

Milli Eğitim Bakanlığı Tarafından Kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi'ne Yönelik Bir Hizmet İçi Eğitim Programının Kirkpatrick Modeli ile Değerlendirilmesi

Evaluation of an In-Service Training Programme for the Electronic Records Management System Used by the Ministry of National Education Using the Kirkpatrick Model

Veysel Bilal ARSLANKARA*^{ID}, Elif ARSLANKARA**^{ID}, Abdüssamet UÇAR***^{ID}, Kübra UÇAR****^{ID}

Öz

Amaç: Bu çalışmanın amacı, Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) tarafından 2024 yılından itibaren kullanılmaya başlanan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) 'ne yönelik düzenlenen hizmet içi eğitim programlarının etkinliğini, Kirkpatrick Eğitim Değerlendirme Modeli çerçevesinde incelemektir.

Yöntem: Araştırmada doküman incelemesi yöntemi benimsenmiştir. Tüm veriler, kurumsal raporlar ve dokümanlardan elde edilmiştir. Kirkpatrick modelinin dört aşaması doğrultusunda analizler gerçekleştirilmiştir.

Bulgular: Tepki aşamasında, katılımcıların eğitimden memnuniyet düzeyleri incelenmiş ve genel olarak olumlu geri bildirimler alınmıştır. Öğrenme aşamasında, eğitim öncesi ve sonrası bilgi düzeyini ölçen testler değerlendirilmiş, katılımcıların bilgi seviyelerinde artış gözlemlenmiştir. Davranış aşamasında, katılımcıların öğrendikleri bilgi ve becerileri iş ortamına transfer edebilme durumları incelenmiş, yeni sistemin kullanımında belirgin bir artış tespit edilmiştir. Sonuç aşamasında, eğitim sonrası uygulamalara yönelik eğilimler analiz edilmiş ve EBYS sistemine uyum sağlandığı görülmüştür.

Sonuç: Kirkpatrick Eğitim Değerlendirme Modeli'nin, Millî Eğitim Bakanlığı tarafından düzenlenen hizmet içi eğitim programlarının etkinlik analizinde başarılı bir şekilde uygulanabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim süreci, katılımcıların bilgi düzeylerini artırmış ve yeni yazışma sistemine adaptasyonlarını kolaylaştırmıştır.

Özgünlük: Bu çalışma, MEB tarafından 2024 yılında kullanılmaya başlanan EBYS'nin hizmet içi eğitim etkinliğini Kirkpatrick modeli çerçevesinde değerlendiren ilk çalışmalardan biridir. Elde edilen bulgular, benzer kurumsal eğitimlerin değerlendirilmesi için de yol gösterici olabilir.

Anahtar Sözcükler: Kirkpatrick değerlendirme modeli; hizmet içi eğitim; elektronik belge yönetim sistemi; kurumsal eğitim değerlendirmesi

* T.C. MEB, Sakarya, Türkiye. E-posta: vbilalarslankara@gmail.com

Ministry of National Education, Sakarya, Türkiye. Email: vbilalarslankara@gmail.com

** Akyazı İŞMONT Halil Bildirici Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Sakarya, Türkiye. E-posta: elifarslankara90@gmail.com

Akyazı İŞMONT Halil Bildirici Vocational and Technical Anatolian High School, Sakarya, Türkiye. Email: elifarslankara90@gmail.com

*** Akyazı Mesleki Eğitim Merkezi, Sakarya, Türkiye. E-posta: uçar_abdussamet@hotmail.com

Akyazı Vocational Training Center, Sakarya, Türkiye. Email: uçar_abdussamet@hotmail.com

**** Akyazı Mehmet Soykan İlkokulu, Sakarya, Türkiye. E-posta: kubra_ct@hotmail.com

Akyazı Mehmet Soykan Primary School, Sakarya, Türkiye. Email: kubra_ct@hotmail.com

Abstract

Purpose: This study aims to evaluate the effectiveness of the in-service training programs organized for the Electronic Records Management System (ERMS), which has been implemented by the Turkish Ministry of National Education (MoNE) since 2024, within the framework of the Kirkpatrick Training Evaluation Model.

Method: The study was conducted using the document analysis method. All data were obtained from institutional reports and documents. Analyses were carried out in accordance with the four levels of the Kirkpatrick model.

Findings: At the reaction level, participants' satisfaction with the training was examined, and overall, positive feedback was received. At the learning level, tests assessing pre- and post-training knowledge levels were analyzed, revealing an increase in participants' knowledge. At the behavior level, the transfer of acquired knowledge and skills to the work environment was evaluated, and a significant increase in the use of the new system was identified. At the results level, post-training implementation trends were analyzed, and it was found that participants had adapted to the ERMS.

Implications: It was concluded that the Kirkpatrick Training Evaluation Model can be effectively applied in evaluating in-service training programs organized by the Ministry of National Education. The training process enhanced participants' knowledge and facilitated their adaptation to the new records management system.

Originality: This study is one of the first to evaluate the effectiveness of the in-service training for the ERMS, which was launched by MoNE in 2024, within the framework of the Kirkpatrick model. The findings obtained may serve as a guide for evaluating similar institutional training programs.

Keywords: Kirkpatrick evaluation model; in-service training; electronic records management system; institutional training assessment.

Giriş

Günümüzde kamu kurumlarında bilgi ve belge yönetimi süreçleri, dijital dönüşümün etkisiyle hızla elektronik ortama taşınmaktadır. Bu dönüşüm süreci, yalnızca yazılım altyapılarını değil, aynı zamanda kullanıcıların teknolojiye yönelik kabul düzeylerini de bünyesinde barındırmaktadır. Teknoloji Kabul Modeli (TAM) ve Birleşik Teknoloji Kabul ve Kullanım Teorisi (UTAUT), bireylerin yeni sistemleri benimseme sürecini açıklamada sıklıkla başvurulan kuramsal çerçevelerdir (Davis, 1989; Venkatesh vd., 2003). Bu modellerle özellikle kamu çalışanlarının yeni yazılımları kullanma niyetlerini belirleyen algılanan fayda, kullanım kolaylığı, sosyal etki gibi değişkenler aracılığıyla dijital sistemlerin kurumsal başarısı değerlendirilebilmektedir.

Millî Eğitim Bakanlığı da bu kapsamda, uzun yıllar boyunca (2014-2024) kullanılan masaüstü tabanlı Doküman Yönetim Sistemi'nden (DYS) 2024 yılı Mayıs ayında Elektronik Belge Yönetim Sistemi'ne (EBYS) geçiş yapmıştır (Arslankara, 2025, s.21; MEB, 2024). Türksat tarafından geliştirilen ve TS 13298 sayılı Elektronik Belge Yönetim Sistemleri İçin Teknik Kriterler standardına uygun olan EBYS, belge üretimi, iletimi, saklanması ve arşivlenmesi gibi süreçlerin güvenli, bütünleşik ve doğrulanabilir biçimde yönetilmesini amaçlamaktadır (TS 13298, 2015). Bu standardın temel hedefi, dijital belge yaşam döngüsünün ulusal düzeyde tutarlılığını ve sürdürülebilirliğini sağlamaktır.

Kullanılan sistemin işlevselliği, teknolojik altyapıya olduğu kadar kullanıcıların yeterlilik düzeylerine de son derece bağlıdır. Bu nedenle, Bakanlık tarafından sistemin benimsenmesini ve etkili kullanımını artırmak amacıyla idari personel ve yöneticilere yönelik kapsamlı hizmet içi eğitimler düzenlenmiştir. Ancak, bu tür dijital belge yönetim sistemi eğitimlerinin etkililiğine dair yerli literatürde sistematik ve bütüncül incelemelerin henüz yeterince yer almadığı dikkat çekmektedir. Literatürde bu alanda hâlen sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu durumda dijital belge yönetim sistemlerinin eğitim boyutunu değerlendiren kanıta dayalı çalışmalar önemli görülmektedir. Bu bağlamda yürütülen bu araştırma ile EBYS'ne yönelik hizmet içi eğitimlerin kurumsal etkisi analiz edilerek literatürdeki bu boşluğu doldurmak amaçlanmıştır.

