma olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Alan araştırması kapsamında yönetici pozisyonundaki kişiler ve projede doğrudan görevli olanlar e-devlet uygulamalarının iş ve işlem miktarını azalttığını belirtirken, projelerin uygulandığı Sincan Adliyesi'nde, Sincan Vergi Dairesi'nde ve Sincan Nüfus Müdürlüğü'nde çalışan memurlar e-devlet uygulamaları ile birlikte işlerinin arttığını belirtmişlerdir. Adliye çalışanları bu durumu UYAP sisteminde sıkça yaşanan aksaklıklara ve sistemin iyi işlememesi ile açıklamışlardır. Memurlara göre sistemin işleyişindeki mükerrer uygulamalar zaman kaybına neden olmakta, bu durumla sıkça karşılaşıldığı için adliyenin iş yükü eskiyle kıyaslandığında artmaktadır. Memurlara göre sistemin ara yüzü ve işlem basamaklarının çok olması UYAP kapsamında iş yükünü arttıran bir diğer nedendir (Demirhan, Türkoğlu, 2014, 243-244, 248).

Filistin Emeklilik Ajansı çalışanlarına uygulanan bir araştırmada, devlet kurumlarında elektronik belge yönetim sisteminin uygulanma durumunun belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın amaçlarına ulaşmak için, araştırmacılar araştırmanın konusu fenomenini tanımlamaya çalışan tanımlayıcı ve analitik yaklaşımı kullanmış, verileri ve bileşenleri ve etrafındaki görüşler arasındaki ilişkiyi analiz etmişlerdir. Çalışmada şu sonuçlara ulaşılmıştır: Devlet kurumlarında elektronik belge yönetim sisteminin uygulanması hakkında çalışmadaki farklılıklara cevap olarak katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. Ancak lisans derecesine sahip olan katılımcıların yararına yeterlilik değişkenine bağlı olarak devlet kurumlarında elektronik belge yönetim sisteminin uygulanmasının gerçekliği ile ilgili araştırmada istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Filistin'de yapılan çalışmanın bulgularına dayanarak bazı öneriler de geliştirilmiştir. Öncelikle organizasyon yapısında, içerisindeki tüm teknik işlemlere özen gösteren genel bir elektronik doküman yönetimi kurulmasına odaklanma gereği ve elektronik belge yönetimi alanında nitelikli kişilerle mümkün olacağına dikkat çekilmektedir. Elektronik belge yönetim sistemi ile ilgili stratejik planlar, politikalar ve eylem mekanizmalarının geliştirilmesine dikkat edilmesi bir başka öneridir (AlShobaki, Naser vd, 2017, 11-12).

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

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

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel amacı Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi idari personelinin EBYS'den beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin demografik özelliklerine göre değerlendirilmesi ve beklentileri ile algılamalarının karşılaştırılmasıdır.

Bu temel amaç kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- EBYS kullanan idari personelin cinsiyetlerine göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan idari personelin yaş gruplarına göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan idari personelin unvanlarına göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan idari personelin eğitim durumlarına göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan idari personelin bilgisayar eğitimi alıp almamasına göre beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet düzeyleri değişmekte midir?
- EBYS kullanan idari personelin algılanan hizmet kalitesi duyarlılıkları, beklenen hizmet kalitesi duyarlılıklarından fazla mıdır?



Son yıllarda bir çok alanda ortaya çıkan gelişmelere bağlı olarak devletler de yönetim organizasyonlarında güncellemelere yönelmişlerdir. Elektronik Belge Yönetim Sistemi, e-devlet çalışmaları neticesinde ortaya çıkan ve kurumların yani devletlerin faaliyetlerinin kanıtı olan belgelerin elektronik ortama aktarılmasıdır.

