

ISSN: 2148-8975

İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi

**BİLGİ VE BELGE ARAŞTIRMALARI
DERGİSİ**

THE JOURNAL OF INFORMATION AND DOCUMENTATION STUDIES

Sayı/Number: 9

Kış/Winter 2018/1

İSTANBUL 2018

YAYIN KURULU

Prof. Dr. İshak KESKİN
(Dergi Sorumlusu)

Prof. Dr. Nedret KILIÇERİ

Prof. Dr. Niyazi ÇİÇEK

Prof. Dr. Murat YILMAZ

Prof. Dr. Ümit KONYA

Doç. Dr. Işıl İlknur SERT

Araş. Gör. Dr. Sinan SÜMBÜL

Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi **(The Journal of Information and Documentation Studies)**

Hakem Listesi

(9. Sayı)

Prof. Dr. İshak KESKİN

(İstanbul Üniversitesi)

Prof. Dr. Niyazi ÇİÇEK

(İstanbul Üniversitesi)

Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ

(Çankırı Karatekin Üniversitesi)

Doç. Dr. Gülten ALIR

[Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi]

Doç. Dr. Burçak ŞENTÜRK

(Marmara Üniversitesi)

Dr. Öğr. Üyesi Malik YILMAZ

(Atatürk Üniversitesi)

Yayına Hazırlayan
Prof. Dr. İshak KESKİN

İç Düzen
Prof. Dr. İshak KESKİN

- * Bu dergide yayımlanan makaleler Yayın Kurulu'nun izni olmadan aynen veya kısmen yayınlanamaz ve iktibas edilemez.
- * Yayımlanan yazı ve makalelerin içeriği ile ilgili tüm sorumluluk yazarlarına aittir.

İÇİNDEKİLER

Hakemli Yazılar

Varol Saydam – Bahattin Yalçınkaya
Elektronik Belge Yönetiminde Personel Farkındalığının Uygulama Sürecine Etkisi:
Bağcılar Belediyesi İle Marmara Üniversitesinin Karşılaştırmalı Analizi
1-25

Mehlika Karagözoğlu-Ashyüksek
Bilgi Ve Belge Yönetimi Literatüründe İş Doyumu Çalışmaları
26-51



İstanbul Üniversitesi
Edebiyat Fakültesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü



Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi

The Journal of Information and Documentation Studies

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

Basılı Nüsha ISSN: 1307-6655

Elektronik Nüsha ISSN: 2148-8975

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

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

Varol SAYDAM

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

Bahattin YALÇINKAYA

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

Alındığı tarih: 20.03.2018; Kabul tarihi: 19.09.2018

Öz

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

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

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

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

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

Abstract

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

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

Giriş

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

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

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

1. Elektronik Belge Yönetiminin Neden Olduğu Değişim ve Farkındalık

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

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

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

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

2. Elektronik Belge Yönetimini Etkileyen Unsurlar

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

2.1. Elektronik Belge Yönetimi Politikalarının Oluşturulması

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

2.2. Personel Beklentilerinin Analizi

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

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

2.3. Personelin Çekince, Kaygı ve Endişeleri

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

2.4. Yeni İş, Sorumluluk ve Görevlerin Belirlenmesi

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

2.5. Destek ve Eğitim

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

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

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

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

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

2.6. Uygulama Sürecinde Üst Yönetim

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

3. Araştırmaya Dair Bulgular

3.1. Araştırmanın Amacı

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

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

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

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

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

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

N= Evren

n= Örneklem büyüklüğü

n₀: Başlangıç denek sayısı

t= 1.96 (örneklem hatası)

p= 0.20 (evrende görülme olasılığı)

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

d= 0.05 (sapma miktarı)

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

3.3. Araştırmanın Tasarımı, Soruları ve Uygulanan Yöntemler

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

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA



Şekil 1-Araştırmanın tasarımı

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

Tablo 1: Soru Puan Aralığının Yorumlanması

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

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

Bu araştırmada cevap aranan sorular şunlardır?

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

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

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

4. Araştırmaya İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

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

Tablo 2: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

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

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

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

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

Tablo 3: Katılımcıların Yaşlara Göre Dağılımı

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

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

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

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

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

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

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

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

Tablo 6: EBYS'ye Sağlanan Destek Soru Analizleri

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

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

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

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

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

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

Tablo 8: EBYS'den Beklentiler Soru Analizleri

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

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

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

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

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

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

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

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

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

gerektirdiğini düşünüyorum.

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

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

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

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

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

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

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

Tablo 12: EBYS Kullanımının Etkisi Soru Analizleri

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

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

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

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

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

Tablo 14: Uygulama Sonrasının Değerlendirilmesi Soru Analizleri

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

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

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

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

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

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

Tablo 16: EBYS Bakış Açısında Değişim

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

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

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

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

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

VAROL SAYDAM - BAHATTİN YALÇINKAYA

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

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

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

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

Sonuç

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

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

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

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

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

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

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

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

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

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

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

Teşekkür

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

Makale Görev Dağılımı

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

ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİNDE PERSONEL FARKINDALIĞININ UYGULAMA SÜRECİNE ETKİSİ

Kaynakça

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



İstanbul Üniversitesi
Edebiyat Fakültesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü



Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi

The Journal of Information and Documentation Studies

Sayı/Number: 9, Sayfa/Pages: 26-51, İstanbul, Kış/Winter 2018

Basılı Nüsha ISSN: 1307-6655

Elektronik Nüsha ISSN: 2148-8975

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

Job Satisfaction Studies in the Information and Records Management Literature

Mehlika KARAGÖZOĞLU-ASLIYÜKSEK

Marmara Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.

mehlikakaragozolu@marmara.edu.tr

Alındığı tarih: 20.08.2018; Kabul tarihi: 20.09.2018

Öz

Bu çalışmanın amacı, Bilgi ve Belge Yönetimi ulusal literatüründeki iş doyumunu araştırmalarının incelenmesidir. Çalışmada, iş doyumunu kavramına yönelik tarihsel bir değerlendirme yapılmış ve detaylı bir literatür analizine yer verilmiştir. Bu bağlamda, çalışmada Türkiye’de Bilgi ve Belge Yönetimi Bilimi kapsamında hazırlanan iş doyumunu konulu makale, bildiri, kitap, kitap bölümü, rapor ve lisansüstü tezler, yayın türü, yayın yılı, amaç, incelenen gruplar ve kapsam, araştırma yöntemi ve kullanılan teknikler, araştırmacının özellikleri, bakış açısı ve konuya yaklaşımı gibi farklı açılardan analiz edilmiştir. İçerik analizi yönteminin kullanıldığı araştırmanın sonucunda literatürdeki ulusal iş doyumunu çalışmalarının 1989 yılında başladığı, 2017 yılına kadar en az bir en fazla altı yıl aralıklarla çalışıldığı saptanmıştır. Çalışmaların nitelikçe iyi düzeyde, nicelik açısından ise oldukça yetersiz olduğu ve araştırmaların büyük çoğunluğunun üniversite kütüphanesi çalışanları üzerine yoğunlaştığı görülmüştür.

Anahtar Sözcükler: İş doyumunu, Bilgi ve Belge Yönetimi literatürü, literatür incelemesi, içerik analizi, Türkiye.

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

Abstract

The purpose of this study is to investigate job satisfaction studies in the national Information and Records Management literature. The study involved a historical discussion on the concept of job satisfaction and included a detailed literature review. In this context, articles, notifications, books, book sections, reports and postgraduate dissertations prepared in Turkey in the scope of the science of Information and Records Management were analyzed from different perspectives in terms of type of publication, year of publication, objective, studied samples and scope, research methods and techniques employed, characteristics of the researcher, their point of view and their approach on the subject. As a result of the study where the method of content analysis was used, it was determined that the job satisfaction studies in the national literature started in the year 1989, and this topic was studied in intervals of a minimum of one year and a maximum of six years. It was seen that studies are very low in quantity and high in quality and most of these studies focused on the employees of university libraries.

Keywords: Job satisfaction, Information and Records Management literature, literature review, content analysis, Turkey.

Giriş

İş doyumunu, akademinin birçok alanında çalışılan önemli ve kapsamlı bir konudur. Çalışanların işlerindeki konum ve durumlarına karşı verdikleri duygusal tepkiyi yahut memnuniyet düzeyini ifade eden iş doyumunu kavramının yaş, cinsiyet, kişilik özellikleri, hizmet süresi, eğitim ve toplumsal sınıf gibi demografik özelliklerden; örgütsel destek, ücret ve iş arkadaşları gibi kurumsal unsurlardan etkilendiği bilinmektedir. İş doyumunu, çalışanın iş yerindeki motivasyonunu, üretkenliğini ve verimliliğini etkilemektedir. Bu durum, gündeme geldiği ilk günden bu yana konunun önemini korunmasını sağlamış ve yapılan araştırmaları arttırmıştır.

Türkiye’de 1963 yılından itibaren faaliyet gösteren Kütüphanecilik Bölümlerinin ve 1987 yılından itibaren faaliyet gösteren Arşivcilik Bölümlerinin 2002 yılında birleştirilmesi ile meydana gelen Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, uygulamalı ve teorik bir meslek sahasına sahip olması sebebiyle iş doyumunu çalışmaları için zengin bir araştırma ortamı sunmaktadır. Bilgi ve Belge Yönetimi alanındaki iş doyumunu araştırmalarının bilgi hizmeti sunan personel ile doğrudan ilgisi olduğundan, konunun sosyal ve psikolojik boyutları da bulunmaktadır. Buradan hareketle, bu alanda yapılan iş doyumunu araştırmalarının bilgi toplumuna geçiş sürecinde nitelikli bilgi hizmetinin sunulması ve bilgi uzmanlarının özlük haklarının iyileştirilmesi yoluyla hizmet niteliğinin artırılması konusunda faydası olacağı düşünülmektedir.

1. İş Doyumu Kavramı

İş tatmini ve iş memnuniyeti gibi değişik şekillerde ifade edilebilen iş doyumunu (*job satisfaction*) kavramı, oldukça zengin bir tanım yelpazesine sahiptir. Bunlardan bazıları şöyle sıralanabilir: ‘Çalışanın algıladığı girdi ve çıktı dengesi’ (Adams, 1963, 424); ‘çalışanların kurumlarına, işlerine, iş arkadaşlarına ve iş ortamındaki diğer psikolojik unsurlara karşı olumlu tutumu’ (Beer, 1964, 34); ‘çalışanın işine veya iş tecrübesine yönelik takdirden kaynaklanan olumlu duygusal durum’ (Locke, 1976, 300); ‘çalışanların ihtiyaçları ile iş çevresinin uygunluğu’ (Jones ve Jordan, 1987, 34); ‘bireyin işi veya işinin çeşitli yönleriyle ilgili hissettiği evrensel bir duygu’ (Spector, 1997, 3); ‘bireylerin işlerinden hoşlanma derecesi’ (Tezer, 2001, 33); “bir kurumda ilişkilerin sıcak olması, çalışanların yeteneklerini sonuna kadar kullanabilmesi, kendilerine değer verildiğini hissetmeleri, yaptıkları işin ödüllendirilmesi ve işi iyi yapabilmek için gerekli araç-gereçlerin temin edilmesi gibi unsurların olmasıyla sağlanan büyük ölçüde duygusal bir bağ” (Özen, 2011, 78). Bu açıklamalardan iş doyumunun yaş, cinsiyet, kişilik özellikleri, hizmet süresi, eğitim, toplumsal sınıf, örgütsel destek, ücret ve iş arkadaşlarıyla ilişkiler gibi çeşitli faktörlerin etkisi altında olduğu kolaylıkla anlaşılmaktadır.