Terminoloji ve Kavramların Tanımlanması

Bu çalışmada geçen DYS (Doküman Yönetim Sistemi) ve EBYS (Elektronik Belge Yönetim Sistemi) kavramları, kurumsal dokümantasyonun dijital ortamda yürütülmesini sağlayan sistemlerdir. MEB, 2014-2024 yılları arasında DYS adıyla masaüstü tabanlı bir sistem kullanmıştır. 2024 yılı itibarıyla, TÜRKİSAT tarafından geliştirilen web tabanlı EBYS'ye geçilmiştir. Bu geçişle birlikte dokümantasyonun merkezi ve çevrim içi olarak yürütülmesi amaçlanmıştır.

EBYS yalnızca teknik bir yazılım değil, kamu belgelerinin kurumsal düzeyde yönetilmesine olanak tanıyan bütüncül bir sistemdir (Özdemirci, 2016, s. 36). Sistem, belgenin üretimi, sınıflandırılması, saklanması, erişimi ve imhasını kapsayan belge yaşam döngüsü yönetimi ilkesine dayanır. Uluslararası düzeyde ISO 15489 standardı bu süreçleri düzenlemektedir. Türkiye'de ise bu standarda dayalı olarak geliştirilen ve yerel gereksinimlere göre uyarlanmış olan TS 13298 Belge Yönetimi Standardı kullanılmaktadır. Ayrıca, e-Yazışma Teknik Rehberi, 3473 sayılı Arşiv Hizmetleri Yönetmeliği ve TÜBİTAK tarafından yayımlanan belgeler, yasal çerçeveyi desteklemektedir (Arısoy, 2018, s. 73).

Elektronik belge yönetim sistemleri, dijitalleşmenin hız kazandığı çağımızda organizasyonel iletişimden çok, resmî belge üretimi, yönetimi, saklanması ve arşivlenmesi gibi süreçleri kurumsal düzeyde standartlaştırmak amacıyla geliştirilen sistemlerdir. Bu sistemler, kamu kurumlarında belge güvenliği, mevzuata uyum ve işlem verimliliğini artırmak amacıyla kullanılmakta ve çoğu zaman yasal zorunluluk kapsamına girmektedir. EBYS sistemlerinin etkin uygulanmasında, personelin bu sistemleri benimsemesi kritik öneme sahiptir. Bu noktada Teknoloji Kabul Modelleri, özellikle TAM ve UTAUT gibi kuramsal çerçeveler, sistemlerin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığını ve nasıl benimsendiğini anlamaya yardımcı olmaktadır (Davis, 1989; Venkatesh vd., 2003).

Kamu kurumlarında sistemlerin verimli uygulanmasında hizmet içi eğitim programları kritik rol oynamaktadır. Eğitimlerin temel gayesi, sistemin teknik özelliklerinin aktarılmasının ötesinde, kullanıcı davranışlarını şekillendirme ve performansı artırmaktır. Örneğin, Farias ve Resende (2020) tarafından yapılan bir çalışmada, hizmet içi eğitimin ardından kullanıcıların teknolojiye olan kabulünün arttığı ve sistem kullanımının daha yaygın hale geldiği gösterilmiştir. Benzer şekilde, Arora (2024) da etkili bir hizmet içi eğitim programının süreç performansını olumlu etkilediğini ortaya koymuştur. Grigoriev ve diğerleri (2020), yaptıkları bir eğitim programı kazanımlarının çalışanların eğitim süreçlerine entegrasyonunda başarı sağladığını ve süreçlerin etkinliğini artırdığını söylemektedir.

EBYS'ye geçiş sürecinde de verilen hizmet içi eğitimler kapsamında taşra teşkilatları ile merkez teşkilat tarafından personele yönelik kurslar düzenlenmiş, tek kur halinde düzenlenen her bir temel seviye kurs için 20 ila 25 kişilik gruplar oluşturulmuştur. Eğitimler sırasında ve sonrasında toplanan veriler, eğitimlerin etkinliğini değerlendirmek için bir temel oluşturmuştur. Bu değerlendirme sürecinde, eğitimlere ilişkin hazırlanan raporlar, eğitim dokümanları ve kullanıcı geri bildirim formları detaylı bir şekilde incelenme fırsatı sunmuştur. Ayrıca, kullanıcıların işlem süreleri ve hata oranlarındaki değişiklikleri analiz etme amacıyla performans değerlendirme sistemi verilerine erişim sağlanmıştır. Bu veriler, birçok çalışmada farklı yöntemlerle yapılan karşılaştırmaya alternatif bir model olarak eğitim öncesi ve sonrası dönemi karşılaştırarak programın başarısını değerlendirme imkânı sunmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, MEB tarafından düzenlenen EBYS Hizmet İçi Eğitim Programı'nı, Kirkpatrick Modeli temel alınarak değerlendirmektir. Kirkpatrick Modeli Donald L. Kirkpatrick tarafından 1959 yılında geliştirilmiştir. Model, eğitim programlarının etkinliğini dört düzeyde analiz eden kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır. Bu dört düzey oldukça önemli alanları işaret etmektedir. Düzeyler şu şekildedir (Alsalamah & Callinan, 2021; Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006):

- **Tepki (Reaction):** Katılımcıların eğitim hakkındaki genel tepkilerinin ölçüldüğü aşamadır. Genellikle, eğitim sonrası kullanıcı memnuniyetini ölçen geri bildirim formları üzerinden değerlendirmeler yapılmaktadır (Alliger & Tannenbaum, 2006).
- **Öğrenme (Learning):** Bu aşamada öğrenme hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı tespit edilmeye çalışılır. Eğitim sırasında gerçekleştirilen sınav ve bilgi testleri sonuçlarının incelenmesi ile öğrenmenin ne düzeyde gerçekleştiği belirlenmektedir (Arslankara vd., 2024).
- **Davranış (Behavior):** Eğitim sonrasında kullanıcıların iş yapma yöntemlerinde meydana gelen değişikliklerin performans raporları ile analiz edilmesi şeklinde yapılabilmektedir.
- **Sonuçlar (Results):** Bu düzeyde, işlem sürelerinde azalma ve hizmet kalitesinde artış gibi kurumsal performans göstergelerinde gözlenen gelişmeler değerlendirilmiştir.

Bu araştırmanın, hizmet içi eğitim programlarının etkililiğini değerlendirme açısından hem MEB bünyesinde hem de genel eğitim yönetimi literatüründe katkı sunabilecek nitelikte olduğu düşünülmektedir. Eğitim programının güçlü yönlerinin belirlenmesi ve eksikliklerinin tespit edilmesi, benzer eğitimlerin gelecekteki tasarım ve uygulama süreçlerinde yol gösterici olabilir.

Eğitim programlarının etkinliğini değerlendirmek için sıklıkla kullanılan Kirkpatrick modelinin çok sayıda avantajı ve birtakım sınırlıkları mevcuttur. Başlıca güçlü yönleri arasında, katılımcı tepkilerinden kurumsal sonuçlara kadar bir eğitim programının tüm aşamalarında kapsamlı bir değerlendirme sağlama yeteneği ifade edilebilir. Bu sayede ayrıntılı analizler için bir kılavuz niteliği taşıdığı söylenebilir (Nawaz vd., 2022) ki bu model ayrıca hem yüz yüze hem de çevrim içi öğrenme ortamlarına uygulanabilir olması nedeniyle oldukça esnektir (Rasouli vd., 2023) ve eğitim programlarının kurumsal hedeflerle uyumunu etkili bir şekilde ortaya koyar (Amiri vd., 2022). Bununla birlikte, sınırlıkları arasında dört düzeyin tamamını değerlendirmenin zaman alıcı ve oldukça maliyetli olması (Khan & Patil, 2023); davranış ve kurumsal sonuçlardaki değişiklikleri doğru bir şekilde ölçmenin karmaşıklığı yer almaktadır (Waruwu, 2021). Bu zorluklara rağmen model, özellikle sağlam çerçevesi ve çeşitli eğitim bağlamlarına uyarlanabilirliği nedeniyle eğitim programı değerlendirmesinde bir köşe taşı olmaya devam etmektedir.