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi de 2016 yılında EBYS'yi kullanmaya başlamıştır. EBYS ile, kurum içinde birimler arası ve diğer kurumlarla olan yazışmalar elektronik ortama 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 daha önceki çalışmalarımız gibi Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde kullanılan EBYS'nin geliştirilmesine yardımcı olması açısından önemlidir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmamızda veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmamızda kullanılan anketin birinci bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, unvan, eğitim durumu, bilgisayar eğitimi alıp almadığı) belirlemek amacıyla 5 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 idari 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 idari personele EBYS'yi kullanmadan önceki beklentileri ve kullanmaya başladıktan sonraki algılamalarını ölçmek amacıyla aynı sorulara çift taraflı cevaplar vermeleri istenmiştir. Anketin üçüncü bölümünde ise katılımcıların EBYS'den memnuniyetlerini ölçmek amacıyla 5 ifadeye yer verilmiştir.

3.3. 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	0,96
Memnuniyet Ölçeği	5'li Likert	5	0,96

Tablo 2'de 117 idari 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 $\alpha=0,96$ ve memnuniyet ölçeğine ait güvenirlilik katsayısı $\alpha=0,96$ olarak hesaplanmıştır. Ortaya çıkan bu sonuçlar, değerlendirildiğinde her üç ölçeğin de "yüksek derecede güvenilir" olduğu tespit edilmiştir.

3.4. Araştırmanın Kapsamı

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

Araştırmaya katılan Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi idari 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.

4. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

4.1. Araştırmaya Katılan İdari Personelin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

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

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler	f	%	
Cinsiyet	Kadın	66	56,4



	Erkek	51	43,6
Yaş	30 ve altı	27	23,1
	31 - 40 arası	45	38,5
	41 - 50 arası	37	31,6
	51 ve üzeri	8	6,8
Unvan	İdari Amir	27	23,1
	Memur	43	36,8
	Bilgisayar İşletmeni	47	40,2
Eğitim Durumu	Yüksek Lisans	9	7,7
	Lisans	87	74,4
	Ön Lisans	11	9,4
	Lise	10	8,5
Bilgisayar Eğitimi Aldınız mı?	Evet	95	81,2
	Hayır	22	18,8

Tablo 3'e göre, ankete katılan personelin %56,4'ü kadınlardan, %43,6'sı ise erkeklerden oluşmuştur. Katılımcıların %23,1'i 30 ve altı yaşında olduğu görülürken %38,5'i 31-40, %31,6'sı 41-50, %6,8'i ise 51 ve üzeri yaş aralığındadır. Katılımcıların unvanları incelendiğinde, idari amirlerin (Daire Başkanı, Şube Müdürü, Fakülte Sekreteri) oranı %23,1, memurların oranı %36,8, bilgisayar işletmenlerinin oranı %40,2 olarak gösterilmektedir. Ankete katılan idari personelin %7,7'si yüksek lisans, %74,4'ü lisans, %9,4'ü ön lisans mezunu iken %8,5'i ise lise mezunudur. Ayrıca ankete katılan idari personelin %81,2'si daha önce bilgisayar eğitimi almışken %18,8'i bilgisayar eğitimi almamıştır.

4.2. Demografik Özelliklere Göre Değerlendirme

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

4.2.1. Cinsiyetlerine Göre Değerlendirme

Tablo 4'te Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan idari 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	66	4,33	0,56	1,55	0,12
	Erkek	51	4,15	0,68		
Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	66	3,11	0,79	-1,93	0,55
	Erkek	51	3,40	0,79		
Memnuniyet	Kadın	66	2,67	1,12	1,61	0,11
	Erkek	51	3,01	1,09		

Tablo 4'te gösterilen sonuçlara göre, beklenen hizmet kalitesi ($p=0,12>0,05$), algılanan hizmet kalitesi ($p=0,55>0,05$) ve memnuniyet ($p=0,11>0,05$) düzeyleri cinsiyet durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir.