2. Türkiye Dışında Yapılan İlk İş Doyumu Çalışmaları

İş doyumunu kavramının literatüre 1920’li yıllarda girmiş olduğu ve ilk sistematik bilgilerin 1930’lu yıllarda oluşturulduğu söylenebilir de konunun akademik alanda araştırılmasıyla ilgili çalışma geçmişinin 1880’li yıllara kadar uzandığı söylenebilir. Bu makale için yapılan araştırmalar, iş doyumunu konusundaki ilk çalışmanın 1884 yılında *Journal of Education*’da yayımlanan bir yazı olduğunu göstermektedir. Tespit edebildiğimiz iş doyumunu kavramını ele alan en eski kaynak, Paine tarafından 1884 yılında kaleme alınan “A teacher’s choice of work” adlı makaledir. Bu makale, öğretmenlerin maaşları, talepleri ve meslek tercihlerine ilişkin bilgiler sunmaktadır. Paine’e (1884, 132) göre öğretmenler, işlerinden doyum alabilmek için herhangi bir dış baskıya maruz kalmak istemediklerini bildirmektedir. Söz konusu makalenin yayımlandığı dergide (*Journal of Education*) 1892, 1899, 1900, 1903, 1904, 1905 ve 1906 yıllarında da benzer araştırmaların yayımlanmaya devam ettiği görülmektedir. (EbscoHost içinde *Sociology Source Ultimate* veritabanı, 04.05.2017). Örneğin 1901 Mayıs sayısındaki “What can be done to improve the professional spirit of teachers?” başlıklı makalede öğretmenlerin mesleki ruhunu geliştirmek için alınması gereken önlemler dile getirilmekte, sınıf öğretmenlerinin maaşlarının yılda bin dolara çıkarılması önerilmektedir (Boyden, Grenfell, Stetson, Gilbert, Newell, 1901, 366).

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

1918 ve sonrasında, dönemin özelliklerinin etkisi ile işletmelerde işten ayrılma ve personel değişimi durumunu ifade eden *işgücü devri* kavramı gündeme gelmiş ve bu konudaki çalışmalar akademik yayınlara yansımıştır. İşgücü devri konusunda yayın yapan çeşitli yazarlarca (Örneğin; Douglas, 1918; Matherly, 1923; Prickett, 1931) iş tatmini olgusu konu edilmiştir. Günümüzde, çalışanlarda yüksek iş doyumunun işgücü devir oranlarını azalttığı ve böylece kurumların verimliliğini arttırdığı genel geçer bir bilgi haline gelmiştir.

1924'te "Working Conditions on Massachusetts Farms in 1921" başlığıyla yayımlanan çalışmada iş tatminine ilişkin bir çeşit memnuniyet analizi yapılmıştır. Makale, 1921 yazında Tarım Ekonomisi Bürosu tarafından Massachusetts'teki çiftlik çalışma koşullarının incelendiği bir çalışmayı içermektedir. İşçi ve işverenlere yapılan anket çalışmasında memnuniyet düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır.

İş tatminiyle ilgili çalışmaların 1940'lı yıllardan itibaren yaygınlaşmaya başladığı görülmektedir. Hemşirelerin iş tatminini ölçen Nahm (1940), öğretmenlerin iş doyumunu inceleyen McClusky ve Strayer (1940) ve aynı demografik verilere sahip işten ayrılmış 132 bireyin işteki memnuniyetsizliğinin çeşitli nedenlerini analiz eden Watson ve Seidman (1941)'in çalışmaları günümüzdeki iş doyumunu çalışmalarının birer öncüsü sayılabilir. 1941 yılında, 273 yetişkin erkeğe yapılan bir anket çalışması ile iş doyumunu ve meslek edinme arasındaki ilişkinin incelendiği ve ekonomik nedenlerle bir meslek grubuna sonradan eklenen çalışanların diğerlerine göre daha yüksek doyuma sahip olduğunun tespit edildiği çalışma (Super, 1941) da dikkate değerdir. İş tatmini kavramının kuramsal boyutunu irdeleyen Stapel (1950) ve 1949 ve 1950 yıllarında yapılmış iş doyumunu araştırmalarını inceleyen Hoppock ve Robinson (1950, 1951)'un çalışmaları ise dönemin literatürüne ışık tutar niteliktedir. 1965'de Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği'nde Leningrad ve çevresindeki çeşitli ağır ve hafif endüstrilerde çalışan 30 yaşın altındaki 2.665 işçi ile yüz yüze görüşme ve anket teknikleri kullanılarak gerçekleştirilen iş tutumu araştırmasında en düşük ve en yüksek performansla sahip işçilerin hangi işleri yaptıkları tespit edilmiş ve işçilerin en çok ve en az memnun oldukları faktörler analiz edilmiştir (Herzberg, 1965, s. 245).

1967 yılından itibaren iş doyumunun ölçülmesi için çok çeşitli ölçekler hazırlanmaya başlanmıştır. Bunlardan başlıcaları, Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından 1967 yılında tasarlanan Minnesota İş Doyumu Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire), Smith, Kendall ve Hulin (1969) tarafından geliştirilen İş Tanımlama Endeksi (Job Description Index), Hackman ve Oldham (1975) tarafından hazırlanan İş Tatmini Ölçeği (Job Satisfaction) ve

¹ Birinci Dünya Savaşı'na katılan ülkeler, 1914 yılından itibaren ekonomik bir darboğaz yaşamışlar ve bu durum söz konusu ülkelerdeki işletmelerin istihdam politikalarını etkilemiştir. Bu etki, bilimsel literatüre de yansımış ve 1918 yılından itibaren "iş gücü devri/labor turnover" kavramı ortaya çıkmıştır.

1985 yılında Paul Spector tarafından hazırlanan JSS İş Doyumu Ölçeği'dir. (Job Satisfaction Survey) Bu ölçekler farklı disiplinlerden çok sayıda araştırmacı tarafından kullanılmış ve pek çok bilimsel araştırma yapılmasını sağlamıştır. 1970'lerde iyice yoğunlaşan iş doyumu çalışmaları, günümüzde de bu artışına devam etmektedir.

3. Türkiye'de Yapılan İlk İş Doyumu Çalışmaları

Türkiye'deki iş doyumu çalışmalarının ilk kez 1985 yılında Baycan tarafından kullanılan ve 1988 yılında Telman tarafından Türkçeye uyarlanan Minnesota İş Doyumu Ölçeği ile başladığı söylenebilir. Ulusal literatürümüzde 1980'li yıllarda çalışılmaya başlanan, 90'lı yıllarda yavaş yavaş yaygınlaşan iş doyumu konusu, 2000'li yıllarda hayli popüler bir araştırma konusu haline gelmiştir.

Günümüzde farklı meslek gruplarının iş doyumlarını araştıran pek çok güncel çalışmadan söz edilebilir. Hemşireler üzerinde araştırma yapan Çam ve Yıldırım (2010); Tilev ve Beydağ (2014), Tambağ, Can, Kahraman ve Şahpolat (2015); hekimlerin iş doyumlarını araştıran Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001); hastane çalışanlarının iş doyumunu stres olgusu bağlamında ele alan Şahin ve Durak-Batıgün (1994), çeşitli branşlardaki öğretmenlerin iş doyumunu inceleyen Şahin ve Dursun (2009), Alsancak (2010), Seyhan (2015), Dursun (2015), Karademir (2016); bankacıların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkilerini inceleyen Özaydın ve Özdemir (2014); banka çalışanlarının iş doyumunu tükenmişlik düzeyleri ile karşılaştırmalı olarak inceleyen Gürdoğan ve Atabey (2014) ve benzer şekilde, otel çalışanlarının iş doyumunu tükenmişlik düzeyleri ile karşılaştırmalı olarak inceleyen Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin (2010); psikolojik danışmanların iş tatminlerini inceleyen Özen (2011); mimarların iş doyumunu demotivasyon faktörleri ve tükenmişlik bağlamında inceleyen Çivici (2016) ve polis teşkilatı üzerinde araştırma yapan Tavas ve Tekiner (2016) bunlardan bazılarıdır.

4. Dünya'da Bilgi ve Belge Yönetimi Alanındaki İş Doyumu Çalışmaları

Bilgi ve Belge Yönetimi alanındaki iş doyumu araştırmaları, dünyada 1970'lerde, Türkiye'de ise 1980'lerin sonunda başlamıştır. Bu çalışmalar çoğunlukla kütüphane ve bilgi merkezi çalışanları üzerine yoğunlaşmıştır. Uluslararası nitelik taşıyan ilk çalışmalara örnek olarak verilebilecek Vaughan ve Dunn (1974); Plate ve Stone (1974); Minter (1975); Wood, (1975); Chwe (1978); D'Elia (1979); Scammell ve Stead (1980); Lynch ve Verdin (1987); Kreitz ve Ogden (1990); Nkereuvem (1990); Fitch (1990); Voelck (1995); Koenig, Morrison ve Roberts (1996); Leckie ve Brett (1997)'in farklı kurumlarda çalışan kütüphanecilerin iş doyumlarını çeşitli değişkenlere göre doğrudan ya da karşılaştırmalı olarak inceledikleri görülmektedir (Karagözoğlu-Aslıyüksek, 2017, 3-4, 7).