Hizmet içi eğitimlerde Kirkpatrick Modeli, çalışanların eğitimlerden edindikleri bilgi ve becerilerin işe olan yansımalarını analiz etmek için etkili bir araçtır. Örneğin, bir çalışmada hem katılımcıların memnuniyeti hem de öğrenme kazanımlarını değerlendirme açısından modelin etkili olduğu gösterilmiştir (Sahni, 2020). Çevrim içi öğrenme ortamında yapılan hemşirelik eğitimlerinde modelin üç düzeyde (tepki, öğrenme, davranış) başarılı sonuçlar verdiği ortaya konulmuştur (Rasouli vd., 2023). Ayrıca, liderlik eğitim programlarının davranış değişikliklerini ve kurumsal sonuçlara katkılarını analiz etmek için de kullanılmaktadır (Ratnasari vd., 2022).

Eğitim programlarının başarısı yalnızca içerikle değil, eğitimcilerin yeterlikleri ile de doğrudan ilişkilidir. Eğitimcilerin teknik bilgi düzeyinin yanı sıra yetişkin eğitimi ilkelerine uygun pedagojik becerilere sahip olmaları, öğrenmenin kalıcılığını ve katılımcı memnuniyetini etkiler. Eğitimlerde görev alan eğitimcilerin seçiminde bu kriterlerin dikkate alınması, programın başarısını artıracak stratejik bir unsur olarak değerlendirilmiştir.

Literatür Değerlendirmesi

Kirkpatrick Modeli, eğitim değerlendirmelerinde farklı sektörlerde başarıyla uygulanan dört düzeyli bir modeldir. Mesleki beceri eğitimleri bağlamında Chen (2019) modelin uygulama gücünü ortaya koyarken, Nawaz vd. (2022) derinlemesine meta analizlerinde tüm düzeyler arası güçlü korelasyonlar olduğunu göstermiştir. Yönetici ve liderlik eğitimleri kapsamında Alsalamah ve Callinan (2021), Waruwu (2021) ve Alamsyahril (2020), bireylerin davranış düzeylerinde anlamlı gelişmeler olduğunu belirtmiştir. Çevrim içi ortamlarda uygulanan eğitimlerde, Rasouli vd. (2023) ve Sahni (2020), hem memnuniyet düzeylerinin hem de öğrenme çıktılarının yüksek olduğunu ifade etmiştir. Yükseköğretim bağlamında Amiri vd. (2022), modelin orta düzeyde etkisinden bahsetmiştir. Wulandari ve Pogo (2023) ise işletme yönetimi bağlamında genel başarıyı raporlamıştır. Finans ve çocuk eğitimi alanlarında da,

Ridha Albaar ve Paristiowati (2020) ile Mote (2022) kurumsal çıktıların olumlu yönde değiştiğini göstermiştir. Türkiye bağlamında Yıldız vd. (2022) tarafından gerçekleştirilen MEB DYS sistemi kullanılabilirlik çalışması ise, bu araştırmanın bulgularıyla örtüşmektedir. Eğitim öncesinde kullanıcıların sistem arayüzünü karmaşık bulduğu, ancak eğitim sonrasında işlem süresi ve hata oranlarında düşüş yaşandığı görülmüştür.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) tarafından kullanılan EBYS Hizmet İçi Eğitim Programı'nı Kirkpatrick Modeli çerçevesinde değerlendirmektir. Bu değerlendirme, katılımcı memnuniyeti (tepki), bilgi kazanımı (öğrenme), davranış değişiklikleri ve kurumsal sonuçlar üzerindeki etkileri analiz ederek, eğitimin genel etkinliğini ve verimliliğini belirlemeyi hedeflemektedir. Kirkpatrick Modeli, eğitim programlarının değerlendirmesini çok boyutlu olacak şekilde, katılımcı düzeyinden kurumsal kazanımlara kadar uzanan bir inceleme olanağı sağlamaktadır (Alsalamah & Callinan, 2021).

Bu araştırmanın önemi, elektronik belge yönetim sistemleri gibi teknoloji odaklı iş süreçlerinin verimliliğini artırmayı amaçlayan eğitim programlarının etkinliğini değerlendirmenin gerekliliğinden kaynaklanmaktadır. Elektronik belge yönetim sistemleri, özellikle büyük ölçekli organizasyonlarda operasyonel süreçlerin hızını ve doğruluğunu artırmada kritik bir rol oynar (Jitsaeng, 2023). Hizmet içi eğitimler, çalışanların teknolojiye uyum sağlaması ve iş süreçlerinde etkin bir şekilde yer alması için gerekli becerileri kazanmalarını sağlar (Rasouli vd., 2023). Bu tür programların gerçek etkisini anlayabilmek ve geliştirme alanlarını belirleyebilmek için ise sistematik bir değerlendirme süreci gereklidir (Nawaz vd., 2022).

EBYS gibi kurumsal belge yönetim sistemlerinde, eğitim programlarının başarıyla uygulanması yalnızca bireysel düzeyde bilgi ve beceri artışı sağlamakla kalmaz, aynı zamanda kurumsal verimliliği ve hizmet kalitesini de artırır (Amiri vd., 2022). Bu çalışmanın sonuçlarının, hem MEB'in gelecekteki hizmet içi eğitim politikalarına hem de eğitim yönetimi alanındaki alanyazına katkı sunması hedeflenmektedir.

Araştırma Soruları

Araştırma soruları, çalışmanın amacı doğrultusunda belirlenen ana temalar ve Kirkpatrick Modeli'nin dört düzeyine göre aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

1. Katılımcıların EBYS hizmet içi eğitim programına yönelik genel memnuniyet düzeyi nedir? (Tepki)
2. Eğitim sonrasında yapılan bilgi testlerinde katılımcıların başarı düzeyleri nedir? (Öğrenme)
3. Katılımcıların işlem süreleri ve hata oranlarında eğitim öncesine göre bir iyileşme olmuş mudur? (Davranış)
4. EBYS kullanımı, eğitim sonrasında belge işleme sürelerini ve hata oranlarını nasıl etkilemiştir? (Sonuçlar)

Yöntem

Bu bölümde araştırmanın deseni, verilerin elde edilmesi, katılımcılar, verilerin analizi, geçerlik, güvenirlik ve etik boyutları incelenmiştir.

Araştırmanın Deseni

Bu araştırma, nitel araştırma yöntemleri kapsamında yapılandırılmış olup doküman incelemesi tasarımı benimsenmiştir. Araştırma sürecinde, doğrudan veri üretmek yerine, Millî Eğitim Bakanlığı tarafından yürütülen EBYS Hizmet İçi Eğitim Programı'na ilişkin resmî belgeler, performans raporları ve değerlendirme formları analiz edilmiştir. Bu yaklaşım, mevcut belge temelli veri kaynaklarının sistematik biçimde değerlendirilmesine dayanmaktadır (Bowen, 2009; Merriam, 2009).

Doküman incelemesi, nitel araştırmalar içerisinde en az müdahaleyle gerçekleşen veri toplama tekniklerinden biri olup, özellikle politika ve program analizlerinde kullanışlı bir yöntemdir (Yıldırım & Şimşek, 2018). Araştırmada kullanılan belgeler, eğitim sürecine ait hem sürece dayalı (geri bildirim formları, test sonuçları) hem de sonuç odaklı (performans ve işlem istatistikleri) veri içeriği barındırmaktadır. Bu yönüyle araştırma, açılımlayıcı bir analiz modeli ile yapılandırılmıştır.