4.2.2. Yaş Gruplarına Göre Değerlendirme

Tablo 5'te Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan idari 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	27	4,25	0,62	1,10	0,35	-
	31 - 40 arası	45	4,30	0,56			
	41 - 50 arası	37	4,28	0,59			



	51 ve üzeri	8	3,88	1,00			
	Toplam	117	4,26	0,62			
Algılanan Hizmet Kalitesi	30 ve altı	27	3,31	0,66	2,90	0,038*	2-4
	31 - 40 arası	45	3,04	0,78			
	41 - 50 arası	37	3,30	0,83			
	51 ve üzeri	8	3,88	0,92			
	Toplam	117	3,24	0,80			
Memnuniyet	30 ve altı	27	2,87	1,03	2,52	0,04*	2-4 3-4
	31 - 40 arası	45	2,71	1,10			
	41 - 50 arası	37	2,71	1,16			
	51 ve üzeri	8	3,82	0,91			
	Toplam	117	2,82	1,12			

* : p<0,05

Tablo 5'e göre, beklenen hizmet kalitesi ($p=0,35>0,05$) idari personelin yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermezken; algılanan hizmet kalitesi ($p=0,038<0,05$) ve memnuniyet ($p=0,04<0,05$) düzeyleri akademik personelin yaş gruplarına göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

Bu farklılıkların hangi ikili gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için scheffe sonuçlarına baktığımızda; algılanan hizmet kalitesi ile idari personelin yaş grupları arasındaki farklılıkların 31-40 yaş arası ile 51 ve üzeri yaş gruplarından kaynaklandığını görmekteyiz. Buna göre 51 ve üzeri yaşındaki idari personelin EBYS'den algıladıkları hizmet kalitesi duyarlılıkları 31-40 yaş arası personelden daha fazladır.

Memnuniyet ile idari personelin yaş grupları arasındaki fark ise 51 ve üzeri yaş grupları ile 31-40 arası ve 41-50 arası yaş gruplarından kaynaklanmaktadır. Buna göre 51 ve üzeri yaşındaki idari personelin EBYS'den memnuniyet düzeyleri daha fazladır.

4.2.3. Unvanlarına Göre Değerlendirme

Tablo 6'da Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan idari 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	İdari Amir	27	4,18	0,59	2,86	0,06	-
	Memur	43	4,12	0,63			
	Bilgisayar İşletmeni	47	4,42	0,59			
Algılanan Hizmet Kalitesi	İdari Amir	27	3,35	0,95	1,12	0,33	-
	Memur	43	3,32	0,68			
	Bilgisayar İşletmeni	47	3,10	0,82			
Memnuniyet	İdari Amir	27	2,75	1,21	2,45	0,09	-
	Memur	43	3,11	0,92			
	Bilgisayar İşletmeni	47	2,60	1,19			

Tablo 6'da gösterilen sonuçlara göre, idari personelin beklenen hizmet kalitesi ($p=0,06>0,05$), algılanan hizmet kalitesi ($p=0,33>0,05$) ve memnuniyet ($p=0,09>0,05$) düzeyleri unvanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir.

4.2.4. Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirme

Tablo 7'de Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan idari 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	Yüksek Lisans	9	3,95	0,70	3,49	0,01*	2-4
	Lisans	87	4,32	0,57			



	Ön Lisans	11	4,44	0,51			
	Lise	10	3,78	0,79			
Algılanan Hizmet Kalitesi	Yüksek Lisans	9	3,66	0,61	0,89	0,44	-
	Lisans	87	3,21	0,80			
	Ön Lisans	11	3,15	0,81			
	Lise	10	3,24	0,96			
Memnuniyet	Yüksek Lisans	9	3,33	0,65	1,04	0,37	-
	Lisans	87	2,77	1,16			
	Ön Lisans	11	2,60	1,19			
	Lise	10	3,10	0,94			

* : $p \leq 0,01$

Tablo 7'ye göre, beklenen hizmet kalitesi ($p=0,01 \leq 0,01$) idari personelin eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık gösterirken; algılanan hizmet kalitesi ($p=0,44 > 0,05$) ve memnuniyet ($p=0,37 > 0,05$) düzeyleri idari personelin eğitim durumlarına göre anlamlı farklılıklar göstermemektedir. Buna göre lisans mezunu idari personel ile lise mezunu idari personelin beledikleri hizmet kalitesi duyarlılıkları anlamlı olarak farklılık göstermektedir. Lisans mezunu idari personelin beklenen hizmet kalitesi duyarlılıkları lise mezunu personele göre daha fazladır.