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

İş doyumunu çalışmalarının Bilgi ve Belge Yönetimi alanında yoğun olduğu son on yılda (2007-2017) yapılan uluslararası yayınlar; kütüphanelerde çalışan bilgi teknolojisi çalışanlarının iş doyumunu araştıran Lim (2007); Malezya'daki üniversite kütüphanecilerinin iş doyumunu inceleyen Karim (2008); halk ve üniversite kütüphanecilerinde iş özerkliğinin iş doyumunu ile ilişkisini ele alan Patillo, Moran ve Morgan (2009); üniversite kütüphanelerinde çalışan kataloglama kütüphanecilerinin iş doyumunu ele alan Leysen ve Boydston (2009); Kanada'daki hukuk kütüphanesi çalışanlarının iş doyumunu diğer tür kütüphanelerde çalışanlarla karşılaştırarak ölçen Eva ve McCormack (2009); Batı Bengal'deki özel okul kütüphanecilerinin iş doyumunu ele alan Panigrahi ve Jana (2010); işle ilgili değişkenlerin kütüphanecilerin örgütsel bağlılığı ve iş doyumunu üzerindeki etkisini inceleyen Abdul Karim (2010); Nijerya'daki federal üniversite kütüphanelerindeki kütüphanecilerin iş tatmini ve mesleki aidiyetleri üzerine çalışan Adio ve Popoola (2010); Kuveytli kütüphanecilerin mesleki imaj algılarını iş doyumunu bağlamında ele alan Alansari (2011); Hindistan'ın Tirunelveli şehrindeki kütüphanecilerin iş doyumunu araştıran Balasubramanian (2011); iş doyumuna ve üniversite kütüphanecilerine Herzbergci bir bakışla değerlendiren Bernstein (2011); üniversite kütüphanecilerinde iş tatmini, iş özerkliği ve iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen Yu-Ping (2012); dijital olarak hizmet veren danışma kütüphanecilerinin iş doyumlarını araştıran Hendricks ve Buchanan (2013); talepleri olmaksızın akademik statü verilen ve bu alanda yükselmeleri beklenen Gana Üniversitesi kütüphanecilerinin yaşadıkları ikilemin iş doyumlarına etkisini ele alan Opoku (2013); Leysen ve Boydston'un 2009 tarihli araştırmasını Nijerya kapsamında gerçekleştiren Baro, Fyneman, ve Zoukemefa (2013); Cezayir Guelma Üniversitesi kütüphanelerinde çalışanların iş doyumunu ele alan Chabounia (2013); Pakistan'ın bir şehrindeki üniversite kütüphanecilerinin iş doyumunu ölçen; bir başka çalışmada tekno-stres ve iş doyumunu korelasyonunun ampirik bir analizini yapan; başka bir çalışmada ise akademi kütüphanecilerinde duygusal zekâ ve iş doyumunu ilişkisini irdeleyen Khan ve arkadaşları (2013a, 2013b, 2017); kütüphanecilerin üniversite kütüphanelerinde ekonomik ve sosyal teşvikler konusundaki tutumlarını Nijerya'dan seçilmiş bir üniversite kütüphanesi örneğinde inceleyen Owolabi ve arkadaşları (2013); Lahor'daki (Pakistan) devlet ve özel üniversite kütüphanecilerinin iş doyumunu karşılaştırmalı olarak inceleyen Hyder ve Batool (2013); Sri Lanka'daki öğretmen kütüphanecilerin iş doyumunu inceleyen Maithili ve Navaneethakrishnan (2014); genç kütüphanecilerin yöneticileri ile ilişkilerini inceleyen Mallon (2014); 1964-2009 yılları arasında Amerika North Carolina'daki Kütüphanecilik master programlarından mezun olan 1833 kişi üzerinde araştırma yaparak kütüphanecilerin iş tatmini kaynaklarını yeniden gözden geçiren Morgan (2014); Doğu Hırvatistan'daki kütüphanecilerin mesleklerini algılama biçimini iş doyumunu bağlamında inceleyen ve kütüphanelerinde insan kaynakları yönetiminin geliştirilmesi gerektiğini vurgulayan Dukic ve Dukic (2014); 2014'te üniversite kütüphanecilerinin iş doyumunu ve iş performansını inceleyen ve 2015'te kütüphanecilikte yönetici

desteğinin düzenleyici rolünü irdeleyen Peng (2014 ve 2015); teknolojinin iş tatmini ve işbirliği üzerindeki etkisini ele alan Butler ve Perini (2015); Filistin'deki üniversite kütüphanecilerinin iş doyumunu ele alan Judeh (2015); Niyerya'nın Edo ve Delta eyaletlerinde üniversite kütüphanelerinde akademik kütüphanecilerin mesleki memnuniyetini etkileyen faktörleri araştıran Oyovwe, Omeluzor ve Akpojotor (2016) olarak sıralanabilir. Bu yayınların büyük kısmı Nijerya, Pakistan, Hindistan, Filistin, Tayvan ve Japonya gibi ülkelerde yapılan araştırmalara dayanmaktadır.

5. Türkiye'de Bilgi ve Belge Yönetimi Alanındaki İş Doyumu Çalışmaları

Türkiye'de Bilgi ve Belge Yönetimi Bilimi alanında hazırlanmış on yedi adet iş doyumunu çalışması bulunmaktadır (Tablo 1). Bunlardan ilki, Kütüphanecilik Bölümü mezunu profesyonel kütüphanecilerin işlerinden memnun olup olmadıklarını saptamayı amaçlayan Reyhan Demirel'in (1989) çalışmasıdır. Demirel, "Yaş, cinsiyet ve mesleki deneyimin üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş tatminine etkisi" adlı yüksek lisans tezinde (T1), yaş, cinsiyet ve mesleki deneyimin iş tatmini üzerinde etkili olup olmadığını araştırmış ve 1989 Türkiye'sindeki toplam 28 üniversite kütüphanesinde çalışan kütüphanecilik mezunları üzerinde anket temelli bir araştırma yapmıştır. Çalışma sonucunda, terfi, toplumsal statü ve maddi olanak yetersizliklerine bağlı iş doyumsuzluğunun yaş unsuruyla ilişkili olduğu saptanmıştır.

Bilgi ve Belge Yönetimi literatüründe iş doyumunu hakkında yapılmış ikinci çalışma, Ankara'daki üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş doyumunu araştıran Ebru Kaya'nın (1994) çalışmasıdır. Kaya, Perran Özben Kütüphanecilik Ödülü'nü aldığı araştırma raporunda (R), fiziksel çalışma koşullarının, iş güvenliğinin, terfi süreçlerinin, ücret ve sosyal statünün kütüphanecilerin iş doyumlarını olumsuz olarak etkilediğini tespit etmiştir. Kaya, bu araştırmasının verilerinden de faydalanarak gelişmekte olan ülkelerde kütüphanecilerin iş doyumunu hakkında ayrıca bir bildiri (B1) (Kaya, 1995, 71-78) hazırlamış ve bu bildirisini 61. IFLA genel konferansında sunmuştur.

Konu hakkındaki dördüncü çalışmanın (B2) sahibi Ahmet Çelik (1997, 171-177), iş doyumunu etkileyen çevresel koşullara değinmekte ve çoğunlukla göz ardı edilen bir unsur olan kişilik yapısının iş doyumundaki önemini vurgulamaktadır. Çelik'e göre, personelin kişilik yapısı da iş doyumunu etkileyen dikkate değer bir unsurdur.

Beşinci çalışma, Ankara ilindeki yedi kamu kurumunun arşiv personelinin iş doyumlarını araştıran Dilek Toplu-Bayır'ın (1998) "Kamu kurum arşivlerinde çalışan personelin iş tatmini" adlı tezidir. (T2) Farklı ölçek çalışmalarından derlenen maddeler (sorular) ile hazırlanan bir anketin uygulandığı çalışmada, personelin iş doyumunun bireysel özellikler, işin bilgi ve becerilere uygunluğu, işin yapılmaya değer görülmesi gibi içsel faktörlerden çok ücret, tak-

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

dir edilme, yönetici, yükselme olanağı gibi dışsal faktörlerden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bir diğer çalışmanın sahibi olan Bocutcu (2001), Ankara'daki kütüphanecilerin iş doyumları üzerine çalıştığı "Kütüphanecilerin iş doyumunu ve Ankara kütüphanelerindeki durum" adlı tezinde (T3) okul kütüphanecileri hariç il merkezindeki bütün kütüphanecileri çalışma kapsamına dâhil etmiştir. Araştırma sonucunda, katılımcıların iş doyumunun cinsiyet, medeni durum ve mezun olunan üniversite gibi değişkenlerden etkilenmezken, yaş, hizmet süresi, kütüphane türü, çalışılan birim, sahip olunan unvan ve alınan ücret değişkenlerinden etkilendiği saptanmıştır.

Yedinci çalışmayı hazırlayan Bilgin (2003), "Üniversite kütüphanelerinde yönetime katılma: Ankara üniversite kütüphaneleri üzerine bir inceleme" adlı yüksek lisans tezinde (T9) Ankara'daki altı üniversite kütüphanesinde çalışan 71 kütüphanecinin iş tatmininde yönetime katılma faktörünün etkisini araştırmıştır. Çalışma sonucunda, kütüphane yöneticilerinin işle ilgili kararlarda kütüphanecilerin fikrini almasının kütüphanecilerin iş doyumuna olumlu etkide bulunduğu tespit edilmiştir.

Erol Yılmaz (2003), "Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma: Hacettepe Üniversitesi örneği" adlı doktora tezinde (T4) hem kütüphane çalışanlarının hem de kullanıcıların iş doyumunu araştırmış ve çalışma sonuçlarını 2004 tarihli ve "Üniversite kütüphanelerinde müşteri merkezli yapılanma ve personel memnuniyeti" adlı makalesinde (M1) yeniden dile getirmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, üniversite kütüphanelerinde toplam kalite yönetimi felsefesi çerçevesinde bir yapılanma olmadığı için personelin iş yaşamından memnun olmadığı yönündeki hipotez kanıtlanmıştır. Yılmaz, sonuçlarını makale olarak da yayımladığı doktora tezini, kuramsal kısmını daha da zenginleştirerek kitaplaştırmıştır. Kitap (K), "Bilgi merkezlerinde toplam kalite yönetimi" adı ile yayımlanmıştır.

Ahmet Özekmekçi (2004), Ankara'daki üniversite kütüphanelerinde çalışan yardımcı personelin iş doyumunu araştırmış ve "Üniversite kütüphanelerinde Kütüphanecilik eğitimi olmayan personelin iş doyumunu" adlı tezi (T5) hazırlamıştır. Kapsamı Ankara'daki beş üniversitenin kütüphane personelinden oluşan çalışmanın söz konusu personelin iş doyumunun ekonomik şartlardan dolayı düşük olduğuna dair hipotezi kanıtlanmıştır.

Ankara'daki üniversite ve halk kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş doyumları üzerine karşılaştırmalı bir inceleme (M2) yapan Yılmaz, Korkut ve Köse (2010) üniversite ve halk kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin genel iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığını; ancak bazı unsurlar arasında anlamlı farklılıklar olduğunu saptamışlardır.

Konu hakkındaki on üçüncü çalışmanın sahibi Nihat Nacar'ın (2012) Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde tamamladığı "Kü-

tüphanelerde örgütsel kültürün örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi üzerine bir araştırma” adlı yüksek lisans tezinde (T6) üniversite kütüphanelerinde örgüt kültürünün, örgütsel bağlılık ve iş doyumuna anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür.

Selale Korkut (2012) “Türkiye’deki devlet ve vakıf üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş doyumlarının karşılaştırılması” adlı yüksek lisans tezinde (T7) Türkiye’deki vakıf ve devlet üniversitelerinde çalışan kütüphanecilerin iş doyumlarını araştırmıştır. Çalışma sonucunda, vakıf ya da devlet üniversitesinde çalışmanın iş doyumunu etkilemediği saptanmıştır.