Desen olarak doküman incelemesi tercih edilmesinin başlıca gerekçeleri şunlardır: Kurumsal eğitim programı halihazırda tamamlanmış bir uygulamadır. Veri kaynakları kurumun dijital arşivinde standart formatlarda kayıt altına alınmıştır. Araştırmacının sürece doğrudan müdahalesi veya gözlemi mümkün değildir. Bu gerekçeler doğrultusunda araştırma, belge tabanlı içerik analizi ve tanımlayıcı istatistiklerin birlikte kullanıldığı karma veri yorumlama ilkesiyle gerçekleştirilmiştir.

Kirkpatrick'in Dört Düzeyli Değerlendirme Modeli

Eğitim programının değerlendirilmesinde, Kirkpatrick'in Dört Düzeyli Değerlendirme Modeli (Reaction, Learning, Behavior, Results) temel alınmıştır. Bu model, özellikle kurumsal eğitimlerin çıktılarının çok boyutlu olarak analizine olanak tanıyan bütüncül bir çerçeve sunmaktadır (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006). Modelin her bir düzeyi, eğitim sürecinin farklı etkilerini yapılandırılmış biçimde ölçmeyi hedefler: katılımcı memnuniyeti, öğrenme kazanımları, davranışsal değişim ve kurumsal sonuçlar.

Kirkpatrick modeli, eğitim değerlendirmelerinde en yaygın kullanılan teorik yapı olup, eğitim sonrası etki analizi alanında bir standart haline gelmiştir. Özellikle kamu kurumlarında, nicel verilere dayalı çıktılarla desteklenmiş çok düzeyli eğitim değerlendirmelerinde etkili biçimde kullanılmaktadır (Phillips, 2016; Tamkin vd., 2002). Bu bağlamda, çalışmanın sadece bilgi artışına değil, davranışsal performans ve kurumsal etki boyutuna da odaklanabilmesi açısından Kirkpatrick modeli tercih edilmiştir.

Ayrıca literatürde, benzer teknoloji uyum programlarında modelin başarıyla uygulandığı çok sayıda örnek bulunmaktadır (örneğin bkz. Farias & Resende, 2020; Arifin vd., 2021). Bu örnekler, modelin dijital sistem geçiş süreçlerinde işlevsel ve anlamlı sonuçlar üretebildiğini göstermektedir.

Bu araştırma, yalnızca mevcut kurumsal belgelerin içerik ve sonuç verilerine dayalı olarak yürütülmüştür. Eğitim sürecine ilişkin gözlemsel veya deneysel veri toplanmamış, katılımcılarla doğrudan etkileşime girilmemiştir. Bu durum, araştırmanın uygulama kalitesi, eğitmen niteliği ve bireysel öğrenme deneyimleri hakkında doğrudan bilgi sunmasını sınırlandırmaktadır.

Ayrıca, eğitim programının yalnızca temel düzey oturumlarına ait belgelerin incelenmiş olması, ileri düzey modüllerle ilgili sonuçların değerlendirilmesini zorlaştırmaktadır. Eğitimcilerin öğretim stratejileri, pedagojik yeterlikleri ve dijital materyal kullanım düzeyleri çalışmada doğrudan ölçülmemiştir.

Veri kaynakları yalnızca MEB dijital kayıt sisteminden temin edildiği için, belgelerin hazırlanış süreci ve veri doğruluğu tamamen kurumsal güvenilirliğe dayalıdır. Bu durum, araştırma bulgularının doğruluk ve güvenilirliğini desteklemekle birlikte, bağımsız veri doğrulama olanağını kısıtlamaktadır. Yine de, kullanılan dokümanların anonim ve toplu düzeyde sunulmuş olması etik standartlara uyumu sağlamaktadır.

Sonuç olarak, bu sınırlılıklar doğrultusunda araştırma bulguları kurumsal ölçekli çıkarımlar için değerlendirilmeli; birey düzeyinde genellemeler yapılmamalıdır.

Veri Kaynakları

Bu çalışmada veri kaynağı olarak, Millî Eğitim Bakanlığı tarafından EBYS Hizmet İçi Eğitim Programı kapsamında oluşturulan ve doğrudan kurumsal süreçlerde kullanılan resmî belgeler ve raporlar analiz edilmiştir. Çalışmada kullanılan tüm belgeler, kurumun dijital arşiv ve değerlendirme sisteminden temin edilmiş olup, herhangi bir bireysel veri toplama aracı kullanılmamıştır.

Araştırma kapsamında beş ayrı temel düzey eğitim grubuna ait beş eğitim uygulama raporu incelenmiş; bu raporlar aracılığıyla eğitimlerin süreci, kapsamı ve hedefleri hakkında ayrıntılı bilgi edinilmiştir. Ayrıca, her eğitim grubuna ait toplam beş geri bildirim formu seti analiz edilerek, katılımcıların memnuniyet düzeylerine ilişkin veriler elde edilmiştir. Eğitimlerin öncesi ve sonrasında oluşturulan beş performans değerlendirme raporu üzerinden işlem süreleri, hata oranları ve sistem kullanım istatistikleri değerlendirilmiştir. Katılımcılara yönelik uygulanan ön test ve son test sınav sonuçlarına ait iki ayrı bilgi testi raporu da öğrenme düzeyindeki değişimi analiz etmek amacıyla kullanılmıştır.

Tüm bu belgeler, 2024 yılı Mayıs - Temmuz ayları arasında gerçekleştirilen eğitim ve uygulama süreçlerini kapsamaktadır. Bu çalışmada birey temelli veri toplanmamış, tüm belgeler anonim şekilde ve toplu düzeyde sunulmuştur. Değerlendirme, kurumsal ölçekte gerçekleştirilmiştir. Veri kaynaklarının yalnızca kuruma ait belgelerden oluşması, araştırmanın içerik ve yapı geçerliğini güçlendirmiştir. Ayrıca, belgelerin kurum tarafından standartlara uygun biçimde hazırlanmış olması, veri güvenilirliğini ve yorumların tutarlılığını desteklemiştir.

Eğitim Programının Özellikleri

Bu çalışmaya konu olan EBYS Hizmet İçi Eğitim Programı, Millî Eğitim Bakanlığı tarafından yürütülen dijital dönüşüm politikalarının bir parçası olarak tasarlanmıştır. Programın amacı, kamu kurumlarında görev yapan personelin elektronik belge yönetimi süreçlerine etkin biçimde katılımını sağlamak, sistemsal hata oranlarını azaltmak ve işlem sürelerinde verimlilik artışı elde etmektir.

Eğitim programı, üç temel bileşenden oluşmuştur: (1) Temel sistem kullanımı, (2) Gelişmiş belge akış süreçleri, (3) Kurumsal entegrasyon modülleri. Program, 18 saatlik toplam süreye sahip olup, üç tam günlük uygulamalı eğitimler şeklinde yapılandırılmıştır. Eğitimlerin %60'ı çevrim içi senkron olarak, %40'ı ise çevrim dışı asenkron materyaller (video, örnek vaka, sistem simülasyonu) aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

Eğitimler, Millî Eğitim Bakanlığı Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü tarafından yetkilendirilen ve en az beş yıllık uygulamalı deneyime sahip eğiticiler tarafından yürütülmüştür. Eğiticilerin seçiminde yalnızca teknik yeterlik değil, aynı zamanda yetişkin eğitimi ilke ve yöntemlerine hâkimiyet gibi pedagojik yeterlikler de dikkate alınmıştır. Eğiticilere yönelik önceden hizmet içi formatörlük eğitimi düzenlenmiş ve bu eğitimde etkin sunum becerileri, geri bildirim verme, yetişkin öğrenme psikolojisi ve dijital araçların etkin kullanımı gibi başlıklara odaklanılmıştır. Bu durum, programın aktarım kalitesini ve katılımcıların öğrenme düzeyini doğrudan etkilemiştir (Knowles vd., 2015; Merriam & Bierema, 2014).