4.2.5. Bilgisayar Eğitimi Alıp Almadıklarına Göre Değerlendirme

Tablo 8'de Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde çalışan idari personelin beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin bilgisayar eğitimi alıp almadıklarına göre karşılaştırılmasına ait t-Testi sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 8: 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	95	4,26	0,62	0,13	0,89
	Hayır	22	4,24	0,64		
Algılanan Hizmet Kalitesi	Evet	95	3,23	0,83	-0,27	0,79
	Hayır	22	3,28	0,67		
Memnuniyet	Evet	95	2,82	1,16	0,03	0,98
	Hayır	22	2,81	0,96		

Tablo 8'e göre, idari personelin EBYS'den beklenen hizmet kalitesi ($p=0,89 > 0,05$), algılanan hizmet kalitesi ($p=0,79 > 0,05$) ve memnuniyet ($p=0,032 < 0,05$) düzeyleri bilgisayar eğitimi alıp almadıklarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

4.3. İdari Personelin Beklenen Hizmet Kalitesi Duyarlılıkları ile Algılanan Hizmet Kalitesi Duyarlılıklarının Karşılaştırılması

Çalışmamızın amacına yönelik olarak Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde kullanılan EBYS'den idari personelin beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi kıyaslanmış ve ortalamaları aşağıda Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9: İdari Personelin Beklentileri ve Algılamaları Karşılaştırılması

Ölçekler	n	\bar{X}
Beklenen Hizmet Kalitesi	117	4,25
Algılanan Hizmet Kalitesi	117	3,24

Tablo 9'a göre, idari personelin beklenen hizmet kalitesi ortalaması 4,25 olarak, algılanan hizmet kalitesi ortalaması ise 3,24 olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuca göre, idari personelin EBYS hizmet kalitesi algılamaları, beklentilerinin altında kalmış olup beklentilerini karşılamamıştır. Kullanıcıların EBYS'den tatmin düzeyleri düşük kalmıştır.

SONUÇ

Elektronik belge ve arşiv yönetimi uygulamaları kapsamında geliştirilen sistemler, belgelerin yönetiminin etkin bir biçimde gerçekleştirilebilmesi ve kurumsal hafızanın korunması açısından önemli



görülmektedir. Bu kapsamda düzenli aralıklarla yapılacak eğitim faaliyetleri ile kullanıcıların bilinçlendirilmesi, sistemlerin kullanımının teşvik edilmesi, kullanıcılardan gelecek geribildirimler ile yaşanan sorunların belirlenmesi ve geliştirilecek çözümler ile sistemlerin iyileştirilmesi, elektronik belge yönetiminin sürdürülebilirliği açısından önemlidir (Umut, Külcü, 2014,123).

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi idari personelinin kullandığı EBYS'den beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin demografik özelliklerine göre değerlendirilmesine ve idari personelin beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi duyarlılıklarının karşılaştırılmasına yönelik yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre;

117 idari personel katılmış olup bunlardan 66 tanesi kadın 51 tanesi erkektir. Katılan personelin %38,5'i 31-40 yaş arasında yer alırken %23,1'i 30 ve altı, %31,6'sı 41-50 arası, %6,8'i ise 51 ve üzeri yaş aralığındadır. Katılımcıların unvanlarına göre dağılımı ise, %23,1'i idari amir (Daire Başkanı, Şube Müdürü, Fakülte Sekreteri), %36,8'i memur, %40,2'si ise bilgisayar işletmenidir. Katılımcılardan %74,4'ü lisans mezunu iken %7,7'si yüksek lisans, %9,4'ü ön lisans, %8,5'i ise lise mezunudur. Katılımcı idari personelin %81,2'si daha önce bilgisayar eğitimi almıştır.