Narin Camuzoğlu, 2014 yılında tamamladığı “Kütüphane yöneticileri ve çalışanlarının liderlik özelliklerine bakış açıları ve iş tatmini: Devlet ve vakıf üniversiteleri karşılaştırması” adlı yüksek lisans tezinde (T8) Ankara’daki üçü devlet, üçü vakıf olmak üzere altı üniversite kütüphanesinin çalışanlarına kendi hazırladığı anketi uygulamıştır. Çalışma sonucunda, hem devlet hem de vakıf üniversitelerinde sorumlu lider konumundaki kişilerin davranışlarında demokratik olmadıklarını ve kütüphanecilerin iş doyumunu konusunda kararsız bir tutum içinde olduklarını saptamıştır.

Kaygısız (2015), bilgi merkezi çalışanlarının iş yüklerinin iş doyumunu düzeylerine etkisini incelemiştir (KB). Çalışma kapsamında, Türkiye’deki kamu bilgi merkezlerinde çalışan yönetici ve personel arasından rastlantısal olarak seçilen 187 kişiye anket uygulanmıştır. Çalışma sonucunda, bilgi merkezi çalışanlarının iş doyumlarının çok yüksek olmamakla birlikte normal olduğu, iş yüklerinin iş doyumuna olumsuz bir etkide bulunmadığı tespit edilmiştir.

Konu hakkındaki son çalışma ise Karagözoğlu-Aslıyüksek (2017) tarafından yayımlanan “Türkiye’deki Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinde çalışan araştırma görevlilerinin iş doyumunu düzeyleri” adlı çalışmadır (M3). Bilgi ve Belge Yönetimi alanında akademik personele yönelik yapılan bu ilk iş doyumunu araştırmasında, alanın öğretim elemanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeği parametrelerine göre orta düzey iş doyumuna sahip oldukları, ayrıca içsel iş doyumlarının dışsal iş doyumlarından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Ülkemizde Bilgi ve Belge Yönetimi alanında hazırlanan başka bir iş doyumunu çalışmasına rastlanmamıştır. Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’nde henüz tamamlanmamış bir yüksek lisans tezinin ve Kastamonu Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi bölümünde hazırlanmakta olan bir makalenin varlığı biliniyor olsa da henüz tamamlanmamış olan bu çalışmalar, araştırmaya dâhil edilememiştir.

Ayrıca, alan literatüründe bulunan ve bazı çalışmalarda (örneğin Güneş, 2009, XXII) iş doyumunu çalışması olarak nitelendirilen çeşitli araştırmaların (Ekban, 1989; Açikel, 1992; Çelik, 1999; Şentürk, 2005; Çakmak, 2005) - konu ile dolaylı olarak ilişkilendirilebilecek olsa da- doğrudan iş doyumunu ile ilgili olmadığı ve işletme biliminde iş doyumunu konusundan bağımsız farklı ko-

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

nular olarak addedilen personel yönetimi, iş performansı ve kütüphane yönetimi gibi konularda olduğu belirtilmelidir.

6. Çalışmanın Amacı, Önemi, Kapsamı ve Yöntemi

Bu çalışmanın amacı, Bilgi ve Belge Yönetimi ulusal literatüründeki iş doyumunu araştırmalarının incelenmesidir. Bilgi ve Belge Yönetimi literatüründe sayı bakımından oldukça sınırlı olan iş doyumunu çalışmalarının incelenmesi, iş doyumunu konusunu bir kere daha gündeme getirerek yeni çalışmaların hazırlanmasını sağlamak, konunun önemini vurgulamak ve meslek elemanlarının iş doyumlarının iyileştirilmesine yönelik çalışmalara öncülük etmek açısından önem taşımaktadır.

Araştırmada, iş doyumunu kavramının bilimsel yazına girmesinden, yani 1884 yılından bugüne kadar devam eden literatür akışı incelenmiş ve iş doyumunu kavramıyla ilgili çalışmalar ele alınmıştır. Daha sonra, Bilgi ve Belge Yönetimi alanı kapsamında Türkiye’de hazırlanmış ulusal iş doyumunu çalışmaları *içerik analizi* yöntemi ile analiz edilmiş ve bulgular yorumlanmıştır. İçerik analizinin kapsamı, Türkiye’de hazırlanan ve tarafımızdan yapılan çalışmalarla Mart 2018 tarihi itibarıyla varlığı tespit edilen tüm iş doyumunu ve bilgi-bilimi konulu kitap, kitap bölümü, bildiri, makale, rapor ve tez çalışmalarından oluşmaktadır. Bu çalışmalar, ilki 1989 ve sonuncusu 2017 yılında hazırlanmış on yedi adet iş doyumunu çalışmasıdır. İncelenen her bir yayına tarih ve türüne göre rakam ve / veya harflerden oluşan birer kod verilmiş ve bu kodlar metnin devamında kullanılmıştır.

Araştırmada, “job satisfaction”, “iş doyumunu”, “iş tatmini” ve “iş memnuniyeti” anahtar kelimeleri kullanılmış olup *Directory of Open Access Journals*, *Library and Information Science Abstracts* ve *Proquest Dissertations* veri tabanları, *Türkiye Bibliyografyası*, *Türkiye Makaleler Bibliyografyası*, *Milli Kütüphane Kataloğu*, *Marmara Üniversitesi Elektronik Kaynaklar Veri Tabanı*, *EbscoHost*, *EMERALD*, *Library ve Information Science Abstracts*, *E-Prints in Library and Information Science* veri tabanları, *Marmara Üniversitesi*, *İstanbul Üniversitesi*, *Beyazıt Devlet Kütüphanesi* ve *İSAM katalogları*, *Anahtar I ve II: Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Dokümantasyon-Enformasyon Alanlarında Yayınlanan Toplantı, Anı, Armağan ve Derleme Kitaplar Dizini*, alanla ilgili armağan kitaplar, *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, *Türk Kütüphaneciliği* ve *Bilgi Dünyası* dergileri ile *YÖK Dokümantasyon Merkezi Tezler Kataloğu* taranmıştır. Ayrıca Google arama motoru ve *Google Scholar* taranarak web üzerinde Bilgi ve Belge Yönetimi alanındaki iş doyumunu ile ilişkili çalışmalar araştırılmıştır. Bilgi merkezlerinde bulunamayan bir kaynak (R), yazarın kendisine ulaşılarak elde edilmiştir. Ulaşıp değerlendirilen pek çok kaynaktan yalnızca iş doyumunu ile doğrudan doğruya ilişkili olan çalışmalar araştırmaya dâhil edilmiştir.

Performans yönetimi, verimlilik vb. konu başlıkları verilen, iş doyumunu ile sebep-sonuç ilişkisine sahip olmakla birlikte bilimsel literatürde farklı bağlamlarda incelenen ve gerek kullanılan literatür ve ölçekler, gerekse araştırma

bulguları bakımından iş doyumu konusunu doğrudan ele almayan kaynaklar, çalışmaya dahil edilmemiştir.

6.1. Bulgular

Dünyada 1800'lü yılların sonlarında başlayan iş doyumu araştırmalarının Bilgi ve Belge Yönetimi uluslararası akademik literatüründe diğer alanlara kıyasla geç başladığı söylenebilir. Bu durum Türkiye'ye de yansımıştır. Çalışmalar nicelik yönünden de diğer alanlara göre oldukça sınırlıdır.

Tablo 1. Türkiye'de Bilgi ve Belge Yönetimi Literatüründeki İş Doyumu Çalışmaları

Sayı	Kod	Yıl	Araştırmacı	Çalışmanın Adı	Tür
1	T1	1989	Demirel, Reyhan	Yaş, cinsiyet ve mesleki deneyimin üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş tatminine etkisi	Yüksek Lisans Tezi
2	R	1994	Kaya, Ebru	Üniversite kütüphanelerinde iş doyumu	Araştırma Raporu
3	B1	1995	Kaya, Ebru	Job satisfaction of the librarians in the developing countries	Bildiri
4	B2	1997	Çelik, Ahmet*	Kütüphaneciliğin psiko-sosyal boyutları (3): İş doyumu ve kişilik yapısı	Bildiri
5	T2	1998	Toplu-Bayır, Dilek	Kamu kurum arşivlerinde çalışan personelin iş tatmini	Yüksek Lisans Tezi
6	T3	2001	Bocutcu, Hatice	Kütüphanecilerin iş doyumu ve Ankara kütüphanelerindeki durum	Yüksek Lisans Tezi
7	T9	2003	Bilgin, Duygu	Üniversite kütüphanelerinde yönetime katılma: Ankara üniversite kütüphaneleri üzerine bir inceleme	Yüksek Lisans Tezi
8	T4	2003	Yılmaz, Erol	Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma: Hacettepe Üniversitesi Örneği	Doktora Tezi
9	M1	2004	Yılmaz, Erol	Üniversite kütüphanelerinde müşteri merkezli yapılanma ve personel memnuniyeti	Makale
10	T5	2004	Özekmekçi, Ahmet	Üniversite kütüphanelerinde Kütüphanecilik eğitimi olmayan personelin iş doyumu	Yüksek Lisans Tezi
11	K	2005	Yılmaz, Erol	Bilgi merkezlerinde toplam kalite yönetimi	Kitap
12	M2	2010	Yılmaz, Bülent*, Korkut, Şelale*, Köse, Eda	Ankara'daki üniversite ve halk kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş doyumları üzerine bir araştırma	Makale
13	T6	2012	Nacar, Nihat	Kütüphanelerde örgütsel kültürün örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi üzerine bir araştırma	Yüksek Lisans Tezi
14	T7	2012	Korkut, Şelale*	Türkiye'deki devlet ve vakıf üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş doyumlarının karşılaştırılması	Yüksek Lisans Tezi
15	T8	2014	Camuzoğlu, Narin	Kütüphane yöneticileri ve çalışanlarının liderlik özelliklerine bakış açıları ve iş tatmini:	Yüksek Lisans

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

				Devlet ve vakıf üniversiteleri karşılaştırması	Tezi
16	KB	2015	Kaygısız, Esra Gökçen*	Bilgi merkezi çalışanlarının iş yüklerinin iş doyum düzeylerine olan etkisinin incelenmesi	Kitap bölümü
17	M3	2017	Karagözoğlu-Aslıyüksek, Mehlika*	Türkiye'deki Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinde çalışan araştırma görevlilerinin iş doyumunu düzeyleri	Makale

Araştırma kapsamında incelenen çalışmaların her biri, yayın türü, yayın yılı, amaç, incelenen gruplar ve kapsam, araştırma yöntemi ve kullanılan teknikler, araştırmacının özellikleri, bakış açısı ve konuya yaklaşımı gibi farklı açılardan analiz edilmiştir.

6.2. Yayın Türü

Araştırmaya konu olan on yedi yayın, sekiz yüksek lisans tezi (T1, T2, T3, T5, T6, T7, T8), bir doktora tezi (T4), üç makale (M1, M2, M3), bir kitap (K), bir kitap bölümü (KB), iki bildiri (B1, B2) ve bir araştırma raporundan (R) oluşmaktadır (Tablo 1).

Çalışmaların %52,94'ü tezlerden, %17,64'ü makalelerden, %11,76'sı bildirilerden oluşmakta; kitap, kitap bölümü ve araştırma raporları ise %5,88'lik paylarla toplamın %17,64'ünü kapsamaktadır.