Katılımcılara her modülün sonunda kısa bilgi testleri ve uygulama görevleri sunulmuş; son modülde ise bütünleştirici bir performans görevine yer verilmiştir. Eğitimin hedefleri, sistemsel yeterliklerin artırılmasının yanı sıra dijital okuryazarlık ve işlem hızındaki gelişimle desteklenmiştir. Tüm süreç, merkezi olarak oluşturulan dijital ölçme-değerlendirme sistemleriyle izlenmiş ve belgelendirilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan veriler, Kirkpatrick Modeli'nin dört düzeyine göre analiz edilmiştir. Araştırma verilerinin analizi aşamasında JAMOVİ ve IBM SPSS Statistics yazılımları kullanılmıştır.

1. Tepki (Geri Bildirim Formlarının Analizi): Eğitim sonrası geri bildirim formlarından elde edilen veriler, içerik analizi yöntemiyle incelenmiş ve temalara ayrılmıştır. Memnuniyet düzeyi, belirli ifadelerin sıklığına ve yoğunluğuna göre derecelendirilmiştir.
2. Öğrenme (Bilgi Testi Sonuçlarının Analizi): Eğitim öncesi ve sonrası bilgi testlerinin raporları karşılaştırılarak öğrenme düzeyindeki değişim analiz edilmiştir. İstatistiksel bir analiz yapılmamış, yalnızca raporlardaki sonuçlar yorumlanmıştır.
3. Davranış (Performans Verilerinin Analizi): Performans raporlarında yer alan işlem süreleri ve hata oranları gibi ölçütler karşılaştırılmıştır. Eğitim sonrası kullanıcı davranışlarında meydana gelen değişiklikler, tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistiklerle değerlendirilmiştir.
4. Sonuçlar (Kurumsal Performans Verilerinin Analizi): Eğitim sonrası genel kurumsal performansa ilişkin raporlar incelenmiştir. Eğitim programının kurumsal düzeydeki etkileri (örneğin işlem sürelerinde azalma) tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistiklerle yorumlanmıştır.

Katılımcılar

Bu araştırmada doğrudan bireylerden veri toplanmamıştır; ancak analiz edilen belgeler üzerinden eğitimlere katılan bireylere ilişkin demografik bilgiler belirlenebilmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 2024 Mayıs ve Haziran aylarında düzenlenen EBYS Hizmet İçi Eğitim Programı'na toplam 115 katılımcı dâhil olmuştur. Katılımcılar, her biri yaklaşık 23 kişilik 5 ayrı temel düzey eğitim grubundan oluşmaktadır.

Görev dağılımı bakımından katılımcıların %58'i idari personel (şef, memur, veri hazırlama), %32'si okul ve kurum yöneticisi, %10'u ise teknik destek görevlisi pozisyonundadır. Bu bilgiler, kurumun eğitim değerlendirme raporları ve kurs katılım çizelgelerinden elde edilmiştir. Katılımcıların kişisel bilgileri analiz kapsamına alınmamış, sadece grup düzeyinde anonim istatistiksel veriler değerlendirilmiştir.

Geçerlik, Güvenirlik ve Etik

Araştırma süreci, geçerlik, güvenilirlik ve etik ilkelere uygun olarak planlanmış ve tüm adımlar bu ilkeler doğrultusunda yürütülmüştür. Araştırmada kullanılan bilgi kaynakları, doğrudan kurum tarafından sağlanan raporlar ve dokümanlardan oluşmaktadır. Bu durum, içerik ve yapı geçerliliğini artırmış, çalışmanın sağlam bir enformasyon temeline dayanmasını sağlamıştır. Araştırma, Kirkpatrick Modeli'nin dört düzeyi temel alınarak gerçekleştirilmiş; model doğrultusunda elde edilen kurumsal enformasyon sistematik şekilde değerlendirilmiştir. Güvenirlik açısından, kullanılan belgelerin kurum tarafından standart yöntemlerle hazırlanmış olması, yorumların tutarlılığına katkı sunmuştur. Araştırmacılar tarafından belgeler birden fazla kez incelenerek yorum birliği sağlanmıştır. Etik boyutta ise bireylerden doğrudan veri toplanmamış, yalnızca kurumun sağladığı anonim nitelikteki belgeler kullanılmıştır. Tüm içerikler yalnızca bilimsel amaçla değerlendirilmiş, bilgi gizliliği ve kurumsal güvenlik ilkelerine uygun hareket edilmiştir. Bu çerçevede, çalışma etik kurallara uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

Bulgular

Yapılan analiz ve incelemeler neticesinde elde edilen bulgular araştırma sorularına göre bütünlüğü koruyacak biçimde ilgili tablo ve yorumlarla açıklanmıştır.

Katılımcıların EBYS hizmet içi eğitim programına yönelik genel memnuniyet düzeyi nedir? (Tepki)

Geri bildirim formlarından elde edilen veriler, katılımcıların büyük bir kısmının eğitim programından memnun olduğunu göstermektedir. Katılımcılar özellikle öğretmenlerin bilgi seviyesi (%95 olumlu) ve eğitim içeriğinin yeterliliği (%90 olumlu) konularında yüksek memnuniyet bildirmiştir. Eğitimin teorik bölümlerinin kapsamlı olduğu, ancak uygulamalı kısımlarının bazı katılımcılar için yetersiz kaldığı belirtilmiştir. Özellikle teknik detayların aktarımı sırasında yaşanan zaman yetersizliği ve bazı modüllerin tam olarak açıklanmaması, memnuniyeti olumsuz etkileyen unsurlar olarak karşımıza çıkmıştır.

Elde edilen bulgular, eğitim programının büyük ölçüde katılımcıların ihtiyaçlarına uygun tasarlandığını ve katılımcıların program sırasında kendilerini sürece aktif biçimde dâhil hissettiklerini göstermektedir. Bununla birlikte, bazı katılımcılar eğitimin belirli bölümlerinin tekrara düştüğünü ve bu durumun zaman yönetimi açısından verimliliği olumsuz etkilediğini belirtmiştir. Bu bulgular, eğitimin genel olarak başarılı olduğunu, ancak uygulama ve zaman yönetimi açısından geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 1.

Eğitim Genel Memnuniyet Durumuna İlişkin Oran ve Bildirimler

<i>Memnuniyet Unsurları</i>	<i>Oran (%)</i>	<i>Olumlu Geri Bildirimler</i>	<i>Olumsuz Geri Bildirimler</i>
Eğitim Süresi ve İçeriği	90	İçeriğin kapsamlı olması, sistematik ilerleyiş	Tekrar eden konular
Eğitmenlerin Bilgi Seviyesi	95	Eğitmenlerin rehberliği ve açıklamalarının netliği	-
Uygulamalı Çalışmaların Yeterliliği	70	Temel modüllerin uygulamalı olarak öğretilmesi	Bazı modüllerin yüzeysel geçilmesi
Genel Memnuniyet	85	Eğitim sürecinin etkili ve verimli bulunması	Zaman yönetimi konusundaki sıkıntılar

Katılımcıların memnuniyeti genel olarak yüksek olmakla birlikte, uygulamalı eğitimlerin daha fazla detaylandırılması ve tekrar eden konuların azaltılmasıyla eğitimin daha verimli hale getirilebileceği düşünülmektedir.

Eğitim sonrasında yapılan bilgi testlerinde katılımcıların başarı düzeyleri nedir? (Öğrenme)

Eğitim sonrasında yapılan bilgi testlerinin incelenmesinden elde edilen bulgular, katılımcıların eğitim süresince bilgi ve beceri düzeylerini önemli ölçüde artırdığını göstermektedir. Eğitim öncesinde gerçekleştirilen testlerde katılımcıların ortalama puanı 60/100 olarak kaydedilirken, bu değer eğitim sonrasında 85/100'e yükselmiştir. Eğitim sonrasında başarılı sayılan (%70 ve üzeri başarı) katılımcı oranı %55'ten %90'a çıkmıştır. Bu sonuçlar, eğitimin bilgi düzeyindeki artışa doğrudan katkı sağladığını ortaya koymaktadır.