İdari personelin EBYS'den beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırdığımızda; algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri anlamlı farklılık göstermiştir. Bu farklılıklar algılanan hizmet kalitesinde 51 ve üzeri yaş aralığı ile 31-40 yaş aralığından kaynaklanmaktadır. 51 ve üzeri yaşındaki idari personelin EBYS'den algılamaları 31-40 yaş aralığındaki idari personelden daha fazladır. 51 ve üzeri yaşındaki idari personelin EBYS'den memnuniyet düzeyleri ise 31-40 yaş aralığı ve 41-50 yaş aralığındaki idari personelden daha fazladır.

Katılımcı idari personelin EBYS'den hizmet kalitesi beklentileri eğitim durumlarına göre de anlamlı farklılık göstermiştir. Hizmet kalitesi beklentilerindeki bu farklılık lisans mezunu ile lise mezunları arasındadır. Lisans mezunu idari personelin EBYS'den hizmet kalitesi beklentileri lise mezunlarına göre daha fazladır. Buna göre daha yüksek eğitim seviyesine sahip olmak beklentileri artırdığı yorumu yapılabilir.

Amaca uygun olarak idari personelin hizmet kalitesi beklentileri ile hizmet kalitesi algılamalarını karşılaştırdığımızda ise idari personelin beklenen hizmet kalitesi duyarlılıkları algılanan hizmet kalitesi duyarlılıklarına göre yüksek kalmıştır. Buna göre personelin EBYS'den tatmin düzeyleri düşüktür.

Tüm bu sonuçlara göre Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi idari personelinin demografik özelliklerine göre EBYS'den beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet değerleri yaş gruplarına ve eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiğini söylemek mümkündür.

KAYNAKÇA

- Ajala, Oludayo Samuel (2015). *Design And Implementation of An Improved Electronic Document Management System (Encodoc)*. Nigeria.
- Ansoy, Yunus Emre, Fahrettin Özdemirci (2017). Kurum Ve Kuruluşların Bakış Açısından E-Belgelerin Arşivlenmesi. *DTCF Dergisi* 57.2, 1250-1270.
- Atmaca, Kemal (2009). *E Devlet'ten Olgun Devlet'e Ya da E Devletin Olgunlaştırılması*. Denetim.
- Baştan, Serhat, Ramazan Gökbnar (2004). Hizmetlerinin Sunumunda E-Devletle İlgili Yeni Gelişmeler: Tümlşik E-Devlet Sistemlerine Doğru. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi*, Cilt:19 Sayı:1, s. 71-89.
- Brumec, Josip, Željko Dobrovi, Martina Tomicic (2006). Model Of The Document Management System In The Public Sector. *Journal of information and organizational sciences*, Volume 30, Number 1, s. 29-46.
- Çarıkcı, Oğuzhan (2010). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Yıl: 2010/2, Sayı:12, s. 95-122.
- Çiçek, Serdar Hüseyin, Güçlü Çiçek, Uğur Çiçek (2007). Kamu Hizmetlerinin Etkinliğinde E-Devlet Kullanımı ve Beklentileri. *22. Türkiye Maliye Sempozyumu*, 9-13 Mayıs, Belek-Antalya.
- Demirhan Yılmaz, İrfan Türkoğlu (2014). Türkiye'de E-Devlet Uygulamalarının Bazı Yönetim Süreçlerine Etkisinin Örnek Projeler Bağlamında Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, Cilt 10, Sayı 22, 2014, s. 235-236.
- Ekinci, Tanık Anıl (2018). Türkiye'nin E-Devlet Görünümüne Uluslararası Göstergelerden Bir Bakış. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 32, Temmuz, s. 333-351.
- Esgin, Esad (2015). *Kamuda Kurumsal Bilgi Yönetimi İçin E-Dönüşüm Modeli: Marmara Üniversitesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi Örneği*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Giandon, André Carneiro, Ricardo Mendes Junior And Sergio Scheer (2002). Implementing Electronic Document Management System For A Lean Design Process. *Proceedings IGLC-10*, Aug. 2002, Gramado, Brazil, s. 1-9.
- Grönlund Å.,T.A. Horan (2014). Introducing E-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems* (Volume 15, 2004), s. 713-729.
- 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.
- Kolachalam, Shivakumar (2002). An Overview of E-Government, International Symposium on Learning Management and Technology Development in the Information and Internet Age. *The Convergent Paths Of Public And Private Organizations*, University of Bologna November, s. 1-12.
- Mahmood, Arkan, Ibrahim Taner Okumus (2017). Design And Implementation of An Electronic Document Management System. *MAKÜ-Uyg. Bil. Derg.*, 1(1), s. 9-17.