6.3. Yayın Yılı

Araştırmaya konu olan on yedi yayından ilk çalışmanın (T1) 1989 yılında, son çalışmanın (M3) ise 2017 yılında hazırlandığı görülmektedir. Çalışmaların en az bir, en fazla beş yıl aralıklarla yapıldığı görülmektedir (Tablo 1).

6.4. Araştırmanın Amacı

Araştırmaya konu olan on yedi yayının temel amaçları, Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Türkiye'de Bilgi ve Belge Yönetimi Literatüründeki İş Doyumu Çalışmalarının Amaçları

Kod	Amaç
T1	Kütüphanecilerin iş doyumuna yaşın, cinsiyetin ve mesleki deneyimin etkisi olup olmadığını incelemek
R1	Ankara'daki üniversite kütüphanecilerinin iş doyum düzeylerini ve doyumsuzluk nedenlerini saptamak
B1	Gelişmekte olan ülkelerdeki kütüphanecilerin iş doyumlarını incelemek
B2	Kişinin mesleki ve özel yaşamında doyuma ulaşmasına yardımcı olacak konuları açıklamak
T2	Kamu kurum arşivlerinde çalışan arşivcilerin iş tatmini durumlarını incelemek
T3	Ankara ilinde bulunan kütüphanecilerin işlerinden doyum sağlayıp sağlamadıklarının tespiti ve durumu etkileyen faktörleri saptamak
T9	Kütüphanecilerin iş tatminlerinin yönetim faktöründen etkilenip etkilenmediğini ortaya koymak
T4	Kütüphane personelinin iş yaşamından duyduğu memnuniyet düzeyini araştırmak
M1	Kütüphane personelinin iş yaşamından duyduğu memnuniyet düzeyini araştırmak
K	Kütüphane personelinin iş yaşamından duyduğu memnuniyet düzeyini araştırmak

T5	Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde çalışan yardımcı personel grubunun iş doyumunu düzeylerini saptamak
M2	Ankara'daki üniversite ve halk kütüphanelerinde çalışan Kütüphanecilik ve/veya Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunlarının iş doyumlarını karşılaştırmak
T6	Akdeniz Bölgesi'ndeki sekizi devlet ve birisi vakıf toplam dokuz üniversite kütüphanesinde örgütsel kültürü, örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymak
T7	Devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan bölüm mezunu kütüphanecilerin iş doyumunu etkileyen temel etkenleri karşılaştırmak
T8	Kütüphane yöneticilerinin liderlik vasıflarının çalışanların iş doyumları üzerindeki etkisini incelemek
KB	Türkiye'deki bilgi merkezi çalışanlarının iş doyum düzeyleri ile iş yükleri arasındaki ilişkiyi araştırmak
M3	Türkiye'deki Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümlerinde çalışan araştırma görevlilerinin iş doyumunu düzeylerini saptamak

6.5. İncelenen Gruplar ve Kapsam

On yedi çalışmanın ikisinde (B1 ve B2) (%11,76) saha çalışması yapılmazken, on beşinde (%88,23) saha çalışması yapılmış ve anket tekniği kullanılarak belli gruplar incelenmiştir.

On beş çalışmadan biri (T2) (%6,666) kamuda çalışan arşiv personelinin iş doyumunu; biri (KB) (%6,666) kurum türü ayrımı yapılmaksızın kamu kurumlarındaki bilgi merkezlerinde çalışan yönetici ve çalışanların iş doyumunu; biri (M3) (%6,666) bölümlerdeki araştırma görevlilerinin iş doyumunu incelemektedir. Diğer on iki çalışmada (%80) ise kütüphane çalışanlarının iş doyumlarının incelendiği görülmektedir. Bu on iki çalışmanın onunda (%83,333) (toplamın %58,823'ü) sadece üniversite kütüphanesi çalışanlarının iş doyumları ele alınırken, bir çalışmada (M2) (%8,333) (toplamın %5,882'si) halk ve üniversite kütüphanecilerinin iş doyumları karşılaştırılmış ve bir çalışmada ise (T3) (%8,333) (toplamın %5,882'si) okul kütüphanesi hariç her türden kütüphanedeki bölüm mezunu çalışanların iş doyumları incelenmiştir (Tablo 3).

Çalışmalardan altısı (T1, T3, M2, T7, T8, T9) (%40) (toplamın %35,294'ü) incelenen araştırma grubu kapsamını Bilgi ve Belge Yönetimi/Kütüphanecilik bölümü mezunları ile sınırlarken, biri (T5) (%6,666) (toplamın %5,882'si) söz konusu bölümden mezun olmayıp, kütüphanede çalışan personel ile sınırlamıştır.

Çalışmalardan yedisinde (R, T2, T4, M1, K, T6, KB) (%46,666) (toplamın %41,176'sı) bölüm mezunu olup olmama ile ilgili herhangi bir sınırlama getirilmeksizin kütüphane/arşiv/ bilgi merkezi çalışanlarının tümüne anket uygulanmıştır. Bu çalışmalardan birinde (T2) (%6,666) (toplamın %5,882'si) çalışma kapsamındaki kurumlarda çalışanların ilgili alanda mesleki formasyona sahip olmamaları sebebiyle iş doyumlarının düşük olduğu vurgulanmakta (Toplu-Bayır, ii-iii) ve bölüm mezunu arşivciler ile bölüm mezunu olmayan ve bir arşiv kurumunda görev almış olan personelin iş tanımlarının ayrı ayrı belirtilmesi gereği üzerinde durulmaktadır. Üç çalışmada (R, T6, KB) (%20) (toplamın %17,647'si) Bilgi ve Belge Yönetimi / Kütüphanecilik bölüm mezunu olanlar ile olmayanlar arasında bir karşılaştırma yapılmazken, üç çalışmada

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

(T4, M1,K) (%20) (toplamın %17,647'si) bölüm mezunu personel ile bölüm mezunu olmayanların iş memnuniyeti karşılaştırılmıştır. Bununla birlikte, bu üç çalışma (T4, M1,K) bir tez, bu tezdten faydalanılarak yazılmış bir makale ve aynı tezin kitaplaşmış hali olarak aynı araştırmanın verilerinden oluşmaktadır (Tablo 3).

Yapılan on beş çalışmanın biri (T6) (%6,666) (toplamın %5,888'i) Akdeniz bölgesi ile sınırlandırılırken, altı çalışma (T4, M1, K, T5, T8, T9) (%40) (toplamın %35,294'ü) Ankara'nın bir kısmı ile dört çalışma (R, T2, T3, M2) (%26,666) (toplamın %23,529'u) tüm Ankara ile dört çalışma ise tüm Türkiye (T1,T7, KB, M3) (%26,666) (toplamın %23,529'u) ile sınırlandırılmıştır (Tablo 3).

Tablo 3. Türkiye'de Bilgi ve Belge Yönetimi Literatüründeki İş Doyumunu Çalışmalarının Kapsam ve Detayları

<i>Kod</i>	<i>İncelenen Gruplar</i>	<i>Kapsam</i>	<i>Bilgi Merkezi Türü</i>	<i>Detay</i>
T1	1989 Türkiye'sindeki toplam 28 üniversite kütüphanesinde çalışan kütüphanecilik mezunları	Türkiye	Üniversite kütüphaneleri	BBY bölüm mezunları
R	Ankara'daki üniversite kütüphanecileri	Ankara	Üniversite kütüphaneleri	Kütüphane personeli genel
T2	Ankara'daki kamu kurum arşivlerinde çalışan arşivciler	Ankara	Kamu kurum arşivleri	Arşiv personeli genel
T3	Ankara ilinde tespit edilen okul kütüphanesi hariç her türden 44 kütüphanede çalışan bölüm mezunu kütüphaneciler (yöneticiler hariç)	Ankara	Okul kütüphanesi hariç tüm kütüphane türleri	BBY bölüm mezunları
T9	Ankara'daki üniversite kütüphanecileri	Ankara	Üniversite kütüphaneleri	BBY bölüm mezunları
T4,	Hacettepe Üniversitesi Kütüphane çalışanları	Ankara, kısmen	Üniversite kütüphaneleri	Kütüphane personeli genel
M1	Hacettepe Üniversitesi Kütüphane çalışanları	Ankara, kısmen	Üniversite kütüphaneleri	Kütüphane personeli genel
K	Hacettepe Üniversitesi Kütüphane çalışanları	Ankara, kısmen	Üniversite kütüphaneleri	Kütüphane personeli genel
T5	Ankara'daki beş üniversite kütüphanesindeki bölüm mezunu olmayan yardımcı personel	Ankara, kısmen	Üniversite kütüphaneleri	BBY bölüm mezunu olmayanlar
M2	Ankara'daki halk ve üniversite kütüphanecileri	Ankara	Halk ve üniversite kütüphaneleri	BBY bölüm mezunları
T6	Akdeniz Bölgesindeki dokuz üniversite kütüphanesinin çalışanları	Akdeniz Bölgesi	Üniversite kütüphaneleri	Kütüphane personeli genel
T7	Türkiye'deki 60 üniversite kütüphanesinin çalışanları	Türkiye	Üniversite kütüphaneleri	BBY bölüm mezunları
T8	Ankara'daki 6 üniversite kütüphanesinin yöneticileri ve çalışanları	Ankara, kısmen	Üniversite kütüphaneleri	BBY bölüm mezunları
KB	Türkiye'deki kamuya ait bilgi merkezi	Türkiye	Kamu kurumu	Bilgi mer-

	çalışanları		bilgi merkezleri	kezi	çalışanları
M3	Türkiye'deki Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümlerinde çalışan araştırma görevlileri	Türkiye	Araştırma görevlileri	genel	BBY öğretim elemanları

6.6. Araştırma Yöntemi ve Kullanılan Teknikler

On yedi araştırmanın on beşinde (%88,235) betimleme yöntemi ve anket tekniği kullanılırken, bildiri türünde hazırlanmış olan iki çalışmada (B1 ve B2) (%11,764) yalnızca betimleme yöntemi kullanılmıştır.

Anket tekniği kullanılan on beş çalışmanın beşinde (T1, R, T2, T8, T9) (%33,333) (toplamın %29,411'i) çalışma için hazırlanmış anketler kullanılırken, yedi çalışmada (%46,666) (toplamın %41.176'sı) uluslararası geçerliliğe sahip bilimsel ölçekler kullanılmıştır. Ölçek kullanılan çalışmalardan Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nin kullanıldığı çalışmalar T3, KB ve M3 (%20) (toplamın %17,647'si), Spector İş Doyumu Ölçeği'nin kullanıldığı çalışmalar T5, T7, M2 (%20) (toplamın %17,647'si), ve Michigan Ölçeği'nin kullanıldığı çalışma T6'dır (%6,666) (toplamın %5,882'si).