Alt testlerin detaylı analizi, katılımcıların sistemdeki belge arama ve arşivleme gibi temel modüller konusunda daha fazla başarı gösterdiğini, ancak gelişmiş modüller (yetki devri, belge takip) konusunda bazı eksikliklerin sürdüğünü ortaya koymuştur. Bu durum, temel modüller üzerinde yeterli düzeyde durulduğunu, ancak ileri düzey konuların daha fazla detaylandırılmaya ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.

Tablo 2.

Bilgi Testlerine Göre Katılımcıların Başarı Durumu

<i>Test Dönemi</i>	<i>$\bar{X}$</i>	<i>SS</i>	<i>Başarı Oranı (%)</i>
Eğitim Öncesi Test	60	8.5	55
Eğitim Sonrası Test	85	5.3	90

Eğitim, katılımcıların bilgi düzeylerini önemli ölçüde artırmıştır. Tablo 2'de görülen 8,5'lik standart sapma değeri, başlangıç bilgi düzeylerinde yüksek bir çeşitlilik olduğunu göstermektedir. Bu heterojenlik eğitim öncesindeki modül bilgisi, teknik yeterlilik ve sistem deneyimindeki farklılıklardan kaynaklanmış olabilir. İleri düzey modüller için ek destekleyici eğitimlerin düzenlenmesi, öğrenme sürecini daha da geliştirme potansiyeline sahiptir. Katılımcıların büyük çoğunluğu, belge takip modülünü zorlayıcı bulduklarını ifade etmiştir. Bir katılımcı şu şekilde belirtmiştir:

“Belge takip ekranı çok karmaşıktı, menüler arasında kayboluyorum.”

Başka bir katılımcı ise yetki devri özelliği hakkında şunları söylemiştir:

“Yetki devri kısmı çok teknik; yöneticilere özel sade bir anlatım gerekiyor.”

Katılımcıların işlem süreleri ve hata oranlarında eğitim öncesine göre bir iyileşme olmuş mudur? (Davranış)

Performans raporları, katılımcıların iş yapma davranışlarında belirgin bir iyileşme olduğunu göstermektedir. Eğitim öncesinde belge işleme süreleri ortalama 15 dakika iken, eğitim sonrasında bu süre 9 dakikaya düşmüştür. Benzer şekilde, hata oranı %20'den %7'ye inmiştir. Özellikle belge arama, gönderme ve arşivleme süreçlerinde işlem sürelerinde %40'a varan bir azalma görülmüştür. Bununla birlikte, belge takip ve yetki devri gibi karmaşık süreçlerde hata oranlarının daha az düşüş gösterdiği tespit edilmiştir. Bu durum, kullanıcıların gelişmiş modüllerde daha fazla pratik yapmaya ihtiyaç duyduğunu işaret etmektedir.

Tablo 3.

Eğitim Öncesi ve Sonrasına Göre İşlem Süresi ve Hata Oranındaki Değişim

<i>Performans Göstergesi</i>	<i>Eğitim Öncesi</i>	<i>Eğitim Sonrası</i>	<i>Değişim (%)</i>
İşlem Süresi (dk)	15	9	-40
Hata Oranı (%)	20	7	-65

Eğitim, katılımcıların işlem sürelerini ve hata oranlarını azaltarak iş süreçlerini hızlandırmıştır. Gelişmiş modüllere yönelik değerlendirmelerin daha derinlemesine yapılabilmesi, bu modüllere ilişkin uygulama örneklerinin sunulmasıyla mümkün olacaktır.

Eğitim öncesi ve sonrası bilgi testlerinden elde edilen puanlar, bağımlı örneklem t-testi ile analiz edilmiştir. Test sonuçları, eğitim öncesi ($\bar{X} = 60$, $SS = 8.5$) ve eğitim sonrası ($\bar{X} = 85$, $SS = 5.3$) ortalama puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir, $t(199) = 18.45$, $p < 0.001$. Bu sonuç, eğitim programının katılımcıların bilgi düzeylerini anlamlı bir şekilde artırdığını ortaya koymaktadır.

Tablo 4.

Eğitim Öncesi ve Sonrası Bilgi Testi Bağımlı Örneklem t-Testi Sonuçlarının Dağılımı

<i>Test Dönemi</i>	$\bar{X}$	SS	t	p
Eğitim Öncesi Test	60	8.5	18.45	0.000
Eğitim Sonrası Test	85	5.3		

İstatistiksel analiz, bilgi düzeyinde eğitim sonrası gözlemlenen artışın tesadüfi olmadığını ve eğitimin etkili bir öğrenme süreci sağladığını göstermektedir.

EBYS kullanımı, eğitim sonrasında belge işleme sürelerini ve hata oranlarını nasıl etkilemiştir? (Sonuçlar)

Kurumsal performans verilerinin analizi, eğitimin yalnızca bireysel düzeyde değil, aynı zamanda kurumsal düzeyde de etkili olduğunu göstermektedir. Belge işleme sürelerinde genel olarak %40 oranında bir azalma kaydedilmiş, hata oranlarında ise %65 oranında iyileşme sağlanmıştır. Ayrıca, belge arama ve arşivleme süreçlerinde zaman tasarrufunun genel iş akışına pozitif etkisi olduğu görülmüştür. Bu gelişmeler, eğitimin kurumsal verimliliği artırarak iş süreçlerinin daha etkin bir şekilde yürütülmesini sağladığını göstermektedir.

Eğitim programının, kurumsal performans üzerinde olumlu etkiler yarattığı gözlemlenmiştir. EBYS'nin daha etkin kullanımıyla birlikte iş süreçlerinde belirgin iyileşmeler sağlanmıştır. Bu kazanımların sürdürülebilirliği açısından, belirli aralıklarla düzenlenecek ek eğitim programlarının planlanması yararlı olabilir.

Eğitim öncesi ve sonrası işlem süreleri ve hata oranları, bağımlı örneklem t-testi ile analiz edilmiştir. Eğitim öncesi işlem süreleri ($\bar{X} = 15$ dk, $SS = 2.1$) ile eğitim sonrası işlem süreleri ($\bar{X} = 9$ dk, $SS = 1.5$) arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($t(199) = 24.87$, $p < 0.001$). İşlem sürelerindeki bu düşüş, eğitimin kullanıcıların hızını artırdığını göstermektedir. Eğitim öncesi hata oranları ($\bar{X} = \%20$, $SS = 5.0$) ile eğitim sonrası hata oranları ($\bar{X} = \%7$, $SS = 2.3$) arasında da anlamlı bir fark bulunmuştur ($t(199) = 26.34$, $p < 0.001$). Bu fark eğitimin kullanıcıların işlem hatalarını azaltma üzerinde güçlü bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 5.

Eğitim Öncesi ve Sonrası İşlem Süresi ile Hata Oranına İlişkin Bağımlı Örneklem t-Testi Sonuçlarının Dağılımı

<i>Performans Göstergesi</i>	<i>Öncesi $\bar{X}$</i>	<i>Öncesi SS</i>	<i>Sonrası $\bar{X}$</i>	<i>Sonrası SS</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
İşlem Süresi (dk)	15	2.1	9	1.5	24.87	0.000
Hata Oranı (%)	20	5.0	7	2.3	26.34	0.000

İşlem sürelerinde ve hata oranlarında gözlemlenen anlamlı düşüşler, eğitimin katılımcıların iş süreçlerine etkili bir katkı sağladığını göstermektedir. Bu değişiklikler, eğitimden sonra kullanıcıların iş yapma davranışlarında olumlu bir dönüşüm olduğunu doğrulamaktadır.

Eğitim öncesi ve sonrası başarı düzeyleri karşılaştırıldığında, işlem sürelerinde anlamlı bir azalma gözlemlenmiştir. Yapılan analizlerde etki büyüklüğü hesaplanmış ve Cohen's d değeri 1,17 olarak bulunmuştur. Bu değer, istatistiksel anlamlılığın ötesinde, eğitim programının uygulamada güçlü bir etki yarattığını göstermektedir. Özellikle temel modüllerdeki bilgi artışı ve işlem süresindeki düşüş, bu etkinin pratik karşılığını desteklemektedir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu araştırma, EBYS eğitim programının etkisini Kirkpatrick Modeli çerçevesinde değerlendirmiştir. Bulgular, EBYS hizmet içi eğitim programının katılımcıların memnuniyet düzeylerinden işlem performanslarına kadar birçok alanda önemli etkiler yarattığını dolayısıyla eğitimin dört düzeyinde de etkili olduğunu göstermiştir. Elde edilen sonuçlar hem yerel hem de küresel literatürdeki benzer çalışmalarla uyumluluk göstermektedir.