- Mazen J.AlShobaki, Samy S.Abu Naser, Mohammed Khairi. 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 Vol. 1 Issue 2, April – 2017, s. 1-14.
- Mokhun, K.V., Y.V. Bodnya, D.N. Yukhnovich (2013). Development of Electronic Document Management Systems: Advantage and Efficiency I.N.Burtylev. *Science and Technology*, March 2013, Special I: 1-9.
- Odabaş, Hüseyin (2007). *Elektronik Belge Yönetimi ve Kamu Kurum ve Kuruluşları*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Önaçan, Mehmet Bilge Kağan, Tunç Durmuş Medeni, Özlem Özkanlı, (2012). Elektronik Belge Yönetim Sistemi (Ebys)'Nin Faydaları Ve Kurum Bünyesinde Ebys Yapılandırılmaya Yönelik Bir Yol Haritası. *Sayıştay Dergisi*, Sayı:85/ Nisan-Haziran., s. 1-26.
- 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.
- Saruhan, Şadi Can; Özdemirci, Ata (2013). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*. İstanbul: Beta Basım.
- Saydam, Varol, Bahattin Yalçinkaya (2018). Elektronik Belge Yönetiminde Personel Farkındalığının Uygulama Sürecine Etkisi: Bağcılar Belediyesi İle Marmara Üniversitesinin Karşılaştırmalı Analizi. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, Sayı 9, s. 1-25, İstanbul.
- Seferoğlu, S. Sadi, Fatma Kübra Çelen, Aygül Çelik (2011). Türkiye'de E-Devlet Uygulamaları: Sorunlar Ve Çözüm Önerileri Üstüne Bir Analiz. s. 281-308., *Türkiye'de E devlet Uygulamalarında E Öğrenmenin Yeri*, B.B.Demirci, G.T. Yamamoto, U.Demiray İçinde, Eskişehir.
- Sezgin Emre, Tunç D. Medeni , Mehmet Bilge Kağan Önaçan , Ruşen Kömürcü , Özkan Dalbay , İhsan Tolga Medeni (2014). The Perception of Electronic Document Management Systems (EDMS) as a Transformational Information and Communication Technology (ICT) for Public Institutions in Turkey. *Public Administration Reformatons*, Ed.Yogesh K.Dwivwadi, Mahmud Shareef, Sanjay k.Pandey, Routledge, Newyork,s. 279-300.
- Tarhan, Ahmet (2011). *Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve E-Devlet*. Konya: Palet Yayınları.
- Umut, Gülçin, Özgür Külcü (2014). Elektronik Belge Yönetimi Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunların Analizi ve Çözüm Önerileri: Kalkınma Bakanlığı Örneği. *Bilgi Dünyası*, 2014, 15 (1) s. 102-124.
- Wagner, Christian, Karen Cheung, Fion Lee, Rachael Ip (2003). Enhancing E-government in Developing Countries: Managing Knowledge Through Virtual Communities. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 14, 4, s. 1-20.
- Yalçinkaya, Bahattin (2015). Elektronik Belge Yönetimi (Eby) Uygulamalarında Başarıyı Olumsuz Etkileyen Risk Unsurları. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, Sayı.4, s. 20-40, İstanbul, Kış/Winter.