Doktora tezi olan bir çalışmada ise (T4) kütüphanecilerin iş memnuniyetine yönelik özgün bir ölçek geliştirilerek geçerliliği testlerle kanıtlanmış ve araştırma aracı olarak kullanılmıştır. Yazar, aynı araştırma sonuçlarını kullanarak M1 ve K kodlu çalışmaları da hazırlamıştır. Bu üç çalışmanın diğer çalışmalara oranı %20'dir (toplamın %17,647'si).

6.7. Araştırmacının Özellikleri

On yedi yayını hazırlayan on dört araştırmacıdan beşi (%35,714) akademik personel, dokuzu kütüphaneci/arşivcidir (%64,285). Beş akademik personelin dördü (%80) Bilgi ve Belge Yönetimi (Kütüphanecilik) bölümü öğretim elemanlarından oluşurken, biri (KB- Kaygısız) (%20) İşletme alanında çalışan bir akademisyendir. Konu hakkında çalışan akademik personel Tablo 1'de yıldızlı olarak belirtilmiştir.

6.8. Bakış Açısı ve Konuya Yaklaşım

On yedi çalışmanın üç tanesi (M2, T7, T8) (%17,647) karşılaştırmalı birer inceleme içermektedir. Bunlardan ilki (M2), üniversite kütüphanecileri ile halk kütüphanecilerinin iş doyumlarını karşılaştırırken, diğer ikisi (T7 ve T8), devlet ve vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinde çalışan personelin iş doyumunu düzeylerini karşılaştırmıştır. Ayrıca T3'te farklı kütüphane türlerinde ve kütüphanelerin farklı birimlerinde çalışan kütüphanecilerin araştırmaya dâhil olması kütüphane türü değişkenine göre bir karşılaştırma yapma imkânı sağlamıştır.

Araştırmaların on tanesi (T1, R, B1, B2, T2, T3, T5, M2, T7, M3) (%58.823), incelenen kitlenin iş doyumunu doğrudan ele alırken; dört çalışma (T6, T8, T9 KB) (%23.529) iş doyumunu başka kavramlarla birlikte ele almakta

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

ve çok yönlü incelemeler yapmaktadır. Bu çalışmalardan ilki (T6), kütüphanelerde örgütsel kültürün örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi üzerine yapılmış bir araştırmadır. İkincisi (T8), kütüphane yöneticileri ile çalışanlarının liderlik özelliklerine bakış açılarını ele alarak iş doyumunu ile bağdaştırmıştır. Üçüncü çalışma (T9), kütüphanecilerin iş doyumunu yönetime katılma durumlarına göre değerlendirmiştir. Dördüncü çalışma (KB), bilgi merkezi çalışanlarının iş yüklerinin iş doyumuna etkisini, kullandığı iki ayrı ölçeğin verilerini karşılaştırarak incelemiştir. Aynı araştırmacının bir araştırmanın ortak verileri ile hazırladığı üç ayrı çalışmada ise (T4, M1, K) (%17.647) kütüphanecilerin iş doyumunu, kullanıcı memnuniyeti ile birlikte ölçülerek çok yönlü bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

Yapılan çalışmalarda iş doyumunu kavramının Bilgi ve Belge Yönetimi meslek alanı ile ilişkisi, çalışan meslek personelinin iş doyumunu düzeylerinin tespiti ya da iş doyumlarını etkileyen unsurların tespiti üzerinden kurulmuştur. Çalışmaların beşinde (T1, R, B1, B2, T3) (%29.411) katılımcıların iş doyumuna yönelik genel bir değerlendirme yapılmış ve yaş, cinsiyet, mesleki deneyim vb. demografik değişkenler bağlamında sonuçlar elde edilmiştir. İki çalışmada (T2 ve T5) (%11.764) bölüm mezuniyeti öne çıkarılarak mesleki formasyonun önemine dikkat çekilmiştir. İş doyumunu konusunu, toplam kalite yönetimi, örgüt kültürü, yönetime katılma, iş yükü ve verimlilik (T4, M1, K, T6, T9, KB, M3) (%41.176) bağlamında ele alan çalışmalar yanında, farklı kurum türlerinde çalışan kütüphanecilerin iş doyumlarını karşılaştıran çalışmalar (M2, T7 ve T8) (%17.647) da bulunmaktadır.

6.9. Çalışmanın Yayınlanma Durumu

İş doyumunu hakkında hazırlanan üç makalenin biri (M1) Türk Kütüphaneciliği dergisinde, biri (M2) Bilgi Dünyası dergisinde, biri ise (M3) Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi'nde yayımlanmıştır. Konu hakkındaki ilk bildiri olan (B1) Ebru Kaya'nın çalışması, IFLA 61. Genel Konferans Bildirileri (1996) kitabında yayımlanmıştır. Yayımlanan diğer iki çalışma (B2 ve KB), biri toplantı kitabı, biri de armağan kitap olmak üzere birer ulusal kitapta yayımlanmıştır. Çalışmalardan biri (K), T4 kodlu tezin genişletilerek yayımlanmış halidir. Çalışmaların yayımlandığı mecraların hepsi de alanın dergileri veya alan çalışmalarını kapsayarak çıkarılan kitaplardan oluşmaktadır. Tez olarak hazırlanan dokuz çalışma ise yayımlanmamış ve kütüphanelerde gri yayın olarak yer almıştır. Özetle, Türkiye'de Bilgi ve Belge Yönetimi alanında yapılan iş doyumunu çalışmalarının yaklaşık yarısı (%47.058) yayımlanmış, yaklaşık yarısı (%52.941) ise gri yayın olarak kalmıştır.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada, Türkiye'de Bilgi ve Belge Yönetimi alanında yapılmış iş doyumunu çalışmaları içerik analizi yöntemine tabi tutularak değerlendirilmiş ve ele alınan çalışmalar, yayın türü, yayın yılı, araştırmanın amacı, incelenen gruplar, kapsam, araştırma yöntemi ve kullanılan teknikler, araştırmacının

özellikleri, bakış açısı, konuya yaklaşımı ve çalışmanın yayımlanma durumu başlıkları altında incelenmiştir.

Çalışmalar yayın türü bakımından ele alındığında, toplam dokuz tezin araştırmaların yarısından biraz fazlasını (%52,941) oluşturduğu görülmektedir. Konu hakkında yazılmış üç makalenin (%17.647) yirmi sekiz yıllık süreç göz önüne alındığında ve dünya literatürüyle karşılaştırıldığında sayı bakımından oldukça yetersiz olduğu söylenebilir.

Çalışma yıllarına bakıldığında dünyada yetmişli yıllarda başlayan Bilgi ve Belge Yönetimi odaklı iş doyumu çalışmalarının ülkemizde 1989 yılında başladığı görülmektedir. Bu tarih çok da geç bir tarih değildir. Ancak yıllara dayalı üretim yoğunluğunun çok düşük olduğu belirtilmelidir.

İncelenen gruplar göz önünde tutulduğunda, saha araştırması yapılan on beş çalışmadan on dördünün (%93.333) kütüphaneciler üzerine yapılmış olduğu görülmektedir. Arşiv çalışanlarını ele alan sadece bir (%6,666) çalışma bulunmaktadır. Kütüphanecilikte iş doyumu temelli çalışmaların üniversite kütüphanecileri üzerine yoğunlaştığı, bununla birlikte okul kütüphanecilerinin iş doyumunu ele alan herhangi bir çalışmanın olmadığı, aynı şekilde halk kütüphanecilerini doğrudan ele alan bir iş doyumu çalışmasının da bulunmadığı görülmektedir. Dünya literatüründe üzerinde yoğunlukla çalışılan grup, ülkemiz literatüründe olduğu gibi, üniversite kütüphanesi personelidir. Bununla birlikte, halk kütüphanecileri, okul kütüphanecileri ve arşiv çalışanlarının iş doyumunu ölçen ve bunları birbiri ile karşılaştıran çalışmaların sayısı da, ülkemizdeki çalışma sayısına göre, oldukça yüksek düzeydedir.

Çalışmaların kapsamı ele alındığında Ankara ilinin ya da tüm Türkiye'nin baz alındığı görülmektedir. Elliye aşkın üniversite kütüphanesinin bulunduğu İstanbul'un yahut diğer illerin araştırma kapsamı yapıldığı bir çalışma ise bulunmamaktadır. Uluslararası kapsamlı çalışmalarda da konu sınırlaması genellikle bir ya da birkaç kurum ve bir şehir ya da bölge olarak planlanmakta, ulusal ölçekli çalışmalar diğer çalışmalara göre sınırlı da olsa görülebilmektedir.

Araştırma yöntemi ve kullanılan tekniklere bakıldığında, bütün araştırmalarda (%100) betimleme yönteminin ve on yedi araştırmanın on beşinde (%88.235) anket tekniğinin kullanıldığı görülmektedir. İş doyumu konusu, doğası gereği saha araştırmasına ihtiyaç duyan bir konudur. Bu sebeple çalışmaların %88,235'inde anket tekniği tercih edilmiş; bireysel olarak hazırlanmış anket formları veya uluslararası ölçekler kullanılmıştır. Yurtdışındaki benzer araştırmalarda seçilen yöntemlerin de benzerlik gösterdiği görülmektedir. Bununla beraber, (Erol Yılmaz'ın çalışmaları hariç) ulusal iş doyumu yayınlarında kullanılmayan nitel araştırma yöntemlerini kullanan çalışmalara da rastlanmaktadır. (Örneğin; Mahbubul, Afia ve Shahriyar, 2013; Sare ve Bales, 2014; Kaba, 2017).

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

Bakış açısı ve konuya yaklaşım açısından bir değerlendirme yapıldığında, çalışmaların üçü (M2, T7, T8) (%17.647) karşılaştırmalı birer inceleme yapmakta, on tanesi iş doyumunu doğrudan ele almakta (T1, R, B1, B2, T2, T3, T5, M2, T7, M3) (%58.823) ve dört çalışma (T6, T8, T9, KB) (%23.529) iş doyumunu başka kavramlarla birlikte çok yönlü olarak incelemektedir.

Ele alınan konular ve yayın başlıkları dünya literatürüyle karşılaştırıldığında, -yayın sayısının azlığı ve yayınların uzun yıllara yayılmışlığı da hesaba katılarak- ülkemizde iş doyumunu ile ilgili güncel konuların yeterince ele alınmadığı anlaşılmaktadır. Eski tarihli çalışmaların sonuçlarının daha çok demografik veriler üzerinden sunulduğu ve bunun işin özellikleri ile ilişkilendirilmeden yapıldığı da bir gerçektir. Dünya literatüründe, özellikle son yıllarda yapılan çalışmalarda, teknolojinin iş doyumuna etkisi (Lim, 2007; Butler ve Perini, 2015) ve tekno-stresin iş doyumunu ile ilişkisi (Khan vd, 2017) gibi güncel bağlamlar oluşturulduğu görülmektedir. Ayrıca iş değeri, iş performansı, duygusal zekâ (Khan vd, 2013b) gibi konu başlıkları da iş doyumunu ile ilişkilendirilmekte ve çok yönlü incelemeler yapılabilmektedir.