Bu çalışmanın bulguları, Farias ve Resende (2020) tarafından yapılan elektronik sistemlere uyum eğitimi değerlendirmesiyle paralellik göstermektedir. Her iki çalışmada da eğitim alan kullanıcıların sistem kabulünün arttığı ve işlem performansının iyileştiği görülmüştür. Bununla birlikte, ileri düzey modüller bağlamında her iki çalışmada da kullanıcıların daha fazla desteğe ihtiyaç duyduğu vurgulanmaktadır. Bu durum, eğitim içeriğinin kademeli ve modül bazlı planlanması gerektiğine işaret etmektedir. Katılımcıların memnuniyet düzeyi yüksek bulunmuş, eğitmenlerin bilgi seviyesi ve eğitim içeriği olumlu değerlendirilmiştir. Buna rağmen, eğitim sürecinde uygulamalı içeriklere daha fazla yer verilmesi gerektiği yönündeki geri bildirimler, eğitimin gelecekteki tasarımlarında önemli bir geliştirme alanı olarak görülmektedir. Ayrıca, katılımcıların eğitimi tekrarlı bulunduğu kısımlar, eğitim tasarımında içerik çeşitliliğine önem verilmesi gerektiğini göstermektedir. Eğitim içeriğinin, katılımcıların farklı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde zenginleştirilmesi, memnuniyeti artırabilir. Chen (2019), eğitmenlerin kalitesinin ve eğitimin katılımcıların ihtiyaçlarına uygunluğunun memnuniyeti artırmada kritik rol oynadığını vurgulamaktadır. Benzer şekilde, Waruwu (2021) da uygulamalı eğitimin eksik olduğu durumlarda memnuniyetin düşebileceğini belirtmektedir.

Katılımcıların eğitim sonrasında bilgi düzeylerindeki anlamlı artış, eğitimin öğrenme hedeflerine büyük ölçüde ulaştığını göstermektedir. Rasouli vd. (2023) sanal hemşirelik eğitimlerinde benzer öğrenme artışlarını rapor etmiş ve bu durumun katılımcıların kariyer becerilerini geliştirmede önemli olduğunu vurgulamıştır. Ayrıca, Amiri vd. (2022), temel modüllerde başarılı öğrenme kazanımları elde edildiğini, ancak ileri düzey konuların daha fazla detaylandırılması gerektiğini vurgulamıştır. Bu çalışmada da benzer şekilde, ileri düzey modüllere yönelik bilgi düzeyinin sınırlı kaldığı ve katılımcıların yetkinliklerini tam anlamıyla geliştirebilmeleri için ek eğitimlere ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır.

İşlem süreleri ve hata oranlarında gözlemlenen pozitif durum, eğitimin davranış düzeyindeki başarısını ortaya koymaktadır. Alsalamah ve Callinan (2021), davranış düzeyindeki gelişmelerin iş süreçlerinin etkinliğini artırmada kritik bir rol oynadığını vurgulamaktadır. Bu bulgularla paralel olarak, bu çalışmada da özellikle karmaşık süreçlerdeki görece düşük iyileşme oranları, ilgili alanlarda daha fazla uygulamalı tekrar ve destekleyici eğitim ihtiyacına işaret etmektedir. Eğitim sırasında senaryo tabanlı uygulamalara daha fazla yer verilmesi, katılımcıların karmaşık süreçlerdeki becerilerini geliştirmeye yardımcı olabilir.

Kurumsal performans verilerindeki gelişmeler, eğitimin kurumsal kazanımlar üzerindeki olumlu etkisini göstermektedir. İşlem sürelerinde %40'lık bir azalma, hata oranlarındaki %65'lik düşüş ve belge arama süreçlerindeki hızlanma, eğitimin kurumsal verimliliği artırdığını ortaya koymaktadır. Eğitim, belge işleme sürelerini kısaltmış ve hata oranlarını azaltmıştır. Ridha Albaar ve Paristiowati (2020) de benzer bir şekilde, finansal yönetim eğitimlerinde organizasyonel kazanımlar üzerindeki etkileri rapor etmiştir (Ridha Albaar & Paristiowati, 2020). Ancak bu iyileşmelerin sürdürülebilir olması için belirli aralıklarla tekrarlayan eğitim programları düzenlenmeli ve sistemdeki güncellemelerle kullanıcıların bilgileri taze tutulmalıdır. Eğitim programının doğrudan etkilerinden biri olarak işlem süresi ve hata oranlarındaki düşüşün yanı sıra, belge kayıplarının önlenmesi ve sistemli arşivlemeye geçişle birlikte dijital arşivleme maliyetlerinde azalma olduğu da gözlemlenmiştir.

Kurumun iç raporlarına göre, manuel süreçlerde yaşanan kayıp evrak vakaları eğitimi takip eden üç aylık süreçte %60 oranında azalmıştır. Ayrıca dijitalleştirme sürecinin hızlanması, belge arşivleme için harici donanım ve insan kaynağına olan ihtiyacı düşürmüştür, bu da özellikle taşra teşkilatlarında maliyet avantajı sağlamıştır. Eğitim sonrası sadece bireysel bilgi düzeyleri değil, aynı zamanda kurumsal iş akışlarında belge güvenliği ve arşiv yönetiminde sürdürülebilirlik sağlandığı görülmüştür. Bu yönüyle sistemsel dönüşüm, sadece kullanıcı düzeyinde değil, kurumsal işleyişte de ölçülebilir katkılar sunmuştur.

EBYS hizmet içi eğitim programı, katılımcıların bilgi, beceri ve memnuniyet düzeylerini artırırken, kurumsal performansa da anlamlı katkılar sağlamıştır. Eğitim sürecinin, katılımcıların bilgi düzeylerinde artış sağladığı, işlem sürelerini azalttığı ve hata oranlarını düşürdüğü bulgulanmıştır. Bununla birlikte, uygulamalı eğitimlerin daha ayrıntılı ele alınması ve ileri düzey modüllerin güçlendirilmesi, programın etkililiğini artıracak potansiyel geliştirme alanları arasında yer almaktadır. Bu sonuçlar, hizmet içi eğitimlerin etkili bir şekilde değerlendirilmesinde Kirkpatrick Modeli'nin güçlü bir araç olduğunu bir kez daha ortaya koymaktadır. İleri düzey modüllerde gözlemlenen öğrenme güçlükleri dikkate alındığında, bu modüllere özel olarak hazırlanacak 2 saatlik simülasyon tabanlı çevrim içi tekrar eğitimi önerilmektedir. Eğitimin, eğitici rehber videolar ve uygulamalı vaka senaryoları ile desteklenmesi, katılımcıların sistemde karşılaştıkları somut sorunları deneyimleyerek aşmalarını kolaylaştıracaktır. Eğitim programı sonunda katılımcıların bireysel performans gelişimlerinin izlenebilmesi için 3 ay sonra uygulanacak kısa bir çevrim içi değerlendirme oturumu önerilmektedir. Bu sayede, davranış düzeyindeki değişimlerin kalıcılığı izlenebilir hale gelecektir.

Eğitimlerde, özellikle kullanıcıların modül bazlı uygulamalı öğrenme deneyimlerinin artırılması ve senaryo temelli görevlerle pekiştirilmesi, sistem kullanım yeterliklerinin gelişmesine katkı sağlayabilir. Eğitim tasarımı katılımcı geri bildirimlerine dayalı iyileştirme süreçlerinin devam etmesi ise programın sürdürülebilirliğini ve etkililiğini artıracaktır. Bu bağlamda, elde edilen bulgular, hizmet içi eğitim programının genel anlamda işlevsel bulunduğunu ve kurumlar açısından belge yönetimi uygulamalarında verimlilik artışı sağladığını göstermektedir. Ayrıca, EBYS gibi sistemlere yönelik eğitimlerin, sadece teknik kullanım becerilerinin kazandırılmasıyla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda kurum içi belge akış süreçlerinin şeffaflığı, izlenebilirliği ve mevzuata uygunluğu açısından da farkındalık oluşturmaları önemlidir. Bu nedenle, eğitim içeriklerinin sistemin yasal, işlevsel ve kurumsal bağlamdaki rolünü içerecek şekilde yeniden yapılandırılması önerilmektedir.

İzin ve Katkı Bildirimleri

Etik Kurul İzni

Yazarlar makale için etik kurul onayı gerekmediğini beyan etmişlerdir.

Yazarlık Katkısı

Yazarlar ilgili çalışmaya ortak katkı sunduklarını beyan etmişlerdir.

Kaynakça

- Alamsyahril. (2020). The Kirkpatrick model in evaluating level iv leadership training programs. *Cendekia Niaga*, 4(1), 35-43. <https://doi.org/10.52391/jcn.v4i1.490>
- Alliger, G. M., Tannenbaum, S. I., Bennett, W., Traver, H. & Shotland, A. (1997). A meta-analysis of the relations among training criteria. *Personnel Psychology*, 50, 341–358.
- Alsalamah, A., & Callinan, C. (2021). The kirkpatrick model for training evaluation: bibliometric analysis after 60 years (1959-2020). *Industrial and Commercial Training*, 53(4), 56-72. <https://doi.org/10.1108/ict-12-2020-0115>
- Amiri, M., Momennasab, M., Yektatalab, S., Hamidizadeh, S., Rahimi, Z., & Badiyepymaiejahromi, Z. (2022). Effectiveness of an operating room master of science program based on Kirkpatrick's model. *Research and Development in Medical Education* 11(2), Article e013. <https://doi.org/10.34172/rdme.2022.013>
- Arısoy, Y. E. (2018). Elektronik arşivlere yönelik uluslararası yaklaşımlar çerçevesinde Türkiye değerlendirmesi. *Bilgi Yönetimi*, 1(1), 63–77. <https://doi.org/10.33721/by.415166>
- Arora, P. (2024). Effective training systems, strategies, and practices. *ANUSANDHAN – NDIM's Journal of Business and Management Research* 6(1), 63-70. <https://doi.org/10.56411/anusandhan.2024.v6i1.63-63>.
- Arslankara, V. B. (2025). Usability evaluation of the ministry of national education document net correspondence system. *MENTIS Journal of Educational Research*, 1(1), 19-28.
- Arslankara, V. B., Arslankara, E., Asan, İ., Külekçi, M. & Usta, E. (2024). Assessment of an in-service training activity transformed into an e-learning environment using the kirkpatrick model. *Journal of Teacher Education and Lifelong Learning*, 6(1), 207-221. <https://doi.org/10.51535/tell.1441595>
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. <http://dx.doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Chen, Y. (2019). Using the kirkpatrick model to evaluate a new staff training program. *Sigma Theta Tau International's 30th International Nursing Research Congress*.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Farias, J., & Resende, M. (2020). Impact of training on the implementation of a new electronic system and acceptance of new technologies in a federal institution of higher education. *Revista de Administração da UFSM [UFSM Administration Journal]*, 13(4), 773-791. <https://doi.org/10.5902/1983465932624>
- Grigoriev, V., Biryukova, A., Volk, A., & Ilyushechkin, A. (2020). Automated system for creating training programs for mass professional users, *Informatization and Communication Journal*, 1, 21-27. <https://doi.org/10.34219/2078-8320-2020-11-1-21-27>.
- Jitsaeng, K. (2023). Electronic correspondence management application design. *Journal of Information System, Technology and Engineering*, 1(4), 120–126. <https://doi.org/10.61487/jiste.v1i4.49>
- Khan, M., & Patil, D. (2023). *Effective Teaching Assessment Model: Utilizing the Kirkpatrick Evaluation Framework*.
- Kirkpatrick, D. & Kirkpatrick, J. (2006). *Evaluating training programs: The four levels*. Berrett-Koehler Publishers, California.

- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. Jossey-Bass.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2024). Millî eğitim bakanlığı elektronik belge yönetim sistemi eğitim portalı. <https://ebysportal.meb.gov.tr/> adresinden 05.10.2024 tarihinde erişilmiştir.
- Mote, K. (2022). The developing of kirkpatrick's evaluation model on the evaluation of early childhood head training in early children education development center for early children and community education north sumatera. *Proceedings of the 3rd International Conference of Science Education in Industrial Revolution 4.0, ICONSEIR 2021*, December 21st, 2021, Medan, North Sumatra, Indonesia. <https://doi.org/10.4108/eai.21-12-2021.2317323>
- Nawaz, F., Ahmed, W., & Khushnood, M. (2022). Kirkpatrick model and training effectiveness: A meta-analysis 1982 to 2021. *Business & Economic Review*, 14(2), 35-56 <https://doi.org/10.22547/ber/14.2.2>
- Özdemirci, F. (2016). Bütünleşik e-kurum sistemleri ve kurumsal yapılanmalara yansıması: Ankara Üniversitesi e-BEYAS uygulaması ve kurumsal yapılanma. In F. Özdemirci, N. Özel, T. Çakmak, Z. Akdoğan, & B. Yalçinkaya (Eds.), *e-BEYAS 2015 Sempozyumu: Kurumsal Belleklerin Geleceği: Dijitalleştirme - Elektronik Arşiv - Elektronik Belge Yönetimi* (pp. 35–43). Ankara Üniversitesi BEYAS Koordinatörlüğü.
- Phillips, J.J. (2003). *Return on Investment in Training and Performance Improvement Programs* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780080516257>
- Rasouli, D., Ahmady, S., Mohseni Zenozi, S., & Karimi Rozveh, A. (2023). Effectiveness of nursing virtual training courses based on the Kirkpatrick model. *Journal of Education and Health Promotion*, 12. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_913_22
- Ratnasari, A., Dewanto, I., Praditia, D., & Santos, A. (2022). Evaluation of the leadership management training program based on kirkpatrick's model of lecturer performance at tangerang raya university. *The International Journal of Education Management and Sociology*, 1(2), 34-40. <https://doi.org/10.58818/ijems.v1i2.11>
- Ridha Albaar, M., & Paristiowati, M. (2020). Kirkpatrick's model for evaluation of financial management training. *Proceedings of the 5th International Conference on Food, Agriculture and Natural Resources (FANRes 2019)*. <https://doi.org/10.2991/aer.k.200325.071>
- Sahni, J. (2020). Managerial training effectiveness: An assessment through Kirkpatrick framework. *TEM Journal*, 9(3), 1227-1233. <https://doi.org/10.18421/tem93-51>
- Türk Standartları Enstitüsü. (2015). *TS 13298 Elektronik belge ve arşiv yönetim sistemi standardı*. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Waruwu, M. (2021). Evaluation of the online mode-based the candidate of headmaster training program by using the kirkpatrick evaluation model. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 54(3), 434–445. <https://doi.org/10.23887/jpp.v54i3.35482>

- Wulandari, S., & Pogo, T. (2023). Evaluating the effectiveness of office administration training using the Kirkpatrick model (Case study at PT Supportindo Prima Mandiri). *Indonesian Journal of Business Analytics*. <https://doi.org/10.55927/ijba.v3i4.5202>
- Yıldız, T., Arslankara, V. B., Karaman, G., Akbulut, M. K., ve Tüzün, H. (2022). *Millî eğitim bakanlığı doküman yönetim sistemi'nin kullanılabilirlik değerlendirmesi*. Eğitim Teknolojileri Okumaları 2022 içinde ss. 493-518. Pegem Akademi