Çalışmalar nitelik ve nicelik yönünden değerlendirildiğinde, araştırmanın tarih aralığındaki yirmi sekiz yıllık süreçte konunun yalnızca on yedi kez ele alınmış olması, Bilgi ve Belge Yönetimi bilimsel literatüründe bu konuda bir boşluk olduğunu göstermektedir. İşletme biliminden faydalanarak hazırlanan disiplinler arası çalışmaların bir hayli fazla olduğu Bilgi ve Belge Yönetimi alanında böyle bir boşluğun olması düşündürücüdür. Özlük hakları sürekli tartışılan ve bu konuda mücadeleler yürüten bilgi ve belge yöneticilerinin iş doyumunu hakkında bu kadar az çalışma yapılmış olmasının nedenleri sorgulanmalıdır.

Bilgi kurumunu var eden temel unsurlardan biri olan personel ve personele ilişkin sorunların akademik literatürde sınırlı düzeyde ele alınması, çeşitli sebeplere bağlanabilir: Geleneksel bakış açısına sahip bazı yöneticilerin bu araştırma sonuçlarından hoşlanmayacakları düşüncesi, çalışanların verdikleri bilgilerin yöneticileri veya kamuoyuyla paylaşılacağı endişesiyle araştırmaya katkı sunmaktaki çekinceleri, sahanın teorisyenlerinin uygulayıcı kurum yöneticileriyle ilişkilerini zedelemek istememesi ve kimi zaman da bu konuda çalışma yapılmasına engel olarak gösterilen sansür girişimleri sebep olarak sayılabilir.

Nicelik açısından sınırlı sayıdaki on yedi çalışma, nitelik yönünden oldukça doyurucu görünmektedir. Özellikle saha çalışmasına dayanan her bir çalışmanın kayda değer bir emekle hazırlanmış olduğu gerçeğini vurgulamak gerekir. Buradan hareketle, iş doyumunu araştırmalarının hem ciddi bir emek, hem de bir önceki paragrafta bahsedilen konularla ilgili risk almayı gerektirmesi, çalışmaların niceliksel düşüklüğünün bir sebebi olabilir.

Özetle, Türkiye’de Bilgi ve Belge Yönetimi alanında yapılan iş doyumunu araştırmalarının nitelikçe iyi düzeyde ancak nicelikçe yetersiz olduğu söylenebilir. Oysa personel unsurunun akademik literatür içinde önemsenip çalışıl-

MEHLİKA KARAGÖZOĞLU-ASLIYÜKSEK

ması, Bilgi ve Belge Yönetimi bilim alanının uygulama merkezleri olan kütüphane, arşiv ve bilgi merkezlerindeki personel politikalarına da yansıtacak, böylece bilgi hizmeti personelinin önemi daha iyi anlaşılacak ihtiyaçları göz önünde bulundurulacak ve özlük hakları iyileştirilecektir. Akademi ve uygulama sahasının birbiriyle yoğun ilişki içinde olduğu Bilgi ve Belge Yönetimi alanında, akademik camianın uygulayıcılara olan desteği, yapılacak iş doyumunu ve benzeri konulardaki araştırmalar ile mümkün olacaktır.

Bilgi ve Belge Yönetimi alanındaki ulusal iş doyumunu çalışmalarının nicelik açısından düşüklüğü akademik kadrolarca sorgulanmalı ve bu konuda çalışmaların yapılması teşvik edilmelidir. Arşiv, kütüphane ve diğer bilgi merkezlerinin farklı türlerinde çalışan personele yönelik iş doyumunu araştırmaları yapılmalı; bu araştırmalar ya bir ihtiyaca cevap verecek ya da uygulamadaki bir sorunu ortaya koyacak şekilde tasarlanmalıdır. Buna yönelik olarak, yeni ve güncel konular, katma değer sağlayacak bağlamlar bulunmalı ve çalışılması planlanmalıdır. Halk, okul ve özel araştırma kütüphanecileri ile kamu arşivleri ve özel arşivlerde çalışan personelin iş doyumları da ayrı ayrı ve bir arada karşılaştırılmalı olarak araştırılmalı, çalışanların doyumsuzluk nedenlerinin ortadan kaldırılmasına yönelik çalışmalar başlatılmalıdır. Mesleğin gelişmesi ve toplum nezdinde öneminin anlaşılması için iş doyumunu çalışmalarına önem verilmeli ve bu çalışmaların artırılması desteklenmelidir.

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

Kaynakça

- Abdul Karim, N.H. (2010). The impact of work related variables on librarians' organizational commitment and job satisfaction. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15(3), 149-163. <https://www.researchgate.net/publication/288644800> The impact of work related variables on librarians' organizational commitment and job satisfaction adresinden erişildi.
- Açıkel (Rashid), Ş. (1992). *Üniversite kütüphanelerinde personel yönetimi* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.
- Adio, G. ve Popoola, S.O. (2010). Job satisfaction and career commitment of librarians in federal university libraries in Nigeria. *Library Review*, 59(3), 175-184. doi:10.1108/00242531011031160.
- Alansari, H. A. (2011). Career choice, satisfaction, and perceptions about their professional image: A study of Kuwaiti librarians. *Library Review*, 60(7), 575-587. doi:10.1108/00242531111153597.
- Alsancak, R. (2010). *İzmir il sınırlarındaki özel ve kamuda çalışan beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumunu düzeylerinin bazı değişkenlere göre belirlenmesi* (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Balasubramanian, P. (2011). Job satisfaction among librarians in Tirunelveli district. *Journal of Information Management*, 48(3), 321-328.
- Baro, E. E. Fyneman, B. ve Zoukemefa, T. (2013). Job Satisfaction among cataloger librarians in University Libraries in Nigeria. *Cataloging & Classification Quarterly*, 51(6), 675-696. doi:10.1080/01639374.2013.773952.
- Baycan, A. (1985). *An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups*. (Yüksek lisans tezi) Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7(1), 34-44.
- Bernstein, A. M. (2011). A Herzbergian look at academic librarians and job satisfaction. *Georgia Library Quarterly*, 48(3), 6-21.
- Bilgin, D. (2003). *Üniversite kütüphanelerinde yönetime katılma: Ankara üniversite kütüphaneleri üzerine bir inceleme*. (Yüksek lisans tezi) Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bocutcu, H. G. (2001). *Kütüphanecilerin iş doyumunu ve Ankara kütüphanelerindeki durum* (Yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Boyden, A. G. Grenfell, H. L. Stetson, W. W. Gilbert, C. B. ve Newell, H.G. (1901). What can be done to improve the professional spirit of teachers? *Journal of Education*. 54(22), 364-367.

- Butler, K. ve Perini, M. (2015). Does virtual communication equal virtual collaboration? The influence of technology on job satisfaction and collaboration. *Collaborative Librarianship*, 7(3), 120-129.
- Camuzoğlu, N. (2014). *Kütüphane yöneticileri ve çalışanlarının liderlik özelliklerine bakış açıları ve iş tatmini: Devlet ve vakıf üniversiteleri karşılaştırması*. (Yüksek lisans tezi) Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Chabounia, O. (2013). Job satisfaction among workers in the libraries of the University of Guelma -Algeria. *Cybrarians Journal*, (33), 1-52.
- Chwe, S. S. (1978). A comparative study of job satisfaction: Catalogers and reference librarians in university libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 4(3), 139-143.
- Çakmak, N. (2005). *Kütüphanelerde performans değerlendirmesi ve yönetime etkisi* (Yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden erişildi.
- Çam, O. ve Yıldırım, S. (2010). Hemşirelerde iş doyumunu ve etkileyen faktörler. *Türkiye Klinikleri J Nurs*, 2(1), 64-70.
- Çelik, A. (1997). Kütüphaneciliğin psiko-sosyal boyutları (3): İş doyumunu ve kişilik yapısı. IFLA 1995'e Doğru Türk Kütüphaneciliği Sempozyumu ve I. Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Konferansı (s. 171-177) içinde. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Çelik, S. (1999). *Üniversite kütüphanelerinde personel yönetimi ve Türkiye'de durum* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çivici, T. (2016). İş doyumunu, demotivasyon faktörleri ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Mimarlar üzerine bir araştırma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 131-150.
- Demirel, R. (1989). *Yaş, cinsiyet ve mesleki deneyimin üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş tatminine etkisi* (Yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Douglas, P. H. (1918). The problem of labor turnover. *American Economic Review*, 8(2), 306-316.
- Dukić, G. ve Dukić, D. (2014). An analysis of job satisfaction among Croatian librarians as support to library human resource management. *Journal Of Librarianship & Information Science*, 46(4), 289-298. doi:10.1177/0961000614530752.
- Dursun, Y. (2015). *Müzik öğretmenlerinin mesleki yeterlik alguları ile yaşam ve iş doyumları arasındaki ilişki* (Doktora tezi). Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ekban, P. (1989). *Sanayi ve ticaret kütüphanelerinde personel* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- D'Elia, G. P. (1979). Determinant of job satisfaction among beginning librarians. *Library Quarterly*, 9, 83-302.

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

- Eva, N. ve McCormack, N. (2009). Legally satisfied: A survey of law library workers and job satisfaction. *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 33(1-2), 39-65.
- Fitch, D. K. (1990). Job satisfaction among library support staff in Alabama academic libraries. *College and Research Libraries*, 51(4), 313-320.
- Güneş, G. (2009). *Bilgi ve belge merkezleri çalışanlarının iş ortamından kaynaklanan sağlık şikayetleri ve risk faktörleri* (Doktora tezi). Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul.
- Gürdoğan, A. ve Atabey, S. (2014). Banka çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerine yönelik bir çalışma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 1(2), 18-32.
- Hendricks, A. ve Buchanan, S. (2013). From exhaustion to exhilaration: assessing librarian job satisfaction with virtual reference. *Library Hi Tech*, 31(1), 42-63. doi:10.1108/07378831311303921.
- Herzberg, F. (1965). Job attitudes in the Soviet Union. *Personnel Psychology*, 18(3), 245-252.
- Hoppock, R. Robinson, H. A. (1950). Job satisfaction researches of 1949. *Occupations: The Vocational Guidance Journal*, 29(1), 13-18.
- Hoppock, R. ve Robinson, H. A. (1951). Job satisfaction researches of 1950. *Occupations: The Vocational Guidance Journal*, 29(8), 572-578.
- Hyder, M. ve Batool, S. H. (2013). Job satisfaction among public and private university / degree awarding institution librarians of Lahore: A comparative study. *Pakistan Journal Of Library & Information Science*, (14), 16-25.
- Jones, N. ve Jordan, P. (1987). *Staff management in library and information work*. Worcester: Gower.
- Judeh, A. (2015). Job satisfaction among librarians in Palestinian universities (Islamic- Al Azhar- Al- Aqsa). *Cybrarians Journal*, (37), 1-26.
- Kaba, A. (2017). Library employment. *Library Management*, 38(8/9), 511-527. doi:10.1108/LM-03-2017-0036.
- Karademir, N. (2016). Coğrafya öğretmenlerinin iş doyum düzeylerinin incelenmesi. *Sakarya University Journal of Education*, 6(2), 108-122.
- Karagözoğlu-Aslıyüksek, M. (2017). Türkiye'deki Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinde çalışan araştırma görevlilerinin iş doyum düzeyleri. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, 7, 1-29.
- Karim, N. A. (2008). Investigating the correlates and predictors of job satisfaction among Malaysian academic librarians. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 13(2), 69-88.
- Kaya, E. (1994). *Üniversite kütüphanelerinde iş doyumunu*. Perran Özben Kütüphanecilik Ödülü araştırma raporu, Ankara.
- Kaya, E. (1995). Job satisfaction of the librarians in the developing countries. *61st IFLA general conference proceeding, İstanbul, 20-26 Augst, Booklet* (ss. 71-78) içinde. <http://archive.ifla.org/IV/ifla61/61-kaye.htm> adresinden erişildi.

- Kaygısız, E. G. (2015). Bilgi merkezi çalışanlarının iş yüklerinin iş doyum düzeylerine olan etkisinin incelenmesi. İsmet Binark Armağanı (ss.205-220) içinde. İstanbul, Türk Edebiyatı Vakfı Yayınları.
- Khan, A. ve Ahmed, S. (2013a). Job Satisfaction among Librarians in the universities of Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan: A Survey. *Library Philosophy & Practice*, 1-11.
- Khan, A. Hamid Rehman, H. R. ve Shafiq-ur-Rehman. (2013b). An empirical analysis of correlation between technostress and job satisfaction: A case of KPK, Pakistan. *Pakistan Journal Of Library & Information Science*, (14), 9-15.
- Khan, A., Masrek, M. N. ve Nadzar, F. M. (2017). Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship. *Journal of Librarianship & Information Science*, 49(2), 199-210. doi:10.1177/0961000616650733.
- Koenig, M. Morrison, R. and Roberts, L. (1996). Faculty status for library professionals: Its effect on job turnover and job satisfaction among university research library directors. *College & Research Libraries*, 57(3), 295-300.
- Korkut, Ş. (2012). *Türkiye'deki devlet ve vakıf üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş doyumlarının karşılaştırılması* (Yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kreitz, P. A. ve Ogden, A. (1990). Job responsibilities and job satisfaction at the University of California libraries. *College & Research Libraries*, 51, 297-312.
- Leckie, G. J. ve Brett, J. (1997). Job satisfaction of Canadian university librarians: A national survey. *College & Research Libraries*, 58(1), 31-47.
- Leysen, J. M. ve Boydston, J. K. (2009). Job satisfaction among academic cataloger librarians. *College & Research Libraries*, 70(3), 273-297.
- Lim, S. (2007). Library informational technology workers: Their sense of belonging role, job autonomy, and job satisfaction. *Journal Of Academic Librarianship*, 33(4), 492-500.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction in Dunnette, M. D. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (1st Ed.), Chicago, IL: Rand McNally, 1297-1349.
- Lynch, B. P. ve Verdin, J. A. (1987). Job satisfaction in libraries: A replication. *Library Quarterly*, 47, 190-202.
- Maithili, V. ve Navaneethakrishnan, S. (2014). Job satisfaction of teacher-librarians: A case study of the Jaffna District, Sri Lanka. *Chinese Librarianship*, (38), 77-83.
- Mallon, M. N. (2014). Stealing the limelight? Examining the relationship between new librarians and their supervisors. *Journal of Academic Librarianship*, 40(6), 597-603. doi:10.1016/j.acalib.2014.10.004.
- Mahbubul, H., A. N. M., K., Afia, M. ve Shahriyar, A. (2013). Dimensions of job satisfaction of library professionals: A qualitative exploration. *International Journal of Business And Social Research*, 2(5), 46-62.

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

- Matherly, W. J. (1923). Social aspects of labor turnover. *Journal of Social Forces*, 1(3), 241-244.
- McClusky, H.Y. ve Strayer, F.J. (1940). Reactions of teachers to the teaching situation: A study of job satisfaction. *The School Review*, 48(8), 612-623.
- Minitier, J. J. (1975). *An analysis of job satisfaction among public, college or university, and special librarians* (PhD dissertation). North Texas State University, North Texas.
- Morgan, C. (2014). Craft and librarianship: A reconsideration of the sources of librarian job satisfaction. *Journal Of Library Administration*, 54(8), 637-658. doi:10.1080/01930826.2014.965096.
- Nacar, N. (2012). *Kütüphanelerde örgütsel kültürün örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Nahm, H. (1940). Job satisfaction in nursing. *American Journal of Nursing*, 40(12), 1389-1392.
- Nkereuvem, E. (1990). Issues on the relationship between job satisfaction, job attitudes and work behaviour among the staff in academic libraries. *Information Services and Use*, 10(5), 281- 291.
- Opoku, D. (2013). Academic status and research publication: the dilemma of librarians at the University of Ghana. *Information Development*, 29(3), 233-240. doi:10.1177/0266666912461266.
- Owolabi, K. A. Ajiboye, B. A. Bakare, O. D. Bello, T. O. Omotoso, A. O. ve Adeleke, O. (2013). Librarians' attitude toward monetary and non-monetary incentives in university libraries: A case of selected university libraries in Nigeria. *Annals Of Library & Information Studies*, 60(1), 22-26.
- Oyovwe Tinuoye, G. O. Omeluzor, S. U. ve Akpojotor, L. O. (2016). Factors influencing job satisfaction of academic librarians in university libraries in Edo and Delta states, Nigeria. *Electronic Library*, 34(6), 985-996. doi:10.1108/EL-07-2015-0128.
- Özaydın, M. M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir kamu bankası örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özekmekçi, A. (2004). *Üniversite kütüphanelerinde kütüphanecilik eğitimi olmayan personelin iş doyumunu* (Yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özen, Y. (2011). Psikolojik danışmanların iş memnuniyetlerinin incelenmesi, *İş Ahlakı Dergisi*, 4(7), 77-92.
- Paine, H. E. (1884). A teacher's choice of work. *Journal of Education*, 20(8), 131-132.
- Panigrahi, P. ve Jana, L. (2010). Job satisfaction among non-government college librarians in West Bengal: a Study. *SrelsJournal of Information Management*, 47(5). DOI: <http://dx.doi.org/10.17821/srels%2F2010%2Fv47i5%2F44109>.

- Patillo, E. J. Moran, B. B. ve Morgan, J. C. (2009). The job itself: The effects of functional units on work autonomy among public and academic librarians. *Library Trends*, 58(2), 276-290.
- Peng, Y. (2014). Job satisfaction and job performance of university librarians: A disaggregated examination. *Library & Information Science Research*, 36(1), 74-82. doi:10.1016/j.lisr.2013.02.006.
- Peng, Y. (2015). Buffering the negative effects of surface acting: The moderating role of supervisor support in librarianship. *Journal of Academic Librarianship*, 41(1), 37-46. doi:10.1016/j.acalib.2014.10.009.
- Plate, K. H. ve Stone, E. W. (1974). Factors affecting librarians job satisfaction: A report of two studies. *Library Quarterly*, 44, 97-110.
- Prickett, A. L. (1931). Labor turnover rate and cost. *Accounting Review*, 6(4), 261-276.
- Sare, L. ve Bales, S. E. (2014). Professional identity: a grounded theory study of veteran academic librarians. *Library Review*, 63(8/9), 574-589. doi:10.1108/LR-02-2014-0020.
- Scammell, R. W. ve Stead, B. A. (1980). A study of age and tenure as it pertains to job satisfaction. *Journal of Library Administration*, 1, 3-8.
- Seyhan, H. G. (2015). Kimya öğretmenlerinin iş doyumları, öz-yeterlik algıları, örgütsel bağlılıkları ve iş streslerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Turkish Journal of Education*, 4(2), 41-60.
- Smith, P. Kendall, ve L. Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, cause and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stapel, J. (1950). What is job satisfaction? *Public Opinion Quarterly*, 14(3), 551-554.
- Super, D.E. (1941). Avocations and vocational adjustment. *Character & Personality*, 10(1), 51-61.
- Şahin, H. ve Dursun, A. (2009). Okul öncesi öğretmenlerinin iş doyumları: Burdur örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (18), 160-174.
- Şahin, N. H. ve Durak-Batıgün, A. (1997). Bir özel hastanede sağlık personelinde iş doyumunu ve stres. *Türk Psikoloji Dergisi*, 12(39), 57-73.
- Şentürk, B. (2005). *Kurumlarda arşiv personeli için performans yönetimi ve uygulamaları* (Yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul.
- Tambağ, H. Can, R. Kahraman, Y. ve Şahpolat, M. (2015). Hemşirelerin çalışma ortamlarının iş doyumunu üzerine etkisi. *Bakırköy Tıp Dergisi*, 11(4), 143-149.
- Tavas, B. ve Tekiner, M. A. (2016). İş tatmini düzeylerinin çalışanların demografik yapıları ile ilişkisi üzerine bir araştırma: Türk Polis Teşkilatı örneği. *Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(22), 195-207.

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ LİTERATÜRÜNDE İŞ DOYUMU ÇALIŞMALARI

- Telman, N. (1988). *Endüstride görülen iş tatminsizliği ve bunun yabancılaşma duygusu ile olan ilişkisi* (Doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tezer, E. (2001). İş doyumunu ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliği. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(16), 33-39.
- Tilev, S. ve Beydağ, K.D. (2014). Hemşirelerin iş doyum düzeyi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(1), 140-147.
- Toplu-Bayır, D. (1998). *Kamu kurum arşivlerinde çalışan personelin iş tatmini* (Yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ünal, S. Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4, 113-118.
- Üngüren, E. Doğan, H. Özmen, M. ve Tekin, Ö. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- Vaughan, W. S. ve Dunn, J. D. (1974). A study of job satisfaction in six university libraries. *College and Research Libraries*, 35, 167-177.
- Voelck, J. (1995). Job satisfaction among support staff in Michigan academic libraries. *College & Research Libraries*, 56, 157-170.
- Watson, G. B. ve Seidman, J. M. (1941). Dissatisfactions in work. *Journal of Social Psychology*, (13), 183-186.
- Weiss, D.J. Dawis, R.V. England, G.W. ve Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, XXII, University of Minnesota.
- Wood, F. E. (1975). Scientists in librarianship and information work. *Journal of Librarianship & Information Science*, 7(1), 31-48.
- Working conditions on Massachusetts farms in 1921. (1924). *Monthly Labor Review*; 19(1), 38-41.
- Yılmaz, B. Korkut, Ş. ve Köse, E. (2010). Ankara'daki üniversite ve halk kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin iş doyumları üzerine bir araştırma. *Bilgi Dünyası*, 11(1) 49-80.
- Yılmaz, E. (2003). *Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma: Hacettepe Üniversitesi Örneği* (Doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, E. (2004). Üniversite kütüphanelerinde müşteri merkezli yapılanma ve personel memnuniyeti. *Türk Kütüphaneciliği*, 18(3), 261-292.
- Yu-Ping, P. (2012). The relationship between job satisfaction, job autonomy and job performance in university librarians. *Journal Of Educational Media & Library Sciences*, 49(4), 597-608.